

## المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات

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

[www.ijrsp.com](http://www.ijrsp.com)

المجلد الرابع

الإصدار السابع والثلاثون

تأريخ النشر : 20 - نوفمبر - 2022م

ISSN : 2709-7064

### اللجنة العلمية:

- أ.د. هناء محمود نايف الفريحات  
د. نايف بن ناصر ابراهيم المنصور  
د. هيفاء مصطفى يوسف الزيادة  
د. آلاء ماجد أحمد بني يونس  
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
29 - 6	دولة قطر	الباحثة/ خلود أنور سقباني	اللغة المرهلية عند متعلمي اللغة العربية من وارئها	1
74 - 30	Saudi Arabia	Dr. Magdy Shaban Saleh Abdelgawad, Dr. Abhijit Ghosh, Dr. Mohamed Anas Shamsy	Measuring the Quality of Car Dealership Services from the Point of View of Customers by Applying to the Automotive Sector in the Kingdom of Saudi Arabia	2
112 - 75	المملكة العربية السعودية	الباحث/ ماجد محمد واصل الحربي، إشراف الدكتور/ عبد الرحمن عبد الله العمري	تصور مقترح للحد من أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة التي لحقت بالمجتمع السعودي على العلاقات الأسرية (دراسة وصفية على عينة من الأسر السعودية بمحافظة جدة)	3
159 - 113	المملكة العربية السعودية	الباحث/ عبد الله علي ال مستور القحطاني، الباحث/ عبد العزيز سعيد ال فرحان الشهري	التعليم عن بعد وأثره على الحياة الأسرية (دراسة تطبيقية على عينة من أرباب الأسر في مدينة جدة)	4
212 - 160	المملكة العربية السعودية	الباحثة/ قماشة عبد الله فقيهي	دور الخدمة الاجتماعية في مواجهة معوقات جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي في مراكز الرعاية الصحية الأولية	5
245 - 213	المملكة العربية السعودية	الدكتور/ سليمان بن أحمد الشهري، الدكتور/ محمد أنس شمسي، الدكتور/ ابهيجيت غوش	استراتيجيات الذكاء العاطفي والقيادة التحولية وتأثيرها في رأس المال البشري ضمن رؤية المملكة 2030 (بالتطبيق على عينة من القيادات الإدارية لمجموعة من الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية)	6
264 - 246	المملكة العربية السعودية	الباحثة/ بدرية متعب سلطان العتيبي، الدكتور/ أمين بن علي الرباعي	معوقات الاستفادة من منصات حشد المصادر في توليد المعرفة بالجامعات السعودية	7

265 - 292	المملكة العربية السعودية	الباحث/ إبراهيم محمد سعد الحمداني، الباحثة/ جيهان موسى الجميلة، الباحثة/ بشاير منصور الغنيم، الباحثة/ العنود ابراهيم الوحيشي، الباحث/ عبد الله بن عبد الله صالح التميمي، الباحث/ علي سعد محمد الشكره، الباحثة/ محمد عبد الفتاح صالح الطويلعي، الباحثة/ طلال محمد حسني هاشم، الباحث/ عبد الله مبارك المغيرة	الانتكاسة بعد التعافي من إدمان المخدرات (الأسباب، الأبعاد، الوقاية)	8
293 - 320	المملكة العربية السعودية	الباحث/ صالح عوض اليامي، أ.د. عبد الرزاق ابن محمد معتوق، الباحث/ الخطاب الحسن المكرمي، الباحثة/ محمد عوض اليامي، الباحثة/ محمد حسين اليامي، الباحث/ شرفي إبراهيم المكرمي	الإدارة المالية ودورها في رفع مستوى جودة الخدمات الصحية	9
321 - 339	المملكة العربية السعودية	الباحثة/ نادية عبيد الله علي أبو زاهره	أثر استراتيجيات التعلم الذاتي على تنمية مهارات التفكير الناقد في مادة كيمياء 4	10
340 - 368	المملكة العربية السعودية	الدكتورة/ علا منير البقمي، الدكتور/ محمد أنس شمسي، الدكتور/ ابهيجيت غوش	إدارة الجودة الشاملة ودورها في تحسين الأداء التشغيلي في الإدارات التعليمية في المملكة العربية السعودية (دراسة ميدانية لإدارات التعليم في المنطقة الشرقية)	11
369 - 404	المملكة العربية السعودية	الباحثة/ أروى عبد الكريم عبد الرحمن القفاري	فاعلية برنامج إرشادي معرفي لتعزيز الأمن النفسي لدى المراجعات النفسيات	12



418 - 405	المملكة العربية السعودية	الباحثة/ مشاعل حامد الديويشي، الدكتور/ مرشد معيوض السلمي	دراسة تركيب النسيج العمراني للأحياء العشوائية في مدينة جدة (دراسة حالة حي الخمرة، حي المنتزهات، حي الكندرة وحي النزهة)	13
446 - 419	المملكة المغربية	الدكتورة/ سناء المتدين	إثبات النسب في ظل التطورات البيولوجية المعاصرة	14
474 - 447	المملكة العربية السعودية	الدكتور/ إبراهيم عادل إبراهيم الدوسري، الباحث/ تشي وي كاين	دور الاستراتيجية التسويقية في تحقيق الميزة التنافسية في القطاع السياحي (منطقة الرياض)	15
494 - 475	المملكة العربية السعودية	الباحثة/ فاطمة محمد البلوي	فعالية برنامج علاج ذهني سلوكي لخفض أعراض اضطراب ما بعد الصدمة لدى النساء المعنفات	16
514 - 495	سلطنة عُمان	الدكتور/ أحمد محمد جلال الفواير، الباحثة/ شيماء سالم سيف المنهي، الباحثة/ بدور خميس سليمان المكتومي، الباحثة/ صفية ناصر سعيد العبدلي، الباحثة/ هاجر سالم بخيت الجمري	معوقات استخدام المنصات الإلكترونية التعليمية التفاعلية في تدريس طلبة الحلقة الأولى في سلطنة عُمان من وجهة نظر معلماتهم	17
540 - 515	ليبيا	الدكتور/ صبري الكرغلي، الباحثة/ نورا إدريس شاكير	دور التكنولوجيا المالية في إعادة هندسة العمليات الإدارية وتعزيز الشمول المالي للمصارف التجارية الليبية بالمنطقة الشرقية (دراسة نوعية)	18
554 - 541	المملكة المغربية	الدكتور/ الشرقي عبد الحليم أبو عبد الحق	الوظائف السيكلوجية للدين في حياة الإنسان المعاصر	19
588 - 555	المملكة العربية السعودية	الباحثة/ إيمان سعود الشتيلي	أثر التعليم عن بعد على مهارتي القراءة والكتابة أثناء جائحة كوفيد 19 لدى تلاميذ الصفوف الأولية من وجهة نظر المعلمات	20

## اللغة المرحلية عند متعلمي اللغة العربية من وراثيها

### The Interlanguage of Heritage Arabic Learners

إعداد الباحثة: خلود أنور سقباني

أستاذة اللغة العربية للناطقين بها والناطقين بغيرها، جامعة فيرجينيا كومولث في قطر، المدينة التعليمية في مؤسسة قطر.

Email: [ksakbani@vcu.edu](mailto:ksakbani@vcu.edu)

#### ملخص الدراسة

يهدف البحث الحالي إلى دراسة سمات مرحلة من مراحل تعلم اللغة العربية عند وراثيها من أبنائها في الجامعات الأجنبية في العالم العربي، يطلق عليها اللغة المرحلية. وكذلك تصنيف الأنماط اللغوية التي تدرج تحتها، وردّها إلى أسبابها ومصادرها، واقتراح أساليب معالجتها للانتقال بها إلى لغة فصيحة سليمة.

اتباع البحث المنهج الوصفي التحليلي القائم على تحليل نماذج كتابية لأفراد عينة البحث المؤلفة من خمس وأربعين طالبة درسن في الأعوام الدراسية 2018-2020م. بلغ المجموع العام للإجابات الخاطئة (521) إجابة. صنّفت على عدة أبواب وفقاً لنسبتها كالاتي: الأخطاء الإملائية، تلتها الأخطاء النحوية، ثم أخطاء التركيب والصيغة، فالأخطاء الصرفية، ثم الدلالية بفارق بسيط. كما ظهر تأثير العامية، وقلة استخدام أدوات الربط، وعلامات الترقيم جلياً في النماذج المكتوبة.

خُصّ البحث إلى أن اللغة المرحلية عند المتعلمين من وراثي اللغة العربية مرحلة طبيعية في دورة التعلم لابد من المرور بها وصولاً إلى مرحلة إتقان اللغة الهدف. كاشفاً عن مجموعة عوامل متشابكة تُفضي إليها؛ كاللهجة العامية، واللغة الثانية، مما يؤدي أحياناً إلى تحجر لغوي مؤقت، إضافة إلى صعوبات داخل اللغة الهدف، وضعف المواد التعليمية المستخدمة.

وللتغلب على الصعوبات السابقة يقترح البحث ترتيب الصيغ والتراكيب والأنماط الأكثر أهمية في اللغة، وتقديمها للمتعلم تدريجياً، فصل متعلمي اللغة من وراثيها عن متعلميها كلغة ثانية في الفصول الدراسية، وضع مواد تعليمية تسد الثغرات بين العامية والفصحى، تعريض الطلاب لكمّ مناسب من النصوص الأصيلة المسموعة والمقروءة، وضرورة ربطها بمهارتي التحدث والكتابة. ناهيك عن وعي المعلم وإدراكه لحاجات هذه الفئة وطبيعتها، من خلال رؤيته الواضحة للمخرجات اللغوية الواجب تحقيقها في نهاية كل مستوى تعليمي.

**الكلمات المفتاحية:** وراثو اللغة، اللغة المرحلية، الأنماط اللغوية، اللهجة المحكية، اللغة الأم، اللغة الأجنبية

## The Interlanguage of Heritage Arabic Learners

### Abstract

This study aims to focus on the features of interlanguage used by learners of Arab heritage studying Arabic in Qatar. It classifies the various linguistic types, and discusses the reasons and resources of those types. It also suggests a processing mechanism to achieve proficiency.

The research followed the descriptive analysis method based on the analysis of the written samples of forty-five students who studied in 2018-2020. The total number of error answers was (521) errors. The research divided them into different types according to their ratio: spelling mistakes, grammatical mistakes, then structural and formulation errors, morphological errors, and finally semantic errors with a slight difference. Also, the impact of colloquialism, the absence of conjunctions tools, and punctuation marks were also evident in the written models.

The study results indicate that interlanguage is a natural phase in the student's path to mastery of Arabic. These results' implications are discussed in terms of colloquial, the second language used as the instructional language, linguistic fossilization, difficulties in the target language itself, and curriculum.

The research offers suggestions for improving heritage learner interlanguage by selecting the vital language formulas, structures, and patterns and presenting them to the learner gradually. In addition, the research proposes developing an educational curriculum to bridge the gaps between the colloquial and Modern Standard Arabic, exposing students to authentic listening and reading texts and linking them to speaking and writing skills. The study also highlights the importance of distinguishing between heritage language learners and non-native learners needs. Finally, the research raises the teacher's awareness of this category's needs, nature, and the importance of linguistic outcomes the learner should achieve at each level.

**Keywords:** Heritage Learners, Interlanguage, colloquial language, Mother Language, Second Language

## 1. مقدمة الدراسة

لا بد لمتعلم اللغات مهما اختلفت لغته الأم أن يستخدم مخزونه اللغوي الخاص به عند اكتسابه لغة ثانية. وهو سلوك لغوي يلجأ إليه المتعلم في محاولة منه إلى توظيف إمكانياته وأساليبه التعبيرية لإتقان اللغة الهدف، واستعمالها بطلاقة لغوية صحيحة كالناطقين بها. وخلال هذه المرحلة من التعلم بغية الوصول إلى اللغة المستهدفة، يخلق الدارس لغة خاصة به لها يطلق عليها اللغة المرحلية أو الانتقالية حيث تمر بسلسلة من عمليات الانتقال والتغيير تقرب المتعلم من اللغة المستهدفة. وتتسم عملية الانتقال اللغوي بوجود نظام خاص يميزها عن اللغة الأولى واللغة الثانية. وقد تناول الباحثون ظاهرة اللغة المرحلية من خلال عدد من المناهج اللغوية التطبيقية، كتحليل الأخطاء، واستراتيجيات التعلم والاتصال، ودراسات المورفيم، والتجرب اللغوي، ونحو ذلك.

تتناول هذه الدراسة بالبحث والتحليل اللغة المرحلية عند فئة المتعلمين من "وارثي اللغة"، وقد ظهر هذا المصطلح بداية للدلالة على المتعلمين الذين يدرسون لغتهم الأم خارج حدود وطنهم، وهي لغتهم بالولادة، أو بالجنسية، أو لأن العائلة في البيت تتكلم بها، لكنهم في الغالب يتقنون العامية واللغات الأجنبية. كما بدأت بعض البحوث مؤخراً تستخدمه للدلالة على متعلمي اللغة العربية الفصحى من الطلاب العرب الذين يدرسون في الجامعات الغربية في العالم العربي، وقد أمضوا تعليمهم ما قبل الجامعي في مدارس تستخدم اللغات الأجنبية، وذلك لما يحملونه من صفات لغوية مشابهة لأقرانهم الذين يعيشون في الخارج مع اختلاف مكانهم الجغرافي.

### 1.1 أهمية الدراسة وأسباب اختيار الموضوع

ترجع أهمية الدراسة إلى كونها المحاولة الأولى التي تتناول بالبحث والتحليل اللغة المرحلية عند وارثي اللغة. فقد درست عدة أبحاث اللغة المرحلية عند دارسي اللغة العربية الناطقين بغيرها، على اعتبارها لغة ثانية لهم، بإخضاعها لعدد من المناهج اللغوية التطبيقية بغرض تحليل لغتهم خلال العملية الانتقالية نحو اللغة المستهدفة، لكن لم تسبق أي دراسة إلى تحليل اللغة المرحلية عند متعلمي اللغة العربية في العالم العربي. كما تهدف هذه الدراسة إلى معرفة المراحل التي تمر بها اللغة المرحلية عند هؤلاء المتعلمين، والعوامل المؤثرة في تشكلها، لتصل إلى التغيرات المنظمة وغير المنظمة التي تمر بها بغية تحقيق الكفاءة اللغوية المنشودة. إضافة إلى وجود دراسات متنوعة حول اللغة المرحلية شملت لغات مختلفة إلا أن اللغة العربية لم تتوافر لها هذه الفرصة.

### 2.1 مشكلة الدراسة

تتركز مشكلة الدراسة في صعوبة تحقيق متعلمي اللغة العربية من وارثيها للكفاءة اللغوية المرجوة، أو تمكنهم من الوصول إلى الدقة في الأداء اللغوي. والمدقق في لغة المتعلمين من وارثي اللغة يجد أنها تتفرد بخصائص تميزها عن لغة المتعلمين من الناطقين بغيرها، برغم أنها لا تخلو من الأخطاء ولا ترقى إلى حد الإتقان. فهذه اللغة المرحلية التي تشكلت على لسان المتعلمين ثمرة تداخل بين اللهجة المحكية التي نشأ عليها الطلاب داخل الأسرة والبيئة المحيطة، ويستخدمونها خارج الفصول الدراسية من جهة، وبين اللغة الأجنبية التي تعلموا بها المواد الدراسية في مرحلة التعليم ما قبل الجامعي من جهة أخرى، وذلك في رحلة الوصول إلى اللغة العربية الفصحى الهدف.



### الشكل (1) علاقة اللغة المرحلية بمعرفة الطالب اللغوية

فالخريط اللغوي الحاصل متشابك ومتداخل، لا يتطابق وقواعد اللغة العربية الفصحى اللغة الهدف، كما يخضع للاختلافات الفردية لدى الطلاب، فمخزونهم اللغوي غني بالمفردات، لكنه ضعيف نحوياً وصرفياً، محكوم بالألفاظ المهجنة التي تولدت من رحم العامية الحاضرة للغتهم، بينما آخرون يحفظون النحو، ولا يحسنون توظيفه في إنتاجهم اللغوي باللغة الفصحى الهدف، كما لا تنطبق عليه قواعد العامية أو اللغة الأجنبية. ناهيك عن وجود أخطاء إملائية تعيق الفهم أو تسبب اللبس، والأمثلة كثيرة كالعدد والمثنى والتذكير والتأنيث وحركات الإعراب، مما يدفعنا إلى تحليل هذه اللغة الخاصة التي أُطلق عليها اللغة المرحلية، وظهرت في سبعينيات القرن الماضي في الدراسات والأبحاث المتعلقة باكتساب اللغات، وتعلمها وتعليمها عند متعلمي اللغة الثانية.

### 3.1. أسئلة الدراسة

بالنظر إلى المشكلة البحثية السابقة، فإن هذه الدراسة تسعى للإجابة عن الأسئلة الآتية:

- 1- هل هناك نظام لغوي مرحلي خاص بمتعلمي اللغة العربية من وارتثها؟
- 2- ما أنواع الأخطاء في هذا النظام اللغوي؟
- 3- ما صفات هذا النظام اللغوي المرحلي؟
- 4- ما التغير الذي يطرأ على هذه اللغة المرحلية؟
- 5- ما العوامل التي تؤثر في اللغة المرحلية قبل الوصول للغة الهدف؟ وما مصادرها؟

### 4.1. مفاهيم الدراسة

بُنيت هذه الدراسة على مفهومين أساسيين وهما "اللغة المرحلية" و"وارثو اللغة".

#### 1- اللغة المرحلية

مصطلح لغوي تطبيقي يقصد به لغة الأجنبي في أثناء تعلمه اللغة الهدف؛ الثانية أو الأجنبية، ومرحلة النمو اللغوي التي يمر بها في اكتسابه لهذه اللغة (كورد، ١٩٨١، ص. ٦٦-٦٧). ظهر اهتمام الباحثين في ميدان اكتساب اللغة الثانية بهذه الظاهرة اللغوية في أواخر الستينيات، ولم يأخذ بالانتشار إلا في السبعينيات وقد تناوله الباحثون من خلال مناهج لغوية مختلفة؛ كتحليل الأخطاء، واستراتيجيات التعلم والاتصال، ودراسات المورفيم، والتجرب اللغوي. ويعتبر لاري سلنكر أول من اهتم بدراسة اللغة المرحلية عند اكتساب اللغة الثانية، وذلك في دراسة نشرها عام ١٩٧٢م عنوانها Interlanguage، فهو المؤسس الحقيقي لنشأة هذا المصطلح في مجال تعليم اللغات الأجنبية. وقد تُرجم هذا المصطلح إلى مصطلحات عربية أخرى،

مثل "اللغة البينية"، و"البينية" ويقصد بها: "اللغة الأجنبية كما ينطق بها متعلموها، أي أنها لغة غير سليمة تماماً، وغالباً ما تكون كثيرة الاعتماد على اللغة الأم، فكأنها مختلفة من لغتين اثنتين" (بعلبكي، ١٩٩٠، ص. ٢٤٥).

بيد أن اللغة المرشحة التي تقصدها هذه الدراسة تختلف عما تقدم ذكره، فاللغة العربية الفصحى لدى الناطقين باللغة العربية لغة رسمية أولى، وليست لغة أم لأي فرد منهم في عصرنا الحالي؛ فالمتعلم في سنواته الأولى قبل التعليم المدرسي المنظم، لا يتلقى هذه اللغة (الفصحى) من والديه وبيئته، وإنما يتلقى مستوى من مستوياتها الدنيا هي العامية، ويستخدمها في التواصل الشفوي مع من حوله. وفي الوقت ذاته لا تعتبر العربية الفصحى لغة ثانية أو أجنبية، فهو عندما يتعلمها في الصفوف يعتمد على خلفية لغوية عربية غير فصيحة.

ويمكن القول إن المتعلم يمر بطور من النمو اللغوي يؤثر في تراكيبه اللغوية، وصيغها، وأنماطها المستخدمة في الإنتاج اللغوي كتابة ومحادثة، وهذا التطور متغير ومتنوع، يسير باتجاه اللغة الهدف وهنا اللغة العربية الفصحى. فلغة المتعلمين من وراثي اللغة العربية غير متطابقة مع اللغة التي ينتجها المتحدثون الأصليون للغة الهدف، كما أنها ليست ترجمة عن اللغات الأجنبية أو عامية خالصة، بل هي لغة هجينة لها نظام خاص يخضع لمراحل مختلفة، وعوامل لغوية وغير لغوية، لا تقتصر على مدرسة أو جامعة أكاديمية، أو معهد تعليمي، أو عمل يتطلب استخدام اللغة الفصحى تحدثاً وكتابة، إنما تمتد حتى يصل الدارس إلى درجة الكفاية اللغوية أو يتوقف عن التعلم (العصيلي، ٢٠٠٥).

#### مراحل اللغة المرشحة

تخضع اللغة المرشحة التي يلجأ إليها المتعلم خلال رحلة وصوله إلى الكفاية اللغوية في اللغة الهدف إلى عدة مراحل تؤثر في تطور لغته تأثيراً حقيقياً. فهي لغة نامية متغيرة تغيراً منتظماً Systematic variation، وغير منتظم يحدث أحياناً، ويختفي أحياناً أخرى Non-systematic variation (العصيلي، ٢٠٠٥، ص. ٨٢).

يدل التغير المنتظم في أداء المتعلم اللغوي على التطور المرحلي الحقيقي لكفايته اللغوية المطلوبة باتجاه اللغة الهدف، وهو سلوك طبيعي يتعلق بطبيعة اللغة المرشحة، وليس بمجموعة المتعلمين أنفسهم. فالأخطاء التي يقع فيها المتعلمون تتأثر بعوامل داخلية وخارجية متشابهة مهما اختلفت لغاتهم الأم، وتفاوتت خلفياتهم المعرفية والثقافية. ويتفق على هذا التغير المنتظم مجموعة من الباحثين مثل سلينكر وألن أجميان وإلين تيرون (العصيلي، ٢٠٠٥).

أما التغير غير المنتظم فيحدث عندما يستعمل المتعلم نمطاً من أنماط اللغة الهدف استعمالاً صحيحاً لفترة من الزمن، ثم يخطئ فيه، ثم يعود لاستعماله بشكل صحيح. كاستخدام وراثي اللغة نوعاً واحداً من النفي لأكثر من زمن. واختلف الباحثون حول هذا النوع من التغير، وتباينت تفسيراتهم ونتائجهم حول مستوى هذا التغير في اللغة المرشحة، فيسمى رود أليس هذا النوع من التغير بالتغير الحر (Ellis, 1994)، وهو ضروري في هذه المرحلة من اللغة حتى يتبنى المتعلم الشكل الصحيح لاحقاً. أما سلينكر فيراه مشابهاً لنمط من أنماط التحجر اللغوي؛ يُوقف النمو اللغوي لدى المتعلم في مرحلة من مراحل تعلمه اللغة الثانية أو الأجنبية (Slinker, 1972, p. 217)، وهو النكوص backsliding أي عودة المتعلم إلى الوقوع في أخطاء سابقة. بينما يتفق أجميان وإلين تيرون على أن هذا التغير يعود إلى اختلاف السياق اللغوي أو الموقف الاجتماعي لأن المتحدث يركز على شكل اللغة وينسى مراقبة القواعد والتصحيح، وليس بسبب استراتيجيات التعلم التي يستخدمها المتعلم،

حيث يرى أن التغيير كله منتظم وإن بدا غير منتظم. كما ظهر باحثون آخرون أمثال هينر وريتشارد ينج استندوا إلى الجانب الوظيفي من اللغة في تفسير ظاهرة اختلاف الأنماط المختلفة عند المتعلم (العصيلي، ٢٠٠٥، ص. ٨٦). كاستخدامهم أو عدم استخدامهم لـ (ال) التعريف لأهداف وظيفية في الكلمة والجمله.

## 2- وراثو اللغة

أطلق هذا المصطلح بداية على المتعلمين الذين يدرسون لغتهم الأم خارج حدود وطنهم، وهي لغتهم بالولادة، أو بالجنسية، ويستخدمون المستوى العامي منها مع العائلة في البيت والبيئة المحيطة، لأنهم تلقوا تعليمهم بلغة أجنبية. أما في العالم العربي فقد ظهر هذا المصطلح مع تزايد المؤسسات التعليمية الأجنبية من مدارس وجامعات، وازدياد إقبال الطلاب العرب على الالتحاق بها خصوصاً في منطقة الخليج العربي، حيث أصبحت اللغة الإنجليزية ترافق تعليم الطلاب من مرحلة الروضة وحتى مرحلة التعليم الجامعي، لأنها تفتح زمامهم فرص عمل مختلفة بعد التخرج.

وتجدر الإشارة إلى الاختلافات الكثيرة غير المذكورة في المدارس في العالم العربي؛ فهناك مدارس حكومية، وهناك مدارس عربية خاصة، وأخرى أنشأتها إرساليات دينية غير إسلامية. والعالم العربي يدرك أهمية تعليم اللغة العربية، ومع ذلك فالحقيقة القائمة هي أن اللغة العربية لأبنائها ليست في وضع ملائم، بل هي في حالة حرجة حقاً. وأصبح مألوفاً أن المتخرج في الجامعة لا يحسن التكلم بالعربية، ولا يحسن كتابة صفحة بالعربية الفصحى السليمة (الراجحي، ١٩٩٥، ص. ٨٨).

ولا شك أنّ اللغة الإنكليزية استطاعت أن تحتل مكانة كبير بين صفوف الدارسين لأنها قادرة على تسهيل تواصلهم وتفاهمهم في محيطهم الاجتماعي والعملي أيضاً، فأغلبية السكان في الخليج العربية من العمالة الوافدة التي تنتمي إلى نطاق جغرافي متنوع لغوياً وثقافياً تجمعها اللغة الأجنبية، خصوصاً الإنكليزية. أما اللغة العربية فيستخدمها الطلاب العرب ضمن نطاق الأسرة وعلى المستوى العامي. ورغم ما سبق لا يمكن أن نعم القول بأن كل طالب عربي درس في الجامعات الغربية هو وارث لغة، نظراً لتفاوت التعرض اللغوي، والقدرات اللغوية، والخلفية الثقافية.

تعتبر فئة وراثي اللغة فئة جديدة إلى حد ما، لأنها لم تأخذ الوقت الكافي بالبحث والدراسة، فهي فئة وسطية، المتعلمون فيها لا يتمتعون بالخصائص اللغوية لأبناء اللغة الذين تعلموا باللغة العربية في المدارس والجامعات، وليسوا كمتعلمي اللغة الثانية الذين عاشوا خارج العالم العربي. فهم يحملون خصائص لغوية وثقافية مشتركة بين الفئتين.

## 2. الدراسات السابقة

ظهر الاهتمام باللغة المرئية في البداية من خلال الدراسات التي بحثت في طبيعتها والتعريف بها، وماهيتها، ونظامها. وكما ذكرنا كان سبق في هذا المجال لدراسة سلنكر، وكوردر حيث تعلقت بمتعلمي اللغة الثانية. ولا توجد دراسات على حد علم الباحثة تناولت اللغة المرئية عند متعلمي اللغة العربية من وراثي اللغة. ويذكر البحث هنا أقرب الدراسات المتصلة بموضوعه، حيث تناولت اللغة المرئية أو كانت اللغة المرئية جزءاً منها مع اختلاف أهدافها.



**1- دراسة (العصيلي، عبد العزيز، ٢٠٠٥): التحجّر اللغوي: دراسة في اللغة المرحلية لمتعلمي العربية.**

هدفت دراسة عبد العزيز العصيلي إلى تعريف التحجّر اللغوي، وتبيّن طبيعته، وذكر أنواعه، وتوضيح أسبابه. وقد اقترحت الدراسة أيضاً أساليب الوقاية منه، وعلاجه. وذلك من خلال سبعة أسئلة للإجابة عنها حول التحجّر اللغوي وأسبابه وعلاجه. قسمت الدراسة إلى جانبين: الأول نظري، والثاني تطبيقي ميداني. وأجريت على مئة طالب وطالبين من المستوى المتقدم في جامعة الإمام محمد بن سعود. طبقت الدراسة منهج تحليل الأخطاء لأنواع المواد الثلاثة التي جمعتها؛ كتابات سابقة، كتابة تعبيرية، واستبانة تألفت من أربعة أجزاء. حلّلت الدراسة الكتابات السابقة تحليلاً أولياً، واستنبطت منها الأخطاء النحوية والصرفية الشائعة التي بلغ تكرارها ست مرات أو أكثر، ثم صنّفت الأخطاء في موضوعات صرفية ونحوية. أما بالنسبة للكتابة التعبيرية والاستبانة فكان تحليلاً كاملاً ومفصلاً حيث قُسمت عينة الدراسة في الكتابة التعبيرية إلى ثلاث فئات: متفوقين، ومتوسطين، وغير متفوقين، ثم صنّفت الأخطاء إلى صرفية ونحوية. كما قام البحث بتحليل إجابات الطلاب عن أسئلة الاستبانة وتحديد أهم نتائجها للتوصل إلى أهم أسباب التحجّر اللغوي.

خلّصت الدراسة إلى وجود صيغ وتراكيب معينة تتحجر لدى متعلمي اللغة العربية تختلف طبيعتها عن الأخطاء الشائعة، وتحدث لأسباب مختلفة؛ بعضها يعود إلى خلفيات المتعلمين في تعلم اللغة العربية لغة أجنبية في بلدانهم، وبعضها يعود إلى تقدير المتعلم لنفسه ونظراته إلى تعلم اللغة العربية. عرضت الدراسة أيضاً أسباب التحجّر المختلفة منها: تلقي المتعلم للغة العربية من معلمين ناطقين بغيرها مع نقص أو انقطاع في ممارسة مهارات اللغة العربية، ضعف تواصل المتعلم مع الناطقين باللغة، اقتصاره على قراءة النصوص المقررة أو الاستعانة بمصادر غير موثوقة، مع شعوره بالإحباط وخيبة الأمل من التقدم. واقترحت أخيراً حلولاً لعلاج التحجّر اللغوي، وتلافيه قبل وقوعه أو علاجه بعد وقوعه.

يُحسب للدكتور العصيلي في هذه الدراسة كونها أول دراسة تناولت موضوع التحجّر اللغوي عند متعلمي اللغة العربية الناطقين بغيرها كما ذكر في مقدمتها. وقد استوفت ذكر الكثير من الأنماط اللغوية التي تتحجر فيها لغة الطلاب. واللافت فيها تقديم اقتراحات وحلول تساعد على الوقاية من الوصول للتحجر، ومنع حدوثه وعلاجه في حال تحجرت الأخطاء. لم تجد الباحثة اختلافاً حقيقياً بين طبيعة الأنماط المتحجرة والأخطاء الشائعة كما ذكر في دراسة العصيلي. كما اقتصر على الأخطاء النحوية والصرفية في دراسة التحجّر. وتختلف دراسة العصيلي عن الدراسة الحالية في أن هذه الدراسة تناولت بالتحليل الأنماط الخاطئة والصحيحة عند وراثي اللغة العربية، وصنّفت الأخطاء في الأنماط اللغوية المتنوعة، حتى أنها لم تغفل علامات الترقيم. واستفادت من دراسة العصيلي في الحديث عن التحجّر اللغوي كسمة من سمات اللغة المرحلية.

**2- دراسة (قطب، صلاح، ٢٠٠٨): اللغة المرحلية للناطقين بغير العربية: دراسة نظرية تطبيقية.**

أجرى قطب دراسته اللغة المرحلية على الناطقين بغير العربية، ووضح في مقدمة بحثه أنه على الرغم من اعتبار نظرية اللغة المرحلية واحدة من نظريات تعلم اللغات الأجنبية، ودرستها هي أساس الدراسات في اكتساب اللغات، لا توجد دراسة موضوعية ربطت بين تحليل الأخطاء واللغة المرحلية باللغة العربية. هدفت دراسة قطب إلى معرفة اللغة المرحلية وخصائصها في المستويات الدراسية من المستوى الأول وحتى المستوى السادس ونسبة ورودها في كل مستوى، اشتملت الدراسة على جانبين؛



نظري، تحدث فيه عن مفهوم اللغة المرئية، ومرادفها، واتجاه تحليل الأخطاء، وسبب الأخطاء التي يقع فيها متعلمو اللغة الثانية. ثم الجانب التطبيقي من خلال دراسة الأخطاء اللغوية التي وردت في كتابات العينة المدروسة.

اتبعت الدراسة منهجاً وصفيّاً تحليلياً، فطبقت منهج تحليل الأخطاء اللغوية على عينة الدراسة المؤلفة من مئة واثنى عشر دارساً من طلاب اللغة العربية الناطقين بغيرها في معهد تعليم اللغة العربية التابع لجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية في الرياض، من مستويات الإعداد اللغوي الأربعة، والدبلوم الأول والثاني. وشملت مادة الدراسة التعبير المكتوب. قام الباحث بتحليل الكتابات في أوراق العينة، وفرزها إلى خطأ وصواب، ثم صنفها تبعاً للتصنيف اللغوي حسب عدد مرات ورود الخطأ على مستوى النحو، والصرف، والمعجم، والدلالة، والأصوات، والأسلوب. وبعد دراسة إحصائية اعتمدت على النتيجة الرقمية باعتبارها نتيجة محددة ودقيقة إلى حد بعيد.

توصلت نتائج البحث إلى أن هناك أخطاء لغوية يزيد ورودها في المستويات المتقدمة، وأخرى فيها تقارب بين المستويات، وأخطاء لغوية تباينت فيها المستويات الدراسية، ولم تحقق فرض البحث كالمستوى الأول والسادس. بينما وجدت أن الأخطاء في المستويات الثاني والثالث والرابع والخامس تقل كلما تقدم الطالب في المستوى الدراسي، حيث بدأت بأربع مرات، ثم ثلاث مرات، ثم مرتين. وهذا يحقق فرض البحث. كما رتبنا الدراسة الأخطاء الأكثر شيوعاً بين أخطاء الدارسين، وهي على الترتيب؛ في المرتبة الأولى أخطاء التعريف والتنكير في المستويات الدراسية: الأول، والثاني، والرابع، ثم أخطاء حروف المعاني في المرتبة الثانية في المستويات الدراسية: الثالث، والخامس، والسادس، ثم أخطاء الأصوات في المستوى الدراسي الأول في المرتبة الثالثة. أما أخطاء الصرف، والنحو، والمعجم فقد قلت مع تقدم المستوى الدراسي.

من الواضح أن هذه الدراسة اعتمدت على مبدأ تكرار الأخطاء ونسبتها، وورودها في كل مستوى دراسي لتقييم خصائص اللغة المرئية عند الناطقين بغير العربية، وهذا يختلف مع الدراسة الحالية التي تدرس سمات اللغة المرئية عند وراثي اللغة في مستوى محدد، وتحلل العوامل التي تؤثر في النظام اللغوي لعينة الدراسة.

إن دراسة قطب بناء على المبدأ السابق لم تحقق فروض البحث في جزء منها، بينما تحقق في جزء آخر، ففي رأي الباحثة إن جمع الكتابات من المستوى الأول كأداة دراسة لا تناسب المستوى، لأن إنتاجهم اللغوي قليل ومحدود، ومن المستحسن لو اعتمد الباحث على جمع عينة الإنتاج اللغوي شفوياً. وما يؤخذ على الدراسة أيضاً اعتمادها على الطريقة الإحصائية والرقمية في تحليل الأخطاء، وليس على التعمق في الأسباب واقتراح الحلول للمضي في اللغة المرئية إلى تحقيق الكفاية اللغوية للطلاب.

أما النوع الآخر من الدراسات فكان له أهداف أخرى خاصة. فهي ليست دراسات تطبيقية بل تعريفية باللغة المرئية وما يتعلق بها من مناهج، نبدأ بـ:

### 3- دراسة (العصيلي، عبد العزيز، ٢٠٠٥): اللغة المرئية في دراسة المورفيم: عرض ونقد وتوجيه.

هدفت دراسة العصيلي إلى التعريف بمناهج البحث في دراسات المورفيم على ضوء اللغة المرئية، وتصنيفها، وعرض الدراسات فيها، وتحليلها ونقدها، وتقديم مقترحات للاستفادة منها في دراسة اللغة المرئية لمتعلمي اللغات الأجنبية بعام، ومتعلمي اللغة العربية خاصة. وتعتقد الدراسة أن دراسة المورفيم مهمة لأنها توازي دراسة اللغة المرئية.

استُهلَّت الدراسة بالتعريف بالمورفيم وأنواعه، ووظائفه، ثم نشأة دراساته، انتقلت فيما بعد لإلقاء الضوء على نظرية القواعد الكلية أساس فكرة دراسات المورفيم، وربطت الدراسة بالنظرية. كما بيّنت أوجه النقص في دراسات اللغة المرحلية، ودراسة المورفيم من ناحية المنهج واستخلاص النتائج. وفي عرضها لدراسات المورفيم قسمتها إلى؛ أولاً: دراسات عامة في اكتساب اللغة الأم، واكتساب الأطفال اللغة الثانية، واكتساب الكبار اللغة الثانية. ثم حللتها وقوّمتها. ثانياً: دراسات خاصة قُصد بها دراسة النمو المرحلي الخاص في اكتساب كل مورفيم.

ختمت الدراسة باقتراحات وتوجيهات للأبحاث القادمة في اللغة المرحلية لدى متعلّمي اللغة العربية كدراسة النمو اللغوي لدى الناطقين باللغة العربية والمتعلّمين من الناطقين بغيرها.

تأتي أهمية هذه الدراسة من العرض القيم والشامل للدراسات الأجنبية التي تمت في ذلك الوقت، وقد أغفل ذكر الكثير منها في المصادر العربية. فالدراسة الحالية كوّنت لمحة شاملة عن كل ما تم إنجازه حتى الآن من خلال العرض السابق، فضلاً عن الاقتراحات الغنية التي ذكرتها، واستفادت منها الدراسة الحالية من ناحية دراسة النمو اللغوي لدى الناطقين بالعربية.

#### 4- دراسة (العصيلي. عبد العزيز، ٢٠٠٥): مناهج البحث في اللغة المرحلية.

نشر العصيلي هذه الدراسة بعد أن أمضى حوالي عقدٍ من الزمن ليقدم للباحث العربي معلومات متفرقة في ثنايا المصادر الأجنبية، وغير مصنفة تحت عنوان اللغة المرحلية. فهدف إلى التعريف باللغة المرحلية، ثم تحدّث عن بداية نشأتها في ستينيات القرن الماضي، ثم أولى جزءاً للحديث عن سماتها وخصائصها.

انتقلت الدراسة فيما بعد لتتناول مناهج البحث العشرة في اللغة المرحلية والدراسات فيها. وهذه المناهج حسب ما جاء في الدراسة هي: التحليل التقابلي، تحليل الأخطاء، القواعد الكلية، دراسات المورفيم، النمو المرحلي الخاص، العمليات اللغوية الهرمية، التصنيف المعجمي للمورفيمات، استراتيجيات استعمال اللغة، التغيّر في اللغة المرحلية، والتحرّج اللغوي.

قامت الدراسة بتصنيف المناهج وشرحها، والتعمق في نشأتها، وأهميتها، وتطورها، ثم تابعت تحليل المناهج، ونقدها، وبيان علاقتها باللغة المرحلية. واختُتمت الدراسة بتقديم مقترحات للدراسات القادمة عند دراسة اللغة المرحلية لمتعلّمي اللغات الأجنبية عامة، ومتعلّمي اللغة العربية خاصة.

وخلّصت الدراسة إلى تصنيف الباحثين طبقاً لمناهج البحث في اللغة المرحلية إلى مجموعتين: الأولى؛ ترى أن مناهج البحث في اللغة المرحلية هي مناهج البحث في اكتساب اللغة وتعلمها وتعليمها. والثانية؛ ترى خلاف ذلك فتقتصر البحث في مناهج اللغة المرحلية على مناهج محدودة.

لا شك أن الدراستين الأخيرتين من المراجع الهامة التي لا بد لأي باحث في اللغة المرحلية من العودة إليهما للاطلاع والتزود بما جاء فيهما. وقد استفادت الدراسة الحالية من هذا العمل الجليل في وضع خطة عمل لها للوصول إلى تحقيق أهدافها، والإجابة عن أسئلتها البحثية، واختيار منهج يلائم فرضياتها لمعرفة سمات اللغة المرحلية عند المتعلّمين من وارثي اللغة.

### 3. مجتمع البحث وعينته

اختارت الدراسة مجتمع البحث من طلاب المستوى المتوسط الأعلى في اللغة العربية - قسم تاريخ الفن في جامعة فرجينيا كومولث الأمريكية في المدينة التعليمية في دولة قطر. وقد درسوا في الأعوام الدراسية 2018-2020م. ينتمي هؤلاء الطلاب إلى بلدان عربية مختلفة، وخلفيات لغوية متنوعة، يدرسون في المرحلة الجامعية للحصول على درجة البكالوريوس. وتتراوح أعمارهم بين تسعة عشر عاماً واثنين وعشرين عاماً. درس الطلاب في الغالب في مدارس دولية، تستخدم اللغة الأجنبية لغة للتدريس. بلغ حجم عينة البحث العشوائية خمساً وأربعين طالبة، تنوعت من حيث العمر والدين والجنسية، والمستوى الاقتصادي والاجتماعي، فضلاً عن اللهجة المحكية أو اللغة الثانية.

واعتبر البحث أن هذه العينة هي تحديداً الأمثل لتطبيق أدوات البحث عليها، لأن الطلاب أمضوا عدداً مناسباً من الساعات الدراسية يساعدهم على اكتساب استراتيجيات التعلم، والمهارات اللغوية التي تسهم في تشكيل مخزون لفظي مناسب، وتؤهلهم للإنتاج اللغوي في مهارتي الكتابة والكلام، وما زالت في طور النمو المرحلي وصولاً للكفاية اللغوية.

### 4. أداة البحث

تعتمد الدراسة على مئة ورقة من التعبير الكتابي كأداة لها، جُمعت من الواجبات الكتابية للطلاب خلال الفصول الدراسية السابقة، وقد تنوعت من حيث وظائفها اللغوية ومهامها المطلوبة، طولها أو قصرها بما يتناسب مع مستوى الطلاب. احتوت الواجبات على نماذج كثيرة ومتفرقة من إجابات الطلاب عن أسئلة الفهم والاستيعاب لنصوص مقروءة أو مسموعة، بحث قصير حول موضوع محدد. ركزت الواجبات حول وظائف لغوية محددة مثل؛ استخراج معلومات، وصف، أو تفسير، تحليل، إبداء رأي، تلخيص، تقرير إلى غيره من وظائف اللغة المناسبة. أُطلب من الطلاب توظيف مفردات محددة بغرض تدويرها وتفعيلها. ودوماً من اللازم مراعاة الصحة اللغوية المطلوب تحققها، والحفاظ على ترابط الموضوع باستخدام أدوات الربط بين الجمل والفقرات. ناهيك عن علامات الترقيم.

### 5. منهج البحث وخطواته

يطبق هذا البحث المنهج الوصفي التحليلي. فهو يقوم على منهج تحليل أخطاء العينة اللغوية للمتعلّمين على ثلاث مراحل: تحديد الخطأ، ثم وصفه، وتفسيره. والمقصود بالأخطاء هنا هو انحراف أداء المتعلّمين عن نظام اللغة الهدف بشكل منظم ومتكرر. جمعت الباحثة واجبات الطلاب من الكتابات التعبيرية والمقيدة، وأوراق الإجابات على أسئلة النصوص المسموعة والمقروءة التي لا تقل عن صفحتين، وهي استجابة لأسئلة محددة، كما جمعت الأوراق من مواضيع غير مقيدة بالقواعد أو الصرف أو منقولة من موضوعات سابقة. صحت الباحثة كتابات الطلاب السابقة، واستنبطت منها الإجابات الخاطئة والصحيحة، ووزعتها في جداول مرتبة للصواب والخطأ، ولم تقتصر على الأخطاء فقط لتتمكن من تشكيل صورة واضحة عن لغة الطلاب المرحلية. ثم حلت الأخطاء وصنفتها حسب فئاتها وعدد تكرارها وشيوعها.

## 6. نتائج البحث

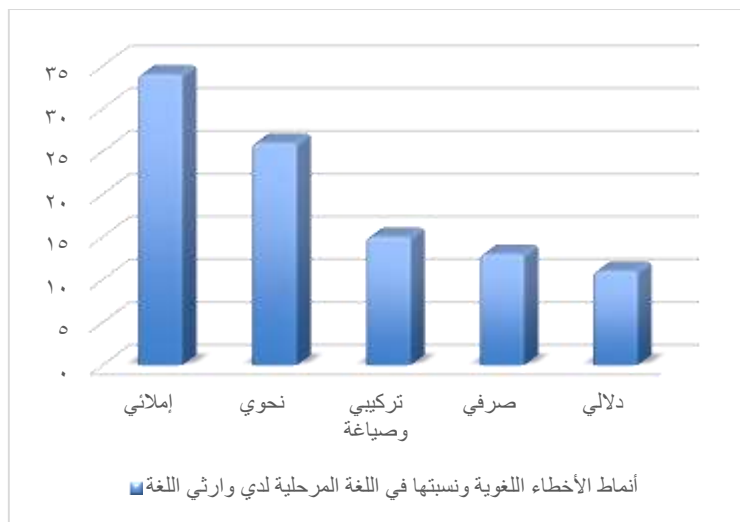
تبين من نتائج الكتابات السابقة أن نسبة الأخطاء التي وقع فيها الطلاب تتجاوز نسبة الصواب من اللغة الفصيحة السليمة التي أنتجوها في واجباتهم. فقد تخلل لغتهم وأسلوبهم في الصياغة، واستخدام المفردات، أخطاء متنوعة تكررت، ووقعت في أبواب كثيرة، بشكل أثر على إنتاجهم اللغوي السليم. ويمكن ملاحظة صفة عامة غلبت على الأخطاء وهي محاولة المتعلمين التصحيح التلقائي لما وقعوا به من أخطاء، ثم الوقوع بالخطأ مرة أخرى، ثم تصحيحه في مواضع أخرى، مما يؤكد للباحثة بعض صفات اللغة المرحلية الغالبة في إنتاجهم اللغوي.

وقد رتب البحث أنواع الأخطاء ترتيباً تنازلياً معتمداً على كثرة تكرارها، حيث بلغ عدد أنماط اللغوية الكلي (٥٢١) خطأ، صنفت في الأبواب الآتية:

- أخطاء إملائية
- أخطاء نحوية
- أخطاء التركيب والصياغة
- أخطاء صرفية
- أخطاء دلالية

- إضافة إلى استخدام العامية، وقلة استخدام أدوات الربط وعلامات الترقيم.

يُظهر الشكل (٢) تزايداً ملحوظاً في عدد الأخطاء الإملائية حيث بلغت (١٧٣) خطأ، بنسبة مئوية قدرها (٣٣,٢٠٪)، تلتها من حيث العدد الأخطاء النحوية التي بلغ عددها (١٤٠) خطأ، بنسبة مئوية قدرها (٢٦,٨٧٪)، بينما انخفض عدد الأخطاء في نمط أخطاء التركيب والصياغة لتبلغ (٧٥) خطأ، بنسبة مئوية قدرها (١٤,٣٩٪). في حين تقاربت الأخطاء الصرفية وأخطاء الدلالة حيث شكّلت (٦٨) خطأ و (٦٥) خطأ، بنسبة وقدرها (١٣,٠٥٪) و (١٢,٤٧٪) على الترتيب. ويوضح الشكل الآتي تفاوت نسبة الأخطاء حسب أنماطها اللغوية.



الشكل (2) أنماط الأخطاء اللغوية ونسبتها في اللغة المرحلية

## 7. تحليل النتائج ومناقشتها

وزَّع البحث أنماط الأخطاء في خمسة أبواب رئيسة، وتناولها بالتحليل والمناقشة تفصيلاً للوقوف على أهمها، وبيان مصادرها وأسبابها. مع الأخذ بالاعتبار خصوصية الأنماط التي يقع بها متعلِّمو اللغة العربية من وراثتها، واختلافها عن متعلِّمي اللغة العربية كلغة ثانية. فكانت على النحو الآتي:

### 1- الأنماط الإملائية

سيطرت الأخطاء الإملائية على الإنتاج اللغوي الكتابي للمتعلِّمين، حيث لم يتمكنوا في أغلب نتائجهم الكتابي من ضبط القواعد الإملائية للكتابة العربية. ومن الأخطاء التي ظهرت في كتابتهم:

- الخلط بين الصوائت والحركات القصيرة.
  - رسم همزة المتوسطة والهمزة المتطرفة.
  - إثبات أو حذف همزة الوصل والقطع، خلافاً لما يقتضيه السياق.
  - خطأ في رسم التنوين فوق التاء المربوطة والألف المقصورة.
  - حذف الألف في (ال) التعريف عند اتصالها بحروف الجر.
  - حذف أو زيادة الألف بعد واو الجماعة.
  - حذف أحد الحروف المتشابهة المكررة بدلاً من إثباتها.
  - إبدال التاء المربوطة تاء مفتوحة أو العكس.
  - إبدال الألف القصيرة بالهاء.
  - الخلط بين الحروف الهجائية متقاربة المخارج.
  - إبدال بين التاء المربوطة والألف الطويلة أو القصيرة أو الهاء في آخر الكلمة.
  - إبدال حروف المد بهمزة القطع.
  - تبديل مواضع الحروف في الكلمة.
- ولاحظت الباحثة أن المتعلِّمين تأثروا في إثبات همزة القطع أو حذفها بنطقهم لها في العامية المحكية، وغالباً ما أسقط الطلاب همزة أو أضافوها في غير موضعها، غير عابئين بأهمية كتابتها. كما خلطوا في استخدام التاء المربوطة والتاء المفتوحة بين الأسماء والأفعال للتأنيث. ومن الواضح تردد الطلاب في استعمالها، فأحياناً أحسنوا استخدامها وأحياناً أخطأوا في الأوراق نفسها، وهذا يرجع لتشابه نطقها في العامية.

## 2- الأنماط النحوية

في ضوء تحليل عينة الدراسة تبين غياب قدرة الطلاب على توظيف القواعد النحوية التي تعلموها، وضبط سلامة النص لتوحي الصحة اللغوية. لقد سيطر استعمال العامية على القواعد الصحيحة، فنصبوا وجروا ورفعوا الكلمات في غير مواضعها الصحيحة، مما اعتادوا عليه في اللهجة المحكية. فعلى سبيل المثال: أخطاء إسناد الفعل إلى الفاعل في التثنية والجمع، وربما هذا يعود إلى التأثير بقواعد اللغة الأجنبية التي يدرسون بها في المدرسة والجامعة. أيضاً حذف النون من آخر الفعل المضارع المرفوع، الجهل بقاعدة التقديم والتأخير في بعض الأبواب النحوية كالفصل بين المضاف والمضاف إليه بالمعطوفات. ويظهر هنا جلياً سمة من سمات اللغة المحلية في استخدام أداة النفي نفسها مع أكثر من زمن. ونذكر هنا كل أنماط الأخطاء التي وجدت في تحليل العينة:

- أخطاء في المطابقة بين العناصر: كالصفة والموصوف، المعطوف والمعطوف عليه.

- إسقاط حرف الجر، أو حرف جر غير مناسب للمعنى، والخلط بين حرف الجر وحرف العطف.

- رفع ما يقتضي النصب أو العكس: مثل رفع خبر الأفعال الناقصة، رفع الاسم بعد النواسخ، رفع المفعول به، نصب خبر المبتدأ.

- تعريف ما يجب تنكيهه في الإضافة وعكسه.

- الخلط بين الإضافة والنعته.

- المطابقة بين الفاعل مع الفعل في الإسناد، من حيث التنكير والتأنيث، والإفراد والتثنية والجمع.

- الخطأ في علامة الإعراب بالحروف: جر جمع الذكر السالم بواو والنون، نصب الاسم بعد حرف الجر.

- أخطاء في استعمال الاسم الموصول للدلالة على الجمع والمفرد.

- أخطاء في استعمال اسم الإشارة كاسم الإشارة لغير العاقل.

- أخطاء في الضمائر المناسبة: كالضمير العائد.

- حذف عنصر لغوي: كحذف النون من آخر الأفعال الخمسة المرفوعة

- خطأ في استخدام أسلوب التفضيل: قاعدة الاسم بعد اسم التفضيل.

- أخطاء في موافقة العدد أو مخالفته للمعدود.

- لا يوجد استخدام للأعداد الترتيبية حين يقتضي السياق.

- استخدام خاطئ لأدوات النصب مع الفعل.

- الخلط بين الأداتين (أن) / (أنَّ) مع الاسم والفعل.

- زيادة عنصر لغوي: مثل إثبات حروف العلة بعد الجازم، إثبات نون الفعل حيث تقتضي الحذف.

- أخطاء في صيغة المبني للمجهول ونائب الفاعل والمفعول به.

- خطأ في رد حروف العلة إلى أصلها.

- استبدال صيغة التثنية بالجمع.

### 3- أنماط التركيب والصياغة

والمقصود بها في البحث الأخطاء التي تمس تركيب الجملة ومكوناتها وعلاقاتها وترتيب عناصرها، فهي تسبب اللبس والغموض وتؤثر في النظم العام للتركيب والجمل.

وإذا تمعنا في الأخطاء التركيبية في الأوراق المدروسة، نلمس صعوبة بالغة لدى المتعلمين في صياغة التركيب في التعبير الكتابي بشكل يتوافق مع اللغة العربية الفصيحة اللغة الهدف، فجاء بناؤها ركيكاً ضعيفاً. مما يشير إلى غياب الممارسة والتدريب عند وارثي اللغة، وقلة التعرض لنصوص قراءة واستماع باللغة العربية الفصيحة لمحاكاتها والاستفادة منها. كما حملت الجمل والعبارات ملامح اللغة الأجنبية التي يعرفها الطلبة كتفضيلهم البدء بالجمل الاسمية، وتجنب الجمل الفعلية وتأخير رتبة الفعل، أو استعمال أدوات الربط وظروف الزمان للبدء بالجمل والربط بين الفقرات، ناهيك عن حذف الضمائر أو زيادتها دون لزومها، أو اختيار تعبيرات مبهمه تزيد المعنى غموضاً. إضافة إلى الاتكاء على المخزون العامي، وهو إن دلّ إنما يدل على التعطل اللغوي، أو ما يمكن أن نسميه تحجراً لغوياً مؤقتاً. ومن أنماط الأخطاء التي وجدت في تحليل الأوراق نذكر الآتي:

- نقص كلمات أساسية ذات دلالة متصلة بسياق الجملة والتعثر في صياغتها.

- تركيب غير مستخدم في اللغة الهدف، أو مبهم يزيد المعنى غموضاً.

- تعبير خاطئ، أو مبهم لا يؤدي المعنى المطلوب.

- نفي خاطئ للتركيب يؤثر على معنى السياق، مما يدخل في الأخطاء النحوية والتركيبية معاً.

- حرف جر غير مناسب يؤثر في معنى السياق.

- ركافة التركيب لكثرة المعطوفات.

- زيادة ضمير أو تكراره في سياق الجملة.

- ترتيب المفردات في الجملة ترتيباً خاطئاً.

- أدوات غير مناسبة تزيد المعنى لبساً وغموضاً.

- تأخير رتبة الفعل إلى نهاية الجملة.

### 4- الأنماط الدلالية

لا شك أن الدلالات والمفردات المعجمية هي الأساس الذي يقوم عليه بناء الجملة والسياق، والعلاقة وثيقة بين الدلالة والصرف. ومن البديهي أن قوة السبك والصياغة في مهارة الكتابة تعتمد على المخزون اللفظي عند المتعلمين،

وفي حالة عينة البحث من وراثي اللغة جاء المخزون اللفظي من اللهجة العامية أو نقلاً عن اللغة الأجنبية، فكان وفيراً كماً، لكنه فقير كياً. ففي أغلب النماذج لم يستطع الدارس أن يوظف مفرداته بشكل يظهر قدرته وكفايته اللغوية في اللغة الفصحى، حيث ساق الدارسون مفردات استبدلوها بأخرى لا تؤدي المعنى المطلوب، أو بعيدة المدلول بل استخدموا الأضداد دون دراية بمدلولاتها الحقيقية.

ويمكن تلخيص الأخطاء الدلالية التي وقعوا فيها بالآتي:

- استخدام معنى الضد للمفردة المقصودة في السياق.

- مفردة غير مناسبة للسياق.

- مفردة في غير معناها، غير مناسبة في الدلالة.

- استبدال كلمة بأخرى.

- استخدام مرادفات لا تؤدي المعنى المطلوب.

- صياغة المعنى بجمل غير مفهومة.

#### 5- الأنماط الصرفية

ثمة أمر رصدته البحث في العينات المدروسة من كتابات المتعلمين وراثي اللغة، حيث أن قلة منهم يعرفون الأوزان المجردة والمزيدة وصيغها الاشتقاقية. فهم إن استعملوها، فإنما بحكم التعود على سماعها واستخدامها في العامية، وليس عن دراسة وتعلم. فمثلاً يقيس الدارسون على واحد من الأوزان المستخدمة، فينتجون صيغ اشتقاقية غير مستعملة أو غير موجودة في أبنية الصرف، بزيادة عنصر لغوي، أو حذفه، أو إبداله بأخر، فيقع المعنى في اللبس. وعلى الرغم من أن الأوزان الصيغ المزيدة قياسية ثابتة، إلا أن المتعلمين لا يحفظون هذه الأوزان، بل يحاولون تخمينها معتمدين على معرفتهم بالعامية. وتوزعت الأخطاء الصرفية ضمن الفئات الآتية:

- الخلط بين صيغتين من أصل واحد واختيار عنصر غير صحيح في معنى السياق.

- الخلط بين وزنين ليسا من أصل واحد، واختيار صيغة فعل مضارع غير مناسبة.

- الخلط بين وزنين، واشتقاق وزن فعل ماض غير مناسب في المعنى.

- الخلط بين وزنين، واشتقاق صيغة مصدر غير مناسبة.

- اشتقاق صيغة غير موجودة/مستخدمة.

#### علامات الترقيم

أهمل الدارسون في عينة البحث علامات الترقيم إهمالاً ملحوظاً في كتاباتهم. فقد لوحظ خلال تحليل الإنتاج الكتابي أن (11%) فقط من المتعلمين استخدموا علامات الترقيم، وقد اقتصر في الوقت ذاته على النقطة والفاصلة بين الجمل والفقرات.

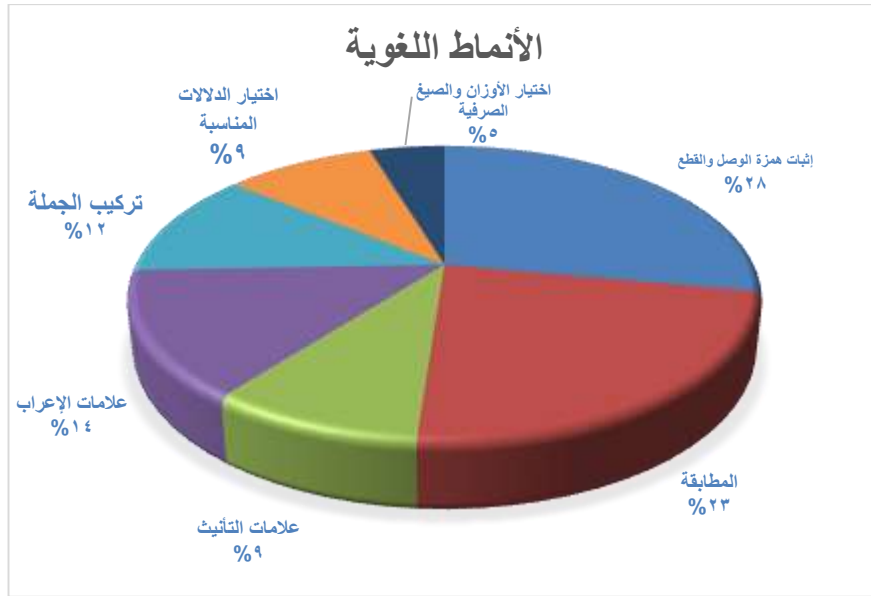


أما بقية المتعلمين، فأهملوها كلياً مما جعل الجمل طويلة، وأفسد المعنى من ناحية، وأثر على المهارات الإنشائية من ناحية أخرى. ومن الملاحظ أن حتى استخدامها لم يكن منتظماً، ولا يتبع أسلوب الترقيم في نظام الكتابة العربية، بل كلما استشعر الطلاب ضرورة استخدامها. ويُرجح البحث إغفال المتعلمين لعلامات الترقيم إلى أنهم لم يُدرّبوا على استخدامها في صفوفهم الدراسية بقدر كافٍ من جهة، ولم توليها مناهجهم الدراسية الاهتمام اللازم من جهة أخرى، فلم يتعرضوا لكمّ كافٍ من النصوص المقرّوة يمكنهم من إتقان استعمالها، بالتالي لم يدركوا أهميتها في النصوص الكتابية التي ينتجونها، فأصبح إهمالها أو استعمالها عادة.

### 8. مناقشة النتائج

باستعراض نتائج البحث السابقة وتحليلها، وبناء على تصنيف أنماط الأخطاء اللغوية، يمكن تحديد أهم الموضوعات التي وردت فيها الأخطاء وأسبابها. علماً أن بعض الموضوعات ليس لها أبواب نحوية أو صرفية أو غيرها خاصة بها، بل هي متناثرة في ثنايا اللغة تدخل ضمن الاستعمال التداولي والأساليب، ويعود للمعلم المنوط بالعملية التعليمية ترتيبها، وتقديمها للمتعلمين حسب حاجتهم اللغوية. وقد رتب البحث أهم الأنماط اللغوية التي وقع المتعلم فيها وفقاً لأداة البحث، استناداً إلى كثرة تكرارها في النماذج الكتابية، فجاءت وفق الترتيب الآتي والمبين في الشكل (3):

- إثبات أو حذف همزة الوصل والقطع، خلافاً لما يقتضيه السياق.
- الخلط بين علامة التانيث في الأفعال والأسماء.
- إبدال بين التاء المربوطة والألف الطويلة أو القصيرة أو الهاء في آخر الكلمة.
- أخطاء في المطابقة بين العناصر التي تجب فيها المطابقة: كالصفة والموصوف، المعطوف والمعطوف عليه، التعريف والتكثير، الفعل والفاعل، التذكير والتأنيث، الأفراد والتنثية والجمع، العدد والمعدود، الضمير العائد.
- إسقاط حرف الجر/ حرف جر غير مناسب للمعنى/ الخلط بين حرف الجر وحرف العطف.
- الخلط بين التركيب الإضافي والنعث.
- الخطأ في علامات الإعراب بالحروف أو بالحركات.
- الخلط في استخدام أداة النفي مع الجملة الفعلية والاسمية.
- نقص كلمات أساسية ذات دلالة متصلة بسياق الجملة، والتعثر في صياغتها، أو ترتيب المفردات في الجملة ترتيباً خاطئاً.
- تركيب غير مستخدم في اللغة الهدف، أو مبهم يزيد المعنى غموضاً.
- مفردات غير مناسبة للسياق (مرادفات أو أضداد) لا تؤدي المعنى المطلوب.
- الخلط بين الأوزان والصيغ الاشتقاقية، واختيار صيغ غير مستخدمة.



### الشكل (3) أهم الأنماط اللغوية التي وقع فيها المتعلم

يُمكن من خلال هذه الأنماط اللغوية تحديد سمات اللغة المرحلية والعوامل اللغوية، وغير اللغوية المؤثرة فيها عند متعلمي اللغة العربية من وراثيها. إن أخطاء اللغة المرحلية كما ذكرنا سابقاً أمر طبيعي، يجب أن يقع المتعلم فيها خلال رحلته باتجاه إتقان اللغة الهدف، هي مؤشر على اكتسابه أشياء جديدة، وأنه سينتقل إلى مرحلة أخرى في اقترابه من اللغة الهدف (العصيلي، 2016).

ويحدد البحث سمات اللغة المرحلية بتأثير العوامل الآتية:

#### 1- اللهجة العامية:

كثير من الأخطاء التي وقع فيها المتعلمون تعود إلى تأثير اللهجات العامية التي نشؤوا عليها في البيت والبيئة المحيطة بهم. على سبيل المثال: أثرت العامية في ترتيب الكلمات في الجمل، رتبة التأخير والتقديم خاصة مع الأفعال، الأخطاء في حركات الإعراب؛ الرفع، والنصب، والجر، الأوزان والاشتقاقات، الأمثال تكاد تكون لا حصر لها. فالعامية هي الإنتاج اللغوي الأول لمخرجات الكتابة عند وراثي اللغة، يبدأ التعبير عن الفكرة في ذهنه بها، ثم يبحث عن الألفاظ المناسبة بالفصحى، يعرف ما يريد التعبير عنه، لكنه لا يتقن الأسلوب المناسب وضوابطه ودلالاته. يلجأ المتعلم إلى تركيب جمل بسيطة غير معقدة، تتناسب مع قدراته في اللغة الهدف، ويستعين بمخزونه من اللهجة المحكية، وهو ما نسميه اللغة المرحلية الخاصة به لحين التحول إلى الفصحى بشكل تام. بعض الدارسين يزوج بين الفصحى والعامية دون أن يدرك ذلك، فيقع في الأخطاء التركيبية والنحوية والصرفية والدلالية. والجدير بالملاحظة أن وراثي اللغة يسقطون الحركات الإعرابية من الكلمات، ويلجؤون إلى الوقف والتسكين خوفاً من الوقوع في الأخطاء، فإن تعلم الطلاب قواعد الإعراب بالحركات أو الحروف، لا يهتم عادة بتطبيقها لأنها لا تؤثر على المعنى غالباً، لكنها تُفسد سلامة المكتوب اللغوية.

ولا بد هنا من طرح تساؤل حول إسهام اللهجة العامية في حماية اللغة، وتأثيرها سلباً أو إيجاباً على مخرجات اللغة الفصحى في صفوف اللغة العربية لوارثيها. اختلفت آراء الباحثين والمهتمين حول جدوى توظيف العامية والاتكاء عليها للوصول إلى الكفاية باللغة الهدف، أو تصحيحها وتقويمها ونبذ استخدامها في الصفوف.

ويرى الدكتور العصيلي (العصيلي، 2016) أن العاميات تعدّ عاملاً مهماً في حماية الفصحى من تأثير اللغات الأخرى، فهي لغة معاصرة ينطبق عليها ما ينطبق على غيرها من اللغات وليست لغة دين فقط.

وترى الباحثة أن هناك أمرين؛ الأول: لا يمكن إغفال العامية المنطوقة عند المتعلمين وارثي اللغة، فهي اللغة الأولى التي اكتسبها منذ الصغر، والاستثمار في ألفاظها وأبنيته المشتركة مع الفصحى يُغني العملية التعليمية، فهما لغة واحدة في الأصل، ومن البديهي أن نؤسس على المخزون اللغوي المعروف عند الطلاب، لا أن نلغيه، فنحجم طلاقة لسانهم. الثاني: أن يبدأ المعلم من المهارات الإنتاجية الأقرب الأسهل للمتعلمين، وهي الاستماع والقراءة، ثم الكتابة والتحدث، من خلال مهام لغوية طبيعية وأصيلة، كإعادة صياغة نص، تلخيص حكاية، إبداء رأي. فالهدف هو أن نُطوّر مدى سرعة وتلقائية الانتقال عند المتعلم من العامية إلى الفصحى.

## 2- اللغة الأجنبية:

لا يبدو من المبالغة اعتبار اللغة الأجنبية التي درس بها المشاركون في هذا البحث كاللغة الأم بالنسبة لهم، فهم أنهم تعلموها في مدارس تعتمد اللغة الأجنبية في مناهجها كالمناهج البريطانية والأمريكية، فهي لغة تدريس للمحتوى التعليمي عامة، عدا حصص اللغة العربية والإسلامية والتاريخ. مما يعني أن التعرض للغة العربية -اللغة الهدف- قليل مقارنة باللغة الثانية الأجنبية، مما يؤثر سلباً على مران اللغة العربية وممارستها لأن كمية التعرض قصيرة وغير متواصلة، كما أن محتوى التعرض ضعيف معرفياً لا يؤمن دخلاً لغوياً كافياً للإنتاج اللغوي المطلوب، وهذا بدوره لا يساعد على اكتساب اللغة وجودة التعلم، بل يؤدي إلى ضياع استعمال اللغة الأم بين أبنائها إلا ما ندر بناء على العمر، ومستوى الوعي بأهمية اللغة الأم، والتعرض من خلال الأسرة والمجتمع. علماً أن الطلاب يمزجون بين العامية والإنكليزية خارج الصفوف كلغة تخاطب يومي.

نذكر هنا أمثلة تأثير اللغة الأجنبية الثانية في اللغة العربية في البحث:

○ الترجمة: تتضمن عادة مجموعة من الأخطاء قد تكون معجمية، أو تركيبية، أو دلالية، أو صرفية، وتحدث عندما ينقل المتعلم كلمة أو جملة من اللغة الأجنبية إلى اللغة الأم، لكنها غير مناسبة للسياق من حيث الدلالة، أو لا تتوافق مع تركيب الجملة باللغة العربية لأن المتعلم إنما يترجم من اللغة الأجنبية معتقداً أن التركيبين متشابهين.

○ البنية التركيبية: كما في أسلوب النفي وما يأتي بعد الاسم الموصول من الضمير العائد، إضافة إلى جنس الكلمات: تأنيث المفردات أو تذكيرها، وهذا ليس من خصائص اللغة الأجنبية، فعندما يستخدم الدارسون المفردات بالعربية، فإنهم يحارون في معرفة جنس الكلمات فيخطؤون فيها، كما في العدد والمعدود.

○ البنية الدلالية: أي استخدام الألفاظ لغير ما وضعت له في الأصل، وما يقتضيه السياق الاجتماعي للكلام. وتحققها مشروط بتحقيق الممارسة الاجتماعية للغة.

**3- اللغة الهدف نفسها:**

لا شك أن اللغة العربية لغة غنية بمفرداتها وقواعدها وصرفها، هي لغة توليدية تعتمد النظام الاشتقاقي كأساس في معاجمها، فضلاً عن قواعد النحو العربي وتطبيقاته. فلا يمكن أن نتصور أنه بمجرد شرحنا للطلاب عن الأوزان المجردة والمزيدة سيصبحون قادرين على استخدامها ومعرفة الجذر والوزن المناسب، فالموضوع يحتاج إلى تدريب وتطبيق مع الفهم وليس آلياً. والإعراب الذي يصعب على الطلاب أن يحيطوا بكل تفرعاته، وهم أصلاً لا يولون اهتماماً للعلامات الإعرابية الأصلية والفرعية، ولا يستخدمونها بالشكل الصحيح، وإنما يلجؤون إلى تسكين أو آخر الكلمات كما في العامية. كما يجهلون بعض القواعد النحوية كقاعدة نصب المفعول به، ورفع خبر النواسخ، والمطابقة. في مواضع أخرى نرى تطبيقاً ناقصاً للقواعد، وهذا منوط بدور المعلم في تحفيز الطلاب وتدريبهم داخل الحجرة الدراسية، على ربط القاعدة بالتطبيق، وتوظيفها في السياقات التي ينتجها المتعلم بحيث لا تكون معزولة عن بقية المهارات اللغوية الصفية أو المنزلية. ما يساعد أيضاً هو تغيير طرق التدريس بما يتناسب مع المستوى وحاجات الدارسين والفروق الفردية بينهم.

**4- التحجّر اللغوي:**

من أهم سمات اللغة المرئية، ومرحلة لا بد أن يقع فيها متعلمي اللغة على اختلاف لغاتهم الهدف خاصة في المراحل المتقدمة من تعلم اللغة، حيث يصبح التقدم في المستوى صعباً وبطيئاً وغير ملحوظ. يُلاحظ أن التحجّر اللغوي عند وراثي اللغة ينتج من تراكم الاستعمال الخاطئ للقواعد، والصيغ الصرفية، والتراكيب النحوية العربية دون تصحيح تلقائي أو من المعلم، يحاول الطلاب أحياناً تعميم القواعد والصيغ والتراكيب التي يستعملونها، على سبيل المثال المثنى؛ يلجأ الطلاب إلى استخدام الجمع في حالة المثنى، ويتجنبون استخدام المثنى في الأفعال والأسماء، فتنحجر الأخطاء مع الوقت، ولا يمكنهم تصحيحها مهما وظفوا ما تعلموه لاحقاً من قواعد المثنى. أيضاً استخدام قواعد العدد تكاد تكون ضرباً من المستحيل لبعض الطلاب، فقلة تعرضهم لنصوص تستخدم تركيب العدد لا يساعدهم على توكي الدقة في استخدامه. إن تصحيح هذه المفاهيم والقواعد الخاطئة عند الطلاب يجب أن يبدأ مع أساليب تعلمها واكتسابها، فلا يهملها المعلم خوفاً على الطلاقة اللغوية مما يؤدي إلى الجهل بها، بل يجب التنبيه إلى أن استمرار الوقوع بها يؤدي إلى تحجرها. ولا يزال في التوجيه الصريح فتبدو كأنها هدفاً بحد ذاتها (العصيلي، 2016)، ويؤثر على ثقة المتعلم بلغته. ويقع على الطلبة أيضاً جزءاً من مسؤولية التحجّر اللغوي، فعلى الطلبة التأكد من صحة التراكيب والصيغ التي يستخدمونها، ومراجعة الصحيح والخاطئ منها، والوقوف على مصادرها الصحيحة للتزود منها.

**5- بيئة التعلم**

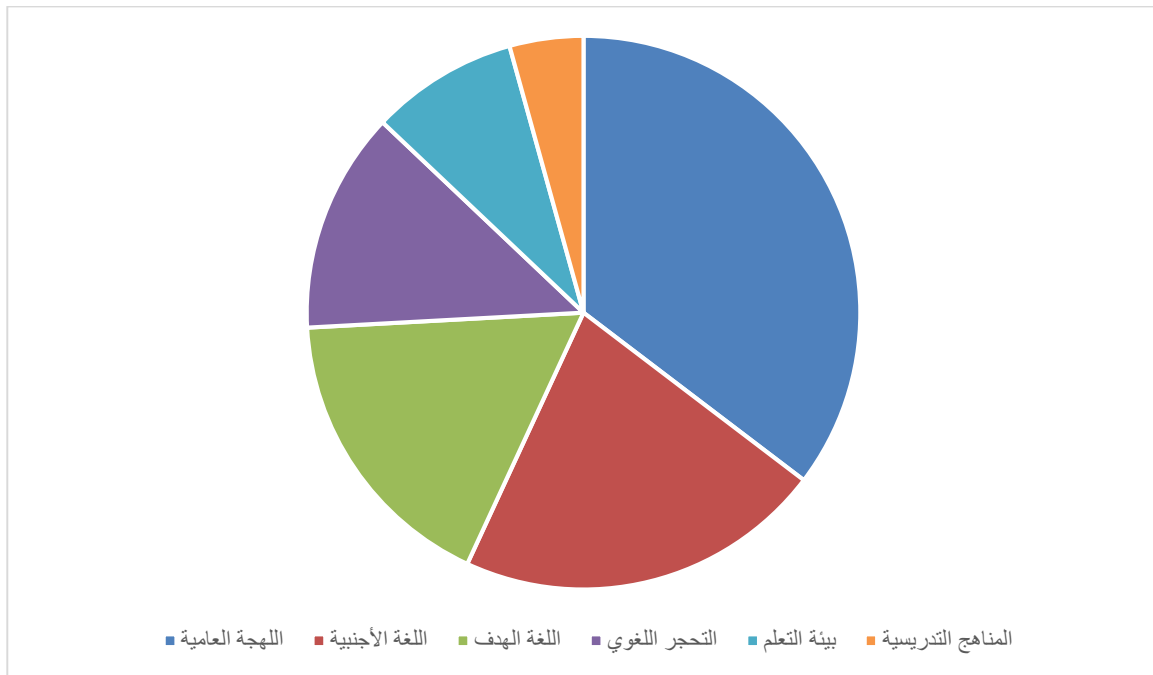
أما فيما يتعلق ببيئة التعلم المحيطة بوارثي اللغة، فمن المعروف أن النسيج الاجتماعي في دولة قطر كما هي الحال في المجتمعات الخليجية الأخرى يتألف من أعراق وأجناس متنوعة، ويستخدم اللغة الإنكليزية لغة تفاهم بين أفرادها من عرب وأجانب. ناهيك عن المدارس الدولية التي يتنافس الطلبة للانضمام إليها، وهي لا تخص اللغة العربية بساعات تدريسية وفيرة. هذا يعكس صورة واضحة عن واقع حال اللغة العربية وتراجع استخدامها بين أبنائها، فيتعرض الطفل منذ التثنية إلى هجين لغوي هو خليط من اللهجات العربية واللغة الأجنبية التي ينتجها الوافدون من حوله كالسائق والخدمة والمربية،

ولا ننسى الميل العام إلى إجاددة اللغة الأجنبية لغة العصر، والنظرة المتفوقة التي يرسمها المجتمع لمن يتقن التحدث بطلاقة باللغات الأجنبية، إلى درجة يعتبر معها أن المتحدث باللغة العربية لا يواكب ركب التقدم والتطور.

#### 6- المناهج التدريسية

فبعض المناهج التعليمية لا تقوم على ربط اللغة بالمحتوى واتباع أسلوب المهام اللغوية التي تجعل من تعليم اللغة عملية طبيعية ضمن سياق أصلي تواصلية. فهذه المناهج تعلم عن اللغة، بينما يحتاج الطلبة إلى استخدام اللغة العربية الفصحى بشكل تفاعلي للتعبير عن حاجاتهم ومناقشة الموضوعات التي تمس اهتمامهم، فحرض عندهم الدافع للاستعمال. من المشاكل التي تقع فيها المواد التعليمية أيضا عدم دمج المهارات اللغوية المختلفة؛ الاستماع، القراءة، الحديث، الكتابة، في وحدات دراسية قائمة على موضوع محدد، ومرتبطة بمفردات تحتاج إلى تدوير وتفعيل وتكرار. ويتم ذلك بتوظيف أنشطة تعليمية تفاعلية بين الطلبة ومصادر اللغة الأصيلة التي تركز على المحتوى، وتُبنى على أساس مستوى المتعلمين في المهارات، ومراعاة الفروق الفردية بينهم. والركيزة الأساسية التي يجب أن تعمل عليها هذا المواد التعليمية هي ردم الهوة بين العامية والفصحى، خاصة بوجود نقص عن الخلفية الثقافية العربية لدى هؤلاء المتعلمين.

يوضح الشكل (4) أهم العوامل المؤثرة بتشكُّل اللغة المرحلية مرتبة ترتيباً تنازلياً:



الشكل (4) أهم العوامل المؤثرة في اللغة المرحلية

## 9. مقترحات البحث

كما أسلف البحث القول إن اللغة المرهقة مرحلة طبيعية صحية في دورة تعلم وراث اللغة للغة العربية الفصحى السليمة. ولا بد من مروره بها وصولاً إلى إتقان اللغة العربية بالشكل الصحيح. وعلى الرغم من أن الأخطاء جزء من سمات هذه المرحلة، يجب التدخل في الوقت المناسب لتقويمها حتى يتمكن المتعلم من نظم إنتاجه اللغوي بدقة. وللتغلب على الصعوبات السابقة يُوجز البحث بعض المقترحات التي يراها مهمة:

- 1- تحديد الأنماط والصيغ والتراكيب، وترتيب تقديمها للمتعلم تدريجياً تبعاً لأهميتها التي تظهر في أبحاث الدراسات المرهقة.
- 2- التوصية بضرورة فصل متعلمي اللغة من وراثها عن متعلميها كلفة ثانية في الفصول الدراسية إن أمكن، لما لكل مجموعة من سمات خاصة في اكتساب اللغة العربية الفصحى. وفي حال دمج المجموعتين على المعلم أن يحرص على تخصيص مهام لغوية وأنشطة تناسب كل مجموعة من المتعلمين، لتحقيق الاستفادة القصوى من وقت الصف مع المتعة والتحدى لكل متعلم.
- 3- توضع المواد التعليمية بناء على المحتوى، مع الأخذ بالاعتبار سد الثغرات بين العامية والفصحى حيث تُبنى على الأسس المشتركة بين اللهجة المحكية، واللغة العربية دون إهمال الوظائف التواصلية، وحاجات الطلاب، ومستوياتهم.
- 4- العمل على تعريض الطلاب لكم مناسب من النصوص الأصيلة المسموعة والمقروءة، وضرورة ربطها بالتحدث والكتابة، فهي الطريقة المثلى لضمان تبني الطلاب للصيغ والأنماط، والقوالب التعبيرية الصحيحة.
- 5- وعي المعلم وإدراكه لحاجات هذه الفئة وطبيعتها، من خلال رؤيته الواضحة للمخرجات اللغوية الواجب تحقيقها في نهاية كل مستوى تعليمي، فكثير من العقبات يمكن تجنبها عند وجود معلم مؤهل، مدرك لأصول علم اللغة التطبيقي، واكتساب اللغات سواء كانت أولى أو ثانية.

## 10. الخاتمة

سعت الدراسة إلى الوقوف على أهم الأنماط اللغوية التي ينتجها متعلمو اللغة العربية من وراثها خلال رحلتهم إلى إتقان اللغة العربية الفصحى الهدف، وتبويبها حسب الأبواب الرئيسة التي تنتمي إليها من نحوية وصرفية وإملائية وتركيبية ودلالية، ومن ثم تحليلها لمعرفة أسبابها ومصادرها. باستخدام عينة بحثية توفرت للدراسة من كتابات طلاب جامعة فيرجينيا كومولث في قطر، قسم تاريخ الفن.

اجتهد البحث للوقوف على أهم سمات اللغة المرهقة، وطبيعة تغيرها إيماناً بضرورة معالجتها لتحقيق الكفاية اللغوية باللغة العربية أو لحين التوقف عن تعلمها. وأمكنه الاستنتاج أنها تتأثر بعوامل داخلية وخارجية متشابكة بدءاً من تأثير اللهجة العامية التي اكتسبها في بيئتهم المحيطة، علاوة على اللغة الثانية التي تعلموا بها في المراحل المدرسية، مما يؤدي أحياناً إلى تحجر بعض الأنماط تحجراً مؤقتاً أو دائماً، يضاف إلى ذلك صعوبات داخل اللغة الهدف والبيئة المحيطة بالمتعلمين، والمواد التعليمية. يأمل البحث بدعوة الباحثين والمهتمين بتعليم اللغة العربية إلى مزيد من الدراسات والبحوث في اللغة المرهقة أو ما يتعلق بموضوع وراثي اللغة في العالم العربي لأن الدراسات قليلة،

وما زالت تحتاج إلى التعمق والتجريب للخروج بنتائج تساعد في تمكين اكتساب طلابنا للغتهم الأم بسلاسة وسهولة، وتساعدهم على الاستمتاع بدارستها، وعدم التخوف من استخدامها في حياتهم الأكاديمية والعملية.

## 11. قائمة المصادر والمراجع

### 1.11. المصادر العربية

بعلبكي، ر. م. (1990). معجم المصطلحات اللغوية: إنجليزي - عربي (ص. 254). بيروت: دار العلم للملايين.

الراجحي، ع. (1995). علم اللغة التطبيقي وتعليم العربية (ص. 88). الاسكندرية: دار المعرفة الجامعية.

صيني، م. إ. & الأمين، إ. م. (1982). التقابل اللغوي وتحليل الأخطاء. الرياض: جامعة الملك سعود.

العصيلي، ع. (2005). "التحجّر في لغة متعلمي اللغة لعربية الناطقين بغيرها"، مجلة جامعة أم القرى لعلوم الشريعة واللغة العربية وآدابها، العدد الثالث والثلاثون، المجلد السابع، ص. 301-390.

<http://search.mandumah.com/Record/18308>

العصيلي، ع. (2005). "اللغة المرحلية في دراسات المورفيم: عرض ونقد وتوجيه"، مجلة جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، العدد الثامن والأربعون، ص. 312-372. <http://search.mandumah.com/Record/76114>

العصيلي، ع. (2005). "مناهج البحث في اللغة المرحلية"، جامعة أفريقيا العالمية- معهد اللغة العربية، العدد الثاني، ص. 1-155. <http://search.mandumah.com/Record/122321>

العصيلي، ع. (2016، 28 تشرين الثاني). "القواعد المهمة في اللغة المرحلية لمتعلمي اللغة العربية"، <https://www.youtube.com/watch?v=LJw9588rH4k>

العصيلي، ع. (2000). "علاقة اللغة الأم باكتساب اللغة الثانية: دراسة نظرية تطبيقية"، مجلة جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، العدد الثامن والعشرون، ص. 192-264. <http://search.mandumah.com/Record/75174>

العناتي، و. أ. (2019). "أثر تعليم اللغة الأجنبية في تعلم اللغة العربية وتعليمها في مرحلة الطفولة: دراسة لسانية نفسية تطبيقية"، مجلة جامعة أم القرى لعلوم اللغات وآدابها، العدد الثالث والعشرون، ص. 161-201.

<http://search.mandumah.com/Record/976960>

قطب، م. ص. (2008). "اللغة المرحلية للناطقين بغير العربية: دراسة نظرية تطبيقية"، مجلة كلية دار العلوم، العدد الخامس والأربعون، ص. 167-229. <http://search.mandumah.com/Record/145986>

الموسى، ن. ي. (2007). "الفصحى وعامياتها بين "الكائن" وتصورات "الممكن"، المجلس الأعلى للغة العربية ووزارة الثقافة الجزائرية، عدد يونيو، ص. 44-79. <http://search.mandumah.com/Record/806205>



## 2.11. المصادر الإنجليزية

*The American Council on the Teaching of Foreign Language Proficiency Guidelines.*

www.actfl.org. (2015, January 20). <https://www.actfl.org/resources/actfl-proficiency-guidelines-2012>.

Cambridge University Press. The Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment. <http://ebcl.eu.com/wp-content/uploads/2011/11/CEFR-all-scales-and-all-skills.pdf>.

Corder, S. P. (1981). *Error Analysis and Interlanguage*. London: Oxford University Press.

Dulay, H., Burt, M., & Krashen, S. (1989). *Language two*. Oxford University Press.

Ellis, R. (1994). *The Study of Second Language Acquisition*. Oxford: Oxford University Press.

Gass, S., & Selinker, L. (2001). *Second language learning An Introductory Course* (2nd ed.). Lawrence Erlbaum Associates.

Lakshmanan, U., & Selinker, L. (2001). *Analysing interlanguage: how do we know what learners know? Second Language Research*, 17(4), 393–420.

<https://doi.org/10.1191/026765801681495886>

Montrul, S. (2010). Current Issues in Heritage Language Acquisition. *Annual Review of Applied Linguistics*, 30, 3–23. <https://doi.org/10.1017/s0267190510000103>

Montrul, S. The language of heritage speakers. *The Acquisition of Heritage Languages*, 41–89. <https://doi.org/10.1017/cbo9781139030502.003>

Montrul, S. How native are heritage speakers? *The Acquisition of Heritage Languages*, 208–248. <https://doi.org/10.1017/cbo9781139030502.007>

Montrul, S. Are heritage speakers like second language learners? *The Acquisition of Heritage Languages*, 249–297. <https://doi.org/10.1017/cbo9781139030502.008>

Odlin, T., & Selinker, L. (1993). Rediscovering Interlanguage. *Language*, 69(2), 379. <https://doi.org/10.2307/416543>

Polinsky, M. (2018). Sign Languages in the Context of Heritage Language: A New Direction in Language Research. *Sign Language Studies*, 18(3), 412–428. <https://doi.org/10.1353/sls.2018.0009>



Pallotti, G. (2017). Applying the interlanguage approach to language teaching. *International Review of Applied Linguistics in Language Teaching*, 55(4), 393–412.

<https://doi.org/10.1515/iral-2017-0145>

Richards, J. C. (1977). *Error analysis: perspectives on second language acquisition*. Longman.

Selinker, L. (1972). Interlanguage. *IRAL - International Review of Applied Linguistics in Language Teaching*, 10(1-4), 209–231. <https://doi.org/10.1515/iral.1972.10.1-4.209>

Doi: [doi.org/10.52133/ijrsp.v4.37.1](https://doi.org/10.52133/ijrsp.v4.37.1)

## **Measuring the Quality of Car Dealership Services from the Point of View of Customers by Applying to the Automotive Sector in the Kingdom of Saudi Arabia**

**Dr. Magdy Shaban Saleh Abdelgawad**

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

Email: [Salehms2001@gmail.com](mailto:Salehms2001@gmail.com)

**Dr. Abhijit Ghosh**

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

**Dr. Mohamed Anas Shamsy**

Ph.D. in Business Administration, University of Bourgogne, Dijon, France

### **Abstract**

The study aimed to measure the quality of car dealership services from the point of view of customers by applying to the automotive sector in the kingdom of Saudi Arabia to raise the level of car companies' services and for agencies to achieve the customers' desires, needs and satisfaction, improve the quality of services, and the possibility of reaching results in improving the quality of services through which recommendations can be proposed. Contribute to increasing customer satisfaction.

The research problem was the quality of service provided by car dealerships and not the product itself. Low service quality is a selling problem, not a brand problem. Service quality expectations for new car owners have been increasing, increasing pressure on car manufacturers as well as dealerships to provide high-quality products and services. After-sales services and repairs at car dealerships have received much criticism from customers compared to their other purchasing experiences. Customer dissatisfaction with the quality of after-sales services at car dealerships highlighted the importance of providing high-quality services to customers to improve their satisfaction and generate positive behavioral intentions.

Since the main objective of the study was to measure the quality of car dealership services from the point of view of customers by applying to the automotive sector in the Kingdom of Saudi Arabia, our study targeted the clients of five of the largest car companies and agencies in the Eastern Province of Saudi Arabia. The design and distribution of the questionnaire designed for this study was distributed to a sample of clients. Due to the large size of the target community, it was also relied upon the method of distributing the questionnaire during the interview, as the use of this method makes the respondents' answers more credible, as well as helps the respondent in answering the various questionnaire axes upon request.

**The study reached several results**, the most important of which are: There is a statistically significant relationship between the quality of the services provided with its dimensions (service tangibility, reliability, response, empathy, safety) and customer satisfaction within the car agencies under study.

**The researcher suggested a number of recommendations**, the most important of which are: the need for car agencies and companies to attract customers by focusing on the perceived value of the customer in order to obtain a large market share by gaining the satisfaction of their customers, agencies and companies must train their employees to provide high-quality services including their appearance and willingness To help customers and gain their trust, car agencies and companies must enhance the factors that help achieve customer satisfaction by improving the quality of their services to enhance their confidence in the service provided, car agencies and companies must provide security in providing services to customers to earn their loyalty, car agencies and companies must pay more attention to customers and the promises they make to them, and car agencies and companies must pay attention to respond to customer requirements and meet their needs on time.

**Keywords:** Service Quality, Tangibility, Credibility, Commitment, Customer Satisfaction.

## قياس جودة خدمات وكالات السيارات من وجهة نظر العملاء بالتطبيق على قطاع السيارات في المملكة العربية السعودية

الدكتور / مجدي شعبان صالح عبد الجواد

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

Email: [Salehms2001@gmail.com](mailto:Salehms2001@gmail.com)

الدكتور/ ابهيجيت غوش

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

الدكتور/ محمد أنس شمسي

دكتوراه في إدارة الأعمال، جامعة بورغوني، ديجون فرنسا

### ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى قياس جودة خدمات وكالات السيارات من وجهة نظر العملاء بالتطبيق على قطاع السيارات في المملكة العربية السعودية لرفع مستوى خدمات شركات ووكالات السيارات لتحقيق رغبات واحتياجات العملاء وتحقيق رضاهم، تحسين جودة الخدمات، وإمكانية الوصول إلى نتائج في تحسين جودة الخدمات التي يمكن من خلالها اقتراح توصيات تساهم في زيادة رضا العملاء.

تمثلت المشكلة البحثية في جودة الخدمة التي يقدمها وكلاء السيارات وليس المنتج نفسه. جودة الخدمة المنخفضة هي مشكلة بيع وليست مشكلة علامة تجارية. كانت توقعات جودة الخدمة لمالكي السيارات الجديدة في ازدياد، مما زاد الضغط على مصنعي السيارات وكذلك الوكلاء لتقديم منتجات وخدمات عالية الجودة. تلقت خدمات ما بعد البيع والإصلاحات في وكالات السيارات الكثير من الانتقادات من العملاء عند مقارنتها بتجاربيهم الشرائية الأخرى. أبرز استياء العملاء من جودة خدمات ما بعد البيع في وكالات السيارات أهمية تقديم خدمات عالية الجودة للعملاء لتحسين رضاهم وتوليد نوايا سلوكية إيجابية.

كون الهدف الرئيسي من الدراسة قياس جودة خدمات وكالات السيارات من وجهة نظر العملاء بالتطبيق على قطاع السيارات في المملكة العربية السعودية، فقد استهدفت دراستنا عملاء خمس من أكبر شركات ووكالات السيارات في المنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية. حيث تم تصميم وتوزيع استبيان مصمم لغرض هذه الدراسة على عينة من العملاء. نظرا لكبر حجم المجتمع المستهدف، كما تم الاعتماد على طريقة توزيع الاستبيان أثناء المقابلة، حيث ان استخدام هذه الطريقة تجعل إجابات المبحوثين أكثر مصداقية، وكذلك لمساعدة المستفتي في الإجابة على محاور الاستبيان المختلفة عند الطلب.

**الكلمات المفتاحية:** جودة الخدمة، الملموسية، المصداقية، الالتزام، رضا العملاء.

## 1. Introduction

Companies in today's world face many challenges in light of the major competitive conflicts that the world is witnessing today, and in the context of economic globalization that has led to the transfer of competition from local markets to global markets, and benefiting from modern technology to provide a good or service capable of withstanding competitive alternatives, especially since The customer has become more aware of getting a distinct good or service. Companies are facing a set of challenges within the new economic climate and what this competition imposes on adopting new methods to increase performance and attention to the quality of their services and excellence in serving their customers in order to achieve their satisfaction, as one of the main entrances to increasing and developing their competitive capabilities to ensure their continuity and survival in the market while gaining a distinct market position and increase the profitability of the enterprise.

In light of these challenges, the institution has no choice but to follow modern methods of management to meet the conditions that have become more complex and ambiguous, and this is represented in relying on management through quality so that it can use resources optimally and achieve a competitive advantage at the local and global levels.

Quality is one of the most important strategies adopted by the organization, as it is considered a distinct weapon according to which all the requirements of development and development for customer satisfaction, approaching him and searching for what he wants now and even in the future, with the increase in customer requirements and the emergence of alternative opportunities and the intensity of competition between organizations due to the entry of a huge number of institutions, the organization has become sensitive to changes that occur in the desires of customers.

Quality means that the ultimate goal of the organization should be based on the expectations of the customer to the extent that the customer is satisfied and loyal. Understanding the needs and expectations of the customer is a necessity to win a new customer or maintain the current customer, and the way to that is to provide its customers with quality services or products that meet their needs at reasonable prices and are delivered on time.

For this purpose, the organization must build long-term relationships with its customers by emphasizing quality, service, creativity, and permanent innovation, which is known as

relationship marketing as the most important competitive advantage that the organization can achieve, in light of markets characterized by competitive conflict. Relationship marketing focuses on increasing knowledge of the needs and desires of customers. In addition to the ability of the concept of relationship marketing to build strong relationships with customers so that this relationship turns from considering the customer a person who frequents and deals with the organization to considering him as a partner or a party to the organization, to achieve this goal the organization resorts To achieve customer satisfaction and measure it to identify its degree and the variables that control it to make continuous improvements to keep pace with the continuous development taking place in the needs, desires, and expectations of customers.

### 1.1. Problem Statement

The automotive industry plays an important role in the global economy and is a major factor in macroeconomic growth (Chaichinarat et al., 2018; Warokka et al., 2020). Competition among auto manufacturers to increase market share has become a very challenging task in light of the diversity of options and brands (Chaichinarat et al., 2018; Rangarao, 2013). In order to differentiate themselves from competitors, automakers have begun to focus their attention on providing quality after-sales service (Chaichinarat et al., 2018; Jain et al., 2020).

The Kingdom of Saudi Arabia is one of the largest car markets in the Middle East, as Saudi Arabia represents 37.2% of the market value of new cars in the Middle East, and it is also the largest market for aftermarket services for cars in the Gulf region, with sales exceeding \$7.2 billion In 2018 (Market Line, 2018). The total number of cars sold to Saudi Arabia in the first and second quarters of 2021 is 278,045, with a total growth of 13% over the year 2020 (Oica, 2021). Accordingly, the continuity of companies in performing their activities well and ensuring their growth and development depends on the extent of their ability to bring in a greater number of transactions, meet the needs and focus on the desires of customers, and this depends on the level of quality of service provided.

The quality of after-sales service is one of the most important factors affecting competition (Chaichinarat et al., 2018; Jain et al., 2020; Rangarao, 2013). The quality of after-sales service has become one of the key factors for today's organizational leaders because it is directly related to organizational growth, customer loyalty, and organizational performance (Chaichinarat et al., 2018; Gencer & Akkucuk, 2017; Lu et al., 2015; Martin, 2016; Saravanan and Rao, 2007).

Since the problem is with the quality of service provided by the car dealership and not the product itself, low service quality is a dealership problem rather than a brand problem. Service quality expectations for new car owners have been on the rise, increasing pressure on vehicle manufacturers as well as dealerships to deliver high-quality products and services (Gencer & Akkucuk, 2017). According to Izogo and Ogba (2015), after-sales service of cars is found to be among the most unsatisfactory experiences a customer encounters.

Aftermarket services and repairs at car dealerships have received much criticism from customers compared to their other purchasing experiences (Gencer & Akkucuk, 2017; Rangarao, 2013). Customer dissatisfaction with the quality of after-sales services at car dealerships highlighted the importance of providing high-quality services to customers to improve their satisfaction and generate positive behavioral intentions.

## 1.2. Research Questions

**Through our presentation of the research problem, the problem can be formulated in the following main question:**

- **What is the impact of the quality of services on achieving customer satisfaction? Several other sub-questions are derived from this question:**
  - What is the level of customer evaluation of the actual quality of services provided to them by the car companies they deal with?
  - What is the relationship between the perceived quality of the service provided and the satisfaction of auto company customers?

## 1.3. Significance of the Study

### 1.3.1. Theoretical importance

The importance of the study stems from expressing the level of quality of services provided to customers and their compatibility with their desires and needs, in order to know their orientations from the services provided by car agencies in the Kingdom of Saudi Arabia with the aim of developing and raising their level in order to achieve the desires and needs of customers and gain their satisfaction. A modest scientific addition has been achieved in the field of improving the quality of services,

And the possibility of reaching results on improving the quality of services through which recommendations can be proposed that contribute to increasing customer satisfaction.

### 1.3.2. Practical importance

The practical importance of the study is highlighted by providing the Arab Library with more studies on the quality of services, and the results and recommendations it will reach will help the officials in guiding them.

- Lack of studies and research related to the quality of services and customer satisfaction.
- Lack of awareness among some companies of the importance of quality in providing services in achieving competitive advantage.
- Some companies neglect the aspects related to the customer, as they do not care about the customer's behavior, do not produce according to his needs and desires, and do not measure the degree of his satisfaction.
- Highlighting the importance of Saudi companies applying modern approaches to management: such as customer orientation, quality management system, and total quality.

### 1.4. Research Objectives

- The study seeks to link between service quality and customer loyalty to identify them in terms of objectives and importance.
- Knowing the dimensions that most affect loyalty.
- Measuring customers' evaluation of the level of quality of services provided to them.
- Providing a base of information that helps car agencies measure the quality of their services and determine the most important dimensions that customers attach relative importance to, especially when evaluating the quality of those services, in order to know the priorities for development when needed.
- Assisting car agencies in identifying the factors affecting the choice of customers, which will benefit them when planning and implementing their marketing policy.
- Emphasizing the importance of the quality of the service provided as a source of competitive advantage in light of openness to the global market



- Reaching some results and suggestions that could contribute to the development of service quality in car agencies in the Kingdom of Saudi Arabia.
- This study is expected to help decision-makers know the impact of service quality in its dimensions (dependency, responsiveness, tangibility, empathy, safety) on customer loyalty.

### 1.5. Research Hypothesis

**There is a statistically significant relationship between the quality of services and customer satisfaction within car agencies in the Kingdom of Saudi Arabia. A group of sub-hypotheses is branched from this main hypothesis as follows:**

- There is a statistically significant relationship between the service tangibility dimension and customer satisfaction within car agencies in the Kingdom of Saudi Arabia.
- There is a statistically significant relationship between service reliability and customer satisfaction within car agencies in the Kingdom of Saudi Arabia.
- There is a statistically significant relationship between response dimension and customer satisfaction within car agencies in the Kingdom of Saudi Arabia.
- There is a statistically significant relationship between the dimension of sympathy and customer satisfaction within car agencies in the Kingdom of Saudi Arabia.
- There is a statistically significant relationship between the safety dimension and customer satisfaction within car agencies in the Kingdom of Saudi Arabia.

## 2. Theoretical Framework and previous studies

### 2.1. Theoretical framework

- **Quality of service:**

The service is designed correctly, delivered the first time and performed better the next time, while achieving customer satisfaction, and having a competitive advantage over the service provided by similar organizations. It includes the five dimensions, which are tangibility, dependability, responsiveness, reliability, and empathy (Al Fayhan, 2007). And the definition of these dimensions is as follows: (Parasuraman & others, 1994)

- **Tangibility:**

They represent the material requirements associated with providing car agency services, such as buying and selling services, maintenance, inspection, spare parts, valuation...etc.

For the purposes of the study, tangibility is defined as representing the tangible aspects related to the service, such as car agency buildings, which are represented in sales fairs, maintenance and inspection buildings...etc.

- **Reliability:**

The car agency shows sincere interest in solving the problem faced by customers, and it completes its services on time and correctly from the first time, and the car agency is committed to documenting information without errors.

For the purposes of the study, reliability is defined as expressing the ability of the car agency that provides sales and maintenance services from the customer's point of view to provide the service at the time they request and with accuracy that satisfies their aspirations.

- **Response:**

It is the ability to complete the service accurately, provide the employees of the car agencies with services immediately, and meet the requests of customers quickly.

The response for the purposes of the study is defined as the ability of car agencies to deal effectively with all customer requirements and respond to complaints and work to resolve them quickly and efficiently in a way that convinces customers that they are appreciated and respected by the agency they deal with.

- **Safety:**

The behavior of the car dealership employees and their behavior and dealing in a polite and gentle manner with customers, which makes them feel confident, comfortable and reassured, in addition to the employees having the knowledge to answer customers' questions.

Safety for the purposes of the study is defined as the assurance that the service provided to customers by car agencies is free from error, danger or doubt, including psychological and material reassurance.

▪ **Sympathy:**

The ability of employees to care for each individual customer, to provide them with personal attention, and their ability to understand the specific needs of customers.

Sympathy for the purposes of the study is defined as the display of friendship by car dealerships being keen on the customer and making him aware of his importance and the desire to provide the service according to his needs.

▪ **Trust:**

A state in which a customer is certain of the adequacy or accuracy of something about him or a person or something else, and in the case of people, that confidence can be a kind of assurance of the loyalty of that person (Kincaid, person towards other people or particular issues). 2003

▪ **Commitment:**

The organization provides a specific service precisely to its customers in a way that enables them to rely on this organization (Kincaid, 2003).

▪ **Customer value:**

Is the customer's overall evaluation of the utility of services based on perceptions of what is received and what is provided (Tung, 2004) For the purpose of this study, there are three dimensions of (perceived) customer value: functional, emotional and monetary value are included.

▪ **Customer satisfaction:**

It is a measure of the degree to which a perceived service meets customer expectations (Rouse, 2008 and Westbrook, 1981).

▪ **Customer loyalty:**

It is the process of the customer continuing to deal with the organization and purchasing its services despite the competing organizations that provide better services and lower prices (Tawfiq, 2007).

The obligation to continually repurchase or rearrange a preferred product or service in the future (Oliver, 1997)

## 2.2. Previous Studies

### 2.2.1. Arabic Studies

#### **A study (Boanan Nour, 2017), the quality of services and its impact on customer satisfaction.**

The study problem was represented in the extent of the impact of port service quality on achieving customer satisfaction. The study aimed to provide a theoretical framework that defines concepts related to service quality, indicators, evaluation models, and ways to improve them, in addition to defining satisfaction, its characteristics and methods for measuring it. It also aimed to apply a model to evaluate the quality of the service provided.

Among the most important findings of the study, the communication process between the port institution and its clients is weak, and this explains why the majority of clients did not know that the institution had obtained the ISO certificate, which is one of the most important changes that occurred in the institution. This service, which requires a large workforce, has a kind of negligence on the part of the workers, which costs customers some losses.

Among the most important recommendations of the study: Although the port institution of Skikda applied the quality management system, it did not live up to the quality that customers demand. Therefore, the institution must search for the defect that exists between the quality in the specifications and the applied quality, and develop a marketing strategy based on quality standards.

#### **A study (Iyad Fathy, 2017), measuring the quality of services provided by a Jawwal company from the point of view of customers.**

The problem of the study was to measure the quality of services provided by Jawwal Company from the point of view of customers in the governorates of the Gaza Strip. Services for the best, and it also aimed to determine the relative importance of the different dimensions of the quality of Jawwal's services from the customers' point of view. One of the most important findings of the study is that the employees of the mobile company are not ready and willing to the expected degree to provide assistance to subscribers and new customers.

The behavior of the employees of the Jawwal Company does not give the impression of confidence in the degree expected of subscribers and new customers' expectations.

One of the most important recommendations of the study is the need to develop training programs for employees working on the front lines in meeting customers to increase their awareness of the concept of service quality and qualify them with sales and marketing skills and good treatment with the public in order to improve response rates and sympathy, demonstrating the seriousness of the company's commitment to the promises it made to customers in improving Service quality, clarifying and informing customers of the obstacles and challenges facing the Jawwal company in light of the suffocating siege imposed on the governorates of the Gaza Strip. This study differed from the current study in that this study dealt with measuring the quality of services provided by Jawwal from the point of view of customers in the governorates of the Gaza Strip, and the current study dealt with measuring the quality of services and its impact on achieving customer satisfaction.

**A study (Samiha Belhassen, 2016), the impact of service quality on achieving customer satisfaction.**

The study's main problem was to what extent does the service quality of Mobiles Corporation affect the satisfaction of its customers, the study aimed to define concepts related to service quality, methods of measuring and improving it and evaluation models, in addition to identifying customer satisfaction and methods of measuring it, identifying customers' evaluation of the quality level of Mobiles services. It also aimed to determine the most important ratios of criteria that customers rely on in evaluating the quality of Mobiles services.

Among the most important findings of the study, the institution's provision of services and the occurrence of some errors in it, and this is due to the lack of monitoring of service providers, the failure of the institution's employees to provide the information that the customer needs, which makes him move between the institution's agents, the length of the response period to customers' complaints. Among the most important recommendations of the study: speed in providing services and responding to customer complaints, increasing promotional campaigns to introduce the services provided by the institution and the changes that may occur, conducting field research to assess customer satisfaction based on modern scientific models to find out the shortcomings in the quality of services and their development.

### 2.2.2. Foreign Studies

#### **A Study (Juliet, 2013), the effect of airline service quality on passenger satisfaction and loyalty.**

The study aimed to examine the effect of airline service quality on passenger satisfaction and loyalty. The randomized sample of the study consisted of 303 participants on international flights using Entebbe International Airport. The study found that the quality of pre-flight, air and post-flight services had a statistically significant effect on passenger satisfaction. Moreover, the study found that passenger satisfaction as a mediating variable had a significant impact on passenger loyalty. The study also found that passenger satisfaction varies from person to person

#### **A Study (Shadozaza, 2013), Quality of Service, Customer Satisfaction and Loyalty.**

The study aimed to identify the relationship between service quality, customer satisfaction and loyalty among industrial customers of the Public Electricity Utilities Corporation in Malawi using correlation and regression analysis. The study population consisted of 286 industrial customers of the Public Electricity Corporation in the southern region of Malawi; data were collected from 92 respondents, as a sample, using a questionnaire. The results showed that the quality of service is poor, regardless of the demographic characteristics of the industrial customer and this simply leads to customer dissatisfaction and disloyalty.

#### **A Study (Chris et al., 2012), Modeling Customer Satisfaction and Loyalty.**

The study aimed to examine the nature of this association in retail banking, an issue that has not been empirically tested. The study used survey methodology to examine bank customers' attitudes, perceptions, and behavior. The study sample consisted of 200 respondents. The study found a nonlinear relationship between customer satisfaction and customer loyalty. The study also found that predictors of loyalty were correlated with customers' intentions to stay with their bank. The results also indicated that market conditions such as the benefits of switching costs and modern consumer behavior add explanatory power. The study also compared a complete model explaining 56.9 percent of the loyalty variance with a model based only on variables known to banks, which explained only 8.4 percent.

### **A Study (Wu, 2011), Satisfaction, Inertia, and Customer Loyalty at Different Levels of Tolerance Zone and Alternative Attractiveness.**

The study aimed to develop and test a more comprehensive model of customer loyalty ancestry, including satisfaction and inertia. Also, the study looked at how the effects of satisfaction and inertia on customer loyalty vary at different levels of the Tolerance Zone (ZOT), and how they are likely to change due to alternative attractiveness to customers. Mean hierarchical regression analysis was used to test the hypotheses of this study, and the mobile communications industry was chosen as the analysis point for this industry in Taiwan. The results of this study demonstrated that a broader level of ZOT strengthens the positive effect of inertia on 31 customer loyalty, while also reducing the positive effect of satisfaction. The results also indicated that the negative moderate effect of ZOT on the relationship between inertia and customer loyalty would decrease with the increase in alternative attractiveness.

### **A Study (Rita, 2008), the effect of satisfaction and image on loyalty.**

The study aimed to find out the relationship between customer satisfaction and loyalty. The study established a causal model of customer satisfaction and a picture that predicts customer loyalty. The study sample consisted of study results showing that the ski resorts with the highest satisfaction rates and image ratings had the highest loyalty scores.

## **3. Research Methodology**

### **3.1. Study Approach**

The research method is the method that the researcher follows and relies on to reach the final results related to the topic under study. It is the systematic method used to solve a research problem, in addition to the science that is concerned with how scientific research is conducted.

In our study, we relied on the descriptive analytical approach, which is an organized description of the facts and characteristics of a particular group in an objective and correct manner, measuring the quality of car companies' services and their impact on customer satisfaction - an applied study - on the automotive sector in the Kingdom of Saudi Arabia.



### 3.2. Sources of data

(Polit & Hungler, 1999), the specific data are information obtained during the study. The study made use of primary and secondary data sources. The primary data for any study is the data that has been collected directly by the researcher for a specific purpose, while the secondary source of data is defined as that data that has already been collected not for a particular study, but the researcher resorts to these data for his study.

#### 3.2.1. Primary data

Primary data is new data collected specifically for the purpose of the research study. This data can be collected through various methods, such as interviews, observations and questionnaires (Saunders et al., 2003). For the current work, a detailed questionnaire was formulated to collect primary data during the study of measuring the quality of car companies' services and their impact on customer satisfaction. An applied study on the automotive sector in the Kingdom of Saudi Arabia. During this study, one of the most important tools used was the questionnaire, which is a set of written questions. Paraphrases in which respondents or any of the target respondents score their answers in well-defined alternatives (Sekeran, 2003). It is an efficient and effective way to collect data when researchers know how and what to measure.

#### 3.2.2. Secondary data

In addition to the data collected from the primary source, data has also been extracted from the records and publications of car agencies and companies in the Kingdom of Saudi Arabia, including their annual reports, and also extracted from books, journals and studies, internet, magazines and trade newspapers.

### 3.3. Study Population

Since the objective of the survey is to measure the quality of car companies' services and their impact on customer satisfaction - an applied study - on the automotive sector in the Kingdom of Saudi Arabia, our study targeted the customers of five of the largest car companies and agencies in the Eastern Province of Saudi Arabia who own the cars under study. The population of this study is the customers of car companies and agencies and the owners of the cars under study, and since the customers are individuals and companies, the study was limited to individuals who own cars only.



### 3.4. Study tool

#### 3.4.1. Questionnaires

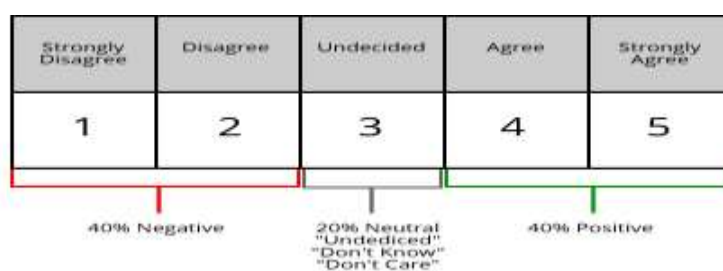
A questionnaire was specifically designed to collect data based on previous studies and references to topics related to the subject of the study and the opinions of several faculty members with experience in this field; As well as some administrators and people with experience in the field of business administration; In order to determine the paragraphs of the questionnaire.

The questionnaire was arbitrated by the experts, and all the required modifications were made to show the questionnaire in its final form. The questionnaire was directed to an initial sample consisting of 25 individuals from five clients of major car companies and agencies in the Eastern Province of Saudi Arabia, with the aim of measuring the quality of the services of car companies and its impact on customer satisfaction within the automotive sector in the Kingdom of Saudi Arabia.

**The questionnaire consists of two parts:**

**The first part:** includes the personal information of the respondents (gender, age, educational qualification), in order to determine the types, ages and qualifications of the respondents.

**The second part:** includes hypotheses questions separately, questionnaire phrases: Questionnaire phrases were directed to five clients of major car companies and agencies in the Eastern Province of the Kingdom of Saudi Arabia (the study sample).



**Table 1 - Likert scale 5 point**

The questionnaire contained (20) questions, and each individual from the study sample had to select one answer for each question according to the five-point Likert scale. Strongly Agree; Agree; Neutral; Disagree Strongly Disagree) the questionnaire statements were distributed over the five hypotheses of the study; each hypothesis contained several statements.

### 3.4.2. Interview

The interview gives the researcher an immediate answer from the respondents who provided supplementary data to the questionnaire.

### 3.4.3. Note

The physical environment of the companies under study was observed.

## 3.5. Statistical methods

To achieve the objectives of the study and verify its hypotheses, methods and statistical procedures, the following methods of analysis were used:

- **Percentages.**
- **Mean.**
- **Standard deviation.**
- **Chi-square test** - to test the hypotheses of the study.
- **Cronbach's alpha coefficient test** - to verify the validity of the questionnaire items.

In order to apply the above-mentioned statistical methods and methods to the data obtained from the sample answers, the statistical analysis program SPSS was used.

## 3.6. Reliability and Validity

### 3.6.1. Reliability

It turned out that all values of Cronbach's alpha coefficient were above 0.93, which is the lowest acceptable value of Alpha this indicates that all Alpha values are suitable for the purposes of the current study (Sekaran, 2003).

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	No. of Items
.93	5

**Table 2 - Cronbach's Alpha reliability test**

Cronbach's alpha arithmetic is among the most widely used methods for internal consistency checks or searches (Galvan, 2006). This analysis of similar items within the test is calculated in total for the overall scale,

considering the degree to which all items measure the same structure (Cronk, 2006). Cronbach alpha scores range from 0.00 to 1.00, with values of 0.70 or higher usually considered to indicate sufficient internal consistency reliability when a single scale is used (Galvan, 2006), Cronbach alpha of (.93), for this study showed a sign of the reliability of the internal consistency.

### 3.6.2. Validity

Tool validity is the extent to which this tool measures what it is supposed to measure (Polit and Hungler, 1993), and content validity is the degree to which the tool represents the factors considered. To validate the content, the questionnaires included a series of questions about TQM practices to improve banking services in Saudi Arabia.

The authenticity of the developed content was confirmed by the compatibility of the questionnaire conducted by the researcher. All questionnaires were distributed to the respondents by the researcher. The questions are formulated in simple language for clarity and ease of understanding. Clear and unambiguous instructions were given to respondents to help them answer the questions. Almost all respondents completed the questionnaires in the presence of the researcher. This was done to prevent respondents from passing the questionnaire on to others to complete on their behalf. External validity is also guaranteed, (Burns and Grove, 1993), define external validity as the generalizability of study results beyond the sample used. All persons contacted by the researcher to participate in the study filled out the questionnaires without any hesitation. Moreover, none of the people contacted by the researcher refused to participate. Therefore, the results in this case can be generalized to all banks in the Kingdom of Saudi Arabia.

## 4. Analysis of the Results

### 4.1. Demographic variables

#### 4.1.1. Gender variable

		Gender			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Male	102	75.0	75.0	75.0
	Female	34	25.0	25.0	100.0
	Total	136	100.0	100.0	

**Table 3 - Distribution of study sample members according to gender variable**

From the attached table and chart above, the study conducted on a sample of individuals was (102) males (75%) of the total sample. The number of females (34) constituted (25%) of the total sample.

#### 4.1.2. Age Variable

		Age			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Less than 30	54	39.7	39.7	39.7
	From 30 < 45	41	30.1	30.1	69.9
	From 45 < 60	31	22.8	22.8	92.6
	More than 60	10	7.4	7.4	100.0
	Total	136	100.0	100.0	

**Table 4 - Distribution of the study sample according to the age variable**

By reading the previous table and the above graph, we note that the study conducted on the sample members was (39.4%) for the age group less than (30) years, and it numbered (54) individuals from the total sample, while the age group was from (30 to less than 45 Years) represented (30.1%) by (41) individuals from the total sample of the study, while the age group from (45 to less than 60) years represented by (22.8%) by (31) individuals from the total sample of the study, while the age group from (More than 60) years represented by (7.4%) by (10) individuals from the total sample of the study Accordingly.

#### 4.1.3. Educational qualification Variable

		Qualification			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	High school	52	38.2	38.2	38.2
	High Diploma	35	25.7	25.7	64.0
	Bachelor	38	27.9	27.9	91.9
	Master/DBA	11	8.1	8.1	100.0
	Total	136	100.0	100.0	

**Table 5 - Distribution of study sample members according to educational qualification**

Through our analysis of the previous table and the above graph, we note that the study that was conducted on the sample members of the educational qualification variable was for holders of a high school certificate (52) individuals, and a percentage of (38.2%) of the total sample size of the study, while those who obtained a high diploma were their number (35) individuals from the total study sample with a percentage of (25.7%), while those holding a bachelor's degree (27.9%) numbered 38 individuals, while for holders of master's and doctoral degrees they represented (8.1%) with (11), and their percentage was less Representation percentage in the study sample.

#### 4.1.4. Number of years of car ownership

**Ownership Duration**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Less than 1 Year	31	22.8	22.8	22.8
From 1 - 3 Years	46	33.8	33.8	56.6
From 4 - 5 Years	49	36.0	36.0	92.6
Moro than 5 Years	10	7.4	7.4	100.0
Total	136	100.0	100.0	

**Table 6 - Distribution of study sample members according to years of car ownership**

As shown in the table and the attached graph, (22.8%) of respondents kept their vehicles for less than one year, 33.8% kept their vehicles for (1 to 3 years), while (36%) kept their vehicles for more than (4 to 5 years), (7.4%), of respondents kept their vehicle for (more than 5 years).

#### 4.1.5. Sales service visits

**Service Visits**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid One Visit	19	14.0	14.0	14.0
More than One visit	117	86.0	86.0	100.0
Total	136	100.0	100.0	

**Table 7 - Distribution of study sample members according to sales service visits**

As shown in the attached table and chart, (14%) of respondents in the sample visited the agency once to obtain agency services, while (86%) of respondents had more than two visits to agent service.

## 4.2. Questionnaire axes analysis:

### 4.2.1. Measuring service quality:

*The outward appearance of the agency is attractive.*

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Strongly Agree	41	30.00	30.00	30.00
Agree	88	65.00	65.00	95.00
Neutral	7	5.00	5.00	100.00
Total	136	100.00	100.00	

**Table 8 - Distribution of frequencies and percentages of answers of the study sample members - Q1**

Through the table above, it was found that (30%) strongly agree with the above statement, (65%) agree, and (5%) of the total study sample is neutral.

It is clear from this that most of the study sample supports the phrase "The outward appearance of the agency is attractive".

*The agency provides sufficient parking for customers' cars.*

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Strongly Agree	20	15.00	15.00	15.00
Agree	105	77.50	77.50	92.50
Neutral	10	7.50	7.50	100.00
Total	136	100.00	100.00	

**Table 9 - Distribution of frequencies and percentages of answers of the study sample members - Q2**

Through the table above, it was found that (15%) strongly agree with the above statement, (77.5%) agree, and (7.5%) of the total study sample is neutral.

It is clear from this that most of the study sample supports the phrase “The agency provides sufficient parking for customers' cars”.

*The agency provides adequate hospitality to the clients.*

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Strongly Agree	51	37.50	37.50	37.50
Agree	82	60.00	60.00	97.50
Neutral	3	2.50	2.50	100.00
Total	136	100.00	100.00	

**Table 10 - Distribution of frequencies and percentages of answers of the study sample members - Q3**

Through the table above, it was found that (37.5%) strongly agree with the above statement, (60%) agree, and (2.5%) of the total study sample is neutral.

It is clear from this that most of the study sample supports the phrase “The agency provides adequate hospitality to the clients”.

*The acting front desk staff presents an elegant and attractive appearance.*

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Strongly Agree	41	30.00	30.00	30.00
Agree	92	67.50	67.50	97.50
Neutral	3	2.50	2.50	100.00
Total	136	100.00	100.00	

**Table 11 - Distribution of frequencies and percentages of answers of the study sample members – Q4**

Through the table above, it was found that (30%) strongly agree with the above statement, (67.5%) agree, and that (3%) of the total study sample is neutral.

It is clear from this that most of the study sample supports the phrase, "The acting front desk staff presents an elegant and attractive appearance".

#### 4.2.2. Reliability dimension

*The agency shall provide the service on the specified dates.*

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Strongly Agree	61	45.00	45.00	45.00
Agree	68	50.00	50.00	95.00
Neutral	7	5.00	5.00	100.00
Total	136	100.00	100.00	

**Table 12 - Distribution of frequencies and percentages of answers of the study sample members – Q5**

Through the table above, it was found that (45%) strongly agree with the above statement, (50%) agree, and (5%) of the total study sample is neutral.

It is clear from this that most of the study sample supports the phrase, "The agency shall provide the service on the specified dates".

*The service provided by the agency meets the needs and expectations of customers.*

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Strongly Agree	24	17.50	17.50	17.50
Agree	112	82.50	82.50	100.00
Total	136	100.00	100.00	

**Table 13 - Distribution of frequencies and percentages of answers of the study sample members – Q6**

Through the table above, it was found that a percentage of (17.5%) strongly agree with the above statement, and that a percentage of (82.5%) agree.

It is clear from this that most of the study sample supports the phrase, "The service provided by the agency meets the needs and expectations of customers"



*The agency provides high-quality services.*

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Strongly Agree	31	22.50	22.50	22.50
Agree	95	70.00	70.00	92.50
Neutral	10	7.50	7.50	100.00
Total	136	100.00	100.00	

**Table 14 - Distribution of frequencies and percentages of answers of the study sample members – Q7**

Through the table above, it was found that (22.5%) strongly agree with the above statement, (70%) agree, and (7.5%) of the total study sample is neutral.

It is clear from this that most of the study sample supports the phrase “The agency provides high-quality services”.

*The agency performs the service correctly the first time.*

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Strongly Agree	44	32.50	32.50	32.50
Agree	88	65.00	65.00	97.50
Neutral	3	2.50	2.50	100.00
Total	136	100.00	100.00	

**Table 15 - Distribution of frequencies and percentages of answers of the study sample members – Q8**

Through the table above, it was found that 32% strongly agree with the above statement, 65% agree, and 3% of the total study sample is neutral.

It is clear from this that most of the study sample supports the phrase “The agency performs the service correctly the first time”.

#### 4.2.3. Response dimension:

*The agency responds immediately to the client's needs.*

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Strongly Agree	48	35.00	35.00	35.00
Agree	82	60.00	60.00	95.00
Neutral	7	5.00	5.00	100.00
Total	136	100.00	100.00	

**Table 16 - Distribution of frequencies and percentages of answers of the study sample members – Q9**

Through the table above, it was found that 35% strongly agree with the above statement, 60% agree, and 5% of the total study sample is neutral.

It is clear from this that most of the study sample supports the phrase "The agency responds immediately to the client's needs".

*Agency employees are always ready to deal with the client.*

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Strongly Agree	34	25.00	25.00	25.00
Agree	102	75.00	75.00	100.00
Total	136	100.00	100.00	

**Table 17 - Distribution of frequencies and percentages of answers of the study sample members – Q10**

Through the table above, it was found that a percentage of (25%) strongly agree with the above statement, and that (75%) agree.

It is clear from this that most of the study sample supports the phrase "Agency employees are always ready to deal with the client".

*Agency staff provides quick service to clients.*

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Strongly Agree	48	35.00	35.00	35.00
Agree	78	57.50	57.50	92.50
Neutral	7	5.00	5.00	97.50
Disagree	3.4	2.50	2.50	100.00
Total	136	100.00	100.00	

**Table 18 - Distribution of frequencies and percentages of answers of the study sample members – Q11**

Through the table above, it was found that 35% strongly agree with the above statement, 57.5% agree, and 5% are neutral, while 3.4% of the total sample of the study disagrees.

It is clear from this that most of the study sample supports the phrase “Agency staff provides quick service to clients”.

**4.2.3.1. The agency gives accurate dates to its clients.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Strongly Agree	37	27.50	27.50	27.50
Agree	99	72.50	72.50	100.00
Total	136	100.00	100.00	

**Table 19 - Distribution of frequencies and percentages of answers of the study sample members – Q12**

Through the table above, it was found that there are (27.5%) who strongly agree with the above statement, and that (72.5%) agree.

It is clear from this that most of the study sample supports the phrase "The agency gives accurate dates to its clients”.

#### 4.2.4. Sympathy dimension

*Agency service providers are distinguished in their dealings with clients.*

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Strongly Agree	41	30.00	30.00	30.00
Agree	85	62.50	62.50	92.50
Neutral	10	7.50	7.50	100.00
Total	136	100.00	100.00	

**Table 20 - Distribution of frequencies and percentages of answers of the study sample members – Q13**

Through the table above, it was found that (30%) strongly agree with the above statement, and (62.5%) agree, and that (7.5%) of the total study sample is neutral.

It is clear from this that most of the study sample supports the phrase “Agency service providers are distinguished in their dealings with clients”.

*Agency employees show personal interest in clients.*

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Strongly Agree	34	25.00	25.00	25.00
Agree	85	62.50	62.50	87.50
Neutral	17	12.50	12.50	100.00
Total	136	100.00	100.00	

**Table 21 - Distribution of frequencies and percentages of answers of the study sample members – Q14**

Through the table above, it was found that a percentage of (25%) strongly agree with the above statement, (62.5%) agree, and that (12.5%) of the total sample of the study are neutral.

It is clear from this that most of the study sample supports the phrase “Agency employees show personal interest in clients”.

*Service providers are interested in providing advice and guidance to the customer.*

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Strongly Agree	24	17.50	17.50	17.50
Agree	95	70.00	70.00	87.50
Neutral	7	5.00	5.00	92.50
Disagree	10.2	7.50	7.50	100.00
Total	136	100.00	100.00	

**Table 22 - Distribution of frequencies and percentages of answers of the study sample members – Q15**

Through the table above, it was found that 17.5% strongly agree with the above statement, 70% agree, 5% are neutral, and 7.5% agree. ) of the total study sample do not agree.

It is clear from this that most of the study sample supports the phrase "service providers are interested in providing advice and instructions to the customer".

*Agency staff understands your special needs.*

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Strongly Agree	31	22.50	22.50	22.50
Agree	99	72.50	72.50	95.00
Neutral	7	5.00	5.00	100.00
Total	136	100.00	100.00	

**Table 23 - Distribution of frequencies and percentages of answers of the study sample members – Q16**

Through the table above, it was found that (22.5%) strongly agree with the above statement, and (72.5%) agree, and that (5%) of the total study sample is neutral.

It is clear from this that most of the study sample supports the phrase "Agency staff understands your special needs".

#### 4.2.5. Safety Dimension:

*The behavior of the agency staff instills confidence and security in you.*

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Strongly Agree	51	37.50	37.50	37.50
Agree	71	52.50	52.50	90.00
Neutral	14	10.00	10.00	100.00
Total	136	100.00	100.00	

**Table 24 - Distribution of frequencies and percentages of answers of the study sample members – Q17**

Through the table above, it was found that (37.5%) strongly agree with the above statement, (52.5%) agree, and (10%) of the total study sample is neutral.

It is clear from this that most of the study sample supports the phrase “The behavior of the agency staff instills confidence and security in you”.

*Clients feel safe when dealing with the agency.*

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Strongly Agree	37	27.50	27.50	27.50
Agree	85	62.50	62.50	90.00
Neutral	14	10.00	10.00	100.00
Total	136	100.00	100.00	

**Table 25 - Distribution of frequencies and percentages of answers of the study sample members – Q18**

Through the table above, it was found that (27.5%) strongly agree with the above statement, and (62.5%) agree, and that (10%) of the total study sample is neutral.

It is clear from this that most of the study sample supports the phrase "Clients feel safe when dealing with the agency".

*Service providers enjoy credibility in dealing with customers.*

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Strongly Agree	48	35.00	35.00	35.00
Agree	85	62.50	62.50	97.50
Neutral	3	2.50	2.50	100.00
Total	136	100.00	100.00	

**Table 26 - Distribution of frequencies and percentages of answers of the study sample members – Q19**

Through the table above, it was found that (35%) strongly agree with the above statement, (62.5%) agree, and (2.5%) of the total study sample is neutral.

It is clear from this that most of the study sample supports the phrase "Service providers enjoy credibility in dealing with customers".

*The agency strives to achieve customer satisfaction.*

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Strongly Agree	51	37.50	37.50	37.50
Agree	82	60.00	60.00	97.50
Neutral	3	2.50	2.50	100.00
Total	136	100.00	100.00	

**Table 27 - Distribution of frequencies and percentages of answers of the study sample members – Q20**

Through the table and graph attached above, it was found that (37.5%) strongly agree with the above statement, (60%) agree, and (2.5%) of the total study sample is neutral.

It is clear from this that most of the study sample supports the phrase "The agency strives to achieve customer satisfaction".

### 4.3. Study hypotheses analysis:

#### 4.3.1. There is a statistically significant relationship between the service tangibility dimension and customer satisfaction within car agencies in the Kingdom of Saudi Arabia.

Variables	Mean	Std. Deviation	Order	Degree
The outward appearance of the agency is attractive.	1.75	.543	2	Strongly Agree
The agency provides sufficient parking for customers' cars.	1.92	.474	1	Agree
The agency offers adequate hospitality to clients.	1.65	.533	4	Strongly Agree
The front desk staff presents the agency with an elegant and attractive appearance.	1.72	.506	3	Strongly Agree

**Table 28 – The arithmetic mean and standard deviation – the first hypothesis**

Through the table above, we note that in the first place occupied the second phrase "The agency provides sufficient parking for customers' cars", with an arithmetic mean of (1.92) degrees and a standard deviation of (0.474) degrees, which confirms that the majority of the study sample is in a dimension Tangibility confirms that the agency provides adequate parking for clients' cars, while the third statement "The agency offers adequate hospitality to clients" occupied the last place, with an arithmetic mean (1.65) degrees and a standard deviation of (0.533) degrees.

Variables	Chi-Square	Sig.
The outward appearance of the agency is attractive.	21.800	0.000
The agency provides sufficient parking for customers' cars.	35.450	0.000
The agency offers adequate hospitality to clients.	21.150	0.000
The front desk staff presents the agency with an elegant and attractive appearance.	25.550	0.000

**Table 29 - The results of the chi-square analysis to clarify the significance of the differences in the answers of the study sample - the first hypothesis**



Through the table at the top, we note that all the items of the concrete dimension had chi-square values that had a probability value of (0.000) which is less than the level of significance (0.05), so there are significant statistically significant differences between the answers of the study sample. Accordingly, the validity of the hypothesis was verified, which states that “there is a statistically significant relationship between the service tangibility dimension and customer satisfaction within car agencies in the Kingdom of Saudi Arabia”.

**4.3.2. There is a statistically significant relationship between service reliability and customer satisfaction within car agencies in the Kingdom of Saudi Arabia.**

Variables	Mean	Std. Deviation	Order	Degree
The agency is satisfied by providing the service on the specified dates.	1.60	.591	4	Strongly Agree
The service provided by the agency meets the needs and expectations of customers.	1.82	.385	2	Agree
The agency provides high-quality services.	1.85	.533	1	Agree
The agency performs the service correctly the first time.	1.70	.516	3	Strongly Agree

**Table 30 – The arithmetic mean and standard deviation – the first hypothesis**

Through the table at the top, we note that in the first place, the third phrase “The agency provides high-quality services” was occupied, with an arithmetic mean of (1.85) degrees and a standard deviation of (0.533) degrees, which supports that the majority of the study sample in the reliability dimension supports that The agency provides its clients with high-quality services, while the first phrase “The agency is satisfied by providing the service on the specified dates” ranked last, with a mean (1.60) degree and a standard deviation of (0.591) degree.

Variables	Chi-Square	Sig.
The agency is satisfied by providing the service on the specified dates.	14.600	0.001
The service provided by the agency meets the needs and expectations of customers.	12.900	0.000

The agency provides high-quality services.	25.550	0.000
The agency performs the service correctly the first time.	23.450	0.000

**Table 31 - The results of the chi-square analysis to clarify the significance of the differences in the answers of the study sample - the second hypothesis**

Through the table above, we note that all the items of the reliability dimension (second, third, and fourth) had chi-square values that had a probabilistic value of (0.000), which is less than a significant level (0.05), while the first paragraph had a chi-square value that had its probabilistic value (0.001), which is less than a significant level (0.05), so there are significant statistically significant differences between the answers of the study sample. Accordingly, the validity of the hypothesis was verified, which states that “there is a statistically significant relationship between service reliability and customer satisfaction within car agencies in the Kingdom of Saudi Arabia.”

**4.3.3. There is a statistically significant relationship between response dimension and customer satisfaction within car agencies in the Kingdom of Saudi Arabia.**

Variables	Mean	Std. Deviation	Order	Degree
The agency responds promptly to the client's needs.	1.70	.564	3	Strongly Agree
Agency employees are always ready to deal with the client.	1.75	.439	1	Strongly Agree
Agency staff provides quick service to clients.	1.75	.670	1	Strongly Agree
The agency gives exact dates to its clients.	1.72	.452	2	Strongly Agree

**Table 32 – The arithmetic mean and standard deviation – the third hypothesis**

Through the table above, we notice that in the first place, the second and third phrases "Agency employees are always ready to deal with the client" and "Agency staff provides quick service to clients", with an arithmetic mean of (1.75), a degree and a standard deviation of (0.439) , (0.670), a score, respectively, which confirms that the majority of the study sample in the response dimension supports that the agency’s employees are always ready to deal with the client and provide quick service to customers,

while the last place was occupied by the first phrase “The agency responds promptly to the client’s needs.” with a mean of (1.70) degrees and a standard deviation of (0.564) degrees.

Variables	Chi-Square	Sig.
The agency responds promptly to the client's needs.	18.200	0.000
Agency employees are always ready to deal with the client.	10.000	0.000
Agency staff provides quick service to clients.	33.000	0.000
The agency gives exact dates to its clients.	8.100	0.004

**Table 33 - The results of the chi-square analysis to clarify the significance of the differences in the answers of the study sample - the second hypothesis**

Through the table above, we note that all the paragraphs of the response dimension (first, second and third) had chi-square values that had a probabilistic value of (0.000), which is less than a significant level (0.05), while the fourth paragraph had a chi-square value that had its probability value (0.004), which is less than a significant level (0.05), so there are significant statistically significant differences between the answers of the study sample.

Accordingly, the validity of the hypothesis was verified, which states that “there is a statistically significant relationship between response dimension and customer satisfaction within car agencies in the Kingdom of Saudi Arabia.”

**4.3.4. There is a statistically significant relationship between the dimension of sympathy and customer satisfaction within car agencies in the Kingdom of Saudi Arabia.**

Variables	Mean	Std. Deviation	Order	Degree
Agency service providers are distinguished in dealing with clients.	1.78	.577	4	Strongly Agree
Agency employees show a personal interest in clients.	1.88	.607	2	Agree
Service providers are interested in providing advice and guidance to the customer.	2.02	.733	1	Strongly Agree
Agency staff understands your specific needs.	1.82	.501	3	Strongly Agree

**Table 34 – The arithmetic mean and standard deviation – the first hypothesis**

Through the table above, we note that in the first place, the third phrase “Service providers are interested in providing advice and guidance to the customer” occupied the arithmetic mean of (2.02) degrees and a standard deviation of (0.733) degrees, which supports that the majority of the sample The study in the dimension of empathy supports the interest of service employees in providing advice and instructions to the customer in any problem, while the first phrase “Agency service providers are distinguished in dealing with clients” took the last place, with an average of (1.78) degrees and a standard deviation of (0.577) degrees.

Variables	Chi-Square	Sig.
Agency service providers are distinguished in dealing with clients.	18.350	0.000
Agency employees show a personal interest in clients.	16.250	0.000
Service providers are interested in providing advice and guidance to the customer.	44.600	0.000
Agency staff understands your specific needs.	29.450	0.000

**Table 35 - The results of the chi-square analysis to clarify the significance of the differences in the answers of the study sample - the fourth hypothesis**

Through the table above, we note that all the items of the empathy dimension had chi-square values that had a probabilistic value of (0.000) which is less than a significant level (0.05), so there are significant statistically significant differences between the answers of the study sample.

Accordingly, the hypothesis was validated, which states that there is a statistically significant relationship between the dimension of sympathy and customer satisfaction within car agencies in the Kingdom of Saudi Arabia.

**4.3.5. There is a statistically significant relationship between the safety dimension and customer satisfaction within car agencies in the Kingdom of Saudi Arabia.**

Variables	Mean	Std. Deviation	Order	Degree
The behavior of the agency's staff instills confidence and security in you.	1.72	.640	2	Strongly Agree

Clients feel safe when dealing with the agency.	1.82	.594	1	Strongly Agree
Service providers enjoy credibility in dealing with customers.	1.68	.526	3	Strongly Agree
The agency strives to achieve customer satisfaction	1.65	.533	4	Strongly Agree

**Table 36 – The arithmetic mean and standard deviation – the fifth hypothesis**

Through the table above, we note that in the first place, the second phrase “Clients feel safe when dealing with the agency” occupied the arithmetic average of (1.82) degrees and a standard deviation of (0.594) degrees, which supports that the majority of the study sample is in the dimension of safety, customers support their feelings of safety and comfort when dealing with the agency, while the fourth phrase “The agency strives to achieve customer satisfaction” ranked last, with an arithmetic average of (1.65) degrees and a standard deviation of (0.533) degrees.

Variables	Chi-Square	Sig.
The behavior of the agency's staff instills confidence and security in you.	18.200	0.000
Clients feel safe when dealing with the agency.	10.000	0.004
Service providers enjoy credibility in dealing with customers.	33.000	0.000
The agency strives to achieve customer satisfaction	8.100	0.000

**Table 37 - The results of the chi-square analysis to clarify the significance of the differences in the answers of the study sample - the second hypothesis**

Through the table at the top, we note that all the items of the safety dimension (first, third and fourth) had chi-square values that had a probabilistic value of (0.000), which is less than a significant level (0.05), while the second paragraph had a chi-square value that had its probabilistic value (0.004), which is less than a significant level (0.05), so there are significant statistically significant differences between the answers of the study sample. Accordingly, the validity of the hypothesis was verified,

Which states that “there is a statistically significant relationship between the safety dimension and customer satisfaction within car agencies in the Kingdom of Saudi Arabia.”

## 5. Discuss the results

### ➤ **The relationship between the dimension of tangibility and customer satisfaction:**

The results of the study indicated that all items of the concrete dimension have chi-square values that have a probability value of (0.000) which is less than the level of significance (0.05), so there are statistically significant differences among the answers of the study sample.

Accordingly, the hypothesis that states that “there is a statistically significant relationship between the dimension of service tangibility and customer satisfaction within car agencies in the Kingdom of Saudi Arabia” was validated. The results of this study are consistent with previous research studies, which indicated a positive relationship between tangibles and customer satisfaction (Famiyeh et al., 2018; Gencer & Akkucuk, 2017; Izogo, 2015; Izogo & Ogba, 2015). The study results also appear to be consistent with Famiyeh's et al. (2018) which indicated a strong positive correlation between tangibles and customer satisfaction in Nigerian auto service centers.

It also agrees with the study (Chaichinarat, 2018), which noted that the tangible dimension of service quality was the most important from the point of view of customers in the service centers of Suzuki car dealerships in Thailand. This difference can be attributed to differences in car owners' priorities and expectations for auto repair centers in different countries.

### ➤ **The relationship between the reliability dimension and customer satisfaction:**

The study proved that all paragraphs of the reliability dimension (second, third and fourth) had chi-square values with a probability value of (0.000), which is less than a significant level (0.05), while the first paragraph had a square value with a probability value of (0.001) which is less than a significant level. (0.05), so there are statistically significant differences between the answers of the study sample.

Accordingly, the hypothesis was validated, which states that “there is a statistically significant relationship between service reliability and customer satisfaction within car agencies in the Kingdom of Saudi Arabia.”

This result appeared to be consistent with findings by other researchers (Azman & Gomišček, 2012; Chaichinarat et al., 2018; Izogo, 2015; Izogo & Ogba, 2015) which showed a statistically significant association between service reliability and customer satisfaction in the automotive service sector.

(Izogo, 2015), studied the relationship between service quality and customer satisfaction in Nigerian auto repair centers and came to the conclusion that the relationship between customer satisfaction and service reliability is robust and statistically significant.

➤ **The relationship between the response dimension and customer satisfaction:**

The results of the study indicated that all the paragraphs of the response dimension (first, second and third) had chi-squared values that had a probability value of (0.000) which is less than a significant level (0.05), while the fourth paragraph had a chi-squared value that had a probability value of (0.004) which is less than the level of Significant (0.05), so there are statistically significant differences between the answers of the study sample.

Accordingly, the hypothesis that states that “there is a statistically significant relationship between the response dimension and customer satisfaction within car agencies in the Kingdom of Saudi Arabia” was validated.

These findings also support the belief that informing customers of the condition of their vehicles during the repair process, responding to their inquiries quickly, and informing customers when additional repairs are needed can help improve customer satisfaction with car dealerships. The conclusions of this study emerged in agreement with the findings of other researchers (Famiyeh, 2018; Gencer & Akkucuk, 2017; Izogo, 2015; Izogo & Ogba, 2015), who indicated a strong, statistically significant relationship between service and customer response. Satisfaction in the Automotive Service Industry, The results of this study support the conclusions of (Famiyeh's, 2018), found that service response was among the two most important dimensions of quality in terms of the strength of the relationship with customer satisfaction. (Famiyeh's), Assume that the most important component of service response to Thai customers is the ability of service personnel to answer customer calls in a welcoming and professional manner. According to (Famiyeh), second in importance was the ability of service advisors to quickly address customer problems and complaints.



➤ **The relationship between the sympathy dimension and customer satisfaction:**

The study proved that all items of the empathy dimension had chi-square values, a probability value of (0.000), which is less than a significant level (0.05), so there are statistically significant differences between the answers from the study sample.

Accordingly, the hypothesis that states that there is a statistically significant relationship between the dimension of empathy and customer satisfaction within car agencies in the Kingdom of Saudi Arabia has been validated.

This conclusion is consistent with that of (Famiyeh, 2018), investigated the relationship between aftersales service quality and customer satisfaction in the automotive aftermarket repair sector in Thailand. It was determined based on (Famiyeh), the results of the study showed that empathy for service has a statistically significant relationship with customer satisfaction in Suzuki cars. Therefore, it leads to the establishment of contact or personal contact between the customer and the customer follow-up call services consultant after the completion of the work to the customers of the car dealership. Along the same lines, (Izugo, 2015), examined the relationship between feedback with service and customer satisfaction. (Izugo) concluded that empathy for service is a service provider provided from a customer's perspective.

➤ **The relationship between the Safety dimension and customer satisfaction:**

The results proved that all elements of the safety dimension (first, third and fourth) had chi-square values with a probability value of (0.000), which is less than a significant level (0.05), while the second paragraph contains a chi-square value that has a probability value of (0.004) which is less than a significant level (0.05), so there are statistically significant differences between the answers of the study sample. Accordingly, the hypothesis that states that “there is a statistically significant relationship between the safety dimension and customer satisfaction within car agencies in the Kingdom of Saudi Arabia” was validated.

## 6. Recommendations

**Based on the above results, the study proposes the following recommendations**

- Since the quality of service is the main element in customer satisfaction and that in itself affects the loyalty of customers, car agencies and companies are required to provide a higher quality



service that exceeds customer expectations in order to obtain their satisfaction, which reflects positively on their loyalty

- Automobile agencies and companies have to attract customers by focusing on the perceived value of the customer, with the purpose of gaining a large market share by gaining the satisfaction of their customers.
- Automobile agencies and companies have to train their employees to provide quality services including their appearance and willingness to help customers and gain their trust. Such centers
- Car agencies and companies should enhance the factors that help in achieving customer satisfaction by improving the quality of their services to enhance their confidence in the service provided.
- Automobile agencies and companies must provide security in providing services to customers in order to earn their loyalty.
- Automobile agencies and companies should pay more attention to customers and the promises they make to them.
- Car agencies and companies must pay attention to respond to customers' requirements and meet their needs on time.
- The need for car agencies and companies to pay attention to the tangible aspects of agency buildings; Such as modern buildings, comfortable organized location and general appearance as one of the important factors that are taken into consideration when evaluating clients for agency services.
- The management of car agencies and companies must constantly work on developing and improving the technology used in providing and striving towards owning the best and latest technological means used in the field of car services.
- Service providers within car agencies and companies should have a decent appearance.
- Car agencies and companies must provide the service on time.
- The need for the management of car agencies and companies to improve and develop their services to reach the expectations of their customers, which ensures the continuity of their dealings and thus enhances its competitive position by providing high-quality services.
- Car agencies and companies must work to provide their services properly.

- The need to enhance the interest of car agencies and companies to respond quickly and meet the demands of customers
- Car agencies and companies must listen to customers and receive their complaints and quickly resolve them.
- Providers of car agencies and companies should not be preoccupied with their internal work in responding to customers' requests.
- The service providers in the car agencies and companies should be sophisticated in their dealings.
- Service providers should pay attention to providing advice and guidance to customers 0
- It is necessary to treat the customer within the car agencies and companies with special treatment as the only and important customer to him.
- The senior management of car agencies and companies must put the customer's interest at the forefront of their concerns.
- The necessity of respecting the customer's notice of safety when dealing with car agencies and companies.
- Service providers must have credibility in providing service to the customer within car agencies and companies.
- Car agencies and companies must strive to achieve customer satisfaction.
- The behavior of service providers should make customers feel confident.

## 7. References

- Asaad Hamid Orman; Abi Saad Al-Dunji. (2000). tourism and hotel marketing; Amman: Hamed Publishing House.
- Babiker Mubarak Othman. (2006). Introduction to Total Quality Management, Cairo: Gharib House for Publishing and Printing.
- Tawfiq Mohamed Abdel Mohsen. (2004). Quality and comparative measurement, Modern methods in standards and measurement, (Damascus: Dar Al-Nahda Al-Arabiya)
- Tayseer Al-Ajarmeh. (2005). Tourism Marketing, 1st Edition; Amman: Dar Hamed for Publishing and Distribution.

- Gamal El Din Mohamed El Morsi. (1998). Fundamentals of Contemporary Marketing, Cairo: Modern Tawhid Library.
- Hamad Al-Assaf. (1995). Introduction to research in the behavioral sciences, Riyadh: Al-Kaiban Library.
- Hamdi Abdel Azim. (2008). The scientific approach to total quality management, Alexandria: University Publishing House.
- Hamid Al-Taie; Bashir Al-Alaq. (2009). Principles of Modern Marketing, A Comprehensive Introduction; Jordan: Amman: Al Yazouri Publishing and Distribution House.
- Hamid Al-Taie. (2006). Mahmoud Al-Sumaidaie and others; the scientific foundations of modern marketing; Amman: Al-Yazuri Scientific Publishing and Distribution House.
- Khalid bin Saad Abdulaziz bin Saeed. (1997). Total Quality Management - Applications to the Health Sector, 1st Edition, Riyadh: King Fahd National Library for Publishing.
- Waqan Al-Obaidat et al.; (2002). Practical research - understandable, its tools and methods; 1st floor, Amman: Dar Al-Fikr.
- Ribhi Mustafa Alyan. (2009). foundations of contemporary marketing; 1st floor, Jordan: Amman: Dar Safaa for Publishing and Distribution.
- Richard, Williams. (1999). The basics of total quality management; Translation and publication of the Harir Library.
- Reef Ahmed Sharif; Marketing - Theory and Practice, Alexandria: University House; 2006
- Tarek Abdel-Raouf, Ihab Issa Al-Masry. (2014). The overall quality, accreditation and academic in education; 1st floor, Cairo: The Arab Group for Training and Publishing.
- Aisha Mustafa El Miniawy. (1998). Consumer behavior - concepts and strategies; 1st floor, Egypt: Ain Shams Library.
- Abdul Aziz Abu Nabaa. (2005). Studies in the Marketing of Specialized Services - An Application Approach, 1st Edition, Amman: Al-Warraaq Publishing.

- Alaa Farhan Talib, Amira Al-Janabi. (2009). Knowledge Management - Customer Knowledge Management; 1st Edition, Amman: Dar Safaa.
- Omar Ahmed Othman Al-Maqli; Abdullah Abdul Rahim Idris. (2011). Total Quality Management , 2nd Edition; Khartoum: University of Khartoum Press.
- Awad Badir Haddad. (1999). Marketing of Banking Services; 1st floor, Cairo: Dar Al-Bayan for Publishing and Distribution.
- Qassem Nayef Alwan Al-Mahyawi. (2006). quality management in services; Jordan: Dar Al-Shorouk for Publishing and Distribution.
- Mamoun Daradkeh and others. (2001). Total Quality Management, 1st Edition; Amman: Dar Al-Safa, for publishing and distribution.
- Mamoun Al Salti, Suhail Elias. (1999). A Practical Guide to Implementing ISO 9000 Quality Management Systems; 1st floor, Damascus: House of Contemporary Thought.
- Mamoun Suleiman Daradkeh. (2006). Total Quality Management and Customer Service; Amman: Dar Safaa for Publishing and Distribution.
- Muhammad Ibrahim Obeidat. (2004). Consumer Behavior - A Strategic Introduction; Amman: Dar Wael.
- Muhammad Ismail Omar. (2008). the Basics of Quality in Production, Cairo: Arab Book House for Publishing.
- Muhammed Salih Al Muezzin. (2008). Principles of Marketing, 1st Edition, (Oman: House of Culture for Publishing and Distribution.
- Mohammed Abd Aladim. (2008). Marketing Management - Contemporary Introduction; (Alexandria: University House.
- Mohamed Abdelazim Abulnaga. (2008). Advanced Marketing; (Alexandria: University House).
- Muhammad Abd al-Fattah al-Sirafi. (2003). The Leading Administration, Edition, (Oman: Dar Safaa for Publishing and Distribution).

**Foreign References:**

- Aerny-Perreten, N., Dominguez-Berjon, M. F., Esteban-Vasallo, M. D., & Garcia- Riobos, C. (2015). Participation and factors associated with late or non-response to an online survey in primary care. *Journal of Evaluation in Clinical Practice*, 21(4), 688–693.
- Ahmed, R. R., Vveinhardt, J., Štreimikienė, D., Ashraf, M., & Channar, Z. A. (2017). Modified SERVQUAL model and effects of customer attitude and technology on customer satisfaction in banking industry: mediation, moderation and conditional process analysis. *Journal of Business Economics & Management*, 18(5), 974– 1004.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 179-211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Ajzen, I. (2005). *Attitudes, personality and behavior* (2nd ed.). Open University Press.
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). *Understanding attitudes and predicting social behavior*. Prentice Hall.
- Alanezi, M. A., & Sellami, A. (2019). A Unified framework for measuring E-service quality. *Engineering, Technology & Applied Science Research*, 9(3), 4249–4254.
- Al-Borie, H, M., & Sheikh-Damanhour, A, M. (2013). Patients satisfaction of service quality in Saudi hospitals: A SERVQUAL analysis. *International Journal of Daniel Ray, Musurer et developper la satisfaction des clients, 2eme tirage edition d'organisation, Paris, 2001.*
- Al-Fraihi, K. J., & Latif, S. A. (2016). Evaluation of outpatient service quality in Eastern Saudi Arabia. *Saudi Medical Journal*, 37(4), 420-428.
- Al-Hazmia, N, B. (2019). A study on the dimensions of the quality of tourism services in the Kingdom of Saudi Arabia. *Management Science Letters*, 10(5), 1115–1120.
- Alkibsi, S., & Lind, M. (2011). Service quality dimensions within technology-based banking services. *International Journal of Strategic Information Technology and Applications (IJSITA)*, 2(3), 36-83. <https://doi.org/10.4018/jsita.2011070104>
- Ali, A., & Tausif, M, R. (2018). Service quality, customers' satisfaction, and profitability: An empirical study of Saudi Arabian insurance sector. *Investment Management & Financial Innovations*, 15(2):232-247.

- Allwood, C. M. (2012). The distinction between qualitative and quantitative research methods is problematic. *Quality and Quantity*, 46(5), 1417-1429.
- Alsini, I. (2017). Investigating effects of perceived service quality on overall service quality and customer satisfaction: Case of Saudi airlines. *Journal of Spatial and Organizational Dynamics*, 5(4), 463–470. <https://www.jsod>
- Andaleeb, S. S., & Basu, A. K. (1994). Technical complexity and consumer knowledge as moderators of service quality evaluation in the automobile service industry. *Journal of Retailing*, 70(4), 367-381.
- Anderson, R. E. (1973). Consumer Dissatisfaction: The effect of disconfirmed expectancy on perceived product performance. *Journal of Marketing Research*, 10(1), 38–44. <https://doi.org/10.2307/3149407>
- Anderson, E. W., & Sullivan, M. W. (1993). The antecedents and consequences of customer satisfaction for firms. *Marketing Science* (1986-1998), 12(2), 125-143. <https://doi.org/10.1287/mksc.12.2.125>
- Anderson, E. W., & Fornell, C. (2000). Foundations of the American customer satisfaction index. *Total Quality Management*, 11(7), 869-882. <https://doi.org/10.1080/09544120050135425>
- Andrade, C. (2019). The P value and statistical significance: Misunderstandings, explanations, challenges, and alternatives. *Indian Journal of Psychological Medicine*, 41(3), 210–215. [https://doi.org/10.4103/ijpsym.ijpsym\\_193\\_19](https://doi.org/10.4103/ijpsym.ijpsym_193_19)
- Andronikidis, A. (2009). Linking dimensions of perceived service quality to actual purchase behavior. *EuroMed Journal of Business*, 4(1), 4-20.
- Ann, Q. V., David, W. H., Sultan, P. & Ho, Y. W. (2012). Service quality in a higher education context: An integrated model. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 24(5), 755-784. <https://doi.org/10.1108/13555851211278196>

**Doi: [doi.org/10.52133/ijrsp.v4.37.2](https://doi.org/10.52133/ijrsp.v4.37.2)**

تصور مقترح للحد من أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة التي لحقت بالمجتمع السعودي على العلاقات الأسرية  
(دراسة وصفية على عينة من الأسر السعودية بمحافظة جدة)

**A proposed scenario to limit the impact of contemporary social changes inflicted on Saudi society on family relations (Descriptive study on a sample of Saudi families in Jeddah Governorate)**

إعداد: الباحث/ ماجد محمد واصل الحربي

ماجستير في الإصلاح الأسري (التوجيه والإصلاح الأسري)، جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية

Email: [abu.mashal2010@hotmail.com](mailto:abu.mashal2010@hotmail.com)

الدكتور/ عبد الرحمن العمري

أستاذ في قسم علم الاجتماع والخدمة الاجتماعية، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية

### مستخلص الدراسة

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة التي لحقت بالمجتمع السعودي على العلاقات الأسرية، وكذلك التعرف على طرق الحد من أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة على العلاقات الأسرية، ولتحقيق هذه الأهداف تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم تصميم استبيان وزع على عينة من الأسر السعودية بمحافظة جدة بلغت (100) أسرة، وتم التوصل إلى عدة نتائج أهمها: زيادة استخدام التقنية في الحياة اليومية، كثرة استخدام مواقع التواصل الاجتماعي بين أفراد الأسرة، توسيع فرص التعليم للمرأة، التأثير بنمط الحياة المتسارع والمتطور، وأوصت الدراسة بأهمية التوعية بخطورة استخدام التقنية في الحياة اليومية، تهيئة فرص التعليم للمرأة بما يتماشى مع طبيعتها، وتزويد الأسر بالدعم الاجتماعي الكافي لتحقيق الاستقرار الأسري والنفسي.

إنه ومن خلال النتائج التي تم التوصل إليها من إجراء هذه الدراسة أوصي بعدد من التوصيات التي أمل أن يستفاد منها مستقبلاً في مجال الدراسة وتمثل في: التوعية بخطورة استخدام التقنية في الحياة اليومية، وضع برامج إرشادية توجيهية لتوضيح مخاطر التغيرات الاجتماعية وتأثيرها على الأسرة، ضرورة توحيد عملية اتخاذ القرارات الخاصة بالأسرة، تهيئة فرص التعليم للمرأة بما يتماشى مع طبيعتها، ضرورة المحافظة على متانة الروابط الأسرية، الاهتمام بتبني ثقافة الحوار بين أفراد الأسرة.

**الكلمات المفتاحية:** تصور مقترح، التغيرات الاجتماعية، المجتمع السعودي، العلاقات الأسرية، الأسر السعودية، محافظة جدة



## **A proposed scenario to limit the impact of contemporary social changes inflicted on Saudi society on family relations (Descriptive study on a sample of Saudi families in Jeddah Governorate)**

### **Abstract**

The study aimed to identify the impact of contemporary social changes inflicted on the Saudi society on family relations As well as identifying ways to reduce the impact of contemporary social changes on family relationships, and to achieve these goals, a descriptive and analytical approach was used. A questionnaire was designed and distributed to a sample of Saudi families in Jeddah governorate, amounting to (100) families, and several results were reached, the most important of which are: Increased use of technology in everyday life, Frequent use of social networking sites among family members, Expanding educational opportunities for women, Affected by the fast and evolving lifestyle, The study recommended the importance of raising awareness of the dangers of using technology in daily life, Creating educational opportunities for women in line with their nature, And providing families with adequate social support to achieve family and psychological stability.

And through the results reached from conducting this study, I recommend a number of recommendations that I hope will be benefited from in the future in the field of study, which are: raising awareness of the danger of using technology in daily life, developing guidance programs to clarify the dangers of social changes and their impact on the family, the need to unify Family decision-making process, providing education opportunities for women in line with their nature, the need to maintain the strength of family ties, interest in adopting a culture of dialogue between family members.

**Keywords:** proposed perception, social changes, Saudi society, family relations, Saudi families, Jeddah Governorate



**1. المقدمة:**

تعد الأسرة هي المؤسسة الرئيسية التي تسهم في تكوين شخصية الفرد وتشكيل ثقافته واتجاهاته إلا أن المتغيرات المعاصرة قد نالت بعض من وظائفها التربوية والتكوينية ومن قدرتها على الاستمرار في ممارسة أدوارها التقليدية الفعالة وأصبحت الأسرة في ادائها لوظائفها البيولوجية والنفسية والاجتماعية والاقتصادية تجاه أفرادها بدأت تتناقص تدريجياً في ظل المتغيرات الراهنة والتي من أبرزها الاجتماعية مما أنتج تراجعاً في دورها كناقلة للقيم والمعايير والمعرفة والثقافة وانحسار في مرجعيتها كأهم مؤسسة للتنشئة الاجتماعية ونتيجة لهذا التغيير فقدت الأسرة العديد من وظائفها التقليدية وقيمتها وظهرت العديد من التغييرات الاجتماعية على الأسرة وأيضاً العديد من المشكلات التي أثرت على التنشئة الاجتماعية للأبناء، وعلى العلاقات الأسرية ككل.

ويعد التغييرات الاجتماعية سمة من سمات المجتمع المعاصر، الذي مس أهم مؤسسة من مؤسساته ألا وهي الأسرة، وتجلّى ذلك من خلال تأثيره على وظائفها، بنائها وأدوارها، فزعزع استقرارها وتوازنها ما نجم عنه العديد من المشكلات الاجتماعية بسبب ضعف وعدم نجاعة الأساليب التربوية، والتي تعود في الأصل إلى التغيير في الأدوار الوالدية وضعف الرقابة الأسرية، ما انعكس بالسلب على شخصية الأبناء بتبنيهم لسلوكيات انحرافية متجاهلين بذلك للقيم والمعايير الاجتماعية.

ونتيجة لهذه التغييرات الاجتماعية التي طرأت على المجتمع السعودي عامة والتي أثرت وبشكل فعال في العلاقات الأسرية، رأيت أن أجرى هذه الدراسة لتوضيح هذه التأثيرات ووضع مقترح يساهم في الحد من هذه التغييرات.

وقد تم تقسيم هذه الدراسة إلى خمسة فصول وهي كالتالي: الفصل الأول: مدخل الدراسة: واحتوى على مشكلة الدراسة. أهمية الدراسة. أهداف الدراسة. تساؤلات الدراسة. مفاهيم الدراسة. الفصل الثاني: الإطار النظري، والدراسات السابقة. المنهج الثالث: منهجية الدراسة. المنهج الرابع: تحليل النتائج ومناقشتها. الفصل الخامس: النتائج والتوصيات.

**1.1. مشكلة الدراسة:**

يرجع التفاعل والانسجام بين أفراد الأسرة بشكل أساسي إلى نجاح العلاقات الأسرية، وإن نجاح هذه العلاقات بشكل عام يكون نتيجة كونها مرضية للذات ومرضية للغير، ويعتبر المناخ الأسري بمثابة مجموعة من العلاقات المتبادلة ومرتبطة مع بعضها البعض بين جميع أفراد الأسرة، كما يلعب المناخ الأسري دوراً هاماً بأن تقوم الأسرة بأداء فعال لوظائفها عبر أفرادها (عبد الله، 2010م).

ولقد اختلفت العلاقات الأسرية في هذا العصر عما كانت عليه سابقاً، فلم يعد الأب هو السلطة الوحيدة في الأسرة، بل زاد الاهتمام بالأفراد وازدادت الاتجاهات التي تؤيد أن يشارك جميع أفراد الأسرة في تفهم وحل مشكلاتها، وإنه من الأسس التي تجعل الأسرة في المجتمع وحدة متماسكة من ناحية البناء الاجتماعي المتكامل والمتناسق مع العادات والتقاليد والمعايير المستمدة من الشريعة الإسلامية هي العمل على الحفاظ على العلاقات الأسرية، وذلك عن طريق تقارب الاتجاهات بين أفراد الأسرة الواحدة بما يتمشى مع العقيدة السمحة والتقاليد السائدة في المجتمع (التويجري، 2001م).

ولقد برزت في العصر الحالي تغييرات اجتماعية عديدة أثرت على البنى والهياكل الأسرية في مجتمع المملكة العربية السعودية،

حيث تحولت الأسرة من أسرة كبيرة إلى أسرة صغيرة تسمى النواة وكان من أبرزها: ضعف العلاقات الأسرية والتي تسببت في كثرة ظاهرة الطلاق وتشرذم الأسر وضياع الأطفال وانحراف الأزواج. كما يؤدي إلى الانحرافات والجرائم المرتبطة بالأسرة.

ومما سبق يمكن توضيح مشكلة الدراسة في بيان التغيرات الاجتماعية المعاصرة، ومدى تأثيرها في العلاقات الأسرية، بالتالي سنتمكن من المحافظة على تماسك الأسرة والتي هي المكون الأول للمجتمع، وصالح الأسرة سيؤدي بلا شك إلى صلاح المجتمع والأمة بكاملها.

## 2.1. أهمية الدراسة:

### 1.2.1. الأهمية العلمية:

1. محاولة لإبراز واقع العلاقات الأسرية في ضوء التغيرات الاجتماعية المعاصرة بالمجتمع السعودي.
2. تزويد المكتبة العربية بمعلومات بحثية للتعرف على طبيعة وأنماط العلاقات الأسرية من جراء التغيرات الاجتماعية التي تتعرض لها الأسرة السعودية في المجتمع السعودي.
3. الوصول إلى مقترح والذي من شأنه أن ينعكس إيجاباً على علاقات الأسرة ببعضها البعض سعياً لتحقيق أقصى قدر من التوافق الاجتماعي في ظل التغيرات الاجتماعية المعاصرة.

### 2.2.1. الأهمية التطبيقية:

1. تزويد العاملين في القطاعات الصحية والخدمية المختلفة بأساليب علمية للتعامل مع الأسر التي تتأثر سلباً بالتغيرات الاجتماعية المعاصرة.
2. ثد تساهم هذه الدراسة في التقليل من آثار التغيرات الاجتماعية المعاصرة على العلاقات الأسرية.
3. أهمية النتائج التي قد تتوصل إليها الدراسة والتي يمكن ان تفيد في توضيح العلاقة بين متغيرات الدراسة.

## 3.1. أهداف الدراسة:

1. تقديم إطار مفاهيمي حول العلاقات الأسرية في ضوء التغيرات الاجتماعية المعاصرة.
2. التعرف على أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة التي لحقت بالمجتمع السعودي على العلاقات الأسرية: ويتفرع من هذا الهدف عدة أهداف تتمثل في:
  - أ- أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة المتعلقة بنسق الأسرة على العلاقات الأسرية.
  - ب- أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة المتعلقة بالبيئة المحيطة بالأسرة على العلاقات الأسرية.
3. التعرف على تصور مقترح للحد من أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة التي لحقت بالمجتمع السعودي على العلاقات الأسرية.

## 4.1. تساؤلات الدراسة:

1. ما أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة التي لحقت بالمجتمع السعودي على العلاقات الأسرية؟ ويتفرع من هذا التساؤل عد تساؤلات تتمثل في:

- أ- ما أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة المتعلقة بنسق الأسرة على العلاقات الأسرية؟  
ب- ما أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة المتعلقة بالبيئة المحيطة بالأسرة على العلاقات الأسرية؟  
2. ما التصور المقترح للحد من أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة التي لحقت بالمجتمع السعودي على العلاقات الأسرية؟

### 5.1. مفاهيم الدراسة:

#### 1. الأسرة:

##### التعريف العلمي:

تعرف الأسرة بأنها: مؤسسة اجتماعية تتواجد في كل المجتمعات البشرية، وتتأثر بالتطورات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية التي يعيشها المجتمع، وتقوم بالدور الرئيس في بناء المجتمع وتدعيم وحدته. (العزة، 2000م)

##### التعريف الإجرائي:

تعرف الأسرة بأنها: مجموعة من الأشخاص يرتبطون معاً بروابط الزواج أو الدم أو التبني ويعيشون تحت سقف واحد ويتفاعلون معاً وفقاً لأدوار اجتماعية محددة ويحافظون على نمط ثقافي عام.

#### 2. العلاقات الأسرية:

##### التعريف العلمي:

تعرف العلاقات الأسرية بأنها: الاتصالات والتفاعلات التي تقع بين أعضاء الأسرة الذين يقيمون في منزل واحد ومن ذلك العلاقة بين الزوجين والأبناء والجددين والأقارب (غيث، 2006م).

##### التعريف الإجرائي:

تعرف العلاقات الأسرية بأنها: هي الترابط الوجداني بين أفراد الأسرة وتتكون من مجموعة من المشاعر والأحاسيس التي يمنحها الفرد في الأسرة إلى الآخر وتكون في شكل حقوق وواجبات ومعاملات وفي محل أخذ وعطاء.

#### 3. التغيرات الاجتماعية المعاصرة:

##### التعريف العلمي:

تعرف التغيرات الاجتماعية المعاصرة بأنها: مجموعة من الظروف التي تتعلق بتكوين الجماعة وأنظمتها، والتي تساهم في تكيف الفرد وتربيته، ويكون لها الاثر الواضح في سلوك الفرد ومجتمعه (عبد الرحمن، 2011م).

##### التعريف الإجرائي:

تعرف التغيرات الاجتماعية المعاصرة بأنها: تلك التغيرات الاجتماعية التي تؤثر على النسق الأسري سواء الداخلي أو البيئي.

#### 4. التصور المقترح:

##### التعريف الإجرائي:

يعرف التصور المقترح بأنه: وضع رؤية وأهداف ومراحل وعمليات ونماذج للحد من أثر التغيرات الاجتماعية على ضعف العلاقات الأسرية.

**2. الإطار النظري للدراسة، والدراسات السابقة****1.1.2. الإطار النظري**

إنه ومن خلال هذا البحث الذي يتضمن الإطار النظري للدراسة، سوف أتناول فيه العلاقات الأسرية، التغييرات الاجتماعية المعاصرة، بشيء من التفصيل.

**أولاً: العلاقات الأسرية:**

تعدّ الأسرة الإطار الأساسي للتفاعل بين الوالدين والأبناء، كونها تلعب الدور الأبرز في تكوين سمات الشخصية السوية أو المضطربة، وذلك لأنّ الطفل يعيش مع والديه، ويكتسب منهما المثل والقيم الاجتماعية، وذلك نتيجة للتفاعل الدائم بينه وبينهما، وتحوّل سلطة الوالدين الخارجية إلى سلطة نفسية داخلية ترقب الطفل، وتكون الضمير المحاسب له، ويتعلّم الأبناء في محيط الأسرة الأخلاق واللغة والعقيدة والقيم.

والأسرة في العصر الحديث تميل إلى استخدام ثمار الثروة التقنية والمعلوماتية من وسائل اتصال ومعلومات عبر شبكات الإنترنت، ومن المتوقع أن تحتلّ حيزاً كبيراً من اهتمامات أفراد الأسرة، بالإضافة إلى التغيير في بنية الأسرة، فتصبح نواة صغيرة الحجم، فكلما زاد تفاعل واشتراك أفراد الأسرة في الجانب الاجتماعي داخل الأسرة، كلما أثر ذلك إيجابياً على اكتساب أفرادها العادات والقيم والاتجاهات والمعتقدات، ويكون القبول لها من خلال التفاعل الذي يحدث داخل الأسرة (داود، 2012م).

**تعريف الأسرة:**

لقد عرف إدريس الأسرة بأنها: اتحاد تلقائي تؤدي إليه الاستعدادات والقدرات الكاملة في الطبيعة البشرية النازعة إلى الاجتماع، وهي ضرورة حتمية لبقاء الجنس البشري ودوام الوجود الاجتماعي، ويتحقق ذلك باجتماع الرجل والمرأة، والاتحاد الدائم بينهما بصورة يقرّها المجتمع (القصاص، 2008م).

كما عرفها الخطيب بأنها: الخلية الأولى في جسم المجتمع، وهي النقطة التي يبدأ منها التطور، وهي أول وسط طبيعي واجتماعي ينشأ فيه الفرد، ويتلقى منها المكونات الأولى لثقافته ولغته وتراثه الاجتماعي (الخطيب، 2007م).

**تعريف العلاقات الأسرية:**

تعرف العلاقات الأسرية بنها: العلاقات التي تجمع بين مجموعة من الأفراد الذين تربطهم علاقة قرابة، وهي تبدأ بالزوجين، وتمتد لتشمل الأولاد وأقارب الزوج والزوجة (توفيق، 2006م).

كما عرفها السيد بأنها: ما يدركه الأطفال لهذه العلاقات من أساليب في معاملة الآباء في مواقف حياتهم المختلفة، وما يتمسكون به من هذه الأساليب (السيد، 2001م).

**أهمية العلاقات الأسرية في الحفاظ على سلامة الأسرة:**

يمثل الكيان الأسري السوي الوحدة الاجتماعية الأساسية في المجتمع، وكلما كانت العلاقات الأسرية والتماسك الأسري بين أعضاء الأسرة قوياً وسوياً كلما كانت الأسرة سليمة وكن الجو الأسري ملائماً لتكيف الأطفال وسلامة نموهم العاطفي والنفسي، وأي صدام يقع بين الأبوين يشعر به الطفل حتى ولو لم يحث أمامه مما يفقده الشعور بالالتزان الانفعالي، فيصبح الطفل متقلب في انفعالاته، وفي المقابل إن الأسرة المترابطة تحقق قدراً كبيراً من الأمان الأسري لأبنائها مما ينعكس إيجابياً على تمتعهم بالسلامة النفسية، كما أن ذلك يدفعهم إلى الانطلاق للحياة خارج الأسرة والتفاعل مع المجتمع بشكل إيجابي (توفيق، 2006م).

ومن ناحي أخرى فإن الاتجاهات والمشاعر التي تسود بين أعضاء الأسرة تنعكس على اتجاهات ومشاعر وأفكار الطفل، فإذا ما حصل الطفل على الإحساس بالأمن في منزله فإن هذا الإحساس يساعد الطفل على مواجهة مشكلات ومواقف الحياة في المستقبل، كما أن طبيعة العلاقات الأسرية تؤثر بشكل كبير في توافق الطفل والمراهق من الناحية الاجتماعية والانفعالية، حيث ينظر الطفل أو المراهق إلى ذاته ويتقبلها بنفس الدرجة التي يتقبل بها أعضاء أسرته لهذه الذات، وتقبل الذات يلعب دوراً هاماً في أمن الفرد الانفعالي (توفيق، 2006م)

وإنه من الأسس التي تجعل الأسرة في المجتمع السعودي وحدة متماسكة من ناحية البناء الاجتماعي المتكامل والمتناسق مع العادات والتقاليد والمعايير المستمدة من الشريعة الإسلامية هي العمل على الحفاظ على العلاقات الأسرية، وذلك عن طريق تقارب الاتجاهات بين أفراد الأسرة الواحدة بما يتمشى مع العقيدة السمحة والتقاليد السائدة في المجتمع (التويجري، 2001م).

### أنواع العلاقات الأسرية:

لقد تم تقسيم العلاقات الأسرية إلى نوعين هما:

#### 1) العلاقات الأسرية الداخلية:

وتشمل كلاً من:

- أ. العلاقة بين الزوج والزوجة.
- ب. العلاقة بين الوالدين والأبناء.
- ج. العلاقة بين الأبناء بعضهم ببعض.

#### 2) العلاقات الأسرية الخارجية:

وتشتمل على علاقة أفراد الأسرة بالأقارب سواءً عن طريق الدم، أو المصاهرة (العويضي، 2004م)

### الأسباب التي تساعد على بناء العلاقات الأسرية السليمة:

هنالك عدد من الأسباب التي تساعد على بناء العلاقات الأسرية السليمة وتتمثل هذه الأسباب كما حددها توفيق فيما يلي:

1. الثقة والاحترام بين أفراد الأسرة.
2. مفهوم كل من الزوجين لطبيعة العلاقات الأسرية.
3. معرفة أفراد الأسر للدور المنوط منه.
4. تهيئة الجو السائد في الأسرة.
5. وجود قدر كافي من التفاهم بين أفراد الأسرة.
6. الوضوح والشفافية بين كل طرف والطرف الآخر.
7. الظروف السليمة التي يتم بها الزواج.
8. الأساليب المتبعة داخل الأسرة.
9. الطبيعة الشخصية لكل أفراد الأسرة.
10. التفاعل الإيجابي بين أفراد الأسرة.
11. إشباع الحاجات الأساسية والثانوية.
12. الحرية والمساواة السائدة في الجو الأسري.

13. البناء الاجتماعي المتكامل والمتناسق مع العادات والتقاليد (توفيق، 2006م).

وإنّ الحفاظ على العلاقات الأسرية عن طريق تقارب أفراد الأسرة الواحدة في الاتجاهات بما يتماشى مع العقيدة السمحة والتقاليد السائدة في المجتمع، له من الأسس التي تجعل من الأسرة وحدة متماسكة من جانب البناء الاجتماعي المتكامل والمتناسق مع العادات والتقاليد (التويجري، 2001م).

#### العلاقات الأسرية وملامح تغييرها:

إن العلاقات الداخلية بين الآباء والأمهات وبينهم وبين الأبناء وبين الأخوة وبعضهم تتأثر بالتغيرات التي تطرأ على مكونات البناء الاجتماعي: مثل بناء الأسرة ونمط السلطة السائدة والتحضر والتغير التقني واشتغال المرأة، وتشبي الخولي إلى أنه بالرغم من أن خروج المرأة للعمل قد أثر بعمق في العلاقات الأسرية، إلا أن هذا التأثير لم يبلغ مدها كما بلغ في الأسرة بالمجتمعات الغربية نظراً لاستمرار فعالية النسق القيمي في المجتمع وعدم استجابته للتغير بالقدر الذي تغيرت به الأسرة الغربية (الخولي، 2004م)

وقد أدى التغير الاجتماعي الراهن إلى تغير أدوار الزوجين ومكانتهما، كما تحولت الأسرة الأبوية القديمة إلى أسرة ديمقراطية تقوم على قيمة المساواة بين الأطراف المكونين لها، والعلاقة الرسمية التي كانت تربط بين الآباء والأبناء المعتمدة على تمايز المكانة سوف تتحول إلى علاقة من نوع جديد شديدة التنوع وتتمشى مع الأوضاع الجديدة للأسرة الحديثة (الخولي، 2004م).

ويرى شعراوي أن التغير الاجتماعي والتقني يصاحبه تغير في العلاقات الأسرية الداخلية، وقد يؤدي هذا التغير إلى زيادة الترابط أو يؤدي إلى التفكك، فهناك علاقة بين التغير الاجتماعي والاقتصادي الذي تعيشه المجتمعات الخليجية والتفكك الأسري، فهناك شريحة من الأسر الغنية تعيش حالة من التفكك الأسري الذي تعد أموالها أحد عوامل هذا التفكك، والأولاد في تلك الأسر يعانون من فراغ عاطفي كبير ناجم عن هذا التفكك، وما المقتنيات الكبيرة التي في أيدي أبناء هذه الفئة كالمخدرات والقيادة المتهوررة، هذا بالإضافة إلى وجود مشاكل ناجمة من تعدد المربيات لأطفال الأسرة الواحدة، وهناك مشاكل نفسية كثيرة ناجمة عن الغياب الطويل للآباء عن أبنائهم وتدليل الأمهات لهم كتعويض عاطفي (شعراوي، 2003م)

ومن ناحية أخرى فقد زادت المسافات بين الآباء والأبناء، وكذلك تزايدت ظاهرة صراع الأجيال وطالت فترات غياب الوالدين عن المنزل بسبب الانشغال بتوفير لقمة العيش، ووجود الخدم سهل خروج الوالدين في أي وقت دون القلق على الأبناء لأنهم ليسوا وحدهم في المنزل، هذا بالإضافة إلى حدوث طفرات وفترات معلوماتية يكتسبها الأبناء لا يستطيع الآباء اللحاق بها (الشاعر، 2004م)

#### المشاكل التي تهدد استقرار الأسرة:

هنالك العديد من المشاكل التي تهدد استقرار الأسرة وقد حدد أمين هذه المشاكل فيما يلي:

- انهيار الرابط بين الزوج والزوجة والأبناء.
- الظروف النفسية السائدة بين أفراد الأسرة.
- غياب الوالدين عن المنزل.
- ظهور الانترنت وانشغال بمواقع التواصل الاجتماعي.

- سوء تكيف الزوجين أحدهما مع الآخر في الطباع والعادات وأساليب الحياة.
- الخلافات الحادة التي تحدث بين الزوجين أو أحدهما والأطفال أو بينهما وبين أفراد أسرتهما.
- قلة الدخل وعدم كفايته لمواجهة احتياجات الأسرة الضرورية.
- سوء الاختيار في عملية الزواج أو عدم القدرة على تحقيق الانسجام.
- سوء التوافق الزوجي.
- اختلاف الأفق الثقافي للزوجين.
- انعدام العواطف الأسرية.
- تدخل الأقارب في العلاقات الزوجية (أمين، 2003م).

#### ثانياً: التغيرات الاجتماعية:

##### تعريف التغير الاجتماعي:

##### تعريف التغيرات الاجتماعية في اللغة:

يعرف التغير الاجتماعي في اللغة: يعني إحداث شيء لم يكن من قبل بنفس الصورة التي أصبح عليها بعد التغيير، وكانت العرب تقول: غير فلان بغيره، إذا حط عنه رحله، وأصلح من شأنه، وتغيرت الأشياء إذا اختلفت عن سابقتها، فحين تقول: غيرت داري إذا بنيتها بناءً غير الذي كانت عليه (ابن منظور، 2000م).

##### تعريف التغيرات الاجتماعية في الاصطلاح:

تعرف التغيرات الاجتماعية اصطلاحاً: بأنها ذلك النشاط الاجتماعي الذي يأخذ غالباً شكل التصورات، والمشاعر غير المنظمة، وهو النشاط الذي يصبح تدريجياً مُعبِراً عن أشكال جديدة من الاعتقاد، والسلوك الجمعي، التي لا تجد منافذ للتعبير عن مطالبها، فتتحول إلى حركة منظمة، تهم الأنماط الاجتماعية الموجودة. وأيضاً تعرف بأنها: مجموعة الاختلافات التي تحدث داخل التنظيم الاجتماعي والتي تظهر على كل البناءات والنظم التي تحدث في المجتمع (غيث، 2000م).

##### عوامل التغيرات الاجتماعية:

أن التغيرات الاجتماعية صفة أساسية من صفات المجتمع وهو صفة لا يمكن أن تخضع لإرادة معينة بل هي نتيجة عوامل اجتماعية وثقافية واقتصادية يتداخل بعضها في بعض ويؤثر بعضها في بعد، ومن هذا المنطلق يمكن تحديد عوامل التغير الاجتماعي فيما يلي:

##### أ. العوامل الجغرافية:

يقصد به مكونات البيئة الطبيعية التي يعمل فيها الإنسان وتشمل الموقع والتضاريس والمناخ والمجاري المائية والثروات المعدنية والزراعية والحيوانية وهذه المكونات تؤثر حتماً في أنشطة أفراد الأسرة، فأى تغير في الظروف الجغرافية سوف يؤدي إلى تغيرات في الأسرة، فحدوث الزلازل والفيضانات وتغير المناخ واشتداد الحرارة أو البرودة في بعض المناطق كل ذلك قد يحدث تغيرات في اتجاهات أعضاء الأسر الذين يسكنونها ويؤثر أيضاً على سلوكهم وطبائعهم (القصير، 2009م).



**ب. العوامل الديموغرافية:**

يقصد بالعوامل الديموغرافية بأنها تلك الآثار المترتبة عن الوضع السكاني من حيث الزيادة والنقصان ومعدلات النمو والهجرة والخصوبة والوفيات إلى غير ذلك من العوامل والمؤشرات الأخرى، كل هذه العوامل لها تأثير على الحياة الاجتماعية بصورة عامة من حيث مستوى المعيشة الذي ينعكس على باقي النواحي الاجتماعية والاقتصادية والصحية... إلخ، فالأمراض والأوبئة تؤدي إلى زيادة نسبة الوفيات في المجتمع، والتقدم في مختلف المستويات الصحية من حملات صحية وتطعيم ضد مختلف الأمراض والفيروسات أدى إلى التقليل من معدلات الوفاة وأمكن من التغلب على الكثير من الأمراض والأوبئة، مما ساعد على حدوث طفرة سكانية، لهذا يعتبر النمو السكاني وسيلة من الوسائل التي تؤدي إلى التغيير الاجتماعي (القصور، 2009م).

**ج. العوامل الاقتصادية:**

يقصد بالعوامل الاقتصادية أنماط الإنتاج السائدة في المجتمع وأشكال التوزيع والاستهلاك ونظام الملكية السائدة والتصنيع، أي جميع النواحي المادية التي تحيط بالمجتمع أو ما يسمى بالبناء الاقتصادي للمجتمع وتأثيره على العلاقات الاجتماعية التي تنشأ بين الأفراد والجماعات، وأي تغيير في أحد الأجزاء للبناء الاقتصادي ينجم عنه تحول وتغيير شكل البناء الاقتصادي ككل، كما أن البناء الاقتصادي يعتبر مسؤول عن التطورات والأحداث التاريخية وعن توجيه عمليات التغيير الاجتماعي في المجتمع إضافة إلى أنه مسؤول عن التنظيم القانوني والديني والفلسفة والأخلاق في المجتمع (الدقس، 2005م). لذا فإن العوامل الاقتصادية تؤثر إلى حد بعيد في تشكيل الحياة الاجتماعية، فتأثيرها واضح في نشأة الجماعات وتكوينها وفي حياة المجتمع السياسية والفكرية وفي ثقافته عموماً.

**د. العوامل الثقافية:**

لما كانت الثقافة في انتشار متزايد، فهي تعتبر سبباً في تغيير مجالات عديدة في المجتمع الواحد وفي غيره من المجتمعات الأخرى، فحينما يتبنى مجتمع قيماً معينة فإنها تؤثر في نظر أفرادها نحو العلاقات الاجتماعية السائدة بينهم وفي اتجاهاتهم بشكل عام، ومن مظاهر تأثير العامل الثقافي تطور المجتمعات المنعزلة وتطوير أنظمة وآليات التكيف مع البيئة والواقع الاجتماعي والتطلع إلى الثقافات الأخرى والسعي وراء الإبداعات الحديثة والتي لها تأثير على المجتمع كونها إضافة جديدة على الحياة الاجتماعية في كيفية استخدامها والأثر الذي تتركه وتحديثه في بقية مجالات الحياة (الدقس، 2005م).

**هـ. العوامل التكنولوجية:**

يقصد بالتكنولوجيا فن الإنتاج الحديث، أي الأساليب والوسائل المستخدمة في المشرعات الاقتصادية والاجتماعية وقد كان للتقدم التكنولوجي تأثيرات كثيرة على الأسرة، من حيث بنائها ووظائفها، لذلك نجد أن حجم الأسرة في المجتمعات التي تأخذ بأسباب التكنولوجيا الحديثة يميل إلى النقصان، مع ما يصاحبه من انتشار شكل الأسرة النووية، زد على ذلك أن العلاقات الداخلية في الأسرة قد تغيرت إلى حد بعيد فضعفت سلطة الأب وارتفعت منزلة الأم، وتقلصت وظائف الأسرة بحيث لم يبق لها سوى وظائف قليلة أهمها وظيفتي الانجاب والتنشئة الاجتماعية (الدقس، 2005م).



**و. العوامل الأيديولوجية:**

تعتبر الأيديولوجية قوة فكرية تعمل على تطوير النماذج الاجتماعية الراقية طبقاً لسياسة تكاملية ووسائل هادفة وتساندها في ذلك تبريرات ونظريات فلسفية، وبالتالي تشمل الأيديولوجية النظام الفكري والعاطفي الذي يعبر عن مواقف الأفراد في العالم والمجتمع.

وترتبط العوامل الأيديولوجية بالمذهب والعقائد الفكرية السائدة في المجتمع، وهذه المذاهب والعقائد الفكرية عرضة للتغيير نتيجة ارتباطها بالتغيرات والعوامل الثقافية والتكنولوجية، لذا فإنها تتأثر بها وتجعلها تتغير من حين لآخر لارتباطها بتطور المجتمع فضلاً عن ارتباطها بالعبادات والتقاليد والقيم وأي تغيير فيها يؤدي إلى تغيير هذه العادات والتقاليد والقيم تبعاً لذلك، إضافة لسرعة اتسامها بالانتشار الذي أصبحت تساهم وسائل الإعلام والاتصال فيه، لذا يمكن اعتبار الأيديولوجية من العوامل الرئيسية التي تسهم في حدوث التغيير الاجتماعي (الدسوقي، 2004م).

**أنماط التغيرات الاجتماعية:**

لقد قسم العمر أنماط التغيرات الاجتماعية إلى نمطين أساسيين:

**الأول: التغيرات الكمية:**

إن التغيرات الكمية تلك التغيرات الاجتماعية الواسعة المستوى والتي تتميز بقوى اجتماعية فاعلة وناشطة لها قدرة على تعديل أو تبديل النظام البيئي المتمثل في نسق التدرج الاجتماعي والمؤسسات الاجتماعية للمجتمع بكامله، وبذلك يصبح السكان متحضرين وتتوسع المدن، ويزداد الطلب على موارد الطاقة والغذاء وشبكة المواصلات والوسائل العامة ومصادر المعلوماتية إعلامياً وإلكترونياً، تقوم جميعها ببلورة رغبة أكيدة وملحة على تطوير تقنيات جيدة ومؤسسات وتحديد معالم الطبقات الاجتماعية من خلال تنشئتهم بشكل منتشر في الأنساق الجديدة، وبهذا كلما زاد المجتمع تعقيداً في حجمه وتنظيماته وفئاته كلما أصبحت واجبات الحكومة أكثر تخصصاً ومواجهة لصراعات متعددة ومتنوعة.

**الثاني: التغيرات النوعية:**

يقصد بها التحولات التي تحصل في أسلوب التعامل والتفاعل بين أفراد المجتمع داخل تنظيماتهم التي تنتقل من الغير الرسمية إلى الرسمية ذات الصفة المجهولة والترابط المبنى على أساس مواقفهم المتدرجة بشكل هرمي والخاضعة لنظام التنظيمات الداخلي، كذلك التحول في التزامهم بوسائل الضبط الاجتماعية الرسمية أكثر من خضوعهم لمعايير ضبط وضعها الأجيال القديمة، وتبلور مفاهيم أخلاقية وأدبية تحترم مشاعر وأذواق وقيم الآخر (العمر، 2004م).

**مراحل التغيرات الاجتماعية:**

إن التغيير الاجتماعي لا يحدث فجأة وإنما يتم عبر عدة مراحل، وقد حدد جودة هذه المراحل في النقاط التالية:

**أ. مرحلة التحدي:**

تعتبر بمثابة نقطة بداية في عملية التطور من قبل المجتمع التقليدي، حيث كلما زاد تمسك المجتمع ومحافظة على منظومة القيم السائدة، كلما زاد التحدي والصراع لمقاومة التغيير ورفضه، لذلك نجد أن قوة التحدي لدى المجتمعات الزراعية تكون أكثر من المجتمعات الصناعية وهكذا.

**ب. مرحلة الانتقال:**

تتم هذه العملية بالتدرج، إذ تنتقل الحالة من أيدي التقليديين إلى أيدي التقدميين، وفي بعض الأحيان يكون بعض التقليديين مشاركي للتقدميين في بعض الأفكار، وتسمى هذه المرحلة بمرحلة تقويم الأفكار الجديدة، وهنا يكون الصراع دائرا بين القديم والحديث وتعتبر هذه المرحلة من أخطر المراحل على الأفكار الجديدة لأنها قد تحترف إلى أفكار هدامة.

**ج. مرحلة التحويل:**

هي المرحلة التي يتم فيها إعادة التنظيم الجذري للبناء المتغير من جميع جوانبه المختلفة والتي تدخل في تشكيله.

**د. المرحلة المتطورة:**

وفي هذه المرحلة يتم تطبيق الأفكار الجديدة، وتقضي إلى الحالة الجديدة التي وصل إليها التغير، وهي إقامة التنظيم على أسس جديدة نابعة من عملية التغير الحادث (جودت، 2004م).

**نظريات التغيرات الاجتماعية:**

تعد النظرية بمثابة نموذج تصوري لتفسير ظاهرة التغير الاجتماعي، كما تهدف إلى معرفة التغيرات والتطورات التي طرأت على المجتمعات عبر مراحل التطور التاريخي ولتوضيح أوجه التشابه والاختلاف بين المجتمعات القديمة والمعاصرة وصلتها بحركة التاريخ والأحداث التاريخية، ومن هذه النظريات ما يلي:

**(1) النظريات الحتمية:**

ويقصد بالنظريات الحتمية تلك النظريات التي ركزت في تفسيرها للتغير الاجتماعي على عامل واحد كالاقتصاد أو المناخ، على اعتبار أن هذا العامل الوحيد الذي يحرك بقية العوامل الأخرى. وإن الحتمية تفترض أن الأمور محددة سلفا، وعندما استخدمت الكلمة في الفكر الاجتماعي أصبحت تعني البحث عن السبب الوحيد الأصل، الكامن خلف حدوث كل الظواهر (إستيتية، 2010م).

**(2) النظرية التطورية:**

سيطرت النظرية التطورية على الفكر السوسولوجي خلال القرن التاسع عشر وأوائل القرن العشرين وكانت متوازية إلى حد ما مع النظريات الحتمية، وإن كانت تستمد جذورها من الفلسفات القديمة، وتعد أهم النظريات المبكرة التي تناولت موضوع التغير الاجتماعي، ولكن منذ عام 1920م بدأ الاهتمام بالتحليل المنظم للأنساق الاجتماعية، وكذا اختبار الاتجاهات الاجتماعية الديموغرافية، إضافة إلى الفحوص التي أخذت عن المحددات الاجتماعية للسلوك.

**(3) النظرية الخطية:**

وتوصف بأنها نظريات تهتم بالتحويلات التقليدية المستمرة الموصلة في النهاية إلى هدف محدد، ويمر المجتمع في حالة تحوله نحو تحقيق هذا الهدف بمراحل أو خطوات ثابتة وتنتقل هذه النظريات من افتراض أساسي وهو أن كل المجتمعات تتغير من الشكل البسيط إلى الأشكال الأكثر تعقيدا في خط مستقيم من التطور، حيث عكست هذه النظريات ادعاءات أو افتراضات هذا الوقت وبخاصة القرن الثامن عشر والتي تؤكد على أن كل مرحلة متعاقبة تكون أفضل من سابقتها، وأنت نظريات التطور في إطار النظريات غير السوسولوجية في نظرتها إلى التغير الاجتماعي، لأنها تشبه المجتمع بالكائن العضوي في تطوره (الدقس، 2005م).

## 2.2. الدراسات السابقة

### تمهيد:

هناك من الدراسات التي تناولت موضوع هذه الدراسة من زوايا متنوعة وأجريت في مجتمعات مختلفة، وقد استطاع الباحث أن يحدد أهم الدراسات الحديثة التي تقترب من أهداف هذه الدراسة، وهي من الدراسات السابقة التي تناولت العلاقات الأسرية، والتغيرات الاجتماعية، وتم تقسيم هذه الدراسات وفق ترتيب زمني من الأحدث إلى الأقدم، والتي يمكن عرضها على النحو الآتي:

### 1.2.2 الدراسات العربية:

**دراسة الناصر (2019م)**، بعنوان: التغيير الاجتماعي وأثره على الأسرة وشخصية الأبناء، لدى طلبة الجامعة السعودية الإلكترونية بمدينة الرياض، هدفت الدراسة إلى الكشف عن دور وسائل التواصل الاجتماعي على العلاقات الاجتماعية والأسرية لدى الطلبة، والتعرف على الواقع الفعلي باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي لدى الطلبة، والتعرف على الفروق في متغير الجنس والحالة الاجتماعية ونوع الكلية والمستوى الدراسي في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي من وجهة نظر الطلبة، واستخدمت الباحثة في الدراسة الحالية المنهج الوصفي المسحي، وبلغ حجم العينة النهائية (315) طالباً وطالبة من الجامعة السعودية الإلكترونية منهم 153 من الذكور، و162 من الإناث، واختيرت العينة بالطريقة الطبقيّة العشوائية، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: أن الواقع الفعلي لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي لدى الطلبة طلاب وطالبات الجامعة السعودية الإلكترونية جاء بدرجة كبيرة، وأن أكثر وسائل التواصل التي يتم استخدامها هي الواتس أب بنسبة 7.98%، تلاها وسيلة الانستغرام بنسبة 2.83%، وظهرت النتائج أيضاً أن استخدام وسائل التواصل يعيق عمل الطلبة بنسبة 4.45% كما دلت النتائج على أن هناك تبايناً في مدى تأييد كل من الأب والأم والأخوة في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي كما أظهرت نتائج الدراسة أن وسائل التواصل الاجتماعي لها أثر كبير على الحياة الاجتماعية، حيث بلغ المتوسط الحسابي 47.3 في حين كان أثرها منخفض على العلاقات الأسرية.

**دراسة: (أبو سليمان، 2016م)**، بعنوان: أثر استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في العلاقات الأسرية والاجتماعية لدى طلبة جامعة اليرموك. هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن أثر استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في العلاقات الأسرية والاجتماعية لدى طلبة جامعة اليرموك، ولتحقيق أهداف الدراسة، تم إعداد استبانة للكشف عن أثر استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في العلاقات الأسرية والاجتماعية، تكونت عينة الدراسة من (913) طالباً وطالبة من طلبة جامعة اليرموك في مرحلة البكالوريوس، تم اختيارهم بالطريقة المتيسرة، أشارت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق في طبيعة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لدى طلبة جامعة اليرموك، تعزى لمتغيرات الجنس، والمستوى الدراسي، ونوع الكلية، كما أشارت النتائج إلى أن أثر استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في العلاقات الاجتماعية، جاء مرتفعاً، وفي العلاقات الأسرية متوسطاً، وبينت النتائج عدم وجود فروق في مستوى أثر استخدام وسائل التواصل الاجتماعي الكلي في العلاقات الأسرية والاجتماعية، تعزى لاختلاف متغيرات الجنس والمستوى الدراسي ونوع الكلية، ووجود فروق في مستوى أثر استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في العلاقات الاجتماعية، تعزى لمتغير الجنس، لصالح الإناث، ووجود فروق في مستوى أثر استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في العلاقات الأسرية، تعزى لمتغير المستوى الدراسي، لصالح طلبة السنة الثالثة. وأخيراً أظهرت النتائج وجود علاقة سالبة دالة إحصائياً بين مستوى استخدام وسائل التواصل الاجتماعي والعلاقات الأسرية والاجتماعية.

**دراسة: سليمة (2014م)**، بعنوان: التغيرات الاجتماعية والاقتصادية وانعكاساتها على السلطة الوالدية كما يدركها الأبناء في الأسرة الجزائرية. تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على التغيرات الاجتماعية والاقتصادية التي شهدتها الأسرة الجزائرية، والبحث عن انعكاسات هذه التغيرات على السلطة الوالدية كما يدركها الأبناء، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي بهدف جمع المعلومات من خلال وصف السلطة الوالدية كما يدركها الأبناء، وتحليل العلاقة بين السلطة الوالدية والتغيرات الاجتماعية والاقتصادية التي تشهدها الأسرة الجزائرية، شملت عينة الدراسة 410 طالبا وطالبة للمستوى السنة أولى جامعي من جامعة محمد خيضر تتراوح أعمارهم ما بين 18- 23 سنة، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: شهدت الأسرة الجزائرية تغيرات تمثلت في: تغير في البنية التركيبية للأسرة، تغير في السكن والإقامة، انتقال الأسرة من النمط التقليدي الممتد إلى النمط العصري النووي، ارتفاع المستوى التعليمي للوالدين، خروج المرأة إلى العمل، ارتفاع الدخل الأسري، تغير في الوضعية المهنية للوالدين، امتلاك الأسرة لأدوات منزلية ووسائل تكنولوجية حديثة، ظهور مشكلات اقتصادية وصحية. هناك فروق ذات دلالة إحصائية في بعدي الأمان الأسري والضبط كما يدركها الأبناء تعزى إلى المستوى التعليمي للام.

**دراسة: المستير (2014م)**، بعنوان: آثار الواتس آب على العلاقات الاجتماعية داخل الأسرة الصغيرة والأسرة الممتدة وبين الأقارب والأصدقاء وزملاء العمل. هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن آثار " الواتس آب" على العلاقات الاجتماعية داخل الأسرة الصغيرة والأسرة الممتدة وبين الأقارب والأصدقاء وزملاء العمل، استخدمت في هذه الدراسة استبيان إلكتروني من إعداد الباحث، وأسلوب المقابلة، تكونت عينة الدراسة من (500) مشارك ومشاركة من (43) مدينة سعودية، أظهرت نتائج الدراسة أن " الواتس آب" هو التطبيق الأول الذي جمع أفراد العائلة الصغيرة والممتدة في بيئة افتراضية واحدة، لتبادل أخبار العائلة والأقارب، ومناقشة القضايا المهمة، كما بينت النتائج أن آثار " الواتس آب" كانت إيجابية ضمن الوصول للأهل والأقارب، وكذلك أن " الواتس آب" ساعد النساء وسكان المدن الكبيرة في تجاوز حاجز المكان، فأعطى المرأة السعودية فرصة للتواصل، مما نتج من تقوية العلاقة، وإزالة حاجز الكلفة بين الأقارب وتقوية صلة الرحم، كما أن رسائل " الواتس آب" أعطت الوقت للحوار بين أفراد الأسرة، وأعطت الفرد وقتاً أطول للتفكير في الرد المناسب والوصول للقرار المناسب، كذلك ساعد هذا التطبيق في تسهيل عملية التواصل بين جيل الآباء والأمهات.

**دراسة: العويضي (2004م)**، بعنوان: أثر استخدام الانترنت على العلاقات الأسرية بين أفراد الأسرة السعودية في محافظة جدة. وقد هدفت هذه الدراسة إلى دراسة أثر استخدام الانترنت على العلاقات الأسرية بين أفراد الأسرة السعودية، ولتحقيق هذا الهدف فقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وطبقت الدراسة على عينة قوامها (200) أسرة من مجتمع جدة، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: يعد تأثير استخدام الانترنت على العلاقات الأسرية بين أفراد الأسر في مجتمع الدراسة تأثير محدود وبسيط، ارتفاع نسبة أفراد العينة الذين يرون أن الانترنت ذات تأثير سلبي على المجتمع السعودي دينياً وأخلاقياً، توجد فروق ذات دلالة معنوية بين مدة استخدام الزوج للإنترنت وبين تأثير ذلك الاستخدام على العلاقة فيما بينه وبين زوجته.

## 2.2.2. الدراسات الأجنبية:

**دراسة: (Ngonidzshe,2016)**، هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن أثر استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في التفاعل الاجتماعي والعلاقات الأسرية، ولتحقيق أهداف الدراسة وجمع البيانات، تم استخدام أسلوب المقابلة، تكونت عينة الدراسة من (20) فرداً،

أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر إيجابي دال إحصائياً لوسائل التواصل الاجتماعي في التفاعل الاجتماعي والعلاقات الأسرية، كما أشارت النتائج أن أكثر وسائل الاتصال الإلكترونية استخداماً هي واتس آب، والفيسبوك، وتويتر، وأن أكثر الاتصالات الإلكترونية تستند إلى الرسائل النصية، والبريد الإلكتروني، وبدرجة مرتفعة.

**دراسة: (Meshel, 2010)**، بعنوان: أثر استخدام شبكات التواصل الاجتماعي على العلاقات الأسرية، وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام شبكات التواصل الاجتماعي على العلاقات الأسرية، ولتحقيق هذه الأهداف تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وقد طبقت الدراسة على عينة قوامها (1600) شاب من مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي في بريطانيا، وقد أظهرت النتائج أن أكثر من نصف الأشخاص البالغين الذين يستخدمون مواقع من بينها "الفيسبوك، بيبو، اليوتوب" قد اعترفوا بأنهم يقضون وقتاً طويلاً على شبكة الانترنت من ذلك الوقت الذي يقضونه مع أصدقائهم الحقيقيين أو مع أفراد أسرهم، وبين الدراسة أنه حوالي 53% من الذين شاركوا في الدراسة المسحية، بأن شبكات التواصل الاجتماعي على شبكة الانترنت تسبب بالفعل في تغيير أنماط حياتهم.

#### أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

1. تتشابه هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في أن أغلبها تناول العلاقات الأسرية، والتغيرات الاجتماعية.
2. إن معظم الدراسات السابقة والدراسة الحالية اعتمد على المنهج الوصفي للعينة.
3. بعض الدراسات السابقة تختلف مع الدراسة الحالية في اعتمادها على مناهج ومقاييس حسب طبيعة عينتها.
4. تختلف الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في هدفها العام حيث هدفت إلى التعرف على التغيرات الاجتماعية المعاصرة، ومدى تأثيرها في العلاقات الأسرية.
5. بينما تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من خلال أهدافها الفرعية.

#### الاستفادة من الدراسات السابقة:

استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في تحديد مشكلة الدراسة، وصياغة تساؤلاتها، وتحديد أهدافها، ومنهجها، وفي إعداد أديباتها، كما استفاد منها في إعداد الاستبانة الخاصة بالدراسة الحالية، والاستفادة مما تحتويه من معلومات في الإطار النظري للدراسة.

ويؤكد الباحث الاستفادة الكبيرة من الدراسات السابقة في إدراك علاقة التغيرات الاجتماعية، بالعلاقات الأسرية، والمساهمة في إثبات خطورة هذه التغيرات على ضعف العلاقات الأسرية.

### 3. منهجية الدراسة

#### تمهيد

سيتم من خلال هذا الفصل توضيح المنهج والجراءات المتبعة في البحث، والذي يتضمن تحديد المنهجية، والمجتمع والعينة المستهدفة بالدراسة، وأدوات جمع البيانات من حيث الإعداد وطرق التحقق من الصدق والثبات، والأدوات والعمليات الإحصائية التي ستستخدم في تحليل البيانات، وذلك على النحو التالي:

### 1.3. منهج الدراسة:

قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، ويُعرف عن هذا المنهج أنه يساعد في التوصل إلى الأهداف المرجوة والإجابة على التساؤلات ومن ثم الخروج بتوصيات ومقترحات قد تسهم في إيجاد حلول لمشكلة البحث، وقد أثبت هذا المنهج فعاليته في الوصول إلى نتائج جيدة في العديد من مجالات العلم والمعرفة.

قام الباحث بتجميع بيانات عن أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة التي لحقت بالمجتمع السعودي على العلاقات الأسرية، وتم وضع أسئلة محددة وصياغتها في شكل استبيان تم توزيعه على أفراد العينة ومن ثم وصف هذه البيانات وتحليلها.

### 2.3. مجتمع الدراسة:

الخطوة الأولى في البحوث هو تعريف مجتمع البحث المستهدف بالدراسة. مجتمع البحث هو بمثابة وحدات محددة من العناصر الموجودة في المجتمع يستهدفهم الباحث بالدراسة (نوري، 2014م، 286). يتكون مجتمع الدراسة من الأسر السعودية بمحافظة جدة.

### 3.3. عينة الدراسة:

العينة هي وحدات جزئية من المجتمع يتم اختيارها وفقاً لأسس وقواعد إحصائية محددة. تم اختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة، وتم التوصل إلى استجابة (100) من الأسر السعودية بمحافظة جدة.

### 4.3. أداة الدراسة:

تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات والبيانات المتعلقة بالدراسة، نظراً لطبيعتها من حيث أهدافها ومنهجها ومجتمعها. وتعتبر الاستبانة من أكثر أدوات البحث انتشاراً واستخداماً في مجالات العلوم المختلفة، فهي أكثر فاعلية من حيث توفير الوقت وتقليل التكلفة، وإمكانية جمع البيانات عن أكبر عدد من الأفراد مقارنة بالوسائل الأخرى، كما أنها تسهل الإجابة على بعض الأسئلة التي تحتاج إلى وقت من قبل المبحوث، وكذلك عندما تكون مفردات العينة ذات توزيع جغرافي متباعد.

(نوري، 2014م: 167-168).

### خطوات إعداد أداة الدراسة:

الخطوة الأولى: قام الباحث بوضع الهدف الرئيسي للبحث وهو دراسة أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة التي لحقت بالمجتمع السعودي على العلاقات الأسرية.

الخطوة الثانية: تحديد مجالات القياس لأداة البحث: تمثلت مجالات القياس لأداة البحث في جزئين:

البيانات الأولية: وهي معلومات عامة عن العينة: (العمر - المستوى التعليمي - جهة العمل - نوع السكن - عدد أفراد الأسرة).

القسم الثاني: أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة التي لحقت بالمجتمع السعودي على العلاقات الأسرية ويتكون من ثلاثة محاور هي:

المحور الأول: أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة المتعلقة بنسق الأسرة على العلاقات الأسرية، ويتكون من (15) عبارة.

المحور الثاني: أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة المتعلقة بالبيئة المحيطة بالأسرة على العلاقات الأسرية، ويتكون من (15) عبارة.

المحور الثالث: طرق الحد من أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة على العلاقات الأسرية، ويتكون من (11) عبارة.

**الخطوة الثالثة:** صياغة عبارات أداة البحث في صورتها الأولية:

بعد تحديد مجالات الاستبيان تمت صياغة عباراته من خلال مراجعة الإطار النظري والأدوات المستخدمة في الدراسات السابقة المشابهة للدراسة الحالية، وتمت صياغة عبارات كل مجال وفقاً للتعريفات الإجرائية للمجال الذي تم قياسه بالاستبيان والاستفادة من بعض العبارات الواردة في الأدوات المستخدمة في الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية.

الخطوة الرابعة: تدريج الاستجابات للمحاور الرئيسية: تم تدريج الاستجابات على عبارات المحاور باستخدام المقياس الخماسي (موافق بشدة - موافق - محايد - غير موافق - غير موافق بشدة) وتأخذ الدرجات (5 - 4 - 3 - 2 - 1) على التوالي.

الخطوة الخامسة: صياغة تعليمات أداة البحث: تمت صياغة تعليمات الاستبانة بغرض تعريف أفراد مجتمع الدراسة على الهدف من أداة الدراسة، مع مراعاة وضوح العبارات وملاءمتها لمستوى المستجيبين، وكتابة البيانات الخاصة بتغيرات الدراسة وتم تعريفها بطريقة مبسطة، كما تم التأكيد على خصوصية وسرية البيانات التي سيدلون بها.

الخطوة السادسة: تم إخراج الاستبانة في صورتها النهائية (الملاحق) وتطبيقها على العينة المستهدفة، وذلك بعد تحويلها إلى استمارة إلكترونية عن طريق موقع (google drive)، ومن ثم إرسال الرابط الإلكتروني للعينة المستهدفة عن طريق البريد الإلكتروني وتطبيقات التواصل الاجتماعي مثل الواتس أب.

### صدق الاتساق الداخلي للاستبانة Internal Consistency:

تم حساب صدق الاتساق الداخلي لأداة البحث حسب المحاور من خلال حساب معامل الارتباط لبيرسون بين كل عبارة ودرجة المحور الذي تتبع له، وكانت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (3-1): صدق الاتساق الداخلي للمحور الأول.

رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط
1	.423**	6	.702**	11	.765**
2	.568**	7	.858**	12	.828**
3	.633**	8	.737**	13	.781**
4	.722**	9	.866**	14	.707**
5	.814**	10	.801**	15	.416**

(\*\*) دالة عند مستوى دلالة إحصائي (0.01)

الجدول السابق يبين معاملات ارتباط بيرسون بين كل عبارة من عبارات المحور الأول والدرجة الكلية للمحور، وتظهر معاملات الارتباط لبيرسون والدلالة الإحصائية. نجد أن جميع معاملات الارتباط بين كل عبارة ودرجة المحور الأول تدرجت بين المتوسطة والمرتفعة وتراوحت بين (0.416 - 0.866) وهي قيم موجبة وجميعها دالة عند مستوى دلالة إحصائية (0.01) مما يشير إلى أن المحور الأول من الاستبيان يمتاز بصدق الاتساق الداخلي وأن عباراته ترتبط بالمحور بصورة كبيرة وبالتالي فهي تقيس ما صُممت من أجله.



## جدول رقم (2-3): صدق الاتساق الداخلي للمحور الثاني.

معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة
.740**	26	.840**	21	.278**	16
.722**	27	.474**	22	.752**	17
.735**	28	.660**	23	.592**	18
.714**	29	.788**	24	.734**	19
.623**	30	.777**	25	.745**	20

(\*\*) دالة عند مستوى دلالة إحصائي (0.01)

الجدول السابق يبين معاملات ارتباط بيرسون بين كل عبارة من عبارات المحور الثاني والدرجة الكلية للمحور، وتظهر معاملات الارتباط لبيرسون والدلالة الإحصائية. نجد أن جميع معاملات الارتباط بين كل عبارة ودرجة المحور الثاني تدرجت بين المتوسطة والمرتفعة وتراوحت بين (0.278 – 0.840) وهي قيم موجبة وجميعها دالة عند مستوى دلالة إحصائية (0.01) مما يشير إلى أن المحور الثاني من الاستبيان يمتاز بصدق الاتساق الداخلي وأن عباراته ترتبط بالمحور بصورة كبيرة وبالتالي فهي تقيس ما صُممت من أجله.

## جدول رقم (3-3): صدق الاتساق الداخلي للمحور الثالث.

معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة
.743**	39	.739**	35	.619**	31
.712**	40	.802**	36	.702**	32
.783**	41	.757**	37	.681**	33
		.808**	38	.795**	34

(\*\*) دالة عند مستوى دلالة إحصائي (0.01)

الجدول السابق يبين معاملات ارتباط بيرسون بين كل عبارة من عبارات المحور الثالث والدرجة الكلية للمحور، وتظهر معاملات الارتباط لبيرسون والدلالة الإحصائية. نجد أن جميع معاملات الارتباط بين كل عبارة ودرجة المحور الثالث تدرجت جاءت مرتفعة وتراوحت بين (0.619 – 0.808) وهي قيم موجبة وجميعها دالة عند مستوى دلالة إحصائية (0.01) مما يشير إلى أن المحور الثالث من الاستبيان يمتاز بصدق الاتساق الداخلي وأن عباراته ترتبط بالمحور بصورة كبيرة وبالتالي فهي تقيس ما صُممت من أجله.

## ثبات الاستبانة Reliability:

للتحقق من ثبات أداة البحث تم استخدام معاملات ألفا كرونباخ، وجاءت النتائج كما في الجدول التالي:

## جدول رقم (4-3): معاملات الثبات للاستبانة

ألفا كرونباخ	عدد العبارات	المحور
0.931	15	1. أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة المتعلقة بنسق الأسرة على العلاقات الأسرية



0.918	15	2. أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة المتعلقة بالبيئة المحيطة بالأسرة على العلاقات الأسرية
0.909	11	3. طرق الحد من أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة على العلاقات الأسرية
0.952	41	الاستبيان كاملاً

الجدول السابق يوضح معاملات الثبات بطريقة (ألفا كرونباخ) لأداة البحث. نجد أن قيمة ألفا كرونباخ للمحور الأول الذي يتكون من (15) عبارة بلغت (0.931)، وللمحور الثاني الذي يتكون من (15) عبارة بلغت (0.918)، وللمحور الثالث الذي يتكون من (11) عبارة بلغت (0.909)، بينما للاستبيان ككل فقد بلغت قيمة ألفا كرونباخ (0.952)، ونلاحظ أن جميع معاملات الثبات جاءت مرتفعة جداً ( $> 0.90$ ). مما سبق من نتائج الثبات فإنه يمكن التوصل إلى أن الأداة تمتاز بثبات عالي، وبالتالي فإن النتائج التي سيتم التوصل إليها من خلال الاستبانة ستكون موثوقة ويعتمد عليها في الوصول إلى القرارات السليمة.

#### جدول رقم (3-3): أوزان الإجابات حسب المقياس الخماسي.

المتوسط الموزون	الوزن	الإجابة
5 – 4.20	5	موافق بشدة
4.19 – 3.40	4	موافق
3.39 – 2.60	3	محايد
2.59 – 1.80	2	غير موافق
1.79 – 1	1	غير موافق بشدة

تم حساب المتوسطات الحسابية المرجحة لكل عبارة من عبارات أداة البحث ومقارنتها مع المدى الموجود في الجدول السابق وتعطى الإجابة المقابلة للمدى الذي يقع بداخله متوسط العبارة.

#### 4.4. المعالجة والأدوات الإحصائية المستخدمة:

تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (IBM SPSS v. 24)، وقد تم استخدام العديد من العمليات والاختبارات الإحصائية بغرض التحقق من أهداف الدراسة والإجابة عن التساؤلات التي طرحها الباحث والتي تتمثل في:

1. معامل ارتباط بيرسون لإيجاد الاتساق الداخلي لأداة الدراسة.
2. معاملات كرونباخ-ألفا لإيجاد معامل الثبات لأداة الدراسة.
3. التكرارات والنسب المئوية لوصف عينة الدراسة.
4. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، واختبار مربع كاي لجودة التوفيق للإجابة على التساؤلات.
5. اختبار (T-Test) للعينات المستقلة واختبار (One-way ANOVA) للفروق في محاور أداة الدراسة وفقاً للبيانات الأولية بالإضافة إلى اختبار (LSD) أقل فرق معنوي للمقارنات البعدية الثنائية.

تم استخدام برنامج (Excel) لعمل الرسوم البيانية.

تم اعتماد مستوى المعنوية ( $\alpha < 0.05$ ) للدلالة الإحصائية.

## 4. نتائج البحث وتفسيرها

## تمهيد

يتضمن هذا الفصل عرضاً للنتائج التي خرجت بها الدراسة، بناءً على التحليل الإحصائي للبيانات التي تم جمعها بواسطة الاستبانة، والتحقق من أهداف الدراسة والإجابة على التساؤلات التي تم طرحها.

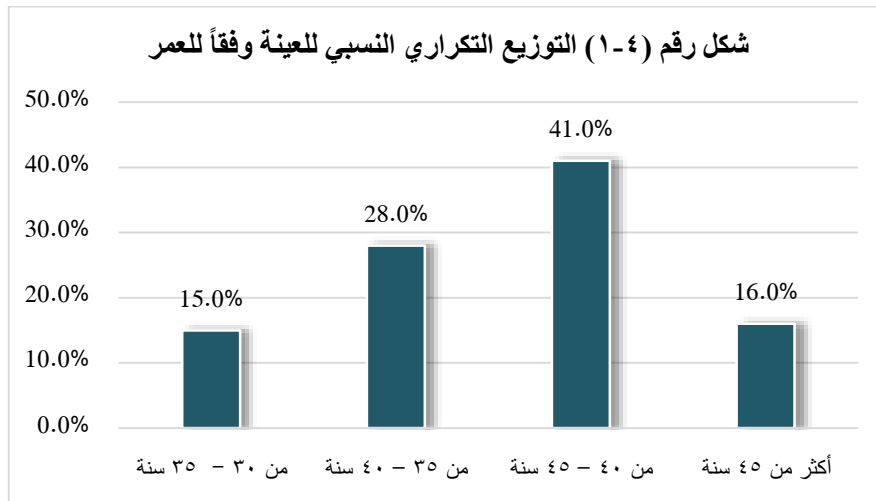
## أولاً: وصف عينة الدراسة:

تم استخدام الجداول التكرارية والرسوم البيانية لوصف عينة الدراسة وفقاً للبيانات الأولية، وذلك كما يلي:

## جدول رقم (1-4) التوزيع التكراري النسبي للعينة وفقاً للعمر

النسبة المئوية	العدد	العمر
15.0 %	15	من 30 - 35 سنة
28.0 %	28	من 35 - 40 سنة
41.0 %	41	من 40 - 45 سنة
16.0 %	16	أكثر من 45 سنة
100.0 %	100	المجموع

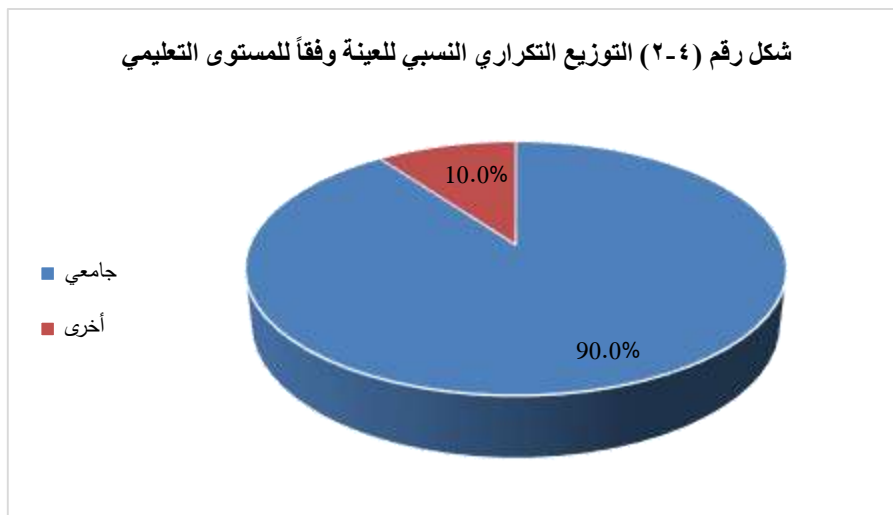
من خلال الجدول السابق يتضح أن نسبة (41 %) من العينة في الفئة العمرية (من 40 - 45 سنة)، وأن نسبة (28 %) في الفئة العمرية (من 35 - 40 سنة)، وأن نسبة (16 %) في الفئة العمرية (أكثر من 45 سنة)، وأن نسبة (15 %) في الفئة العمرية (من 30 - 35 سنة). الشكل البياني التالي يوضح هذه النسب:



## جدول رقم (2-4) التوزيع التكراري النسبي للعينة وفقاً للمستوى التعليمي

النسبة المئوية	العدد	المستوى التعليمي
90.0 %	90	جامعي
10.0 %	10	أخرى
100.0 %	100	المجموع

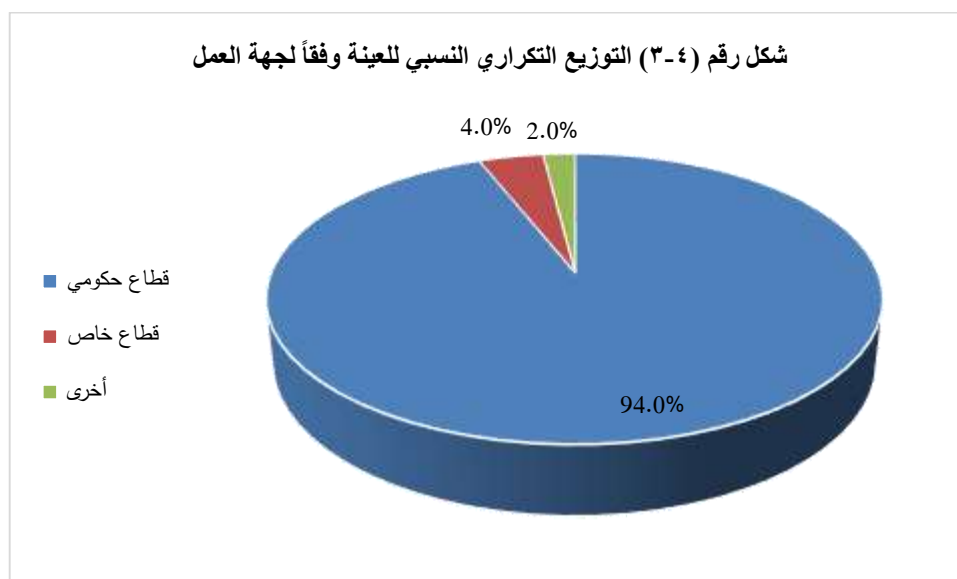
من خلال الجدول السابق يتضح أن غالبية العينة بنسبة (90 %) مستواهم التعليمي (جامعي)، وأن نسبة (10 %) مستواهم التعليمي (أخرى). الشكل البياني التالي يوضح هذه النسب:



جدول رقم (3-4) التوزيع التكراري النسبي للعينة وفقاً لجهة العمل

جهة العمل	العدد	النسبة المئوية
قطاع حكومي	94	94.0%
قطاع خاص	4	4.0%
أخرى	2	2.0%
المجموع	100	100.0%

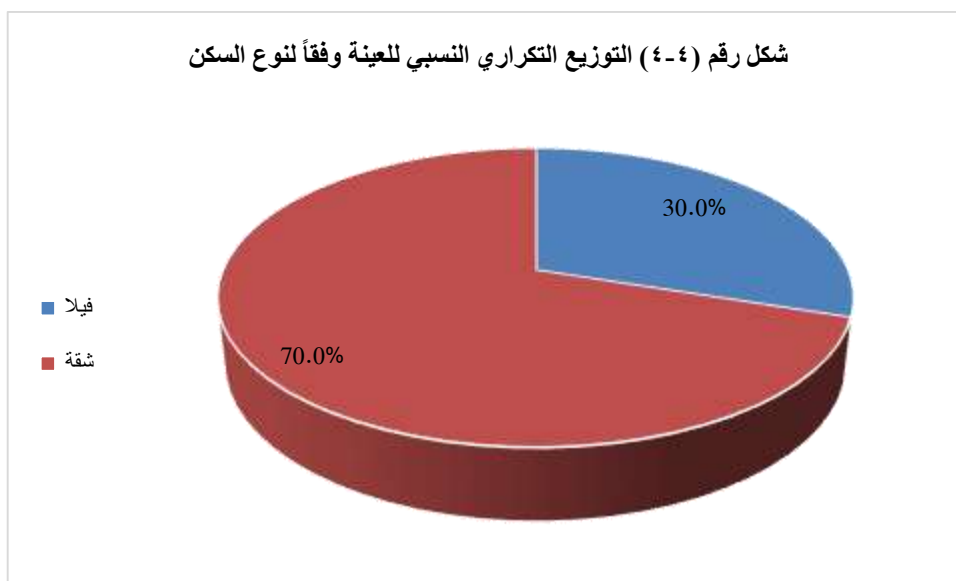
من خلال الجدول السابق يتضح أن غالبية العينة بنسبة (94 %) يعملون في (القطاع الحكومي)، وأن نسبة (4 %) يعملون في (القطاع الخاص)، وأن نسبة (2 %) يعملون لدى جهات أخرى غير التي ذُكرت. الشكل البياني التالي يوضح هذه النسب:



## جدول رقم (4-4) التوزيع التكراري النسبي للعينة وفقاً لنوع السكن

نوع السكن	العدد	النسبة المئوية
فيلا	30	30.0 %
شقة	70	70.0 %
المجموع	100	100.0 %

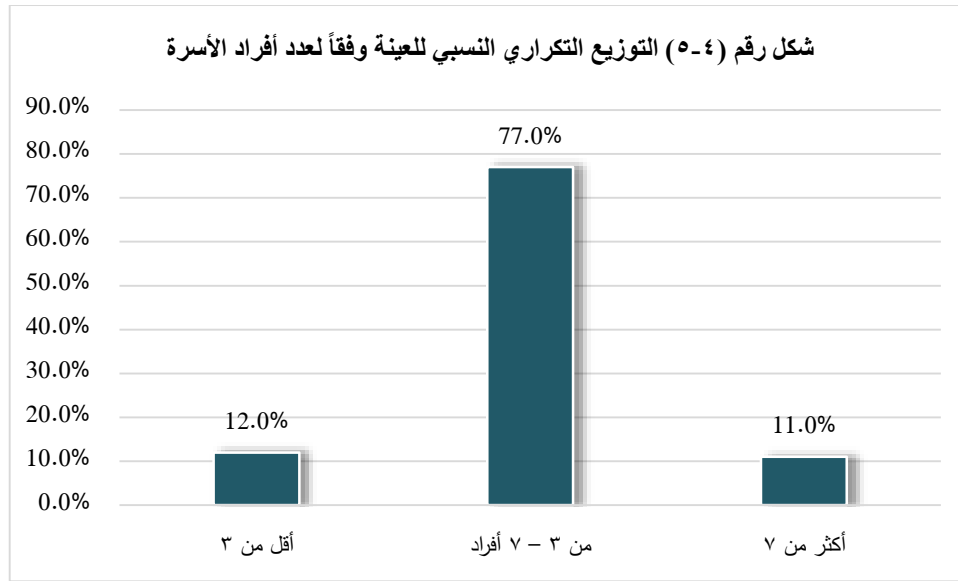
من خلال الجدول السابق يتضح أن غالبية العينة بنسبة (70 %) نوع سكنهم (شقة)، بينما نسبة (30 %) نوع سكنهم (فيلا). الشكل البياني التالي يوضح هذه النسب:



## جدول رقم (5-4) التوزيع التكراري النسبي للعينة وفقاً لعدد أفراد الأسرة

عدد أفراد الأسرة	العدد	النسبة المئوية
أقل من 3	12	12.0 %
من 3 - 7 أفراد	77	77.0 %
أكثر من 7	11	11.0 %
المجموع	100	100.0 %

من خلال الجدول السابق يتضح أن غالبية العينة بنسبة (77 %) يبلغ عدد أفراد أسرهم (من 3 - 7 أفراد)، وأن نسبة (12 %) يبلغ عدد أفراد أسرهم (أقل من 3)، وأن نسبة (11 %) يبلغ عدد أفراد أسرهم (أكثر من 7). الشكل البياني التالي يوضح هذه النسب:



### نتائج تحليل محاور أداة الدراسة:

يتلخص التساؤل الرئيسي للدراسة في الآتي: ما أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة التي لحقت بالمجتمع السعودي على العلاقات الأسرية؟ ويتفرع من هذا السؤال التساؤلات الآتية:

التساؤل الأول: ما أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة المتعلقة بنسق الأسرة على العلاقات الأسرية؟

للإجابة على هذا التساؤل، فقد تم تحليل المحور الأول لأداة الدراسة وذلك بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار مربع كاي لجودة التوفيق لكل عبارة من عبارات المحور، وذلك كما يلي:

جدول رقم (4-6). أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة المتعلقة بنسق الأسرة على العلاقات الأسرية.

الترتيب	الدلالة الإحصائية	مربع كاي	المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
5	0.000	51.8	موافق	1.12	3.66	1. خروج المرأة للعمل.
13	0.001	19.9	محايد	1.16	3.36	2. كثرة استخدام مواقع التواصل الاجتماعي بين أفراد الأسرة.
10	0.000	33.2	موافق	1.04	3.40	3. تغير نمط الأسرة من أسرة ممتدة إلى أسرة نوية.
15	0.355	4.4	محايد	1.34	3.21	4. التغير في العادات والتقاليد.
12	0.009	13.5	محايد	1.38	3.38	5. ضعف سلطة كبار السن.
3	0.000	38.5	موافق	1.31	3.78	6. انتشار الثقافة الاستهلاكية.
11	0.000	29.1	محايد	1.50	3.39	7. تراجع السلطة الأبوية.
4	0.000	28.8	موافق	1.16	3.70	8. التعددية في اتخاذ القرارات الخاصة.

						بالأسرة.
9	0.025	11.1	موافق	1.44	3.41	9. ضعف الرابط الأسري.
8	0.003	16.3	موافق	1.36	3.45	10. انخفاض الوعي الأسري.
2	0.000	53.1	موافق	1.10	3.97	11. التأثير بنمط الحياة المتسارع والمتطور.
6	0.000	34.3	موافق	1.30	3.66	12. ضعف النسق القرابي والتفاعل الاجتماعي.
14	0.003	15.8	محايد	1.26	3.23	13. الانحرافات والجرائم الأسرية.
1	0.000	81.5	موافق	1.05	4.17	14. زيادة استخدام التقنية في الحياة اليومية.
7	0.000	42.7	موافق	1.05	3.63	15. تعدد أدوار المرأة ومساهمتها في الجانب الاقتصادي للأسرة.
			موافق	1.24	3.56	الدرجة الكلية للمحور

الجدول رقم (4-6) السابق عبارة عن التحليل الإحصائي لعبارات المحور الأول: أثر التغييرات الاجتماعية المعاصرة المتعلقة بنسق الأسرة على العلاقات الأسرية، وذلك بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار مربع كاي لجودة التوفيق لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات، فمن خلال المتوسط العام والذي بلغ (3.56) ويقع ضمن الفئة الثانية (3.40 > 4.20) من مقياس ليكرت الخماسي والذي يشير إلى مستوى (موافق). ومن خلال قيم اختبار مربع كاي والدلالة الإحصائية والتي جاءت جميعها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01) ماعدا العبارة رقم (4) والتي لم تكن دالة إحصائياً، وبشكل عام فإنه يتم تفسير اتجاه الآراء نحو كل عبارة وفقاً لتفسير المتوسط الحسابي بمقارنته مع مقياس ليكرت الخماسي، وبالتالي فإن غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون على وجود أثر للتغييرات الاجتماعية المعاصرة متعلقة بنسق الأسرة على العلاقات الأسرية.

ومن خلال المتوسطات الحسابية، فقد تم ترتيب العبارات تنازلياً حسب درجة الموافقة والتي تشير إلى أكثر تلك الآثار، وجاءت بالترتيب الآتي:

1. زيادة استخدام التقنية في الحياة اليومية، في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (4.17) ودرجة (موافق).
  2. التأثير بنمط الحياة المتسارع والمتطور، في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (3.97) ودرجة (موافق).
  3. انتشار الثقافة الاستهلاكية، في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (3.78) ودرجة (موافق).
  4. التعددية في اتخاذ القرارات الخاصة بالأسرة، في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ (3.70) ودرجة (موافق).
  5. خروج المرأة للعمل، في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ (3.66) ودرجة (موافق).
- بينما أقل العبارات موافقة هي:

6. كثرة استخدام مواقع التواصل الاجتماعي بين أفراد الأسرة، في المرتبة الثالثة عشر بمتوسط حسابي بلغ (3.36) ودرجة (محايد).

7. الانحرافات والجرائم الأسرية، في المرتبة الرابعة عشر بمتوسط حسابي بلغ (3.23) ودرجة (محايد).

8. التغيير في العادات والتقاليد، في المرتبة الخامسة عشر بمتوسط حسابي بلغ (3.21) ودرجة (محايد).

**التساؤل الثاني: ما أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة المتعلقة بالبيئة المحيطة بالأسرة على العلاقات الأسرية؟**

للإجابة على هذا التساؤل، فقد تم تحليل المحور الثاني لأداة الدراسة وذلك بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار مربع كاي لجودة التوفيق لكل عبارة من عبارات المحور، وذلك كما يلي:

**جدول رقم (4-7). أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة المتعلقة بالبيئة المحيطة بالأسرة على العلاقات الأسرية.**

الترتيب	الدالة الإحصائية	مربع كاي	المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
1	0.000	83.5	موافق بشدة	0.95	4.21	16. توسيع فرص التعليم للمرأة.
11	0.000	24.2	موافق	1.15	3.50	17. التغيير في النسق القيمي
6	0.000	35.9	موافق	1.06	3.76	18. الصراع الثقافي بين الأجيال.
8	0.000	24.6	موافق	1.15	3.66	19. تغيير سمات المجتمع.
4	0.000	50.5	موافق	1.17	3.95	20. التقدم التقني ورياح العولمة.
13	0.010	13.3	موافق	1.31	3.47	21. زيادة العلاقات خارج إطار الأسرة من خلال العالم الافتراضي.
7	0.000	55.3	موافق	1.00	3.73	22. قيادة المرأة للسيارة.
3	0.000	68.8	موافق	0.89	3.97	23. التسارع في وتيرة الحياة.
12	0.006	14.4	موافق	1.36	3.48	24. غياب الوعي الاجتماعي والأخلاقي.
15	0.005	14.8	محايد	1.61	2.96	25. بناء علاقات بين الجنسين بما تعارض مع قيم المجتمع ومعاييرها.
9	0.001	18.0	موافق	1.37	3.56	26. غياب نماذج القدوة في المجتمع.
14	0.277	5.1	محايد	1.34	3.18	27. حضور المرأة للميادين العامة ودور السينما.
10	0.000	22.7	موافق	1.40	3.52	28. التأثير بالثقافات الغربية.
5	0.000	82.0	موافق	1.03	3.83	29. التأثير بنمط الحياة المتسارع والمتطور.

2	0.000	60.1	موافق	0.97	4.01	30. التغيير في النشاط الصناعي والاجتماعي.
			موافق	1.18	3.65	الدرجة الكلية للمحور

الجدول رقم (4-7) السابق عبارة عن التحليل الإحصائي لعبارات المحور الثاني: أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة المتعلقة بالبيئة المحيطة بالأسرة على العلاقات الأسرية، وذلك بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار مربع كاي لجودة التوفيق لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات، فمن خلال المتوسط العام والذي بلغ (3.65) ويقع ضمن الفئة الثانية (3.40 > 4.20) من مقياس ليكرت الخماسي والذي يشير إلى مستوى (موافق). ومن خلال قيم اختبار مربع كاي والدلالة الإحصائية والتي جاءت جميعها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01) ماعدا العبارة رقم (27) والتي لم تكن دالة إحصائياً، وبشكل عام فإنه يتم تفسير اتجاه الآراء نحو كل عبارة وفقاً لتفسير المتوسط الحسابي بمقارنته مع مقياس ليكرت الخماسي، وبالتالي فإن غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون على وجود أثر للتغيرات الاجتماعية المعاصرة متعلقة بالبيئة المحيطة بالأسرة على العلاقات الأسرية.

ومن خلال المتوسطات الحسابية، فقد تم ترتيب العبارات تنازلياً حسب درجة الموافقة والتي تشير إلى أكثر تلك الآثار، وجاءت بالترتيب الآتي:

1. توسيع فرص التعليم للمرأة، في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (4.21) ودرجة (موافق بشدة).
  2. التغيير في النشاط الصناعي والاجتماعي، في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (4.01) ودرجة (موافق).
  3. التسارع في وتيرة الحياة، في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (3.97) ودرجة (موافق).
  4. التقدم التقني ورياح العولمة، في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ (3.95) ودرجة (موافق).
  5. التأثير بنمط الحياة المتسارع والمتطور، في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ (3.83) ودرجة (موافق).
- بينما أقل العبارات موافقة هي:
6. زيادة العلاقات خارج إطار الأسرة من خلال العالم الافتراضي، في المرتبة الثالثة عشر بمتوسط حسابي بلغ (3.47) ودرجة (موافق).
  7. حضور المرأة للميادين العامة ودور السينما، في المرتبة الرابعة عشر بمتوسط حسابي بلغ (3.18) ودرجة (محايد).
  8. بناء علاقات بين الجنسين بما تعارض مع قيم المجتمع ومعاييرها، في المرتبة الخامسة عشر بمتوسط حسابي بلغ (2.96) ودرجة (محايد).

### التساؤل الثالث: ما طرق الحد من أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة على العلاقات الأسرية؟

للإجابة على هذا التساؤل، فقد تم تحليل المحور الثالث لأداة الدراسة وذلك بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار مربع كاي لجودة التوفيق لكل عبارة من عبارات المحور، وذلك كما يلي:



## جدول رقم (4-8). طرق الحد من أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة على العلاقات الأسرية.

الترتيب	الدالة الإحصائية	مربع كاي	المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
11	0.000	65.4	موافق بشدة	0.87	4.36	31. إعادة النظر في دور أدوات التنشئة لغرس القيم الإيجابية المعبرة عن الشخصية السعودية.
9	0.000	86.8	موافق بشدة	0.77	4.48	32. عقد ندوات علمية وبرامج تعليمية لتوضيح التأثير السلبي لشبكات التواصل الاجتماعي على القيم الأسرية.
10	0.000	127.3	موافق بشدة	0.88	4.43	33. تفعيل دور وسائل التواصل الاجتماعي في المحافظة على النسق القيمي.
7	0.000	109.8	موافق بشدة	0.68	4.59	34. نشر الوعي بين أفراد المجتمع بخطورة آثار مواقع التواصل الاجتماعي.
4	0.000	151.9	موافق بشدة	0.71	4.69	35. تنمية وعي المرأة للمحافظة على مكانتها الاجتماعية التي وضعها لها الإسلام.
1	0.000	161.6	موافق بشدة	0.56	4.74	36. المحافظة على متانة الروابط الأسرية.
8	0.000	85.8	موافق بشدة	0.75	4.49	37. تنظيم لقاءات ومؤتمرات حول القضايا المتعلقة بالتغيرات الاجتماعية للأسرة.
5	0.000	121.7	موافق بشدة	0.66	4.63	38. الحد من الممارسات الاجتماعية السلبية.
3	0.000	77.4	موافق بشدة	0.52	4.70	39. تزويد الأسر بالدعم الاجتماعي الكافي لتحقيق الاستقرار الأسري والنفسي.
6	0.000	62.7	موافق بشدة	0.60	4.63	40. المحافظة على عملية التواصل بين الأجيال.
2	0.000	148.9	موافق بشدة	0.55	4.72	41. تبني ثقافة الحوار بين أفراد الأسرة.
			موافق بشدة	0.69	4.59	الدرجة الكلية للمحور

الجدول رقم (4-8) السابق عبارة عن التحليل الإحصائي لعبارات المحور الثالث: طرق الحد من أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة على العلاقات الأسرية، وذلك بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار مربع كاي لجودة التوفيق لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات، فمن خلال المتوسط العام والذي بلغ (4.59) ويقع ضمن الفئة الأولى (4.20 – 5.0) من مقياس ليكرت الخماسي والذي يشير إلى مستوى (موافق بشدة). ومن خلال قيم اختبار مربع كاي والدلالة الإحصائية والتي جاءت جميعها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01)، وبشكل عام فإنه يتم تفسير اتجاه الآراء نحو كل عبارة وفقاً لتفسير المتوسط الحسابي بمقارنته مع مقياس ليكرت الخماسي، وبالتالي فإن غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على طرق الحد من أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة على العلاقات الأسرية. ومن خلال المتوسطات الحسابية، فقد تم ترتيب العبارات تنازلياً حسب درجة الموافقة والتي تشير إلى أكثر تلك الطرق، وجاءت بالترتيب الآتي:

1. المحافظة على متانة الروابط الأسرية، في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (4.74) ودرجة (موافق بشدة).
2. تبني ثقافة الحوار بين أفراد الأسرة، في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (4.72) ودرجة (موافق بشدة).
3. تزويد الأسر بالدعم الاجتماعي الكافي لتحقيق الاستقرار الأسري والنفسي، في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (4.70) ودرجة (موافق بشدة).
4. تنمية وعي المرأة للمحافظة على مكانتها الاجتماعية التي وضعها لها الإسلام، في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ (4.69) ودرجة (موافق بشدة).
5. الحد من الممارسات الاجتماعية السلبية، في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ (4.63) ودرجة (موافق بشدة).
6. المحافظة على عملية التواصل بين الأجيال، في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي بلغ (4.63) ودرجة (موافق بشدة).

#### الفروق في محاور أداة الدراسة وفقاً للمتغيرات الأولية:

تم إجراء اختبار (ت) للعينات المستقلة وتحليل التباين الأحادي (ANOVA) لدراسة الفروق في محاور أداة الدراسة وفقاً للمتغيرات (العمر – المستوى التعليمي – جهة العمل – نوع السكن – عدد أفراد الأسرة)، بالإضافة إلى اختبار (LSD) أقل فرق معنوي للمقارنات البعدية الثنائية، وذلك كما يلي:

جدول رقم (4-9). نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لدراسة الفروق في متوسطات محاور أداة الدراسة وفقاً لمتغير العمر.

المحاور	مصادر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	مربعات المتوسطات	قيمة الاختبار F	الدلالة الإحصائية
أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة المتعلقة بنسق الأسرة على العلاقات الأسرية	بين المجموعات	1.3	3	.425	.528	.664
	داخل المجموعات	77.3	96	.806		
	الكلية	78.6	99			
أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة	بين المجموعات	1.67	3	.554	.818	.487

		.677	96	64.97	داخل المجموعات	المتعلقة بالبيئة المحيطة بالأسرة على العلاقات الأسرية
			99	66.61	الكلية	
.131	1.925	.475	3	1.43	بين المجموعات	طرق الحد من أثر التغيرات
		.247	96	23.70	داخل المجموعات	الاجتماعية المعاصرة على العلاقات
			99	25.13	الكلية	الأسرية

الجدول (4-9) يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لدراسة الفروق في متوسطات محاور أداة الدراسة وفقاً لمتغير العمر، وبمتابعة قيم الاختبار (F) والدلالة الإحصائية نجد أن جميع قيم الدلالة جاءت أكبر من مستوى المعنوية (0.05) مما يشير إلى عدم معنوية الفروق، وبالتالي فإنه:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة حول (أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة المتعلقة بنسق الأسرة على العلاقات الأسرية) وفقاً لمتغير العمر.

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة حول (أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة المتعلقة بالبيئة المحيطة بالأسرة على العلاقات الأسرية) وفقاً لمتغير العمر.

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة حول (طرق الحد من أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة على العلاقات الأسرية) وفقاً لمتغير العمر.

جدول رقم (4-10). نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة لدراسة الفروق في متوسطات محاور أداة الدراسة وفقاً لمتغير المستوى التعليمي.

المحاور	فئات المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة الاختبار T	الدلالة الإحصائية
أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة المتعلقة بنسق الأسرة على العلاقات الأسرية	جامعي	3.53	0.89	-1.019	0.311
	أخرى	3.83	0.93		
أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة المتعلقة بالبيئة المحيطة بالأسرة على العلاقات الأسرية	جامعي	3.63	0.82	-0.920	0.360
	أخرى	3.88	0.80		
طرق الحد من أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة على العلاقات الأسرية	جامعي	4.58	0.51	-0.682	0.497
	أخرى	4.69	0.40		

الجدول (4-10) يوضح نتائج اختبار (ت) للفروق بين متوسطات العينات المستقلة لدراسة الفروق في متوسطات محاور أداة الدراسة وفقاً لمتغير المستوى التعليمي، وبمتابعة قيم الاختبار (ت) وقيم الدلالة الإحصائية نجد أن جميع قيم الدلالة جاءت أكبر من مستوى المعنوية (0.05)، وبالتالي فإنه:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة حول (أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة المتعلقة بنسق الأسرة على العلاقات الأسرية) وفقاً لمتغير المستوى التعليمي.

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة حول (أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة المتعلقة بالبيئة المحيطة بالأسرة على العلاقات الأسرية) وفقاً لمتغير المستوى التعليمي.

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة حول (طرق الحد من أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة على العلاقات الأسرية) وفقاً لمتغير المستوى التعليمي.

جدول رقم (4-11). نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لدراسة الفروق في متوسطات محاور أداة الدراسة وفقاً لمتغير جهة العمل.

المحاور	مصادر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	مربعات المتوسطات	قيمة الاختبار F	الدلالة الإحصائية
أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة المتعلقة بنسق الأسرة على العلاقات الأسرية	بين المجموعات	5.8	2	2.89	3.85	0.025
	داخل المجموعات	72.8	97	0.75		
	الكلي	78.6	99			
أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة المتعلقة بالبيئة المحيطة بالأسرة على العلاقات الأسرية	بين المجموعات	3.9	2	1.97	3.05	0.052
	داخل المجموعات	62.7	97	0.65		
	الكلي	66.6	99			
طرق الحد من أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة على العلاقات الأسرية	بين المجموعات	0.5	2	0.26	1.02	0.366
	داخل المجموعات	24.6	97	0.25		
	الكلي	25.1	99			

الجدول (4-11) يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لدراسة الفروق في متوسطات محاور أداة الدراسة وفقاً لمتغير جهة العمل، وبمتابعة قيم الاختبار (F) والدلالة الإحصائية وبمقارنتها بمستوى المعنوية (0.05) نجد الآتي:

بلغت قيمة الاختبار المقابلة للمحور الأول (أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة المتعلقة بنسق الأسرة على العلاقات الأسرية) بلغت (3.85) بقيمة دلالة (0.025) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) ويشير إلى معنوية الفروق، وبالتالي فإنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة حول (أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة المتعلقة بنسق الأسرة على العلاقات الأسرية) وفقاً لمتغير جهة العمل، ووفقاً لنتائج اختبار (LSD) للمقارنات الثنائية البعدية، فقد أظهرت أن الفروق بين فئتي (قطاع حكومي) و (قطاع خاص) لصالح (قطاع حكومي) بالمتوسط الحسابي الأعلى.

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة حول (أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة المتعلقة بالبيئة المحيطة بالأسرة على العلاقات الأسرية) وفقاً لمتغير جهة العمل.

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة حول (طرق الحد من أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة على العلاقات الأسرية) وفقاً لمتغير جهة العمل.

جدول رقم (4-12). نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة لدراسة الفروق في متوسطات محاور أداة الدراسة وفقاً لمتغير نوع السكن.

المحاور	فئات المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة الاختبار T	الدلالة الإحصائية
أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة المتعلقة بنسق الأسرة على العلاقات الأسرية	فيلا	3.64	0.87	0.586	0.559
	شقة	3.53	0.91		
أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة المتعلقة بالبيئة المحيطة بالأسرة على العلاقات الأسرية	فيلا	3.75	0.80	0.751	0.455
	شقة	3.61	0.83		
طرق الحد من أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة على العلاقات الأسرية	فيلا	4.67	0.42	1.023	0.309
	شقة	4.55	0.53		

الجدول (4-12) يوضح نتائج اختبار (ت) للفروق بين متوسطات العينات المستقلة لدراسة الفروق في متوسطات محاور أداة الدراسة وفقاً لمتغير نوع السكن، وبمتابعة قيم الاختبار (ت) وقيم الدلالة الإحصائية نجد أن جميع قيم الدلالة جاءت أكبر من مستوى المعنوية (0.05)، وبالتالي فإنه:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة حول (أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة المتعلقة بنسق الأسرة على العلاقات الأسرية) وفقاً لمتغير نوع السكن.

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة حول (أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة المتعلقة بالبيئة المحيطة بالأسرة على العلاقات الأسرية) وفقاً لمتغير نوع السكن.

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة حول (طرق الحد من أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة على العلاقات الأسرية) وفقاً لمتغير نوع السكن.

جدول رقم (4-13). نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لدراسة الفروق في متوسطات محاور أداة الدراسة وفقاً لمتغير عدد أفراد الأسرة.

المحاور	مصادر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	مربعات المتوسطات	قيمة الاختبار F	الدلالة الإحصائية
أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة المتعلقة بنسق الأسرة على العلاقات الأسرية	بين المجموعات	4.0	2	2.02	2.62	0.078
	داخل المجموعات	74.6	97	0.77		
	الكلية	78.6	99			

0.187	1.70	1.13	2	2.3	بين المجموعات	أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة المتعلقة بالبيئة المحيطة بالأسرة على العلاقات الأسرية
		0.66	97	64.3	داخل المجموعات	
			99	66.6	الكلية	
0.020	4.06	0.97	2	1.9	بين المجموعات	طرق الحد من أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة على العلاقات الأسرية
		0.24	97	23.2	داخل المجموعات	
			99	25.1	الكلية	

الجدول (4-13) يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لدراسة الفروق في متوسطات محاور أداة الدراسة وفقاً لمتغير عدد أفراد الأسرة، وبمتابعة قيم الاختبار (F) والدلالة الإحصائية وبمقارنتها بمستوى المعنوية (0.05) نجد الآتي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة حول (أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة المتعلقة بنسق الأسرة على العلاقات الأسرية) وفقاً لمتغير عدد أفراد الأسرة. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة حول (أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة المتعلقة بالبيئة المحيطة بالأسرة على العلاقات الأسرية) وفقاً لمتغير عدد أفراد الأسرة. بلغت قيمة الاختبار المقابلة للمحور الثالث (طرق الحد من أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة على العلاقات الأسرية) بلغت (4.06) بقيمة دلالة (0.020) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) ويشير إلى معنوية الفروق، وبالتالي فإنه: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة حول (طرق الحد من أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة على العلاقات الأسرية) وفقاً لمتغير عدد أفراد الأسرة، ووفقاً لنتائج اختبار (LSD) للمقارنات الثنائية البعدية، فقد أظهرت أن الفروق بين الفئتين (أقل من 3) و (من 3 - 7) لصالح (من 3 - 7) بالمتوسط الحسابي الأعلى، وكذلك بين الفئتين (أقل من 3) و (من 7 فأكثر) لصالح (من 7 فأكثر) بالمتوسط الحسابي الأعلى.

#### التصور المقترح للحد من أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة التي لحقت بالمجتمع السعودي على العلاقات الأسرية:

لما كانت العلاقات بين الأفراد والجماعات داخل المجتمع الواحد علاقات متشابكة، وذات أبعاد مختلفة، فمن الطبيعي أن نستنتج أنه لا يمكن أن يكون هناك تغيرات اجتماعية ذات سبب واحد أو عامل واحد من العوامل، ولكن ينبغي أن لا نغفل أن من التغيرات الاجتماعية التفاوت في سرعة التغير (أو التغيير) الاجتماعي والثقافي الذي يسببه ذلك التفاوت في سرعة تغير أحد جوانب الثقافة عن الجانب الآخر.

ولقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة التي لحقت بالمجتمع السعودي على العلاقات الأسرية في داخل النسق الأسري، والبيئة المحيطة بالأسرة، وقد أسفرت نتائج هذه الدراسة عن وجود العديد من التغيرات الاجتماعية المعاصرة التي لحقت بالمجتمع السعودي وأثرت على العلاقات الأسرية، سواء في نسق الأسرة متمثلة في: خروج المرأة للعمل، تغير نمط الأسرة من أسرة ممتدة إلى أسرة نووية، ضعف الرابط الأسري، أو البيئة المحيطة بالأسرة متمثلة في: الصراع الثقافي بين الأجيال، غياب الوعي الاجتماعي والأخلاقي، وقيادة المرأة للسيارة.

وبناء على نتائج الدراسات السابقة والتي أكدت على تأثير التغيرات الاجتماعية المعاصرة على العلاقات الأسرية، ونتائج الدراسة الحالية التي تحددت طبيعة التغيرات الاجتماعية المعاصرة التي لحقت بالمجتمع السعودي،

واعتماداً على النظريات التي يقوم عليها عمل الإصلاح الأسري قام الأساس العلمي لهذا المقترح للتدخل في الحد من أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة على العلاقات الأسرية.

وتمثل أهم النظريات التي يعتمد عليها النموذج المقترح فيما يلي:

### نظرية التحديث الوظيفية:

إن الاتصال الثقافي بالحضارة الغربية يؤدي إلى نشر الثقافة الحديثة في شكل دوائر تتسع باستمرار إلى أن تشمل قطاعات المجتمع بأسره فعندما يحدث هذا الاتصال تبدأ الثقافة التقليدية في الخروج من جمودها وتشهد عمليات تباين واسعة النطاق تؤدي إلى تغييرها لكي تقترب من النموذج المثالي القائم في المجتمعات الغربية، ويطلق على هذه العملية عملية التنمية أو التحديث، وهي عملية تتمثل في اكتساب واستيعاب المجتمعات النامية لقيم العمومية والإنجاز والتخصص، وهي القيم التي تتأسس عليها الثقافة الحديثة.

وإن التغير الاجتماعي المرتبط بعملية التنمية والتحديث ليس تغييراً جذرياً، بل هو تغير تدريجي (خطي وتقدمي) يتم بمقتضاه تحول الأبنية التقليدية إلى أبنية حديثة أي تحولها من أبنية متجانسة، ساكنة، وبسيطة إلى أبنية غير متجانسة ومتحركة ومعقدة، ويفرز التغير أثناء حدوثه بعض المشكلات كالتناقض بين القديم والجديد، وحدث "هوة ثقافية" بين تغير العناصر المادية وتغير العناصر المعنوية، وتناقض الأدوار، غير كل هذه التوترات والتناقضات تكون طبيعية أثناء عملية الانتقال من التقليد إلى الحداثة، وسوف تختفي بالتدرج مع الاتساع في عملية التغير على اختلاف بين المجتمعات في درجة استيعاب هذه التناقضات والتغلب عليها، فالمجتمعات تختلف فيما بينها في درجة تطويرها لنظم وجماعات وميكانيزمات تساهم في وضع مبادئ التكامل الاجتماعي، وبناء على ذلك فإنها تختلف في درجة القابلية للتكيف الداخلي مع ظروف التغير، وفي درجة صياغة هذا التغير في نظم اجتماعية، وكلما كان المجتمع أكثر قدرة على التكيف الداخلي والمرونة كان أكثر قدرة على التغلب على مشكلات التحول. وأن نظرية التحديث تميل ميلاً وظيفياً شديداً، فتفترض وجود تغيرات تدريجية ترتبط بعمليات التباين والتكامل، كما تفترض أن خبرة التغير في المجتمعات الغربية يمكن أن تتكرر في المجتمعات النامية.

### نظرية التغير الاجتماعي:

لقد بنيت هذه النظرية أن التغير الاجتماعي هو السبب الأصلي والمبدئي The Primary Cause للتغيرات الاجتماعية المعاصرة وحاولت أن تربط ذلك بالتحديد مع معدل التغير، فبينت بأن سرعة التغير وراء المشكلات الاجتماعية، وإن اختلاف معدل التغير بالنسبة لأجزاء معينة مختلفة من المجتمع هو السبب في المشكلات. والفكرة الأساسية خلف هذا التصور هو مصطلح التخلف الثقافي أو الفجوة الثقافية، ويقصد بالفجوة الثقافية الاحتفاظ بالتقاليد والعادات والتقنيات على الرغم من قدمها أو عدم ارتباطها بمجموعة المعايير الجديدة للثقافة المسيطرة. وتحدث الفجوة الثقافية عندما يختل التوازن في سرعة النمو بين عناصر الثقافة، بحيث يتغير كل عنصر بسرعة متفاوتة عن العنصر الأخر، فيتغير أحدهما سريعاً بينما لا يتحرك العنصر الأخر أو يتحرك ببطء.

### أهداف التصور المقترح:

يتحدد الهدف الرئيسي للتصور المقترح في الوصول إلى أساليب واستراتيجيات تساهم في الحد من أثر التغيرات الاجتماعية التي لفتت بالمجتمع السعودي على العلاقات الأسرية، وإنه يمكن تحقيق الهدف الرئيسي من خلال الأهداف الفرعية التالية:



- التعرف على التغيرات الاجتماعية في المجتمع 0
- التعرف على أنواع التغيرات الاجتماعية التي لحقت بالمجتمع السعودي.
- التخفيف من حدة التغيرات الاجتماعية المعاصرة على العلاقات الأسرية.
- تحسين العلاقات الأسرية بين النسق الأسري، والبيئة المحيطة بالأسرة.
- اكساب نسق الأسرة الاستراتيجية الصحيحة للتعامل مع التغيرات الاجتماعية المعاصرة.
- المعرفة بأساليب حل وتسوية الخلافات الأسرية.
- التوصل الى كيفية معالجة التغيرات الاجتماعية المعاصرة.
- وضع استراتيجيات للحد من أثر التغيرات الاجتماعية على نسق الأسرة.
- وضع استراتيجيات للحد من أثر التغيرات الاجتماعية على المحيط البيئي للأسرة.

#### استراتيجيات تنفيذ البرامج المقترح:

تتمثل الآليات التي يتم من خلالها تنفيذ البرامج المقترح للحد من أثر التغيرات الاجتماعية التي لحقت بالمجتمع السعودي على العلاقات الأسرية في النقاط التالية:

#### أولاً: الخاص بنسق الأسرة:

- عقد ندوات علمية وبرامج تعليمية لتوضح التأثير السلبي لشبكات التواصل الاجتماعي على القيم الأسرية.
- تفعيل دور وسائل التواصل الاجتماعي في المحافظة على النسق القيمي.
- المحافظة على متانة الروابط الأسرية.
- تنظيم لقاءات ومؤتمرات حول القضايا المتعلقة بالتغيرات الاجتماعية للأسرة.
- تزويد الأسر بالدعم الاجتماعي الكافي لتحقيق الاستقرار الأسري والنفسي.
- تعديل الأفكار الدينية الخاطئة والعمل على تنمية الوعي الديني للأسرة من خلال الندوات.
- تعليم الزوجين لغة الحوار واحترام الرأي والرأي الآخر والاختلاف فيما بينهما.
- تعريف الزوجين وكافة أفراد الأسرة بأدوارهم ومساعدتهم على أدائها على أكمل وجه.
- تعليم الوالدين أساليب التربية السليمة ومناقشتهم في الأساليب غير السليمة ونقدها.

#### ثانياً: الخاص بالبيئة المحيطة بالأسرة:

- نشر الوعي بين أفراد المجتمع بخطورة أثار مواقع التواصل الاجتماعي.
- إعادة النظر في دور أدوات التنشئة لغرس القيم الإيجابية المعبرة عن الشخصية السعودية.
- تنمية وعي المرأة للمحافظة على مكانتها الاجتماعية التي وضعها لها الإسلام.
- دعم مشاريع التكوين في مجالات الأسرة والتأهيل الأسري: كتكوين المقبلين على الزواج، والتكوين في مجالات الأمومة وتربية الأبناء والعلاقات الزوجية.
- تعديل العادات والتقاليد السلبية وتوضيح خطورتها ونقدها بأسلوب علمي دقيق.



## 5. النتائج والتوصيات

### 1.5. النتائج:

1/ تكونت العينة من (100) من الأسر السعودية بمحافظة جدة، وتم التوصل إلى أن نسبة (41%) من العينة في الفئة العمرية (من 40 - 45 سنة)، وأن نسبة (28%) في الفئة العمرية (من 35 - 40 سنة)، وأن غالبية العينة بنسبة (90%) مستواهم التعليمي (جامعي)، وأن غالبية العينة بنسبة (94%) يعملون في (القطاع الحكومي)، كما تم التوصل إلى أن غالبية العينة بنسبة (70%) نوع سكنهم (شقة)، وأن غالبية العينة بنسبة (77%) يبلغ عدد أفراد أسرهم (من 3 - 7 أفراد).

2/ غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون على وجود أثر للتغيرات الاجتماعية المعاصرة متعلقة بنسق الأسرة على العلاقات الأسرية، وأن أكثر تلك التغيرات هي:

- زيادة استخدام التقنية في الحياة اليومية - بمستوى (موافق)
- التأثير بنمط الحياة المتسارع والمتطور - بمستوى (موافق)
- انتشار الثقافة الاستهلاكية - بمستوى (موافق)
- التعددية في اتخاذ القرارات الخاصة بالأسرة - بمستوى (موافق)
- خروج المرأة للعمل - بمستوى (موافق).

### بينما أقل التغيرات جاءت:

- كثرة استخدام مواقع التواصل الاجتماعي بين أفراد الأسرة - بمستوى (محايد)
- الانحرافات والجرائم الأسرية - بمستوى (محايد)
- التغيير في العادات والتقاليد - بمستوى (محايد).

3. غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون على وجود أثر للتغيرات الاجتماعية المعاصرة متعلقة بالبيئة المحيطة بالأسرة على العلاقات الأسرية، وأن أكثر تلك التغيرات هي:

- توسيع فرص التعليم للمرأة - بمستوى (موافق بشدة)
- التغيير في النشاط الصناعي والاجتماعي - بمستوى (موافق)
- التسارع في وتيرة الحياة - بمستوى (موافق)
- التقدم التقني ورياح العولمة - بمستوى (موافق)
- التأثير بنمط الحياة المتسارع والمتطور - بمستوى (موافق).

### بينما أقل التغيرات جاءت:

- حضور المرأة للميادين العامة ودور السينما - بمستوى (محايد).
- بناء علاقات بين الجنسين بما تعارض مع قيم المجتمع ومعاييرها - بمستوى (محايد).

4. غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على طرق الحد من أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة على العلاقات الأسرية، وأن أكثر تلك الطرق استخداماً هي:

- المحافظة على متانة الروابط الأسرية - بمستوى (موافق بشدة)

- تبني ثقافة الحوار بين أفراد الأسرة - بمستوى (موافق بشدة)
- تزويد الأسر بالدعم الاجتماعي الكافي لتحقيق الاستقرار الأسري والنفسي - بمستوى (موافق بشدة)
- تنمية وعي المرأة للمحافظة على مكانتها الاجتماعية التي وضعها لها الإسلام - بمستوى (موافق بشدة)
- الحد من الممارسات الاجتماعية السلبية - بمستوى (موافق بشدة)
- المحافظة على عملية التواصل بين الأجيال - بمستوى (موافق بشدة).
- 5/ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة حول كل من (أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة المتعلقة بنسق الأسرة على العلاقات الأسرية) و (أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة المتعلقة بالبيئة المحيطة بالأسرة على العلاقات الأسرية) و (طرق الحد من أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة على العلاقات الأسرية) وفقاً لمتغير العمر.
- 6/ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة حول كل من (أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة المتعلقة بنسق الأسرة على العلاقات الأسرية) و (أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة المتعلقة بالبيئة المحيطة بالأسرة على العلاقات الأسرية) و (طرق الحد من أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة على العلاقات الأسرية) وفقاً لمتغير المستوى التعليمي.
- 7/ توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة حول (أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة المتعلقة بنسق الأسرة على العلاقات الأسرية) وفقاً لمتغير جهة العمل، وهذه الفروق بين فئتي (قطاع حكومي) و (قطاع خاص) لصالح (قطاع حكومي) بالمتوسط الحسابي الأعلى.
- 8/ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة حول كل من (أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة المتعلقة بالبيئة المحيطة بالأسرة على العلاقات الأسرية) و (طرق الحد من أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة على العلاقات الأسرية) وفقاً لمتغير جهة العمل.
- 9/ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة حول كل من (أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة المتعلقة بنسق الأسرة على العلاقات الأسرية) و (أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة المتعلقة بالبيئة المحيطة بالأسرة على العلاقات الأسرية) و (طرق الحد من أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة على العلاقات الأسرية) وفقاً لمتغير نوع السكن.
- 10/ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة حول كل من (أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة المتعلقة بنسق الأسرة على العلاقات الأسرية) و (أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة المتعلقة بالبيئة المحيطة بالأسرة على العلاقات الأسرية) وفقاً لمتغير عدد أفراد الأسرة.
- 11/ توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة حول (طرق الحد من أثر التغيرات الاجتماعية المعاصرة على العلاقات الأسرية) وفقاً لمتغير عدد أفراد الأسرة، وأن هذه الفروق بين الفئتين (أقل من 3) و (من 3 - 7) لصالح (من 3 - 7) بالمتوسط الحسابي الأعلى، وكذلك بين الفئتين (أقل من 3) و (من 7 فأكثر) لصالح (من 7 فأكثر) بالمتوسط الحسابي الأعلى.

## 2.5. التوصيات:

إنه ومن خلال النتائج التي تم التوصل إليها من إجراء هذه الدراسة أوصي بعدد من التوصيات التي أمل أن يستفاد منها مستقبلاً في مجال الدراسة وتتمثل في:

- التوعية بخطورة استخدام التقنية في الحياة اليومية.
- وضع برامج ارشادية توجيهية لتوضيح مخاطر التغيرات الاجتماعية وتأثيرها على الأسرة.
- ضرورة توحيد عملية اتخاذ القرارات الخاصة بالأسرة.
- تهيئة فرص التعليم للمرأة بما يتماشى مع طبيعتها.
- ضرورة المحافظة على متانة الروابط الأسرية.
- الاهتمام بتبني ثقافة الحوار بين أفراد الأسرة.
- تزويد الأسر بالدعم الاجتماعي الكافي لتحقيق الاستقرار الاسري والنفسي.
- ضرورة الاهتمام بتنمية وعي المرأة للمحافظة على مكانتها الاجتماعية التي وضعها لها الإسلام.
- وضع لوائح وسياسات للحد من الممارسات الاجتماعية السلبية.
- المحافظة على عملية التواصل بين الأجيال.
- ضرورة المحافظة على العلاقات الأسرية من التصدع.

#### 6. المراجع:

- ابن منظور، محمد مكرم (2000م)، معجم لسان العرب، ج5، بيروت، دار صادر.
- إسنتينية، دلال ملحسن (2010م)، التغيير الاجتماعي الثقافي، ط2، الأردن، دار وائل.
- أمين، فتحي عبد الواحد (2003م)، التفكك الأسري وعلاقته بالانحرافات السلوكية للأبناء، (رسالة دكتوراه)، جامعة أسيوط.
- توفيق، سميحة كرم (2006م)، مدخل إلى العلاقات الأسرية، القاهرة، مكتبة الانجلو المصرية.
- التوبجري، محمد عبد المحسن (2001م)، الأسرة والتنشئة الاجتماعية في المجتمع السعودي، ط1، الرياض، مكتبة العبيكان.
- جودت، بني جابر (2004م)، علم النفس الاجتماعي، ط1، الأردن، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- الخطيب، فاطمة عبد الله (2007م)، التغيير الاجتماعي والثقافي وأثرهما في الأسرة الحضرية السعودية، (رسالة ماجستير)، جامعة الاسكندرية.
- الخولي، سناء (2004م)، الأسرة والحياة العائلية، بيروت، دار النهضة العربية.
- داود، معمر (2012م)، مدخل إلى علم الاجتماع، ط1، الجزائر، منشورات دار طليطلة.
- الدسوقي، عبده إبراهيم (2004م)، التغيير الاجتماعي والوعي الطبقي تحليل نظري، الاسكندرية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر.
- القدس، محمد عبد المولى (2005م)، التغيير الاجتماعي بين النظرية والتطبيق، ط2، الأردن، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع.
- السيد، فؤاد البهي (2001م)، علم النفس الاجتماعي رؤية معاصرة، القاهرة، دار الفكر العربي.
- الشاعر، سوسن (2004م)، قضايا ومشكلات أسرية، دعم دور الأسر في مجتمع متغير، المكتب التنفيذي لمجلس وزراء العمل، بدول مجلس التعاون الخليجي.
- شعراوي، علي (2003م)، أثر الصناعة في الأسرة، ط1، حلب، دار الصابوني.

عبد الرحمن، محمد العسوي (2011م)، في علم النفس الاجتماعي التطبيقي، مصر، الدار الجامعية للطباعة والنشر.  
عبد الله، فاطمة فرج أحمد، المناخ الأسري وعلاقته بتقدير الذات لدي عينة من الأطفال، معهد الدراسات العليا للطفولة،  
جامعة عين شمس، مصر 2010م.  
العزة، سعيد حسني، (2000م)، الإرشاد الأسري: نظرياته وأساليبه العلاجية، الطبعة الأولى، عمان، مكتبة دار الثقافة للنشر  
والتوزيع.  
العمر، معن خليل (2004م)، التغيير الاجتماعي، ط1، الأردن، دار الشروق.  
العويضي، فريج سعيد (2004م)، هندسة نظم الاتصالات، الرياض، شركة الطباعة العربية السعودية.  
غيث، محمد عاطف (2006م)، قاموس علم الاجتماع، الاسكندرية، دار المعرفة الجامعية.  
القصاص، محمد مهدي (2005م)، علم الاجتماع العائلي، جامعة المنصورة، مصر.  
القصير، عبد القادر (2009م)، الأسرة المتغيرة في مجتمع المدينة العربية، القاهرة، دار النهضة العربية.

Doi: [doi.org/10.52133/ijrsp.v4.37.3](https://doi.org/10.52133/ijrsp.v4.37.3)

التعليم عن بعد وأثره على الحياة الأسرية (دراسة تطبيقية على عينة من أرباب الأسر في مدينة جدة)

## Distance Education and its Effect on the family life (an Applied Study on a sample of Fathers in Jeddah)

إعداد الباحث/ عبد الله علي ال مستور القحطاني

ماجستير في التوجيه والإصلاح الأسري، قسم علم الاجتماع والخدمة الاجتماعية، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية

Email: [aburakan6771@gmail.com](mailto:aburakan6771@gmail.com)

الباحث/ عبد العزيز سعيد ال فرحان الشهري

ماجستير في التوجيه والإصلاح الأسري، قسم علم الاجتماع والخدمة الاجتماعية، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية

### مستخلص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة درجة تأثير التعليم عن بعد على الحياة الأسرية، من النواحي الاجتماعية والنفسية والصحية والاقتصادية والتعليمية، ومعرفة أبرز التأثيرات والتغيرات التي أحدثها التعليم عن بعد في الحياة الأسرية من واقع خبرة بعض الخبراء في التعليم، وبعض أولياء أمور الطلاب، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الدراسة أداتي المقابلة والاستبيان، حيث أجريت المقابلة على عينة من الخبراء بواقع (39) خبير في التعليم وبعض أولياء الأمور الذين يعملون في هذا القطاع، وبعض المستشارين في التنمية الأسرية، وقادة وقائدات المدارس، كما تم تطبيق الاستبيان على عينة قصدية بواقع (608) من أرباب الأسر على بعض الأحياء من مدينة جدة وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن درجة تأثير التعليم عن بعد على الحياة الأسرية من الجانب الاجتماعي كبيرة بوزن نسبي (78.53%)، كما أن درجة تأثير التعليم عن بعد على الحياة الأسرية من الجانب النفسي كبيرة بوزن نسبي (77.63%)، ودرجة تأثير التعليم عن بعد على الحياة الأسرية من الجانب الاقتصادي كبيرة بوزن نسبي (74.50%)، بالإضافة إلى أن درجة تأثير التعليم عن بعد على الحياة الأسرية من الجانب التعليمي كبيرة بوزن نسبي (72.73%)، وأوصت الدراسة بعدة توصيات تفيد بضرورة تفعيل دور الأسرة في إنجاح التعليم عن بعد وتوفير الإمكانيات المادية والبرمجية والتعليمية لإنجاح التعليم عن بعد، ومتابعة أولياء الأمور لأبنائهم بدرجة اهتمام أكبر، والاطلاع المباشر على انجازاتهم ومستوياتهم العلمية، بالإضافة إلى تخفيف العبء المالي والاقتصادي على الأسر، وذلك عن طريق توفير الأجهزة وشرائح الانترنت للطلاب بنظام العهدة على الأقل للأسر الفقيرة.

**الكلمات المفتاحية:** التعليم عن بعد، الحياة الأسرية، أرباب الأسر، مدينة جدة

## Distance Education and its Effect on the family life (an Applied Study on a sample of Fathers in Jeddah)

### Abstract:

The present study aims to identify the degree of the impact of distance education (also called distance learning) on family life, from the social, psychological, health, economic and educational aspects, and to identify the most prominent effects and changes that distance education has had on family life based on the experience of some experts in education and some parents of students. The present study adopted the descriptive analytical approach, and used the interview and questionnaire tools, where the interview was conducted on a sample of (39) experts in education and some parents who work in this sector, and some family development advisors, school male and female leaders. The questionnaire was applied to an intentional sample by (608) of the heads of families in some neighborhoods of the city of Jeddah. The study concluded several conclusions, the most important of which is that the degree of the impact of distance education (also called distance learning) on family life from the social aspect is large with relative weight (78.53%), the degree of the impact of distance education on family life from the psychological aspect is large with relative weight (77.63%), the degree of the impact of distance education on family life from the health aspect is large with relative weight (75.53%), the degree of the impact of distance education on family life from the economic side is large with relative weight (74.50%), in addition to the degree of the impact of distance education on family life from the educational aspect is large with relative weight (72.73%). The study recommended several recommendations stating the necessary to activate the role of the family in the success of distance education and the provision of financial, programmatic and educational capabilities for the success of distance education, and parents have to follow up with their children with a greater degree of interest, and direct access to their achievements and scientific levels, in addition to reducing the financial and economic burden on families by providing devices and Internet SIM cards for students under the custody system, at least for poor families.

**Keywords:** Distance education, Family life, Heads of families, Jeddah city

**1. المقدمة:**

يبقى التعليم مقياساً لتطور المجتمع وتقدمه، وهو هدف تسعى إليه المجتمعات التي تدرك أن التعليم هو الرهان الحقيقي للتنمية والازدهار من خلال الاهتمام بجودته ومخرجاته، وتعيش المجتمعات في عصرنا الحاضر ثورة رقمية هائلة طالت كل المجالات الاقتصادية والتجارية والإعلامية والثقافية والتعليمية أيضاً، لقد كان التعليم التقليدي هو السائد في العالم إلا أن التطور التكنولوجي السريع والمتواصل أفسح المجال لظهور التعليم عن بعد وهو نوع من التعليم يتم بصفة رسمية وفق مناهج محددة وخطط دراسية معلنة ولكن التفاعل فيه لا يكون في داخل قاعات الصفوف الدراسية وإنما عبر برامج ووسائل اتصال تقنية حديثة ويكون متزامناً في وقت عرض الدرس أو غير متزامن يستطيع أن يرجع له الطالب في أي وقت (المسعودي، 2015، 342).

لذلك عمدت وزارة التعليم إلى تعليق الدراسة في مدارس ومؤسسات التعليم العام والأهلي والجامعي والتعليم التقني والمهني، لتكون البداية مع إنشاء منصة مدرستي بمواصفات تقنية عالية، ومما لا شك فيه أن دور الأسرة في كل من التعليم التقليدي والتعليم عن بعد دور هام وضروري، ولكن الدور الأسري اختلف تماماً في التعليم عن بعد فقد أصبحت الأسرة هي المحك الرئيسي في الرقابة وتوفير البيئة المناسبة لبدء واستمرار التعليم عن بعد فهي مطالبة بتشجيع الأبناء على الانضباط، كما أن الأسرة أسند لها دور تربوي جديد فقد أصبحت مطالبةً بتهيئة الأجواء المريحة التي تناسب الجو المدرسي لتعليم عن بعد. وتأثرت العلاقات الاجتماعية ومهارات التواصل مع الآخرين فضلاً عن تأثر الجانب النفسي للأسرة قد تعاني من تعرض أبنائها للاكتئاب نتيجة العزلة الاجتماعية وفقدان الروتين اليومي للحياة الأسرية ((زيان، وآخرون، 2020)).

وفي هذه الدراسة نسلط الضوء على أهم التغيرات التي أثرت على الحياة الأسرية نتيجة لتأثير التعليم عن بعد عليها، مع تقديم مقترحات وتوصيات حول التعامل مع هذا النمط الجديد من التعليم.

**1.1. مشكلة الدراسة:**

تشكل الأسرة نموذجاً مصغراً للمجتمع وللحياة الاجتماعية حيث تتضمن أنماطاً للعلاقات الأساسية والفرعية كما تحتوي أنساقاً من أهمها النسق الثقافي و التربوي، ونسق السلطة، ونسق الضبط الاجتماعي، والنسق الاقتصادي ونسق الرعاية الاجتماعية ولكل منها خصائص ووظائف تتبادل التأثير والتأثر، لقد تعرضت الأسرة لتغيرات أثرت على بنيتها ووظائفها ولمست جوانب مختلفة من الحياة فكان من الضروري متابعة هذه التغيرات ورصد تأثيرها على الأسرة وعلاقتها (الغامدي، القرشي، 2020)، ومن التغيرات التي طالت الحياة الأسرية تلك التغيرات التي نتجت بعد تطبيق نظام التعليم عن بعد إثر جائحة كورونا فقد استقبل العالم بأسره عام 2020م بجائحة هي الأخطر من نوعها في عالمنا المعاصر، تغيرت معها صورة الحياة في جميع مجتمعات العالم وفي شتى المجالات الاقتصادية والاجتماعية والصناعية ومن هذه المجالات التعليم، فأغلقت دول العالم مدارسها وجامعاتها، حيث أثر الإغلاق على أكثر من 1.26 مليار من الدارسين حول العالم بنسبة 72.4% (معهد اليونسكو للإحصاء) وذلك لمنع انتشار الفايروس بين الطلاب والطالبات ومن ثم إلى المجتمع بشكل عام،



لهذا اتخذت العديد من الدول التعلم عن بعد حل منطقي وجيد أثر انتشار كورونا ومن ضمنها السعودية حيث ساعدها على لك البنية التحتية للاتصالات وجعل نظام تعليمي سهل لدى الاسر السعودية. ومع هذا الخيار كان هناك تغيرات في شتى المجالات على مستوى الأسرة نتطرق إليها فيما يلي:

**1- البعد الاجتماعي:** وكذلك طلاب وطالبات المرحلتين المتوسطة والثانوية، ومن العادات مثلاً تغير الاجتماع على مائدة طعام واحدة، ولا نغفل اجتماعات الأسرة الودية والحوارية التي تأثرت سلباً، إلا أنها في التعليم عن بعد تبدأ عند الثامنة مساءً وهو ما يربك برنامج الأسرة ككل.

**2- البعد النفسي:** أحدث التعليم عن بعد ضغطاً نفسياً هائلاً على الأسرة، وهناك نقطة هامة لا يجب أن نغفل عنها وهي حصر الفائدة من التعليم عن بعد على تلقي المعلومات دون الخبرات النفسية والاجتماعية والإنسانية بمعنى أن من معوقات هذا النوع من التعليم الشعور بالعزلة وغياب المشاعر والجانب الإنساني وقلة الإحساس بالمجتمع والتفاعل مع الأقارب وجهاً لوجه (محمود، 2020).

**3- البعد الصحي:** من الأمور التي يجب الانتباه لها متابعة الحالة الصحية وعدم تأثرها، فمثلاً الجلوس الطويل على الكرسي يؤثر على الظهر والعمود الفقري، فالطالب في المدرسة الحضورية يتحرك بين الحصص وهناك وقت للفسحة، بينما في التعليم عن بعد تكون الحصص متتالية، كذلك تأثر النظر نتيجة النظر المستمر في الأجهزة وتأثر السمع نتيجة استخدام السماعات بشكل مستمر لساعات طويلة، كذلك يجب الاهتمام ببحث الأبناء على ممارسة الحركة حتى يتم تجنب الإصابة بأمراض السكري."

**4- البعد الاقتصادي:** منذ بدأت الجائحة وإعلان التحول إلى التعليم عن بعد زادت معدلات الاستهلاك الشهري للسلع بنسبة 78% من عينة (البطح، مصر، 2020) وهذا يشكل ضغطاً مالياً على حياة الأسرة.

**5- البعد التعليمي:** لاشك أن دور الأسرة في كل من التعليم النظامي والتعليم عن بعد دور مهم وضروري حيث أن الأسرة تتابع مستوى الطالب وتحصيله وأنشطته وواجباته، ولكن الدور الأسري اختلف تماماً في التعليم عن بعد. (باحمد، طوطوي 2018)

## 2.1. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في تناول موضوع التعليم عن بعد كنمط تعليم جديد، ومدى تأثيره على الحياة الأسرية السعودية، من خلال توضيح أهم المتغيرات التي طرأت على الحياة الأسرية بعد تطبيق نظام التعليم عن بعد، سواء من احتمالية تأثر الجانب الصحي للطلاب أو من تأثر الجوانب الاجتماعية والنفسية والاقتصادية والتعليمية للأسرة، وأيضاً التغير في العادات اليومية للأسرة من خلال التغيير الزمني والمكاني للتعليم عن بعد، مع محاولة طرح بعض المقترحات والحلول لمساعدة الأسرة في التكيف مع هذا النوع من التعليم وكذلك تقديم التوصية للقائمين على التعليم بتحسين بعض الأمور المتعلقة بالتعليم عن بعد، إضافة إلى ذلك فإن هناك ندرة في الدراسات التي اهتمت بالحياة الأسرية والآثار والتغيرات التي طرأت عليها مع تطبيق نظام التعليم عن بعد.



### 3.1. أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى:

- 1- معرفة درجة تأثير التعليم عن بعد على الحياة الأسرية.
- 2- معرفة التغيرات في الحياة الأسرية التي أحدثها التعليم عن بعد في النواحي الاجتماعية والنفسية الاقتصادية والصحية والتعليمية.
- 3- معرفة أبرز التأثيرات والتغيرات التي أحدثها التعليم عن بعد في الحياة الأسرية من واقع خبرة بعض الخبراء في التعليم وبعض أولياء أمور الطلاب.
- 4- معرفة مقترحات بعض الخبراء في التعليم وأولياء أمور الطلاب لمستقبل التعليم عن بعد بما يعود إيجابياً على الحياة الأسرية.

### 4.1. تساؤلات الدراسة:

تحاول الدراسة الإجابة عن التساؤلات التالية:

التساؤل الرئيسي: ما درجة تأثير التعليم عن بعد على الحياة الأسرية؟

ويتفرع من هذا التساؤل الأسئلة التالية:

1. ما درجة تأثير التعليم عن بعد على الحياة الأسرية من البعد الاجتماعي؟
2. ما درجة تأثير التعليم عن بعد على الحياة الأسرية من البعد النفسي؟
3. ما درجة تأثير التعليم عن بعد على الحياة الأسرية من البعد الصحي؟
4. ما درجة تأثير التعليم عن بعد على الحياة الأسرية من البعد الاقتصادي؟
5. ما درجة تأثير التعليم عن بعد على الحياة الأسرية من البعد التعليمي؟
6. ما أبرز التأثيرات والتغيرات التي أحدثها التعليم عن بعد في الحياة الأسرية من واقع خبرة بعض الخبراء في التعليم وأولياء أمور الطلاب؟
7. ما هي مقترحات بعض الخبراء في التعليم وبعض أولياء أمور الطلاب لمستقبل التعليم عن بعد بما يعود إيجابياً على الحياة الأسرية؟

### 5.1. مفاهيم الدراسة:

**التعليم عن بعد:** يعرف التعليم عن بعد بأنه عملية تسخير ما توصلت اليه التكنولوجيا والإعلام والاتصال (TIC) من أجل عملية التعليم، تبدأ باستخدام وسائل عرض إلكترونية في الفصول التقليدية، وتنتهي ببناء المدارس الافتراضية وهو مفهوم جديد يُدعم التعليم الحضوري (العشي، 2018، 106). ومن تعاريف التعليم عن بعد: ذلك التعريف الذي يشير إلى أنه نوع من التعليم الذي يصل إلى المتعلمين في الأماكن التي يتواجدون فيها عبر التكنولوجيا، بهدف تحقيق الاتصال والتفاعل بين المعلم وطلابه،

وبين المعلمين أنفسهم سواء كان ذلك باستخدام التعليم المتزامن والمباشر، أو التعليم غير المتزامن وغير المباشر، وفق ما يناسب ظروف المتعلم. (شحاته، 2013، 110).

**ونعرف التعليم عن بعد إجرائياً:** بأنه التعليم الذي يقدم لفرد أو أكثر من الأسرة وهو في مكان سكن الأسرة ويفصل بين الطالب والمعلم مكانياً ويستخدم القنوات التلفزيونية، أو المنصات، أو البرامج الإلكترونية كوسيلة لإيصال المحتوى التعليمي الممنهج، والتقييم لما تعلمه الطالب من خلال أدوات تتبع هذا التعليم.

### الحياة الأسرية:

يعرف (Burgess and Lock، 1953) الأسرة بأنها مجموعة من الأشخاص ارتبطوا بروابط الزواج والدم مكونين حياتهم المعيشية المستقلة المتفاعلة، ويتقاسمون الحياة الاجتماعية فيما بينهم، وكل فرد له دوره الاجتماعي الخاص به، ولهم ثقافتهم المشتركة.

ويعرف (Erenst W، 1972) الأسرة أنها "مجموعة من الشخصيات المتفاعلة أكثر من مجرد كونها استمرار عام للجنس البشري أو لغريزة البنية أو الأبوة". **ومن هنا نستطيع أن نعرف الحياة الأسرية:** بأنها مجموعة من المقومات والوظائف التي تتطلب قيام كل فرد في الأسرة بأداء أدوار محددة وهو ما يسمى بالتوظيف الأسري، من أجل تحقيق أهداف مشتركة وهو الأمر الذي يتطلب نوع من التكامل الأسري بين أفراد الأسرة في كل جانب من جوانب الحياة التي يرتبطون بها، وهذا التكامل الأسري هو الهدف الأساسي للأسرة وهو الذي يحقق استمرارها وتماسكها من خلال الأدوار والوظائف والعلاقات والتفاعلات مما يمكنها من تحقيق الأهداف وإشباع الحاجات الخاصة بها (حقي، أبو سكينه، 2020، 104).

### ونعرف إجرائياً الحياة الأسرية:

بأنها كل ما تقوم به الأسرة في الحياة اليومية من أدوار، وواجبات محددة في ضوء وظائف تقوم بها الأسرة اجتماعية واقتصادية ونفسية وصحية وتعليمية في جو تفاعلي ديناميكي بغية تحقيق أهداف مشتركة من خلال البذل والعطاء والتضحية وقيام كل عضو في الأسرة بدوره المحدد.

## 2. الإطار النظري للدراسة

يتناول الفصل الحالي الإطار النظري المرتبط بالتعليم عن بعد وأثره على الحياة الأسرية، ونوضح فيه مفاهيم الدراسة وأبعادها والنظريات الموجهة للدراسة، وأيضاً الدراسات السابقة ومناقشتها، والتعقيب عليها في ضوء الإطار النظري، وينقسم هذا الفصل إلى التالي:

### 1.2 مفاهيم وأبعاد الدراسة:

#### التعليم عن بعد:

إن التعليم يعتبر من المقومات الأساسية في نهضة الإنسانية وتطورها، ونتيجة لذلك تهتم المجتمعات الإنسانية بالتعليم وتوليه جل اهتمامها، ومن أنواعه التعليم عن بعد، وقد وصف مكتب الأبحاث والتطوير التربوي في وزارة التعليم الأمريكية،

التعليم عن بعد: بأنه نوع من التعليم استخدم الاتصالات والأجهزة الإلكترونية التي تمكن المتعلم من التفاعل مع المعلم أو البرنامج مباشرة ومن مكان آخر بعيد (شلوسر، 2015، 3). وترى منظمة اليونسكو أن التعليم عن بعد هو عملية تربوية يتم كل أو أغلب الدروس فيها من معلم يكون بعيد في المكان والزمان عن المتعلم، وتؤكد أن الاتصال بين المعلم والمتعلم يكون عبر وسيط (UNUSCV.2002).

والجدير بالذكر أن التعليم عن بعد ليس وليد اليوم فقد تطور بتطور وسائط نقل المعلومات، التي تستخدم فيه وقد قسمه العلماء الى عدة أجيال وهي:

الجيل الأول: التعليم بالمراسلة ويستخدم فيه المطبوعات.

الجيل الثاني: تطور هذا الجيل وأضيف له وسائط تعليمية وهي: المطبوعات، وأشرطة مسجلة سمعية وبصرية.

الجيل الثالث: تميز هذا الجيل ببث المادة العلمية عن طريق البث التلفزيوني الحي، وإمكانية التسجيل والرجوع الى المادة العلمية.

الجيل الرابع: ويتميز بالوسائط الإلكترونية الحديثة من المكتبات الإلكترونية، وتبادل المعلومات، ونقلها عبر الأنترنت والوسائط المتعددة، والاتصال السهل بين المعلم والمتعلم عبر التقنية والمنصات والبرامج التي توفر الصوت والصورة، ونقل الملفات بكل سهولة عبر شبكات الإنترنت (محمود، 2014، 112).

وأيضاً إن التعلم عن بعد ينقسم إلى طريقتين أساسيتين في التعلم والتواصل وهي التعلم المتزامن وغير المتزامن **ونعني بالتعلم المتزامن:** هو أن يكون جميع المشاركين من معلمين وطلاب حاضرين في نفس الوقت عند التعلم في قاعات تفاعلية عبر المنصات والبرامج الإلكترونية، أي إنه يشبه طرق التعليم التقليدية في الفصول الدراسية الحضورية على الرغم من وجود المشاركين في مكان بعيد. ويتطلب جدول زمني ليتم تنظيمه.

**ونقصد بالتعلم غير المتزامن:** أنه يمكن للمشاركين من الطلاب الوصول إلى موادهم الدراسية أو التدريبية وفقاً لجدولهم الخاص، أي لا يكون له وقت محدد، وبالتالي يكون أكثر مرونة. (Chen,K,2004,P31)

**ويلاحظ أن للتعليم عن بعد أربع مكونات أساسية:** فالمكون الأول المؤسسات النظامية، والمكون الثاني هو التباعد المكاني والزمني بين المعلم والطالب، والمكون الثالث الاتصالات الإلكترونية التفاعلية بين الطالب والمعلم، والمكون الرابع هو الربط بين الطلبة ومصادر التعلم والمعلمين جميعاً بنظام تفاعلي تعليمي وفق إجراءات مرئية ومحسوسة ومسموعة تتناسب مع الإجراءات التعليمية (يحيوي، عزيز، خنيش، 2020).

**وتجدر الإشارة بأن التعليم عن بعد يقوم على مبادئ أساسية أهمها:**

1- مبدأ الإتاحة: التعليم متاح للجميع بخلاف المعوقات الزمنية والمكانية بل يعطي فرص أكبر من التقليدي.

2- مبدأ المرونة: يزيل العوائق الحاصلة من النظام وتم تنفيذها في البرامج المعاصرة.

3- تحكم المتعلم: بإمكان الطالب أن يتحكم بالمنهج وموضوعات الدراسة لكن هذا الأسلوب لم يتم العمل به.

4- اختيار أنظمة التوصيل: نظراً لأن المتعلمين لا يتعلمون بنفس الطريقة فإن اختيارهم الفردي لأنظمة التوصيل العلمي (بالمراسلة - بالحاسوب - بالبرمجيات - بالهوائيات - باللقاءات) يعد مبدأ أساسياً لهذا النوع من التعليم (عامر، 2013، 86).

كما يرى بعض المهتمين بالتعليم عن بعد بأن له أهداف عديدة من أهمها: توفير المعلومات للمعلم ليفهم الموضوعات ويسمح له بإبداء رأيه. إعادة هيكلة العملية التعليمية في تحديد دور المعلم والمتعلم والمؤسسة التعليمي وبيئة التعلم. استخدام وسائل التعليم الإلكتروني في ربط وتفاعل المنظومة التعليمية. نمذجة معيارية للتعليم بواقع افتراضي إلكتروني. تبادل الخبرات التربوية والتعليمية من خلال وسائط التعليم الإلكتروني. تنمية وبناء مهارات وقدرات الطلاب الإلكترونية، وبناء شخصياتهم التفاعلية في القاعات والمشاركات التعليمية (ابوالنصر، 2017، 71).

وفي الشأن نفسه يذكر (القضاة، 2020، 28) أن التعليم عن بعد له مزايا منها: إيصال المعلومات للمتعلمين من مصادر ووسائل متعددة ومختلفة ويتميز بالوفرة والتنوع. الاستفادة من ميزات التقنية الحديثة ومستجداتها. ويمكن للطلاب التواصل من خلاله مع معلمهم وزملائهم ببسر وسهولة. سهولة الرجوع إلى المادة التعليمية في أي وقت. ينمي ويطور مهارات استخدام الكمبيوتر والإنترنت لدى الطلاب والمعلمين. يوفر الجهد والوقت لمن له علاقة بالعملية التعليمية.

وفي نفس السياق تحدث (عامر، 2019، 21) عن فوائد التعليم عن بعد باستخدام التقنيات الحديثة وعددها في النقاط التالية: انه يعطي مجال أوسع للحصول على مواد تعليمية أكثر، وله قدرة أفضل على تذكر محتوى التعلم وحفظه، وله خاصية الملازمة مع متطلبات العصر، ويتوافق مع التطبيق العلمي عالمياً للمعايير الدولية، ويوفر الحصول على المعرفة والمعلومات وقتما يرغب الطلاب، ويتوافق مع الدمج العالمي للمفاهيم والمصطلحات الجديدة، ويقلل الحيرة والتشتت بين الرغبة في التعلم وبين مسؤوليات العمل والأسرة وبخاصة للمتعلمين الكبار، وله ميزة التفاعل بين الزملاء، ويطبق التعلم التعاوني، ويتميز بالمرونة، كذلك يتمتع بالجودة في التعلم والتركيز على مهارات التفكير التأملية النقدي، ويتغلب على عقبة المسافة أو الوقت والحدود الجغرافية، ويساعد الطلاب في الكشف عن ممارسة مهنية أفضل واكتساب المعارف بشكل أوسع وأشمل.

ويرى البعض عدم تطبيق التعليم عن بعد بشكل سريع وفوري، ولكن يرون التدرج في تطبيقه، وذلك لتلافي العيوب ومعالجتها ويعددون هذه العيوب فيما يلي:

ارتفاع تكلفة التعليم عن بعد في الجامعات في كل مقرر من مقررات الفصول الدراسية في السنة الواحدة، في مقابل التعليم التقليدي. انتفاء العلاقة الحميمة التي في التعليم التقليدي وهي التواصل والعلاقة المباشرة بين المعلم والطالب. الأضرار البدنية والذهنية من كثرة الجلوس على الحواسيب كضرر العيون والظهر. هناك العديد من الطلاب والمعلمين الذين لا يستطيعون التعامل مع الحواسيب فالقدرات متفاوتة. التعليم عن بعد يقلل نسبة المشاركة الفعالة في الواقع وهنا تقل القيم التربوية اثناء التعليم الإلكتروني. صعوبة الرصد في احتساب الساعات الدراسية المعتمدة لكل مقرر دراسي، والنظام نفسه يتيح للطلاب الحرية في التحصيل غير المقيد بزمان أو مكان أو حضور ملزم.

#### الحياة الأسرية:

يعرف (Malinowski, 1913) الأسرة: بأنها مجموعة أفراد بينهم علاقة وثيقة تميزهم عن غيرهم من الجماعات، ويقومون في منزل مشترك وتربطهم عواطف مشتركة ومن أهم وظائفها العناية بالأطفال (الغامدي، 2020، 20) والتعريف الأكثر انتشاراً وقبولاً هو أنها عبارة عن شخصين تجمعهما رابطة الزواج أو الدم، وتتكون من زوجين رجل وامرأة، لديهما ولد أو أكثر ويوجد بين أعضائها التزامات تجاه أنفسهم وأقاربهم والمجتمع الذي يعيشون فيه وفق الأحكام الثقافية والتشريعات الاجتماعية (الغامدي، 2020، 21).

ويتضح مفهوم الحياة الأسرية الذي تشير إليه هذه الدراسة من خلال عدة جوانب وهي:

**الحياة الأسرية من الجانب الاجتماعي:** فعلاقة الزوج بالزوجة تقوم بناءً على أساس الحقوق الزوجية والمسؤولية المشتركة نحو الأبناء وبيت الزوجية والعناية بالأبناء وتنشئتهم وتقسيم العمل وحقوق وواجبات كل منهما، فعلاقة الأب بالابن تتركز في مسؤولية تعليمه وتنشئته، وعلاقة الأم بالابنة هي علاقة تدور فيما يتعلق بشؤون المنزل من ترتيب وتنظيف فيما تكون العلاقة بين الأم والابن من خلال دورها في حياة ابنها من التصاق به خلال الطفولة، أما فيما يتعلق بالعلاقة بين الأخوة الذكور فهي علاقة زمالة وصدقة وأخوة من خلال اللعب أثناء الطفولة وعلاقة تعاون عندما يكبرون، والعلاقة بين الأخوات الإناث هي تماثل العلاقة بين الإخوان ولكن الأخت الكبرى عادة ما تكون مسؤولة عن أخواتها الصغيرات حيث تقف منهن موقف الأم، والعلاقة بين الأخ والأخت هي علاقة أخوة وزمالة أثناء اللعب في طفولتهما (العزة، 2019، 50)

**الحياة الأسرية من الجانب الاقتصادي:** وهو من أهم العوامل التي تؤثر في تحقيق الاستقرار الأسري، فهو يقوم على أساس توفير الحاجات المادية التي يحتاج إليها الفرد في حياته اليومية والأسرية،

ويعتمد هذا على ضرورة توفير الدخل المالي الذي يساعد على تحقيق حاجات ورغبات أفراد الأسرة، إذ أن الفشل في تحقيق الاستقرار الاقتصادي يؤدي صراعات داخل الأسرة الذي بدوره يؤدي إلى آثار ضارة على الأعضاء تظهر في نشاطهم وعلاقاتهم مع بعضهم البعض (حقي، أبوسكينة، 2020، 107).

**الحياة الأسرية من الجانب التعليمي:** يظهر هذا الجانب في الحياة الأسرية من خلال شقين، الشق الأول ما تقوم به الأسرة من نقل تراث المجتمع إلى أفرادها وتعليمهم الامتثال لمطالب المجتمع، والاندماج مع عاداته وتقاليده من خلال عملية التنشئة الاجتماعية، والشق الثاني ما تقوم به الأسرة من تعليم أفرادها في المدارس النظامية كتعليم القراءة والكتابة ومختلف العلوم (أبو أسعد، الختاتنة، 2014، 42).

**الحياة الأسرية من الجانب الصحي:** يجب أن تقوم الأسرة على أساس صحي سليم، على اعتبار أنه عامل مهم في الحياة الأسرية، فكثير من المشكلات في النسل وفي قدرات المواليد العامة تعود إلى عوامل وراثية، ولهذا ينصح المختصون بعدم زواج الأقارب، وبضرورة إجراء الفحص الطبي اللازم قبل الزواج للتأكد من الكفاءة الصحية لدى طرفي الزواج (حقي، أبوسكينة، 2020، 111)

**الحياة الأسرية من الجانب النفسي:** يعتبر الجانب النفسي والعاطفي أحد عوامل تماسك واستقرار الأسرة، فهو يوفر صلات عاطفية تربط بين كل أفراد الأسرة في حياتهم اليومية، تشير إلى بعض التغيرات التي طرأت على بعض وظائفها نتيجة الاتجاه للتعليم عن بعد إثر جائحة كورونا، من خلال استعراض الوظيفة وربط أهداف الدراسة بها وذلك على النحو الآتي:

1- **وظيفة التنشئة الاجتماعية:** وتتم عملية التنشئة بطريقتين هما الظاهرة والكامنة وتعنى الوظيفة الظاهرة تدريب الأبناء على أنماط معينة من السلوك يرضى عنها المجتمع أما وظيفتها الكامنة فهي توحد الأبناء مع مجموعة من الأطر الثقافية (حقي، أبوسكينة، 2020، 25).

2- **الوظيفة الاقتصادية:** كانت الأسر الريفية سواء كانت أسراً ممتدة أو نووية تعتبر الوحدة الاجتماعية المنتجة فهي تقوم بإنتاج الكثير من السلع فهي تقوم بالإنتاج والاستهلاك في نفس الوقت، أما في المجتمعات المعاصرة تحولت الأسرة نتيجة للتصنيع والتكنولوجيا إلى أسر مستهلكة أكثر منها أسر إنتاجية (العزة، 2019، 46)

3- **الوظيفة التعليمية:** انتقل التعليم من المنزل إلى المدرسة، ومع ذلك فما تزال الأسرة تقوم بدورها الفعال في هذا المجال، حيث أنها تشرف وتتابع الأبناء في واجباتهم المدرسية وفهم دروسهم، فالوالدان يقضون وقتاً في مساعدة ومتابعة أبنائهم في التعليم (حقي، أبوسكينة، 2020، 28).

4- **الوظيفة النفسية:** الأسرة لها دور كبير في تشكيل شخصية الطفل والفرد يجب أن توفر لهم اجواء مريحة لأنها تبني نفسياتهم وشخصيتهم فالأسرة تنمي قدرات الابن نفسيا واجتماعيا ودينيا، فالحرمان من العطف يسبب خطر على حياة الابناء فالطفل او الابن بحاجة الى وجود أمان وعطف في بيته. (العزة، 2019، 47).

5- **الوظيفة الدينية والأخلاقية:** الأسرة تعلم أفرادها الصغار ممارسة الشعائر الدينية من خلال المحافظة على التعاليم والأوامر المتعلقة بالدين (أبو أسعد، الختاتنة، 2014، 43).

6- **الوظيفة الترفيهية:** الأسرة تستغل أوقات الفراغ في القيام بأعمال ترفيهية لأبنائها، من خلال القيام برحلات مختلفة أو السفر أو إقامة حفلات ومناسبات أو حضور فعاليات أو زيارات.

**أبرز التغيرات التي طرأت على العلاقات الأسرية نتيجة تطبيق التعليم عن بعد:**

\***التفاعل والتواصل:** ومدى علاقة أفراد الأسرة ببعضهم البعض فإما أن تكون علاقات ودية يشعر كل فرد في الأسرة بآلام الآخر، وتجمع أعضاء الأسرة أحاسيس وعواطف ومشاعر وأهداف.

\***الوضوح:** بمعنى الفهم المتعمق لكل فرد في الأسرة وفهم احتياجاته وما يطمح إليه وما هي آلامه وهمومه وأهدافه التي يسعى لتحقيقها، فهذه الأمور تؤثر على العلاقات داخل الأسرة.

\***الضغوط:** الضغوط التي تؤثر على الأسرة لها مصادر مختلفة قد تكون نفسية وقد تكون اجتماعية أو اقتصادية وربما صحية إلى غير ذلك من المصادر التي تؤثر على علاقات الأسرة ومراكز القوى فيها ولا تغفل ضغوط العمل وضغوط تربية الأبناء وتنشئتهم (العزة، 2019، 95).

## 2.2. النظريات الموجهة للدراسة:

**النظرية الوظيفية:** ترى هذه النظرية أن المجتمع عبارة عن أنساق وبالتالي تنظر إليه على أنه نسق مكون من أجزاء وعناصر، لها أدوارها ومراكزها وعلاقاتها متبادلة التأثير والتأثر، ولكل منها وظيفة أو مجموعة من الوظائف، ويرى دور كايم أن هناك ارتباط بين البناء والوظيفة، وعند حدوث أي خلل وظيفي يصاب النسق بحالة من الاضطراب وعدم الاتزان فعندما تأثر النسق الصحي جراء جائحة كورونا 2019م تجاوز هذا التأثير إلى الأنساق الأخرى بمختلف أنواعها (الغامدي، القرشي، 2020، 42)

**نظرية الدور:** من مميزات الأدوار أنه يمكن تعلمها وتعليمها، والدور هو نمط من الأفعال التي تعلمها الفرد بشكل مقصود أو غير مقصود يقوم بها في موقف فيه تفاعل ما، والدور مجموعة من الأفعال والواجبات التي يتوقعها المجتمع، وعادة ما يرتبط هذا الدور بأدوار الآخرين وتوقعاتهم (سالم، جادو، 2015، 103)

**نظرية التفاعل الرمزي:** التفاعلية الرمزية تعتقد بأن الحياة الاجتماعية وما يكتنفها من عمليات وظواهر وحوادث ماهي إلا شبكة معقدة من نسيج التفاعلات والعلاقات بين الأفراد والجماعات التي يتكون منها المجتمع فالحياة الاجتماعية يمكن فهمها واستيعاب مظاهرها الحقيقية عن طريق النظر إلى التفاعلات التي تقع بين الأفراد. (بخيت وآخرون، 2010، 51)

**نظرية التفاعل والاتصال:** تقع نظرية التعليم عن بعد التي وضعها هولمبرج تحت التصنيف الخاص بنظريات الاتصال والتي وجد لها قيمة في ربط فعالية التدريس بتأثير الأحاسيس الخاصة بالانتماء والتعاون وخصوصاً عند تبادل الأسئلة والإجابات والمناقشات عبر وسائط الاتصال المختلفة، ويفترض أن محور التدريس يدور حول التفاعل بين طرفي التعليم والتعلم. (شلوسر، 2015، 23).

### 3.2. الدراسات السابقة:

#### 1.3.2. الدراسات المحلية:

**ومن الدراسات السابقة دراسة: (الشمراي، العرياني، 2020)** هدفت إلى تحديد فاعلية تطبيق واستخدام منصات التعليم عن بعد (بوابة المستقبل- منظومة التعليم الموحدة) في نمو التحصيل المعرفي لدى طلاب وطالبات الصف الثالث المتوسط بجدة، وتحديد فاعلية استخدامها في خفض قلق الاختبار لدى طلاب وطالبات الصف الثالث المتوسط بجدة، وكشفت الدراسة عن نتائج منها: وجود فرق دال إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) بين متوسطي درجات الطلاب والطالبات في التطبيق القبلي والتطبيق لاختبار التحصيل المعرفي في مادتي العلوم والدراسات الاجتماعية والمواطنة الصالحة لصالح التطبيق البعدي، كما أنه يوجد فرق دال إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) بين متوسطي درجات الطلاب والطالبات في التطبيق القبلي والتطبيق القبلي لاختبار لصالح التطبيق القبلي، وأوصت الدراسة بضرورة تدريب معلمي ومعلمات المرحلة المتوسطة على توظيف المنصات التعليمية عن بعد في تدريس المواد التعليمية، وعقد ورش عمل تدريبية على مستوى وزارة التعليم بالسعودية لتدريب المعلمين والمعلمات على كيفية عمل الاختبارات الإلكترونية في تقويم الطلاب والطالبات في كل المقررات الدراسية.

**ومن الدراسات دراسة: (القضاة، 2020)** هدفت إلى تقييم واقع جودة التعليم من خلال ثلاثة أبعاد هي: تقييم أعضاء هيئة التدريس، تقييم العملية التعليمية عن بعد، تقييم البنية التحتية وتوصلت الدراسة إلى نتائج منها: ان هناك اهتمام من قبل أعضاء هيئة التدريس بالرد على مناقشات واستفسارات الطلاب بالإضافة الي الدعم الفني.

**ومن الدراسات السابقة دراسة: (مركز المبدعون، 2020)** كان من أهدافها تحديد ما أفرزته تداعيات أزمة كورونا من الناحية الاجتماعية والنفسية والاقتصادية والصحية والتعليمية، وخلصت الدراسة إلى عدد من النتائج منها: ما يتعلق بالتعليم وهو توجه 45% من الأسر لتدريس أبنائهم في المدارس الحكومية بعد أن كانوا في مدارس خاصة، وأيضاً 51% من الأسر ترغب بإعادة تصميم منازلهم مستقبلاً. أن هناك تآلف وتكامل بين دور القطاعين العام والخاص فظهر النجاح الكبير للقطاع العام في إدارة الأزمات. صعوبة توفير أجهزة لاب توب وأترنت للمستفيدين وأوصت بتوصيات كثيرة لنواحي متعددة لكن فيما يخص التعليم.



ومن الدراسات السابقة دراسة: (القرني، 2016) هدفت الدراسة إلى تحديد عمليات التفاعل الاجتماعي، وأبعاده في نظام التعليم عن بعد كمجتمع افتراضي، والتعرف على أهم المعوقات التي تؤثر على عمليات التفاعل الاجتماعي في نظام التعليم عن بعد، ومعرفة ما هي الفروق في مستوى التفاعل الاجتماعي في نظام التعليم، وكشفت النتائج عن: إجماع أساتذة وطلاب التعليم عن بعد على تحقيق عمليات التفاعل الاجتماعي كمجتمع افتراضي وكذلك إجماع بينهم على وجود صعوبات تؤثر في عمليات التفاعل الاجتماعي في هذا النظام، وعدم الاهتمام بتفهم مشكلات الطلاب وصعوباتهم التي يواجهونها، عدم ملائمة بعض المقررات الدراسية لنظام التعليم عن بعد كمجتمع افتراضي، وجود فروق ذات دلالة إحصائية من خلال استجابات الطلاب لعنصري التوافق والتكيف الاجتماعي ولم توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى التفاعل الاجتماعي ككل ولا فروق في بقية المتغيرات.

ومن الدراسات السابقة دراسة: (زعباط، سعادوي، 2020)، هدفت الدراسة إلى شرح ماهية التعليم الإلكتروني لكونه أصبح ضرورة لتحديد كيفية الاستفادة من أساليبه، المتعددة في مجالات مختلفة، وتحديد أبرز العوامل والمتطلبات اللازمة لزيادة كفاءة وفعالية التعليم عن بعد. وتوصلت الدراسة إلى نتائج منها: الاستفادة من إمكانية تعزيز عمليتي التعليم والتعلم في ظل كل من بيئتي تقنيات المعلومات وبيئة التعليم الإلكتروني. الاستفادة من تقنيات المعلومات التي تيسر العملية التشغيلية، واستخدام المعلمين وسائل الاتصال المختلفة لإيصال المعلومات للطلبة. وأوصت الدراسة: بضرورة أن يكون المحتوى منوعاً يشمل الصور والأصوات والمؤثرات بما يضمن تمكين الطلاب من استيعاب وفهم المادة، وخلق التفاعل الذي يلفت انتباه المتعلمين ويزيد الاهتمام والرغبة لديهم من خلال المباريات والمسابقات.

### 2.3.2. الدراسات العربية:

ومن الدراسات السابقة دراسة: (أوبآية، صالح، 2020) في الجزائر، وهدفت إلى تقييم تكيف الطلبة مع مقتضيات هذه المرحلة، وتحليل أدوات التدريس والدعم الفني، والوقوف على مدى تفاعل الطلبة مع أساليب التدريس، وتشخيص المعوقات التي واجهت العملية واقتراح الحلول وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها أن جائحة كورونا اتاحت فرصة لتقييم التعليم واستغلال التكنولوجيا لتحسين مستوى التعليم في الجامعة الجزائرية و اتسم الوعي العام بالإجراءات الاحترازية من الجائحة بمستوى مرتفع نسبياً مع التزام الإناث أكبر من الذكور، كما أن الطلاب يفضلون الدروس غير المتزامنة على الدروس المتزامنة و مستوى العوائق مرتفع وهي معوقات مادية في ارتفاع أجور الشبكات والأجهزة، وعوائق تكنولوجية مثل تقطيع الشبكات والضعف في تدفق الأنترنت مع وجود عوائق بشرية مثل مهارة الاستخدام والتعلم والتقبل لهذا النهج من التعليم.

ومن الدراسات المقدمة دراسة: (الصوابي، 2020) هدفت إلى معرفة مدى التقدم على مستوى تعليم رياض الأطفال في فترة الحجر الصحي في المغرب، ومعرفة انطباق المربيات وممارساتهم بهذا الخصوص. وقد انتهت الدراسة إلى نتائج منها: ان أهم الوسائل المستخدمة من المربيات الهاتف ثم الكمبيوتر ثم التلفاز أما المناطق القروية فكانت النشرات الورقية والتلفاز، وكانت أهم التطبيقات للتواصل مع الأطفال وأولياء أمور هي الواتساب ثم الفيس بوك والرسائل الهاتفية و طورت المربيات في استعمال وسائل التعلم الحديثة وكذلك الطلاب وأولياء أمورهم، وقد كانت الأنشطة العلمية التي قدمت للأطفال متنوعة مزجت بين الأنشطة التعليمية والحركية والاجتماعية والترفيهية، وترى المربيات ان العملية كانت ناجحة لأنها أسهمت في استمرار العملية التعليمية لكن لم تكن فاعلة للمربيات في القرى بسبب عدم توفر شبكة الاتصال وأوصت الدراسة بأهمية التأكيد على أن



الأدوات والوسائل التكنولوجية تبقى وسيلة تسهم في دعم تعلم الأطفال وأن مدى فاعليتها تتوقف على طرائق استخدامها، لذلك يجب استخدام الوسائل التكنولوجية كأداة مهمة.

**ومن الدراسات: (صالح، 2020)،** جامعة سوهاج بمصر وكان من أهدافها التعرف على مستوى جودة الخدمات الإلكترونية لنظام التعليم عن بعد من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس وأبضا من وجهة نظر الطلبة واكتشاف الفروق بين استجابات أعضاء هيئة التدريس والطلاب حول جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة لنظام التعليم عن بعد. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها: كانت الجودة متوسطة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلاب وتركزت الجودة على المتطلبات الأساسية لتعليم عن بعد من سهولة الدخول لنظام وتصفح البوابة الإلكترونية والحضور، لا يوجد فروق من حيث الجنس في استخدام الخدمات الإلكترونية لدى أعضاء هيئة التدريس أو الطلبة ولكن كلما أخذ المستخدمون دورات زادت الإنتاجية في استخدام وتوظيف الحاسوب، هنالك اتفاق بنسبه مرتفعة على نجاح عملية التعليم عن بعد في مرحلة التطبيق الأولى مع اتفاق على ضرورة التطوير ومعالجة المعوقات وتحقيق التطلعات.

**ومن الدراسات السابقة دراسة: (يحياوي، عزيز، خنيش، 2020):** وكان الهدف من الدراسة معرفة واقع التعليم عن بعد في الجزائر، والكشف عن أهميته في ظل جائحة كورونا، والتعرف على التعليمات التنظيمية لوزارة التربية والتعليم في الجزائر في ظل الجائحة وتحديد الصعوبات التي تواجه التعليم عن بعد خلال الأزمة الوبائية وتقديم المقترحات حول أهم الأسس التي يجب أن يركز عليها التعليم عن بعد في المستقبل وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج منها أن التعليم عن بعد في الجزائر يحتاج تطوير و هناك معوقات متعلقة بجوانب مادية واجتماعية سببها الجائحة وهنا أصبحت المتطلبات أكثر من الإمكانيات، كما تشكلت نظرة متدنية للتعليم عن بعد في الجزائر كنتيجة طبيعية لافتقار كثير من الأسر للإنترنت الجيد، وعدم توفر أجهزة حاسوب، كما أن التجربة تعتبر حديثة وهذا جعل الطلاب لا يفهمون الدروس عن بعد.

**ومن الدراسات في هذا المجال دراسة: (البرجاوي، 2020)،** جامعة الرباط بالمغرب وهدفت إلى معرفة مقومات التقويم وفق المقاربة بالكفايات ومدى إمكانية تنزيله على إجراءات الامتحانات النهائية عن بعد، وتشخيص الواقع بناء على تجربة طلبة الجامعة حول التقويم عن بعد ورصد مواطن القوة والضعف. وتوصلت الدراسة إلى نتائج منها: أن هناك شريحة بنسبة 46% تفضل التقويم الحضوري وهناك فئة بنسبة 10% تقلل من أهمية التقويم عن بعد في حين أن 44% يرون ان التقويم عن بعد يدعم الحضوري، و24% من المتعلمين ليس لديهم أجهزة حاسب آلي، و56% ليس لديهم إمكانية التواصل عبر الإنترنت، و19% من المتعلمين في فترة الحجر استقروا في الأرياف 57% لم يتمكنوا من توظيف تطبيقات التواصل الإلكتروني، وكانت وسيلة التواصل في التقويم كانت عبر المنصة بنسبة 80% والدرس المتزامن 9.7%، يرى الطلاب ان أسئلة التقويم لا تحقق تكافؤ الفرص لأنها ركزت على الذاكرة.

**ومن الدراسات السابقة دراسة: (محمود، 2020)** في مدينة الزرقاء، هدفت إلى تقويم واقع استخدام نظام التعليم عن بعد في لواء الرصيفة في الزرقاء في الأردن من وجهة نظر مديري المدارس والمعلمين والطلبة، ومعرفة المعوقات والصعوبات والتحديات التي تواجه الطلاب والمعلمين في تجربة التعليم عن بعد، وتقديم أفضل الطرق لتحسين تجربة التعليم عن بعد من وجهة نظر مدراء المدارس والمعلمين والطلاب. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج: أن استفادة الطلاب من نظام التعليم عن بعد

جاءت متوسطة، أن التعليم عن بعد يتميز بالمرونة التعليمية من حيث الزمان والمكان، أن هناك أهمية في إشراك الطالب في طرائق ونماذج تفاعلية مع المعلم من خلال قنوات اتصال أكثر إيجابية كالمندديات والبريد الإلكتروني، أن أكبر تحدٍ هو سهولة الغش أثناء الاختبارات، وأن الفائدة تقتصر على تلقي المعلومات مع إهمال الخبرات الاجتماعية والإنسانية بمعنى أن من سلبيات هذا النوع من التعليم الشعور بالعزلة.

ومن الدراسات السابقة دراسة: (الموافي، 2020) في المغرب والتي هدفت إلى الإجابة على عدة تساؤلات وهي هل استطاع التعليم عن بعد أن يحقق الاستمرارية رغم صعوبات الواقع؟ وما هو مفهوم التعليم عن بعد؟ وما هي الصعوبات التي تصاحب العملية التعليمية عن بعد؟ وهل يمكن الحديث عن المجانية والمساواة في ظل التعليم عن بعد؟ وتوصلت الدراسة على عد من النتائج وهي: هناك توقف لمجانية التعليم، وإلغاء لمبدأ المساواة بين أفراد المجتمع فالأسرة تدفع مبلغاً مادياً للحصول على التعليم عن بعد، وأن الطالب يحضر حصة افتراضية بمبلغ يصل تقريباً إلى 300 درهم شهرياً، وهذا عبء مادي على الأسرة. وقد أوصت الدراسة: بضرورة تقديم الدعم النفسي قبل العام الدراسي الجديد بالنسبة للتلاميذ والطلبة والمتدربون، الاستفادة من تجربة التعليم عن بعد ومحاولة توفير السبل اللوجستية لتحقيق مبدأ المجانية.

### 3. الإجراءات المنهجية الدراسة.

#### 1.3. منهج الدراسة:

ونقصد بمنهج البحث ما يرى "(العساف، 2006، 169)" الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة طائفة من القواعد العامة تهيم على سير العقل وتحدد عملياته حتى يصل إلى نتيجة معلومة". واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وذلك كما أورده (ملحم، 2002، 324) 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 لدراسة دقيقة".

وتمشياً مع ارتباط المنهج المناسب مع موضوع الدراسة وأهدافها، فقد استخدم الباحثان في الدراسة الحالية منهج المسح الاجتماعي الذي بينه (القحطاني وآخرون، 2020، 165) بأنه يهدف إلى وصف الظاهرة أو تحديد المشكلة أو تبرير وتقييم الظروف، والتعرف على ما يعمله الآخرون لوضع الخطط المستقبلية، وأيضاً فقد وضح (النوري، 2017، 81) بأنه طريقة لجمع البيانات من أعداد كبيرة من المبحوثين وذلك بالاتصال بمفردات العينة بطرق متعددة، منها الاستبانة والتي تحتوي على أسئلة مقننة، ولهذا فإن منهج المسح الاجتماعي بالعينة يعتبر أنسب المناهج والذي من خلاله يتمكن الباحثان من التعرف على الآثار المتعددة للتعليم عن بعد على الحياة الأسرية.

#### 2.3. مجتمع الدراسة:

تكوّن مجتمع الدراسة من أرباب الأسر في مدينة جدة، والتي يدرس أحد أفرادها أو أكثر في أحد المراحل التعليمية التالية (الطفولة المبكرة - الابتدائية - المتوسطة - الثانوية) في مدارس التعليم العام، وبعض الخبراء في تأطير التعليم عن بعد، وقادة

المدارس، والمشرفين التربويين والمستشارين في التنمية الأسرية وطبقاً لتعداد الأسر في مدينة جدة الصادر عن الهيئة العامة للإحصاء لعام 1425 هـ فقد بلغ عدد الأسر للسعوديين وغير السعوديين (702606)، وأيضاً بحسب الهيئة العامة للإحصاء لعام 1431 هـ فقد بلغ عدد الطلاب ذكوراً وإناثاً سعوديين وغير سعوديين بمدينة جدة في المؤسسات التعليمية الحكومية والخاصة (914819). ومما سبق يتضح أن مدينة جدة تعتبر ممثلة لمجتمع الدراسة وذلك لتنوع المراحل والمؤسسات التعليمية وكذلك ضخامة عدد الأسر.

### 3.3. عينة الدراسة:

حرص الباحثان اللذان ينتسبان الى الكادر التعليمي، ولهم علاقات ومعارف مع المدارس والدوائر التعليمية بمدينة جدة، وعاشوا هذه التجربة التعليمية كمعلمين وآباء لطلاب يدرسون في مراحل تعليمية مختلفة، وأزواج لأمهات ينتسبون للكادر التعليمي في وزارة التعليم، وطلاب في مرحلة الماجستير، على إيجاد العينة المناسبة، و تم اختيار عدد من الخبراء ل يتم إجراء مقابلة شخصية معهم لأخذ رأيهم في مجال الدراسة، والاستفادة من خبرتهم ولصعوبة حصر مجتمع الدراسة، وكبر حجمه، وأيضاً لسبب ظروف جائحة كورونا، وما فرضته من تباعد والتزام بالأنظمة الصحية، تم اختيار عينة قصدية وهي عينة عمدية للحصول على المعلومات من شريحة محددة قادرة على توفير معلومات وذلك لتوفر المعايير التي وضعها الباحثان، وهي العينة التي تمتلك المعرفة وتستطيع تقديم المعلومة عن الموضوع المبحوث وذلك يطابق ما ذكر (النجار واخرون، 121، 2017)، وسبب الاختيار لهذه العينة هو أن معايير الدراسة والشريحة المحددة للدراسة نستطيع الوصول لها من خلال المدارس حيث يوجد لديها أرقام التواصل مع الأسر، وقام الباحثان بالتواصل هاتفياً مع المدراء والوكلاء والإرشاد الطلابي بالمدارس بنين وبنات بمدينة جدة عن طريق الدليل الشامل لتواصل بمدارس جدة بنين وبنات، والسبب أن مدارس البنات أربع لأن مرحلة الطفولة المبكرة أضيفت للكادر التعليمي النسائي، واضعين هدف أن يتطوع من كل مدرسة أكثر من عشرة مبحوثين لرد على الاستبانة، وتماشياً مع جدول كريجيسي ومورجان الذي ذكره (Krejcie & Morgan, 1970) و بتطبيقه على عدد الأسر في جدة وفقاً لبيانات الهيئة العامة للإحصاء (702606)، وأيضاً عدد الطلاب في جميع المراحل والمقدر (914819) طالبا وطالبة، واستناداً لهذا العدد الذي يمثل حجم المجتمع الكلي (N) وتمثل حجم العينة (n) وإذا كان حجم هامش الخطأ المسموح به (5%) ومستوى الثقة (95%) فإن حجم مفردات العينة 384 مفردة، وسعى الباحثان من التوضيح السابق ذكره الى أنهم قد تحسلا على عدد يكفي لتمثيل مجتمع الدراسة كما ذكره (القحطاني وأخرون، 2020، 227) واستطاع الباحثان الوصول الى عينة ممثلة لمجتمع الدراسة بواقع (608) مفردة للأداة الرئيسية الاستبانة، أما في أداة المقابلة فقد تكونت من عينة وصفت بالخبراء بواقع (39) خبير، وأقيمت الدراسة الميدانية في مدينة جدة في شهر شوال من العام 1442 هـ.

### 4.3. تصميم أدوات الدراسة:

اعتمد الباحثان في جمع بيانات الدراسة على أداتين للدراسة هما:

**أولاً: الاستبانة:** وهي الأداة الرئيسية لجمع البيانات من المبحوثين عن طريق مجموعة من الأسئلة المكتوبة تتعلق بظاهرة ما ويطلب من المبحوث الإجابة عليها وذلك كما وصفها (النجار وآخرون 2017، 78)، وصممت الاستبانة من خلال خبرة الباحثين وأيضاً من خلال ما اطلعوا عليه من دراسات سابقة تناولت محور أو عدة محاور مشابهة لمحاور الدراسة، واشتملت الاستبانة على 4 محاور أساسية هي: **المحور الأول:** ويحتوي على البيانات الأولية عن العينة والتي تفيد الدراسة وتشمل تعريفاً للمتغيرات المستقلة التالية:

1. الجنس: ذكر / أنثى
2. المؤهل التعليمي.
3. هل أحد أفراد الأسرة أو أكثر يدرس في مرحلة الطفولة المبكرة أو الابتدائية، والإجابة بنعم أو لا.
4. هل أحد أفراد الأسرة أو أكثر يدرس في المرحلة المتوسطة أو الثانوية، والإجابة بنعم أو لا.
5. هل تتابع أو يتابع الأبناء قنوات عين الفضائية على التلفاز، والإجابة بنعم أو لا.
6. من المسؤول عن الأسرة بمعنى من (رب الأسرة)، ووضع عدة اختيارات.
7. جهة عمل ولي الأمر.
8. ما مقدار دخل الأسرة تقريباً (وهو الدخل المشترك لجميع أفراد الأسرة من رواتب أو إيجارات أو أجور).
9. كم عدد الأبناء الذين يدرسون في المراحل التعليمية (الطفولة المبكرة، ابتدائي، المتوسط، الثانوي) ذكوراً وإناثاً.
10. ما نوع المسكن للأسرة، ووضع عدة اختيارات.
11. ما نوع الجهاز المستخدم في التعليم عن بعد، ووضع عدة اختيارات.
12. ما نوع خدمة الإنترنت المستخدمة في التعليم عن بعد، ووضع عدة اختيارات.
13. التوقيت الزمني لليوم الدراسي في منصة مدرستي مناسب لجميع المراحل التعليمية، والإجابة بنعم أو لا.

**المحور الثاني:** ويقاس معرفة أثر التعليم عن بعد على الحياة الأسرية من البعد الاجتماعي، ويضم 12 فقرة. **المحور الثالث:** ويقاس معرفة أثر التعليم عن بعد على الحياة الأسرية من البعد النفسي، ويضم 6 فقرات. **المحور الرابع:** ويقاس معرفة أثر التعليم عن بعد على الحياة الأسرية من البعد الصحي، ويضم 6 فقرات. **المحور الخامس:** ويقاس معرفة أثر التعليم عن بعد على الحياة الأسرية من البعد الاقتصادي، ويضم 6 فقرات. **المحور السادس:** ويقاس معرفة أثر التعليم عن بعد على الحياة الأسرية من البعد التعليمي، ويضم 6 فقرات. **والمحور الثاني والثالث والرابع والخامس والسادس** تقيس المتغيرات التابعة باستخدام مقياس ليكرت الثلاثي وصنفت الاختيارات (موافق، محايد، غير موافق) ويتضمن هذا القسم من الاستبانة 36 فقرة تعكس المحاور السابق ذكرها. وقد صممت الاستبانة إلكترونياً على نماذج (Google Forms) وذلك لعدة أسباب منها سهولة وصولها للمبحوثين وانتشارها بينهم،

وتراعي عدم التحكم في آراء المبحوثين بحيث يكون للمبحوث حرية الرأي، وسرعة انتشارها عبر وسائل التواصل الاجتماعي، وأيضاً لصعوبة مقابلة المبحوثين بسبب جائحة كورونا، وكذلك الاستفادة من برنامج البيانات أكسل (Excel) الذي يسهل جدولته البيانات ونقلها والمرتبطة بنماذج (Google Forms).

**ثانياً: المقابلة:** وهي كانت بهدف تقصى آراء الخبراء في موضوع الدراسة الذي يتناول التعليم عن بعد وأثره على الحياة الأسرية، وقد تكون دليل المقابلة من البيانات الشخصية الخاصة بالمستجيب تمثلت فيما يلي: **الجنس: ذكر / أنثى**

**الفئة من الخبراء:** عضو في لجنة تأطير التعليم عن بعد، مستشار – مستشارة في التنمية الأسرية، مشرف /ة تربوي، قائد / قائدة مدرسة، ولي أمر / ولية أمر

**سؤال خاص بقيادة المدارس عن المرحلة التعليمية التي يتولون إدارتها:** طفولة مبكرة، ابتدائي، متوسط، ثانوي

وقد تم توجيه سؤالين في المقابلة للخبراء تمثلت فيما يلي:

**التساؤل الأول:** من واقع خبرتكم: ما أبرز التأثيرات والتغيرات التي أحدثتها التعليم عن بعد على الحياة الأسرية؟

**التساؤل الثاني:** من واقع خبرتكم: ما هي مقترحاتكم لمستقبل التعليم عن بعد بحيث يكون لها دور إيجابي على الحياة الأسرية؟

### 5.3. طرق تحليل بيانات الدراسة:

**صدق أداة الدراسة (الاستبانة):**

وقد قام الباحثان بالتأكد من صدق أداة الدراسة بما يلي:

**1. الصدق الاتساق الظاهري لأداة الدراسة:** حيث قام الباحثين بما يلي:

- الرجوع والاطلاع على مجموعة من الدراسات التي يمكن أن تعين في وضع التصور الأولي للاستبانة.

- تم عرض الاستبانة بصورتها الأولية على خمسة محكمين، حيث طلب من المحكمين مراجعة الاستبانة ووضع جميع ملاحظاتهم على كل فقرة، وكانت الاستبانة عبارة عن 75 فقرة في صورتها الأولية.

**2- صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة:**

بعد الأخذ بتعديلات المختصين وتوجيهاتهم تم تطبيق الأداة على عينة استطلاعية مقدارها (30) مفردة، وتعد تقريبا (5%) من حجم العينة الأصلية، ثم تم حساب صدق الاتساق الداخلي لبنود الاستبانة وذلك من خلال حساب معاملات ارتباط البنود بالدرجة الكلية للمحور المنتمية إليه وذلك باستخدام معامل ارتباط بيرسون وجميعها جاءت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01) ونلاحظ أن قيم معاملات الارتباط تراوحت بين (0.581 إلى 0.820) وجميعها قيم مرتفعة مما يؤكد صدق الاستبانة وانتماء المفردات للسمة المقاسة، أي أن فقرات الاستبانة تتمتع بصدق الاتساق الداخلي وبهذا يمكن الوثوق بأداة الدراسة.

يوضح الجدول التالي معامل الارتباط لكل فقرة من فقرات الاستبانة، ومستوى الدلالة. جدول رقم (1) يوضح معاملات الارتباط لكل فقرة من فقرات الاستبانة

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	الاستبانة
<b>معرفة أثر التعليم عن بعد على الحياة الأسرية من البعد الاجتماعي</b>		
0.000	**0.582	1. أضعف التعليم عن بعد من التعاون والتواصل بين أفراد الأسرة
0.000	**0.727	2. التعليم عن بعد نتج عنه صعوبة في التوفيق بين عمل الوالدين ومتابعة الأبناء

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	الاستبانة
0.000	**0.707	التعليم عن بعد عود الأبناء على عدم الالتزام والمسؤولية تجاه المهام المطلوبة منهم في التعليم
0.000	**0.715	شعر أفراد الأسرة بضعف في العلاقات مع الأقارب والأصدقاء نتيجة الارتباط بمتابعة الأبناء في التعليم عن بعد
0.000	**0.706	تأثر اجتماع الأسرة على وجبات الطعام نظراً لاختلاف توقيت اليوم الدراسي لمنصة مدرستي
0.000	**0.630	زادت نسبة سهر الأسرة وتأخر وقت النوم نتيجة توقيت اليوم الدراسي في التعليم عن بعد
0.000	**0.727	كبر عدد الدارسين في الأسرة الواحدة يقلل من نجاح التعليم عن بعد
0.000	**0.591	زادت معاناة الطالب /ة اليتيم أو الذي انفصل أبويه عن بعضهم البعض مع التعليم عن بعد
0.000	**0.636	مهنة الأبوين لها تأثير سلبي على تفوق الأبناء في التعليم عن بعد
0.000	**0.581	تقدم الأسرة برامج إثرائيه وواجبات منزلية إضافية لتحسين مستوى تعليم أبنائها
0.000	**0.678	أرهق التعليم عن بعد الأسرة بإضافة مسؤولية المتابعة والإشراف وتوفير البيئة المناسبة لتعلم الطلبة
0.000	**0.820	الأسرة لها دور رئيسي في نجاح التعليم عن بعد
<b>معرفة أثر التعليم عن بعد على الحياة الأسرية من البعد النفسي</b>		
0.000	**0.738	شعرت الأسرة بقلق وتوتر نفسي نتيجة للدور الجديد لها في التعليم عن بعد
0.000	**0.769	التعليم عن بعد يسبب العزلة وعدم الثقة بالنفس لدى الطالب/ة
0.000	**0.820	زادت مشاعر الغضب والمشكلات والأزمات داخل الأسرة بسبب التعليم عن بعد
0.000	**0.804	سبب التعليم عن بعد في مرحلة الطفولة المبكرة والمرحلة الابتدائية ضغط نفسي للطالب/ة وللأسرة
0.000	**0.738	أرهق التعليم عن بعد في المرحلة المتوسطة والمرحلة الثانوية الطالب/ة في عملية التعلم الذاتي
0.000	**0.622	من المهم التهيئة النفسية لطلاب عند بداية التعليم عن بعد
<b>معرفة أثر التعليم عن بعد على الحياة الأسرية من البعد الصحي</b>		
0.000	**0.760	شعر أحد أفراد الأسرة بالأم في الرقبة أو الظهر نتيجة الجلوس لفترة زمنية طويلة على الأجهزة
0.000	**0.810	تأثر نظر الطالب/ة نتيجة البقاء طويلاً أمام الأجهزة الإلكترونية بسبب التعليم عن بعد
0.000	**0.736	تسبب التعليم عن بعد في زيادة الوزن لأحد أفراد الأسرة

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	الاستبانة
0.000	**0.812	4. أثرت سماعات الأذن على سمع الطالب/ة أثناء التعليم عن بعد
0.000	**0.611	5. أصيب أحد أفراد الأسرة بمرض السكري أو الضغط أو غيرها نتيجة الضغط النفسي في متابعة الطالب/ة أثناء التعليم عن بعد
معرفة أثر التعليم عن بعد على الحياة الأسرية من البعد الاقتصادي		
0.000	**0.674	1. تحملت الأسرة عبئاً اقتصادياً جديداً نتيجة شراء الأجهزة الإلكترونية وصيانتها
0.000	**0.687	2. التكاليف المالية أرهقت الأسرة لتوفير الأنترنت للأطفال بما يضمن اتصال سريع أثناء التعليم عن بعد
0.000	**0.636	3. التعليم عن بعد أكبر في التكلفة المادية من التعليم الحضوري
0.000	**0.512	4. لم توفر الأسرة الكثير من المصروفات التي كانت تنفقها في التعليم الحضورية
0.000	**0.648	5. قمت بنقل أبنائي من المدارس الخاصة إلى الحكومية بسبب التعليم عن بعد
0.000	**0.811	6. اضطرت الأسرة وخاصة في الصفوف الأولية للمرحلة الابتدائية إلى توفير مدرس خصوصي
معرفة أثر التعليم عن بعد على الحياة الأسرية من البعد التعليمي		
0.000	**0.885	1. التعليم عن بعد أحدث نقله وتطور كبير في المهارات التقنية وتعلم البرامج للطلاب وأسرهم
0.000	**0.807	2. تطورت مهارات البحث عن المعلومة لدى الطلاب وأسرهم من خلال محركات البحث قوقل وكروم
0.000	**0.830	3. التعليم عن بعد تسبب في تدني مستوى تحصيل أبنائي
0.000	**0.792	4. التعليم عن بعد لا يناسب مستوى أبنائي التعليمي
0.000	**0.747	5. لا يوجد تحفيز للطالب/ة على التحصيل العلمي واكتساب المزيد من المهارات في ظل التعليم عن بعد.
0.000	**0.804	6. البطء في استجابة ورد المعلم على بعض الاستفسارات أضعف التحصيل العلمي للطالب/ة

المصدر: إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج برنامج spss

يتضح من الجدول السابق أن معاملات الارتباط لجميع الفقرات دالة إحصائياً عند 0.01، مما طمئن الباحثين على صلاحية الاستبانة للتطبيق.

3- ثبات أداة الدراسة (الاستبانة): يستخدم الباحثان "معادلة ألفا كرونباخ" Cronbach's Alpha ( $\alpha$ ) لتأكد من ثبات الأداة على العينة الاستطلاعية وبذلك يتضح الصدق البنائي للأداة، ومعامل الثبات لكل فقرة من الاستبانة وأيضاً الثبات العام لجميع فقرات الاستبانة.



وفيما يلي تفصيل لثبات الاستبانة: جدول رقم (2) نتائج اختبارات ثبات أبعاد ومحاور أداة الدراسة

م	المحور	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
1	المحور الأول: معرفة أثر التعليم عن بعد على الحياة الأسرية من الجانب الاجتماعي	12	0.819
2	المحور الثاني: معرفة أثر التعليم عن بعد على الحياة الأسرية من الجانب النفسي	6	0.803
3	المحور الثالث: معرفة أثر التعليم عن بعد على الحياة الأسرية من الجانب الصحي	6	0.827
4	المحور الرابع: معرفة أثر التعليم عن بعد على الحياة الأسرية من الجانب الاقتصادي	6	0.760
5	المحور الخامس: معرفة أثر التعليم عن بعد على الحياة الأسرية من الجانب التعليمي	6	0.785
	مجموع عبارات الاستبانة ككل	36	0.929

يتضح من الجدول (2) أن قيم معاملات ثبات قيم معامل " ألفا كرونباخ Alpha Cronbrash لكل محور من محاور الاستبانة تراوحت ما بين (0.760-0.827) وأن معامل الثبات للاستبانة ككل بلغ (0.929) ما يشير إلى أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات.

### 6.3. الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تم تجميع الاستبانات الإلكترونية التي على النموذج (Google Forms) وتفرغ بياناتها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) Statistical Package For Social Sciences وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية: المتوسطات الحسابية والتكرارات والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية. وقد تم استخدام الوزن النسب وفقاً للمقياس ذي الماسي درجاتكما، استخدام معامل ارتباط بيرسون (Person Correlation Coefficient) لحساب الصدق الداخلي لأداة البحث. معامل ألفا كرونباخ (Alpha Cronpach) لقياس ثبات أداة البحث.

### 4. بيانات ونتائج الدراسة

**تمهيد:** تضمن الفصل عرضاً للبيانات الأولية للدراسة وتحليل وتفسير نتائج الدراسة، وحيث أن الدراسة الحالية تتكون من مجتمعين، وهما العينة التي تم تطبيق الاستبانة عليها، والعينة التي تتكون من الخبراء الذين تم إجراء المقابلات معهم لذلك قام الباحثان بتقسيم خصائص عينة الدراسة حسب طبيعة الأداة المستخدمة على النحو التالي:

#### 1.4. تحليل بيانات الدراسة:

##### 1.1.4. البيانات الأولية لعينة الدراسة التي طبقت عليها الاستبانة:

##### 1- وصف عينة البحث حسب متغير الجنس:

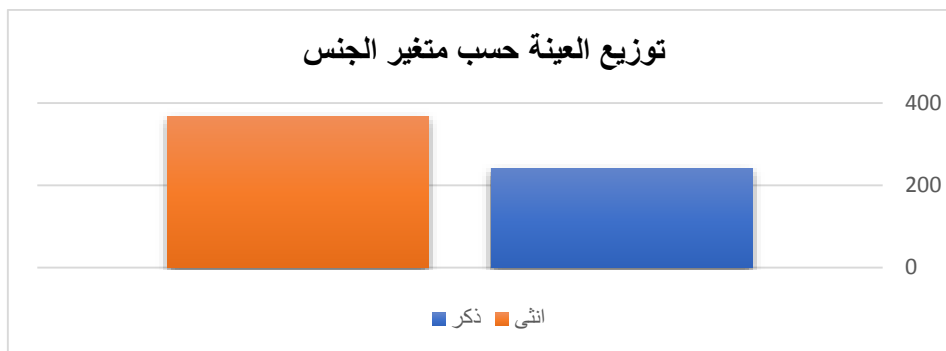
جدول رقم (3) توزيع عينة البحث حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية %
-------	---------	------------------



60.4	367	انثى
39.6	241	ذكر
100.0	608	Total

شكل رقم (3) توزيع عينة البحث حسب متغير الجنس

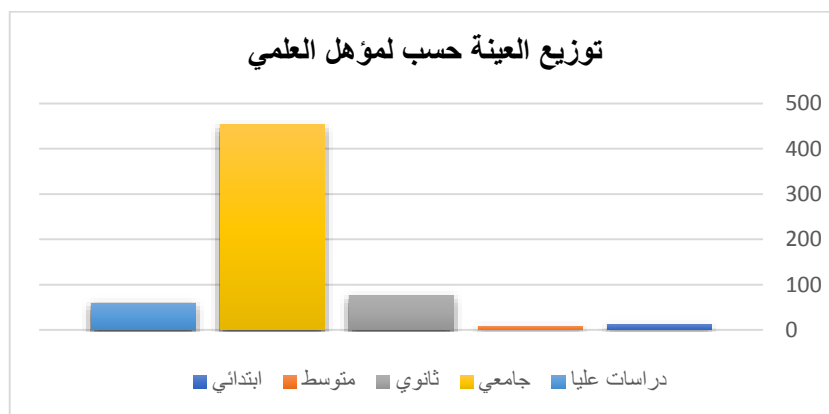


تبين من خلال نتائج الجدول رقم (3) أن ما نسبته 39.6% من أفراد العينة كانوا ذكوراً، وأن ما نسبته 60.4% من أفراد العينة كانوا إناثاً.

2- وصف عينة البحث حسب متغير المؤهل العلمي: جدول رقم (4) توزيع عينة البحث حسب متغير المؤهل العلمي لأرباب الأسر

النسبة المئوية %	التكرار	المؤهل العلمي
74.5	453	جامعي
12.3	75	ثانوي
9.7	59	دراسات عليا
2.0	12	ابتدائي
1.5	9	متوسط
0	0	يقرأ ويكتب
100.0	608	Total

شكل رقم (4) توزيع عينة حسب متغير المؤهل العلمي لأرباب الأسر



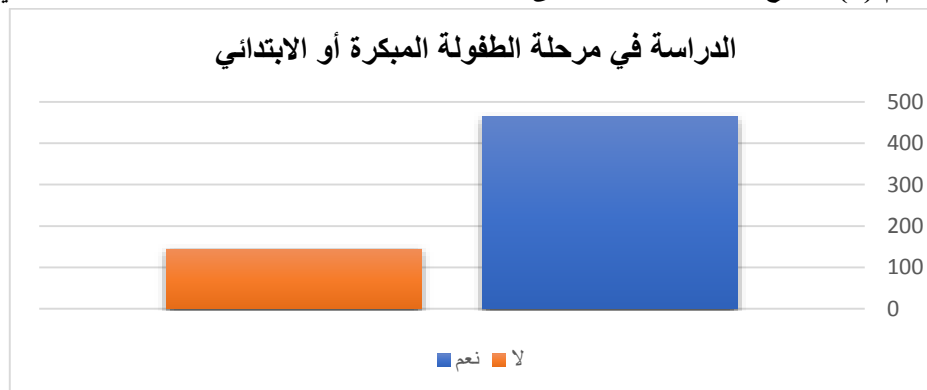
تبين من خلال نتائج الجدول رقم (4) أن ما نسبته 0.0% من أفراد العينة مؤهلهم العلمي يقرأ ويكتب، وأن ما نسبته 2.0% من أفراد العينة مؤهلهم العلمي ابتدائي، وأن ما نسبته 1.5% من أفراد العينة مؤهلهم العلمي متوسط، وأن ما نسبته 12.3% من أفراد العينة مؤهلهم العلمي ثانوي، وأن ما نسبته 74.5% من أفراد العينة مؤهلهم العلمي جامعي، وأن ما نسبته 9.7% من أفراد العينة مؤهلهم العلمي دراسات عليا. ونستنتج من ذلك أن نسبة 74.2% من أفراد العينة لأرباب الأسر مؤهلاتهم جامعية ودراسات عليا، وهذا يتوافق مع دراسة (مركز المبدعون، 2020).

وصف عينة البحث حسب متغير "هل أحد أفراد الأسرة أو أكثر يدرس في مرحلة الطفولة المبكرة أو الابتدائي:

جدول رقم (5) توزيع عينة البحث بناءً على مرحلة دراسة الطالب "الطفولة المبكرة أو الابتدائي"

النسبة المئوية %	التكرار	يدرس
76.3	464	نعم
23.7	144	لا
100.0	608	Total

شكل رقم (5) توزيع عينة البحث بناءً على مرحلة دراسة الطفل "الطفولة المبكرة أو الابتدائي"

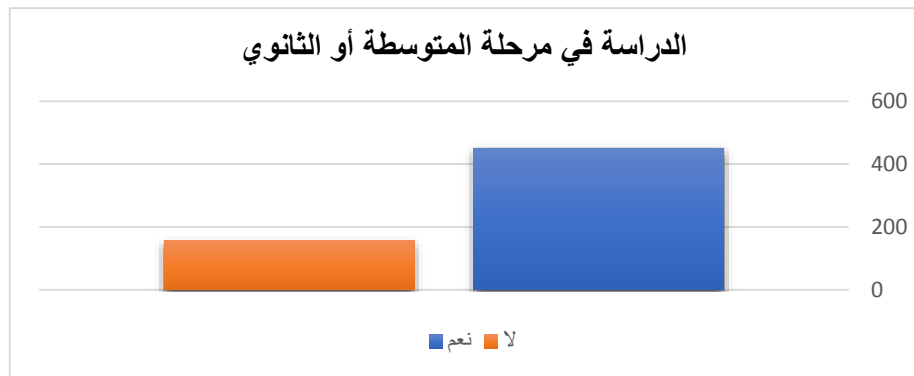


تبين من خلال نتائج الجدول رقم (5) أن ما نسبته 76.3% من أفراد العينة لديهم أطفال يدرسون في مرحلة الطفولة المبكرة أو الابتدائي، وأن ما نسبته 23.7% من أفراد العينة ليس لديهم أطفال يدرسون في مرحلة الطفولة المبكرة أو الابتدائي. ويلاحظ أن ما يزيد عن ثلاثة أرباع العينة لديهم أبناء يدرسون في مرحلتها الطفولة المبكرة والابتدائية.

3- وصف عينة البحث حسب متغير "هل أحد أفراد الأسرة أو أكثر يدرس في مرحلة المتوسطة أو الثانوي:  
جدول رقم (6) توزيع عينة البحث حسب مرحلة دراسة الطالب "المتوسطة أو الثانوي"

النسبة المئوية %	التكرار	يدرس
74.2	451	نعم
25.8	157	لا
100.0	608	Total

شكل رقم (6) توزيع عينة البحث حسب مرحلة دراسة الطفل "المتوسطة أو الثانوي"



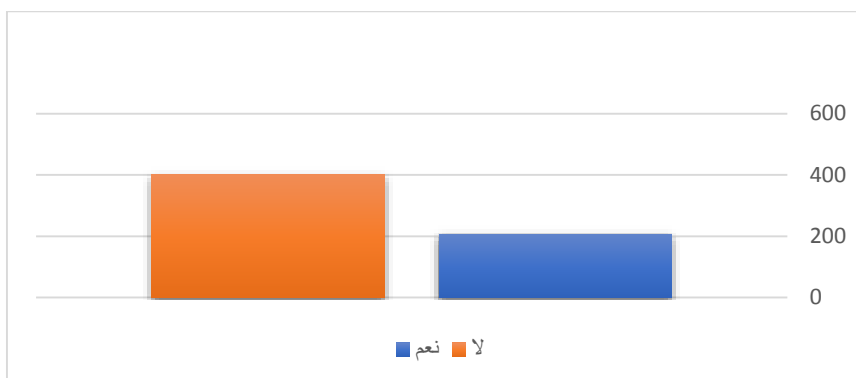
تبين من خلال نتائج الجدول رقم (6) أن ما نسبته 74.2% من أفراد العينة لديهم أطفال يدرسون في مرحلة المتوسطة أو الثانوي، وأن ما نسبته 25.8% من أفراد العينة ليس لديهم أطفال يدرسون في مرحلة المتوسطة أو الثانوي ويلاحظ أن ما يقارب من ثلاثة أرباع العينة لديهم أبناء يدرسون في مرحلتها المتوسطة والثانوية.

4- وصف عينة البحث حسب متغير "متابعة قناة عين الفضائية على التلفاز:

جدول رقم (7) توزيع عينة البحث حسب متغير "متابعة قنوات عين التعليمية على التلفاز"

النسبة المئوية %	التكرار	متابعة قناة عين الفضائية
66.0	401	لا
34.0	207	نعم
100.0	608	Total

## شكل رقم (7) توزيع عينة البحث حسب متغير "متابعة قنوات عين التعليمية على التلفاز"



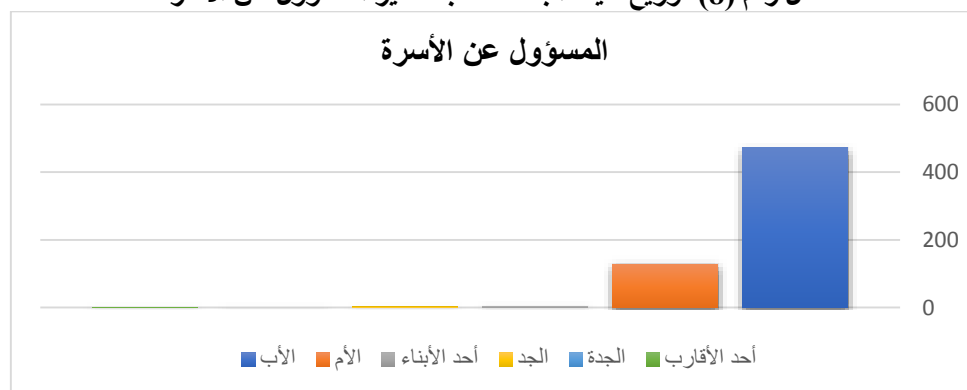
تبين من خلال نتائج الجدول رقم (7) أن ما نسبته 34.0% أن الطلاب يتابعون قنوات عين التعليمية، وأن ما نسبته 66.0% أن الطلاب لا يتابعون قناة عين التعليمية. ويستنتج من هذا أن ما يقرب من ثلثي العينة لا يتابع أبنائهم قنوات عين التعليمية، وهذه النسبة كبيرة لأن المجهود الذي قامت به وزارة التعليم ضخم في إنشاء هذه القنوات.

## 5- وصف عينة البحث حسب متغير "المسؤول عن الأسرة بمعنى رب الأسرة:

## جدول رقم (8) توزيع عينة البحث حسب متغير المسؤول عن الأسرة

النسبة المئوية %	التكرار	المسؤول عن الأسرة
77.8	473	الأب
21.1	128	الأم
0.7	4	أحد الأبناء
0.3	2	الجد
0.2	1	أحد الأقارب
0	0	الجددة
100.0	608	Total

## شكل رقم (8) توزيع عينة البحث حسب متغير المسؤول عن الأسرة



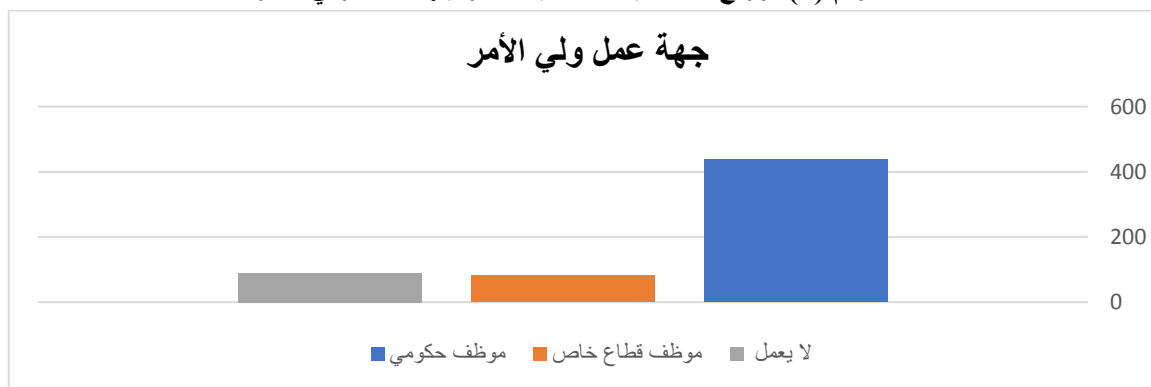
تبين من خلال نتائج الجدول رقم (8) أن ما نسبته 77.8% من عينة الدراسة المسؤول عنهم "رب الأسرة" هو الأب، أن ما نسبته 21.1% من عينة الدراسة المسؤول عنهم "رب الأسرة" هي الأم، أن ما نسبته 0.7% من عينة الدراسة المسؤول عنهم "رب الأسرة" هو أحد الأبناء، أن ما نسبته 0.3% من عينة الدراسة المسؤول عنهم "رب الأسرة" هو الجد، أن ما نسبته 0.3% من عينة الدراسة المسؤول عنهم "رب الأسرة" هو أحد الأقارب، بينما أن ما نسبته 0.0% من عينة الدراسة المسؤول عنهم "رب الأسرة" هي الجدة. ويتبين لنا أن ما يزيد عن ثلاثة أرباع العينة الأب هو المسؤول عن الأسرة، يأتي بعدة الأم بنسبة 21.1%.

#### 6- وصف عينة البحث حسب متغير جهة عمل ولي الأمر:

#### جدول رقم (9) توزيع عينة البحث حسب متغير جهة عمل ولي الأمر

النسبة المئوية%	التكرار	جهة عمل ولي الأمر
71.9	437	موظف حكومي
14.6	89	لا يعمل
13.5	82	موظف قطاع خاص
100.0	608	Total

#### شكل رقم (9) توزيع عينة البحث حسب متغير جهة عمل ولي الأمر



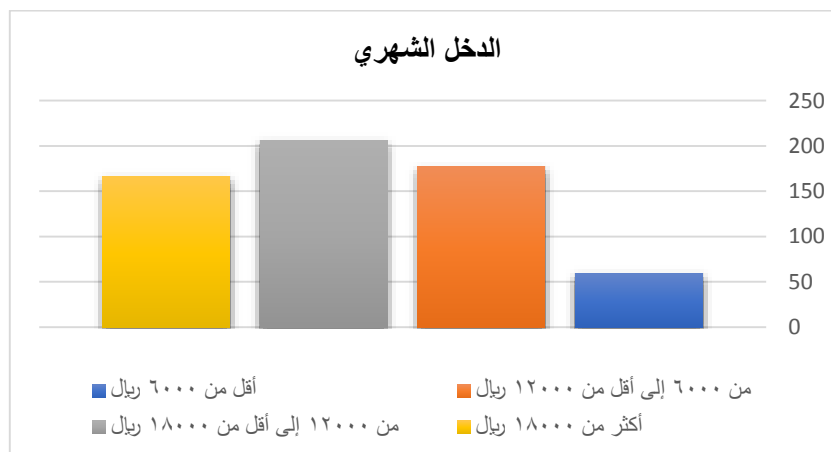
تبين من خلال نتائج الجدول رقم (9) أن ما نسبته 71.8% من عينة الدراسة يعمل كموظف حكومي، أن ما نسبته 14.6% من عينة الدراسة لا يعملون أن ما نسبته 13.5% من عينة الدراسة يعمل كموظف قطاع خاص، ويعد الارتفاع في نسبة الذين لا يعملون عن الإحصاءات الرسمية لدولة هو بسبب جائحة كورونا وما ترتب عليها من تأثيرات اقتصادية.

## 7- وصف عينة البحث حسب متغير مقدار الدخل الشهري:

جدول رقم (10) توزيع عينة البحث حسب متغير مقدار الدخل الشهري

النسبة المئوية %	التكرار	الدخل الشهري
33.9	206	من 12000 إلى أقل من 18000 ريال
29.1	177	من 6000 إلى أقل من 12000 ريال
27.3	166	أكثر من 18000 ريال
9.7	59	أقل من 6000 ريال
100.0	608	Total

شكل رقم (10) توزيع عينة البحث حسب متغير مقدار الدخل الشهري



تبين من خلال نتائج الجدول رقم (8) أن ما نسبته 9.7% من عينة الدراسة دخلهم الشهري أقل من 6000 ريال، أن ما نسبته 29.1% من عينة الدراسة دخلهم الشهري من 6000 ريال إلى أقل من 12000 ريال، أن ما نسبته 33.9% من عينة الدراسة دخلهم الشهري من 12000 ريال إلى أقل من 18000 ريال، أن ما نسبته 27.3% من عينة الدراسة دخلهم الشهري أكثر من 18000 ريال. ويتبين لنا أن ما نسبته 33.9% من عينة الدراسة دخلهم الشهري من 12000 ريال إلى أقل من 18000 ريال أعلى نسبة في العينة وهذا يتوافق الى حد ما مع تقرير (الهيئة العامة للإحصاء، 2018) الذي يبين أن متوسط دخل الأسرة الشهري (14823) ريال.

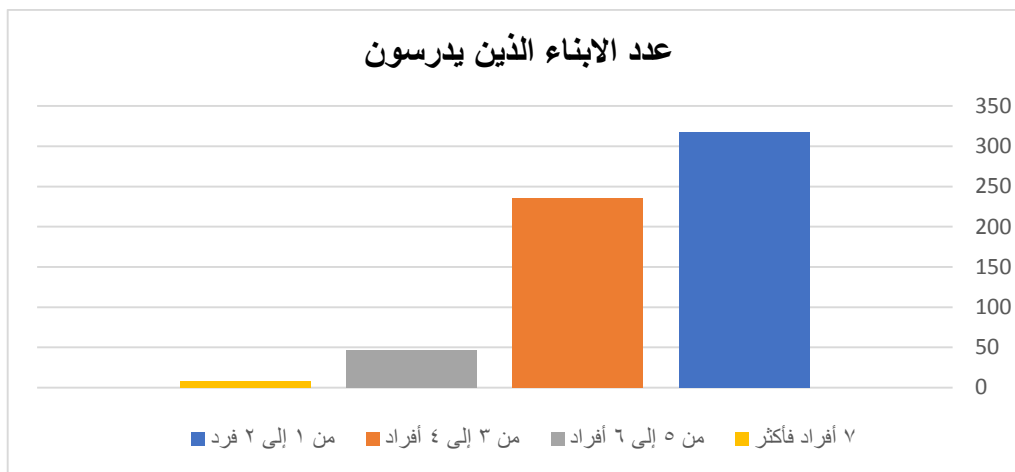
## 8- وصف عينة البحث حسب متغير عدد الأبناء الذين يدرسون في المراحل التعليمية:

جدول رقم (11) توزيع عينة البحث حسب متغير عدد الأبناء الذين يدرسون في مراحل تعليمية

النسبة المئوية %	التكرار	عدد الأبناء الذين يدرسون
52.1	317	من 1 إلى 2 فرد
38.8	236	من 3 إلى 4 أفراد

7.7	47	من 5 إلى 6 أفراد
1.3	8	7 أفراد فأكثر
100.0	608	Total

شكل رقم (11) توزيع عينة البحث حسب متغير عدد الأبناء الذين يدرسون في مراحل تعليمية



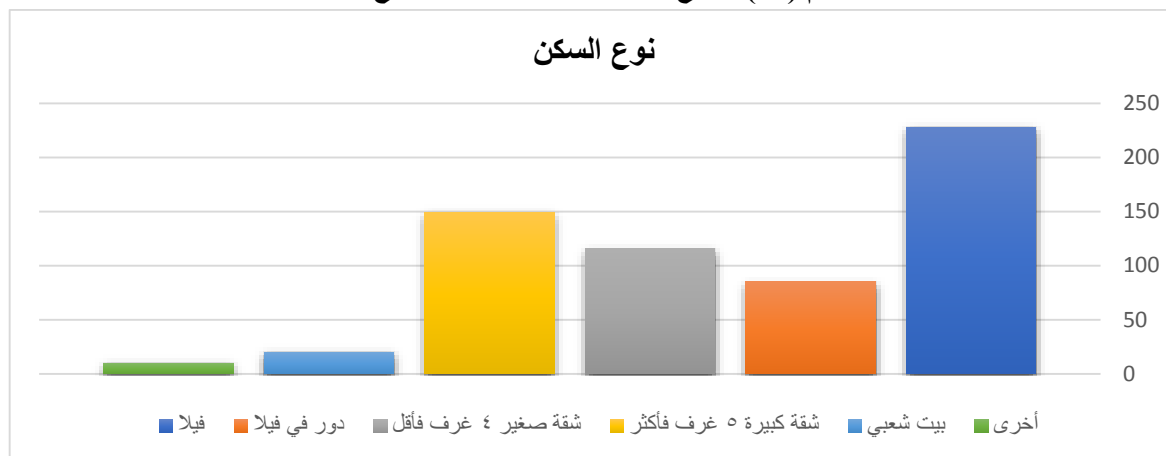
تبين من خلال نتائج الجدول رقم (11) أن ما نسبته 52.1% من عينة الدراسة لديهم من 1 إلى 2 فرد من أبنائهم يدرسون، أن ما نسبته 38.8% من عينة الدراسة لديهم من 3 إلى 4 فرد من أبنائهم يدرسون، أن ما نسبته 7.7% من عينة الدراسة لديهم من 5 إلى 6 فرد من أبنائهم يدرسون، أن ما نسبته 1.3% من عينة الدراسة لديهم من 7 أفراد فأكثر من أبنائهم يدرسون. ونستنتج أن نصف عينة الدراسة لديهم من 1 إلى 2 فرد من أبنائهم طلاب بالمدارس، وأن ما نسبته 38.8% من عينة الدراسة لديهم من 3 إلى 4 فرد من أبنائهم طلاب في المدارس.

## 9- وصف عينة البحث حسب متغير نوع السكن:

جدول رقم (12) توزيع عينة البحث حسب متغير نوع السكن

النسبة المئوية %	التكرار	نوع السكن
37.5	228	فيلا
24.5	149	شقة كبيرة 5 غرف فأكثر
19.1	116	شقة صغيرة 4 غرف فأقل
14.0	85	دور في فيلا
3.3	20	بيت شعبي
1.6	10	أخرى
100.0	608	Total

شكل رقم (12) توزيع عينة البحث حسب متغير نوع السكن



تبين من خلال نتائج الجدول رقم (12) أن ما نسبته 37.5% من عينة الدراسة نوع السكن فيلا، أن ما نسبته 14.0% من عينة الدراسة نوع السكن دور في فيلا، أن ما نسبته 24.5% من عينة الدراسة نوع السكن شقة كبيرة 5 غرف فأكثر، أن ما نسبته 19.1% من عينة الدراسة نوع السكن شقة صغيرة 4 غرف فأقل أن ما نسبته 3.3% من عينة الدراسة نوع السكن بيت شعبي، أن ما نسبته 1.6% من عينة الدراسة نوع السكن أخرى. ويتضح أن أعلى نسبة لنوع السكن من كان نوع السكن فيلا، ثم من يسكن شقة كبيرة 5 غرف فأكثر.

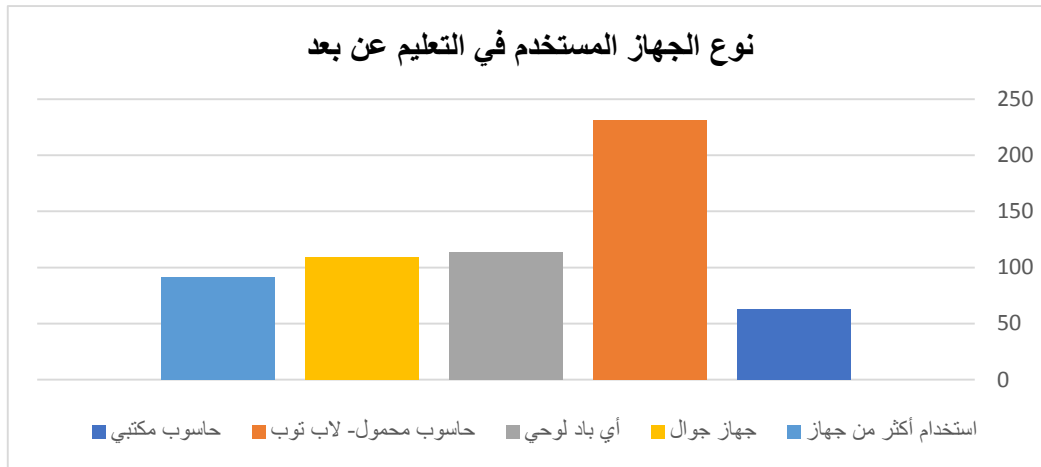
#### 10- وصف عينة البحث حسب متغير نوع الجهاز المستخدم في التعليم عن بعد:

جدول رقم (13) توزيع عينة البحث حسب متغير نوع الجهاز المستخدم في التعليم عن بعد

النسبة المئوية %	التكرار	نوع الجهاز المستخدم في التعليم عن بعد
38.0	231	حاسوب محمول- لاب توب
18.8	114	أي باد لوجي
17.9	109	جهاز جوال
15.0	91	استخدام أكثر من جهاز
10.4	63	حاسوب مكتبي
100.0	608	Total



## شكل رقم (13) توزيع عينة البحث حسب متغير نوع الجهاز المستخدم في التعليم عن بعد



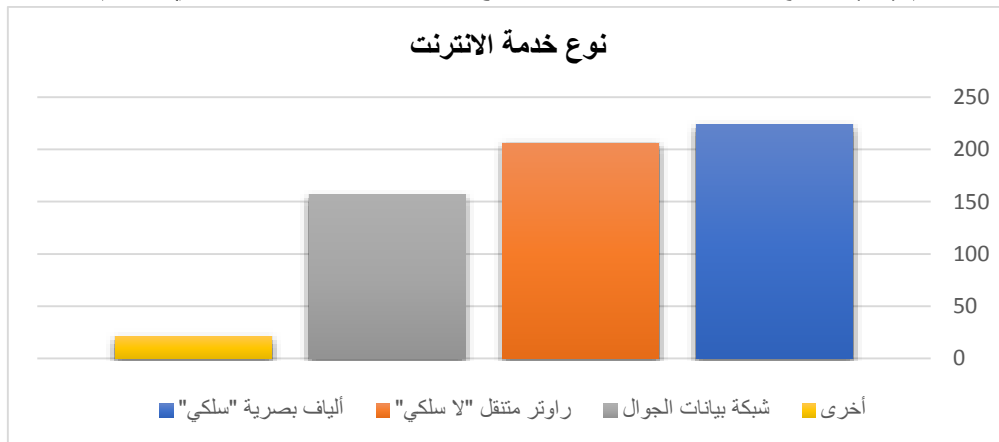
تبين من خلال نتائج الجدول رقم (13) أن ما نسبته 38.0% من عينة الدراسة تستخدم في التعليم عن بعد حاسوب محمول "لاب توب"، أن ما نسبته 18.8% من عينة الدراسة تستخدم في التعليم عن بعد أي باد "الوجي"، أن ما نسبته 17.9% من عينة الدراسة تستخدم في التعليم عن بعد جهاز جوال، أن ما نسبته 15.0% من عينة الدراسة تستخدم في التعليم عن بعد. وتجدر الإشارة هنا أن النتائج تعارضت مع دراسة (الصوابي، 2020) التي أشارت إلى أن الجوال (الهاتف المحمول) هو أعلى نسبة في الأجهزة المستخدمة في التعليم عن بعد، ويتضح لنا أن أعلى نسبة لدى عينة الدراسة أن ما نسبته 38.0% من عينة الدراسة تستخدم في التعليم عن بعد حاسوب محمول.

## 11- وصف عينة البحث حسب متغير نوع خدمة الانترنت المستخدمة في التعليم عن بعد:

## جدول رقم (14) توزيع عينة البحث حسب متغير نوع خدمة الانترنت المستخدمة في التعليم عن بعد

النسبة المئوية %	التكرار	نوع خدمة الانترنت
36.8	224	ألياف بصرية "سلكي"
33.9	206	راوتر متنقل "لا سلكي"
25.8	157	شبكة بيانات الجوال
3.5	21	أخرى
100.0	608	Total

شكل رقم (14) توزيع عينة البحث حسب متغير نوع خدمة الانترنت المستخدمة في التعليم عن بعد



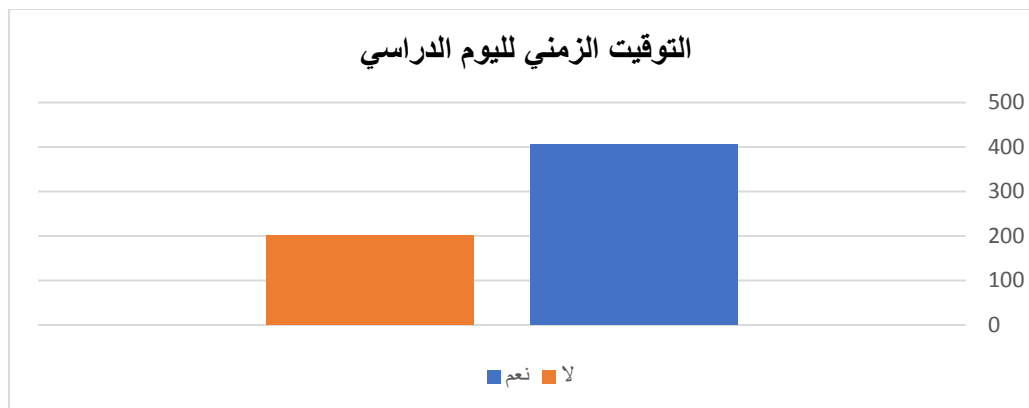
تبين من خلال نتائج الجدول رقم (14) أن ما نسبته 36.8% من عينة الدراسة تستخدم في التعليم عن بعد انترنت ألياف بصرية "سلكي"، أن ما نسبته 33.9% من عينة الدراسة تستخدم في التعليم عن بعد انترنت راوتر متنقل "لا سلكي"، أن ما نسبته 25.8% من عينة الدراسة تستخدم في التعليم عن بعد انترنت شبكة بيانات الجوال، أن ما نسبته 3.5% من عينة الدراسة تستخدم في التعليم عن بعد انترنت ومتابعة يومهم الدراسي من خلال الأجهزة والفصول المهيئة لهذه الفئات، وخاصة في فترة الاختبارات الشهرية والفصلية، لأن بعض الأسر تعتمد على قنوات عين التعليمية التي تبث عبر القنوات التلفزيونية، وهذا ما يقصد (بأخرى).

## 12- وصف عينة البحث حسب متغير التوقيت الزمني لليوم الدراسي في منصة مدرستي:

جدول رقم (15) توزيع عينة البحث حسب متغير التوقيت الزمني لليوم الدراسي في منصة مدرستي

النسبة المئوية %	التكرار	التوقيت الزمني لليوم الدراسي
66.8	406	نعم
33.2	202	لا
100.0	608	Total

شكل رقم (15) توزيع عينة البحث حسب متغير التوقيت الزمني لليوم الدراسي في منصة مدرستي



تبين من خلال نتائج الجدول رقم (15) أن ما نسبته 66.8% من عينة الدراسة يرى أن التوقيت الزمني لليوم الدراسي مناسب، أن ما نسبته 33.2% من عينة الدراسة يرى أن التوقيت الزمني لليوم الدراسي غير مناسب. وتعتبر دجة مقبولة الى حد ما مع التوضيح أن ثلث العينة يعارض التوقيت وتستوجب هذه النقطة دراسة مستقلة لمعرفة الأسباب والدوافع.

#### 2.4. عينة الدراسة من الخبراء الذين أجريت معهم مقابلة:

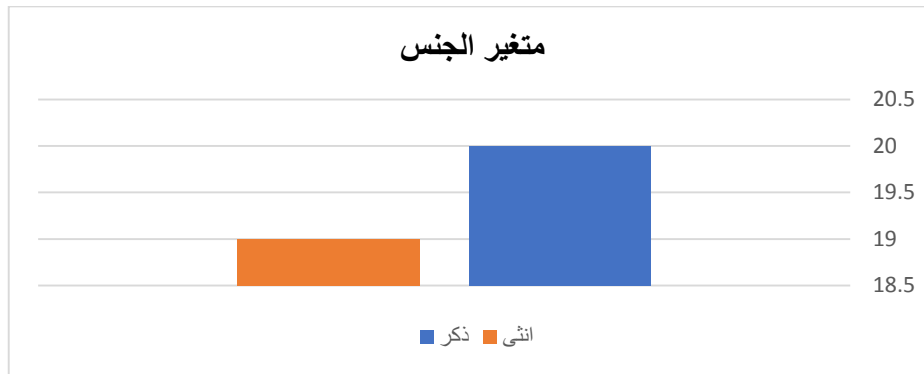
وكانت مواصفات العينة على النحو التالي:

##### 1- وصف عينة البحث حسب متغير الجنس:

جدول رقم (16) توزيع عينة البحث حسب متغير الجنس

النسبة المئوية %	التكرار	الجنس
51.3	20	ذكر
48.7	19	انثى
100.0	39	Total

شكل رقم (16) توزيع عينة البحث حسب متغير الجنس



تبين من خلال نتائج الجدول رقم (16) أن ما نسبته 51.3% من عينة الدراسة من الذكور، وأن ما نسبته 48.7% من عينة الدراسة من الإناث.

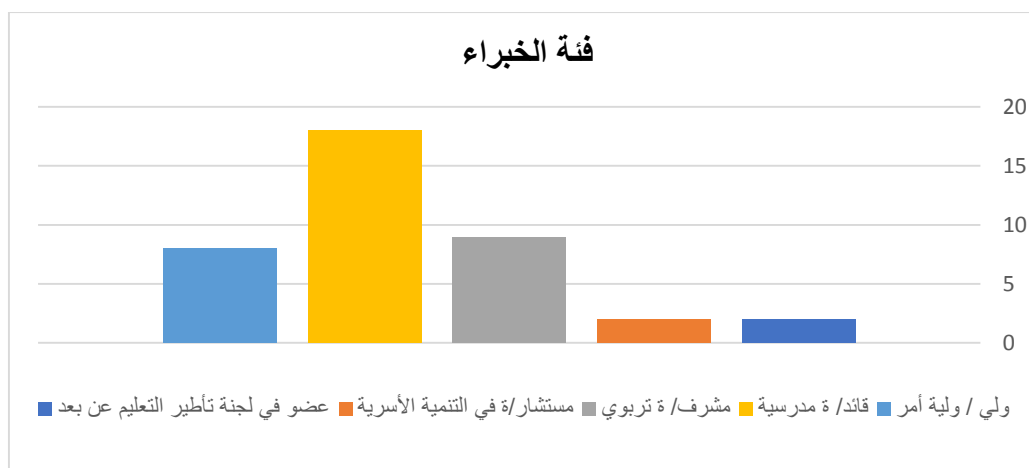
##### 2- وصف عينة البحث حسب متغير الفئة من الخبراء:

جدول رقم (17) توزيع عينة البحث حسب متغير الفئة من الخبراء

النسبة المئوية %	التكرار	فئة الخبراء
46.2	18	قائدة / مديرة
23.1	9	مشرفة / تربوي

20.5	8	ولي / ولاية أمر
5.1	2	عضو في لجنة تأطير التعليم عن بعد
5.1	2	مستشار/ة في التنمية الأسرية
100.0	39	<b>Total</b>

شكل رقم (17) توزيع عينة البحث حسب متغير الفئة من الخبراء



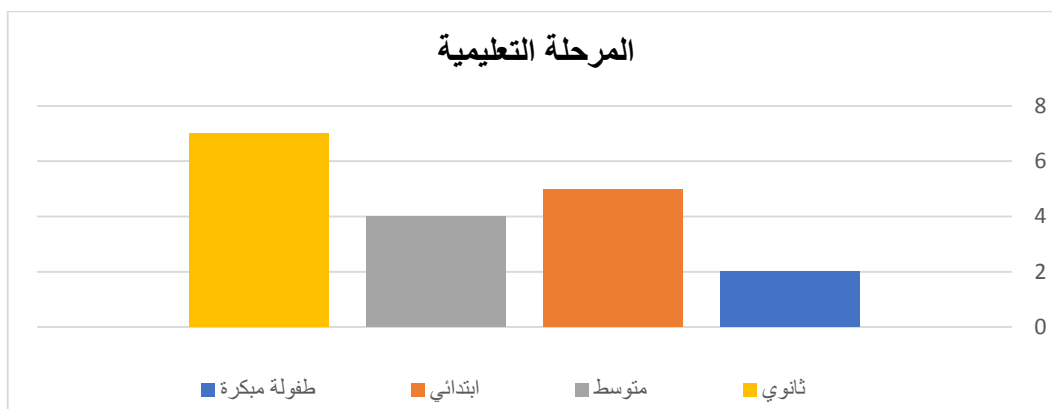
تبين من خلال نتائج الجدول رقم (17) أن ما نسبته 46.2% من عينة الدراسة هم قائد/ة مدرسة، وأن ما نسبته 23.1% من عينة الدراسة هم مشرف/ة تربوي، وأن ما نسبته 8.0% من عينة الدراسة هم ولي/ ولاية أمر، وأن ما نسبته 5.1% من عينة الدراسة هم عضو في لجنة تأطير التعليم عن بعد، وأن ما نسبته 5.1% من عينة الدراسة هم مستشار/ مستشارة في التنمية الأسرية.

### 3- وصف عينة البحث حسب متغير المرحلة التعليمية التي يتولون إدارتها:

جدول رقم (18) توزيع عينة البحث حسب متغير المرحلة التعليمية

النسبة المئوية %	التكرار	المرحلة التعليمية
38.9	7	ثانوي
27.8	5	ابتدائي
22.2	4	متوسط
11.1	2	طفولة مبكرة
100.0	18	<b>Total</b>

شكل رقم (18) توزيع عينة البحث حسب متغير المرحلة التعليمية



تبين من خلال نتائج الجدول رقم (18) أن ما نسبته 38.9% من قائدة/مدرسة يتولون إدارة مدارس ثانوي، وأن ما نسبته 27.8% من قائدة/مدرسة يتولون إدارة مدارس ابتدائي، أن ما نسبته 22.2% من قائدة/مدرسة يتولون إدارة مدارس متوسطة، وأن ما نسبته 11.1% من قائدة/مدرسة يتولون إدارة مدارس للطفولة المبكرة.

#### النتائج المتعلقة بالإجابة عن التساؤل الأول لدراسة:

ما درجة تأثير التعليم عن بعد على الحياة الأسرية من البعد الاجتماعي؟ للإجابة على التساؤل الأول تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لتعرف على استجابات أفراد عينة البحث حول درجة تأثير التعليم عن بعد على الحياة الأسرية من البعد الاجتماعي، وجاءت النتائج كما هي موضحة بالجدول التالي:

جدول (19): يوضح استجابات أفراد عينة البحث درجة تأثير التعليم عن بعد على الحياة الأسرية من البعد الاجتماعي

الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	رقم الفقرة في الاستبانة
1	94.06	0.485	2.822	الأسرة لها دور رئيسي في نجاح التعليم عن بعد	12
2	86.40	0.635	2.592	زادت معاناة الطالب/ة اليتيم أو الذي انفصل أبويه عن بعضهم البعض مع التعليم عن بعد	8
3	84.70	0.766	2.541	أرهق التعليم عن بعد الأسرة بإضافة مسؤولية المتابعة والإشراف وتوفير البيئة المناسبة لتعلم الطلبة	11
4	80.60	0.821	2.418	تأثر اجتماع الأسرة على وجبات الطعام نظراً لاختلاف توقيت اليوم الدراسي لمنصة مدرستي	5
5	79.30	0.825	2.379	التعليم عن بعد نتج عنه صعوبة في التوفيق بين عمل الوالدين ومتابعة الأبناء	2
6	78.90	0.854	2.367	زادت نسبة سهر الأسرة وتأخر وقت النوم نتيجة توقيت اليوم الدراسي في التعليم عن بعد	6

الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	رقم الفقرة في الاستبانة
7	78.56	0.847	2.357	التعليم عن بعد عود الأبناء على عدم الالتزام والمسؤولية تجاه المهام المطلوبة منهم في التعليم	3
8	75.83	0.814	2.275	كبر عدد الدارسين في الأسرة الواحدة يقلل من نجاح التعليم عن بعد	7
9	74.93	0.850	2.248	شعر أفراد الأسرة بضعف في العلاقات مع الأقارب والأصدقاء نتيجة الارتباط بمتابعة الأبناء في التعليم عن بعد	4
10	73.90	0.827	2.217	مهنة الأبوين لها تأثير سلبي على تفوق الأبناء في التعليم عن بعد	9
11	71.60	0.838	2.148	تقدم الأسرة برامج إثرائية وواجبات منزلية إضافية لتحسين مستوى تعليم أبنائها	10
12	63.53	0.845	1.906	أضعف التعليم عن بعد من التعاون والتواصل بين أفراد الأسرة	1
---	78.53	0.458	2.356	درجة تأثير التعليم عن بعد على الحياة الأسرية من البعد الاجتماعي	

يتضح من الجدول (19) أن استجابات أفراد عينة البحث حول إجمالي عبارات المحور درجة تأثير التعليم عن بعد على الحياة الأسرية من البعد الاجتماعي؛ حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.356 من 3.00)، والوزن النسبي (78.53%)، جاءت استجابات حول إجمالي عبارات المحور مرتفعة الى حدٍ ما.

الفقرة رقم (12) والتي نصت على: " الأسرة لها دور رئيسي في نجاح التعليم عن بعد "، حيث احتلت المرتبة الأولى حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.822 من 3.00)، والوزن النسبي (94.06%)، جاءت استجابات حول إجمالي عبارات المحور بدرجة كبيرة جداً.

الفقرة رقم (1) والتي نصت على: " أضعف التعليم عن بعد من التعاون والتواصل بين أفراد الأسرة"، حيث احتلت المرتبة الثانية عشر والأخيرة حيث بلغ المتوسط الحسابي (1.906 من 3.00)، والوزن النسبي (63.53%)، جاءت استجابات حول إجمالي عبارات المحور بدرجة متوسطة.

وكذلك الفقرة رقم (8)، والتي تنص على: " زادت معاناة الطالب /ة اليتيم أو الذي انفصل أبويه عن بعضهم البعض مع التعليم عن بعد"، والتي احتلت المرتبة الثانية حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.592 من 3.00)، والوزن النسبي (86.40%)، وجاءت استجابات بدرجة مرتفعة.

وايضاً الفقرة (11) والتي نصت على: " أرهاق التعليم عن بعد الأسرة بإضافة مسؤولية المتابعة والإشراف وتوفير البيئة المناسبة لتعلم الطلبة" احتلت المرتبة الثالثة حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.541 من 3.00)، والوزن النسبي (84.70%)، وجاءت استجابات بدرجة مرتفعة وهذا ما توافق مع دراسة (الموافي، 2020) في هذه الفقرة.

وفي الفقرة (5) والتي نصت على: "تأثر اجتماع الأسرة على وجبات الطعام نظراً لاختلاف توقيت اليوم الدراسي لمنصة مدرستي" احتلت المرتبة الرابعة حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.418 من 3.00)، والوزن النسبي (80.60%)، وهذه النسبة تعد مرتفعة إلى حد ما، وتدل على مقدار التغيير والتأثير على اجتماع الأسرة على وجبات الطعام نظراً لاختلاف توقيت اليوم الدراسي لمنصة مدرستي. وفي الفقرة (2) والتي نصت على: "التعليم عن بعد نتج عنه صعوبة في التوفيق بين عمل الوالدين ومتابعة الأبناء" احتلت الترتيب الخامس حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.379 من 3.00)، والوزن النسبي (79.30%)، وهذه النسبة تعد مرتفعة إلى حد ما وفي الفقرة (6) والتي نصت على: "زادت نسبة سهر الأسرة وتأخر وقت النوم نتيجة توقيت اليوم الدراسي في التعليم عن بعد" احتلت المرتبة السادسة حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.367 من 3.00)، والوزن النسبي (78.90%)، وهذه النسبة تعد مرتفعة إلى حد ما، ونستنتج منها أن هنالك تأثير مرتفع للتعليم عن بعد في زيادة نسبة سهر الأسرة وتأخر وقت النوم. أما الفقرة (3) والتي نصت على: "التعليم عن بعد عود الأبناء على عدم الالتزام والمسؤولية تجاه المهام المطلوبة منهم في التعليم" احتلت المرتبة السابعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.357 من 3.00)، والوزن النسبي (78.56%)، وهذه النسبة تعد مرتفعة إلى حد ما، ونستنتج منها أن هنالك تأثير سلبي حيث تعود الأبناء على عدم الالتزام والمسؤولية تجاه المهام المطلوبة منهم في التعليم. وفي الفقرة (7) والتي نصت على: "كبر عدد الدارسين في الأسرة الواحدة يقلل من نجاح التعليم عن بعد" احتلت المرتبة الثامنة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.275 من 3.00)، والوزن النسبي (75.83%)، وهذه النسبة تعد مرتفعة إلى حد ما. وفي الفقرة (4) والتي نصت على: "شعر أفراد الأسرة بضعف في العلاقات مع الأقارب والأصدقاء نتيجة الارتباط بمتابعة الأبناء في التعليم عن بعد"، احتلت الترتيب التاسع، حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.248 من 3.00)، والوزن النسبي (74.93%)، وهذه النسبة تعد مرتفعة إلى حد ما. وفي الفقرة (9) والتي نصت على: "مهنة الأبوين لها تأثير سلبي على تفوق الأبناء في التعليم عن بعد"، كان ترتيبها العاشر، حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.217 من 3.00)، والوزن النسبي (73.90%)، وهذه النسبة تعد مرتفعة إلى حد ما.

#### النتائج المتعلقة بالإجابة عن التساؤل الثاني لدراسة:

ما درجة تأثير التعليم عن بعد على الحياة الأسرية من البعد النفسي؟ للإجابة على التساؤل الثاني تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لتعرف على استجابات أفراد عينة البحث حول درجة تأثير التعليم عن بعد على الحياة الأسرية من البعد النفسي، وجاءت النتائج كما هي موضحة بالجدول التالي:

جدول (20): يوضح استجابات أفراد عينة البحث درجة تأثير التعليم عن بعد على الحياة الأسرية من البعد النفسي

الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	رقم الفقرة في الاستبانة
1	93.60	0.501	2.808	من المهم التهيئة النفسية لطلاب عند بداية التعليم عن بعد	6
2	85.90	0.744	2.577	شعرت الأسرة بقلق وتوتر نفسي نتيجة للدور الجديد لها في التعليم عن بعد	1
3	79.63	0.814	2.389	سبب التعليم عن بعد في مرحلة الطفولة المبكرة والمرحلة الابتدائية ضغط نفسي للطالب/ة وللأسرة	4

الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	رقم الفقرة في الاستبانة
4	71.16	0.860	2.135	أرهق التعليم عن بعد في المرحلة المتوسطة والمرحلة الثانوية الطالب/ة في عملية التعلم الذاتي	5
5	68.63	0.890	2.059	زادت مشاعر الغضب والمشكلات والأزمات داخل الأسرة بسبب التعليم عن بعد	3
6	66.93	0.869	2.008	التعليم عن بعد يسبب العزلة وعدم الثقة بالنفس لدى الطالب/ة	2
---	77.63	0.561	2.329	درجة تأثير التعليم عن بعد على الحياة الأسرية من الجانب النفسي	

يتضح من الجدول (20) أن استجابات أفراد عينة البحث حول إجمالي عبارات المحور **درجة تأثير التعليم عن بعد على الحياة الأسرية من البعد النفسي** حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.329 من 3.00)، والوزن النسبي (77.63%)، جاءت استجابات حول إجمالي عبارات المحور بدرجة مرتفعة الى حد ما.

كما ان الفقرة رقم (6) والتي نصت على: " من المهم التهيئة النفسية لطلاب عند بداية التعليم عن بعد"، احتلت المرتبة الأولى حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.808 من 3.00)، والوزن النسبي (93.60%)، جاءت استجابات حول إجمالي عبارات المحور بدرجة كبيرة جداً، ويرى الباحثان أن هذا الارتفاع مبرر وذلك لمور ما يقارب العام والنصف على تطبيق نظام التعليم عن بعد، وهذا يستوجب دراسة مكثفة لتهيئة الطلاب والأسر على التكيف والعودة للحياة التعليمية الحضورية بطريقة تدريجية.

الفقرة رقم (2) والتي نصت على: "التعليم عن بعد يسبب العزلة وعدم الثقة بالنفس لدى الطالب/ة"، حيث احتلت المرتبة السادسة والأخيرة حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.008 من 3.00)، والوزن النسبي (66.93%)، جاءت استجابات حول إجمالي عبارات المحور بدرجة متوسطة، ويرى الباحثان أن أبناء هذا الجيل التعليمي مندمجين مع العالم الافتراضي وقد أوجدوا لهم البدائل من واقع التقنية التي تجعلهم متواصلين مع أقرانهم وغير معزولين عنهم. وفي الفقرة رقم (1) والتي نصت على: " شعرت الأسرة بقلق وتوتر نفسي نتيجة للدور الجديد لها في التعليم عن بعد"، والتي احتلت المرتبة الثانية، وبلغ المتوسط الحسابي (2.577 من 3.00)، والوزن النسبي (85.90%)، حيث جاءت استجابات الفقرة بدرجة مرتفعة، ويستنتج الباحثان أن الأسرة لم تواجه من قبل هذا التعليم الذي فرض بسبب أزمة جائحة كورونا وهذا يتوافق مع ما أورده (الأسمرى، 2020) وفي الفقرة رقم (4) والتي نصت على: "سبب التعليم عن بعد في مرحلة الطفولة المبكرة والمرحلة الابتدائية ضغط نفسي للطالب/ة وللأسرة"، والتي احتلت المرتبة الثالثة في المحور، وبلغ المتوسط الحسابي (2.389 من 3.00)، والوزن النسبي (79.63%)، حيث جاءت استجابات الفقرة بدرجة مرتفعة، ويرى الباحثان ان هذا الارتفاع مبرر والسبب أن الطالب/ة في مرحلتها الطفولة المبكرة والابتدائية يتلقى التعليم بطريقة غريبة عليه وتحتاج الى متابعة وإشراف مباشر وهذا يتفق مع دراسة (الموافي، 2020). واما الفقرة رقم (5) والتي نصت على: "أرهق التعليم عن بعد في المرحلة المتوسطة والمرحلة الثانوية الطالب/ة في عملية التعلم الذاتي"، والتي احتلت الترتيب الرابع في المحور، وبلغ المتوسط الحسابي (2.135 من 3.00)، والوزن النسبي (71.16%)،



وفي الفقرة (3) والتي نصت على: "زادت مشاعر الغضب والمشكلات والأزمات داخل الأسرة بسبب التعليم عن بعد"، واحتلت الترتيب الرابع في المحور، وبلغ المتوسط الحسابي (2.059 من 3.00)، والوزن النسبي (68.63%)، وجاءت استجابات الفقرة بدرجة متوسطة.

#### النتائج المتعلقة بالإجابة عن التساؤل الثالث لدراسة:

ما درجة تأثير التعليم عن بعد على الحياة الأسرية من البعد الصحي؟ للإجابة على التساؤل الثالث تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لتعرف على استجابات أفراد عينة البحث حول درجة تأثير التعليم عن بعد على الحياة الأسرية من البعد الصحي، وجاءت النتائج كما هي موضحة بالجدول التالي:

جدول (21): يوضح استجابات أفراد عينة البحث درجة تأثير التعليم عن بعد على الحياة الأسرية من البعد الصحي

الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	رقم الفقرة في الاستبانة
1	86.73	0.704	2.602	شعر أحد أفراد الأسرة بالآلام في الرقبة أو الظهر نتيجة الجلوس لفترة زمنية طويلة على الأجهزة	5
2	81.80	0.777	2.454	تأثر نظر الطالب/ة نتيجة البقاء طويلاً أمام الأجهزة الإلكترونية بسبب التعليم عن بعد	1
3	76.70	0.839	2.301	تسبب التعليم عن بعد في زيادة الوزن لأحد أفراد الأسرة	2
4	74.06	0.818	2.222	أثرت سماعات الأذن على سمع الطالب/ة أثناء التعليم عن بعد	3
5	50.60	0.709	1.518	أصيب أحد أفراد الأسرة بمرض السكري أو الضغط أو غيرها نتيجة الضغط النفسي في متابعة الطالب/ة أثناء التعليم عن بعد	4
---	75.53	0.565	2.266	درجة تأثير التعليم عن بعد على الحياة الأسرية من البعد الصحي	

يتضح من الجدول (21) أن استجابات أفراد عينة البحث حول إجمالي عبارات المحور درجة تأثير التعليم عن بعد على الحياة الأسرية من البعد الصحي، حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.266 من 3.00)، والوزن النسبي (75.53%)، وجاءت استجابات حول إجمالي عبارات المحور بدرجة كبيرة.

الفقرة رقم (5) والتي نصت على: "شعر أحد أفراد الأسرة بالآلام في الرقبة أو الظهر نتيجة الجلوس لفترة زمنية طويلة على الأجهزة"، حيث احتلت المرتبة الأولى حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.602 من 3.00)، والوزن النسبي (86.73%)، وجاءت استجابات حول إجمالي عبارات المحور بدرجة كبيرة.

الفقرة رقم (4) والتي نصت على: "أصيب أحد أفراد الأسرة بمرض السكري أو الضغط أو غيرها نتيجة الضغط النفسي في متابعة الطالب/ة أثناء التعليم عن بعد"، حيث احتلت المرتبة السادسة والأخيرة حيث بلغ المتوسط الحسابي (1.518 من 3.00)، والوزن النسبي (50.0%)، وجاءت استجابات حول إجمالي عبارات المحور بدرجة متوسطة. وأما الفقرة (1)، والتي نصت على: "تأثر نظر الطالب/ة نتيجة البقاء طويلاً أمام الأجهزة الإلكترونية بسبب التعليم عن بعد"،

حيث احتلت المرتبة الثانية، وبلغ المتوسط الحسابي (2.454 من 3.00)، والوزن النسبي (81.80%)، وجاءت استجاباتها حول إجمالي عبارات المحور مرتفعة الى حدٍ ما.

وفي الفقرة (2)، والتي نصت على: " تسبب التعليم عن بعد في زيادة الوزن لأحد أفراد الأسرة"، حيث احتلت المرتبة الثالثة، وبلغ المتوسط الحسابي (2.301 من 3.00)، والوزن النسبي (76.70%)، وجاءت استجاباتها حول إجمالي عبارات المحور مرتفعة الى حدٍ ما. وفي الفقرة (3)، والتي نصت على: " أثرت سماعات الأذن على سمع الطالب/ة أثناء التعليم عن بعد"، واحتلت المرتبة الرابعة، وبلغ المتوسط الحسابي (2.222 من 3.00)، والوزن النسبي (74.06%)، وجاءت استجاباتها مرتفعة الى حدٍ ما.

#### النتائج المتعلقة بالإجابة عن التساؤل الرابع لدراسة:

#### ما درجة تأثير التعليم عن بعد على الحياة الأسرية من البعد الاقتصادي؟

للإجابة على التساؤل الرابع تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لتعرف على استجابات أفراد عينة البحث حول درجة تأثير التعليم عن بعد على الحياة الأسرية من البعد الاقتصادي، وجاءت النتائج كما هي موضحة بالجدول التالي:

#### جدول (22): يوضح استجابات أفراد عينة البحث درجة تأثير التعليم عن بعد على الحياة الأسرية من الجانب الاقتصادي

الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	رقم الفقرة في الاستبانة
1	89.63	0.647	2.689	اضطرت الأسرة وخاصة في الصفوف الأولية للمرحلة الابتدائية الى توفير مدرس خصوصي	6
2	84.20	0.741	2.526	تحملت الأسرة عبئاً اقتصادياً جديداً نتيجة شراء الأجهزة الإلكترونية وصيانتها	1
3	72.10	0.858	2.163	التعليم عن بعد أكبر في التكلفة المادية من التعليم الحضوري	3
4	69.80	0.870	2.094	قمت بنقل أبنائي من المدارس الخاصة إلى الحكومية بسبب التعليم عن بعد	5
5	67.30	0.841	2.019	لم توفر الأسرة الكثير من المصروفات التي كانت تنفقها في التعليم الحضورية	4
6	63.93	0.870	1.918	التكاليف المالية أرهقت الأسرة لتوفير الأنترنت للأبناء بما يضمن اتصال سريع أثناء التعليم عن بعد	6
---	74.50	0.452	2.235	درجة تأثير التعليم عن بعد على الحياة الأسرية من البعد الاقتصادي	

يتضح من الجدول (22) أن استجابات أفراد عينة البحث حول إجمالي عبارات المحور درجة تأثير التعليم عن بعد على الحياة الأسرية من البعد الاقتصادي، حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.235 من 3.00)، والوزن النسبي (74.50%)، جاءت استجابات حول إجمالي عبارات المحور بدرجة مرتفعة الى حد ما.

الفقرة رقم (6) والتي نصت على: " اضطرت الأسرة وخاصة في الصفوف الأولية للمرحلة الابتدائية الى توفير مدرس خصوصي"، حيث احتلت المرتبة الأولى حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.689 من 3.00)، والوزن النسبي (89.63%)، وجاءت استجابات حول إجمالي عبارات المحور مرتفعة بدرجة كبيرة، وهذا يعتبر حل من الحلول التي اتخذتها الأسر لتجاوز ما ذكر في التساؤل الثاني الفقرة (4) والتي نصت " سبب التعليم عن بعد في مرحلة الطفولة المبكرة والمرحلة الابتدائية ضغط نفسي للطالب/ة وللأسرة" وكذلك الفقرة (11) في التساؤل الأول والتي نصت على: " أرهق التعليم عن بعد الأسرة بإضافة مسؤولية المتابعة والإشراف وتوفير البيئة المناسبة لتعلم الطلبة"، وهذا ما توافق مع دراسة (الموافي، 2020). وفي الفقرة رقم (2) والتي نصت على: " التكاليف المالية أرهقت الأسرة لتوفير الأنترنت للأطفال بما يضمن اتصال سريع أثناء التعليم عن بعد"، حيث احتلت المرتبة السادسة والأخيرة حيث بلغ المتوسط الحسابي (1.918 من 3.00)، والوزن النسبي (63.93%)، وجاءت استجاباتها حول إجمالي عبارات المحور بدرجة متوسطة، ومع ذلك تعتبر النتيجة مقبولة وهي تتعارض مع دراسة (يحيوي، عزيز، خينش، 2020) ودراسة (أوباية، صالح، 2020) والتي رأتا أن كثير من الأسر لا يتوفر لديهم انترنت جيد ولا أجهزة بدرجة مرتفعة. والفقرة (1) والتي نصت على: " تحملت الأسرة عبئاً اقتصادياً جديداً نتيجة شراء الأجهزة الإلكترونية وصيانتها"، احتلت المرتبة الثانية في محور التساؤل، وبلغ المتوسط الحسابي (2.526 من 3.00)، والوزن النسبي (84.20%)، وجاءت استجاباتها حول إجمالي عبارات المحور مرتفعة. وفي الفقرة رقم (3)، والتي تنص على: " التعليم عن بعد أكبر في التكلفة المادية من التعليم الحضوري"، والتي احتلت المرتبة الثالثة في الترتيب في محور العام لتساؤل، وبلغ المتوسط الحسابي (2.163 من 3.00)، والوزن النسبي (72.10%)، وجاءت استجابات حول إجمالي عبارات المحور مرتفعة الى حد ما، تدل على أن ما وفرته الأسر من مصاريف التعليم الحضوري صرف في الأجهزة والشبكات والصيانة، ويؤكد ما جاء في الفقرة (1) من هذا المحور والتي كانت درتها مرتفعة. والفقرة رقم (5) والتي تنص على: " قمت بنقل أبنائي من المدارس الخاصة إلى الحكومية بسبب التعليم عن بعد"، والتي احتلت المرتبة الرابعة، وجاءت استجاباتها حول إجمالي عبارات المحور بدرجة متوسطة. وفي الفقرة (4) والتي نصت على: " لم توفر الأسرة الكثير من المصروفات التي كانت تنفقها في التعليم الحضوري"، تعتبر نتيجتها تأكيداً الى حد ما لما جاء في الفقرات (3،1)، ويتوافق مع دراسة (الموافي، 2020) ودراسة (أوباية، صالح، 2020).

#### النتائج المتعلقة بالإجابة عن التساؤل الخامس لدراسة:

ما درجة تأثير التعليم عن بعد على الحياة الأسرية من البعد التعليمي؟ للإجابة على التساؤل الخامس تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لتعرف على استجابات أفراد عينة البحث حول درجة تأثير التعليم عن بعد على الحياة الأسرية من البعد التعليمي، وجاءت النتائج كما هي موضحة بالجدول التالي:

## جدول (23): يوضح استجابات أفراد عينة البحث درجة تأثير التعليم عن بعد على الحياة الأسرية من الجانب التعليمي

الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	رقم الفقرة في الاستبانة
1	90.73	0.602	2.722	التعليم عن بعد أحدث نقله وتطور كبير في المهارات التقنية وتعلم البرامج للطلاب وأسرهم	1
2	74.56	0.857	2.237	التعليم عن بعد لا يناسب مستوى أبنائي التعليمي	4
3	74.33	0.849	2.230	تطورت مهارات البحث عن المعلومة لدى الطلاب وأسرهم من خلال محركات البحث قوقل وكروم	2
4	69.53	0.873	2.086	التعليم عن بعد تسبب في تدني مستوى تحصيل أبنائي	3
5	64.36	0.858	1.931	البطء في استجابة ورد المعلم على بعض الاستفسارات أضعف التحصيل العلمي للطلاب/ة	6
6	63.60	0.856	1.908	لا يوجد تحفيز للطلاب/ة على التحصيل العلمي واكتساب المزيد من المهارات في ظل التعليم عن بعد.	5
---	72.73	0.570	2.182	درجة تأثير التعليم عن بعد على الحياة الأسرية من البعد التعليمي	

يتضح من الجدول (23) أن استجابات أفراد عينة البحث حول إجمالي عبارات المحور درجة تأثير التعليم عن بعد على الحياة الأسرية من البعد التعليمي، حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.182 من 3.00)، والوزن النسبي (72.73%)، جاءت استجابات حول إجمالي عبارات المحور بدرجة مرتفعة الى حد ما.

الفقرة رقم (1) والتي نصت على: "التعليم عن بعد أحدث نقله وتطور كبير في المهارات التقنية وتعلم البرامج للطلاب وأسرهم"، حيث احتلت المرتبة الأولى حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.722 من 3.00)، والوزن النسبي (90.73%)، جاءت استجابات حول إجمالي عبارات المحور عالية جداً، وتتوافق نتيجة هذه الفقرة مع دراسة (القضاة، 2020) وايضاً دراسة (صالح، 2020). الفقرة رقم (5) والتي نصت على: "لا يوجد تحفيز للطلاب/ة على التحصيل العلمي واكتساب المزيد من المهارات في ظل التعليم عن بعد"، حيث احتلت المرتبة السادسة والأخيرة حيث بلغ المتوسط الحسابي (1.908 من 3.00)، والوزن النسبي (63.60%)، جاءت استجابات حول إجمالي عبارات المحور بدرجة متوسطة، ويرى الباحثان أن الوزارة قدمت جهداً رائعاً من تحفيز وبرامج وأنشطة لمواكبة هذا التطور وإطلاع الأسر المباشر وهذا يتماشى مع توصيات دراسة (البرجاوي، 2020) في مواكبة هذا التطور. وفي الفقرة رقم (4) والتي تنص على: "التعليم عن بعد لا يناسب مستوى أبنائي التعليمي"، والتي احتلت الترتيب الثاني في محور التساؤل، وبلغ المتوسط الحسابي (2.237 من 3.00)، والوزن النسبي (74.56%)، وجاءت استجابة الفقرة حول إجمالي عبارات المحور بدرجة مرتفعة الى حد ما. وفي الفقرة رقم (2) والتي تنص على: "تطورت مهارات البحث عن المعلومة لدى الطلاب وأسرهم من خلال محركات البحث قوقل وكروم"، وتحتل الترتيب الثالث بين محاور التساؤل، حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.230 من 3.00)، والوزن النسبي (74.33%)،

وجاءت استجابة الفقرة حول إجمالي عبارات المحور بدرجة مرتفعة الى حدٍ ما، ويفسر الباحثان أن التعليم عن بعد علم الطلاب وأسرهم مهارة البحث عن المعلومة وذلك بسبب البحث عن المعلومات من الكتب الإلكترونية أو الشروحات والمقاطع التعليمية التي يحتاج اليها الطلاب والأسر في عملية التعليم عن بعد والفقرة رقم (3) والتي نصت على: "التعليم عن بعد تسبب في تدني مستوى تحصيل أبنائي"، والتي احتلت الترتيب الرابع في محاور التساؤل، حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.086 من 3.00)، والوزن النسبي (69.53%)، وجاءت استجابة الفقرة حول إجمالي عبارات المحور بدرجة متوسطة. وفي الفقرة رقم (6) والتي نصت على: "البطء في استجابة ورد المعلم على بعض الاستفسارات أضعف التحصيل العلمي للطلاب/ة"، والتي احتلت الترتيب الخامس في محاور التساؤل.

وبعد هذا العرض والتحليل لمحاور وتساؤلات الاستبانة خلصت إلى مجموعة من النتائج الكمية العامة لتساؤلات الدراسة وهي كما يلي:

1. درجة تأثير التعليم عن بعد على الحياة الأسرية من البعد الاجتماعي كبيرة بوزن نسبي (78.53%).
2. درجة تأثير التعليم عن بعد على الحياة الأسرية من البعد النفسي كبيرة بوزن نسبي (77.63%).
3. درجة تأثير التعليم عن بعد على الحياة الأسرية من البعد الصحي كبيرة بوزن نسبي (75.53%).
4. درجة تأثير التعليم عن بعد على الحياة الأسرية من البعد الاقتصادي كبيرة بوزن نسبي (74.50%).
5. درجة تأثير التعليم عن بعد على الحياة الأسرية من البعد التعليمي كبيرة بوزن نسبي (72.73%).
6. حصل المحور الأول " معرفة أثر التعليم عن بعد على الحياة الأسرية من البعد الاجتماعي " على أعلى وزن نسبي بنسبة (78.53%) بينما حصل المحور الأخير " معرفة أثر التعليم عن بعد على الحياة الأسرية من الجانب التعليمي " على الترتيب الأخير بوزن نسبي (72.73%).

#### النتائج الكيفية المتعلقة بالإجابة عن التساؤل السادس لدراسة:

ما أبرز التأثيرات والتغيرات التي أحدثها التعليم عن بعد في الحياة الأسرية من واقع خبرة بعض الخبراء في التعليم وأولياء أمور الطلاب؟ وقد أجمع الخبراء على أنه يوجد تأثيرات وتغيرات إيجابية وسلبية على مجموعة من النقاط وهي كما يلي:

#### أولاً: التأثيرات الإيجابية:

متابعة أولياء الامور لأبنائهم بدرجة أكبر، والاطلاع المباشر على انجازاتهم ومستوياتهم العلمية. إدراك أهمية الدور التكاملي بين المعلم والاسرة، وتطبيقه بشكل عملي وفعال. امكانية المتابعة الفعالة لإنجاز كل من المعلم والطالب من قبل الإدارة العليا. مشاركة الأسرة للأبناء في المهمات الأدائية وتعزيز الحصول على الدرجات. الأسرة أصبحت أكثر ترابط وتماسك عما كان من قبل مع أبنائهم وبناتهم الطلاب. تنظيم وقت الاسرة ووضع أولوياتها بناء على جدول المنصة. القضاء على الأمية التقنية والإلمام بمهارات الحاسب ومواقع التواصل، الوعي الاسري بأهمية التقنية ودور المعلم. الاستفادة من الوقت الطويل الذي يقضيه الطالب مع الأجهزة. القرب بشكل كبير من الأبناء والمتابعة الدقيقة وهو مالم يكن موجوداً في السابق. الاطلاع على ما يتميز به الأبناء من مواهب، ومعرفة الضعف لديهم والسعي في حله. استعادة دور الأسرة في تعليم أبنائهم ومتابعة تقدمهم الأكاديمي، توفير الكثير من الجهد على الأسرة ووصول العديد من الشروحات التعليمية والدروس للطلاب والطالبات إلى منازلهم بيسر عن طريق القنوات التعليمية المختلفة.

**ثانياً: التأثيرات السلبية:** افتقاد بعض الطلاب وبالأخص الصفوف الأولية لمهارات التواصل المباشر سواء مع المعلمين أو مع الأقران في البيئة المدرسية الحضورية. أداء غير مرضي لبعض الطلاب الذين يعانون من مشكلات داخل الأسر المفككة أو غير المبالية بالعملية التعليمية. ضعف الإمكانيات سواء المادية أو التعليمية لدى بعض الأسر مما أسهم في انخفاض مستوى التحصيل للطلاب. قيام بعض الأمهات "ولي الامر" بتقديم المساعدة التعليمية (حل الواجبات وغيرها) بدلاً من الطالب. ضغوط العمل للأمر العاملة وكذلك السهر لدى بعض الأسر، مشكلات تربوية واقتصادية لبعض الأسر التي ترتبت عن التعليم عن بعد، والحاجة لمتطلبات مادية قد تؤثر على ميزانية الأسرة. التوتر والخوف من تأثير استخدام الطالب أو الطالبة للأجهزة والانترنت لفترات طويلة. تولد ضغط نفسي على الأسرة وخاصة إذا تراكت الواجبات والمتطلبات التي يجب إنجازها. تأثرت الحالة الصحية عند الطلاب سواء من ناحية النظر أو آلام الظهر أو زيادة الوزن. فقدان الطلاب لحماس المشاركة النشطة مع الطلاب الآخرين ولذلك عدم وجود الطلاب في البيئة الصفية.

### النتائج الكيفية المتعلقة بالإجابة عن التساؤل السابع لدراسة:

ما هي مقترحات بعض الخبراء في التعليم وبعض أولياء أمور الطلاب لمستقبل التعليم عن بعد بما يعود إيجابياً على الحياة الأسرية؟

وقد اجمع الخبراء على مجموعة من الأمور وهي كما يلي: العمل على أن يكون التعليم مدمجاً بين التعليم الحضوري والإلكتروني. تخفيف العبء المالي والاقتصادي على الأسر. تطوير المناهج التعليمية في المدارس وتطوير البيئة المدرسية لتناسب مع التعليم عن بعد. تغيير مواعيد التعليم خلال اليوم الدراسي واكسابه مرونة أكبر لتناسب مع مواعيد جميع الطلاب. تطوير البيئة التعليمية سواء كان تطوير شبكات الانترنت أو المناهج لتناسب مع هذا النوع من التعليم. تعريف الطلاب أن الأمر كبير الأهمية ولا بد من الجد والاجتهاد، والتعامل مع الأمر بكامل الجدية. تطوير آلية التقييم لضمان أكبر قدر من العدل، والمصداقية، والحيادية. تقليص عدد الساعات وعدد الايام التي يحظى فيها الطلبة بالتعليم عن بعد. إنشاء إدارات للتعليم الإلكتروني. تخصيص جهة لتقديم الاستشارات التربوية والحلول للمشاكل التي قد تواجه الأسرة بسبب التعليم عن بُعد عقد الدورات لكل من الطلاب وأولياء الأمور والمعلمين في مجال استخدام الحاسوب والتعليم عن بعد. عقد اجتماعات دورية يشترك فيها المعلمين والطلاب وأولياء الأمور للمناقشة في أهم الجوانب الإيجابية والجوانب السلبية، والعمل على تقوية الجوانب الإيجابية وحل الجوانب السلبية. وضع جوائز تحفز الأسر المشاركة والمساندة للعملية التعليمية.

## 5. النتائج والتوصيات:

### 1.5. النتائج:

1- يتضح من الدراسة والبيانات الكمية للاستبانة أن الأسرة لها دور رئيسي في نجاح التعليم عن بعد بنسبة (94.06%) وهذا ما فسره الخبراء عن طريق المقابلة باستعادة دور الأسرة في تعليم أبنائها ومتابعة تقدمهم الأكاديمي، وكذلك إدراك أهمية الدور التكاملي بين المعلم والأسرة، وتطبيقه بشكل عملي وفعال.



2- ويتضح من فقرة الاستبانة والتي جاء نصها "أضعف التعليم عن بعد من التعاون والتواصل بين أفراد الأسرة" وكان الوزن النسبي لها (63.53%) الذي يعتبر اقل نسبة في محور البعد الاجتماعي، وبالرجوع الى الخبراء في المقابلة اتضح أن الأسرة أصبحت أكثر ترابطاً وتماسكاً عما كان من قبل مع أبنائها وبناتها الطلاب، واطلعت الأسرة على ما يتميز به الأبناء من مواهب، ومعرفة الضعف لديهم والسعي في حله.

3- ويتضح من فقرة الاستبانة والتي جاء نصها "تأثر اجتماع الأسرة على وجبات الطعام نظراً لاختلاف توقيت اليوم الدراسي لمنصة مدرستي" وكان الوزن النسبي لها (80.60%)، وكذلك الفقرة التي جاء نصها "زادت نسبة سهر الأسرة وتأخر وقت النوم نتيجة توقيت اليوم الدراسي في التعليم عن بعد" وكان الوزن النسبي (78.90%)، وهذا ما وضحه الخبراء بوجوب تنظيم وقت الأسرة ووضع أولوياتها بناء على جدول المنصة.

4- توصلت الدراسة إلى أن درجة تأثير التعليم عن بعد على الحياة الأسرية من البعد النفسي، حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.329 من 3.00)، والوزن النسبي (77.63%)، وهذا ما فسره الخبراء في المقابلة، بتلمل لدى بعض الطلاب بسبب البعد عن بيئة المدرسة المشوقة (الحضورية)، وايضاً التوتر والخوف من تأثير استخدام الطالب أو الطالبة للأجهزة والانترنت لفترات طويلة.

5- وتوصلت الدراسة الى أن درجة تأثير التعليم عن بعد على الحياة الأسرية من البعد الصحي، حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.266 من 3.00)، والوزن النسبي (75.53%)، جاءت استجابات حول إجمالي عبارات المحور بدرجة كبيرة، وفسره الخبراء في المقابلة من واقع خبرتهم بتأثر الحالة الصحية عند الطلاب سواء من ناحية النظر أو آلام الظهر أو زيادة الوزن.

6- وتوصلت الدراسة الى درجة تأثير التعليم عن بعد على الحياة الأسرية من البعد الاقتصادي، حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.235 من 3.00)، والوزن النسبي (74.50%)، جاءت استجابات حول إجمالي عبارات المحور بدرجة مرتفعة الى حد ما ووضح ذلك الخبراء في المقابلة بأن هنالك مشكلات اقتصادية لبعض الأسر التي ترتبت عن التعليم عن بعد، والحاجة لمتطلبات مادية قد تؤثر على ميزانية الأسرة.

7- وتوصلت الدراسة الى أن درجة تأثير التعليم عن بعد على الحياة الأسرية من البعد التعليمي، بلغ بالمتوسط الحسابي (2.182 من 3.00)، والوزن النسبي (72.73%)، جاءت استجابات حول إجمالي عبارات المحور بدرجة مرتفعة الى حد ما، والذي وضح الخبراء في هذا البعد القضاء على الأمية التقنية والإلمام بمهارات الحاسب ومواقع التواصل والوعي الاسري بأهمية التقنية ودور المعلم.

## 2.5. التوصيات:

1. تفعيل دور الأسرة في إنجاح التعليم عن بعد.
2. توفير الإمكانيات المادية والبرمجية والتعليمية لإنجاح التعليم عن بعد.
3. متابعة اولياء الأمور لأبنائهم بدرجة اهتمام أكبر، والاطلاع المباشر على انجازاتهم ومستوياتهم العلمية.
4. تخفيف العبء المالي والاقتصادي على الأسر وذلك عن طريق توفير الأجهزة وشرائح الانترنت للطلاب بنظام العهدة على الأقل للأسر الفقيرة.

5. الاهتمام بالطلاب أصحاب الظروف الخاصة من الأيتام أو من انفصل أبويه بوضع خطط وبرامج تساعد هذه الفئة في التعليم عن بعد بحيث تحل المشكلات التي تواجههم.
6. إنشاء بيئة إرشادية إلكترونية تجمع ما بين الإرشاد التربوي والأسري، وتقوم على التوعية والوقاية والتنمية والعلاج لجميع ما تواجهه الأسر والطلاب من مشكلات.
7. تطوير البيئة التعليمية سواء كان تطوير شبكات الانترنت أو المناهج للتناسب مع هذا النوع من التعليم.
8. تخصيص جهة لتقديم الاستشارات التربوية والحلول للمشاكل التي قد تواجه الأسرة بسبب التعليم عن بُعد.
9. عقد الدورات التعليمية لكل من الطلاب وولي الأمر والمعلمين في مجال استخدام البرامج الخاصة بالتعليم عن بعد.
10. عقد اجتماعات دورية يشترك فيها المعلمين والطلاب وأولياء الأمور للمناقشة أهم الجوانب الإيجابية والجوانب السلبية في مجال التعليم عن بعد، والعمل على تقوية الجوانب الإيجابية وحل الجوانب السلبية.

## 6. قائمة المراجع

### 1.6. المراجع العربية

- أبو أسعد، أحمد والخاتنة، سامي (2014م) سيكولوجية المشكلات الأسرية، الطبعة الثانية، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- أبو النصر، مدحت (2017) التدريب عن بعد بوابتك لمستقبل أفضل، القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- الأسمرى، سعيد سالم بن محسن (2020م) مهددات الصحة النفسية المرتبطة بالحجر المنزلي إثر فيروس كورونا المستجد (COVID-19)، السعودية، المجلة العربية لدراسات الأمنية، مجلد 36، عدد 2.
- الإدارة العامة للتعليم بجدة (2020م) وثيقة الشراكة بين المدرسة والأسرة لنجاح التعليم عن بعد، جدة 1442/1/13هـ. <https://backtoschool.sa>
- أوبآية، صالح وابو القاسم، صالح (2020) تقييم تجربة التعليم عن بعد في ظل جائحة (COVID-19) من وجهة نظر الطلبة، جامعة غرداية الجزائر، مجلة دراسات العلوم الإنسانية والاجتماعية.
- با حمد، جويذة وطوطوي، مبدوعة زوليخة (2018م) قلق المستقبل لدى تلاميذ التعليم عن بعد المتمدرسين بمركزي تيزي وزو وبجاية، جامعة الجزائر: مجلة العلوم النفسية والتربوية، ص393-406.
- بخيت، محمد ومحمد، محمود ومصطفى، على وحزمة، أحمد (2010م) التنشئة الاجتماعية، الرياض: مكتبة الرشد.
- زعباط، لطفي وسعداوي، نعيمة (2020م) التعليم الإلكتروني ودوره في زيادة كفاءة وفاعلية التعليم، الجوف السعودية، رماح للبحوث والدراسات.



زيان، مليكة وزيات، وسيلة وزيتوني، نسبية (2020م) العزلة الاجتماعية بسبب جائحة كوفيد-19 وانعكاساتها على الصحة النفسية والجسدية للفرد، الجزائر: مجلة دراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية.

سالم، سماح سالم وجادو، جمال عبد الحميد (2015م) الإرشاد الاجتماعي ط1، الأردن، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

السيد، إبراهيم جابر (2014م) التفكك الأسري الأسباب والمشكلات وطرق علاجها، مصر، الإسكندرية: دار التعليم الجامعي للطباعة والنشر.

العساف، صالح محمد (2006م) المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية، ط4، السعودية، الرياض: مكتبة العبيكان.

العشي، هارون وبوراس، فايذة (2018) استراتيجيات تفعيل نظام التعليم الإلكتروني في الجامعة، جامعة محمد خضير بسكرة: مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 18، العدد2، ص 92-107.

الغامدي، محمد سعيد والقرشي، فتحية حسين (2020م) علم الاجتماع الأسري، ط4، جدة: خوارزم العلمية للنشر والتوزيع.

القاسمي، رائدة أحمد (2021م) أثر التعليم عن بعد في تحقيق التنمية المستدامة في العملية التعليمية، المجلة العربية للآداب والدراسات الإنسانية. المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب. ع16. ص 239 - 273.

شحاتة، حسن (2013م) التعليم الإلكتروني وتحرير العقل، دار العالم العربي للنشر والتوزيع

القرني، عبد الله احمد (2016م) التفاعل الاجتماعي في المجتمعات الافتراضية -دراسة مسحية على أساتذة وطلاب التعليم عن بعد جامعة الملك عبد العزيز، مجلة القراءة والمعرفة بجامعة عين شمس. ع179. ص1-32.

القضاة، فادي حامد (2020م) تقييم جودة التعليم الإلكتروني وأثرها على درجة رضا طلاب الجامعات، جامعة طيبة السعودية، مجلة الجامعة الإسلامية لدراسات الاقتصادية والإدارية.

قناوي، شاكرا عبد العظيم (2020م) جائحة كورونا والتعليم عن بعد: ملامح الأزمة وآثارها بين الواقع والمستقبل والتحديات والفرص، مصر، جامعة حلوان، المجلة الدولية لآفاق المستقبل، مجلد3، العدد4.

محمود، خولة (2020م) تقويم واقع التعليم عن بعد في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر مديري المدارس والمعلمين والطلبة، الزرقاء- الأردن، جامعة البصرة: مركز البحث وتطوير الموارد البشرية رماح.

محمود، شوقي حساني (2014) تقنيات وتكنولوجيا التعلم معايير توظيف المستحدثات التكنولوجية وتطوير المناهج. ط 2، مصر، القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.

مجلس شؤون الأسرة (2020م) تداعيات الحظر الكلي والجزئي على الأسرة في المجتمع السعودي في ظل جائحة كورونا، جامعة الملك عبد العزيز: مركز المبدعون للدراسات والاستشارات والتدريب.

المسعودي، أحمد (2015م) الفروق في نظام التعليم "انتظام/ عن بعد" في التحصيل الأكاديمي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس ببعض الجامعات السعودية، القاهرة: جامعة العلوم التربوية - كلية الدراسات العليا، مجلد23، العدد4، ص 339-359.

منظمة الأمم المتحدة للتربية والتعليم والثقافة اليونسكو - UNESCO - معهد اليونسكو للإحصاء <https://ar.unesco.org>

ملحم، سامي محمد (2002م) مناهج البحث في التربية وعلم النفس، ط2، الأردن، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع.

الموافي، حمزة (2020م) بحث التعليم عن بعد بين رهانات الاستمرارية البيداغوجية وإكراهات الواقع، المغرب: مجلة الباحث للدراسات القانونية والقضائية 2020م

النجار، نبيل والنجار، فايز والزعبي، ماجد (2020م) أساليب البحث العلمي منظور تطبيقي، ط5، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.

النوري، محمد عثمان الأمين (2017) تصميم البحوث في العلوم الاجتماعية والسلوكية، الجزء الأول، ط5، جدة: خوارزم العلمية للنشر والتوزيع.

الهيئة العامة للإحصاء (1425هـ) التعداد العام للأسر بمدينة جدة لعام (1425هـ)

<https://www.stats.gov.sa/ar/node/add/information-request>

الهيئة العامة للإحصاء (1431هـ) السكان (3-30 سنة) الملتحقون بالدراسة حسب المحافظة والمرحلة الدراسية،

<https://www.stats.gov.sa/sites/default/files/ar-makkah.pdf>

وزارة التعليم، (2020م) تعميم وزير التعليم برقم (2476) الرياض - السعودية، وتاريخ 18/1/1442هـ.

وزارة التعليم (2020م) تعميم وزير التعليم برقم (3199) الرياض - السعودية، وتاريخ 11/1/1442هـ.

## 2.6. المراجع الأجنبية

Burgess Ernest and Harvey Locke (1953): The Family: From institution to companionship, New York: American Book Co.

Conseil Europeen de l' Education. (2001). Rapport annuel du conseil <<Education>> sur I objectifs concrets, futurs des systemse d'education, Doc. 5980, 14 Fevrier 2001, Bruxelles.

- Erenst W. Burgess, (1972). The family as a unity of interacting personalities, in Gerald. California, University of Manitoba, Cola publishing compary montrey.
- Florin, A. (2011). Qualite do vie et bien-etre des enfants a l'ecole. Journal des professionnels de la petiteenfance, 72,54-55.
- Malinowski, B. (1913): The Family among the Austrian Aborigines: A Sociological Study. London, University of London press.
- Patru Mariana, Khvilon Evgueni (UNESCO 2002). Open & Distance Learning: Trends, Policy & Strategy Consideration. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000128463>.
- Sekaran, Uma, & Bougie, Roger (2010) Research methods for business: Askill bulding approach (5<sup>th</sup> ed) New York, NY: John Wiley & Sons Inc.
- UNESO. (1997). Educating for a sustainable future: A trans disciplinary vision for concretization. Report for the international Conference, Education and Public awareness for sustainability, Thes - salonikki, Greece.

**Doi:** [doi.org/10.52133/ijrsp.v4.37.4](https://doi.org/10.52133/ijrsp.v4.37.4)

دور الخدمة الاجتماعية في مواجهة معوقات جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي في مراكز الرعاية الصحية الأولية

## The Role of Social Work in the Face Of Obstacles to the Quality of the Professional Performance of a Social Specialist in Primary Health Care Centers

اعداد الباحثة/ قماشة عبد الله فقيهي

ماجستير في الخدمة الاجتماعية تخصص علاج اجتماعي، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، المملكة العربية السعودية

Email: [Go-ma2009@hotmail.com](mailto:Go-ma2009@hotmail.com)

### ملخص الدراسة

سعت الدراسة الى تحقيق الهدف الرئيسي وهو تحديد معوقات جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي في مراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض وجدة من منظور الخدمة الاجتماعية. وتتفرع من الهدف الرئيسي للدراسة الأهداف التالية: تحديد نوعية معوقات الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي في مراكز الرعاية الصحية الأولية بالرياض وجدة، وضع تصور مقترح لدور الخدمة الاجتماعية في مواجهة معوقات جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي في مراكز الرعاية الصحية الأولية في الرياض وجدة.

وهذه الدراسة من الدراسات الوصفية وتكون مجتمع الدراسة من جميع الأخصائيين الاجتماعيين في مراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض ومدينة جدة. وتمثلت عينة الدراسة بـ (35) من الأخصائيين الاجتماعيين في مراكز الرعاية الصحية الأولية في الرياض وجدة، وتم اعداد الاستبانة كأداة للدراسة، ومن أبرز النتائج: عدم اهتمام الأخصائي الاجتماعي بالتواصل مع اسرة المريض فيما يتعلق بالخطة العلاجية وعدم تعاون الأهل والأقارب للمريض مع الأخصائي الاجتماعي بمراكز الرعاية الأولية كذلك عدم اقتناع المرضى واسرهم بدور الأخصائي الاجتماعي الطبي في عملية العلاج وعدم تواصل الفريق الطبي مع الأخصائي الاجتماعي في مراكز الرعاية الصحية الأولية ايضا القصور في خدمات المراكز الصحية والمؤسسات المعنية ومنها البلدية فيما يتعلق بصحة البيئة.

**الكلمات المفتاحية:** الخدمة الاجتماعية، معوقات، جودة الأداء المهني، الأخصائي الاجتماعي، مراكز الرعاية الصحية الأولية

## The Role of Social Work in the Face Of Obstacles to the Quality of the Professional Performance of a Social Specialist in Primary Health Care Centers

### Abstract

The study sought to achieve the following objectives: Determine the quality of professional performance constraints of social specialist in primary health care centers in Riyadh and Jeddah, Develop a proposal perception of the role of social work in the ace of obstacles quality of professional performance for social specialist in primary health care centers in Riyadh and Jeddah. This study of descriptive studies and population of the study of all social workers in primary health care centers in Riyadh and Jeddah, and was the study sample of (35) of the social workers in primary health care centers in Riyadh and Jeddah, was prepared questionnaire as a tool for the study.

The main results one of the most important obstacles Lack of interest by the social worker to communicate with the patient's family regarding the therapeutic plan Lack of clarity of the concept of quality in the management of primary health care centers Lack of cooperation from parents and relatives of the patient with the social worker in primary care centers Lack of conviction patients and their families, the role of the social worker in the process of medical treatment Non-medical team continues with the social worker in the primary health care centers. Shortcomings in the health centers and institutions concerned, including with respect to municipal environmental health.

**Keywords:** Social work, obstacles, quality of professional performance, social worker, primary health care centers.

## 1. المقدمة:

إن الحاجة إلى البقاء والنمو والقدرة على التكيف مع المتغيرات العالمية هي المعايير الأساسية لنجاح المنظمات الصحية، كمؤشرات يتحدد طبقاً لها مستوى جودة الأداء المهني بمعناها الواسع، وهي ما يمكن النظر إليه باعتباره المطلب الأساسي للمنظمات العصرية، سواء أكانت تنتج سلعة أو تقدم خدمة، ويمكن النظر إلى هذه الجودة باعتبارها المحرك الأساسي لطاقة التطوير التحديث، والتحسين المستمر للأداء في مختلف المنظمات غير الصناعية أهمية كبيرة في الوقت الحاضر، باعتبارها نظم تضيف الكثير إلى الناتج القومي للمجتمعات. وتعتبر المراكز الصحية لأفرادها، كما ننظر إليها على أنها منظمة منتجة، حيث تقدم ما يمكن أن يطلق عليه في لغة إدارة الإنتاج بالصيانة البشرية للموارد الانسانية المتاحة والمتوقعة. (علي، 2005م: 290).

وفي عام 1970م بدأ العمل بالتدقيق الطبي، فقامت الهيئة الأمريكية المشتركة لاعتماد المستشفيات بتدشين فكرة الجودة النوعية في عام 1979م، وعام 1987م ظهر مفهوم إدارة الجودة الشاملة في الرعاية الصحية، وفي عام 1989م نشرت الهيئة المشتركة (السمات المطلوبة في نشاطات إدارة المخاطر) في عام 1990م أصدرت الهيئة (برنامج التغيير) وفي عام 1998م تم تغيير مسمى الجودة النوعية إلى مسمى تحسين الجودة المستمر *Improvement Continuous Quality*.

إذن: مفهوم الجودة في الرعاية الصحية ليس بمفهوم جديد أو وليد اللحظة أو ظاهرة سوف تنتهي في يوم ما، فحسب التسلسل التاريخي الظاهر نجد أنه مصطلح قد تم إرساء أسسه وتوضيح مفاهيمه منذ أقدم العصور، وتدرج في التطور حتى وصل إلى ما يسمى بتحسين الجودة فضمن الجودة وتحسينها في مجال الرعاية الصحية، المستمر وما يزال في طور التقدم والتحسين هو نتيجة مباشرة لمبادئ الرعاية الصحية الأولية. (جاد الرب، 2008: 36)

والخدمة الاجتماعية الطبية هي إحدى مجالات الخدمة الاجتماعية، فهي تقدم خدماتها لفئة معينة من العملاء، هم المرضى والمؤسسات الطبية، وهدفها المساعدة والمساهمة في إنجاح العلاج الطبي، بالإضافة إلى هدفها الفني وهو مساعدة المرضى لعلاج مشكلاتهم الاجتماعية وتوفير احتياجاتهم الأساسية، والتغلب على الصعوبات والمعوقات التي تواجههم. (عرض، النمر، 2010م: 4).

## 1.1. مشكلة الدراسة:

تتجسد مشكلة الدراسة في أن ميدان الخدمة الاجتماعية الطبية في المملكة العربية السعودية تواجه معوقات وعقبات تؤثر في عمل الأخصائيين الاجتماعيين، مما يتطلب معه البحث عن أساليب مهنية لتحقيق جودة الأداء المهني له، إذ لا توجد قوانين وأنظمة وتشريعات خاصة تتعلق بتحقيق جودة الأداء المهني في مراكز الرعاية الصحية الأولية، بالإضافة إلى الحاجة لإنشاء أقسام خاصة بالخدمة الاجتماعية في مراكز الرعاية الصحية الأولية، ولكل ما سبق، فقد قامت الباحثة بصياغة مشكلة دراستها على النحو الآتي:

- تحديد معوقات جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي في مراكز الرعاية الصحية الأولية من منظور الخدمة الاجتماعية.

## 2.1. أهمية الدراسة: تتحدد أهمية الدراسة فيما يلي:

### 1.2.1. الأهمية العلمية والمعرفية:

- تأتي هذه الدراسة استجابة لتوصيات بعض الدراسات المهنية بإجراء أبحاث مستقبلية تبحث عن حقيقة فاعلية الممارسة لمهنة الخدمة الاجتماعية الطبية من عدمه.
- تسعى هذه الدراسة أن تضيف إضافة علمية جديدة للمهنيين بميدان الخدمة الاجتماعية الطبية لإجراء المزيد من الدراسات، للوصول إلى نتائج أعم وأشمل، ولإثراء الجانب المعرفي لمجال الخدمة الاجتماعية الطبية.
- منطلق لإجراء المزيد من البحوث والدراسات المستقبلية في المجالات التي سنتناولها الدراسة.

### 2.2.1. الأهمية العملية والتطبيقية:

- أهمية دور الخدمة الاجتماعية في المجال الطبي، وتدعيم هذه الدراسة من خلال مواجهة المعوقات التي تعوقه.
- أهمية دور مراكز الرعاية الصحية في تقديم الخدمات العلاجية والاجتماعية والنفسية للمراجعين وتدعيم هذا الدور من خلال تقديم تلك الخدمات على الوجه الأمثل.
- تنظيم البرامج التي تعزز هذه المهنة في المجتمع، بالإضافة لتعزيز دور مراكز الرعاية الصحية.
- تقييد في التخطيط لتحسين وتطوير الممارسة المهنية للأخصائي الاجتماعي، وأداء للعاملين في ميدان الخدمة الاجتماعية الطبية، من خلال التوصل إلى معرفة معوقات تطبيق الخدمة الاجتماعية في المجال الطبي، ومعرفة مؤشرات مواجهة تلك المعوقات عمليا.

## 3.1. أهداف الدراسة: تسعى أهداف الدراسة إلى تحقيق الأهداف الرئيسية التالية:

- تحديد معوقات جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي في مراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض وجدة. ويتفرع منه الأهداف الفرعية الآتية:
- تحديد المعوقات المرتبطة بالأخصائي الاجتماعي، والتي تؤثر على جودة الأداء المهني له بمراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض وجدة.
- تحديد المعوقات المرتبطة بإدارة المؤسسة، والتي تؤثر على جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بمراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض وجدة.
- تحديد المعوقات المرتبطة بالمرضى وأسره، والتي تؤثر على جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بمراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض وجدة.
- تحديد المعوقات المرتبطة بفريق العمل، والتي تؤثر على جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بمراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض وجدة.
- تحديد المعوقات المرتبطة بالبيئة المحلية، والتي تؤثر على جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بمراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض وجدة.

#### 4.1. تساؤلات الدراسة:

تسعى الدراسة للإجابة على التساؤل الرئيسي الآتي:

- ما معوقات جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي في مراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض وجدة؟ وينبثق عن هذا التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية الآتية:
- ما المعوقات المرتبطة بالأخصائي الاجتماعي، والتي تؤثر على جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بمراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض وجدة؟
- ما المعوقات المرتبطة بالمؤسسة، والتي تؤثر على جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بمراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض وجدة؟
- ما المعوقات المرتبطة بالمرضى، والتي تؤثر على جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بمراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض وجدة؟
- ما المعوقات المرتبطة بفريق العمل، والتي تؤثر على جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بمراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض وجدة؟
- ما المعوقات المرتبطة بالبيئة المحلية، والتي تؤثر على جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بمراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض وجدة؟

#### 5.1. مفاهيم الدراسة:

##### 1 - مفهوم جودة الأداء المهني:

أ - الأداء: Performance : تأدية إنجاز أو تنفيذ لوعده أو طلب. ثميل في مسرحية. مسرحية، حفلة موسيقية إلخ. فعالية، كفاءة. الأداء: الطريقة التي تعمل بها آلة أداء، إتمام، إجراء، إنجاز، تحقيق، تمثيلية، تمضية، تنفيذ، حفلة، سينمائي، عمل، فعالية، فعل، قيام، مسرحية، معزوفة، مباشرة، وفاء. (المورد، ص673).

وتعرف الجودة بأنها: " عملية بنائية إلى تحسين المنتج النهائي". (أحمد، 2002:17)

وتعرف جودة الأداء بأنها: أسلوب عمل حديث بمراكز الرعاية الصحية الأولية بالرياض وجدة، يستند إلى مجموعة من المبادئ وهدفها الوصول إلى درجة عالية من الكفاءة والفعالية، وتحسين المخرجات بما يضمن التوظيف الصحيح للموارد، والإمكانيات، والعملاء، والمعلومات في المكان المناسب، والوقت المناسب وبالطريقة الصحيحة

ب - مراكز الرعاية الصحية الأولية: تعرف مراكز الرعاية الصحية الأولية بأنها: هي خدمات تقدمها وزارة الصحة في مجال الرعاية الصحية الأولية من خلال شبكة واسعة من المراكز الصحية، تغطي كافة التجمعات السكانية في المملكة العربية السعودية، وتقدم من خلالها: الطب العام - طب الأسنان - الصحة العامة - الأمومة والطفولة - التنقيف الصحي، بالإضافة إلى بعض الخدمات التخصصية. (وزارة الصحة، الاستراتيجية الوطنية الصحية، 2006).



كما يعرف المركز الصحي لغويا بأنه: هو الوحدة الصحية التي تعمل تحت إشراف الرعاية الصحية الأولية بالمنطقة، وتهدف إلى تحسين صحة المجتمع المحلي، من خلال تقديم خدمات الرعاية الصحية الأولية لمجموعة من السكان تبعاً لخطة وزارة الصحة. (موقع وزارة الصحة على الانترنت).

تعرف مراكز الرعاية الصحية الأولية إجرائياً بأنها: هي الوحدة الصحية التي تعمل بإشراف إدارة الرعاية الصحية الأولية بالرياض التابعة لوزارة الصحة بالمملكة بالرياض وجدة، والمتواجد بها، وتهدف إلى تحسين صحة المستفيدين، من خلال تقديم خدمات الرعاية الصحية الأولية لمجموعة من سكان مدينة الرياض وفق المعايير المحددة، انطلاقاً من مفهوم الرعاية الصحية الأولية واستراتيجيتها المعتمدة في المملكة.

## 2. الإطار النظري والدراسات السابقة:

### 1.2. الرعاية الصحية الأولية.

#### مقدمة:

يعد ميدان الصحة العامة من الميادين التي اهتمت بها الدول والحكومات اهتماماً أخذ حيزاً كبيراً في خطط التنمية، لأن الصحة تعتبر من أهداف التطور الاجتماعي والاقتصادي والسياسي، فهي حق أساسي لكل الشعوب، ولقد عاش العالم سنوات طويلة في تصور أنه مهمة علوم الطب علاج المرضى، وامتدت هذه المهمة إلى أكثر من ذلك فهي لم تتجاوز الوقاية من الأمراض. ولقد تغير هذا المفهوم في السنوات الأخيرة خاصة منذ قيام منظمة الصحة العالمية، والتي أجرت دراسات ونفذت برامج صحية في العديد من دول العالم، بهدف رفع كفاءة الرعاية الصحية، فعلى سبيل المثال أجريت دراسة في تونس مع هيئة الصحة العالمية في الفترة ما بين 1969 إلى عام 1972م، وأدت تلك الدراسة إلى إبراز العلاقة بين العوامل السكانية والاجتماعية والاقتصادية، ونوع التسهيلات الصحية (السيد وآخرون، 2004: 11، 15). وانطلاقاً من الأهمية الكبرى للصحة، فقد أنشأت هيئة الأمم المتحدة منظمة الصحة العالمية في عام 1946م كوكالة متخصصة، بهدف أن تصل جميع الشعوب إلى أرفع مستوى صحي ممكن على أساس أن تتولى مسؤولية الإشراف على البرامج الصحية المطبقة على مستوى العالم، ودعم تلك البرامج في الدول النامية، خصوصاً المتعلقة بالوقاية من الأمراض، باعتبارها من الجوانب المؤثرة في المحافظة على صحة البشر.

#### الصحة وأهميتها:

إن المدخل الطبيعي نحو السعادة والرفاهية للإنسان لا بد من أن يمر عبر بوابة الصحة والعافية، إذ بدونهما يصعب الاستمتاع بالحياة. وهذا ما يؤكد القول السائد: إن الصحة تاج على رؤوس الأصحاء لا يعرف قيمتها الفعلية إلا من حرّمته الظروف والأقدار من العافية، وجعلته حبيساً لمعاناة وآلام المرض. ومفهوم الصحة لدى الإنسان لا يقتصر فقط على التكامل البدني أو الجسماني، بل يشمل أيضاً الجانب النفسي والجانب العقلي أو الاجتماعي. أما الصحة العقلية فتعني قدرة الفرد على القيام بالعمليات العقلية السليمة كال تفكير، أما الصحة النفسية فتعني قدرة الفرد على التكيف السليم مع نفسه ومع أفراد المجتمع، والصحة جانبان: جانب يتعلق بالمجتمع ويسمى بالصحة العامة، وآخر يتعلق بالفرد ويسمى بالصحة الشخصية.

- الصحة العامة (Public health): ويقصد بها: الظروف الموضوعية للصحة التي ينبغي ان تتوفر في البيئة أو تنظم على أساس عام كميها الشرب النقية، والمساكن ذات الشروط الصحية، والمراحيض الصحية، والحدائق والمتنزهات، والمؤسسات الحية ذات السرة كافية، والأطباء والممرضات والزائرات الصحيات والشغالة والأدوية وغيرها من الخدمات الطبية
- الصحة الشخصية (Personal Health): هي الممارسة الفردية للعادات الصحية في نطاق الظروف العامة التي تكفل للفرد التمتع بالصحة، والفرد يكتسبها في صورة عادات يمارسها في حياته اليومية. (سلامة، بدر، 1997: 27).

### والشكل رقم (1) يوضح درجات الصحة



### متصل الصحة والمرض

وأما المرض فهو حالة انحراف عن الحالة الطبيعية للفرد جسميا وعقليا أو انحراف أكثر من جانب من الجوانب المحددة للشخصية الإنسانية وهذا الانحراف انحراف نسبي وليس مطلقاً. (الصادقي وآخرون، 2000م: 14).

- مستويات الرعاية الصحية:

تشمل الرعاية الصحية في مراكز الرعاية الصحية الأولية على مجموعة من العناصر، وهي: (البكري، وآخرون، 2006م: 24): التربية الصالحة. الماء وتدابير حفظ الصحة العامة. التغذية، مكافحة الأمراض المستوطنة، التحصين، علاج الأمراض الشائعة، صحة الأم والطفل وتنظيم النسل، توفير الأدوية المناسبة.

وتقسم مستويات الرعاية الصحية إلى ثلاثة مستويات، وهي:

**المستوى الأول: الرعاية الصحية الأولية:** وهو المستوى الذي يقدم الخدمات الوقائية بمراكز الرعاية الصحية الأولية الصحية والعيادات القروية وعيادات الأمومة والطفولة، وهذه المؤسسات ربما تضم بين أفراد أجهزتها العاملة: الطبيب والقابلة القانونية، ومساعد الممرضة، والكاتب، والمراقب. (البكري وآخرون، 2006م: 24).

**المستوى الثاني: الرعاية الصحية الثانوية:** وهو المستوى الذي يقدم الخدمات العلاجية بعد حدوث المرض في المراكز الصحية المتكاملة والمستشفيات المحلية في المحافظات وعيادات الاختصاص، وأجهزة مثل هذه المؤسسات تشمل: الأطباء، والممرضين القانونيين، ومساعدى الممرضين والقابلات القانونيات، وطبيب الأسنان، وفني المختبر، والأشعة، والكتابة، وغيرهم. (البكري، وآخرون، 2006م: 25).

**المستوى الثالث: الرعاية الصحية الثالثية (التأهيل):** وهو المستوى الذي يقدم الخدمات للمرضى بعد إصابتهم بالمرض، وحوادث عاهات دائمة ومزمنة لهم، وهذه الخدمات ليس بالمستطاع تقديمها في المستويين: الأول والثاني، فهي خدمات تأهيلية متخصصة في مجال الطب والجراحة تقدمها مؤسسات اختصاصية، وغيرها من الأماكن التي تقدم خدمات تؤهل المريض وتساعد على استعادته لممارسته للممارسة أنشطة الحياة اليومية بأقصى حد ممكن، وبالاعتماد على النفس. (البكري وآخرون، 2006م: 25).

### الرعاية الصحية الأولية في المملكة العربية السعودية.

#### أولاً: تطور عناصر الرعاية الصحية الأولية بالمملكة:

المملكة العربية السعودية أربعة أخماس (4\5) مساحة الجزيرة العربية، إذ تقدر مساحتها بـ 2,2530,00 كيلو متر مربع. يحدها من الشمال العراق والأردن والكويت، ومن الشرق قطر والإمارات وسلطنة عمان، ومن الغرب البحر الأحمر، ومن الجنوب اليمن. (المديرية العامة للطب الوقائي، 1403هـ: 15-16).

وقد شهدت المملكة العربية السعودية تغيراً سريعاً في التركيبة السكانية والاقتصادية والاجتماعية، نتيجة لتطور المجتمع من مجتمع بدو إلى مجتمع الحضري خاصة بعد ظهور حقبة النفط واستخدام عوائده في التنمية، وتبرز صورة التاريخ المرضي لسكان منطقة الرياض مما ورد في الكتب التاريخية، وكتب الرحلات التي تناولت المنطقة، ومما يقوله كبار السن الذين يجملون ذلك التاريخ الذي عايشوه، وفي ضوء هذين المصدرين خاصة يمكن الإشارة إلى التاريخ المرضي لسكان المنطقة باللحاح الآتية: (الحميدي، عبد الله، 1421هـ\2005م: 47-55).

في عام 1337هـ انتشرت الأوبئة بالمنطقة، ومعظم أنحاء الجزيرة العربية، وكثرت الوفيات لدرجة يذكر معها كبار السن أن الجنائز كانت من الكثرة تختلط على أهلها في المساجد عقب الصلاة على الأموات، وقد أسماها السكان (سنة الزحمة). وقد عمت الوفيات نجد وباديةها. (ابن بسام، ت 1346هـ، ص 184). ظهر أثر الأوبئة التي انتشرت في هذه السنة (1337هـ) على هرم سكان منطقة الرياض المبني على التعداد العام السكاني الذي أجري عام 1397هـ، حيث يلاحظ عليه اختفاء وضومور الفئة العمرية ما بين (55- 95 سنة) إذ إن السكان الذين يمثلون هذه الفئة أقل من الفئة التي تكبرهم، أو تلك التي تصغرهم. (لجنة الأطلس الوطني، 1401هـ: 11).

وأمام هذه التطورات المرضية عكفت المملكة العربية السعودية في خططها لتنمية الحرص على الرعاية الصحية الأولية، فقد شهدت المملكة في وقت قصير طفرة صحية من حيث الكم والنوع، بدأ تطبيق الرعاية الوقائية في كثير من الدوائر الصحية.

(1985-1990م) التي اشارت إلى ضرورة تطوير الرعاية الصحية الأولية، وكانت الخطوة الأولى هي تدريب الأطباء والإداريين على إدارة الصحة العامة، حيث تسلموا مراكز قيادية في مختلف المناطق الصحية بالمملكة، شملت (14800) طبيباً ومساعداً صحياً يعملون في مراكز الرعاية الصحية الولية في أنحاء المملكة، وتقوم وزارة الصحة بتقديم خدماتها الصحية (العلاجية والوقائية) بالمجان لنحو 60% من سكان المملكة، بينما تقدم جهات أخرى (حكومية وغير حكومية) 40% من الخدمات الصحية وتقدم وزارة الصحة خدماتها من خلال (14) منطقة شؤون صحية، توفر كل منها الرعاية الصحية لمجموعة من السكان، تتراوح ما بين نصف مليون إلى مليون من السكان، ومنطقة الشؤون الصحية بالرياض واحدة من هذه المناطق (السباعي، زهير، 1995م: 19-20). وتقدم وزارة الصحة جميع الخدمات الصحية والطبية سواء الوقائية منها أو العلاجية مجاناً ولجميع رعايا المملكة. كما أن وزارة الصحة تقوم مع غيرها من الجهات الأخرى بتقديم كافة الخدمات، وقد بلغ عدد المستشفيات التي تم افتتاحها إلى نهاية العالم 1400 هـ (69) تسعا وستين مستشفى بما يقارب (1200) سرير، و (675) مستوصفاً صحياً و (212) نطة صحية، وتغطي هذه الخدمات جميع مناطق المملكة. (المديرية العامة للطب الوقائي، 1403هـ: 229).

وعناصر الرعاية الصحية الأولية بالمملكة العربية السعودية هي عبارة عن خدمات الرعاية الصحية الأولية الأساسية المقدمة للسكان المستهدفين بمنطقة خدمات المركز. وتنقسم إلى:

- العناصر ذات العلاقة بتطوير مفهوم المجتمع. (وزارة الصحة، سياسات وإجراءات العمل للرعاية الصحية، 1472هـ\2011م: 10): التوعية والتثقيف الصحي. العمل على تدعيم الإصحاح الأساسي للبيئة. العمل على تعزيز التغذية الجيدة والسليمة.
- العناصر ذات العلاقة بتطوير صحة الفرد والمجتمع: تقديم خدمات أمومة وطفولة متكاملة. تحصين الأطفال ضد أمراض الطفولة المعدية. العمل على وقاية المجتمع من الأمراض المتوطنة والمعدية والسارية. التشخيص السليم والعلاج الملائم للأمراض والاصابات الشائعة. توفير الأدوية الأساسية.

**أساليب تحقيق الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية:** نقصد بأساليب تحقيق الصحة العامة: هي تلك الأساليب الوقائية من المرض ومضاعفاته، أو مضاعفاته الاجتماعية، وتنقسم أساليب الوقاية إلى مستويات وقائية ثلاثة وهي:

**المستوى الوقائي الأول:** وهو الذي يهدف إلى الوقاية من الحالة المرضية.

**المستوى الوقائي الثاني:** وهو الوقاية من مضاعفات المرض بعد ظهوره.

**المستوى الوقائي الثالث:** وهو الذي يهدف إلى الوقاية من المضاعفات الاجتماعية.

**المحور الأول: إجراءات الوقاية العامة لترقية الصحة وتقويتها:** وهي تستهدف تقوية الصحة بصفة عامة دون الاهتمام بمرض معين، ويمكن تحقيق ذلك من خلال: الخدمات الصحية البيئية العامة لتوفير مسكن صحي تتوافر فيه عناصر صحية، مثل التهوية، والإضاءة والمياه الصالحة للشرب والصرف الصحي. خدمات التغذية الصحية التي تستهدف تقوية مناعة الجسم ضد الأمراض وتقوية الجسم بصفة عامة. خدمات التوعية والتربية الصحية بصفة عامة، والتربية الجنسية بصفة خاصة.

خدمات الرعاية الخاصة بالأمومة والطفولة. خدمات الترويح عن النفس. توفير الخدمات التي تهيئ للتكيف النفسي السليم، وتحقيق الشخصية السوية. خدمات الرعاية الأسرية الشاملة. (الصدقي، سلوى وحسن، عبد المحيي، 2000م: 25).

**المحور الثاني:** وهو ما يطلق عليه الوقاية المتخصصة أو النوعية: وهي التي تستهدف الوقاية من مرض معين قبل حدوثه، ولا سيما الأمراض المعدية أو أمراض سوء التغذية، ويتمثل هذا في الإجراءات الوقائية المحددة، مثل التطعيمات ضد أمراض معينة، مثل التطعيم ضد الحصبة والجذري والدفتريا وغيرها. كما قد تكون إجراءات وقائية نحو المسببات النوعية مثل: علي اللبن أو تصريف الفضلات. (الصدقي، سلوى وحسن، عبد المحيي، 2000م: 25).

**المحور الثالث: الاكتشاف المبكر للحالات:** وهي الإجراءات الوقائية التي تتخذ لاكتشاف الحالات المرضية في أرواحها الأولى مع عدم ظهور الأعراض المرضية، وبالتالي قد تكون مجهولة للمصابين وبالتالي فإن الاكتشاف المبكر للأمراض يساعد على علاجها، ومنع حدوث مضاعفات للمريض، ومن طرق الاكتشاف المبكر: الفحص الدوري والفحص المستمر للحالة الجسمية العامة. التحليلات الطبية الشاملة. عمل الأشعة المختلفة الشاملة والمقطعية. (الصدقي، وآخرون، 2000م: 26).

**المحور الرابع: علاج المرضى من المرض الظاهر:** ويهدف العلاج إلى الحد من المضاعفات أو العجز المرضي، واستكمال الشفاء، فهذا المحور يستهدف علاج المرضى والوقاية من مضاعفات المرض بل ويمتد ليشمل وقاية المجتمع من انتشار المرض، ولا سيما إذا كان مرضاً معدياً.

**المحور الخامس: الإجراءات التأهيلية:** وتشمل الإجراءات التي تتخذ بعد علاج الحالات المرضية وثبوت الحالة التشريحية والوظيفية للجسم وتستهدف الإجراءات الوقائية من المضاعفات الاجتماعية، بل تحقق التكي الاجتماعي للفرد، حيث تستهدف الرعاية الصحية والنفسية والاجتماعية والمهنية، حتى يستطيع الاعتماد على نفسه في تصريف شؤون حياته باستغلال أقصى قدراته وإمكانياته المتبقية بأفضل استغلال ممكن.. (الصدقي، وآخرون، 2000م: 27).

## 2.2. مراكز الرعاية الصحية الأولية في المملكة العربية السعودية:

- رسالة المركز الصحي: تعزيز وتحسين صحة المجتمع السعودي والمحافظة عليها، وتحقيق أقصى مستويات الحياة الصحية على مستوى الأفراد والمجتمع ككل.
- رؤية المركز الصحي: أن تكون مراكز الرعاية الصحية الأولية هي الخيار الأول لتقديم النصح الخدمة الصحية لكل مواطن سعودي ومقيم وللعائلة المنزلية.
- قيم المركز الصحي: الاحترام، التراحم، والشراكة، والاهتمام، والثقة، والعمل الجماعي.
- شعار المركز الصحي: المعاملة الحسنة لا تحتاج إلى إمكانيات. (وزارة الصحة، سياسات وإجراءات العمل للرعاية الصحية، 1472هـ\2011م: 3).

فالرعاية الصحية الأساسية التي تعتمد على وسائل وتقنيات علمية وعملية ومقبولة اجتماعياً، ومتوفرة لكل أفراد الأسرة هي المستوى الأول لاتصال الأفراد والأسرة والمجتمع بالنظام الصحي الوطني، ولك من خلال الفريق الصحي بمراكز الرعاية الصحية الأولية،

والذي يعمل على المشاركة في وضع الأهداف وتنفيذها من خلال مدير المركز، بالتعاون مع الطبيب المشرف الفني، ويعمل الفريق الصحي بالمركز على تحقيق الأهداف الآتية: توفير الغذاء وتعزيز التغذية الصحية. التوعية والتثقيف الصحي.

وهذه الأهداف تتحقق من خلال الهيكل التنظيمي للمركز الصحي الذي يضم:

1- مدير المركز.... الاتصالات الادارية.... الصادر والوارد،..... شؤون الموظفين – الموظفين.

2- المشرف الفني – مسؤول الشؤون الفنية بالمركز ويشرف على الآتي:

- عيادة طبيب الأطفال – عيادة طبيبة النساء (رعاية الأمومة والطفولة) – عيادة طبيبة الأسنان – عيادة التثقيف الصحي – المراقب الصحي (صحة البيئة) – فني الاحصاء – الصيدلية ومستودع الأدوية – المختبر – ضمامد الرجال – ضمامد النساء – الاستعلامات ومكتب التنسيق والملفات العائلية.

3- القوى العاملة بمراكز الرعاية الصحية الأولية: وتشمل القوى العاملة الآتي:

طبيب استشاري – طبيب اخصائي – طبيب عام – طبيبة أسنان – ممرض/ممرضة – فني صيدلية – فني مختبر – فني اشعة – فني وبائيات – فني احصاء – فني سجلات طبية – فني تثقيف صحي – فني تأهيل – فني تغذية – فني صحة – فم واسنان – فني مساعد طب أسنان – اخصائي اجتماعي – قابلة – مشغل حاسب آلي – مدير اداري – اداري – كاتب – مستخدم/مستخدمة – سائق – حارس – عامل سنترال.

#### • مهام المركز الصحي:

- 1- التعرف على المشكلات الصحية المنتشرة في منطقة عمل المركز الصحي، ودراسة الواقع الصحي لها، ومعرفة مصادر المرض، وطرق العدوى، ومعرفة المشاكل، ووضع الحلول المناسبة.
- 2- تقديم خدمات الرعاية الصحية الأولية الأساسية للسكان المستهدفين بمنطقة خدمات المركز.
- 3- احالة المرضى للمستشفيات حسب الحاجة.
- 4- تجميع وتنظيم وحفظ معلومات واحصائيات الأوضاع الصحية لسكان منطقة عمل المركز.
- 5- اعادة التقارير الدورية المطلوبة، ورفعها الى إدارة الرعاية الصحية الأولية بالمنطقة.
- 6- تطوير الخدمات الصحية المقدمة من خلال المشاركة في البحوث والدراسات التطبيقية.

#### • عوائق برامج الرعاية الصحية:

تنقسم عوائق برامج الصحة العامة إلى:

- 1- التقاليد: حيث القيم الثقافية المتوارثة التي تعمل على الحفاظ على القديم والتمسك به.
- 2- الاعتقاد الزائد في القضاء والقدر، مما يدفع الكثيرين إلى التواكل دون القيام بدور ايجابي للوقاية من المرض أو علاجه.
- 3- التمركز الذاتي للثقافة، حيث يرى سكان كل مجتمع أن طريقتهم في الحياة أفضل من طريقة أي مجتمع آخر.
- 4- القيم النسبية، وهو التفاوت في اعطاء القيمة للعمل الواحد، فلا أطباء ينادون بالامتناع عن التدخين، بينما يراه مظهرا من مظاهر الرجولة. (الصدقي، سلوى، 1999م: 77-78).

ثانيا: العوانق الاجتماعية: وهي عوانق تتعلق في التركيب الاجتماعي، ومنه: قوة العلاقة الاجتماعية في الأسر النامية، وبالتالي هناك شعور بالالتزام المتبادل بين أفراد الجماعة الواحدة. قوة العلاقات الاجتماعية بين الأفراد بعضهم بعضا داخل المجتمع ولا سيما مجتمع القرية. وجود الوحدة الصحية في القرية قد يهدد أرزاق بعض الناس بها. (الصادقي، سلوى، 1999م: 77-78).

### ثالثا: العوانق النفسية وأهمها:

- 1- الراحة النفسية لاستخدام الأساليب التقليدية في العلاج سواء أكانت فعالة أم غير ذلك.
- 2- التفاوت في إدراك الأمور، فقد يقاوم بعض الفراد مثلا الذباب، باعتبارها حشرة ضارة وناقلة للأمراض.
- 3- إدراك البعض أن العلاج المجاني غير مجدٍ، وبالتالي لا يقبلون على الرعاية الحية بالمؤسسات الطبية المجانية العامة. (الصادقي، سلوى، 1999م: 77-78).

### 3.2. جودة الرعاية الصحية:

تمثل الرعاية الصحية الأولية محور النظام الصحي في المملكة العربية السعودية، باعتبارها إحدى الدول المشاركة في صياغة اعلان " ألماتا" الصادر عن الجمعية العمومية لمنظمة الصحة العالمية في اجتماعها المنعقد عام 1978م في مدينة " الماتا" الروسية. وقد دعا الى اعتماد الرعاية الصحية الأولية، بوصفها وسيلة لتحقيق الصحة للجميع بحلول عام 2000م آنذاك.

**مفهوم جودة الرعاية الصحية الأولية:** الجودة في الرعاية الصحية: هي عملية متواصلة وليست برنامجا، فالبرنامج له بداية ونهاية، ولكن العملية لا نهاية لها، فهي مستمرة. وتعرف منظمة الصحة العالمية الجودة بأنها: " التوافق مع المعايير والأداء الصحيح بطريقة آمنة مقبولة من المجتمع وبتكلفة مقبولة، بحيث تؤدي إلى إحداث تأثير على معدلات المرض ونسبة الوفيات والإعاقة وسوء التغذية". (منظمة الصحة العلمية، 1978م). كما تعرف الجودة في الرعاية الصحية الأولية بأنها: " ثمرة الشيء وتعني المقياس للمدى الذي وصلت اليه الخدمات المقدمة للمعايير المطلوبة". (خوجة، توفيق، 1431هـ/2010م: 27)

#### • التطور التاريخي لمفهوم الجودة:

- وإذا تدرجنا مع التسلسل التاريخي نجد أنه في عام 2000 قبل الميلاد يعود تاريخ الجودة إلى:
- القوانين التي وضعها حمورابي ملك بابل، حيث إن هذه القوانين هي أول وأقدم من تحدثت عن القوائم المتعلقة بتكاليف ورسوم الخدمات المقدمة للمرضى، وبذلك نرى أن هذا القانون قد قام بالتوفيق والجمع بين الجودة وتكلفة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى.
- أما القرن الرابع قبل الميلاد فاستطاع العالم " ارسطو" ان يضع قانون يسمح للأطباء بتغيير طريقة علاجهم للمرضى في حال عدم تحسن حالتهم الصحية بعد أربعة أيام من بداية المرض.
- التشريعات والقيم والتوجيهات الاسلامية في القرآن الكريم والسنة المطهرة خاصة فيما يتعلق بأنظمة العمل والعدل والمساواة ومكافحة الغش بأنواعه.



- ونجد أيضا أنه في الحضارات القديمة كالحضارة الرومانية والصينية والعربية الإسلامية كانت توجد مدارس طب وتقاليدها ومعايير جيدة ثم وضعها لممارسة مهنة الطب، ثم وضع قواعد وقوانين مدونة بخصوص التصرف المهني الطبي.

- استخدام اساليب ضبط وتأكيد الجودة في الإمداد الحربي خلال الحربين العالميتين: الأولى والثانية، وظهور متخصصين في مجال الجودة، وإنشاء المكاتب والمؤسسات في مجال الجودة، وانتشار الكتب والمجلات والمقالات في هذا المجال.

#### • جودة الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية:

تبنت حكومة المملكة العربية السعودية ممثلة في وزارة الصحة مفهوم الرعاية الصحية الأولية منذ إعلان ألماتا، وتضمينه خطة التنمية الخمسية الرابعة (1405-1410) وقد اعتمدت المملكة على التخطيط الصحي الشامل الذي يؤكد على الإطار العام للسياسة الصحية، وينشئ الهيكل الإداري الكامل للخدمات الصحية، ويوزع ويخصص الموارد المتاحة والقابلة للتوزيع بين مختلف القطاعات الصحية حسب مستوى الاحتياجات. (سعيد، خالد، 1432هـ/2011م: 8). وقد سار تطبيق هذا المفهوم سيرا حثيثا، وحظي بدعم كبير،

بلغ عدد مراكز الرعاية الصحية الأولية في العام (1432هـ) (1804) مركزا تخدم نحو (1189) نسمة من السكان السعوديين. (وزارة الصحة، 1423هـ). ويعمل في هذه المراكز (4739) طبيبا، يمثل السعوديون منهم نحو (12.9%). كما يعمل فيها نحو (10662) ممرضة وممرضة، يمثل السعوديون منهم نحو (48.8%). (وزارة الصحة، 51423).

ولعل من أحدث التوجهات الحديثة في خدمات الرعاية الصحية في المملكة تطبيق مفاهيم العيادات المتخصصة المصغرة، والرعاية الصحية الممتدة للأمراض المزمنة والفحص الدوري تحت مظلة الرعاية الصحية الأولية، إضافة إلى دمج الخدمات الوقائية والعلاجية الأساسية في المراكز الصحية. (الأحمدي، حنان، 1438هـ: 31).

وبدأ الاهتمام بإيجاد برنامج لإدارة الجودة في قطاع الرعاية الصحية الأولية في المملكة العربية السعودية في العام 190م، وقدمت اللجنة عدة مبررات للحرص على تجويد خدمات الرعاية الصحية الأولية، مثل:

- تعدد جنسيات العاملين في مجال الرعاية الصحية الأولية ومن ثم اختلاف خلفياتهم الثقافية والتعليمية، مما يحتم وضع معايير محددة للأداء.

- إعداد قيادات متفهمة ومقتنعة بمفاهيم إدارة الجودة من بين العاملين في الصحة والمهنيين عموما، والتركيز على المخططين وصانعي القرار.

- حماية المجتمع (المستهلك) من رعاية قد تكون قاصرة.

- تمشيا مع مبادئ الرعاية الصحية الأولية وتوجهات منظمة الصحة العالمية بإيجاد برامج لإدارة الجودة.

- حرص العاملين في مجال الصحة على الجودة من منطلق الرغبة في التعرف على كل ما هو جديد، وتجديد أوجه القصور لديهم وتطويرها من خلال التعلم المستمر. (وزارة الصحة، 193م).



وبناء على هذه المبررات فقد تم تحديد أهداف برنامج الجودة النوعية في المملكة العربية السعودية، وبذلك كما يلي (خوجة وآخرون، 2020م: 32): إعداد دليل الجودة. تدريب المدربين، تدريب فرق الرعاية الصحية الأولية في المراكز الصحية. التطبيق، التقييم

استراتيجية ادخال الجودة في الرعاية الصحية الأولية:

- أ- الأخذ في الاعتبار الأبعاد المختلفة لجودة الرعاية الصحية الأولية، لضمان شمولية التدخل: وهذا يشمل: جودة المجتمع - العمل - الجودة المهنية - جودة الأداء - جودة الإدارة.
- ب- تحليل وتحويل أبعاد الجودة إلى أنشطة: والهدف هو توضع المدى الواسع لنظام خدمات الرعاية الصحية الأولية، وتشمل الأنشطة التي أخذت في الاعتبار لبعدها الإدارية: التخطيط- التنظيم المادي للبنية التحتية لمختلف مستويات نظام القطاع الصحي - الموارد البشرية، والإشراف والتنظيم والتعاون بين القطاعات.
- ت- اختيار ملامح الجودة: وتصنف الأنشطة التي تم اعتبارها لخدمة تدخلات الرعاية الصحية الأولية إلى مهمات، وأن اختيار عدد محدود من المهام لضمان الجودة يمهّد الطريق لوضع مقاييس آمنة، وهذه تغطي الأبعاد الثلاثة للجودة، والتي يمكن ترجمتها بسهولة إلى أنشطة تدريجية أو تقدير مختلف مكونات البرنامج.
- ث- صياغة المعايير: إن ميعاد الرعاية الصحية الأولية هي عرضة للمستويات المتوقعة والمقبولة التي لها علاقة بأبعاد الجودة المهنية والإدارية والمجتمعية، والتي يتم توفيرها مستقبلياً إلى إدارات الرعاية الصحية، وتستخدم من أجل التدريب كإرشادات (أدلة) وكأدوات للتقييم.

وهذه المعايير تغطي مدى كبيراً من المدخلات والأنشطة والمخرجات (النتائج) لنظام القطاع الصحي، والتي تشمل:

- المعايير التركيبية (البنية): وتشير هذه المعايير إلى الموارد البشرية والمالية والطبيعية لنظام القطاع الصحي.
- معايير العمليات: وهذه المعايير تشير إلى أنشطة الرعاية الصحية الأولية المتعلقة بإجراءات وممارسات خدمات الرعاية الصحية أو إدارتها. (خوجة، توفيق، 1431هـ/2010م: 95 - 98).

● أهداف برنامج الإشراف الداعم لتطبيق أنشطة إدارة الجودة في مراكز الرعاية الصحية الأولية:

- تدعيم العلاقة بين وزارة الصحة والمديريات الصحية فيما يتعلق بالرعاية الأولية.
- دعم التدريب على رأس العمل في المناطق للمشرفين والعاملين في المراكز الصحية.
- التطبيق العملي للبرامج في المراكز الصحية في المناطق المختلفة باستخدام مؤشرات الجودة.
- ترسيخ مفهوم الإشراف كأداة لتطوير الخدمات الصحية.
- متابعة أنشطة التدريب في برامج الرعاية الأولية في المناطق المختلفة التي تغطيها.
- امداد المناطق بنتائج وتقارير الزيارات الميدانية والإشرافية.
- تبادل الأفكار والأساليب بين المناطق.
- معرفة المشاكل والمعوقات التي تواجه التطبيق، ومحاولة إيجاد الحلول لها بمشاركة المسؤولين في المناطق.

- الوقوف على المردود الناتج عن إدخال هذه البرامج وتطبيقها ومدى مطابقتها للأهداف المرجوة. (الأحمدي، حنان، 1428هـ: 33-34).

#### • معوقات تحقيق الجودة في الرعاية الصحية الأولية:

- التزام القيادة: فمن المهم للنجاح أن تلتزم قيادات الرعاية الصحية التزاما دائما بدعم السياسات المتعلقة بهذا المجال، ومناصرة التغيير من أجل الجودة.
- الجودة مسؤولة الجميع: فمن مسؤوليات القيادة جعل الجودة من أولويات الرعاية الصحية.
- والمادية للمؤسسة الطبية، وهو أمر ضروري لضمان استمرار الجودة وتحسينها.
- الاستمرارية وتقل العاملين: حيث إنها من أهم التحديات التي تقابل تحقيق الجودة.
- التنظيم: لا بد من سن لوائح تنظيمية معينة، من أجل تنفيذ بعض جوانب ضمان الجودة وتحسينها.
- التحفيز: وهو أمر مهم للغاية، فهو يشجع على التجديد والمشاركة الفعالة.
- جماعات المهتمين: وهم الأنصار المهتمون بتطبيق الجودة.
- الاستفادة من المعطيات: من التحديات الهائلة الأخرى تيسير الاستفادة من المعطيات في تحقيق أعمال التحسين، وفي عملية اتخاذ القرارات. (خوخة، توفيق، 1431هـ\2010م: 147-149)

#### 4.2. الخدمة الاجتماعية الطبية

##### • مفهوم الخدمة الاجتماعية الطبية:

تعد الخدمة الاجتماعية الطبية من المجالات الرئيسية لمهنة الخدمة الاجتماعية، حيث تؤدي المهنة من خلال المؤسسات الطبية المتلفة كالمستشفيات والمراكز الصحية أدوارا فاعلة تتكامل مع أدوار بقية أعضاء الفريق المعالج، بحيث تثمر في نهاية الأمر عن تقديم خدمات صحية متميزة، ورعاية اجتماعية أفضل للمرضى.

فالخدمة الاجتماعية الطبية هي الممارسة المهنية التي يعتمد الاخصائي الاجتماعي فيها على النموذج الطبي في الممارسة الذي يحوي الدراسة والتشخيص والعلاج، أو ما تم التعارف عليه في الكتابات العربية بعمليات خدمة الفرد. ومصطلح الخدمة الاجتماعية الأكلينيكية هو مصطلح جديد - نسبيا، حيث لم يتم اعتماده إلا في منتصف الثمانينيات الميلادية من قبل الجمعية الوطنية الأمريكية للأخصائيين الاجتماعيين، فليس هناك تعريف محدد لمفهوم الخدمة الاجتماعية الطبية.

وفي ضوء ذلك نستنتج أن للخدمة الاجتماعية الطبية خصائص مهنية في المجال الطبي منها:

- إحدى مجالات مهنة الخدمة الاجتماعية التي تمارس في المؤسسات الطبية.
- نستفيد من طرق الخدمة في ممارستها. ويقوم بممارستها أخصائيون اجتماعيون.
- أساسها العمل المشترك بين الأخصائي الاجتماعي والفريق الطبي.
- تهدف الوصول بالمريض إلى الاستفادة القصوى بالعلاج الطبي والتكيف في بيئته.
- هي جزء من المؤسسة الطبية، تسهم في تحسين مستوى الخدمة الطبية المقدمة للمستفيدين.

- تهتم بمساعدة المرضى، للانتفاع بالعلاج المقدم، ومساعدة المرضى وأسرتهم.
- أن الخدمة الاجتماعية لم تعد مجرد استجابة لمثير أو رد فعل، وإنما أصبحت مهنة رئيسية.

#### • مفهوم الأخصائي الاجتماعي الطبي:

أصبحت الخدمة الاجتماعية الطبية جزءاً أساسياً في برامج الرعاية الصحية سواء داخل المؤسسات الطبية العلاجية، أو مراكز الرعاية الصحية الأولية، أو العيادات أو العيادات الخاصة بالأمومة والطفولة، أو الصحة المدرسية، ولما لهذا الدور من أهمية كبيرة في تنفيذ وتحقيق أهداف الرعاية الاجتماعية الطبية، حيث يعرف الأخصائي الاجتماعي الطبي بأنه: هو المسؤول المهني عن جميع عمليات الخدمة الاجتماعية الطبية داخل المؤسسة الصحية والطبية والتأويلية، أو في البيئة الخارجية، بهدف أحداث عمليات التغيير الاجتماعي، والمساهمة مع الفريق الطبي أو التأهيلي في إعادة تأهيل المرضى والمعاقين، وتحقيق تكيفهم واندماجهم الاجتماعي، والعمل على تحسين الظروف الصحية في البيئة. (النماس، 2000م: 43).

ويواجه الأخصائي الاجتماعي الطبي معوقات ومشاكل في هذه المؤسسات، منها على سبيل المثال، وليس الحصر: سلبية المريض تجاه خطة العلاج. الجهل ببعاد المريض وأهمية العلاج. سوء التكيف عند دخول المستشفيات، أو المراكز الطبية، أو المؤسسات الطبية. الإدمان والتعاطي. (خاطر، أحمد، 2005م: 172).

وأصبح الأخصائي الاجتماعي الطبي يشترك مع فريق العمل العلاجي كعضو عامل داخل هذا الفريق، ويدين بالولاء للهدف الموحد لهذا الفريق، وهو نجاح الخطة العلاجية بما تتطلب من سيطرة على بيئة المريض وتعديل في ذاته ليصل به إلى الشفاء، فلا بد أن تتوفر له مجموعة من الصفات اللازمة التي تمنحه القدرة على ممارسة أدواره بنجاح، يمكن أن نوجزها فيما يلي:

#### • صفات الأخصائي الاجتماعي الطبي:

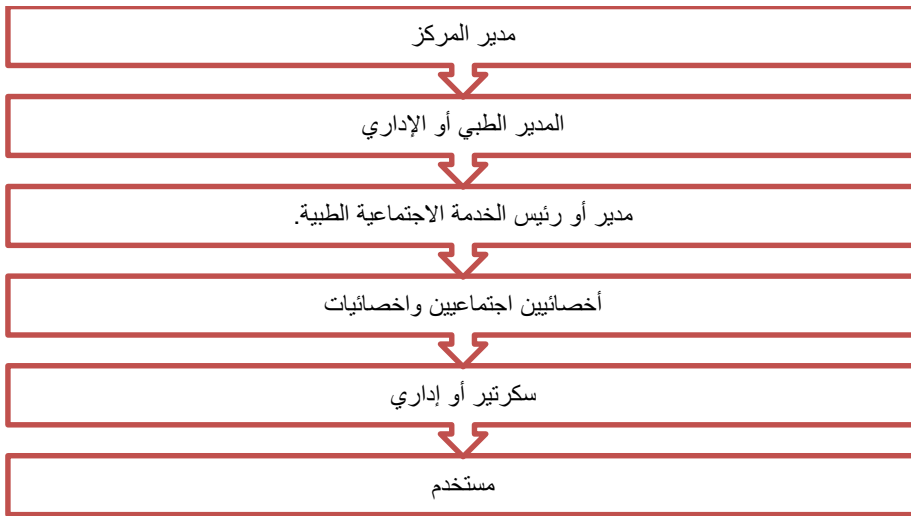
- 1- صفات المظهر الخارجي:
  - أ- يجب أن تكون مريحة في النظر إليها بغض النظر عن جوارح الوجه أو القوام.
  - ب- أن يكون بشوش الوجه ويبدو عليه التعقل والنضج والاتزان. (خاطر، أحمد، 2005م: 172).
- 2- الصفات العقلية: أن يكون الأخصائي الاجتماعي الطبي لماحا ذكياً. أن يكون قادراً على التعبير السليم، ولديه القدرة على القيادة والاقناع.. أن يكون سريع البديهة، قوي الملاحظة.
- 3- الصفات النفسية: أن يكون منبسطة متزناً، لا يتسرع في انفعالاته، ولا يتسرع في إصدار الأحكام. أن يكون قادراً على التحكم في انفعالاته. أن يكون خالياً من العقد والاضطرابات النفسية. أن يكون خالياً من الأحقاد والصراعات الهدامة، ومحبا لعمله ووطنه.
- 4- الصفات الاجتماعية:
  - أ- أن يكون قادراً على تكوين علاقات قوية قائمة على الثقة والاحترام المتبادلين.
  - ب- أن يكون متعاوناً مع الآخرين، ولديه الرغبة الصادقة في المساعدة، وتقديم الخدمات للعملاء.
  - ت- يجب أن يكون الأخصائي الاجتماعي الطبي معداً إعداداً مهنياً ونظرياً وتطبيقياً بطريقة علمية.
  - ث- أن يكون مؤمناً بأن خدماته ومساعداته تقدم لكافة المرضى دون تفریق.

● **المهارات الواجب توافرها في الأخصائي الاجتماعي الطبي:**

- 1- مهارة فهم شخصيات المرضى، وطريقة التعامل معهم. ومهارة في حب المرضى وتقبلهم، وحب العمل على مساعدتهم. ومهارة في الملاحظة وشفافية الحس. ومهارة في الصبر والتحكم في المشاعر. ومهارة في تقدير مشاعر المرضى واسرهم، والعاملين في المستشفى.
- 2- مهارة في تكوين معرفة ألوان المقاومة وكيفية التعامل معه. (خاطر، أحمد، 2005م: 173).

● **مهام ومسؤوليات الأخصائي الاجتماعي الطبي:**

- يقوم الأخصائي الاجتماعي في المجال الطبي بمجموعة من المهام والدوار، ونذكر منها:
- 1- تحديد الاحتياجات الفعلية للخدمة الاجتماعية في برامج الصحة العامة.
  - 2- إدارة وتوجيه الخدمات الاجتماعية في برامج الصحة العامة من خلال تقديم الاستشارات لأعضاء الفريق الصحي الطبي.
  - 3- بدوره كمنظم اجتماعي، وما يتعلق بالمشاركة في برامج تنظيم المجتمع المرتبطة بالرعاية الصحية من خلال الربط بين إدارة الرعاية الصحية. (الصادقي، وآخرون، 2000م، 305).
  - 4- الاشتراك في تخطيط الأنشطة الاجتماعية للمرضى. (خاطر، أحمد، 2005م: 174-175).
  - 5- رعاية اسرة بعض المرضى إذا تطلب لك من خلال توجيههم إلى مؤسسات المجتمع المختلفة خاصة إذا طالت فترة علاج المريض.
  - 6- العمل على حل المشكلات المهنية للمريض، والمرتبطة بالمريض وعلاقاته بزملاء العمل.. (خاطر، أحمد، 2005م: 174-175).
- موقع قسم الخدمة الاجتماعية الطبية في مراكز الرعاية الصحية الأولية من الهيكلية الإدارية الموجودة بالمركز. والشكل رقم (2) يبين الارتباط الوظيفي لقسم الخدمة الاجتماعية بمراكز الرعاية الصحية الأولية.



## مهام قسم الخدمة الاجتماعية الطبية في مراكز الرعاية الصحية الأولية:

### 1- المهام الإدارية لقسم الخدمة الاجتماعية:

- تفعيل الأنظمة واللوائح والبروتوكولات الخاصة بإجراءات سير العمل.
- تنسيق الاتصالات مع الهيئات واللجان ذات العلاقة بتقديم الخدمات اللازمة للمرضى.
- مراجعة الخطط القائمة على ضوء نتائج التقارير وإعداد التوصيات المناسبة لوضع الخطط.
- التواصل مع إدارة الصحة النفسية والخدمة الاجتماعية الطبية في المديرية.
- إعداد التقارير الخاصة بأعمال قسم الخدمة الاجتماعية الطبية، وذلك يشمل التقارير الإدارية المهنة للعاملين مدعماً بالإحصائيات. (بدوي، زكي، 1996م: 147-148).

### 2- المهام الفنية:

- القيام بدراسة الحالات واقتراح التدخل المناسب والمشاركة في الخطة العلاجية مع الفريق الطبي.
- إعداد وتنفيذ البرامج والأنشطة الاجتماعية والترويجية والثقافية وتقييمها.
- بلورة الجوانب الاجتماعية للسياسة الصحية في المنشأة والمشاركة فيها. (علي، ماهر، 2003م " 63-68)
- إجراء البحوث والدراسات، وإعداد قاعدة بيانات احصائية حول أعمال القسم.
- المساهمة في البرامج التدريبية والتعليمية والتأهيلية فيما يختص بأعمال الخدمة الاجتماعية الطبية.
- المساعدة على تأمين احتياجات المستفيدين عبر الموارد المتاحة.
- التعامل المهني مع حالات الأمراض المعدية والمستعصية والمزمنة.
- المشاركة في برامج التنقيف الصحي والتوجيه الديني. (السيد وآخرون، 1999م: 445).

## 5.2. الدراسات السابقة:

### 1.5.2. الدراسات العربية:

#### 1- دراسة الربدي (140هـ/1990م): الرعاية الصحية بالمملكة العربية السعودية الحالة الصحية بالقصيم.

هدفت الدراسة إلى دراسة حالة الرعاية الصحية بمنطقة القصيم، حيث قام الباحث بدراسة الحالة العامة للرعاية الصحية الأولية بالمملكة عامة منذ بدايتها وتنظيمها والإنفاق عليها، وتنمية مواردها وطاقتها البشرية والاستفادة منها، ثم تناول دراسة الحالة الصحية العامة بمنطقة القصيم خاصة، والخدمات الصحية بها من حيث تطورها ومصادر تقديمها واستخدامها. ودرس أيضا الخصائص الديمجرافية والاجتماعية والاقتصادية للمستفيدين من خدمات الرعاية الصحية بمنطقة القصيم، وانماط استخدام خدمات الرعاية الصحية الأولية والمشكلات التي يواجهها مستخدموها منها، والوصول إليها.

#### 2- دراسة أبو سوسو، سعيدة (1411هـ/1991م)، بعنوان: الأخصائي الاجتماعي في المستشفى بين طبيعة ممارسة المهنة وطبيعة العضوية في الفريق الطبي.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة طبيعة ممارسة الأخصائي الاجتماعي لدوره المهني في المستشفى والظروف التي أدت إلى نشأةها الدور في المجال الطبي، إضافة إلى عضوية الأخصائي الاجتماعي في الفريق الطبي،

فهناك اختلاف بين طبيعة ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية وطبيعة العضوية في الفريق الطبي، وتناقش الباحثة كيف يمكن للأخصائي الاجتماعي، وتطرق الباحثة أياً إلى جانبين من جوانب مهمة للهوية المهنية للأخصائي الاجتماعي لهما تأثير على ممارسته لدوره المهني مع المريض، وهما عمر الأخصائي الاجتماعي وجنسه. وتؤكد الباحثة على أهمية تدريب الأخصائي الاجتماعي للعمل في المستشفيات قبل البدء في الممارسة بها، حتى يتقن مهارات التعامل مع المرضى، وفي ذلك صقل لشخصية المهنية، وهذا الإعداد المهني أمر ضروري.

3- دراسة العشير (1415هـ\1995م)، بعنوان: المشاركة الاجتماعية في برامج الرعاية الصحية الأولية في منطقة نجران. هدفت الدراسة إلى تقصي مدى مشاركة سكان المجتمعات المحلية بمنطقة نجران في برامج وأنشطة الرعاية الصحية الأولية، وطبقت على عينة حجمها (150) رب أسرة بطريقة المقابلة الشخصية، وأبرز مظاهر هذه المشاركة. وقد توصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها: أن هناك مشاركة مجتمعية قوية في مجال المحافظة على الصحة وتحسينها، بينما هناك مشاركة متوسطة المستوى في مجال دعم الأنشطة الصحية، وأن هناك مظاهر ايجابية لمشاركة المواطنين في مجال الصحة كنشر الوعي الصحي بين الناس بما في ذلك محاربة الشعوذة المتعلقة بالصحة، وحضور أنشطة التثقيف الصحي بالمراكز الصحية.

4- دراسة الدغيثر، بدر الدين (1421هـ\2001م)، بعنوان: تقييم خدمات التوعية والتثقيف الصحي في مراكز الرعاية الصحية الأولية بالرياض.

هدفت الدراسة إلى تقييم وضع خطط للتثقيف اصحي، وحصر أنشطة التوعية الصحية، والفئات المستهدفة، وتنسيق أنشطة التوعية الصحية مع القطاعات الأخرى، ومعوقات أنشطة التثقيف الصحي بالمركز. طبقت الدراسة على عينة تشمل كافة المراكز الصحية بالقطاعات الصحية الخمس. بمدينة الرياض لعدد (94) مبحوثاً. وقد توصلت إلى نتائج من أهمها: أن أكثر الفئات المستهدفة الحوامل، ومرضى السكري، والضغط، والطفل، ومن أهم المعوقات: نقص الموارد البشرية، وإعداد ذوي الاختصاص في مجال التثقيف الصحي، وقلة الوسائل السمعية والبصرية، وعدم الاهتمام بالتثقيف الصحي من قبل بعض المراكز وتقديم تسهيلات لأنشطته.

5- دراسة الخالدي (1421هـ\2002م)، بعنوان: موقع المركز الصحي وتأثيره في بيئة العمل والقدرة على تحقيق الجودة. هدفت الدراسة إلى دراسة موقع المركز الصحي، وتأثيره في بيئة العمل، والقدرة على تحقيق الجودة. وقام الباحثان بدراسة مسحية لفراق الرعاية الصحية في المناطق الريفية في جنوب المملكة العربية السعودية. وتوصلت الدراسة إلى أن هذه الفروق تواجه عدة صعوبات، أهمها: نقص المرافق والإمكانيات الصحية والعوائق الثقافية، وصعوبة التواصل والتفاهم مع أفراد المجتمع، ووعورة الطرق، وتدني مستوى الوعي، والعادات والتقاليد السلبية، وعدم الالتزام بتعليمات الفريق الطبي.

6- دراسة القبدي، سهام علي أحمد (1424هـ\2004م)، بعنوان: تقويم الخدمة الاجتماعية الطبية بالمستشفيات العامة والتخصصية والتخطيط لتطورها.

هدفت الدراسة الى تقويم الخدمة الاجتماعية الطبية بالمستشفيات العامة والتخصصية والتخطيط، لتطويرها، انطلاقاً من أن المهنة مهنة فعل وممارسة، بمعنى أنها تستمد تراثها وإطارها من ميدان الممارسة ذاته، وبما أن المجال الطبي يعد من أهم مجالات الممارسة المهنية في دولة الكويت، فقد سعت الباحثة إلى إجراء هذه الدراسة لتعرف واقع الممارسة في المجال الطبي بدولة الكويت، مع التركيز على إبراز المعوقات التي تحول دون تفعيل تلك الممارسة.

وقد استندت الدراسة إلى استراتيجية منهجية تهدف إلى تحقيق ما ترمي إليه، وقد تمثلت في النمط التقويمي مستخدمة المسح الاجتماعي منهاجها لها، بالإضافة إلى بعض الأدوات التي تتسق مع تلك الاستراتيجية. وقد انتهت الدراسة إلى مجموعة من النتائج التي توضح معوقات الممارسة، وبعض المؤشرات التخطيطية التي يمكن أن تؤدي إلى تفعيل هذه الممارسة في دولة الكويت.

#### 7- دراسة الشيباني، حواء (1427هـ\2006م)، بعنوان: واقع ممارسة الأخصائي الاجتماعي لدورة المهني في المجال الطبي.

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع ممارسة الأخصائي الاجتماعي لدورة المهني في المجال الطبي، وطبقت الدراسة في مستشفيات مدينة طرابلس في ليبيا. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن أبرز المعوقات على التوالي، هي: المعوقات المرتبطة بالإعداد العلمي، أيضا المعوقات المرتبطة بالنواحي الإدارية، والمعوقات المرتبطة بعلاقته مع الفريق الطبي، كذلك المعوقات المرتبطة بعلاقته مع المرضى. لم تظهر الدراسة فروق بين العاملين في المجال الطبي في تشخيص واقع ممارسة الأخصائي الاجتماعي، لدوره المهني في المجال الطبي.

#### 8- دراسة مغيص، نورة (1427هـ\2006م)، بعنوان: دراسة العوامل المؤثرة على أداء العاملين في أقسام الخدمة الاجتماعية بالمجال الطبي.

هدفت الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة على أداء العاملين في أقسام الخدمة الاجتماعية بالمجال الطبي، وطبقت الدراسة على الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجمع الرياض الطبي بالمملكة العربية السعودية، والذين بلغ عددهم وقت إعداد الدراسة (15) أخصائيا وأخصائية. كما استخدمت الباحثة البرنامج الإحصائي spss. ومن أهم نتائج الدراسة: تنوع الخدمات التي يقدمها قسم الخدمة الاجتماعية الطبية في مجمع الرياض الطبي بين الجانب العملي والتثقيفي والترفيهي، وإن كان الاهتمام بالجانب العملي الذي يخدم المريض أكثر من الجوانب الأخرى. وجود صعوبات في تكوين علاقات مهنية مع المريض.

### 2.5.2. الدراسات الأجنبية:

#### 1- دراسة floke (1417هـ\1997م)، بعنوان: مؤشرات جودة الرعاية الصحية الأولية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مؤشرات جودة الرعاية الصحية وتصميم أداة لقياس سبعة جوانب رئيسية للرعاية الصحية الأولية من وجهة نظر المريض. وقد صممت الباحثة أداة لقياس سبعة جوانب رئيسية للرعاية الصحية من وجه نظر المرضى، والتواصل الإنساني والتنسيق ومستوى الرعاية عند أول زيارة للمرضى، والمتابعة مع طبيب محدد، واستمرار الرعاية. وتوصلت الدراسة من خلال التحليل العملي إلى تحديد أربعة جوانب للجودة وهي: التواصل الإنساني والمعلومات التي يمتلكها الفريق الطبي عن المريض، وتنسيق الرعاية، ورغبة المريض في الاستمرار في مراجعة طبيب محدد.

#### 2- دراسة Walker,Howie.Heaney,Maxwell.Rreeman (1418هـ\1999م)، بعنوان: قياس جودة الاستشارة الطبية وتحديد العوامل المؤثرة فيها.

هدفت الدراسة إلى قياس درجة جودة الاستشارة الطبية وتحديد العوامل المؤثرة فيها. وأجريت الدراسة في أربعة أقاليم في المملكة المتحدة، وشملت الدراسة ستة وعشرين ألف مراجع (25994) لثلاثة وخمسين عيادة في هذه الأقاليم خلال أسبوعين



متتاليين. وخلصت الدراسة إلى أهمية تعزيز استمرارية العمل مع المرضى، وتمكينهم من الحصول على الخدمات العلاجية في مدة استشارية قليلة.

### 3- دراسة Campbell.HANN,Hacker,Burns.et (1421هـ\2001م): جودة الرعاية الطبية ودرجة الحصول عليها.

هدفت الدراسة إلى التعرف على جودة الرعاية الطبية ودرجة الحصول عليها. أجريت الدراسة في المملكة المتحدة، وقد وجد الباحث تفاوتاً كبيراً في جودة الرعاية الطبية ودرجة الحصول عليها والاستمرارية، والجوانب الإنسانية للخدمات المقدمة. كما وجد أن جودة الرعاية الطبية ترتبط بالفترة الزمنية التي تستغرقها الاستشارة الطبية فكلما زادت مدة الاستشارة الطبية كانت الرعاية أفضل، وكانت درجة الحصول على جودة الرعاية أفضل في العيادات التي تتسم بدرجة عالية من روح الفريق. ومن ثم خلصت الدراسة إلى أن من أهم معالم جودة الرعاية الصحية تتمثل في زيادة المدة الاستشارية وروح الفريق الطبي المعالج، وهما يمثلان عنصرين أساسيين في تحسين الجودة، ولا بد من بذل الجهد، لتوفير الرعاية الوقائية للفئات الفقيرة.

### 4- دراسة إحدى عشرة منظمة صحية كندية (1425هـ\2005م): بالتعاون من أجل ممارسة إدارية قائمة على المعرفة داخل النظام الصحي الكندي.

هدفت الدراسة إلى وضع استراتيجيات تنفيذية لتحسين التعاون، من أجل ممارسات إدارية قائمة على المعرفة داخل النظام الصحي. وقد تمت الدراسة من خلال تكوين مجموعة عمل مكونة من (45) خبيراً كندياً في مجال الصحة، وطلبوا منهم وضع استراتيجيات تنفيذية لتحسين الممارسات الإدارية القائمة على المعرفة داخل المؤسسات الصحية الكندية، وكذلك تحقيق أفضل نتائج للرعاية الصحية. وقد توصل هؤلاء الخبراء إلى أنه من أجل تحقيق استراتيجيات QWQHC يجب العمل بثلاث استراتيجيات تنفيذية، من أجل خلق بيئة أفضل للرعاية الصحية، وهي: وضع مجموعة من المعايير تعتبر كمؤشرات أو محددات لكفاءة وفعالية أي منظمة صحية. والتي يجب تطبيقها دون تأخير أو تأجيل، وهذه الخطوة تتعلق بتطوير وتحسين الأداء الكلي للمنظمة والأنظمة الفرعية.

### 3. الإجراءات المنهجية للدراسة.

#### 1.3. نوع الدراسة.

نوع الدراسة: دراسة وصفية.

#### 2.3. منهج الدراسة:

استخدمت الباحثة في هذه الدراسة منهج المسح الاجتماعي الشامل.

#### 3.3. مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع الأخصائيين الاجتماعيين في مراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض ومدينة جدة البالغ عددهم (5) أخصائياً، وتم توزيعهم كالتالي: من مدينة الرياض (8) ثمانية أخصائيين. أما من مدينة جدة (27) فسبعة وعشرون أخصائياً اجتماعياً.



### 4.3. حدود الدراسة:

- الحدود الموضوعية: تحديد دور الخدمة الاجتماعية في مواجهة معوقات جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي في مراكز الرعاية الصحية الأولية.
- الحدود المكانية: مراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض وجدة.
- الحدود الزمنية: العام الدراسي 1433هـ - 1434هـ.
- الحدود البشرية: جميع لأخصائيين الاجتماعيين في مراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض ومدينة جدة وقت إجراء الدراسة.

### 5.3. أداة الدراسة:

استخدمت الباحثة (1) الاستبانة لإجابات المبحوثين.

ولتحقيق أهداف الدراسة تم إعداد استبانة طبقت على كل الأخصائيين الاجتماعيين، واشتملت على:

أولاً: البيانات الأولية.

ثانياً: معوقات الأداء المهني، والتي انقسمت إلى خمسة مجالات. وقد مرت الأداة بعدة خطوات حتى أصبحت صالحة للاستخدام في الدراسة الحالية.

- هدف الاستبانة: هدفت الاستبانة إلى:

- 1- تحديد معوقات جودة الأداء المعني للأخصائي الاجتماعي في مراكز الرعاية الصحية الأولية من منظور الخدمة الاجتماعية.
- 2- التعرف على المعلومات الأولية عن مجتمع الدراسة، وتتضمن ما يلي: السن، المستوى التعليمي، البرامج التدريبية، الفترة بين التخرج والالتحاق بالعمل، عدد سنوات الخبرة.
- 3- التعرف على اجابات مجتمع الدراسة عن المعلومات الأساسية المتعلقة بمعوقات جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي في مراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض وجدة.
- البناء الأولي لعبارات الاستبانة: تم البناء الأولي لعبارات الاستبانة بالرجوع إلى:
- 1- قراءات نظرية للباحة حول معوقات جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي في مراكز الرعاية الصحية الأولية.
- 2- دراسة دور الخدمة الاجتماعية في مواجهة معوقات جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي من خلال الاطلاع على الكتابات والدراسات العربية والأجنبية.
- 3- الدراسات السابقة التي عملت في مجال الخدمة الاجتماعية الطبية، وخصوصاً في مراكز الرعاية الصحية الأولية.
- 4- الربط بين الإطار النظري والدراسات السابقة.
- 5- أهداف هذه الدراسة التي تسعى لتحقيقها.

حيث تم إعداد استبانة الدراسة وفق معيار تدرج الإجابات في صورتها الأولى مكونة من خمسة محاور، شملت:

- 1- المعوقات المرتبطة بالأخصائي الاجتماعي، والتي تؤثر على جودة الأداء المهني له بمراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض وجدة وفيها (16) عبارة.
- 2- المعوقات المرتبطة بالمؤسسة، والتي تؤثر على جودة الأداء المهني له بمراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض وجدة وفيها (12) عبارة.
- 3- المعوقات المرتبطة بالمرضى، والتي تؤثر على جودة الأداء المهني له بمراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض وجدة وفيها (11) عبارة.
- 4- المعوقات المرتبطة بفريق العمل، والتي تؤثر على جودة الأداء المهني له بمراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض وجدة وفيها (13) عبارة.
- 5- المعوقات المرتبطة بالبيئة المحلية، والتي تؤثر على جودة الأداء المهني له بمراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض وجدة وفيها (12) عبارة.

### 6.3. صدق الاستبانة :Validity:

تم التأكد من ذلك عن طريق:

- 1- عرض الاستبانة على الإشراف لمراجعتها.
- 2- الصدق الظاهري Faca Validity آراء المحكمين:

وللتأكد من ذلك تم عرض الاستبانة في صورتها الأولى على مجموعة من المحكمين، وذلك لمعرفة آرائهم حول مناسبة العبارة للمجال، ووضوح صياغة العبارة، ومدى مناسبة مجالات وعبارات الاستبانة للفئات المعروضة عليهم، وإضافة أي عبارة يرون أنها مهمة ولم ترد في الاستبانة، وكتابة أي اقتراح حول الاستبانة بصفة عامة وسوف تكون نسبة 80% من آراء المحكمين معياراً للحكم على صلاحية العبارة. وفي ضوء نتائج آراء المحكمين استقرت على العبارات التي اتفق المحكمون على انتمائها لكل مجال في الاستبانة، وحذف العبارات التي لا تنتمي للمجال الذي وضعت فيه، أو أنها عبارات مكررة، وتعديل صياغة بعض العبارات لتصحيح الاستبانة في شكلها النهائي.

حيث أخذت الاستبانة شكل الاستجابات الثلاثي: (موافق = موافق إلى حد ما = غير موافق).

- 3- صدق المحتوى: Content Validity : ولكي يتم التحقق من ذلك بعد إجراء التعديلات على الاستبانة في ضوء الملاحظات التي اقترحها المحكمون، ثم يتم حساب معامل الارتباط بين كل محور من محاور الاستبانة، والدرجة الكلية للاستبانة، حيث إن كانت قيم معاملات الارتباط عالية وكلها ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0,01 فأق، مما يؤكد تمثيل العبارات للموضوع الذي صممت من أجله، وانتماء العبارات للمجال الذي صنفت به.

4- صدق الاتساق الداخلي: للتحقق من صدق الاتساق الداخلي تم حساب معامل الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات الاستبانة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارة، والمقصود هنا التحقق من صدق الاستبانة من خلال حساب معدلات الارتباط بين كل مفردة والدرجة الكلية لكل محور من محاور الاستبانة، وجاءت النتائج كما في الجداول الآتية:

جدول (3) يوضح معامل ارتباط مفردات المحور الأول بالمعوقات المرتبطة بالأخصائي الاجتماعي، والتي تؤثر على جودة الأداء المهني له بمراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض وجدة بالدرجة الكلية للمحور.

م	الفقرات	معامل الارتباط
1	عدم اهتمام الأخصائي الاجتماعي بالتحسين المستمر في عمله	.000
2	عدم قدرة الأخصائي الاجتماعي على إقامة علاقات واتصالات وثيقة مع المراجعين	.126
3	عجز الأخصائي الاجتماعي على الحصول على دعم من مراكز الرعاية الصحية الأولية من المجتمع المحيط به.	.283
4	قصور الإعداد الأكاديمي ل الأخصائي الاجتماعي	.421
5	كثرة الأعباء والمهام الملقاة على عاتق الأخصائي الاجتماعي في مراكز الرعاية الصحية الأولية.	.529
6	قصور التدريب الميداني في المؤسسات الطبية.	.614
7	عدم إخضاع عمل الأخصائي الاجتماعي لجهة اشراف مهمة كإدارة الخدمة الاجتماعية بوزارة الصحة.	.374
8	عدم تركيز الأخصائي الاجتماعي على دراسة حالة المريض دراسة مهنية طبية.	.412
9	جهل الأخصائي الاجتماعي بأساليب وتوثيق المعلومات الخاصة بكل مريض	.283
10	عدم قدرة الأخصائي الاجتماعي على الاندماج مع الفريق الطبي	.248
11	عدم متابعة الأخصائي الاجتماعي الخطة العلاجية للمريض بكفاءة	.297
12	عدم اهتمام الأخصائي الاجتماعي بالتواصل مع أسرة المريض فيما يتعلق بالخطة العلاجية.	.117
13	عدم قدرة الأخصائي الاجتماعي على تحليل العوامل المسببة لمشكلات المرضى.	.006
14	عدم الاستعداد النفسي الأخصائي الاجتماعي لممارسة عمله في مراكز الرعاية الصحية الأولية.	.238
15	قلة الدورات التدريبية التي يحتاجها الأخصائي الاجتماعي في عمله بمراكز الرعاية الصحية الأولية.	.231
16	عدم اطلاع الأخصائي بكل ما هو حديث في مجال الخدمة الاجتماعية الطبية.	.244

دالة عند مستوى الدلالة 0,01 فأقل.

جدول (4) يوضح معامل ارتباط مفردات المحور الثاني المعوقات المرتبطة بالمؤسسة، والتي تؤثر على جودة الأداء المهني ل الأخصائي الاجتماعي بمراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض وجدة بالدرجة الكلية للمحور.

م	الفقرات	معامل الارتباط
1	عدم توفير التمويل المناسب لأنشطة وبرامج الرعاية الصحية الأولية بمراكز الرعاية الصحية.	.141
2	عدم توفر التجهيزات اللازمة لأنشطة صحة البيئة بمراكز الرعاية الصحية الأولية.	.159
3	عدم استخدام التكنولوجيا الحديثة في إدخال وتحليل بيانات المرضى.	.113
4	عدم اشراك الأخصائي الاجتماعي بالقرارات المرتبطة بخدمات المرضى.	.528
5	عدم مراعاة رغبات المرضى في تصميم الخدمة التي تقدم من خلال المراكز	.472
6	عدم وضوح مفهوم الجودة في إدارة مراكز الرعاية الصحية الأولية	.495
7	القصور في إجراء التحسين المستمرة للخدمات كأساس لزيادة كفاءة وجوده بالمراكز الصحية	.310
8	عدم وعي الادارة بمفهوم الخدمة الاجتماعية في مراكز الرعاية الصحية الأولية	.198
9	القصور في القيام بقياس وتقويم الأداء المهني كأساس لتحسين جودته في مراكز الرعاية الصحية الأولية	.099
10	عدم الاعتماد على الاستقصاء لتحديد حاجات المستفيدين من مراكز الرعاية الصحية الأولية	.084
11	عدم توفر قسم خاص للخدمة الاجتماعية في مراكز الرعاية الصحية الأولية	.402
12	عدم وضوح أدوار الأخصائي الاجتماعي بمراكز الرعاية الصحية الأولية	.3233

دالة عند مستوى الدلالة 0,01 فأقل.

جدول (5) يوضح معامل ارتباط مفردات المحور الثالث المعوقات المرتبطة بالعملاء، والتي تؤثر على جودة الأداء المهني ل الأخصائي الاجتماعي بمراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض وجدة بالدرجة الكلية للمحور.

م	الفقرات	معامل الارتباط
1	عدم تفهم المرضى وأسره لدور الأخصائي الاجتماعي بمراكز الرعاية الصحية الأولية	.028*
2	عدم شعور المرضى وأسره بالرضا من الإجراءات التي يقدمها الأخصائي الاجتماعي للحالات في مراكز الرعاية الصحية الأولية	.216
3	عدم تعاون الأخصائي الاجتماعي في الإدلاء بأرائهم حول الخدمات التي حصلوا عليها في مراكز الرعاية الصحية الأولية	.057
4	نقص الوعي بأهمية استكمال الخطة العلاجية التي بدأها الأخصائي الاجتماعي مع المريض في مراكز الرعاية الصحية الأولية	.356
5	القصور ف فهم المريض واسرته المعلومات الكافية حول دور الأخصائي الاجتماعي الطبي بمراكز الرعاية الصحية الأولية	.298
6	عدم تعاون الأهل والأقارب للمريض مع الأخصائي الاجتماعي مراكز الرعاية الصحية الأولية	.568

7	عدم اقتناع المرضى وأسرههم بدور الأخصائي الاجتماعي الطبي في عملية العلاج.	494.
8	عدم طلب المريض وأسره المساعدة من الأخصائي الاجتماعي خوفا من الإحراج.	598.
9	عدم تفهم المرضى وأسرههم برامج الوقاية التي تتبعها مراكز الرعاية ويشارك فيها الأخصائي الاجتماعي	485.
10	عدم تجاوب المريض مع الأخصائي الاجتماعي بشأن المعلومات التي تتطلب منه.	331.
11	عدم تفهم أسر المرضى للإجراءات التي يتخذها الفريق الطبي لعلاج وحل مشكلة المرضى.	378.

دالة عند مستوى الدلالة 0,01 فأقل.

**جدول (6) يوضح معامل ارتباط مفردات المحور الرابع المعوقات المرتبطة بفريق العمل، والتي تؤثر على جودة الأداء المهني ل الأخصائي الاجتماعي بمراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض وجدة بالدرجة الكلية للمحور.**

م	الفقرات	معامل الارتباط
1	عدم اعتراف المسؤولين في المؤسسات الطبية بوجود أخصائي اجتماعي طبي.	398.
2	عدم اقتناع فريق العمل في المراكز الرعاية الصحية الأولية بدور الأخصائي الاجتماعي مع المرضى.	363.
3	عدم تطبيق العاملين بمراكز الرعاية الصحية الأولية لمفاهيم حقوق المرضى.	267.
4	عدم إتاحة الفرصة لفريق العمل بمراكز الرعاية الصحية للالتحاق ببرامج تدريبية	386.
5	عدم تواصل الفريق الطبي مع الأخصائي الاجتماعي في مراكز الرعاية الصحية الأولية	224.
6	عدم إدراك الفريق الطبي المسؤولية الاجتماعية تجاه المرضى.	107.
7	عدم التعاون بين أعضاء الفريق الطبي والأخصائي الاجتماعي.	203.
8	عدم إيمان الفريق الطبي بالمركز الصحي بأهمية تحسين العمل تجاه المرضى.	130.
9	جهل العاملين في المراكز الصحية بالقدرات التي تمكنهم من تطوير العمل لتحقيق جودة الأداء المهني.	105.
10	عدم تواصل فريق العمل بالبيئة المحيطة بالمركز.	051.
11	عقد اجتماعات مشتركة بين أعضاء فريق العمل.	063.
12	عدم وجود خطة عمل موحدة لجميع أعضاء فريق العمل.	050.
13	انفصال أعضاء فريق العمل عن المشكلات الصحية البيئة المحيطة بالمركز.	067.

دالة عند مستوى الدلالة 0,01 فأقل.

جدول (7) يوضح معامل ارتباط مفردات المحور الخامس المعوقات المرتبطة بالبيئة المحلية، والتي تؤثر على جودة الأداء المهني ل الأخصائي الاجتماعي بمراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض وجدة بالدرجة الكلية للمحور.

م	الفقرات	معامل الارتباط
1	عدم وضوح التشريعات التي تتعلق بإنشاء أقسام للخدمة الاجتماعية الطبية في المراكز الصحية للرعاية الأولية	.000
2	انفصال وسائل الاعلام عن الاحتياجات الصحية للمجتمع.	.027*
3	قصور الامكانيات البيئية المحلية لمراكز الرعاية	045
4	عدم توفر المناخ المناسب للأخصائي الاجتماعي لتطبيق العمليات الفنية للخدمات الاجتماعية في مراكز الرعاية الصحية الأولية	.027*
5	غياب دور وزارة الصحة فيما يتعلق بتدريب وتأهيل الأخصائي الاجتماعي بمراكز الرعاية الصحية الأولية	.407
6	نقص الوعي الصحي لأفراد المجتمع المحلي.	.496
7	القصور في التنسيق بين المراكز الصحية الأولية والمستشفيات فيما يتعلق بتحويل المرضى.	.182
8	القصور في خدمات المراكز الصحية والمؤسسات المعنية ومنها البلدية فيما يتعلق بصحة البيئة.	.450
9	عدم تخطيط البرامج الصحية بما يتناسب مع احتياجات المجتمع.	.592
10	عدم مشاركة قيادات المجتمع في تحديد أولويات الرعاية الصحية.	.342
11	القصور في اجراء المسوح المستمرة للاحتياجات الصحية للمجتمع.	.297
12	عدم تعاون الجهات الرسمية مع المركز الصحي.	.275

دالة عند مستوى الدلالة 0,01 فأقل.

ينضح من الجدول (4 – 8) أن قيم معامل ارتباط كل عبارة من العبارات مع محاورها موجبة ودالة إحصائية عند مستوى دلالة 0,01 فأقل، مما يدل على صدقها واتساقها مع محاورها.

### 7.3. ثبات أداة الدراسة:

مدى ثبات أداة الدراسة (الاستبانة) استخدمت الباحثة معادلة ألفا لكرونباخ، للتأكد من ثبات أداة الدراسة والجدول الآتي يوضح مدى ثبات أداة الدراسة باستخدام معادلة ألفا لكرونباخ:

### جدول (8) يوضح معامل ثبات الاستبانة باستخدام معادلة ألفا لكرونباخ

م	الفقرات	عدد الفقرات	ثبات المحور
1	المعوقات المرتبطة بأداة الأخصائي الاجتماعي، والتي تؤثر على جودة الأداء المهني له بمراكز الرعاية الصحية.	16	.654
2	المعوقات المرتبطة بالمؤسسة، والتي تؤثر على جودة الأداء	12	.600

		المهني له بمراكز الرعاية الصحية.	
3	12	المعوقات المرتبطة بالعملاء، والتي تؤثر على جودة الأداء المهني له بمراكز الرعاية الصحية.	683.
4	13	المعوقات المرتبطة بفريق العمل، والتي تؤثر على جودة الأداء المهني له بمراكز الرعاية الصحية.	241.
5	12	المعوقات المرتبطة بالبيئة المحلية، والتي تؤثر على جودة الأداء المهني له بمراكز الرعاية الصحية.	618.
	65	معامل الثبات الكلي للاستبانة	768.

يتضح من الجدول السابق أن معامل الثبات للمحور الأول بلغ (654) ومعامل الثبات للمحور الثاني بلغ (600)، معامل الثبات للمحور الثالث بلغ (683)، معامل الثبات للمحور الرابع بلغ (241)، و للمحور الخامس بلغ (618)، وكلها معاملات ثبات عالية، حيث بلغ (768)، وها يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة.

### 8.3. المعالجة الإحصائية:

لتحقيق أهداف البحث وتحليل البيانات التي تم جمعها، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package For Social Sciences والتي يرمز لها اختصاراً بالرمز (SPSS) إصدار 11 (VER11). وفيما يلي مجموعة من الأساليب الإحصائية التي قامت الباحثة باستخدامها:

تم استخدام طريقة ليكرت (Likert) ذات السلم الثلاثي، من أجل الاستجابة لفقرات الاستبانة، والتي تم صياغتها صياغة إيجابية، وطلب من أفراد العينة الإجابة بتحديد درجة الحاجة وفق التدرج الثلاثي (موافق - إلى حد ما - غير موافق)، حسب القيم الرقمية (1,2,3) على الترتيب. وتم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، وتم اعتماد مدى المتوسطات الآتية.

- تحديد طول خلايا المقياس الثلاثي (الحدود الدنيا والعليا) المستخدم في محاور الدراسة. ثم حساب المدى (3-1=2)، ثم التقسيم على عدد خلايا المقياس، للحصول على طول الخلية الصحيحة، أي (3=2/67,0)، بعد ذلك تمت إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح)، وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يأتي (العمر 2002م، ص 222):-
- من 1 إلى 1.67 يمثل (غير موافق) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.
- من 1.68 إلى 2.34 يمثل (إلى حد ما) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.
- من 3.25 إلى 3.00 يمثل (موافق) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.
- حساب التكرارات والنسب المئوية للتعرف على الصفات الشخصية والوظيفية لمفردات الدراسة، وتحديد استجابات أفرادها اتجاه عبارات المحاور الرئيسية التي تتضمنها أداة الدراسة.

- معامل ارتباط بيرسون (Correlation Coefficient Peson) بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، وذلك لتقدير الاتساق الداخلي لأداة الدراسة (الصدق البنائي).
- معامل ألفا كرونباخ (honbac Alpha C) لقياس ثبات أداة الدراسة.
- المتوسط الحسابي (Mean) وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة على كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة الأساسية، مع العلم بأنه يفيد في ترتيب العبارات حسب أعلى متوسط حسابي. (كشك 1996م، ص 89).
- المتوسط الحسابي الموزون (المرجح) Weighted Mean، وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن المحاور الرئيسة (متوسط - متوسطات العبارات) مع العلم بأنه يفيد في ترتيب المحاور حسب أعلى متوسط موزون مرجح. (فهيم 2005م، ص 178).
- استخدام الانحراف المعياري Distination Stander، للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ولكل محور من المحاور الرئيسة عن متوسطها الحسابي. (حسن وآخرون 2002م، ص 115).

#### 4. عرض نتائج الدراسة:

يقدم هذا الفصل عرض ومناقشة نتائج الدراسة، حيث قامت الباحثة بعرض النتائج من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة، فقامت بجمع وتحليل البيانات الناتجة عن استجابة مجتمع الدراسة المكونة من الأخصائيين الاجتماعيين بمراكز الرعاية الصحية الأولية، وستعرض الباحثة هذا التحليل مع مناقشة هذه النتائج وتفسيرها في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة، والإجابة عن التساؤل الرئيسي، وهو:

ما معوقات جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي في مراكز الرعاية الصحية الأولية من منظور الخدمة الاجتماعية؟

#### 4 - 1 النتائج المتعلقة بوصف مجتمع الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين في مراكز الرعاية الصحية الأولية:

جدول رقم (9) يوضح توزيع مجتمع الدراسة في مراكز الرعاية الصحية وفق متغير اسم الحي

النسب	التكرار	اسم الحي
2.9	1	أبحر بجدة
2.9	1	الإسكان بالرياض
2.9	1	البلد بجدة
2.9	1	التعاون بالرياض
2.9	1	الثغر بجدة
2.9	1	الحمراء بجدة
2.9	1	الخالدية بالرياض



2.9	1	الخط السريع بجدة
2.9	1	الرائد بجدة
5.7	2	الربوة بالرياض وجدة
2.9	1	الرحمانية بجدة
2.9	1	الروابي بجدة
2.9	1	السليمانية بجدة
2.9	1	الشفاء بالرياض
2.9	1	الصفاء بجدة
2.9	1	الصواعد بجدة
2.9	1	العريجات بالرياض
2.9	1	العززية بجدة
2.9	1	المدائن بجدة
2.9	1	المراسلات بجدة
2.9	1	المروة بجدة
2.9	1	المصيف بالرياض
2.9	1	الملك فهد بجدة
2.9	1	النسيم بجدة
2.9	1	الوادي بالرياض
2.9	1	أم سليم بجدة
2.9	1	بحرة بجدة
2.9	1	بريمان جدة
2.9	1	سلطانة بجدة
2.9	1	ص.ك بجدة
2.9	1	صلاح الدين بجدة
2.9	1	قوية بجدة
2.9	1	مشرقة بجدة
100.0	35	المجموع

يتضح من الجدول السابق توزيع مجتمع الدراسة التي وجد فيها المراكز الحية في مدينتي الرياض وجدة، حيث توزعت الأحياء التي وجد فيها المراكز الصحية في مدينتي الرياض وجدة، حيث توزعت الأحياء بنسب متساوية وهو (1) مفردة لكل حي في مدينتي الرياض وجدة وبنسبة (2.9%) وترجع الباحثة هذه النسبة إلى جهود المملكة العربية السعودية في إنشاء واقامة مركز للرعاية الصحية الأولية في كل حي.

## جدول (10) يوضح توزيع مجتمع الدراسة في مراكز الرعاية الصحية وفق متغير السن

السن	التكرار	النسب
30	8	22.9
32	2	5.7
33	1	2.9
34	2	5.7
35	8	22.9
36	4	11.4
37	1	2.9
38	2	5.7
39	1	2.9
40	5	14.3
45	1	2.9
المجموع	35	100.0

يتضح من الجدول السابق توزيع مجتمع الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين تتوزع أعمارهم ما بين (30 – 45) وأن فئة من سن (3) سنة ومن (35) سنة جاؤوا بعدد (8) بنسبة (22.9) من إجمالي عينة الدراسة، وهم الفئة الأكثر في عينة الدراسة، وجاءت فئة من عمرهم (36) سنة بعدد (4) وبنسبة (11.4) من أفراد عينة الدراسة، وهم يمثلون الفئة الأوسط من حيث العمل في عينة الدراسة، بينما جاءت من أعمارهم (33,37,39,45) سنة) بعدد (1) وبنسبة (2.9) وهم الفئة الأقل في عينة الدراسة.

## جدول (11) يوضح توزيع مجتمع الدراسة في مراكز الرعاية الصحية وفق متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسب
أنثى	25	71.4
ذكر	10	28.6
المجموع	35	100.0

يتضح من الجدول السابق أن (25) من أفراد مجتمع الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين، بمراكز الرعاية الصحية الأولية وبنسبة (71.4) هن من الإناث، وهن الأكثر من أفراد عينة الدراسة، بينما (10) من إجمالي أفراد عينة الدراسة (28,6) من إجمالي أفراد عينة الدراسة هم من الذكور.

## جدول (12) يوضح توزيع مجتمع الدراسة في مراكز الرعاية الصحية وفق متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسب
بكالوريوس	34	97.1
ماجستير	1	2.9
دكتوراه	0	0
المجموع	35	100.0

يتضح من الجدول السابق أن (34) من مجتمع الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين، بمراكز الرعاية الصحية الأولية وبنسبة (97.1) حاصلون على درجة البكالوريوس، وهم الأكثر من أفراد الدراسة، بينما (1) من إجمال أفراد عينة الدراسة ونسبة (2.9) من إجمالي أفراد عينة الدراسة حاصلون على درجة ماجستير، وهم الفئة الأقل من أفراد الدراسة، في حين لم يحصل أي فرد من أفراد العينة على الدكتوراه، كما يوضح توزيع مجتمع الدراسة في مراكز الرعاية الصحية وفق متغير التخصص العلمي من الأخصائيين الاجتماعيين وبنسبة (100.0) حاصلون على درجة البكالوريوس في الخدمة الاجتماعية، وهم جميع فئة أفراد الدراسة، في حين لم يحصل أي فرد من أفراد العينة في تخصص علم نفس أو علم اجتماع.

## جدول (13) يوضح توزيع مجتمع الدراسة في مراكز الرعاية الصحية وفق متغير سنوات الخبرة في مجال الخدمة الاجتماعية

سنوات الخبرة في مجال الخدمة الاجتماعية	التكرار	النسب
15 سنة	1	2.9
10 سنوات	4	11.4
9 سنوات	3	8.6
8 سنوات	5	14.3
7 سنوات	2	5.7
6 سنوات	2	5.7
5 سنوات	7	20.0
4 سنوات	3	8.6
3 سنوات	4	11.4
2 سنة	2	5.7
سنة واحدة	2	5.7
المجموع	35	100.0

يتضح من الجدول السابق أن (7) من مجتمع الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين، بمراكز الرعاية الصحية الأولية وبنسبة (20.2) خبرتهم في مجال الخدمة الاجتماعية خمس سنوات، وهم الأكثر من أفراد الدراسة، وأن (5) من إجمالي أفراد عينة الدراسة وبنسبة (14,3) من إجمالي أفراد عينة الدراسة خبرتهم في مجال الخدمة الاجتماعية خمس سنوات،

وان (4) من إجمالي أفراد عينة الدراسة وبنسبة (11.4) من إجمالي أفراد عينة الدراسة خبرتهم في مجال الخدمة الاجتماعية ثلاث سنوات، وأن (3) من إجمالي أفراد عينة الدراسة وبنسبة (8.6) من إجمالي أفراد عينة الدراسة خبرتهم في مجال الخدمة الاجتماعية أربع سنوات، وان (2) من إجمالي أفراد عينة الدراسة وبنسبة (5.7) من إجمالي أفراد عينة الدراسة خبرتهم في مجال الخدمة الاجتماعية/ سنة واحدة، وسبع سنوات، وست سنوات، وستين، وان (1) من إجمالي أفراد عينة الدراسة وبنسبة (2.9) من إجمالي أفراد عينة الدراسة خبرتهم في مجال الخدمة الاجتماعية مس عشرة سنة.

#### جدول (14) يوضح توزيع مجتمع الدراسة في مراكز الرعاية الصحية وفق متغير الالتحاق بالدورات التدريبية

الدورات التدريبية في مجال الخدمة الاجتماعية	التكرار	النسب
لا	13	37.1
نعم	22	62.9
المجموع	35	100.0

يتضح من الجدول السابق أن (22) من مجتمع الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين، بمراكز الرعاية الصحية الأولية وبنسبة (62.9) تم التحاقهم بدورات تدريبية في مجال الخدمة الاجتماعية، وهم الأكثر من أفراد الدراسة، بينما (13) من إجمالي أفراد عينة الدراسة وبنسبة (37.1) من إجمالي أفراد عينة الدراسة لم يلتحقوا بدورات تدريبية في مجال الخدمة الاجتماعية وهم الفئة القل من أفراد الدراسة.

#### جدول (15) يوضح توزيع مجتمع الدراسة في مراكز الرعاية الصحية وفق متغير عدد البرامج التدريبية التي تم الاشتراك فيها في مجال العمل

البرامج التدريبية في الخدمة الاجتماعية	التكرار	النسب
أربع دورات	1	2.9
ثلاث دورات	4	11.4
دورات	4	11.4
دورة واحدة	11	31.4
بدون دورة	13	37.1
المجموع	22	100.0

يتضح من الجدول السابق أن (11) من مجتمع الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين، بمراكز الرعاية الصحية الأولية وبنسبة (31.4) تم التحاقهم بدورة تدريبية في مجال الخدمة الاجتماعية، وهم الأكثر من أفراد الدراسة، وأن (4) من إجمالي أفراد عينة الدراسة وبنسبة (11.4) من إجمالي أفراد عينة الدراسة التحقوا بدورتين تدريبيتين في مجال الخدمة الاجتماعية، وأن (2) من إجمالي أفراد عينة الدراسة وبنسبة (5.7) من إجمالي أفراد عينة الدراسة وبنسبة التحقوا بدورة تدريبية واحدة في مجال الخدمة الاجتماعية، وهم الفئة الأقل من أفراد الدراسة، بينما (13) من أفراد عينة الدراسة وبنسبة (37.1) لم يلتحقوا بأي دورة تدريبية.

## 2.4. النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة.

السؤال الأول/ ما المعوقات المرتبطة بأداء الأخصائي الاجتماعي، والتي تؤثر على جودة الأداء المهني له بمراكز الرعاية الصحية الأولية؟

للإجابة عن هذا السؤال تم تطبيق الاستبانة " معوقات جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي في مراكز الرعاية الصحية من منظور الخدمة الاجتماعية، من خلال اجابات المبحوثين على المحور الأول " المعوقات لمرتبطة بأداء الأخصائي الاجتماعي، والتي تؤثر على جودة الأداء المهني له بمراكز الرعاية الصحية، ومن ثم حساب التكرارات، والنسب المئوية، والانحرافات المعيارية، والرتب لاستجابات أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين بمراكز الرعاية الصحية في مدينتي جدة والرياض على عبارات المحور. وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول الآتي:

جدول (16) يوضح المتوسطات والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات عينة الدراسة على المعوقات المرتبطة بأداء الأخصائي الاجتماعي.

م	العبرة	التكرار	درجة الموافقة			النسبة
			موافق	إلى حد ما	غير موافق	
1	عدم اهتمام الأخصائي الاجتماعي بالتحسين المستمر في عمله.	ك	35	0	0	%
			100.0	0	0	
2	عدم قدرة الأخصائي الاجتماعي على إقامة علاقات اتصالات وثيقة مع المراجعين	ك	34	1	0	%
			97.1	2.9	0	
3	عجز الأخصائي الاجتماعي على الحصول على دعم من مراكز الرعاية الصحية الأولية.	ك	32	3	0	%
			91.4	8.6	0	
4	قصور الإعداد الأكاديمي ل الأخصائي الاجتماعي	ك	32	3	0	%
			91.4	8.6	0	
5	كثرة الأعباء والمهام الملقاة على عاتق الأخصائي الاجتماعي في مراكز الرعاية الصحية الأولية.	ك	30	5	0	%
			85.7	14.3	0	
6	قصور التدريب الميداني في المؤسسات الطبية.	ك	28	7	0	%
			80.0	20.0	0	

8	.355	1.14	0	5	30	ك	7	عدم اخضاع عمل الأخصائي الاجتماعي لجهة إشراف مهنية كإدارة الخدمات الاجتماعية وزارة الصحة.
								0
7	.355	1.14	0	5	30	ك	8	عدم تركيز الأخصائي الاجتماعي على دراسة حالة المريض دراسة مهنية طبية.
								0
14	.284	1.09	0	3	32	ك	9	جهل الأخصائي الاجتماعي بأساليب وتوثيق المعلومات الخاصة بكل مريض
11	.323	1.11		4	31	ك	10	عدم قدرة الأخصائي الاجتماعي على الاندماج مع الفريق الطبي.
								1
4	.43	1.17	2.9	4	30	ك	11	عدم متابعة الأخصائي الاجتماعي الخطة العلاجية للمريض.
								1
1	.539	1.34	2.9	1	24	ك	12	عدم اهتمام الأخصائي الاجتماعي بالتواصل مع أسرة المريض فيما يتعلق بالخطة العلاجية.
								2
2	.572	1.29	2	6	27	27	13	عدم قدرة الأخصائي الاجتماعي على تحليل العوامل المسببة لمشكلات المرضى.
								5.7
5	.453	1.17	1	4	30	ك	14	عدم الاستعداد النفسي الأخصائي الاجتماعي لممارسة عمله في مراكز الرعاية الصحية الأولية.
								2.9
10	.404	1.11	1	2	32	ك	15	قلة الدورات التدريبية التي يحتاجها الأخصائي الاجتماعي في عمله بمراكز الرعاية الصحية الأولية.
								2.9
6	.494	1.14	2	1	32	ك	16	عدم اطلاع الأخصائي الاجتماعي بكل ما هو حديث في مجال الخدمة الاجتماعية الطبية.
								5.7
	.15410	1.1411	المحور ككل					

وجاءت النتائج كالتالي:

- جاءت العبارة رقم (12) وهي: "عدم اهتمام الأخصائي الاجتماعي بالتواصل مع أسرة المريض فيما يتعلق بالخطة العلاجية بالمرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين بمراكز الرعاية الصحية الأولية عليها بمتوسط (1.34 – 3.00).

- جاءت العبارة رقم (13) وهي: "عدم قدره الأخصائي الاجتماعي على تحليل العوامل المسببة لمشكلات المرضى" المرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين بمراكز الرعاية الصحية الأولية عليها بمتوسط (1.20 – 3.00).
- جاء العبارة رقم (6)، وهي "قصور التدريب الميداني في المؤسسات الطبية" بالمرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين بمراكز الرعاية الصحية الأولية عليها بمتوسط (1.20 – 3.00).
- جاءت العبارة رقم (9) وهي: " جهل الأخصائي الاجتماعي بأساليب وتوثيق المعلومات الخاصة بكل مريض " بالمرتبة الرابعة عشرة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين بمراكز الرعاية الصحية الأولية عليها بمتوسط (1.09 – 3.00)
- جاءت العبارة رقم (2)، وهي: " عدم قدرة الأخصائي الاجتماعي على إقامة علاقات واتصالات وثيقة مع المراجعين" بالمرتبة الخامسة عشرة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين بمراكز الرعاية الصحية الأولية عليها بمتوسط (1.03 – 3.00).
- جاءت العبارة رقم (1)، وهي: " عدم اهتمام الأخصائي الاجتماعي بالتحسين المستمر في عمله" بالمرتبة السادسة عشرة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين بمراكز الرعاية الصحية الأولية عليها بمتوسط (1.00 – 3.00)

السؤال الثاني: ما المعوقات المرتبطة بالمؤسسة والتي تؤثر على جودة الأداء المهني له بمراكز الرعاية الصحية الأولية؟

جدول (17) يوضح المتوسطات والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات عينة الدراسة على المعوقات المرتبطة بالمؤسسة، والتي تؤثر على جودة الأداء المهني له بمراكز الرعاية الصحية الأولية.

م	العبارة	التكرار	درجة الموافقة			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
			موافق	إلى حد ما	غير موافق			
1	عدم توفر التمويل المناسب للأنشطة وبرامج الرعاية الصحية الأولية بمراكز الرعاية الصحية.	ك	32	2	1	1.11	.404	12
		%	91.4	5.7	2.9			
2	عدم توفر التجهيزات اللازمة لأنشطة صحة البيئة بمراكز الرعاية الصحية الأولية..	ك	27	17	0	1.23	.426	7
		%	77.1	22.9	0			
3	عجز استخدام التكنولوجيا الحديثة في إدخال وتحليل بيانات المرضى.	ك	23	11	1	1.37	.547	4
		%	65.7	31.4	2.9			
4	عدم اشراك الأخصائي	ك	25	10	0	1.29	.458	6

			0	28.6	71.4	%	الاجتماعي بالقرارات المرتبطة بخدمات المرضى.	
5	.530	1.31	1	9	25	ك	عدم مراعاة رغبات المرضى في تصميم الخدمة التي تقدم من خلال المراكز.	5
			2.9	25.7	71.4	%		
3	.598	1.37	2	9	24	ك	عدم وضوح مفهوم الجودة في إدارة مراكز الرعاية الصحية الأولية.	6
			5.7	25.7	68.6	%		
1	.742	1.49	5	7	23	ك	القصور في إجراء التحسين المستمر للخدمات كأساس لزيادة كفاءة وجوده بالمراكز الصحية.	7
			14.3	20.0	65.7	%		
2	.690	1.37	4	5	26	ك	عدم وعي الإدارة بمفهوم الخدمة الاجتماعية الطبية في مراكز الرعاية الصحية.	8
			11.4	14.3	74.3	%		
9	.430	1.14	1	3	31	ك	القصور في القيام بقياس وتقويم الأداء المهني كأساس في مراكز الرعاية الصحية.	9
			2.9	8.6	88.6	%		
11	.404	1.11	1	2	32	ك	عدم الاعتماد على الاستقصاء لتحديد حاجات المستفيدين من مراكز الرعاية الصحية الأولية.	10
			2.9	5.7	91.4	%		
10	.355	1.14	0	5	30	ك	عدم توفر قسم خاص للخدمة الاجتماعية في مراكز الرعاية الصحية الأولية.	11
			0	14.3	88.7	%		
8	.453	1.17	1	4	30	ك	عدم وضوح أدوار الأخصائي الاجتماعي الطبي في مراكز الرعاية الصحية الأولية.	12
			2.9	11.4	85.7	%		
	.22211	1.2595	المحور ككل					

وجاءت النتائج كالتالي:

- جاءت العبارة رقم (7)، وهي: " القصور في إجراء التحسين المستمر للخدمات كأساس لزيادة كفاءة وجوده بالمراكز الصحية. " بالمرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين بمراكز الرعاية الصحية الأولية عليها بمتوسط (1.49 – 3.00).
- جاءت العبارة رقم (8)، وهي: " عدم وعي الإدارة بمفهوم الخدمة الاجتماعية الطبية في مراكز الرعاية الصحية " بالمرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين بمراكز الرعاية الصحية الأولية عليها بمتوسط (1.37 – 3.00).



- جاءت العبارة رقم (6)، وهي: "عدم وضوح مفهوم الجودة في إدارة مراكز الرعاية الصحية الأولية" بالمرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين بمراكز الرعاية الصحية الأولية عليها بمتوسط (1.37) - (3.00).
- جاءت العبارة رقم (11)، وهي: "عدم توفر قسم خاص للخدمة الاجتماعية في مراكز الرعاية الصحية الأولية." بالمرتبة العاشرة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين بمراكز الرعاية الصحية الأولية عليها بمتوسط (1.14) - (3.00).
- جاءت العبارة رقم (10)، وهي: "عدم الاعتماد على الاستقصاء لتحديد حاجات المستفيدين من مراكز الرعاية الصحية الأولية" بالمرتبة الحادية عشرة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين بمراكز الرعاية الصحية الأولية عليها بمتوسط (1.11) - (3.00).
- جاءت العبارة رقم (1)، وهي: "عدم توفر التمويل المناسب للأنشطة وبرامج الرعاية الصحية الأولية بمراكز الرعاية الصحية." بالمرتبة الحادية عشرة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين بمراكز الرعاية الصحية الأولية عليها بمتوسط (1.11) - (3.00).
- ويتضح من النتائج أن أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين بمراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض وجدة غير موافقين بدرجة "غير موافق" على بعض المعوقات المرتبطة بالمؤسسة، وكان أبرز العبارات: رقم (11) وهي عدم توفر قسم خاص للخدمة الاجتماعية في مراكز الرعاية الصحية الأولية بمتوسط (1.14)، ورقم (10) وهي: "عدم قدرة الأخصائي الاجتماعي على الاندماج مع الفريق الطبي" بمتوسط (1.11) ورقم (1) وهي "عدم الاعتماد على الاستقصاء لتحديد حاجات المستفيدين من مراكز الرعاية الصحية الأولية" بمتوسط (1.11) وهي متوسطات تقع في الفئة الل، مما يعني عدم موافقة أفراد عينة الدراسة على وجود هذه المعوقات المرتبطة بالمؤسسة.
- السؤال الثالث: ما المعوقات المرتبطة بالعملاء، والتي تؤثر على جودة الأداء المهني له بمراكز الرعاية الصحية الأولية؟
- جدول (17) يوضح المتوسطات والانحرافات المعيارية والترتيب لاستجابات عينة الدراسة على المعوقات المرتبطة بالعملاء، والتي تؤثر على جودة الأداء المهني له بمراكز الرعاية الصحية الأولية.

م	العبارة	التكرار	درجة الموافقة			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
			موافق	إلى حد ما	غير موافق			
1	عدم تفهم المرضى وأسرهم لدور الأخصائي الاجتماعي بمراكز الرعاية الصحية الأولية	ك	30	4	1	1.06	.338	9
		%	85.7	11.4	2.9			
2	عدم شعور المرضى وأسرهم بالرضا من الإجراءات التي يقدمها الأخصائي الاجتماعي	ك	33	1	1	1.09	.373	8
		%	94.3	2.9	2.9			

							للحالات في مراكز الرعاية الصحية الأولية		
7	.404	1.11	1	2	32	ك	عدم تعاون الأخصائي الاجتماعي في الإلقاء بأرائهم حول الخدمات التي حصلوا عليها في مراكز الرعاية الصحية الأولية	3	
			2.9	5.7	91.4	%			
11	.236	1.06	0	2	33	ك	نقص الوعي بأهمية استكمال الخطة العلاجية التي بدأها الأخصائي الاجتماعي مع المريض في مراكز الرعاية الصحية الأولية	4	
			0	25.7	94.3	%			
6	.404	1.11	1	2	3	ك	القصور في فهم المريض واسرته المعلومات الكافية حول دور الأخصائي الاجتماعي الطبي بمراكز الرعاية الأولية	5	
			2.9	5.7	91.4	%			
1	.622	1.29	3	4	28	ك	عدم تعاون أهل والأقارب للمريض مع الأخصائي الاجتماعي مراكز الرعاية الأولية	6	
			8.6	11.4	80.0	%			
3	.453	1.7	1	4	30	ك	عدم اقتناع المرضى وأسرهم بدور الأخصائي الاجتماعي الطبي في عملية العلاج.	7	
			2.9	11.4	8.7	%			
10	.236	1.06	0	2	33	ك	عدم طلب المريض واسرته المساعدة من الأخصائي الاجتماعي خوفاً من الإحراج.	8	
			0	25.7	94.3	%			
2	.531	1.20	2	3	30	ك	عدم تفهم المرضى وأسرهم برامج الوقاية التي تتبعها مراكز الرعاية ويشارك فيها الأخصائي الاجتماعي	9	
			25.7	8.6	85.7	%			
4	.494	1.14	2	1	32	ك	عدم تجاوب المريض مع الأخصائي الاجتماعي بشأن المعلومات التي تتطلب منه.	10	
			5.7	2.9	91.4	%			
5	.430	1.14	1	3	31	ك	عدم تفهم أسر المرضى للإجراءات التي يتخذها الفريق الطبي لعلاج وحل مشكلة المرضى.	11	
			2.9	8.6	88.6	%			
	.20834	1.1299	المحور ككل						

يتضح من خلال النتائج ان هناك تجانسا في موافقة أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين بمراكز الرعاية الصحية الأولية على وجود معوقات مرتبطة بالعملاء، والتي تؤثر على جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بمراكز الرعاية الصحية الأولية له، حيث تراوحت متوسطات موافقتهم حول معوقات مرتبطة بالمؤسسة ما بين (1.06 – 1.29)، وهي متوسطات تقع في الفئة الأولى من فئات المقياس الثلاثي، والتي تشير إلى " غير موافق " بالنسبة لأداة الدراسة". وجاءت النتائج كالتالي:

- جاءت العبارة رقم (6)، وهي: "عدم تعاون الأهل والأقارب للمريض مع الأخصائي الاجتماعي مراكز الرعاية الأولية" بالمرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين بمراكز الرعاية الصحية الأولية عليها بمتوسط (1.29 – 3.00).
  - جاءت العبارة رقم (9)، وهي: "عدم تفهم المرضى وأسرهم برامج الوقاية التي تتبعها مراكز الرعاية ويشارك فيها الأخصائي الاجتماعي" بالمرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين بمراكز الرعاية الصحية الأولية عليها بمتوسط (1.20 – 3.00).
  - جاءت العبارة رقم (7)، وهي: "عدم اقتناع المرضى وأسرهم لدور الأخصائي الاجتماعي الطبي في عملية العلاج." بالمرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين بمراكز الرعاية الصحية الأولية عليها بمتوسط (1.17 – 3.00).
  - جاءت العبارة رقم (1)، وهي: "عدم تفهم المرضى وأسرهم لدور الأخصائي الاجتماعي بمراكز الرعاية الصحية الأولية" بالمرتبة التاسعة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين بمراكز الرعاية الصحية الأولية عليها بمتوسط (1.06 – 3.00).
  - جاءت العبارة رقم (8)، وهي: "عدم طلب المريض وأسرته المساعدة من الأخصائي الاجتماعي خوفا من الإحراج." بالمرتبة العاشرة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين بمراكز الرعاية الصحية الأولية عليها بمتوسط (1.06 – 3.00).
  - جاءت العبارة رقم (4)، وهي: "نقص الوعي بأهمية استكمال الخطة العلاجية التي بدأها الأخصائي الاجتماعي مع المريض في مراكز الرعاية الصحية الأولية" بالمرتبة الحادية عشرة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين بمراكز الرعاية الصحية الأولية عليها بمتوسط (1.06 – 3.00).
- ويتضح من النتائج أن أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين بمراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض وجدة غير موافقين بدرجة "غير موافق" على بعض المعوقات المرتبطة بالمؤسسة، وكان أبرز العبارات: رقم (1) عدم تفهم المرضى وأسرهم لدور الأخصائي الاجتماعي بمراكز الرعاية الصحية الأولية " بمتوسط (1.06)، ورقم (8) وهي: "عدم طلب المريض وأسرته المساعدة من الأخصائي الاجتماعي خوفا من الإحراج." " بمتوسط (1.06) ورقم (4) وهي "نقص الوعي بأهمية استكمال الخطة العلاجية التي بدأها الأخصائي الاجتماعي مع المريض في مراكز الرعاية الصحية الأولية" بمتوسط (1.06) وهي متوسطات تقع في الفئة الأقل، مما يعني عدم موافقة أفراد عينة الدراسة على وجود هذه المعوقات المرتبطة بالمؤسسة.

السؤال الرابع: ما المعوقات المرتبطة بفريق العمل، والتي تؤثر على جودة الأداء المهني له بمراكز الرعاية الصحية الأولية؟  
جدول (16) يوضح المتوسطات والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات عينة الدراسة على المعوقات المرتبطة بفريق العمل، والتي تؤثر على جودة الأداء المهني له بمراكز الرعاية الصحية الأولية

م	العبارة	التكرار النسبة	درجة الموافقة			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
			موافق	إلى حد ما	غير موافق			
1	عدم اعتراف المسؤولين في المؤسسات الطبية بوجود أخصائي اجتماعي طبي.	ك	31	3	1	1.14	.430	10
		%	88.6	8.6	2.9			
2	عدم اقتناع فريق العمل في المراكز الرعاية الصحية الأولية بدور الأخصائي الاجتماعي مع المرضى.	ك	30	4	1	1.17	.453	8
		%	85.7	11.4	2.9			
3	عدم تطبيق العاملين بمراكز الرعاية الصحية الأولية لمفاهيم حقوق المرضى.	ك	28	6	2	1.26	.561	5
		%	80.0	17.1	5.7			
4	عدم إتاحة الفرصة لفريق العمل بمراكز الرعاية الصحية الأولية للتحاق ببرامج تدريبية	ك	28	9	1	1.23	.40	6
		%	80.0	25.7	2.9			
5	عدم تواصل الفريق الطبي مع الأخصائي الاجتماعي في مراكز الرعاية الصحية الأولية	ك	25	7	1	1.14	.530	3
		%	71.4	20.0	2.9			
6	عدم إدراك الفريق الطبي المسؤولية الاجتماعية تجاه المرضى.	ك	26	7	2	1.31	.583	2
		%	74.3	20.0	5.7			
7	عدم التعاون بين أعضاء الفريق الطبي والأخصائي الاجتماعي.	ك	27	5	1	1.26	.505	4
		%	77.1	14.3	2.9			
8	عدم إيمان الفريق الطبي بالمركز الصحي بأهمية تحسين العمل تجاه المرضى.	ك	28	5	2	1.5	1.884	1
		%	80.0	14.3	5.7			
9	جهل العاملين في المراكز الصحية بالقدرات التي تمكنهم من تطوير العمل لتحقيق جودة الأداء المهني.	ك	29	2	1	1.20	.473	7
		%	82.9	8.6	2.9			
10	عدم تواصل فريق العمل بالبيئة المحيطة بالمركز.	ك	32	4	1	1.09	.284	13
		%	91.4	11.4	2.9			

11	.323	1.11	0	4	31	ك	عقد اجتماعات مشتركة بين أعضاء فريق العمل.	11	
			0	11.4	88.6	%			
12	.404	1.111	1	1	32	ك	عدم وجود خطة عمل موحدة لجميع أعضاء فريق العمل.	12	
			2.9	5.7	91.4	%			
9	.514	1.17	2	2	31	ك	انفصال أعضاء فريق العمل عن المشكلات الصحية البيئية المحيطة بالمركز.	13	
			5.7	5.7	88.6	%			
	.15410	1.1411	المحور ككل						

ويتضح من خلال النتائج ان هناك تجانسا في موافقة أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين بمراكز الرعاية الصحية الأولية على وجود معوقات مرتبطة بفريق العمل، والتي تؤثر على جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بمراكز الرعاية الصحية الأولية له، حيث تراوحت متوسطات موافقتهم حول معوقات مرتبطة بالمؤسسة ما بين (1.09 – 1.51)، وهي متوسطات تقع في الفئة الأولى من فئات المقياس الثلاثي، والتي تشير إلى " غير موافق" بالنسبة لأداة الدراسة. وجاءت النتائج كالتالي:

- جاءت العبارة رقم (8)، وهي: "عدم إيمان الفريق الطبي بالمركز الصحي بأهمية تحسين العمل تجاه المرضى." بالمرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين بمراكز الرعاية الصحية الأولية عليها بمتوسط (1.51 – 3.00).
- جاءت العبارة رقم (6)، وهي: "عدم إدراك الفريق الطبي المسؤولية الاجتماعية تجاه المرضى." بالمرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين بمراكز الرعاية الصحية الأولية عليها بمتوسط (1.31 – 3.00).
- جاءت العبارة رقم (5)، وهي: "عدم تواصل الفريق الطبي مع الأخصائي الاجتماعي في مراكز الرعاية الصحية الأولية." بالمرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين بمراكز الرعاية الصحية الأولية عليها بمتوسط (1.31 – 3.00).
- جاءت العبارة رقم (11)، وهي: "عقد اجتماعات مشتركة بين أعضاء فريق العمل." بالمرتبة الحادية عشرة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين بمراكز الرعاية الصحية الأولية عليها بمتوسط (1.11 – 3.00).
- جاءت العبارة رقم (12)، وهي: "عدم وجود خطة عمل موحدة لجميع أعضاء فريق العمل." بالمرتبة الثانية عشرة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين بمراكز الرعاية الصحية الأولية عليها بمتوسط (1.11 – 3.00).
- جاءت العبارة رقم (10)، وهي: "عدم تواصل فريق العمل بالبيئة المحيطة بالمركز." بالمرتبة الثالثة عشرة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين بمراكز الرعاية الصحية الأولية عليها بمتوسط (1.09 – 3.00).

ويتضح من النتائج أن أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين بمراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض وجدة غير موافقين بدرجة " غير موافق" على بعض المعوقات المرتبطة بالمؤسسة، وكان أبرز العبارات: رقم (11) عقد اجتماعات

مشتركة بين أعضاء فريق العمل. " بمتوسط (1.11)، ورقم (12) وهي: " عدم وجود خطة عمل موحدة لجميع أعضاء فريق العمل. " بمتوسط (1.11) ورقم (10) وهي " عدم تواصل فريق العمل بالبيئة المحيطة بالمركز " بمتوسط (1.09) وهي متوسطات تقع في الفئة الأقل، مما يعني عدم موافقة أفراد عينة الدراسة على وجود هذه المعوقات المرتبطة بالمؤسسة.

السؤال الخامس: ما المعوقات المرتبطة بالبيئة، والتي تؤثر على جودة الداء المهني له بمراكز الرعاية الصحية الأولية؟

جدول (16) يوضح المتوسطات والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات عينة الدراسة على المعوقات المرتبطة بفريق بالبيئة المحلية.

م	العبرة	التكرار	درجة الموافقة			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
			موافق	إلى حد ما	غير موافق			
1	عدم وضوح التشريعات التي تتعلق بإنشاء أقسام للخدمة الاجتماعية الطبية في المراكز الصحية للرعاية الأولية	ك	33	2	1	1.06	.343	11
		%	94.3	5.7	2.9			
2	انفصال وسائل الاعلام عن الاحتياجات الصحية للمجتمع.	ك	32	2	1	1.06	.239	10
		%	91.4	5.7	2.9			
3	قصور الامكانيات البيئية المحلية لمراكز الرعاية	ك	30	3	2	1.15	.436	5
		%	85.7	8.6	5.7			
4	عدم توفر المناخ المناسب للأخصائي الاجتماعي لتطبيق العمليات الفنية للخدمات الاجتماعية في مراكز الرعاية الصحية الأولية	ك	33	1	1	1.03	.171	12
		%	94.3	2.9	2.9			
5	غياب دور وزارة الصحة فيما يتعلق بتدريب وتأهيل الأخصائي الاجتماعي بمراكز الرعاية الصحية الأولية	ك	29	3	3	1.21	.538	1
		%	82.9	8.6	8.6			
6	نقص الوعي الصحي لأفراد المجتمع المحلي.	ك	32	2	2	1.12	.478	6
		%	91.4	5.7	2.9			
7	القصور في التنسيق بين المراكز الصحية الأولية والمستشفيات فيما يتعلق بتحويل المرضى.	ك	31	3	1	1.09	.288	7
		%	88.6	8.6	2.9			
8	القصور في خدمات المراكز الصحية والمؤسسات المعنية ومنها البلدية فيما يتعلق بصحة البيئة.	ك	28	6	1	1.18	.387	3
		%	80.0	17.1	2.9			

9	.239	1.06	1	2	32	ك	عدم تخطيط البرامج الصحية بما يتناسب مع احتياجات المجتمع.	9
			2.9	5.7	91.4	%		
4	.459	1.18	2	4	29	ك	عدم مشاركة قيادات المجتمع في تحديد أولويات الرعاية الصحية.	10
			5.7	11.4	82.9	%		
2	.538	1.21	3	3	29	ك	القصور في إجراء المسوح المستمرة للاحتياجات الصحية للمجتمع.	11
			8.6	8.6	82.9	%		
8	.384	1.09	2	2	31	ك	عدم تعاون الجهات الرسمية مع المركز الصحي.	12
			5.7	5.7	88.6	%		
			المحور ككل					
		.16933	1.1185					

ويتضح من خلال النتائج ان هناك تجانسا في موافقة أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين بمراكز الرعاية الصحية الأولية على وجود معوقات مرتبطة بالبيئة المحلية، والتي تؤثر على جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بمراكز الرعاية الصحية الأولية له، حيث تراوحت متوسطات موافقتهم حول معوقات مرتبطة بالمؤسسة ما بين (1.03 – 1.21)، وهي متوسطات تقع في الفئة الأولى من فئات المقياس الثلاثي، والتي تشير إلى " غير موافق" بالنسبة لأداة الدراسة.

- وجاءت النتائج كالتالي:
- جاءت العبارة رقم (5)، وهي: " غياب دور وزارة الصحة فيما يتعلق بتدريب وتأهيل الأخصائي الاجتماعي بمراكز الرعاية الصحية الأولية" بالمرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين بمراكز الرعاية الصحية الأولية عليها بمتوسط (1.21 – 3.00).
- جاءت العبارة رقم (11)، وهي: "القصور في إجراء المسوح المستمرة للاحتياجات الصحية للمجتمع." بالمرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين بمراكز الرعاية الصحية الأولية عليها بمتوسط (1.21 – 3.00).
- جاءت العبارة رقم (8)، وهي: "القصور في خدمات المراكز الصحية والمؤسسات المعنية ومنها البلدية فيما يتعلق بصحة البيئة" بالمرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين بمراكز الرعاية الصحية الأولية عليها بمتوسط (1.18 – 3.00).
- جاءت العبارة رقم (11)، وهي: "القصور في إجراء المسوح المستمرة للاحتياجات الصحية للمجتمع." بالمرتبة الحادية عشرة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين بمراكز الرعاية الصحية الأولية عليها بمتوسط (1.11 – 3.00).
- جاءت العبارة رقم (4)، وهي: "عدم توفر المناخ المناسب للأخصائي الاجتماعي لتطبيق العمليات الفنية للخدمات الاجتماعية في مراكز الرعاية الصحية الأولية." بالمرتبة الثانية عشرة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين بمراكز الرعاية الصحية الأولية عليها بمتوسط (1.03 – 3.00).

- جاءت العبارة رقم (1)، وهي: "عدم وضوح التشريعات التي تتعلق بإنشاء أقسام للخدمة الاجتماعية الطبية في المراكز الصحية للرعاية الأولية." بالمرتبة الثالثة عشرة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين بمراكز الرعاية الصحية الأولية عليها بمتوسط (1.06 – 3.00).

ويتضح من النتائج أن أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين بمراكز الرعاية الصحية الأولية بمدینتی الرياض وجدة غير موافقين بدرجة " غير موافق " على بعض المعوقات المرتبطة بالمؤسسة، وكان أبرز العبارات: رقم (11) عقد اجتماعات مشتركة بين أعضاء فريق العمل. " بمتوسط (1.11)، ورقم (4) وهي: " عدم توفر المناخ المناسب للأخصائي الاجتماعي لتطبيق العمليات الفنية للخدمات الاجتماعية في مراكز الرعاية الصحية الأولية. " بمتوسط (1.03) ورقم (1) وهي " عدم وضوح التشريعات التي تتعلق بإنشاء أقسام للخدمة الاجتماعية الطبية في المراكز الصحية للرعاية الأولية " بمتوسط (1.06) وهي متوسطات تقع في الفئة الأقل، مما يعني عدم موافقة أفراد عينة الدراسة على وجود هذه المعوقات المرتبطة بفريق العمل.

### 3.4. متوسطات المحاور:

جدول (22) يوضح متوسط محاور معوقات جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي في مراكز الرعاية الصحية الأولية من منظور الخدمة الاجتماعية

م	المحور	المتوسط	الانحراف	الرتبة
1	المعوقات المرتبطة بالعملاء	1.29	.20834	1
2	المعوقات المرتبطة بالمؤسسة	1.25	.22211	2
3	المعوقات المرتبطة بفريق العمل	1.22	.21739	3
4	المعوقات المرتبطة بأداء الأخصائي الاجتماعي	1.14	.15410	4
5	المعوقات المرتبطة بالبيئة المحلية، والتي تؤثر على جودة الأداء المهني له بمراكز الرعاية الصحية.	1.11	.16933	5
	متوسط المتوسطات	1.20	.194254	

وجاء ترتيب المحاول كالتالي:

- جاء في المرتبة الأولى محور المعوقات المرتبطة بالعملاء بمتوسط حسابي قدره (1.29).
- جاء في المرتبة الثانية محور المعوقات المرتبطة بالمؤسسات بمتوسط حسابي قدره (1.25).
- جاء في المرتبة الثالثة محور المعوقات المرتبطة بفريق العمل بمتوسط حسابي قدره (1.22).
- جاء في المرتبة الرابعة محور المعوقات المرتبطة بأداء الأخصائي الاجتماعي بمتوسط حسابي قدره (1.14).
- جاء في المرتبة الخامسة محور المعوقات المرتبطة بالبيئة المحلية، والتي تؤثر على جودة الأداء المهني له بمراكز الرعاية الصحية. بمتوسط حسابي قدره (1.11). ويتضح من الجدول صحة القول: إن محاور معوقات جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بمراكز الرعاية الصحية الأولية من منظور الخدمة الاجتماعية بدرجة " موافقة".



## 5. مناقشة النتائج والتوصيات

## 1.5.1. مستخلص نتائج الدراسة:

## 1.1.5.1. النتائج المتعلقة بوصف مجتمع الدراسة:

- تتوزع أعمار أفراد عينة الدراسة ما بين (30 – 45)، وأن فئة كل من في سن (30)، وسن (35) جاؤوا بعدد (8) بنسبة (99,2) من إجمالي عينة الدراسة وهم الفئة الأكبر.
- أن (25) من افراد الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين بمراكز الرعاية الصحية الأولية، وبنسبة (71,4) هن من الاناث، وهن الأكثر من افراد الدراسة
- أن (34) من افراد عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين بمراكز الرعاية الصحية الأولية، وبنسبة (97,1) حاصلون على درجة البكالوريوس، وهم الأكثر من افراد الدراسة.
- أن (22) من افراد عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين بمراكز الرعاية الصحية الأولية، وبنسبة (62,9) تم التحاقهم بدورات تدريبية في مجال الخدمة الاجتماعية، وهم الأكثر من افراد الدراسة.
- أن (11) من افراد عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين بمراكز الرعاية الصحية الأولية، وبنسبة (31,4) تم التحاقهم بثلاث دورات تدريبية في مجال الخدمة الاجتماعية، وهم الأكثر من افراد الدراسة.

## 2.1.5.2. النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة:

السؤال الأول: ما المعوقات المرتبطة بأداء الأخصائي الاجتماعي، والتي تؤثر على جودة الأداء المهني له بمراكز الرعاية الصحية الأولية؟

- عدم اهتمام الأخصائي الاجتماعي بالتواصل مع أسرة المريض فيما يتعلق بالخطة العلاجية.
- عدم قدرة الأخصائي الاجتماعي على تحليل العوامل المسببة لمشكلات المرضى.
- قصور التدريب الميداني في المؤسسات الطبية.
- عدم متابعة الأخصائي الاجتماعي الخطة العلاجية للمريض بكفاءة
- عدم الاستعداد النفسي الأخصائي الاجتماعي لممارسة عملة في مراكز الرعاية الصحية الأولية.

السؤال الثاني: ما المعوقات المرتبطة بالمؤسسة، والتي تؤثر على جودة الأداء المهني له بمراكز الرعاية الصحية الأولية؟

- القصور في إجراء التحسين المستمرة للخدمات كأساس لزيادة كفاءة وجوده بالمراكز الصحية
- عدم وعي الادارة بمفهوم الخدمة الاجتماعية في مراكز الرعاية الصحية الأولية
- عدم وضوح مفهوم الجودة في إدارة مراكز الرعاية الصحية الأولية
- عدم استخدام التكنولوجيا الحديثة في إدخال وتحليل بيانات المرضى.
- عدم مراعاة رغبات المرضى في تصميم الخدمة التي تقدم من خلال المراكز
- عدم اشراك الأخصائي الاجتماعي بالقرارات المرتبطة بخدمات المرضى.

**السؤال الثالث: ما المعوقات المرتبطة بالعملاء، والتي تؤثر على جودة الأداء المهني له بمراكز الرعاية الصحية الأولية؟**

- عدم تعاون الأهل والأقارب للمريض مع الأخصائي الاجتماعي مراكز الرعاية الأولية
- عدم تفهم المرضى وأسرهم برامج الوقاية التي تتبعها مراكز الرعاية ويشارك فيها الأخصائي الاجتماعي
- عدم اقتناع المرضى وأسرهم بدور الأخصائي الاجتماعي الطبي في عملية العلاج.
- عدم تجاوب المريض مع الأخصائي الاجتماعي بشأن المعلومات التي تتطلب منه.
- عدم تفهم أسر المرضى للإجراءات التي يتخذها الفريق الطبي لعلاج وحل مشكلة المرضى.

**السؤال الرابع: ما المعوقات المرتبطة بفريق العمل، والتي تؤثر على جودة الأداء المهني له بمراكز الرعاية الصحية الأولية؟**

- عدم إيمان الفريق الطبي بالمركز الصحي بأهمية تحسين العمل تجاه المرضى.
- عدم إدراك الفريق الطبي المسؤولية الاجتماعية تجاه المرضى.
- عدم تواصل الفريق الطبي مع الأخصائي الاجتماعي في مراكز الرعاية الصحية الأولية
- عدم التعاون بين أعضاء الفريق الطبي والأخصائي الاجتماعي.
- عدم تطبيق العاملين بمراكز الرعاية الصحية الأولية لمفاهيم حقوق المرضى.

**السؤال الخامس: ما المعوقات المرتبطة بالبيئة المحلية، والتي تؤثر على جودة الأداء المهني له بمراكز الرعاية الصحية الأولية؟**

- غياب دور وزارة الصحة فيما يتعلق بتدريب وتأهيل الأخصائي الاجتماعي بمراكز الرعاية الصحية الأولية
- القصور في اجراء المسوح المستمرة للاحتياجات الصحية للمجتمع.
- القصور في خدمات المراكز الصحية والمؤسسات المعنية ومنها البلدية فيما يتعلق بصحة البيئة.
- عدم مشاركة قيادات المجتمع في تحديد أولويات الرعاية الصحية.
- قصور الامكانيات البيئية المحلية لمراكز الرعاية
- نقص الوعي الصحي لأفراد المجتمع المحلي.

## 2.5. التصور العلاجي المقترح:

من خلال الإطار النظري للدراسة واستعراض الدراسات السابقة، وما اسفرت عنه نتائج الدراسة يمكن وضع التصور المقترح لمواجهة معوقات جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي في مراكز الرعاية الصحية الأولية.

**1.2.5. الأسس النظرية التي يعتمد عليها التصور المقترح:** مفهوم الخدمة الاجتماعية الطبية، الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة، تحليل نتائج الدراسة.

## 2.2.5. أهداف التصور المقترح:

الهدف الرئيسي هو: تحديد اسلوب مواجهة معوقات جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي في مراكز الرعاية الصحية الأولية من منظور الخدمة الاجتماعية.

**3.2.5. آليات تحقيق أهداف التصور المقترح:**

- 1- فيما يتعلق بالحد من المعوقات المرتبطة بأداء المهني للأخصائي الاجتماعي عن طريق الآتي: الحصول على دعم المجتمع المحيط ب مراكز الرعاية الصحية الأولية لعمل الأخصائي الاجتماعي، تفعيل التدريب الميداني في المؤسسات الطبية. حرص الأخصائي الاجتماعي على متابعة الخطة العلاجية للمريض بكفاءة. اهتمام الأخصائي الاجتماعي بالتواصل مع أسرة المريض فيما يتعلق بالخطة العلاجية. تدعيم الاستعداد النفسي للأخصائي الاجتماعي لممارسة عمله في مراكز الرعاية الصحية. تنمية قدرة الأخصائي الاجتماعي على تحليل العوامل المسببة لمشكلات المرضى.
- 2- فيما يتعلق بالحد من المعوقات المرتبطة بالمؤسسة عن طريق الآتي: اشراك الأخصائي الاجتماعي بالقرارات المرتبطة بخدمات المرضى. مراعاة رغبات المرضى في تصميم الخدمة التي تقدم من خلال المراكز، وضوح مفهوم الجودة في إدارة مراكز الرعاية الصحية الأولية، التحسين المستمر للخدمات كأساس لزيادة كفاءة وجوده بالمراكز الصحية. وعي الإدارة بمفهوم الخدمة الاجتماعية.
- 3- فيما يتعلق بالحد من المعوقات المرتبطة بالعملاء عن طريق الآتي:
  - تفهم المرضى وأسرههم برامج الوقاية التي تتبعها مراكز الرعاية ومشاركة الأخصائي الاجتماعي.
  - تجاوب المريض مع الأخصائي الاجتماعي بشأن المعلومات التي تتطلب منه.
  - تفهم أسر المرضى للإجراءات التي يتخذها الفريق الطبي لعلاج وحل مشكلة المرضى.
  - تعاون الأهل والأقارب للمريض مع الأخصائي الاجتماعي مراكز الرعاية الأولية
  - اقتناع المرضى وأسرههم بدور الأخصائي الاجتماعي الطبي في عملية العلاج.
- 4- فيما يتعلق بالحد من المعوقات المرتبطة بفريق العمل عن طريق الآتي: تواصل الفريق الطبي مع الأخصائي الاجتماعي في مراكز الرعاية الصحية الأولية، إدراك الفريق الطبي المسؤولية الاجتماعية تجاه المرضى. التعاون بين أعضاء الفريق الطبي والأخصائي الاجتماعي. إيمان الفريق الطبي بالمركز الصحي بأهمية تحسين العمل تجاه المرضى. توجيه العاملين في المراكز الصحية بالقدرات التي تمكنهم من تطوير العمل، لتحقيق الأداء المهني.
- 5- فيما يتعلق بالحد من المعوقات المرتبطة بالبيئة المحيطة عن طريق الآتي: دور وزارة الصحة بتدريب وتأهيل الأخصائي الاجتماعي بمراكز الرعاية الصحية الأولية. زيادة خدمات المراكز الصحية والمؤسسات المعنية ومنها البلدية فيما يتعلق بصحة البيئة، اجراء المسوح المستمرة للاحتياجات الصحية للمجتمع. مشاركة قيادات المجتمع في تحديد أولويات الرعاية الصحية.

**4.2.5. الأطراف المشاركة في تحقيق أهداف التصور المقترح:**

- الأطراف الأساسية: الأخصائي الاجتماعي، فريق العمل، العملاء، المؤسسة، المجتمع المحلي.
- الأطراف غير الأساسية: الإعلام، المؤسسات المجتمعية، المجتمعات الأخرى، الوزارات المعنية.

**3.5. الاستراتيجيات المستخدمة:**

- **المشاركة:** تتضمن المشاركة قيام العملاء بالاعتماد على أنفسهم في حل مشاكلهم، وذلك بإشراكهم في وضع وتنفيذ وتقويم خدمات وبرامج الرعاية الصحية الأولية، وفي هذه المشاركة تحقيق لمبدأ الديمقراطية، والتفاعل والمشاركة الفعالة تساعد على تعديل الاتجاهات وتنمية شخصيتهم.
- **التفاعل:** تستخدم عندما تهتم بالتفاعل كوسيلة لإتاحة الفرص لتبادل وجهات النظر في موضوعات الجودة المختلفة، مثل تحديد الأولويات أو صنع القرارات ويتفاعل العاملون معا فيساعد ذلك على نمو قدرات العاملين المشتركين.
- **الإقناع:** يقوم الأخصائي الاجتماعي بدور هام في نقل الفكرة الى الطرف الآخر، ومحاولة إقناعه بصحة هذه الفكرة، وأن هذا الرأي هو الأفضل، وذلك عندما تلتقي الخبرة أو الرأي السليم المقاومة من المشتركين في إقناعهم بسلامة الرأي، وطالما تحقق هدف الإقناع سوف يكون واقع للعمل.
- **الاتصال:** تستخدم هذه الاستراتيجية في تسهيل الاتصال بين الجماعات المختلفة بمتخذي القرار، لشرح وجهات نظرهم لما يحتاجون إليه من خدمات، وهي العملية التي تنقلب بها المعلومات أو القرارات والتوجيهات خلال المنظمات الاجتماعية، والوسائل التي تساعد على تقدم المعرفة والآراء والاتجاهات. كما تستخدم لتدعيم الاتصال بين الهيئات الحكومية والأهلية وتنسيق الجهود بينهم، لتحقيق الأهداف.
- **التنسيق:** يهدف التنسيق إلى عدم التعارض بين جهود الجهات ذات العلاقة والاختصاص سواء أكانوا أفرادا أو إدارات أو مؤسسات، وبالتالي يسهل تحقيق الأهداف دون تعارض بينهم، وبالتالي تنسيق الجهود، وذلك لضمان تكاملها لتحقيق أهداف التنمية، ويمارس التنسيق في كل ما يقوم به من عمليات الدراسة والفحص والاتصال، والتنسيق بين الأهداف التي ترمي الخطة الى تحقيقها.
- **الاستشارة:** يستخدم الأخصائي الاجتماعي هذه الاستراتيجية عندما يمكن استشارة المشكلة وتحويلها من مجال الاحساس العام والوعي بها إلى مجال الاحساس والإدراك التام بها، وتجميع جهودهم وحثهم على مواجهة المشكلة وإيجاد الرغبة، وبالتالي العمل المشترك لمواجهتها وحلها عن طريق مساهمة ومشاركة الأفراد والجماعات.
- **التعاون:** تستخدم لتهيئة التعاون بين أهالي المجتمع وقادته الممثلين له بالخبراء والمتخصصين، ولتحقيق أحسن استخدام ممكن للموارد والامكانيات المتاحة، وتحقيق التعاون بين الجهود الأهلية والحكومية، وبالتعاون يمكن الوصول الى قرارات موضوعية سليمة.

**6. مراجع الدراسة****1.6. المراجع العربية:****(1) الكتب:**

- 1- باي، مالكوم (1998م): نظرية الخدمة الاجتماعية المعاصرة، ترجمة حمدي منصور، وسعيد عويضة، المكتب العلمي للنشر والتوزيع، القاهرة.
- 2- بدوي، زكي (1996): أصول الدمة الاجتماعية، دار الفر العربي، القاهرة.

- 3- بشير، إقبال، ومخولوف، لإقبال (1684) // الرعاية الطبية والصحية والمعوقين من منظور الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية.
- 4- بشير، إقبال، وسوسن، محمد (1996): الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في المجال الطبي، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية.
- 5- البلعيكي، منير (1987): المورد، دار العلم للملايين، ط12، بيروت.
- 6- البكري، أمل وحمارة، ريتا ويدران، زين (2006): الصحة والسلامة العامة، تقديم/ عالية الرفاعي، ط4، دار الفكر للنشر، الأردن.
- 7- جاد الرب، سيد محمد (2008): الاتجاهات الحديثة في إدارة المنظمات الصحية، جامعة قناة السويس، القاهرة.
- 8- جاد الرب، سيد محمد (2008): مراجع إدارة الأعمال – الاتجاهات الحديثة في إدارة المنظمات الصحية، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، مصر.
- 9- الحميدي، عبد الله بن عبد العزيز (1421هـ-2001م): الجغرافيا الطبية لمنطقة الرياض، سلسلة مشروع التعليم العالي لنشرة ألف رسالة علمية (39)، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض.
- 10- خاطر، احمد مصطفى (2005م): الخدمة الاجتماعية (نظرة تاريخية – مناهج الممارسة – المجالات)، المعهد العالي للخدمة الاجتماعية، الاسكندرية.
- 11- خاطر، أحمد (2005م): الخدمة الاجتماعية (نظرة تاريخية – مناهج الممارسة – المجالات)، المعهد العالي للخدمة الاجتماعية، الاسكندرية.
- 12- خاطر، أحمد، وفهمي، سامية، وبدوي، هناء (2001م): الادارة في المؤسسات الاجتماعية، المكتبة الجامعية. الاسكندرية.
- 13- خلفيات، ابتسام ورفيقاتها (دب) التربية الصحية، مطابع الجمعية العلمية، عمان.
- 14- خلوصي، محمد ماجد (1999م) المستشفيات والمراكز الصحية والاجتماعية، ط1، دار قابس للنشر، بيروت.
- 15- خوخة، توفيق، ومحمود، فوزة شحاته (2002م) دليل اجراء تنظيم العمل في المراكز الصحية، ط2، وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية، الرياض.
- 16- خوخة، توفيق بن أحمد (2010م): المدخل الى تحسين جودة الخدمات الصحية – الرعاية الصحية الأولية، ط4، المكتب التنفيذي لمجلس وزارة الصحة لدول مجلس التعاون الخليجي، الرياض.
- 17- الزامل، لمى غازي (1425هـ-2005م): التنقيف الصحي، مكتبة المجتمع الريي، الأردن.
- 18- الزيايدي، محمد مصطفى (1972م): اسس علم النفس العام، مكتبة سيد رأفت، القاهرة.
- 19- السباعي، زهير أحمد (1995م): طب المجتمع. حالات دراسية، ط1، الدار العربية للنشر، القاهرة.
- 20- سرحان، نظيمة (2006): الخدمة الاجتماعية المعاصرة، (ج،ن)، (د،م)
- 21- السروجي، طلعت، وابو المعاطي، مصطفى (2209م): ميادين ممارسة الخدمة الاجتماعية، الشركة الربية المتحدة للتسويق والتوزيع، القاهرة.
- 22- سعدي، خالد بن سعد (2011م): التخطيط الصحي – تطبيقات على إدارة المستشفيات والمراكز الصحية الأولية، ط2، كلية إدارة الأعمال، جامعة الملك سعود، الرياض.

- 23- سلامة، بدر (1997م): الصحة والتربية الصحية، دار الفكر العربي، القاهرة.
- 24- سليمان، حسن وآخرون (أ) (2005): الممارسات العامة في الخدمة الاجتماعية مع الفرد والأسرة، المؤسسة الجامعية للنشر والتوزيع، بيروت.
- 25- سليمان، حسن وآخرون (ب) (2005): الممارسات العامة في الخدمة الاجتماعية مع الجماعة والمجتمع، المؤسسة الجامعية للنشر والتوزيع، بيروت.
- 26- صادق، نبيل وآخرون (2005م): تنظيم المجتمع (ممارسات - نظريات - نماذج) جامعة حلوان، القاهرة.
- 27- صالح، عبد المحي، رمضان، السيد (1999): اسس الخدمة الاجتماعية الطبية والتأهيل، دار النهضة الجامعية، الاسكندرية.
- 28- مرسي، محمد عبد المعبود (1984م): علم الاجتماعي عند ثالكوم وبرسونز بين نظريتي الفعل والنسق الاجتماعي، مكتبة العليقي الحديثة، القصيم، المملكة العربية السعودية.
- 29- النماس، أحمد (2000م) الخدمة الاجتماعية الطبية، دار النهضة العربية، الطبعة الأولى، بيروت.
- 30- نور، محمد عبد المنعم (1971م): الخدمة الاجتماعية الطبية والتأهيل، مكتبة القاهرة الحديثة، القاهرة.
- 31- موقع وزارة الصحة والسكان بالمملكة العربية السعودية. [www.moh.gov.sa](http://www.moh.gov.sa)
- 32- الأحمدى، حنان بنت عبد الرحيم (1428هـ/2007م) تقييم الأطباء لخدمات الرعاية الصحية الأولية في المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة، الرياض.
- 33- الحربي، حياة (1422هـ) ادارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير الجامعات السعودية، رسالة دكتوراه غير منشورة، قسم الادارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة.
- 34- العشير، محمد (1415هـ): المشاركة الاجتماعية في برنامج الرعاية الصحية الأولية في مناطق نجران، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود، الرياض.
- 35- عوض، حسني، النمر، رائد (2010م): واقع تطبيق مهنة الخدمة الاجتماعية في الميدان الطبي ومعوقتها من وجهة نظر العاملين في المؤسسات الطبية في محافظتي قفيلية وطولكرم، رسالة ماجستير منشورة، مجلة العلوم الاجتماعية، فلسطين.
- 36- علي، سنوسي (2005م): تقييم مستوى الفعالية التنظيمية للمستشفيات في الجزائر، دراسة تطبيقية على المستشفيات العمومية، رسالة ماجستير منشورة، جامعة المسيلة، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد السابع، الجزائر.
- 37- القمير، عبد الرحمن (2001م): مدى فاعلية الممارسة المهنية لمرشدي الطلاب، دراسة تقويمية للممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في المدارس الحكومية الثانوية التابعة لوزارة المعارف، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود، كلية الآداب قسم الخدمة الاجتماعية، الرياض.
- 38- الملحم، ناصر عبد العزيز مبارك (2007م): الاعتماد الأكاديمي لمدارس التعليم العام في المملكة العربية السعودية، نموذج مقتر، رسالة دكتوراه منشورة، كلية التربية، جامعة الملك سعود، الرياض.
- 39- الداغ، سامع عبد العزيز (1999م)، تصميمات النسق المفرد، مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد الرابع والعشرون، العدد (1)، الكويت.

(ب) المجلات والدوريات:

1- تقرير منظمة الصحة العالمية (2008م): الوثائق الأساسية، ط 43، التربية الصحية، استعراض برنامج جنيف، جنيف.

(ج) الرسائل الجامعية:

- 1- جريدة الرياض (2010م): السبت 12 محرم 1432 هـ - 18 ديسمبر 2010م - العدد 15517.
- 2- خوخة، توفيق ومحمود، شحاته (2002م): دليل اجراء العمل في المركز الصحية، وزارة الصحة، ط2، الرياض.
- 3- خوخة، توفيق وآخرون (2001م): الرعاية الصحية الأولية تاريخ وانجازات ومستقبل، مطابع الفرزدق التجارية، الرياض.

(د): مواقع الانترنت:

- 1- وزارة الصحة، الادارة العاملة للمراكز الصحية (1993م): دليل العاملين في الرعاية الصحية الأولية، الطبعة الثالثة، البرنامج التدريبي، الرياض.
- 2- وزارة الصحة، اللجنة العلمية للجودة النوعية (1993م): مؤشرات الجودة النوعية في الرعاية الصحية الأولية، المملكة العربية السعودية.
- 3- وزارة الصحة، سياسات واجراءات العمل للرعاية الصحية (2011م): الوكالة المساعدة للطب العلاجي، لجنة تحديث السياسات والاجراءات التمريضية، الرياض.

2.6. المراجع باللغة الانجليزية:

Alinsky, S (1965): The War on Poverty: Political Pornography. Journal of Social Issues.

World Health Organization (1988). Education for health, AMANUL On health education in primary health car, communicating the health message: methods and media.

Oliver D, Thapar A Mead N, Gelb sfran Roland mO " identify predictors Of high quality car in English general practice: observational study ". British Medical Journal 1-6

JULIA, M&. Billups, J (1987): Changing Profile of Social Work Practice: A content Analysis. Social > Abstracts, & WORK Research

Dorfman, R (1996): Clinical Social Work: Definition, Practice and Vision. New York: Brunner/Mazel Publishers

Ewalt, P (1979). Toward A Definition of Clinical Social Work. Washington, D.C.: NASW

Frost, A (1991): Private Practice in Eastern Massachusetts: Preliminary Findings. Unpublished Manuscript. Simmons College School of Social Work. Boston.



- Goldstein, E (1979): Knowledge Base in Clinical Social Work. In P. L. Ewalt (Ed.), Toward a Definition of Clinical Social Work. Washington, DC. NASW
- Goldstein, E (1995). Ego psychology and Social Work Practice. New York: The Free Press
- Helen, N (1995): Clinical Social Work: Knowledge and Skills. Second Edition. New York: Columbia University Press
- Larson, J&. Hepworth, D (1990): Direct Social Work Practice. Belmont, CA: Wadsworth Publishing Company
- Larsen, J& Hepworth, D. Rooney, R (1997): Direct Social Work Practice Theory and Skills. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole Publishing Company.
- Kirk, S &. Kutchins, H (1987). DSM-III and Social Work; Malpractice. Social Work.
- Rowe, W (1996): Client-Centered Theory: A Person-Centered Approach, In F. J. Turner (Ed.): social work organization of medical work, transation publishers, July Social Work Treatment. New York: The Free Press
- Thomilson, R (1996). (Ed.), Behavior Theory and Social Work Treatment, In F. J. Turner New York: The Free Press. Social Work Treatment
- Robinson, H & Woods, M (1996). Psychosocial Theory and Social Work Treatment, In F. J. Turner (Ed.), Social Work Treatment. New York: The Free Press

**Doi:** [doi.org/10.52133/ijrsp.v4.37.5](https://doi.org/10.52133/ijrsp.v4.37.5)



استراتيجيات الذكاء العاطفي والقيادة التحويلية وتأثيرها في رأس المال البشري ضمن رؤية المملكة 2030  
(بالتطبيق على عينة من القيادات الإدارية لمجموعة من الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية  
السعودية)

**Emotional Intelligence Strategies and Transformational Leadership and its Impact on  
Human Capital within the Kingdom's Vision 2030 (With Application on a Sample of the  
Managerial Leadership of a Group of Industrial Companies in the Eastern Region from  
the Kingdom of Saudi Arabia)**

الدكتور/ سليمان بن أحمد الشهري

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

Email: [Slam44455@gmail.com](mailto:Slam44455@gmail.com)

الدكتور/ محمد أنس شمسي

دكتوراه في إدارة الأعمال، جامعة بورغوني، ديجون فرنسا

الدكتور/ ابهيجيت غوش

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

#### ملخص الدراسة

الهدف الرئيسي من الدراسة هو التعرف مدى تطبيق استراتيجيات الذكاء العاطفي في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ضمن رؤية المملكة 2030، كذلك التعرف على واقع إدارة رأس المال البشري في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية، كلك التعرف على مدى ممارسة القيادة التحويلية في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية. قام الباحث باستهداف القيادات الإدارية لمجموعة من الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية، واعتمد الباحث على استخدام المنهج الوصفي التحليلي، كما استعان الباحث بالاستبانة وذلك لمناسبتها لتحقيق أهداف الدراسة. توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: أظهرت النتائج أن افراد الدراسة موافقين بشدة على عبارات محور مدى تطبيق استراتيجيات الذكاء العاطفي في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية، كما توجد علاقة ارتباط طردية موجبة ذات دلالة احصائية بين تطبيق استراتيجيات الذكاء العاطفي و ممارسة القيادة التحويلية في الشركات الصناعية) و إدارة رأس المال البشري في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية، وقد جاء ممارسة القيادة التحويلية في الشركات الصناعية الأثر الأكبر، ثم جاء تطبيق استراتيجيات الذكاء العاطفي في الشركات الصناعية من حيث تأثيره على إدارة رأس المال البشري في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية،

كما توجد علاقة ارتباط طردية موجبة ذات دلالة احصائية بين ممارسة القيادة التحويلية في الشركات الصناعية وإدارة رأس المال البشري في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية، وان ممارسة القيادة التحويلية في الشركات الصناعية يمكن أن تفسر حوالي (67 %) من التغيرات في إدارة رأس المال البشري. قدمت الدراسة عدد من التوصيات، مساعدة القادة للمرؤوسين علي امتلاك الرؤية المستقبلية وسعيهم للتعلم الدائم.

**الكلمات المفتاحية:** الذكاء العاطفي، القيادة التحويلية، رأس المال البشري، القيادات الإدارية، رؤية المملكة 2030

## **Emotional Intelligence Strategies and Transformational Leadership and its Impact on Human Capital within the Kingdom's Vision 2030**

**(With Application on a Sample of the Managerial Leadership of a Group of Industrial Companies in the Eastern Region from the Kingdom of Saudi Arabia)**

**Dr. Suliman Ahmed Alshahri**

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

**Email:** [Slam44455@gmail.com](mailto:Slam44455@gmail.com)

**Dr. Abhijit Ghosh**

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

**Dr. Mohamed Anas Shamsy**

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

### **Abstract**

The main objective of the study is to identify the extent to which emotional intelligence strategies are applied in industrial companies in the eastern region of the Kingdom of Saudi Arabia within the vision of the Kingdom 2030, as well as to identify the reality of human capital management in industrial companies in the eastern region, all of which is to identify the extent to which transformational leadership is practiced in companies industrial area in the eastern region. The researcher targeted the administrative leaders of a group of industrial companies in the eastern region of the Kingdom of Saudi Arabia.

The study reached a number of results, the most important of which are: The results showed that the study members agreed strongly with the statements of the axis of the extent of the application of emotional intelligence strategies in industrial companies in the eastern region, and there is a positive direct correlation with statistical significance between the application of (emotional intelligence strategies and the practice of transformational leadership in industrial companies) and human capital management In industrial companies in the Eastern Province, the practice of transformational leadership in industrial companies has had the greatest impact, then came the application of emotional intelligence strategies in industrial companies in terms of its impact on human capital management in industrial companies in the Eastern Province, and there is a positive and significant positive correlation A statistic between the practice of transformational leadership in industrial companies and human capital management in industrial companies in the eastern region, and that the practice of transformational leadership in industrial companies can explain about (67%) of the changes in human capital management. The study made a number of recommendations, helping leaders to subordinates to own the future vision and their quest for permanent learning.

**Keywords:** Emotional Intelligence, Transformational Leadership, Human Capital, Administrative Leaders, the Kingdom's Vision 2030.

### 1. المقدمة:

تعد موضوعات الذكاء العاطفي والقيادة التحولية ورأس المال البشري من المواضيع التي أوليت اهتماماً كبيراً من الباحثين والمفكرين كونها تتمحور حول المكون الاجتماعي والعلاقات الإنسانية داخل المنظمات عموماً والصناعية منها بشكل خاص وحساسية ذلك ما بين الدراسات الحديثة والسابقة. يضاف لذلك التحديات والتطورات الحديثة سواء كانت اقتصادية أو اجتماعية أو تحول اقتصادي جديد يطل من خلال برنامج رؤية المملكة العربية السعودية 2030 مما يجعل معالجة ومواجهة هذه التحديات من خلال التأثير في سلوكيات الزملاء، المرؤوسين، والطاقم الإداري والفني بشكل عام وكيفية وتنمية مقدراتهم الشعورية عن طريق فتح المجال لهم وتشجيعهم على مواجهة المشكلات والصعوبات التي تواجه منظماتهم وفقاً لمفهوم رأس المال البشري للرفع من الكفاءة وفقاً لسلوكيات وأخلاقيات مهنية رفيعة (باتلور، 2014).

ومن هنا نلمس أهمية الدراسة الحالية بضرورة إجراء دراسة ميدانية في البيئة الصناعية التي تعاني من قصور في تفهم وتلمس الأبعاد الاجتماعية والإنسانية في العمل على الرغم من كونها جهات ربحية تبحث بجد وتعمل لتحقيق ما يرضي المستثمرين وهذا يجعلها بحاجة الى قيادة أكثر وأفضل وكونها من أفضل الكيانات التنظيمية التي تتعامل مع متغيرات البحث، فضلاً عن تأثيرها الكبير في تطور بيئة ومجتمع المنطقة الشرقية على مر العقود.

**1.1. مشكلة الدراسة:**

تعد استراتيجيات الذكاء العاطفي كالقلب في جسم الإنسان ويعمل كمحرك لكل المستويات الإدارية في الهيكل التنظيمي ولجميع وظائف المنظمة أيًا كانت وأياً كان مستواها، مما يجعل الأداء مرتبطاً بشكل وثيق بهذه الاستراتيجيات. وبحسب الدراسات السابقة، يأتي التفكير الناقد بمرتبة متقدمة مع المهارات الإدراكية للقائد، مثل حل المشكلات والتفكير الاستراتيجي وحسن التواصل من حيث الأهمية في منظمات الاعمال، لان ذلك الشخص أيًا كانت صفته ممن يتمتع بذكاء عاطفي يكون أكثر سعادة في عمله مما يرفع درجات الانتماء للمنظمة (ايسه، 2018).

بعبارة أخرى، الحس الإداري وقوة الشخصية لدى القائد أو المدير تكتمل بقدرته على بناء الحس بأهمية العمل والإلهام وغرس قيم الولاء ومواجهة الاوضاع الصعبة التي قد تواجه المنظمة ومد جسور التواصل والاتصال بكافة الأطراف داخل وخارج المنظمة. وفي هذه الحالة بُني تصور على مر العقود الماضية بالتركيز على العمل داخل المنظمة وفق النظام الداخلي لها وهيكلها التنظيمي وآلية رفع التقارير مهملين الجانب المعنوي للموظف والذي يُعنى بجانب الأفكار والعلاقات البينية والعواطف في بيئة العمل لذلك فقد توجهت انظار الباحثين نحو دراسة عوامل ترتبط معظمها بالجوانب الانسانية والاجتماعية، اذ اكدت الدراسات والبحوث ان نجاح المنظمات وما تقدمه لا يقترن بالجوانب المادية فقط ولا يكون مكتملاً ما لم يكون مقترناً بالقدرة التأثيرية لقادتها فهي الداعم الاساسي والباعث المولد للطاقة والابداع وبناء على ذلك فقد تجسدت ملامح مشكلة البحث الحالية بالتساؤلات التالية:

هل تؤثر استراتيجيات الذكاء العاطفي على القيادة التحويلية، هل تؤثر استراتيجيات الذكاء العاطفي على رأس المال البشري، هل تؤثر القيادة التحويلية على رأس المال البشري، كيفية قياس أثر استراتيجيات الذكاء العاطفي والقيادة التحويلية مجتمعة على رأس المال البشري؟

**2.1. أهداف الدراسة:**

- 1) التعرف على مدى تطبيق استراتيجيات الذكاء العاطفي في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ضمن رؤية المملكة 2030.
- 2) التعرف على واقع إدارة رأس المال البشري في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ضمن رؤية المملكة 2030.
- 3) التعرف على مدى ممارسة القيادة التحويلية في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ضمن رؤية المملكة 2030.

**3.1. أهمية الدراسة:**

تأتي أهمية البحث الحالي من أهمية المتغيرات المبحوثة (الذكاء العاطفي، القيادة التحويلية) وهذا سيؤدي حتماً إلى نجاح رأس المال البشري (المتغير الثالث)، وتحسين الأعمال التي بدورها تسهم في الريادة في مجال دور القائد في كشف وتمييز متطلبات العاملين حيث يلجأ إلى مبادئ الأخلاق وشعور العاملين بهدف الوصول إلى المقاصد الأخلاقية ويكون وكيلاً للتعبير، ويحفز العاملين ويوجههم نحو السلوكيات والقيم الجوهرية الجديدة، كما تعد القيادة التحويلية المشارك الرئيس مع العاملين في الرؤية أو الغرض وفي أعلى مستوياتها بدلاً عن تقييم الواقع الحالي لهؤلاء العاملين،

ويصبح الموظف في دائرته متحولاً متى ما أدرك أهمية المهام التي يؤديها ومتى ما تمت مساعدته لكي يسمو بمصالحه الذاتية لصالح غرض المنظمة، وان امتلاك القائد للمهارات والقدرات العاطفية تجعل منه قريباً من تقييم الوضع الراهن للمنظمة والعمل على صياغة الأهداف وتوضيحها وضمان اتساقها مع الرؤية المثالية للمستقبل للمملكة 2030م؛ وبالتالي القدرة على خلق وتوضيح رؤية مستقبلية للمنظمة تتصف بالواقعية والجاذبية وإمكانية الاعتماد عليها من قبل الجميع في المنظمة التي تنمو وتتطور بمرور الوقت.

#### 4.1. فرضيات الدراسة:

من خلال اشكالية الدراسة تتضح لنا الفرضية الرئيسية للبحث والتي تتمثل فيما يلي:

يوجد علاقة بين استراتيجيات الذكاء العاطفي والقيادة التحويلية وتأثيرها في رأس المال البشري ضمن رؤية المملكة 2030. ومنها تنبثق الفرضيات الفرعية التالية:

1. توجد علاقة بين تطبيق استراتيجيات الذكاء العاطفي في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية ورأس المال البشري ضمن رؤية المملكة 2030.
2. توجد علاقة بين ممارسة القيادة التحويلية في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية ورأس المال البشري ضمن رؤية المملكة 2030.

#### 2. الإطار النظري والدراسات السابقة:

##### 1.2. الإطار النظري للدراسة:

##### أولاً - الذكاء العاطفي:

يعد مفهوم الذكاء العاطفي من المفاهيم الحديثة التي ظهرت في مجال السلوك الإنساني والذي يقوم على فكرة ان نجاح القائد لا يعتمد على القدرات الفكرية والفنية فقط بل يتطلب ذكاء عاطفياً، ويشير جولمان بأن معامل الذكاء يسهم في 20% فقط من العوامل التي تحدد النجاح في الحياة، تاركاً 80% للعوامل الأخرى (جولمان، 2000).

وأول من استخدم الذكاء العاطفي كمفهوم علمي العالمان (Mayer & Salovey, 1990) حيث عرفا على انه قدرة معرفة مشاعرنا وانفعالاتنا ومشاعر الآخرين وانفعالاتهم والتمييز بين المشاعر والانفعالات واستخدام المعرفة لتوجيه تفكير الشخص وافعاله.

وأصبح المفهوم أكثر تداولاً بعد أن نشر (Goleman, 1995) كتاب حمل اسم (Emotional) Intelligence في هذا الكتاب أوضح أن الذكاء العاطفي هو "القدرة على ادارة مشاعرنا وتحفيزها وادارة مشاعر الآخرين وعواطفهم بشكل جيد للنجاح في الحياة المهنية".

وترجع أهمية الذكاء العاطفي إلى أهمية العواطف في حياتنا عامة وفي بيئة العمل بشكل خاص، فالعاطفة تؤثر على كل شيء يفعله الأفراد، فيمكن للعواطف ان تزيد من الروح المعنوية بين العاملين، ولكن من ناحية أخرى يمكن ان يكون لها اثار سلبية، فالعواطف السلبية مثل الخوف والقلق والغضب والحيرة او التردد ربما تستهلك الكثير من طاقة الفرد وتقلل من الروح المعنوية لديه، والتي يمكن ان تؤدي إلى الغياب واللامبالاة.

يستند الذكاء العاطفي على فكرة ان نجاح الفرد في الحياة الاجتماعية أو المهنية لا تعتمد على ما يملك من قدرات عقلية (ذكاء معرفي) ولكن أيضا يعتمد على مهاراته العاطفية والاجتماعية فقدره الانسان على الاستخدام الفاعل لمجموعة من المهارات والكفاءات التي تمكنه من ادراك عواطفه وعواطف الاخرين وفهمها وادارتها وتقويمها هي جوهر الذكاء العاطفي وذلك ليكون الشخص أكثر قدرة وتوازنا على ترشيده سلوكه وتفكيره بوسائل متعددة تزيد من فرص نجاحه في التعامل مع ذاته ومع الآخرين في بيئة المنظمة وتقلل من مخاطر فشله (درة، 2015).

### **وللذكاء العاطفي عدد من المكونات التي يتألف منها، ويمكن ذكرها على النحو التالي (عثمان، 2010، ص 117 - 118):**

- 1- **المعرفة الانفعالية:** وهي الركيزة الأساسية للذكاء العاطفي، وتتمثل في القدرة على الانتباه والإدراك الجيد للانفعالات والمشاعر الذاتية وحسن التمييز بينهما والوعي بالعلاقة بين الأفكار والمشاعر الذاتية والأحداث الخارجية،
- 2- **إدارة الانفعالات:** وتشير إلى القدرة على التحكم في الانفعالات السلبية وكسب الوقت للتحكم فيها وتحويلها إلى انفعالات إيجابية، وهزيمة القلق والاكتئاب وممارسة الحياة الاجتماعية والمهنية بفاعلية،
- 3- **تنظيم الانفعالات:** وتشير إلى القدرة على تنظيم الانفعالات والمشاعر وتوجيهها إلى تحقيق الإنجاز والتفوق، واستعمال المشاعر والانفعالات في صنع أفضل القرارات، وفهم كيف يتفاعل الآخرون بالانفعالات المختلفة، وكيف تتحول الانفعالات من مرحلة إلى أخرى،
- 4- **التعاطف:** ويشير إلى القدرة على إدراك انفعالات الآخرين والتوحد معهم انفعالية وفهم مشاعرهم وانفعالاتهم والتناغم معهم والاتصال بهم،
- 5- **التواصل:** ويشير إلى التأثير الإيجابي والقوى في الآخرين عن طريق إدراك انفعالاتهم ومشاعرهم ومعرفة متى تقود ومتى تتبع الآخرين وتساندهم وتتصرف معهم بطريقة لائقة.

ويشكل الذكاء العاطفي أحد المتغيرات الأساسية، والتي أخذت في البروز كأحد الصفات الجوهرية للقائد الإداري، حيث إن قدرة القادة على اكتشاف واستغلال طاقات وقدرات العاملين الظاهرة والكامنة، ومساعدتهم في توظيفها وتنميتها، لا يمكن أن تتحقق إلا من خلال اكتشاف القادة أنفسهم والوعي بقدراتهم، ومن هنا تبدأ رحلة البحث عن التميز في القيادة انطلاقاً من الداخل نحو الخارج، حيث ينبغي على القائد أن يتعرف على ذاته، وأن يكون على وعي تام برواه وأهدافه وقيمه وتصورات وافتراضاته، صادقاً في أقواله وأفعاله ومشاعره حتى يستطيع التأثير على الآخرين لتحقيق النتائج المطلوبة، ولتحقيق ذلك، يجب على القائد أن يكون واعياً أيضاً بمشاعر العاملين؛ لمساعدتهم على إدارة تلك المشاعر وحفز طاقاتهم وبناء الثقة اللازمة للارتقاء بمستويات ومعايير الأداء والخدمة (الخازندار، 2005، ص5)

## ثانيا - القيادة التحويلية:

يعد مفهوم القيادة التحويلية من المفاهيم الإدارية الحديثة في الفكر الإداري والذي تلعب دورا رئيسة في إجراء التغييرات التنظيمية لتعزيز الوصول إلى الهدف من خلال سعي القائد إلى الارتقاء بمستوى مسؤوليه من أجل الانجاز والتطوير الذاتي والعمل على تنمية وتطوير العاملين والمنظمة ككل.

عرف ((Bass & Avolio 1994) القيادة التحويلية بانها القيادة التي تحدث عندما يحفز القائد على المنفعة بين الزملاء والتابعين لعرض اعمالهم بمنظور جديد، اذ ان القيادة التحويلية تولد ادراكا برسالة او رؤية المنظمة، وتطور التابعين لتقديم مستويات اعلى من القدرات والامكانات. (Mwangi, 2011, 30)

كما تعرف بأنها "العملية التي تحفز النشاط الهادف في الآخرين من خلال تغيير الطريقة التي ينظرون فيها إلى العالم من حولهم، وترتبط الواحد بالآخر اذ انها تؤثر على الاعتقادات الشخصية للأفراد عن طريق لمس قلوبهم وعقولهم. (Modassir & Singh, 2008, 9)

وتكمن أهمية القيادة التحويلية في وجود قادة يتمتعون برؤى مستقبلية ثابتة من أجل اقتناص الفرص وتذليل الصعوبات لتحقيق أهدافهم مهما كانت الظروف المحيطة، ومن خلال التأكيد على أهمية الذكاء العاطفي ودوره بوصفه أداة لتوجيه سلوك القادة والأفراد في منظمات الأعمال (Goleman, 2010).

أما أهمية القيادة التحويلية في المنظمة فتبرز عندما تواجه ظروف معينة مثل البيئة المضطربة السريعة التغيير، المنافسة العالمية، الأسواق غير المنظمة؛ حيث تتمثل أهميتها في هذه الظروف بتحفيز والهام المرؤوسين ودفعهم لإنجاز المهام ورفع معنوياتهم وتعزيز قدراتهم الذاتية لمواجهة هذه الظروف وجعلهم راغبين في بذل جهود إضافية لتحقيق النجاح والهدف المطلوب (Mckenna, 2000, 383).

حيث تقوم القيادة التحويلية بدور بارز في وضع محددات للأداء التنظيمي، ضمن نسق متكامل ومتربط يجعلها قادرة على الاستجابة الفاعلة للتغييرات الداخلية والخارجية، وتضع قيما للمنظمة وتدعمها وتحديث تغييرات في ثقافتها ومعتقداتها.

وتبرز أهمية القيادة التحويلية وإمكانية تطبيقها في المنظمات من وجهة نظر المشار إليه في أنها قيادة فنية تتضمن أساليب إدارية على درجة عالية من الأهمية، وأنها تعمل على رفع مستوى الأداء التنظيمي، وتستجيب بشكل فاعل للتغيرات التي تحدث في مناخ عمل المنظمات، والتقلبات في حاجات العاملين وورغباتهم وكذلك شعارهم المتعاملين مع المنظمة، فضلا عن رفع ثقة العاملين بالمنظمة وأشعارهم بالمواطنة والانتماء، وتبعث فيهم الدافعية اللازمة لتحقيق الأداء المتميز. (حسون، 2016، ص36)

أما عن أهداف القيادة التحويلية، فقد حدد (Lethwood, 1990) ثلاثة أهداف جوهرية للقيادة التحويلية حث القائد التحويلي على الالتزام بها وهي على النحو التالي (Conger, 2002, 9) (Lethwood, 1990, 17):

1. مساعدة فريق العمل على تطوير وتحقق نقلة مهنية وذلك عن طريق وضع هدف تعاوني تسعى المنظمة إلى تحقيقه، وتقليل عزلة المرؤوس، واستخدام الكليات المناسبة لتحقيق التغييرات الثقافية نحو الأفضل، والاتصال بفاعلية والقيم



والمعتقدات والمعايير الثقافية بالمنظمة، ومشاركة القيادة مع الآخرين وذلك بتعويض السلطة لفريق عمل معين بالمنظمة نادر على التحسين والتطوير.

2. مساعدة العاملين على حل مشاكلهم بطريقة أكثر فاعلية فالمشاركة بين العاملين والمديرين يمكن أن يؤدي إلى تفسير المشكلة من وجهات نظر عديدة ورقي مختلفة، ووضع الحلول البديلة بناء على مناقشات المجموعة، وتجنب الالتزام بحلول محددة مسبقاً إضافة إلى الاستماع بطريقة فعالة للأراء المختلفة وتوضيحها، وتوضيح وتلخيص المعلومات الرئيسية عن موضوع المشكلة أثناء الاجتماعات.
3. تعزيز تنمية العامل دافعية المرؤوسين للتنمية يتم تعزيزها من خلال تبنيهم لمجموعة من الأهداف الداخلية للنمو المهنية ويتم تسهيل هذه العملية حينما يرتبطون ارتباطاً وثيقة بأهداف ومنهج المنظمة ويشعرون أنهم ملتزمون بها بشكل قوي.

ومما سبق، يلاحظ الباحث أن تنمية وتعزيز العاملين يتم من خلال إعطائهم دور إيجابي في حل مشاكل المنظمة بهدف تحقيق الإصلاح المؤسسي والتأكيد على تحقيق الأهداف.

### ثالثاً - رأس المال البشري:

يمثل رأس المال البشري المعارف والمهارات والخبرات المتواجدة بالمؤسسة من مختلف المستويات، فهو من أهم موارد المؤسسات الحديثة ذلك أنه الأداة الحقيقية لتحقيق الأهداف من خلال المزج بينه وبين الموارد الأخرى، ولأنه المصدر الرئيسي للمعرفة والتي تعتبر بدورها ميزة تنافسية لمؤسسات اليوم.

وقد أكد (Scholtz, 1993) أن رأس المال البشري يعبر عن العنصر الرئيسي للتحسين في المؤسسات والمتمثلة في الأصول والمستخدمين، والذين يعملون على إنتاج المنتجات الجديدة وتحقيق الميزة التنافسية، كما بين أن رأس المال البشري متعلق بالعمليات التي لها علاقة بالتعليم والتدريب، ومختلف المبادرات الأخرى التي تساهم في زيادة مستويات المعرفة، المهارات القدرات، القيم، والأصول الاجتماعية، حيث تساهم هذه المبادرات في تحقيق الرضا والأداء، وفي النهاية تساهم في رفع أداء المؤسسات (قوادرية، 2016، ص25).

ويعرف رأس المال البشري بأنه "ذلك الرصيد من المعارف والمهارات والقدرات التي يجسدها الأفراد والذي يحدد مستوى إنتاجيته، ومن حيث المبدأ فإنه يتضمن القدرات الفطرية والمهارات المكتسبة من خلال التعليم" (Alexander and Andraw, 2011, p2)

يمثل رأس المال البشري المحور الحاكم في رأس المال الفكري باعتباره المحرك الرئيس للإبداع، وباعتباره المورد المحدد للقيم غير الملموسة في عمر المعرفة، والذي يتحدد في القوى العاملة، المؤهلة والتي تمتلك التفكير والقدرة والابتكار والتجديد، من خلال المعرفة الضمنية الكامنة في فكر وأذهان القوى العاملة.



ولرأس المال أهمية كبرى في شتى مناحي الحياة، ويمكن ذكر بعضها على النحو التالي (أليفي، 2009، ص7):

1. يمكن للمورد البشري من خلق مصادر جديدة للدخل الوطني تكون بديلة لدخل النفط باعتباره مصدر غير متجدد وقابل للنفاد.
2. العنصر البشري هو أساس التنظيم والتنسيق بين مختلف عناصر الإنتاج المادية والبشرية
3. الكفاءات البشرية هي أساس البحث العلمي وتقنياته وتوظيف إنتاجاته

وفيما يخص رأس المال البشري في المؤسسات، فقد أكد الاقتصاديون فيما مضى أن الأفراد هم جزء من ثروة الأمم، وأكدوا أن طاقة إنتاج الأفراد هي أكبر من الموارد الأخرى. وللتأكد من أهمية رأس المال البشري قام (Abramovitz, 1993) بدراسة النمو الاقتصادي الولايات المتحدة الأمريكية في القرن التاسع عشر، والنتيجة التي توصل إليها من خلال هذه الدراسة أن التقدم التكنولوجي كان متحيزا بشدة إلى استخدام رأس المال المادي، أما في القرن العشرين تحول هذا التحيز إلى استخدام رأس المال البشري، وهذا التحيز ساهم في نمو الإنتاجية. (قوادرية، 2016، ص31)

## 2.2. الدراسات السابقة:

دراسة الشايع والمطيري (2019) بعنوان: الذكاء العاطفي وعلاقته بالقيادة الخادمة لدى قائدات المدارس في محافظة المذنب من وجهة نظر المعلمات.

هدفت الدراسة التعرف على العلاقة بين الذكاء العاطفي والقيادة الخادمة لدى مديرات المدارس في محافظة المذنب بالمملكة العربية السعودية. أجريت الدراسة على عينة مكونة من (264) معلمة، تم اختيارهم بشكل عشوائي، جمعت البيانات اللازمة للدراسة منهم عن طريق استبانة تم تطويرها من قبل الباحثين. لتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي. أبرز ما توصلت إليه الدراسة من نتائج هو انخفاض مستوى الذكاء العاطفي لمديرات المدارس وبشكل واضح، وأن هناك علاقة إيجابية بين الذكاء العاطفي والقيادة الخادمة.

دراسة الشاعر والخشالي (2019) بعنوان: أثر الذكاء العاطفي في القيادة الأخلاقية في شركات الصناعات الكهربائية الأردنية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الذكاء العاطفي في القيادة الأخلاقية في شركات الصناعات الكهربائية الأردنية. واعتمدت الدراسة أربعة أبعاد لقياس الذكاء العاطفي وهي: الوعي بالذات، وإدارة الذات، والوعي الاجتماعي، وإدارة العلاقات، كما تم قياس القيادة الأخلاقية من خلال أربعة أبعاد وهي: احترام الآخرين، وخدمة الآخرين، والعدالة مع الآخرين، والصدق مع الآخرين. أجريت الدراسة على عينة عشوائية طبقية تناسبية مكونة من (265) عاملاً في شركات الصناعات الكهربائية الأردنية، حيث مثل العاملون في تلك الشركات وحدة التحليل لهذه الدراسة. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهدافها، حيث تمت الاستعانة بالاستبانة لجمع البيانات اللازمة. حيث تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لمثل هذا النوع من الدراسات أهمها الانحدار البسيط والمتعدد.

وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود مستويات أهمية نسبية مرتفعة للذكاء العاطفي والقيادة الأخلاقية في شركات الصناعات الكهربائية الأردنية، وأيضاً وجود أثر ذو دلالة إحصائية للذكاء العاطفي في القيادة الأخلاقية. أوصت الدراسة بضرورة تركيز شركات الصناعات الكهربائية الأردنية على مساعدة العاملين فيها على إدارة الذات، والسيطرة على النفس في حالات الغضب، وتقوية العلاقات الإيجابية بين العاملين.

**دراسة (Rajesh, Priksat, Shum and Suganthi, 2019) بعنوان: تأثير القيادة التحويلية في أداء المرؤوسين، والدور الوسيط للذكاء العاطفي.**

هدفت الدراسة إلى الكشف عن تأثير القيادة التحويلية في أداء المرؤوسين، والدور الوسيط للذكاء العاطفي. تم جمع البيانات من خلال المسح باستخدام الاستبانة من (908) موظفاً يعملون في ستة قطاعات مختلفة، مثل التصنيع وتكنولوجيا المعلومات والرعاية الصحية والضيافة والخدمات التعليمية والعامّة في جنوب الهند. أشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة قوية بين القيادة التحويلية والذكاء العاطفي، وأن الذكاء العاطفي يتوسط جزئياً العلاقة بين القيادة التحويلية ورضا نمو المرؤوسين في الوظيفة، وأن الذكاء العاطفي لم يكن له علاقة معنوية بشعور العاملين بالإجهاد الوظيفي، وأن الذكاء العاطفي لم يتوسط العلاقة بين القيادة التحويلية ورضا نمو المرؤوسين في الوظيفة، ولكن توسط الذكاء العاطفي ورضا النمو الوظيفي بشكل مشترك العلاقة بين القيادة التحويلية والإجهاد الوظيفي بشكل كامل.

**دراسة الفلاح (2018) بعنوان: السعادة والرضا الوظيفي وعلاقتهم بالذكاء الوجداني لدى عينة من العاملين في دولة الكويت.**

هدفت إلى اختبار أثر الذكاء العاطفي في السعادة والرضا الوظيفي للعاملين في دولة الكويت. أجريت الدراسة على عينة مكونة من (213) موظفاً تم اختيارهم وفق أسلوب عينة الصدفة غير العشوائية. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. اعتمدت الدراسة ثلاثة أبعاد لقياس الذكاء العاطفي وهي: الوعي بمشاعر الذات، والوعي بمشاعر الآخرين، وضبط الانفعالات. أوضحت نتائج الدراسة وجود مستويات مرتفعة للذكاء العاطفي لدى العاملين في دولة الكويت، كما تبين وجود ارتباط دال إحصائياً بين مشاعر الذات وضبط الانفعالات من جهة وبين مكونات السعادة والرضا الوظيفي في العمل من جهة أخرى، في حين كانت العلاقة سلبية بين الذكاء العاطفي والقلق والاكتئاب، وأن هناك علاقة إيجابية بين ضبط الانفعالات ومشاعر الرضا الداخلية والخارجية، كما بينت النتائج عدم وجود علاقة معنوية بين الوعي بمشاعر الآخرين وأياً من عناصر السعادة والرضا الوظيفي.

**دراسة أبو الخير وأبو شعيره (2018) بعنوان: مستوى الذكاء العاطفي وعلاقته بتحسين أداء مديري المدارس في المرحلة الأساسية الدنيا التابعة لوكالة الغوث بمنطقة غرب غزة التعليمية.**

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الذكاء العاطفي لمديري المدارس في المرحلة الأساسية التابعة لوكالة الغوث بمنطقة غرب غزة التعليمية من وجهة نظر المشرفين التربويين، وأثره في أداء المديرين. أجريت الدراسة على عينة مكونة من (39) مشرفاً تربوياً. لتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات اللازمة للدراسة. توصلت الدراسة إلى أن مستوى الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس كان متوسطاً،

وان مستوى أداء المديرين كان مرتفعاً، كما أوضحت النتائج وجود علاقة ارتباط دالة إحصائياً بين الذكاء العاطفي للمديرين وتحسين مستوى أدائهم، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى الذكاء العاطفي للمديرين يمكن أن تعزى للجنس وعدد سنوات الخدمة.

#### دراسة السامرائي (2018) بعنوان: الذكاء العاطفي وأثره في القيادة الاستراتيجية: دراسة ميدانية في البنوك التجارية الاردني.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الذكاء العاطفي كمتغير مستقل من خلال (فهم الذات، ادارة الذات، المهارات الاجتماعية، الوعي الاجتماعي في القيادة الاستراتيجية كمتغير تابع من خلال (التوجه الاستراتيجي، تطوير رأس المال البشري، الممارسات الأخلاقية، الرقابة الاستراتيجية). وطبقت الدراسة الحالية في البنوك التجارية الأردنية والبالغ عددها (13) بنك، حيث بلغ حجم مجتمع الدراسة (366) فرداً، وتم استخدام الاستبانة كأداة رئيسة للدراسة. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك اهتمام بالذكاء العاطفي (فهم الذات، ادارته الذات، المهارات الاجتماعية، الوعي الاجتماعي) في البنوك التجارية الاردنية حيث جاء مرتفع المستوى من وجهة نظر افراد عينة الدراسة. من حيث القيادة الاستراتيجية، بينت ان هناك اهتمام بجميع ابعاد المتغير التابع من قبل البنوك التجارية الاردنية في عمان حيث جاءت مرتفعة المستوى من وجهة نظر افراد عينة الدراسة. وقد أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام أكثر بالذكاء العاطفي وممارساته واعطائه الأولوية في العمل الاداري وضرورة تنمية قدرات ومهارات المديرين المنوط بهم صنع القرارات الاستراتيجية.

#### دراسة أرناؤوط (2017) بعنوان: تصور مقترح لخطوات تحسين إدارة رأس المال البشري في مؤسسات التعليم العالي بشمال سيناء في ضوء متطلبات تنميتها.

هدفت إلى التعرف على واقع إدارة رأس المال البشري بمؤسسات التعليم العالي بشمال سيناء على ضوء متطلبات تنميتها وتقديم التصور المقترح لإدارة رأس المال البشري بمؤسسات التعليم العالي بشمال سيناء على ضوء متطلبات تنميتها. واعتمدت الدراسة أسلوب دراسة الحالة، وتم تطبيق استبانة على عينة بلغت (183) من أعضاء هيئة التدريس العاملين بمؤسسات التعليم العالي (الحكومية والخاصة) بشمال سيناء، وتوصلت الدراسة إلى بعض النتائج، منها: جاءت متطلبات إدارة رأس المال البشري بمؤسسات التعليم العالي بشمال سيناء متوسطة، توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات أفراد عينة الدراسة عند مستوى 0.05 في محاور الدراسة ككل، تعزى إلى متغير نوعية مؤسسات التعليم العالي (حكومية/خاصة)، لصالح مؤسسات التعليم العالي الحكومية.

#### دراسة المقوسي (2017) بعنوان: أثر استخدام استراتيجيات الذكاء الانفعالي في تنمية فاعلية الذات والتحصيل الدراسي في مبحث الحديث النبوي الشريف لدى طلبة الصف الثامن الأساسي في الأردن.

هدفت إلى معرفة أثر تدريس مبحث الحديث الشريف، المقرر في كتاب التربية الإسلامية، وفق استراتيجيات الذكاء الانفعالي في تنمية فاعلية الذات والتحصيل. وقد استخدم الباحث المنهج شبه التجريبي، وتكونت عينة الدراسة من 48 طالباً من طلبة الصف الثامن الأساسي، في مدرسة بيت المقدس للعام الدراسي 2015، تم توزيعهم على أربع مجموعات، مجموعتين تجريبيتين للذكور والإناث، ودرستا باستخدام استراتيجيات الذكاء الانفعالي، ومجموعتين ضابطتين للذكور والإناث، درستتا وفق الطريقة الاعتيادية،

وطبقت الدراسة أداتين هما: مقياس فاعلية الذات، والاختبار التحصيلي. وأشارت النتائج إلى وجود فروق دالة إحصائية، على مقياس فاعلية الذات لدى الطلبة، لصالح المجموعتين التجريبيتين اللتين تعلمتا باستخدام استراتيجيات الذكاء الانفعالي.

**دراسة رحيمة (2015) بعنوان: رأس المال البشري أحد الركائز الأساسية لتطبيق إدارة المعرفة: دراسة حالة مؤسسة المطاحن الكبرى للجنوب GMSud – اوماش- بسكرة.**

هدفت إلى معرفة اتجاهات المبحوثين في مؤسسة المطاحن الكبرى الجنوب أوماش - بسكرة نحو مساهمة رأس المال البشري كأحد الركائز الأساسية لتطبيق إدارة المعرفة، ولتحقيق أهداف البحث، تم استخدام استبانة لجمع البيانات وقد وزعت على عينة بلغت (40) عامل وتم استرجاعها كلها، أي (40) استبانة وبعد فحصها لم يستبعد أي منها نظرا لتحقيق شروط الإجابة الصحيحة. واعتمدت الباحثة في تحليل البيانات على برنامج spssv.20، وباستخدام الأساليب الإحصائية المعلمية توصلت الدراسة في النتائج إلى وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين رأس المال البشري وإدارة المعرفة بمختلف أبعادها بالموارد. وأخيرا تم تقديم توصيات للمؤسسة محل الدراسة للاهتمام بإدارة المعرفة وكذا الاهتمام البشرية.

**دراسة حامد وحسون (2010) بعنوان: الذكاء الشعوري وعلاقته بنمط القيادة التحويلية: دراسة ميدانية في الشركة العامة للصناعات القطنية.**

هدفت الدراسة إلى بحث العلاقة بين أبعاد الذكاء الشعوري ونمط القيادة التحويلية في الشركة العامة للصناعات القطنية في الكاظمية بمعاملها السبعة، تكونت عينة البحث من (45) مدير شاعلي المناصب القيادية في المستويات الإدارية الثلاثة (العليا، الوسطى، الدنيا) واستخدمت الاستبانة كأداة أساسية لجمع المعلومات. توصل البحث إلى مجموعة استنتاجات أهمها توفر أبعاد الذكاء الشعوري لدى العينة المبحوثة وبمستويات عالية مما انعكس على توفر سلوكيات القيادة التحويلية لديها وهو ما يتفق مع الفرضية الرئيسية للبحث التي مفادها (وجود علاقة ارتباط موجبة بين الذكاء الشعوري للقائد وبين توجهه لنمط القيادة التحويلية)، كما قدّم البحث مجموعة توصيات كان أهمها ضرورة سعي المديرين للحفاظ على هذه الأبعاد وتطويرها لدى العاملين أيضاً.

### 3. منهجية الدراسة:

#### 1.3. منهج الدراسة:

تستخدم الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي والذي يدرس العلاقة الارتباطية بين متغيرات الدراسة، وذلك لأن الدراسة تهدف إلى التعرف على أثر استراتيجيات الذكاء العاطفي والقيادة التحويلية في رأس المال البشري ضمن رؤية المملكة 2030.

#### 2.3. مصادر الحصول على البيانات والمعلومات.

**مصادر أولية:** وهي البيانات التي تم جمعها من عينة الدراسة من خلال الاستبيان والتي تم تحليلها فيما بعد بالبرنامج الإحصائي SPSS V21.

مصادر ثانوية: تم الاعتماد على الكتب والمراجع والمجلات والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة.

### 3.3. مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة الحالية من القيادات الإدارية لمجموعة من الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية.

وتتمثل عينة الدراسة من القيادات الإدارية العاملة في مجتمع الدراسة، وبلغ عددهم (100).

### 4.3. أداة الدراسة:

بناء على طبيعة البيانات، وعلى المنهج المتبع في الدراسة، وجد الباحث أن الأداة الأكثر ملاءمة لتحقيق أهداف هذه الدراسة هي "الاستبانة"، وقد تم بناء أداة الدراسة بالرجوع إلى الأدبيات والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة. وتتكون من المحاور التالية:

- **المحور الأول:** مدى تطبيق استراتيجيات الذكاء العاطفي في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ضمن رؤية المملكة 2030
- **المحور الثاني:** واقع إدارة رأس المال البشري في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ضمن رؤية المملكة 2030.
- **المحور الثالث:** مدى ممارسة القيادة التحويلية في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ضمن رؤية المملكة 2030

### 5.3. التحليل الإحصائي المستخدم في الدراسة:

لخدمة اغراض الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها من خلال اداة الدراسة في الجانب الميداني، استُخدمت عدد من الاساليب الإحصائية لمعرفة اتجاهات أفراد الدراسة حول التساؤلات المطروحة، وذلك باستخدام اساليب المعالجة الإحصائية التالية:

- حساب التكرارات والنسب المئوية لوصف عينة الدراسة.
- معامل ارتباط بيرسون لقياس صدق الاتساق الداخلي
- معادلة ألفا كرونباخ لحساب معامل ثبات أداة الدراسة.
- حساب المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد الدراسة على كل عبارة.
- حساب الانحراف المعياري لحساب مدى تباعد القيم عن متوسطها الحسابي.
- معامل ارتباط بيرسون لمعرفة العلاقة بين الذكاء العاطفي والقيادة التحويلية ضمن رؤية المملكة 2030، ورأس المال البشري ضمن رؤية المملكة 2030.
- اختبار تحليل الانحدار الخطي.

**6.3. صدق أداة الدراسة وثباتها:**

قام الباحث بالتأكد من صدق الاستبانة من خلال ما يلي:

**1.6.3. الصدق الظاهري (صدق المحكمين):**

للتحقق من صدق محتوى أداة الدراسة الظاهري، والتأكد من أنها تخدم أهداف الدراسة، تم عرضها في صورتها الأولية على المحكمين من ذوي الاختصاص والخبرة في الجامعة وخارجها، وذلك للحكم على درجة وضوح العبارات وتمثيلها للهدف الذي وضعت له، واستبعاد العبارات الغير مناسبة، واقتراح عبارات جديدة بالإضافة إلى تحديد العبارات الغامضة أو التي تحمل أكثر من معنى، ووفقاً لتوجيهاتهم ومقترحاتهم تم التعديل حتى أصبحت الاستبانة في صورتها النهائية.

**2.6.3. ثبات الاستبيان:**

وقد تم التحقق من ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) والجدول التالي يوضح معامل الثبات لمحاور أداة الدراسة وذلك كما يلي:

**جدول (1) معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان.**

معامل الثبات	عدد الفقرات	المحاور
0.863	10	المحور الأول: مدى تطبيق استراتيجيات الذكاء العاطفي في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ضمن رؤية المملكة 2030
0.932	12	المحور الثاني: واقع إدارة رأس المال البشري في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ضمن رؤية المملكة 2030
0.952	12	المحور الثالث: مدى ممارسة القيادة التحويلية في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ضمن رؤية المملكة 2030
<b>0.968</b>	<b>34</b>	<b>الثبات الكلي للاستبانة</b>

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن معامل الثبات لمحاور الدراسة عالي، حيث يتراوح ما بين (0.863، 0.952)، وبلغت قيمة معامل الثبات العام للاستبانة (0.968)، وهي معاملات ثبات مرتفعة يمكن الوثوق بها في تطبيق أداة الدراسة الحالية.

## 4. نتائج التحليل واختبار الفرضيات:

## 1.4. تحليل النتائج:

**المحور الأول: مدى تطبيق استراتيجيات الذكاء العاطفي في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ضمن رؤية المملكة 2030.**

لمعرفة مدى تطبيق استراتيجيات الذكاء العاطفي في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ضمن رؤية المملكة 2030 تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتب، لاستجابات القيادات الإدارية في الإدارات التعليمية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية على محور " مدى تطبيق استراتيجيات الذكاء العاطفي في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ضمن رؤية المملكة 2030 "، وجاءت النتائج كما يبيئها الجدول التالي:

جدول (2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيبها تنازليا لاستجابات أفراد الدراسة حول محور مدى تطبيق استراتيجيات الذكاء العاطفي في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ضمن رؤية المملكة 2030

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
2	تتمتع الشركات بجودة عملية اتخاذ القرار المتعلق بالعنصر البشري من أجل صنع قيادة فنية تتضمن أساليب إدارية جيدة.	4.62	0.53	1	موافق بشدة
4	اتباع سياسة تشجع على زيادة التعاون وتشجيع العلاقات مع العاملين لرفع ثقتهم بالمنظمة وإشعارهم بالانتماء لها.	4.62	0.60	2	موافق بشدة
6	تقوم إدارة الشركات بمساعدة الأفراد على الابتكار، والحب، والمسؤولية لزيادة قدرتهم على حل مشاكلهم بطريقة أكثر فاعلية.	4.62	0.60	3	موافق بشدة
1	هناك قدرة على فهم الأدوار والمسؤوليات لجميع الأفراد من أجل صنع قادة يتمتعون بروى مستقبلية ثاقبة.	4.60	0.57	4	موافق بشدة
3	تمتلك إدارة الشركات القدرة على توفير أهداف متعددة متوافقة مع بعضها من أجل تطوير وتحقق نقلة مهنية.	4.60	0.60	5	موافق بشدة
5	هناك تطوير لمهارات التفاوض وبناء فرق العمل الفعالة، من أجل وضع هدف تعاوني تسعى المنظمة إلى تحقيقه.	4.58	0.54	6	موافق بشدة
7	يتم اتخاذ القرارات وإعطاء الرأي الصحيح لمساعدة القيادات على غرس احساس القيمة وتوضيح الرؤية.	4.52	0.70	7	موافق بشدة



موافق بشدة	8	0.64	4.50	هناك اهتمام بتنمية الشعور الجماعي بالأهداف والغايات الى امتلاك الافراد للرؤية المستقبلية وسعيهم للتعلم الدائم.	9
موافق بشدة	9	0.67	4.44	هناك حرص على مساعدة القيادات على امتلاك انماط التفكير العليا لزيادة قدرتهم على مساعدة المرؤوسين ليكونوا مبدعين.	8
موافق	10	1.06	4.14	تتحلي القيادات بالمرونة في صنع القرار باستخدام عواطفهم، لزيادة قدرة مرؤوسهم إلى تحقيق إنتاجية عالية.	10
موافق بشدة		0.45	4.52	المتوسط العام	

يتبين من الجدول السابق ان افراد الدراسة موافقين بشدة على عبارات محور مدى تطبيق استراتيجيات الذكاء العاطفي في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ضمن رؤية المملكة 2030، حيث ان المتوسط العام لموافقتهم (4.52 من 5.00)، وانحراف معياري (0.45)، كما بلغت متوسطات العبارات ما بين (4.14 - 4.62) وهذه المتوسطات جميعاً تقع في الفئة الرابعة و الخامسة من فئات المقياس المتدرج الخماسي التي تشير الى (موافق / موافق بشدة).

### المحور الثاني: واقع إدارة رأس المال البشري في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ضمن رؤية المملكة 2030.

لمعرفة واقع إدارة رأس المال البشري في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ضمن رؤية المملكة 2030 تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتب، لاستجابات القيادات الإدارية في الإدارات التعليمية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية على محور " واقع إدارة رأس المال البشري في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ضمن رؤية المملكة 2030 "، وجاءت النتائج كما يبيّن الجدول التالي:

جدول (3): التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيبها تنازلياً لاستجابات أفراد الدراسة حول محور واقع إدارة رأس المال البشري في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ضمن رؤية المملكة 2030

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
4	هناك جهد مبذول لزيادة التعاون وتشجيع العلاقات مع العاملين نحو الأفضل والمساعدة على بناء شبكات اتصال فعالة.	4.54	0.54	1	موافق بشدة
6	يتم مساعدة الأفراد على الابتكار، والحب، والمسؤولية، والاهتمام بالآخرين.	4.44	0.78	2	موافق بشدة



5	هناك حرص على تطوير مهارات التفاوض وبناء فرق العمل الفعالة ومهارات القيادة وإدارة الصراع وحل المشاكل.	4.42	0.61	3	موافق بشدة
9	يتم تنمية الشعور الجماعي لدى الأفراد بأهمية الأهداف والغايات والتوجه نحو تحقيقها.	4.40	0.67	4	موافق بشدة
8	يتم مساعدة الأفراد على امتلاك عمليات معرفية مثل: التفكير الابتكاري، والاستنباطي، والتفكير الاستدلالي.	4.38	0.75	5	موافق بشدة
1	يوجد فهم للأدوار والمسؤوليات لجميع الأفراد باختلاف تخصصاتهم بصورة عملية أكثر.	4.36	0.69	6	موافق بشدة
11	تساعد الشركات الأفراد على الحفاظ على الإثارة والحماس والثقة، والتفاؤل والتعاون في المنظمة.	4.36	0.75	7	موافق بشدة
2	تتوافر بالشركات إمكانية جعل عملية اتخاذ القرار لدى العنصر البشري أكثر جودة.	4.34	0.74	8	موافق بشدة
3	يتم التنسيق بين الأهداف المتعددة والمعقدة التي يتبناها الأفراد بصورة متوافقة مع بعضها.	4.34	0.77	9	موافق بشدة
7	هناك تركيز على التميز في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعنصر البشري وإعطاء الرأي الصحيح.	4.34	0.87	10	موافق بشدة
10	تسعى القادة إلى معالجة المعلومات المتعلقة بالتحديات، والتهديدات التي تواجه العاملين فيها.	4.32	0.76	11	موافق بشدة
12	يحرص القادة على التحلي بالمرونة في صنع القرار المتعلقة بالأفراد باستخدام عواطفهم في تحسين صنع القرار.	4.12	0.98	12	موافق
<b>المتوسط العام</b>		<b>4.36</b>	<b>0.57</b>	<b>موافق بشدة</b>	

يتبين من الجدول السابق ان افراد الدراسة موافقين بشدة على عبارات محور واقع إدارة رأس المال البشري في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ضمن رؤية المملكة 2030، حيث ان المتوسط العام لموافقهم (4.36 من 5.00)، وانحراف معياري (0.57)، كما بلغت متوسطات العبارات ما بين (4.12 - 4.54) وهذه المتوسطات تقع في الفئة الرابعة و الخامسة من فئات المقياس المتدرج الخماسي التي تشير الى (موافق / موافق بشدة).

### المحور الثالث: مدى ممارسة القيادة التحويلية في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ضمن رؤية المملكة 2030.

لمعرفة مدى ممارسة القيادة التحويلية في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ضمن رؤية المملكة 2030 تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتب، لاستجابات القيادات الإدارية في الإدارات التعليمية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية على محور " مدى ممارسة القيادة التحويلية في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ضمن رؤية المملكة 2030 "، وجاءت النتائج كما يبيّنها الجدول التالي:

جدول (4): التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيبها تنازلياً لاستجابات أفراد الدراسة حول محور مدى ممارسة القيادة التحويلية في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ضمن رؤية المملكة 2030

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
1	يتبنى القادة يتمتعون رؤى مستقبلية ثابتة من أجل اقتناص الفرص وتذليل الصعوبات لتحقيق أهداف الشركات.	4.48	0.64	1	موافق بشدة
2	يحفز القادة المرؤوسين معنوياً ويعززون قدراتهم الذاتية لإنجاز المهام لمواجهة هذه الظروف الصعبة.	4.46	0.61	2	موافق بشدة
12	يمتلك القادة القدرة على الوصول بمرؤوسهم إلى تحقيق إنتاجية عالية تفوق الأهداف المتوقعة منهم ومن المنظمة.	4.46	0.70	3	موافق بشدة
4	يحرص القادة على رفع ثقة العاملين بالمنظمة وإشعارهم بالانتماء، وزيادة دافعيتهم لتحقيق الأداء المتميز.	4.44	0.67	4	موافق بشدة
5	يشكل القادة فرق عمل لتطوير وتحقق نقلة مهنية من خلال هدف تعاوني تسعى الشركات إلى تحقيقه.	4.40	0.75	5	موافق بشدة
6	يساعد القادة العاملين على حل مشاكلهم بطريقة أكثر فاعلية بالمشاركة بين العاملين والمديرين بوجهات نظر.	4.40	0.67	6	موافق بشدة
7	يحرص القادة على غرس إحساس القيمة والاحترام والفخر وتوضيح الرؤية بين جميع العاملين معهم.	4.38	0.69	7	موافق بشدة

3	يلتزم القادة بأساليب إدارية فنية على درجة عالية من الأهمية، تساهم في رفع مستوى أداء الشركات.	4.36	0.69	8	موافق بشدة
9	يحرص القادة على التحلي بصفات العقلانية والذكاء وحل المشاكل التي يواجهونها بصبر وتآني.	4.36	0.80	9	موافق بشدة
10	يساعد القادة العاملين معهم على امتلاك الرؤية المستقبلية وسعيهم للتعلم الدائم.	4.34	0.68	10	موافق بشدة
11	يملك القادة الحضور الواضح، والنشاط البدني المتفاعل، ليشاركوا الموظفين مشاكلهم، ويقدموا لهم الحلول.	4.34	0.71	11	موافق بشدة
8	يسعى القادة على مساعدة المرؤوسين وتشجيعهم ليكونوا مبدعين في أفكارهم.	4.34	0.74	12	موافق بشدة
<b>المتوسط العام</b>		<b>4.40</b>	<b>0.56</b>	<b>موافق بشدة</b>	

يتبين من الجدول السابق ان افراد الدراسة موافقين بشدة على عبارات محور مدى ممارسة القيادة التحويلية في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ضمن رؤية المملكة 2030، حيث أن المتوسط العام لموافقتهم (4.40 من 5.00)، وانحراف معياري (0.56)، كما بلغت متوسطات العبارات ما بين (4.34 - 4.48) وهذه المتوسطات جميعاً تقع في الفئة الخامسة من فئات المقياس المتدرج الخماسي التي تشير الى (موافق بشدة)، وتشير الى أن افراد الدراسة موافقون بشدة على مدى ممارسة القيادة التحويلية في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ضمن رؤية المملكة 2030.

#### 2.4. اختبار الفرضيات:

**الفرضية الرئيسية:** يوجد أثر لتطبيق (استراتيجيات الذكاء العاطفي وممارسة القيادة التحويلية) في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية وإدارة رأس المال البشري في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ضمن رؤية المملكة 2030.

للتحقق من صحة الفرضية تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار لملاءمته لمثل هذا النوع من الفرضيات والجدول التالي توضح ذلك:

#### أولاً: حساب معاملات الارتباط:

قبل حساب الاثر تم حساب معاملات الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع والجدول التالي يوضح ذلك

جدول (5): معامل ارتباط بيرسون بين تطبيق (استراتيجيات الذكاء العاطفي وممارسة القيادة التحويلية في الشركات الصناعية) وإدارة رأس المال البشري في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ضمن رؤية المملكة 2030

إدارة رأس المال البشري في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ضمن رؤية المملكة 2030			المتغيرات
القرار الاحصائي	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
علاقة طردية ذات دلالة احصائية	0.01	0.834**	استراتيجيات الذكاء العاطفي وممارسة القيادة التحويلية في الشركات الصناعية

يتضح من الجدول السابق أنه توجد علاقة ارتباط طردية موجبة ذات دلالة احصائية عند مستوى (0.05) بين تطبيق (استراتيجيات الذكاء العاطفي و ممارسة القيادة التحويلية في الشركات الصناعية) و إدارة رأس المال البشري في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ضمن رؤية المملكة 2030، حيث أن معامل الارتباط بلغ (0.834)، دالة إحصائية حيث أن مستوى الدلالة بلغ (0.01) أي أقل من (0.05)، وهذا يدل على انه كلما تم تطبيق (استراتيجيات الذكاء العاطفي و ممارسة القيادة التحويلية في الشركات الصناعية) ادى ذلك الى زيادة تحسن مستوى إدارة رأس المال البشري في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ضمن رؤية المملكة 2030.

#### ثانياً: حساب تحليل الانحدار وتباين الانحدار.

جدول رقم (6): تحليل الانحدار وتباين الانحدار للمتغير المستقل (تطبيق استراتيجيات الذكاء العاطفي وممارسة القيادة التحويلية في الشركات الصناعية)

مستوى الدلالة	قيمة f	متوسطة المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	التباين	المتغيرات المستقلة
0.01	111.17	11.10	2.00	22.20	الانحدار	تطبيق استراتيجيات الذكاء العاطفي وممارسة القيادة التحويلية في الشركات الصناعية
		0.10	97.00	9.68	المتبقي	
			99.00	31.88	المجموع	
						معامل الارتباط $(R) = (0.834)$
						معامل التحديد $(R^2) = (0.70)$

أضح أنه يمكن التنبؤ بواقع إدارة رأس المال البشري في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ضمن رؤية المملكة 2030 من خلال تطبيق (استراتيجيات الذكاء العاطفي و ممارسة القيادة التحويلية في الشركات الصناعية)، حيث أن قيمة ف بلغت (111.17) عند مستوى معنوية (0.01) والتي تعتبر قيمة ذات دلالة، مما يعني إمكانية الاعتماد على درجة تطبيق (استراتيجيات الذكاء العاطفي و ممارسة القيادة التحويلية في الشركات الصناعية) في التنبؤ بواقع إدارة رأس المال البشري في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ضمن رؤية المملكة 2030.

ويتضح من خلال هذا الجدول أن قيمة معامل الارتباط (R) بلغت (0.834) أي أن متغير مستوى تطبيق (استراتيجيات الذكاء العاطفي و ممارسة القيادة التحويلية في الشركات الصناعية) مرتبطة ارتباطاً إيجابياً وقوياً بإدارة رأس المال البشري في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ضمن رؤية المملكة 2030، و بلغت قيمة ( $R^2$ ) أو ما يسمى بمعامل التحديد (0.70) وهذا يدل على أن درجة تطبيق (استراتيجيات الذكاء العاطفي و ممارسة القيادة التحويلية في الشركات الصناعية) يمكن أن تفسر حوالي (70%) من التغيرات في إدارة رأس المال البشري في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ضمن رؤية المملكة 2030 من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

ولمعرفة تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع فإن ذلك يتم من خلال جدول المعاملات التالي:

جدول رقم (7): معاملات المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار الخاصة بأثر تطبيق (استراتيجيات الذكاء العاطفي وممارسة القيادة التحويلية في الشركات الصناعية) على إدارة رأس المال البشري في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ضمن رؤية المملكة 2030

المتغيرات	قيمة بيتا (B)	قيمة (t)	مستوى الدلالة
ثابت (معادلة الانحدار)	0.20	0.61	0.54
تطبيق استراتيجيات الذكاء العاطفي في الشركات الصناعية	0.30	2.62	0.01
ممارسة القيادة التحويلية في الشركات الصناعية	0.64	7.12	0.01

ويتضح من خلال الجدول السابق أن تطبيق (استراتيجيات الذكاء العاطفي و ممارسة القيادة التحويلية في الشركات الصناعية) لهما أثر كبير في التنبؤ بمستوى إدارة رأس المال البشري في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ضمن رؤية المملكة 2030 حيث وقد جاء ممارسة القيادة التحويلية في الشركات الصناعية الأثر الأكبر حيث بلغت قيمة بيتا (0.64) بمستوى دلالة (0.01)، ثم جاء تطبيق استراتيجيات الذكاء العاطفي في الشركات الصناعية من حيث تأثيره على إدارة رأس المال البشري في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية حيث بلغت قيمة بيتا (0.30) بمستوى دلالة (0.01).

وبذلك تتحقق صحة الفرضية التي تنص على وجود أثر لتطبيق (استراتيجيات الذكاء العاطفي وممارسة القيادة التحويلية) في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية وإدارة رأس المال البشري في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ضمن رؤية المملكة 2030

➤ الفرضية الأولى: يوجد أثر لتطبيق استراتيجيات الذكاء العاطفي في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية وإدارة رأس المال البشري في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ضمن رؤية المملكة 2030.

للتحقق من صحة الفرضية تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار لملاءمته لمثل هذا النوع من الفرضيات والجداول التالية توضح ذلك:

#### أولاً: حساب معاملات الارتباط

قبل حساب الأثر تم حساب معاملات الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع والجداول التالي يوضح ذلك:

جدول (8): معامل ارتباط بيرسون بين تطبيق استراتيجيات الذكاء العاطفي في الشركات الصناعية وإدارة رأس المال البشري في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ضمن رؤية المملكة 2030

إدارة رأس المال البشري في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ضمن رؤية المملكة 2030			المتغيرات
القرار الاحصائي	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
علاقة طردية ذات دلالة احصائية	0.01	0.733**	تطبيق استراتيجيات الذكاء العاطفي في الشركات الصناعية

يتضح من الجدول السابق أنه توجد علاقة ارتباط طردية موجبة ذات دلالة احصائية عند مستوى (0.05) بين تطبيق استراتيجيات الذكاء العاطفي في الشركات الصناعية وإدارة رأس المال البشري في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ضمن رؤية المملكة 2030، حيث أن معامل الارتباط بلغ (0.733)، دالة إحصائية حيث أن مستوى الدلالة بلغ (0.01) أي أقل من (0.05)، وهذا يدل على أنه كلما تم تطبيق استراتيجيات الذكاء العاطفي في الشركات الصناعية أدى ذلك إلى زيادة تحسن مستوى إدارة رأس المال البشري في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ضمن رؤية المملكة 2030.

ثانياً: حساب تحليل الانحدار وتباين الانحدار.

جدول رقم (9): تحليل الانحدار وتباين الانحدار للمتغير المستقل استراتيجيات الذكاء العاطفي في الشركات الصناعية

مستوى الدلالة	قيمة f	متوسطة المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	التباين	المتغيرات المستقلة
0.01	113.87	17.14	1.00	17.14	الانحدار	تطبيق استراتيجيات الذكاء العاطفي في الشركات الصناعية
		0.15	98.00	14.75	المتبقي	
			99.00	31.88	المجموع	
						معامل الارتباط $(R) = (0.733)$
						معامل التحديد $(R^2) = (0.54)$

أضح أنه يمكن التنبؤ بواقع إدارة رأس المال البشري في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ضمن رؤية المملكة 2030 من خلال تطبيق استراتيجيات الذكاء العاطفي في الشركات الصناعية، حيث أن قيمة f بلغت (113.87) عند مستوى معنوية (0.01) والتي تعتبر قيمة ذات دلالة، مما يعني إمكانية الاعتماد على درجة تطبيق استراتيجيات الذكاء العاطفي في الشركات الصناعية في التنبؤ بواقع إدارة رأس المال البشري في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ضمن رؤية المملكة 2030. ويتضح من خلال هذا الجدول أن قيمة معامل الارتباط  $(R)$  بلغت (0.733) أي أن متغير مستوى تطبيق استراتيجيات الذكاء العاطفي في الشركات الصناعية مرتبطاً ارتباطاً إيجابياً وقوياً بإدارة رأس المال البشري في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ضمن رؤية المملكة 2030، وبلغت قيمة  $(R^2)$  أو ما يسمى بمعامل التحديد (0.54) وهذا يدل على أن درجة تطبيق استراتيجيات الذكاء العاطفي في الشركات الصناعية يمكن أن تفسر حوالي (54%) من التغيرات في إدارة رأس المال البشري في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ضمن رؤية المملكة 2030 من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة. ولمعرفة تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع فإن ذلك يتم من خلال جدول المعاملات التالي:

جدول رقم (10): معاملات المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار الخاصة بأثر تطبيق استراتيجيات الذكاء العاطفي في الشركات الصناعية على إدارة رأس المال البشري في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ضمن رؤية

## المملكة 2030

مستوى الدلالة	قيمة (t)	قيمة بيتا (B)	المتغيرات
0.70	0.39	0.15	ثابت (معادلة الانحدار)
0.01	10.67	0.73	تطبيق استراتيجيات الذكاء العاطفي في الشركات الصناعية

ويتضح من خلال الجدول السابق أن تطبيق استراتيجيات الذكاء العاطفي في الشركات الصناعية له الأثر الأكبر للتنبؤ بمستوى إدارة رأس المال البشري في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ضمن رؤية المملكة 2030 حيث بلغت قيمة بيتا (0.73) بمستوى دلالة (0.01).

وبذلك تتحقق صحة الفرضية التي تنص على "يوجد أثر لتطبيق استراتيجيات الذكاء العاطفي في الشركات الصناعية إدارة رأس المال البشري في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ضمن رؤية المملكة 2030"

➤ الفرضية الثانية: يوجد أثر لممارسة القيادة التحويلية في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية وإدارة رأس المال البشري في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ضمن رؤية المملكة 2030.

للتحقق من صحة الفرضية تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار لملاءمته لمثل هذا النوع من الفرضيات والجدول التالي توضح ذلك:

#### أولاً: حساب معاملات الارتباط

قبل حساب الاثر تم حساب معاملات الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (11): معامل ارتباط بيرسون بين ممارسة القيادة التحويلية في الشركات الصناعية وإدارة رأس المال البشري في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ضمن رؤية المملكة 2030

إدارة رأس المال البشري في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ضمن رؤية المملكة 2030			المتغيرات
القرار الاحصائي	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
علاقة طردية ذات دلالة احصائية	0.01	0.821**	ممارسة القيادة التحويلية في الشركات الصناعية

يتضح من الجدول السابق أنه توجد علاقة ارتباط طردية موجبة ذات دلالة احصائية عند مستوى (0.05) بين ممارسة القيادة التحويلية في الشركات الصناعية وإدارة رأس المال البشري في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ضمن رؤية المملكة 2030، حيث أن معامل الارتباط بلغ (0.821)، دالة إحصائية حيث أن مستوى الدلالة بلغ (0.01) أي أقل من (0.05)، وهذا يدل على أنه كلما تم ممارسة القيادة التحويلية في الشركات الصناعية أدى ذلك إلى زيادة تحسن مستوى إدارة رأس المال البشري في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ضمن رؤية المملكة 2030.



ثانياً: حساب تحليل الانحدار وتباين الانحدار.

جدول رقم (12): تحليل الانحدار وتباين الانحدار للمتغير المستقل ممارسة القيادة التحويلية في الشركات الصناعية

مستوى الدلالة	قيمة f	متوسطة المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	التباين	المتغيرات المستقلة
0.01	203.38	21.51	1.00	21.51	الانحدار	ممارسة القيادة التحويلية في الشركات الصناعية
		0.11	98.00	10.37	المتبقي	
			99.00	31.88	المجموع	
						معامل الارتباط (R) = (0.821)
						معامل التحديد (R <sup>2</sup> ) = (0.67)

أضح أنه يمكن التنبؤ بواقع إدارة رأس المال البشري في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ضمن رؤية المملكة 2030 من خلال ممارسة القيادة التحويلية في الشركات الصناعية، حيث أن قيمة ف بلغت (203.38) عند مستوى معنوية (0.01) والتي تعتبر قيمة ذات دلالة، مما يعني إمكانية الاعتماد على درجة ممارسة القيادة التحويلية في الشركات الصناعية في التنبؤ بواقع إدارة رأس المال البشري في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ضمن رؤية المملكة 2030. ويتضح من خلال هذا الجدول أن قيمة معامل الارتباط (R) بلغت (0.821) أي أن متغير مستوى ممارسة القيادة التحويلية في الشركات الصناعية مرتبطة ارتباطاً إيجابياً وقوياً بإدارة رأس المال البشري في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ضمن رؤية المملكة 2030، وبلغت قيمة (R<sup>2</sup>) أو ما يسمى بمعامل التحديد (0.67) وهذا يدل على أن درجة ممارسة القيادة التحويلية في الشركات الصناعية يمكن أن تفسر حوالي (67%) من التغيرات في إدارة رأس المال البشري في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ضمن رؤية المملكة 2030 من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

ولمعرفة تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع فإن ذلك يتم من خلال جدول المعاملات التالي:

جدول رقم (13): معاملات المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار الخاصة بأثر ممارسة القيادة التحويلية في الشركات الصناعية على إدارة رأس المال البشري في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ضمن رؤية المملكة 2030.

مستوى الدلالة	قيمة (f)	قيمة بيتا (B)	المتغيرات
0.01	2.87	0.74	ثابت (معادلة الانحدار)
0.01	14.26	0.82	ممارسة القيادة التحويلية في الشركات الصناعية

ويتضح من خلال الجدول السابق أن ممارسة القيادة التحويلية في الشركات الصناعية له الأثر الأكبر للتنبؤ بمستوى إدارة رأس المال البشري في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ضمن رؤية المملكة 2030 حيث بلغت قيمة بيتا (0.82) بمستوى دلالة (0.01).

وبذلك تتحقق صحة الفرضية التي تنص على وجود أثر لممارسة القيادة التحويلية في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية وإدارة رأس المال البشري في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ضمن رؤية المملكة 2030

## 5. النتائج والتوصيات

### 1.5. نتائج الدراسة:

- أظهرت النتائج أن افراد الدراسة موافقين بشدة على عبارات محور مدى تطبيق استراتيجيات الذكاء العاطفي في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ضمن رؤية المملكة 2030، حيث ان المتوسط العام لموافقتهم (4.52 من 5.00)، كما بلغت متوسطات العبارات ما بين (4.14- 4.62) وهذه المتوسطات جميعاً تقع في الفئة الرابعة و الخامسة من فئات المقياس المتدرج الخماسي التي تشير الى (موافق / موافق بشدة).
- كشفت النتائج ان افراد الدراسة موافقين بشدة على عبارات محور واقع إدارة رأس المال البشري في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ضمن رؤية المملكة 2030، حيث ان المتوسط العام لموافقتهم (4.36 من 5.00)، كما بلغت متوسطات العبارات ما بين (4.12- 4.54) وهذه المتوسطات تقع في الفئة الرابعة و الخامسة من فئات المقياس المتدرج الخماسي التي تشير الى (موافق / موافق بشدة).
- أتضح أن افراد الدراسة موافقين بشدة على عبارات محور مدى ممارسة القيادة التحويلية في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ضمن رؤية المملكة 2030، حيث ان المتوسط العام لموافقتهم (4.40 من 5.00)، كما بلغت متوسطات العبارات ما بين (4.34- 4.48) وهذه المتوسطات جميعاً تقع في الفئة الخامسة من فئات المقياس المتدرج الخماسي التي تشير الى (موافق بشدة).
- توجد علاقة ارتباط طردية موجبة ذات دلالة احصائية عند مستوى (0.05) بين تطبيق (استراتيجيات الذكاء العاطفي و ممارسة القيادة التحويلية في الشركات الصناعية) و إدارة رأس المال البشري في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ضمن رؤية المملكة 2030، و ان تطبيق (استراتيجيات الذكاء العاطفي و ممارسة القيادة التحويلية في الشركات الصناعية) يمكن أن تفسر حوالي (70 %) من التغيرات في إدارة رأس المال البشري في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ضمن رؤية المملكة 2030 من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، وقد جاء ممارسة القيادة التحويلية في الشركات الصناعية الأثر الأكبر، ثم جاء تطبيق استراتيجيات الذكاء العاطفي في الشركات الصناعية من حيث تأثيره على إدارة رأس المال البشري في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية.

- توجد علاقة ارتباط طردية موجبة ذات دلالة احصائية عند مستوى (0.05) بين تطبيق استراتيجيات الذكاء العاطفي في الشركات الصناعية وإدارة رأس المال البشري في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ضمن رؤية المملكة 2030، وان تطبيق استراتيجيات الذكاء العاطفي في الشركات الصناعية يمكن أن تفسر حوالي (54 %) من التغيرات في إدارة رأس المال البشري في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ضمن رؤية المملكة 2030 من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.
- توجد علاقة ارتباط طردية موجبة ذات دلالة احصائية عند مستوى (0.05) بين ممارسة القيادة التحويلية في الشركات الصناعية وإدارة رأس المال البشري في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ضمن رؤية المملكة 2030، وان ممارسة القيادة التحويلية في الشركات الصناعية يمكن أن تفسر حوالي (67 %) من التغيرات في إدارة رأس المال البشري في الشركات الصناعية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ضمن رؤية المملكة 2030 من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

## 2.5. التوصيات:

في ضوء النتائج التي توصلت اليها الدراسة، يوصي الباحث بما يلي:

- ضرورة مشاركة القادة مشاكل الموظفين وتقديم الحلول لهم ومساعدتهم.
- مساعدة القادة للمرؤوسين علي امتلاك الرؤية المستقبلية وسعيهم للتعلم الدائم.
- ضرورة التفاعل البدني من قبل القادة وحضورهم الواضح والنشاط البدني المتفاعل.
- ضرورة توافر رؤي مستقبلية ثاقبة من اجل اقتناص الفرص وتذليل العقبات لتحقيق اهداف الشركات.
- ضرورة مساعدة الافراد على الابتكار، والحب، والمسؤولية، والاهتمام بالآخرين.
- الحرص على تطوير مهارات التفاوض وبناء فرق العمل الفعالة ومهارات القيادة وإدارة الصراع وحل المشاكل.
- تنمية الشعور الجماعي لدى الأفراد بأهمية الأهداف والغايات والتوجه نحو تحقيقها.
- مساعدة الأفراد على امتلاك عمليات معرفية مثل: التفكير الابتكاري، والاستنباطي، والتفكير الاستدلالي.
- إمكانية جعل عملية اتخاذ القرار بالشركة لدى العنصر البشري أكثر جودة.

## 6. المراجع:

### 1.6. المراجع العربية

- إبراهيمي، نادية. (2013). دور الجامعة في تنمية رأس المال البشري لتحقيق التنمية المستدامة: دراسة حالة جامعة المسيلة، رسالة ماجستير، جامعة فرحات عباس سطيف، الجزائر.
- أبو الخير، احمد غنيم، وأبو شعيره، نور عادل (2018). مستوى الذكاء العاطفي وعلاقته بتحسين أداء مديري المدارس في المرحلة الأساسية الدنيا التابعة لوکالة الغوث بمنطقة غرب غزة التعليمية. المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية، (2)3، 198-214.

- أبودية، عزة. (2009). الذكاء العاطفي والقيادة التحويلية لدى القادة الأكاديميين في الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقتها بتمكين أعضاء هيئة التدريس وسلوك المواطنة التنظيمية لديهم، رسالة دكتوراه، جامعة اليرموك، الأردن.
- أحمد، سعدية راغب راشد (2018). أثر الذكاء العاطفي في سلوك المواطنة التنظيمية، دراسة تطبيقية على الموظفين الإداريين في جامعة الطائف. مجلة اتحاد الجامعات العربية للبحوث في التعليم العالي، 38(1)، 171-200.
- أرناؤوط، أحمد إبراهيم. (2017). تصور مقترح لخطوات تحسين إدارة رأس المال البشري في مؤسسات التعليم العالي بشمال سيناء في ضوء متطلبات تنميتها، مجلة الإدارة التربوية، مصر، العدد (15).
- ألبي، فرعون أحمد. (2009). الاستثمار في رأس المال البشري كمدخل حديث لإدارة الموارد البشرية بالمعرفة، ورقة عمل مقدمة إلى الملتقى الدولي "صنع القرار في المؤسسة الاقتصادية"، جامعة المسيلة الجزائر، يومي 14-15 أبريل.
- جداالله، فاطمة. (2008). أثر الذكاء الوجداني على فعالية القيادة، مجلة المحاسبة والإدارة، ع(71)، ج(2).
- جرادات، ناصر محمد سعود، وآخرون. (2011). إدارة المعرفة، ط1، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن.
- جواد، شوقي ناجي. (2010). السلوك التنظيمي، عمان: الأردن، دار الحامد للنشر.
- جولمان، دانيال (2000). الذكاء العاطفي، ترجمة ليلي الجبالي، سلسلة عالم المعرفة، العدد ٢٦٢، الكويت.
- حامد، سهير عادل؛ حسون، شفاء محمد. (2010). الذكاء الشعوري وعلاقته بنمط القيادة التحويلية: دراسة ميدانية في الشركة العامة للصناعات القطنية، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد الثالث والثمانون.
- حسان، حسين أحمد. (2009). الذكاء الوجداني وعلاقته بكل من مستوى ونوعية الطموح والرضا عن الحياة والإنجاز الأكاديمي، رسالة ماجستير، جامعة عين شمس، مصر.
- حسون، محمد ياسين. (2016). أثر النمط القيادي في سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة مقارنة بين المصارف التجارية العامة والخاصة في سورية، رسالة ماجستير، جامعة دمشق.
- حسين، سلامة عبد العاطي؛ حسين، طه عبد العظيم. (2006). الذكاء الوجداني للقيادة التربوية، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان.
- الخاندار، جمال الدين. (2005). ذكاء المشاعر مدخل للتميز في القيادة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة.
- درة، عمر محمد، (2015). دور الذكاء العاطفي في تحسين فاعلية فرق العمل: دراسة ميدانية على القطاع المصرفي الاردني. المجلة الاردنية في ادارة الاعمال، المجلد 11، العدد 4.

- الدماطي، حنان السيد. (2013). دراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي وفعالية النمط القيادي (دراسة تطبيقية على عينة من القطاعات الخدمية بوزارة المالية)، رسالة ماجستير، معهد التخطيط القومي، مصر.
- السامرائي، ندى طاهر. (2018). الذكاء العاطفي وأثره في القيادة الاستراتيجية: دراسة ميدانية في البنوك التجارية الاردني، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- سعيد، هاشم عيسى. (2008). الاستثمار في رأس المال الفكري في المنظمات المتعلمة: دراسة تطبيقية في مجموعة الاتصالات الأردنية، رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، العراق.
- السيد عثمان، فاروق. (2010). سيكولوجية الفروق الفردية والقدرات العقلية، القاهرة: دار الأمين.
- الشاعر، سوسن عبد الله؛ والخشالي، شاكرا جار الله. (2019). أثر الذكاء العاطفي في القيادة الأخلاقية في شركات الصناعات الكهربائية الأردنية، مجلة المثقال للعلوم الاقتصادية والإدارية، مج (6)، ع (2).
- الشايح، علي صالح، والمطيري، عواطف بطاح (2019). الذكاء العاطفي وعلاقته بالقيادة الخادمة لدى قائدات المدارس في محافظة المذنب من وجهة نظر المعلمات. المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية، 5(2)، 97-116.
- الطائي، علي حسون؛ دهام، علاء. (2008). تأثير الذكاء الشعوري في الذكاء المنظمي: دراسة تطبيقية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، المجلد 14، العدد 52.
- العامري، أحمد. (2002). السلوك القيادي التحويلي وسلوك المواطنة التنظيمية. الكويت. جامعة الكويت. المجلة العربية للعلوم الإدارية. المجلد التاسع. العدد الأول.
- عبود، رشا حارث. (2013). أثر الذكاء العاطفي على القيادة التحويلية في البنوك التجارية الأردنية، رسالة ماجستير، جامعة عمان العربية، الأردن.
- العربي، أشرف. (2007). رأس المال البشري في مصر: المفهوم - القياس - الوضع النسبي، بحوث عربية اقتصادية، مصر، العدد (39).
- علاوي، صفية؛ بن تريح، بن تريح، مشراوي، سميرة. (2020). دور المورد البشري في تحسين الأداء البيئي في المؤسسات الاقتصادية - الإشارة إلى حالة سوناطراك، دراسات العدد الاقتصادي، جامعة الأغواط: الجزائر، العدد (2)، المجلد (11).
- العلي، عبد الستار؛ وآخرون. (2012). المدخل في إدارة المعرفة، ط3، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.

- العمرى، مشهور هور بن ناصر. (2004). العلاقة بين خصائص القيادة التحويلية ومدى توفر مبادئ إدارة الجودة الشاملة. رسالة ماجستير. جامعة الملك سعود، الرياض.
- العنزي، سعد علي وآخرون. (2009). إدارة رأس المال الفكرية في منظمات الأعمال، ط1، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- الغالبى، طاهر محسن منصور؛ وادريس، وائل محمد صبحي. (2010). سلوكيات القيادة التحويلية وأثرها في الابداع التنظيمي: دراسة تطبيقية في قطاع الاتصالات الاردنية (مجلة دراسات ادارية، المجلد 3، العدد 6.
- الغالبى، طاهر محسن؛ علي، ليلي لفته. (2015). دور الذكاء العاطفي في تعزيز سلوكيات القيادة التحويلية من خلال التأثير الوسيط للحكمة: دراسة ميدانية لعينة من قيادات جامعات وسط وجنوب العراق، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة البصرة، مج (8)، ع(15).
- الفلاح، عبد الرحمن أحمد. (2018). السعادة والرضا الوظيفي وعلاقتها بالذكاء الوجداني لدى عينة من العاملين في دولة الكويت. مجلة العلوم الاجتماعية، 46(2)، 41-74.
- قاسم، عدنان سالم وآخرون. (2013). أثر استراتيجية التدريب في تنمية رأس المال البشري: دراسة تحليلية لآراء عينة من الموظفين في الشركة العامة لكبريت المشراق، الملتقى الدولي العلمي السنوي الثاني عشر للأعمال "رأس المال البشري في اقتصاد المعرفة"، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة الأردنية، 22-25 أبريل.
- القرشي، مدحت (2007). "اقتصاديات العمل"، دار وائل للنشر، الأردن.
- قوادرية، ربيعة. (2016). الاستثمار في رأس المال البشري في تسيير المعرفة بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية: دراسة حالة مؤسسة صناعات الكوابل – فرع جنرال كابل بسكرة، رسالة دكتوراه، جامعة محمد خيضر، الجزائر.
- الكبيسي، حامد جهاد، (1999)، السلوك القيادي وعلاقته ببعض المتغيرات – دراسة ميدانية في هيئة المعاهد الفنية، أطروحة دكتوراه في الإدارة العامة، جامعة بغداد.
- ماضي، خالد محمد. (2014). دراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي للمديرين وإدارة الصراع التنظيمي بالتطبيق على المنظمات الحكومية المحلية بمحافظة كفر الشيخ، رسالة ماجستير، جامعة المنوفية، مصر.
- المبيضين، صفوان محمد. (2013). تحليل الوظائف وتصميمها في الموارد البشرية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- محسن، طاهر محسن؛ الخفاجي، نعمة عباس. (2008). قراءات في الفكر الإداري المعاصر، دار اليازوري العلمية، عمان، الأردن.

محمد حسين سيد. (2012). أهمية العنصر البشري في تحقيق أهداف الشركات، أطروحة دكتوراه في الموارد البشرية، جامعة بريطانيا، الأكاديمية العربية البريطانية.

المطهر، محمد بن محمد؛ الشامي؛ أحمد بن أحمد الشامي. (2003). أنماط القيادة الإدارية في المؤسسات الحكومية اليمنية، المؤتمر العربي الرابع في الإدارة: بعنوان "القيادة الإبداعية لتطوير وتنمية المؤسسات في الوطن العربي"، دمشق.

المقوسي، ياسين علي. (2017). أثر استخدام استراتيجيات الذكاء الانفعالي في تنمية فاعلية الذات والتحصيل الدراسي في مبحث الحديث النبوي الشريف لدى طلبة الصف الثامن الأساسي في الأردن، مجلة الزرقاء للبحوث والدراسات الإنسانية، المجلد السابع عشر، العدد الأول.

ميلودي، رحيمة. (2015). رأس المال البشري أحد الركائز الأساسية لتطبيق إدارة المعرفة: دراسة حالة مؤسسة المطاحن الكبرى للجنوب GMSud – اوماش- بسكرة، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر، الجزائر.

هلال، محمد عبد الغني. (2011). الذكاء العاطفي والاجتماعي، مركز تطوير الأداء والتنمية، مصر الجديدة.

الهوري، سيد. (1999). القائد التحويلي: للعبور بالمنظمات للقرن الحادي والعشرين، ط3، مصر: مكتبة عين شمس.

ياسين، سعد غالب. (2007). إدارة المعرفة: المفاهيم والنظم والتقنيات، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

## 2.6. المراجع الأجنبية:

Mayer, J. D., DiPaolo, M., & Salovey, P. (1990). Perceiving affective content in ambiguous visual stimuli: A component of emotional intelligence. *Journal of personality assessment*, 54(3-4), 772-781.

Teresa Torres cornas, Mario Aria –oliva-, (2005). E-human Resources management: managing knowledge people, Idea group Publishing, USA.

Leithwood, K. and Others (1992): Transformational Leadership and School Restructuring .Paper Presented at the International Congress for School Effectiveness and Improvement, Victoria, B. C.

Conger, m (2002), Leadership: Learning to Share the Vision, Organizational Dynamics, winter, Vo19l. (No. 3) p.p22-55.

Richard L. Daft and Dorothy Marcic. (2006). Understanding Management, the Thomson Corporation, 5th Edition, USA.



- Chen, Hsi-Tien, & Wang, Chih-Hung (2019). Incivility, satisfaction and turnover intention of tourist hotel chefs: moderating effects of emotional intelligence. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, DOI 10.1108/IJCHM-02-2018-
- Ma, Jie, & Liu, Cong (2019). The moderating effect of emotional intelligence on the relationship between supervisor conflict and employees' counterproductive work behaviors. *International Journal of Conflict Management*, 30 (2), 227-245. Doi:org/10.1108/IJCMA-11-2017-0140.
- Gibson, J.; Donnley, J; Ivancevich, J and Konopask, R., (2003), Organizations: Behavior, Structure, Processes, McGraw-Hill, Irwin.
- Woolsey, C. J. (2016). The explanatory relationship between knowledge sharing, emotional intelligence, and generational cohorts for United States healthcare services employees (Doctoral dissertation, Capella University).
- Vahideh Asri, Dr. Farzaneh Ali Asghari Tabrizi (2017) "Comparing Emotional Intelligence, Sense of SelfEfficacy, And Job Satisfaction Among Nurse Educators: A Case of National University and Islamic Azad University of Ardabil", *Pharmacophore*,8(6), 34-41.
- Abraham, R. (2000). The role of job control as a moderator of emotional dissonance and emotional intelligence–outcome relationships. *The Journal of Psychology*, 134(2), 169-184.
- Goleman, D. P. (1995). Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ for character, health and lifelong achievement.
- Zhang, L., Cao, T., & Wang, Y. (2017). The mediation role of leadership styles in integrated project collaboration: An emotional intelligence perspective. *International Journal of Project Management*, 36(2), 317-330.
- George, J. M., (2000), Emotions and leadership: the role of emotional intelligence, *Human Relations*, Vol.53, No.8, pp.1027-1055.
- Fincham, R. & Rhodes, P. (1999), Principles of organizational Behavior, 3 th ed. Oxford university Press, Inc. New York.



Daft, R. L.,(2003) Management, 6th ed., South-Western, Thomson, USA.

Mwangi, Caroline Igoki., Mukulu , Elegwa., & Kabare ,Karanja., The significance of emotional intelligence in transformational leadership for Kenyan Public Universities , International Journal of Humanities and Social Science ,vol 1, no 7 ,2011,

Modassir ,Atika., Singh , Tripti., Relationship of Emotional Intelligence with Transformational Leadership andOrganizational Citizenship Behavior , International Journal of Leadership Studies , vol 4, Iss 1 ,2008.

Rajesh, J. Irudhaya, Prikshat, Verma, Shum, Paul, & Suganthi, L. (2019). Follower emotional intelligence: A mediator between transformational leadership and follower outcomes. Personnel Review, DOI 10.1108/PR-09-2017-0285.

Alexander Marry and Andraw sharpe, human capital and Productivity in British Colombia, CSLS Research report, 2011, p 02, on the site: [http://www.bcbc.com / Events\\_Descriptions/2020.asp](http://www.bcbc.com / Events_Descriptions/2020.asp).

**Doi:** [doi.org/10.52133/ijrsp.v4.37.6](https://doi.org/10.52133/ijrsp.v4.37.6)

## معوقات الاستفادة من منصات حشد المصادر في توليد المعرفة بالجامعات السعودية

### Barriers to utilizing crowdsourcing platforms in creating knowledge at Saudi universities

إعداد الباحثة/ بدرية متعب العتيبي

طالبة دكتوراه، قسم علم المعلومات، جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية

Email: [balotaibi@kau.edu.sa](mailto:balotaibi@kau.edu.sa)

الدكتور/ أمين بن علي الرباعي

أستاذ مساعد، قسم علم المعلومات، جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية

Email: [aaaalrobai@kau.edu.sa](mailto:aaaalrobai@kau.edu.sa)

### المستخلص

هدفت الدراسة الحالية إلى تحديد أبرز معوقات الاستفادة من منصات حشد المصادر على نحو يُمكن الجامعات السعودية من توليد المعرفة في مجالاتها التي تتطلب ذلك لتحقيق تدفق للأفكار الإبداعية واستثمار أمثل لعقول ورؤى المهتمين بأنشطتها. وقد تم الاعتماد على المنهج الوثائقي كمنهج للدراسة من خلال تحليل الأدبيات السابقة. توصلت الدراسة إلى وجود بعض المعوقات المرتبطة بضعف جودة المعارف التي يتم توليدها نتيجة الخلل المتمثل في جودة المدخلات المجتمعية إلى المنظومة المعرفية لمؤسسات التعليم العالي، إضافة إلى أن رقمه هذه التفاعلات بين الجامعة ومجتمعها المحيط قد يزيد من فرص الوصول الغير مصرح به إلى أصول الجامعات المعرفية نتيجة الاختراقات السيبرانية مما قد يحدث فقدان الميزة التنافسية والمتمثلة في تسرب رأس المال المعرفي. أيضاً عدم وجود نظام يسعى إلى رفع درجة الموائمة بين القدرات والخبرات المتوافرة لدى الحشود والأهداف التي تسعى الجهة إلى تحقيقها. خلصت الدراسة إلى ضرورة سعي الجامعات السعودية إلى بناء منصة حشد مصادر خاصة بها يتم من خلالها تحقيق أهدافها والشكل الذي يضمن تجاوزها للعقبات والصعوبات التي تم التوصل إليها من خلال البحث ويرفع درجة ارتباط الجامعة بمجتمعها المحيط ويحقق في نفس الوقت رفع لكفاءة الجامعات المعرفية والإنتاجية.

**الكلمات المفتاحية:** حشد المصادر، توليد المعرفة، إدارة المعرفة، منصات التواصل الاجتماعي، الجامعات.

## Barriers to utilizing crowdsourcing platforms in creating knowledge at Saudi universities

### Abstract

The current study aimed at identifying the most prominent barriers that prevent utilizing crowdsourcing platforms in a way that enables Saudi universities to create knowledge in their fields that require creative ideas and optimal investment of minds and insights of those interested in their activities. Descriptive and analytical approach is used as a method of study through the analysis of previous literature. The study found some barriers associated with poor knowledge that is created, due to the defects of community inputs into the knowledge system of higher education institutions. In addition to the fact that digitization of the interactions between the university and its surrounding community might increase the unauthorized access to the university knowledge assets as a result of cyber breakthroughs which may result in losing the competitive advantage of knowledge capital. Also, there is no system that seeks to align the capacities and expertise of the crowds with the goals of organization. The study concluded that Saudi universities should establish their own crowdsourcing platform through which they realize their goals and achieve the form that will ensure they overcome the barriers and difficulties encountered through research, raise the communication of the university with its communities so as to upgrade the knowledge and productivity competencies of universities.

**Key words:** Crowdsourcing, Knowledge generation, knowledge Administration, Social media platforms, universities.

## 1. المقدمة:

توليد المعرفة هي عملية مستمرة تقوم على التعلم الجماعي كوسيلة لاكتساب المعارف من خلال تبادل الصريح منها وتحويله الى ضمني وتوجيه ذلك لإنتاج معارف وأفكار جديدة مترجمة في شكل منتجات او خدمات تعطي قيمة تنافسية، وتقوم على أربعة مرتكزات رئيسية هي التشارك والتجسيد، والاستيعاب، والتجميع، والإبداع التنظيمي لتوليد رأس مال معرفي مبتكر (بن خليفة ومعالم، 2020 ؛ Nonaka و Takeuchi، 1996). وبالتالي يمكن القول إنها عملية تشير إلى تطوير محتوى جديد أو استبدال المحتوى القائم في إطار المعرفة الضمنية والصريحة للمنظمة من خلال عمليات اجتماعية تعاونية (الناصر، 2019، ص 53). أي أن توليد المعرفة يتحقق من خلال مشاركة فرق العمل لتتحول المعرفة من المستوى الفردي إلى المستوى الجماعي والذي يسمح بتوليد معارف جديدة بما يسهم في تحديد المشكلات وإيجاد الحلول المبتكرة لها (بوران، 2016، ص 61).

وفي ظل التغيرات والتطورات التقنية المتسارعة التي يشهدها العالم في العصر الحالي ومع تزايد كم المعلومات، برزت العديد من التقنيات الحديثة والمتطورة التي تتيح التواصل بين الأفراد لتبادل المعلومات والخبرات وتحقيق الاستفادة المتبادلة ودعم عمليات توليد المعرفة، حيث ظهرت العديد من المنصات الإلكترونية التي يتم استخدامها في كثير من الأحيان كوسائل لتوليد المعرفة من خلال حشد مجموعات ضخمة من المستخدمين (المصادر) وإتاحة أدوات تبادل المعارف لهم.

يعد حشد المصادر بمثابة واحدة من أحدث الأساليب الرقمية التي تم استحداثها من أجل تطوير ممارسات تعلم فعالة، ويعتبر الويب 2.0 ومنصات التواصل الاجتماعي هي الأساس في ظهور ممارسات ومبادرات حشد المصادر وانتشارها على مستوى عالمي، وذلك من أجل الوصول إلى أكبر شريحة من الأفراد ومصادر المعلومات، ولتسهيل الوصول إلى الأفكار والمعلومات الجديدة وحل المشكلات بتكاليف أقل وفي وقت قصير (خليل ورجب، 2022، ص ص 179-180).

برزت أهمية منصات حشد المصادر من خلال كونها وسيلة اتصالية تشاركية مباشرة بين الأفراد تسمح بانتقال المعارف والمعلومات؛ حيث أوضح رايس وكريم (2021، ص 1117) أنها تميزت بقدرتها على تشكيل قنوات اتصال وتفاعل ومشاركة عامة للمستفيدين واختصاصي المعلومات وذوي الاهتمامات والتوجهات العلمية المشتركة لتبادل المعلومات والخبرات والمعارف من خلال الإمكانيات التي توفرها على أنظمتها. في حين أضاف بروكس وجوبتا (2017، ص 252) أن بناء وتشغيل منصات حشد المصادر يساعد في تجنب التعقيد الأخلاقي والجوانب المرتبطة بقضايا الخصوصية والملكية الفكرية لاستخدام البيانات المحيطة والتي جُمعت من خلال الطرف الثالث من خلال منصات وسائل التواصل الاجتماعي، فبدلاً من ذلك يمكن للفرد أن يتفاعل مباشرة ليتحول الإذن للاستفادة من بيانات المصدر الى أمر ضمني ومباشر، وهذا من شأنه أن يُمكن المؤسسات من اكتساب القوة والبصيرة والتأثير الهائل خلال الأفراد وتفاعلاتهم على منصات حشد المصادر.

أشارت دراسة الحميدى (2019، ص 450) إلى أن عقد الشراكات والاتفاقيات لتبادل الخبرات والمعارف والتعاون بين المنظمة وغيرها من المنظمات الأخرى يسهم في تزويدها بالمعرفة الجديدة التي تمكنها من رفع مستوى أدائها وتحقيق التميز لها. وذلك لأن تبادل الخبرات من شأنه تحقيق أحد مكونات عملية توليد المعرفة والتي يمكن العمل على رفع كفاءتها من خلال حشد المصادر لإضافة مزيد من المدخلات الواردة من بيئة ومحيط المنظمة.

### 1.1. مشكلة الدراسة:

تعد القدرة على الابتكار والإبداع والتميز بمثابة بوابة دخول الجامعات لعصر العولمة والتنافسية، خاصة وأن الجامعات اليوم تواجه صعوبات المنافسة العالمية التي أنتجت العولمة سواء على الصعيد المحلي أو العالمي.

كذلك، وعلى الرغم من أن الجامعات السعودية تدأب على توجيه أقسامها نحو الاستفادة من عمليات إدارة المعرفة على نحو عام وبالأخص وظيفة توليد المعرفة كما تم التوضيح سابقاً، إلا أن مستوى توليد المعرفة لا يرقى بأن يقارع نظائره من المستويات التي تختص بها أنشطة توليد المعرفة في الجامعات المختلفة على مستوى العالم. وهو ما يتضح من خلال ما توصلت اليه دراسة (الحضبي، 2016) من نتائج والتي أشارت إلى أن درجة توليد المعرفة بالجامعات السعودية جاءت بدرجة متوسطة والذي قد يُعزى إلى أن غالبية عمداء الكليات مازالوا يسعون لمحاولة اكتساب المعرفة ولهذا لم تتشكل لديهم المعرفة الكافية لتوليد معرفة جديدة. وقد أكد Jawhar وآخرون (2022) على ذلك حينما أشاروا إلى مشكلة الجامعات السعودية التي لا زالت تفتقر إلى تبني الآليات الضامنة لتطبيق إستراتيجيات اقتصاد المعرفة الذي يسهم في تعميق دور الابتكار وتوليد المعرفة نظراً لعدم وجود توافق متكامل بين مخرجات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية وبين متطلبات تطبيق اقتصاد المعرفة.

وقد أضافت دراسة AIMobark (2021) بأن الجامعات السعودية والمؤسسات التابعة لقطاع التعليم العالي بالمملكة تعاني من مشكلة نشر الوعي تجاه الاهتمام بتحليل البيانات الضخمة والاستفادة منها كوسيلة لتوليد القيمة المعرفية والاستعانة بذلك في اتخاذ القرارات وإضفاء حس من الجودة والفعالية على الخدمات الجامعية والأكاديمية التي توفرها.

مما سبق، يمكن استنتاج مشكلة الدراسة والتي تكمن في أن الجامعات السعودية تواجه بعض المعوقات التوعوية التي تعرقل إمكانية توليد المعرفة والاقتصاص على اكتسابها فقط دون محاولة الاعتماد على توجهات أكثر ميلاً للابتكار وأكثر ابتعاداً عن النسخ والاستخلاص؛ وهو ما يجعل الاعتماد على منصات حشد المصادر من الوسائل الضرورية التي يمكن للجامعات السعودية أن تعمل على الاستفادة منها لتوليد المعرفة.

### 2.1. أسئلة الدراسة:

تتمحور الدراسة الحالية حول مجموعة من الأسئلة، وهي كالتالي:

1. ما أهمية استخدام منصات حشد المصادر لدعم عمليات توليد المعرفة لمؤسسات التعليم العالي؟
2. ما المعوقات التي تحول دون الاستفادة القصوى من منصات حشد المصادر لتوليد المعرفة؟
3. كيف يمكن مواجهة هذه المعوقات والتغلب عليها أو التخفيف من آثارها؟

### 3.1. أهمية الدراسة:

#### 1.3.1. الأهمية النظرية:

1. تكتسب الدراسة أهميتها من التوجه الوطني المتمثل في رؤية 2030 والرامي إلى إكساب مختلف مؤسسات التعليم العالي قيم متفردة ومجالات ابتكارية طموحة من خلال تطوير البحث والابتكار ودعم مجالات والذي يلعب فيه المجتمع المحيط بالجامعات مصدر معرفي هام ووسيلة لتلمس تطلعاته مما يحقق شراكة مجتمعية مثمرة.

2. إبراز توليد المعرفة مزيداً من الزخم كونه يمثل إحدى القضايا المهمة المناطة بمؤسسات التعليم العالي لما لها من دور هام في تطوير المجتمع المحلي وتقدمه.

3. إثراء الإنتاج الفكري العربي بوجه عام والمكتبة السعودية بوجه خاص في مجال منصات حشد المصادر لتطوير أدوات توليد المعرفة، نظراً لعدم توافر الدراسات الكافية – على حد علم الباحثين- حول هذا الموضوع.

### 2.3.1. الأهمية التطبيقية:

1. توجيه أنظار العاملين على تطوير مؤسسات التعليم العالي بالمملكة العربية السعودية إلى أهمية استحداث منصات لحشد المصادر ورفع الوعي بأوجه الاستفادة من انماطها المختلفة في توليد المعرفة ودعم عمليات الابتكار.
2. الإسهام في تدعيم مكانة مؤسسات التعليم العالي السعودية ودورها في خدمة المجتمع.

### 4.1. أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف البحثية التي يمكن اجمالها في النقاط التالية:

1. التعرف على أهمية استخدام منصات حشد المصادر في عمليات توليد المعرفة في مؤسسات التعليم العالي.
2. تحديد ماهية المعوقات التي تعرقل إمكانية الاستفادة من منصات حشد المصادر لتوليد المعرفة.
3. وضع مجموعة من المقترحات التي تساعد على مواجهة معوقات الاستفادة من منصات حشد المصادر لتوليد المعرفة في الجامعات السعودية.

### 5.1. حدود الدراسة:

- **الحدود الموضوعية:** تتناول الدراسة موضوع معوقات الاستفادة من منصات حشد المصادر في توليد المعرفة.
- **الحدود المكانية:** تقتصر الدراسة على مؤسسات التعليم العالي بالمملكة العربية السعودية.
- **الحدود الزمانية:** تنحصر فترة إعداد الدراسة وإجراء نطاقاتها البحثية في العام 2022.

### 6.1. منهج الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية للتعرف على مجالات استخدام منصات حشد المصادر لتوليد المعرفة وذلك من أجل الوقوف على المشكلات التي تعوق إمكانية الاستفادة منها في دعم الجوانب الابتكارية في المؤسسات الجامعية في المملكة العربية السعودية وإيجاد الحلول لذلك. لذلك تم استخدام المنهج الوثائقي من أجل التعرف على الجوانب المختلفة لمنصات حشد المصادر وتكوين فهم موسع يوجه الدراسات المستقبلية لتناول عوامل محددة وتسلط الضوء عليها.

### 2. الدراسات السابقة:

#### أولاً: الدراسات العربية

هدفت دراسة خليل ورجب (2022) إلى الكشف عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد المجموعتين التجريبية الأولى والثانية حول أثر نمطي حشد المصادر الإلكترونية (الداخلي، الخارجي) في بيئات التدريب

الإلكترونية في تنمية الجوانب المعرفية المتعلقة بالمهارات الرقمية لمعلمي العلوم، والكشف عن تأثير بيئات التدريب الإلكترونية ونمطي حشد المصادر الإلكترونية في تنمية الجوانب المعرفية لهم. اشتملت عينة الدراسة على (100) معلم ومعلمة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، ومنهج تطوير المنظومات التعليمية، والمنهج التجريبي كمناهج للدراسة، وتم الاستعانة بالاختبار التحصيلي، وبطاقة الملاحظة، ومقياس الذكاء الجمعي، وبطاقة تقييم جودة المنتجات كأدوات للدراسة. توصلت الدراسة الى العديد من النتائج أهمها: وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد المجموعتين التجريبيّة الأولى والثانية حول أثر نمطي حشد المصادر الإلكترونية الداخلي والخارجي ببيئات التدريب الإلكترونية في تنمية الجوانب المعرفية لشريحة الدراسة، وجاءت الفروق الإحصائية لصالح المجموعة التجريبيّة الثانية، ووجود تأثير إيجابي ببيئات التدريب الإلكترونية ونمطي حشد المصادر الإلكترونية في تنمية الجوانب المعرفية.

**سعت دراسة حسن (2021) إلى الكشف عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد عينة الدراسة في التطبيق البعدي للاختبار التحصيلي لمهارات البحث العلمي ولبطاقة ملاحظة الأداء المهاري. ويعزى ذلك لمتغير اختلاف نمط حشد المصادر الإلكترونية (تنافسي، تشاركي، هجين) باستخدام منصات التواصل الاجتماعي، واشتملت عينة الدراسة على (66) طالباً من طلاب كلية التربية، واستخدمت الدراسة المنهج التجريبي، وتم الاستعانة باختبار التحصيل المعرفي، وبطاقة ملاحظة الأداء المهاري كأدوات للدراسة. توصلت الدراسة الى العديد من النتائج أهمها: وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد عينة الدراسة في التطبيق البعدي للاختبار التحصيلي لمهارات البحث العلمي تعزى لمتغير اختلاف نمط حشد المصادر الإلكترونية (تنافسي، تشاركي، هجين) باستخدام منصات التواصل الاجتماعي، وجاءت الفروق الإحصائية لصالح نمط حشد المصادر الإلكتروني الهجين، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد عينة الدراسة في التطبيق البعدي لبطاقة ملاحظة الأداء المهاري للبحث العلمي تعزى لمتغير اختلاف نمط حشد المصادر الإلكترونية باستخدام منصات التواصل الاجتماعي، وجاءت الفروق الإحصائية لصالح نمط حشد المصادر الإلكتروني الهجين.**

### ثانياً: الدراسات الأجنبية

**هدفت دراسة Malhotra و Majchrzak (2019) بعنوان: "يؤدي التنوع المعرفي الارتباطي الكبير في منصات حشد المصادر إلى إنتاج الحلول الجديدة بواسطة الحشود" إلى الكشف عن أثر التنوع المعرفي للحشود الإلكترونية في منصات حشد المصادر على إنتاج الحلول الجديدة في المؤسسات، واعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي القائم على مراجعة وتحليل المنشورات الإلكترونية التي تتناول التنوع المعرفي الارتباطي على منصات حشد المصادر وأثره على الحلول الجديدة في المؤسسات. توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: وجود تأثير إيجابي للتنوع المعرفي الارتباطي للحشد الإلكتروني ودوره في تعزيز إنتاج الحلول الجديدة، حيث يؤثر التنوع المعرفي بشكل كبير على الكم المعرفي والأفكار المتعلقة بالحلول المعرفية الجديدة. كما أوصت الدراسة بضرورة التركيز على ابتكار الأساليب المتعددة للتغلب على التحديات الابتكارية في المؤسسات وكذلك ضرورة تسليط الضوء على التنوع المعرفي من خلال منصات حشد المصادر.**

**هدفت دراسة Dias وآخرون (2017) بعنوان: "نقل المعرفة والتكنولوجيا بين الجامعة وقطاع الصناعة والمجتمع: الإطار الجديد لحشد المصادر فيما يتعلق بإنترنت الأشياء" إلى تقييم آليات نقل المعرفة والتكنولوجيا بين الجامعة والمجتمع والقطاع الصناعي من خلال نظام حشد المصادر عن طريق تقنية إنترنت الأشياء.**

اعتمدت الدراسة على المنهج الوثائقي القائم على مراجعة الأدبيات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: مساعدة تطور نقل المعارف والتكنولوجيا بين الجامعة والمجتمع والقطاع الصناعي في التركيز على نشر المعارف البحثية الصحيحة، والدور الإيجابي لنظام حشد المصادر في مجال نقل المعرفة وخلق تجارب وفرص جديدة للربط بين الجهات الفاعلة المشاركة في عملية نقل المعارف. مساهمة أنظمة حشد المصادر في استخدام التقنيات الآلية التي تركز على الجهود البحثية في الجامعات لإنتاج الأفكار والمعارف الابتكارية في المجتمع والقطاع الصناعي، كما أوصت الدراسة بضرورة التركيز على آليات تطوير نظام حشد المصادر في الجامعات، مع ضرورة إجراء المزيد من الدراسات المستقبلية التي تتناول أهمية نظام حشد المصادر في الجامعات.

### مفهوم منصات حشد المصادر:

عرف بروكس وجوبتا (2017، ص 56) منصات حشد المصادر بأنها "كل ما يستخدم في التأثير وتحفيز المجموعات من خلال مواقع التواصل الاجتماعي عن طريق معلومات يتم طرحها على الجميع لإيجاد حل للمشكلة".

يُشار إلى هذه المنصات بأنها بيئات رقمية تفاعلية تعتمد على تقنيات الويب 2.0 لدعم إدارة المحتوى، ودعم تبادل المعارف بين المستخدمين ثم التفاعل مع هذه المعارف من خلال إتاحة أدوات مختلفة مثل التعليق والاقتراح والملاحظة (رايس وكريم، 2021، ص 1120).

كما يُشار إلى حشد المصادر بأنه نشاط تشاركي يتم فيه تجزئة المهام المعقدة وتحفيز الحشد لتنفيذها بالتتابع، ومن ثم تتم عملية التجميع للحلول وإنجاز المهمة الرئيسية (حسن، 2021، ص 264).

تتنوع أنماط حشد المصادر ما بين الحشد التنافسي والحشد التشاركي والحشد الهجين "التنافس التعاوني"؛ فالحشد التنافسي يتفاعل فيه المتشاركون لإنجاز المهام المطلوبة بحيث يقوم كل منهم في ذلك النشاط بحشد المصادر المناسبة لإنجاز المهمة بشكل مستقل عن الآخرين، أما الحشد التشاركي فيتشارك فيه الأفراد لإنجاز المهمة المطلوبة بحيث يقوم كل فرد بإنجاز أحد مكونات هذه المهمة ثم تُجمع المكونات الفرعية لتشكيل المهمة الرئيسية. في الطرف الآخر يتم في الحشد الهجين الجمع بين النمطين السابقين حيث يتنافس المتشاركون في النشاط لإنجاز المهام المطلوبة كل مهمة على حدة وتحديد الفائز ثم تُجمع المكونات الفرعية لتكوين المهمة الرئيسية (حسن، 2021، ص ص 261-262).

### تجارب عالمية في مجال الاستفادة من منصات حشد المصادر:

تنتشر العديد من المنصات التي توفر إمكانيات متنوعة لحشد المصادر لتشجيع تضافر جهود الأفراد فيما بينهم للإسهام بأفكارهم المبتكرة للتغلب على مشكلة شائعة أو للتوصل لأحد المستحدثات الجديدة التي قد تساعد على تطوير قطاع معين في المجتمع أو المجال التعليمي أو التصنيعي.

وفي هذا الصدد، قامت الدراسة الحالية بإجراء مسح لتناول مجموعة من التجارب العالمية ورصدت مجموعة من أبرز منصات حشد المصادر، وذلك لبناء قاعدة معرفية حول التوجهات العالمية في هذا المجال:



**منصة الفكر المتفتح "OpenIDEO":** أوضح بروكس وجوبتا (2017، ص.ص 262-263) بأن منصة "OpenIDEO" تعتبر واحدة من المواقع التي تتفاعل من خلالها كل من القطاعات الحكومية والخاصة بالتعاون مع المجتمعات المختلفة داخل وخارج الحدود الجغرافية من أجل توحيد الجهود لمواجهة التحديات المشتركة في البلدان النامية، حيث تعرض التحديات على الموقع الخاص بها وتدعو المستخدمين من حول العالم أن يجدوا حلولاً لها مستخدمين شبكات التواصل الاجتماعي، وبعد ذلك يقوم المستخدمون بالتصويت على الحلول وتحسينها تدريجياً، ومن ثم تتبنى المنظمة الراعية التحدي وتنفذ واحداً من هذه الحلول.

**منصة Skillshare:** أكد Staboulis و Lazaridou (2020، ص 9) على أن "Skillshare" تعتبر وحدة من المنصات التي تساعد المعلمين على مشاركة مهاراتهم وخبراتهم وتجاربهم ونصائحهم الشخصية عبر الإنترنت، لكي تُتاح أمامهم الفرصة لتكوين وحشد مجموعة من المستخدمين المتابعين لهم وبالتالي الاستفادة من تلك المجموعات للاستفادة من معارفهم لكي يحصلوا في المقابل على مبالغ مالية؛ حيث تدعم المنصة المعلمين بتوفير موارد تدريبية تساعدهم على توفير حصص دراسية لمتابعيهم.

**منصة Duolingo:** أشار Romero و Linares (2016، ص 69) إلى أن "Duolingo" تعتبر واحدة من منصات حشد المصادر التي تشجع الطلاب والمتعلمين ومستخدمي الإنترنت على تعلم مجموعة من اللغات التي يستهدفونها من خلال ترجمة المصطلحات والعبارات والكلمات والمرادفات من لغتهم الأم إلى اللغات المستهدفة والعكس صحيح.

**منصة Amazon MTurk:** أوضح Leeper (2016، ص 276) بأن "MTurk" منصة لتمكين المبرمجين وأصحاب المشاريع من استغلال جهود مستخدمي الإنترنت وتوظيف ذكائهم البشري للاضطلاع بمهام مختلفة عبر الإنترنت وتيسير عملية مشاركة البيانات ومعالجتها وتحويلها من صيغ معقدة إلى صيغ أكثر سهولة من حيث التعامل معها وتنظيمها.

**منصة Top Coder:** أكد Paasonen (2020، ص 31) على أن "TopCoder" تعتبر من منصات حشد المصادر التي يتم الاستفادة منها عادة من قبل الشركات وأصحاب المشروعات الكبرى والمؤسسات لإطلاق مسابقات في مجال البرمجة يشترك فيها عدد كبير من المبرمجين من الحشود المختلفة على مستوى العالم، لكي يتمكنوا من إتمام العديد من المهام الخاصة بتطوير التطبيقات والبرامج والحلول التكنولوجية.

**منصة Yammer:** أشار خليل ورجب (2022، ص 205) إلى أن "Yammer" تعتبر من المنصات التي تعمل داخل إطار مؤسسي وهي بمثابة شبكة اجتماعية خاصة تمكن أعضائها من التفاعل والتعاون والوصول السريع للمعلومات واتخاذ القرارات بشكل أفضل، وتتميز بإمكانية نشر الأحداث واستطلاعات الرأي والردود والتعاون عبر الإنترنت وتحميل الملفات وإضافة الروابط إلى مواقع الويب.

#### عملية توليد المعرفة ودور حشد المصادر في تحسين فاعليتها:

يعبر توليد المعرفة عن خلق وإبداع وابتكار معارف جديدة من خلال العمل ومشاركة جماعات العمل في المنظمة لتوليد رأس مال معرفي جديد وإيجاد حلول لمشاكل تعاني منها المنظمة، وقد تزود المنظمة أو المؤسسة بقدرات تميزها عن غيرها في تحقيق انجازات، وخطوط عمل جديدة،

ونقل الممارسات الأفضل وتطوير مهارات الفنيين ومساعدة الإدارة في توظيف المواهب والاحتفاظ بها (بدير، 2013، ص.ص 65-66). كما عرف علي (2013، ص 80) توليد المعرفة بأنه "مجموعة العمليات التي تشتمل على ابتكار واستحواذ وخلق المعرفة من مصادرها المختلفة كالخبراء والمختصين ومراكز المعرفة، وقواعد البيانات وغيرهم". وأشار النقيب (2014، ص 188) إلى توليد المعرفة بأنه "إحدى عمليات إدارة المعرفة ومستوى ضمان جودة التعليم والتعلم بالجامعات، الذي يسهم في تكوين واكتساب وتوليد معارف جديدة تسهم في زيادة دقة الأداء وتسريع الإنجاز وتبسيط الإجراءات". وأضاف أبو عزام (2021، ص 34) في تعريفه لعملية توليد المعرفة بأنها "هي إبداع المعرفة من خلال جماعات العمل الداعمة لتوليد رأس مال معرفي جديد في قضايا وممارسات جديدة تساهم في التعريف بالمشكلات وإيجاد الحلول الجديدة لها بصورة ابتكارية مستمرة".

ولتوليد المعرفة المنظمة عدة طرق وأساليب قد أوجزها عبدالله (2016، ص.ص 16-17) في أربع أنماط، وهي **التعليم الفردي** سيما وأن المعرفة تتدفق عبر الأفراد لذلك تستخدم المنظمات وسائل مبتكرة لمساعدة الأفراد على اكتساب المعرفة بشكل أكثر فاعلية، و**الفحص البيئي** من خلال تلقي المعلومات من البيئة الداخلية والخارجية بهدف وضع قرارات إستراتيجية أكثر فاعلية، و**الاستنجاز** حيث تولد المعرفة عن طريق استنجاز الأفراد الذين يجلبون المعارف والمصادر الجديدة، و**التجريب** أي توليد المعرفة من داخل الأفراد عن طريق التبصر من تجاربهم وتجارب الآخرين.

وتعد الجامعات مؤسسات تقدم معارف ودراسات متقدمة في شتى المجالات التعليمية من خلال برامج علمية وبحثية، وهي معنية أيضًا باستخدام أساليب تدير هذه المعرفة بالصورة التي تتناسب مع الثورة التكنولوجية والمعلوماتية (الشبول، 2021، ص 30). ومادام الأمر كذلك فإنه من الأهمية القصوى العناية بتأمين متطلبات الجامعات وتلبية ما تحتاج إليه من خدمات لتأدية دورها بيسر وسهولة وفق إمكانياتها المادية والبشرية (الحضبي، 2016، ص 725).

وقد أشارت دراسة الهويش (2017، ص 175) إلى أن من أهم الأدوار التي تقوم بها الجامعات السعودية هي إكساب مهارات توليد المعرفة من خلال تطوير مهارات التعلم الذاتي وتحفيز المشاركة العلمية، حيث أن التوجيه العالمي والتحفيز من خلال المنافسات العلمية والعملية من أهم الخطط التي تعمل على إيجاد جو اجتماعي مناسب مما يعمل بشكل مباشر على زيادة المعرفة.

لمنصات حشد المصادر دور مهم في توليد المعرفة في مؤسسات التعليم العالي حيث أنها تُسهل عملية التواصل والتعاون بين الأفراد، فهي لا تحتاج إلى أي جهد ولا تحتاج إلى مهارات خاصة فالجميع يجيدها في العالم المعاصر، من حيث استخدام الوسائط المتعددة من نصوص وصور وفيديو مما جعلها عملية جذابة وازداد الإقبال عليها (خليل ورجب، 2022، ص 180).

وقد أشار Ferrini وآخرون (2017، ص 5) إلى أن منصات حشد المصادر يمكن لها أن تسهم في تطوير عمليات توليد المعرفة من خلال حشد العديد من الأفراد الخبراء في مجالات مختلفة من مستخدمي الإنترنت للإسهام في إجراء مهام معينة عبر توفير المعلومات، والخدمات، والأدوات المتعلقة بالابتكار والتطوير والبحث، وتيسير عمليات تطبيق إستراتيجيات اقتصاد المعرفة في المؤسسات والمشروعات المختلفة. 2013, P. 2071

وعلى نحو أكثر تفصيلاً، فقد أكد Solemon وآخرون (2013، ص2071) على أن الاستفادة من منصات حشد المصادر يساعد مؤسسات التعليم العالي على تحقيقها لمستوى من الاستدامة من حيث الفعالية والتطوير لأنشطتها التعليمية والبحثية والابتكارية؛ حيث يمكن لتلك الجامعات توليد المعرفة بواسطة تلك المنصات عبر حشد الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والباحثين والمديرين والمحاضرين عبر الإنترنت لكي يمكن ابتكار المزيد من المستحدثات وآليات التدريس والبحث وكذلك التصافر في حل المشكلات التي تواجه المجتمع الرقمي؛ ويتم ذلك من خلال الاستفادة من آرائهم ومراجعاتهم وتغذيتهم الراجعة مما يسهم في تدشين قسم لدعم الطلاب والأفراد العاملين في الحرم الجامعي بفضل تلك المعارف التي تم حشدها من مصادرها المختلفة.

كما أشار Senan وNair (2016، ص6) إلى أن منصات حشد المصادر التي يتم توفيرها بالأخص على الأجهزة النقالة يمكن لها أن تسهم في تحسين قدرة الطلاب في الجامعات على توليد المعرفة؛ حيث يتمكن كل منهم من التعلم من الأفكار والمقترحات والآراء والتجارب الخاصة بالآخرين والمتوفرة عبر تلك المنصات، مما يسهم في تعميق نطاق تعلمهم العلمي والعملية.

وقد أوضحت دراسة Frondizi وآخرون (2019) أن الجامعات التي تهتم بتوليد المعرفة يمكن لها الاستفادة من منصات حشد المصادر كوسيلة نظامية لاستغلال خبرات وإسهامات وأفكار العديد من الجهات المختلفة من المستخدمين عبر الإنترنت وأصحاب المصلحة لرفع فرص تعظيم الجامعات لما تمتلكه من رأس المال الفكري والاعتماد عليه في عمليات البحث والتطوير.

#### معوقات الاستفادة من منصات حشد المصادر في توليد المعرفة:

على الرغم من التطور الكبير الذي تتسم به منصات حشد المصادر وإمكانية استغلالها بفعالية في توليد المعرفة، إلا أن هناك بعض التحديات التقنية لا تزال تعيق فرص الاستفادة الكاملة منها. فحتى يمكن توليد المعرفة بالشكل المأمول ينبغي توجيه المستخدمين ممن يتم حشدهم لإتمام الأنشطة المختلفة إلى المجالات التي تتوافق مع اختصاصاتهم؛ حيث أن دراسة Gross وAmblard وآخرون (2019، ص40) أكدت على أن معظم منصات حشد المصادر لا تهتم بتطبيق خوارزميات دقيقة بالشكل الذي يعمل على توجيه الأفراد المسجلين عليها إلى المهام التي تتوافق مع مجالاتهم ونطاقات خبراتهم ومستوى معارفهم؛ وعلى الرغم من وجود خوارزميات متعددة مُدمجة في المعمارية البرمجية للمنصات، إلا أن هناك اهتمام أقل بالخوارزميات الخاصة بتوزيع المهام على نحو دقيق ومتسق.

كذلك تتمثل مشكلة عدم استيعاب حجم كبير من التفاعل بين المتعاونين في إتمام مجموعة من المهام في مجالات ومشروعات مماثلة ومشاركة أحد المعوقات التي تواجهها منصات حشد المصادر في توليد المعرفة؛ فمن المتعارف عليه، وفقاً لـ Turner وآخرون (2014، ص23) فإن توليد المعرفة الذي يتم على نحو تعاوني يتطلب إدارة العلاقات بين كافة أنماط المعرفة المحلية والخبرة لكي يتم إضفاء قيمة مساوية لكافة المشاركين في عملية توليد المعرفة؛ لكن المشكلة تكمن في أن معظم منصات حشد المصادر تواجه معوقاً يكمن في عدم القدرة على إدارة قدر هائل من المستخدمين المتعاونين معاً في إتمام مهام مشتركة في آن واحد، ومواجهة مصاعب في استيعاب حجم تفاعلهم الشامل (Behl وآخرون، 2021).

كما يوجد معوق آخر يمكن له أن يقلل من فرص توليد المعرفة متمثلاً في التهديدات السيبرانية؛ حيث أكد Ha وآخرون (2019، ص713) على أن منصات حشد المصادر تواجه مخاطر سيبرانية عديدة تتمثل في وقوع المشتركين من الأفراد المخول لهم إتمام مهام وأنشطة معينة عبر الإنترنت في فخ الابتزاز وعمليات الاختراق والاشتراك في مهام قد تؤدي إلى إصابة أجهزتهم وحواسيبهم بالفيروسات والبرمجيات الضارة؛ كما أوضح Abu Seman وآخرون (2021، ص26) بأن الأفراد المشتركين في تأدية مهام منصات حشد المصادر من المستخدمين الجدد قد تعوقهم تحديات الاختراق والتهديدات السيبرانية بالإضافة إلى عمليات الغش والتحايل عبر الإنترنت.

وقد أضاف Machine (2016، ص24) بأن الأدبيات عادة ما تشير إلى أن المعوقات التي تواجهها منصات حشد المصادر تتمثل في صعوبات الحفاظ على وتيرة تدفقات المعارف التي يتم توليدها من الحشود والأفراد، وذلك بسبب عشوائية المعارف التي يتم الاستفادة منها وعدم وجود نظام يتم برمجته ليتم تحفيز فئة معينة من الأفكار والآراء والمعارف المستهدفة، وهو ما يمكن له أن يساعد المبرمجين ومصممي تلك المنصات على تخطيط عمليات التحفيز الإستراتيجية لتلك المعارف بشكل أكثر دقة.

فضلاً عن ذلك، فقد تتأثر فعالية توليد المعرفة من منصات حشد المصادر بسبب عدم جودة المعلومات المنتشرة عليها؛ حيث أقرّ Onuchowska و de Vreede (2018، ص3972) بأن منصات حشد المصادر تواجه مشكلة تتعلق بسمعتها من حيث جودتها وفعاليتها على المدى الطويل، فكلما تم نشر معلومات مغلوطة ومعارف لا تتسم بكونها ذات جدوى أو فعالية للجهات التي تطلب مهام ومشاريع معينة فسوف يتسبب ذلك في نفور عدد كبير من المستخدمين للمنصة، وبالتالي عدم استخدام الموقع وتعرضه للإغلاق.

على الجانب الآخر، تتواجد مشكلة أخرى تعوق إمكانية تكوين المعرفة على منصات حشد المصادر تتعلق بمحددات المنصات التي تعوق إمكانية التوصل إلى أي معلومات حول المهام التي لم يتم إنجازها بشكل كامل وتقديمها للجهة المختصة بالمشروع، وهو ما يؤدي إلى فقدان العديد من الأعمال والمهام والأنشطة التي تم إنجازها قبل إتمام المشروع بالكامل (Han وآخرون، 2019 ص324).

كما أشار Singh وآخرون (2021، ص8) إلى أن آلية تحديد تكلفة المهام والمشاريع على العديد من منصات حشد المصادر لا تتسم بالاتساق؛ حيث أنها لا تأخذ في عين الاعتبار جانباً هاماً وهو تحديد حجم تكلفة المشروع وكل مهمة بالتناسب مع مستوى تعقيد وصعوبة المهام التي يتم توزيعها على نفس عدد المستخدمين القائمين على إنجازها؛ فقد تتطلب بعض المشروعات أو المهام توليد مجموعة كبيرة من المعلومات لتكوين المعرفة المطلوبة، في حين أن بعض المهام الأخرى لا تتطلب سوى إجابات أو معلومات بسيطة للوصول إلى معرفة شاملة حول قضية ما، وهو ما يجعل رفع كفاءة الميزانية المخصصة لتوليد المعلومات وتكوين المعارف من المصادر التي يتم حشدها بالتوافق مع مستوى صعوبة مهامها تحدياً بحد ذاته.

كذلك وقد أكد Joshi و Taylor (2018 ص6) على أن منصات حشد المصادر عامة لا تعتبر المستخدمين المنجزين للمشاريع والمهام من الحشود المختلفة كموظفين نظاميين يقعون تحت إشراف وإدارة من قبل جهة معينة، وهو ما يجعلهم يقومون

بتأدية أنشطتهم المطلوبة منهم في المشاريع المشتركة على نحو يفتقر للتنسيق والإشراف من المديرين كما هو الحال في البيانات التنظيمية الشائعة.

وأضاف Xia وآخرون (2019، ص553) بأن منصات حشد المصادر تشوبها بعض المعوقات المالية التي تتعلق بالمحددات الخاصة بالميزانية؛ حيث يحصل عادة أصحاب المشاريع والمهام المطلوبة على ميزانية محدودة لا تكفي بأن تغطي تكاليف مجموعة متعددة من المهام يتم تنفيذها بشكل متتابعي، كما أنها لا تسمح بنسخ البيانات التي تم إجرائها في مهمة معينة لكي يتم الاستفادة منها في مهمة أخرى مماثلة، وهو ما يعتبر من المحددات التي تتأثر بمشكلات محدودية الميزانيات أيضاً.

كما أوضح Kadadha وآخرون (2021، ص2) بأن منصات حشد المصادر لا تزال تواجه العديد من المعوقات التي يتمثل أبرزها في كل من:

1. الاعتماد على نظام المنصات المركزية، وهو ما يجعلها عرضة للتهديدات السيبرانية وإمكانية تعطيل عملها بشكل كامل، أو يعرض ما تتضمنه من ملفات ومهام ومعلومات ومعارف للسرقة والاختراق.
2. عدم مطابقة مستويات المهام مع الفئات الأكثر ترجيحاً لإنجازها بشكل يتسم بالفعالية والكفاءة المطلوبة لدى الجهات المسؤولة عن المشاريع، وهو ما يعرض تلك الأعمال إلى أن تقل مستوى جودتها عن القدر المطلوب.

وقد أكد Othman (2021، ص31) على ذلك حينما أوضح بأن منصات حشد المصادر لا تهتم بتحمل المسؤولية عن جودة الأعمال والاستجابات التي يتلقاها المستخدمين المخول لهم الاشتراك في إنجاز المهام، وذلك في حالة عدم وضوح البيانات المرفقة حيال المشروع نفسه؛ وذلك لأن المنصة تُحيل تلك المسؤولية للجهة ذاتها، وهو ما يجعل هناك ضرورة ملحة لزيادة جودة بيانات المدخلات لكي تتسم بيانات المخرجات بالجودة المماثلة.

وبالإضافة إلى ذلك، فلا تتسم منصات حشد المصادر بالمرونة التفاعلية، علماً بأن Pääkkönen (2021، ص29) قد أكد على ضرورة وجود مرونة من حيث التفاعل، وذلك لأن توليد المعرفة يتم من خلال التفاعل مع المعرفة في السياقات الاجتماعية المتاحة لدى الأفراد، لإسهامهم في التعامل مع أنماط المعرفة الصريحة والضمنية.

لكن ذلك الحس من التفاعل الاجتماعي لا يكاد يتواجد على النحو المطلوب في منصات حشد المصادر، فقد أشار Lykourentzou وآخرون (2020، ص7) إلى أن تلك المنصات لا توفر للحشود من الجهات التي تطلب إنجاز المشاريع والجهات التي تدأب على إتمامها بشكل عملي حس من التفاعل الاجتماعي لكي يتمكنوا من تكوين الروابط التفاعلية على أساس يمنح كل منهم إمكانية تحفيز الآخر، والانخراط في العمل أو المشاريع المطلوبة، ومن ثم تحقيق مستويات مرتفعة من الشعور بالرضا.

استناداً إلى ما تم تناوله من الأدبيات ذات الصلة، يمكن التوصل إلى أن منصات حشد المصادر تواجهها بعض المعوقات التي تحول دون تحقيق الاستفادة الكاملة منها، مما يعطي تصوراً دقيقاً لما يجب على الجامعات السعودية القيام به لكي يمكن تفادي تلك المعوقات بناء على إمامهم بها على نحو تقني واجتماعي وتمويلي، فضلاً عن إمكانية الاستفادة من جُملة المقترحات التي يوفرها البحث إزاء التغلب على تلك المعوقات أو مواجهتها على أقل تقدير والتخفيف من آثارها في الجامعات السعودية.

### أساليب مقترحة لمواجهة معوقات حشد المصادر في توليد المعرفة:

ومن هذا المنطلق، يمكن تحديد مجموعة من الأساليب التي يتسنى للجامعات السعودية استغلالها قدر الإمكان لمجابهة معوقات استفادتها من منصات حشد المصادر في توليد المعرفة من خلال وضع ما تم تناوله من معوقات في عين الاعتبار. أولاً، ينبغي السعي إلى اختيار المنصات التي يتم برمجة أنظمتها على نحو يتم من خلاله تصميم خاصية تطابق المهام مع خبرات وتخصصات المشتركين من العاملين لإتمام المهام والمشروعات بشكل مستقل من خلال إضافة خوارزميات تساعد على تحقيق التوافق بين المهمة المطلوبة وأكثر المستخدمين تأهيلاً لإتمامها من حيث مؤهلاتهم العلمية، وتخصصاتهم المهنية، ومستواهم الإبداعي، وقدرتهم على الابتكار.

عقد الشراكة المباشرة مع أحد منصات حشد المصادر المتميزة وبين بوابة خدمات التعليم العالي المتاحة على المنصة الوطنية الموحدة لكي يمكن التعاقد لضمان توافر البنية التحتية المناسبة التي تسمح بإدارة الحشود الضخمة واستقبال المشاريع الكبيرة التي تتطلب أكثر من مشترك في مهام تعاونية مشتركة في وقت واحد، حتى لا تضطر الجامعات السعودية للتعرض لمشكلات فنية مثل بطء سير العمل على الإنترنت أو محدودية تخزين البيانات.

توعية العمداء والمديرين وأعضاء هيئة التدريس والباحثين في الجامعات السعودية بأهمية امتلاك مهارات التعامل مع التهديدات السيبرانية لتجنب مشكلات الاختراق وسرقة الملكية الفكرية أو أي مخاطر أمنية مماثلة عبر الإنترنت، بالإضافة إلى توفير برمجيات تعمل على تأمين المعلومات والمعارف التي تم توليدها على الجامعات السعودية وحمايتها من التلف أو الاختراق أو فقدان.

تنظيم البيانات التي يتم إدخالها للمنصة قبل البت في طلب المهام أو الشروع في إنجازها، وذلك لأن جودة البيانات المتعلقة بالمهم باعتبارها مدخلات المشروع تعمل على التأثير بشكل طردي على جودة المعارف التي يتم توليدها باعتبارها مخرجات المشروع.

بناء الروابط الاجتماعية من قبل المديرين والقائمين على المشاريع في الجامعات ممن يسعون نحو توليد المعرفة من منصات حشد المصادر، وذلك مع الحشود المُخَوَّل لها إتمام المهام المطلوبة عبر الإنترنت لرفع مستوى رضاهم النفسي وتحفيزهم لتوليد المزيد من المعارف للجامعة.

### 3. نتائج الدراسة:

تُخَلِّص الدراسة إلى مجموعة من النتائج يتمثل أهمها في اعتبار منصات حشد المصادر وسيلة متميزة وفعالية لتمكين المؤسسات التعليمية في المملكة العربية السعودية من الاستفادة منها للتغلب على مشكلة إدارة المعرفة ومعوقات توليدها على نحو أكثر تخصيصاً؛ وذلك لما لتلك المنصات من استطاعة على تعظيم وتحسين رأس المال الفكري للجامعات السعودية، مما يسهم في توليد المعارف التي تعمل على تحسين قدرتها على الابتكار وتصميم المنتجات والخدمات التي تضعها في مصاف الجامعات العالمية. كما وتطرقت الدراسة إلى أبرز معوقات الاستفادة من منصات حشد المصادر في توليد المعرفة ونوجزها في التالي:

1. عدم وجود نظام يسمح بتطابق المهام مع القدرات والخبرات المتوفرة لدى الحشود.



2. محدودية نطاق الاستيعاب وسعة التخزين للتفاعلات بين المتعاونين في إتمام المشروعات.
3. التهديدات السيبرانية التي تشمل إمكانية اختراق المعارف، وابتزاز الجهات التي تطلب الخدمة أو الحشود القائمة على تنفيذها بأي شكل كان.
4. اتسام المعلومات المنتشرة على المنصات بعدم جدواها أو صحتها وافتقارها لقيمة حقيقية وانعكاس ذلك سلبيًا على سمعة المنصة ككل، مما يُثَقِّر المستخدمين من التعامل معها.
5. ضعف جودة المعارف التي يتم توليدها نتيجة لضعف جودة المدخلات المتعلقة ببيانات المشروع أو المهمة التي يُطلب إتمامها من الحشود.
6. العشوائية في تحديد الميزانيات المخصصة للمهام بقدر تعقيدها.

#### 4. توصيات الدراسة:

بناء على ما تم التوصل له من نتائج، يقدم البحث مجموعة من التوصيات التي ايجازها في التالي:

ضرورة وجود شراكة بين الجامعات السعودية بنوعها الأهلي والعام وبين وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية لإطلاق منصة حشد مصادر تابعة للوزارة، شريطة أن تكون متاحة لجميع الجامعات ومنتسبيها من العمداء والمديرين وأعضاء هيئة التدريس والطلاب والباحثين؛ حيث ينبغي لتلك المنصة أن توفر ما يلي:

1. خوارزميات تسمح بتنظيم وتيرة تدفق المعلومات، والتركيز على مهام منظمة محددة بفترات زمنية معينة، في إطار مشروعات ومبادرات مكتملة بين كافة الجامعات، حتى لا يتم توليد معارف عشوائية وذلك لضمان أن تكون المخرجات المُنتَجة من الحشود المستهدفة ذات مضمون مشترك.
2. خواص برمجية تعمل على التحقق من جودة المعلومات التي يتم نشرها عبر المنصة لكي تتسم بالجودة الكافية التي تليق بسمعة وتوجه الجامعات والوزارة ككل.
3. توفير ميزانية يتم تنسيق مخصصاتها لكي تتوافق مع حجم المشروعات والمبادرات قيد الإطلاق، ومستوى تعقيد المهام المتعلقة بها، حتى لا يتم هدر الموارد المالية المتوفرة للمنصة.
4. التعامل مع الحشود الذين يتم توليد المعرفة بفضلهم باعتبارهم موظفين أو أفراد تابعين ماليًا وتنظيميًا للقائمين على إدارة المنصة داخل الجامعات، لكي يتم توفير قسط وافي من الإشراف والمتابعة لتحسين جودة مخرجات المعارف قيد التوليد. ولو لم يكن ذلك بشكل رسمي، على سبيل المثال توظيف خصائص تتعلق بإبراز أهم أفراد الحشود وتوفير خصائص تتعلق بالحوافز الرقمية والتشجيع الرقمي فيما يعرف بأنظمة السمعة (Reputation systems).

#### 5. خاتمة الدراسة:

تناولت الدراسة السابقة مجموعة من الأدبيات التي عكست أهمية منصات حشد المصادر باعتبارها وسيلة لتوليد المعرفة عبر الإنترنت، بالاستفادة من تجارب وأفكار المستخدمين ممن يتم توظيف خبراتهم وتخصصاتهم لإنجاز مجموعة من المشاريع أو المهام المعرفية المختلفة.

وتتجلى أمام الجامعات السعودية فرصة كبيرة نحو تعميق أثر تلك الاستفادة من خلال توجيه نطاقها نحو السياق التعليمي، وهو ما يعود بالنفع على تلك الجامعات؛ فحينما تقوم الجامعة بتوليد كم كبير من المعرفة في شتى المجالات يكون ذلك ضامناً لها لابتكار المزيد من المستحدثات التي تسهم في تطوير مختلف التخصصات، والارتقاء بمكانة الجامعة ككل، وهذا من شأنه أن يتيح للجامعات امتلاك آلية شاملة لتوليد المعرفة والتركيز على رأس المال الفكري وتطبيق إستراتيجيات اقتصاد المعرفة والالتزام بمبادئها للولوج إلى عصر التعليم الحديث القائم على تبادل وتوليد وتخزين المعرفة والاستفادة منها. إلا ان ذلك يتطلب بناء استراتيجية وطنية شاملة تمكن قطاع التعليم الجامعي من تجاوز معوقات الاستفادة من منصات حشد المصادر، سواء كانت المعوقات تقنية أو مالية أو تفاعلية.

## 6. قائمة المراجع

### 1.1. المراجع العربية:

- أبو عزام، محمد خالد. (2021). *إدارة المعرفة والاقتصاد المعرفي*. عمان: دار زهدي للنشر والتوزيع.
- بدير، جمال يوسف. (2013). *اتجاهات حديثة في إدارة المعرفة والمعلومات*. عمان: دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع.
- بروكس، هيو؛ جويتا، راقي. (2017). *وسائل التواصل الاجتماعي وتأثيرها على المجتمع*. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- بن خليفة، أحمد؛ معاليم، سعاد. (2020). دراسة تحليلية لأثر توليد المعرفة على تعزيز الإبداع التنظيمي في المؤسسة الاقتصادية: دراسة حالة مؤسسة CASNOS الوادي. الجزائر: مجلة الباحث الاقتصادي، 8(2)، 371-357.
- بني يونس، أسماء عبد المطلب. (2018). *دليل المبتدئ إلى المناهج العامة في البحث العلمي*. عمان: دار النفائس للنشر والتوزيع.
- بوران، سميرة عامر. (2016). *إدارة المعرفة كمدخل للميزة التنافسية في المنظمات المعاصرة*. عمان: مركز الكتاب الأكاديمي.
- حسن، نبيل السيد محمد. (2021). نمط حشد المصادر الإلكترونية "تنافسي/ تشاركي/ هجين" باستخدام منصات التواصل الاجتماعي وأثره على تنمية مهارات البحث العلمي لدى طلاب الدراسات العليا بكلية التربية جامعة أم القرى. *المجلة العلمية المحكمة للجمعية المصرية للكمبيوتر التعليمي*، 9(2)، 243-370.
- الحضيبى، إبراهيم بن عبد الرحمن محمد. (2016). واقع تطبيق عمداء كليات جامعة شقراء بالمملكة العربية السعودية لعمليات إدارة المعرفة من وجهة نظرهم. *مجلة التربية جامعة الأزهر*، 1(168)، 721-748.
- الحميدى، منال حسين. (2019). دور إدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية بالجامعات السعودية: دراسة تطبيقية على جامعة الطائف. *مجلة كلية التربية جامعة أسيوط*، 35(5)، 442-480.
- خليل، شرين السيد إبراهيم محمد؛ رجب، وفاء محمود عبد الفتاح. (2022). نمطا حشد المصادر (الداخلي / الخارجي) ببيئات التدريب الإلكترونية وأثرهما على تنمية مهارات المعلم الرقمي والذكاء الجمعي لدى معلمي العلوم. *تكنولوجيا التعليم الجمعية المصرية لتكنولوجيا التعليم*، 32(1)، 179-288.



- رايس، شيماء؛ كريم، فريحة محمد. (2021). الحضور الرقمي للمكتبات العامة في الفضاء السيبراني من وجهة نظر مسيري المنصات التفاعلية: استطلاع آراء القائمين على حسابات المكتبات العامة الجزائرية بموقع فيسبوك. *مجلة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية*، 35(1)، 1115-1150.
- الشبول، منذر قاسم. (2021). درجة تطبيق كليات العلوم التربوية في الجامعات الأردنية الخاصة في محافظة العاصمة لعمليات إدارة المعرفة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. *المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي جامعة العلوم والتكنولوجيا*، 14(49)، 27-49.
- عبد الله، منذر منصور. (2016). *الاقتصاد المعرفي*. عمان: دار الجنادرية للنشر والتوزيع.
- علي، أسامة محمد سيد. (2013). *اتجاهات إدارة معاصرة الجزء الأول: إدارة المعرفة*. مصر: دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع.
- محمود، الزهراء إبراهيم علي سالم؛ الوشاحي، غادة السيد السيد؛ هاشم، إيمان عبد الوهاب. (2021). الإدارة بالقيم مدخل لتحقيق الانضباط المدرسي في التعليم الأساسي "دراسة ميدانية". *المجلة التربوية لتعليم الكبار*، 3(2)، 91-114.
- الناصر عامر عبد الرزاق. (2019). *إدارة المعرفة في أطار نظم نكاء الأعمال*. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- النجيب، متولي محمود أحمد. (2014). دور عمليات إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم والتعلم: دراسة وصفية تحليلية لأقسام المكتبات والمعلومات بالجامعات السعودية. *مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية*، 20(2)، 133-207.
- الهويش، يوسف بن محمد بن إبراهيم. (2017). إدارة المعرفة في الجامعات السعودية والمعوقات التي تواجهها من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. *مجلة العلوم التربوية والنفسية جامعة البحرين*، 18(2)، 151-191.

## 2.6. المراجع الأجنبية:

- Abu Seman, S. A., Shahrom, M., Mohd, I. H., & Tuan Besar, T. B. H. (2021). Avoidance behavior towards digital crowd sourcing platforms: a preliminary study among new freelancers. *Advances in Business Research International Journal (ABRIJ)*, 7(3), 25-35.
- AlMobark, B. A. (2021). Identifying Barriers to Big Data Analytics: Design-Reality Gap Analysis in Saudi Higher Education. *International Journal of Computer Science & Network Security*, 21(9), 261-266.
- Behl, A., Sampat, B., & Raj, S. (2021). Productivity of gig workers on crowdsourcing platforms through artificial intelligence and gamification: a multi-theoretical approach. *The TQM Journal*, 33, 1-25.
- Dias, D., Silva, J. S., Boavida, F., & Ferreira, V. (2017). Knowledge and technology transfer between university—Industry—Society: A new crowdsourcing framework for Internet of Things. *IEEE International Conference on Microwaves, Antennas, Communications and Electronic Systems (COMCAS)*, 1-6.

- Ferri, F., Grifoni, P., Caschera, M. C., D'Ulizia, A., & Pratico, C. (2017). KRC: KnowInG crowdsourcing platform supporting creativity and innovation. *Advances in information Sciences and Service Sciences(AISS)*, 5(16), 1-15.
- Fronzizi, R., Fantauzzi, C., Colasanti, N., & Fiorani, G. (2019). The evaluation of universities' third mission and intellectual capital: Theoretical analysis and application to Italy. *Sustainability*, 11(12), 1-23.
- Gross-Amblard, D., Morishima, A., Thirumuruganathan, S., Tommasi, M., & Yoshida, K. (2019). Platform design for crowdsourcing and future of work. *Bulletin of the Technical Committee on Data Engineering*, 42(4), 35-45.
- Ha, T., Hoang, Q., & Lee, K. (2019, August 27-30). Building a task blacklist for online social platforms. *Proceedings of the 2019 IEEE/ACM International Conference on Advances in Social Networks Analysis and Mining*, Vancouver, Canada, 713-716.
- Han, L., Roitero, K., Gadiraju, U., Sarasua, C., Checco, A., Maddalena, E., & Demartini, G. (2019, February 11-15). All those wasted hours: On task abandonment in crowdsourcing. *Proceedings of the twelfth ACM international conference on web search and data mining*, Melbourne, Australia, 321-329.
- Jawhar, S. S., Alhawsawi, S., Jawhar, A. S., Ahmed, M. E., & Almehdar, K. (2022). Conceptualizing Saudi women's participation in the knowledge economy: the role of education. *Heliyon*, 8(8), 1-13.
- Kadadha, M., Otok, H., Singh, S., Mizouni, R., & Ouali, A. (2021). Two-sided preferences task matching mechanisms for blockchain-based crowdsourcing. *Journal of Network and Computer Applications*, 191, 1-32.
- Leeper, T. J. (2016). Crowdsourced data preprocessing with R and Amazon Mechanical Turk. *The R Journal*, 8(1), 276-288.
- Linares, S. M., & Romero, A. C. D. (2016). Developing a Multidimensional Checklist for Evaluating Language-Learning Websites Coherent with the Communicative Approach: A Path for the Knowing-How-To-Do Enhancement. *Interdisciplinary Journal of E-Learning & Learning Objects*, 12, 57-93.
- Lykourantzou, I., Vinella, F. L., Ahmed, F., Papastathis, C., Papangelis, K., Khan, V. J., & Masthoff, J. (2021). Self-organizing teams in online work settings. *Economics*, 1(1), 1-39.

- Machine, D. (2016). *Users' motivation to participate in crowdsourcing: a South African case study*. Unpublished Master's Thesis, University of Cape Town, South Africa.
- Malhotra, A., & Majchrzak, A. (2019). Greater associative knowledge variety in crowdsourcing platforms leads to generation of novel solutions by crowds. *Journal of Knowledge Management*, 23(8), 1628-1651.
- Nonaka, L., Takeuchi, H., & Umemoto, K. (1996). A theory of organizational knowledge creation. *International journal of technology Management*, 11(7-8), 833-845.
- Onuchowska, A., & de Vreede, G. J. (2018, January 3-6). Disruption and deception in crowdsourcing: Towards a crowdsourcing risk framework. *Proceedings of the 51st Hawaii International Conference on System Sciences*, Hawaii, USA, 3966-3975.
- Othman, M. T. (2021). *Designing for quality in real-world mobile crowdsourcing systems*. Unpublished PhD, Newcastle University, UK.
- Pääkkönen, T. (2021). *Making Sense of Design Space: Design Perspectives on the Idea of Organization and Strategizing*. Unpublished Master's Thesis, University of Lapland, Finland.
- Paasonen, V. (2020). The utilization of crowdsourcing in video game development in the Finnish video game industry. Unpublished Master's Thesis, University Of Jyväskylä. Finland.
- Senan, D. C., & Nair, U. S. (2016 November 28 – December 2). Examining Students' Perception of Using Crowdsourcing based Mobile Apps for Environmental Education and Research Experiences. In *24th International Conference on Computers in Education (ICCE)-Think Global Act Local Conference Location Mumbai*, India, 1-7.
- Singh, R., Hérouët, L., & Miklos, Z. (2021). Reducing the cost of aggregation in crowdsourcing. In *Transactions on Large-Scale Data-and Knowledge-Centered Systems XLIX*, (pp. 33-69). Cham: Springer.
- Solemon, B., Ariffin, I., Din, M. M., & Anwar, R. M. (2013). A review of the uses of crowdsourcing in higher education. *International Journal of Asian Social Science*, 3(9), 2066-2073.
- Staboulis, M., & Lazaridou, I. (2020, April 15-17). MOOCs and Soft Skills in demand for today's labor markets. *Eurasia Business and economics Society*, Warsaw, Poland, 1-12.

- Taylor, J., & Joshi, K. D. (2019). Joining the crowd: The career anchors of information technology workers participating in crowdsourcing. *Information Systems Journal*, 29(3), 1-33.
- Turner, J., Stevens, D., & Rijswijk, K. (2014). Revitalising the role of rural professionals in primary sector innovation. *Primary Industry Management*, 18(1), 21-24.
- Wowczko, I. A. (2014). *Univariate Descriptive Analysis*. Dublin: Technological University Dublin.
- Xia, Y., Xu, Z., Gao, X., Chi, M., & Chen, G. (2019). PATRON: A Unified Pioneer-Assisted Task Recommendation Framework in Realistic Crowdsourcing System. In *International Conference on Combinatorial Optimization and Applications*, (pp. 553-564). Cham: Springer.

**Doi:** [doi.org/10.52133/ijrsp.v4.37.7](https://doi.org/10.52133/ijrsp.v4.37.7)

## الانتكاسة بعد التعافي من إدمان المخدرات (الأسباب، الأبعاد، الوقاية)

### Relapse after Recovery from Drug Addiction (Causes, Dimensions, Prevention)

إعداد:

الباحث/ إبراهيم محمد سعد الحمداني

أخصائي اجتماعي، وزارة الصحة، المملكة العربية السعودية.

Email: [abomhmad@hotmail.com](mailto:abomhmad@hotmail.com)

الباحثة/ جيهان موسى الجميلة

أخصائي تمريض، وزارة الصحة، المملكة العربية السعودية

الباحثة/ بشاير منصور الغنيم

أخصائي تمريض، وزارة الصحة، المملكة العربية السعودية

الباحثة/ العنود ابراهيم الوحيشي

أخصائي تمريض، وزارة الصحة، المملكة العربية السعودية

الباحث/ عبد الله بن عبد الله صالح التميمي

أخصائي اجتماعي، وزارة الصحة، المملكة العربية السعودية

الباحث/ علي سعد محمد الشكره

أخصائي نفسي، وزارة الصحة، المملكة العربية السعودية

الباحث/ محمد عبد الفتاح صالح الطويلعي

طبيب أسنان، وزارة الصحة، المملكة العربية السعودية

الباحث/ طلال محمد حسني هاشم

دبلوم أشعة، وزارة الصحة، المملكة العربية السعودية

الباحث/ عبد الله مبارك المغيرة

مراقب وبائيات، وزارة الصحة، المملكة العربية السعودية

## المخلص:

يناقش البحث الإدمان و أسبابه و كذلك أنواع المخدرات و طرق العلاج و كذلك يتعرض بشكل تفصيلي للانتكاسة و عوامل الخطر المؤدية لها و يهدف كذلك الى تعريف الانتكاسة و شرح نموذج الوقاية من الانتكاسة و كيفية تقليل فرص حدوثها و تعد أهمية البحث من حيث خطورة الإدمان على المجتمع و على الأشخاص حيث أن الإدمان يقضي على سلامة و صحة المجتمع و كذلك خطورة الانتكاسة على رجوع المتعافي للإدمان مرة أخرى حيث أن الإنسان المتعافي الطالب للعلاج اذا حدثت له انتكاسة فقد يصبح مدمن مرة أخرى و هي اخطر و اصعب المراحل التي يتعرض لها المدمن في طريق العلاج و ينتهج البحث المنهج التحليلي لعرض المشكلة و شرح لنموذج الوقاية منها، وكما خلص البحث لبعض النتائج تعتبر أهمها تميل الدراسات التي أجريت حتى الآن إلى دعم فعالية الأساليب المعرفية السلوكية القائمة على نموذج الوقاية من الانتكاسة في الحد من تكرار نوبات الانتكاسة وكذلك فإن الجمع بين نموذج الوقاية من الانتكاسة وأدوية علاج الإدمان قد يؤدي الى نتائج أفضل، وقد خلص البحث لبعض التوصيات منها: المزيد من السعي المسؤولين في المنشآت المعنية بعلاج المدمنين، لوضع خطط ذات أهداف بعيدة وقصيرة المدى في الحد من الانتكاسة كما اوصي البحث بضرورة مراجعة الأدبيات السابقة والخاصة بنماذج الوقاية من الانتكاسة ومناقشتها والسعي إلى تطويرها وتوظيفها بالشكل الأمثل في عملية علاج المدمنين. وكذلك يجب التعاون مع الجهات الصحية والإعلامية في نشر ثقافة السلوك الإيجابي والى من شأنه إبعاد الأفراد عن الإدمان كأحد الممارسات الجذرية للحد من الإدمان. وكذلك العمل على تهيئة الكوادر في التخصصات النفسية والاجتماعية وتدريبها للحصول على الكفاية اللازمة لإدارة الوقاية من الانتكاسة في المؤسسات العلاجية للمدمنين، أو المراكز الداعمة.

**الكلمات المفتاحية:** انتكاسة، تعافي، إدمان المخدرات، الوقاية.

## Relapse after Recovery from Drug Addiction (Causes, Dimensions, Prevention)

By: Ibrahim Mohammad Saad Al-Hamdani<sup>1</sup>, Jehan Musa Al-Jumaiah<sup>2</sup>, Bashayer Mansor Alghunaim<sup>3</sup>, ALanoud Ibrahim Alwahishi<sup>4</sup>, Abdullah S Altamimi<sup>5</sup>, Ali Saad Mohammad Al-Shkarah<sup>6</sup>, Mohammed Abdulfattah Saleh Altawly<sup>7</sup>, Talal Mohammed Hashem<sup>8</sup>,

Abdullah Mubarak Abdullah Almughyirah<sup>9</sup>

Social Worker, Ministry of Health, Saudi Arabia<sup>1</sup>

Nursing specialist, Ministry of Health, Saudi Arabia<sup>2,3,4</sup>

Social Worker, Ministry of Health, Saudi Arabia<sup>5</sup>

Psychiatrist, Ministry of Health, Saudi Arabia<sup>6</sup>

Dentist, Ministry of Health, Saudi Arabia<sup>7</sup>

Diploma in Radiology, Ministry of Health, Saudi Arabia<sup>8</sup>

Epidemiological Supervisor, Ministry of Health, Saudi Arabia<sup>9</sup>

## Abstract:

The research discusses addiction and its causes, as well as the types of drugs and methods of treatment, as well as exposing in detail to the relapse and the risk factors leading to it. And on people, as addiction destroys the safety and health of society, as well as the danger of relapse on the recovery of the recoverer to addiction again, as the recovering person is seeking treatment, if he has a relapse, he may become addicted again, which is the most dangerous and difficult stages that the addict is exposed to on the way to treatment. The research adopts the analytical method to present the problem and explain the prevention model, and as the research concluded for some results, the most important of which are the studies conducted so far tend to support the effectiveness of cognitive-behavioral methods based on the relapse prevention model in reducing the recurrence of relapse episodes.

Prevention of relapse and drug addiction treatment may lead to better results, and the research concluded with some recommendations, including: More efforts by officials in facilities concerned with the treatment of addicts, to develop plans with far goals and cut short. The study recommended the need to review and discuss previous literature on relapse prevention models and seek to develop and employ them optimally in the process of treating addicts. It is also necessary to cooperate with health authorities and the media in spreading a culture of positive behavior that will keep individuals away from addiction as one of the radical practices to reduce addiction. As well as working on preparing cadres in psychological and social specialties and training, them to obtain the necessary competence to manage relapse prevention in treatment institutions for addicts, or support centers.

**Keywords:** Relapse, Recovery, Drug addiction, Prevention.

## 1. مقدمة

إن ما يواجهه العالم في الآونة الأخيرة من ظروف مأساوية وجائحة وبائية خطيرة ألقت بأحمالها على الأوضاع الحياتية عامة والاقتصادية والمعيشية والاجتماعية على وجه الخصوص، لعله كان عاملاً في زيادة ظاهرة الإدمان على المخدرات. فحسب ما يذكره تقرير المخدرات العالمي 2021 الصادر عن مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة أن تأثيرات الجائحة قد زادت من مخاطر المخدرات، ويضيف التقرير أن حوالي 275 مليون شخص تعاطوا المخدرات في جميع أنحاء العالم في العام الماضي، في حين عانى أكثر من 36 مليون شخص من اضطرابات تعاطي المخدرات.



ووفقا لآخر التقديرات العالمية، فإن حوالي 5.5 في المائة من السكان الذين تتراوح أعمارهم بين 15 و64 سنة تعاطوا المخدرات مرة واحدة على الأقل في العام الماضي، في حين أن 36.3 مليون شخص، أو 13 في المائة من العدد الإجمالي للأشخاص الذين يتعاطون المخدرات، يعانون من اضطرابات تعاطي المخدرات (مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات، 2021).

وعلى الرغم من خطورة ظاهرة إدمان المخدرات وتبعاته إلا أن من أصعب ما يمر به الشخص المدمن بعد التعافي ظاهرة "الانتكاسة" ولعلها أخطر وأصعب ما يواجهه المدمن بعد أو خلال مراحل العلاج أو بعد التعافي، فكثير من الأشخاص المدمنين يحضرون إلى مصحات ومراكز علاج الإدمان من أجل طلب العلاج وتعد تلك الخطوة من أهم الخطوات التي يخطوها المدمن باتخاذ قرار التوقف عن تعاطي تلك السموم من المخدرات.

وتكمن أهمية تلك الخطوة في الرغبة والإرادة الأكيدة من المدمن في الاقلاع عن تعاطي المخدرات وهي الخطوة الأولى في العلاج وعليها يعتمد نجاح العلاج من عدمه، ولكن قد يتعرض المدمن في هذه المرحلة إلى ظروف معينة سواء كانت نفسية أو اقتصادية أو اجتماعية تجعله يصاب بالانتكاسة والعودة إلى ماضيه في تعاطي المواد المخدرة ومن هنا تكون مصيبة الانتكاسة والعودة إلى طريق تعاطي المخدرات مرة أخرى، ولعل تلك المرحلة من أصعب ما يمر به الشخص المريض.

لذا فمن المحتم والواجب على السلطات والجهات المعنية بعلاج المدمنين وتقليل ظاهرة الإدمان، النظر في الآليات المتبعة، وإيجاد الحلول المبتكرة للحيلولة دون وجود الانتكاسة التي من شأنها تعزيز الإدمان لا علاجه.

### 1.1. أهداف البحث

- 1- تعريف الإدمان وأسباب الإدمان وأنواع المخدرات
- 2- شرح طرق التعافي وعلاج الإدمان
- 3- تعريف الانتكاسة وعوامل الخطر المؤدية لها
- 4- كيفية الوقاية من الانتكاسة وتقليل فرص حدوثها
- 5- توضيح نموذج الوقاية من الانتكاسة وكيفية استخدامه للحد من الانتكاسة.

### 2.1. أهمية البحث

تعد الانتكاسة هي الأكثر خطورة على المتعافي حيث يمكن من إرجاعه مرة أخرى للإدمان ولعلها أخطر وأصعب ما يواجهه المدمن بعد أو خلال مراحل العلاج أو بعد التعافي، حيث انها من الممكن إرجاع المتعافي لنقطة الصفر ومن هنا ظهرت أهمية نموذج الوقاية من الانتكاسة وتطبيقاته.

### 3.1. منهج البحث:

ينتهج البحث منهج التحليلي حيث تم تحليل المشكلة الرئيسية وهي الإدمان وكذلك مشكلة الانتكاسة وتحليلها وتحليل عوامل الخطر وطرق الوقاية.



#### 4.1. مدخل إلى البحث:

تتناقش الورقة البحثية التي بين أيدينا الانتكاسة كعامل سلبي يحول بين المدمن وطريقه للتعافي والإقلاع عن تعاطي المخدرات، وتعرض الورقة إلى بحث بعض المفاهيم والمصطلحات المتعلقة بهذا الموضوع والرجوع إلى الأدبيات السابقة التي تعاملت مع ذات الموضوع والاهتمام، فتطرح أسباب الإدمان والتعاطي، وتبين منطلقات ودوافع ظهور "الانتكاسة" وكيفية الوقاية منها. كما وتتطرق الورقة إلى نموذج الوقاية الذي من شأنه الحد من ظاهرة إدمان المخدرات والسعي إلى الإمساك بخيوط المشكلة والوصول إلى منابعها ومسبباتها، وتقدم الورقة في ختامها مجموعة من التوصيات من شأنها طرح أفكار مبتكرة قد تساعد القائمين والمسؤولين على علاج الإدمان ومكافحته، وتضيف جهداً جديداً للجهد العلمي المعني بهذا الشأن.

#### 2. الإطار النظري:

##### أولاً: المخدرات: التعاطي- الإدمان (الأسباب والظواهر)

##### الإدمان:

حالة تستعبد الشخص وتجعله عبداً ذليلاً خاضعاً لها معتمداً عليها نفسياً وهي بذرة المرض النفسي والجسدي كما أنه انتحار بطيء وذلك نتيجة الإدمان المستمر على مادة أو أكثر من المواد المخدرة "المخدرات" يتضاعف هذا الاستعمال في وقت قصير ينتج عنها أكبر الأضرار التي من الممكن أن تؤدي إلى التهلكة فيفقد المدمن عقله ويعجز عن القيام بواجباته اليومية حتى إذا فكر في التوقف عن إدمان المخدرات تظهر عليه أعراض انسحابية قاتلة (الدليل الإرشادي - مستشفى إشراق، 2020).

##### برامج العلاج من الإدمان

**برامج العلاج:** وتشمل الدورات التعليمية التي تركز على حصول المدمن على العلاج الداعم ومنع الانتكاس ويمكن تحقيق ذلك في جلسات فردية أو جماعية أو أسرية (موقع وزارة الصحة السعودية، 2020).

**المشورة:** أخذ المشورة من مستشار نفسي بشكل منفرد أو مع الأسرة، أو من طبيب نفسي يساعد على مقاومة إغراء إدمان المخدرات واستئناف تعاطيها. علاجات السلوك يمكن أن تساعد على إيجاد وسائل للتعامل مع الرغبة الشديدة في استخدام المخدرات، وتقتصر استراتيجيات لتجنب ذلك ومنع الانتكاس، وتقديم اقتراحات حول كيفية التعامل مع الانتكاس إذا حدث.

تقديم المشورة ينطوي أيضاً على الحديث عن عمل المدمن، والمشاكل القانونية، والعلاقات مع العائلة والأصدقاء. أخذ المشورة مع أفراد الأسرة ويساعدهم ذلك على تطوير مهارات اتصال أفضل مع المدمن حتى يكونوا أكثر دعماً له.

**جماعات المساعدة الذاتية:** هذه الجماعات موجودة من أجل الأشخاص المدمنين على المخدرات ورسالتهم هي أن الإدمان هو مرض مزمن وهناك خطر للانتكاس، وأن العلاج الداعم والمستمر والذي يشمل العلاج بالأدوية وتقديم المشورة واجتماعات جماعات المساعدة الذاتية ضروري لمنع الانتكاس مرة أخرى. يساعد الطبيب المعالج على تحديد موقع هذه الجماعات.

**علاج الانسحاب:** أعراض انسحاب المخدرات تختلف باختلاف نوع المخدرات المستخدمة وتشمل الأرق، التقيؤ، التعرق، مشكلات في النوم، الهلوسة، التشنجات، آلام في العظام والعضلات، ارتفاع ضغط الدم ومعدل ضربات القلب ودرجة حرارة الجسم، الاكتئاب ومحاولة الانتحار.

والهدف من علاج الانسحاب (إزالة السموم) هو وقف تناول المخدرات بسرعة وأمان، ويشمل ذلك (المركز العربي، 2019):

1. خفض جرعة المخدرات تدريجياً.
2. استبداله بمواد أخرى مؤقتاً يكون له آثار جانبية أقل حدة، مثل الميثادون أو البوبرينورفين.
3. بالنسبة لبعض الناس قد يكون آمناً الخضوع لعلاج الانسحاب في العيادات الخارجية، والبعض الآخر قد يتطلب الدخول إلى المستشفى.

**تقييم مدمن المخدرات صحياً:** ينبغي لبرامج العلاج تقييم مدمني المخدرات لوجود فيروس نقص المناعة البشرية (الإيدز)، أو التهاب الكبد الوبائي ب و ج، أو مرض السل أو الأمراض المعدية الأخرى.

#### علامات الشخص المدمن

- التغيير المفاجئ في نمط الحياة كالغياب المتكرر والانقطاع عن العمل أو الدراسة.
- تدني المستوى الدراسي أو تدني أدائه في العمل.
- الخروج من البيت لفترات طويلة والتأخر خارج البيت ليلاً. التعامل بسرية فيما يتعلق بخصوصياته.
- تقلب المزاج وعدم الاهتمام بالمظهر. الغضب لأتفه الأسباب. التهرب من تحمل المسؤولية واللامبالاة. الإسراف وزيادة الطلب على النقود.
- تغيير مجموعة الأصدقاء والانضمام إلى "شلة" جديدة. الميل إلى الانطواء والوحدة.
- فقدان الوزن الملحوظ نتيجة فقدان الشهية.

#### أنواع المخدرات

تختلف أنواع المخدرات وأشكالها حسب طريقة تصنيفها؛ فبعضها يصنف على أساس تأثيرها، وبعضها الآخر يصنف على أساس طرق إنتاجها أو حسب لونها، وربما بحسب الاعتماد (الإدمان) النفسي والعضوي. وتختلف أنواع المواد المخدرة في درجة تأثيرها وطريقة عملها على الجهاز العصبي للإنسان، مثل:

- الحشيش والماريجوانا.
- المخدرات المهدئة.
- المخدرات المنشطة مثل: الكوكايين.
- المواد المهلوسة مثل (إل. إس. دي).
- المواد المستنشقة (العطرية) مثل الصمغ.
- المسكنات والمهدئات الطبية مثل المورفين.
- الأسباب التي تؤدي إلى وقوع الأفراد في مصيدة الإدمان**
- عدم الوعي الكافي لاستدراك أضرار الكحول.
- مجالسة أصحاب السوء.
- التفكك الأسري.

- انشغال الآباء عن الأبناء وعدم رعاية كافية لهم داخل المنزل.
- عدم المعرفة الكافية بالأخطار التي تسببها المواد المخدرة.
- ضعف الوازع الديني والتنشئة الاجتماعية غير السليمة.
- البطالة وقلة العمل بين الشباب.
- الثراء الفاحش التبذير.
- عدم وجود حوار بين أفراد الأسرة الواحدة.

#### أعراض الإدمان

1. الأعراض المصاحبة لتعاطي الحشيش والماريجوانا:
  - شعور عال بالإدراك البصري والسمعي والذوق.
  - ضعف الذاكرة وصعوبة التركيز والتناسق الحركي.
  - زيادة ضغط الدم ومعدل ضربات القلب.
  - احمرار العينين.
  - زيادة الشهية.
  - جنون العظمة.
- 2) الأعراض المصاحبة لتعاطي المنشطات (الأمفيتامين والكوكايين والميثيل فينيديت):
  - النشوة والتهييج.
  - الاكتئاب والأرق.
  - احتقان الأنف وأضرار تلحق بالغشاء المخاطي للأنف.
  - فقدان الوزن.
  - زيادة معدل ضربات القلب وضغط الدم ودرجة الحرارة.
  - جنون العظمة.
- 3) الأعراض المصاحبة لتعاطي المهدئات باربيتيورات والبنزوديازيبين:
  - نعاس ودوخة.
  - مشاكل في الذاكرة.
  - اكتئاب.
  - تباطؤ في التنفس وانخفاض ضغط الدم.
  - ارتباك وصعوبة التناسق الحركي.
- 4) الأعراض المصاحبة لتعاطي المسكنات المخدرة (الهيروين والمورفين والكودايين):
  - انخفاض الشعور بالألم.
  - ارتباك.

- تباطؤ في التنفس.
- إمساك.

### آثار ومضاعفات إدمان المخدرات

- المشاكل الصحية: يؤدي إدمان المخدرات إلى حدوث مشاكل صحية بدنية وعقلية ويعتمد ذلك على نوع المخدرات المستخدمة.
- فقدان الوعي والغيبوبة والموت المفاجئ وخاصة عند أخذ جرعات عالية أو إذا تم الجمع بين أنواع المخدرات أو الكحول.
- الإصابة بالأمراض المعدية مثل الإيدز سواء من خلال العلاقات الجنسية المحرمة أو عن طريق مشاركة الإبر.
- التعرض لحوادث السير في حالة السكر.
- الانتحار.
- المشاكل الأسرية والخلافات الزوجية بسبب التغيرات السلوكية التي تطرأ على مدمن المخدرات.
- مسائل قانونية حيث أن إدمان المخدرات يؤدي إلى السرقة وقيادة السيارة تحت تأثير المخدرات وغيرها.
- مشاكل مالية: إدمان المخدرات يؤدي إلى إنفاق المال بلا حساب وذلك لشرائها فيضع المدمن تحت وطأة الدين وتقوده إلى سلوكيات غير قانونية وغير أخلاقية.

### العلاج من المخدرات

- يعتقد البعض أن إزالة التسمم من المخدرات كافية للشفاء، لكن يتعين حفز المرضى لمواصلة العلاج وإعادة التأهيل (مايو كلينيك، 2020).
- وعلى هيئة العلاج أن تبذل كل ما تستطيع لدعم وتعزيز رغبة المريض في أن يظل متحرراً من المخدر، وقبوله بسهولة إذا ارتد للمخدرات وعاد للبرنامج.
- إن اتباع أسلوب الوعظ والإرشاد في إبلاغ الشخص المدمن على المخدرات كم هو مخجل وإن إدمان المخدرات لن يحقق الكثير.
- إذا استطاعت هيئة العلاج أن تفهم ما يعنيه استعمال المخدرات بالنسبة للفرد، فإنها ستكون في وضع أفضل لمساعدة المدمنين.
- أن الجوانب الطبية في العلاج من الإدمان لا يجب أن تغنى عن النهج الأخرى التي يمكن أن تساعد المريض على تعديل إدراكه لذاته، وإدراكه للآخرين ولسلوكه. فعلى سبيل المثال، ينبغي النظر لإزالة التسمم، كمقدمة لهذه النهج الأخرى.
- يجب أن تتكامل التخصصات العلاجية وتتحدد وصولاً إلى النتيجة المطلوبة، وهي الشفاء التام وليس الشفاء الجزئي أو المحدود؛ ذلك أن الشفاء الحقيقي لا يكون مقصوراً فقط على علاج أعراض الانسحاب المخدر ثم ترك المدمن بعد ذلك لينتكس، إنما يجب أن نصل معه إلى استرداد عافيته الأصلية من وجوهها الثلاثة، الجسدية والنفسية والاجتماعية، مع ضمان عودته الفعالة إلى المجتمع ووقايته من النكسات في مدة لا تقل عن ستة أشهر في الحالات الجديدة، أو سنة أو سنتين في الحالات التي سبق لها أن عانت من نكسات متكررة.

## منع الانتكاس بعد علاج الإدمان

مدمن المخدرات معرض للانتكاس والعودة لاستخدامها مرة أخرى بعد المعالجة، ولتجنب ذلك يجب اتباع الخطوات التالية:

1. تجنب الحالات عالية الأخطار مثل عدم الذهاب مرة أخرى إلى الحي الذي تم استخدامه للحصول على المخدرات والابتعاد عن أصدقاء السوء.
2. الحصول على الفور على مساعدة إذا تم استخدام المخدرات مرة أخرى.
3. الالتزام بخطة العلاج الخاصة: قد يبدو وكأن المريض يتعافى وأنه لا يحتاج للحفاظ على اتخاذ خطوات للبقاء خاليًا من الإدمان، ولكن لا ينبغي التوقف عن رؤية الطبيب النفسي، والذهاب إلى اجتماعات فريق الدعم الخاص به أو تناول الدواء الموصوف؛ حيث إن الفرصة في البقاء خاليًا من الإدمان كبيرة إذا تمت متابعة العلاج بعد الشفاء من إدمان المخدرات.

## مشاكل ما بعد العلاج

1. الرغبة في العودة لها وذلك الشعور يستمر معه لمدة عدة أشهر بعد العلاج. ذلك الإحساس والرغبة في العودة للمخدرات هو نتيجة لتعوده لمدة طويلة عليه وتعوده على مجموعة من أصدقاء ومجموعة من الأماكن يذهب إليها، وهو يحتاج للإرادة حتى يؤثر في هذه المجموعات لا أن يتأثر بها مرة أخرى
2. مشاكل التأقلم مع الحياة واكتساب طرق جديدة للإشباع بعيدا عن المخدرات وهذه تحتاج منه إلى تعلم أنماط جديدة من السلوك وتحمل ظروف الحياة والتأقلم مع المشاكل ومواجهتها.
3. في خلال هذه الفترات الأولى من التأقلم وتعلم أنماط جديدة من السلوك فأن حدوث آلام أو مشاكل أو توترات شديدة مع عدم اكتمال تعلمه للصبر عليها
4. هناك أيضا الحاجة لعلاقات جديدة تدفعه إلى الاعتماد على النفس أكثر من اعتماده على الآخرين واعتماده على المخدرات غير أن ذلك يحتاج للوقت ويأتي ببطء ويحتاج لفترة طويلة وصبر وإصرار (relief egy, 2020).
5. كما أن علاقات ذلك الشخص بعد تركه للمخدرات مع أصدقائه والمحيطين به تتعرض لمشاكل كثيرة نتيجة لتركه لرفقاء السوء ونظرته الجديدة لهم مما يدفع بهم إلى الهجوم عليه في مسيرته الجديدة بهدف تحطيمهم لثقتهم في نفسه وفي قدرته على الاستمرار بعيدا عن المخدرات مما قد يؤثر في مسيرته حيث تكون شخصيته هشة في هذه الفترة بالإضافة إلى ضغوط الأهل.

## ثانياً: الانتكاسة: المفهوم، والعوامل

## الانتكاسة

في الطب الباطني، الانتكاس أو النكوص هو تكرار لحالة سابقة (طبية عادة). على سبيل المثال، غالبًا ما يظهر التصلب المتعدد والملاريا ذروة النشاط وأحيانًا فترات طويلة جدًا من السكون، يتبعها الانتكاس أو الانتكاس. في الطب النفسي، يعد الانتكاس أو استعادة سلوك البحث عن المخدرات شكلاً من أشكال الانتعاش التلقائي الذي ينطوي على تكرار استخدام العقاقير المرضية بعد فترة من الامتناع عن التعاطي. غالبًا ما يلاحظ الانتكاس لدى الأفراد الذين طوروا إدماناً للمخدرات أو أي شكل من أشكال الاعتماد على المخدرات.

## عوامل الخطر

## توافر مستقبلات الدوبامين D2

يلعب توافر مستقبل الدوبامين D2 دورًا في الإدارة الذاتية وتقوية تأثيرات الكوكايين والمنشطات الأخرى. توافر مستقبلات D2 له علاقة عكسية بضعف التأثيرات المعززة للدواء. مع محدودية مستقبلات D2، يصبح المستخدم أكثر عرضة للتأثيرات المعززة للكوكايين. من غير المعروف حاليًا ما إذا كان من الممكن الاستعداد لتوافر مستقبلات D2 المنخفضة؛ ومع ذلك، فإن معظم الدراسات تدعم فكرة أن التغييرات في توافر مستقبلات D2 هي نتيجة، وليست مقدمة، لاستخدام الكوكايين.

وقد لوحظ أيضًا أن مستقبلات D2 قد تعود إلى المستوى الموجود قبل التعرض للعقاقير خلال فترات طويلة من الامتناع عن تعاطي المخدرات، وهي حقيقة قد يكون لها آثار في علاج الانتكاس (Czoty & others, 2005).

## الهرمية الاجتماعية

التفاعلات الاجتماعية، مثل تشكيل التسلسل الهرمي للسيطرة الخطية، تلعب أيضًا دورًا في التعرض لتعاطي المخدرات. تشير الدراسات إلى وجود اختلاف في توافر مستقبلات D2 ضمن التسلسل الهرمي الاجتماعي بالإضافة إلى اختلاف في وظيفة الكوكايين لتعزيز الإدارة الذاتية في هذه المجموعات. تُظهر الفئات المهيمنة اجتماعيًا توافرًا أعلى لمستقبلات D2 وتفضل في الحفاظ على الإدارة الذاتية (Czoty & others, 2004).

## المحفزات

يتأثر تعاطي المخدرات والانتكاس بشدة بعدد من العوامل بما في ذلك العوامل الدوائية وحجم الجرعة والكيمياء العصبية للدواء نفسه بالإضافة إلى بيئة المتعاطي والتاريخ المرتبط بالعقار. عادة ما تبدأ إعادة استخدام المخدرات بعد فترة من عدم الاستخدام أو الامتناع عن طريق واحد أو مجموعة من المحفزات الثلاثة الرئيسية: الإجهاد، وإعادة التعرض للدواء أو تحضير الدواء، والإشارات البيئية. قد تحفز هذه العوامل استجابة كيميائية عصبية في متعاطي الدواء تحاكي الدواء وبالتالي تؤدي إلى إعادة الحالة إلى حالتها الطبيعية (Murnane & Howell, 2001) قد تؤدي هذه الإشارات إلى رغبة قوية أو نية في استخدام الدواء، وهو شعور أطلق عليه Abraham Wikler في عام 1948. الميل إلى الرغبة الشديدة يتأثر بشدة بمحفزات الانتكاس الثلاثة وهو الآن علامة مميزة مقبولة للاعتماد على المواد (Wikler, 1948). الإجهاد هو أحد أقوى المحفزات لإعادة تعاطي المخدرات لأن إشارات التوتر تحفز الرغبة الشديدة وسلوك البحث عن المخدرات أثناء الامتناع عن تعاطي المخدرات. كما أن الرغبة الشديدة في الإجهاد تنبئ بوقت الانتكاس. وبالمقارنة، يُظهر الأفراد المدمنون قابلية متزايدة للتأثر بالضغط مقارنة بالضوابط غير المدمنة. من أمثلة الضغوط التي قد تحفز على العودة إلى الوضع السابق مشاعر الخوف أو الحزن أو الغضب أو الضغوط الجسدية مثل صدمة القدم أو ارتفاع مستوى الصوت أو حدث اجتماعي (Breese & others, 2011). يؤدي التحريض على تعاطي المخدرات إلى تعريض المستخدم الممتنع عن تعاطي المخدرات إلى المواد المسببة للإدمان، مما يؤدي إلى إعادة سلوك البحث عن المخدرات إلى وضعه السابق والإدارة الذاتية للمخدرات (McClung & others, 2010). المنبهات التي لها ارتباط سابق بدواء معين أو مع استخدام هذا الدواء يمكن أن تؤدي إلى الرغبة الشديدة في العودة إلى الحالة السابقة. تتضمن هذه الإشارات أي عناصر أو أماكن أو أشخاص مرتبطين بالعقار (Larimer & Marlatt, 1999).

## العلاج

يعتبر علاج الانتكاس تسمية خاطئة إلى حد ما لأن الانتكاس بحد ذاته يعتبر فشلاً في العلاج؛ ومع ذلك، توجد ثلاث طرق رئيسية تُستخدم حالياً لتقليل احتمالية الانتكاس الدوائي. وتشمل هذه العلاجات الدوائية، والتقنيات السلوكية المعرفية، وإدارة الطوارئ. تتمثل الأهداف الرئيسية لعلاج الاعتماد على المواد ومنع الانتكاس في تحديد الاحتياجات التي تم تلبيتها سابقاً باستخدام الدواء وتطوير المهارات اللازمة لتلبية تلك الاحتياجات بطريقة بديلة (السيد، 2011).

## العلاج الدوائي

يتم استخدام العديد من الأدوية لتحقيق الاستقرار لدى المدمن، وتقليل الاستخدام الأولي للمخدرات، ومنع إعادة الدواء إلى وضعه السابق. يمكن للأدوية تطبيع التغيرات طويلة المدى التي تحدث في المخ والجهاز العصبي نتيجة تعاطي المخدرات لفترات طويلة. طريقة العلاج هذه معقدة ومتعددة الأوجه لأن الهدف الدماغي للرغبة في استخدام الدواء قد يكون مختلفاً عن الهدف الذي يسببه الدواء نفسه. يعد توافر العديد من مستقبلات الناقلات العصبية، مثل مستقبل الدوبامين D2، والتغيرات في قشرة الفص الجبهي الأوسط أهدافاً بارزة للعلاج الدوائي لمنع الانتكاس لأنها مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بالانتكاس الناجم عن الأدوية، والناجم عن الإجهاد، والناجم عن الإشارات. يمكن إعادة تنظيم استعادة المستقبلات عن طريق إعطاء مضادات المستقبلات، في حين أن العلاجات الدوائية للتكيفات العصبية في قشرة الفص الجبهي الإنسي لا تزال غير فعالة نسبياً بسبب نقص المعرفة بهذه التكيفات على المستوى الجزيئي والخلاوي (Smit & others, 2010).

## التقنيات السلوكية المعرفية

تركز الأساليب السلوكية المختلفة لعلاج الانتكاس على السلائف والنتائج المترتبة على تعاطي المخدرات والعودة إلى وضعها السابق. تتضمن التقنيات السلوكية المعرفية (CBT) تكيف بافلوفيان والتكيف الفعال، والذي يتميز بالتعزيز الإيجابي والتعزيز السلبي، من أجل تغيير الإدراك والأفكار والعواطف المرتبطة بسلوك تعاطي المخدرات. يتمثل النهج الرئيسي للعلاج السلوكي المعرفي في التعرض للإشارة، حيث يتعرض المستخدم الممتع مراراً وتكراراً لأكثر المحفزات بروزاً دون التعرض للمادة على أمل أن تفقد المادة تدريجياً قدرتها على تحفيز سلوك البحث عن المخدرات. من المرجح أن يقلل هذا النهج من شدة الانتكاس بدلاً من منع حدوثه تماماً. طريقة أخرى تعلم المدمنين آليات التأقلم الأساسية لتجنب استخدام المخدرات غير المشروعة. من المهم معالجة أي قصور في مهارات التأقلم، وتحديد الاحتياجات التي من المحتمل أن تحدث على البحث عن المخدرات، وتطوير طريقة أخرى للوفاء بها (Kadden, 2002).

## الوقاية من الانتكاس

يحاول منع الانتكاس جميع العوامل التي تساهم في الانتكاس في فئتين عريضتين: المحددات المباشرة والسوابق السرية. المحددات الفورية هي المواقف البيئية والعاطفية المرتبطة بالانتكاس، بما في ذلك المواقف عالية الخطورة التي تهدد إحساس الفرد بالسيطرة، واستراتيجيات المواجهة، وتوقعات النتائج. السوابق السرية، وهي عوامل أقل وضوحاً تؤثر على الانتكاس، تشمل عوامل نمط الحياة مثل مستوى التوتر والتوازن، والحوافز والرغبة الشديدة.



يعلم نموذج منع الانتكاس المدمنين توقع الانتكاس من خلال التعرف على المحددات الفورية المختلفة والتعامل معها والتعامل معها. يُظهر نموذج RP أكبر نجاح في علاج إدمان الكحول ولكن لم يتم إثبات تفوقه على خيارات العلاج الأخرى (حسن، 2014).

### إدارة الطوارئ

على عكس الأساليب السلوكية المذكورة أعلاه، تركز إدارة الطوارئ على عواقب استخدام المخدرات بدلاً من السلائف. يتم تعزيز سلوك المدمن، من خلال المكافأة أو العقوبة، على أساس القدرة على الامتناع عن التدخين.

أحد الأمثلة الشائعة لإدارة الطوارئ هو نظام الرمز المميز أو القسيمة، حيث تتم مكافأة الامتناع عن تعاطي المخدرات برموز أو قسائم يمكن للأفراد استردادها مقابل عناصر يبيع بالتجزئة مختلفة (خربوش، 2012).

### الوقاية من الانتكاسة

#### مقدمة

تعدّ الوقاية من الانتكاسة عنصرًا مهمًا في علاج إدمان المخدرات. ويقترح نموذج الوقاية من الانتكاسة الذي اقترحه Marlatt and Gordon أن كل المحددات المباشرة (على سبيل المثال، المواقف عالية الخطورة، ومهارات التأقلم، وتوقعات النتائج، وتأثير الامتناع عن التعاطي) والسوابق السرية (على سبيل المثال، عوامل نمط الحياة والحث والرغبة الشديدة) يمكن أن تسهم بشكل أو بآخر في حدوث الانتكاسة.

ويشتمل نموذج الوقاية من الانتكاسة أيضًا على العديد من استراتيجيات التدخل المحددة والعالمية التي تسمح للمعالج والعميل بمعالجة كل خطوة من عملية الانتكاسة. تشمل التدخلات المحددة تحديد مواقف محددة عالية الخطورة لكل عميل وتعزيز مهارات العميل للتعامل مع تلك المواقف، وزيادة الكفاءة الذاتية للعميل، والقضاء على الخرافات المتعلقة بتأثيرات المخدرات، وإدارة الهفوات، وإعادة هيكلة تصورات العميل لعملية الانتكاسة.

وتشتمل الاستراتيجيات العالمية على موازنة أسلوب حياة العميل ومساعدته على تطوير إدمان إيجابي، واستخدام تقنيات التحكم في التحفيز وتقنيات إدارة الحث، وتطوير خرائط طريق الانتكاسة، وقد قدمت العديد من الدراسات الدعم النظري والعملي لنموذج الوقاية من الانتكاسة.

تحدث الانتكاسة، أو العودة إلى تعاطي المخدرات بكثرة بعد فترة من الامتناع عن التعاطي أو الاستخدام المعتدل للمخدر، لدى العديد من مدمني المخدرات الذين خضعوا لعلاج الإدمان، وغالبًا ما تصور مناهج علاج إدمان المخدرات التقليدية الانتكاسة كحالة نهائية، وهي نتيجة سلبية تعادل فشل العلاج.

وبالتالي، فإن هذا المنظور لا يأخذ في الاعتبار سوى نتيجة علاج ثنائية التفرع - أي أن الشخص إما ممتنع أو منتكس. في المقابل، تؤكد العديد من نماذج الانتكاسة التي تستند إلى النظريات الاجتماعية المعرفية أو السلوكية على الانتكاسة كعملية انتقالية، وهي سلسلة من الأحداث التي تتكشف بمرور الوقت (Annis 1986 ؛ Litman et al. 1979 ؛ Marlatt and Gordon 1985).



ووفقاً لهذه النماذج، تبدأ عملية الانتكاسة قبل أول تعاطٍ للمخدرات بعد المعالجة وتستمر بعد الاستخدام الأولي، ويوفر هذا التصور إطاراً مفاهيمياً أوسع للتدخل في عملية الانتكاسة لمنع أو تقليل نوبات الانتكاسة وبالتالي تحسين نتائج العلاج. ونحن هنا بصدد تقديم نموذج واحد مؤثر لأسباب وجذور الانتكاسة والتدابير العلاجية التي يمكن اتخاذها لمنع أو الحد من الانتكاسة بعد الانتهاء من العلاج (الكندري، 2014).

نموذج الوقاية من الانتكاس الذي طوره مارلات وجوردون (Marlatt and Gordon, 1985) والذي استخدم على نطاق واسع في السنوات الأخيرة، وكان محور بحث كبير ومهم. ونستعرض في الآتي العديد من المحفزات الفورية والسرية للانتكاسة والتي اقترحها نموذج الوقاية من الانتكاسة، بالإضافة إلى العديد من استراتيجيات التدخل المحددة والعمامة التي قد تساعد المرضى على تجنب المواقف التي تسبب الانتكاسة والتعامل معها. كما وسنقدم لاحقاً الدراسات التي قدمت الدعم لصحة نموذج الوقاية من الانتكاسة.

### نظرة عامة على نموذج الوقاية من الانتكاسة

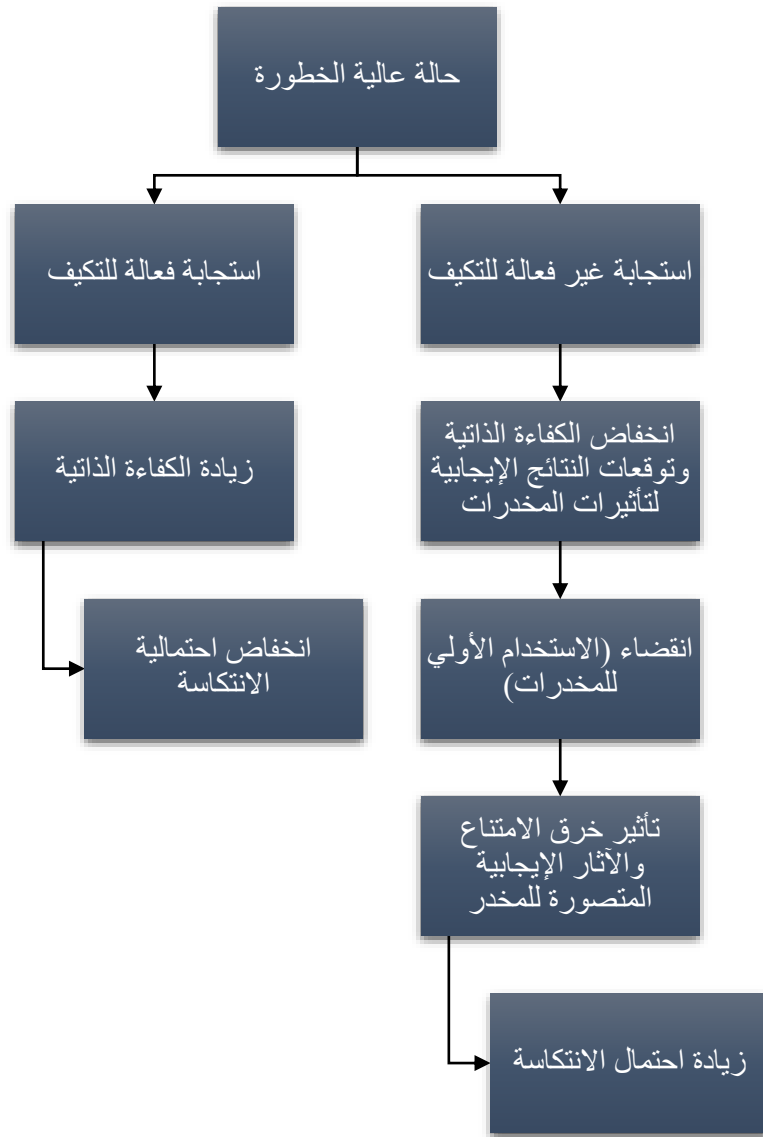
يعتمد نموذج مارلات وجوردون (1985) للوقاية من الانتكاسة على علم النفس المعرفي الاجتماعي ويتضمن نموذجاً مفاهيمياً للانتكاس ومجموعة من الاستراتيجيات المعرفية والسلوكية لمنع أو الحد من نوبات الانتكاسة (للحصول على وصف مفصل للتطور والأسس النظرية ومكونات المعالجة لنموذج الوقاية من الانتكاسة، انظر Marlatt؛ Dimeff and Marlatt 1998؛ Marlatt and Gordon 1985؛ 1996). ويتمثل أحد الجوانب المركزية للنموذج في التصنيف التفصيلي (أي التصنيف) للعوامل أو المواقف التي يمكن أن تعجل أو تساهم في نوبات الانتكاسة. بشكل عام، يفترض نموذج الوقاية من الانتكاسة أن هذه العوامل تنقسم إلى فئتين: المحددات المباشرة (على سبيل المثال، المواقف عالية الخطورة، ومهارات التأقلم لدى الشخص، وتوقعات النتائج، وتأثير الامتناع عن التعاطي) والسوابق السرية (على سبيل المثال، اختلالات نمط الحياة والحث والرغبة الشديدة)، وتبدأ مناهج العلاج القائمة على نموذج الوقاية من الانتكاسة بتقييم الخصائص البيئية والعاطفية للمواقف التي يحتمل أن تكون مرتبطة بالانتكاسة (أي المواقف عالية الخطورة).

بعد تحديد هذه الخصائص، يتجه عمل المعالج إلى الأمام من خلال تحليل استجابة المتعاطي لهذه المواقف، وكذلك إلى الوراء لفحص عوامل نمط الحياة التي تزيد من تعرض المتعاطي للمواقف عالية الخطورة، وبناءً على هذا الفحص الدقيق لعملية الانتكاسة، يقوم المعالج بعد ذلك بوضع استراتيجيات لاستهداف نقاط الضعف في الذخيرة المعرفية والسلوكية للمتعاطي وبالتالي تقليل مخاطر الانتكاسة.

### المحددات الفورية للانتكاسة

#### • المواقف عالية الخطورة

يفترض المفهوم المركزي لنموذج الوقاية من الانتكاسة أن المواقف عالية الخطورة تعمل في كثير من الأحيان كمحفزات فورية لتعاطي المخدرات الأولي بعد الامتناع (انظر الشكل (1)).



**الشكل (1).** النموذج السلوكي المعرفي لعملية الانتكاسة يفترض دورًا مركزيًا في المواقف عالية الخطورة واستجابة المتعاطي لتلك المواقف.

وفقًا للنموذج، يجب أن يبدأ الشخص الذي بدأ تغييرًا في السلوك، مثل الامتناع عن تعاطي المخدرات، في تجربة زيادة الكفاءة الذاتية أو التمكّن من سلوكه، والذي يجب أن ينمو مع استمراره في الحفاظ على التغيير. ومع ذلك، يمكن أن تشكل بعض المواقف أو الأحداث تهديدًا لإحساس الشخص بالسيطرة، وبالتالي، التعجيل بأزمة الانتكاس. بناءً على بحث حول مسببات الانتكاسة لدى مدمني المخدرات الذين تلقوا علاجًا للمرضى الداخليين، صنفت مارلات (1996) الخصائص العاطفية والبيئية والشخصية للمواقف التي تسبب الانتكاسة والتي وصفها المشاركون في الدراسة، ووفقًا لهذا التصنيف، يمكن أن تلعب عدة أنواع من المواقف دورًا في نوبات الانتكاسة، على النحو التالي:

- **الحالات العاطفية السلبية:** مثل الغضب والقلق والاكتئاب والإحباط والملل، والتي يشار إليها أيضًا بالمواقف عالية الخطورة بين الأشخاص، والتي ترتبط بأعلى معدل للانتكاسة (Marlatt and Gordon 1985). وقد تكون هذه الحالات العاطفية ناتجة عن التصورات الشخصية في المقام الأول لمواقف معينة (على سبيل المثال، الشعور بالملل أو الوحدة بعد العودة إلى من العمل إلى منزل فارغ) أو بسبب ردود الفعل على الأحداث البيئية والحياتية (على سبيل المثال، الشعور بالغضب من التسريح الوشيك في العمل).
- **المواقف التي تنطوي على شخص آخر أو مجموعة من الناس:** أي المواقف الشخصية عالية الخطورة، وخاصة الصراع بين الأشخاص (على سبيل المثال، النزاع مع أحد أفراد الأسرة)، وتؤدي أيضًا إلى مشاعر سلبية يمكن أن تعجل من الانتكاسة. وفي الواقع فقد كانت الحالات العاطفية السلبية الشخصية وحالات الصراع بين الأشخاص بمثابة محفزات لأكثر من نصف جميع حلقات الانتكاسة في تحليل مارلات (1996).
- **الضغط الاجتماعي:** بما في ذلك الإقناع اللفظي أو غير اللفظي المباشر والضغط غير المباشر (على سبيل المثال، التواجد حول أشخاص آخرين يتعاطون المخدرات)، في أكثر من 20 بالمائة من نوبات الانتكاسة في دراسة مارلات (1996).
- **الحالات العاطفية الإيجابية:** على سبيل المثال: الاحتفالات، والتعرض للمنبهات أو الإشارات المتعلقة بالمخدرات (على سبيل المثال، مشاهدة أفلام تروج لنوع من المخدرات)، واختبار التحكم الشخصي للفرد (على سبيل المثال، استخدام "قوة الإرادة" للحد من التعاطي)، كما تم تحديد الرغبة الشديدة غير المحددة على أنها من المواقف عالية الخطورة والتي يمكن أن تؤدي إلى الانتكاسة.

#### • التكيّف

على الرغم من أن نموذج الوقاية من الانتكاسة يعتبر الموقف عالي الخطورة سببًا للانتكاسة الفورية، إلا أن استجابة الشخص للموقف هي التي تحدد ما إذا كان سيواجه هفوة (أي البدء في التعاطي). يعتبر سلوك التكيّف لدى الشخص في موقف شديد الخطورة محددًا بالغ الأهمية للنتيجة المحتملة، وبالتالي فإن الشخص الذي يمكنه تنفيذ استراتيجيات التكيّف الفعالة (على سبيل المثال، استراتيجية سلوكية، مثل ترك الموقف، أو استراتيجية معرفية، مثل الحديث الذاتي الإيجابي) يكون أقل عرضة للانتكاسة مقارنة بشخص يفتقر إلى تلك المهارات. علاوة على ذلك، يُفترض أن الأشخاص الذين تعاملوا بنجاح مع المواقف عالية الخطورة يعانون من إحساس متزايد بالكفاءة الذاتية (أي تصور شخصي للسيطرة على موقف محفوف بالمخاطر) (بانديرا 1977؛ مارلات وآخرون 1995، 1999؛ مارلات وجوردون 1985). على العكس من ذلك، يرى الأشخاص ذوو الكفاءة الذاتية المنخفضة أنفسهم أنهم يفتقرون إلى الدافع أو القدرة على مقاومة الإدمان في المواقف عالية الخطورة.

#### • توقعات النتائج

أظهرت الأبحاث بين طلاب الجامعات أن أولئك الذين يتعاطون المخدرات أكثر يميلون إلى أن تكون لديهم توقعات أعلى فيما يتعلق بالآثار الإيجابية للتعاطي (أي، توقعات النتائج) وقد يتوقعون فقط الآثار الإيجابية المباشرة بينما يتجاهلون أو يستبعدون العواقب السلبية المحتملة للتعاطي المفرط (كاري، 1995).

وقد تصبح مثل هذه النتائج الإيجابية المتوقعة بارزة بشكل خاص في المواقف عالية الخطورة، عندما يتوقع الشخص أن تعاطي المخدرات يساعده أو يساعدها على التعامل مع المشاعر السلبية أو الصراع (أي عندما يكون التعاطي بمثابة "علاج ذاتي"). في هذه المواقف، يركز التعاطي بشكل أساسي على توقع الإشباع الفوري، مثل تقليل التوتر، وإهمال العواقب السلبية المحتملة المتأخرة.

#### • تأثير انتهاك الامتناع

يوجد فرق حاسم بين الانتهاك الأول لهدف الامتناع (أي الانقطاع الأولي) والعودة إلى التعاطي غير المنضبط أو التخلي عن هدف الامتناع (أي الانتكاسة الكاملة). وقد وصف مارلات وجوردون (1980، 1985) نوعاً من رد الفعل من قبل التعاطي على سلوك سلبي يسمى تأثير انتهاك الامتناع، والذي قد يؤثر على ما إذا كان الانقطاع يؤدي إلى الانتكاسة. ويركز رد الفعل هذا على الاستجابة العاطفية للتعاطي للانقطاع الأولي وعلى الأسباب التي ينسب إليها السقوط. ومن المرجح أن يعاني الأشخاص الذين يعززون السقوط إلى فشلهم الشخصي من الشعور بالذنب والمشاعر السلبية التي يمكن أن تؤدي بدورها إلى زيادة التعاطي كمحاولة أخرى لتجنب أو الهروب من الشعور بالذنب أو الفشل. علاوة على ذلك، فإن الأشخاص الذين ينسبون السقوط إلى عوامل داخلية مستقرة وعالمية خارجة عن سيطرتهم (على سبيل المثال، "ليس لدي قوة إرادة ولن أتمكن أبداً من التوقف عن التعاطي") هم أكثر عرضة للتخلي عن محاولة الامتناع (وتجربة انتكاسة كاملة) من الأشخاص الذين يعززون الانقطاع إلى عدم قدرتهم على التعامل بشكل فعال مع موقف معين عالي الخطورة. على عكس المجموعة السابقة من الناس، تدرك المجموعة الأخيرة أن المرء بحاجة إلى "التعلم من أخطاء الغير"، وبالتالي، قد يطورون طرقاً أكثر فاعلية للتعامل مع المواقف المحفزة المماثلة في المستقبل.

#### السوابق السرية للحالات عالية الخطورة

على الرغم من أنه يمكن تصور المواقف عالية الخطورة على أنها المحددات المباشرة لنوبات الانتكاسة، إلا أن عدداً من العوامل الأقل وضوحاً تؤثر أيضاً على عملية الانتكاسة. وتتضمن هذه السوابق السرية عوامل نمط الحياة، مثل مستوى الإجهاد العام، فضلاً عن العوامل المعرفية التي قد تعمل على الجاهزية النفسية للانتكاسة، مثل التبرير والإنكار والرغبة في الإشباع الفوري (أي الحوافز والرغبة الشديدة) (انظر الشكل 2). يمكن أن تزيد هذه العوامل من تعرض الشخص للانتكاس من خلال زيادة تعرضه لمواقف عالية الخطورة وتقليل الدافع لمقاومة التعاطي المخدر في المواقف عالية الخطورة.



**الشكل (2).** السوابق السرية والمحددات الفورية للانتكاسة واستراتيجيات التدخل لتحديد ومنع أو تجنب تلك المحددات.

في كثير من الحالات، تحدث الهفوات الأولية في المواقف عالية الخطورة وغير المتوقعة تمامًا والتي غالبًا ما يكون المتعاطي غير مستعد لها. ومع ذلك، في عمليات الإعداد الانتكاسية، قد يكون من الممكن تحديد سلسلة من القرارات أو الاختيارات السرية، كل منها على ما يبدو غير منطقي، والتي تعمل مجتمعة على إعداد الشخص للمواقف التي تنطوي على مخاطر عالية للغاية. وقد سميت هذه الخيارات "على ما يبدو قرارات غير ذات صلة" (AIDs)، لأنه قد لا يتم الاعتراف صراحةً بأنها مرتبطة بالانتكاسة ولكنها مع ذلك تساعد في تقريب الشخص من شفا حفرة الانتكاسة. أحد الأمثلة على مثل هذا النوع من المحفزات هو قرار الشخص الممتنع عن تعاطي المخدرات شراء جرعة أو حبوب من المخدر "فقط في حالة عدم وجود زوار له والبقاء وحيداً"،

ويفترض Marlatt and Gordon (1985) أن مثل هذه القرارات قد تمكن الشخص من تجربة الآثار الإيجابية الفورية للتعاطي مع التنصل من المسؤولية الشخصية عن حادثة الانقطاع (كيف يمكن لأي شخص أن يتوقع مني ألا أتعاطي عندما يكون هناك مخدر في المنزل؟).

#### • عوامل نمط الحياة

اقترح Marlatt and Gordon (1985) أن السوابق السرية الأكثر ارتباطاً بمخاطر الانتكاس تتضمن درجة التوازن في حياة الشخص بين المطالب الخارجية المتصورة (أي "ما ينبغي توفره") والأنشطة التي يتم تحقيقها أو الاستمتاع بها داخلياً (على سبيل المثال، "المرغبات"). قد يعاني الشخص الذي تمتلئ حياته بالمطالب من إحساس دائم بالتوتر، والذي لا يمكن أن يولد حالات عاطفية سلبية وحسب، وبالتالي خلق مواقف عالية الخطورة، بل ويعزز أيضاً رغبة الشخص في المتعة وتبريرها أو عقلانيته وقانونيتها بأن التساهل له ما يبرره ("أنا مدين لنفسي بالمتعة وجرعة من المخدر"). في حالة عدم وجود أنشطة ممتعة أخرى غير التعاطي، قد يرى الشخص أن تعاطي المخدرات هو الوسيلة الوحيدة للحصول على المتعة أو الهروب من الألم.

#### • الإلحاح والرغبة الشديدة

يمكن أن تأخذ الرغبة في الإشباع الفوري أشكالاً عديدة، وقد يشعر بها بعض الناس على أنها رغبة شديدة في تعاطي المخدرات، وعلى الرغم من أن العديد من الباحثين والأطباء يفكرون في الحوافز والرغبة الشديدة في الحالات الفسيولوجية في المقام الأول، فإن نموذج الوقاية من الانتكاسة يقترح أن كل من الحوافز والرغبة الشديدة يتم تحفيزها بواسطة محفزات نفسية أو بيئية. قد تؤدي الرغبة الشديدة المستمرة، بدورها، إلى تآكل التزام المتعاطي بالحفاظ على الامتناع عن تعاطي المخدرات مع زيادة رغبته أو رغبته في الإشباع الفوري، وقد تؤدي هذه العملية إلى جاهزيته للانتكاسة أو زيادة تعرض المتعاطي لمواقف عالية الخطورة غير متوقعة. على الرغم من أنهما غالباً ما يتم استخدامهما بالتبادل، إلا أن المصطلحين "الحث" و "الرغبة الشديدة" يمكن أن يرتبطا بمعاني مميزة. وهكذا، عرّف مارلات وجوردون (1985) الحث باعتباره دافعاً مفاجئاً نسبياً للانخراط في فعل مثل تعاطي المخدرات، في حين يتم تعريف الرغبة الشديدة على أنها الرغبة الذاتية في تجربة آثار أو عواقب مثل هذا الفعل. ومع ذلك، قد تتوسط نفس العمليات في كل من الإلحاح والرغبة الشديدة. تم اقتراح عمليتين من هذا القبيل:

(1) التكيف الناتج عن المحفزات المرتبطة بالإشباع الماضي.

(2) العمليات المعرفية المرتبطة بالإشباع المتوقع (أي التوقعات للآثار الممتعة الفورية لتعاطي المخدرات).

#### استراتيجيات تدخل نموذج الوقاية من الانتكاسة

يشتمل نموذج الوقاية من الانتكاسة على مجموعة متنوعة من الأساليب المعرفية والسلوكية المصممة لاستهداف كل خطوة في عملية الانتكاسة (انظر الشكل 2). تتضمن هذه الأساليب استراتيجيات تدخل محددة تركز على المحددات المباشرة للانتكاسة وكذلك استراتيجيات الإدارة الذاتية التي تركز على السوابق السرية للانتكاسة، وتنقسم كل من الاستراتيجيات المحددة والعالمية إلى ثلاث فئات رئيسية:

- التدريب على المهارات.
- إعادة الهيكلة المعرفية.
- موازنة نمط الحياة.

#### • استراتيجيات التدخل المحددة الهدف

من استراتيجيات التدخل المحددة:

- تحديد المواقف عالية الخطورة والتعامل معها وتعزيز الكفاءة الذاتية، والقضاء على الأساطير والتأثيرات الوهمية للعقارات والمخدرات.
- إعادة الهيكلة المعرفية وهي تعليم المتعاطين توقع إمكانية الانتكاسة والتعرف على التعامل مع المواقف عالية الخطورة.

تركز هذه الاستراتيجيات أيضاً على تعزيز وعي العميل بردود الفعل المعرفية والعاطفية والسلوكية من أجل منع السقوط والاتجاه نحو إلى الانتكاسة. تتمثل الخطوة الأولى في هذه العملية في تعليم المعالجين والمتعاطين نموذج الوقاية من الانتكاسة ومنحهم "صورة شاملة" عن عملية الانتكاسة. فعلى سبيل المثال، يمكن للمعالج استخدام استعارة "تغيير السلوك" وتشبيهها برحلة تتضمن كلاً من الطرق السهلة والصعبة تتضمن العديد من "علامات الطريق" (على سبيل المثال، "إشارات التحذير") لتوفير التوجيه. وفقاً لهذا الاستعارة، فإن تعلم توقع المواقف عالية الخطورة والتخطيط لها أثناء التعافي من إدمان المخدرات يعادل وجود خريطة طريق جيدة، وصندوق أدوات مجهز جيداً، وخزان وقود وعزيمة ممتلئ، وإطار احتياطي في حالة جيدة لرحلة موفقة.

#### • تحديد المواقف عالية الخطورة والتعامل معها

للتنبؤ والتخطيط وفقاً للمواقف عالية الخطورة، يجب على الشخص أولاً تحديد المواقف التي قد يواجه فيها صعوبة في التكيف و / أو الرغبة المتزايدة في التعاطي. يمكن تحديد هذه المواقف باستخدام مجموعة متنوعة من استراتيجيات التقييم. على سبيل المثال، يمكن للمعالج إجراء مقابلة مع المتعاطي حول الهفوات السابقة أو نوبات الانتكاسة أو التخييلات من أجل تحديد المواقف التي يواجه فيها المتعاطي أو قد يواجه صعوبة في التكيف. يمكن أن تساعد العديد من استبانات التقرير الذاتي أيضاً في تقييم المواقف التي كان المتعاطون فيها عرضة للتعاطي بكثرة في الماضي بالإضافة إلى الكفاءة الذاتية للمتعاطين لمقاومة التعاطي في المستقبل في هذه المواقف (Annis 1982a؛ Annis and Davis 1988). علاوة على ذلك، يتم تشجيع المتعاطين الذين لم يبدوا الامتناع بعد على المراقبة الذاتية لسلوكهم في التعاطي - على سبيل المثال، من خلال الاحتفاظ بسجل مستمر للمواقف والعواطف والعوامل الشخصية المرتبطة بالتعاطي أو الرغبة به. يتيح هذا السجل للمتعاطين أن يصبحوا أكثر وعياً بالمسببات المباشرة للتعاطي. حتى في المتعاطين الذين أصبحوا ممتنعين بالفعل، لا يزال من الممكن استخدام المراقبة الذاتية لتقييم المواقف التي تكون فيها الحوافز أكثر انتشاراً. بمجرد تحديد المواقف عالية الخطورة للشخص، يمكن استخدام نوعين من استراتيجيات التدخل لتقليل المخاطر التي تشكلها تلك المواقف. تتضمن الإستراتيجية الأولى تعليم المتعاطي التعرف على إشارات التحذير المرتبطة بالخطر الوشيك - أي الإشارات التي تشير إلى أن المتعاطي على وشك الدخول في موقف شديد الخطورة.



قد تشمل إشارات التحذير التي يجب التعرف عليها، على سبيل المثال، التوتر والافتقار إلى توازن نمط الحياة والتوقعات الإيجابية القوية حول التعاطي. نتيجة لتحديد تلك الإشارات التحذيرية، قد يكون التعاطي قادرًا على اتخاذ بعض الإجراءات المراوغة (على سبيل المثال، الهروب من الموقف) أو ربما تجنب الموقف شديد الخطورة تمامًا. تتضمن الاستراتيجية الثانية، التي ربما تكون أهم جانب في نموذج الوقاية من الانتكاسة، تقييم الدافع الحالي للتعاطي وقدرته على التعامل مع مواقف محددة عالية المخاطر ومن ثم مساعدته على تعلم المزيد من مهارات التكيف الفعالة. يمكن أن تكون مهارات التكيف ذات الصلة ذات طبيعة سلوكية أو معرفية ويمكن أن تشمل كلا الإستراتيجيتين للتعامل مع مواقف محددة عالية الخطورة (على سبيل المثال، رفض تعاطي المخدرات في المواقف الاجتماعية ومهارات الاتصال الحازمة) والاستراتيجيات العامة التي يمكن أن تحسن التعامل مع المواقف المختلفة (على سبيل المثال، التأمل وإدارة الغضب والتحدث الإيجابي عن النفس).

قد يكون تقييم مهارات التعامل الحالية لدى التعاطي مهمة صعبة. يمكن للاستبانات مثل اختبار الثقة بالموقف (Annis 1982b) تقييم مقدار الكفاءة الذاتية التي يتمتع بها الشخص في التعامل مع مواقف مخاطر تعاطي المخدرات. ولا تشير هذه التدابير بالضرورة، مع ذلك، إلى ما إذا كان التعاطي قادرًا بالفعل أو مستعدًا لاستخدام مهارات التكيف الخاصة به في موقف شديد الخطورة. لزيادة احتمالية قدرة التعاطي على الاستفادة من مهاراته أو مهاراتها عند الحاجة، يمكن للمعالج استخدام أساليب مثل لعب الأدوار وتطوير ونمذجة خطط مواجهة محددة لإدارة المواقف المحتملة عالية المخاطر.

#### • تعزيز الكفاءة الذاتية

نهج آخر للوقاية من الانتكاسة وتعزيز التغيير السلوكي هو استخدام إجراءات تعزيز الفعالية - أي، الاستراتيجيات المصممة لزيادة إحساس التعاطي بالسيطرة والقدرة على التعامل مع المواقف الصعبة دون انقطاع. واحدة من أهم استراتيجيات تعزيز الفعالية المستخدمة في الوقاية من الانتكاسة هي التركيز على التعاون بين التعاطي والمعالج بدلاً من العلاقة النموذجية بين الطبيب والمريض "من أعلى إلى أسفل". في نموذج الوقاية من الانتكاسة، يتم تشجيع التعاطي على تبني دور الزميل وأن يصبح مراقبًا موضوعيًا لسلوكه. عند تطوير الشعور بالموضوعية، يكون التعاطي أكثر قدرة على النظر إلى تعاطيه للمخدرات على أنه سلوك إدماني وقد يكون أكثر قدرة على قبول مسؤولية أكبر عن سلوك التعاطي وعن الجهد المبذول لتغيير هذا السلوك. كما يتم تعليم المتعاطين أن تغيير العادة هو عملية اكتساب المهارات وليس اختبارًا لقوة إرادة الفرد. فعندما يكتسب الشخص التعاطي مهارات جديدة ويشعر بالنجاح في تنفيذها، يمكنه أو يمكنها رؤية عملية التغيير على أنها مشابهة للمواقف الأخرى التي تتطلب اكتساب مهارة جديدة. تتضمن إستراتيجية تحسين الفعالية الأخرى تقسيم المهمة الإجمالية لتغيير السلوك إلى مهام فرعية أصغر وأكثر قابلية للإدارة ويمكن معالجتها واحدة تلو الأخرى (بانديورا 1977). وبالتالي، بدلاً من التركيز على هدف نهائي بعيد (على سبيل المثال، الحفاظ على الامتناع عن تعاطي المخدرات)، يتم تشجيع العميل على تحديد أهداف أصغر وأكثر قابلية للإدارة، مثل التعامل مع موقف قادم شديد الخطورة أو تحقيقه خلال اليوم دون انقطاع. نظرًا لأن زيادة الكفاءة الذاتية مرتبطة ارتباطًا وثيقًا بتحقيق الأهداف المحددة مسبقًا، فإن الإتقان الناجح لهذه المهام الفردية الصغيرة هو أفضل استراتيجية لتعزيز مشاعر إتقان الذات. يمكن للمعالجين أيضًا تعزيز الكفاءة الذاتية من خلال تزويد المتعاطين بالتعليقات المتعلقة بأدائهم في المهام الجديدة الأخرى، حتى تلك التي تبدو غير مرتبطة بتعاطي المخدرات.



بشكل عام، يمكن للنجاح في إنجاز المهام البسيطة (على سبيل المثال، الحضور للمواعيد في الوقت المحدد) أن يعزز إلى حد كبير شعور المتعاطي بالكفاءة الذاتية. كما يمكن أن يحفز هذا النجاح بعد ذلك جهود المتعاطي لتغيير نمط تعاطيه وزيادة ثقته في أنه سيكون قادرًا على إتقان المهارات اللازمة للتغيير بنجاح.

#### • القضاء على الأساطير والتأثيرات الوهمية للمخدرات

تعد مواجهة المفاهيم الخاطئة للمتعاطي حول تأثير المخدرات جزءًا مهمًا من الوقاية من الانتكاسة، ولتحقيق هذا الهدف، يقوم المعالج أولاً بإثارة التوقعات الإيجابية للمتعاطي حول تأثيرات المخدرات باستخدام الاستبانات الموحدة أو المقابلات السريرية.

غالبًا ما تستند التوقعات الإيجابية فيما يتعلق بتأثيرات المخدرات إلى الأساطير أو التأثيرات الوهمية لها (أي التأثيرات التي تحدث لأن المتعاطي يتوقعها، وليس لأن المخدرات تسبب هذه التغيرات الفسيولوجية). على وجه الخصوص، أظهر بحث ضخم أن التأثيرات الإيجابية المتصورة للمخدرات على السلوك الاجتماعي غالبًا ما يتم التوسط فيها من خلال التأثيرات الوهمية للمخدرات، الناتجة عن كل من التوقعات والبيئة التي يحدث فيها التعاطي (مارلات و Rohsenow 1981). بعد ذلك، يمكن للمعالج معالجة كل توقع، باستخدام إعادة الهيكلة المعرفية (التي ستم مناقشتها لاحقًا في هذا البحث) والتعليم حول نتائج البحث. يمكن للمعالج أيضًا استخدام أمثلة من تجربة المتعاطي الخاصة لتبديد الخرافات وتشجيع المتعاطي على التفكير في العواقب الفورية والمؤجلة لتعاطي المخدرات. حتى عندما تكون التأثيرات الإيجابية المتصورة للمخدرات مبنية على تأثيرات المخدرات الفعلية، فغالبًا ما تكون التأثيرات الفورية فقط إيجابية (مثل النشوة)، بينما تكون التأثيرات المتأخرة سلبية (مثل النعاس)، لا سيما عند تناول جرعات أعلى من المخدر. إن طرح أسئلة مصممة على المتعاطين لتقييم التوقعات لكل من العواقب الفورية والمتأخرة للتعاطي مقابل عدمه (أي باستخدام مصفوفة القرار) (انظر الجدول، ص 157) يمكن أن يكون مفيدًا في كل من استحضار التوقعات وتعديلها. باستخدام مثل هذه المصفوفة، يمكن للمتعاطي أن يقرن قائمته الخاصة بالنتائج السلبية المتأخرة مع الآثار الإيجابية المتوقعة.

#### • إدارة السقوط

على الرغم من الاحتياطات والاستعدادات، فإن العديد من العملاء الملتزمين بالامتناع عن تعاطي المخدرات سيواجهون فترة عصبية بعد البدء في الامتناع. تركز استراتيجيات إدارة السقوط على إدارة الفترات الزمنية ومكافحة تأثير انتهاك الامتناع عن التعاطي لمنع حدوث انتكاسة لا يمكن السيطرة عليها. تتضمن إدارة الفترات الزمنية التعاقد مع المتعاطي للحد من مدى تعاطيه للمخدرات، والاتصال بالمعالج في أقرب وقت ممكن بعد انقضاء الوقت، وتقييم الموقف بحثًا عن أدلة على العوامل التي أدت إلى حدوث الانقطاع. في كثير من الأحيان، يزود المعالج المتعاطي بتعليمات بسيطة للرجوع إليها في حالة السقوط. تؤكد هذه التعليمات على أهمية التوقف عن تعاطي المخدرات وترك الموقف المحرض على الانتكاس. ويتم تقديم إدارة الفترات الزمنية للامتناع على أنها مجموعة أدوات "والاستعداد للطوارئ" من أجل "رحلتهم" نحو الامتناع عن التعاطي والإدمان. قد لا يحتاج العديد من المتعاطين أبدًا إلى استخدام خطة إدارة السقوط الخاصة بهم، ولكن الإعداد المناسب يمكن أن يقلل بشكل كبير من الضرر في حالة حدوث تلك الهفوة.

### • إعادة الهيكلة المعرفية

تُستخدم إعادة الهيكلة المعرفية، أو إعادة الصياغة، طوال عملية العلاج والوقاية من الانتكاسة لمساعدة المتعاطين في تعديل سماتهم وتصوراتهم لعملية الانتكاسة. على وجه الخصوص، تعد إعادة الهيكلة المعرفية عنصرًا حاسمًا في التدخلات لتقليل تأثير انتهاك الامتناع. وبالتالي، يتم تعليم المتعاطين إعادة صياغة تصورهم للثغرات بحيث لا ينظرون إليها على أنها إخفاقات أو مؤشرات على نقص قوة الإرادة ولكن كأخطاء أو أخطاء في التعلم تشير إلى الحاجة إلى زيادة التخطيط للتعامل بشكل أكثر فاعلية في المواقف المماثلة في المستقبل. ويأخذ هذا المنظور في الاعتبار الهفوات وفرص التعلم الرئيسية الناتجة عن التفاعل بين التكيف والمحددات الظرفية، وكلاهما يمكن تعديلهما في المستقبل. ويمكن أن تساعد إعادة صياغة هذه الحلقات في تقليل ميل المتعاطين إلى رؤية الهفوات كنتيجة لفشل شخصي أو ضعف أخلاقي وإزالة التوقعات التي تتحقق ذاتيًا والتي تقول إن الانقطاع سيؤدي حتمًا إلى الانتكاسة.

### استراتيجيات التحكم الذاتي في نمط الحياة

على الرغم من أن استراتيجيات التدخل المحددة يمكن أن تعالج المحددات المباشرة للانتكاسة، فمن المهم أيضًا تعديل عوامل نمط الحياة الفردية والسوابق السرية التي يمكن أن تزيد من التعرض أو تقلل المقاومة للمواقف عالية الخطورة. تم تصميم استراتيجيات ضبط النفس العالمية لتعديل نمط حياة المتعاطي لزيادة التوازن وكذلك لتحديد مع السوابق السرية للانتكاسة (مثل إشارات الإنذار المبكر والتشوهات المعرفية وعمليات الانتكاسة) والتعامل معها.

### • أسلوب الحياة المتوازن والإدمان الإيجابي

يعد تقييم عوامل نمط الحياة المرتبطة بزيادة التوتر وانخفاض توازن نمط الحياة أول خطوة مهمة في تعليم استراتيجيات الإدارة الذاتية العالمية. يمكن إنجاز هذا التقييم من خلال الأساليب التي يقوم فيها المتعاطون بمراقبة أنشطتهم اليومية بأنفسهم، وتحديد كل نشاط على أنه "حاجة" أو "أمر ينبغي فعله" أو مزيج من الاثنين معًا. يمكن للمتعاطين أيضًا إكمال مقاييس التقييم الموحدة، مثل مقياس المتاعب اليومية والمرتفعة (Delongis et al. 1982)، لتقييم الدرجة التي يتصورون فيها أن ضغوطات حياتهم يتم موازنتها من خلال أحداث الحياة الممتعة. أفاد العديد من المتعاطين أن الأنشطة التي وجدها ممتعة ذات يوم (على سبيل المثال، الهوايات والتفاعلات الاجتماعية مع العائلة والأصدقاء) قد تم استبدالها تدريجيًا بتعاطي المخدرات كمصدر للترفيه والإشباع. لذلك، تتضمن استراتيجيات الإدارة الذاتية العالمية تشجيع المتعاطين على متابعة الأنشطة الترفيهية التي كانت مرضية في السابق وغير متاحة. بالإضافة إلى ذلك، يمكن استخدام مناهج تدريب محددة على المهارات المعرفية والسلوكية، مثل التدريب على الاسترخاء وإدارة الوقت، لمساعدتهم على تحقيق توازن أكبر في نمط الحياة، ومساعدة المتعاطي على تطوير "إدمان إيجابي" (Glaser 1976) كأشطة مثل (التأمل أو التمرين أو اليوجا) التي لها تأثيرات إيجابية طويلة المدى على الحالة المزاجية والصحة والتكيف فهي طريقة أخرى لتعزيز توازن نمط الحياة. وغالبًا ما تزداد الكفاءة الذاتية نتيجة لتطوير الإدمان الإيجابي، والذي يرجع إلى حد كبير إلى تجربة اكتساب مهارات جديدة بنجاح من خلال أداء النشاطات المفيدة.

### • تقنيات التحكم في التحفيز

على الرغم من أن تحقيق نمط حياة أكثر توازناً قد يقلل من مخاطر الرغبة الشديدة في تعاطي المخدرات، إلا أن الرغبة الشديدة قد تنجم عن التعرض للمنبهات المرتبطة سابقاً بعادة التعاطي. وتعد تقنيات التحكم في التحفيز بسيطة نسبياً ولكنها استراتيجيات فعالة يمكن استخدامها لتقليل الرغبة الشديدة في الاستجابة لمثل هذه المحفزات، خاصة خلال فترة الامتناع المبكر. وببساطة، فإن هذه الأساليب تشجع المتعاطي على إزالة جميع العناصر المرتبطة مباشرة بتعاطي المخدرات من منزله ومكتبه وسيارته. وهذا يشمل التخلص، مؤقتاً على الأقل، من جميع أشكال وأنواع المخدرات، بما في ذلك تلك التي يتم الاحتفاظ بها عادةً لـ "السهرات والاحتفالات". كما يجب على المتعاطين الذين اعتادوا إخفاء المخدرات بذل جهود متضافرة لتذكر وإزالة هذه المخدرات من جميع أماكن الإخفاء المحتملة، لأن هذه المخدرات المخفية أو المنسية يمكن أن تكون بمثابة إغراء قوي عندما يتم العثور عليها "بالصدفة" بعد فترة من الرصانة والامتناع. قد تشمل العناصر الأخرى الأكثر دقة والتي قد تكون بمثابة إشارات مشروطة للتعاطي كرسي غرفة المعيشة المفضل أو الموسيقى التي يستمتع إليها المتعاطي عادةً أثناء الاسترخاء في المساء مع العديد من مشروباته المفضلة. في هذه الحالات، قد يكون التغيير المؤقت في عادات الجلوس أو الاستماع مفيداً بينما يطور المتعاطي استراتيجيات بديلة للتكيف. وبالمثل، قد تكون بعض الأحداث الاجتماعية أو المواقف الأخرى عالية الخطورة مرتبطة بالإفراط في التعاطي إلى حد أنها قد تحفز على الرغبة الشديدة أو الإدمان الشديد، لا سيما في المراحل المبكرة من الامتناع عن التعاطي. وفقاً لذلك، فإن الأساليب التي تزود العميل بمجموعة من استراتيجيات التجنب لرفض الدعوات أو ترك المواقف الخطرة أو تجنب الأماكن أو الأحداث التي تنطوي على مشاكل يمكن أيضاً أن تكون بمثابة تدابير للتحكم في التحفيز.

### • تقنيات إدارة الإلحاح

حتى مع وجود إجراءات فعالة للتحكم في المنبهات وتوازن أفضل في نمط الحياة، لا يمكن لمعظم المتعاطين تجنب الشعور بالرغبة الشديدة في التعاطي بشكل كامل. لذلك، يتمثل أحد الجوانب المهمة في نموذج الوقاية من الانتكاسة في تعليم المتعاطين توقع وقبول ردود الفعل هذه كاستجابة مشروطة "طبيعية" لمحفز خارجي. وفقاً لهذا النهج، يجب على العميل عدم التماهي مع الدافع أو اعتباره مؤشراً على "رغبته" في التعاطي. بدلاً من ذلك، يتم تعليم المتعاطي أن يصف الدافع على أنه استجابة عاطفية أو فسيولوجية لمحفز خارجي في بيئته كان مرتبطاً سابقاً بتعاطي المخدرات، على غرار كلب بافلوف، الذي استمر في اللعاب عند صوت الجرس الذي يؤذن بوقت الطعام المشار إليه سابقاً. في أحد التدخلات السريرية التي تعتمد على هذا النهج، يتم تعليم المتعاطي تصور الرغبة على شكل موجة، ومشاهدتها وهي ترتفع وتنخفض كمرقب ولا يتم "محوها" بواسطتها. تُعرف تقنية التصوير هذه باسم "تصفح الإلحاح" وتشير إلى تصور الرغبة الشديدة على أنها موجة ترتفع ثم تخبو. عند القيام بذلك، يتعلم المتعاطي أنه بدلاً من البناء اللامتناهي للوصول إلى أعلى ارتفاع، فإن الحوافز والرغبة الشديدة تصل إلى الذروة وتهدأ بسرعة إذا لم يتم التصرف بناءً عليها. يتم تعليم المتعاطي ألا يكافح ضد الموجة أو الاستسلام لها، وبالتالي يتم "جرفه" أو "غرقه" من قبل الإحساس، ولكن يتخيل "ركوب الموجة" على لوح ركوب الأمواج. مثل تصور الدوافع والرغبة الشديدة كنتيجة لمحفز خارجي، تعزز هذه الصور الانفصال عن الدوافع والرغبة الشديدة وتعزز الطبيعة المؤقتة والخارجية لهذه الظواهر.

### • خرائط الطريق للانتكاسة

أخيراً، يمكن للمعالجين مساعدة المتعاطين الخاضعين للعلاج في تطوير خرائط طريق الانتكاسة - أي التحليلات السلوكية المعرفية للمواقف عالية الخطورة - التي تؤكد على الخيارات المختلفة المتاحة للعملاء لتجنب هذه المواقف أو التعامل معها بالإضافة إلى عواقبها. يمكن أن يكون مثل هذا "التخطيط" للنتائج المحتملة المرتبطة بالخيارات المختلفة على طول الطريق مفيداً في تحديد الوجهة المنشودة. على سبيل المثال، إذا كانت الخلافات مع الزوج السابق تمثل موقفاً شديداً خطورة، فيمكن للمعالج أن يساعد المتعاطي على رسم عدة سيناريوهات محتملة للتفاعل مع الزوج السابق، بما في ذلك احتمال التعجيل بالحل في كل سيناريو محتمل. ويمكن للمعالج بعد ذلك المساعدة في تحديد استجابات المواجهة التي يمكن استخدامها لتجنب السقوط في كل نقطة في التفاعل.

### الدعم النظري والعملي لنموذج الوقاية من الانتكاسة

قامت العديد من الدراسات على مدار العقدين الماضيين بتقييم الموثوقية والصلاحية التنبؤية لنموذج الوقاية من الانتكاسة بالإضافة إلى فعالية تقنيات العلاج القائمة على هذا النموذج. كان أحد الجهود البحثية الأخيرة واسعة النطاق لتقييم نموذج الوقاية من الانتكاسة هو مشروع الانتكاس المتماثل والتمديد (RREP)، الذي تم تمويله من قبل المعهد الوطني للتعاطي والإدمان (Lowman et al. 1996). قام مشروع البحث التعاوني هذا بتقييم موثوقية تصنيفات المراجعين للمواقف عالية الخطورة باستخدام تصنيف مارلات وتقييم ما إذا كان الموقف السابق يمكن أن يتنبأ بنوبات الانقطاع المستقبلية. كما هو موضح سابقاً في هذه الورقة،

وسعى تصنيف الانتكاسة الأصلي إلى تصنيف المنبهات البيئية أو العاطفية المرتبطة بالعودة الأولية للتعاطي من أجل تعزيز الفعالية طويلة المدى لعلاج النفور. احتوى التصنيف الناتج على ثلاثة مستويات من تصنيف المواقف عالية الخطورة مع زيادة الخصوصية لمساعدة الأطباء في الحصول على معلومات مفصلة حول الأسباب الكامنة وراء كل نوبة انتكاسة. في دراسة RREP، تم تدريب باحثين من ثلاثة مواقع للدراسة على ترميز حلقات الانتكاسة. ثم قام الباحثون بترميز حلقات الانتكاس الرئيسية أو الأساسية التي وصفها المشاركون في الدراسة عند دخولهم العلاج في مواقع الدراسة. تناولت الدراسة ثلاثة محاور رئيسية هي:

- تحديد الموثوقية بين المقيمين في ترميز حلقة الانتكاسة، أي ما إذا كان باحثون مختلفون قد قاموا بترميز حلقة انتكاسة معينة بطريقة متطابقة أو مشابهة.
- تقييم ما إذا كانت نوبات الانتكاسة الرئيسية قد تنبأت بأنواع نوبات الانتكاسة التي أبلغ عنها المشاركون في الدراسة بعد خضوعهم للعلاج (Maisto et al. 1996؛ Stout et al. 1996).
- سعى البحث حول نموذج الوقاية من الانتكاسة إلى ما بعد التصنيف من خلال تقييم الطرق البديلة لتقييم المواقف عالية الخطورة وكذلك تقييم المساهمة النسبية للتأثير السلبي، وتأثير خرق الامتناع عن التعاطي، والتكيف، والتوقعات بشأن احتمالية الانتكاسة.

وتشير النتائج التي تم الإبلاغ عنها في دراسة RREP إلى أن تصنيف الانتكاس الأصلي لنموذج الوقاية من الانتكاسة له موثوقية معتدلة فقط بين المقيمين عند أعلى مستوى من الخصوصية، على الرغم من أن موثوقية الفئات الأكثر عمومية (على سبيل المثال، التأثير السلبي والضغط الاجتماعي) كانت أفضل. كانت الصلاحية التنبؤية للنموذج متواضعة أيضًا؛ ومع ذلك، فشل تعريف نوبات الانتكاسة الرئيسية المستخدمة في هذه الدراسات في توضيح ما إذا كانت حلقات تغيير طوعية أو مجرد عودة إلى التعاطي بعد فترة قصيرة من الامتناع، والتي لا تمثل محاولة جادة للإقلاع عن تعاطي المخدرات. لذلك، لا تمثل دراسات RREP اختبارًا جيدًا للصلاحية التنبؤية للتصنيف. ومع ذلك، توفر الدراسة دعمًا جيدًا نسبيًا للجوانب الأخرى لنموذج الوقاية من الانتكاسة. فعلى سبيل المثال، وجد ميلر وزملاؤه (1996) أنه على الرغم من أن مجرد التعرض لمواقف محددة عالية الخطورة فإن لك لا يبنى بالانتكاسة، فإن الطريقة التي تعامل بها الناس مع تلك المواقف تنبأت بقوة بانتكاسة لاحقة أو استمرار الامتناع عن التعاطي. علاوة على ذلك، في تلك الدراسة، حدثت غالبية نوبات الانتكاسة بعد العلاج أثناء المواقف التي تنطوي على حالات عاطفية سلبية، وهو اكتشاف تم تكراره في دراسات أخرى (Cooney et al. 1997؛ McKay 1999؛ Shiffman 1992). أخيرًا، تدعم نتائج Miller وزملاؤه (1996) دور تأثير انتهاك الامتناع في التنبؤ بالمشاركين الذين سيتعرضون لانتكاسة كاملة بعد الانقطاع الأولي. على وجه التحديد، كان المشاركون الذين لديهم إيمان أكبر بنموذج مرض إدمان المخدرات والتزام أعلى بالامتناع المطلق (الذين كانوا على الأرجح يعانون من الشعور بالذنب بعد امتناعهم) أكثر عرضة للانتكاس في تلك الدراسة. وفي مراجعة حديثة للأدبيات حول مسببات الانتكاسة، خلص Dimeff and Marlatt (1998) أيضًا إلى وجود دعم كبير لفكرة أن تأثير خرق الامتناع عن التعاطي يمكن أن يعجل من الانتكاسة.

كما قامت العديد من مقالات المراجعة والتحليلات الحديثة بفحص فعالية العلاجات القائمة على نموذج الوقاية من الانتكاسة في منع الانتكاسة (Dimeff and Marlatt 1998؛ Rawson et al. 1993؛ Carroll 1996؛ Irvin et al. 1999).

تم تسليم العلاجات القائمة على الوقاية من الانتكاسة المضمنة في تلك التحليلات كعلاجات قائمة بذاتها لبدء الامتناع عن تعاطي المخدرات وكمساعداً لبرامج العلاج الأخرى. على الرغم من أن المراجعات تختلف في منهجيتها وفي معاييرها لتضمين أو استبعاد علاجات معينة، فإن الاستنتاجات المتعلقة بالفعالية الكلية لنهج الوقاية من الانتكاسة متشابهة. يمكن تلخيص النتائج على النحو التالي:

- تميل الدراسات التي أجريت حتى الآن إلى دعم فعالية الأساليب المعرفية السلوكية القائمة على نموذج الوقاية من الانتكاسة في الحد من تكرار نوبات الانتكاسة وكذلك شدة نوبات الانتكاسة بين الأشخاص الذين استأنفوا تعاطي المخدرات بعد العلاج (إيرفين وآخرون 1999). كانت فعالية نموذج الوقاية من الانتكاسة كبيرة بشكل خاص في الدراسات التي قارنت معدلات الانتكاسة في المرضى قبل وبعد العلاج أو التي قارنت المرضى الذين يتلقون العلاج القائم على الوقاية من الانتكاسة مع الذين لا يتلقون أي علاج.
- على الرغم من فوائده، فإن العلاج القائم على الوقاية من الانتكاسة لا يرتبط بمعدلات أعلى للامتناع مقارنة بأساليب العلاج الأخرى (Carroll 1996؛ Irvin et al. 1999). ومع ذلك، غالبًا ما يرتبط العلاج المستند إلى الوقاية من الانتكاسة بانخفاض معدلات التعاطي أقل بين المرضى الذين عانوا من الانتكاسة (على سبيل المثال، Chaney et al. 1978).

- يرتبط نموذج الوقاية من الانتكاسة بـ "تأثيرات الظهور المتأخر" - أي أن التأثيرات المهمة لصالح الوقاية من الانتكاسة مقارنة بأساليب العلاج الأخرى والتي غالبًا ما توجد فقط في نقاط المتابعة اللاحقة (أي بعد عام واحد أو أكثر من العلاج) (Carroll 1996). قد تنجم هذه الفعالية المتأخرة عن حقيقة أن الأمر يستغرق وقتًا لتعلم مهارات جديدة وبالتالي تصبح تأثيرات الوقاية من الانتكاسة أكثر وضوحًا مع اكتساب المرضى ممارسة وخبرة ومهارات إضافية.
- على الرغم من تطبيق الوقاية من الانتكاسة مع بعض النجاح في العديد من السلوكيات المسببة للإدمان، إلا أن تأثيرات الأساليب القائمة على الوقاية من الانتكاسة تكون أكبر في علاج إدمان أو تعاطي المخدرات المتعددة (Irvin et al. 1999).
- الجمع بين الوقاية من الانتكاسة والأدوية (على سبيل المثال، ديسلفرام أو نالتريكسون) لعلاج إدمان المخدرات يؤدي إلى نتائج أفضل مقارنة مع الوقاية من الانتكاسة وحدها أو الدواء وحده (Irvin et al. 1999).

### 3. خلاصة

يتمحور نموذج الوقاية من الانتكاسة حول تصنيف مفصل للعواطف والأحداث والمواقف التي يمكن أن تؤدي إلى حدوث هفوات وانتكاسات تصيب المتعاطي. يتضمن هذا التصنيف كلاً من محددات الانتكاسة الفورية والسوابق السرية، والتي تزيد بشكل غير مباشر من تعرض الشخص للانتكاسة. استناداً إلى تصنيف محددات الانتكاسة والمواقف عالية الخطورة المقترحة في نموذج الوقاية من الانتكاسة، تم تطوير العديد من مكونات العلاج التي تهدف إلى مساعدة التعافي من تعاطي المخدرات مع المواقف عالية الخطورة. من المحتمل أن تؤدي نتائج البحث الأخير، ولا سيما دراسة RREP، إلى تعديلات على النموذج الأصلي للوقاية من الانتكاسة، لا سيما فيما يتعلق بتقييم المواقف عالية الخطورة بالإضافة إلى تصور السوابق السرية والفورية للانتكاسة. بشكل عام، ومع ذلك، تدعم نتائج الأبحاث والدراسات المتعلقة بهذا الشأن كلاً من النموذج العام لعملية الانتكاسة وفعالية استراتيجيات العلاج القائمة على النموذج.

### 4. التوصيات

في سبيل تعزيز ممارسة الوقاية من الانتكاس نسرد بعض التوصيات هاهنا على الشكل التالي:

1. السعي وبذل الجهود الرسمية من المسؤولين في المنشآت المعنية بعلاج المدمنين، لوضع خطط ذات أهداف بعيدة وقصيرة المدى في الحد من الانتكاسة.
2. مراجعة الأدبيات السابقة والخاصة بنماذج الوقاية من الانتكاسة ومناقشتها والسعي إلى تطويرها وتوظيفها بالشكل الأمثل في عملية علاج المدمنين.
3. التعاون مع الجهات الصحية والإعلامية في نشر ثقافة السلوك الإيجابي والتي من شأنه إبعاد الأفراد عن الإدمان كأحد الممارسات الجذرية للحد من الإدمان.
4. تهيئة الكوادر في التخصصات النفسية والاجتماعية وتدريبها للحصول على الكفاية اللازمة لإدارة الوقاية من الانتكاسة في المؤسسات العلاجية للمدمنين، أو المراكز الداعمة.



5. ابتكار مناهج في الكليات والتخصصات النفسية والاجتماعية من شأنها تأهيل الطلبة والمختصين من التعامل مع حالات المدمنين المنتكسين بكفاية عالية في سبيل الحد من ظاهرة الانتكاسة.

## 5. المراجع

### 1.5. المراجع العربية

"مبادئ علاج الإدمان من المخدرات 2020 - دليل استرشادي". مستشفى إشراق.

"مكافحة المخدرات والإدمان - المخدرات والإدمان. الآثار والمضاعفات. وخطوات العلاج. [www.moh.gov.sa](http://www.moh.gov.sa).

6 "خطوات فعالة لعلاج إدمان المخدرات نهائياً | الكابيين العربي". المركز العربي. 2019-01-21.

"إدمان المخدرات (اضطراب تعاطي المواد المخدرة) - التشخيص والعلاج Mayo Clinic - مايو كلينيك .  
[www.mayoclinic.org](http://www.mayoclinic.org).

"س ما هي المدة الكافية لعلاج الإدمان من المخدرات...؟". relief egy

داليا علي حسن (2014). برنامج إرشادي عقلائي انفعالي لخفض مخاطر احتمالات الانتكاسة لدى عينة من الشباب مدمني البناجو في مرحلة التعافي. مجلة الإرشاد النفسي، (37)، 549-584.

داليا يوسف البيسي وحسين حسن طاحون وشيرين محمد دسوقي (2015). برنامج تدريبي قائم على الصلابة النفسية لخفض الضغوط النفسية لدى معلمي مرحلة التعليم الأساسي. مجلة كلية التربية ببورسعيد،

عبد الودود خربوش (2012). التجربة المغربية في علاج الانتكاسة لدى مدمني المخدرات. ندوة مراكش، المغرب.

رأفت السيد أحمد (2011). المساندة الأسرية وعلاقتها بتقادي الانتكاسة لدى معتمدي المواد المؤثرة نفسياً. مجلة دراسات عربية، 10 (2)، 291-308.

الكندري، هيفاء (2014). العوامل هيفاء يوسف التي تساعد على الانتكاسة لدى مدمني المخدرات من المتعافين المنتكسين مقارنة بالمتعافين في المجتمع الكويتي. مجلة العلوم الاجتماعية بالكويت، ع (2)، 11-47.

على حسن فقيه (1994). فعالية العلاج المعرفي السلوكي في علاج حالات الإدمان على الهيروين. رسالة دكتوراه، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.

### 2.5. المراجع الأجنبية

Larimer ME, Palmer RS, Marlatt GA (1999). "Relapse prevention. An overview of Marlatt's cognitive-behavioral model". Alcohol Res Health. 23 (2): 151-60.

Lussier JP, Heil SH, Mongeon JA, Badger GJ, Higgins ST (February 2006). "A meta-analysis of voucher-based reinforcement therapy for substance use disorders". *Addiction*. 101 (2): 192–203.

ANNIS, H.M. *Inventory of Drinking Situations*. Toronto, Canada: Addiction Research Foundation, 1982.

BANDURA, A. Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review* 84(2): 191–215, 1977.

CAREY, K.B. Alcohol-related expectancies predict quantity and frequency of heavy drinking among college students. *Psychology of Addictive Behaviors* 9(4):236–241, 1995.

MARLATT, G.A.; AND GORDON, J.R. Determinants of relapse: Implications for the maintenance of behavior change. In: Davidson, P.O., and Davidson, S.M., eds. *Behavioral Medicine: Changing Health Lifestyles*. New York: Brunner/Mazel, 1980. pp. 410–452.

**Doi: [doi.org/10.52133/ijrsp.v4.37.8](https://doi.org/10.52133/ijrsp.v4.37.8)**



## الإدارة المالية ودورها في رفع مستوى جودة الخدمات الصحية

### Financial management and its role in raising the quality of health services

الباحث/ صالح عوض اليامي

أخصائي إدارة صحية، إدارة التجهيزات، صحة نجران، المملكة العربية السعودية

أ.د. عبد الرزاق ابن محمد معتوق

كلية إدارة الأعمال، جامعة بيشة، المملكة العربية السعودية

الباحث/ الخطاب الحسن المكري

مدير إدارة انتظام الموارد البشرية، صحة نجران، المملكة العربية السعودية

الباحث/ محمد عوض اليامي

فني تغذية مستشفى الصحة النفسية، صحة نجران، المملكة العربية السعودية

الباحث/ محمد حسين اليامي

فني تغذية، مستشفى الولادة والأطفال، صحة نجران، المملكة العربية السعودية

الباحث/ شرفي إبراهيم المكري

أخصائي أجهزة طبية، إدارة التجهيزات، المملكة العربية السعودية

#### مستخلص البحث

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الإدارة المالية في القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية، وواقع جودة الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية، وتحديد دور الإدارة المالية في رفع مستوى جودة الخدمات الصحية، والوقوف على أهداف ووظائف الإدارة المالية في الخدمات الصحية، وتحديد المعوقات التي تواجه ممارسة واستخدام الإدارة المالية في الخدمات الصحية، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي نظراً لما يوفره من إمكانيات الحصول على أكبر قدر من المعلومات والمساعدة في التوصل إلى أصول المشكلة ومسبباتها والجوانب المؤثرة فيها واقتراح الحلول المناسبة لها، وتكونت عينة البحث من العينة التطبيقية العشوائية والبالغ عددها (102) من العاملين والمراجعين في مستشفى نجران العام بمنطقة نجران، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن هناك علاقة قوية بين الإدارة المالية وجودة الخدمات الصحية: اتضح أن دور الإدارة المالية في مستشفى نجران العام من وجهة نظر العاملين جاء بدرجة استجابة (محايد) أي موافقون على تعاطي الإدارة المالية ايجابيا مع قضايا المستشفى.

كما يتضح من النتائج أن هناك تفاوتاً في استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات دور الإدارة المالية في مستشفى نجران العام من وجهة نظر العاملين موافقون على إيجابية دور الإدارة المالية كما تتوفر بالمستشفى أجهزة طبية حديثة مثل أجهزة الكشف بالأشعة كما تتوفر بالمستشفى أجهزة اتصال حديثة بين الأقسام مثل أجهزة الحاسب والهاتف تساعدك على أداء أعمالك بسهولة ويسر و(65%) راضون عن رواتبهم و (63%) راضون عن الراتب الأساسي. وتتوافر أماكن استراحة للعاملين بالمستشفى لتناول الطعام والمشروبات. وقد أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام برفع دور الإدارة المالية وتمكينها من أجل رفع جودة الخدمات الصحية بصورة مستمرة، وزيادة الحوافز المادية للعاملين لما له من أهمية في رفع الحالة المعنوية للموظفين.

**الكلمات المفتاحية:** نجران، الإدارة المالية، الحوافز، جودة الخدمات، الخدمات الصحية.

## Financial management and its role in raising the quality of health services

### Abstract

This study aimed to identify the reality of financial management in the health sector in the Kingdom of Saudi Arabia, and the reality of the quality of health services, also and to determine the role of financial management in raising the level of quality of health services, identify the objectives and functions of financial management in health services, and to set the obstacles facing The practice and use of financial management in health services. The researcher used the descriptive analytical approach due to the possibilities it provides for obtaining the largest amount of information. The research sample consisted of a stratified random sample of (102) workers and auditors in Najran General Hospital in Najran region, and the study reached several results, the most important of which is that there is a strong relationship between financial management and the quality of health services, It became clear that the role of the financial management in Najran General Hospital from the point of view of the employees came to the degree of response (neutral), that is, they agree to the financial management dealing positively with the hospital issues. It is also clear from the results that there is a discrepancy in the responses of the study sample members to the statements of the role of the financial management in Najran General Hospital from the point of view of the employees, who agree on the positive role of the financial management. Computers and phones help you perform your work easily and smoothly, and (65%) are satisfied with their salaries and (63%) are satisfied with the basic salary. There are resting places for hospital staff to have food and drinks.

The study recommended the need to pay attention to raising the role of financial management and enabling it in order to continuously raise the quality of health services, and to increase the material incentives for workers because of its importance in raising the morale of employees.

and the study recommended the need to pay attention to raising the role of financial management and enabling it to In order to continuously raise the quality of health services, and increase material incentives for workers because of its importance in raising the morale of employees

**Keywords:** Najran, Financial management, Incentives, Quality of services, Health services

### 1. المقدمة:

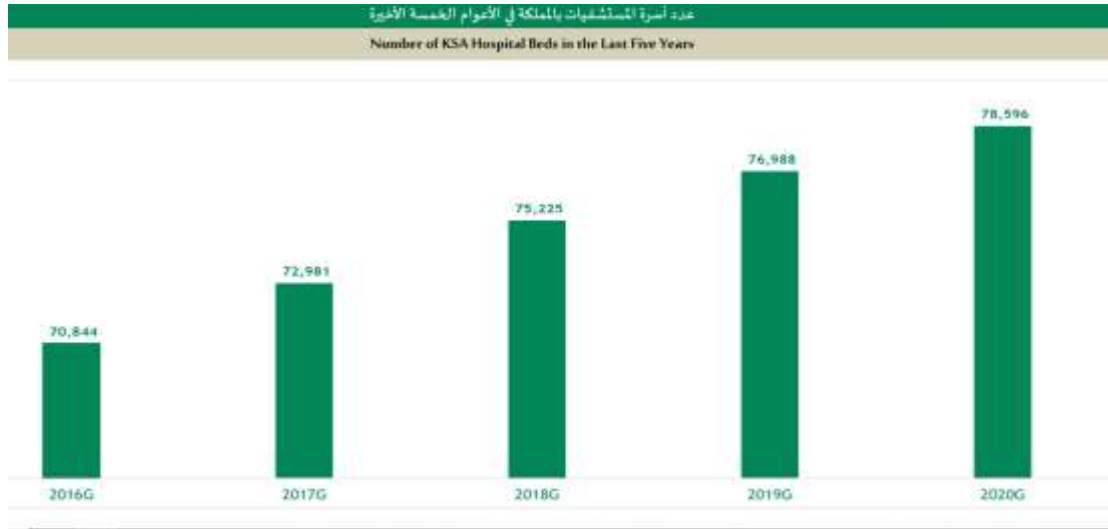
تعد الإدارة المالية من أهم الوظائف الأساسية التي نجدها في الشركات عموماً، وذلك لما تحظى من أهمية بالغة في تنظيم عمل الشركة، حيث إن الإدارة المالية هي الإدارة المسؤولة عن دراسة أفضل السبل المؤدية للحصول على رأس المال اللازم وأفضل الوسائل لاستخدام هذا التمويل بغية الوصول إلى تعظيم القيمة السوقية لها واستثمار رأس المال بكفاءة بشكل يضمن تعظيم ثروة المساهمين ويحقق البقاء والنمو والاستمرار للمؤسسة، أي أنها فعلياً فن إدارة التمويل بكفاءة في الشركات والمؤسسات ففي كيانات التجارة و الأعمال والهيئات الخدمية المختلفة، توجد الإدارة المالية التي تتولى الاختصاصات المتعلقة بمتابعة الحركة المالية و المحاسبية، أو ما يعرف بالميزانية، وفق الأهداف الموضوعية مسبقاً لسياسة تشغيل رأس المال. وتعتبر ميزانية وزارة الصحة من هي الدعامة الأساسية للموارد الصحية، حيث يتم دعم وزارة الصحة بنسبة من ميزانية الدولة سنوياً، وقد أولت حكومة خادم الحرمين الشريفين - حفظه الله - من خلال خطط التنمية الخمسية أن تكون تلك المخصصات في زيادة مستمرة.

الاعتمادات المالية لوزارة الصحة						إجمالي ميزانية الدولة	السنة الميلادية	السنة الهجرية
الباب الرابع	الباب الثالث	الباب الثاني	الباب الأول	* النسبة	إجمالي الميزانية			
(النفقات على المشاريع)	(النفقات على البرامج)	(السلع والخدمات)	(تعويضات العاملين)					
934,525	4,160,000	22,572,500	52,179,339	7.82%	79,846,364	990.000.000	2021	1443/1442

شكل (1) ميزانية وزارة الصحة لعام 1442/ 1443 هـ (بالآلاف الريالات)

(المصدر: موقع وزارة الصحة السعودية/ ميزانية وزارة الصحة)

ويعد قطاع الخدمات الصحية أحد أهم الاتجاهات الحديثة التي يتم الاستحواذ عليها في ميدان العمل، وأصبحت جودة الخدمة الصحية من أهم الميزات التنافسية بين الشركات، ويحتل موضوع جودة الخدمات الصحية أهمية خاصة سواء كانت تلك الأهمية على الصعيد العالمي أو على الصعيد المحلي، إذ أصبح النظام العالمي يمتاز بحركته السريعة التي تشهد تغيرات عديدة، الأمر الذي يتطلب أن تقدم الخدمات الصحية بمستوى عالي من الجودة. وجودة الخدمات الصحية هي درجة الالتزام بالمعايير المتعارف عليها لتحديد مستوى جيد من الممارسة ومعرفة النتائج المتوقعة لخدمة، أو إجراء، أو تشخيص، أو معالجة مشكلة طبية معينة، ويتضح هنا أن الجودة تحدد على أساس الالتزام بالمعايير المهنية، وتقاس بأثر رجعي باستخدام المعايير المحددة مسبقاً، وبهدف التحسين والتطوير المستمر. وقد قامت وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية بالعمل المستمر لتحسين جودة الخدمة الصحية المقدمة من خلال اتباع مقومات الجودة المتبعة بالقطاع الصحي ومنها أنه حق كل مريض الحصول على سرير لتلقي العلاج داخل المستشفى ولذلك تحرص الوزارة دائماً على زيادة عدد الأسرة بالمستشفيات وتظهر الزيادة السنوية لعدد الأسرة من خلال الشكل التالي:



شكل (2) عدد الأسر بالمستشفيات بالمملكة في الأعوام الخمسة الأخيرة

(المصدر: كتاب إحصائي/ الموارد الصحية بوزارة الصحة لعام 2020م)

ومن أجل المحافظة على تقديم أفضل خدمة صحية تقوم وزارة الصحة بعمل العديد من الإحصاءات وباعتبار أن القطاع الذي يقدم الخدمات الصحية هو أحد أهم مؤسسات المملكة، وتطويرها يعد مقياساً مهماً للتطور الصحي والعلمي والحضاري في المملكة، لذا فإن الاهتمام بها من أهم متطلبات الحياة ولأجل الوصول إلى مستوى عالي من جودة الخدمات الصحية يجب أن نحسن الإدارة المالية في هذه المنشأة، لذلك نجد من الأهمية دراسة الإدارة المالية ودورها في رفع مستوى جودة الخدمات الصحية. تمثل جودة الخدمات الصحية أحد أهم العوامل التي تسعى إليها إدارة الشركات التي تقدم الخدمات الصحية، حيث إن صحة الإنسان هي أعلى ما تملكه المجتمعات من ثروة، فالصحة من أهم مقومات الحياة، والإنسان هو الهدف لكل ما تقدمه برامج وخطط التنمية من خدمات، ومن جهة أخرى فإن الإنسان هو الوسيلة الأولى لعمليات التنمية نفسها، والإنسان المريض لا يمكن أن يعمل أو حتى يفكر في خدمة مجتمعه حتى يشفى وتحل مشكلاته الصحية. وغالباً ما يُعزى تدهور الخدمات الصحية إلى ضعف تمويل النظام الصحي وطريقة الإدارة المالية في هذه المنشأة،

والمفهوم السائد هو أن جودة الخدمة تتجه للانخفاض نتيجة لعدم توافر الموارد المالية اللازمة. وحيث يعد موضوع جودة الخدمات الصحية من الموضوعات الرئيسية التي تهتم بها الشركات بدرجة كبيرة وذلك للدور الكبير الذي تمارسه في تحقيق النجاح والتميز من خلال دور الإدارة المالية في رفع مستوى جودة الخدمات الصحية. ومن هنا نجد أنه من الضروري دراسة الإدارة المالية ودورها في رفع مستوى جودة الخدمات الصحية.

### 1.1. أهمية البحث:

#### 1.1.1. الأهمية النظرية للبحث:

1. يسعى البحث الى الربط بين الإدارة المالية وجودة الخدمات الصحية من حيث الأهداف والأهمية.
2. هذا البحث يتوقع أن يساعد متخذي القرار معرفة تأثير الإدارة المالية على مستوى جودة الخدمات الصحية.
3. إثراء المكتبة العربية ببحث يوضح دور الإدارة المالية على مستوى جودة الخدمات الصحية.

#### 2.1.1. الأهمية التطبيقية للبحث:

1. يقدم هذا البحث تقييما واقعيا لدور الإدارة المالية في رفع مستوى الخدمات الصحية.
2. يساعد المسؤولين وأصحاب القرار للتعرف على بعض نقاط الضعف للإدارة المالية في المنشآت الصحية.
3. هذا البحث يتوقع أن يساعد ويساهم في تحسين وتطوير جودة الخدمات الصحية.
4. تقديم التوصيات الى الجهات المعنية وأصحاب القرار في القطاع الصحي.

### 2.1. أهداف البحث:

1. التعرف على واقع الإدارة المالية في القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية.
2. التعرف على واقع جودة الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية.
3. تحديد دور الإدارة المالية في رفع مستوى جودة الخدمات الصحية.
4. الوقوف على أهداف ووظائف الإدارة المالية في الخدمات الصحية.
5. تحديد المعوقات التي تواجه ممارسة واستخدام الإدارة المالية في الخدمات الصحية.

### 3.1. فروض البحث: بناء على التساؤلات المطروحة تم وضع الفرضيات التالية:

- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لدور الإدارة المالية في رفع مستوى جودة الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية تعزى لمتغيرات الدراسة (العمر - الجنس - الحالة داخل المستشفى (العاملين بالمستشفى - المراجعين للمستشفى)
- هناك علاقة بين طريقة الإدارة المالية ومستوى جودة الخدمات الصحية بالمملكة العربية السعودية.

بشكل عام، تعد وظيفة الإدارة المالية بمظهرها الإداري والفني واحدة في جميع المؤسسات، فالاعتبارات المالية بشكل عام، الموجودة في جميع المشروعات بغض النظر عن حجمها وطبيعتها واحدة، لكنها تتباين في مدى التنظيم ودرجة التعقيد التي تمارس بها هذه الوظيفة بين مؤسسة وأخرى من الناحية العملية الأمر الذي يؤدي إلى التفاوت في تفاصيل الوظيفة المالية بين المؤسسات المتفاوتة في الحجم.

### 1- مفهوم الإدارة المالية:

- تعتبر الإدارة المالية من أهم الإدارات المؤثرة بشكل مباشر في تطور أي منظمة ورفع قيمتها التسويقية وقد اختلف التعريفات بخصوصها كل حسب وجهة نظره، ولكنها تصل في النهاية إلى نفس الطريق الذي يظهر أهميتها ودورها الفعال داخل المنظمة
- الفن والعلم الخاص بإدارة الأموال. وهي تشمل على مجموعة متنوعة من أوجه النشاط الاقتصادي الخاص بالحصول على الأموال وإدارتها. (المغربي، 2014)
- تعد الإدارة المالية وظيفة من الوظائف الرئيسية في منظمات الأعمال والتي لها اتصال مباشر باتخاذ القرارات المالية ودراساتها مثل اتخاذ القرارات الحاسمة بشأن الاستثمار طويل الأجل وهيكل التمويل وتكلفة الأموال، والتمويل طويل الأجل، وكذلك قرارات الاستثمار قصيرة الأجل فالإدارة المالية هي الإدارة المسؤولة بالدرجة الأولى عن دراسة أفضل الأساليب المؤدية للحصول على رأس المال اللازم والطرق المناسبة لاستخدام هذا التمويل من أجل الوصول إلى أهم هدف للشركة وهو تعظيم القيمة السوقية لها واستثمار رأس المال بكفاءة. (الصمادي و العواودة، 2018)
- الوظيفة المالية تطور مفهومها كثيرا، وتطور كذلك دور المدير المالي واتسع اختصاصاته فهو في الأساس يهتم بدراسة الأسواق المالية لأغراض تمويل رأس المال العامل وتوظيف السيولة الفائضة بصفة مؤقتة في الأدوات المالية التي تطرحها مؤسسات السوق منها شهادات الإيداع المصرفي، اذونات الخزينة والمقبولات المصرفية، والاوراق التجارية التي تصدرها الشركات ذات السمعة الائتمانية والمالية الكبير وتزداد مهامه فتكون من مسؤولياته متابعة عمل هذه الأسواق فيما يتعلق بأسعار اسهم الشركة وظروف السوق التي تساهم في عرض التطورات الحاصلة في القيمة السوقية للشركة . وجدير بالذكر أن الأسواق المالية إما سوق نقد وتتعامل بالأموال القصيرة الاجل مثل (البنوك والمؤسسات المالية غير الإبداعية المنتشرة جغرافيا هيكل السوق)، والبنوك المركزية. أو أسواق تتعامل بالأموال طويلة الاجل مثل التي تتعامل مع أدوات الملكية والسندات والأوراق المالية. (عدنان تايه التميمي، ارشد فؤاد التميمي، 2012)
- الإدارة المالية على المستوى الكلي هي دراسة المؤسسات والأسواق المالية وكيفية عملها ضمن النظام المالي. أما على المستوى الجزئي فتهتم بالتخطيط المالي وادارة الاصول، مصادر الأموال ويمكن أن نستخدم المركز المالي للمشروع لوصف المستوى الجزئي لإدارة المالية. المدير المالي الذي يأتي على رأس هذه المنظومة يعرف الآن باسم كبير المديرين الماليين فمن أهم مهامه رسم السياسات المالية ووضع الخطط للشركة كعضو في مجلس الادارة ومسؤول عن ادارة اموال الشركة ويقترح كيفية الحصول على الأموال واستخدامها وتحدد الاحتياجات المالية واختيار البنوك وتنظيم العلاقة معها وتطويرها. (شبيب، 2011)

**وظائف الإدارة المالية:**

تعد الإدارة المالية جزءاً أساسياً من الإدارة الشاملة للمنظمة، بالإضافة إلى توليها الرقابة على استخدامات الأموال ومصادرهما، ويناط بها عادة مسؤولية إدارة أمورها المالية بالتنسيق مع الوظائف الأخرى للإدارة. فهي تتولى جميع العمليات المالية المتعلقة بكيفية حصول المنظمة على الأموال اللازمة لتمويل مشاريعها وخدماتها وكيفية إدارتها للمحافظة على «قيمة المؤسسة» وتطويرها بهدف الحصول على أعلى عائد وأهم الوظائف المناطة بها:

- التخطيط المالي: النشاط الذي يهتم بكيفية تقدير وتخطيط الاحتياجات المالية المستقبلية وتخطيط التدفقات النقدية.
- التمويل: النشاط الذي يهتم بتدبير الأموال اللازمة لتسيير عمليات المؤسسة من أفضل مصدر تمويلي.
- التنظيم المالي: النشاط الذي يهتم بإدارة أموال المشروع وأصوله واستثمارها بأعلى عائد. (الزعي، 2000)

**أهداف الإدارة المالية:**

من المعروف أن وجود الكيان المالي لأي مؤسسة نابع من تحقيق قائمة من الأهداف ومن أبرزها خاصة في الأجل القصير، التي وضعت الإدارة المالية من أجلها هو مقابلة احتياجات التشغيل الحالية والمتوقعة؛ ولذلك فإن دور المدير المالي يتضمن تطوير وتطبيق ومتابعة السياسات والقرارات الخاصة بنشاط المشروع وهي:

- 1- تجهيز فواتير العملاء.
  - 2- الاستثمار في الأوراق المالية.
  - 3- الاستثمار في الأصول الرأس. مالية (الثابتة) [الألات/ المباني/ الأراضي]
  - 4- سداد الالتزامات الخاصة بالشركة.
  - 5- توفير مصادر التمويل طويلة الأجل.
- وتجدر الإشارة إلى أنه من الممكن أن يختلف التنظيم الداخلي لإدارة المالية ووظائفها من مشروع إلى آخر؛ حيث يمكن أن نجد بعض الوظائف ترتبط وتتكامل مع إدارة المحاسبة داخل بعض المشروعات. ومن الضروري توافر التنسيق والتكامل التام بين الإدارة المالية وبين الإدارات الأخرى على مستوى المشروع من أجل تحقيق الرؤية العامة للمنظمة. (الانصاري)، ويرى (المغربي، 2014) أن أهداف الإدارة المالية تنحصر في هدفين رئيسيين:
- الأول: زيادة قيمة المنشأة ويتحقق ذلك بتحقيق أقصى ربحية ممكنة للشركة وتحقيق سيولة ملائمة.
- الثاني: هو زيادة القيمة السوقية ويتحقق ذلك من خلال الأرباح الصافية المتوقعة ودرجة المخاطرة التي تتحملها المنشأة في سبيل تحقيق الأرباح.

**2- أقسام الإدارة المالية:**

في عرض لاهم أقسام الإدارة المالية مع ذكر أهم المهام التي يقوم بها داخل الإدارة المالية:

- قسم المحاسبة: (الدفاتر المحاسبية بأنواعها- كشوف الموازنة الدورية -إعداد التقارير اللازمة - مطابقة الحسابات البنكية وعمل التسويات)
- قسم التدقيق: (تدقيق كافة المستندات والمعاملات المالية الواردة - استيفاء أية ملاحظات)



- **قسم الصرف:** (بعد تدقيق أوامر الصرف تحال المعاملات من الإدارات المسؤولة في حالة طلب الصرف في حدود ما تسمح به الاعتماد المالية).
  - **قسم الشيكات وأوامر الدفع:** (تسوية المستحقات في شكلها النهائي عن طريق أوامر الدفع- طباعة وإصدار شيكات مكافآت وشيكات الأمانات).
  - **قسم الصندوق:** (صرف المستحقات من الشيكات الصادرة من قسم المحاسبة ومن قسم أوامر الدفع - توريد المبالغ المحصلة نتيجة بيع المناقصات).
  - **قسم الخدمات الإدارية:** (استلام المعاملات التي ترد للإدارة المالية وعرضها على مدير الإدارة - تصدير المعاملات التي ترد عليها بعض الملاحظات - الخطابات للإدارات المختصة).
  - **قسم الأرشيف:** (استلام المعاملات الواردة من الصندوق ومن قسم أوامر الدفع بعد تسليم شيكاتها - إعداد الأضابير والمعاملات وإرسالها لديوان المراقبة العامة واستلامها وفرزها وتبويبها تمهيداً لحفظها). (الطائف، 2022)
- الهيكل التنظيمي للإدارة المالية:**

بدأي ذي بدء بما أن الإدارة المالية يرأسها المدير المالي (CFO) الذي يقوم بمهام فارقة بالمنشأة وويتخذ القرارات المالية بطبيعته التخصصية فأنها تشغل موقعا هاما داخل الهيكل التنظيمي لأي منشأة مما يجعل المدير المالي تابعا بشكل مباشر للمدير التنفيذي (CEO) وباعتبار أن الهيكل التنظيمي يختلف من منشأة إلى أخرى باختلاف حجمها ونشاطها، ويمكننا أن نتخيل موقع الإدارة المالية بلهيكل التنظيمي لمنشأة ما بالشكل الآتي: (علي، 2020)

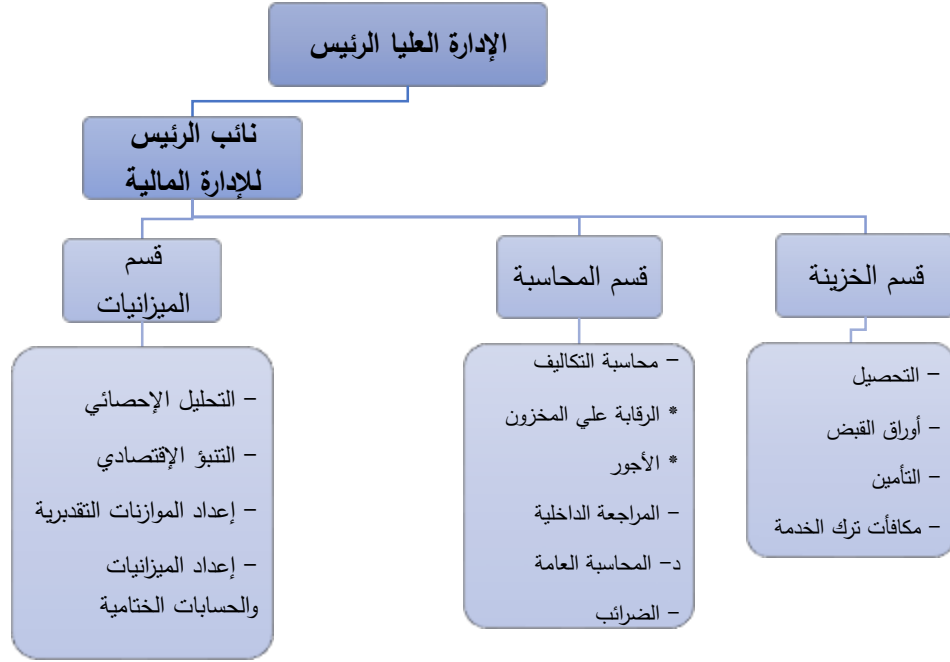


شكل رقم (3) الهيكل التنظيمي

وبناءً على ما تم ذكره فإنه لا بد من وجود حيز كبير ليمارس فيه المدير المالي تأثيره باتخاذ القرارات المالية وذلك عبر كونه مستشاراً لهذه الإدارة يساهم في مساعدتها للوصول للقرار الأمثل.

فالشكل التالي يوضح الهيكل التنظيمي للإدارة المالية: (الصمادي و العواودة، 2018)





شكل رقم (5) الهيكل التنظيمي للإدارة المالية

تعرف الجودة اصطلاحاً بأنها تعني خصائص المنتجات التي تلبى احتياجات ورضا الزبائن، وهي تختلف باختلاف نوع المنتج والخدمات وطرق استخدامها (كرادشه، 2012: ص13).

وقد عرف (مخيمر، والطعامنة، 2003: ص191) الجودة بأنها هي "مدى ملائمة المنتج للاستخدام أي القدرة على تقديم أفضل أداء وأصدق صفات".

وتعرف الجودة إجرائياً بأنه التحسين المستمر للخدمات المقدمة للمرضى وتحقيق توقعاتهم، ومواكبة معايير الجودة الصحية التي تسهم في تقليل الأخطاء الطبية، ومواكبة التطور الطبي العلمي والعالمي.

وإن الصعوبة في إيجاد مفهوم موحد للجودة أدى إلى صعوبة قياس الجودة إضافة إلى الاختلافات في طريقة الحكم عليها من شخص إلى آخر. (العساف، 1994، ص17)

## 2- فوائد تطبيق الجودة بالمستشفيات:

يوجد عدد من المؤشرات الرئيسية التي يمكن من خلالها الاستدلال على أهمية الجودة في الخدمات العامة والصحية خاصة، ومن أبرز هذه المؤشرات هي:

- ارتبطت الخدمة إلى حد كبير بمفهوم الجودة حتى أصبح من الضروري اعتماد عدد من المقاييس لتقييم مستوى الرضا المتحقق لدى المرضى من خلال الربط بين الخدمة المقدمة والجودة. وهذا الأمر قاد إلى اعتماد مقياس أطلق عليه تسمية Seroquel وهو عبارة عن سلسلة من المقاييس المتكاملة والمتراصة لمعرفة رأي المستهلك بما يتوقعه من أداء في الخدمة المقدمة له من منتجاتها وفقاً لعدد من الخصائص،

وبعبارة أخرى أن هذا المقياس المتعدد الأبعاد يقوم على أساس معرفة الفجوة بين ما يدركه المستهلك من الخدمة وما يتوقعه وبالتالي فإنه لا يمكن تحليل تسويق الخدمة الصحية دون اختبار الجودة فيها.

- أصبح للجودة إبعاد رئيسية يتم اعتمادها كأساس في القياس والتأثير على مستوى الجودة وتتمثل هذه الأبعاد بالآتي:
  - **الاعتمادية:** وهي احتمالية عمل المنتج خلال فترة زمنية معينة دون عطل، وكلما ازدادت فترة عمل المنتج دون عطل فإن ذلك يعني توافر هذا البعد بدرجة أعلى وتعتبر الاعتمادية من الأبعاد الأساسية التي يركز عليها المستهلك.
  - **الاستجابة:** وهي رغبة واستعداد وقدرة المنظمة على تقديم الخدمة المناسبة وبالسرعة التي تحقق الفائدة من تلك الخدمة.
  - **التوكيد والثقة:** وتعني كسب الرضا والاطمئنان إلى مجهزي الخدمة، وما يتمتعون به من صفات متمثلة بالمجاملة والمعرفة والدقة في العمل ومدى قدرة المنظمة وموظفيها على بناء الثقة.
  - **العناية:** وتعني تركيز الخدمة على أساس فردي، أي إبداء العناية والاهتمام الشخصي بالزبائن وخلق انطباع لدى كل فرد من متلقي الخدمة بأنه هو الأكثر أهمية.
  - **الملموسية:** وهي الدليل المادي للخدمة، والتي تعد كمرافق عند تقديمها وتتمثل بالتسهيلات المادية والمعدات والعاملين ومعدات الاتصال. (الجزائري وآخرون، 2008، 16-17).
  - **الاستجابة:** وهي رغبة واستعداد وقدرة المنظمة على تقديم الخدمة المناسبة وبالسرعة التي تحقق الفائدة من تلك الخدمة. (الخطيب 2018، 27).
  - الجودة في الخدمة الصحية تخضع للتحسين المستمر عبر إدارة متخصصة ضمن الهيكل التنظيمي للمنظمة، هادفة إلى تحقيق الشمولية والتكاملية في الأداء.
  - **الشمولية:** تعني التوسع في مستوى جودة الخدمات التي يتوقعها المرضى من الخدمة الطبية والسريرية المقدمة لهم وبكافة جوانبها الأخرى.
  - **التكاملية:** هي في كون المستشفى نظام مكون من أنظمة فرعية يعتمد بعضها على البعض الآخر، ولكل نظام فرعي برامج الخاصة إلا أنه يتكامل مع البرامج الأخرى. (البكري، 2005، ص202).
- ومما تقدم يمكن القول بأن الخدمات الصحية التي تقدمها المستشفيات والمراكز الصحية وغيرها ذات نفع عام ولمختلف أفراد المجتمع، وعليه فإن الخدمات الصحية المقدمة ينبغي أن تتصف بجودة عالية كونها ذات صلة بحياة الإنسان ومستقبله لذلك ينبغي توفير جميع السبل اللازمة لحصول الفرد على خدمة صحية عالية الجودة.

### 3- مفهوم جودة الخدمات الصحية:

جودة الخدمات الصحية هي خدمات علاجية أو استشفائية يقدمها أحد أعضاء الفريق الطبي، فالخدمة الصحية هي خدمة تقدم للمنتفعين وهدفها إشباع حاجات ورغبات المستهلك وهناك الكثير من التعريفات ومنها:

تعرف بأنها " تلك الدرجة التي يراها المريض في الخدمة الصحية المقدمة إليه، وما يمكن أن يفيض عنها قياساً بما هو متوقع (نشيدة، 2011).

عرفتها منظمة الصحة العالمية على أنها " التماشي مع المعايير والأداء الصحيح، بطريقة آمنة ومقبولة من المجتمع وبتكلفة مقبولة، بحيث تؤدي إلى إحداث تغيير أو تأثير على نسبة الحالات المرضية ونسبة الوفيات والإعاقة وسوء التغذية" (who, 2006).

كما تعرف بأنها: ضمان وتحسين مستويات الخدمات الصحية، وأماكن تقديم الخدمات (الوحدات، المستشفيات) لتعظيم القدرات التشخيصية ورفع مستوى التعليم الطبي والتمريض والتدريب أثناء الخدمة. (خلاف، 2005:22).

وقد شهدت الخدمات الصحية تطوراً كبيراً في الآونة الأخيرة نظراً لأهميتها الكبيرة في تنمية المجتمعات، كذلك نظراً لارتباطها بكافة مجالات النشاطات الإنسانية، الأمر الذي استلزم وضع إطار استراتيجي لها قائم على تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال للوصول إلى جودة الخدمة الصحية، والذي أصبح مطلباً تسعى إلى تحقيقه جميع الدول وتؤكد عليه منظمة الصحة العالمية.

وتتمثل الخدمات الصحية بالآتي: (WHO, 2012:3)

- خدمات الفحص والتشخيص.
- خدمات علاجية ووقائية.
- خدمات التمريض وبرامج الخدمة الاجتماعية.
- خدمات فندقية وإدارية.
- البحث والتطوير وخدمات التعليم الصحي.

#### أهمية جودة الخدمات الصحية:

يعد الاهتمام بجودة الخدمة الصحية نتيجة لارتفاع تكاليف هذه الخدمات ونتيجة الحاجة إلى التخصص الطبي الدقيق، وزيادة الطلب على مختلف أنواع الخدمات الصحية الحديثة، إضافة إلى زيادة الوعي لدى المستفيدين من هذه الخدمات واهتمامهم بعنصر الجودة، ويعد تحقيق مستوي عال من جودة الرعاية الطبية للمريض من الوظائف الأساسية للمستشفى وهو أمر مرتبط بتوافر حسن التدبير التقني للرعاية الطبية وحسن العلاقة المتبادلة بين مقدمي الخدمة الطبية والمستفيدين منها وملائمة كميتهما للمرضي دون زيادة أو نقصان وبما يضمن تحقيق المنافع الصحية.

ويري (العزاوي، 2005، 34-35) أن جودة الخدمات الصحية تتجسد أهميتها في عدد من الأمور أهمها:

- التركيز على حاجات المرضى بما يمكنها من تحقيق متطلبات المرضى.
- تحقيق الأداء العالي للجودة في جميع المواقع الوظيفية وعدم اقتصرها على الخدمات.
- اتخاذ سلسلة من الإجراءات الضرورية لإنجاز جودة الأداء.
- الفحص المستمر لجميع العمليات وابتعاد الفعاليات الثانوية في إنتاج الخدمات وتقديمها للمرضى.
- تطوير مدخل الفريق لحل المشاكل وتحسين العمليات لتطوير استراتيجية التحسين المستمر إلى الأبد.

## 5- مبادئ جودة الخدمات الصحية:

تستند إدارة الجودة في الخدمات إلى مبادئ الإدارة التي تركز على تحسين الجودة كقوة محفزة في كافة المجالات الوظيفية وعلى كل المستويات في المراكز الصحية وتتمثل المبادئ الآتية: (النعيمي، 2009، ص 53-54).

- المريض هو من يتعرف على الجودة ورضا المرضى هي الأولوية.
- الإدارة العليا يجب أن تقدم القيادة للجودة.
- الجودة هي مسؤولية كل الموظفين ضمن كل المستويات في المراكز الصحية.
- كل وظائف المراكز الصحية يجب أن تركز على تحسين الجودة المستمرة من أجل تحقيق الأهداف.
- مشاكل الجودة تحل من خلال التعاون ما بين الموظفين والإدارة.
- نجاح المركز الصحي يمكن أن يحقق من خلال فهم وإرضاء حاجات المرضى والعمل على تنفيذها.
- النتائج الإحصائية مع البيانات الحقيقية تكون أساس مهم في تجاوز المشكلات وتحقيق التحسين المستمر.

ويذكر (لزم، 2020، ص35) أن المبادئ الأساسية للجودة الشاملة تتمثل فيما يلي:

- التخطيط الاستراتيجي: بحيث أن وضع خطة شاملة تعتمد رؤية ورسالة وأهداف المنظمة ويتم صياغة الاستراتيجية، باعتماد وتحليل نقاط القوة والضعف في المنظمة، وهو القلب النابض لبناء استراتيجية تنافسية لتحقيق الأهداف والمهام من خلال التجديد المستمر.
- رضا الجمهور: تجاه خدمات المؤسسة من خلال توفير الخدمات والتركيز على المستهلك الداخلي أي الذي داخل المؤسسة والمستهلك الخارجي طالب الخدمة من المؤسسة.
- التحسن المستمر: في أنشطة المؤسسة والتركيز على العمليات ذاتها وإيجاد الحلول للمشكلات التي تعترض سبيل المنتجات والخدمات.
- المشاركة الجماعية: في أداء المهام، وتفادي الأخطاء قبل وقوعها واستخدام معايير مقبولة لقياس جودة المنتجات والخدمات.
- تحفيظ وتعبئة خبرات منتسبي المؤسسة: وذلك يساهم في تحسين المنتج وتطوير العمل وإشعارهم بأنهم جزء أصيل من المؤسسة يساهم في تحقيق أفضل النتائج، ويشمل جميع المستويات بصورة مستمرة بحسب التخصص.
- اتخاذ القرار المبني على الحقائق: فإدارة الجودة الشاملة تتبنى مفهوم مؤسسي لحل المعضلات من خلال فرص التطور ويشترك في تنفيذه كافة العاملين على كل المستويات وإشراك الجمهور.
- تطوير الأداء: لا يمكن لأي مؤسسة أن تحقق أهدافها في مجال الجودة الشاملة ما لم تكن عملية التطوير مستمرة وذلك مسؤولية كل فرد في المؤسسة.

### عوامل نجاح جودة الخدمات الصحية:

من المهم تحديد البنى التحتية لنجاح جودة الخدمات الصحية وهي: (أحمد، 2009، ص 178-179).

- المساواة: وتعني حصول جميع المرضى على الخدمات وفقاً لاحتياجاتهم بغض النظر عن انتمائهم، أو طبقاتهم الاجتماعية، أو المراكز الوظيفية، أو علاقاتهم الشخصية بمقدمي الخدمة.
- الفعالية: أي تحقيق الفائدة المرجوة من العناية الطبية سواء على مستوى المريض أو على مستوى الرعاية أو على مستوى المجتمع ككل.
- الملائمة: تعني ملائمة الخدمة للغرض الذي تقدم من أجله.
- السهولة واليسر: ويقصد ذلك أن خدمات العناية الطبية يجب ألا تكون مقيدة بحدود زمنية أو مكانية أي تقديم الخدمة في أي وقت وفي أي مكان.
- الكفاءة: وتعني التوازن في تخصيص الموارد المتاحة بين الخدمات المقدمة والمرضى المستفيدين.

### 3- طرق التقييم والتحسين لجودة الخدمات:

أشارت (لينده، 2011) عند دراستها في جودة الخدمات ووظيفتها في تحقيق أداء مميز لتحقيق الجودة فقد أصبحت هدف لجميع المنظمات سواء كانت قطاع خاص أو عام، وأياً كان نوعها إنتاجي أو خدمي فإن محور الجودة هو الزبون ويمكن قياسها بعدة طرق وهي:

- طرق القياس المباشر: وهي تحتوي على منهج استقصاء يتم توزيع استمارة تحتوي على أسئلة حول موضوع الدراسة على عينة من المرضى ومن هنا يتم توجيه أسئلة لعملاء عن مستوى الخدمة.
- طرق قياس غير مباشرة: وتتمثل في:
  - مقياس الفجوة: يحدد بتوقعات المرض لمستوى جودة الخدمة المقدمة وتحديد فجوة هذه التوقعات والإدراك ويمكن قياس مدى تطابق توقعات الزبائن مع الخدمة المقدمة لتلبية توقعات المرض.
  - مقياس الأداء الفعلي: وهو قياس يركز على الأداء الفعلي المقدم للخدمة ويعبر عنه بمعادلة: جودة الخدمة = الأداء.

كما أشار (المحياوي، 2006) إلى إمكانية قياس جودة الخدمة من خلال المريض وهي:

- مقياس الأداء الفعلي: يركز على الأداء الفعلي للخدمة، ويعتبر أن الجودة يتم الحكم عليها من ناحية الزبائن.
- مقياس الرضا: يتم من خلاله توجيه أسئلة تقيس رضا المرضى تجاه جودة الخدمة له.
- مقياس الفجوة: وهو توقعات الزبائن وإدراكهم لمستوى الخدمات الفعلية.
- مقياس القيمة: وهو أن الخدمة المقدمة للزبائن تعتمد على المنفعة الخاصة بالخدمات المدركة من جانبي الزبون والتكلفة للحصول على خدمات.

- **مقياس عدد الشكاوى:** وهي عدد الشكاوى المقدمة من المريض نتيجة استيائهم من الخدمة المقدمة لهم. وبناء على مقياس الفجوات ومعادلة جودة الخدمة وهي تساوي إدراك المرضى للأداء الفعلي ولها ثلاث مستويات
  - الخدمة المميزة وتحدث عندما يكون مستوى الخدمة فاق التوقعات.
  - الخدمة الرديئة وتحدث عندما يكون مستوى الخدمة أقل من المتوقع.
  - الخدمة العادية عندما تتحقق بتعادل إدراك الزبون للخدمة مع توقع السابق عنها.
- وقد حددت المنظمة العالمية للصحة مقياس يحدث عن طريقة معرفة جودة الخدمات وذلك عن طريق ما يلي:
- **الأمان:** تقديم الخدمة بدون تعرض المريض للأذى.
  - **العدالة:** وهي تقديم الخدمات بدون تفرقة بين المرضى.
  - **الوصول للخدمة:** وهي إمكانية الوصول للخدمة بسهولة ويسر.
  - **الكفاءة:** استخدام جيد للموارد المتاحة سواء أجهزة أو كوادر طبية لتحقيق أهداف صحية الإنسان.
  - **الفعالية:** وهي تحقيق الأهداف وحاجات المجتمع وتقوم على إحداث تحسين الوضع الصحي للمجتمع والفرد (جوابرة، 2016، ص20).

#### 4- دور الإدارة المالية في جودة الخدمات الصحية:

تكمن علاقة الإدارة المالية في الخدمات الصحية في التعرف على الطرق الصحيحة لتنفيذ الموازنة، وتمويل الخدمات الصحية والتنبؤ بالمستقبل المالي. وتطوير المشاريع والاقتصاد على وجه التحديد في مجال الخدمات الصحية، وإن الأبحاث العربية التي تناولت هذا الموضوع قليلة، ولا يوجد حسب علم الباحثين مؤلفات أو مراجع كثيرة تناولت بالشرح والتفصيل مفهوم الوظيفة المالية وأبعادها في المستشفيات.

ويرى (حرساني، 1990، 161: 164) أن الإدارة المالية تهدف إلى تطبيق السياسات والتعليمات المالية الخاصة بإدارة النشاط المالي في المستشفى، والتأكد من سلامة أوجه الإنفاق، وإظهار رصيد كل منها بصورة فعلية، وإعداد الموازنة التقديرية لخطة المستشفى التشغيلية. كما يركز على ضرورة تلبية إدارة النشاط المالي في المستشفى لطلبات الشراء، وتسديد المبالغ المستحقة للموردين، وعلى ضرورة قيامه بإجراء الرقابة والتسوية لكافة حسابات المؤسسات المتعاملة مع المستشفى، ودفع مستحقات العاملين وتحصيل فواتير المرضى والإيرادات المستحقة المحصلة من بعض الخدمات التي تقدمها المستشفى للمستفيدين كخدمات التغذية والأدوية، وغيرها، ويضيف أنه حتى تستطيع الإدارة المعنية بالنشاط المالي في المستشفى القيام بالمهام المذكورة آنفاً فلا بد من تشكيل الإدارة المالية كوحدة تنظيمية تضم عدة أقسام، منها قسم الحسابات، وقسم حسابات المرضى، وقسم الرواتب، وقسم الخزينة، وقسم التدقيق، وهو ما أشار إليه (العجلوني، 1989، ص-435) من ضرورة إيجاد أقسام معنية بإدارة المعلومات والسجلات ما يتعلق بسياسات وإجراءات دخول وخروج المرضى لما لهذه المعلومات من أهمية إدارية وتنظيمية تساعد في تقدير نفقات وإيرادات المستشفى.

حيث يلاحظ أن عملية اتخاذ القرارات في المستشفيات في حالات ليست بالقليلة تتم في إطار زمني لا تتحقق خلاله نتائج هذه القرارات. إذ إن معظم هذه النتائج لا تتحقق إلا بعد فترات زمنية ليست بالقصيرة، وهو الأمر الذي يجعل من الصعوبة التأكد من صواب وفعالية القرارات التي تتخذها الإدارة الصحية في المستشفيات نتيجة تحقق نتائجها بعد فترات زمنية طويلة،

وهو ما يتضمن المخاطرة عند اتخاذ القرارات، وبالذات نتيجة التطورات التكنولوجية المسارعة والمتزايد في المجال الصحي، وهو الأمر الذي ينبغي مراعاته والحذر والحيطه والتحسب عند اتخاذ مثل هذه القرارات. ويرى (Cleverley, 1990) أن نجاح المستشفيات في تحقيق أهدافها يعتمد بالدرجة الأولى على قدرة المدير المالي على القيام بالتخطيط والرقابة لأنشطة المستشفى، حتى يتمكن من تحقيق أهدافه بأقل تكلفة ممكنة. ويضيف أن المدير المالي مسؤول عن اتخاذ القرارات المناسبة وتوجيه استخدامات موارد المستشفى لتحقيق الاستقرار المالي. وتعتبر الإدارة المالية في المستشفيات ركناً هاماً وأساسياً في إدارتها، ولأن الوظيفة المالية تعتبر من بين أهم الوظائف الإدارية لهذه المستشفيات لذلك ينبغي أن تراعي ما يلي:

1. ضمان توافر المرونة في الإدارة التي ترتبط بتحقيق حالات مرضية طارئة وغير محسوب لها، وغير مخططة، وبالتالي فإن توقع حصولها يفرض ضرورة توفير الموارد المالية التي يتم من خلالها تلبية متطلبات الرعاية والعلاج اللازم لمثل هذه الحالات، وهذا الأمر الذي يجعل من إدارة المستشفيات وإدارتها المالية أقرب ما تكون إلى إدارة الأزمات.
2. ازدواجية إدارة المستشفيات، والتي تتمثل بوجود نوعين أساسيين من الإدارة فيها وهما: إدارة طبية فنية، وإدارة المستشفى، وقد يحصل تعارض بينهما كثيراً، وهو الأمر الذي يتطلب إيجاد التناسق وعدم تعارض في اتخاذ القرارات، من خلال الإدارة المالية باعتبارها المختصة بالجوانب المالية ويمكنها تحقيق هذا التناسق وعدم التعارض.
3. إن الإدارة المالية في المستشفيات تؤدي وظائفها وتقوم بمهامها ومنها الوظائف والمهام المالية في إطار ضغوط واعتبارات يصعب مواجهتها وعليها تجاوزها.
4. تتسم إدارة المستشفيات بالتعقيد الناجم عن وجود أعداد كبيرة من العاملين، وب تخصصات ومستويات متنوعة ومختلفة وكذلك وجود وتعدد وتنوع كبير في الأجهزة والمستلزمات، وكلها تخضع للتغيير والتطور المستمر وهذا يتطلب قدرة وكفاءة إدارة المستشفى، خاصة أنها تتعامل مع خلفيات ثقافية وعلمية واجتماعية متعددة، وتخدم فئات مختلفة وتتعامل مع جهات ومؤسسات متنوعة.
5. أداء المستشفيات لعملها يرتبط به تقديم خدمات يصعب تحديدها وقياسها كميًا بدقة، وكذلك من الصعوبة بمكان قياس الأهداف التي تسعى لتحقيقها بسبب أن هذه الخدمات تتصل بأداء خدمات غير مادية وتتصل بجوانب نوعية يفوق اتصالها بالجانب الكمي لهذه الخدمات، ولأن الجوانب النوعية للخدمات يصعب قياسها بدقة، إضافة للتعدد والتنوع في الأهداف والوسائل والأدوات والمعايير التي يتم الأخذ بها في الأداء الفعلي لعملها، وهو الأمر الذي يجعل من الصعوبة على إدارة هذه المستشفيات مراعاة كل هذه الجوانب وتحديدها بدقة، ويفرض عليها أعباء أكبر عند الأخذ بها.

### نظرية صفوف الانتظار:

هي تلك النظرية التي تختص بوضع مجموعة من الأساليب الرياضية اللازمة لحل المشاكل المتعلقة بترام صفوف الانتظار التي تبقى داخل المنظمة طلباً لخدمة معينة تؤدي خلال فترة زمنية معينة، مع الوضع بالاعتبار أن الوصول إلى مكان أداء الخدمة يتم عشوائياً تبعاً لتوزيع معين حيث يمكن القول بأن هذه النظرية تقدم بأسلوب رياضي طريقة لتقديم بدائل مختلفة التصميم لمركز تقديم الخدمة المعنية.



ويعبر عن نظرية صفوف الانتظار في المؤسسات الصحية: بأنها أحد الطرق الرياضية والاحتمالية في بحوث العمليات التي تساعد متخذي القرار سواء من الطاقم الطبي أو الإداري داخل المؤسسة الصحية للعمل معاً على تحسين جودة الخدمة من خلال معالجة مشاكل تراكم صفوف انتظار المرضى نتيجة عدم انتظام وصولهم إلى مكان تقديم الخدمة حيث يتم ذلك طبق قواعد وتوزيعات احتمالية متنوعة. (أحلام، 2014)

### نظرية المنظمة:

هي التي تهتم بدراسة كيفية عمل المنظمات، وكيفية تأثيرها وتأثرها بالبيئة التي تتواجد فيها من خلال استخدام مجموعة من المفاهيم، والمبادئ والفرصيات التي تعمل مترابطة من أجل تفسير سلوك مكونات المنظمة، وبذلك تساهم تلك النظرية في تهيئة معرفة، وفهم طبيعة عمل المنظمات في بيئة الأعمال المتجددة باستمرار، وحيث تمثل دوراً مميزاً في العمل على الارتقاء بنظام عمل المنظمات من خلال تطوير الأساليب والآليات المتبعة داخل المنظمة، ويظهر ذلك الدور جلياً في دراسة تصميم المنظمة، ودراسة الثقافة التنظيمية بها وما تتطلبه من تركيب تنظيمي على اختلاف مجالات العمل بها وتنوعها. (الصباغ، 2020).

### - نظام التكاليف (على أساس النشاط الموجه بالوقت):

نظام لقياس وإدارة التكلفة من أجل تخصيص تكاليف الموارد بشكل مباشر لتحقيق أهداف التكلفة من خلال توسيط الطاقة في تتبع العلاقة السببية بينهما ويتم ذلك عن طريق استخدام إطار يتطلب مجموعتين من التقديرات، يعبر عن الأول بأنه معدل تكلفة الوحدة من الموارد الموجود، أما الثاني فهو معدل الطاقة المستهلكة من قبل أهداف التكلفة، وهو أيضاً نظام لإدارة وتخصيص التكاليف غير المباشرة، ويعبر عنها بوحدات زمنية تستهلكها أهداف التكلفة النهائية مباشرة في أنشطة متعددة، ومتنوعة الحركات حيث يقتصر دورها على بيان كيفية وكمية هذه الطاقات المستهلكة ويتم التخصيص المباشر لها بمقياسين، ومن أهم مميزاته البساطة و السهولة في التطبيق داخل المؤسسة حيث يتم ذلك تدريجياً، ويساعد كذلك على التنبؤ بالموارد المطلوبة مما يسمح بإعداد الموازنة التقديرية حسب الطاقة الإنتاجية المرجوة، مع سهولة خطوات تنفيذه تأتي إمكانية تحديث هذا النظام بما يتوافق مع رؤية المؤسسة دون الحاجة إلى إجراء دراسات مسحية جديدة. (الشافعي، 2019)

### نظرية الوكالة:

تأتي عملية اختيار السياسة المالية للمؤسسة متأثرة بالأهداف الذاتية للإدارة، بغض النظر عما إذا كانت متوافقة أو غير متوافقة مع أهداف أصحاب المصالح الآخرين حتى لو كان ذلك على حساب التمثيل الصادق للأحداث والعمليات من ناحية تقديم المعلومات، لذا نشأت نظرية الوكالة كمحاولة لحل مشكلة تعارض المصالح، حيث تعتمد هذه النظرية على مجموعة من العلاقات القانونية التي تحكم أطراف عقد الوكالة بحيث يلتزم الوكيل برعاية مصالح الموكل، وبناءً عليه تعتبر تلك النظرية انتلاف لعدد من علاقات الوكالة من أجل انجاز أعمال معينة لصالحه، والتي يعتمد عليها اتخاذ القرارات الصحيحة في الأوقات المناسبة دون تعارض مع مصالح الأطراف الأخرى. (هاشم، 2015).



### الدراسات السابقة:

**دراسة (شمخي، 2021) تأثير تكاليف الجودة في تحسين جودة الخدمات الصحية** وهدفت الدراسة الى بيان دور تكاليف الجودة في تحسين جودة الخدمات الصحية وتحقيق مستوى جودة عالي لإرضاء المستفيدين وتقديم خدمات صحية ذات جودة جيدة، وقد استنتجت الدراسة ان النقطة الاساسية لتقديم خدمة صحية جيدة هي تكاليف المنع والتقييم ( تكاليف مطابقة الجودة ) والاهتمام بها، وان التنافس التقني يسهم بشكل كبير في تطوير مستوى الجودة وكذلك استخدام ملاكات صحية طبية ذوي خبرات كفوّه، وان تكاليف الفشل الداخلي وتكاليف الفشل الخارجي ( تكاليف عدم مطابقة الجودة ) ذات علاقة وثيقة مكونات الاستمرارية والأمان والعدالة للخدمات الصحية، وأن تكاليف جودة الخدمات الصحية المقدمة هي نقطة الأساس لتقديم خدمة جيدة للمستفيدين، وأن التنافس التقني و استخدام أجهزة حديثة يساهم في تطوير ورفع مستوى جودة الخدمة الصحية المقدمة.

**دراسة (الشهري، 2021) مدى رضا المراجعين عن الخدمات الصحية المقدمة بمراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض** وهدفت الى تسليط الضوء على مدى رضا المراجعين عن الخدمات الصحية المقدمة بمراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض من ناحية سمات وخدمات وموقع المراكز إضافة إلى الخدمة الصحية المقدمة والقوى العاملة والخدمات الإلكترونية. وقد توصل الباحث إلى نتائج عده أهمها غالبية المراجعين للمراكز من فئة النساء إضافة إلى وجود قصور في توفر الأدوية وقصور في الخدمات الإلكترونية والإنشائية المناسبة في تقديم الخدمة بجودة عالية وقله في تطوير وتدريب العاملين خاصة المستقبل.

**دراسة (احمد، 2021) دور التمويل الصحي في تحسين جودة الخدمات الصحية: دراسة تطبيقية في وزارة الصحة العراقية** وهدفت الى تقييم الخيارات المستقبلية لتمويل الخدمات الصحية، ووضع خطة استراتيجية للتمويل الصحي، وتوفير آليات لتحقيق النتائج المرجوة للمساعدة على توجيه جهود الإصلاح وصياغة رؤية للتمويل الصحي بتعبئة الأموال وتجميعها وتخصيصها لتغطية الاحتياجات الصحية للشعب. ومن أبرز نتائجها لم يستطع التمويل الصحي للفرد العراقي الواحد من الوصول الى مستوى التمويل في الدول الاخر، وتعد الاجراءات الخاصة بعملية تحويل الايرادات الخاصة بالتمويل الصحي والمخصصة لوزارة الصحة ودوائرها الى وزارة المالية، وتناقص ايرادات التمويل الصحي للسنوات 2018 عنه في 2019 عنه في 2020 رغم زيادة الحصة المخصصة لوزارة الصحة، و نقص التمويل نتيجة توجه المواطنين إلى المستشفيات الحكومية كونها مجانية مع أن الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات الأهلية تكون ذات جودة متميزة، والأبنية حديثة ومجهزة بكافة الأجهزة، والمعدات الطبية متطورة.

**دراسة (الصمادي، 2018) تفعيل دور الإدارة المالية في المستشفيات العامة والخاصة في محافظتي إربد، والمفرق في الأردن: دراسة ميدانية** هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى امتلاك المستشفيات مسمى وحدات إدارية متخصصة بشؤون وظيفة الإدارة المالية، والتعرف على وجود توصيف وظيفي رسمي لوظيفة الإدارة المالية كما هدفت إلى التعرف على الوسائل والأدوات التي يعتمد عليها المدير المالي في أدائه لوظيفته، وكذلك التعرف على الأهداف التي تتبناها الإدارة المالية، وصلت الدراسة إلى وجود وحدة إدارية متخصصة بوظيفة الإدارة المالية في معظم المستشفيات وإن المستوى التنظيمي للوحدة هو دائرة،

وأن الوسائل والأدوات والمعايير التي يعتمد عليها المدير في أدائه لوظيفة الإدارة المالية هي مقارنة الأداء في الماضي مع الأداء في الوقت الحالي.

#### دراسة (العمرى، 2018) قياس امكانية تطبيق الادارة المالية في المستشفيات الاردنية الخاصة: دراسة ميدانية

وهدفت الى التعرف على أهمية الإدارة المالية في المستشفيات الأردنية الخاصة وذلك عن طريق تحديد مدى وجود إدارة مالية مستقلة في الهيكل التنظيمي للمستشفى. والتعرف على الأهداف التي تتبناها الإدارة المالية في المستشفيات الأردنية الخاصة. والتعرف على مدى التطابق بين واقع الوظيفة المالية في المستشفيات الأردنية الخاصة مع الإطار النظري في مجال الإدارة المالية، والتعرف على مدى التطابق بين مسؤوليات المدير المالي والوظائف التي يؤديها مع ما هو متعارف عليه نظرياً. والتعرف على أثر العوامل الخاصة مثل الإدارة والمجتمع على وظائف وأهداف الإدارة المالية في المستشفيات الأردنية الخاصة، وقد خلصت الدراسة الى عدة نتائج أن الإدارة المالية تواجه في المستشفيات الخاصة مجموعة من المشاكل والصعوبات من أهمها: عدم توافر الإمكانيات المادية مثل الحاسبات الآلية والآلات الحاسبة، وتعارض أهداف المستشفى مع أهداف الإدارة المالية، وأن المستشفيات الخاصة تهتم بالإدارة المالية حيث تخصص لها قسماً خاصاً في الإدارة العليا أو الإدارة الوسطى، وأنه تسم الوظائف في الإدارة المالية طبقاً للوصف الوظيفي لكل وظيفة من غير تعديل، وأنه تعتمد المستشفيات الخاصة على التمويل من الإيرادات المباشرة من المرضى ومن عملائها من الشركات، وأن الإدارة المالية بها عدة وظائف تؤدي كل منها مهام محددة منها اعداد كشوف الرواتب، والمعاملات المصرفية، وتحصيل الفواتير، واعتماد صرف الأموال طبقاً للوائح الخاصة بالمستشفى، وأن الادارة المالية تهتم بتحقيق مجموعة من الأهداف الخاصة بتحقيق رؤية المستشفى، وكذلك تهتم بالالتزام الكامل بميزانية المستشفى.

#### دراسة (العابد، 2011) تقييم جودة الخدمات الصحية وهدفت الى تقييم جودة الخدمات الصحية، وهدفت الدراسة الى

أن تقديم الخدمات الصحية هو أبرز وأهم وظائف المؤسسات الصحية، وخاصة الخدمات العلاجية، كما أن أكبر وأهم وأشمل أنواع المؤسسات الصحية والمستوصفات، مخابر التحليل... (الح)، وهذا لأنها تقدم مختلف أنواع الخدمات سواء العلاجية أو الوقائية. وخلصت الدراسة الى عدة نتائج منها انه ينبغي أن تنظر المؤسسة لجودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المريض، حيث أن الخدمات تكون ذات جودة عالية إذا كانت متلائمة مع توقعات المرضى وحققت احتياجاتهم ينبغي أن تحسن المؤسسة الصحية من جودة خدماتها، حتى تكون أكثر تنافسية وتميز من المؤسسات الصحية في الدول الأخرى، وينبغي أن تقيم وتقيس مستوى جودة خدماتها، حيث توجد العديد من المشاكل والصعوبات التي تعيق تقييم جودة الخدمات الصحية، ويجب تلبية رغبات العملاء بما يتطابق مع توقعاتهم ويحقق رضاهم التام عن الخدمات المقدمة لهم.

#### دراسة (الجريري، 2009) قياس جودة الخدمات الصحية دراسة ميدانية لآراء عينة من الزبائن المرضى المتعاملين

مع المستشفيات الخاصة في محافظة عدن وهدفت الدراسة معرفة تقييم الزبائن (المرضى) والمستخدمين للخدمات الصحية لجودة الخدمات المقدمة من قبل المستشفيات الخاصة في محافظة عدن، حيث التعرف على مستوى الخدمات الصحية المقدمة من قبل مستشفيات القطاع الخاص في محافظة عدن واختبار جودتها من وجهة نظر المستفيدين منها (المرضى) - التعرف على الأهمية النسبية لكل بعد من ابعاد جودة الخدمة الصحية من وجهة نظر المستفيدين (المرضى) وقياس مستوى رضاهم عن الخدمات الصحية المقدمة لهم.

- المساهمة المتواضعة في اكتشاف جوانب القصور في الخدمات الصحية وبالتالي وضع المقترحات وتقديم التوصيات الهادفة للارتقاء بجودة الخدمات الصحية في المستشفيات الخاصة قام الباحث بجمع المعلومات اللازمة لذلك من خلال استبانة تم تطويرها لهذا الغرض وتوزيعها على عينة من الزبائن (المرضى) حيث بلغ حجم العينة (١٨١) مريض وقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها: إن هناك انطباع سلبي لدى الزبائن (المرضى) حول جودة الخدمات الصحية المقدمة إليهم من قبل المنظمات الصحية الخاصة. وإن هناك أثر لإبعاد (الاستجابة، الملموسية، والتعاطف في زيادة مستوى الجودة الكلية للخدمة الصحية، كما أظهرت النتائج انه لا يوجد أثر لبعدي الاعتمادية والثقة والامان في زيادة مستوى جودة الخدمات الصحية في المنظمات المبحوثة.

### دراسة (adu-adjel.) فحص رضا المريض عن الرعاية الصحية الجيدة في غانا، وهدفت الدراسة الى أن الغرض

من هذه الدراسة مقارنة خدمات الرعاية الصحية في جامعة غانا ومستشفى جامعة كيب كوست.

تم استخدام نسخة معدلة من نموذج جودة الخدمة كأدوات لجمع البيانات، والتي تم إعطاؤها لعينة من 218 مريضاً يتلقون الرعاية الصحية في العيادات الخارجية في المستشفيات الجامعيين. تم استخدام تحليل المكون الرئيسي، والانحدار الخطي المتعدد، والاختبار المستقل والتحليل الموضوعي اليدوي في عرض البيانات وتحليلها.

تظهر النتائج أن التعاطف والتواصل والثقافة والأشياء الملموسة والأولوية هي مؤشرات رئيسية لرضا المرضى عن الرعاية الصحية الجيدة. أكثر من ذلك، في بعض المقابلات، لاحظ المرضى أن التوقيت، وأداء الموظفين، وتحسين الخدمة والخدمات المرضية ذات صلة بضمان جودة الخدمة للمرضى في المستشفى. كشف تحليل مقارنة أن التعاطف والأشياء الملموسة والأولوية كانت أبعاداً لجودة الخدمة التي تشكل فرقاً في تقديم الرعاية الصحية في المستشفى المكون من جامعتين.

يوصي المؤلف بضرورة أن تضع إدارة المستشفى الجامعي سياسات قائمة على التواصل والتعاطف والثقافة والأشياء الملموسة والأولوية، مما يضمن رضا المرضى عن الرعاية الصحية الجيدة.

### نوع البحث ومنهجه:

يعد هذا البحث من البحوث الوصفية التفسيرية، وهذا النوع من البحوث يهدف الى تحديد خصائص ظاهرة او موقف معين تغلب عليه صفة التحديد وتعتمد على جمع الحقائق وتحليلها وتفسيرها واستخلاص دلالاتها ولا تكتفي بالوصف بتحديد ابعاد المشكلة او الظاهرة تحديداً دقيقاً بل تقدم العديد من المعلومات وعلى الأخص ما يتعلق بوصف المكانات والأوضاع القائمة في المجتمع في فترة معينة والتي تسمح بتفسير وتحليل المشكلة بناء على ما توفره من معلومات كمية وكيفية تساعد على تصنيف الحقائق والبيانات وتحليلها ومن ثم استخلاص النتائج وتعميمها. (غريب 1989، 43).

فقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي الذي يقوم فيه الباحث العلمي بوصف الظواهر و المشاكل العلمية المختلفة، و حل المشكلات و التساؤلات التي تقع في دائرة البحث العلمي، ثم يتم تحليل البيانات التي تم جمعها عن طريق المنهج الوصفي، حتى يمكن إعطاء التفسير و النتائج المناسبة عن تلك الظاهرة، كما يستطيع الباحث العلمي كذلك عن طريق المنهج الوصفي التحليلي، ان يضع الظواهر المختلفة في المقارنات بين الظواهر المشابهة، حتى يمكن تجميع البيانات المختلفة عن الفروق و المتشابهات بين تلك الظواهر، و هي أهم المميزات التي تميز المنهج الوصفي التحليلي عن غيره من المناهج العلمية،

وتعزز استخداماته في البحث العلمي بشكل كبير. وقد اختار الباحث هذا المنهج لكونه ملائماً لطبيعة الدراسة وتحقيق أهدافها. ويرتبط اختيار المنهج الوصفي المتبع في البحث بناء على الإشكالية التي تم تحديدها وقد اختار الباحث هذا المنهج لكونه ملائماً لطبيعة الدراسة وتحقيق أهدافها، وبما أننا في هذا البحث نسعى إلى جمع وصف معلومات وحقائق حول دور الإدارة المالية في رفع مستوى جودة الخدمات الصحية، فقد استخدم هذا المنهج نظراً لما يوفره من إمكانيات الحصول على أكبر قدر من المعلومات والمساعدة في التوصل إلى أصول المشكلة ومسبباتها والجوانب المؤثرة فيها واقتراح الحلول المناسبة لها، أما فيما يخص الجانب التطبيقي فقد تم الاعتماد على منهج المسح الاجتماعي للمنشآت التي تقدم الخدمات الصحية بالمملكة العربية السعودية (مستشفى نجران العام بمنطقة نجران) لتحليل العلاقة بين المتغيرات الرئيسية والتعرف على واقع موضوع البحث وهو الإدارة المالية ودورها في رفع مستوى جودة الخدمات الصحية.

كما وان البحث قائم على منهج المسح الاجتماعي بالعينة " الذي يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كيفياً أو تعبيراً كمياً" (عبيدات وآخرون، 2000، 219). ويعني المسح في مجمله تجميع البيانات حول ظاهرة معينة وتحليل تلك البيانات للوصول إلى النتيجة النهائية للدراسة التي استخدم المسح فيها، والمسح جزء من المنهج الوصفي في البحث، والمسح شأنه شأن بقية الدراسات الوصفية التي لا تتحكم في طبيعة المعالجة ويدرس المنهج المسحي المتغيرات كما وجدت في الطبيعة كما هو موجود أصلاً، ولذلك فإن المنهج المسحي يجمع معلومات عن الظاهرة ليصفها كما وكيفاً " (النهارى والسريحي، 2002، 218).

وقد تم اختيار هذا المنهج (منهج المسح الاجتماعي) في البحث يعود بالدرجة الأولى إلى اعتباره أحد الأشكال الخاصة بجمع المعلومات عن الأفراد وسلوكياتهم وادراكهم ومشاعرهم كما يعتبر الشكل الرئيسي والمعياري لجمع معلومات عندما تكون العينة كبيرة ومنتشرة بالشكل الذي يصعب معه الاتصال الفردي حيث يُعد العلاج داخل المستشفيات الحكومية ملجأ للجميع، حيث يستفيد منه المواطنين بشكل مباشر ولموسم وتعتبر الرعاية الصحية جزءاً أساسياً في أي دولة مزدهرة تسعى للحفاظ على مكائنها وسط الأمم المتحضرة وقد سعت وزارة الصحة إلى تطوير استراتيجياتها ووضع خطة واضحة وموجزة لتحقيق هذه الأهداف بما يتماشى مع الأهداف الاستراتيجية لرؤية المملكة 2030، وتعد أهم مظاهرها تنظيم نفقات المرضى السعوديين ومراقبتهم والرعاية الصحية في موسم الحج، والتطبيب عن بعد والتأمين الطبي و الاهتمام بالأم والطفل حيث خصصت الدولة ممثلة بوزارة الصحة في المراكز الصحية أقسام لرعاية الأمومة والطفولة و اهتمت الدولة بتوعية الأهالي في جميع الأمور الصحية المتعلقة بجميع افراد الاسرة ونشر مراكز الرعاية الصحية في جميع الاحياء السكنية وتقدم فيها الرعاية الأولية الخاصة بصحة الاسرة بشكل مجاني بالكامل وتقدم الخدمة بأسلوب علمي متطور وتحقق الجودة الكفاءة المطلوبة و تحصل بذلك على رضا المرضى بمختلف فئاتهم. (المنصة الوطنية الموحدة).

### مجتمع وعينة البحث:

مجتمع البحث من العاملين والمراجعين في مستشفى نجران العام بمنطقة نجران بالمملكة العربية السعودية، من أجل التعرف على واقع الإدارة المالية في المملكة العربية السعودية، والتعرف على واقع جودة الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية، وتحديد دور الإدارة المالية في رفع مستوى جودة الخدمات الصحية،

والوقوف على أهداف ووظائف الإدارة المالية في الخدمات الصحية، وتحديد المعوقات التي تواجه ممارسة واستخدام الإدارة المالية في الخدمات الصحية. وقد تم اختيار العينة العشوائية الطبقية، نظرًا لأن مجتمع البحث يتكون من مستخدمين طبقتين للخدمات الصحية وهم العاملين في القطاع الصحي والمراجعين للقطاع الصحي، بعد ذلك تم اختيار عينة مقصودة من كل طبقة. وقام الباحث بتوزيع رابط الاستبانة على عينة عشوائية من العاملين والمراجعين بمستشفى نجران العام، وكانت الاستبانات المستردة (102) استبانة، جميعها صالح للتحليل، وعلى ذلك أصبح عدد الاستبانات المستوفاة والجاهزة للتحليل (102). حيث بلغ العدد الكلي للعينة (102) مبحوث ومبحوثة من العاملين بجميع المستويات الإدارية والمراجعين لجميع الفئات بمستشفى نجران العام بمنطقة نجران بالمملكة العربية السعودية، بهدف التعرف على آرائهم حول مشكلة البحث، حيث تم توزيع العينة حسب المتغيرات من حيث (الجنس، العمر، الحالة داخل مستشفى نجران العام بمنطقة (موظف- مراجع) وذلك حسب التوزيع التالي (50 من العاملين – 50 من المراجعين) بمستشفى نجران العام.

قام الباحث بمراجعة الإطار النظري للدراسة من أجل الوصول الى مصادر البيانات الثانوية التي تتمثل في الكتب والمراجع الأدبيات العربية ذات الصلة بموضوع الدراسة، والدوريات والمقالات والتقارير العلمية والرسائل العلمية التي تناولت موضوع الدراسة.

و كمصادر أولية للبيانات و في سبيل الحصول على المعلومات اللازمة من مفردات العينة للإجابة عن تساؤلات البحث، اعتمد البحث على الاستبانة كأداة أساسية لجمع البيانات المطلوبة بهدف التعرف على دور الإدارة المالية في رفع جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر العاملين والمراجعين في مستشفى نجران العام.

### نتائج البحث:

اتضح ان دور الادارة المالية في مستشفى نجران العام من وجهة نظر العاملين جاء بدرجة استجابة (محايد) حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.23 من 5) وهو متوسط يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات مقياس ليكرت الخماسي (2.60 إلى 3.39) وهي الفئة التي تشير إلى درجة استجابة (محايد).

كما يتضح من النتائج أن هناك تفاوتاً في استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات دور الادارة المالية في مستشفى نجران العام من وجهة نظر العاملين حيث تراوحت المتوسطات ما بين (2.73 إلى 3.82 من 5) وهي متوسطات تقع ضمن الفئتين الثالثة والرابعة من فئات مقياس ليكرت الخماسي وتشير إلى درجة استجابة (محايد، أوافق) على الترتيب.

- تتوفر بالمستشفى اجهزة طبية حديثة مثل اجهزة الكشف بالأشعة بالمرتبة الأولى بدرجة استجابة (أوافق) بمتوسط حسابي (3.82) وبنسبة مئوية بلغت (70%). كما تتوفر بالمستشفى اجهزة اتصال حديثة بين الاقسام مثل اجهزة الحاسب والهاتف تساعدك على أداء اعمالك بسهولة ويسر بالمرتبة الثانية بدرجة استجابة (أوافق) بمتوسط حسابي (3.68) وبنسبة مئوية بلغت (67%) و(65%) راضون عن رواتبهم و (63%) راضون عن الراتب الأساسي. تتوفر اماكن استراحة للعاملين بالمستشفى لتناول الطعام والمشروبات بالمرتبة الخامسة بدرجة استجابة (محايد) بمتوسط حسابي (3.39) وبنسبة مئوية بلغت (60%).

و 60% ذكروا أن المستشفى يتمتع بخدمات جيدة. و(59%) يعتبرون أن الحافز الذي يتقاضوه سنويا عادلا ومرضيا. تتوفر الرعاية الصحية للعاملين بشكل جيد ل (58%) بالمرتبة الثامنة بدرجة استجابة (محايد) بمتوسط حسابي (3.32).

أفاد المشاركون في البحث بأن عدد الموظفين كافي بالمستشفى لأداء المهام الموكلة إليهم بنسبة مئوية بلغت (56%). جاءت العبارة (تتوفر الرعاية الاجتماعية والتأمين المناسب للعاملين) بالمرتبة العاشرة بدرجة استجابة (محايد) بمتوسط حسابي (3.13) وبنسبة مئوية بلغت (53%). كما جاءت العبارة (يتم صرف بدل عن الوقت الاضافي) بالمرتبة الحادية عشرة بدرجة استجابة (محايد) بمتوسط حسابي (3.07) وبنسبة مئوية بلغت (52%). جاءت العبارة (نظام البدلات والسكن والنقل المطبق حاليا في المستشفى عادل ومناسب) بالمرتبة الثانية عشرة بدرجة استجابة (محايد) بمتوسط حسابي (2.95) وبنسبة مئوية بلغت (49%). جاءت العبارة (المزايا التي تقدمها المستشفى مناسبة بالمقارنة بالمستشفيات الأخرى (بدل انتداب- تذاكر سفر - إجازات - سلفات) وغيرها) بالمرتبة الثالثة عشرة بدرجة استجابة (محايد) بمتوسط حسابي (2.93) وبنسبة مئوية بلغت (48%). جاءت العبارة (تجد تقديراً مالياً من قبل الادارة المالية في حال قيامك بعمل مميز أو إضافي) بالمرتبة الرابعة عشرة بدرجة استجابة (محايد) بمتوسط حسابي (2.80) وبنسبة مئوية بلغت (45%). جاءت العبارة (يتم صرف البدلات للعاملين على الوجه والسرعة المطلوبة) بالمرتبة الخامسة عشرة بدرجة استجابة (محايد) بمتوسط حسابي (2.77) وبنسبة مئوية بلغت (44%). جاءت العبارة (تتلقى مكافآت عند القيام بعمل جيد) بالمرتبة السادسة عشرة بدرجة استجابة (محايد) بمتوسط حسابي (2.73) وبنسبة مئوية بلغت (43%).

**واقع جودة الخدمات الصحية في مستشفى نجران العام من وجهة نظر العاملين والمراجعين** جاء بدرجة استجابة (أوافق) حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.67 من 5) وهو متوسط يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكرت الخماسي (3.40 إلى 4.19) وهي الفئة التي تشير إلى درجة استجابة (أوافق). كما يتضح من النتائج أن هناك تفاوتاً في استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات واقع جودة الخدمات الصحية في مستشفى نجران العام من وجهة نظر العاملين والمراجعين حيث تراوحت المتوسطات ما بين (3.02 إلى 4.08 من 5) وهي متوسطات تقع ضمن الفئتين الثالثة والرابعة من فئات مقياس ليكرت الخماسي وتشير إلى درجة استجابة (محايد، أوافق) على الترتيب.

- جاءت العبارة (يقوم الصيادلة بإرشادي عن كيفية تناول الدواء وكميته) بالمرتبة الأولى بدرجة استجابة (أوافق) بمتوسط حسابي (4.08) وبنسبة مئوية بلغت (77%). وجاءت العبارة (يعاملني موظفي الاستقبال والاستعلامات بصورة جيدة وباحترام) بالمرتبة الثانية بدرجة استجابة (أوافق) بمتوسط حسابي (3.99) وبنسبة مئوية بلغت (75%). كما جاءت العبارة (موظفي المستشفى يحترمون خصوصيتي) بالمرتبة الثالثة بدرجة استجابة (أوافق) بمتوسط حسابي (3.87) وبنسبة مئوية بلغت (72%).

- جاءت العبارة (الخدمات المقدمة من قبل وحدة المختبر بالمستشفى تعتبر جيدة بشكل عام) بالمرتبة الرابعة بدرجة استجابة (أوافق) بمتوسط حسابي (3.86) وبنسبة مئوية بلغت (72%).

-جاءت العبارة (يجيب الأطباء في المستشفى على كل أسئلتني) بالمرتبة الخامسة بدرجة استجابة (أوافق) بمتوسط حسابي (3.82) وبنسبة مئوية بلغت (71%).



- جاءت العبارة (تتوفر جميع اللقاحات لأفراد عائلتي داخل المستشفى) بالمرتبة السادسة بدرجة استجابة (أوافق) بمتوسط حسابي (3.78) وبنسبة مئوية بلغت (70%).
- جاءت العبارة (تتوافر الوسائل التكنولوجية الحديثة بالمستشفى وقد وجدتها اثناء عمل ملف طبي والكشف والمراجعة) بالمرتبة السابعة بدرجة استجابة (أوافق) بمتوسط حسابي (3.77) وبنسبة مئوية بلغت (69%). وجاءت العبارة (يعاملني الاطباء في المستشفى بصورة جيدة وباحترام) بالمرتبة الثامنة بدرجة استجابة (أوافق) بمتوسط حسابي (3.76) وبنسبة مئوية بلغت (69%).
- جاءت العبارة (مستشفى نجران العام دائما نظيف ومرتب) بالمرتبة التاسعة بدرجة استجابة (أوافق) بمتوسط حسابي (3.75) وبنسبة مئوية بلغت (69%).
- جاءت العبارة (يتعامل معي الممرضين بصورة جيدة وباحترام) بالمرتبة العاشرة بدرجة استجابة (أوافق) بمتوسط حسابي (3.75) وبنسبة مئوية بلغت (69%).
- جاءت العبارة (توفر الاجراءات الصحية الوقائية الموصى بها من وزارة الصحة متبعة داخل المستشفى) بالمرتبة الحادية عشرة بدرجة استجابة (أوافق) بمتوسط حسابي (3.75) وبنسبة مئوية بلغت (69%).
- جاءت العبارة (تتوفر جميع الخدمات الصحية التي أحتاجها لي ولعائلتي داخل المستشفى) بالمرتبة الثانية عشرة بدرجة استجابة (أوافق) بمتوسط حسابي (3.72) وبنسبة مئوية بلغت (68%).
- جاءت العبارة (وسائل وانشطة التنقيف الصحي التي تلقيتها في المستشفى مفيدة لي ولعائلتي) بالمرتبة الثالثة عشرة بدرجة استجابة (أوافق) بمتوسط حسابي (3.71) وبنسبة مئوية بلغت (68%).
- جاءت العبارة (تتوفر الخدمات بجودة عالية داخل المستشفى) بالمرتبة الرابعة عشرة بدرجة استجابة (أوافق) بمتوسط حسابي (3.69) وبنسبة مئوية بلغت (67%).
- جاءت العبارة (تتوفر المرافق الصحية والمغاسل نظيفة والصابون متوفر على الدوام) بالمرتبة الخامسة عشرة بدرجة استجابة (أوافق) بمتوسط حسابي (3.65) وبنسبة مئوية بلغت (66%).
- جاءت العبارة (تتوفر المعدات الطبية الحديثة بقسم الطوارئ مثل (توفر الاسرة-اجهزة التنفس) وقد لمست ذلك بنفسني) بالمرتبة السادسة عشرة بدرجة استجابة (أوافق) بمتوسط حسابي (3.64) وبنسبة مئوية بلغت (66%).
- جاءت العبارة (تتوافر الادوية الطبية بصيدلية المستشفى ولا احتاج الانتظار الى وقت طويل لاستلامها) بالمرتبة السابعة عشرة بدرجة استجابة (أوافق) بمتوسط حسابي (3.60) وبنسبة مئوية بلغت (65%).
- جاءت العبارة (جميع الخدمات الطبية المطلوبة متاحة داخل المستشفى باستمرار) بالمرتبة الثامنة عشرة بدرجة استجابة (أوافق) بمتوسط حسابي (3.59) وبنسبة مئوية بلغت (65%).

- جاءت العبارة (أماكن الانتظار بالمستشفى متاحة ونظيفة ومرتبطة) بالمرتبة التاسعة عشرة بدرجة استجابة (أوافق) بمتوسط حسابي (3.59) وبنسبة مئوية بلغت (65%).
- جاءت العبارة (مدير المستشفى يستمع الى شكاوي في حالة وجود شكوى) بالمرتبة العشرون بدرجة استجابة (أوافق) بمتوسط حسابي (3.57) وبنسبة مئوية بلغت (64%).
- جاءت العبارة (يعتبر الوقت المخصص للفحص كافي وملائم) بالمرتبة الحادية والعشرون بدرجة استجابة (أوافق) بمتوسط حسابي (3.56) وبنسبة مئوية بلغت (64%).
- جاءت العبارة (تتوفر جميع الأدوية الموصوفة من قبل الطبيب المعالج في صيدلية المستشفى) بالمرتبة الثانية والعشرون بدرجة استجابة (أوافق) بمتوسط حسابي (3.47) وبنسبة مئوية بلغت (62%).
- جاءت العبارة (الخدمات المقدمة من قبل وحدة الأسنان كانت جيدة) بالمرتبة الثالثة والعشرون بدرجة استجابة (أوافق) بمتوسط حسابي (3.45) وبنسبة مئوية بلغت (61%).
- جاءت العبارة (وقت الانتظار لغرض الفحص والمعاناة وقت مقبول) بالمرتبة الرابعة والعشرون بدرجة استجابة (أوافق) بمتوسط حسابي (3.41) وبنسبة مئوية بلغت (60%).
- جاءت العبارة (لدى امراض مزمنة ولا يوفر لي المستشفى الأجهزة الازمه للقياس) بالمرتبة الخامسة والعشرون بدرجة استجابة (محايد) بمتوسط حسابي (3.02) وبنسبة مئوية بلغت (50%).
- هنالك علاقة طردية قوية بين التحصيل الدراسي وبين دور الادارة المالية في مستشفى نجران العام وبين واقع جودة الخدمات الصحية المقدمة بمستشفى نجران العام من وجهة نظر العاملين والمراجعين.

### المناقشة والنتائج العامة والتوصيات

ان دور الادارة المالية في مستشفى نجران العام من وجهة نظر العاملين جاء بدرجة استجابة (محايد)

كما يتضح من النتائج أن هناك تفاوتاً في استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات دور الادارة المالية في مستشفى نجران العام من وجهة نظر العاملين حيث تراوحت المتوسطات ما بين (2.73 إلى 3.82 من 5) وهي متوسطات تقع ضمن الفئتين الثالثة والرابعة من فئات مقياس ليكرت الخماسي وتشير إلى درجة استجابة (محايد، أوافق) على الترتيب.

- تتوفر بالمستشفى اجهزة طبية حديثة مثل اجهزة الكشف بالأشعة بالمرتبة الأولى بدرجة استجابة بنسبة مئوية بلغت (70%). كما تتوفر بالمستشفى اجهزة اتصال حديثة بين الاقسام مثل اجهزة الحاسب والهاتف تساعدك على أداء اعمالك بسهولة وبنسبة مئوية بلغت (67%). ويحصل الموظفون على راتب معقول وبنسبة مئوية بلغت (65%) ويعتبر الراتب الأساسي الحالي الذي يتقاضاه مقارنة بزملائه في المستشفى مرضياً بنسبة مئوية بلغت (63%).



يتضح ان واقع جودة الخدمات الصحية في مستشفى نجران العام من وجهة نظر العاملين والمراجعين جاء بدرجة استجابة (أوافق) حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.67 من 5) وهو متوسط يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكرت الخماسي (3.40 إلى 4.19) وهي الفئة التي تشير إلى درجة استجابة (أوافق). كما يتضح من النتائج أن هناك تفاوتت في استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات واقع جودة الخدمات الصحية في مستشفى نجران العام من وجهة نظر العاملين والمراجعين حيث تراوحت المتوسطات ما بين (3.02 إلى 4.08 من 5) وهي متوسطات تقع ضمن الفئتين الثالثة والرابعة من فئات مقياس ليكرت الخماسي وتشير إلى درجة استجابة (محايد، أوافق) على الترتيب.

ويفسر الباحث حصول العبارة (يقوم الصيادلة بإرشادي على كيفية تناول الدواء وكميته) على الترتيب الأول بدرجة استجابة (أوافق) إلى ان واقع دوره جودة الخدمات يترتب عليه توظيف كوادر طبيه ذات خبره بالتعامل مع المرض والمريض ليكون عند حسن ظن المراجع و يخدمه ويحقق احتياجاته وهذا ما تؤكد عليه الإبعاد الرئيسية يتم اعتمادها كأساس في القياس والتأثير على مستوى الجودة وهي بعد الاستجابة المتمثل في الرغبة والاستعداد وقدرة المنظمة على تقديم الخدمة المناسبة وبالسرعة التي تحقق الفائدة من تلك الخدمة و بعد التوكيد والثقة المتمثل في كسب الرضا والاطمئنان إلى مجهزي الخدمة، وما يتمتعون به من صفات متمثلة بالمجاملة والمعرفة والدقة في العمل ومدى قدرة المنظمة وموظفيها على بناء الثقة، كما ويدل على زيادة الوعي لدي المستفيدين من هذه الخدمات واهتمامهم بعنصر الجودة. وهذا يتعارض مع نتائج دراسة (الجريري، 2009) التي توصلت الى انه لا يوجد أثر لبعث الثقة والامان في زيادة مستوي جودة الخدمات الصحية في المنظمات المبحوثة.

كما و تتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (العابد، 2011) في انه ينبغي أن تنظر المؤسسة لجودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المريض، حيث أن الخدمات تكون ذات جودة عالية إذا كانت متلائمة مع توقعات المرضى وحققت احتياجاتهم، و انه يجب تلبية رغبات العملاء بما يتطابق مع توقعاتهم ويحقق رضاهم التام عن الخدمات المقدمة لهم، وتتعارض النتيجة مع دراسة (الشهري، 2021) التي توصلت الى وجود قصور في توفر الأدوية وقصور في الخدمات الإلكترونية والإنشائية المناسبة في تقديم الخدمة بجودة عالية.

و قد يرجع حصول العبارة (لدى امراض مزمنة ولا يوفر لي المستشفى الأجهزة الازمه للقياس) على الترتيب الاخير بدرجة استجابة (محايد) إلى وجودها في المركز الأخير هذا قد يوضح مقدار جودة الخدمات الطبية في المستشفى ومدى توفيرها للأجهزة الازمه للقياس لكن الحياض الموجود في الإجابة يحمل اجابه لرضا وعدم الرضا فهي هنا ربما تعبر عن عدم رضى المراجعين في توفير المستشفى للمريض مثل مرضى السكري والضغط (أصحاب الامراض المزمنة) لأدوات القياس بشكل مجاني وذلك يعود الى عدد مرات التي يتم صرف هذا الجهاز للمريض وليس انه لا يتم تقديمها لهم بتاتا، وهذا يتوافق مع دراسة (العابد، 2011) في انه توجد العديد من المشاكل والصعوبات التي تعيق تقييم جودة الخدمات الصحية وهذه احد الصعوبات والى حاجتنا الى ربط الخدمة إلى حد كبير بمفهوم الجودة حتى أصبح من الضروري اعتماد عدد من المقاييس لتقييم مستوى الرضا المتحقق لدى المرضى من خلال الربط بين الخدمة المقدمة والجودة، حيث أن الإبعاد الرئيسية التي يتم اعتمادها كأساس في القياس والتأثير على مستوى الجودة هو بعد الملموسية وهي الدليل المادي للخدمة،

والتي تعد كمرافق عند تقديمها وتمثل بالتسهيلات المادية والمعدات والعاملين ومعدات الاتصال وهذا يتوافق مع نتائج دراسة (الجريري، 2009) التي توصلت الى انه لا يوجد أثر لبعدها الملموسية في زيادة مستوى جودة الخدمات الصحية في المنظمات المبحوثة.

ويري الباحث أن وجود درجة استجابة مرتفعة لدى الموظفين والمراجعين يعزز لدى أفراد عينة الدراسة من الشعور بجودة الخدمات المقدمة من قبل مستشفى نجران العام، أضف إلى ذلك تسليط الضوء على الامكانيات المتاحة في مستشفى نجران العام وأثارها في تحسين جودة الخدمات الصحية مع أهمية دور التمويل في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة بالمستشفى وهذا ما تؤكد عليه دراسة (العمرى، 2018) وهو أن الادارة المالية تهتم بتحقيق مجموعة من الأهداف الخاصة بتحقيق رؤية المستشفى، وكذلك تهتم بالالتزام الكامل بميزانية المستشفى.

وتتفق تلك النتيجة مع دراسة (احمد، 2021) و التي هدفت الى تقييم الخيارات المستقبلية لتمويل الخدمات الصحية، ووضع خطة استراتيجية للتمويل الصحي، وتوفير آليات لتحقيق النتائج المرجوة، وأن الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات الأهلية تكون ذات جودة متميزة، والأبنية حديثة ومجهزة بكافة الأجهزة، والمعدات الطبية متطورة، ولكن ينقصها التمويل المالي المستمر لتوجه المواطنين إلى المستشفيات الحكومية، وكما أوضحت دراسة (شمخي، 2021) أن تقديم خدمة جيدة للمستفيدين يعتمد على توفر تكاليف خاصة بالجودة وأن استخدام أجهزة حديثة يساهم بشكل مباشر في تطوي، ورفع مستوى جودة الخدمة الصحية المقدمة.

### الخاتمة:

تسعى الإدارة المالية إلى دعم الإنتاج، وتسويق السلع، أو الخدمات التي يتم تقديمها كما أنها تهتم بمتابعة حركة الأموال، والعمليات التي يتم العمل عليها، وكلما كانت القرارات المالية التي يتم اتخاذها تساهم في الوصول إلى نتائج صحيحة، كلما دل ذلك على نجاح الإدارة المالية بالمهمة التي تقوم بها، وان الاعتماد على الجودة من أهم النظم العالمية التي تهدف إلى تحسين جودة الخدمات الصحية مما يعود بالنفع على صحة المواطن والمجتمع بالإضافة إلى بناء الثقة بين الجهاز الصحي والمواطنين ومراعاة حقوق المرضى وضمان رضائهم عن الخدمة الصحية.

### المراجع:

#### المراجع العربية:

- أحمد، حامد (2021)، "دور التمويل الصحي في تحسين جودة الخدمات الصحية: دراسة تطبيقية في وزارة الصحة العراقية". مجلة المثنى للعلوم الإدارية والاقتصادية. (المجلد، 11)، (العدد، 3)، 153-165.
- أحلام، دريدي، 2104، دور استخدام نماذج صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمات الصحية/ دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بسكرة (رزيق تونس)، ص(45).
- البكري، ثامر ياسر (2005). تسويق الخدمات الصحية. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

- الجزائري، صفاء محمد، ومحمد، على غباش، وشتيت، بشرى عبد الله (2008). " قياس وتقييم جودة الخدمات الصحية: دراسة تطبيقية في مستشفى الفيحاء العام، البصرة". مجلة دراسات إدارية.
- الجريري، صالح عمرو. (2009). قياس جودة الخدمات الصحية دراسة ميدانية لآراء عينة من الزبائن المرضى المتعاملين مع المستشفيات الخاصة في محافظة عدن. مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية - جامعة عدن - كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، صفحة 44: 59.
- جوابرة، نشأت نافز راشد (2016)، تقييم جودة الخدمات الطبية المقدمة في الخدمات الطبية العسكرية من وجهة نظر متلقي الخدمة (وسط وجنوب الضفة الغربية). (رسالة ماجستير)، جامعة القدس: فلسطين.
- حرساني، حسان محمد نذير، (1990)، إدارة المستشفيات. الرياض: معهد الإدارة العامة.
- الخطيب، سميرة كامل (2018). إدارة الجودة الشاملة والأيزو مدخل معاصر) سمير كامل الخطيب، المحرر)، كلية الإدارة والاقتصاد.
- خلاف، نجوى (2005). الحالة الصحية والخدمات الصحية في مصر: دراسة تحليلية للوضع الراهن ورؤى مستقبلية (جمعية التنمية الصحية والبيئة، المحرر).
- السريحي، حسن عواد وعبد العزيز النهاري. \_\_ مقدمة في مناهج البحث العلمي. \_\_ جدة: دار خلود، 2002. \_ ص 218.
- السيد، على مجاهد، والشافعي، ياسر زكريا، 2019، استخدام نظام التكاليف على أساس النشاط الموجه بالوقت لتحسين في قياس تكلفة الخدمات الصحية/ دراسة ميدانية، مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، ص (15).
- الشهري، حاتم بن علي (2021). مدى رضا المراجعين عن الخدمات الصحية المقدمة بمراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض. المجلة العربية للإدارة مجلد 41 العدد 3، صفحة 385: 406.
- شمخي، فرح ناظم. (2021). تأثير تكاليف الجودة في تحسين جودة الخدمات الصحية. مجلة دراسات محاسبية ومالية المجلد (16) العدد (54)، صفحة 27:49.
- الصباغ، معاذ، وبدر، فاطمة، 2020، نظرية المنظمة، الجامعة الافتراضية السورية، ص (5).
- العابد، محمد. (2011). تقييم جودة الخدمات الصحية. مجلة دفاقر اقتصادية - جامعة عاشور زيان الجلفة - الجزائر، صفحة 170: 184.
- التعليمي العراقي. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد السادس والخمسون، صفحة 121: 143.
- عبيدات، محمد (وآخرون): البحث العلمي مفهومة أدواته واساليبه-2000ص219
- عطوي، جودت عزت، 2009 أساليب البحث العلمي مناهجه، أدواته، طرقه الإحصائية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ص 99.
- العجلوني، موسى طه، (1989)، إدارة المعلومات والسجلات الطبية. عمان: المطبعة النموذجي.
- العمري، عدنان عبد القادر حسين. (2018). قياس امكانية تطبيق الادارة المالية في المستشفيات الاردنية الخاصة: دراسة ميدانية. الاردن: جامعة اليرموك -كلية الاقتصاد والعلوم الادارية.

- العزاوي: محمد عبد الوهاب "إدارة الجودة الشاملة"، دار السير للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2005.
  - العساف، عساف (1994)، مفهوم الجودة في الخدمات الصحية، مؤسسة الأبحاث الجامعية، وكالة الإنماء الدول، عمان، الأردن.
  - العواودة، وليد مجلي، والصمادي، زياد محمد. (سبتمبر، 2018). تفعيل دور الإدارة المالية في المستشفيات العامة والخاصة في محافظتي إربد، والمفرق في الأردن: دراسة ميدانية. المجلة العربية للإدارة، مج 38. ع 3، صفحة 73:53.
  - غريب، محمد سيد أحمد، الإحصاء والقياس في البحث الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، 1989 ص 43
  - لزم، مبارك، (2020) إدارة الجودة الشاملة واستراتيجية المنظومة الأمنية، مطابع الهاشمية الحديثة للأوفيس، اليمن.
  - لينده، فليس، (2011)، واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الأداء المتميز دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. (رسالة دكتوراه)، جامعة أحمد بوقره: الجزائر.
  - المحياوي، قاسم نايف (2006)، إدارة الجودة في الخدمات. دار الشروق: عمان.
  - مخيمر، عبد العزيز، والطعامنة، محمد (2003)، (الاتجاهات الحديثة في إدارة المستشفيات- المفاهيم التطبيقية). المنظمة العربية للتنمية الإدارية: القاهرة.
  - مرسلي، أحمد، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2005، ص 197-198
  - النعيمي. محمد عبدالعال، وآخرون (2009)، "إدارة الجودة المعاصرة مقدمة في إدارة الجودة الشاملة للإنتاج والعمليات والخدمات"، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
  - هاشم، صبيحة قاسم، 2015، نظريات هيكل التمويل الحديثة: تطبيق عملي لنظرية الالتقاط ودورة حياة الشركة/ بحث تحليلي لهيئة من الشركات الأجنبية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية مجلد (21، عدد(83)، ص (69)
- المراجع الأجنبية:

- World Health Organization, (2006), Quality of care: a process for making strategic choices in health systems, Geneva.
- WHO? (2012), making health services adolescent friendly.
- Aduo-AdjeI. (2015). Patients Satisfaction with Quality Healthcare in Ghana: A Comparative Study between Uni- versity of Ghana and University of Cape Coast Hospitals .Ghana: University of Ghana.

Doi: [doi.org/10.52133/ijrsp.v4.37.9](https://doi.org/10.52133/ijrsp.v4.37.9)

## أثر استراتيجية التعلم الذاتي على تنمية مهارات التفكير الناقد في مادة كيمياء 4

### The effect of self-learning strategy on developing critical thinking skills in Chemistry 4

إعداد الباحثة/ نادية عبيد الله علي أبو زاهره

ماجستير مناهج وطرق التدريس، كلية الدراسات العليا التربوية، جامعة الملك عبد العزيز.

ثانوية صفية بنت عبد المطلب، جدة، المملكة العربية السعودية

Email: [nabuzaherah@gmail.com](mailto:nabuzaherah@gmail.com)

#### الملخص:

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر استراتيجية التعلم الذاتي على تنمية مهارات التفكير الناقد في مادة كيمياء 4. ونظراً لندرة الدراسات التي تربط التعلم الذاتي بالتفكير وأنواعه حسب علم الباحثة فقد تكون هذه الدراسة إضافة متواضعة إلى مكتبة البحوث العربية والتي يمكن أن يستفاد من الإطار النظري فيها، وقد تكون منطلقاً لدراسات أخرى حول التعلم الذاتي أو مهارات التفكير الناقد أو مهارات التفكير الأخرى. هذا من الناحية النظرية أما من الناحية التطبيقية فقد تسهم هذه الدراسة في حل مشكلة انخفاض التحصيل لدى الطلاب، كما توجد حل لمشكلة انخفاض مهارات التفكير لدى الطلاب، وقد تشجع المعلمين والتربويين على استخدام طريقة التعلم الذاتي. ولتحقيق هدف الدراسة استخدمت الباحثة المنهج شبه التجريبي الذي يدرس أثر المتغير المستقل على المتغير التابع وذلك عن طريق استخدام التصميم القائم على مجموعتين إحداهما تجريبية والأخرى ضابطة، وتكون مجتمع الدراسة من طالبات الصف الثالث ثانوي طبيعي من ثانوية صفية بنت عبد المطلب بجدة لعام 1442-1443 هـ. أما عينة البحث فتكونت من 60 طالبة تتوزع في شعبتين: شعبة (3) وعددهن (30) طالبة وتمثل المجموعة التجريبية وشعبة (4) وعددهن (30) طالبة وتمثل المجموعة الضابطة. واستخدمت الباحثة لتطبيق البحث اختبار تم تصميمه من قبل الباحثة لقياس مهارات التفكير الناقد في مادة الكيمياء. وتوصلت إلى فاعلية استراتيجية التعلم الذاتي في تنمية مهارات التفكير الناقد في مادة الكيمياء حيث توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند  $\alpha \leq 0.05$  لصالح المجموعة التجريبية. وأوصت الباحثة بضرورة استخدام استراتيجية التعلم الذاتي في التدريس، عقد دورات للمعلمين حول التعلم الذاتي. تفعيل أسئلة التفكير الناقد في كتاب الطالبة ومصادر الفصول المرفقة مع كتب العلوم والتي تحتوي على مهارات التفكير الناقد.

**الكلمات المفتاحية:** التعلم الذاتي، التفكير الناقد، كيمياء 4.

## The effect of self-learning strategy on developing critical thinking skills in Chemistry 4

### Abstract:

The study aimed to know the effect of the self-learning strategy on developing critical thinking skills in chemistry 4. To achieve the goal of the study, the researcher used the quasi-experimental approach, and the study population consisted of third grade natural secondary students from Safia Bint Abdul Muttalib High School in Jeddah for the year 1442-1443 AH. As for the research sample, it consisted of 60 female students divided into two divisions: Division (3), whose number is (30) students, representing the experimental group, and Division (4), whose number is (30), representing the control group. To apply the research, the researcher used a test designed by the researcher to measure critical thinking skills in chemistry. And it reached the effectiveness of the self-learning strategy in developing critical thinking skills in chemistry, where there are statistically significant differences at  $\alpha \leq 0.05$  in favor of the experimental group. The researcher recommended the necessity of using the self-learning strategy in teaching, holding courses for teachers on self-learning. Activating critical thinking questions in the student's book and the chapter resources attached to science books that contain critical thinking skills.

**Keywords:** Self-learning, Critical thinking, Chemistry 4.

### 1. المقدمة:

يعتبر التعليم من أهم مظاهر التقدم والرفي في أي مجتمع؛ لذا تسعى الدول إلى الاهتمام به وتطويره بما يتماشى مع الثورة المعرفية والتدفق المعلوماتي المتسارع في هذا العصر؛ حيث رُصدت الميزات والضعف للاهتمام بهذا المجال وتطويره. ولا تختلف المملكة العربية السعودية في اهتمامها بالتعليم عن غيرها من الدول فقد جعلته من أولوياتها في رؤية 2030 ذلك من خلال برنامج تنمية القدرات البشرية الذي يسعى إلى أن يمتلك المواطن قدرات تمكنه من المنافسة عالمياً وتطوير المهارات الأساسية ومهارات المستقبل وتنمية المعارف. (رؤية 2030).

ولأن الطالب محور العملية التعليمية فقد اهتمت الدول ببناء هذا الطالب وتنميته ليس من ناحية المعرفة فحسب، بل من جميع النواحي، فلم تعد المعرفة غاية بحد ذاتها بل أصبح من المهم توظيف تلك المعرفة بما يتماشى مع التقدم المعرفي والتكنولوجي لذا أصبح من المهم الانتقال بالطالب من مرحلة الحفظ والتلقين إلى مراحل أعلى أكثر ارتباطاً بحياته وواقعه،

فقد أشار الخوالدة (2015) أنه: "نتيجة للنمو المعرفي الهائل، والتطور الكبير في مجال الاتصالات الذي أدى إلى زيادة المعلومات والتعدد في أهداف التعلم التي لم تعد مقصورة على نقل المعارف إلى الطلبة، وخزن للمعلومات، أو تدريبهم على بعض المهارات المحدودة، بل أصبح الأسلوب الحديث في طرائق التدريس الذي يركز على تنمية شخصية الطلبة ليصبحوا قادرين على ممارسة عمليات التفكير العليا والتحليل والتصنيف والترتيب، والتقويم ووصولاً إلى التفكير الناقد وإصدار الحكم واتخاذ القرارات المناسبة، لتحقيق مخرجات تعليمية مرغوب بها لدى المتعلمين في المراحل التعليمية المختلفة).

"ويرى ديبونو Debono أنه يمكن تعليم التفكير مثل تعلم أي مادة دراسية أخرى، وأن مهارة التفكير يمكن أن تتحسن بالتدريب والمران". (غانم، محمود محمد، 2004، ص. 39). كما أكد غانم أن مستوى التعقيد في التفكير يعتمد بصورة أساسية على مستوى الصعوبة والتجديد في المهمة المطلوبة أو المثير، وبذلك يمكن أن نحدد ثلاث مستويات للتفكير:

المستوى الأول: فوق المعرفي *Cognitive Meta* ويشمل مهارات التخطيط والمراقبة والتقييم. المستوى الثاني: معرفي *Cognitive* ويشمل عمليات التفكير الناقد وحل المشكلات واتخاذ القرار والتفكير الإبداعي. المستوى الثالث: مهارات التفكير الأساسية *Basic thinking skills* مثل: التصنيف، المقارنة والملاحظة.

وتتنوع أنماط التفكير ومهاراته ما بين التفكير التأملي والإبداعي وحل المشكلات وكذلك التفكير الناقد مجال البحث. حيث يعد التفكير الناقد من الأهداف ذات الأهمية التي يجب أن يسعى تدريس العلوم لتحقيقها، وكذلك استخدام الاستراتيجيات التدريسية على مواجهة المشكلات والمواقف الحياتية المختلفة لتنميتها. (Pough et al.1999).

فالتفكير الناقد وحل المشكلات نزعة لدى الفرد تجعله يتصرف بطريقة ذكية عند مواجهة موقف أو مشكلة ما عندما تكون الإجابة أو الحل غير متوافر في بنيته المعرفية؛ إذ قد تكون المشكلة على هيئة موقف محير أو لغز أو موقف غامض، وهي تشير ضمناً إلى توظيف السلوك الذكي عندما لا يعرف الفرد الإجابة أو الحل المناسب. (Costa, 2015).

وعليه، فتنمية التفكير الناقد يمكن أن تساعد المتعلم على إصدار الحكم السليم على الحقائق والتحقق من صحتها مكوناً نمطاً لشخصيته يتصف بالذكاء في مواجهة مشاكل الحياة المعقدة، مع الاعتماد على النفس في الوصول إلى أوجه التناقض وتقديم البراهين الضرورية لأية ادعاءات وحجج غامضة، مع تحديد مصادقية الحقائق والمعلومات والحجج الغامضة. (عميرة، واحمد، 2016).

والتفكير الناقد ليس قديماً فقد شهدت فترة الثمانينات من القرن العشرين اهتماماً مكثفاً في الأوساط التربوية بالتفكير الناقد، حيث دعت مجلة التربية الأمريكية في مؤتمراتها إلى دعم هذا النوع من التفكير ومحاولة الاهتمام به من قبل التربويين والمؤسسات التربوية، ويوضح (نيكرسون Nickerson) أن أهمية تعلم التفكير الناقد تكمن في مساعدة الأفراد على التكيف بدرجة أكبر مع غيرهم، حيث إن المجتمع يتغير بدرجة سريعة. (شنة، 2014).

ونظراً لأهمية التفكير الناقد فقد حرصت وزارة التعليم على تضمين كتب التعليم مهارات التفكير الناقد وقد أكدت ذلك دراسة كل (من الجبر وعمر، 2016؛ الشهري، 2021).



فتتمية التفكير هدف من أهداف التدريس في جميع المقررات لا سيما مقررات العلوم الطبيعية التي تعتمد على استخدام أنماط التفكير العليا، وحتى نصل إلى هذه المرحلة لا بد من تغيير طرق التدريس واستراتيجياته واستخدام استراتيجيات تساعد الطالب على التفكير.

"ولاستراتيجيات وطرائق التدريس أثر واضح في تنفيذ محتوى المناهج وتحقيق أهدافه فهي توضح الخطوات والمهارات والمعارف المقصودة التي يؤديها المدرس لتحقيق أهداف تعليمية معينة بأسهل السبل الممكنة، فضلاً عن انها تقلل النفقات والوقت". (الخرجي، 2011، ص.172).

وقد أشارت عبد الأمير (2016) إلى " أن استعمال طريقة التدريس المناسبة وإعداد المنهج الجيد وتوفير الوسائل التعليمية المناسبة وممارسة الأنشطة التعليمية في تدريس (مادة الكيمياء) للصف الاول المتوسط من شأنها أن ترفع مستوى تحصيل الطالبات وتزيد من تفكيرهن وكذلك توظيف ما درسن وتعلمن في مواقف جديدة".

وقد ظهرت طرق واستراتيجيات تدريس متنوعة مثل التعلم التعاوني، والتعلم الذاتي والتعلم القائم على المشاريع وغيرها كثير لذلك يجب على المعلم أن ينوع ما بين طرق التدريس واستراتيجياته بما يحقق أهدافه التربوية ويبني شخصية المتعلم بطريقة تفكيره.

ويتميز التعلم الذاتي عن غيره من أنواع التعليم في أنه يعطي الفرصة للمتعلم أن يتعلم وفق احتياجاته وقدراته. ومن هنا نجد أن أهمية التعلم الذاتي تكمن في أنه يحقق لكل طالب التعلم المناسب لاتجاهاته وميوله وقدراته وسرعته الخاصة به في التعلم، وهذا يعود إلى أنه يجعل لهذا الطالب دوراً إيجابياً ونشطاً في التعلم، متحملاً مسؤولية تعليم نفسه بنفسه، ومتدرباً على حل المشكلات من خلال إيجاد بيئة تعليمية خصبة للإبداع مراعية للفروق الفردية بين الطلاب، وتوفر تحكم ملائم في وقت التعلم ومكانه وأدواته وأساليبه ومحتواه، وتساعدهم على مراقبة أدائهم بأنفسهم وتقييمه. وقد أكد ذلك كل من (العبيد والشايع، 2020؛ نيلسون Nilson، 2013). وإن اكتشاف الطالب للمعلومة بنفسه أدهى إلى بقائها في ذهنه واستدعائها عند الحاجة كما أكد ذلك أوزبل في نظريته التعلم ذو المعنى. (العتوم وآخرون، 2020). ونظراً لأهمية التعلم الذاتي فقد اهتمت وزارة التعليم بتضمين مهارات التعلم الذاتي في كتب التعليم العام كما أكد ذلك الحربي (2018) في دراسته للكشف عن مدى تضمين مهارات التعلم الذاتي في كتاب الكيمياء للصف الثالث ثانوي نظام المقررات في السعودية.

### 1.1. مشكلة الدراسة:

أشارت دراسة كل من (الحدابي والأشول، 2012، الربيعي وآخرون، 2019، وخماد، 2021) إلى انخفاض مهارات التفكير عند الطلاب وعزو ذلك إلى عزوف أغلب المدرسين والمدرسات عن اتباع طرائق تدريسية حديثة التي تساعد بدورها في رفع تحصيل الطلبة وزيادة تفكيرهم في مادة الكيمياء. وقد أوصت الدراسات المذكورة بدراسة استراتيجيات تدريس حديثة وتأثيرها على أنواع التفكير المختلفة. كما أوصى مؤتمر دور الجامعات في خدمة المجتمع وترسيخ القيم (الإسكندرية، 2020) بأهمية تنمية مهارات التفكير الناقد لدى الشباب لمواجهة انتشار الشائعات ومجابهة الفكر المتطرف، وتطوير إستراتيجيات التعليم والتعلم. وقد حثت وركزت الكثير من المؤتمرات ضرورة التجديد، واعتماد الطرائق والأساليب التدريسية الحديثة،



ومنها المؤتمر العلمي المُنعقد في (الجامعة المستنصرية) كلية التربية الأساسية/ في العام 2001 الذي أكد على ضرورة اعتماد طرائق، وأساليب تدريسية (تعليمية) حديثة من أجل تقليل الصعوبات في تدريس الموضوعات ذات المفاهيم المتشعبة (حسن وآخرون، 2016).

واستجابة لهذه التوصيات جاءت هذه الدراسة لمعرفة أثر استخدام استراتيجيات التعلم الذاتي على تنمية مهارات التفكير الناقد في مادة كيمياء 4 لدى طالبات الصف الثالث ثانوي طبيعي وذلك من خلال الإجابة على السؤال التالي:

ما فاعلية استخدام استراتيجيات التعلم الذاتي على تنمية مهارات التفكير الناقد في مادة كيمياء 4 لدى طالبات الصف الثالث ثانوي طبيعي بثانوية صفية بنت عبد المطلب بجدة؟

ويندرج تحته السؤال التالي:

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطي درجات طالبات المجموعتين التجريبية والضابطة في تطبيق اختبار مهارات التفكير الناقد في مادة كيمياء 4؟

### 2.1. فرضيات الدراسة:

تسعى الباحثة للتحقق من الفرضية التالية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطي درجات طالبات المجموعتين التجريبية والضابطة في تطبيق اختبار مهارات التفكير الناقد في مادة الكيمياء

### 3.1. هدف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى معرفة فاعلية استخدام استراتيجيات التعلم الذاتي على تنمية مهارات التفكير الناقد في مادة كيمياء 4 لدى طالبات الصف الثالث ثانوي.

### 4.1. أهمية الدراسة:

#### 1.4.1. الأهمية النظرية:

- قد توفر هذه الدراسة إضافة متواضعة إلى مكتبة البحوث العربية والتي يمكن أن يستفاد من الإطار النظري فيها.
- قد تكون منطلقاً لدراسات أخرى حول التعلم الذاتي أو مهارات التفكير الناقد أو مهارات التفكير الأخرى.

#### 2.4.1. الأهمية التطبيقية:

- قد تسهم في حل مشكلة انخفاض التحصيل لدى الطلاب.
- قد توجد هذه الدراسة حل لمشكلة انخفاض مهارات التفكير لدى الطلاب.
- قد تشجع المعلمين والتربويين على استخدام طريقة التعلم الذاتي.

## 5.1. حدود الدراسة:

- الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على معرفة أثر استخدام استراتيجية التعلم الذاتي على تنمية مهارات التفكير الناقد. في مادة كيمياء 4.
- الحدود البشرية: طالبات الصف الثالث ثانوي طبيعي بثانوية صفية بنت عبد المطلب بمدينة جدة.
- الحدود المكانية: ثانوية صفية بنت عبد المطلب بجدة.
- الحدود الزمانية: الفصل الدراسي الثاني من عام 2021-2022

## 6.1. مجتمع الدراسة وعينها:

تمثل مجتمع الدراسة في طالبات الصف الثالث ثانوي طبيعي بثانوية صفية بنت عبد المطلب وتم اختيار عينة الدراسة قصدياً بسبب تدريس المعلمة لهن وتتكون العينة من (60) طالبة تنوزع في شعبتين: شعبة (3) وعددهن (30) طالبة وتمثل المجموعة التجريبية وشعبة (4) وعددهن (30) طالبة وتمثل المجموعة الضابطة.

## 7.1. مصطلحات الدراسة:

التعلم الذاتي: هو أسلوب التعلم الذي يستخدم فيه الفرد من تلقاء نفسه الكتب والآلات التعليمية أو غيرها من الوسائل، ويختار بنفسه نوع ومدى دراسته ويتقدم فيها وفقاً لمقدرته دون مساعدة مدرس. (بدوي، 1978). وعرفه زيتون (1999): هو الأسلوب الذي يمر به المتعلم على المواقف التعليمية المتنوعة بدافع من ذاته وتبعاً لميوله ليكتسب المعلومات والمهارات والاتجاهات مما يؤدي إلى انتقال محور الاهتمام من المعلم إلى المتعلم، ذلك أن المتعلم هو الذي يقرر متى وأين يبدأ ومتى ينتهي وأي الوسائل والبدائل يختار ثم يصبح مسؤولاً عن تعلمه وعن النتائج والقرارات التي يتخذها. (ص.7).

وتعرفه الباحثة إجرائياً: بأنه نشاط مقصود يقوم به المتعلم من تلقاء نفسه، يستخدم فيه مصادر التعلم المختلفة، ليحقق أهداف التعلم ويتم أثناء تعلمه تنمية مهارات التفكير الناقد لديه كل ذلك تحت إشراف المعلم.

التفكير الناقد (Thinking Critical) عرفه (Ennis, 1985) بأنه "تفكير تأملي ومعقول يركز على اتخاذ قرار بشأن ما نصدقه ونؤمن به أو ما نفعله وما يتطلبه ذلك من وضع فرضيات وأسئلة وبدائل خطط للتجريب. (Ennis, 1985, p:44)، وعرفه (الوقفي، 2003) بأنه: "نمط من التفكير قوامه فحص الحلول المعطاة لمشكلة ما لبيان ما إذا كانت هذه الحلول مقبولة ومنطقية ومتسقة مع المعطيات المعروفة في ميدان المشكلة". (ص. 507).

## 2. الإطار النظري:

### أولاً: التعلم الذاتي:

إن فكرة التعلم الذاتي ليست جديدة لأنها مرتبطة باستقلالية المتعلم، ولكن تم تمييزها مؤخراً واكتسبت مزيداً من الاهتمام على مدار العقد الماضي.

ويختلف التعلم الذاتي عن التعلم التقليدي الذي يتم وجها لوجه من حيث الحرية التعليمية ومن حيث فرصة الاختيار التي يدعمها الدافع الذاتي للمتعلمين وفضولهم. إن التعلم الذاتي أو التعلم الموجه ذاتياً هو استراتيجية تمكن المتعلمين من تحمل مسؤولية عملية التعلم الخاص بهم تتضمن استراتيجيات احتياجات التعلم، تحديد أهداف التعلم، وكذلك تقييم نتائج التعلم الإلكتروني. فالتعلم الذاتي يوفر فرصة للتعلم وفق احتياجات المتعلمين واهتماماتهم الأكاديمية، مما يساهم في إيجاد بيئة خصبة من الإبداع والتحفيز. (العصيمي، 2021).

#### أهداف التعلم الذاتي:

يرى الصيفي (2009) أهداف التعلم الذاتي هي: اكتساب مهارات وعادات التعلم المستمر لمواصلة تعلمه الذاتي بنفسه، يتحمل الفرد مسؤولية تعليم نفسه بنفسه، المساهمة في عملية التجديد الذاتي للمجتمع، بناء مجتمع دائم التعلم، تحقيق التربية المستمرة مدى الحياة.

#### مبادئ التعلم الذاتي:

من أهم المبادئ التي تحكم التعلم الذاتي كما يوضحها (Gunn, A & Pitt, S(2003): إتقان التعلم -التوجيه الذاتي للمتعلم- الفروق الفردية - تحديد الأهداف السلوكية- التغذية الراجعة والتعزيز الفوري- السرعة الذاتية للمتعلم -إيجابية المتعلم ومشاركته في التعلم. لتنوع في مصادر التعلم وأساليبه تحليل المهمات - استمرارية التقييم وشموليته.

#### مبررات التعليم الذاتي:

مبررات تعليمية: ومنها عدم قدرة المناهج الدراسية بمعظم الدول النامية على تلبية احتياجات الأفراد، وكذلك الاعتماد على طرق التدريس التقليدية التي تؤكد على الحفظ وتهمل مستويات التعليم العليا، وهنا يكمن دور وأهمية التعلم الذاتي في التغلب على تلك المشكلات وخاصة في مراحل التعليم العالي.

مبررات اقتصادية: حيث يستطيع الفرد مواصلة تعلمه أثناء مزاولة عمله فلا يتأثر دخله بشكل سلبي بسبب التعليم.

#### أساليب التعلم الذاتي:

ذكر (المرشد، 2017 نقلا عن سعودي، 1999) عدد من أساليب التعلم الذاتي منها:

التعليم المبرمج، الحقايب التعليمية، خطة كيلر، نظام التعليم الشخصي، الموديولات التعليمية، التعليم الذاتي باستخدام الحاسب الآلي، التعليم الذاتي عن طريق شبكة الاتصالات والمعلومات والإنترنت. ويعتبر أسلوب الموديولات التعليمية من أكثر الأساليب التي استخدمت في التدريس في الفترة الأخيرة.

#### تعريف الموديولات التعليمية:

يعرف الموديول التعليمي بأنه وحدة تعليمية صغيرة مستقلة بذاتها ضمن مجموعة منظمة متتابعة من الوحدات التعليمية الصغيرة، مخطط لها بعناية لتحقيق أهداف محددة، وتحتوي مجموعة من التوجيهات، والخبرات، والنشاطات المتنوعة، ووسائل التقويم،

التي تمكن المتعلم من التحصيل، والتعلم الذاتي وفق قدراته واستعداداته في زمن غير محدد يتوقف على أهداف الوحدة ومحتواها. (المرشد، 2017 نقلا عن سعودي، 1999) ويلاحظ من تعريف أسلوب الموديلات أنه: تصور مقترح قائم على إستراتيجية التعلم الذاتي في تنمية الوعي البيئي تعليمي وهو عبارة عن وحدة تعليمية صغيرة ضمن مجموعة وحدات تشكل برنامج يضم مجموعة متنوعة من الأنشطة التعليمية يختار المتعلم منها ما يناسب قدراته وإمكاناته.

### المكونات الأساسية للموديول التعليمي:

هناك عناصر أساسية يتكون منها كل موديول، والتي تتمثل فيما يلي: عنوان الموديول، تعليمات الموديول، مقدمة الموديول، أهداف الموديول، الاختبار القبلي التشخيصي، المحتوى، الاختبار البعدي، قراءات إضافية.

### أسس يجب مراعاتها عند إعداد الموديولات التعليمية:

اتباع الأسلوب المنهجي، والأخذ بمدخل النظم، الموديولات التعليمية مكثفة بمكوناتها وتخدم أغراض التعلم الذاتي، تفريد التعلم، تحقيق مبدأ التعلم الهادف بصياغة الأهداف صياغة سلوكية، تنوع الخبرات وتعدد الوسائل، مشاركة وإيجابية المتعلم، وجود استراتيجية معينة في التقييم- مميزات استخدام الموديولات التعليمية. (المرشد، 2017).

نتيجة للتطورات التربوية الحديثة، وتطبيق التعليم والتعلم الذاتي، اتجه بعض التربويين إلى استخدام الموديولات التعليمية باعتبارها أكثر أساليب التعلم الذاتي فائدة من الناحية العملية. (الفتلاوي، 2004).

### ثانياً: التفكير الناقد:

وردت العديد من التعريفات للتفكير الناقد والتي تضمنت أهم مهاراته، وقد تعددت هذه التعريفات نظراً لاختلاف المنطلقات النظرية لهؤلاء الباحثين فمن المحاولات الأولى في تعريف التفكير الناقد تعريف ديوي (Dewey John) (في عام 1938) بأنه: تفكير انعكاسي (Reflective) يرتبط بالنشاط والمثابرة، وهو تفكير حذر بالمعتقدات أو بالمعتقدات أو بالمعتقدات أو بالمعتقدات أو بالمعتقدات، حقيقية تدعمها بالاستنتاج. كما يرى جون ديوي أن التفكير الناقد بشكل عام يشمل التقييم للقيم، ومدى الثقة بالقضايا أو الفرضيات، ويقود إلى حكم أو اتجاه مدعوم بالعمل. (الربضي، 2004). وذكر الطيب (2021) أن نورس (Norris) (1985) يعرفه على أنه مجموعة من الاعتبارات المتعددة التي توجه المتعلم لأخذ وجهات نظر الآخرين بعين الاعتبار، وتوجهه للبحث عن وجهات نظر بديلة، بهدف تكوين وجهة نظر خاصة به.

وعرف بول (Paul) (1995)، التفكير الناقد على أنه يعني تصحيح التفكير في مسعى المعرفة المعنوية والموثوقة حول العالم. فيما يرى باير (Bayer) (1998)، أن التفكير الناقد يتضمن مجموعة من العمليات التي تستعمل منفردة أو مجتمعة، أو بأي تنظيم آخر، لكنه أكثر تعقيداً من مهارات التفكير الأساسية، فالتفكير الناقد من وجهة نظره، يبدأ بادعاء أو نتيجة معينة، حيث يسأل عن مدى صدقها، أو جدارتها، أو أهميتها، أو دقتها، كما يتضمن طرقاً للتفكير تدعم حكمه، ويؤكد أن التفكير الناقد ليس مرادفاً لصنع القرارات أو حل المشكلات أما أنيس (Ennis) (1998)، فيرى أن التفكير الناقد هو التفكير التأملّي والاستدلالي الذي يركز على اتخاذ القرارات. وذكر الطيب (2011) أن الباحث المعرفي ستيرنبرج (Sternberg) (2004)، فيشير إلى أن التفكير الناقد يتضمن مجموعة من العمليات العقلية ((الذهنية) والاستراتيجيات والتمثيلات التي يوظفها المتعلمون لحل المشكلات،

والعمل على صنع القرارات، وتعلم مفاهيم جديدة. ويشير ابوجادو ونوفل (2007) إلى أن "فيشر" عرف التفكير الناقد بأنه مجموعة من العمليات العقلية الذهنية والاستراتيجيات والتمثيلات التي يوظفها المتعلمون لحل المشكلات والعمل على صنع القرارات وتعلم مفاهيم جديدة.

أما فانج وليانج (2021) Fung & Liang فيشيران إلى أن التفكير الناقد قد برز بشكل متزايد كوسيلة تعليمية في القرن الحادي والعشرين، حيث أظهرت الأبحاث أنه يمكن أن يسهل عملية اكتساب مهارات التعلم لدى الطلبة وتعزيز الكفاءة العامة لديهم. علاوة على ذلك فهو يثري التفكير للمتعلم من خلال توسعة آفاق المتعلم إلى ما هو أوسع من الحفظ، وذلك عن طريق انخراط المتعلمين في التحليل الناقد للمادة التعليمية.

وقد تم التوصل بعد البحث إلى تعريف شامل لمفهوم التفكير الناقد لمستوى المرحلة الثانوية على النحو الآتي: نحن نفهم التفكير الناقد على أنه حكم منظم ذاتيا يهدف إلى التفسير، والتحليل والتقييم، والاستنتاج، وإلى جانب ذلك فإنه يهتم بشرح الاعتبارات المتعلقة بالأدلة والبراهين، والمفاهيم، والطرق والمقاييس والتي يستند إليها الحكم الذي تم التوصل إليه. ويعد التفكير الناقد أداة أساسية للاستقصاء، وضمن هذا المفهوم فإن التفكير الناقد يعد قوة تحريرية في مجال التربية، ومصدرا غنيا في حياة المرء الشخصية. (1998: Facione ,

#### خصائص التفكير الناقد:

أكد (الحلاق، 2007، والقحطاني، 2018) أن هناك العديد من الخصائص التي تميز التفكير الناقد منها:

إن التفكير الناقد يتكون من عمليات عقلية اعتمدت بشكل أساسي على المعلومات الواضحة، ومهارات عديدة وحقائق مثبتة أثناء مناقشة الموضوع الذي يدور حوله الحوار

يؤكد التفكير الناقد على تقبل وجهات نظر الآخرين والأخذ بها من أجل الحصول على نتائج مرضية.

توفير أسلوب المجادلة أثناء الحوار من أجل الوصول إلى استنتاج أو معيار محدد في عبارة أو مقترح مدعوم بدليل.

يشير التفكير الناقد من خلال طرحه لمشكلة معينة أمام المتعلم، لذا فمن واجب المتعلم أن يأخذ المشكلة بكامل جوانبها ولا يهمل جانب على حساب الجانب الآخر لكي يعطي النتائج بنفس القدر من الاهتمام من أجل فهم المشكلة بشكل أوضح.

اتخاذ مجموعة من المعلومات التي تم الوصول إليها من قبل المتعلم لكي يتم تحديد الإجراءات التي سوف تطبق فيها وفق معيار محدد التي من أهمها كيفية طرح السؤال التي تجعل المتعلم يصل إلى الحكم وفق المعايير التي تم تحديدها.

#### معايير التفكير الناقد :

هنالك عدد من المعايير التي يتم اللجوء إليها من أجل اتخاذ الأحكام حول مدى كفاءة التفكير الناقد والتعبير عنه، وهي بمثابة القواعد الأساسية التي ينبغي ملاحظتها والالتزام بها في تقويم عملية التفكير بشكل عام والتفكير الناقد بشكل خاص، وذكر ابو شعبان (2010) أبرز هذه المعايير وهي:

الوضوح: Clarity هذا المعيار من أهم معايير التفكير الناقد باعتباره المفتاح الرئيسي لباقي المعايير الأخرى، لهذا فإن العبارة إن لم تكن مكتوبة بشكل واضح فليس بمقدرة الفرد معرفة المعنى المقصود من كلام الشخص الثاني وبالتالي فليس بمقدرة الفرد الحكم عليها.

الصحة: Accuracy: يجب أن تكون العبارة المطروحة واضحة وموثوقة، ففي بعض الأحيان تكون العبارة المطروحة مكتوبة بطريقة واضحة وأحيانا تكون بصورة خاطئة.

الدقة: Precision ونعني بها التفكير بموضوع ما والتعبير عنه واصدار الحكم عليه بدون زيادة أو نقصان.

الربط بالموضوع أو العلاقة بالموضوع: Relevance: يقصد به مدى العلاقة التي تربط بين السؤال أو الحجة من خلال ربطها بموضوع المشكلة المطروحة.

العمق: Depth وتشير إلى الفكرة المطروحة التي تحتاج إلى التوسع في الحلول من أجل الوصول إلى حل يتناسب مع المشكلة.

اتساع الأفق: Breadth تشير إلى أن التفكير الناقد يجب أن يتصف بالشمولية لكي يشمل جميع جوانب المشكلة.

المنطق: Logic ويشير إلى أن يكون حل المشكلة أكثر منطقية بسبب المعيار المستخدم، لأن المعيار الذي استند إليه يعتمد على نوعية التفكير، والتفكير المنطقي هو تنظيم الأفكار وتسلسلها وترابطها بطريقة تؤدي إلى معنى واضح أو نتيجة مستندة على حجج معقولة.

#### خطوات تنمية التفكير الناقد:

تسير عملية تعليم التفكير الناقد بخطوات متعددة كما أشار إليها بورسلي وابو اسعد (2017):

● الدافعية: تشير إلى خلق الانتباه نحو التفكير، الذي بدوره يؤثر على الوقت الذي يقضيه المتعلم في التفكير، فيتولد لديه حب الاستطلاع ومعرفة الأسباب نتيجة الأسئلة الذهنية المتكررة بعيدا عن العواطف، لكيلا تؤثر على النتائج والاستمرار في التفكير من أجل الوصول إلى نتائج مرضية.

● البحث عن المعلومة: تشير هذه الخطوة إلى معرفة مجموعة الخبرات التي يملكها المتعلم، فهذه الخطوة تتطلب توفير مجموعة من الأنشطة، ومعرفة المفاهيم، وتحديد المصادر وكيفية استخدامها من أجل الحصول على حل التناقض الذي يحدث لدى المتعلم.

● ربط المعلومات: وتشير إلى تحديد الروابط التي تقرب المعلومات الجديدة مع المخزون المعرفي لدى المتعلم، لكي يستطيع المتعلم أن يطرح الأسئلة التي تتوارد في ذهنه من أجل التخلص من الفجوة وبالتالي الحصول على النتيجة.

● التقويم: وتشير إلى ثلاثة أقسام وهي: الوصول إلى حلول مؤقتة، وبعدها يحدث تقويم النتائج التي تم الحصول عليها من خلال العمل على تحليل المعرفة التي تم اكتسابها وما مدى تطابقها مع الحل الذي تم الحصول عليه، وبعد ذلك يحصل التقويم وقبول الحل الذي تم الوصول إليه وفق المحك الذي تم وضعه.

التعبير: وتشير هذه الخطوة إلى تعبير المتعلم عن رأيه في الحلول التي تم التوصل لها، فيصبح لديه القدرة على النقد وتعديل الحل وفق المعلومات الجديدة.

التكامل: وتشير إلى تكامل نظرة الفرد الشخصية حول الموضوع المطروح ومقارنته مع كمية المعلومات والتي تكون متواجدة لديه، لذا فيشعر المتعلم بالرضى حول الوصول إلى الحل المناسب، والتخلص من التناقضات، لكي تتولد لديه مجموعة من التحديات الجديدة لكي يحصل التفكير الناقد.

### مهارات التفكير الناقد:

قام فاشيون وفاشيون (1995) Fashion & Fashion بتحديد خمس مهارات للتفكير الناقد:

مهارة التحليل: Analysis Skill يقصد بالتحليل تحديد العلاقات ذات الدلالات المقصودة والفعلية بين العبارات والأسئلة والمفاهيم والصفات والصيغ الأخرى للتعبير عن اعتقاد، أو حكم أو تجربة أو معلومات أو آراء، وتتضمن مهارة التحليل مهارات فرعية إذ يعد الخبراء أن فحص الآراء واكتشاف الحجج وتحليلها ضمن مهارات التحليل الفرعية وتضمنت هذه المهارة 6 فقرات.

مهارة الاستقراء (Induction Skill): يقصد بهذه المهارة أن صحة النتائج مرتبطة بصدق المقدمات، ومن الأمثلة على هذه المهارة الإثباتات العلمية والتجارب، وتعد الإحصاءات الاستقرائية استقراء، حتى لو كان هذا الاستقراء مبني على تنبؤ أو احتمال، كما يتضمن الاستقراء الدالات والأحكام التي يصدرها الشخص بعد الرجوع إلى موقف أو أحداث، وتضمنت هذه المهارة 6 فقرات.

مهارة الاستدلال (Inference Skill): تشير هذه المهارة إلى ممارسة مجموعة من العمليات التي تعتمد على توليد الحجج والافتراضات والبحث عن أدلة والتوصل إلى نتائج، والتعرف إلى الارتباطات والعلاقات السببية، وتضمنت هذه المهارة (12) فقرة.

مهارة الاستنتاج (Deductive Skill): تشير هذه المهارة إلى تحديد وتوفير العناصر اللازمة لاستخلاص النتائج المنطقية للعلاقات الاستدلالية المقصودة أو الفعلية من بين العبارات، أو الصفات أو الأسئلة، أو أي شكل آخر للتعبير. كما يقصد بالاستنتاج القدرة على خلق أو تكوين جدل أو نقاش من خلال خطوات منطقية، ومهارات الاستنتاج الفرعية هي: مهارة فحص الدليل، ومهارة تخمين البدائل، مهارة التوصل إلى استنتاجات، وتضمنت هذه المهارة (4) فقرات.

مهارة التقييم (Evaluation Skill): إن قياس مصداقية العبارات أو أية تعبيرات أخرى، ستصف فهم وإدراك الشخص، حيث ستصف تجربته، ووضعه وحكمه، واعتقاده، ورأيه، وبالتالي قياس القوة المنطقية للعلاقات الاستدلالية المقصودة أو الفعلية من بين العبارات، أو الصفات، أو الأسئلة، أو أي شكل آخر للتعبير. وتشمل مهارة التقييم مهارتين فرعيتين هما، تقييم الادعاءات، وتقييم الحجج، وتضمنت هذه المهارة (6) فقرات.

أهمية تعليم التفكير الناقد: ذكر جزي (1999) Guyz أن أهمية التفكير الناقد تكمن فيما يلي:

- يحسن قدرة المعلمين في مجال التدريس وإنتاج منجزات عملية قيمة ومسؤولة.



- يسهل قدرة المعلمين على إنتاج أنشطة تسمح لطلبتهم بممارسة هذه المهارات في الغرفة الصفية.
- يطور لدى المتعلمين تربية وطنية مثالية، وحسا عاليا بالمجتمع المحيط والتفاعل معه.
- يحسن من تحصيل الطلبة في المواد الدراسية المختلفة.
- يشجع المتعلمين على ممارسة مجموعة كبيرة من مهارات التفكير مثل: حل المشكلات، والتفكير المتشعب، والتفكير الإبداعي، والمقارنة الدقيقة، والمناقشة، والأصالة في إنتاج الأفكار، ورؤية ما وراء الأشياء (الرؤية المتفحصة الشاملة) والتحليل، والتقييم، والاستنتاج، والبحث، والاستدلال، واتخاذ القرارات الآمنة، والتنظيم، والمرونة والتواصل، والتفاوض الذكي مع الذات ومع الآخرين.
- يشجع على خلق بيئة صفية مريحة تنسم بحرية الحوار والمناقشة الهادفة.
- ينمي قدرة المتعلم على التعلم الذاتي والبحث والتقصي عن المعرفة الواضحة؛ لينعكس ذلك على إعلائه من قيمة ذاته ومنجزاته الخاصة به، ويجعل المتعلمين أكثر تقبلا للتنوع المعرفي وتوظيفه في سلوكهم الصفي الناجح.
- يكسب الطلاب القدرة على فهم الفروق الثقافية بين الحضارات، واستيعاب دور الأماكن الجغرافية في تشكيل الحضارة الإنسانية.
- يحول عملية اكتساب المعرفة من عملية خاملة إلى نشاط عقلي يؤدي إلى إتقان أفضل للمحتوى المعرفي، وفهم أعمق له على اعتبار أن التعلم إنما هو في الأساس عملية تفكير.
- يكسب الطلاب تعليقات صحيحة ومقبولة للموضوعات المطروحة في مدى واسع من مشكلات الحياة اليومية، ويعمل على تقليل الادعاءات الخاطئة.
- يؤدي إلى قيام الطلبة بمراقبة تفكيرهم وضبطهم مما يساعدهم في صنع القرارات في حياتهم.

### 3. منهجية الدراسة:

استخدمت الباحثة المنهج الإجمالي شبه التجريبي الذي يركز حول معرفة ما إذا كان للمتغير المستقل (التعلم الذاتي) أثر على المتغير التابع (تنمية التحصيل ومهارات التفكير الناقد) حيث يتيح المنهج التجريبي الكشف عن العلاقة السببية بين المتغيرات بناء على تصميم الموقف التجريبي. لذا استخدمت الباحثة التصميم القائم على مجموعتين تم اختيارهما بطريقة قصدية من مجتمع البحث إحداهما تجريبية تم تطبيق التعلم الذاتي معها والأخرى ضابطة تم تدريسها باستخدام الطريقة التقليدية.

#### 1.3. مجتمع البحث: طالبات ثانوية صفية بنت عبد المطلب.

2.3. عينة البحث: تم اختيار عينة البحث بشكل قصدي بسبب تدريس الباحثة للعينتين حيث تم اختيار شعبة 3 عينة تجريبية وشعبة 4 عينة ضابطة.

#### جدول (1) مجتمع البحث

مجتمع البحث	عينة البحث	إجراءات التدريس	أدوات البحث
	شعبة 3 عينة تجريبية	التعلم الذاتي	



طالبات ثانوية صفية بنت عبد المطلب التابعة لمكتب جنوب جدة.	شعبة 4 عينة ضابطة	التعليم التقليدي	• اختبار تحصيلي في مهارات التفكير الناقد في مادة كيمياء 4.
---	-------------------	------------------	--

### 3.3. أدوات البحث:

1-الاختبار تحصيلي: وقد تم إعداده بناء على جدول المواصفات، كما تحكيمه من قبل المختصين لقياس مهارات التفكير الناقد في مادة كيمياء 4 وتم إجراء التعديلات عليه بناءً على التعليمات المقدمة من المحكمين.

### 4.4. إجراءات البحث:

بعد مراجعة أداة الدراسة وإجراء التعديلات اللازمة شرعت الباحثة في تنفيذ إجراءات البحث وذلك كالتالي:

- 1- مراجعة الدراسات السابقة والاطلاع عليها.
- 2- التأكد من عدم وجود فروق ذات دلالة بين المجموعة التجريبية والضابطة في العمر والتحصيل الدراسي من الفصل الدراسي الأول وتم إدراج النتائج في جدول (2).

#### جدول (2): مقارنة متغيرات العمر والتحصيل الدراسي بين العينة التجريبية

المتغيرات	المجموعة	المتوسط	التفسير
العمر	تجريبية	17.066	لا توجد فروق عالية بين أعمار العينتين
	ضابطة	17.11	
التحصيل الدراسي	تجريبية	20.36	لا توجد فروق عالية بين مستوى التحصيل الدراسي للعينتين
	ضابطة	21.33	

- 3- تصميم وحدة المديولات التعليمية وكانت مشتقة من كتاب الطالبة مدمج معها أنشطة من مصادر الفصول وروابط لفيديوهات تعليمية مساعدة.
- 4- إعداد اختبار التفكير الناقد في مادة الكيمياء وذلك وفق الخطوات التالية :
  - الاطلاع على الأدب التربوي المتصل بالدراسة.
  - تحديد الغرض من الاختبار.
  - تحديد المادة العلمية وتحليلها وصياغة الأهداف السلوكية وهي الوحدتين الثانية والثالثة من مقرر كيمياء 4 من نظام المقررات.
  - إعداد اختبار التفكير الناقد في الوحدات المحددة في صورته الأولية ويتكون من 25 فقرة جميعها من نوع اختيار من متعدد.

- مراجعة الاختبار وتنقيحه من حيث الصياغة واللغة والمادة العلمية.
- التأكد من صدق الاختبار بعرضه على المحكمين، وقد تم التعديل بناء على التوجيهات ليصبح الاختبار مكون من 20 فقرة فقط.
- تم التحقق من ثبات الاختبار بطريقتين وذلك بعد تطبيقه على عينة استطلاعية ثم إعادة الاختبار بعد أسبوعين وبحساب معامل الارتباط بين الاختبارين كانت قيمة المعامل (0.84) وهي قيمة مرتفعة تدل على ثبات الاختبار، كما تم حساب ثبات الاتساق الداخلي عن طريق معامل ألفا كرونباخ وكانت قيمة المعامل (0.87) وهي أيضاً قيمة مرتفعة تدل على ثبات الاختبار.
- 5- تصحيح الاختبار وذلك بحيث تكون درجة لكل فقرة صحيحة وصفر لكل درجة خاطئة وبذلك تتراوح درجات الاختبار ما بين (0-20).
- 6- تطبيق الاختبار التحصيلي القبلي على العينتين: وكانت النتائج كما هو موضح في جدول (3).

#### جدول (3): نتائج الاختبار القبلي للمجموعتين التجريبية والضابطة في مادة كيمياء 4.

المجموعة	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الرتبة	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجة الحرية	دال أو غير دال
التحليل	30	1.97	3	0.93	1.26	58	غير دال
	30	1.67	3	0.88			
الاستنتاج	30	4.83	1	0.87	1.84	58	غير دال
	30	4.3	1	1.29			
الاستدلال	30	1.6	5	0.97	0.14	58	غير دال
	30	1.57	5	0.86			
الاستقراء	30	1.73	4	0.739	0.465	58	غير دال
	30	1.63	4	0.890			
التقويم	30	2.033	2	1.098	0.47	58	غير دال
	30	1.9	2	1.06			
الكلية	30	12.163		4.607	0.87	58	غير دال
	30	11.07		4.98			

- 7- تطبيق استراتيجية التعلم الذاتي مع المجموعة التجريبية باستخدام المديولات التعليمية في الودنتين الثالثة والرابعة من كتاب كيمياء 4. وفي نفس الوقت تم تطبيق التدريس التقليدي مع المجموعة الضابطة.
- 8- تطبيق اختبار التحصيل البعدي بعد مرور أربعة أسابيع وهي المدة الزمنية اللازمة لتدريس الوحدات المختارة للمجموعتين وقد تم الحصول على النتائج الموضحة في جدول (4)

## جدول (4): نتائج الاختبار التحصيلي البعدي للمجموعتين التجريبية والضابطة في مادة كيمياء 4.

المهارة	المجموعة	حجم	المتوسط	الرتبة	الانحراف	قيمة ت	درجة	دال
التحليل	التجريبية	30	3.27	2	0.83	3.26	58	دال
	الضابطة	30	2.33	2	1.30			
الاستنتاج	التجريبية	30	5.17	1	0.874	3.59	58	دال
	الضابطة	30	3.73	1	1.965			
الاستدلال	التجريبية	30	2.13	5	0.571	2.5	58	دال
	الضابطة	30	1.7	5	0.737			
الاستقراء	التجريبية	30	2.4	4	0.67	3.77	58	دال
	الضابطة	30	1.7	4	0.74			
التقويم	التجريبية	30	2.63	3	1.098	2.30	58	دال
	الضابطة	30	1.97	3	1.11			
الكلية	التجريبية	30	15.6		4.043	15.42	58	دال
	الضابطة	30	11.43		5.852			

5.3. المعالجات الإحصائية: المتوسط الحسابي- الانحراف المعياري- معامل ارتباط بيرسون- معامل ألفا كرونباخ- اختبارات للعينات المستقلة.

## 4. مناقشة النتائج:

يلاحظ من الجدول (3) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات المجموعتين التجريبية والضابطة عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في جميع المهارات، وعند مقارنة جدول (3)، وجدول (4) نلاحظ ارتفاعاً في متوسطات درجات كل من العينة التجريبية والضابطة وقد يكون ذلك بسبب الخبرة المكتسبة من الاختبار القبلي، أو تطور المعلومات والخبرات عند الطالبات.

وللإجابة على سؤال البحث والذي ينص على: "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطي درجات طالبات المجموعتين التجريبية والضابطة في تطبيق اختبار مهارات التفكير الناقد في مادة كيمياء 4؟

ويتضح من الجدول (4) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين نتائج اختبار التحصيل في مهارات التفكير الناقد في الكيمياء بين المجموعتين التجريبية والضابطة وذلك لصالح المجموعة التجريبية وذلك في جميع المهارات ويعزى ذلك إلى المتغير المستقل وهو التعلم الذاتي. وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة كل من (الأمير، 2020) و (الحمادين والقادري، 2019) غير أن دراسة الحمادين والقادري درست أثر التعلم الذاتي ليس على تنمية مهارات التفكير الناقد فحسب،

بل درست أثره على اكتساب المفاهيم العلمية كما أنها درست المتغيرات في مادة الأحياء، في حين تم تطبيق الدراسة الحالية على منهج الكيمياء وقد استخدمت الحمادين والقادري اختبار تفكير ناقد في مادة الأحياء من إعداد الباحثات مكون من مهارات الافتراضات، الاستدلال، تقويم الحجج والمناقشات، والدقة في فحص الوقائع بينما استخدمت الدراسة الحالية اختبار تفكير ناقد في مادة كيمياء 4 من إعداد الباحثة ولكنه يشتمل على مهارات التحليل والاستنتاج والاستقراء والاستدلال والتقويم. أما دراسة الأمير (2020) والتي درست فاعلية التعلم المنظم ذاتيا في تدريس الأحياء لتنمية مهارات التفكير الناقد والطموح الأكاديمي لدى طلبة المرحلة الثانوية فقد استخدمت لتحقيق هدف الدراسة اختبار تفكير ناقد في مادة الأحياء من إعداد الباحثة وتوصلت إلى فاعلية التعلم المنظم ذاتيا بشكل إيجابي في تنمية بعض مهارات التفكير الناقد.

وتشير جميع الدراسات السابقة إلى أن الطرق التقليدية في التدريس لم تعد ذات أثر، وإن استخدام الطرق والاستراتيجيات الحديثة وأنماط التعلم الجديدة تؤثر بشكل كبير في تنمية التحصيل والاستيعاب للمعلومات الجديدة وربطها بالمعلومات السابقة.

وبذلك يكون قد تمت الإجابة على سؤال البحث الفرعي والمتمثل في (هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  بين متوسطي درجات طالبات المجموعتين التجريبية والضابطة في تطبيق اختبار مهارات التفكير الناقد في مادة كيمياء 4). وتم إثبات عدم صحة الفرضية الصفريية وقبول الفرضية البديلة الموجهة وهي: " توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  بين متوسطي درجات طالبات المجموعتين التجريبية والضابطة في تطبيق اختبار مهارات التفكير الناقد في مادة كيمياء 4".

## 5. النتائج:

- فاعلية استخدام استراتيجيات التعلم الذاتي في تنمية مهارات التفكير الناقد في مادة كيمياء 4.
- يساعد التعلم الذاتي على رفع مستوى التحصيل لدى الطالبات.
- يساعد التعلم الذاتي على تنمية حس المسؤولية لدى الطالبة.
- لاحظت الباحثة تطور الطالبات في مهارات البحث والمهارات التقنية، ولكن لم يتم دراسة ذلك بطريقة علمية باستخدام أداة بحث مناسبة.
- يعيب التعلم الذاتي في تدريس الكيمياء كونه لا يقيس المهارات العملية في جزء التجارب العملية.

## 6. التوصيات:

توصي الدراسة بضرورة استخدام استراتيجيات التعلم الذاتي في تدريس الكيمياء ولو بشكل جزئي، كما توصي بعقد ورش تدريبية ودورات لتدريب المعلمين على استراتيجيات التعلم الذاتي.

## 7. المقترحات:

- إجراء دراسات حول استراتيجيات تعليم أخرى وأثرها على التفكير الناقد.
- إجراء دراسات حول أثر استراتيجيات التعلم الذاتي وأثره على أنواع التفكير الأخرى.

## 8. المراجع:

- الأمير، يسرى محمد أحمد محمد. (2020). فاعلية التعلم المنظم ذاتياً في تدريس الأحياء لتنمية مهارات التفكير الناقد والطموح الأكاديمي لدى طلبة المرحلة الثانوية. [رسالة ماجستير غير منشورة]، كلية التربية، جامعة المنصورة.
- أبو جادو، صالح محمد، ومحمد بكر نوفل. (2007). تعليم التفكير النظرية والتطبيق. دار المسيرة للنشر. عمان.
- أبو شعبان، نادر خليل. (2010). استخدام تدريس القران على تنمية مهارات التفكير الناقد في الرياضيات لدى طالب الصف الحادي عشر قسم العلوم الإنسانية (الأدبي) بغزة. [رسالة ماجستير منشورة، الجامعة الإسلامية - غزة، غزة، فلسطين].
- بدوي، احمد زكي. (1978). التعلم الذاتي في تعليم الكبار ومدى الحاجة إليه في الوطن العربي. تعليم الجماهير، 5 (11)، 75-83.
- بورسلي، منى سليمان، وأبو أسعد، أحمد عبد اللطيف. (2017). تنمية التفكير الناقد. الكويت: مكتبة الفالح للنشر والتوزيع.
- الجبر، لولوة بنت أحمد بن سليمان، وعمر، سوزان بنت حسين حج. (2016). مهارات التفكير الناقد في الأنشطة المتضمنة في كتاب الكيمياء للصف الثاني ثانوي. مجلة العلوم التربوية النفسية. جامعة القصيم، 9 (2)، 421-458.
- الخوالدة، ناصر. (2015). أثر التدريس باستخدام الوسائط المتعددة في التحصيل وتنمية مهارات التفكير الناقد في مبحث التربية الإسلامية للمرحلة الأساسية. دراسات العلوم التربوية، 42 (3)، 983-1000.
- الحدابي، داوود عبد الملك، والأشول، أطفاف أحمد محمد. (2012). مدى توافر بعض مهارات التفكير الناقد لدى الطلبة الموهوبين في المرحلة الثانوية بمدينة صنعاء وتعز. المجلة العربية لتطوير التفوق، 3 (5)، 1-26.
- الحربي، عبد الله، (2018). مدى تضمين مهارات التعلم الذاتي في كتاب الكيمياء للصف الثالث ثانوي نظام المقررات في المملكة العربية السعودية. مجلة العلوم التربوية، 30 (1)، 77-100.
- حسن، سراب خضير، الربيعي، عباس حسين مغير، الزبيدي، عبد السلام جودت قاسم. (2016). فاعلية استعمال منحنى STSE في تحصيل طالبات الصف الرابع العلمي في مادة الأحياء واتجاهاتهن نحو البيئة. مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية، 25 (25)، 623-637.
- الحلاق، علي سامي علي. (2010). اللغة والتفكير الناقد. الأردن عمان دار المسيرة والنشر والتوزيع والطباعة.
- الخزرجي، سليم إبراهيم. (2011). أساليب معاصرة في تدريس العلوم. دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن.
- خماد، محمد. (2021). مستوى مهارت التفكير الناقد لدى تلاميذ السنة الرابعة متوسطة دراسة ميدانية بمتوسطة الوئام المدني بولاية الوادي. مجلة العلوم النفسية والتربوية، 7 (3)، 237 - 249.
- الربضي، مريم سالم. (2004). أثر برنامج تدريبي قائم على مهارات التفكير الناقد في اكتساب معلمي الدراسات الاجتماعية في المرحلة الثانوية في الأردن لتلك المهارات ودرجة ممارستهم لها. [أطروحة دكتوراه غير منشورة]. جامعة عمان العربية. عمان. الأردن،

- الربيعي، جنان مرزة حمزة، قيس، شاكر كريم، والجديشي، علي جبار عبد الله. (2019). فاعلية مهارات التفكير عالي الرتبة في تحصيل طلاب الصف الخامس الادبي في مادة الجغرافية واستبقائها، مجلة مركز بابل للدراسات الانسانية، 9 (1)، 173-200.
- رؤية 2030. (2016). <https://www.vision2030.gov.sa/ar/v2030/vrps/hcdp/>.
- زيتون. عدنان سليمان. (1999). التعلم الذاتي استراتيجيات تربوية معاصرة. دمشق.
- شنة، زكية. (2014). فاعلية برنامج مقترح لتعليم التفكير الناقد. دراسة ميدانية على عينة من طلبة علم النفس بجامعة باتنة. دراسات نفسية وتربوية، مخبر تطوير الممارسات النفسية والتربوية، (13). 63-84.
- الشهري، عبد الرحمن علي شار. (2021). مستوى تضمين مهارات القرن الحادي والعشرين في الكتب المدرسية بالمرحلة المتوسطة. مجلة العلوم التربوية، 33 (2)، 307-330.
- الصيفي، عاطف. (2009). المعلم واستراتيجيات التعلم الحديث. دار أسامة للنشر والتوزيع. الأردن.
- الطيب، محمد حيدر الحبر. (2020). واقع مهارات التفكير الناقد لدى طلاب المرحلة الثانوية بولاية الجزيرة. مجلة ابن خلدون للدراسات والأبحاث، 2 (4)، 489-519.
- عبد الأمير، فاطمة. (2016). أثر استراتيجيات سوم (SWOM) في تحصيل مادة الكيمياء ومهارات التفكير التأملي عند طالبات الصف الأول المتوسط. مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية، (30)، 716-734.
- العبيد، أفنان، والشابع، حصة. (2020). تكنولوجيا التعليم، الأسس والتطبيقات. (ط.3). الرياض: مكتبة ابن رشد.
- العتوم، عدنان يوسف، الجراح، عبد الناصر ذياب، والحموري، فراس احمد. (2020). نظريات التعلم. (ط.3). دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- العصيمي، حميد هلال. (2021). مهارات التعلم الذاتي المضمنة في كتب العلوم بالمرحلة الابتدائية ودرجة تفعيل المعلمين والمعلمات لها. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، 29 (6)، 181-203.
- عميرة، حمدي عز العرب، واحمد، ياسر سعد محمود. (2016). أثر استخدام تقنيات التعلم الالكتروني في تنمية مهارات التفكير الناقد والقدرة على حل المشكلات لدى الطالب المعلم بكلية التربية. المجلة العلمية لكلية التربية النوعية، (6) الجزء الأول، 713-750.
- غانم، محمود محمد. (2004). التفكير عند الأطفال. الأردن، عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- الفتلاوي، سهيلة محسن كاظم. (2004). تفريد التعليم في إعداد وتأهيل المعلم. دار الشروق للنشر والتوزيع.
- القحطاني، ظبية. (2018). أثر تدريس الرياضيات باستخدام التعلم المدمج على التحصيل وتنمية مهارات التفكير الناقد لدى طالبات الصف الأول المتوسط. مجلة كلية التربية جامعة الأزهر، 37 (177)، 443-511.
- المرشد، يوسف عقلا. (2017). تصور مقترح قائم على إستراتيجيات التعلم الذاتي في تنمية الوعي البيئي. المجلة الدولية للأبحاث التربوية، 41 (2)، 256-325.
- مؤتمر دور الجامعات في خدمة المجتمع. (2020، 13 سبتمبر). [توصيات].
- الوقفي، أحمد (2003). كيفية إدارة عملية التفكير، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر السابع للبحوث التربوية، عمان، الأردن.

### المراجع الأجنبية:

- Beyer, Barry K. (1998). *Practical Strategies for the Teaching of Thinking*. Allyn and Bacon. Boston.
- Costa, A. (2015). Describing 16 Habits of Mind. *The Institute for habits of mind*.  
<https://www.habitsofmindinstitute.org/hear-art/>
- Ennis, Robert H. (1998). Critical Thinking and Subject Specify: Clarification and Needed Research. *Educational RESEARCHER*, 18 (3), 4-10.
- Facione, Peter A. (1998). *Critical Thinking: What is and why it Counts*. California Academic Press.
- Facione, P. A, Sanchez (Giancarlo) CA, Facione, NC & Gainen, J. (1995). The Disposition Toward Critical Thinking, *Journal of General Education*, 44 (1), 1-25.
- Gunn, A. & Pitt, S. (2003) : The effectiveness of computer-based teaching packages in supporting student learning of parasitology.  
*Bioscience Education*, 1(1), 1-14.
- Guzy, A. (1999). Writing in the other Margin: A survey of Guide to Composition Courses and Projects in University Honors Programs, 60(6), 1-28.
- Nilson, L. (2013). *Creating Self-Regulated Learners: Strategies to Strengthen Students' Self-Awareness and Learning Skills*. USA, Stylus Publishing.
- Paul, R. (1995): *Critical thinking - How to Prepare Students for a Rapidly Changing world*. Foundation for Critical Thinking, Santa Rosa, California, U.S.A.
- Pough A, Christine M. Janis and Join E. Cadle. (1999). Thinking skills for science and everyday life. *Hoosier Science Teaching*, 21(4).
- Weijun Liang, Dennis Fung. (2021). Fostering critical thinking in English-as-a-second-language classrooms: Challenges and opportunities. *Thinking Skills and Creativity*. *Scincedirect*. 39.

Doi: [doi.org/10.52133/ijrsp.v4.37.10](https://doi.org/10.52133/ijrsp.v4.37.10)



إدارة الجودة الشاملة ودورها في تحسين الأداء التشغيلي في الإدارات التعليمية في المملكة العربية السعودية  
(دراسة ميدانية لإدارات التعليم في المنطقة الشرقية)

**Total Quality Management and its Role in Improving Operational Performance in  
Education Departments in the Kingdom of Saudi Arabia (A Field Study of Education  
Departments in the Eastern Province)**

إعداد: الدكتورة/ علا منير البقمي

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

Email: [Ola65530@gmail.com](mailto:Ola65530@gmail.com)

الدكتور/ محمد أنس شمسي

دكتوراه في إدارة الأعمال، جامعة بورغوني، ديجون فرنسا

الدكتور/ ابهيجيت غوش

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

### ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى التعرف على إدارة الجودة الشاملة ودورها في تحسين الأداء التشغيلي في الإدارات التعليمية في المملكة العربية السعودية واختص الجانب التطبيقي منها إدارات التعليم في المنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية وكذلك التعرف على فاعلية الاداء التشغيلي فيها. قامت الباحثة باستهداف مجتمع يمثل عينة الدراسة في القيادات الإدارية في الإدارات التعليمية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي. توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: توجد علاقة ارتباط طردية موجبة بين تطبيق الجودة الشاملة ومستوى تحسين الاداء في الإدارات التعليمية في المملكة العربية السعودية، وتبين أن مستوى تطبيق الجودة الشاملة له الأثر الأكبر للتنبؤ بمستوى تحسين الاداء في الإدارات التعليمية في المملكة العربية السعودية. كما توجد علاقة ارتباط طردية موجبة ذات دلالة احصائية بين تطبيق الجودة الشاملة وفاعلية الاداء التشغيلي في الإدارات التعليمية في المملكة العربية السعودية، وأن درجة تطبيق الجودة الشاملة يمكن أن تفسر حوالي (50%) من التغيرات في فاعلية الاداء التشغيلي في الإدارات التعليمية في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، وأن تطبيق الجودة الشاملة له الأثر الأكبر للتنبؤ بمستوى فاعلية الاداء التشغيلي في الإدارات التعليمية في المملكة العربية السعودية. توصلت الدراسة إلى عدد من التوصيات وأهمها: ضرورة تكوين فرق عمل منظمة ومتكاملة لإنجاز مهام محددة لتحقيق التنافسية مع الإدارات الأخرى، ضرورة العمل وفق خطط استراتيجية منظمة ومرنة مرتبطة بجدول زمني للتنفيذ يراعي ظروف العمل، أهمية تنظيم جهود فرق العمل التكاملية لإنجاز المهام المكلفة بها داخل منظومة العمل الكلية، ضرورة استغلال مهارات وقدرات العاملين لتحقيق القدرات التنافسية بين اقسام الإدارات المختلفة.

**الكلمات المفتاحية:** إدارة الجودة الشاملة، الأداء التشغيلي، الإدارة التعليمية.



## **Total Quality Management and its Role in Improving Operational Performance in Education Departments in the Kingdom of Saudi Arabia (A Field Study of Education Departments in the Eastern Province)**

**Dr. Olaa Mouner Albaqmi**

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

**Email:** [Ola65530@gmail.com](mailto:Ola65530@gmail.com)

**Dr. Mohamed Anas Shamsy**

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

**Dr. Abhijit Ghosh**

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

### **Abstract**

The study aimed to identify the total quality management and its role in improving the operational performance in the educational administrations in the Kingdom of Saudi Arabia, and the applied aspect, including the administrations of education in the eastern region of the Kingdom of Saudi Arabia, as well as identifying the effectiveness of the operational performance therein. The researcher targeted a community representing the study sample in the administrative leaders in educational administrations in the Eastern Province of the Kingdom of Saudi Arabia, the descriptive analytical approach was used.

The study reached a number of results, the most important of which are: There is a positive direct correlation between the application of total quality and the level of performance improvement in educational administrations in the Kingdom of Saudi Arabia, there is also a positive direct correlation with statistical significance between the application of total quality and the effectiveness of operational performance in educational administrations in the Kingdom of Saudi Arabia,

And that the degree of application of total quality can explain about (50%) of the changes in the effectiveness of operational performance in educational administrations in the Kingdom of Saudi Arabia. Saudi Arabia from the point of view of the study sample members, and that the application of total quality has the greatest impact in predicting the level of effectiveness of operational performance in educational administrations in the Kingdom of Saudi Arabia.

The study reached a number of recommendations, the most important of which are: The necessity of forming organized and integrated work teams to accomplish specific tasks in order to achieve competitiveness with other departments, The need to work according to organized and flexible strategic plans linked to a timetable for implementation that takes into account the working conditions, The importance of organizing the efforts of the integrated work teams to accomplish the tasks assigned to them within the overall work system, The necessity of exploiting the skills and capabilities of employees to achieve competitive capabilities among the different departments.

**Keywords:** Total Quality Management, Operational Performance, Educational Management

## 1. المقدمة

تعد الجودة الشاملة من المفاهيم الإدارية التي تقوم على مجموعة من الأفكار والمبادئ التي يمكن لأي مؤسسة أن تطبقها من أجل تحقيق أفضل أداء ممكن وتحسين الإنتاجية وزيادة الكفاءة التشغيلية لهذا فقد أصبح لزاماً على المؤسسات التعليمية وغير التعليمية العمل على استكمال مقومات ونظم الجودة لكي تحظى بالقبول العالمي حسب معايير الجودة المتفق عليها دولياً وتستطيع بالتالي السير باتجاه التيار الذي لن يقبل إلا الشركات والمؤسسات التي تتميز بالجودة في منتجاتها وخدماتها. يضاف لذلك التحول الذي تشهده المنظمات العامة من الاهتمام بتوفير الخدمات للمستفيدين الى الاهتمام بجودة تلك الخدمات وتقديمها بصورة أفضل كان نتيجة للتغيرات الاقتصادية والتنظيمية التي تمر بها القطاعات الادارية بمختلف انواعها وتبعياتها.

ويعد التعليم هو الركن الأبرز والأسمى الذي تسعى له كافة الدول والمنظمات لتحسينه وتجويده بشكل مباشر لتحسين مخرجاته ضمن مبادرات الأمم المتحدة 2030 وكذلك مبادرات برنامج التحول الوطني وفق رؤية 2030. ولتحسين هذه المخرجات لا بد وان تبدأ من أدارات التعليم ومكاتبها التابعة لوزارة التعليم في المملكة العربية السعودية وبالتالي تطوير الأنظمة الداخلية وتجويد إجراءات العمل بها لتحسين الأداء التشغيلي لها. وكذلك يعد مفهوم الأداء من المفاهيم التي تحظى باهتمام مسيري المنظمات كونها أساساً في أي عمل ناهيك عن كونها نقطة بداية للتحسين عموماً وفي التعليم بشكل خاص من خلال معرفة الفجوات وعلاجها كحتمية لاستمرارية وديمومة الإدارات التعليمية في عملها. ولبلوغ ذلك تنتهج الإدارات التعليمية عدة طرق لتحسين الأداء والرقى به ومن أهمها تأسيس إدارات للجودة الشاملة تتبنى تجويد وتحسين ومراقبة العمل وفق مبادئ ادارة الجودة الشاملة وأدواتها. فإدارة الجودة الشاملة تعتبر منظومة فكرية او نموذجاً ارشادياً وتغييراً كبيراً في التفكير والممارسة الاداريين.

فهي فلسفة إدارية أو مجموعة من المبادئ التي يمكن للإدارة أن تتبناها من أجل الوصول الي أفضل اداء ممكن وهي ايضا مجموعة ادوات احصائية، وأدوات لقياس الجودة.

والجودة في مؤسسات التعليم هي أسلوب متكامل يطبق في جميع فروع ومستويات المنظمة التعليمية أو هي فعالية تحقيق أفضل خدمات تعليمية بحثية واستشارية بكافأ الأساليب وأقل التكاليف وأعلى الجودة الممكنة. وتعتبر الجودة في التعليم من أهم الوسائل والأساليب الناجحة في تطوير وتحسين بنية النظام التعليمي بمكوناته المادية والبشرية، بل أصبحت ضرورة ملحة، وخياراً استراتيجياً تمليه طبيعة الحراك التعليمي والتربوي في الوقت الحاضر. (القباري، 2018، ص483)

### 1.1. مشكلة الدراسة:

أدى التطور السريع الذي تعيشه الإدارة التربوية، واتساع دورها إلى ازدياد حاجتها إلى إدارة ديناميكية مرنة، قادرة على مواجهة التحديات، وإلى نوع من الأفراد قادرين على القيام بواجباتهم بفتنة ودراية وكفاءة وإخلاص، وبذلك أصبح أولئك الذين يتولون إدارة المنظمات الإدارية أكثر من مجرد ممارسين للسلطة، وأصبحت المنظمات الإدارية أحوج إلى ما هو أكثر من أن تدار فهي تحتاج إلى أن تقاد، لأن العلاقات الإنسانية بين القائد ومروسيه أصبحت ألزم لتحقيق استجابة المرؤوسين من الأوامر، وأقوى من الاتصالات الروتينية التي يتبعها المديرون (كنعان، 2002، ص13).

وقد بدأت فلسفة إدارة الجودة تأخذ طريقها في التطبيق للمنظمات الخدمية كما هو الحال في البنوك وشركات التأمين وأخيراً المنظمات غير الربحية والمنظمات الحكومية مثل الخدمات الصحية والمؤسسات التعليمية. وقد باشرت مؤسسات التعليم العالي بحلول عقد التسعينات من القرن الماضي تطبيق إدارة الجودة ووضعت جوائز متعددة في اليابان وأوروبا وأستراليا والولايات المتحدة منها: جائزة ديمنج في اليابان وجائزة مالكوم بالدريج للجودة في الولايات المتحدة الأمريكية وجائزة الجودة الأوروبية في الدول الأوروبية. وتجدر الإشارة إلى أن مؤسسات التعليم العالي تعتبر من أولى المؤسسات التي ينبغي أن تطبق إدارة الجودة الشاملة (سهل، 2011، ص1)

إلا أن تطبيق إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي يرافقه بعض التحديات الخاصة بسبب الخصائص التقليدية والهيكلية لمؤسسات التعليم العالي. وقد شهد التعليم العالي في دول العالم الثالث توسعاً كبيراً من حيث زيادة أعداد الطلبة على حساب الجودة، ونتيجة للانفتاح فقد أرغمت ضغوط المنافسة الكليات العلمية للبحث عن استراتيجيات بديلة من أجل الحصول على الطلاب ومن ثم الاحتفاظ بهم مما تطلب تحسين الخدمات المقدمة لهم.

وإدارة الجودة الشاملة من المفاهيم الإدارية الحديثة التي تسهم في تحسين وتطوير الأداء بصفة شاملة ومستمرة، وتقوم على الجهد الجماعي، وكثير من دول العالم أخذت بتطبيق الجودة في التعليم إيماناً بأهميتها وقدرتها على الرقي بالتعليم، وتحقيق الأهداف المرجوة، وتضمنت الخطة العشرية لوزارة التربية والتعليم في المملكة العربية السعودية للفترة (1425هـ – 1435هـ) هدفاً استراتيجياً نحو الأخذ بنظم الجودة، وتسعى معظم المجتمعات إلى تطوير أنظمتها التعليمية وتحقيق مستوى متقدم ليس على المستوى الكمي بل على الجودة في المخرج التعليمي وقد أصبحت قضية رفع جودة ونوعية التعليم وتحسين مخرجاته ضرورة تتطلبها معطيات القرن الحادي والعشرين (القباري، 2018، ص483)

وبالرغم من وجود العديد من الدراسات التي تتحدث في مجال الجودة الشاملة إلا أن البعض من إدارات الجودة لا تأخذ تطبيق مبادئ الجودة الشاملة بشكل متناغم مع التسارع في المنافسة والحاجة للكفاءة في التشغيل وحتى تكاد أن تكون ضعيفة في تطبيق هذه المعايير مفهوم الجودة الشاملة في بعض الأحيان، وبالتالي فإن ذلك أثر بشكل كبير و مباشر على إدارات التعليم بشكل عام في المملكة العربية السعودية وعليه فتلك الإدارات بحاجة ماسة و ضرورية لتقييم خدماتها والعمل على تطويرها لكي تصبح قادرة على تلبية وتحقيق حاجات و رغبات جمهور عملائها، ويتم ذلك ويتحقق من خلال تحسين الأداء التشغيلي الخاص بها والذي يعود بالفائدة على جودة خدماتها المقدمة. ومن هنا فإن مشكلة الدراسة تتلخص في السؤال التالي:

❖ ما هي العلاقة بين تطبيق مبادئ الجودة الشاملة والأداء التشغيلي في إدارات التعليم في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية؟

وكذلك سنحاول من خلال البحث تكوين رؤية متطورة وفهم متكامل لموضوع إثر إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء التشغيلي للإدارات التعليمية لما يحتويه الموضوع من أبعاد تشمل القيادة التعليمية، الخدمات المقدمة، الخطط التشغيلية، تقييمها وآلية تحسين ذلك من خلال دراسة أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة لمبادئ الجودة الشاملة عند مرحلة تنفيذ الخطط التشغيلية وكذلك استخلاص الطرق والأساليب الموصى باتباعها لتحسين الأداء التشغيلي وفقاً لإدارات الجودة الشاملة.

## 2.1. أهداف الدراسة:

1. التعرف على مدى تطبيق الجودة الشاملة في الإدارات التعليمية في المملكة العربية السعودية.
2. بيان مستوى تحسين الأداء في الإدارات التعليمية في المملكة العربية السعودية.
3. التعرف على فاعلية الأداء التشغيلي في الإدارات التعليمية في المملكة العربية السعودية.

## 3.1. أهمية الدراسة:

### 1.3.1. الأهمية العلمية:

1. تتعلق ببيان أهمية إدارة الجودة الشاملة ودورها في تحسين الأداء التشغيلي، بما يحقق التفوق والتميز للإدارات التعليمية في المملكة العربية السعودية.
2. يؤمل الباحث أن تكون هذه الدراسة إضافة قوية للمكتبات العربية عموماً والسعودية بوجه خاص.

### 2.3.1. الأهمية العملية:

تنعكس أهمية الدراسة ميدانياً من خلال ما يلي:

1. السعي وراء استخدام وتوظيف إدارة الجودة الشاملة باتجاه يحقق تحسين الأداء في الإدارات التعليمية.
2. توجيه أنظار الإدارة والموظفين إلى أهمية استخدام إدارة الجودة الشاملة وتحسين الأداء التشغيلي؛ لما لها من دور في تقليل الجهد والتكلفة لتحقيق الأهداف المرجوة بكفاءة عالية.

#### 4.1. فرضيات الدراسة:

- **الفرضية الأولى:** يوجد أثر لتطبيق الجودة الشاملة على مستوى الاداء التشغيلي في الادارات التعليمية في المملكة العربية السعودية.
- **الفرضية الثانية:** يوجد أثر لتطبيق الجودة الشاملة على مستوى تحسين الاداء في الادارات التعليمية في المملكة العربية السعودية.
- **الفرضية الثالثة:** يوجد أثر لتحسين الاداء على فاعلية الاداء التشغيلي في الادارات التعليمية في المملكة العربية السعودية.

#### 2. الإطار النظري والدراسات السابقة

##### 1.2. الإطار النظري:

##### 1.1.2. إدارة الجودة الشاملة:

يعد مفهوم إدارة الجودة الشاملة من المفاهيم الإدارية الحديثة نسبياً الذي اكدت عليه ادارات جميع المنظمات في الدول المتقدمة صناعياً، فضلاً عن العديد من المنظمات في الدول النامية وعملت على تطبيقه ومنها مؤسسات التعليم العالي وذلك لمواجهة القوى المؤثرة على عملها ومنها المنافسة بين الجامعات الحكومية والخاصة، وبين الجامعات الوطنية والاجنبية.

وبصدد تسليط الضوء على مفهوم إدارة الجودة الشاملة نستعرض آراء عدد من الكتاب، اذ يرى (Asher, 1996, p18) أن إدارة الجودة الشاملة هي عملية للتحسين المستمر سواء ما يتعلق بالأفراد أو اقسام المنظمة المختلفة من اجل تحقيق حاجات ورغبات الزبائن.

بينما يرى آخر أن إدارة الجودة الشاملة هي التزام و إشراك لكل من الإدارة والعاملين للقيام بالعمل من أجل تحقيق توقعات المستهلك أو تجاوز تلك التوقعات (Tunks, 1992, p13).

ويمكن تعريفها بأنها "فلسفة إدارية تهدف إلى تحقيق التميز في جودة أداء المنشأة ككل من خلال الوفاء باحتياجات العملاء والعاملين" (عبد المحسن، ٢٠٠٩، ص159)، وفي المعنى ذاته فقد عرفت إدارة الجودة الشاملة على أنها "طريقة للتحسين المستمر للأداء في جميع مستويات العملية الإدارية، وفي كل المجالات الوظيفية بالمنظمة وذلك باستخدام كافة الموارد البشرية والمالية المتاحة" (الخلف، ١٩٩٧، ص١٢٣).

وفيما يخص الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية، فتعرف على أنها: جملة الجهود المبذولة من قبل العاملين في المجال التربوي؛ لرفع مستوى المنتج التربوي وهو(الطالب) بما يتناسب مع متطلبات المجتمع. وربما تستلزم هذه الجهود تطبيق مجموعة من المعايير والمواصفات التعليمية والتربوية اللازمة لرفع مستوى المنتج التربوي من خلال تضافر جهود كل العاملين في مجال التربية (آل صليح، 1433، ص89).

وفيما يتعلق بأهمية إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية، فتنبع أهميتها من أن هذه المؤسسات تواجه موجة من التحديات متمثلة في انخفاض الإنتاجية، وزيادة التكاليف، ونقص الموارد المالية، وتبني أساليب غير فعالة لتحقيق الأهداف المنشودة، وكذلك تدني مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين ولمواجهة هذه التحديات والتغلب عليها لا بد من التطبيق السليم والشامل لمفهوم إدارة الجودة لتحسين مستويات الجودة وتمكين المؤسسات من التميز، من خلال تحقيق عدد من الفوائد المتمثلة بزيادة الإنتاجية وتخفيض تكلفة الأداء وتحسين مستوى جودة المنتج أو الخدمة التي تقدمها للمستفيد، (العباس، 2002، ص 5-6).

حيث يحتاج التعليم العام إلى مستويات أعلى من الجودة لتحقيق مؤشرات ومعايير تتناسب وعمق التوجهات المناسبة للمجتمع وقد كان المجال الصناعي هو المستفيد الأول في تطبيق مثل هذه المعايير، ومن ثم المجال الصحي والتعليمي بإتباع نفس الخطوات بعد تغيير المسمى من الجوائز الوطنية للجودة إلى شهادات الاعتراف الدولية في المجال الصحي، وبمسميات أخرى في المجال التعليمي، فالقطاعات التعليمية في الولايات المتحدة الأمريكية استخدمت نموذج مالكوم بولدرج المستخدم في الصناعة مع تعديل طفيف عليه لتطوير التعليم، وفي أوروبا تم استخدام النموذج الصناعي للجودة بعد عمل التعديلات المناسبة. (المطيري، 1439هـ، ص31)

**وتمتاز الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية بالخصائص الآتية (عليما، 2004، ص94-95):**

1. تحقيق النتائج المتوقعة بأقل تكلفة وأقل جهد وفي أقصر وقت ممكن.
2. تعد عملية تحقيق حاجات ورغبات العميل من أهم أسس الجودة الشاملة.
3. الجودة الشاملة تركز على تجنب الأخطاء والانحرافات بدلاً من معالجتها.
4. الجودة الشاملة تعني جودة المدخلات والعمليات والمخرجات.
5. تطبيق الجودة الشاملة يتيح الفرصة للنقاش والحوار المثمر البناء، ويسهم في التغلب على الخوف والتردد.
6. العامل في ظل الجودة الشاملة، ليس مجرد متخصص في مجال معين فقط، بل هو ملم بأعمال غيره حتى يتحقق الاتصال الجيد والتفاعل المشترك، كما أن الجودة الشاملة لا تعترف بالانفصال بين الأقسام والأنظمة داخل المؤسسة، بل تؤكد التفاعل القوي وتبادل المعلومات.

ومما سبق، فقد أصبحت الجودة شعاراً ومطلباً، وأصبحت المؤسسات التعليمية تحت ضغط كبير لاستخدام الجودة كمعيار للمنتج التعليمي نتيجة للتوجه الداخلي نحو الجودة باعتبار التعليم استثماراً وليس استهلاكاً.

### 2.1.2. الأداء التشغيلي:

يعد الأداء من المفاهيم التي حظيت باهتمام من قبل الباحثين والدارسين في مختلف المجالات؛ وذلك لأهمية الأداء على مستوى كل من الفرد والمنظمة على حد سواء، فالمنظمات تحاول دائماً ان ترتقي بأداء العاملين فيها للوصول إلى الرؤى والأهداف والقيم الجوهرية التي تريد هذه المنظمات تحقيقها.

وقد حدد الأداء بأنه نتائج المنظمة المحددة، والمتضمنة مؤشرات الأداء المالي، ومؤشرات الأداء السوقي ومؤشرات الأداء المرتبطة بأصحاب المصلحة (Richard, et al., 2009). وهو درجة تحقيق المنظمة لرسالتها (Shahzad, et al., 2012). وهناك من عرفه بأنه النتائج النهائية للنشاطات المنظمة (Wheelen & Hunger, 2012). ويمثل الأداء التشغيلي Operational Performance المؤشر الجوهري الذي يعكس قدرة المنظمة ومدى النجاح الذي تحققه في استثمار الموارد المادية والبشرية والفنية، والمعلوماتية المتاحة لها (الجبوري، 2009).

والأداء هو القيام بأعباء الوظيفة من واجبات ومسؤوليات وفقا للمعدل المطلوب في العمل. (Dutton & Kleiner, 2015: 33)، أي أن الأداء هو الجهد الذي يبذله الفرد داخل المؤسسة من أجل تحقيق هدف معين، فهو يبين مستوى أداء الفرد في المؤسسة وبناء على هذا المستوى يتم تحديد أداء الفرد إذا كان أدائه جيدا أو متوسطة أو متدنية.

ويعرفه آل سريع (٢٠٠٨) الأداء بأنه مجموعة النتائج المحددة للسلوك، وبالتالي فإن الأداء السلبي يمثل النتائج الغير مرغوبة المحددة للسلوك وفي المقابل فإن الأداء الإيجابي يحدد النتائج المرغوبة للسلوك.

وترى الباحثة بأن الأداء التشغيلي يمثل الأنشطة والعمليات الداخلية التي تنفذها المنظمات لتحقيق الأهداف المالية ومتطلبات متلقي الخدمة من خلال استحداث وابتكار خدمات جديدة وتطويرها في ضوء محددات السوق وتشخيص طبيعة الموق واحتياجات متلقي الخدمات.

#### وقام (Armstrong, 2006) بتحديد خصائص مستوى الأداء التشغيلي فيما يلي (الهاجري، 2017، ص26):

1. قياس وتقييم الأداء عملية مستمرة تلازم الفرد طوال حياته الوظيفية.
2. تتطلب عملية القياس وجود شخص يلاحظ ويراقب الأداء بشكل مستمر ليكون القياس موضوعيا وسليما.
3. عملية القياس تتطلب وجود معايير للأداء ليتم مقارنة أداء الموظف بها والحكم على كفاءته.
4. القياس والتقييم لا يعني فقط الحكم في نهاية فترة معينة على ما يستحقه الفرد من تقدير يبني على أساسه بقاؤه في العمل، بل يعني أيضا تحديد نقاط الضعف للعمل على علاجها وتكون مهمة فريق بناء القدرات والرئيس المباشر بمثابة المعلم الذي يقوم بالاشتراك معا في إدارة الموارد البشرية باقتراح نوع التدريب والمساعدة التي يحتاجها الموظف.
5. قياس وتقويم الأداء يقوم على الرأي الشخصي للمقوم، وبالتالي هناك احتمال كبير للتحيز.
6. والمحسوبة إذا تم بمعرفة شخص من ادخل المراكز للزملاء أو المرؤوسين.
7. نتائج عملية القياس تساعد في اتخاذ القرارات التصيرية المتعلقة بالموظف مثل الترقية،
8. والمكافآت، والفصل وكذلك التدريب الذي يحتاجه. لذا يجب أن يكون التقييم موضوعيا.
9. يخضع كافة الموظفين على مختلف المستويات الإدارية إلى عملية تقييم الأداء، والهدف من ذلك أن يشعر جميعهم بنزاهة وعدالة نظام القياس وليعرف أن الجميع محاسبون على أعمالهم وأن تقدمهم في السلم الوظيفي مرهون بتفوقهم في العمل.



وينظر إلى الأداء سواء أكان على مستوى الفرد، أم على مستوى الفريق، أم المنظمة على أنه السبيل إلى تحديد مستوى الكفاءة والفاعلية التنظيمية، ويمكن تلخيص أهمية الأداء التشغيلي فيما يلي (مصطفى، ٢٠٠٩):

1. أن الأداء مؤشر لدرجة تحقيق رؤية المنظمة ورسالتها، وسيلة لتحقيق أهدافها
2. يعبر الأداء عن مستوى نجاح الأفراد، وإدارة المنظمة في تنفيذ المهام الموكلة إليهم، ودرجة تنفيذ هذه المهام
3. يسهم الأداء في استمرارية بقاء المنظمة في السوق وذلك من خلال استمرارية تطوير أدائها وتحسينه لمواكبة التغيرات البيئية المحيطة
4. يسهم الأداء في معرفة الطاقات والقدرات الكامنة لدى العاملين في المنظمة.

## 2.2. الدراسات السابقة:

### 1.2.2. الدراسات العربية:

دراسة بلواضح وآخرون (2020)، بعنوان: أساليب حديثة في تقييم الأداء التدريسي للأستاذ الجامعي في الجزائر بين أمل الاعتماد وواقع التنفيذ.

تعالج هذه الدراسة موضوع إدارة الإمداد الداخلي وأثرها على الأداء التشغيلي في المؤسسة الصحية، ومن أجل ذلك قام الباحثين بدراسة تحليلية لأراء عينة مختارة ضمن مجتمع حث شملت العمال الإداريين والطبيين في المستشفى محل الدراسة، وبلغ حجم العينة 60 موظف بنسبة استرداد 83.33% من حجم العينة الكلي، وقام الباحثين بتطبيق أساليب التحليل الإحصائي وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود علاقة اثر لإدارة الإمداد الداخلي (التخزين، النقل الداخلي) على الأداء التشغيلي (الكلفة، الجودة، وقت التسليم) في المؤسسة الصحية محل الدراسة.

دراسة علي (2016)، بعنوان: أثر تطبيق الجودة الشاملة على الأداء الإداري للمنظمات

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق الجودة الشاملة على الأداء الإداري للمنظمات، ولقد دلت نتائج الدراسة على وجود تأثير جوهري معنوي و مباشر لإدارة الجودة الشاملة على الأداء الإداري وقد أوصت الدراسة بوجود تطبيق إدارة الجودة الشاملة باعتبارها جزءا أساسيا من عمل المنظمات و المؤسسات و أن يكون ذلك إحدى القيم السائدة لتلك المؤسسات و يجب تدريب العاملين على أفضل طرق الجودة و قيام إدارة المؤسسة باتخاذ الإجراءات التي من شأنها خفض الفاقد إلى أقل قدر ممكن دون التأثير على مستوى الأداء مع استقطاب العاملين ذوي الكفاءات و القدرات و المهارات الجيدة.

دراسة بلال و عبد الله (2015)، بعنوان: الدور الوسيط لنظم إدارة الجودة الشاملة في تحسين العلاقة بين جودة الخدمة والإداء التشغيلي في المؤسسات الخدمية.

هدفت إلى التعرف على الدور الوسيط لنظم إدارة الجودة الشاملة في تحسين العلاقة بين جودة الخدمة والإداء التشغيلي في المؤسسات الخدمية، واستخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي حيث كانت الاستبانة أداة رئيسية لجمع البيانات. وتم استخدام عينة غير احتمالية مناسبة حيث وزعت (450) استبانة للعاملين بمؤسسات مستهدفة بنسبة استرداد بلغت (88%).



لاختبار فرضيات الدراسة تم استخدام الانحدار المتعدد وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة بين جودة الخدمة والأداء التشغيلي كما أن نظم إدارة الجودة الشاملة تؤثر على الأداء التشغيلي من خلال جودة الخدمة إلا أن نسبة التأثير متباينة من متغير لآخر. وأظهرت الدراسات أيضاً أن جودة الخدمة تؤثر على الأداء التشغيلي ونظم إدارة الجودة الشاملة تتوسط هذه العلاقة. كما توصلت الدراسة لتوصيات نظرية وتطبيقية تمثلت في إجراء المزيد من الدراسات المستقبلية التي تتعلق بجودة الخدمة والأداء التشغيلي ومتخذي القرار على ضرورة الاهتمام بالجودة الخدمة ونظم إدارة الجودة الشاملة لما لها تأثير على الأداء التشغيلي بالمؤسسات الخدمية.

### دراسة الوظيفي (2015)، بعنوان: التمكين الإداري وتأثيره في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

هدف إلى معرفة مدى توافر التمكين الإداري ومستويات تطبيق إدارة الجودة الشاملة والتعرف على علاقة التأثير بين التمكين الإداري وإدارة الجودة الشاملة في المنظمة المبحوثة، وتناول البحث مفهوم وأهمية التمكين الإداري وإدارة الجودة الشاملة، وافتراض الباحث وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين التمكين الإداري وتطبيق إدارة الجودة الشاملة، وتوصل البحث إلى توافر مقومات التمكين الإداري في المنظمة المبحوثة، مع إثبات لفرضية البحث، وقد أوصى الباحث بضرورة قيام إدارة المنظمة المبحوثة بالتوسع بتفويض الصلاحيات للمستويات الإدارية الوسطى، وتعزيز الإبداع، وتشجيع العاملين الذين يبذلون استعداد جيداً لتطبيق مفهوم التمكين الإداري.

### 2.2.2. الدراسات الأجنبية:

دراسة تورمين وآخرون (Toremén, and Others, 2009)، بعنوان "تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس الابتدائية التركيبية"

هدفت الدراسة في تحديد نطاق إدارة الجودة الشاملة في المدارس الابتدائية التركيبية في ضوء مفاهيم ورؤى المعلمين ومدى ارتباط هذه الرؤى بالمتغيرات المختلفة وتم تنفيذ هذه الدراسة في مدينة "مالاطيا" على المعلمين العاملين في هذه المدارس والذين تم اختيارهم عشوائياً، وتم تقييم حوالي 356 واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها:

- هناك بعض المشكلات مع مؤشرات تطبيق إدارة الجودة الشاملة، ولا سيما بخصوص بعد تغير الإدارة.
- كانت هناك اختلافات واضحة في رؤى المعلمين عن تطبيق إدارة الجودة الشاملة، اعتماداً على متغيرات الفرع، ومستوي التعليم.
- بينما لم تكن هناك اختلافات تذكر بخصوص متغير النوع (ذكر، أنثى).

دراسة أجري كورنين (Cornin, 2004)، بعنوان "مدى استخدام المدارس لمبادئ إدارة الجودة الشاملة في منطقة نيويورك التعليمية، وعلاقتها بالمنطقة، والتخطيط الاستراتيجي، وتركيز الطلبة والمهتمين من المجتمع المحلي"

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى استخدام المدارس لمبادئ إدارة الجودة وعلاقتها ببعض المتغيرات وتكون مجتمع الدراسة من شاغلي الوظائف الإدارية في منطقة نيويورك التعليمية، وبلغ عدد أفراد العينة (116) إدارياً،

ولتحقيق أغراض الدراسة تم استخدام الاستبانة وتوصلت الدراسة إلى أن استخدام المدارس لمبادئ إدارة الجودة الشاملة في منطقة نيويورك التعليمية كان مرتفعاً.

### دراسة ماجنز وبنجت (Bengt and Maguns,2006)، بعنوان "تقويم مشروع التقويم الذاتي لإدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية العليا بالسويد"

هدفت الدراسة تقويم مشروع التقويم الذاتي لإدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية العليا بالسويد بما في ذلك تقويم الإجراءات والأدوات المستخدمة في المشروع ومن أجل تقويم هذه التجربة أجريت مقابلات مع مدير التعليم الثانوي العالي وعشرة من مديري المدارس، كما طبق استبيان لجمع آراء العاملين التربويين الآخرين وقد أظهرت نتائج الدراسة أن العديد من الأشخاص لا يبدو أنهم يفكرون كثيراً حول ماهية الجودة في البيئة التي يعملون فيها، كما أن العديد من المؤسسات تتجه إلى العمل بنظام التقويم الذاتي دون التفكير الكافي في مبررات ذلك وكيفية تنفيذه إضافة إلى ذلك فإن العمل يتم بدون إعداد وتهيئة جميع المشاركين، وبدون مناقشة القيم الأساسية التي يستند إليها العمل.

### 3. منهجية الدراسة

#### 1.3. منهج الدراسة:

استخدمت الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي والذي يدرس العلاقة الارتباطية بين متغيرات الدراسة، وذلك لأن الدراسة تهدف إلى التعرف على إدارة الجودة الشاملة ودورها في تحسين الأداء التشغيلي في الإدارات التعليمية في المملكة العربية السعودية: دراسة ميدانية إدارات التعليم في المنطقة الشرقية.

#### 2.3. مصادر الحصول على البيانات والمعلومات:

- **مصادر أولية:** وهي البيانات التي تم جمعها من عينة الدراسة من خلال الاستبيان والتي تم تحليلها فيما بعد بالبرنامج الإحصائي . SPSS V21
- **مصادر ثانوية:** تم الاعتماد على الكتب والمراجع والمجلات والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة.

#### 3.3. مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة بجميع الافراد او الاشياء او الاشخاص الذين يشكلون موضوع مشكلة البحث. وهو جميع العناصر ذات العلاقة بمشكلة الدراسة التي يسعى الباحث الى ان يعمم عليها نتائج الدراسة، ويتمثل مجتمع الدراسة على إدارات التعليم في المنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية.

وتتمثل عينة الدراسة في القيادات الإدارية في الإدارات التعليمية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية.

### 4.3. أداة الدراسة:

قامت الباحثة باستخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات لمناسبتها لأهداف الدراسة والمنهج المتبع فيها وهو: المنهج الوصفي التحليلي"، وذلك بعد الرجوع إلى الأدبيات ومجموعة من الدراسات السابقة القريبة من موضوع الدراسة، ولأنها أنسب أداة لجمع المعلومات في مثل هذه الدراسة، ولخدمة اغراض الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها من خلال اداة الدراسة في الجانب الميداني، استُخدمت عدد من الاساليب الإحصائية لمعرفة اتجاهات أفراد الدراسة حول التساؤلات المطروحة، وذلك باستخدام اساليب المعالجة الإحصائية التالية:

- حساب التكرارات والنسب المئوية لوصف عينة الدراسة.
- معامل ارتباط بيرسون لقياس صدق الاتساق الداخلي
- معادلة ألفا كرونباخ لحساب معامل ثبات أداة الدراسة.
- حساب المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد الدراسة على كل عبارة.
- حساب الانحراف المعياري لحساب مدى تباعد القيم عن متوسطها الحسابي.
- معامل ارتباط بيرسون لمعرفة العلاقة بين تطبيق الجودة الشاملة وفاعلية الاداء التشغيلي، مستوى تحسين الاداء في الادارات التعليمية في المملكة العربية السعودية.
- اختبار تحليل الانحدار الخطي

### 5.3. اختبارات صدق أداة الدراسة وثباتها:

#### 1.5.3. الصدق الظاهري (صدق المحكمين):

للتحقق من صدق محتوى أداة الدراسة الظاهري، والتأكد من أنها تخدم أهداف الدراسة، تم عرضها في صورتها الأولية على المحكمين من ذوي الاختصاص والخبرة في الجامعة وخارجها، وذلك للحكم على درجة وضوح العبارات وتمثيلها للهدف الذي وضعت له، واستبعاد العبارات الغير مناسبة، واقتراح عبارات جديدة بالإضافة إلى تحديد العبارات الغامضة أو التي تحمل أكثر من معنى، ووفقاً لتوجيهاتهم ومقترحاتهم تم التعديل حتى اصبحت الاستبانة في صورتها النهائية.

#### 2.5.3. صدق الاتساق الداخلي البنائي لأداة الدراسة:

#### ❖ ثبات الاستبيان:

ثبات الأداة يعني "التأكد من أن الإجابة ستكون واحدة تقريباً لو تكرر تطبيقها على الأشخاص ذاتهم في أوقات مختلفة"، وقد تم التحقق من ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha). والجدول التالي يوضح معامل الثبات لمحاور أداة الدراسة وذلك كما يلي

## جدول (1) معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان

معامل الثبات	عدد الفقرات	المحاور
0.932	10	المحور الأول: مدى تطبيق الجودة الشاملة في الإدارات التعليمية في المملكة العربية السعودية
0.950	10	المحور الثاني: مستوى تحسين الأداء في الإدارات التعليمية في المملكة العربية السعودية
0.948	10	المحور الثالث: فاعلية الأداء التشغيلي في الإدارات التعليمية في المملكة العربية السعودية
0.971	30	الثبات الكلي للاستبانة

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج spss

من خلال النتائج الموضحة أعلاه بالجدول، يتضح أن معامل الثبات لمحاور الدراسة عالي، حيث يتراوح ما بين (0.932)، وبلغت قيمة معامل الثبات العام للاستبانة (0.971)، وهي قيمة ثبات مرتفعة توضح صلاحية أداة الدراسة للتطبيق الميداني.

❖ صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان:

بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة البحث تم تطبيقها ميدانياً على العينة الاستطلاعية وعددها (30) مفردة، وتم حساب معامل الارتباط بيرسون لمعرفة الصدق الداخلي للاستبانة وذلك من خلال حساب معامل الارتباط بين كل عبارة مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، ويعتبر صدق الاتساق البنائي أحد مقاييس صدق أداة الدراسة، حيث يقيس مدى تحقق الأهداف التي تسعى الأداة للوصول إليها، ويبين صدق الاتساق البنائي مدى ارتباط كل محور من محاور أداة الدراسة بالدرجة الكلية لعبارات الاستبيان مجتمعة.

\*\* قاعده إذا كانت r المحسوبة أكثر من r الجدولية فإنه يوجد ارتباط معنوي

\*\* أو قاعدة أخرى، إذا كانت قيمة الاحتمال الخطأ (sig .or P-value) أقل من أو تساوي مستوى الدلالة (0.01)، (0.05)

فانه يوجد ارتباط معنوي. والجدول التالي توضح صدق الاتساق الداخلي والبنائي كما يلي:

● المحور الأول: مدى تطبيق الجودة الشاملة في الإدارات التعليمية في المملكة العربية السعودية:

جدول (2) معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة من فقرات محور "مدى تطبيق الجودة الشاملة في الإدارات التعليمية في المملكة العربية السعودية" مع الدرجة الكلية للمحور

رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	Sig	النتيجة
1	.737**	0.01	دال إحصائياً
2	.664**	0.01	دال إحصائياً

3	.768**	0.01	دال إحصائياً
4	.828**	0.01	دال إحصائياً
5	.777**	0.01	دال إحصائياً
6	.810**	0.01	دال إحصائياً
7	.821**	0.01	دال إحصائياً
8	.879**	0.01	دال إحصائياً
9	.835**	0.01	دال إحصائياً
10	.796**	0.01	دال إحصائياً

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج spss

\*\* دالة عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل.

يتضح من الجدول السابق أن قيم معامل ارتباط كل عبارة من العبارات مع محورها الذي تنتمي إليه العبارة " مدى تطبيق الجودة الشاملة في الادارات التعليمية في المملكة العربية السعودية" موجبة ودالة إحصائياً، حيث تتراوح ما بين (0.664) و (0.879) وذات قيم محايد ومرتفعة، فضلاً عن كونها ذات دلالة إحصائية مما يشير إلى درجة موافق من الصدق لفقرات المحور.

#### • المحور الثاني: مستوى تحسين الاداء في الادارات التعليمية في المملكة العربية السعودية:

جدول (3) معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة من فقرات محور "مستوى تحسين الاداء في الادارات التعليمية في المملكة العربية السعودية" مع الدرجة الكلية للمحور

رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	Sig	النتيجة
1	.756**	0.01	دال إحصائياً
2	.819**	0.01	دال إحصائياً
3	.856**	0.01	دال إحصائياً
4	.886**	0.01	دال إحصائياً
5	.847**	0.01	دال إحصائياً
6	.763**	0.01	دال إحصائياً
7	.830**	0.01	دال إحصائياً
8	.892**	0.01	دال إحصائياً
9	.844**	0.01	دال إحصائياً
10	.831**	0.01	دال إحصائياً

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج spss

\*\* دالة عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل.

يتضح من الجدول السابق أن قيم معامل ارتباط كل عبارة من العبارات مع محورها الذي تنتمي إليه العبارة "مستوى تحسين الاداء في الادارات التعليمية في المملكة العربية السعودية" موجبة ودالة إحصائياً، حيث تتراوح ما بين (0.756) و (0.892) وذات قيم محايد ومرتفعة، فضلاً عن كونها ذات دلالة إحصائية مما يشير إلى درجة موافق من الصدق لفقرات المحور.

• **المحور الثالث: فاعلية الاداء التشغيلي في الادارات التعليمية في المملكة العربية السعودية:**

جدول (4) معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة من فقرات محور "فاعلية الاداء التشغيلي في الادارات التعليمية في المملكة العربية السعودية" مع الدرجة الكلية للمحور

رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	Sig	النتيجة
1	.752**	0.01	دال إحصائياً
2	.868**	0.01	دال إحصائياً
3	.815**	0.01	دال إحصائياً
4	.791**	0.01	دال إحصائياً
5	.885**	0.01	دال إحصائياً
6	.848**	0.01	دال إحصائياً
7	.844**	0.01	دال إحصائياً
8	.873**	0.01	دال إحصائياً
9	.816**	0.01	دال إحصائياً
10	.765**	0.01	دال إحصائياً

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج spss  
\*\* دالة عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل.

يتضح من الجدول السابق أن قيم معامل ارتباط كل عبارة من العبارات مع محورها الذي تنتمي إليه العبارة "فاعلية الاداء التشغيلي في الادارات التعليمية في المملكة العربية السعودية" موجبة ودالة إحصائياً، حيث تتراوح ما بين (0.752) و (0.885) وذات قيم محايد ومرتفعة، فضلاً عن كونها ذات دلالة إحصائية مما يشير إلى درجة موافق من الصدق لفقرات المحور.

#### 4. نتائج التحليل واختبار الفرضيات

##### 1.1.4 نتائج التحليل الوصفي لاستجابات أفراد الدراسة نحو محاور الدراسة:

###### 1.1.4.1 المحور الاول: مدى تطبيق الجودة الشاملة في الادارات التعليمية في المملكة العربية السعودية.

لمعرفة مدى تطبيق الجودة الشاملة في الادارات التعليمية في المملكة العربية السعودية تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والرتب، لاستجابات القيادات الإدارية في الإدارات التعليمية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية

السعودية على محور " مدى تطبيق الجودة الشاملة في الإدارات التعليمية في المملكة العربية السعودية "، وجاءت النتائج كما يبيّن الجدول التالي:

جدول رقم (5): التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيبها تنازلياً لاستجابات أفراد الدراسة حول محور  
مدى تطبيق الجودة الشاملة في الإدارات التعليمية في المملكة العربية السعودية

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
3	توظيف مواهب العاملين واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم بالإدارات.	4.65	0.60	1	موافق بشدة
5	التحول الى ثقافة الاتقان بدل من ثقافة الاجترار، والى ثقافة الجودة بدلا من ثقافة الحد الأدنى.	4.59	0.64	2	موافق بشدة
10	انضباط الاداء الاداري من خلال وضوح الأدوار والمسؤوليات بدقة بدون تداخل.	4.58	0.69	3	موافق بشدة
6	التحول من اكتشاف الخطأ في نهاية انجاز المهام الى الرقابة المستمرة لتجنب وقوع الخطأ.	4.56	0.68	4	موافق بشدة
4	تحسين وتطوير الاداء الاداري والتقليل من الاهدار الناتج عن الممارسات الادارية البيروقراطية.	4.55	0.65	5	موافق بشدة
7	تحسين مستوى علاقات العاملين بالإدارات من خلال قنوات اتصال متنوعة لتحقيق اهدافها العامة.	4.54	0.69	6	موافق بشدة
8	تكوين فرق عمل منظمة ومتكاملة لإنجاز مهام محددة لتحقيق التنافسية مع الإدارات الأخرى.	4.53	0.62	7	موافق بشدة
9	تحسين الإنتاجية وزيادة الكفاءة التشغيلية من خلال مجموعة ادوات احصائية، وأدوات لقياس الجودة.	4.52	0.71	8	موافق بشدة
2	رفع مستوى جودة المنتج التعليمي والاداري بأقل جهد وتكلفة لتحقيق الاهداف التربوية والتعليمية.	4.52	0.75	9	موافق بشدة
1	تحسين الأداء الاجمالي للإدارات وفقاً مجموعة من المعايير التربوية المقننة.	4.50	0.65	10	موافق بشدة
المتوسط العام		4.55	0.53	موافق بشدة	

يتبين من الجدول السابق ان افراد الدراسة موافقين بشدة على عبارات محور مدى تطبيق الجودة الشاملة في الإدارات التعليمية في المملكة العربية السعودية، حيث ان المتوسط العام لموافقتهم (4.55 من 5.00)، وانحراف معياري (0.53)،

كما بلغت متوسطات العبارات ما بين (4.50- 4.65) وهذه المتوسطات جميعاً تقع في الفئة الخامسة من فئات المقياس المترج الخماسي التي تشير الى (موافق بشدة)، وتشير الى أن افراد الدراسة موافقون بشدة على تطبيق الجودة الشاملة في الادارات التعليمية في المملكة العربية السعودية.

#### 2.1.4. المحور الثاني: مستوى تحسين الاداء في الادارات التعليمية في المملكة العربية السعودية.

لمعرفة مستوى تحسين الاداء في الادارات التعليمية في المملكة العربية السعودية تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والرتب، لاستجابات القيادات الإدارية في الإدارات التعليمية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية على محور " مستوى تحسين الاداء في الادارات التعليمية في المملكة العربية السعودية "، وجاءت النتائج كما يبيّنهما الجدول التالي:

جدول رقم (6): التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيبها تنازلياً لاستجابات أفراد الدراسة حول محور مستوى تحسين الاداء في الادارات التعليمية في المملكة العربية السعودية

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
5	العمل وفق خطط استراتيجية منظمة ومرنة مرتبطة بجدول زمني للتنفيذ يراعي ظروف العمل.	4.48	0.74	1	موافق بشدة
4	توافر شبكة اتصالات متنوعة فعالة بين جميع العاملين لتحقيق الاهداف للوصول الى المخرجات.	4.44	0.74	2	موافق بشدة
10	تحقيق لمرونة في انجاز المهام وفق المتغيرات والظروف الطارئة التي تواجه بيئة العمل.	4.44	0.75	3	موافق بشدة
7	توفير الجهود المهدرة في اتجاهات مغايرة لاتجاهات تحقيق اهداف العمل الاساسية.	4.42	0.69	4	موافق بشدة
2	انجاز مهام العمل وفق الليات السرعة والتكلفة المنخفضة والجهد الاقل.	4.41	0.80	5	موافق بشدة
6	يسير الاداء وفق مجموعة متطورة من اللوائح الإدارية الحديثة لتخفيف حدة المركزية.	4.40	0.67	6	موافق بشدة
8	تنظيم جهود فرق العمل التكاملية لإنجاز المهام المكلفة بها داخل منظومة العمل الكلية.	4.39	0.75	7	موافق بشدة
3	تحقيق اشراك كل العاملين للقيام بمهام العمل لتحقيق توقعات المستقبل او تجاوزها.	4.39	0.80	8	موافق بشدة
1	استغلال مهارات وقدرات العاملين لتحقيق القدرات التنافسية بين اقسام الادارات المختلفة.	4.39	0.83	9	موافق بشدة



9	توجيه اليات العمل الى التقنية لإنجاز المهام والتخلص من الاساليب التقليدية.	4.35	0.78	10	موافق بشدة
المتوسط العام		4.41	0.63	موافق بشدة	

يتبين من الجدول السابق ان افراد الدراسة موافقين بشدة على عبارات محور مستوى تحسين الاداء في الادارات التعليمية في المملكة العربية السعودية، حيث ان المتوسط العام لموافقهم (4.41 من 5.00)، وانحراف معياري (0.63)، كما بلغت متوسطات العبارات ما بين (4.35- 4.48) وهذه المتوسطات جميعاً تقع في الفئة الخامسة من فئات المقياس المتدرج الخماسي التي تشير الى (موافق بشدة)، وتشير الى أن افراد الدراسة موافقون بشدة على مستوى تحسين الاداء في الادارات التعليمية في المملكة العربية السعودية.

#### 3.1.4. المحور الثالث: فاعلية الاداء التشغيلي في الادارات التعليمية في المملكة العربية السعودية.

لمعرفة فاعلية الاداء التشغيلي في الادارات التعليمية في المملكة العربية السعودية تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والرتب، لاستجابات القيادات الإدارية في الإدارات التعليمية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية على محور " فاعلية الاداء التشغيلي في الادارات التعليمية في المملكة العربية السعودية "، وجاءت النتائج كما يبينها الجدول التالي:

جدول رقم (7): التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيبها تنازلياً لاستجابات أفراد الدراسة حول محور فاعلية الاداء التشغيلي في الادارات التعليمية في المملكة العربية السعودية

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
4	تنظيم جهود العاملين في شكل فرق عمل متوازنة متكاملة تحقيق الاهداف العامة والمرحلية.	4.44	0.68	1	موافق بشدة
10	تمتلك الادارات امكانيات وادوات تقنية حديثة تستخدم لإنجاز مهام العمل وتحسين مخرجاته.	4.43	0.72	2	موافق بشدة
5	تمتلك الادارات خطط استراتيجية دقيقة مرنة ذات جدول زمني مرن لتنظيف الاداء داخلها.	4.38	0.68	3	موافق بشدة
3	تزداد قدرة الادارات على وضع توقعات مستقبلية لأنظمة العمل والاداء المطلوب تحقيقه.	4.38	0.70	4	موافق بشدة
2	تحقق الادارات السرعة وخفض التكاليف المالية المستخدمة في انجاز مهام العمل.	4.37	0.72	5	موافق بشدة
7	تزداد قدرة الادارات على التنفيذ الجيد لمهام العمل في اتجاه المخرجات الجيدة النهائية.	4.36	0.70	6	موافق بشدة

1	تتمكن الإدارات من التنافس الفعال مع الإدارات الأخرى في إنجاز المهام وجودتها للمستفيدين منها.	4.35	0.73	7	موافق بشدة
6	تزداد قدرة الإدارات على التخلص من الروتين والمركزية الشديدة في إدارة مهام العمل.	4.35	0.77	8	موافق بشدة
8	تتبنى الإدارات مستويات اتصال فعالة متنوعة بين جميع القيادات والمستويات الإدارية والفنية فيها.	4.34	0.73	9	موافق بشدة
9	تستحدث الإدارات مجموعة لوائح وقوانين متطورة تناسب التطور الحديث في البيئات العمل.	4.33	0.78	10	موافق بشدة
المتوسط العام		4.37	0.60	موافق بشدة	

يتبين من الجدول السابق أن أفراد الدراسة موافقين بشدة على عبارات محور فاعلية الأداء التشغيلي في الإدارات التعليمية في المملكة العربية السعودية، حيث أن المتوسط العام لموافقته (4.37 من 5.00)، وانحراف معياري (0.60)، كما بلغت متوسطات العبارات ما بين (4.33- 4.44) وهذه المتوسطات جميعاً تقع في الفئة الخامسة من فئات المقياس المتدرج الخماسي التي تشير إلى (موافق بشدة)، وتشير إلى أن أفراد الدراسة موافقون بشدة على فاعلية الأداء التشغيلي في الإدارات التعليمية في المملكة العربية السعودية.

#### 2.4. اختبار الفرضيات:

الفرضية الأولى: يوجد أثر لتطبيق الجودة الشاملة على مستوى الأداء التشغيلي في الإدارات التعليمية في المملكة العربية السعودية.

للتحقق من صحة الفرضية تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار لملاءمته لمثل هذا النوع من الفرضيات والجدول التالي توضح ذلك:

#### ■ حساب معاملات الارتباط

قبل حساب الأثر تم حساب معاملات الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع والجدول التالي يوضح ذلك

جدول (8) معامل ارتباط بيرسون بين تطبيق الجودة الشاملة وفاعلية الأداء التشغيلي في الإدارات التعليمية في المملكة العربية السعودية

فاعلية الأداء التشغيلي في الإدارات التعليمية في المملكة العربية السعودية			المتغيرات
معامل الارتباط	مستوى الدلالة	القرار الاحصائي	
0.710 **	0.01	علاقة طردية ذات دلالة احصائية	تطبيق الجودة الشاملة

ينتضح من الجدول السابق أنه توجد علاقة ارتباط طردية موجبة ذات دلالة احصائية عند مستوى (0.05) بين تطبيق الجودة الشاملة وفاعلية الاداء التشغيلي في الادارات التعليمية في المملكة العربية السعودية، حيث أن معامل الارتباط بلغ (0.710)، دالة إحصائية حيث أن مستوى الدلالة بلغ (0.01) أي أقل من (0.05)، وهذا يدل على انه كلما تم تطبيق الجودة الشاملة في الادارات التعليمية في المملكة العربية السعودية ادى ذلك الى ارتفاع مستوى وفاعلية الاداء التشغيلي في الادارات التعليمية في المملكة العربية السعودية.

### حساب تحليل الانحدار وتباين الانحدار.

#### جدول رقم (9) تحليل الانحدار وتباين الانحدار

مستوى الدلالة	قيمة F	متوسطة المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	التباين	المتغيرات المستقلة
0.01	153.90	27.27	1	27.27	الانحدار	تطبيق الجودة الشاملة
		0.18	151	26.75	المتبقي	
			152	54.02	المجموع	
						معامل الارتباط (R) = (0.71)
						معامل التحديد (R2) = (0.50)

أتضح أنه يمكن التنبؤ بفاعلية الاداء التشغيلي في الادارات التعليمية في المملكة العربية السعودية من خلال تطبيق الجودة الشاملة، حيث أن قيمة F بلغت (153.90) عند مستوى معنوية (0.01) والتي تعتبر قيمة ذات دلالة، مما يعني إمكانية الاعتماد على درجة تطبيق الجودة الشاملة في التنبؤ بفاعلية الاداء التشغيلي في الادارات التعليمية في المملكة العربية السعودية. ويتضح من خلال هذا الجدول أن قيمة معامل الارتباط (R) بلغت (0.71) أي أن متغير مستوى تطبيق الجودة الشاملة مرتبطة ارتباطاً إيجابياً وقوياً بفاعلية الاداء التشغيلي في الادارات التعليمية في المملكة العربية السعودية، وبلغت قيمة ( $R^2$ ) او ما يسمى بمعامل التحديد (0.50) وهذا يدل على ان درجة تطبيق الجودة الشاملة يمكن أن تفسر حوالي (50%) من التغيرات في بفاعلية الاداء التشغيلي في الادارات التعليمية في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة. ولمعرفة تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع فإن ذلك يتم من خلال جدول المعاملات التالي:

جدول رقم (10) معاملات المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار الخاصة بأثر تطبيق الجودة الشاملة على فاعلية الاداء التشغيلي في الادارات التعليمية في المملكة العربية السعودية

المتغيرات	قيمة بيتا (B)	قيمة (T)	مستوى الدلالة
ثابت (معادلة الانحدار)	0.72	2.42	0.02
تطبيق الجودة الشاملة	0.80	12.41	0.01

ويتضح من خلال الجدول السابق أن تطبيق الجودة الشاملة له الأثر الأكبر للتنبؤ بمستوى فاعلية الاداء التشغيلي في الادارات التعليمية في المملكة العربية السعودية حيث بلغت قيمة بيتا (0.80) بمستوى دلالة (0.01).

وبذلك تتحقق صحة الفرضية التي تنص على " يوجد أثر لتطبيق الجودة الشاملة على فاعلية الاداء التشغيلي في الادارات التعليمية في المملكة العربية السعودية "

تتفق هذه النتائج مع دراسة علي (2016) والتي هدفت إلى التعرف على أثر تطبيق الجودة الشاملة على الأداء الإداري للمنظمات حيث توصلت النتائج الى وجود تأثير جوهري معنوي و مباشر لإدارة الجودة الشاملة على الأداء الإداري.

**الفرضية الثانية: يوجد أثر لتطبيق الجودة الشاملة على مستوى تحسين الاداء في الادارات التعليمية في المملكة العربية السعودية.**

للتحقق من صحة الفرضية تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار لملاءمته لمثل هذا النوع من الفرضيات والجدول التالي توضح ذلك:

أ: حساب معاملات الارتباط

قبل حساب الاثر تم حساب معاملات الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع والجدول التالي يوضح ذلك:

**جدول (10) معامل ارتباط بيرسون بين تطبيق الجودة الشاملة ومستوى تحسين الاداء في الادارات التعليمية في المملكة العربية السعودية**

مستوى تحسين الاداء في الادارات التعليمية في المملكة العربية السعودية			المتغيرات
القرار الاحصائي	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
علاقة طردية ذات دلالة احصائية	0.01	** 0.736	تطبيق الجودة الشاملة

يتضح من الجدول السابق أنه توجد علاقة ارتباط طردية موجبة ذات دلالة احصائية عند مستوى (0.05) بين تطبيق الجودة الشاملة ومستوى تحسين الاداء في الادارات التعليمية في المملكة العربية السعودية، حيث أن معامل الارتباط بلغ (0.736)، دالة إحصائية حيث أن مستوى الدلالة بلغ (0.01) أي أقل من (0.05)، وهذا يدل على انه كلما تم تطبيق الجودة الشاملة في الادارات التعليمية في المملكة العربية السعودية ادى ذلك الى ارتفاع مستوى تحسين الاداء في الادارات التعليمية في المملكة العربية السعودية.

### حساب تحليل الانحدار وتباين الانحدار.

جدول رقم (11) تحليل الانحدار وتباين الانحدار

مستوى الدلالة	قيمة F	متوسطة المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	التباين	المتغيرات المستقلة
0.01	178.62	32.63	1	32.63	الانحدار	تطبيق الجودة الشاملة
		0.18	151	27.58	المتبقي	
			152	60.21	المجموع	
معامل الارتباط (R) = (0.74)						
معامل التحديد (R2) = (0.54)						

أضح أنه يمكن التنبؤ بمستوى تحسين الاداء في الادارات التعليمية في المملكة العربية السعودية من خلال مستوى تطبيق الجودة الشاملة، حيث أن قيمة ف بلغت (178.62) عند مستوى معنوية (0.01) والتي تعتبر قيمة ذات دلالة، مما يعني إمكانية الاعتماد على تطبيق الجودة الشاملة في التنبؤ بمستوى تحسين الاداء في الادارات التعليمية في المملكة العربية السعودية.

ويتضح من خلال هذا الجدول أن قيمة معامل الارتباط (R) بلغت (0.74) أي أن متغير مستوى تطبيق الجودة الشاملة مرتبطة ارتباطاً إيجابياً وقوياً بفاعلية الاداء التشغيلي في الادارات التعليمية في المملكة العربية السعودية، وبلغت قيمة ( $R^2$ ) أو ما يسمى بمعامل التحديد (0.54) وهذا يدل على ان درجة تطبيق الجودة الشاملة يمكن أن تفسر حوالي (54%) من التغيرات في مستوى تحسين الاداء في الادارات التعليمية في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة. ولمعرفة تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع فإن ذلك يتم من خلال جدول المعاملات التالي:

جدول رقم (12) معاملات المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار الخاصة بأثر تطبيق الجودة الشاملة على مستوى تحسين الاداء في الادارات التعليمية في المملكة العربية السعودية

مستوى الدلالة	قيمة (T)	قيمة بيتا (B)	المتغيرات
0.17	1.37	0.41	ثابت (معادلة الانحدار)
0.01	13.37	0.88	تطبيق الجودة الشاملة

ويتضح من خلال الجدول السابق أن مستوى تطبيق الجودة الشاملة له الأثر الأكبر للتنبؤ بمستوى تحسين الاداء في الادارات التعليمية في المملكة العربية السعودية حيث بلغت قيمة بيتا (0.88) بمستوى دلالة (0.01).

وبذلك تتحقق صحة الفرضية التي تنص على "يوجد أثر لتطبيق الجودة الشاملة على مستوى تحسين الاداء في الادارات التعليمية في المملكة العربية السعودية"

**الفرضية الثالثة: يوجد أثر لتحسين الاداء على فاعلية الاداء التشغيلي في الادارات التعليمية في المملكة العربية السعودية.**

للتحقق من صحة الفرضية تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار لملاءمته لمثل هذا النوع من الفرضيات والجداول التالية توضح ذلك:

**حساب معاملات الارتباط**

قبل حساب الاثر تم حساب معاملات الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع والجداول التالي يوضح ذلك

جدول (13) معامل ارتباط بيرسون بين تحسين الاداء وفاعلية الاداء التشغيلي في الادارات التعليمية في المملكة العربية السعودية

فاعلية الاداء التشغيلي في الادارات التعليمية في المملكة العربية السعودية			المتغيرات
معامل الارتباط	مستوى الدلالة	القرار الاحصائي	
0.753 **	0.01	علاقة طردية ذات دلالة احصائية	تطبيق الجودة الشاملة

يتضح من الجدول السابق أنه توجد علاقة ارتباط طردية موجبة ذات دلالة احصائية عند مستوى (0.05) بين تحسين الاداء وفاعلية الاداء التشغيلي في الادارات التعليمية في المملكة العربية السعودية، حيث أن معامل الارتباط بلغ (0.753)، دالة احصائية حيث أن مستوى الدلالة بلغ (0.01) أي أقل من (0.05)، وهذا يدل على انه كلما تم الزيادة في تحسين الاداء في الادارات التعليمية في المملكة العربية السعودية ادى ذلك الى ارتفاع مستوى وفاعلية الاداء التشغيلي في الادارات التعليمية في المملكة العربية السعودية.

**حساب تحليل الانحدار وتباين الانحدار.**

جدول رقم (14) تحليل الانحدار وتباين الانحدار

مستوى الدلالة	قيمة F	متوسطة المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	التباين	المتغيرات المستقلة
0.01	197.75	30.63	1	30.63	الانحدار	تحسين الاداء
		0.15	151	23.39	المتبقي	
			152	54.02	المجموع	
معامل الارتباط (R) = (0.75)						
معامل التحديد (R2) = (0.57)						

أنتضح أنه يمكن التنبؤ بفاعلية الاداء التشغيلي في الادارات التعليمية في المملكة العربية السعودية من خلال مستوى تحسين الاداء، حيث أن قيمة ف بلغت (197.75) عند مستوى معنوية (0.01) والتي تعتبر قيمة ذات دلالة، مما يعني إمكانية الاعتماد على مستوى تحسين الاداء في التنبؤ بفاعلية الاداء التشغيلي في الادارات التعليمية في المملكة العربية السعودية.

ويتضح من خلال هذا الجدول أن قيمة معامل الارتباط (R) بلغت (0.75) أي أن متغير مستوى تحسين الاداء مرتبطاً ارتباطاً إيجابياً وقوياً بفاعلية الاداء التشغيلي في الإدارات التعليمية في المملكة العربية السعودية، وبلغت قيمة ( $R^2$ ) أو ما يسمى بمعامل التحديد (0.57) وهذا يدل على أن تحسين الاداء يمكن أن تفسر حوالي (57%) من التغيرات في بفاعلية الاداء التشغيلي في الإدارات التعليمية في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة. ولمعرفة تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع فإن ذلك يتم من خلال جدول المعاملات التالي:

جدول رقم (14) معاملات المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار الخاصة بأثر تحسين الاداء على فاعلية الاداء التشغيلي في الإدارات التعليمية في المملكة العربية السعودية

المتغيرات	قيمة بيتا (B)	قيمة T	مستوى الدلالة
ثابت (معادلة الانحدار)	1.23	5.43	0.01
تطبيق الجودة الشاملة	0.71	14.06	0.01

ويتضح من خلال الجدول السابق أن تحسين الاداء له الأثر الأكبر للتنبؤ بمستوى فاعلية الاداء التشغيلي في الإدارات التعليمية في المملكة العربية السعودية حيث بلغت قيمة بيتا (0.71) بمستوى دلالة (0.01).

وبذلك تتحقق صحة الفرضية التي تنص على " يوجد أثر لتطبيق الجودة الشاملة على مستوى تحسين الاداء في الإدارات التعليمية في المملكة العربية السعودية "

وتتفق هذه النتائج مع دراسة بلال و عبد الله (2015) التي هدفت التعرف على الدور الوسيط لنظم إدارة الجودة الشاملة في تحسين العلاقة بين جودة الخدمة والإداء التشغيلي في المؤسسات الخدمية، حيث توصلت الى وجود علاقة بين جودة الخدمة والأداء التشغيلي كما أن نظم إدارة الجودة الشاملة تؤثر على الأداء التشغيلي من خلال جودة الخدمة.

## 5. النتائج والتوصيات

### 1.5. نتائج الدراسة:

- افراد الدراسة موافقين بشدة على عبارات محور مدى تطبيق الجودة الشاملة في الإدارات التعليمية في المملكة العربية السعودية، حيث ان المتوسط العام لموافقتهم (4.55 من 5.00)، كما بلغت متوسطات العبارات ما بين (4.50-4.65) وهذه المتوسطات جميعاً تقع في الفئة الخامسة من فئات المقياس المتدرج الخماسي التي تشير الى (موافق بشدة) وأن افراد الدراسة موافقون بشدة على تطبيق الجودة الشاملة في الإدارات التعليمية في المملكة العربية السعودية.
- افراد الدراسة موافقين بشدة على عبارات محور مستوى تحسين الاداء في الإدارات التعليمية في المملكة العربية السعودية، حيث ان المتوسط العام لموافقتهم (4.41 من 5.00)، كما بلغت متوسطات العبارات ما بين (4.35-4.48)

وهذه المتوسطات جميعاً تقع في الفئة الخامسة من فئات المقياس المتدرج الخماسي التي تشير الى (موافق بشدة)، و أن افراد الدراسة موافقون بشدة على مستوى تحسين الاداء في الادارات التعليمية في المملكة العربية السعودية.

- افراد الدراسة موافقين بشدة على عبارات محور فاعلية الاداء التشغيلي في الادارات التعليمية في المملكة العربية السعودية، حيث ان المتوسط العام لموافقتهم (4.37 من 5.00)، كما بلغت متوسطات العبارات ما بين (4.33- 4.44) وهذه المتوسطات جميعاً تقع في الفئة الخامسة من فئات المقياس المتدرج الخماسي التي تشير الى (موافق بشدة)، و أن افراد الدراسة موافقون بشدة على فاعلية الاداء التشغيلي في الادارات التعليمية في المملكة العربية السعودية.
- توجد علاقة ارتباط طردية موجبة ذات دلالة احصائية عند مستوى (0.05) بين تطبيق الجودة الشاملة وفاعلية الاداء التشغيلي في الادارات التعليمية في المملكة العربية السعودية، و أن درجة تطبيق الجودة الشاملة يمكن أن تفسر حوالي (50 %) من التغيرات في فاعلية الاداء التشغيلي في الادارات التعليمية في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، و أن تطبيق الجودة الشاملة له الأثر الأكبر للنتيجة بمستوى فاعلية الاداء التشغيلي في الادارات التعليمية في المملكة العربية السعودية
- توجد علاقة ارتباط طردية موجبة ذات دلالة احصائية عند مستوى (0.05) بين تطبيق الجودة الشاملة ومستوى تحسين الاداء في الادارات التعليمية في المملكة العربية السعودية، وقد اتضح أن درجة تطبيق الجودة الشاملة يمكن أن تفسر حوالي (54 %) من التغيرات في مستوى تحسين الاداء في الادارات التعليمية في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، وتبين أن مستوى تطبيق الجودة الشاملة له الأثر الأكبر للنتيجة بمستوى تحسين الاداء في الادارات التعليمية في المملكة العربية السعودية
- توجد علاقة ارتباط طردية موجبة ذات دلالة احصائية عند مستوى (0.05) بين تحسين الاداء وفاعلية الاداء التشغيلي في الادارات التعليمية في المملكة العربية السعودية، وتبين أن تحسين الاداء يمكن أن تفسر حوالي (57 %) من التغيرات في فاعلية الاداء التشغيلي في الادارات التعليمية في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، و أن تحسين الاداء له الأثر الأكبر للنتيجة بمستوى فاعلية الاداء التشغيلي في الادارات التعليمية في المملكة العربية السعودية حيث بلغت قيمة بيتا (0.71) بمستوى دلالة (0.01).

## 2.5. توصيات الدراسة:

في ضوء النتائج التي توصلت اليها الدراسة، توصي الباحثة بما يلي:

- أهمية توظيف مواهب العاملين واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم بالإدارات
- ضرورة تطبيق إدارة الجودة الشاملة باعتبارها جزءاً أساسياً من عمل المنظمات والمؤسسات.
- نشر الوعي بمفهوم إدارة الجودة الشاملة والعمل على مواجهة كافة المعوقات وتقليل تأثيرها.
- ضرورة تدريب العاملين على أفضل طرق الجودة وقيام إدارة المؤسسة باتخاذ الإجراءات التي من شأنها خفض الفاقد إلى أقل قدر ممكن دون التأثير على مستوى الأداء مع استقطاب العاملين ذوي الكفاءات والقدرات والمهارات الجيدة.
- ضرورة التحول الى ثقافة الاتقان بدل من ثقافة الاجترار، والى ثقافة الجودة بدلا من ثقافة الحد الأدنى



- أهمية وضوح الأدوار والمسؤوليات بدقة بدون تداخل
- أهمية تحسين مستوى علاقات العاملين بالإدارات من خلال قنوات اتصال متنوعة لتحقيق اهدافها العامة
- ضرورة تكوين فرق عمل منظمة ومتكاملة لإنجاز مهام محددة لتحقيق التنافسية مع الادارات الاخرى
- ضرورة العمل وفق خطط استراتيجية منظمة ومرنة مرتبطة بجدول زمني للتنفيذ يراعي ظروف العمل.
- ضرورة توافر شبكة اتصالات متنوعة فعالة بين جميع العاملين لتحقيق الاهداف للوصول الى المخرجات
- أهمية تنظيم جهود فرق العمل التكاملية لإنجاز المهام المكلفة بها داخل منظومة العمل الكلية
- ضرورة استغلال مهارات وقدرات العاملين لتحقيق القدرات التنافسية بين اقسام الادارات المختلفة
- العمل على توجيه اليات العمل الى التقنية لإنجاز المهام والتخلص من الاساليب التقليدية

## 6. المراجع

### 1.6. المراجع العربية:

- آل سريع، محمد مفرج. (2008). اتجاهات العاملين نحو الخصخصة وأثرها على السعادة والأمن الوظيفي، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، الرياض.
- آل صليح، مرزوق ناصر. (1433). التغيير والجودة وجهان لعملة واحدة. الرياض، ط1، دار وجوه للنشر والتوزيع.
- بلال، صديق بلال؛ عبد الله، بهجة عثمان. (2015). الدور الوسيط لنظم إدارة الجودة الشاملة في تحسين العلاقة بين جودة الخدمة والإداء التشغيلي في المؤسسات الخدمية، مجلة إدارة الجودة الشاملة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا عمادة البحث العلمي، المجلد 16، العدد 1.
- بلواضح، أحمد سيف الدين؛ جلوي، محمد؛ مهدي، عمر. (2020). أساليب حديثة في تقييم الأداء التدريسي للأستاذ الجامعي في الجزائر بين أمل الاعتماد وواقع التنفيذ، مجلة الحقوق والآداب والعلوم الإنسانية، الجزائر، مج (18)، ع(3).
- الجبوري، ندى. (2009). أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء المنظمي: دراسة ميدانية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، ع(22).
- الخلف، عبد الله بن موسى. (1997). ثالثوث التميز: تحسين الجودة وتخفيض التكلفة وزيادة الإنتاج، مجلة الإدارة العامة، 1(37).
- السرحدان، عطا الله بن فهد. 2010. أثر تطبيقات إدارة الجودة الشاملة على تسويق مخرجات التعليم في الجامعات الأردنية. مجلة الدراسات الأمنية، مج. 2010، ع. 3، ص ص. 3-25.
- الصررايرة، خالد. (2011). الأداء الوظيفي لدى اعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الاردنية الرسمية من وجهة نظر رؤساء الاقسام العاملين فيها، مجلة دمشق، 27(12).

- عبد المحسن، توفيق. (2006). التقييم والتميز في الأداء، دار النهضة العربية، القاهرة.
- عليما، صباح ناصر. (2004). إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية: التطبيق ومقترحات التطوير، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، فلسطين.
- العيسى، عبد الله ماضي. 2009. إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على التدريب في الأمن العام. مجلة الدراسات الأمنية، مج. 2009، ع. 2، ص ص. 2-46.
- القبارى، جود بن على بن جود الله. (2018). تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالإدارة العامة للتربية الخاصة في المملكة العربية السعودية في ضوء معايير الجودة، مجلة العلوم التربوية، جامعة القاهرة، مج (26)، ع(1).
- مصطفى، أحمد سيد. (2006). إدارة الموارد البشرية، مطابع الدار الهندسية للنشر والتوزيع: القاهرة.
- المطيري، عبد الكريم بن محمد. (1439هـ). تقييم أداء معلمي مقرر مهارات البحث ومصادر المعلومات في ضوء معايير الجودة الشاملة بالمرحلة الثانوية بمدينة الرياض، رسالة ماجستير، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض.
- ياسين، مريم؛ نايف، أسعد. (2012). أثر استخدام تقنية six sigma في تحسين الأداء التشغيلي، مجلة جامعة كربلاء، 10 (4).
- الهاجري، مها عبد الله. (2017). أثر التغيير التنظيمي في الأداء التشغيلي للشركات العامة في قطاع النفط الكويتي، رسالة ماجستير، جامعة آل البيت.

## 2.6. المراجع الأجنبية:

- Alimatoug .Aioub Mohamed saleh The Total Quality Management submitted as partial fulfillment of the Requirements for The Degree of Master of Civil Engineering Dipon Goroun University 2011.
- Asher, M., Managing Quality In The Service Secov, Ltd , St , Iven Pic England, 1996.
- Bengt Klefsjo and Magnus, Svensson (2006), "TQM – self based – assessment in education sector: Experiences from Swedish upper secondary school project, Quality Assurance in Education. Volume 14, issue 4.
- Bhattacharya, A and David, D. (2018). An empirical assessment of the operational performance through internal benchmarking: a case of a global logistics firm. Production Planning & Control: The Management of Operations, 29 (7), 614-631.

- Bin Atan, Jamsari; Raghavan, Santhi; Nik Mahmood, Nik Hasnaa (2015). Impact of Training on Employees' Job Performance: A Case Study of Malaysian Small Medium Enterprise. *Review of Management*, (Jun), 40-50.
- Chaffee, E and Sheer, A, Quality Transforming Postse Condary Education , *Cupa – Journal* , Vol. 43 , No21 , 1992 .
- Cornin, Melvyn Charies, (2004). Continuous Improvement in a New York State School District: A Case Study. *Dissertation Abstracts International*, a 65/04.p.1189, Oct.
- Dutton, Kevin & Kleiner, Brian (2015). Strategies for Improving Individual Performance In The Workplace. *Franklin Business & Law Journal*, 2015(2), 10-18.
- Evans, J.R., *Production / Operation Management Quality Performance And Value*, 5th – ed , West Publinhing Co , New York, 1997 .
- Hernandez, Justo Rolando, Jr. (2002). Total Quality Management in Education: The Application of TQM in a Texas School District. *Dissertation Abstracts International*, a 62/11.p.3639, May
- Hiezer, Jay & Rander, Barry, .*Production operation management strateg and Tactical Decision*, 5th 3d, Prentice – Hall, New Jersey, U.S.A, 2008.
- Juran, Joseph m. & Blanton, G. (2000). *Juran.s Quality Handbook*. Fifth Edition. Mc Graw-Hill. New York. USA.
- Kenyon, G; Meixell, M and Westfall, H. (2015). Production outsourcing and operational performance: An empirical study using secondary data. *International Journal of Production Economics*, 171 (3), 336-349.
- Richard, P; Devinney, T; Yip, G & Johnson, G. (2009). Measuring organizational performance: Towards methodological best practice. *Journal of Management*, 35 (3), 718–804.

Shahzad, F; Luqman, R; Khan, A and Shabbir, L. (2012). Impact of Organizational Culture on Organizational Performance: An Overview. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 3 (9), 980-982.

Silva, A & Ferreira, F. (2017). Uncertainty, flexibility and operational performance of companies: modelling from the perspective of managers. *Revista de Administração Mackenzie*, 18(4), 11-38.

Tunks, Roger. (1992). *Fast Track to Quality: A 12- Month program for Small to mid-sized Businesses*. Mc Graw Hill. Inc. USA.

Wheelen, T and Hunger, D. (2012). *Strategic Management and Business Policy*.

**Doi:** [doi.org/10.52133/ijrsp.v4.37.11](https://doi.org/10.52133/ijrsp.v4.37.11)

## فاعلية برنامج إرشادي معرفي سلوكي لتعزيز الأمن النفسي لدى المراجعات النفسية

### The effectiveness of a behavioral cognitive counseling program to enhance psychological security in reviews of psychiatric.

إعداد الباحثة/ أروى عبد الكريم عبد الرحمن القفاري

باحثة دكتوراه في الإرشاد النفسي، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية

Email: [arwaggfff@icloud.com](mailto:arwaggfff@icloud.com)

#### مستخلص الدراسة

تهدف الدراسة الحالية إلى معرفة فاعلية برنامج إرشادي معرفي سلوكي في تعزيز الأمن النفسي لدى عينة من المراجعات النفسية، واستخدمت الباحثة المنهج شبه التجريبي بتصميم المجموعتين المتكافئتين (ضابطة وتجريبية) باختبار قبلي وبعدي. وتتمثل مشكلة الدراسة بمدى فاعلية برنامج إرشادي معرفي سلوكي لتعزيز الأمن النفسي لدى المراجعات النفسية. استخدمت الباحثة في تنفيذ الدراسة الحالية الأدوات التالية: 1/ مقياس الأمن النفسي الذي أعده ماسلو وأعاد صياغته وتقنيته وتطبيقه على البيئة السعودية الدكتور فهد الدليم، 2/ المقابلة التشخيصية الموجهة. 3/ البرنامج الإرشادي السلوكي المعرفي من إعداد الباحثة. وتكونت عينه الدراسة من (24) مراجعه للعيادة النفسية ممن حصلن على درجة مرتفعة في مقياس الأمن النفسي، تتراوح أعمارهن ما بين (19 – 50) سنة كما تم تطبيق البرنامج في مستشفى الأمير محمد بن عبد العزيز في الرياض، خلال الفترة من 3 نوفمبر 2019 إلى 24 يناير 2020.

خلصت الدراسة الى النتائج التالية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الأمن النفسي للمجموعة التجريبية بين القياس القبلي والبعدي لصالح القياس البعدي، توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الأمن النفسي للمجموعة الضابطة بين (القياس القبلي والقياس البعدي) لصالح القياس البعدي، توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الأمن النفسي للمراجعات النفسية بين المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة في القياس البعدي. من خلال نتائج الدراسة توصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات التي تساعد المراجعات النفسية في زيادة درجات الأمن النفسي لديهم تتمثل في: ضرورة مساعدتهم في فهم العلاقة بين أفكارهم، ومشاعرهم وسلوكياتهم وتأثيرها على حالتهم المزاجية بشكل عام، تدريبهم على مهارة وفنية الاسترخاء وتأثيرها على خفض التوتر والقلق، من خلال تمرينات الاسترخاء، زيادة الوعي والاستبصار الذاتي بطريقة التفكير لديهم، زيادة الأنشطة السلوكية الإيجابية التي تحسن من حالتهم النفسية وتزيد وتعزز الأمن النفسي لديهم، محاولة تخليصهم من مشاعر الوحدة النفسية وتأثيرها على الحياة النفسية والاجتماعية والأسرية، وتدعيم مفاهيم الأمن النفسي كبديل إيجابي لها، أهمية تدريبهم على خطوات حل المشكلات، ومناقشتهم في فكرة طلب الكمال والتفوق في كل مجالات الحياة.

**الكلمات المفتاحية:** برنامج إرشادي، معرفي سلوكي، تعزيز، الأمن النفسي، المراجعات النفسية

## The effectiveness of a behavioral cognitive counseling program to enhance psychological security in reviews of psychiatric.

By: Arwa Al-gaifary

### Abstract

Study problem: How effective is a behavioral cognitive counseling program to improve psychological security in reviews of psychiatric? This study aims to identify the effectiveness of an indicative cognitive behavioral program in enhancing psychological security among a sample of those visiting the psychological. The researcher used the experimental method by designing the two equivalent groups (control and experimental) with pre and posttests. To carry out the study, the researcher used the following tools: 1. the psychological security scale of Maslow, re-edits, codified and applied to the Saudi environment by Dr. Fahd Aldulaim. 2. Targeted diagnostic interview. 3. Indicative behavioral cognitive program prepared by the researcher.

The sample of the study consisted of (24) female visitors of the psychological clinic who obtained a high degree in the psychological security scale, with age of (19-50) years old. The program was also implemented within spatial limits at Prince Mohammed bin Abdul-Aziz Hospital in Riyadh, and within time limits that extended from November 3, 2019 to January 24, 2020.

The results of the study showed the effectiveness of the proposed indicative program in enhancing psychological security and its ability to achieve its goal among the study sample.

Results of the Study: There are statistically significant differences in the degree of psychological security of the experimental group between pre and post measurement, where the post measurement was superior, there are statistically significant differences in the degree of psychological security of the control group between (pre and post measurement) where the post measurement was superior, There are statistically significant differences in the degree of psychological security in the visitors of the psychological between the experimental group and the control group in the post measurement.

**Keywords:** Counseling program, Behavioral cognitive, Improve, Psychological security, Reviews of psychiatric

## 1. مقدمة

إن الأمن النفسي من الحاجات النفسية الأساسية لدى الإنسان، والتي من خلاله يشعر فيها الإنسان باستقراره النفسي، وتقبله النفسي، والاجتماعي، وشعوره بالكفاءة الذاتية، وأيضا يؤدي بالفرد لحالة من السعادة والرضا لحياته، فالاستعداد لمستقبل واعد. (عثمان، 2014م، ص12) ويثبت ذلك قوله تعالى: ﴿وَإِذْ قَالَ إِبْرَاهِيمُ رَبِّ اجْعَلْ هَذَا الْبَلَدَ آمِنًا وَاجْنُبْنِي وَبَنِيَّ أَنْ نَعْبُدَ الْأَصْنَامَ﴾ [إبراهيم: 35].

فالأمن حالة وجدانية شبه دائمة من الاطمئنان، وعدم الخوف، والقلق، وهو تعبير عن الإشباع لدى الفرد للحاجات الأساسية، وأيضا العلاقات الحيدة مع الأشخاص المهمين له، والتقبل من حولهم، وشعورهم بالحرية في تفكيرهم وسلوكهم (صباح، 2010م، ص34).

ومن العلامات الدالة على صحة نفسية إيجابية والتي ترتبط بالأمن النفسي هي شعور الفرد بالفعالية والطمأنينة في إقامة العلاقات مع الآخرين ممن حوله، وأيضا تحقيق التوافق الاجتماعي والنفسي، في الانفتاح على من حوله. (السهلي، 2007 م، ص 82)

فغياب الأمن النفسي ينعكس أثره على الكثير من جوانب الحياة لدى الفرد والذي يؤدي للاغتراب عن الذات والقلق والخوف من مستقبله؛ وله تأثير كبير في التوافق النفسي والاجتماعي للفرد، ويؤدي غيابه أيضا إلى اضطرابات في شخصية الفرد عند تعامله مع غيره من أفراد المجتمع، فيؤدي لشعور الفرد بالعزلة والوحدة. (عبيد، 1998 م، ص 34).

فالنقص وعدم الإشباع لحاجات الأمن النفسي من العوامل المؤدية للشعور باليأس، والسخط والغضب والقنوط، ويشعر من يفتقر للأمن النفسي انه منعزلا عن البقية ممن حوله من الناس، وحتى إن كان يعيش في بيئة مليئة بالناس؛ وذلك لأنه يعيش منسجما بعالمه وحده، من غير أن يثق بمن حوله. (العيسوي، 1997 م، ص 114)

إن شعور الفرد بالأمن النفسي يتيح له المواجهة لمشاكله بطريقة متزنة من دون إصابته بالإحباط، ومن دون أن يكون فريسة للفوضى أو يختل توازنه، فهو فرد قادر على استغلال معلوماته وخبراته الماضية، ولديه الثقة بالنفس وتقبل الذات، ولديه القدرة على تحمل الإحباطات التي يصادفها في حياته اليومية دون أن يلقي باللوم على الآخرين بأخطائهم أو بممارسة أي سلوك غير صائب. (عبد الرحمن، 1998 م، ص 326).

فالشعور بالأمن النفسي حاجة نفسية مستمرة دائمة للفرد لكي يتمكن من مواجهة ما يهدده من المخاطر، والمخاوف التي تأتيه من بيئته التي يعيش فيها، والتي قد تأتيه من الداخل، أي من ذاته نفسها. (صبحي، 1997 م، ص 110).

أيضاً من الأسباب لفقدان الشعور بالأمن النفسي: فشل الفرد في إشباعه لحاجاته، وعدم قدرته على تحقيق ذاته، ومخاوفه الاجتماعية والضغط النفسي، والقلق وعدم استمتاعه بالحياة التي يعيشها (حمزة، 2001 م، ص 130).

ذكر ذلك بولبي بأن الصحة النفسية الإيجابية هي أساس بناء الأمن النفسي وهو أساس الثقة بالذات والانفتاح على الناس بعيداً عن العزلة. (حجازي 2000، ص 185).

كما أن ماسلو (Maslow, 1942)، وهو أشهر من تناول هذا الموضوع بالبحث والدراسة قد حدد أربعة عشر عاملا أو مؤشرا أساسيا لتحقيق الأمن النفسي وتتضمن:

- 1- شعور الفرد بأنه محبوب ومقبول في المجتمع.
  - 2- شعور الفرد بانتمائه وتفاعله إيجابيا مع الآخرين.
  - 3- انخفاض مستوى الخوف والتهديد والقلق.
  - 4- إدراك الفرد لإيجابية الحياة وجودتها.
  - 5- إدراك الفرد للآخرين بوصفهم أشخاصاً ودودين.
  - 6- ثقة الفرد بالآخرين والتسامح معهم.
  - 7- التفاؤل وتوقع الخير.
  - 8- سيادة مشاعر الرضا والسعادة.
  - 9- شعور الفرد بالاستقرار الانفعالي بعيدا عن التوترات.
  - 10- الميل إلى الانفتاح والتحرر.
  - 11- التقدير الذاتي والرغبة في تحقيق النجاحات الشخصية.
  - 12- التقبل الذاتي والتسامح مع النفس.
  - 13- الخلو من الاضطرابات النفسية.
  - 14- العناية بالاهتمامات الاجتماعية والتمركز حول الجماعات والمرجعيات المجتمعية.
- بل إن ماسلو يشير إلى مجموعة من الأعراض والتي صنفها لثلاث فئات والتي تعد الأساس لشعور الفرد بعدم الأمن النفسي:

- أ- أن يشعر الفرد بكونه أنه شخص غير محبوب وأن الآخرين يعاملونه باحتقار وبقسوة.
- ب- أن يشعر الفرد بأن هذا العالم يمثل خوفاً وتهديداً له.
- ج- أن يشعر الفرد بالوحدة.

يعد تصنيف ماسلو أن الشخص غير الأمن هو الفرد الذي يعاني من مشاعر الوحدة والعزلة الاجتماعية وبالتالي هو يدرك أن العالم من حوله هو مصدر للتهديد والخطر، فهذه الأعراض تستقل عن مصادرها الأصلية وتصبح سمة ثابتة إلى حد كبير وسيصبح الفرد غير مطمئن لأنه لم يجد في طفولته الأمن والطمأنينة النفسية الملائمة. (الدليم وآخرون، 1993، ص7).

ويتفق إريكسون (Erikson, 1963)، مع ماسلو في أن الأمن النفسي والثقة والحب في الآخرين يقابلها حاجات أساسية سيؤدي إشباعها خاصة في المراحل المبكرة من حياة الأفراد إلى الإحساس بالأمن والطمأنينة النفسية في المراحل العمرية القادمة. فالمرحلة الأولى هي الثقة ومقابلها عدم الثقة والمرحلة السادسة الود ومقابلها الانعزال، في التصنيف لدى إريكسون للمراحل الثمان في نمو الفرد النفسي الاجتماعي تعكس هذه الفكرة. (Erikson, 1963).

أما أدلر (Adler, 1942)، فيتناول مفهوم الأمن النفسي في البعد الاجتماعي، فهو يرى بأن الفرد كائن اجتماعي يسعى دوماً لإشباع الحاجات النفسية والاجتماعية من خلال تنميته لاهتماماته الاجتماعية ومن خلال تطويره لأسلوب حياة خاص به يجعله قادراً على التفاعل مع من حوله وبالتالي تحقيقه لحاجاته للأمن النفسي والحب والصحة والانتفاء وتجاوزه لمشاعر العزلة والاعترا ب. (Schwab, 1990).



أما هورناي (Horney, 1945) التي أعطت العوامل الاجتماعية والثقافية اهتماماً ملحوظاً فترى أن الأوضاع والظروف السلبية للفرد وخاصة في محيطه العائلي مثل الإهمال والوحدة قد تؤدي بالفرد لفقدان الأمن النفسي، والذي بدوره يؤدي بالفرد للقلق، وأكملت هورناي بأن تؤكد أن فقدان الأمن النفسي في العلاقة وخاصة التي تكون بين الطفل وأمه قد تتسبب في تكون مشاعر من الاضطراب والتي تظهر في شكل اتجاهات عصابية قد تؤدي لسلوك الفرد لأحد الاتجاهات الثلاث، فأما أن يتحرك نحو الآخرين أو أن يتحرك بعيداً عنهم أو أن يتحرك ضدهم .

ويرى جبر (1996) أن إحساس الفرد بأمنه النفسي مرتبط بحالته البدنية وعلاقاته الاجتماعية، وأيضاً مدى إشباعه لدوافعه وصنف جبر الأمن النفسي لمكونين، وهما داخلي ويتمثل في عملية توافق نفسي مع الذات وخارجي ويظهر في عملية تكيف اجتماعي مع من حوله من الآخرين وتفاعله معهم بعيداً عن الوحدة والتي تؤثر على التوازن النفسي للمراهقين والشباب وتؤثر أيضاً على مستواهم في توافقهم الاجتماعي.

### 1.1. مشكلة الدراسة:

تعد حاجة الفرد إلى الأمن النفسي من الحاجات الأساسية والتي يسعى الإنسان لتحقيقها بعد إشباع حاجاته البيولوجية، فإذا لم تتحقق الحاجة إلى الأمن النفسي أصبح العالم في نظره مليئاً بالخوف والتهديد، فإن انعدام الأمن النفسي للفرد قد يؤدي إلى ظهور اضطرابات نفسية وانفعالية، والأمن النفسي أحد العوامل المهمة التي تؤثر في شخصية الفرد، ودرجة شعور الفرد بأمنه النفسي ترتبط بحالته الصحية وعلاقاته الاجتماعية مع من حوله وعلى مدى إشباعه للدوافع لديه، إذ أن الأمن النفسي يتكون من شقين: الأول: وهو داخلي ويتمثل في عملية توافق الفرد النفسي مع ذاته أي قدرته على حل أي صراع يواجهه وتحمله للأزمات التي تمر عليه.

الثاني: وهو خارجي ويتمثل في عملية تكيف الفرد الاجتماعي، أي قدرة الفرد على التأقلم والتكيف مع بيئته الخارجية التي يعيش فيها والتوفيق بين متطلبات الغريزة وعالمه الخارجي والانا الأعلى. (العقيلي، 2004، 23).

ونظراً لأهمية الأمن النفسي في التوافق النفسي والاجتماعي، وأهمية الحاجة لمساعدة فاقد الشعور بالأمن النفسي، قامت الباحثة بالبحث عن أساليب وفتيات علاجية إرشادية في التعامل مع مشاعر وأفكار وسلوك المراجعات لتعزيز الأمن النفسي لديهن وقد وجدت أن الإرشاد القائم على النظرية المعرفية السلوكية في علاج الحالات النفسية أكثر فاعلية في تعزيز الأمن النفسي لديهن، وتتناول الباحثة في هذه الدراسة تعزيز الأمن النفسي فهي تحاول من خلال الدراسة التأكد من مدى فاعلية البرنامج الإرشادي المعرفي السلوكي في تعزيز الأمن النفسي للمراجعات النفسيات. إذ أن العلاج المعرفي السلوكي هو من الأساليب العلاجية الحديثة والتي يهتم بشكل أساسي على المدخل المعرفي في الاضطرابات النفسية والتي تهدف إلى إزالة الإحساس بالألم النفسي وما يصاحبه من إحساس الفرد بالضيق والحزن وذلك عن طريق التعرف على مفاهيم وإشارات ذاتية خاطئة لدى الفرد وتحديد العمل على تصحيح هذه الأفكار ومن ثم التعديل. (الغامدي، 2011).

فالعلاج المعرفي-السلوكي يعمل على تغيير المعتقدات اللاعقلانية ليستطيع الفرد تحقيق أكبر قسط من القبول الذاتي لأن كل ما يفكر به الأشخاص وما يقولونه عن أنفسهم وأيضاً اتجاهاتهم وآرائهم إنما هي أمور مهمة وذات صلة مباشرة بسلوكهم السوي والغير سوي. فالعلاج المعرفي السلوكي يساعد المريض على استخدام طرق حل المشكلات،

فوصفات العلاج قد توضع في صورة مبسطة فالمعالج النفسي يساعد الفرد في أن يتعرف على أفكاره الشخصية ويتعلم الطرق الأكثر واقعية لصياغة خبراته ومن خلال هذه الطريقة يستطيع الفرد أن يستخدم معرفته عن المفاهيم والتفسيرات الخاطئة في وقت مبكر لديه.

ومن هنا انبثقت مشكلة الدراسة لما للأمن النفسي من أهمية وتأثير كبير على حياة الأفراد وعلى صحتهم النفسية بشكل خاص وكذلك من قلة الدراسات التي بحثت واقع تأثير ودور البرنامج الإرشادي المعرفي السلوكي في تعزيز الأمن النفسي على المراجعات النفسية، وكذلك من خلال خبرة الباحثة الميدانية، كونها تعمل كأخصائية نفسية في القطاع الصحي، إذ أدركت حجم المشاكل النفسية التي تتعرض لها المراجعات للعيادات النفسية في ظل غياب الأمن النفسي ومدى تأثير الأمن النفسي على الصحة النفسية لديهم.

وفي ظل ذلك تبلورت مشكلة الدراسة بالتساؤل الرئيس:-

" ما مدى فاعلية برنامج إرشادي معرفي سلوكي لتعزيز الأمن النفسي لدى المراجعات النفسية ؟"

وللإجابة عن هذا التساؤل تم صياغة الفرضيات التالية:-

### 2.1. فرضيات الدراسة:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الأمن النفسي لدى المراجعات النفسية بين المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة في القياس البعدي.

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الأمن النفسي لدى المجموعة التجريبية بين القياس القبلي والبعدي لصالح القياس البعدي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الأمن النفسي لدى المجموعة الضابطة بين (القياس القبلي والقياس البعدي).

### 3.1. أهداف الدراسة:

هدفت هذه الدراسة بشكل أساسي للتحقق من مدى فاعلية برنامج إرشادي معرفي سلوكي يعتمد على فنيات الإرشاد النفسي المختلفة، وذلك لهدف تعزيز الأمن النفسي للمراجعات النفسية.

### 4.1. أهمية الدراسة:

#### 1.4.1. الأهمية العلمية:

ترتكز الأهمية العلمية في هذه الدراسة فيما تضيفه إلى أدبيات البحث العلمي في علم النفس حول دور برنامج الإرشاد المعرفي السلوكي في تعزيز الأمن النفسي الذي ينعكس إيجاباً على الصحة النفسية.

#### 2.4.1. الأهمية التطبيقية:

تتجلى الأهمية العملية للدراسة الحالية في البرنامج الإرشادي الذي تقدمه كدليل ومرجع لتعزيز الأمن النفسي لدى المراجعات للعيادات النفسية باستخدام فنيات الإرشاد المعرفي السلوكي وتعميمه على العيادات النفسية.

### 5.1. حدود الدراسة:

تمثلت حدود الدراسة الحالية بالآتي:

**الحدود البشرية:** المراجعات للعيادة النفسية.

**الحدود المكانية:** العيادات النفسية في الرياض

**الحدود الزمانية:** سيتم إجراء الدراسة بين سنة 1440 - 1441 هـ.

**الحدود الموضوعية:** تقتصر الدراسة على تصميم برنامج إرشادي معرفي سلوكي لتعزيز الأمن النفسي للمراجعات النفسيات ودراسة مدى فعاليته.

### 6.1. مفاهيم الدراسة ومصطلحاتها:

**الفعالية:**

الفعالية: وهي القدرة في تحقيق نتائج مقصودة طبقاً للمعايير المحددة مسبقاً، وتزداد الفعالية كلما أمكن تحقيق التنمية تحقيقاً كاملاً (بدوي، 1982م، ص 12).

**برنامج إرشادي:**

عرفه "عارف" بأنه البرنامج الذي يعمل وفقاً لنظريات الإرشاد النفسي والذي يقوم على المساعدة والتبصير للأفراد على فهم جميع مشاكلهم، والتي تكون السبب في سوء التوافق لديهم، وتكون مهمة البرنامج في تبصير الأفراد على حل مشكلاتهم فيما يحقق لهم السعادة مع الآخرين، والتي تهدف إلى إيصال الأفراد إلى أفضل مستويات التوافق والرضا والصحة النفسية لهم. (عارف، 2003م، ص 249).

أما التعريف الإجرائي للبرنامج: فهو عبارة عن مجموعة من الجلسات العلاجية الإرشادية المترابطة والقائمة على نظريات العلاج المعرفي السلوكي، متضمنة مجموعة من الأنشطة تطبق ضمن حدود زمنية ومكانية وبشرية، بهدف تعزيز الأمن النفسي.

**العلاج المعرفي السلوكي:**

العلاج المعرفي السلوكي (Cognitive behavioral therapy) هي طريقة من طرق العلاج النفسي والتي تعتمد على حديث يدور بين المراجع والمعالج النفسي، ويكون بهدف تغلب المراجع على مشاكله ويكون عن طريق تغييره لطريقة تفكيره وسلوكه. وفي العلاج المعرفي السلوكي يستخدم عدة فنيات، ويستند في الأساس في مساعدة المراجع على إدراكه لطريقة تفكيره الخاطئة؛ وذلك لهدف التغيير لأفكار أو قناعات إيجابية وأكثر واقعية.

**تعزيز:**

هي العملية التي تدعم سلوك الفرد المناسب وزيادة الاحتمالات لتكراره في المستقبل بإضافة مثيرات إيجابية أو إزالة أي مثيرات سلبية بعد حدوثه ووظيفة التعزيز لا تقتصر على زيادة الاحتمالات وتكرار السلوك في المستقبل، فهي ذات أثر إيجابي في الناحية الانفعالية كذلك (حيث يؤدي التعزيز لتحسين مفهوم الذات) وهو يستثير الدافعية ويقدم تغذية راجعة بناءة.

**التعريف الإجرائي:**

استخدام الفنيات المعرفية والسلوكية لدعم وزيادة وإكساب السلوكيات المناسبة التي تؤدي إلى الشعور بالأمن النفسي.

### الأمن النفسي:

يعرف الخضري (2003م، ص 9) الأمن النفسي بأنه الشعور بالطمأنينة النفسية لدى الفرد، وذلك من خلال شعور الفرد بالرضا عن الذات، وتقبلها، وأيضاً بالقناعة بإشباع قدر كافي من الحاجات النفسية والعضوية لديه، وتحرره من أي ألم نفسي، وتحقيقه للقدر الكافي من توافقه مع ذاته وبيئته المحيطة به، ومقدار من السكينة النفسية عند تعرضه للأزمات وقدرته على مواجهتها.

### التعريف الإجرائي:

الدرجة التي تحصل عليها المراجعة للعيادة النفسية في مقياس الأمن النفسي - ماسلو.

### المراجعات النفسية:

هن السيدات اللواتي تعرضن للإصابة بأحد أنواع الاضطرابات النفسية واللواتي تم تشخيصهم من قبل الأطباء المتخصصين بالأمراض النفسية، ويتلقين علاجهم في العيادة النفسية.

### 2. الإطار النظري والدراسات السابقة:

#### 1.1. الإطار النظري:

#### الأمن النفسي كعامل أساسي من عوامل الصحة النفسية:

إن الأمن النفسي يعتبر مفهوم أساسي في علوم الصحة النفسية وهو مرتبط بالأمن الاجتماعي وأيضاً بالصحة النفسية ارتباطاً موجباً. فالأمن النفسي يعني الطمأنينة النفسية للإنسان الأمن نفسياً هو إنسان يعيش في حالة من التوازن والاستقرار النفسي. (زهرا، 2003م، ص 86)

#### الأمن النفسي يتكون من شقين اثنين:

- الأول: وهو داخلي ويتمثل في عملية توافق نفسي مع الذات.
- الثاني: وهو خارجي ويتمثل في عملية التوافق الاجتماعي، أي قدرة الفرد على التكيف مع بيئته الخارجية. (جبر، 1996م، ص 49).

#### أبعاد الأمن النفسي:

ويشمل الأمن النفسي أبعاد أساسية أولية وهي:

- شعور التقبل من الآخرين وعلاقات المودة معهم.
- شعور الانتماء إلى جماعة.
- شعور السلامة.
- لعب الدور المناسب له مع الجماعة.
- ثقته في الآخرين وحبهم وحسن تعامل معهم.
- شعور المسؤولية الاجتماعية وممارستها.
- تقبل الذات والتسامح معها والشعور بالفائدة والنفع في الحياة ومساعدة الآخرين. (زهرا، 2003م، ص 82)

**مهددات الأمن النفسي:**

الخطر أو التهديد بالخطر، والذي يثير الخوف والقلق عند الفرد ويجعله أكثر حاجة للشعور بالأمن. الأمراض الخطيرة وما يصاحبها من - توتر وقلق وخوف وحزن وإحساس عام بافتقار الأمن. الاضطراب النفسي يدفع بالفرد لافتقاد الإحساس بالأمن والاستقرار وذلك بسبب التوتر والقلق النفسي الذي يشعر به بشكل مستمر. الأمن النفسي وبعض المفاهيم النفسية. (عكاشة، 1989، ص34)

**1- الأمن النفسي والقلق:**

يسبب القلق للفرد عدة اضطرابات نفسية، ويعتبر القلق مصدراً هاماً لافتقاد الإحساس بالأمن النفسي، وهو يتوقف على نسبة استجابة الفرد لأي خطر قد يهدده. إن أي استجابة للخطر بأي طريقه مثل الهروب الدفاعي، والهجوم الإيجابي قد لا يكون المسبب للقلق النفسي للفرد، ولكن في حال عجز الفرد عن الاستجابة للخطر بسلوك غير منتظم فقد يصاب بقلق نفسي والذي قد يستقل. (دواني وديراني، 1983: 48)

**2- الأمن النفسي والتوتر:**

يعتبر التوتر ظاهرة نفسية ناجمة عن مواقف ضاغطة والتي تهدد حاجات الفرد والتي تتطلب من الفرد نوعاً من إعادة التكيف من خلال تغيرات جسمية وسلوكية، فالتوتر هو "الأساس الدينامي الذي يكمن وراء الإحساس بتهديد الطمأنينة وما يترتب من تحفيز للقضاء على هذا التهديد. أي أنه توجد علاقة وثيقة بين الأمن النفسي والتوتر، فالشعور لدى الفرد بافتقار الأمن والطمأنينة ينشأ من خلال اختلال في التوازن بالجهاز النفسي عنده. (سويف، 1968م، ص 26)

**3- الأمن النفسي والتكيف النفسي والتوافق الاجتماعي:**

إن التوافق النفسي عملية ديناميكية مستمرة فهي تتناول السلوك والبيئة بالتغير والتعديل حتى يحدث توازن بين الفرد والبيئة وللتوافق أنواع وهي:  
التوافق الشخصي: يتضمن سعادة مع النفس ورضا عن الذات وإشباع للدوافع الداخلية الفطرية وغيرها ويعبر عن سلام داخلي لدى الفرد.

التوافق الاجتماعي: وهو السعادة مع الآخرين والالتزام بأخلاقيات المجتمع والمسايمة للمعايير الاجتماعية والامتثال لقواعد الضبط الاجتماعي وتقبل أي تغير اجتماعي سليم والعمل لصالح الجماعة والذي يؤدي بذلك لتحقيق الصحة الاجتماعية. التوافق المهني: ويقصد به الاختيار المناسب للمهنة والاستقرار علماً وتدريباً لها والإنتاج والإنجاز بها. فالتوافق بأنواعه شخصي واجتماعي ومهني يعد محور شعور الفرد بالأمن النفسي. (زهران، 1978م، ص 31)

**4- الأمن النفسي والتوازن الانفعالي:**

إن هناك علاقة متبادلة بين الأمن النفسي وبين الاتزان الانفعالي، فالاتزان الانفعالي يعبر عن "الاطمئنان والاستقرار عند الفرد والتوازن النفسي عنده يظهر من خلال تنمية شخصية سوية، فالطريقة التي تساعد الفرد على خفض توتره وإشباع لدافعه ويكون فيها التفكير والشعور والسلوك غالباً منسقاً وفي انسجام مع مفهومه لذاته لإنجاز المهام. (مرسي، 1983م، ص15)

**5- الأمن النفسي والثقة بالنفس:**

إن الثقة بالنفس ترتبط ارتباطاً وثيقاً مع شعور الفرد بالطمأنينة والأمن النفسي فهي التي ترتبط بإحساس الفرد بسعادته، فالفرد الذي يفتقر للثقة بالنفس يكون غالباً عرضة للاضطرابات النفسية فالأمن يتضمن ثقة بالنفس وهدوء وطمأنينة نفسية نتيجة للشعور بانعدام للخوف من أي ضرر أو خطر. (أسعد، 1989م، ص 48)

**6- الأمن النفسي ومفهوم الذات:**

إن شعور الأفراد بالأمن والطمأنينة النفسية تزداد عندهم كلما كانت مفاهيمهم عن ذواتهم مرتفعة بإيجابية وعلى العكس تماماً فتزداد مشاعر خطر وتهديد وقلق عند الأفراد الذين يكونون مفاهيم سلبية عن ذواتهم، وأكدت على ذلك عدة دراسات في أن الأفراد ذوي الدرجات المرتفعة في مفهومهم لذواتهم والتي تكونت بمفهوم إيجابي عن ذواتهم يكونون الأكثر شعور بالأمن النفسي من الأفراد ذوي الدرجات سواء متوسطة أو منخفضة. (الزعي، 1992م، ص 71)

**7- الأمن النفسي والصحة النفسية:**

يرتكز البناء في الصحة النفسية على الدعامتين الأساسيتين وهما: -الطمأنينة النفسية والمحبة فهي المسيرة للحياة الطبيعية عند العلماء في علم النفس والتي تتكون من مرحلة الطفولة وحتى مرحلة الشيخوخة، وعلى إن إشباع حاجة الأمن ضرورية لنمو نفسي سوي ولأجل التمتع بالصحة النفسية في كل مراحل حياة الفرد وتبين من خلال عدة دراسات في أن الأفراد الذين يشعرون بالأمن النفسي هم أفراد متفائلين وسعداء ومتوافقين مع مجتمعاتهم وأيضاً مبدعين بعملهم وناجحين في حياتهم بشكل عام، وعلى العكس تماماً فإن الأفراد غير الأمنين قلقين، ومعرضين للأمراض النفسية والأمراض السيكوسوماتية. (محمد ومرسي، 1986م، ص 89)

**الإرشاد النفسي:**

يعد الإرشاد النفسي فرع من فروع علم النفس التطبيقي فالإرشاد له نصيب واهتمام يحتل مكانة كبيرة في علم النفس، ويظهر ذلك من خلال علم النفس الإرشادي. حيث يعرف بأنه "العملية التعليمية والتي تساعد فيها الفرد على فهم ذاته بالتعرف على الجوانب الكلية لمشكلته الشخصية، وذلك لكي يكون فرداً متمكن من اتخاذ قراراته، ومن حله لمشكلاته بموضوعية مجردة، وذلك يساعده في النمو الشخصي وفي تطوره الاجتماعي والتربوي كذلك، من خلال العلاقة الإنسانية بين المراجع وبين المرشد النفسي.

وتذكر منال محروس أن "أليس" يرى أن الإرشاد النفسي عملية يطلب فيها من المرشد المدرب التدخل بقصد العلاج أو الإصلاح في حياة المسترشد لمساعدته على القيام بسلوك أكثر فاعلية، وتهدف العملية الإرشادية في النهاية إلى تقييم التقدم نحو تحقيق الأهداف وإعادة تحديد الأهداف إذا استلزم الأمر .

**أبعاد الإرشاد النفسي:**

قدم ملتون هان، 1955م في خطابه الرئاسي لشعبة من رابطة علم النفس الأمريكية نموذج لمهام أخصائي الإرشاد النفسي والذي يتكون من ثمانية أبعاد وهي:

- يهتم أخصائي الإرشاد النفسي بالمسترشد ويهتم كذلك بعامة الأفراد والذين يستطيعوا أن يوازررو أنفسهم ويتوافقوا بشكل طبيعي في المجتمع.

- أخصائي الإرشاد لا يعمل تحت إدارة مهنة أخرى فللعلم صفة الاستقلالية وللقائمين به أيضا.
- الأدوات في الإرشاد تقوم على قواعد معيارية أكثر مما هو واضح في ميادين أخرى .
- المرشد يميل لتأكيد نظرية التعلم في مستويات معرفية وعقلية مع عدم تجاهل أساس دينامي للشخصية ويقوم المرشد على مساعدة المسترشد في تغيير اتجاهات وأنسقه القيم ولكن من النادر أن يحاول تشكيل وإعادة بناء لشخصيته.
- المرشد يتعامل مع الحالات التي تعاني من قلق يتدخل مع النمو الإيجابي ليس على مستوى إعاقة أو عدم التكامل.
- إن المرشد من أكثر المهنيين مهارة في التقدير والتقييم للسمات الإنسانية في مجالات الحياة التربوية والمهنية والاجتماعية وذلك من خلال تقديم موازنة في مساعدة أي مسترشد على المساهمة في حياته الاجتماعية والاستفادة منها.
- المرشد يلتزم في متابعة المسترشد حتى خارج غرفة الإرشاد فعملية الإرشاد لا تكون مكتملة إلا عندما تكون خطة يتقبلها المسترشد ويقوم بها في المستقبل وتكون متابعته للتأكد من قيامه بهذه الخطة.
- المرشد يؤكد على نواحي القوة النفسية الإيجابية واستخداماتها سواء الشخصية والاجتماعية في مقابل التشخيص والعلاج لاضطراب العقل. (صالح بن عبد الله عباة، 2000م، ص10-11).
- ويعرف ريتشارد (Richard, 1997) الإرشاد والعلاج المعرفي السلوكي بكونه مجموعة من الفنيات والتي تبين التصورات عن التغيير وتضع الأهمية الأساسية في العمليات المعرفية، والتي تهدف لبعض الإجراءات العلاجية لتعديل المظاهر المعرفية. (صابر، 2009م-ص19)
- إن الإرشاد السلوكي المعرفي لا يستغرق وقتا طويلا، غالبا يكون بين 15 و20 جلسة وترتكز في الحالات المتوسطة للاضطرابات إلى الشديدة وقد تكون جلستين في كل أسبوع ولمدة 4 -5 أسابيع وبعدها تقل جلسة في الاسبوع لمدة 10-15 أسبوع، وكثير يتبع العلاج المعرفي السلوكي النافع جلسات متفرقة للمتابعة والحفاظ على النتائج التي توصلوا لها، أما الوقت المخصص للجلسات العلاجية يكون 45-50 دقيقة للجلسة ماعدا الجلسة الأولى التي تحتاج لوقت أطول. (Dattilio & Freeman, 2000)
- ويقصد بالإرشاد المعرفي السلوكي في إطار هذه الدراسة بأنه التدخل المهني المخطط، والمنظم باستخدام مجموعة من الأساليب الإرشادية للعمل مع المراجعين النفسيين وذلك بإحداث تغيير في العمليات المعرفية لمساعدتهم في خفض أعراض الضغط النفسي لديهم من خلال تغيير الأفكار اللاعقلانية، والمشاعر السلبية المرتبطة بالمرحلة الحالية.
- نشأة الإرشاد السلوكي المعرفي:**
- إن بداية الإرشاد المعرفي السلوكي عند فلاسفة اليونانيين، عند إدراكهم أن إدراك الأفراد للأشياء وليس الأشياء نفسها، لها دور مهم في تحديد نوع الاستجابة، فإدراكهم هو الذي يحدد سلوكهم إما أن يكون سويا أو مضطرباً. (ELLIS, 1989,15)
- وقد بين العلماء المسلمين دور التفكير في توجيه لسلوك الفرد وسعادته وشقائه، حيث أبرزوا الأهمية للعوامل المعرفية لتوجيه الاستجابات للأفراد للمثيرات الخارجية، ومن هؤلاء العلماء الغزالي، والتراث الإسلامي غني بالإشارات الواضحة لأثر التفكير (المحارب، 2000، ص41).



وبين بيك أن الإرشاد المعرفي يكون بدعائم فلسفية قديمة جدا تعود إلى وقت الرواقيين (stoics) الذين كانوا يعتبرون أن الاعتلال في مزاج الإنسان يعود لفكرة الإنسان عن الأحداث وليس الحدث نفسه، فالإنسان يحرف الواقع من خلال مقدمات خاطئة وافتراضات مغلوطة تؤدي لحدوث مشاكل نفسية، وتنشأ هذه الأوهام عن طريق التعلم الخاطئ خلال مراحل النمو. (Beck et al; 1979, 9-8).

فالإرشاد السلوكي المعرفي يعتبر اتجاه علاجي حديث نسبيا، فهو يقوم على دمج الإرشاد المعرفي بفنيات متعددة، كما يكون للتعامل مع مختلف الاضطرابات بأبعادها الثلاثة المعرفية، الانفعالية والسلوكية. بدأت تبرز معالم النظرية السلوكية المعرفية عندما استخدم بيك الفنيات المعرفية مع مزجها بالفنيات السلوكية وأكد على ذلك ما نشره في كتابه عام 1979م "العلاج المعرفي للاكتئاب" واعتمد إطاره النظري للإرشاد والعلاج السلوكي المعرفي على أساليب قدمها كل من "دونالد ميكنبوم. V. Raimy وفكتور رايمي beech وأرون بيك A. Ellis وألبرت أليس D. meichenbaum.

#### مسلمات رئيسية يتبناها الإرشاد السلوكي المعرفي :

- 1- المعرفة والسلوك مرتبطان ببعضهما.
- 2- التعلم البشري يكون عن طريق الجانب المعرفي.
- 3- أن من محاور فهم سلوك الفرد هي الاتجاهات المعرفية.
- 4- التنبؤ لأجل دمج السلوك المعرفة لهدف ظهور الفنيات العلاجية الناجحة.
- 5- وعي الفرد للصفة المراد تعديله.
- 6- يعمل كل من العميل والأخصائي بشكل متعاون لتقدير المشاكل ووضع الحلول.
- 7- أن تقدم خبرة متكاملة إلى الأفراد بكافة الجوانب معرفية وانفعالية وسلوكية ليستطيع الأفراد التغيير في سلوكيات الآخرين وردود أفعالهم، وبذلك يمكن تقديم الخبرة المتكاملة. (آمال باظة، 1999م، ص 273)
- 8- المشاركة العلاجية بين العميل والمعالج فهذا التعاون يعد مكونا أساسيا في الإرشاد السلوكي المعرفي ومن المهم الفهم المتشارك للعلاقة العلاجية بينهما. (Beck et al; 1979, 54).

#### فاعلية الإرشاد السلوكي المعرفي :

هناك أدلة كثيرة من مجموعة واسعة ومتنوعة من المعالجات السلوكية والمعرفية، على فاعلية الإرشاد والعلاج المعرفي السلوكي، والتي دلت على أنه المعالجة المفضلة للتعامل مع العديد من الاضطرابات، وقد أشارت أحجام الأثر لكل من العلاج العقلاني الانفعالي، وتقليل الحساسية التدريجي، وتعديل السلوك إلا أن العميل الذي يتلقى أيا من أشكال الإرشاد العلاجي المعرفي - السلوكي هذه سيكون أداءه الوظيفي أفضل بـ 75% على الأقل من أداء الذين لم يتلقوا أية معالجة أخرى، وقد توصلت دراسات التحليل البعدي الأحداث إلى نتائج مشابهة عبر مجموعة من الاضطرابات، إضافة إلى ذلك فإن غالبية دراسات التحليل البعدي التي قارنت فاعلية التقنيات السلوكية أو المعرفية - السلوكية بفاعلية أشكال أخرى من العلاج النفسي كالسيكو دينامي أو العلاج المتمركز حول العميل وجدت تفوقا بسيطا ولكن ثابتا للأساليب السلوكية والمعرفية السلوكية. (تيموثي. ج. ترول، 2007م، ص 659)



واليوم أصبح العلاج السلوكي المعرفي مصطلحا مطلقا يشمل على العديد من العلاجات المختلفة والمدعومة تجريبياً والتي تشترك في المبادئ الأساسية للعلاج السلوكي المعرفي، ومع ذلك فإن العلاج السلوكي المعرفي لا يناسب كل أنواع المشكلات فهناك فروقا واضحة في الاستراتيجيات التي تستهدف مشكلات بعينها، ولكن على الرغم من هذه الفروق إلا أن الاستراتيجيات متأصلة في مدخل العلاج السلوكي المعرفي وتحديدًا في الارتباط السببي بين المعارف اللاكيفية، والانفعالات والسلوكيات، والفيزيولوجيا، وأن تصحيح المعارف اللاكيفية ينتج عن محو للمشكلات النفسية والسعادة النفسية بوجه عام، ولقد تم الحصول على أدلة علمية قوية عن هذا النموذج العام من مجال علم الأعصاب الانفعالي وبعدها التنظيم الانفعالي. (بالحسيني ورده، 2010م، ص 27)

### النظرية السلوكية المعرفية:

تعتبر النظرية في العلاج السلوكي المعرفي من إنتاج دمج لثلاثة مدارس وهي مدرسة علاج سلوكي، و مدرسة علاج معرفي، ومدرسة علم نفس اجتماعي معرفي، وتركز على الإطار لنظرية باندورا لتعلم الاجتماعي فهو يرى العملية التعليمية تكون عن طريق إدراك الأفراد للمواقف في الحياة وعن طريق سلوكهم الذي كان نتيجة الظروف البيئية التي كان لها تأثير كبير في سلوكهم، والسلوك الذي كان التركيز عليه يعرف بالسلوك المستهدف وتبدأ بأحداث السلوكيات والتي سبقت المشكلة، والأحداث التي تأتي بعدها مباشرة تسمى بالنتائج، وفي النظرية التعلم الاجتماعي نستطيع عن طريق المشاعر والأفكار، تفسير السلوكيات. كيندال (Kendall) يرى أن الطريقة السلوكية المعرفية هي طريقة للدمج وتهدف لتحديد التأثير الإيجابي للنظرية المعرفية مع النظرية السلوكية لإحداث التغيير العلاجي المطلوب، فهناك ثلاثة من المدارس الرائدة في العلاج السلوكي \_ المعرفي، والطريقة لأليس (Ellis) في العلاج الانفعالي العقلاني، وأيضاً طريقة ميكنبوم (Meichenbaum) في الإرشاد الذاتي، وطريقه بيك (beck) في العلاج المعرفي. (نفين صابرات، 2009م، ص 17-18).

وهناك نظريات جمعت بين الأساليب النظرية السلوكية وأيضاً المعرفية للعلاج ومنها ( النظرية للتعديل المعرفي للسلوكي) والتي أسسها دونالد هيربرت مايكنبوم (Donald Meichenbaum Herbert) وتعتمد النظرية السلوكية في حل المشكلات على الخبرات السابقة للفرد وما تتكون عنده من الاستجابات والتي تساعده في وصوله لحل المشكلة، ويمكن ان يلجأ إلى الأسلوب في المحاولة و الخطأ وفيه تتعزز الاستجابات أو المحاولات التي توصل إلى الهدف، وتزول (تنطفئ) الاستجابات الخاطئة، وكذلك بالإمكان تعلم سلوك حل المشكلات عن طريق الأشراف الإجرائي أما النظرية المعرفية فإن التعامل فيها مع المواقف التي تتطلب حل المشكلة يعتمد على عمليات معرفية عليا كالاستبصار والتفكير بجميع أشكاله والتي تدخل في حل المشكلة على الأبنية المعرفية المتوفرة لدى الفرد، وإذا لم تكن الأبنية المعرفية المتيسرة قادرة على الاستيعاب (تمثل الموقف) فنتيجة التفاعل بين هذه الأبنية المعرفية والموقف تتشكل في أبنية معرفية جديدة أكثر كفاية في استيعاب الموقف وتمثيله، وتتم عملية حل المشكلات من خلال التعديل المتواصل للأبنية المعرفية ومن خلال التفاعل مع الخبرة الجديدة حتى يتم التوصل للحل، (ماجد خياط وملوح السميحات، 2012، ص 5-7).

### أساليب الإرشاد السلوكي المعرفي:

#### الأساليب السلوكية المعرفية: -

الأساليب التي تم توظيفها في هذا الإطار السلوكي المعرفي هي :

صياغة معرفية سلوكية للحالة، والمكونات للعلاج السلوكي المعرفي، وبناء للجلسات فهناك أربع من المحاور الأساسية والتي تمثل الأساليب للتدخلات علاجية في الإطار للعلاج السلوكي المعرفي وهي :

أ- الأساليب المعرفية: كالأاليب في التنفيذ للأفكار السلبية، والرصد للأفكار السلبية والمناقشة لها .

ب- الأساليب السلوكية: مثل الأساليب في المراقبة الذاتية للنشاطات سوى سارة أو مزجة وتمارين منزلية .

ج- الأساليب المعرفية السلوكية: مثل مناقشة للأفكار السلبية أو تجارب سلوكية .

د- الأساليب الوقائية: تتضمن التحديد للافتراضات، ومواجهة هذه الافتراضات وتخطيط للمستقبل. (مصطفى، 2009م، 127).

وسوف أعرض هذه الأساليب كما يلي :

**1- الصياغة المعرفية السلوكية للحالة:** يقصد بالصياغة المعرفية السلوكية للحالة compartmental cognitive مهارات كتابة تقرير نفسي عيادي للمريض النفسي يعكس تكامل النظرية النفسية التي يعتنقها المعالج النفسي مع ممارسة المهنة العيادية، ويعكس تكامل تعقيد الخبرة النفسية المرضية البشرية التي يروها المريض النفسي، وتوظيف الأسلوب الشخصي للمعالج النفسي المعرفي في الكتابة العلمية المهنية، وفي مهارات الفحص الشامل، والتقدير النفسي الإكلينيكي وفي مهارات وضع خطط العلاج النفسي من المنظور المعرفي. ولتحقيق الصياغة المعرفية للحالة يقوم المعالج بجمع كمية كبيرة من المعلومات عن المريض وعن مشكلته ليس على أساس المعلومات اللفظية فقط لكن أيضا من خلال مشاهدات المعالج للعيادة عن الحالة ويتم إجراء تقدير نفسي إكلينيكي شامل للحالة في فترة مبكرة قبل العلاج، وبناء على تلك المعلومات والمشاهدات يتم تكوين تصور أو مفهوم معرفي سلوكي عن المشكلة. (محمود عيد مصطفى، 2009، 128).

وهناك خمس مكونات أساسية للصياغة المعرفية السلوكية للحالة المرضية، وتمثل مراحل متتالية تبدأ بتحديد مشكلات الحالة، والتشخيص ثم وضع لفروض العاملة، ثم تحديد مصادر القوة للحالة منتهية بوضع الخطة العلاجية المناسبة للحالة، وسنعرض تفصيل لهذه المكونات الخمسة :

**أولاً:** قائمة المشكلات: هي قائمة شاملة للمشكلات أو الصعوبات التي تعاني منها الحالة بحيث يتم وصفها بوضوح .

- مصطلحات معرفية سلوكية ويجب أن تتضمن مشكلات الحالة الجوانب التالية: الأعراض النفسية، والطب نفسية والأمراض الطبية، ومشكلات التفاعل بين الشخص ومشكلات العمل، والمشكلات الأسرية، والمشكلات المالية والمشكلات الجنائية والمشكلات المعيشية و أوقات الفراغ وهذه القائمة تساعد المعالج في الوصول للعلاقات السببية بين المشكلات وبعضها بعضا. (محمود عيد مصطفى، 2009، 129).

**ثانياً:** التشخيص: التشخيص الطب النفسي: (Psychiatric Diagnosis) ليس جزءاً أساسياً من عملية الصياغة المعرفية السلوكية للحالة، إلا أنه يجب الإشارة إليه وأفراد جزء من الصياغة له لأسباب منها أنه يمكن أن يؤدي إلى صياغة بعض الفروض المبدئية بالإضافة إلى ذلك فإن التشخيص يمكن أن يمدنا ببعض المعلومات المهمة عن طبيعة التدخلات المساعدة .

**ثالثاً:** الفروض العاملة: فروض العاملة hypotheses de travail هي قلب الصياغة المعرفية السلوكية للحالة وفيها طور المعالج نظرية مصغرة عن الحالة، وهي تصف العلاقات بين المشكلات بعضها ببعض في قائمة المشكلات فهذه الأخيرة قد لا تنشأ عن المخططات لكنها قد تكون ناتجة عن بعض المشكلات الأخرى .

رابعاً: القوة ومصادر القوة: تتضمن المهارات الاجتماعية الجيدة والقدرة على العمل بشكل جيد وتعاوني والحس الفكاهي، ويجب أن يقوم المعالج بجمع معلومات دقيقة عن هذه المكونات، وهذا النوع من المعلومات يساعد المعالج على تنمية وصياغة الفروض العاملة وأيضاً يساعده في وضع الخطة العلاجية.

خامساً: الخطة العلاجية: تتضمن الخطة العلاجية عدة مكونات هي: الأهداف (objectives) والوسائل العلاجية (modalities) والتكرار (frequency) والتدخلات (intervention) والعلاجات المساعدة (treatments appoint) والمعوقات (obstacle) وتعتبر الأهداف والمعوقات أهم مكونين فالأهداف غالباً ما تحدد قائمة المشكلات وقد تبدو الأهداف العلاجية على أنها حلول للمشكلات في القائمة الشاملة، ويجب أيضاً تقدير مدى التقدم في الأهداف العلاجية وذلك عن طريق التقارير الذاتية أو المقاييس الموضوعية. وتعتبر المعوقات المكون الأخير من الخطة العلاجية وهنا يستخدم المعالج كلا من قائمة المشكلات والمخططات والفروض العاملة للتنبؤ بالمعوقات والصعوبات التي يمكن أن تواجه العلاقة العلاجية أو أي من المكونات العلاجية مستقبلاً. (محمود مصطفى، 2009، ص130-134).

إعادة بناء معرفي: جوهر العملية العلاجية المعرفية السلوكية هي المساعدة للفرد حتى يتمكن من إعادة للبناء المعرفي، ومساعدة الفرد في تعلم الجوانب المعرفية الجديدة والتي ترتبط بمشاكله لكي يتمكن من توظيف لهذه الأفكار الجديدة في حياته اليومية. (نيفين صابر، 2009، 4، 10، 20).

#### الفنيات السلوكية المعرفية:

- **المكافأة/ التعزيز:** المقصود بالتعزيز هو مكافأة يحصل عليها الإنسان كنتيجة لقيامه بسلوك معين ومن خلالها تقوية الرابطة بين الفعل والنتيجة، وحجم المكافأة هو الذي يحدد مدى تكرار سلوك معين يصدر عن الإنسان من عدمه، وحيث أن نظرية الإرشاد السلوكي قائمة على مبادئ التعلم، وهو ما يشير إلى أن ما تم اكتسابه بالتعلم يمكن إزالته بالتعلم. (فضل خالد أبو هين، 2008، 21).

- **التدعيم الإيجابي:** هو الفعل أو الحادثة للفرد والتي ارتبط ظهورها بتغيير في سلوك مرغوب فيه ويفضل عادة التدعيم الإيجابي لسهولة تطبيقه لعدم وجود آثار جانبية سلبية له. (عبد الستار إبراهيم، 1978، 73).

والتدعيم الإيجابي هو أسلوب في العلاج المعرفي السلوكي يتم لكل مرة يؤدي فيه سلوك مرغوب ويكون بالتأكيد على نجاحه الكلي والجزئي كذلك، فالشخص يريد تدعيم إيجابي حيث أنه سيزيد من الاحتمالية لحدوث سلوك مرغوب عدة مرات وهذا ما يعمل المعالج على زيادة تكراره. (نيفين صابر، 2009، 21).

- **تدريب على الاسترخاء:** تستخدم فنية الاسترخاء كأسلوب للعلاج أو تكون متضمنة في البرنامج العلاجي، وتعتمد فنية الاسترخاء ببديهة فسيولوجية معروفة، فالانفعالات القوية هي تعبير عن وجود توتر عضوي وعضلي. (إبراهيم عبد الستار، 1978، ص64-65).

تفيد هذه التقنية مع العملاء الذين يعانون من اضطرابات انفعالية فمن خلالها يتعلم العميل كيف يقلل الشعور بالخوف والقلق وكيف يسترخي ويمارس التنفس العميق ثم إثارة الدافع لديه للتعامل مع الموقف (نيفين صابر، 2009، 21).

**الواجب المنزلي:** يحدد واجب منزلي مثل قراءة كتب معينة لمساعدة العميل على تغيير سلوكه، ومساعدته على التغيير في الأهداف بناء على عنوان المقابلة ويتم مكافأته على أدائه في كل مرة. (نيفين صابر، 2009، 21).

- **النمذجة:** تزداد فاعلية التعلم بالنمذجة عند عرض نموذج سلوكي مصحوب بالإرشادات اللفظية والتي تصف المشاعر المصاحبة (إبراهيم عبد الستار، 1978، 97) يمكن أن يكتسب العميل السلوك أو يتخلص منه بسهولة من خلال ملاحظة النموذج وبالتالي يقدم المعالج نمودجا تعليميا للتدريب على مهارات معينة (نيفين صابر، 2009، 21).

- **التدريب على أسلوب حل المشكلة:** من خلاله يتم التدريب على خطوات حل المشكلة، كيف نحددها ونحدد الأهداف وأخيرا اختيار الحل المناسب وتصميم الخطة و ممارستها .

- **لعب الدور:** هو أحد أساليب التعلم وهو يتكون من التدريب للعميل لأداء عدة جوانب من سلوك اجتماعي يمكن أن يتقنه ويكتسب المهارة فيه. (نيفين صابر، 2009، ص21).

ويستخدم في الحالة التي تتطلب أن يتدرب المسترشد على تحمله للإحباطات، ويكون بواسطة الإثارة لمواقف في الجلسات الإرشادية بطريقه التخيل التأملي التي من شأنها إثارة الغضب. (بومجدان نادية، 2016، 194).

- **فنية التحديد للأفكار التلقائية و تصحيحها:** الأفكار التلقائية هي أفكار تسبق مباشرة الانفعال الغير سار، وتأتي بصورة مباشرة وتلقائية، وقد تحدث من غير أن يلاحظها الفرد، وهي الأفكار غير المعقولة، وتهدف لمحاولة تعرف على هذه الأفكار الغير معقولة واستبدالها بالأفكار الإيجابية لتؤدي لنهاية حسنة، فيطلب من العميل أن يدون المهام المنزلية اليومية على ورقة (قتيبة الجلي، يحي، 1996، 271).

- **مناقشة أحداث الخبرات الانفعالية:** نطلب من المراجع تذكر حادث أو موقف مرتبط بالموضوع الانفعالي لديه، شرط أن يتذكرها جيدا ويصفها بالتفصيل، هنا يحاول المعالج أن يتذكر المراجع أفكار مرتبطة بظهور واستمرار رد الفعل الانفعالي .

- **استخدام التخيل لإعادة الخبرة الانفعالية:** هنا يطلب المعالج من المريض تخيل الموقف أو أن يمثله، ويمكنه من طلب المساعدة من الآخرين عندما يكون الموقف تفاعلي مع الناس، لكي يلعب دور مع المريض. (المحارب، 2000، 192)

- **فنية المراقبة الذاتية:** هنا يقوم المريض بتسجيل ما يؤديه في مفكرة، أو في النماذج المعدة من قبل المعالج تبعا لظروف أو مشكلة المريض، وتسمح بخفض لمعدل التكرار للسلوكيات الغير مرغوبة عند المريض.

- **فنية المتصل المعرفي:** وفيها يتم الطلب من المريض أن يفسر كيف يرى نفسه مقارنة بالآخرين، وهي فعالة لاستبدال الأفكار التلقائية (المحارب، 2000، 114، 192).

#### خطوات التدخل المعرفي السلوكي:

يتضمن التقدير والتدخل المعرفي السلوكي الخطوات التالية :

- 1- تحديد السلوكيات الإشكالية.
- 2- التقدير ويتضمن تصور عن السلوك الخاطئ والنظر إلى المقدمات التي تثير السلوك ثم نتائج ذلك، لهذا تعتبر التقارير اليومية أداة مفيدة لتوضيح ماذا حدث، وماذا فعل العميل، وما قاله هو، وكيف كان راضيا عن النتائج، فيستطيع حينئذ أن يقيم رضائه عن تصرفاته .
- 3- تحديد الهدف حيث يعمل المعالج والمريض معا لتحديد أهداف التغيير.
- 4- التدخل فهو يتضمن التكنيكيات التي تجعل العميل قادر على أن يصل إلى الهدف الذي تم وضعه.

5- تدعيم التغيير فاكتساب السلوكيات الجديدة الإيجابية يحتاج تدعيم إيجابي فيشجع العميل على الاندماج في سلوكيات جديدة مرغوبة .

6- لمنع الانتكاسة يتم التدريب على المهارات التي تساعد على ذلك. (نيفين صابر، 2009، 21).

### مراحل العملية الإرشادية في الإرشاد المعرفي السلوكي:

1- الجلسات التمهيدية: ويتم خلالها بناء العلاقة الإرشادية ويتم خلالها ما يلي:

- تقييم المشكلة التي يعاني منها الفرد

- تحديد العوامل التي تسهم في تطور المشكلة.

- مساعدة الفرد على التحديد الدقيق لمشكلته. ويتم ذلك باستخدام المقابلات التشخيصية والتقييم السيكو متري.

2- المرحلة الثانية: من العملية الإرشادية يتم خلالها تدريب المسترشد على استخدام مجموعة من الاستراتيجيات السلوكية المعرفية التي تساعده على إدارة ومواجهة ردود أفعاله، وتعزيز سلوك المسترشد من خلال ضبط النفس وإقناعه بإمكانية التغيير .

3- المرحلة الثالثة: هنا يقوم المرشد بالصياغة المعرفية للأعراض المرضية للاضطراب الذي يعاني منه المسترشد، وبعدها إجراء مناقشات حول إسهام هذه المعاني في إحداث خبرات معينه، ومحاولة القيام بإعادة البناء المعرفي للتخلص من الأفكار السلبية اللاعقلانية، واستبدالها بأخرى إيجابية وعقلانية، بالإضافة إلى استخدام استراتيجيات المواجهة للتخلص من مشكلة المسترشد.

4- المرحلة الأخيرة: إقامة وتعزيز منظور جديد لمشكلة الفرد مع التأكيد على استراتيجيات المواجهة المعرفية السلوكية وإعادة تدريب المريض عليها، فهي تمنع الانتكاسة بعد نهاية البرنامج (عبد الله، 2000م).

### 2.2. الدراسات السابقة:

تباينت الدراسات التي تناولت موضوع البحث (فاعلية برنامج إرشادي معرفي سلوكي في تعزيز الأمن النفسي) وهنا سألقي التركيز لأهم الدراسات العربية والدراسات الأجنبية وذلك لتعرف على نتائج الدراسات التي تم الوصول إليها من الباحثين في المجال الإرشادي العلاجي لتعزيز الأمن النفسي.

دراسة (فاطمة فرج أحمد، 2017) فاعلية برنامج إرشادي لتحسين الأمن النفسي لعينه من الأطفال مرتفعي الاكتئاب، وتهدف الدراسة اعداد برنامج ارشادي لتحسين الأمن النفسي لدى الأطفال مرتفعي الاكتئاب في الفئة العمرية (9-12 سنة) وتوخي فاعليته في ذلك والكشف عن بقاء تأثيره عبر الزمان في تحسين الأمن النفسي. واعتمدت هذه الدراسة على المنهج التجريبي، بهدف اختبار فاعلية البرنامج الإرشادي الذي أعد في هذه الدراسة لتحسين الامن النفسي لدى الأطفال مرتفعي الاكتئاب وتكونت عينه الدراسة من (30) طفل طبق عليهم مقياس المستوى الاقتصادي الاجتماعي الثقافي إعداد (محمد البحيري)، والبرنامج الإرشادي لتحسين الأمن النفسي لدى عينة من الأطفال مرتفعي الاكتئاب ومقياس الأمن النفسي ومقياس الاكتئاب وأسفرت النتائج عن فاعلية البرنامج في تحسين الأمن النفسي لدي عينة من الأطفال مرتفعي الاكتئاب.

دراسة (ناصر الدين زبدي، 2016) فاعلية برنامج الصحة النفسية للراشدين لتحقيق الأمن النفسي للأفراد الراشدين الذين يعانون من الاختلال في صحتهم النفسية وتم ذلك عن طريق تطبيق البرنامج الإرشادي العلاجي وذلك للمساعدة في التوافق والأمن النفسي،

فمن خلال الدراسة قام الباحث بتقديم البرنامج العلاجي النفسي والذي هدف لتنمية الصحة النفسية للراشدين لتحقيق الأمن النفسي لهم عن طريق التنمية للأبعاد الثمانية للأمن النفسي، كما اعتمد الباحث في قياس فاعلية البرنامج على مقياس الصحة النفسية للراشدين، ومقياس الأمن النفسي، وتوصلت الدراسة إلى مدى الفاعلية للبرنامج الإرشادي العلاجي في تحقيق الأمن النفسي بناء على نتائج المقياس.

**دراسة (ابو السعود 2015)** الفاعلية للبرنامج الإرشادي المعرفي السلوكي لتحسين مستوى الصلابة النفسية لدى عينة من المراهقين. وهدفت الدراسة لمعرفة تأثير البرنامج في قياس الصلابة النفسية، وتكونت عينة الدراسة من (20) مراهق، مقسمين لمجموعتين الأولى تجريبية والثانية ضابطة، واتبعت الدراسة المنهج التجريبي، واستخدم الباحث مقياس الصلابة النفسية، والبرنامج الإرشادي المعرفي السلوكي وتوصلت الدراسة لوجود الفروق الدالة إحصائياً بين المتوسطات لرتب درجات أفراد المجموعة التجريبية والضابطة في قياس بعدي لمقياس الصلابة النفسية بعد تطبيق برنامج إرشادي لصالح المجموعة التجريبية. **دراسة (التركي، نازك عبد الصمد، 2015)** فاعلية البرنامج الإرشادي المعرفي السلوكي لخفض الوحدة النفسية وتحسين الأمن النفسي لدى طلاب المرحلة الثانوية وهدفت هذه الدراسة لإعداد البرنامج الإرشادي المعرفي السلوكي، ومدى الفاعلية في خفضه للوحدة النفسية ولتحسينه للأمن النفسي عند الطلاب للمرحلة الثانوية، وكان ذلك بالتعرف على فروق المجموعتين التجريبية والضابطة في أمنهم النفسي والوحدة النفسية بعد تطبيق البرنامج ومدى تأثيره عليهم. وكانت عينة الدراسة (20) طالبا قسمت لمجموعتين الضابطة والتجريبية التي تلقت البرنامج العلاجي وتم استخدام المنهج شبه التجريبي من قبل الباحثة، وكانت أدوات الدراسة هي: المقياس للوحدة نفسية، والمقياس للأمن النفسي، وبرنامج إرشادي معرفي سلوكي. وبينت النتائج للدراسة لوجود فروق بين المجموعتين الضابطة والتجريبية في الوحدة النفسية بعد تطبيق البرنامج، وكذلك فروق في الدرجة للأمن النفسي بعد تطبيق البرنامج وكانت لصالح المجموعة التجريبية، من حيث انخفاض شعورهم بالوحدة النفسية وارتفع لشعورهم بالأمن النفسي للأفراد في العينة التجريبية ويشير ذلك لفاعلية البرنامج.

**دراسة (أسماء محمود سعود 2015)** فعالية البرنامج العلاجي المعرفي السلوكي المقترح لتخفيف من اكتئاب أمهات الأطفال المصابين بتشوهات خلقية وتهدف الدراسة للتعرف على الفعالية للبرنامج العلاجي المعرفي السلوكي لمدى التخفيف من الاكتئاب للأمهات التي لديها طفل مصاب بتشوه خلقي ومسجل في جمعية فلسطين المستقبل بمحافظة غزة، وكذلك مدى استمرار الفاعلية بعد فترة المتابعة، مدة شهر بعد انتهاء تطبيق الجلسات العلاجية. وكانت العينة محور الدراسة (30) أمهات أطفال مصابين بتشوهات خلقية، والمسجلون في جمعية فلسطين المستقبل بمحافظة غزة، وقد تم التقسيم لمجموعتين، المجموعة التجريبية وتكونت من (15) أمماً، والمجموعة الضابطة وتكونت من (15) من الأمهات، حيث تم اختيارهن من بين (60) أمماً من أمهات الأطفال المسجلين في جمعية فلسطين المستقبل، وتم اختيارهن بطريقة قصدية. وللتحقق من صحة فروض الدراسة استخدمت الباحثة في دارستها مقياس بيك للاكتئاب، والبرنامج المقترح الذي أعدته الباحثة، واستمارات خاصة بالعلاج المعرفي السلوكي، واستخدمت الباحثة في دارستها المنهج التجريبي، وتوصلت النتائج للدراسة لفاعلية البرنامج العلاجي في تخفيف اكتئاب الأمهات للأطفال المصابين بالتشوهات الخلقية.



**دراسة (شهيرة توفيق 2012)** فعالية البرنامج المعرفي السلوكي لتنمية الأمن النفسي والاجتماعي لدى مجموعة من الأطفال المصابين بعيوب الكلام من بيانات مختلفة " وهدفت الدراسة إلى اختبار فاعلية البرنامج في تحسين الأمن النفسي لدى الأطفال المصابين بعيوب الكلام وتكونت العينة من (4) أطفال تتراوح أعمارهم من 9- 12 عام طبق عليهم البرنامج واختبار الذكاء المصور ومقياس الأمن النفسي وأسفرت النتائج إلى وجود تغير إيجابي على حالات المجموعة التجريبية باستخدام البرنامج المعرفي السلوكي.

**دراسة (كيلرست جروين وتولين 2010)** فاعلية برنامج إرشادي للعلاج المعرفي السلوكي لتخفيض الاكتئاب والقلق لعينة من الأطفال. وهدفت هذه الدراسة للتعرف إلى فاعلية البرنامج الإرشادي المعرفي السلوكي لخفض الاضطرابات النفسية (القلق والاكتئاب) ولقد تكونت عينة الدراسة من الأطفال (91) طفلاً وقسمت العينة إلى ثلاث مجموعات، المجموعة الأولى تجريبية على الأطفال، والثانية تجريبية على الأطفال وأبائهم والثالثة مجموعة ضابطة، وأظهرت النتائج فاعلية البرنامج العلاجي المعرفي السلوكي للأباء والأطفال في تخفيف الاضطرابات النفسية (القلق والاكتئاب).

**دراسة كينار بيتي وكلاك (Kenner and klark, 2009)** بعنوان فاعلية علاج معرفي سلوكي للحد من أعراض الاكتئاب لعينة من الشباب. هدفت الدراسة للتعرف على فاعلية علاج معرفي سلوكي لعلاج الاكتئاب، وكانت العينة (443) من الشباب أعمارهم بين 14 و 18 عاماً واستخدم الباحثان الأدوات الدراسية التالية: برنامج علاجي من اعداد الباحثين ومقياس هاملتون للاكتئاب، وأوضحت النتائج للدراسة إلى فاعلية البرنامج العلاجي لخفض الاكتئاب .

**دراسة انترز (Arntez A, 2003)** بعنوان فاعلية كل من علاج معرفي سلوكي والتدريب على الاسترخاء لعلاج مرضى اضطرابات القلق، وهدفت الدراسة التعرف إلى مدى فاعلية كل من علاج معرفي سلوكي والتدريب على الاسترخاء في علاج مرضى اضطرابات القلق، وتألفت العينة من (45) مريضاً من المراجعين في العيادات النفسية تم تقسيمهم إلى مجموعتين الأولى: مجموعة العلاج المعرفي السلوكي، والثانية مجموعة الاسترخاء، وقد تضمن البرنامج العلاجي 12 جلسة بواقع جلسة واحدة أسبوعاً. وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود تحسن ملحوظ لأفراد المجموعتان بعد العلاج، كما أوضحت نتائج الدراسة إلى تحسن خلال فترة المتابعة، وإن فنية التدريب على الاسترخاء أظهرت تحسناً أفضل من العلاج المعرفي السلوكي خلال فترة المتابعة والتي استمرت ستة أشهر، وهذه النتائج تؤكد على أن طريقتي الاسترخاء والعلاج المعرفي السلوكي لها تأثير واضح في خفض مستوى اضطراب القلق .

**دراسة (الزهراني، 1414هـ)** عنوان الدراسة فاعلية برنامج إرشادي معرفي سلوكي لزيادة الإحساس بالأمن النفسي ولتخفيض شعور الوحدة وكانت العينة من الطلاب في المرحلة الثانوية، وعددهم (456) طالب، وتم استخدام المنهج التجريبي وتطبيق المقاييس (مقياس الطمأنينة النفسية ومقياس الوحدة النفسية) وأظهرت النتائج للدراسة إلى فاعلية البرنامج الإرشادي لتخفيض درجة الوحدة ولزيادة الإحساس بالأمن النفسي لطلاب المرحلة الثانوية.

#### التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال العرض السابق للدراسات التي تناولت مدى فاعلية البرامج العلاجية المعرفية السلوكية في خفض من الاضطرابات النفسية وزيادة الأمن النفسي، تم التعليق على الدراسات من عدة أوجه:

- 1/ من ناحية الاهداف: تقارب الأهداف للدراسات في العمل لإيجاد الوسيلة الإرشادية الملائمة لتعامل مع الاضطرابات النفسية وتعزيز الأمن النفسي، وتقارب معظم الدراسات في إحداث التغيير من الناحية المعرفية والانفعالية والسلوكية التي تساعد الافراد ليكونوا اقل اضطرابا وأكثر امانا و اقل قابلية للاضطرابات في المستقبل بوجود الأمن النفسي منها.
- 2/ من ناحية مجتمع الدراسة: اختلفت معظم الدراسات بمجتمع الدراسة، فهناك دراسات ركزت على فئة المراجعين للعيادات، منهم الطلاب ومنهم نزلاء المعاهد ومنهم الأطفال.
- 3/ من ناحية العينة: استخدمت أكثر الدراسات السابقة عينات صغيرة الحجم وهناك بعض الدراسات التي تتميز بكبر حجم العينة.
- 4/ من ناحية المنهج: جميع الدراسات استخدمت المنهج التجريبي الذي تتضمن المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة الا ان هناك دراسات استخدمت المنهج شبه التجريبي). ذو التصميم الواحد.
- 5/ من ناحية الأساليب الإحصائية: اختلفت الأساليب الإحصائية في هذه الدراسات طبقا لتنوع الهدف منها، ومن أكثر الأساليب شيوعا في هذه الدراسات حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الارتباط وتحليل التباين واختبار "ت" لعينة واحدة او عينتان، وبعضها استخدم التحليل العاملي .
- 6/ من ناحية طريقه التدخل: جميع الدراسات استخدمت تقنيات وأساليب العلاج المعرفي السلوكي وبالأخص منهج أرون بيك الذي ركز على إعادة للبناء المعرفي والأطوار التخطيطية لإكساب المريض الوعي والكشف للتفكير و لتبديل الأفكار السلبية، فالنماذج في العلاج المعرفي السلوكي لا تتعامل مع الأعراض فقط بل تتعامل مع الأفكار الأكثر عمومية لدى المريض في حياته، وبذلك تهيب المريض ليتجنب الوقوع في الاضطرابات الانفعالية وأيضا عدم استقرار الاحساس بالأمان بسبب أفكاره، وبذلك يكون الفرد قادر على ان يتعامل مع أي صعوبات تواجهه في مستقبله نتيجة للعوامل الداخلية او الخارجية، وكانت الدراسات السابقة استخدمت العلاج الجمعي وهناك من استخدم العلاج الفردي، وفي النهاية اتفقت الدراسات السابقة والحديثة من حيث التدخل العلاجي.
- 7/ من ناحية أدوات الدراسة: استخدمت جميع الدراسات الأدوات من إعداد الباحثين أنفسهم وخاصة برامج إرشادية، اما أدوات القياس فمعظم الدراسات -على حد علم الباحثة -اعتمدت على المقاييس المعدة من قبل الباحثين او المقاييس المقننة على البيئة.
- 8/ من ناحية النتائج: أظهرت نتائج جميع الدراسات مدى فعالية العلاج المعرفي السلوكي في مساعدة الافراد في خفض او تخفيف او التخلص من الاضطرابات النفسية التي يعانون منها .

### 3. الاجراءات المنهجية:

#### 1.3. منهج الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج شبه التجريبي لصعوبة استخدام الاختيار والتعيين العشوائي التجريبي للتحقق من فروض الدراسة.

التصميم التجريبي: يتضمن المقارنة بين مجموعتين تجريبية وضابطة مع القياس القبلي والبعدي.



### 2.3. مجتمع الدراسة:

تكون المجتمع الدراسي من 48 مريضة نفسية (اكتئاب وسواس رهاب) اللاتي كن يترددن على العيادات النفسية.

### 3.3. عينه الدراسة:

تكونت العينة الدراسية من 24 مريضة نفسية ممن حصلن على الدرجات المرتفعة في مقياس الأمن النفسي وبعدها تم تقسيمهم بالطريقة العشوائية لمجموعتين 12 مريضة لكل مجموعة التجريبية والضابطة.

### أساس اختيار العينة:

1/ أن يتم تشخيصها من قبل الطبيب النفسي على أنها حالة مرض نفسي.

2/ ألا تكون المريضة قد أصيبت بنوبة هوس أو هوس خفيف في أي فترة من فترات حياتها.

3/ ألا تكون المريضة لديها أي أعراض ذهانية أثناء المرض النفسي.

4/ ألا يقل عمرها عن 20 سنة ولا يزيد عن 50 سنة.

5/ أن تجيد القراءة والكتابة.

### معايير الاستبعاد:

1/ أن تكون المريضة قد أصيبت بنوبة هوس خلال مراحل حياتها.

2/ أن تكون المريضة لديها أعراض ذهانية.

3/ أن يقل عمرها عن 20 سنة أو يزيد عن 50 سنة.

4/ أن تكون لا تجيد القراءة والكتابة.

### 4.3. أدوات الدراسة:

#### 1/ المقابلة التشخيصية الموجهة:

وهي العلاقة المهنية والتي تكون بين الباحثة والمراجعة في مكان معين، وموعد محدد، ولمدة زمنية محددة، وذلك لتحقيق الأهداف من الدراسة.

#### 2/ البرنامج الإرشادي المعرفي السلوكي من إعداد الباحثة:

وهو عدد من الجلسات الإرشادية المترابطة والقائمة على نظرية العلاج المعرفي السلوكي، متضمناً مجموعة من الأنشطة تطبق ضمن حدود زمنية ومكانية وبشرية، بهدف تعزيز الأمن النفسي.

#### 3/ مقياس الأمن النفسي الدائم:

تم استخدام مقياس الأمن النفسي الذي أعده ماسلو وأعاد صياغته وتقنيته وتطبيقه على البيئة السعودية الدكتور فهد الدليم والدكتور فاروق عبد السلام والدكتور يحيى محمد والأستاذ عبد العزيز الفتة، حيث قاموا بالتقنين على (4156) فرد من ذكور وإناث في (27) من المدن السعودية، وهو مقياس مفيد من الناحية العلمية التطبيقية لاضطرابات نفسية وعقلية، وعدد فقراته (75) فقرة.

وهو يستخدم لقياس الدرجة في سلامة الفرد النفسية، ويتم استخدامه كأداة الموضوعية المقننة للتشخيص للأمن النفسي للمرضى وللمترددين على العيادة النفسية، وأيضاً يتم استخدامه للبحوث في المجال النفسي والطبي النفسي والنفسي جسمي. وتم استخدام مقياس الأمن النفسي - والذي يتكون من (75) من العبارات في الصورة النهائية بعد تقنيته ليخدم الأغراض التالية: تشخيص إكلينيكي للحالات المرضية، بحوث علمية، دراسات وبحوث تتعلق بأمن نفسي سواء في صورته مرضية أو سوية، اختيار مهني للمهن التي تتطلب حداً أدنى من الاضطراب النفسي أثناء أدائها.

### تصحيح المقياس:

يكون التصحيح للمقياس في الاتجاه لدرجة الأمن النفسي بمعنى أن الدرجة العالية في هذا المقياس تدل على عدم أمن نفسي وعدم طمأنينة نفسية لدى المفحوص والعكس صحيح، وتعطى الدرجات التالية لاستجابات المفحوص على كل عبارة من عبارات المقياس:

دائم = 5، غالباً = 4، أحياناً = 3، نادرة = 2، أبداً = 2 وذلك باستثناء العبارات التالية:

(1-2-9-12-13-15-17-19-20-25-26-27-28-30-31-34-37-40-42-43-45-48-49-52-56-57-58-59-

62-65-67-71-72) فالتصحيح يكون بالصورة المعاكسة: دائماً = 1، غالباً = 2، أحياناً = 3، نادر = 4، أبداً = 5.

الخصائص السيكومترية لمقياس الأمن النفسي في الدراسة السابقة:

أجرى معد المقياس إجراءات الصدق والثبات على المقياس، وقد أظهرت النتائج ارتفاع مستوى الصدق والثبات للمقياس.

ثبات وصدق مقياس الأمن النفسي في الدراسة الحالية:

### أولاً: حساب الثبات:

تم حساب ثبات مقياس الأمن النفسي بعدة طرق منها (تجزئة نصفية، المعامل ألفا لكرونباخ) وفيما يلي عرض للنتائج:

### 1- التجزئة النصفية:

تم استخدام معادلة سيبرمان براون للتجزئة النصفية بين البنود الزوجية والفردية لتصحيح طول التجزئة النصفية وكانت النتائج كالتالي:

جدول (1) معاملات ثبات التجزئة النصفية لمقياس الأمن النفسي

المقياس	معامل الارتباط بين الجزئين	معامل الثبات
مقياس الأمن النفسي	0.942	0.77

اتضح من الجدول السابق أن معامل الارتباط بين الجزئين من البنود في مقياس الأمن النفسي بلغ (0,942) وأن معامل الثبات بهذه الطريقة بعد تصحيح الطول قد بلغ (0,970) وهو معامل ثبات مرتفع ومقبول إحصائياً، وهو ما يعكس ثبات مقياس الأمن النفسي.

### 2- طريقه معامل ثبات ألفا لكرونباخ لمقياس الأمن النفسي:

تم حساب المعامل ألفا لكرونباخ إذا تم حذف العنصر، وأيضاً معامل الارتباط بين درجة العبارة مع الدرجة الكلية للمقياس والتي تنتمي آلية العبارة والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (2) معامل ألفا كرونباخ لفقرات مقياس الأمن النفسي إذا حذف فقراته

معامل ألفا كرونباخ إذا حذف العنصر	رقم الفقرة	معامل ألفا كرونباخ إذا حذف العنصر	رقم الفقرة	معامل ألفا كرونباخ إذا حذف العنصر	رقم الفقرة
0.988	51	0.988	26	0.988	1
0.988	52	0.988	27	0.988	2
0.988	53	0.988	28	0.988	3
0.989	54	0.988	29	0.988	4
0.988	55	0.988	30	0.988	5
0.988	56	0.988	31	0.988	6
0.988	57	0.988	32	0.988	7
0.988	58	0.988	33	0.988	8
0.988	59	0.988	34	0.988	9
0.988	60	0.988	35	0.988	10
0.988	61	0.988	36	0.988	11
0.988	62	0.988	37	0.988	12
0.988	63	0.988	38	0.988	13
0.988	64	0.988	39	0.988	14
0.988	65	0.988	40	0.988	15
0.988	66	0.988	41	0.988	16
0.988	67	0.988	42	0.988	17
0.988	68	0.988	43	0.988	18
0.988	69	0.988	44	0.988	19
0.988	70	0.988	45	0.988	20
0.988	71	0.988	46	0.988	21
0.988	72	0.988	47	0.988	22
0.988	73	0.988	48	0.988	23
0.988	74	0.988	49	0.988	24
0.988	75	0.988	50	0.988	25
0.988			الثبات العام لمقياس الأمن النفسي		

يتضح من الجدول (2) أن جميع عبارات مقياس الأمن النفسي ساهمت في زيادة الثبات لهذا المقياس حيث إن قيم الثبات لمفردات المقياس لم ترتفع عن (0.988) في حالة إذا تم حذفها، وقد بلغ الثبات العام لمقياس الأمن النفسي (0.988)، بما يدل على ثبات الاتساق الداخلي لمقياس الأمن النفسي، وصلاحيته للتطبيق الميداني.

### ثانياً: صدق الاتساق الداخلي لمقياس الأمن النفسي

تم تقدير صدق مقياس الأمن النفسي في الدراسة الحالية باستخدام صدق الاتساق الداخلي أو صدق البناء الداخلي للمقياس وذلك بحساب قيم معاملات الارتباط بين فقرات الاختبار ودرجة كلية للمقياس وجاءت نتائج كالتالي:

### جدول رقم (3) معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مقياس الأمن النفسي بالدرجة الكلية للمقياس

رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط
1	**0.927	26	**0.891	51	**0.856
2	**0.920	27	**0.717	52	**0.866
3	**0.907	28	**0.744	53	**0.609
4	**0.836	29	**0.799	54	*0.641
5	**0.805	30	**0.830	55	**0.747
6	**0.749	31	**0.871	56	**0.862
7	**0.850	32	**0.646	57	**0.908
8	0.331	33	**0.541	58	**0.871
9	0.198	34	**0.623	59	**0.867
10	0.134	35	**0.859	60	**0.690
11	**0.927	36	**0.744	61	**0.773
12	**0.720	37	**0.711	62	**0.903
13	**0.825	38	**0.761	63	**0.807
14	**0.830	39	0.151	64	**0.849
15	*0.501	40	**0.824	65	**0.791
رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط
16	**0.646	41	**0.754	66	**0.607
17	**0.884	42	**0.752	67	**0.678
18	*0.459	43	**0.703	68	**0.680
19	**0.838	44	**0.590	69	**0.805
20	**0.612	45	**0.906	70	**0.842

**0.860	71	**0.754	46	**0.535	21
**0.806	72	**0.882	47	**0.547	22
*0.503	73	**0.860	48	**0.950	23
**0.838	74	**0.824	49	**0.768	24
**0.817	75	**0.666	50	**0.905	25

\*\* دالة عند مستوى (0,01) \* دالة عند مستوى (0,05).

اتضح من الجدول السابق أيضاً أن جميع معاملات الارتباط بين المفردات المكونة لمقياس الأمن النفسي وبين المجموع الكلي جميعها دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05)، (0.01) فأقل ما عدا العبارات رقم (8-9-10-35)، ولكن لم يتم حذفها وذلك لأهميتها في المقياس من خلال دراسات الصدق التي أجريت من قبل بالصورة الأصلية للمقياس والدراسات الأخرى التي استخدمت المقياس نفسه، بالإضافة إلى أن معامل الثبات في وجودها مرتفع.

#### اختبار التكافؤ:

لتأكد من الصدق للاختبار والثبات تم إجراء اختبار تكافؤ للمجموعتين التجريبية والضابطة للتأكد من تكافؤهما وإمكانية المقارنة بينهما وقد تم استخدام اختبار "ت" لعينتين مستقلتين والجدول التالي يوضح ذلك.

#### جدول رقم (4) يبين اختبار التكافؤ للمجموعتين الضابطة والتجريبية

المجموعة	العدد	المتوسط الحسابي (م)	الانحراف المعياري (ع)	قيمة (ت)	درجة الحرية	مستوى الدلالة	القرار الإحصائي
الضابطة	12	288.67	14.59	0.24	22	0.81	غير داله إحصائياً
التجريبية	12	290.00	12.83				

يتضح من خلال النتائج الموضحة بالجدول أعلاه رقم (4) أن قيمة (ت) غير دالة حيث بلغت (0.24)، كما بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.81) وهي أعلى من (0.05) مما يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجات الأمن النفسي لدى المراجعات للعيادة النفسية في كلا من المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة، وهذا يدل على تكافؤ المجموعتين، أي أنه يمكن التطبيق والمقارنة بين المجموعة الضابطة والتجريبية.

ولصغر حجم العينة كان على الباحثة التأكد من نتائج اختبار ت بالاختبار اللابارامترية المماثلة له وهو اختبار مان - ويتني (U) للفروق بين متوسطي الرتب بديلاً عن تحليل اختبار "ت" وجاءت النتائج كالتالي:

جدول رقم (5) اختبار "اختبار مان - ويتني (U) للفروق بين متوسطي الرتب بديلاً عن تحليل اختبار "ت" لتوضيح الفروق بين الأمن النفسي لدى المراجعات للعيادة النفسية في كلا من المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة في القياس القبلي

المقياس	المجموعة	العدد	متوسط الرتب	قيمة مان وتني	مستوى الدلالة	القرار الإحصائي
الأمن النفسي	الضابطة	12.00	12.50	صفر	1.0	غير داله إحصائياً
	التجريبية	12.00	12.50			

يتضح من خلال النتائج الموضحة بالجدول أعلاه رقم (5) أن قيمة مستوى الدلالة (1.0) وهي أعلى من (0.05) مما يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات رتب درجات الأمن النفسي لدى المراجعات للعيادة النفسية في كلا من المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة، وهذا يدل على تكافؤ المجموعتين، أي أنه يمكن التطبيق والمقارنة بين المجموعة الضابطة والتجريبية.

### 5.3. المعالجات الإحصائية:

لتحقيق أهداف البحث وتحليل البيانات التي تم جمعها تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، والتي يرمز لها اختصاراً بالرمز (SPSS).

تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لقياس صدق الاتساق الداخلي لأدوات البحث.

معامل ألفا كرونباخ (Alpha Cranach): لقياس مدى ثبات أداة الدراسة، وصلاحيته للتطبيق الميداني.

- تمثلت الأساليب الإحصائية المستخدمة في الأساليب التالية:

1- التكرارات والنسب المئوية للتعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد العينة.

2- اختبار "ت" Independent Samples Test للمجموعات المستقلة.

3- اختبار "ت" Paired Samples Test للمجموعات المرتبطة.

4- مان - ويتني (U) Mann-Whitney للمجموعات المستقلة.

5- ويلكوكسون (W) Wilcoxon للمجموعات المرتبطة.

### 4. نتائج الدراسة ومناقشتها

#### 1.4. البيانات المتعلقة بوصف أفراد عينة الدراسة:

##### 1-المستوى التعليمي:

جدول (6) توزيع أفراد الدراسة وفق متغير المستوى التعليمي

المجموع	التجريبية	الضابطة	التكرار والنسبة	المستوى التعليمي
14	6	8	التكرار	أقل من ثانوي
%58.3	%25.0	%33.3	النسبة	
1	0	1	التكرار	دبلوم
%4.2	%0.0	%4.2	النسبة	
9	6	3	التكرار	بكالوريوس
%37.5	%25.0	%12.5	النسبة	
24	12	12	التكرار	المجموع
%100.0	%50.0	%50.0	النسبة	

يتضح من الجدول أعلاه أن أغلب العينة المستهدفة مستواهم التعليمي (أقل من ثانوي) بعدد (14) ونسبة (58.3%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة منهم عدد (8) ونسبة (33.3%) من المجموعة الضابطة وعدد (6) ونسبة (25%) من المجموعة التجريبية، بينما جاء أفراد عينة الدراسة اللذين مستواهم التعليمي (بكالوريوس) بعدد (9) ونسبة (37.5%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة منهم عدد (6) ونسبة (25%) من المجموعة التجريبية وعدد (3) ونسبة (12.5%) من المجموعة الضابطة، وأخيراً وجد أن أفراد عينة الدراسة اللذين مستواهم التعليمي (دبلوم) بعدد (1) فقط ونسبة (4.2%) وهو من المجموعة الضابطة.

## 2-الوضع الاجتماعي:

### جدول (7) التوزيع لأفراد الدراسة وفق متغير الوضع الاجتماعي

الوضع الاجتماعي	التكرار والنسبة	الضابطة	التجريبية	المجموع
عزباء	التكرار	5	3	8
	النسبة	20.8%	12.5%	33.3%
متزوجة	التكرار	5	6	11
	النسبة	20.8%	25.0%	45.8%
مطلق/ة	التكرار	2	3	5
	النسبة	8.3%	12.5%	20.8%
المجموع	التكرار	12	12	24
	النسبة	50.0%	50.0%	100.0%

يتضح من الجدول أعلاه أن أغلب العينة المستهدفة من (المتزوجات) بعدد (11) ونسبة (45.8%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة منهم عدد (6) ونسبة (25%) من المجموعة التجريبية وعدد (5) ونسبة (20.8%) من المجموعة الضابطة، بينما جاء أفراد عينة الدراسة من (العزبات) بعدد (8) ونسبة (33.3%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة منهم عدد (5) ونسبة (20.8%) من المجموعة الضابطة وعدد (3) ونسبة (12.5%) من المجموعة الضابطة، وأخيراً وجد أن أفراد عينة الدراسة من (المطلقات) بعدد (5) فقط ونسبة (20.8%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة منهم عدد (3) ونسبة (12.5%) من المجموعة التجريبية وعدد (2) ونسبة (8.3%) من المجموعة الضابطة.

## 2.4. النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة وهي:

### التحقق من صحة الفرضية الأولى والتي تنص على:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الأمن النفسي لدى المراجعات النفسيات بين المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة في القياس البعدي.

نظراً لعدم توفر شروط استخدام الاختبار اللابارامترية فقد استخدمت الباحثة الاختبارات اللابارامترية (اللامعلمية) وهو اختبار مان - ويتني (U) للفروق بين متوسطي الرتب بديلاً عن تحليل اختبار "ت" وجاءت النتائج كالتالي:



جدول رقم (8) اختبار " اختبار مان - ويتني (U) للفروق بين متوسطي الرتب لتوضيح الفروق بين الأمن النفسي لدى المراجعات النفسيات في كلا من المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة في القياس البعدي

المقياس	المجموعة	العدد	متوسط الرتب	مجموع الرتب	قيمة مان وتني	قيمة Z	مستوى الدلالة	القرار الإحصائي
الأمن النفسي	الضابطة	12	18.50	222.00	صفر	4.16	0.01	دالة عند
	التجريبية	12	6.50	78.00				0.01

اتضح من خلال الجدول السابق أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 بين رتب درجات المجموعتين التجريبية والضابطة في التطبيق البعدي في درجات الأمن النفسي لدى المراجعات للعيادة النفسية لصالح التطبيق البعدي في المجموعة التجريبية التي تم تعرضهم لبرنامج إرشادي معرفي سلوكي لتعزيز الأمن النفسي حيث بلغ متوسط الرتب (78) في التطبيق البعدي للمجموعة التجريبية، في حين بلغ متوسطات الرتب للتطبيق البعدي للمجموعة الضابطة (222)، وبلغت قيمة (z) المحسوبة (4.16) وأن مستوى الدلالة (0.01) وهي أقل من (0.05)، الأمر الذي يشير إلى أن هذه الفروق في درجات الأمن النفسي لدى المراجعات النفسيات لدى المجموعة التجريبية في التطبيق البعدي ترجع إلى استخدام برنامج إرشادي معرفي سلوكي لتعزيز الأمن النفسي.

وبذلك تتفق مع نتيجة اختبار "ت" لنتيجة الباحثة إلى النتائج التي توصل إليها.

وعليه يتم قبول الفرض الذي نصه " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الأمن النفسي لدى المراجعات النفسيات بين المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة في القياس البعدي".

وتفسر الباحثة ذلك بان البرنامج الإرشادي المعرفي السلوكي لتعزيز الأمن النفسي، قد ساهم بآثار ايجابية لدى أفراد المجموعة التجريبية - دون أفراد المجموعة الضابطة - حيث أدى إلى مساعدتهن في وضوح العلاقة بين أفكارهن، ومشاعرهن وسلوكياتهن وتأثيرها على حالتهم المزاجية بشكل عام، كما اكتسبن القدرة على تنفيذ فنية الاسترخاء من أجل خفض التوتر والقلق. كما تمكن من فهم أضرار التفكير اللاعقلاني.

تتفق نتيجة هذه الفرضية مع نتيجة دراسة (ابو السعود 2015) التي توصلت إلى وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات رتب درجات أفراد المجموعة التجريبية والضابطة في القياس البعدي على مقياس الصلابة النفسية بعد تطبيق البرنامج الإرشادي لصالح المجموعة التجريبية. ومع نتيجة دراسة (التركي، نازك عبد الصمد، 2015) التي توصلت إلى وجود فروق بين المجموعة التجريبية والضابطة في درجة الأمن النفسي بعد تطبيق البرنامج وكانت هذه الفروق لصالح المجموعة التجريبية. **التحقق من صحة الفرضية الثانية والتي تنص على:**

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الأمن النفسي لدى المجموعة التجريبية بين القياس القبلي والبعدي لصالح القياس البعدي

نظرا لعدم توفر شروط استخدام الاختبار اللابارامترى فقد استخدمت الباحثة الاختبارات البارامترية وهو اختبار وليكسون للرتب Wilcoxon Signed Ranks Test وقد أسفرت نتائجه عن:

جدول رقم (9) نتائج اختبار وليكوكسون (Wilcoxon) وإيجاد قيمة (Z) ودلالة الفروق بين متوسطي رتب درجات الأمن النفسي لدى المراجعات للعيادة النفسية في المجموعة التجريبية في التطبيق القبلي

المقياس	المجموعة	العدد	متوسط الرتب	مجموع الرتب	قيمة z	مستوى الدلالة
الأمن النفسي	(الرتب السالبة)	a0	0.00	0.00	3.06	0.01
	(الرتب الموجبة)	b12	6.50	78.00		

يتضح من خلال النتائج الموضحة بالجدول أعلاه وباستخدام معادلة وليكوكسون لحساب قيمة (z) كانت (3.06)، واتضح وجود دلالة إحصائية لقيمة Z عند مستوى (0.01) مما يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في المجموعة التجريبية في التطبيق القبلي والتطبيق البعدي لرتب درجات الأمن النفسي ويتبين أن الفروق لصالح التطبيق البعدي للمجموعة التجريبية (التي تم تعرضهم لبرنامج إرشادي معرفي سلوكي لتعزيز الأمن النفسي).

وبذلك تتفق مع نتيجة اختبار "ت" لذا يطمئن الباحثة إلى النتائج التي توصل إليها.

وعليه يتم قبول الفرض الذي نصه " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الأمن النفسي لدى المجموعة التجريبية بين القياس القبلي والبعدي لصالح القياس البعدي " .

وتفسر الباحثة ذلك بأن أفراد المجموعة التجريبية بعد تعرضهن لجلسات البرنامج الإرشادي المعرفي السلوكي لتعزيز الأمن النفسي، ظهرت عليهن تغيرات ملحوظة في نتائج الاختبار البعدي، فقد أصبح لديهن مستويات معقولة من الحوار مع الذات (السلبي، الإيجابي) وفهم تأثير ذلك على المشاعر والسلوك بطريقه مباشرة أو غير مباشرة. وأيضا فهم معنى الوحدة النفسية وتأثيرها على حياتهن النفسية والاجتماعية والأسرية، وكذلك قيمة الأمن النفسي عليها. وأيضا تعلمن خطوات التفكير الجيد، الإيجابي، المرن، والتدرب على خطوات حل المشكلات بأنفسهن بشكل مرتب.

تتفق نتيجة الفرضية السابقة مع نتيجة دراسة (فاطمة فرج أحمد 2017) التي توصلت إلى فاعلية البرنامج في تحسين الأمن النفسي لدي عينة من الأطفال مرتفعي الاكتناب. ومع نتيجة دراسة (شهيرة توفيق 2012) التي توصلت إلى وجود تغير إيجابي على حالات المجموعة التجريبية باستخدام البرنامج المعرفي السلوكي. ومع نتيجة دراسة (الزهراني، 1414هـ) التي توصلت إلى وجود فاعلية للبرنامج في تخفيض درجة الوحدة النفسية للمجموعة التجريبية وزيادة الأمن النفسي لديهم.

**التحقق من صحة الفرضية الثالثة والتي تنص على:**

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الأمن النفسي لدى المجموعة الضابطة بين (القياس القبلي والقياس البعدي).

وقد تم اختيار مدى صحة هذا الفرض باستخدام اختبار "ت" للمجموعة الواحدة ذات القياس القبلي والبعدي، من خلال برنامج (SPSS) وقد أسفرت نتائج تطبيق الاختبار عن النتائج التالية:

نظرا لعدم توفر شروط استخدام الاختبار البارامترية فقد استخدمت الباحثة الاختبارات اللابارامترية (اللام علميه) وهو اختبار وليكسون للرتب Wilcoxon Signed Ranks Test وقد اسفرت نتائجه عن:

جدول رقم (10) نتائج اختبار ويلكوكسون (Wilcoxon) وإيجاد قيمة (Z) ودلالة الفروق بين متوسطي رتب درجات الأمن النفسي لدى المراجعات النفسيات في المجموعة الضابطة في التطبيق القبلي

المقياس	المجموعة	العدد	متوسط الرتب	مجموع الرتب	قيمة z	مستوى الدلالة
الأمن النفسي	(الرتب السالبة)	a1	1.00	1.00	2.70	0.01
	(الرتب الموجبة)	b9	6.00	54.00		

يتضح من خلال النتائج الموضحة بالجدول أعلاه وباستخدام معادلة ويلكوكسون لحساب قيمة (z) كانت (2.70)، واتضح وجود دلالة إحصائية لقيمة Z عند مستوى (0.01) مما يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في المجموعة الضابطة في التطبيق القبلي والتطبيق البعدي لرتب درجات الأمن النفسي ويتبين أن الفروق لصالح التطبيق البعدي للمجموعة الضابطة (التي خضعت لجلسات من برنامج علاجي سلوكي). وبذلك تتفق مع نتيجة اختبار "ت" لذا يطمئن الباحثة إلى النتائج التي توصل إليها.

وعليه يتم قبول الفرض الذي نصه " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الأمن النفسي لدى المجموعة الضابطة بين (القياس القبلي والقياس البعدي)".

وتفسر الباحثة ذلك بان أفراد المجموعة الضابطة قد تلقين جلسات من جلسات برنامج علاجي من دون تعزيز الأمن النفسي، والذي كان لها بعض الآثار الإيجابية على سلوكياتهن والتي اتضحت من خلال نتائجهن في الاختبار البعدي، حيث أظهر بعض التحسن في مستوى الأمن النفسي لديهن، وان كان التحسن لا يرتقي للمستوى الذي وصلت إليه أفراد المجموعة التجريبية. تتفق نتيجة هذه الفرضية مع نتيجة دراسة (ناصر الدين زبدي، 2016) التي توصلت إلى فاعلية البرنامج الإرشادي العلاجي في تحقيق الأمن النفسي بناء على نتائج المقياس.

## 5. خلاصة الدراسة ونتائجها وتوصياتها

### 1.5. خلاصة الدراسة:

هذه الدراسة احتوت على خمس من الفصول وإلى مراجع.

وتناول الفصل الأول كمدخل لدراسة المشكلة للدراسة والأهمية والأهداف، والتساؤلات التي أوجب عليها، وأهم المصطلحات التي تم استخدامها في البحث، والمفاهيم لدراسة وتحديد لأهداف الدراسة، ولتحقيق الأهداف سعت هذه الدراسة للإجابة على الفرضيات الآتية:

توجد الفروق ذات الدلالة الإحصائية في الدرجة للأمن النفسي لدى المراجعات النفسيات. بين المجموعتين تجريبية وضابطة في القياس البعدي.

توجد الفروق ذات الدلالة الإحصائية في درجة الأمن النفسي للمجموعة التجريبية بين قياسها القبلي والبعدي لصالح قياسها البعدي.

لا توجد الفروق ذات الدلالة الإحصائية في درجة الأمن النفسي للمجموعة الضابطة بين (قياس قبلي وقياس بعدي).  
والفصل الثاني ناقش الإطار النظري للدراسة كذلك أشتمل الدراسات السابقة للدراسة.

والفصل الثالث تناول المنهجية للدراسة وإجراءاتها، وفي الدراسة تم استخدام منهج شبه تجريبي، وتم توضيح المجتمع والعينة للدراسة، واستخدام لأداة الدراسة (مقياس الأمن النفسي) إعداد الدكتور فهد عبد الله الدليم، وهو مقياس الطمأنينة النفسية، وتحديد الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل بيانات للدراسة.

أما الفصل الرابع فقد تناول عرض وتحليل نتائج الدراسة متناولاً الإجابة على أسئلتها ومناقشة نتائجها.

والفصل الخامس في الدراسة تم عرض التلخيص للدراسة، وعرض النتائج، والاقتراحات وأبرز التوصيات.

## 2.5. نتائج الدراسة:

### (أ) ملخص النتائج المتعلقة بخصائص أفراد الدراسة:

- توصلت نتائج الدراسة إلى أن أغلب العينة المستهدفة مستواهم التعليمي (أقل من ثانوي) بنسبة (58.3%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة منهم (33.3%) من المجموعة الضابطة و(25%) من المجموعة التجريبية، كما وجد أن أفراد عينة الدراسة اللذين مستواهم التعليمي (دبلوم) بنسبة (4.2%) وهو من المجموعة الضابطة.
- كما أن أغلب العينة المستهدفة من المتزوجات بنسبة (45.8%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة منهم (25%) من المجموعة التجريبية و(20.8%) من المجموعة الضابطة، كما وجد أن أفراد عينة الدراسة من المطلقات بنسبة (20.8%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة منهم (12.5%) من المجموعة التجريبية و(8.3%) من المجموعة الضابطة.

### (ب) ملخص النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة:

- الفرضية الأولى** والتي تنص على: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الأمن النفسي لدى المراجعات النفسيات بين المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة في القياس البعدي.
- توصلت النتائج إلى قبول الفرض البديل الذي نصه " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الأمن النفسي لدى المراجعات النفسيات بين المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة في القياس البعدي "
- الفرضية الثانية** والتي تنص على: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الأمن النفسي لدى المجموعة التجريبية بين القياس القبلي والبعدي لصالح القياس البعدي.
- توصلت النتائج إلى قبول الفرض البديل الذي نصه " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الأمن النفسي لدى المجموعة التجريبية بين القياس القبلي والبعدي لصالح القياس البعدي ".
- الفرضية الثالثة** والتي تنص على: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الأمن النفسي لدى المجموعة الضابطة بين (القياس القبلي والقياس البعدي).

- توصلت النتائج إلى قبول الفرض البديل الذي نصه " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الأمن النفسي لدى المجموعة الضابطة بين (القياس القبلي والقياس البعدي)".

### 3.5. توصيات الدراسة:

من خلال نتائج الدراسة توصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات التي تساعد المراجعات النفسية في زيادة درجات الأمن النفسي لديهم تتمثل في:

ضرورة مساعدتهم في فهم العلاقة بين أفكارهم، ومشاعرهم وسلوكياتهم وتأثيرها على حالتهم المزاجية بشكل عام. تدريبهم على مهارة وفنية الاسترخاء وتأثيرها على خفض التوتر والقلق، من خلال تمرينات الاسترخاء. زيادة الوعي والاستبصار الذاتي بطريقة التفكير لديهم. زيادة الأنشطة السلوكية الإيجابية التي تحسن من حالتهم النفسية وتزيد وتعزز الأمن النفسي لديهم. محاولة تخليصهم من مشاعر الوحدة النفسية وتأثيرها على الحياة النفسية والاجتماعية والأسرية، وتدعيم مفاهيم الأمن النفسي كبديل إيجابي لها. أهمية تدريبهم على خطوات حل المشكلات، ومناقشتهم في فكرة طلب الكمال والتفوق في كل مجالات الحياة.

### 4.5. المقترحات:

وضعت الباحثة مجموعة من المقترحات التي قد تساهم في حل مشكلة تدني الأمن النفسي لدى المراجعات النفسية ومنها: إعداد برامج إرشادية قائمة على النظريات المعرفية السلوكية في تعزيز الأمن النفسي على المراجعين النفسيين. إجراء دراسات ارتباطية بين الشعور بالأمن النفسي والاضطرابات النفسية. إجراء المزيد من الدراسات عن مدى تأثير الاضطرابات النفسية على مستوى الشعور بالأمن النفسي.

### 6. قائمة المصادر والمراجع:

#### 1.6. المراجع العربية:

- إبراهيم، عبد الستار، (1998). الاكتئاب اضطراب العصر الحديث فهمه وأساليب علاجه. الكويت: عالم المعرفة. أسعد، يوسف ميخائيل) د. ت. ( : الثقة بالنفس، دار نهضة مصر للطباعة والنشر: القاهرة . الاغا، احسان؛ الأستاذ محمود، (2004). مقدمة في تصميم البحث التربوي، غزة: فلسطين. أنجلر، باربرا، (1991). مدخل إلى نظريات الشخصية. ترجمة فهد عبد الله الدليم. الطائف: دار الحارثي. باظة، أمال، (1999). بحوث وقراءات في الصحة النفسية. القاهرة: مكتبة الانجلو المصرية . بالحسيني، وردة، (2010). أثر برنامج معرفي سلوكي في علاج الرهاب الاجتماعي لدى عينه من طلبة الجامعات، دكتوراه غير منشورة، ورقلة، الجزائر . بدوي، احمد، (1980م). معجم مصطلحات التربية والتعليم. القاهرة: دار الفكر العربي. بومجدان، نادية، (2015). بناء برنامج إرشادي معرفي سلوكي لتخفيف الضغط النفسي لدى الأستاذة الجامعية المتزوجة، رسالة دكتوراه، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر .

- تيموثلي.ج. ترول، (2007). علم النفس الإكلينيكي. ترجمة فوزي طعيمة، جنان عز الدين. عمان: دار الشروق.
- جبر، محمد، (1996). بعض المتغيرات الديموغرافية المرتبطة بالأمن النفسي، مجلة علم النفس، السنة العاشرة، القاهرة: الهيئة المصرية العامة للكتاب .
- جبر، محمد، (1996). بعض المتغيرات الديموغرافية المرتبطة بالأمن النفسي. مجلة علم النفس. السنة العاشرة. 390 (1996) 80 – 93.
- الجلبي، قتيبة؛ يحيى، فهد، (1996). العلاج النفسي وتطبيقاته في المجتمع العربي. الرياض: الشركة الإعلامية للطباعة والنشر.
- جهاد الخضري، (2003). الأمن النفسي لدى العاملين بمراكز الإسعاف بمحافظة غزة ببعض سمات الشخصية ومتغيرات أخرى. رسالة ماجستير منشورة، كلية التربية، الجامعة الإسلامية غزة.
- حجازي، مصطفى، (2000). الصحة النفسية: منظور دينامي تكاملي للنمو في البيت والمدرسة. الدار البيضاء: المركز الثقافي العربي.
- حسن، أحلام، (1985). سمات الشخصية لطلبة الجامعة، دراسة عاملية. رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية الرياضية للبنات، جامعة حلوان.
- حمزة جمال، (2001). سلوك الوالدين الإيذائي للطفل وأثره على الأمن النفسي له، مجلة علم النفس. العدد (58)، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة 123-143.
- الخضري، جهاد، (2003م). الأمن النفسي لدى العاملين بمراكز الإسعاف بمحافظة غزة وعلاقته ببعض سمات الشخصية. رسالة ماجستير منشورة، الجامعة الإسلامية، فلسطين.
- خياط، ماجد محمد؛ السليحات، ملوح مفضي، (2012). فاعليه برنامج تدريبي سلوكي معرفي في خفض الضغوط النفسية لدى طلبة كلية الأميرة رحمة الجامعية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، مجلد20، عدد2، ص 4-5 .
- الدليم، فهد؛ عبد السلام، فاروق؛ مهني، يحيى، والفتة، عبد العزيز، (1993). مقياس الطمأنينة النفسية. الطائف: مطابع الشهري.
- دواني، كمال؛ وديراني، عيد، (1983). اختبار ماسلو للشعور بالأمن، مجلة دراسات العلوم الإنسانية، المجلد10، العدد 2، عمان: الجامعة الأردنية.
- الزعيبي، أحمد محمد، (1994). الإرشاد النفسي: نظرياته، اتجاهاته، مجالاته. ط1، بيروت: دار الحرف العربي.
- زغبوش، إسماعيل علوي ابن عيسى، (2009). العلاج النفسي المعرفي. عمان: علم الكتاب الحديث.
- زهران، حامد عبد السلام، (1977). علم النمو "الطفولة والمراهقة". القاهرة: عالم الكتب.
- زهران، حامد، (1989). الأمن النفسي دعامة للأمن القومي العربي، مجلة دراسات تربوية، مجلد 4، عدد 19، القاهرة: عالم الكتب .
- زهران، حامد، (2003). علم النفس الاجتماعي. ط6، القاهرة: عالم الكتب للنشر والطباعة.
- زهران، حامد، (2003). دراسات في الصحة النفسية والإرشاد. ط1، القاهرة: عالم الكتب للنشر والطباعة.

- السرسى، أسماء؛ عبد المقصود، أماني، (2001). مقياس الحاجات النفسية. القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.
- سكران، ماهر، (2006). استخدام العلاج المعرفي السلوكي في خدمة الفرد لتنمية المهارات الاجتماعية للأطفال، مجلة كلية التربية، مجلد 1، عدد 35، ص 66 .
- السهلي، ماجد، (2007). الأمن النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي. رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض .
- سويف، مصطفى، (1968). التطرف كأسلوب للاستجابة. القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.
- السيد، نيفين صابر عبد الحكيم، (2009). ممارسة العلاج المعرفي السلوكي في خدمة الفرد لتعديل السلوك اللاتوافقي للأطفال المعرضين للانحراف، مجلة كلية الآداب، جامعة حلوان، عدد 26، ص 17 .
- الشناوي، محمد محروس، (1996). نظريات الارشاد والعلاج النفسي. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.
- صباح، عيسى، (2010). فاعليه برنامجين إرشاديين معرفي وسلوكي لتنمية الأمن النفسي والإيجابية لدى طلبة الجامعات بمحافظات غزة. رسالة دكتوراه جامعة الدول العربية، معهد البحوث والدراسات العربية، القاهرة .
- صبيحي، سيد، (1997). الإنسان وصحة النفسية. القاهرة: دار الكتب للطباعة والنشر.
- الصميلي، حسن بن إدريس عبده، (2009). فاعليه برنامج إرشادي عقلاني انفعالي في خفض السلوك الفوضوي لدى عينه من طلاب المرحلة الثانوية بمنطقة جازان التعليمية، رسالة دكتوراه، جامعة أم القرى، مكة المكرمة .
- عادل، عبد الله محمد، (2000). العلاج المعرفي السلوكي، أسس وتطبيقات. مصر: دار الرشاد .
- العازمي لافي، (2013). الأمن النفسي. مفهوم أبعاده ومعوقاته. الكويت: دار المسيلة للنشر والتوزيع.
- أبو عباة، صالح بن عبد الاله؛ نيازي، عبد المجيد بن طاش، (2000). الإرشاد النفسي والاجتماعي. الرياض: مكتبة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.
- عبد الخالق، احمد، (2006). الصدمة النفسية. الكويت: دار اقرأ للطباعة والنشر.
- عبد الرحمن، محمد، (1998). نظريات الشخصية. القاهرة: دار قباء للطباعة والنشر.
- عبد الله، عادل، (2000). العلاج المعرفي السلوكي الحديث اساليبه وميادينه التطبيقية. القاهرة: الدار العربية لنشر والتوزيع.
- عبيد، محمد، (1998). مقدمة في الإرشاد النفسي. القاهرة: مكتبة الانجلو.
- عثمان، ابو عبيدة. (2014م). الامن النفسي لدى السودانيين المقيمين في بلاد المهجر دراسة تطبيقية للآباء والامهات بمدينة الرياض. مجلة افاق الهجرة.
- عطاري، عارف؛ عيسان، صالحه، (2003). في البحث عن بدائل للتعلم: المدرسة المتعلمة نموذجاً، محاضر ندوة أنماط التعلم الحديثة، اتحاد الجامعات العربية وجامعة السلطان قابوس، مايو 2003.
- العقيلي، عادل، (2004). الاغتراب وعلاقته بالأمن النفسي، رسالة ماجستير، قسم العلوم الاجتماعية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.



عكاشة، احمد، (1989). الطب النفسي المعاصر، ط8. القاهرة: الأنجلو المصرية  
العيسوي، عبد الرحمن، (1997). علم النفس الاجتماعي- دراسات في الشخصية العربية. القاهرة: دار المعرفة الجامعية.  
الغامدي احمد، (2011)، العلاج النفسي السلوكي المعرفي  
فرغلي، علاء الدين بدوي، (2008). مهارات العلاج المعرفي السلوكي. ط2، القاهرة: مكتبة النهضة.  
المحارب، ناصر إبراهيم، (2000). المرشد في العلاج الاستعراضي السلوكي. الرياض: دار الزهراء.  
محمد، عودة؛ مرسي، كمال، (1986). الصحة النفسية في ضوء علم النفس والإسلام. ط2، الكويت: دار القلم.  
محمود، عيد مصطفى، (2009). العلاج المعرفي السلوكي للاكتئاب، برنامج علاجي فصلي. ط1، القاهرة: ايتراك للطباعة والنشر والتوزيع.  
مخيمر، عماد محمد، (2003). استبيان الأمن النفسي. القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.  
مرسي، سيد عبد الحميد، (1985). الشخصية السوية. ط 1، القاهرة: مكتبة وهبة.  
موسى، رشاد علي عبد العزيز؛ الدسوقي، مديحة منصور، (2013). علم النفس العلاجي. ط1، القاهرة: عالم الكتاب.  
أبو هين، فضل، (2008). أثر استخدام تقنيات الإرشاد السلوكي الجمعي في علاج مشكلة الأرق الناتج عن الصدمة النفسية لدى عيّنهُ من طلبة جامعة الأقصى بغزة، مجلة جامعة الأزهر، سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد 10، العدد B1-، 21، كلية التربية .

## 2.6. المراجع الأجنبية:

- Adler, A. (1929) Problems of Neurosis. London. Kegan. Beck, A. et Al (1979): cognitive therapy of depression, New York, the Guilford press.
- Beck, A. T (1976): cognitive therapy and the emotional disorders, international universities press, New York.
- Christine. E et Al (1999): e. Reilly; Leslie sokol; Andrew, g. butler, a cognitive approach to understanding. And theating anxiety.
- Dattilio, Frank and Freeman, Arthue (2000): cognitive- behavioral, strategies in crisis intervention, the Guilford press, New York.
- Dobson k. S (ED) (1988): handbook of cognitive behavioral therapies, New York, Guilford press. Erikson, E.H: Childhood and Society. New York. Norto1963
- Freeman, Arthur, Lurie, Mazel (1994): depression A cognitive therapy approach, New Brida, communications, New York.
- Glass et Shea (1986): cognitive therapy and pharmacological Treatment for. Shyness and. Social anxiety, in. w.h. yens imcheak; s.r. briggs and treatment, New York.



- 
- Schwebel, A., Barocas, A. & Reichman.W. (1990). Adjustment and growth. NY: WM, C. Brow publishers, Pp.180-188.
  - Horney, K. Our inner conflicts. New York. Norton. 1945 Maslow, A. "The dynamics of psychological security-insecurity. Character and personality. 10. (1942). 331-344.
  - Meichenbaum, Donald (1974): cognitive- behavioral modification, Morristown, N, J: general learning press.
  - Richard Cloutier (1982): psychology de adolescence; edition Eska, Paris.

**Doi:** [doi.org/10.52133/ijrsp.v4.37.12](https://doi.org/10.52133/ijrsp.v4.37.12)

## دراسة تركيب النسيج العمراني للأحياء العشوائية في مدينة جدة (دراسة حالة حي الخمرة، حي المنتزهات، حي الكندرة وحي النزهة)

### The Study of the Urban Fabric of the Random Neighborhood in City of Jeddah (Study Case of Al Khomra city, Al Montazahat city, Al Kandara city, and Al Nozha city)

إعداد الباحثة/ مشاعل حامد الدريويشي

ماجستير جغرافيا ونظم معلومات جغرافية، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية

Email: [mbesho0o@hotmail.com](mailto:mbesho0o@hotmail.com)

إشراف الدكتور/ مرشد معيوض السلمي

أستاذ مساعد، قسم الجغرافيا ونظم المعلومات الجغرافية، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية

#### المستخلص

تعد ظاهرة النمو العشوائي للتجمعات السكنية ظاهرة عالمية تظهر في غالبية الدول النامية، وهي مشكلة عمرانية ولكن لا يمكن فصلها عن الظروف الاجتماعية والاقتصادية لمجتمع ما. فقد أدت الزيادة السكانية السريعة مع عدم توفير الإسكان بأسعار مناسبة لذوي الدخل المنخفض إلى تكديس سكاني شديد في الأحياء العشوائية. وتهدف هذه الدراسة إلى تحليل الأشكال الحضرية العشوائية (غير المخططة) لبعض أحياء مدينة جدة (حي الخمرة، حي المنتزهات، حي الكندرة وحي النزهة)، ومدى تأثيرها على النسيج العمراني ودراسة النمط الاجتماعي والنمط الاقتصادي لسكان هذه المناطق العشوائية في محاولة لفهم مدى الارتباط بين خصائص السكان والنسيج العمراني.

وبغرض جمع المعلومات والبيانات الأساسية التي ترسم صورة عامة للمشكلة المراد دراستها تم استعمال المنهج الوصفي التحليلي، الذي يحدد المجال العام للمنطقة المراد دراستها، كما يساهم هذا المنهج في تحديد ووصف وتحليل إشكالية التوسع العمراني للمدينة الذي كان نتاجا لظهور هذه الأشكال الحضرية العشوائية، والتطرق لخصائص هذه الأشكال، وجوانب التأثير المختلفة لها على النسيج العمراني لهذه الأحياء. أما المنهج التاريخي فقد تم استخدامه لإبراز أهم الفترات التاريخية المختلفة لمراحل تطور الظاهرة ونشأتها، كما تم اعتماد المنهج الإحصائي لتحليل النتائج الميدانية وحساب نسبتها المئوية. والمنهج الكارتوغرافي لرسم الخرائط وإبراز توزيع الظواهرات في المجال الجغرافي قيد الدراسة، كما استخدمنا الاستبيان لجمع المعلومات والبيانات اللازمة للدراسة، والتي تم تصميمها في ضوء الدراسة النظرية، ووزعت على عينة الدراسة وتم بعد ذلك تحليل وعرض نتائجها. وتتلخص أهم نتائج هذه الدراسة في: هيمنة النسيج العمراني غير المنسجم وغير المنظم في أحياء الدراسة.

**الكلمات المفتاحية:** النسيج العمراني، المناطق العشوائية، العمران، الهجرة، الحي

## The Study of the Urban Fabric of the Random Neighborhood in City of Jeddah (Study Case of Al Khomra city, Al Montazahat city, Al Kandara city, and Al Nozha city)

### Abstract

The random growth of residential communities is considered a global problem appeared in most developing countries, it is an urban problem, yet it cannot be dissociated from the social and economic conditions of a society. The rapid population increase, with the lack of affordable housing for low-income people, has led to severe overcrowding in popular districts.

The current study is designed to analyze the random (unplanned) urban forms of some districts of Jeddah such as (Al-Khumradistrict, Montazahdistrict, Al-Kandaradistrict and Al-Nuzhadistrict), and to find out their impact on the urban morphology and to investigate the social and economic pattern of the residents of these random districts to understand the correlation between the characteristics of population and urban morphology.

The researcher adopted the descriptive analytical approach for collecting basic information that provides a general picture of the problem to be studied, this approach defines the general field of the district to be studied. While the historical approach is used to highlight the most important different historical periods of the development and emergence of this phenomenon. The statistical method was employed to analyze the field results and calculate their percentage. The cartographic method was also used for mapping and underlining the distribution of phenomena in the geographical area under study. A questionnaire was designed based on the theoretical study for collecting information and data required for the study, distributed among the study sample, analyzed and presented its results. The most important results of this study are summarized as follows: Prevalence of the inconsistent and unorganized urban morphology in the districts under the study, Lack of urban space with basic elements and components (roads, green and public spaces, playgrounds, equipment, various public facilities...), Poor of the social class residing in these districts, materially and culturally.

**Keywords:** Urban fabric, Squatter Areas, Urbanization, Migration, District Neighborhood

### 1.1. مقدمة

بدأت ظاهرة الإسكان غير المشروع كرد فعل لعوامل متعددة، منها الاقتصادية والسياسية والديمقراطية والظروف الطبيعية، ولا يقتصر وجود المناطق العشوائية على الدول العربية الفقيرة التي تعاني مشكلات اقتصادية وبطالة مرتفعة، بل تظهر هذه الأحياء في بعض الدول العربية الغنية، ولكن بصورة أقل خطورة. فالمملكة العربية السعودية تعد من أكثر الدول النامية تحضرًا، إلا أنها تعاني من مشكلة النمو الحضري العشوائي، أو ما يعرف بالمناطق العشوائية في بعض مدنها الرئيسية، مثل الرياض، وجدة، ومكة المكرمة، على الرغم من الجهود المبذولة للحد من انتشارها؛ فقد أدى تدفق الهجرات الداخلية والخارجية منذ أوائل السبعينات من القرن الميلادي المنصرم إلى النمو الحضري المتسارع الذي أدى إلى زيادة كبيرة ومطرده في عدد سكان المدن الرئيسية (وزارة الشؤون البلدية والقروية 2002).

هذه الزيادة المطردة والمستمرة عدد سكان مدينة جدة انعكست على زيادة الطلب على الخدمات، ومن ثم شكلت عبئًا ثقيلًا على المرافق والموارد والخدمات العامة في المدينة مما جعل تنظيماتها الهيكلية ومؤسساتها الخدمية غير قادرة على تحقيق احتياجات السكان من الوحدات السكنية في جميع الأحياء (قديد، 2010م)، وتعاني من صعوبة الرقابة وتطبيق الأنظمة والتنسيق بين الجهات الحكومية الأخرى. ولا يمكن فصل المناطق العشوائية عن الظروف الاقتصادية والاجتماعية التي ساعدت على ظهورها، ولا سيما أن الفرد ينتقل من موطنه الأصلي طمعا في تحسين وضعه المعيشي والسكني، ولكنه ما يلبث أن يواجه واقعاً مؤلماً، ومختلفاً عن توقعاته. فالواقع الحضري، وما يتسم به من ارتفاع في قيمة إيجار المساكن، وأسعار الأراضي، وكذلك مواد البناء، يجعل الفرد يسلك طرقاً غير مشروعة للحصول على مسكن ولو بالإقامة على أرض لا يمتلكها، من خلال إنشاء المباني عليها دون الالتزام بالأسس والأنظمة والقواعد التخطيطية السائدة في المدينة. وهذا الأسلوب هو الملاحظ في الأحياء العشوائية بمدينة جدة التي بدأت على أرض حكومية دون تخطيط أو تنظيم، إذ ظهرت في بدايتها على هيئة صناديق، أو خيام تسكنها جماعات المهاجرين من القرى والبادية (وزارة الشؤون البلدية والقروية، 2002).

وهذا الوضع أوجد مناطق، أو أحياء يغلب عليها رداءة المساكن وتدني مستوى الخدمات والمرافق العامة، وكذلك سوء حالة شبكات المرافق الأساسية، وضعف الأمن، وانتشار الفقر، وكذلك ارتفاع معدلات الجريمة مما أدى إلى صعوبة معالجتها من قبل الجهات المسؤولة مثل أمانات المناطق، ووزارة الشؤون البلدية والقروية، وإمارات المناطق، أو من خلال وزارة الاقتصاد والتخطيط. لذلك تعد دراسة الخصائص السكانية وخصائص النسيج العمراني في المناطق العشوائية ذات أهمية كبيرة في الدراسات الجغرافية، حيث تتباين هذه الخصائص عن نظيرتها الموجودة في المناطق غير العشوائية خاصة الخصائص الاقتصادية، وسوف يركز البحث على عدة نقاط تبرز خصائص النسيج العمراني وخصائص سكان العشوائيات في مدينة جدة عن طريق دراسة عينة من أحيائها والمتمثلة في حي الخمرة، حي المنزهات، حي الكندرة وحي النزهة.

### 1.1. مشكلة الدراسة

نظراً للنمو السكاني السريع وزيادة عدد السكان في مدينة جدة الناتجة عن الهجرات الخارجية من خارج المملكة والمخالفين لنظم الإقامة والهجرات الداخلية من الأرياف الأمر الذي لم يكن مخطط له من قبل هيكل ومؤسسات المدينة مما أدى إلى تكوين الأحياء العشوائية والتي ترتب عليها آثاراً سلبية كبيرة فيما يتعلق بخصائص المسكن والسكان.

وعلى الرغم من أن المشكلة في مدينة جدة لم تصل إلى مستويات خطيرة كما هو الحال في بعض المدن في أماكن أخرى فإن وجود بعض الأحياء العشوائية تعد مشكلة ينبغي عدم تجاهلها لخلقها فوضى حضرية وعاقة للتنمية العمرانية للمدينة ولتأثيرها في الوضع البيئي والاجتماعي والاقتصادي لسكانها والمناطق المجاورة لها. وكونها من البؤر التي ترتفع بها معدلات الفقر والمرض والجريمة والمستوى التعليمي المتدني.

### 2.1. أهداف الدراسة

يتمحور الهدف الرئيس لهذه الدراسة في تحديد مفهوم الظاهرة وواقعها، والتمييز بين مختلف الأشكال الحضرية الموجودة بمدينة جدة (مخططة وغير مخططة) ومدى الدور الذي تقوم به في مجال توجيه وتنظيم النسيج العمراني للمدينة. وينبثق عن هذا الهدف الرئيس أهداف أخرى فرعية وهي:

- التعرف على الأسباب والدوافع التي أدت إلى نشأة وظهور الأحياء العشوائية.
- التعرف على خصائص النسيج العمراني للمناطق العشوائية.
- دراسة خصائص السكان والإسكان
- معرفة الأسباب والآليات التي يمكن اتباعها للتدخل لمعالجة الأحياء العشوائية من خلال إيجابيات التجارب العالمية والمحلية.
- وضع حلول ومقترحات من شأنها أن تساهم في تحسين وتطوير النسيج العمراني للأحياء العشوائية بمدينة جدة.

### 3.1. تساؤلات الدراسة

تتبلور هذه الدراسة في هذا التساؤل الرئيسي التالي:

- ماهي خصائص النسيج العمراني للأحياء العشوائية؟  
وتتفرع منه الأسئلة التالية:

1. ما الأسباب التي أدت إلى نشأة وظهور الأحياء العشوائية وهل تختلف مبررات وتركيبية السكن العشوائي باختلاف مواقعها؟
2. ما أهم المشكلات التي تعاني منها الأحياء العشوائية؟
3. ما هي نوعية سكان هذه الأحياء؟
4. ما العلاقة بين دخل الفرد والهجرة والسكن في هذه المناطق؟
5. ما هي آثار الأحياء العشوائية على النسيج العمراني لمدينة جدة؟

### 4.1. فرضيات الدراسة

- 1- يعد غلاء أسعار الأراضي الحضرية وارتفاع أسعار الإيجارات في مدينة جدة وانخفاض مستوى دخل بعض الأفراد إلى السكن في المناطق العشوائية.

- 2- وجود علاقة بين الخصائص السكانية والاجتماعية والاقتصادية لسكان المناطق العشوائية والخصائص العمرانية للمنطقة.
- 3- وجود علاقة بين السكن في الأحياء العشوائية ودخل الفرد
- 4- وجود نقص في الخدمات الأساسية في بعض الأحياء العشوائية من ماء وكهرباء إلخ...

### 5.1. مصطلحات الدراسة

#### **:Squatter Areas المناطق العشوائية**

هي ظاهرة عمرانية لمجتمعات نشأت في وقت ما لعدة ظروف معينة وبدون تخطيط عمراني متكامل وتتصف بعدة ملامح منها عدم وجود تنظيم للمباني وشوارعها ضيقة وعشوائية تقل بها الخدمات وتزداد فيها معدلات الجرائم.

#### **:Urbanization العمران**

العمران هو ذلك التنظيم المجالي الذي يهدف إلى إعطاء نظام معين للمدينة كما تعبر كلمة العمران عن ظاهرة التوسع المستمر الذي تشهده المدينة بشكل متواصل مع مرور الزمن ومفهوم العمران يختلف من حقبة زمنية إلى آخر مما يسمح لنا باعتماد على تصنيفات كالعمران القديم الإسلامي والعمران.

#### **:Migration الهجرة**

هي عملية انتقال فرد أو جماعة من مكان إقامتهم إلى مكان آخر داخل الحدود أو مناطق خارج الحدود هذا البلد. وقد تكون عملية الانتقال بشكل دائم أو مؤقت وتصنف الهجرة إلى هجرة داخلية داخل الدولة الواحدة أو هجرة خارجية تتخطى الحدود السياسية أي من دولة إلى أخرى.

#### **:District Neighborhood الحي**

هو مجموعة من المساكن والمرافق العامة التي تخدم تلك المساكن ويعتبر الحي جزء من المدينة وكل المدن تتكون من أحياء مختلفة في مساحتها وأعدادها حسب مساحة المدينة وظروفها.

#### **:Urban fabric النسيج العمراني**

تفاعل عدد من المنظومات الاقتصادية والعمرانية والاجتماعية مع بعضها لتكوين بنية مترابطة لها خصوصيتها وبذلك يكون النسيج الحضري نظاما معقدا تحكمه مجموعة من العلاقات المتبادلة والمتداخلة وهو عبارة عن نظام مكون من عناصر فيزيائية تتمثل في شبكة الطرق والفضاء المبني والفضاء الحر والموقع.

### 5.1. منطقة الدراسة

تقع مدينة جدة على الساحل الغربي من المملكة عند التقاء خط العرض 21.54 شمالا وخط الطول 39.7 شرقا عند منتصف الشاطئ الشرقي للبحر الأحمر جنوب مدار السرطان ويحيطها من الشرق سهول تهامة وتمثل منخفضا لمرتفعات الحجاز ومن الغرب يوجد على مسافة الشاطئ سلاسل متوازية من الشعب المرجانية.

### 6.1. الحدود الزمانية

تمت الدراسة ما بين عامي 1440 هـ، و1441 هـ.

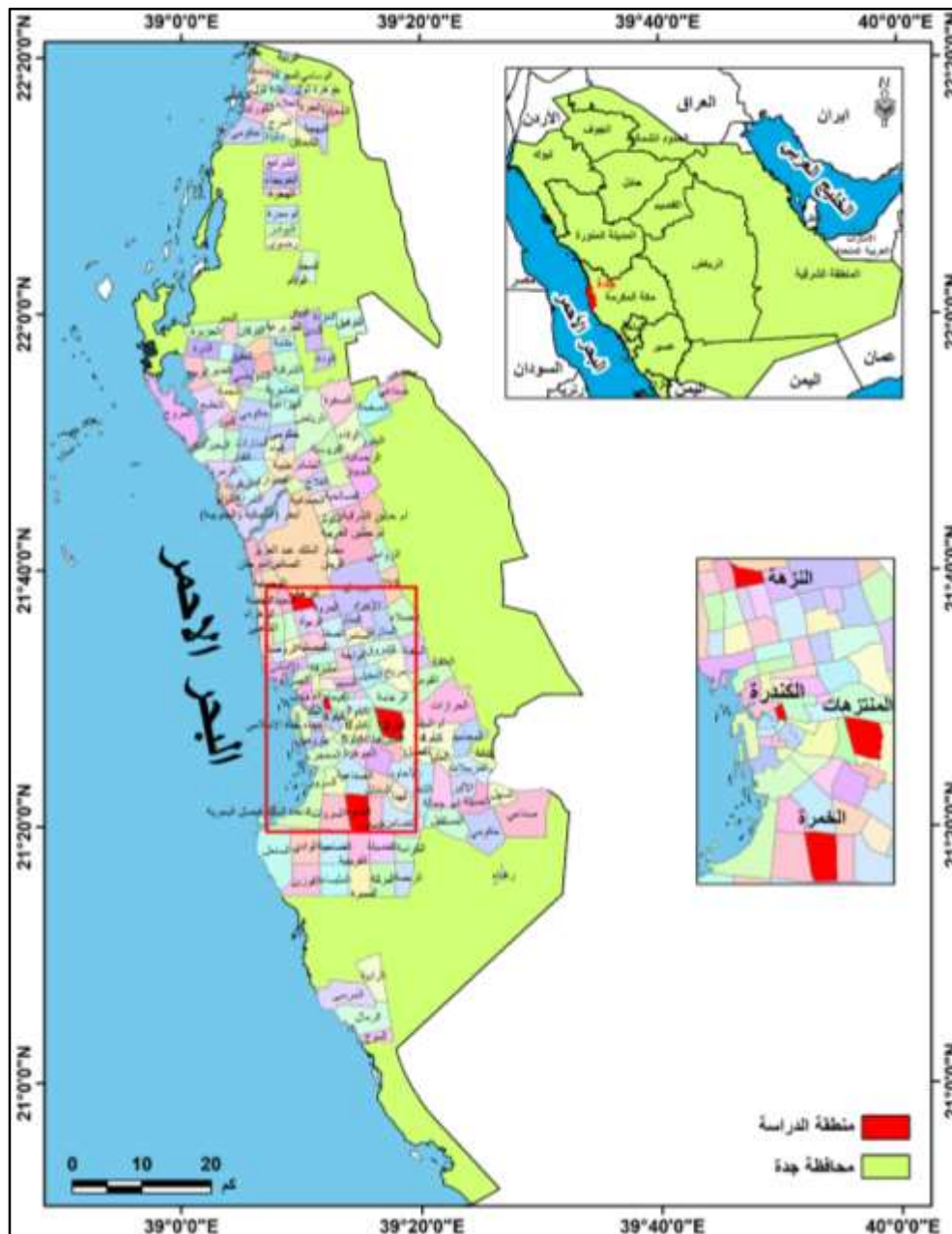
### 7.1. الحدود المكانية لمنطقة الدراسة

تشمل مدينة جدة العديد من المناطق العشوائية المنتشرة في عدة أماكن متفرقة ويمكن تصنيف هذه المناطق وتقسيمها جغرافيا على النحو التالي:

- 1- حي الخمرة (جنوب مدينة جدة)
- 2- حي الكندرة (وسط مدينة جدة)
- 3- حي المنتزهات (شرق مدينة جدة)
- 4- حي النزهة (شمال مدينة جدة)

وقد تم اختيار الحدود المكانية لهذه الدراسة على أساس تغطية كل من شمال، جنوب، وسط وشرق مدينة جدة حيث تنموغ أغلب الأحياء العشوائية شكل رقم (1-1).





شكل رقم (1-1) منطقة الدراسة

المصدر: عمل الباحثة بالاعتماد على خريطة المملكة للمناطق الإدارية وخرائط البلديات والأحياء من أمانة محافظة جده  
1440هـ.

## 2. منهجية الدراسة وإجراءاتها

### 1.1.2. منهجية الدراسة

استخدمت الباحثة في هذه الدراسة مناهج عدة منها ما هو نظري ومنها ما هو تطبيقي لتحقيق أهدافها وتمثلت هذه المناهج في:

#### أولاً: المنهج النظري

❖ **المنهج الوصفي التحليلي:** وهو طريق يعتمد عليه الباحثون في الحصول على معلومات وافية تصور الواقع، وتسهم في تحليل ظواهره وتفسيرها، ومن ثم الخروج باستنتاجات منها. وقد اعتمدته الباحثة في وصف وتحليل النمط العمراني وخصائص السكان بمنطقة الدراسة، وجمع معلومات دقيقة عنها، ومن ثم التعبير عنها كمياً وكيفياً. والتعبير الكيفي هو: وصف الظاهرة، وتوضيح خصائصها. أما التعبير الكمي فإنه يعطينا وصفاً رقمياً يبين مقدار وحجم الظاهرة، ومدى ترابطها مع باقي الظواهر في الحيز المكاني. وقد طبقت الدراسة هذين الأسلوبين في دراسة النمط العمراني وخصائص السكان بمنطقة الدراسة، ودراسة العوامل المؤثرة في هذه الخصائص.

❖ **المنهج الاستقرائي الناقص:** وهو ما يقوم على الاكتفاء ببعض جزئيات المسألة وإجراء الدراسة عليها بالتتابع لما يتعرض لها والاستعانة بالملاحظة في هذه الجزئيات المختارة، وذلك لإصدار أحكام عامة تشمل جميع جزئيات المسألة التي لم تدخل تحت الدراسة.

#### ثانياً: المنهج التطبيقي

❖ **العمل الميداني:** تعد الدراسة الميدانية المصدر الرئيسي لكثير من البيانات التي اعتمدت عليها الباحثة في دراسة النمط العمراني وخصائص سكان الأحياء العشوائية قيد الدراسة والعوامل المؤثرة فيها وتتمثل في الآتي:

#### مرحلة الاستطلاع

هدفت هذه المرحلة إلى:

- التعرف العميق على منطقة الدراسة وكذلك التعرف على الصعوبات التي قد تعترض الباحثة أثناء فترة الدراسة.
- تدوين الملاحظات الميدانية على مرجع خاص بالباحثة
- التقاط الصور

## 2.2. إجراءات الدراسة

### 1.2.2. مصادر البيانات

غالباً ما يؤدي تنوع البيانات والمعلومات التي يستعين بها الباحثون عن إجابات لتساؤلات أبحاثهم إلى تنوع مصادر الحصول عليها. وقد تم جمع بيانات هذه الدراسة من مصادر عدة، منها:

#### أ- مصادر البيانات الوصفية

وتشمل: الكتب والأبحاث العلمية، والتقارير والإحصاءات الحكومية. وفيما يلي عرض البيانات بشقيها على النحو التالي:

المراجع العلمية: إن الإعداد لهذه الدراسة تطلب الاطلاع على المراجع المكتبية ذات الصلة بالموضوع، التي تبحث بصورة خاصة في دراسات الأحياء العشوائية، وأفادت الباحثة في بعض الجوانب المتعلقة بخصائص النمط العمراني وسكان الأحياء العشوائية. كذلك الكتب التي تخص دراسات الجغرافيا السكانية. كما تم الرجوع إلى العديد من رسائل الماجستير والدكتوراه، والدوريات العربية والأجنبية التي لها علاقة بموضوع الدراسة.

المصادر الإحصائية: وتشمل: النشرات والإحصاءات، والكتب المنشورة الصادرة عن الدوائر والوزارات والمؤسسات الرسمية؛ حيث تم الحصول على معلومات مهمة ذات صلة بموضوع الدراسة من الجهات الحكومية المختلفة. ومن هذه الجهات:

أمانة جدة وهيئة المساحة الجيولوجية وهيئة العامة للأرصاد وحماية البيئة.

#### ب- مصادر البيانات المكانية: الخرائط

تعتبر الخرائط من أكثر البيانات انتشاراً؛ لسهولة الحصول عليها باعتبارها مصدراً أساساً للبيانات المكانية في الدراسات الجغرافية. وقد تطلب الإعداد لهذه الدراسة الرجوع لمجموعة من الخرائط التفصيلية للمنطقة، ذات مقاييس متعددة، وذلك لدراسة العشوائيات وعلاقتها بالعديد من الظواهر الطبيعية والبشرية. ومن أهم هذه الخرائط ما يلي:

- خريطة لمنطقة الدراسة: تعد بمثابة خريطة الأساس التي اعتمدت عليها الدراسة من أمانة جدة 1440هـ
- خريطة حدود الأحياء من أمانة جدة 1440هـ
- مناسب الارتفاع لمنطقة الدراسة من موقع هيئة المساحة الجيولوجية الأمريكية لعام 2020م
- خريطة طبوغرافية لمكة المكرمة من هيئة المساحة الجيولوجية السعودية بجدة 1985م
- خريطة البلديات الفرعية من أمانة جدة 1440هـ

### 3. الدراسات السابقة

دراسة قام به (عبدالفتاح، 1988م) بعنوان " الخصائص الاجتماعية والاقتصادية لسكان المناطق الحضرية العشوائية دراسة ميدانية لمنطقة عزبة الهجانة الواقعة شرق مدينة القاهرة". تهدف الدراسة للتعرف على أهم الخصائص الاجتماعية والاقتصادية لسكان المناطق الحضرية العشوائية. بغية مساعدة المخططين لبرامج التنمية على وضع الخطط والبرامج التي تهدف إلى الارتقاء بالمستوى المعيشي لسكان تلك المناطق في النواحي العمرانية الاقتصادية والاجتماعية.

بالإضافة إلى إلقاء الضوء على طبيعة البناء الاقتصادي والاجتماعي لسكان تلك المناطق والتعرف على العوامل التي تساعد على حدوث المشكلات المختلفة التي تعاني منها هذه المناطق. أوضحت الدراسة أن المواطن الأصلي لأغلب أرباب أسر العينة المختارة من خارج مدينة القاهرة والذين قدموا من أجل البحث عن فرص العمل المتوفرة والاستيطان في منطقة الدراسة نظرا لعدم توفر السكن الملائم في محافظة القاهرة. كما أظهرت أن أغلب هؤلاء هم من الأميين والعاملين في قطاع خدمات المجتمع وقطاع التشييد والبناء وهم من ذوي الدخل المنخفض. ويسكنون في مناطق تفتقر إلى الخدمات التعليمية والصحية وتعاني من مشكلات عديدة من أبرزها المرافق الخاصة بمساكنهم مثل مياه الشرب وشبكة الكهرباء وشبكة الصرف الصحي وعدم توفر وسائل المواصلات العامة بالإضافة إلى الافتقار إلى الأمن.

بحث قام به (1998, Abdu) بعنوان "The Urban Blight in Perspective: case of Al-Subeikha District Al-Khobar City-Kingdom of Saudi Arabia". تناولت هذه الدراسة الجهود الضخمة التي حققتها المملكة العربية السعودية في قطاعات الإسكان والتطور العمراني. وذكرت بأن المساوى الحضرية والظروف والأوضاع السكنية الفقيرة قد ولت بعيدا وبالرغم من ذلك فإن هذه الأوضاع لا زالت قائمة. وتهدف هذه الدراسة إلى تحليل أوضاع منطقة الصبيخة في مدينة الخبر الواقعة في منطقة الدمام الحضرية وذلك باستخدام عدة متغيرات تضمنت الأحوال الطبيعية للمنطقة والبنية التحتية وبعض القضايا الاجتماعية مثل الازدحام مستوى دخل الفرد والتوظيف والإيجارات وغير ذلك. ومن ثم الخروج ببعض النتائج والتوصيات ذات العلاقة والاستراتيجيات المرسومة من أجل إعادة تطوير وتنمية المنطقة. حيث وجد أن منطقة الصبيخة صممت لتكون منطقة سكنية ولكن بسبب موقعها من الخبر التجارية وميناء النفط البحري فقد حولها ذلك إلى أرض متعددة الاستخدامات بحيث تتضمن كل الأنشطة الرئيسية. وأثبتت غلبة عدد السكان الغير سعوديين في المنطقة وخاصة من الآسيويين وذلك بسبب قديمهم للملكة من أجل العمل. ويتضح من عرض الدراسات السابقة أنها بحثت في مشكلة العشوائيات وأسباب ظهورها ونموها والتعرف على الخصائص الاجتماعية والاقتصادية لسكان المناطق العشوائية ومشاكل الإسكان في الدول النامية وناقشت أساليب التجارب العلمية لإعادة تخطيط المناطق العشوائية وتحديد أماكن انتشار المناطق العشوائية وهذه الدراسة ستلقي الضوء على تأثير النمو والزحف العمراني لمدينة جدة على المناطق العشوائية وتوضيح استخدامات الأراضي ودراسة واقع تلك المناطق.

#### 4. نتائج الدراسة

بناءً على الدراسة والتحليل السابق، فقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- 1- ارتفاع عدد سكان مدينة جدة في الفترة الممتدة بين عام 1394 هـ -1440 هـ من 595900 نسمة عام 1394 هـ الى 4489009 عام 1440 هـ وقد بلغ أقصى معدل نمو 7.02% عام 1412 هـ أدنى معدل 2.56% نمو عام 1440 هـ .
- 2- أدى ارتفاع التوسع العمراني في مدينة جدة الى زيادة عدد الأحياء الذي انتقل من 117 حيا سكنيا عام 1435 هـ الى حوالي 212 حيا سكنيا عام 1440 هـ.

- 3- أدى النمو السكاني المتزايد والمتسارع وتوسع النمو العمراني الى انتشار المناطق العشوائية داخل العديد من أحياء مدينة جدة كحل سكني لذوي الدخل المحدود.
- 4- تعددت أسباب تنامي الأحياء العشوائية في مدينة جدة وكان أبرزها ارتفاع معدلات النمو السكاني وضعف الدعم لإسكان ذوي الدخل المحدود.
- 5- تم اختيار أربعة أحياء عشوائية في مدينة جدة وهي حي الخمرة، حي المنتزهات، حي الكندرة وحي النزهة لدراسة وتحليل النسيج العمراني للأحياء العشوائية وقد تم اختيارها لكونها تتوزع في جنوب ووسط وشرق وشمال مدينة جدة.
- 6- تبين من خلال دراسة وتحليل النمط الاجتماعي والنمط الاقتصادي لمساكني الأحياء العشوائية أن:
- ✓ تدني المستوى التعليمي في كل أحياء منطقة الدراسة
  - ✓ تدني المستوى الاقتصادي في كل أحياء منطقة الدراسة
  - ✓ تدني المستوى البيئي في كل أحياء منطقة الدراسة

## 5. توصيات الدراسة

- توصلت الدراسة الى مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات التي يؤمل أن تسهم في معالجة المشكلة من جهة، ومنع ظهورها وزيادتها من جهة أخرى، وتتمثل أهم التوصيات فيما يلي:
- 1- عمل جرد دقيق لعدد الأسر الساكنة في هذه المناطق موثقة بالخرائط لتوفير قاعدة معلوماتية دقيقة عن الأسر الساكنة وأعدادها، والحالة الاجتماعية والاقتصادية لها لدعم السياسات الإسكانية المستقبلية
  - 2- تمكين الساكنين من قروض بدون فوائد او بفوائد بسيطة كجزء من الدعم لهذه الفئة من المجتمع.
  - 3- العمل على رفع المستوى التعليمي والاقتصادي لهذه الفئة، وذلك لكون أغلب الساكنين ذوي مستوى تعليمي واقتصادي متدني، وذلك عن طريق توفير المدارس، وبناء مشاريع صغيرة، ومن ثم العمل على رفع المستوى المعاشي لهم.

## 6. قائمة المراجع

### 1.6. المراجع العربية

- أبو حمود، فيصل بن عبدالله، (2011م)، الأحياء العشوائية في بعض مدن المملكة، خصائص السكان وأسباب النشأة: دراسة ميدانية في جدة والرياض والدمام، رسالة ماجستير، جامعة الملك سعود، الرياض.
- أبو زيد، محمد وأخرون (1430هـ) الخصائص الطبيعية لمدينة جدة، موسوعة جدة، المجلد الأول، الجغرافيا، مؤسسة السحلس (1430هـ)

- أبو عيانة، فتحي محمد (1406هـ/1986م)، جغرافية السكان، دار النهضة العربية للطباعة والنشر والتوزيع، بيروت.
- أبو عيانة، فتحي محمد (2003م) جغرافية العمران، دراسة تحليلية للقرية والمدينة، دار المعرفة الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية.
- أحمد علام، يحي شديد، ماجد المهدي، تجديد الأحياء (القاهرة: مكتبة الأنجلو، 1997م).
- إدارة التخطيط العمراني، معجم المصطلحات التخطيطية (الدمام: وزارة الشؤون البلدية والقروية، 1987م).
- إسماعيل، يوسف (2006م)، الدراسات العمرانية المعاصرة بتطبيقات نظم المعلومات الجغرافية، منشأة المعارف، الإسكندرية
- إسماعيل، أحمد علي (1410هـ/1990م) دراسات في جغرافية المدن، الطبعة الرابعة، دار الثقافة والنشر والتوزيع، القاهرة.
- الأسمرى، شهرة دليم علي (2008) العوامل البشرية المؤثرة على النمو العمراني في مدينة جدة، رسالة ماجستير، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة الملك عبدالعزيز، جدة.
- آل سعود، مشاعل بنت محمد (1424هـ) دراسة المشكلات البيئية في مدينة جدة وسبل مواجهتها، دراسات جغرافية (10)، الرياض، الجمعية الجغرافية السعودية .
- أمانة محافظة جدة، الملخص التنفيذي لأنظمة وضوابط البناء بالمخطط المحلي، مشروع إعداد اللائحة التنفيذية لوثيقة ودليل أنظمة وضوابط البناء بالمخطط المحلي، 1438 هـ .
- الأنصاري، عبدالقوس (1401هـ/1980م) موسوعة تاريخ مدينة جدة، المجلد الأول، الطبعة الثانية، مطابع الروضة، جدة.
- التعداد العام للسكان والمساكن (1431هـ)، الهيئة العامة للإحصاء، المساكن والسكان حسب الجنس والجنسية في أحياء مدينة جدة.
- التعداد العام للسكان والمساكن (1431هـ)، الهيئة العامة للإحصاء، عدد المساكن حسب النوع في أحياء مدينة جدة.
- الحمدان، فاطمة عبدالعزيز (1410هـ/1990م) مدينة جدة: الموقع، البيئة، العمران والسكان، دار المجتمع للنشر والتوزيع، جدة.
- دو كسيادس، المخطط العام، شروط الارتداد للمنطقة السكنية (الرياض: 1973م).
- دياب، عبد العزيز (1413هـ) استعمالات الأراضي والنمو العمراني في مدينة جدة دراسة تطبيقية، بحث منشور، قسم الاقتصاد، جامعة الملك عبد العزيز.
- ذوقان عبيدات، عبد الرحمن عدس، كايد عبد الحق (2000م)، البحث العلمي الرياض: دار اسامة للنشر والتوزيع.
- الربدي، محمد صالح (1426هـ/2006م) دراسات في سكان المملكة العربية السعودية "مصادر المعلومات والبيانات السكانية"، شركة مرينا للخدمات الطباعية.
- الزامل، وليد سعد أحمد (1426هـ) دراسة مقارنة لأنماط الأحياء العشوائية، كلية العمارة والتخطيط، جامعة الملك سعود، رسالة ماجستير.
- الزهراني، خالد بن صالح (1435هـ)، المناطق العشوائية بمكة المكرمة بين الواقع والمأمول (نحو بيئة آمنة ومستدامة)، رسالة ماجستير، كلية الهندسة والعمارة الإسلامية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.

- سعيد، زينب (1430هـ) مرض التهاب الكبد الوبائي A في مدينة جدة، رسالة ماجستير، قسم الجغرافيا، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة الملك عبدالعزيز.
- سليمان، أحمد منير (1996م) الإسكان والتنمية المستدامة في الدول النامية، تقديم جيفري باين، دار الراتب الجامعية، بيروت.
- سمرقندي، عبدالحفيظ (1431هـ) استخدام الأرض التجاري في مدينة جدة أنماطه والعوامل المؤثرة فيه، مجلة جامعة الملك عبدالعزيز، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جدة.
- السهلي، دلال دخيل (2007م) ظاهرة السكن العشوائي في المدينة المنورة (دراسة في جغرافية المدن)، رسالة ماجستير، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة الملك عبدالعزيز، جدة.
- شديد، يحيى (2003م) الإسكان وتطوير المجتمع (مذكرة، مقرر 519 تعم، الرياض: كلية العمارة والتخطيط، جامعة الملك سعود.
- الشريعي، أحمد (1430هـ) في جغرافية العمران: الأسس النظرية والدراسات التطبيقية، مكتبة إحياء التراث الإسلامي، مكة المكرمة.
- الشريف، محمد مسلط (2003م) المناطق العشوائية بمكة المكرمة (الخصائص والمشكلات والحلول). المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل، العلوم الأساسية والتطبيقية، مجلة علمية محكمة، مجلد (4)، عدد 1.
- الصباحي، حميد عيد حميدان (1435هـ) نحو استراتيجية شمولية للمعالجات المستقبلية للمناطق العشوائية بمكة المكرمة، رسالة ماجستير، كلية الهندسة والعمارة الإسلامية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
- صلاح الدين، محمود (1988م) الخصائص الاجتماعية والاقتصادية لسكان المناطق الحضرية العشوائية (دراسة ميدانية لمنطقة عزبة الهجانة الواقعة شرق مدينة القاهرة)، رسالة ماجستير، قسم الدراسات الإنسانية، جامعة شمس.
- ظاهرة السكن العشوائي في بلدان العالم الثالث، أسبابها وآثارها السلبية (1993م)، من إصدارات المعهد العربي لإنماء المدن.
- العنزي، ندى (1436هـ)، الامتداد الرأسي للمباني وتأثيره على المرافق الخدمية دراسة حالة مخطط الحرمين في مدينة جدة، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة الملك عبد العزيز، رسالة ماجستير.
- العنزي، ندى (1441هـ)، التخطيط اللوجستي لمواقع المدن الصناعية في محافظة مدينة جدة باستخدام تقنيات الجيوماتكس، المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث، مجلة العلوم الهندسية وتكنولوجيا المعلومات، المجلد 3، العدد 3
- العنقري، خالد بن محمد (1992م) مواجهة مشكلة الإسكان في الدول النامية (النموذج السعودي)، مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، مجلة تصدر عن مجلس النشر العلمي، جامعة الكويت، 64ع، ص17.
- عويس، حازم محمد حامد وآخرون (2000م) تأثير المناطق العشوائية على البيئة الحضرية (دراسة تطبيقية على منطقة عزبة المطار بالإسكندرية)، بحث نشر في مؤتمر العمارة و العمران على مشارف الألفية الثالثة، كلية الهندسة المعمارية، جامعة أسيوط.
- فايد، يوسف عبدالمجيد (1402هـ) مناخ مدينة جدة، مجلة الآداب والعلوم الإنسانية، مجلد (2)، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة الملك عبدالعزيز.



- المالكي، مشاعل سعد (1430هـ) السكن العشوائي في مدينة جدة: الأسباب والخصائص والأبعاد، رسالة ماجستير، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة الملك عبدالعزيز، جدة.
- مخططات محافظة جدة شركة إيكوم 1436م وهي: (المخطط الاستراتيجي، أغسطس 1436هـ /تقرير المخطط شبة الإقليمي، أغسطس 1436هـ/ المخطط شبة الإقليمي، الملخص التنفيذي، أغسطس 1436هـ/ مخططات جدة، المخطط المحلي، ضوابط واشتراطات البناء، الأطلس، أغسطس 1436هـ/ مخططات جدة، المخطط المحلي، المخططات التفصيلية، الدليل الإرشادي، أغسطس 1436هـ/ المخطط الهيكلي، المخطط الإرشادي، الملخص التنفيذي، أغسطس 1436هـ/ المخطط الهيكلي، المخطط الإرشادي، أغسطس 1436هـ .
- مشنان، فوزي (2003م) الأحياء العشوائية واقعها وتأثيرها على النسيج العمراني لمدينة باتنة دراسة ميدانية للتجمع الحضري (أولاد بشينة - طريق حملة)، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية جامعة الحاج لخضر باتنة (الجزائر).

## 2.6. المراجع الأجنبية:

- Abd, Muhammad Sani (1998) Urban Blight in Perspective: The Case of Al-subaikha District, Al-khobar City, Kingdom of Saudi Arabia, Symposium on the City & Squatter Settlements, Hamriyyat Mekenas, Morocco, 20-22 April.
- Jastaniah, Osama Rashad (1984) The Urban Function of Jeddah, A thesis submitted to the faculty of Social Science in the University of Durham for Degree of Doctor of Philosophy in Geography.
- Lasserve Alain Durand (1998) Providing Security of Tenure in illegal Settlements in Developing Cities.
- Mumtaz, Babar (1998) Squatters Rights and Wrongs, Symposium on the City & Squatter Settlements, Hamriyyat Mekenas, Morocco, 20-22 April.

Doi: [doi.org/10.52133/ijrsp.v4.37.13](https://doi.org/10.52133/ijrsp.v4.37.13)



## إثبات النسب في ظل التطورات البيولوجية المعاصرة

### Proving of proportions in light of contemporary biological developments

إعداد الدكتورة/ سناء المتدين

دكتوراه في العلوم القانونية، تخصص القانون الخاص، جامعة عبد الملك السعدي، المملكة المغربية

Email: [sanaemoutadayene@hotmail.fr](mailto:sanaemoutadayene@hotmail.fr)

#### المخلص

تناولت من خلال هذه الدراسة إشكالية نسب الطفل الناتج عن عمليات الإخصاب الصناعي خارج إطار العلاقة الزوجية والتي أثارت خلافا كبيرا بين فقهاء الشريعة الإسلامية، وطرحت عدة إشكالات على مستوى الفقه القانوني والتشريعات المقارنة التي انقسمت إلى مؤيد ومعارض، خاصة بعد تطور تقنية الإنجاب تطورا ملحوظا، أثار إشكاليات تتعلق أهمها بنسب الطفل المزداد في إطار التقنيات الحديثة للإنجاب. وتهدف الدراسة إلى بيان الموقف القانوني المغربي والمقارن، وبيان الموقف الفقهي من نسب الطفل المزداد في إطار تقنيات الإنجاب الصناعي والرحم البديل. ومن هنا تبدو أهمية البحث في الكشف عن اللبس الذي يلف حول العلاقة الشرعية بين المولود وأطراف العملية، خاصة وأن رابطة النسب موزعة على أكثر من شخص وهؤلاء هم الزوجين (صاحبي النطفة والبويضة) وصاحبة الرحم والطفل، والمختبرات...

وقد تم الاعتماد في معالجة إشكاليات موضوع البحث على المنهج الاستقرائي المقارن من خلال جمع وتحصيل كل ماله من صلة بالموضوع من الناحية العلمية والفقهية والقانونية، وبيان موقف التشريعات الوضعية الغربية منها والعربية، دون إغفال موقف الفقه الإسلامي الذي لم يترك مسألة من مسائل موضوع البحث إلا وكان له فيها رأي. وللاحاطة بالإشكاليات المطروحة اتبعنا في دراستنا المنهج الوصفي التحليلي، وذلك من أجل تحليل أهم الجوانب الموضوعية والقانونية المرتبطة به. وبناء على ما توصلت إليه الدراسة من نتائج يمكن القول أن القانون يجب أن يواكب التقدم العلمي في مجال الإنجاب الاصطناعي، حتى لا يضيع حق الطفل في الانتساب إلى والديه، مع ضرورة إشراك فقهاء الشريعة في إيجاد الحلول الملائمة لكل حالة على حدة، على اعتبار أن الشريعة الإسلامية هي مصدر من مصادر القاعدة القانونية في مجال قانون الأسرة.

**الكلمات المفتاحية:** النسب، الإخصاب الاصطناعي، الرحم البديل، القانون.

## Proving of proportions in light of contemporary biological developments

Dr. Sanae EL MOUTADAYENE

### Abstract

Through this study, I dealt with the problem of the proportions of the child resulting from artificial fertilization outside the framework of the marital relationship, which provoked a great disagreement among Islamic jurists, and raised several problems at the level of legal jurisprudence and comparative legislation, which were divided into supporters and opponents, especially after the development of reproductive technology markedly, Raised problems, the most important of which are related to the increasing proportion of children in the context of modern reproductive technologies. The study aims to clarify the Moroccan and comparative legal position, and to clarify the doctrinal position on the proportions of the increasing child within the framework of artificial procreation techniques and the surrogate uterus Hence the importance of the research in revealing the confusion that surrounds the legal relationship between the newborn and the parties to the process, especially since the relationship of kinship is distributed to more than one person, and these are the spouses (the owners of the sperm and the egg), the owner of the uterus and the child, and the laboratories...

In dealing with the problems of the subject of the research, he relied on the comparative inductive method by collecting and collecting all his money related to the topic from the scientific, jurisprudence and legal terms, and clarifying the position of Western and Arab positive legislation, without neglecting the position of Islamic jurisprudence.

In order to understand the problems raised, we followed the descriptive-analytical approach in our study, in order to analyze the most important objective and legal aspects associated with it Based on the findings of the study, it can be said that the law must keep pace with scientific progress in the field of artificial reproduction, so as not to lose the right of the child to belong to his parents, with the need to involve Sharia jurists in finding appropriate solutions for each case separately, given that Sharia Islamic law is one of the sources of the legal base in the field of family law.

**Keywords:** lineage, artificial fertilization, surrogate womb, law.

## 1. مقدمة

لم تثر قضية من قضايا التقدم العلمي مناقشات فكرية على مستوى العلوم الإنسانية والقانونية والشرعية مثلما أثارت التجارب الخاصة بالإنجاب الاصطناعي. فقد بلغ التقدم الذي أحرزه العلماء مبلغاً قد يكون فاق حتى الخيال البشري، فالذي كان مستحيلاً أصبح ممكناً، وما نراه في وقتنا الراهن مستحيلاً ربما يتحقق لاحقاً. إن عملية الإنجاب في سيرها الفطري، تبدأ بالتقاء ماء الرجل ببويضة المرأة لتستقر البويضة الملقحة في رحم الزوجة لتنمو وفق مراحل تنتهي بعملية ولادة طفل. وقد يكون من المفيد أن نعطي من خلال هذا التقديم مثالا على العمليات التي تتضمن تعديلاً في السير الطبيعي لتكوين الجنين، والتي تكشف مدى انعكاساتها على المحيط والقيم السائدة والكرامة الإنسانية<sup>1</sup>، وما يمكن أن تثيره من إشكاليات تتعلق أهمها بنسب الطفل المزداد في إطار التقنيات الحديثة للإنجاب. لقد تطورت تقنية الإنجاب تطوراً ملحوظاً، حيث أصبحت مشكلة العقم من الحالات التي وجد لها العلم الحديث علاجاً ناجحاً. والإخصاب الصناعي<sup>2</sup> كتقنية للإنجاب، أثار جدلاً واسعاً على صعيد الدراسات القانونية والإسلامية خاصة في البلدان العربية التي تعتبر التشريع الإسلامي من أهم مصادر القاعدة القانونية في مجال الأحوال الشخصية. ورغم أن الأسرة نظام فطري، إلا أن العلم أقحم عليها عناصر صناعية، والطب أصبح دخيلاً على العلاقات الزوجية بعد أن كانت مقتصرة على الزوجين، إذ أضحي للطبيب المختص دور فعال، فهو يقوم بالتلقيح ويتابع الحمل حتى الولادة. لكن تدخله هذا قد ينجم عنه مشاكل، فقد يتواطأ هذا مع الزوج أو الزوجة أثناء العملية، أو لجوء أحد الزوجين إلى الغش لتضليل الطرف الآخر، مما يطرح مشكل النسب، الذي هو حق للمولود بعد ولادته، ومقصد من مقاصد الشريعة للمحافظة على الأنساب<sup>3</sup>، ومنعها من الاختلاط، فبالنسب ترتب الحقوق والواجبات ويعرف نسبه جهة الأب والأم ويمس حياة الشخص ويتبعه حتى مماته.

ومن المعلوم أن الطفل له صلتين بأمه، صلة تكوين ووراثية أصلها المبيض، وصلة حمل أصلها الرحم. لكن العلم وزع الصلتين على امرأتين فيما يسمى بشتل الجنين<sup>4</sup>، الأولى صاحبة البويضة والثانية صاحبة الرحم،

<sup>1</sup>Philippe Descamps، «Le sacre de l'espèce humaine: Le Droit au risque de labioéthique» Presses Universitaires de France، 2009، p 39.

<sup>2</sup> التلقيح الاصطناعي لغة، يقال ألقحت الشجرة: أنبتت الزرع وفحل الناقة: أحبلها والنخلة: ابرها ويقال: ألقحت الريح السحابية، خالطتها ببرودتها فأمطرت فهي ملقحة والقح وفي التنزيل " وأرسلنا الرياح لواقح " سورة الحجر، الآية 22، أما اصطلاحاً فيقصد به - إدخال سائل الرجل المنوي في المجاري التناسلية عند المرأة ولكن ليس عن طريق الاتصال الجنسي المباشر بل حقه بطريقة اصطناعية بهدف إحداث الحمل عند المرأة.

<sup>3</sup> أحمد مرسى زهرة، الإنجاب الصناعي، أحكامه القانونية وحدوده الشرعية، دراسة مقارنة، جامعة الكويت، 2001، ص: 140.

<sup>4</sup> ينضوي تحت عدة مصطلحات نذكر منها: الرحم الظنر، الأم الحاضنة، الأم المستعارة، الأم بالإنابة...

وهذا الانفصام بين قرابة التكوين وقرابة الرحم من شأنه إثارة مشاكل شرعية قانونية متعددة الجوانب أهمها النسب والمحرمات من النساء والميراث... الخ.

بل وقد تطور العلم وتوصل إلى تقنيات توفر الظروف الملائمة للإخصاب خارج الرحم، وانفتح على آفاق أخرى فتحت الباب إلى ظهور بنوك الأجنة<sup>5</sup>، وزراعة أعضاء التكاثر، وتنمية الجنين خارج الرحم وغيرها من الوسائل المثيرة للجدل كالتي تخطط لزرعه في رحم حيوان، أو حمله من طرف رجل أو حمله لصالح زوجين مثليين<sup>6</sup>.

ومن المسائل التي نجمت عن التطور العلمي في مجال الإنجاب إشكالية إثبات النسب بين المولود وأطراف العملية، خاصة وأنه يعد أمرا مهما جدا بكل ما يترتب عليه من آثار مالية أو غير مالية، بل وظهور حالات عديدة من النزاعات بين أطراف العملية، حتى أصبحت رابطة النسب موزعة على أكثر من شخص وهؤلاء هم الزوجين (صاحبي النطفة والبويضة) وصاحبة الرحم والطفل، والمختبرات...

وبالنظر إلى تعدد تقنيات الإنجاب الحديثة، فسنتصر من خلال هذه الورقة البحثية على الإخصاب الاصطناعي والحمل

بالإنابة.

### 1.1. أهداف البحث:

إن الهدف من اختيار الموضوع، جاء انطلاقا من أهمية حماية حق الأبناء المزدادين في إطار تقنيات الإنجاب الصناعي والرحم البديل في النسب، وما يترتب عليها من حقوق أخرى، كالنفقة والحضانة والرعاية. لذلك ارتكزت الدراسة على:

1. بيان الموقف القانوني المغربي والمقارن،

2. بيان الموقف الفقهي،

<sup>5</sup> الأجنة المجمدة Frozen Embryoes هي أجنة في مراحلها المبكرة الأولى يحتفظ بها في ثلاجات خاصة في درجة حرارة معينة وفي سوانل خاصة تحفظ حياتها بحيث تبقى دون أن تنمو لحين الطلب فإذا جاء الطلب عليها أخرجت من الثلاجات الحافظة وسمح لها بالنمو. وقد حصلت قضية في استراليا، حيث قام اثنان من الأثرياء زوج وزوجة بإجراء تجربة طفل الأنبوب... وفشلت التجربة فلم تحمل المرأة ولكن الأطباء كانوا قد احتفظوا بمجموعة من اللقائح (الأجنة) مثلجة مجمدة منهما، على أساس أنهما سيعودان بعد بضعة أشهر وسيعيد الأطباء الكرة والمحاولة بإدخال لقيحة في رحم المرأة وزرعها فيها.

ولكن الزوجين الثريين قتلا في حادثة طائرة سقطت وتحطمت، وليس لهما من وارث. فهل يقوم الأطباء بتنمية الأجنة التي حصلوا عليها من هذين الزوجين ويزرعونها في متبرعات بحيث تقوي احتمالات نجاح واحدة من هذه المحاولات على الأقل؟

فإذا نجحت المحاولة نسب الوليد أي أبوية اللذين لقيتا حتفهما قبل أن تحمله أي رحم وقبل أن تظله وتغذيه وتنمية أي بطن. وأما الأم المستعارة أو الرحم الظنر Surrogate Mother التي حملت وولدت فستأخذ أجرها المادي، ويصبح الوليد وارثا لوالديه.

<sup>6</sup> قصة المطرب العالمي ريكي مارتن وزوجه الرسام جوان يوسف، اللذين أعلنوا إنجابهما للطفلة لوسيا مارتن يوسف، عن طريق الرحم البديل.

## 2.1. أهمية البحث:

تبرز أهمية الموضوع من خلال اعتبار الأطفال الشريحة الاجتماعية الأكثر هشاشة والتي تفتقد القدرة على المطالبة بحقوقها، وحيث إن الإشكاليات المتفرعة عن الحمل في إطار تقنيات العلم الحديث قد تشكل معضلة اجتماعية، سواء تعلق الأمر بالطفل نفسه أو بالمجتمع المحيط به، لأنه يمس استقرار وتوازن النظم والمؤسسات الاجتماعية خاصة إذا تم خارج الإطار الشرعي والقانوني لذلك وجب العمل على إيجاد الحلول المناسبة لتجاوز الطرق المحظورة أو على الأقل التقليل منها.

## 3.1. منهجية البحث:

لقد تم الاعتماد في معالجة إشكاليات موضوع البحث على المنهج الاستقرائي المقارن من خلال جمع وتحصيل كل ماله من صلة بالموضوع من الناحية العلمية والفقهية والقانونية، وبيان موقف التشريعات الوضعية الغربية منها والعربية، مع إعمال المقارنة بينها كلما سمحت الدراسة بذلك، كوسيلة لاستنتاج أوجه الاتفاق والاختلاف بين مكونات النصوص المقارنة، سواء على مستوى قوانين الدول العربية أو الغربية، دون إغفال موقف الفقه الإسلامي الذي لم يترك مسألة من مسائل موضوع البحث إلا وكان له فيها رأي.

وللإحاطة بالإشكاليات المطروحة اتبعنا في دراستنا المنهج الوصفي التحليلي، وذلك من أجل تحليل أهم الجوانب الموضوعية والقانونية المرتبطة به.

## المبحث الأول: إثبات النسب وفق التقنيات الحديثة للإنجاب

فبالرغم من أن الجميع متفق على أن النسب يثبت للولد لو تمت العملية بين الزوجين وأثناء العلاقة الزوجية، غير أن التلقيح الاصطناعي الواقع خارج إطار العلاقة الزوجية، قد يؤثر على علاقات النسب بين أطراف عملية التلقيح الاصطناعي (الفرع الأول).

ويعتبر الحمل بالإنابة أكبر تقنية توالد صناعي -تتم بتدخل أجنبي عن الزوجين -أثارت الجدل بين الفقه الإسلامي والقانوني. وتعرف الأم البديلة بأنها المرأة التي يحل رحمها محل رحم الأم البيولوجية في حمل الجنين المخلق من بيضة الأخيرة المخصبة بمني زوجها، لتتم الأطوار الجنينية داخل رحم الأولى (الفرع الثاني).

إن الموضوع يطرح إشكاليات عديدة أهمها: ما هو الموقف القانوني والفقه من الإخصاب الصناعي والرحم البديل؟ وما حكم نسب المولود في هذه العمليات سواء خلال قيام العلاقة الزوجية أو خارج إطارها؟

## المطلب الأول: إثبات نسب الطفل الناتج عن عمليات الإخصاب الاصطناعي

إن من بين أسامي أهداف الزواج إنجاب الذرية باعتبارها رغبة في الاستمرارية، حيث جاء في قوله تعالى " وَمِنْ آيَاتِهِ أَنْ خَلَقَ لَكُمْ مِنْ أَنْفُسِكُمْ أَزْوَاجًا لِتَسْكُنُوا إِلَيْهَا "7، وقوله جل وعلا " وَاللَّهُ جَعَلَ لَكُمْ مِنْ أَنْفُسِكُمْ أَزْوَاجًا وَجَعَلَ لَكُمْ مِنْ أَزْوَاجِكُمْ بَنِينَ وَحَفَدَةً وَرَزَقَكُمْ مِنَ الطَّيِّبَاتِ "8

<sup>7</sup> سورة الروم، الآية 21.

<sup>8</sup> سورة النحل، الآية 72.

لكن قد يكون بأحد الزوجين عيباً مرضياً يتمثل في العقم المؤقت وضعف الخصوبة، مما يؤدي إلى عدم القدرة على الإنجاب، وبالتالي يحرم الزوجين من تحقيق رغبتهما في الذرية، مما قد يكون سبباً في انفصام العلاقة الزوجية خاصة وأن عدم القدرة على الإنجاب أصبح من سمات هذا العصر، إذ لم تكن مرتفعة سابقاً كما هو عليه الحال الآن.

وعليه، استطاع الطب الحديث أن يبتكر طرقاً فعالة للقضاء على العقم وأسبابه، حيث أتاح فرصاً للإنجاب وفق ما يصطلح عليه بالطب الإنجابي، وهي جميع العمليات الطبية أو البيولوجية أو الجراحية المستخدمة للمساعدة على الإنجاب، ومنها التلقيح الاصطناعي<sup>9</sup>.

والتلقيح الاصطناعي<sup>10</sup> هو عملية يتم فيها تلقيح البويضات الأنثوية بالحيوانات المنوية الذكرية بغير الاتصال الجنسي بين الرجل والمرأة، إذ هو عبارة عن عملية أو وسيلة تقنية تساعد الزوجين على تحقيق رغبتهما في الإنجاب دون حصول أي اتصال جنسي بينهما.

ويتحقق ذلك عن طريق نقل الحيوانات المنوية من الزوج أو من غيره إلى العضو التناسلي للزوجة أو رحمها، كما قد يتحقق ذلك أيضاً بزرع بويضة ملقحة في رحمها<sup>11</sup>.

**والتلقيح** في المفهوم الطبي هو: "التحام نواة البويضة من الأنثى بنواة الحيوان المنوي من الرجل فيتحدان وعندئذ يحصل التلاقي والتلاحق، وإذا ما تم هذا التلاحق بينهما بدأت البويضة الملقحة تنقسم انقساماتها المعروفة المتتالية.

أما **الصناعي** فلغة: "صنعه يصنعه صنعاً فهو مصنوع واستصنع الشيء دعا إلى صنعه، والصناعة حرفة الصانع وعمله الصنعة، واصطنع خاتماً أي أمر أن يصنع له".

والمراد بالصناعي هنا ما يقابل الطبيعي الذي هو الجماع<sup>12</sup>.

وفالتلقيح الاصطناعي نوعان أحدهما داخلي وثانيهما خارجي:

**أولاً: التلقيح الاصطناعي الداخلي** ويتم داخل الجسم عن طريق عملية نقل الحيوان المنوي للرجل، بعد تركيبه وإزالة الشوائب عنه ووضعه في الموقع المناسب داخل مهبل المرأة أو رحمها حتى تلتقي النطفة التقاء طبيعياً بالبويضة<sup>13</sup>.

ويتضمن هذا النوع من التلقيح أسلوبين:

**الأسلوب الأول:** يتم فيه أخذ الحيوانات المنوية للزوج وتحقن في الموضع المناسب من رحم زوجته، ويتم التلقيح

بينهما كما في حالة الاتصال الطبيعي. ويعتبر هذا الأسلوب هو الحل والعلاج لبعض الأسباب المؤدية إلى العقم<sup>14</sup>.

<sup>9</sup> برنامج حياتي، المساعدة الطبية على الإنجاب: المراحل والتقنيات والمضاعفات، قناة ميدي 1، 3 دجنبر 2018.

<sup>10</sup> أول ما ظهر التلقيح الاصطناعي كان في مجال الأشجار والحيوان، وأول من سجل تقريراً رسمياً عن التلقيح الاصطناعي هو العالم الإيطالي إسبيلانزاني Espallanzani الأخصائي بعلم الغرائز إذ هو أول من قام بحقن سائل منوي في رحم كلبة سنة 1780 وقد كللت التجربة بالنجاح.

<sup>11</sup> التلقيح لغة: هو مصدر لفتح الرباعي بتضعيف القاف للمبالغة.

<sup>12</sup> ابن منظور، لسان العرب، مرجع سابق، ص: 266.

<sup>13</sup> أحمد أرفيس، مراحل الحمل والممارسات الطبية في الجنين بين الشريعة الإسلامية والطب، الطبعة الثانية، الجزائر، 2005، ص: 307.

<sup>14</sup> إذا كان عدد الحيوانات المنوية لدى الزوج قليلة فتجمع حصى عدة دفعات من مائه وتركز ثم تدخل إلى رحم الزوجة.

ب إذا كانت حموضة الجهاز التناسلي للمرأة تقتل الحيوانات المنوية بصورة غير اعتيادية

ج - إذا كان هناك تضاد بين خلايا المهبل والحيوانات المنوية مما يؤدي إلى موت هذه الأخيرة.

**الأسلوب الثاني:** يتم عبره إدخال ماء رجل غريب عن المرأة أي أن تؤخذ نطفة من رجل وتحقن في الموضع المناسب لزوجته رجل آخر، وبعدها يتم التلقيح داخليا بصفة طبيعية كما في الأسلوب الأول<sup>15</sup>، ويتم اللجوء إلى هذا الأسلوب في حالة عقم الزوج واستحالة إنجابها.

### ثانياً: التلقيح الاصطناعي الخارجي

نكون بصدد تلقيح خارج الجسم عند كل تلقيح لا يتم بالأسلوبين المذكورين سابقاً أي لما لا يقتصر التلقيح على وضع الحيوانات المنوية في رحم الزوجة. ويحتوي هذا النوع على خمسة أساليب تعتمد كلها على أخذ البويضة من المرأة عند خروجها من المبيض ثم توضع في طبق زجاجي يعرف "بطبق بتري" dish Petri وليس في أنبوب اختبار - رغم أن المصطلح الشائع هو أطفال الأنابيب- ويوجد في هذا الطبق سائل فيزيولوجي مناسب لبقاء البويضة ونموها وبعدها يضاف مني الرجل إلى الطبق مع البويضة فإذا ما لقحت تركت لتتقسّم انقساماتها المتتالية خلال يومين أو ثلاثة أيام، وبعدها تعاد إلى الرحم لتنمو نمواً طبيعياً، وتولد بولادة طبيعية أو قيصرية.

وقد أجريت أول عملية بهذه الطريقة سنة 1977 قام بها الدكتور البريطاني "باتريك استبتو"<sup>16</sup>.

فما موقف التشريع المغربي والمقارن من الإخصاب الاصطناعي، سواء تم بطريقة مشروعة أو غير مشروعة؟

### الفرع الأول: الموقف التشريعي المغربي والمقارن من التلقيح الاصطناعي.

تعتبر عملية التلقيح الاصطناعي من المواضيع التي تثار فيها بعض الأمور التي لا تتوافق مع الفطرة الإنسانية والشريعة الإسلامية وينجم عنها آثار كبيرة وسيئة على الفرد والمجتمع إذا تم استغلالها بطريقة غير سليمة، ويظهر ذلك جلياً عندما تتم عملية التلقيح الصناعي بإدخال طرف آخر في هذه العملية كالمترجع بنطفته للزوجين الراغبين في الإنجاب أو عندما يتم التلقيح الصناعي عند وفاة أحد الزوجين أو طلاقهما، أو من دون موافقتهم حال قيام الزوجية، مما يثير تساؤلات عديدة كمدى مشروعية هذه العمليات شرعاً وقانوناً؟ وما هي ضوابط إجراء عملية التلقيح الصناعي؟ وما الجزاء المترتب على مخالفة هذه الضوابط ثم ما هو موقف المشرع المغربي والمقارن من تلك الحالات؟

### الفقرة الأولى: التلقيح الاصطناعي وفق التشريع المقارن

الملاحظ على المنظومة القانونية في البلدان العربية وجود فراغ تشريعي في مجال هذه المستجدات الطبية المعاصرة، مع جمود النصوص القانونية المعمول بها، فمعظم هذه البلدان قد آثرت السكوت المطلق عن طريقة الإنجاب بالمساعدة الطبية، ولم تتعرض قوانينها لذلك لا بالتحريم ولا بالإباحة، باستثناء المشرع الليبي الذي انفرد عن بقية الدول العربية بكونه أول بلد عربي قنّن موضوع التلقيح الاصطناعي وأدخله على المنظومة التشريعية الليبية وذلك في القانون رقم 175 لسنة 1972،

د- إذا كانت إفرازات عنق الرحم تعيق ولوج الحيوانات المنوية .

ه- إذا أصيب الزوج بمرض أدى إلى عجز عضوي في إيصال مائه عند الاتصال الجنسي مع زوجته إلى الموضع المناسب.

<sup>15</sup> وهذه الطريقة استخدمت قديماً في مصر تعرف باسم "الصدفة" حيث تقوم إحدى النسوة بإحضار صدفة فيها مني قريب لها وبعدها يتم إدخاله في الجهاز التناسلي للمرأة والتي تكون زوجة لرجل آخر فتحمل الزوجة من هذا الأجنبي.

<sup>16</sup> طبيب إنجليزي عمل في مستشفى أولدهام واكتشف عملية الإخصاب في الأنبوب. وقد حقق ذلك في تموز سنة 1979، فولدت لويزا براون في مستشفى أولدهام بريطانيا، وكان أول مولود في الأنبوب خارج وخارج الجسم.



بحيث جرمه بكل أنواعه. لكن بمقتضى القانون رقم 17 لسنة 1986 بشأن المسؤولية الطبية<sup>17</sup>، تمت إباحته وفق شروط. فنصت المادة 17 على أنه: "لا يجوز تلقيح المرأة صناعياً أو زرع الجنين بالرحم، إلا عند الضرورة، وبشرط أن يكون اللقاح في الحالتين من الزوجين وبعد موافقتهم" وقضت المادة 35 من القانون المذكور بعقوبة الحبس مدة لا تقل عن سنة وبغرامة لا تجاوز ألف دينار من يخالف المادة 17 المشار إليها. هذا يعني أنه إذا تمت عمليات التلقيح الاصطناعي وفقاً للشروط المنصوص عليها بهذه المادة، فإن الفعل يخرج من دائرة التجريم، ويصير فعلاً مشروعاً وبذلك يتضح أن الأصل العام في التلقيح الاصطناعي هو التجريم، وما أجاز من ذلك هو الاستثناء، وفق شروط معينة يجب توافرها للقول بإمكانية إجراء التلقيح الاصطناعي دون خشية الوقوع في العقاب الشرعي أو القانوني.

أما المشرع التونسي فقد حصر إمكانية اللجوء إلى تقنيات الطب الإنجابي في علاقة الزواج فحسب، في القانون رقم 93 لسنة 2001 المتعلق بالطب الإنجابي<sup>18</sup>، حيث نص الفصل الرابع منه على أنه: "لا يمكن اللجوء إلى الطب الإنجابي إلا بالنسبة إلى شخصين متزوجين وعلى قيد الحياة وبواسطة أمشاج متأتية منهما فقط". وبناء على هذا الفصل، فإن القانون التونسي يوجب توفر الزوجية لحصول هذه العملية، وغاية المشرع واضحة من وراء ذلك وهي المحافظة على شرعية النسب الذي لا يثبت إلا بمقتضى علاقة زواج. فالزواج هو الرابطة الشرعية والقانوني الذي يخول الاستفادة من عملية التلقيح الاصطناعي، والحمل الذي يكون بهذه الطريقة ووفق الشرط المنصوص عليه، يثبت نسبه.

كما فرض المشرع التونسي مجموعة من العقوبات على المؤسسات الصحية التي تقوم بإجراء التلقيح الصناعي دون رضا أحد الزوجين أو بواسطة أمشاج مأخوذة من الغير، وذلك بموجب الفصل التاسع والعشرين من القانون السابق الذكر إذ جاء فيه: "تتعرض المؤسسات التي لا تمتثل لأحكام هذا القانون ولنصوصه التطبيقية إلى إحدى العقوبات التالية: الإنذار، التوبيخ، السحب المؤقت للترخيص في ممارسة أنشطة الطب الإنجابي، السحب النهائي للترخيص في ممارسة الطب الإنجابي". أما التشريع الجزائري فقد سمح بإجراء التلقيح الاصطناعي، وذلك بعد تعديل قانون الأسرة في 27 فبراير 2005 بموجب الأمر 02-05، بحكم نص المادة 45 مكرر، وكان موقفه المنع للتلقيح بماء غير الزوج صراحة<sup>19</sup>.

ويجوز للزوجين اللجوء إلى التلقيح الصناعي وفق شروط أوردها المادة 45 وهي كالآتي:

- أن يكون الزواج شرعياً،
- أن يكون التلقيح برضا الزوجين وأثناء حياتهما،
- أن يتم بمني الزوج وبويضة رحم الزوجة دون غيرهما<sup>20</sup>.

<sup>17</sup> قانون رقم (17) لسنة 1986 م بشأن المسؤولية الطبية، موقع وزارة العدل الليبية، <http://aladel.gov.ly/home>

<sup>18</sup> قانون عدد 93 لسنة 2001 المؤرخ في 07 غشت 2001.

<sup>19</sup> بلشير يعقوب، نسب الطفل الناتج عن التلقيح الاصطناعي خارج إطار العلاقة الزوجية دراسة مقارنة، موقع محاماة نت، 22 ماي

<https://www.mohamah.net/law/>، 2018

<sup>20</sup> نافع تكليف مجيد دفار العماري، الحماية الجزائرية الموضوعية للتلقيح الصناعي البشري، مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية، جامعة بابل، غشت 2018، ص: 408.



أما التشريع الإماراتي، فقد صدر بهذا الخصوص القانون الاتحادي رقم 11 لسنة 2008 في شأن ترخيص مراكز الإخصاب في الدولة، والعمل بتقنية التلقيح الداخلي والخارجي بين الزوجين حيث ذكر في نص المادة 8 منه: "تتضمن تقنيات المساعدة على الإنجاب على ما يأتي:

1. تقنية التلقيح عن طريق إدخال الحيوانات المنوية إلى الجهاز التناسلي للمرأة.
2. تلقيح البويضة مجهريا بحيوان منوي خارج جسم المرأة أو الحقن المجهري واستعمال البويضة لاحقاً.
3. إدخال بويضات وحيوانات منوية إلى الأنابيب الرحمية (GIFT)، وأجنة (ZIFT).
4. أية تقنيات تلقيح معتمدة عالمياً ويتم تحديدها بقرار من مجلس الوزراء بناء على اقتراح لجنة الإشراف والمراقبة<sup>21</sup>.

في حين عاقب المشرع السعودي على جريمة التلقيح الصناعي خارج إطار العلاقة الزوجية، أو دون رضا أحد الزوجين<sup>22</sup>.

أما على مستوى التشريع الغربي، فنجد المشرع الفرنسي ينص في قانون الصحة العامة من خلال المادة 2/152 على أنه يحق لكل الأزواج الاستفادة من اللجوء لعمليات التلقيح لكل الأزواج في علاقات شرعية، وأيضاً لكل رجل وامرأة يثبتان قيام الحياة المشتركة بينهما لمدة سنتين خلت على الأقل<sup>23</sup>. ويرى جانب كبير من الفقهاء الفرنسيين أن إثبات وجود هذه العلاقة والمعاشرة الحرة يتم بناء على تثبيت المعاشرة الحرة، وذلك وفق نص المادة 1/372 من القانون المدني<sup>24</sup> بواسطة عقد يمنحه قاضي الشؤون العائلية<sup>25</sup>.

ويعتبر المشرع الإسباني أكثر تفتحا في هذا المجال من أقرانه الأوروبيين فقد مكن من الحق في الاستفادة من اللجوء لإجراء عمليات التلقيح للكثير من الأشخاص دون أن يفرق بين من تربطهم علاقات شرعية أو علاقات حرة.

<sup>21</sup> قانون اتحادي رقم 11 لسنة 2008 في شأن ترخيص مراكز الإخصاب بالدولة.

<sup>22</sup> سيف إبراهيم المصاورة، التكليف الجرمي للتلقيح الاصطناعي، مجلة علوم الشريعة والقانون، العدد 2، 2015، 507.

<sup>23</sup> CF. article 152 du code de la santé publique: "L'assistance médicale à la procréation s'entend des pratiques cliniques et biologiques permettant la conception in vitro، le transfert d'embryons et l'insémination artificielle، ainsi que de toute technique d'effet équivalent permettant la procréation en dehors du processus naturel."

<sup>24</sup> للتفصيل أكثر أنظر: رضا عبد الحليم عبد المجيد، النظام القانوني للإنجاب الصناعي لصالح الغير، دار النهضة العربية - بيروت، 2007، ص 404 وما يليها.

<sup>25</sup> قدمت الحكومة الفرنسية مشروع قانون يتيح توسيع نطاق المساعدة الطبية على الإخصاب ليشمل جميع النساء بمن فيهن المثليات والعازبات إلى البرلمان من أجل المصادقة عليه، وأقره النواب في 27 سبتمبر 2018، فيما يواصلون مناقشتهم حول بنود أخرى من النص، غير أنه يحتاج إلى إعادة التصويت حتى يدخل حيز التنفيذ. وكان الرئيس الفرنسي "إيمانويل ماكرون" قد تعهد خلال حملته الانتخابية قبل فوزه بالانتخابات الفرنسية سنة 2017 بإجازة التلقيح الاصطناعي للأزواج في كافة الحالات القانونية في فرنسا.

بالمقابل تظاهر آلاف الأشخاص في العاصمة الفرنسية باريس بتاريخ 5 أكتوبر 2019 احتجاجاً على هذا القانون الذي يخضع حالياً للنقاش في البرلمان: تظاهرة فرنسية ضد قانون يوسع التخصيب الاصطناعي، يومية إيلاف، عدد 6749، 13 نوفمبر 2019، لندن، <https://elaph.com/Web/health-science>

وعلى نقيض ذلك نجد المشرع الإنجليزي يبدي الكثير من التحفظ على تمكين الأشخاص من اللجوء إلى إجراء عملية التلقيح، بالرغم من أنه لم يشترط أي شرط لذلك وإنما التحفظات تتعلق بتمكين الناس من حق اللجوء إلى التلقيح، من عدمه وهل تمكين الناس من اللجوء إلى التلقيح يعتبر حقا أم لا؟ كما لم يحدد الأشخاص الذين يمكن تمكينهم من الاستفادة من التلقيح، ومع كل ذلك فإن المشرع في إنجلترا يميل إلى المساواة بين العلاقات المشروعة والعلاقات الحرة، دون اشتراط أي مدة لإثبات وجود علاقة حرة ثابتة، غير أنه لم يعترف بهذا الحق للمرأة غير المتزوجة وغير المشتركة في علاقة حرة.

وبالنسبة لموقف الديانات السماوية، نجد منها ما تعتبر التلقيح الاصطناعي أمرا مباحا، ومنها من قيده بشروط. فحسب فقهاء الديانة اليهودية لا يمكن قبول إلا التلقيح بين شخصين، رجل وامرأة، يجمعهما عقد زواج شرعي<sup>26</sup>. وذلك بشروط أهمها:

- أن يتم بين شخصين رجل وامرأة، وبالتالي عدم جواز اللجوء إلى التلقيح الاصطناعي لإنجاب الأولاد في الزواج بين رجلين أو بين امرأتين طالما يستحيل الحمل والإنجاب بالطريق الطبيعي.
- أن يجمعهما عقد زواج شرعي: وبذلك فهي تخرج من دائرته كل العلاقات غير الشرعية والخارجة عن إطار الزواج الصحيح طبقا للشريعة اليهودية، وبالتالي فهي لا تكفي بشرط المعاشة والمساكنة معا دون أي رابط شرعي والتي نسبتها في الدول الغربية تفوق بكثير علاقات الزواج.

أما فقهاء الديانة المسيحية فقد تناولوا التلقيح الاصطناعي من زاوية مغايرة تماما، إذ ثار الجدل والنقاش فيما بينهم حول شرعيته من الناحية الدينية، فجانبا منهم يرى وجوب احترام الطبيعة على أساس أن وسيلة التكاثر الطبيعية هي الزواج، والطبيعة هي من توازن نفسها أي لا يمكن أن ينجب كل الناس وبالتالي فإننا لا نحترم الطبيعة لما نلجأ المرأة بماء زوجها<sup>27</sup>. في حين يرى الجانب الآخر أن حجة عدم احترام الطبيعة هي غير مقنعة فالهدف من هذه التقنية هو مساعدة الطبيعة وليس القضاء على أحكامها.

لكن المتفق عليه أن هذه التقنية ظهرت في الغرب، وعرفت وانتشرت فيه أكثر من أي مكان آخر، وبغض النظر عن كل الاختلافات فإن كل من الديانة المسيحية واليهودية أقرتا بمشروعية التلقيح الاصطناعي، وضبطته بشروط<sup>28</sup>. فما موقف التشريع المغربي من التلقيح الاصطناعي؟

#### الفقرة الثانية: التلقيح الاصطناعي وفق التشريع المغربي

وبالنسبة للمشرع المغربي، فعمليات التلقيح الاصطناعي تدخل في زمرة الأعمال الطبية وبالتالي فإنه يمكن إيجاد ضوابط لهاته التقنيات في إطار القواعد العامة ضمن الأعمال الطبية والجراحية بالإضافة إلى إمكانية الرجوع إلى الشريعة

<sup>26</sup>جيلالي تشوار، الزواج والطلاق اتجاه الاكتشافات الحديثة للعلوم الطبية والبيولوجية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2001، ص 105.

<sup>27</sup> لامية العوفي، التلقيح الاصطناعي في قانون الأسرة، مرجع سابق، ص 122.

sciencesjuridiques.ahlamontada.ne

<sup>28</sup> أحمد شرف الدين، هندسة الإنجاب والوراثة في ضوء الأخلاق والشرائع، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، 2018، ص: 118 وما بعدها.

الإسلامية على اعتبار أنها مصدر رسمي احتياطي خاصة فيما يتعلق بأحكام الزواج والنسب والميراث وغيرها... حيث تعتب  
الشرعية المرجعية الأساسية لقانون الأسرة المغربي وباقي الدول الإسلامية<sup>29</sup>.

وكانت وزارة الصحة المغربية قد كشفت بتاريخ 25 فبراير 2016، عن مشروع قانون يتعلق بالمساعدة الطبية على  
الإنجاب<sup>30</sup>، وهي كل تقنية سريرية أو بيولوجية تمكن من الإخصاب الأنبوبي، أو حفظ الأمشاج والموافق<sup>31</sup> أو التلقيح المنوي أو  
نقل اللواقح وكذا كل تقنية أخرى تمكن من الإنجاب خارج السياق الطبيعي.

ودخل مشروع القانون حيز التنفيذ بصدور ظهير ينفذ بموجبه القانون رقم 47.14 المتعلق بالمساعدة الطبية على  
الإنجاب<sup>32</sup>، استجابة للإشكاليات التي يطرحها التقدم المتلاحق للعلوم الطبية والبيوطبية.

وقد ربط القانون المساعدة الطبية على الإنجاب بالعجز أو الضعف في الخصوبة والتي لا تحقق الحمل بعد مرور اثني  
عشر شهرا من المحاولات المنتظمة للإنجاب بطريقة طبيعية، مؤكدا أنه لا يمكن، بأي حال من الأحوال، أن يتعلق الأمر بالعم  
النتائج عن عدم قدرة أحد الزوجين على الإنجاب إطلاقا.

ويأتي مشروع القانون الحكومي في ظل الفراغ القانوني الذي تعرفه المساعدات الطبية على الإنجاب في المغرب، حيث  
أكدت الحكومة أن هدفها هو وضع إطار يستجيب للتساؤلات الأخلاقية والقانونية والدينية، التي يطرحها التقدم المتلاحق للعلوم  
الطبية والتقنيات البيوطبية.

وشدد مشروع القانون على ضرورة احترام كرامة الإنسان، والمحافظة على حياته وسلامته الجسدية والنفسية وعلى  
خصوصياته (المادة 3)، وكذا احترام سرية المعطيات ذات الطابع الشخصي المتعلقة به، مجرما الممارسات التي تشكل مسا  
بالكرامة وبسلامة الجنس البشري، أو التي تهدف إلى استغلال الوظائف التناسلية البشرية لأغراض تجارية أو صناعية أو  
لإجراء البحث عليها (المادة 5).

ويؤكد المشروع منع أي تجارب للاستنساخ التناسلي<sup>33</sup>، وانتقاء النسل<sup>34</sup> والتبرع بالأمشاج<sup>35</sup> أو بيعها، وكذا منع الحمل  
لفائدة الغير، بل وضرورة إخضاع المؤسسات الصحية والمراكز الخاصة والمهنيين المعنيين لإجبارية الحصول على اعتماد  
لممارسة تقنيات المساعدة الطبية على الإنجاب.

<sup>29</sup> سليمان النحوي، التلقيح الصناعي في القانون الجزائري والشرعية الإسلامية والقانون المقارن، بحث لنيل شهادة الدكتوراه، كلية الحقوق،  
جامعة الجزائر، سنة 2010/2011، ص 150.

<sup>30</sup> أحيل المشروع من الحكومة، ووافق عليه مجلس النواب بالإجماع. ثم أحيل إلى السيد رئيس الحكومة والأمين العام للحكومة والوزير المنتدب  
لدى رئيس الحكومة المكلف بالعلاقات مع البرلمان والمجتمع المدني الناطق الرسمي باسم الحكومة ومجلس المستشارين بتاريخ 24/07/2018.  
وبعد تعديل المواد: 2، 6، 11، 12، 13، 16، 17، 19، 21، 24، 36، 37 منه من طرف مجلس المستشارين، وافق عليه مجلس النواب  
بالإجماع.

ثم أحيل إلى السيد رئيس الحكومة والأمين العام للحكومة والوزير المنتدب لدى رئيس الحكومة المكلف بالعلاقات مع البرلمان والمجتمع المدني  
الناطق الرسمي باسم الحكومة بتاريخ 12/02/2019.

<sup>31</sup> جمع لقيحة، وهي البويضة المخصبة بالحيوان المنوي قبل أن تصبح جنينا.

<sup>32</sup> ظهير شريف رقم 1.19.50 صادر في 4 رجب 1440 (11 مارس 2019) ينفذ بموجبه القانون رقم 47.14 المتعلق بالمساعدة الطبية على  
الإنجاب، صدر بالجريدة الرسمية عد 6766، 4 أبريل 2019.

وفي هذا الصدد، نص المشروع على حصر اللجوء إلى المساعدة الطبية على الإنجاب فقط لفائدة امرأة ورجل متزوجين، وعلى قيد الحياة، وبواسطة أمشاج متأتية منهما فقط، ويكون ذلك بناء على طلب كتابي موقع من كليهما ومرفق بعقد الزواج ووثيقة تؤكد هويتهما (المادة 12)، والموافقة التي توصف بالحررة والمتنورة للزوجين (المادة 13).

ويمكن حفظ اللوائح غير المستعملة بناء على طلب مكتوب من الزوجين، بغرض التمكن من الإنجاب لاحقا لمدة لا تتجاوز خمس سنوات قابلة للتجديد مرة واحدة (المادة 22). أما الأمشاج فيمنع حفظها (المادة 23) إلا في حالة ما إذا كان الشخص يخضع لعلاج يمكن أن يمس بقدرته على الإنجاب لاحقا وذلك بناء على طلب مكتوب من المعني بالأمر أو من نائبه الشرعي (المادة 24) وذلك لمدة خمس سنوات.

وبعد انصرام المدة يجب إتلاف اللوائح والأمشاج والأنسجة التناسلية المحفوظة بعد إخبار الزوجين أو المعني بالأمر 3 أشهر قبل انصرام المدة (المادة 26) أو قبل المدة نزولا عند رغبة الزوجين أو بوفاة الشخص أو بانحلال الرابطة الزوجية، وذلك بحضور ممثل النيابة العامة ويوقع ذلك في محضر (المادة 26).

ويمكن تلخيص شروط التلقيح الاصطناعي حسب جل قوانين الدول العربية الإسلامية فيما يلي:

1. أن يكون التلقيح الصناعي بين الزوجين (امرأة ورجل).

2. أن يتم حال قيام العلاقة الزوجية

3. أن يتم في حياة الزوجين.

4. ضرورة توفر رضا الزوجين.

5. أن يكون الغرض منه علاج الإخصاب أو العقم.

6. أن يمارس في مراكز مختصة ومرخصة.

ومن خلال ما تقدم يبدو أن القانون يتدخل لضبط عمليات التلقيح الاصطناعي حتى لا تخرج عن إطارها المشروع، ثم يتدخل لاحقا لتنظيم آثار العملية.

في المقابل فالقانون لا يمكنه فرض سلطته لمنع إنجاب الأطفال غير الشرعيين، وحتى لو فعل ذلك إلا أن هؤلاء الأولاد موجودون فعلا، والنتيجة أن سلطة القانون لا تخرج عن إطار تنظيم الوضع القانوني لهؤلاء الأطفال.

وعليه ما موقف القانون والشريعة من نسب الطفل المزداد وفق تقنية التلقيح الاصطناعي غير الخاضعة للشروط المذكورة أعلاه، أو خارج إطار العلاقة الزوجية؟

ويبقى تحديد نسب المولود الناتج عن هذه الصورة يثير خلافا كبيرا بين الفقهاء، ويطرح عدة إشكالات لمن ينسب الولد؟

كذلك شأن الفقه القانوني والتشريعات المقارنة الذين انقسموا إلى مؤيد ومعارض. وهذا ما سنحاول مناقشته في الفقرة

المالية.

<sup>33</sup> كل ممارسة تهدف إلى استيلاء طفل مطابق جينيا لشخص آخر حيا أو ميتا.

<sup>34</sup> مجموع الممارسات التي تهدف التدخل الرصيد الجيني للبشر قصد التغيير.

<sup>35</sup> جمع مشيخ، وهو كل خلية تناسلية بشرية: الحيوان المنوي عند الرجل والمبيض عند المرأة.

**الفرع الثاني: إشكالية تحديد نسب المولود الناتج عن التلقيح الاصطناعي خارج العلاقة الزوجية**

باعتبار أن الشريعة الإسلامية تعد مصدرا للأحوال الشخصية فقد ذهب أغلبية فقهاء الشريعة إلى اعتبار أن النسب يثبت للولد لو تمت العملية بين الزوجين وأثناء قيام العلاقة الزوجية. وقد أجاز مجمع الفقه الإسلامي ذلك في دورته الثانية لسنة 1986، حيث جاء في إحدى قراراته: "أن الأسلوب الأول (الذي تؤخذ فيه النطفة الذكرية من رجل متزوج ثم تحقن في رحم زوجته نفسها في طريقة التلقيح الداخلي) هو أسلوب جائز شرعا،... وذلك بعد أن تثبتت حاجة المرأة إلى هذه العملية لأجل الحمل".

أما الأساليب الأخرى<sup>36</sup> فجميعها محرمة في الشرع الإسلامي لا مجال لإباحة شيء منها لأن البذرتين الذكرية والأنثوية فيهما ليستا من زوجين، أو لأن المتطوعة بالحمل هي أجنبية عن الزوجين مصدر البذرتين.

لكن الإشكالية المطروحة أمام عدد من فقهاء الشريعة وفقهاء القانون أنه وإن لم يختلف اثنان في حرمة الأساليب الأخرى المتبقية إلا أنه إذا حدث ذلك فلا بد من تحديد نسب الجنين بعد ولادته.

وقد انقسمت آراء الفقهاء بخصوص التلقيح غير المشروع في حالة ما إذا كانت المرأة متزوجة أو غير متزوجة، وسواء أتم ذلك بعد وفاة أحد الزوجين أو انفصالهما.

**الفقرة الأولى: نسب الطفل الناتج عن التلقيح غير المشروع**

إن تلقيح المرأة بنطفة رجل أجنبي عنها لا خلاف بشأنه بين الفقهاء على أنه أسلوب محرم شرعا، ومجرم قانونا. لكن الإشكال يطرح بالنسبة للطفل الناتج عن هذه العملية إذ لا بد من تحديد نسبه طبقاً للقواعد العامة لإثبات النسب. الأمر الذي يقتضي التفرقة بين فرضين: الأولى إذا كانت المرأة متزوجة والثانية إذا كانت غير متزوجة.

**أولاً: حالة المرأة المتزوجة**

إذا كانت المرأة الملقحة بنطفة رجل أجنبي متزوجة، فإن نسب المولود يثبت لزوجها، ولا يتبع صاحب النطفة<sup>37</sup>. فالنسب يثبت من جانب الرجل بالفراش لقول الرسول صلى الله عليه وسلم: «الولد للفراش وللعاهر الحجر». والولد لصاحب الفراش، وهذا الحديث يعتبر في رأي الفقهاء قاعدة عامة وكلية من قواعد الشريعة تحفظ به حرمة النكاح، وطريق لحوق النسب، خاصة إذا سكت الزوج.

أما الغير صاحب المني الحقيقي فإن الفقهاء اعتبروا ماءه هدرا، ولم يلحقوا به النسب حملا له على الزاني الذي ذهب جمهور الفقهاء إلى عدم إلحاق النسب به<sup>38</sup>.

<sup>36</sup> الأساليب الأخرى هي:

1. أن يؤخذ ماء رجل أجنبي ويحقن في الموضع المناسب رحم زوجة رجل آخر.
2. أن يؤخذ ماء الزوج وبويضة من زوجته ويتم التلقيح خارجيا ثم تزرع اللقحة في رحم الزوجة.
3. أن يؤخذ ماء الزوج وبويضة من زوجته ويتم التلقيح خارجيا ثم تزرع اللقحة في رحم امرأة أخرى وقد تكون هذه الأخيرة زوجته أيضا.
4. أن يؤخذ ماء الزوج وبويضة امرأة أخرى ويتم التلقيح خارجيا ثم تزرع اللقحة في رحم الزوجة.
5. أن يؤخذ ماء رجل أجنبي وبويضة الزوجة ويتم التلقيح خارجيا ثم تزرع اللقحة في رحم الزوجة.
6. أن يؤخذ ماء رجل أجنبي وبويضة امرأة أجنبية ويتم التلقيح خارجيا ثم تزرع اللقحة في رحم الزوجة.

<sup>37</sup> حني محمد، عقد إجارة الأرحام بين الحظر والإباحة، القاهرة، دار النهضة العربية، 2000، ص 259.

والفراش يعتبر قرينة شرعية على أن الولد للزوجين لا لغيرهما، وأن كل حمل تحمله الزوجة يفترض أنه من زوجها لكونها مقصورة عليه، حتى مع احتمال أن يكون من غيرهما أو أحدهما.

وعلى عكس الرأي السابق، ذهب فريق من الفقه إلى أن الولد يثبت نسبه من صاحب المني الأصلي، لا من الزوج الأجنبي صاحب الفراش، استنادا في ذلك على أن الولد يخلق من ماء أبيه، وقد علم صاحبه بوضوح فيسند إليه، وأيضا قاسوا هذه المسألة على الوطء بشبهة، أو من نكاح فاسد، الذي رجح الفقهاء فيهما ثبوت النسب من الواطئ<sup>39</sup>. وهذا فرق جلي عن الزنا، فتقاس هذه الحالة على نكاح الشبهة التي يثبت الفقهاء فيها النسب للواطئ لا لصاحب الفراش، وكون هذه الصورة محرمة لا يؤثر ذلك في نسب الحمل الذي لا ذنب له<sup>40</sup>.

وفي هذه الحالة يجوز للزوج أن ينفي النسب أو يلاعن الزوجة على ذلك.

أما إذا كان الزوج عقيما وجاءت زوجته بولد بعد تلقيحها اصطناعيا بنطفة رجل آخر، فإن نسب الولد لا يثبت منه لاستحالة الحمل منه، لكن يشترط لنفي نسب الولد أن يكون النفي بعد الولادة مباشرة أو بعدها بيوم أو يومين أو نحوهما إلى سبعة أيام مدة التهنة بالمولود عادة، فإن نفاه بعدئذ لا ينتفي<sup>41</sup>. وأما إذا لم يبادر الزوج بإنكار نسب الولد في المدة المذكورة، فإن سكوته يعد حينئذ إقرارا ضمنيا بنسب الولد له<sup>42</sup>.

وإذا أثبت الزوج عدم قدرته على الإنجاب، وأنكر نسب الولد له، وبالمقابل طلب صاحب النطفة الأجنبية أن ينسب الولد له، فقد اختلف فيها العلماء على مذهبين:

المذهب الأول: لا يلحق نسب الولد المزاد من ماء رجل أجنبي ولو ادّعه، لأنه يعتبر في حكم الزاني أو العاهر.

المذهب الثاني: يلحق نسب الولد المزاد من ماء رجل أجنبي إذا ادّعه، وانفرد بدعواه، فلا يظلم المولود ويعاقب على ذنب لم يرتكبه، وفي الوقت ذاته تقام العقوبة المقررة عليه.

أما إذا ادّعه صاحب الفراش (الزوج) وصاحب النطفة معا، ألحق بصاحب الفراش.

هذا بالنسبة للمرأة المتزوجة، أما إذا كانت غير متزوجة فالأمر يختلف.

### ثانياً: إذا كانت المرأة غير متزوجة

إذا تم تلقيح المرأة غير المتزوجة بمني رجل أجنبي، فلا تثور أية صعوبات عملية، حيث أن المرأة التي تم تلقيحها بالنطفة المتبرع بها هي أم الطفل من الناحية القانونية والبيولوجية. فالبويضة التي تم تلقيحها هي بويضتها،

<sup>38</sup> بلبشير يعقوب، حق الطفل غير الشرعي في معرفة والديه عن طريق البصمة الوراثية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون الخاص، كلية الحقوق والعلوم السياسية، وهران، 2013، ص: 87.

<sup>39</sup> يوسف القرضاوي، من هدي الإسلام، فتاوى معاصرة، ج2، لبنان، الدار العربية للعلوم ناشرون، ب.ط، 1993، ص493.

<sup>40</sup> عارف علي عارف، الأم البديلة أو الرحم المستأجر رؤية إسلامية، منشور في كتاب دراسات فقهية في قضايا طبية معاصرة، م2، الأردن، دار النفائس، ط1، 2001، ص 839.

<sup>41</sup> محمد بن يحيى بن حسن النجيمي، الإنجاب الصناعي بين التحليل والتحريم، (دراسة فقهية إسلامية مقارنة)، الرياض، مكتبة العبيكان للنشر والتوزيع، ط1، 2011، ص 233 و234.

<sup>42</sup> علي محمد يوسف المحمدي، أحكام النسب في الشريعة الإسلامية، طرق إثباته ونفيه، دار قطري بن الفجاءة للنشر والتوزيع، 1994، ص 397.



والطفل إذن من صلبها، ومن ثم ينسب إليها حقيقة. كما أنها هي التي ولدته، والوضع قرينة على الأمومة، بل هو قرينة لا تقبل نفيها بعد ذلك<sup>43</sup>. ومن هنا يكون نسب المولود ثابت في حق أمه غير المتزوجة ويلحق بها.

قد يصعب الأخذ بهذا الإثبات من الناحية الشرعية، فثبوت النسب من الرجل له أسباب متعددة ليس منها الحالة موضوع الدراسة، حيث يلحق الولد بأبيه بالزواج الصحيح والفاقد، أو الاتصال بالمرأة بناء على شبهة، أما إذا كان الاتصال بالمرأة ليس مبنيًا على أي من هذه الأسباب، فإن النسب لا يثبت. لأن الشريعة الإسلامية أهدرت النسب خارج إطاره الشرعي، وذلك لقول الرسول صلى الله عليه وسلم: «الولد للفراش وللعاهر الحجر»<sup>44</sup>.

أما فيما يخص حكم طلب المتبرع إحقاق ابنه به، فقد يسعى لإقرار نسبه منه، فيقر بأن هذا الطفل منه، حيث يجوز أن يقر الرجل ببوة مجهول النسب، إن لم يكذبه العقل أو العادة. وهذا النوع من الإقرار يثبت به النسب من غير حاجة إلى بيان السبب من زواج صحيح أو فاسد، أو اتصال بشبهة. لأن الإنسان له ولاية على نفسه، فيثبت النسب بإقراره متى توافرت شروطه المعتمدة شرعاً<sup>45</sup>.

قال ابن تيمية: "وأما البغي التي لا زوج لها ففي استلحاق الزاني ولده منها نزاع. والنبي صلى الله عليه وسلم قال: «الولد للفراش وللعاهر الحجر» فجعل الولد للفراش، دون العاهر. فإذا لم تكن المرأة فراشا لم يتناولها الحديث، وعمر ألق أولاد ولدوا في الجاهلية بأبائهم»<sup>46</sup>.

#### الفقرة الثانية: إثبات النسب بعد وفاة أحد الزوجين وانفصالهما

من أهم الإشكاليات المطروحة في إطار التلقيح الصناعي، مدى صحة النسب الشرعي للطفل المولود من عملية التلقيح الصناعي في حالة طلاق الزوجين (أولاً) أو وفاة أحد الأزواج قبل إتمام عملية تلقيح البويضة المأخوذ من الزوجة بالحيوان المنوي الخاص بزوجها (ثانياً).

#### أولاً: التلقيح بنطفة الزوج بعد الطلاق

اتفق العلماء على أن الإخصاب لا يتم إلا بين زوجين حال قيام الزوجية، ويكونا على قيد الحياة. أما إذا انفصم عقد الزوجية بطلاق بائن لا يجوز استخدام المنوي. وكذلك لا يجوز استخدام المنوي في الطلاق الرجعي إلا إذا أرجعها الزوج وصارت بذلك زوجته مرة أخرى وقام بينهما عقد الزوجية من جديد.

**فثبوت النسب مرتبط بقيام عقد الزوجية فإذا انفسخ هذا العقد بالطلاق ولم يكن هناك حمل قبله، فإن الحمل يلغي**

النسب<sup>47</sup>.

<sup>43</sup> محمد يوسف موسى، أحكام الأحوال الشخصية في الفقه الإسلامي، مصر، دار الكتاب العربي، ط2، 1958، ص 14.

<sup>44</sup> محمد يوسف موسى، النسب وآثاره، القاهرة، دار المعرفة، ب.ط، 1988، ص 32.

<sup>45</sup> بدران أبو العينين بدران، حقوق الأولاد في الشريعة الإسلامية والقانون، مصر: الإسكندرية، مؤسسة شباب الجامعة، 1987، ص 36.

<sup>46</sup> تقي الدين أحمد بن تيمية، مجموعة الفتاوى لشيخ الإسلام بن تيمية، مجمع الملك فهد لطباعة المصحف الشريف، 1415 هـ، الجزء الثاني والثلاثون، ص 88.

<sup>47</sup> في أعرب قضية نسب شهدتها الإمارات العربية المتحدة، أيدت محكمة استئناف الأحوال الشخصية في أبو ظبي الحكم بإحقاق طفل ينسب والده البيولوجي، بعدما تم الحمل، بعد طلاق الوالدين وخلال فترة العدة باستخدام تقنيات التخصيب الصناعي وباستخدام حيوانات منوية للآب تم تجميدها في أحد مراكز التلقيح الصناعي، خلال فترة قيام الحياة الزوجية للوالدين بهدف محاولة الإنجاب.



ويرى بعض الفقهاء إذا كان الطفل قد تخلق بعد الطلاق، فلا يجوز إجهاضه بحال من الأحوال سواء كان في رحم الأم أو في الأنبوب المختبري، لأن بقاء الجنين أولى من التخلص منه. في حين يرى البعض الآخر أن تمام عملية التلقيح الصناعي ليست ملزمة بعد الطلاق للطرفين، ويمكن لأي طرف منهما رفض استكمالها<sup>48</sup>.

### ثانياً: التلقيح بنطفة الزوج بعد الوفاة

أما بالنسبة للتلقيح الاصطناعي بعد الوفاة، فيرى الفقهاء أنه في حالة موافقة الزوج قبل وفاته بإجراء عملية التلقيح الاصطناعي لزوجته بعد وفاته، فإنه يكون للزوجة أن تستمر في إتمام إجراءات التلقيح الاصطناعي بمني زوجها دون الحاجة إلى رضا جديد من الورثة، فينسب المولود له، ولا سبيل لاعتراض الورثة على ذلك، وإذا قام الزوج بإيداع مائه في أحد البنوك المخصصة لذلك قبل وفاته، فذلك دليل قوي على اتجاه إرادته إلى الإنجاب من زوجته بعد وفاته، ويعد هذا إقراراً منه بنسب المولود إليه<sup>49</sup>.

في حين يرى المعارضون أنه لا يجوز شرعاً لعدة اعتبارات، منها أن عملية الإخصاب بين مني الزوج وبويضة الزوجة عن طريق الأنابيب ووضعه في رحم الزوجة لا يجب أن يتم إلا في حياة الزوجين، لأنه بوفاة الزوج تكون الحياة الزوجية قد انتهت، وبالتالي لا يجوز إلحاق النسب بعد الوفاة إلا إذا كانت الرحم مشغولة بماء الزوج قبل وفاته<sup>50</sup>. وانتهت لجنة البحوث الفقهية بالمجمع الفقهي الإسلامي إلى أن التلقيح حال عدّة الوفاة أشبه بالعدة من طلاق بائن، لأنه لا يمكن للزوج مراجعة زوجته فيه، ومن هنا لا يجوز هذا العمل مطلقاً.

وهذا ما أفتى به مجمع الفقه الإسلامي بمكة المكرمة بأن الموت يعتبر نهاية الحياة الزوجية ولا يمكن أن يؤخذ مني الزوج لتلقيح زوجته بعد وفاته.

ولعل " بنوك المني" الموجودة على مستوى البلدان المتقدمة، والتي تسمح بتلقيح الزوجة بمني زوجها بعد وفاته، تثير عدة إشكالات عملية من حيث إثبات النسب والميراث، لأنه يشترط تحقق حياة الوارث وقت وفاة الموروث،

فبعد فشل جميع محاولات الزوجين للإنجاب، ما أسفر عن الطلاق، وإقرارها أمام القاضي بخلو رحمها، حاولت الزوجة الإنجاب من خلال الحيوانات المنوية المجمدة لتلقيحها، عبر تزوير موافقتها، وهو ما تم فأنجبت طفلاً هو الآن بعمر أربعة أشهر.

ورفض الأب إلحاق الطفل بنسبه، باعتبار أن الإنجاب تم من دون موافقتها، فرفعت زوجته السابقة قضية إثبات نسب من خلال تحليل الحمض النووي لكل من الطفل والأب، ما أسفر عن حكم لمصلحة الزوجة من المحكمة الابتدائية وأيدته محكمة الاستئناف. وحول صحة نسب الطفل أفاد المصدر أن القضية معقدة، فإن كان الفقهاء يفتون بأن التلقيح الصناعي في حال عدم قيام الحياة الزوجية يعتبر حملاً سفاحاً، إلا أنه في هذه الحال هناك عدة وجوه فأولاً الحيوانات المنوية والبويضة تم أخذهما خلال قيام الحياة الزوجية وتجميدهما، كما أن التلقيح تم خلال العدة ولكن الاتصال في العدة بين الزوجين يعتبر عودة عن الطلاق ولكن هنا لم يحدث اتصال حقيقي والطلاق كان قائماً فالقضية محيرة ولا يوجد فتوى تحدد كون الحمل صحيحاً أو سفاحاً، وفي هذه الحالة يعود القاضي لمصلحة الطفل أيضاً لعدم وجود حكم شرعي قاطع. إيمان كلش، تثبيت نسب رضيع بأبيه البيولوجي، صحيفة البيان، أبوظبي، عدد 22 فبراير 2011.

<sup>48</sup> محمد عبد المنعم حبش أستاذ الشريعة الإسلامية في كلية الحقوق، جامعة عين شمس، مداخلة خلال المؤتمر السنوي الرابع للجمعية المصرية لرعاية الصحة الإنجابية في القاهرة، في موضوع التلقيح الصناعي وأطفال الأنابيب 7. تونبر 2019.

<sup>49</sup> العوفي لامية، التلقيح الاصطناعي في قانون الأسرة، مرجع سابق، ص 85.

<sup>50</sup> محمد خليل، الإنجاب من الزوج المتوفى بفجر جدلاً فقهيًا وطبيياً، جريدة الشرق الأوسط، عدد أبريل 2001.

خاصة وأنه من شروط استحقاق الميراث أن يكون الوارث حيا أو حملا وقت افتتاح التركة، مع ثبوت سبب الإرث وعدم وجود مانع من موانع الميراث.

في حين جانب من الفقه له رأي مخالف حيث يعتبر "أن من حق الزوجة الملقح جنينها في الأنابيب وهو في مرحلة التهيئة للزراعة أن تكمل مرحلة الحمل، لأنه زرع برغبتها المحضة، وأصبح هذا التكوين مرحلة من مراحل الحمل وزرعه مرحلة أخرى، وكل هذه المراحل أصبحت من حق الزوجة ولا يصح أن يكون الانفصال مانعا لاستمرار عملية التلقيح الصناعي"<sup>51</sup>.

أما بخصوص البويضات المجمدة، فيطرح الإشكال عند نجاح التلقيح في المرة الأولى وبقاء البويضات المجمدة في البنك وبيعها لاحقا، والحل الأنجع الذي جاء به مجمع الفقه الدولي الإسلامي هو إتلاف تلك البويضات لأن المضار تتجلى في اختلاط الأنساب، وعليه أوصى المجمع بضرورة ترك البويضات الفائضة بعد نجاح التلقيح الأول دون رعاية صحية حتى تنتهي حياة البويضات الفائضة بالوجه الطبيعي<sup>52</sup>.

وهو ما عمد المشرع المغربي تقنينه في قانون رقم 47.14 المتعلق بالمساعدة الطبية على الإنجاب (المادة 26/25/24/23). حيث اشترط المشرع أن يتم التلقيح الاصطناعي في حياة الزوجين لتفادي الوقوع في تعقيدات قد تكبل قضاة الموضوع من حيث مسألة استحقاق النسب، لاسيما وأن أساس ومنبع قانون الأسرة مستنبط من أحكام الشريعة الإسلامية، لأنه حتى في حالة البعد عن مسألة بنوك المني<sup>53</sup>، فإنه قد يخرج الزوجان حدود الدولة المغربية لإجراء التلقيح الاصطناعي، وقد تنتقل الزوجة إلى الخارج بعد وفاة زوجها من أجل إجراء عملية التلقيح الاصطناعي<sup>54</sup>.

**وبالتالي** فهي إشكاليات أصابت التشريعات العربية عندما اشترطت أن يتم التلقيح الاصطناعي في حياة الزوجين وخلال قيام علاقتهما الزوجية، بهدف تجاوزها.

<sup>51</sup> أحمد السماحي، أستاذ العقيدة والفلسفة بكلية أصول الدين جامعة الأزهر، مداخلة خلال المؤتمر السنوي الرابع للجمعية المصرية لرعاية الصحة الإنجابية في القاهرة، في موضوع التلقيح الصناعي وأطفال الأنابيب. 7 نونبر 2019.

<sup>52</sup> قرار مجمع الفقه الإسلامي الدولي رقم 55 (06/06) لعام 1990، والمتعلق بحكم البويضات الملقحة، بعد المؤتمر السادس المنعقد في جدة بالمملكة العربية السعودية، خلال الأيام من 14 إلى 20 مارس 1990.

<sup>53</sup> أمير فرج يوسف، أطفال الأنابيب طبقا للحقائق العلمية والأحكام الشرعية والقانونية، الطبعة 01، مكتبة الوفاء القانونية، الإسكندرية، 2013، ص 100.

<sup>54</sup> حسب بعض الأخصائيين المغاربة ففي حالات كثيرة، خصوصا الزوجات اللواتي تقدمن في السن وأصبحت حطوظهن في الإنجاب شبه منعدمة يسافرن صحبة أزواجهن إلى إسبانيا أو بلجيكا، للخضوع لإخصاب اصطناعي يتم فيه تلقيح بويضة أجنبية من امرأة أخرى مع الحيوان المنوي للزوج، والبويضات يتم شراؤها عادة، فإسبانيا وبلجيكا يسمح القانون فيهما للمرأة بالتبرع أوبيع البويضة، عكس فرنسا، التي تمنح هذه البويضات مجانا ما جعل لائحة الانتظار طويلة قد تجعل المسجل فيها ينتظر 5 سنوات أخرى لذلك يفضل هؤلاء الانتقال إلى هذين البلدين حيث يوجد تنسيق بين بعض المراكز المتخصصة في الإخصاب الاصطناعي ويتم تهيب الزوجين لهذه العملية التي تكلف حوالي 7100 أورو: نعيمة الحرار، أزواج مغاربة يسافرون للإخصاب الخارجي في إسبانيا ولشراء البويضات من بلجيكا، مقال نشر في جريدة هسبريس بتاريخ 23 - 04 - 2007.

لكن، وجدت نقطة جدلية أخرى وليدة هذه التقنية استولت على الحيز الأكبر من النقاشات والانتقادات ومحاولات إيجاد التبريرات لإباحتها أكثر من التلقيح الاصطناعي في حد ذاته، وتتمثل هذه المسألة في اللجوء إلى الأم البديلة أو ما يصطلح عليه بالرحم البديل. وهو ما سنحاول مناقشته في المطلب الثاني من هذه الورقة البحثية.

### المطلب الثاني: إثبات النسب من الرحم البديل

تعد عملية استئجار الأرحام من التقنيات الحديثة التي تمخضت عن الطفرة العلمية والطبية في مجال الإنجاب والتلقيح الصناعي، والتي أثارت جدلاً واسعاً كان وما زال وسيستمر نظراً لكون هذا التصرف فيه مساس بحق المولود في النسب، وكذا تعديه الواضح والجلي على مبدأ حرمة جسد الإنسان، وخروجه عن دائرة التعامل القانوني.

من المعروف أن رابطة الأمومة السوية تكون بين امرأة سخرت بويضتها ورحمها للحمل وبين الطفل في إطار علاقة زوجية مشروعة، أي بين صاحبة البويضة والرحم وبين زوجها.

لكن التقدم الحديث في مجال هندسة الإنجاب، وبخاصة التلقيح الصناعي الخارجي، أتاح الفرصة لظهور نوع آخر من الأمومة حيث تكون صاحبة البويضة غير صاحبة الرحم. والرحم لغة، هو موضع تكوين الولد ووعاؤه في البطن<sup>55</sup>، ويقصد به أيضاً صلة القربى الناتجة عن الرحم وما يحمله.

واصطلاحاً هو عبارة عن حويصلة صغيرة الحجم في أسفل التجويف البطني للمرأة تتسع وتكبر تبعاً لنمو الجنين

بداخله<sup>56</sup>.

أما البديل لغة: فيعني البديل وبدلته تبديلاً بمعنى غيرت صورته تغييراً<sup>57</sup>.

واصطلاحاً معناه العوض والخلف، ومنه حلول شخص مكان شخص آخر للقيام بعمل ما، وفي موضوع بحثنا معناه

حلول امرأة مكان أخرى لتتوب عنها في حملها<sup>58</sup>.

وعرفته الموسوعة العربية العالمية، بأنه استخدام رحم امرأة أخرى لحمل لقريحة مكونة من نطفة رجل وبويضة امرأة

غالباً ما يكونان زوجان، وتحمل الجنين وتضعه وبعد ذلك يتولى الزوجان رعاية المولود ويكون ولداً قانونياً لهما<sup>59</sup>.

ونجد تعريف الحمل من أجل الغير في القانون رقم 47.14 المتعلق بالمساعدة الطبية على الإنجاب، حيث يتمثل في

استقبال رحم امرأة لقريحة ناتجة عن الإخصاب بالأنبوب لأمشاج مأخوذة من زوجين واستكمال الحمل إلى نهايته قصد تسليمهما الطفل بعد الولادة بصفتها والديه البيولوجيين، ويقتصر دورها على حمل البويضة الملقحة حتى لحظة الوضع، ورد الطفل بعد

ولادته لمن تعاقبت معها على حملها.

<sup>55</sup> ابن منظور، لسان العرب، الجزء 12، مادة (ع ض و)، مرجع سابق، ص 232.

<sup>56</sup> محمد علي البار، خلق الإنسان بين الطب والقرآن، دار المنار للنشر والتوزيع، جدة، بدون تاريخ الطبعة، ص 37.

<sup>57</sup> أحمد الفيومي، المصباح المنير في غريب الشرح الكبير، دار المعارف، القاهرة، ط2، مادة (ب د ل)، ج 1، ص 233.

<sup>58</sup> عبد الحليم محمد منصور علي، تأجير الأرحام في ضوء قواعد الحلال والحرام، المكتب الجامعي الحديث، 2013، ص 17.

<sup>59</sup> مجموعة من العلماء والباحثين، الموسوعة العربية العالمية، مؤسسة أعمال الموسوعة العربية، السعودية، 1996، ج 16، ص 325.

والرحم البديل كتصرف قانوني هو اتفاق بموجبه تتعهد امرأة إزاء زوجين بحمل جنينهما، وتسليمه بعد الولادة لقاء عوض أو بغير عوض<sup>60</sup>. إما لغياب الرحم لديها نهائياً أو عدم قدرته على احتضان الجنين، أو لعدم وجود الرغبة لدى هذه الزوجة بالحمل تجنباً لمشاق الحمل والولادة<sup>61</sup>.

فما موقف المشرع المغربي والمقارن من الرحم البديل؟

#### الفرع الأول: الموقف التشريعي المغربي والمقارن من الرحم البديل

إن التلقيح الاصطناعي أصبح بديلاً للاتصال الجنسي للإنجاب بالنسبة للأشخاص الذين يعانون العقم، فأصبح من الممكن أن تكون الأم التي حملت ووضعت ليست صاحبة البويضة، فقد شارك في تكوين هذا المولود امرأتان إحداها صاحبة البويضة والأخرى صاحبة الرحم، وبالتالي لا يمكن للمولود أن ينتسب لكليهما هذا ما يدفعنا إلى البحث عن موقف التشريع حيال هذه المسألة.

فالحمل لحساب الغير يعتبر من المفاهيم الجديدة على الواقع القانوني، وقد اختلفت الدول بشأن هذه القضية فهناك من أجازها وهناك من رفضها، ومنها من لم تنظمه في نصوصها القانونية، بحيث لا يمكن معرفة مدى مشروعية التصرف إلا بناء على المبادئ العامة والقواعد القانونية السائدة في دولة محل إبرام العقد.

#### الفقرة الأولى: الرحم البديل في التشريعات العربية والغربية

يعتبر الزواج الوسيلة الطبيعية والشرعية للتناسل، بين رجل وامرأة، بموجب نص المادة 4 من مدونة الأسرة المغربية: "الزواج ميثاق تراض وترابط شرعي بين رجل وامرأة على وجه الدوام، غايته الإحصان والعفاف وإنشاء أسرة مستقرة، برعاية الزوجين طبقاً لأحكام هذه المدونة"، وبذلك لا يمكن أن يتدخل طرف ثالث في هذه العلاقة العقدية التي تتميز بالقداسة من أجل الإنجاب، كما في حالة الأم البديلة.

وهذا ما أكدته القانون رقم 47.14<sup>62</sup> المتعلق بالمساعدة الطبية على الإنجاب، حيث يمنع طبقاً للمادة الخامسة منه الحمل من أجل الغير<sup>63</sup>.

<sup>60</sup> وقد ظهرت الفكرة على الواقع عندما رفضت السيدة "ماري وايتهد" تسليم الطفلة التي حملتها بالنيابة بعد يومين من ولادتها إلى الزوجين "اليزابيث ووليام ستيرن" اللذين كانا قد تعاقدا معها. وقد جرى التعاقد بواسطة مركز نيويورك للعقم، وذلك مقابل 10 آلاف دولار للسيدة وايتهد. وقد وصلت المشكلة إلى القضاء في أمريكا، وحكم القاضي بصحة التعاقد وبأن الطفل للزوجين اليزابيث ووليام، وقد أعلن المحامي "نويل كوين" صاحب الوكالة التي أشرفت على توقيع العقد أن "ماري" لم تكن أول أم بالوكالة في الولايات المتحدة، فقد سبقتها أمهات أخريات، بل ورفضت أربع منهن تسليم أطفالهن، ولكن حالة "ماري" أول حالة تصل إلى القضاء.

<sup>61</sup> حصة بنت عبد العزيز السديس، استئجار الأرحام دراسة فقهية مقارنة، مجلة البحوث الفقهية المعاصرة، يناير 2010، ص 186.

<sup>62</sup> ظهير شريف رقم 1.19.50، الصادر في 11 مارس 2019 بتنفيذ القانون رقم 47.14 المتعلق بالمساعدة الطبية على الإنجاب: الجريدة الرسمية عدد 6766، 4 أبريل 2019.

<sup>63</sup> المادة 5: "لا يمكن استغلال الوظائف التناسلية البشرية لحساب شخص آخر أول أغراض تجارية. ولهذه الغاية، يمنع التبرع بالأمشاج والمواعج والأنسجة التناسلية أو بيعها وكذا الحمل من أجل الغير.

فالمشرع المغربي يؤكد من خلال ذلك على ضرورة بناء الأسرة وإنجاب الأولاد بشكل شرعي، وذلك حفاظا على العلاقة الزوجية والنسب. إضافة إلى ذلك فإن الأمومة بالنسبة للمشرع المغربي لا تكتمل إلا بالولادة، بنص المادة 147 من قانون الأسرة<sup>64</sup>.

أما المشرع الجزائري فقد نص على عدم جواز الحمل من أجل الغير صراحة في الفقرة الأخيرة من المادة 45 مكرر من قانون الأسرة على حين قال: "لا يجوز اللجوء إلى التلقيح الاصطناعي باستعمال الأم البديلة"<sup>65</sup>.

فهذه العملية غير مشروعة في الجزائر، وكافية لإبطال كل عقد سببه الإنجاب بطريق الرحم البديل. وعقد تأجير الرحم غير مسمى في القانون المدني، وسببه ومحلّه غير مشروعين، مما يجعله باطلا بطلانا مطلقا، ولا يرتب أي آثار قانونية. والملاحظ أن المشرع الجزائري اكتفى بالنص على منع عملية إيجار الأرحام دون ترتيب جزاء على مخالفتي هذه القاعدة القانونية.

وقد نصت المادة 7 من قانون لائحة الآداب الطبية في مصر على أنه: "لا يجوز إجراء عمليات الإخصاب المساعد داخل أو خارج جسم الزوجة إلا باستخدام نطفة زوجها حال قيام العلاقة الزوجية الشرعية بينهما، كما لا يجوز نقل بويضات مخصبة لزرعها في أرحام نساء غير الأمهات لهذه البويضات"<sup>66</sup>. مما يعني أن التلقيح الصناعي في التشريع المصري يقتصر على الزوجين فقط، وأثناء قيام الحياة الزوجية بينهما.

أما التشريع العراقي فلم ينطرق إلى ما يعرف بالحمل لحساب الغير. إلا أنه مادام الحمل لحساب الغير محرما وفق الشريعة الإسلامية التي تعد مصدرا رئيسيا لقوانين الدول العربية، فإن القيام بهذا العمل في العراق يعتبر مخالفا للنظام العام والآداب العامة، وهو ما أكدته المادة 130 من القانون المدني العراقي على ذلك بنصها على أنه: "يلزم أن يكون محل الالتزام غير ممنوع قانونا للنظام العام والآداب العامة، وإلا كان العقد باطلا"<sup>67</sup>.

أما في لبنان فلم ينظم المشرع عقد إجارة الأرحام بنصوص قانونية خاصة، إنما يمكن أن نستنتج مدى صحة هذا العقد من القواعد القانونية والنظام العام الذي يحكم المجتمع اللبناني<sup>68</sup>.

<sup>64</sup> المادة 147: " تثبت البتة بالنسبة للأم عن طريق:

- واقعة الولادة؛

- إقرار الأم طبقا لنفس الشروط المنصوص عليها في المادة 160 بعده؛

- صدور حكم قضائي بها.

- تعتبر بتة الأمومة شرعية في حالة الزوجية والشبهة والاعتصاب".

<sup>65</sup> محفوظ بن صغير، إثبات النسب بالطرق العلمية بين الفقه والقانون، مجلة الدراسات والبحوث القانونية، العدد الرابع، دجنبر 2018، ص8.

<sup>66</sup>لائحة آداب المهنة الطبية في مصر، الصادرة عن وزير الصحة والإسكان، بقرار رقم 238 لسنة 2003، بتاريخ 5 شتنبر 2003.

<sup>67</sup> القانون المدني العراقي رقم 40 لسنة 1951: لوائح العراقية رقم العدد: 3015 تاريخ العدد: 1951-09-08 رقم الصفحة: 243 مجموعة القوانين والأنظمة تاريخ: 1951

<sup>68</sup> زهراء حسين إبراهيم، جارة الأرحام في ضوء القانون اللبناني والقانون المقارن، رسالة لنيل دبلوم الدراسات العليا في قانون الأعمال، كلية الحقوق والعلوم السياسية والإدارية، لبنان، 2018، ص14.

وإذا كانت التشريعات العربية قد أعطت موقفا واضحا من مسألة تأجير الأرحام، فإن تشريعات الدول الغربية لم تكن واضحة ولا صريحة، بحيث لاحظنا اختلافا في المواقف بين مؤيد ومعارض لهذه العملية. فمنها من تحظره صراحة كفرنسا وإيطاليا، ومنها من أجازها ووافق عليه صراحة في قوانينه الوطنية قوانينها كروسيا والولايات المتحدة الأمريكية، بينما هناك من أباح إجراء تلك العملية ثم تراجع كالتايلاند والهند، وتبقى العديد من الدول الغربية التي لم تعالج هذه المسألة في نصوصها القانونية.

وتعتبر الولايات المتحدة الأمريكية أول من أباح استئجار الأرحام في العالم، حيث أشار المشرع الأمريكي إلى ضرورة وجود عقد في الأرحام المستأجرة، واعتبر أن هذه العملية لا تتم إلا من خلال عقد يوقع بين أطرافه، وهم في الغالب الزوجين صاحباً البويضة الملقحة، والسيدة التي تقبل استخدام رحمها لحمل الجنين..

ويتضمن العقد المبرم بينهم كافة الاحتمالات التي يمكن أن تطرأ عليه، كحالة وفاة أحد الزوجين أو طلاقهما، وحقوق الطفل والوالدين والمرأة مؤجرة الرحم. وتختلف شروط العقد بين ما إذا كانت المرأة الأجنبية تؤجر رحمها فقط أو تعطي البويضة وتؤجر رحمها في الوقت نفسه. ففي الحالة الثانية يجب إجراء عملية تبني للطفل المولود، وذلك لأن الأم البيولوجية التي حملت الجنين هي ذاتها الأم صاحبة البويضة<sup>69</sup>.

أما إيطاليا فتعتبر من الدول المانعة لتأجير الأرحام في الغرب، حيث يعتبر القانون الإيطالي أن الإنجاب بوسيلة الأم البديلة بمثابة جريمة، لتوافر عناصر بعض الجرائم التي ورد النص عليها في قانون العقوبات الإيطالي، حيث نصت المادة 722 من القانون المذكور على تجريم تغيير الحالة المدنية للطفل إذا لجأت الأم البديلة على تسجيل الطفل على أنه ابنها. ويقتصر التشريع الإيطالي على حالات التلقيح الصناعي في نطاق الزوجين فقط<sup>70</sup>.

وتحرم جميع الكنائس تأجير الأرحام لتنافيه مع مبدأ الأمومة، وهناك من سمح به من البروتستانت، غير أن الفاتيكان ما يزال يرفضه في القرار رقم 2376 ويرى أنه عمل غير أخلاقي، فيما يشيع عن الديانة اليهودية قبوله لذلك تعد إسرائيل من الدول التي تجيزه<sup>71</sup>.

فإلى أي مدى وفقت الآراء المؤيدة والمستبعدة لصفة العقدية على عملية تأجير الرحم؟ وما هو تكييفه في النظام القانوني المغربي؟ نتناول الموضوع باستعراض الآراء الفقهية حول اعتبار تأجير الرحم عقدا من عدمه، ثم نبحت عن التكييف القانوني لعملية تأجير الرحم في التشريع المغربي من خلال الفرع الثاني.

### الفقرة الثانية: التكييف القانوني للرحم البديل

لم يتفق الفقه على التوصيف القانوني لإيجار الرحم فاستبعد بعضهم صفة العقد عن العملية، في حين ذهب فريق آخر إلى اعتبارها عقدا مرتبا لآثاره القانونية، حيث يرى بعض الفقه عدم إلحاق صفة العقد بعملية تأجير الرحم مستندا على حجج (الفقرة الأولى)، في حين ذهب فريق اعتبارها عقدا كاملا بأركانها ومرتببا لآثاره (الفقرة الثانية).

<sup>69</sup>Sandra Reineke، Her body My baby: surrogate motherhood and fetal، Thesis for a PhD

University of Idaho 2012، p 2...12.

<sup>70</sup>Ferrando mantovani، 'Rapport national italien' droit pénal et technique biomédicales modernes، Cedam، 1988، p: 102

<sup>71</sup> عبد الله أموش، تأجير الأرحام، الحكم الشرعي والفراغ القانوني، مقال نشر في جريدة التجديد ، 2014/4/15.



**أولاً: الموقف الراض لا اعتبار تأجير الرحم عقداً**

ينفي هذا الفقه وصف العقد عن عملية إيجار الرحم، ويرى بأنه مجرد تفاهم على وضع معين، وهذا الوضع لا يترتب أي التزام في ذمة الطرفين. كون هذه الالتزامات غير قانونية، فالأم البديلة هي الأم القانونية كونها من تحمل وتضع المولود. وقد ذهبت محكمة النقض الفرنسية إلى تأييد هذا الموقف واعتبرت أن كل ممارسة متعلقة بتأجير الرحم هي باطلة وأن دفع المقابل المالي أو عدم دفعه لا يغير من المسألة. كما اعتبرت نفس المحكمة أن العقد الذي بواسطته تلتزم امرأة، ولو تبرعا، أن يزرع في رحمها وان تنجب جنينا لأجل أن تتنازل عنه منذ ولادته، يخالف مبدأ معصومية جسم الإنسان ومبدأ عدم إمكان المساس بالأحوال الشخصية<sup>72</sup>.

واستند معارضو إسقاط وصف العقد على تأجير الرحم على عدة حجج كلها تقرر بطلان الاتفاقات أو العقود التي تهدف إلى الإنجاب عن طريق الرحم المؤجر، وأبرز هذه الحجج:

- إن رحم المرأة غير قابل للبدال والإباحة وبهذا الوصف لا يجوز هبته ولا تأجيرها، وبذلك لا يصح أن يكون محلا لأي عقد سواء عن طريق التبرع أو المعاوضة.
  - إن عدم عقديّة تأجير الرحم راجع إلى كونه اتفاق غير قانوني، بسبب عدم مشروعية الحمل، الذي يجعل الجسد الأدمي محلا للتصرف بالرغم من أنه يخرج من دائرة الأشياء القابلة للتعامل فيها.
- وذهب هذا الاتجاه إلى القول بأنه يقع باطلا كل عقد محله وسببه غير مشروعين. وبالتالي فعقد تأجير الرحم نشأته غير صحيحة، كون محله متعلق بالجسم البشري وسببه مخالف للنظام العام.

**ثانياً: الموقف المؤيد لا اعتبار تأجير الرحم عقداً**

يرى أنصار هذا النهج بأن العلاقة التي تحكم الزوجين والأم البديلة هي عبارة عن عقد معللين رأيهم بما اتجهت إليه بعض التشريعات الغربية<sup>73</sup>، كمحاولة لإضفاء طابع الشرعية ومحاولة مقارنته ببعض العقود المسماة في العقد المدني ومنها عقد البيع وعقد الإيجار.

- اعتبار العقد عقد بيع: فالمرأة صاحبة الرحم البديل تلتزم بعد الولادة بتسليم المولود إلى المرأة صاحبة البويضة. ولا ريب في أن البائع يلتزم بمقتضى عقد البيع بتسليم الشيء المبيع إلى المشتري حسب المواصفات المتفق عليها.
- وحسب الفصل 478 من قانون الالتزامات والعقود فالبيع عقد بمقتضاه ينقل أحد المتعاقدين لآخر ملكية شيء أو حق في مقابل ثمن يلتزم هذا الآخر بدفعه له.

والكائن البشري لا يمكن قانوناً أن يكون محلاً لعقد بيع، فالإنسان ليس مالا، ولا يعتبر شيئاً أو حقا ماليا حتى يمكن القول ببيعه. كما أن المرأة "الحاملة" تتطوع أحيانا بالحمل دون مقابل نقدي، في حين يشترط لوجود البيع أن يكون مقابل عوض مالي<sup>74</sup>.

<sup>72</sup> سعدي إسماعيل البرزنجي، المشاكل القانونية الناجمة عن تكنولوجيا الإنجاب الجديدة، مصر، دار الكتب القانونية، 2009، ص 157.

<sup>73</sup> سمحت تشريعات بعض الولايات الأمريكية مثل نيويورك بتأجير الأرحام معتبرة ذلك وسيلة مشروعاً للإنجاب يلجأ إليها الزوجين، انظر، إبراهيم صالح عطية حسن، عقد إجارة الأرحام بين الإباحة والبطلان، مؤتمر الكلية الأولى، كلية القانون والعلوم، ص

17 : <http://www.law.uodiyala.edu.iq>

<sup>74</sup> محمد المرسي زهرة، الإنجاب الصناعي- أحكامه وحدوده الشرعية، جامعة الكويت، 1993، ص 522.



■ اعتبار العقد عقد إيجار خدمة، فبمقتضى الفصل 723 من قانون الالتزامات والعقود المغربي<sup>75</sup> تعتبر إجارة الخدمة أو العمل عقد يلتزم بمقتضاه أحد طرفيه بأن يقدم للآخر خدماته الشخصية لأجل محدد، أو من أجل أداء عمل معين، في نظير أجر يلتزم هذا الآخر بدفعه له.

إن مقارنة عقد إيجار الرحم بعقد الإيجار في القانون المدني غير ممكن، إذ يعتبر بدل الإيجار ركن فيه، في حين يمكن أن تتم إجارة الرحم بدون مقابل. ثم إن الانتفاع قد يترك أثرا على الأم البديلة ذاتها، من الناحية الجسمية والنفسية وقد يعرضها هذا إلى المخاطر، فكيف يفسر عقد الإجارة مسألة تنازلها عن الولد الذي حملته تسعة أشهر وتولدت رابطة عاطفية بينها وبين المولود؟ بالإضافة أن هذا الأسلوب يرد على كائن بشري، ولا يوجد نص يوجب معاملة جسم الإنسان معاملة الأشياء، وأيضا حالة الطفل النفسية لما يعلم بأنه كان نتاج صفقة تجارية، وأن أمه تخلت عنه بمجرد الولادة. وبالتالي لا يعتبر عقد إجارة الأرحام عقد إيجار، خاصة وأنه مخالف للقانون والشريعة وللنظام العام. ووفق الفصل 729 من قانون الالتزامات والعقود<sup>76</sup> يبطل كل اتفاق يكون موضوعه القيام بأعمال مخالفة للقانون، أو للأخلاق الحميدة، أو للنظام العام<sup>77</sup>.

❖ في اعتبار العقد تنازل: إن التنازل الذي يتحدث عنه القانون هو التنازل عن حق مالي، بينما في عقد الحمل لحساب الغير الحق الذي تتنازل عنه المرأة الحامل هو حق غير مالي.

من ناحية أخرى، إن المتنازل إنما يتنازل عن حقوق تخصه وحده ولا يشاركه في ملكيتها أحد، أما الأم الحاملة هنا فهي لا تتنازل عن حقوق تخصها وحدها، بل تخص الولد نفسه، ويعتبر التنازل باطلا.

وخلاصة القول أن مثل هذا العقد باطل بطلانا مطلقا لعدم مشروعية المحل والسبب معا:

#### أ- عدم مشروعية المحل:

ومحل التصرف في حالة الحمل لصالح الغير ليس فقط جسد المرأة "الحاملة" إنما أيضا المساس بجسم الإنسان إلا إذا كانت المخاطر المترتبة على التصرف منعدمة أو بسيطة. أما إذا كانت المخاطر جسيمة، فلا يجوز هذا التصرف لأنه يؤدي حينئذ إلى المساس بجسم الإنسان. أما بالنسبة للطفل والذي يعتبر المحرك الأساسي لعملية إجارة الأرحام فالمخاطر الذي يتعرض لها تعتبر غير مقبولة من الناحية القانونية ولا الشرعية.

#### ب- عدم مشروعية السبب:

إذا كان عقد الحمل لحساب الغير باطل لعدم مشروعية المحل فهو أيضا باطل لعدم مشروعية السبب. فالالتزام غير مشروع إذ يهدف إلى نسبة الطفل إلى غير أمه التي حملته ووضعته فهو دون شك سبب غير مشروع.

<sup>75</sup> الفصل 723 من قانون الالتزامات والعقود المغربي: "إجارة الخدمة أو العمل عقد يلتزم بمقتضاه أحد طرفيه بأن يقدم للآخر خدماته الشخصية لأجل محدد، أو من أجل أداء عمل معين، في نظير أجر يلتزم هذا الآخر بدفعه له".

<sup>76</sup> قانون الالتزامات والعقود ظهير 9 رمضان 1331 (12 أغسطس 1913) صيغة محينة بتاريخ 19 مارس 2015.

<sup>77</sup> الفصل 729 يبطل كل اتفاق يكون موضوعه: أ - تعليم أو أداء أعمال السحر والشعوذة، أو القيام بأعمال مخالفة للقانون، أو للأخلاق الحميدة، أو للنظام العام؛ ب - القيام بأعمال مستحيلة ماديا

ولما كان للجسد الإنساني حرمة يجب بموجبها احترام هذا الجسد وتعظيمه وتكريمه وعدم العبث بأدميته وابتذاله أو امتهانه نكون قد انتهينا إلى أن تأجير المرأة لرحمها ليس إلا خروج عن قواعد حرمة الجسد الأدمي<sup>78</sup>.

### الفرع الثاني: تحديد نسب المولود الناتج عن تأجير الأرحام

يثير الحمل عن طريق الرحم البديل إشكاليات قانونية وفقهية كبيرة، تتعلق بمسألة ثبوت النسب للولد الناتج عن هذه العملية.

فمن جهة الأب هل ينسب المولود إلى زوج الأم البديلة؟ أم إلى صاحب النطفة؟

ومن جهة الأم هل ينسب إلى صاحبة البويضة أم إلى صاحبة الرحم البديل؟

### الفقرة الأولى: نسب المولود من جهة الأب

لقد اختلف الفقهاء حول ثبوت نسب المولود في إطار ما يسمى بالرحم البديل فكانوا فريقين:

**الفريق الأول:** ذهب إلى أن المولود ينسب إلى أبويه البيولوجيين بحيث تكون الجنين من بويضة الزوجة وماء الزوج

ويجمعهما نكاح صحيح.

وسبب ثبوت النسب من الزوج كونه مخلوقاً من مائه<sup>79</sup>، خاصة وأن السجل الوراثي الحقيقي للوليد قد جاء أساساً من الخلايا الجنسية للأبوين، فكل خلية بمثابة (ميكرو فيلم) للمخلوق. والأصول الوارثية للوليد ترجع أساساً إلى الوالدين بخلياهما الجنسية<sup>80</sup>.

**أما الفريق الثاني:** فيرى أنه إذا كانت المرأة المستأجرة ذات زوج فإن نسب المولود يثبت لزوجها، ولا يتبع صاحب

النطفة، ودليلهم في ذلك الحديث النبوي "الولد للفراش وللعاهر الحجر".

ويمكن القول أن الاستدلال بالحديث في هذا الشأن في غير محله، لأن الحديث وارد في حالة التنازع في النسب. أما إن

كان يقينا أن الولد ليس لصاحب الفراش فإنه لا ينسب إليه.

وهو ما أكده ابن قدامة في شرح المنهاج: "ولو أتت بولد يمكن أن يكون منه بحسب الظاهر وعلم أنه ليس منه، لزمه

نفيه"<sup>81</sup>.

وبالتالي فالحالة لا يمكن معها أن يكون الجنين لزوج المتبرعة لأن التلقيح بين البويضة ومني الزوج قد تم

خارج الرحم وبذلك تكون الجنين.

ثم إن الزرع في رحم المتبرعة لا يتم إلا بعد التأكد من خلوه من الحمل واستعداده لاستقبال الجنين، والزرع

يمنع المبيض من الإباضة، وبالتالي فالمولود من المتبرعة لا علاقة لزوجها به قطعاً، فلا يجوز أن ينسب إليه، وإن نسب إليه

فعليه نفيه<sup>82</sup>.

<sup>78</sup> عفاف معابرة، حكم إجراء التجارب الطبية العلاجية على الإنسان والحيوان، رسالة ماجستير، كلية الشريعة والدراسات الإسلامية، الأردن، 2002، ص 12 وما يليها.

<sup>79</sup> كريمة عبود جبر، استئجار الأرحام والآثار المترتبة عليها، مجلة أبحاث كلية التربية الأساسية، جامعة الموصل، المجلد 9، العدد 4، 2010، ص 257.

<sup>80</sup> عبد المحسن صالح، مستقبل الإخصاب خارج الرحم، زراعة الأجنة مجلة العربي الكويت، العدد 224، ص: 48.

<sup>81</sup> محمد بن يحيى بن الحسن النجيمي، الإنجاب الصناعي بين التحليل والتحرير، مكتبة العبيكان، الرياض، 2011، ص 235.

**الفقرة الثانية: نسب المولود من جهة الأم**

أما عن نسب المولود من جهة الأم، فلن ينسب؟ هل لصاحبة الرحم المستأجر أم لصاحبة البويضة؟  
لقد اختلف العلماء والباحثون حول ذلك في قولين:

**الأول:** ينسب الولد لصاحبة الرحم البديل، وهو قول كثير من الباحثين، واستدلوا على ذلك بمجموعة من الآيات القرآنية الكريمة الدالة بنص صريح على أن الأم هي التي تحمل وتلد، وهي التي يتم التخليق في بطنها فنجد:  
قوله تعالى: " والله أخرجكم من بطون أمهاتكم لا تعلمون شيئاً"<sup>83</sup>.  
وقوله تعالى: " ووصينا الإنسان بوالديه إحساناً حملته أمه وهنا على وهن"<sup>84</sup>.  
وقوله تعالى: " ووصينا الإنسان بوالديه إحساناً حملته أمه كرها ووضعته كرها"<sup>85</sup>.  
وكذلك قوله تعالى: " إن أمهاتهم إلا اللاتي ولدنهم"<sup>86</sup>.

فالأمر الحقيقية على مر التاريخ ووقت نزول القرآن، هي صاحبة الحمل والوضع وهي ذاتها وفي الوقت نفسه صاحبة البويضة. فكل مولود له بأمه صلتان: صلة تكوين ووارثة، وأصلها البويضة. وصلة حمل وولادة وحضانة، وأصلها الرحم. وقال البعض أن الأمومة من خلال الآيات ليست محصورة بالولادة وإلا فإنها ستتعارض مع قول الله تعالى "وأمهاتكم من الرضاعة"<sup>87</sup>، إذ كيف يصح أن يحصر الأمومة بالولادة وهنا سمي المرضعات أمهات؟  
القول الثاني: ينسب المولود إلى صاحبة البويضة، أما المرأة المستأجرة التي حملته وولدتها فهي مثل الأم المرضعة، لا يثبت لها النسب بل يثبت لها حكم الرضاع، وحجتهم في ذلك أن الجنين بعد زرعها لن يستفيد من المستأجرة غير الغذاء، والرحم لا ينقل أي صفة وراثية ولا يعمل إلا كحضانة، فالأم البديلة مثلها مثل المرضعة التي ترضع وليداً غير وليدها، فالوليد وإن كان يستخلص من المرضع غذاءه كذلك يفعل الجنين المزروع.  
واعتباراً لكل ما تقدم، يطالب فقهاء القانون، أن تراعى مثل هذه الحالات، ويكتب الطفل باسم صاحب الحيوان المنوي والأم صاحبة البويضة المخصبة فهما الأبوان الشرعيان. وتعامل الأم الحاضنة مثل الأم المرضعة، أي لا يحق للطفل أن يتزوج من أولادها لأنهم إخوته في الرحم، ويكتب في شهادة الميلاد باسم الأب والأم الأصليين.  
وعلى فرض حصل نزاع في ذلك فإن وسائل إثبات النسب كثيرة، والطب اليوم أصبح قادراً على كشف النسب وبسهولة من خلال تقنية تحليل الحمض النووي.

<sup>82</sup> كريمة عبود جبر، استنجاز الأرحام والآثار المترتبة عليه، مرجع سابق، ص 265.

<sup>83</sup> سورة النحل، الآية 78.

<sup>84</sup> سورة لقمان، الآية 14.

<sup>85</sup> سورة الأحقاف، الآية 15.

<sup>86</sup> سورة المجادلة، الآية 2.

<sup>87</sup> سورة النساء، الآية 23.

ويمكن الإشارة إلى أهم النتائج المستخلصة من البحث عبر النقاط التالية:

1. الأصل في الحمل أن يتم بالطريقة الطبيعية، لكن قد يحول حائل مرضى دون ذلك كالعقم يستدعي التدخل الطبي.
2. كل صورة يتدخل فيها عنصر ثالث غير الزوجين في التلقيح الصناعي الداخلي أو الخارجي حكم الفقه والقانون بتجريمها.
3. لا تجوز عملية التلقيح بنوعها حتى يتوافر فيها مجموعة من الضوابط الشرعية والقانونية.
4. بالنسبة للرحم البديل تراعى خلص الفقهاء إلى ضرورة أن يكتب الطفل باسم صاحب الحيوان المنوي والأم صاحبة البويضة المخصبة فهما الأبوان الشرعيان، وتعامل الأم الحاضنة مثل الأم المرضعة، أي لا يحق للطفل أن يتزوج من أولادها لأنهم إخوته في الرحم، ويكتب في شهادة الميلاد باسم الأب والأم الأصليين.

### توصيات ومقترحات:

1. ضرورة إجراء مراجعة شاملة لمقتضيات مدونة الأسرة في مادة النسب، حتى تواكب التطورات العلمية التي عرفها المجتمع المغربي خلال السنوات الماضية.
2. إعادة النظر في المقاربات المعتمدة في تناول الموضوع ومحاولة فهمها فهما علميا، هدفه الإحاطة بها والوقوف على مسبباتها، وعدم الارتكاز على منظار واحد وذلك انطلاقا من المرجعية الإسلامية المنفتحة واعتبار حقوق الإنسان وخاصة حقوق الطفل والمرأة منها.
3. حظر استخدام تقنية الحمل لحساب الغير وإخضاع التلقيح إلى شروط صارمة.
4. فرض عقوبات صارمة على المخالفين لقانون المساعدة الطبية على الإنجاب.

### لائحة المراجع والمصادر:

#### النصوص الدينية والقانونية:

- القرآن الكريم
- الأحاديث النبوية
- الظهير الشريف رقم 1-59-413 بتاريخ 26 جمادى الثانية 1382 جريدة رسمية عدد 2640 مكرر، بتاريخ 1963/6/5.
- القانون 70.03 بشأن مدونة الأسرة نفذ بمقتضى الظهير الشريف رقم 1.04.22 صادر في 2 من ذي الحجة 1424 (3 فبراير 2004) ونشر بالجريدة الرسمية عدد: 5184 بتاريخ: 14 ذو الحجة 1424 (05 فبراير 2004)
- قانون الأسرة الجزائري رقم 84-11 مؤرخ في 09 رمضان عام 1404 الموافق لـ 09 يونيو 1984 والمضمن قانونا للأسرة المعدل والمتمم: بالأمر رقم 02-05 المؤرخ في 18 محرم عام 1426 الموافق 27 فبراير سنة 2005.
- قانون الأحوال الشخصية الأردني رقم 36 لعام 2010.

- قانون الأحوال الشخصية المصري رقم 1 لسنة 2000.
- قانون الأحوال الشخصية الكويتي رقم 51 لسنة 1984.
- قانون الأحوال الشخصية الليبي رقم 10 لسنة 1984.
- مجلة الأحوال الشخصية التونسية لسنة 1956 المعدلة.
- قانون اتحادي رقم 11 لسنة 2008 في شأن ترخيص مراكز الإخصاب بالدولة.
- إعلان طهران الصادر عن المؤتمر الدولي لحقوق الإنسان المنعقد بطهران بتاريخ 13/05/1986.
- الإعلان الخاص باستخدام التقدم العلمي والتكنولوجي لصالح السلم والخير للبشرية، اعتمد ونشر على الملأ بموجب قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة 3304 المؤرخ في 10 نوفمبر 1975.

#### الكتب:

- أحمد أرفيس، 2005، مراحل الحمل والممارسات الطبية في الجنين بين الشريعة الإسلامية والطب، الطبعة الثانية، الجزائر.
- أحمد الفيومي، المصباح المنير في غريب الشرح الكبير، دار المعارف، القاهرة، دون سنة نشر.
- أحمد شرف الدين، 2018، هندسة الإنجاب والوراثة في ضوء الأخلاق والشرائع، المكتبة الأكاديمية، القاهرة.
- أحمد كافي، 2013، بحوث شرعية في المسائل المالكية، دار الكلمة، القاهرة.
- أحمد مرسي زهرة، 2001، الإنجاب الصناعي، أحكامه القانونية وحدوده الشرعية، دراسة مقارنة، جامعة الكويت.
- أمير فرج يوسف، 2013، أطفال الأنابيب طبقاً للحقائق العلمية والأحكام الشرعية والقانونية، الطبعة 01، مكتبة الوفاء القانونية، الإسكندرية.
- أوان عبد الله الفيضي، 2015، أحكام حق الجنين في النسب، دراسة تأصيلية تحليلية مقارنة، دار الكتب القانونية، مصر.
- تقي الدين أحمد بن تيمية، 1415هـ، مجموعة الفتاوى لشيخ الإسلام بن تيمية، مجمع الملك فهد لطباعة المصحف الشريف، الجزء الثاني والثلاثون.
- جيلالي تشوار، 2001، الزواج والطلاق اتجاه الاكتشافات الحديثة للعلوم الطبية والبيولوجية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
- رضا عبد الحليم عبد المجيد، 2007، النظام القانوني للإنجاب الصناعي لصالح الغير، دار النهضة العربية - بيروت.
- سعدي إسماعيل البرزنجي، 2009، المشاكل القانونية الناجمة عن تكنولوجيا الإنجاب الجديدة، مصر، دار الكتب القانونية.
- عارف علي عارف، 2001، الأم البديلة أو الرحم المستأجر رؤية إسلامية، منشور في كتاب دراسات فقهية في قضايا طبية معاصرة، م2، ط1، دار النفائس، الأردن.
- محمد بن يحيى بن الحسن النجيمي، 2001، الإنجاب الصناعي بين التحليل والتحرير، مكتبة العبيكان، الرياض.
- محمد بن يحيى بن حسن النجيمي، 2001، الإنجاب الصناعي بين التحليل والتحرير، (دراسة فقهية إسلامية مقارنة)، ط1، مكتبة العبيكان للنشر والتوزيع، الرياض.

- محمد يوسف موسى، 1988، النسب وآثاره، ب ط، دار المعرفة، القاهرة.

#### رسائل وأطروحات:

- بلبشير يعقوب، 2013، حق الطفل غير الشرعي في معرفة والديه عن طريق البصمة الوراثية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون الخاص، كلية الحقوق والعلوم السياسية، وهران.
- عفاف معبرة، 2002، حكم إجراء التجارب الطبية العلاجية على الإنسان والحيوان، رسالة ماجستير، كلية الشريعة والدراسات الإسلامية، الأردن.
- زهراء حسين إبراهيم، 2018، إجارة الأرحام في ضوء القانون اللبناني والقانون المقارن، رسالة لنيل دبلوم الدراسات العليا في قانون الأعمال، كلية الحقوق والعلوم السياسية والإدارية، لبنان.

#### مصادر باللغة الأجنبية:

- Ferrando mantovani, 1988، Rapport national italien، droit pénal et technique biomédicales modernes، Cedam.
- Philippe Descamps, 2009، Le sacre de l'espèce humaine: Le Droit au risque de la bioéthique، Presses Universitaires de France.

Doi: [doi.org/10.52133/ijrsp.v4.37.14](https://doi.org/10.52133/ijrsp.v4.37.14)

## دور الاستراتيجية التسويقية في تحقيق الميزة التنافسية في القطاع السياحي (منطقة الرياض)

### The role of marketing strategy in achieving competitive advantage in the tourism sector (Riyadh region)

اعداد: الدكتور/ إبراهيم عادل الدوسري

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

Email: [mwbedo@hotmail.com](mailto:mwbedo@hotmail.com)

الباحث/ تشي وي كاين

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

#### ملخص الدراسة

هدفت الدراسة المقدمة من الباحث إلى التعرف على دور الذي يمكن أن تلعبه الاستراتيجية التسويقية في تحقيق الميزة التنافسية المرجوة في القطاع السياحي وقد استهدفت الدراسة الشركات والمؤسسات السياحية المتواجدة في حدود منطقة الرياض - عاصمة المملكة العربية السعودية - وقد سلك الباحث في هذه الدراسة مسلك المنهج الوصفي في سعيه نحو تحقيق الأهداف المنشودة من البحث، حيث تمثلت مشكلة البحث الرئيسية في ملاحظة إغفال بعض المنظمات التي تعمل في القطاع السياحي - في القطاعين العام والخاص - عن قيمة وأهمية الاستراتيجية التسويقية كأداة فعالة لتحقيق الميزة التنافسية في ظل المنافسة الشديدة. وتبعاً لذلك تظهر عدة استفسارات في الأفق مثل هل تملك المنظمات استراتيجيات تسويقية تمكنها من تحقيق الميزة التنافسية والنمو في ظل التحولات التي يشهدها السوق؟ كما ويظهر سؤال آخر لا يقل أهمية حول عدم التركيز من قبل المنظمات على العلاقة الوثيقة بين الاستراتيجيات التسويقية والميزة التنافسية.

استخدم الباحث إستبانة كأداة لجمع البيانات ومن ثم تحليلها باستخدام برنامج ال SPSS، حيث تم تصميم أستبانة خاصة بالعاملين في القطاع السياحي وقد توصلت الدراسة - بعد تحليل البيانات - لعدة نتائج تتمثل في كون الإستراتيجية التسويقية ذات دور كبير وواضح في تحقيق الميزة التنافسية في القطاع السياحي والتسويق السياحي على وجه الخصوص، كما تبين أن غالب مؤسسات القطاع السياحي يطبق الإستراتيجيات التسويقية بنسبة عالية، في حين ثبت كون تطبيق الإستراتيجية التسويقية بأفكار وطريقة دقيقة يؤدي إلى رفع الأداء بالمنظمة السياحية. من ناحية أخرى فقد تم التأكد من كون الإستراتيجيات التسويقية لديها تأثير كبير في تعزيز الميزة التنافسية في قطاع السياحة وهي الضامن الرئيسي لإنجاح عمل المنظمة، كما وأن طرق الإعلان عن المنتجات وتقليل الاسعار مع الجودة العالية إستراتيجية تسويقية تخلق الميزة التنافسية للمنظمة ويساعد على التمكين في السوق.

**الكلمات المفتاحية:** السياحة، الميزة التنافسية، الإستراتيجية التسويقية، التنمية السياحية، السياحة الإلكترونية



## The role of marketing strategy in achieving competitive advantage in the tourism sector (Riyadh region)

**Dr. Ibrahim Adel Aldossary**

DBA, Business Administration, University of Lincoln, Malaysia

**Mr. Cheah Wee Kain**

MBA, Business Administration, University of Lincoln, Malaysia

### **Abstract:**

The study presented by the researcher aimed to identify the role that the marketing strategy can play in achieving the desired competitive advantage in the tourism sector. His quest to achieve the desired goals of the research, where the main research problem was to note the omission of some organizations working in the tourism sector - in the public and private sectors - about the value and importance of the marketing strategy as an effective tool to achieve competitive advantage in light of intense competition. Accordingly, several inquiries appear on the horizon, such as do organizations have marketing strategies that enable them to achieve competitive advantage and growth in light of the transformations that the market is witnessing? Another equally important question appears about the lack of focus by organizations on the trusting relationship between marketing strategies and competitive advantage.

The researcher used a questionnaire as a tool to collect data and then analyze it using the SPSS program, where a questionnaire was designed for workers in the tourism sector. Tourism in particular, as it was found that most of the tourism sector institutions apply marketing strategies at a high rate, while the implementation of the marketing strategy with accurate ideas and method leads to raising the performance of the tourism organization. On the other hand, it has been confirmed that marketing strategies have a significant impact in enhancing the competitive advantage in the tourism sector, which is the main guarantor for the success of the organization's work. Also, the methods of advertising products and reducing prices with high quality are a marketing strategy that creates a competitive advantage for the organization and helps to empower the market.

**Keywords:** Tourism, competitive advantage, marketing strategy, tourism development, e-tourism

## 1. المقدمة:

يشهد العالم في الوقت الحالي اهتماماً كبيراً بالسوق بدرجة عالية والتغير أصبح يتأثر بشكل كبير بالمتغيرات سواء كانت متغيرات اقتصادية واجتماعية أو سياسية أو تكنولوجية ولذا يجب على المنظمات باختلاف أشكالها وأنواعها تستجيب لهذه المتغيرات من خلال تصميم استراتيجية عامة على مستوى المنظمة واستراتيجية فعالة على مستوى النشاط التسويقي قادرة على التعامل مع هذه المتغيرات ومواجهة المنافسة العالمية الجديدة.

وتعد الإستراتيجية التسويقية الإطار الأمثل للتخطيط، ولدراسة وقياس الميزة التنافسية للمنظمات، بما يحقق إشباع حاجات العملاء و رغباتهم المتزايدة، وبما يضمن استمرار رضاهم التام. الأمر الذي يستلزم وعلى الدوام وضع استراتيجيات تسويقية، واضحة المعالم، ووفق محددات معينة تسهم في خلق مزايا تنافسية لهذه المنظمات.

ويعتبر القطاع السياحي من الأنشطة الأساسية الداعمة لاقتصاديات الدول، غير أن التحدي الأساسي الذي يواجه هذا النشاط في السعودية هو حجم هذا القطاع ونشأته مقارنة بالإمكانات والأهداف المرجوة منه في تكوين الناتج الاجمالي للدولة.

### 1.1. مشكلة البحث:

تتمثل مشكلة البحث في غفل بعض المنظمات عن الاستراتيجيات التسويقية كمصدر لتحقيق الميزة التنافسية في ظل المنافسة الشديدة بالسوق. وتبعاً لذلك، يأتي السؤال؟ هل تملك المنظمات استراتيجيات تسويقية تمكنها من تحقيق الميزة التنافسية والنمو في ظل التحولات التي يشهدها السوق؟ وان المشكلة تتمثل في عدم التركيز من قبل المنظمات على العلاقة الوثيقة بين الاستراتيجيات التسويقية والميزة التنافسية، أي غياب إستراتيجيات التسويق

ويمكن تلخيص مشكلة الدراسة في الآتي: -

ما دور الاستراتيجيات التسويقية في تحقيق الميزة التنافسية في القطاع السياحي؟

وللإجابة على الإشكالية قمنا بطرح أسئلة فرعية وهي:

- هل يطبق القطاع السياحي الاستراتيجيات التسويقية؟

- ما تأثير الاستراتيجيات التسويقية في تعزيز الميزة التنافسية في القطاع السياحي؟

### 2.1. أهداف البحث:

من خلال عنوان الدراسة، فإنه يمكن تحديد الأهداف كما يلي:

1- الكشف عن طبيعة الاستراتيجيات التسويقية السائدة في منظمات القطاع السياحي.

2- تحديد العلاقة بين الاستراتيجيات التسويقية السائدة والميزة التنافسية.

3- التعرف بالاستراتيجيات التسويقية وأنواعها ومحدداتها.

4- التعرف بالميزة التنافسية وأنواعها ومحدداتها.

### 3.1. أهمية البحث:

تتمثل أهمية الدراسة في الجانب العلمي النظري وفي الجانب العملي، حيث تكمن أهمية البحث في جانبها العملي من خلال النقاط التالية: -

أهمية الاستراتيجيات التسويقية في خلق المزايا التنافسية في المنظمات، والتي تمكنها من الاستمرار والتطور الدائم في السوق، كما يمكن أن تفيد هذه الدراسة في لفت نظر القائمين على القطاع السياحي لأهمية الاستراتيجيات التسويقية ودورها في خلق المزايا التنافسية، واقتراح الحلول المناسبة لمساعدة المنظمات على تخطي المشكلات والعقبات، ولا تغفل ان القطاع السياحي من القطاعات المهمة والحديثة والتي تنطلق من رؤية المملكة العربية السعودية لتعزيز القطاع السياحي وتعتمد تلك المهمة على المشاركة الفعالة بين جميع القطاعات وهذا الامر انعكس على التنامي السريع والمستمر في القطاع.

وفي الجانب العلمي نجد ان هذه الدراسة ترفد المكتبة الجامعية في مجال البحث العلمي في الجامعات وتكون بمثابة مرجع للدراسات ذات الصلة في المستقبل وتزيد من العملية الخبرات التراكمية للدارسين.

### 4.1. حدود الدراسة:

أولاً: الحدود الزمانية: الحدود الزمانية للدراسة تتمثل في الفترة الدراسية للعام 2022م

ثانياً: الحدود المكانية: وتتمثل الحدود المكانية للدراسة في المملكة العربية السعودية، مدينة الرياض

### 5.1. مصطلحات الدراسة:

الاستراتيجية التسويقية: هي الخطة التي يتم تصميمها وتفصيلها بالتحديد طريقة الدخول إلى السوق الجديد وطريقة جذب عملاء جدد. وهي العملية التي تسمح للمنشأة أن تشغل مصادرها المحدودة في فرص مناسبة لزيادة المبيعات وللوصول إلى ميزات تنافسية. (كلارك، 2019)

الميزة لاتنافسية: يقصد بمفهوم الميزة التنافسية (competitive advantage) هو تميز شركة ما في تقديم جميع خدماتها ومهاراتها كالسلع والموارد بطريقة تجعلها تتفوق على غيرها من الشركات الاخرى التي تتيح نفس الخدمات، بما يحقق زيادة ولاء العملاء لها ورضاهم على مستوى خدماتها وبالتالي زيادة حجم أرباحها وتحسين سمعتها في سوق العمل. (Twin,2022)

القطاع السياحي: هو القطاع الذي يعمل فيه واحد من بين كل عشرة أشخاص على وجه الأرض ويوفر سبل العيش لمئات الملايين من الآخرين، وهو المجال الذي يعزز الإقتصاديات ويمكن البلدان من الإزدهار، ويسمح للناس بمشاهدة بعض الكنوز الثقافية والطبيعية في العالم، ويقرب الناس من بعضهم البعض فيزداد بذلك إنسانيتنا المشتركة. (الأمم المتحدة)

## 2. الإطار النظري للدراسة

### التسويق:

التسويق لا يعني البيع، أو الإعلان، أو الترويج، أو أمور أخرى يعتقد الناس أنها تسويق، إنما هو فلسفة تشمل جميع نشاطات المنظمة، حيث إنه يشمل نشاطات سابقة للعملية الإنتاجية وأخرى مواكبة للعملية الإنتاجية ونشاطات لاحقة للعملية الإنتاجية، ونشاطات تتعلق بالحفاظ على العملاء وكسب ولأهم والسعي وراء إقناع واكتساب العملاء جدد. لقد عرف التسويق عدة تعاريف حاول من خلالها الاقتصاديون المهتمون بالنشاط التسويقي تحديد مفهومه.

عرفت الجمعية الأمريكية للتسويق (1948) من طرف ألكسندر رئيس لجنة التعاريف المنبثقة عن الجمعية على أن التسويق هو: ممارسة أنشطة الأعمال التي توجه عملية تدفق السلع والخدمات من المنتج إلى المستهلك أو المستخدم، لم يتوسع هذا التعريف في شرح الأنشطة التسويقية وكذا الأهداف المارد تحقيقها منه. (أمين، 2016م، 12-13ص)

### مراحل فلسفة التسويق:

تطور فلسفات التسويق قبل ظهور المفهوم التسويقي: هذه المرحلة لم يكن التسويق قد عرف بعد المنهجية العلمية والتقنية الواضحة، بل كان نشاط تقوم به المنظمات بطريقة تهدف للبيع وتحقيق الأرباح فقط.

1- **المفهوم الإنتاجي:** وهو أقدم مفهوم أستخدم من قبل المسوقين ويركز على الإنتاج، فالمؤسسة أساساً تهدف إلى زيادة الإنتاج وتخفيض التكلفة من خلال التحسينات العملية. (الصميدعي، 2003، ص44)

2- **المفهوم البيعي:** نتيجة للتطور التكنولوجي الذي حصل، والذي أدى إلى زيادة الإنتاج بشكل رهيب، فقد أصبح العرض أكبر من الطلب، لذلك أضح للمؤسسات أنه لا يكفي الإنتاج فقط من أجل البيع فاهتمت بالبحث ولأول مرة لدراسة حاجات وعادات ودوافع المستهلكين وأصبحت المشكلة الحقيقية هي النقص في الطلب والاستهلاك، هذا ما دفع الإدارة العامة في المؤسسة إلى إعطاء دور فعال لإدارة المبيعات، وبدأت وظائف تسويقية جديدة مثل الإشهار وأصبحت طرق التوزيع تأخذ مكان الصدارة في ظل المنافسة. (الصميدعي وريدينة، مرجع سابق، ص 45)

3- **المفهوم التسويقي:** أعتبر المفهوم المعاصر ذو نظرة كاملة وشاملة فهو يدرس التسويق كسلسلة من الأنشطة هدفها الأساسي يتمثل في زيادة إرضاء المستهلك بالسعر والمكان والزمان الملائمين، مع الأخذ بعين الاعتبار عامل تغيرات أذواق المستهلكين في ظل المنافسة المتجددة ومحاولة التعامل والتأقلم معها. (الصميدعي وريدينة، مرجع سابق، ص 46)

**استراتيجية التسويق:** ازدادت أهمية التسويق الاستراتيجي في الوقت الحاضر نظراً لتوجهات عالمية في العولمة وثورة الاتصالات والمعلومات وكثافة التكنولوجيا وتطورها باستمرار، أن معظم المؤسسات تسعى إلى تأدية رسالتها للمجتمع من خلال إنتاج سلع وخدمات مميزة وتحقيق أهدافها في النمو والإستمرار وذلك من خلال وضع إستراتيجيات تسويقية تستجيب للمتغيرات التي تحدث في السوق.

**مفهوم إستراتيجية التسويق:** تسعى إستراتيجيات التسويق إلى تحقيق الغايات والأهداف سواء كانت هذه الأهداف على المستوى الوظيفي أما على المستوى الرئيسي، وهذه الأهداف يتم تحديدها معاً لمجالات التسويق وعلى أساس نقاط القوة التسويقية المؤثرة على المنظمة. Swot. والضعف والفرض والتهديدات

وردت تعاريف كثيرة ومختلفة لإستراتيجية التسويق وان كل تعريف يعكس وجهة نظر ذلك الكاتب او الباحث، فقد نظر إلى إستراتيجية التسويق على أنها " إتجاهات أسواق معينة تتوجه نحوها الأنشطة وأنواع المزايا التنافسية التي يجب أن تطور وتستمر ". (البكري، 2008، ص 119-120)

وقد عرف (Dibb) إستراتيجية التسويق على أنها اتجاهات أسواق معينة تتواجه نحوها الأنشطة وأنواع المزايا التنافسية والتي يجب أن تطور وتستثمر. (الصيرفي، 2009م، ص 115). وايضاً عرفها (Thompson) على أنها الطريقة التي من خلالها يتم الوصول الى الأهداف التسويقية على الأمد الطويل والقصير. (الصميدعي، 2010م، ص 119)

### صفات التسويق الإستراتيجي:

يشار إلى أن التسويق الإستراتيجي يحمل تصورات مستمدة من الإدارة الإستراتيجية من الجوانب التأكيد على المضامين طويلة الأمد، الإهتمام بالبيئة دائمة التغير، والإهتمام بالمدخلات أو الموارد... وهذه الجوانب تتعلق بدورها بثلاثة قرارات هامة تختص بالثقافة الكلية للإدارة العليا (الأسلوب/ الثروات/ الميول/ الميزات/ العادات والتقاليد والطقوس/ الثقافة... الخ ) التي تم قبولها بمرور الوقت، والمجاميع الكلية ( أصحاب المصالح في المنظمة من مستهلكين وباعة وموظفين وحكومة ومجتمع )، المورد الكلية ( الموجودات/ الخبرات والإمكانات البشرية والمالية والتكنولوجية للمنظمة). (البرواري والبرواري، 2004، ص 146)

### أهمية إستراتيجية التسويق:

تتجلى أهمية إستراتيجية التسويق من خلال المزايا التي تحققها المنظمة باعتمادها إستراتيجية التسويق، وذلك من خلال عدة أمور أهمها: (قاسم، 2011م، ص 17)

- تعد أداة رئيسة لإدارة المنظمة في تحليل البيئة الخارجية، وتحليل نقاط القوة التي تتسم بها المنظمة دون منافسيها في أحد أنشطتها، وكذلك تحليل منافسيها لمعرفة إمكانياتهم وإستراتيجياتهم.
- تحديد إمكانيات المنظمة المالية والبشرية القادرة على تطبيق الإستراتيجيات التسويقية بما يضمن الاستجابة الفعالة والسريعة في السوق لتلبية احتياجات العملاء.
- تحديد الأسواق التي تستطيع المنظمة المنافسة فيها، وتحديد الأسواق المستهدفة والعملاء الحاليين والمحتملين.

### أهمية التسويق السياحي: (ماي، 2018، ص 14)

1- على مستوى المنظمة السياحية: يمكن تلخيص أهميته في النقاط التالية:

- يساعد التسويق السياحي في دراسة سلوك المستهلك السائح
- زيادة الفعالية التنظيمية على مستوى المنظمة السياحية
- يساعد التسويق في إدارة المعلومات ويسهل إتخاذ القرارات الهامة في المنظمة السياحية

## 2- أهمية التسويق السياحي على مستوى الدولة وإقتصادها:

- 1- تنبع أهمية التسويق السياحي في كونه أحد الروافد الأساسية للدخل الوطني؛
- 2- تحسين ميازين المدفوعات مما يساهم في تسديد أجزاء كبيرة من مديونية الدولة؛
- 3- تنشيط الإستثمار في كل القطاعات ذات العلاقة بالقطاع السياحي.
- 3- أهمية التسويق بالنسبة للمجتمع: وتتمثل فيما يلي:
  - 1- توفير العديد من المشاريع والقضاء على البطالة؛
  - 2- تحقيق الرفاهية للمجتمع
  - 3- تحسين علاقة المجتمع والشعب لباقي الشعوب عن طريق إحتكاكه لاهم وكتساب معارف جديدة.

## اهداف استراتيجيات التسويق: (الهام، 2019م، ص 10)

- 1- تقييم بيئة عمل التسويق، وتطوير إمكانية المنظمة لتعرف على الفرص والتهديدات في بيئة النشاط وتحليلها، وكذلك تدعيم قدرة المنظمة في نقاط القوة والضعف.
- 2- الاستحواذ على حصة سوقية كبيرة في السوق الحالية للمنتج الحالي من خلال اشباع السوق واختراقه.
- 3- تحديد وتوجيه المسارات الاستراتيجية للتسويق، من خلال تحديد وتوجيه مسار العمل في المنظمة بشأن وظيفة التسويق

## محددات الاستراتيجيات التسويقية:

للحصول على الميزة التنافسية على المنظمات تطبيق الاستراتيجيات التسويقية بشكل فعال وصحيح وبما يعطيها مزايا تنافسية، حيث أن الاستراتيجيات التسويقية تؤثر بشكل مباشر في عناصر الميزة التنافسية من خلال أنها تخفض من التكاليف التي تتحملها المنظمة عند تقديم خدمة ما، كما أنها تساعد في تحسين جودة الخدمة وتساهم في تطوير خصائصها وتجعلها أكثر مرونة مع المتغيرات الطارئة فضلاً عن السرعة في التقديم والتعامل مع العميل بشكل يجعل المنظمة تستخدم جميع عناصر الميزة التنافسية. (قاسم، 2011م، ص 17)

## مزايا إستراتيجية التسويق:

يمكن أن تحقق المنظمة عدد من المزايا بإعتمادها إستراتيجية التسويق وتتأثر بما يخص المنظمة ككل أوفي نشاطها التسويقي بشكل خاص، وهذه المزايا تشمل مايلي:

- 1- تعد أداة رئيسية لإدارة المنظمة في تحديد توجهاتها بشكل دقيق للتعامل مع المتغيرات البيئية الخارجية التي تعمل بها، وخاصة في مواجهة المنافسين ولكون التسويق هو النشاط الأبرز من بين أنشطة المنظمة ذا علاقة بالبيئة الخارجية واحتكاكا مع المنافسين

2- المستهلك وتعاملها مع السوق، على اعتبار أن المستهلك هو جوهر عمل المنظمة وغايتها في العمل، والسوق هو الميدان الفعلي لعملها (البكري: مرجع سابق، ص، 55-56)

### صياغة الاستراتيجية التسويقية:

تتمثل صياغة استراتيجية التسويق بحقيقتها بمثابة وضع الأفكار والتوجهات التي رسمتها المنظمة عبر رسالتها وأهدافها الاستراتيجية لكي تحققها عبر أدواتها المختلفة في المجالات المستهدفة، وعليه فإن الصياغة هنا ستعني نقل الأفكار الى حيز التنفيذ والقبول في ميدان عمل المنظمة، ومن أجل تحقيق صياغة فعالة لاستراتيجية التسويق فإنه يتطلب النظر في القرارات ذات العلاقة. (بكري، 2008م، ص53-54)

**المزيج التسويقي:** إن المزيج التسويقي هو الركيزة الأساسية أو بشكل أدق فإن المزيج التسويقي يمثل دائماً الإستراتيجية التسويقية الشاملة التي ترسمها الإدارة العليا للمنظمة، ويقصد في المزيج التسويقي هي قدرة المنظمة على توفير المنتج المناسب في المكان والوقت المناسبين بالسعر

**خطوات الاستراتيجية التسويقية:** من أجل وضع استراتيجية تسويقية دقيقة، يجب على المنظمة أن تقوم بتحديد مكانها التسويقي، وماذا تطمح أن تصل إليه، من قيمة مضافة، بالإضافة إلى كيف يمكن للمنظمة تحويل خطتها إلى تنفيذية، القدرة على مقارنة النتائج المتحققة مع الخطة الفعلية، وقدرتها على مواجهة الانحرافات بين الخطة الفعلية والمتحققة، ومن هنا فلا بد لها من اتباع الخطوات الأساسية للاستراتيجية التسويقية تتمثل كما يلي: (حدة، وهيبية، 2017م، 12-16ص)

- الجانب التخطيطي
- الجانب التنفيذي
- الجانب الرقابي

**التسويق السياحي:** تطورت صناعة السياحة تطوراً كبيراً وخاصةً في العقدين الأخيرين، ولعلّ السبب الأكبر يعود إلى تطور وسائل النقل والمواصلات والاتصالات، وتحول العالم إلى قرية كونية صغيرة بالإضافة إلى ذلك الاهتمام الكبير الذي بدأت توليه الدول للقطاع السياحي وإدراك أهميته الكبيرة في تنشيط قطاعات الاقتصاد الوطني المختلفة لما له من تأثير مباشر أو غير مباشر في هذه القطاعات. (التسويق السياحي، 2015، ص12)

**مفهوم التسويق السياحي:** يمكن تعريف مفهوم التسويق السياحي بأنه: ذلك النشاط الإداري والفني الذي تقوم به المنظمات والمنشآت السياحية داخل الدولة وخارجها لتحديد الأسواق السياحية المرتقبة والتعرف على التأثير فيها لهدف تنمية وزيادة الحركة السياحية القادمة منها وتحقيق التوافق بين المنتج السياحي وبين رغبات ودوافع الشرائح السوقية المختلفة. (فرقش، 2020، ص4) ولقد عرفه أيضا (Kotler & Armstrong. 1999) التسويق السياحي بأنه العملية التي يمكن من خلالها التوازن بين احتياجات السائحين وأهداف المؤسسة أو المنطقة السياحية. (لمياء السيد حنفي، فتحي محمد الشراقوي، ص 23)



ومن خلال التعاريف المقدمة وتعريف أخرى يعرف الباحث التسويق السياحي بأنه: العمليات الإدارية والفنية التي تقوم لها المنظمات والهيئات السياحية الرسمية وغير رسمية في الدول من أجل تحديد الأسواق السياحية الحالية والمحتملة والتعرف عليها ودراستها والتأثير في رغبات المستهلكين السياحيين بها.

**وللتسويق السياحي أسس تتمثل في: (البطوي، 2012، ص 32 – 33)**

- 1- التسويق عملية إدارية وفنية في آن واحد لأنها تقوم أساساً على التخطيط والتنظيم والتوجيه والتنسيق والرقابة ووضع السياسات.
- 2- التسويق السياحي ليس نشاطاً مستقلاً تقوم به الأجهزة والمنظمات والمنشآت السياحية المتعددة، بل هو نشاط مشترك تمارسه الهيئات والجهات السياحية الرسمية العامة والخاصة وإن اختلفت أهدافها القريبة أو البعيدة.
- 3- التسويق السياحي نشاط متعدد الجوانب لا يقتصر على العمل التسويقي في الخارج فقط ولكنه نابع أساساً من داخل الدولة التي تمثل المصدر الرئيسي لهذا النشاط.

#### التنافسية:

لقد أفرزت المتغيرات والتحويلات العالمية وضعاً جديداً يتمثل فيما يمكن اعتباره "نظام أعمال جديد" سمته الأساسية هي التنافسية التي تعتبر التحدي الرئيسي الذي تواجهه منظمات الأعمال المعاصرة، والتي تفرض ضرورة الدراسة الواعية للظروف الجديدة وما تنتج من فرص، وما تفرضه من قيود ومخاطر. ويقصد بالتنافسية الجهود والإجراءات والابتكارات والضغط وكافة الفعاليات الإدارية والتسويقية والإنتاجية والابتكارية والتطويرية التي تمارسها المنظمات من أجل الحصول على شريحة أكبر ورقعة أكثر اتساعاً في الأسواق. (كردي، 2010، ص 3)

وفي العصر الحالي تفاقمت حدة التنافسية كأسلوب حياة للمنظمات- بل والدول وتجمعاتها الإقليمية- باعتبارها الوسيلة الفعالة لمواجهة التحديات التالية:

- 1- حتمية اكتساب القدرة على التعامل في سوق مفتوح لا تتوفر فيه أسباب الحماية والدعم التي اعتادت المنظمات التمتع بها فيما قبل عصر العولمة والتنافسية.
- 2- ضرورة التخلص من أساليب العمل النمطية والتقليدية التي لم تعد تتناسب مع حركية الأسواق وضغوط المنافسة، والتحول إلى أساليب مرنة ومتطورة تجاري متغيرات السوق وتسابق المنافسين.
- 3- ضرورة التحرر من أسر الخبرة الماضية والانكفاء على الذات، وأهمية الانطلاق إلى المستقبل واستباق المنافسة بتطوير المنتجات والخدمات وأساليب الأداء سعياً إلى كسب ثقة وولاء العملاء. (كردي، مرجع سابق، ص 4)

**أسباب التنافسية:** مع زيادة الطاقات الإنتاجية، وارتفاع مستويات الجودة، والسهولة النسبية في دخول منافسين جدد في الصناعات كثيفة الأسواق، تحول السوق إلى سوق مشتريين تتركز القوة الحقيقية فيه للعملاء الذين انفتحت أمامهم فرص الاختيار والمفاضلة بين بدائل متعددة لإشباع رغباتهم بأقل تكلفة وبأيسر الشروط، ومن ثم تصبح التنافسية هي الوسيلة الوحيدة للتعامل في السوق من خلال العمل على اكتساب وتنمية القدرات التنافسية (كردي، مرجع سابق، ص 5/4)

**مفهوم القدرات التنافسية ومصادرها الأساسية:** القدرة التنافسية هي المهارة أو التقنية أو المورد المتميز الذي يتيح للمنظمة إنتاج قيم ومنافع للعملاء تزيد عما يقدمه المنافسون، ويؤكد تميزها واختلافها عن هؤلاء المنافسين من وجهة نظر العملاء الذين يتقبلون هذا الاختلاف والتميز حيث يحقق لهم المزيد من المنافع والقيم التي تتفوق على ما يقدمه لهم المنافسون الآخرون. (كردي، مرجع سابق، ص5)

**أسس ومبادئ التنافسية الفعالة:** أن المستقبل ليس امتداداً ألياً للماضي، بل هناك متغيرات وتحولات مستقبلية تجعل المستقبل مختلفاً عما سبقه من مراحل.

1- أن المنافسة الحقيقية هي تلك التي تتجه إلى خلق وتنمية الأسواق الجديدة، وليس مجرد التنافس على أجزاء من السوق القائمة.

2- أن المنافسة هي مواجهة شاملة تستخدم فيها المنظمة كل أدواتها وقدراتها لتحقيق تفوق ساحق على كل جبهات التنافس.

3- تعتمد المنافسة على العمل المترابط للمنظمة كلها وليس فقط القطاعات المهمة بالتسويق.

### مفهوم الميزة التنافسية:

لقد حظي مفهوم الميزة التنافسية على مكانة هامة من قبل الباحثين خلال الفترة الماضية ولا يزال محل اهتمام العديد من الباحثين، وذلك بسبب زيادة شدة المنافسة بين منظمات الأعمال ليس فقط على الصعيد المحلي بل والعالمي أيضاً، نتيجة ظهورها مع التطور السريع الذي عرفته الاقتصاديات إلى جانب ما أفرزته ثورة الاتصالات والتكنولوجيا، مما أدى أن تكسب المنظمات قدرة كبيرة على الإبداع والابتكار مستخدمة في ذلك جميع الوسائل الكفيلة بضمان منافسة أعلى وقدرة أكبر على المواجهة والتصدي للمنافسين، وأصبحت القدرة على النجاح في المنافسة من أهم عناصر نمو المنظمات واستمراره.

لقد تعددت التعاريف المقدمة من قبل الباحثين للمفهوم الميزة التنافسية وهذه الاختلاف ووجهات النظر التي تم تناولها من خلالها ولهذا يمكن تعريفها كما يلي: (سعيد، 2017م، ص22-21)

يعرف (Anik, et. Al. (2010) الميزة التنافسية بكونها قدرة القطاعات على تلبية احتياجات العملاء فيما يتعلق بالخدمات والمنتجات وتقديمها بجودة عالية، بهدف إرضائهم، فضلاً عن تلبية احتياجات الموظفين في المنظمة وتوفير عائد على الاستثمار لتحقيق النمو التطور، والوصول إلى الغايات والأهداف المنشودة. ويعتقد (Al-najjar (2016 أن الميزة التنافسية عبارة عن استراتيجية تقوم على تطوير نموذج أعمال المنظمة، وتدفع بعجلة النمو والتطور فيها، وتتيح للمنظمة فرصة إنتاج وتقديم خدمات وبيع ومنافع للعملاء تتفوق فيها على منافسيها في السوق، حيث يحقق لمنظمة المزيد من الأرباح، ويحسن من سمعتها في السوق

**أهمية الميزة التنافسية:**

للميزة التنافسية أهمية كبيرة في المنظمات فمن خلالها يمكن للمنظمة البقاء والنمو والاستمرار في بيئة شديدة المنافسة في عصر التطور التكنولوجي، حيث أن امتلاك وتطوير الميزة التنافسية هدفاً إستراتيجياً تسعى المنظمات لتحقيقه في ظل التحديات التنافسية الشديدة، وتكمن أهمية الميزة التنافسية في كسب ميزة نسبية دائمة ومستمرة في خفض تكاليف إنتاجها واحتلال الأفضلية والقيادة في خفض التكاليف، وكذلك في رفع وتحسين المنتجات وتقديم منتجات وخدمات مبتكرة من خلال مجموعة من العمليات والأدوات الإبداعية وجهود فريق عمل ملائم يعزز ويدعم الابتكار. (هرملاني، 2022، ص1)

**أبعاد الميزة التنافسية:**

تشير الميزة التنافسية إلى المجالات التي يمكن للمنظمة أن تتنافس مع الغير من خلالها بطرق أكثر فاعلية وكفاءة، بحيث تصبح نقطة قوة تتسم بها المنظمة وتميزها عن المنافسين في الأسواق، وتكون قادرة على الحفاظ على معدل ربحية أعلى من المتوسط على مدار عدد من السنوات، حيث تسعى الإدارة العليا إلى تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة من خلال تبني إستراتيجية تؤكد تميزها بحيث تسمح للمنظمة بخدمة عملائها بشكل أكثر فعالية من غيرها. (جعفر، 2016م، 119-202ص)

**مصادر الميزة التنافسية:**

على المنظمات التي ترغب في تحقيق الميزة التنافسية وسرعة الدخول في السوق، وضمان بقاءها واستمرارية المنظمة، من خلال تحقيق ربحية وحصة سوقية أكبر، وضمان ولاء العملاء في القطاع الذي تنشط فيه، يجب على المنظمات أن تكون على دراية بمصادر قوتها دون منافسيها في أحد أنشطتها الإنتاجية أو التسويقية أو التمويلية أو فيما يتعلق بمواردها البشرية أو الموقع الجغرافي لها (مزوز، 2017م، 60-62ص)

- 1- التكنولوجيا والابتكار: الابتكار والتكنولوجيا لهم دور بارز في حصول المنظمات على الميزة تنافسية من خلال ابتكارات تضاف إلى المنتج أو الخدمة وكذلك الابتكارات الجديدة.
- 2- الموارد البشرية: مصطلح يستخدم لوصف الأفراد الذين يشكلون القوى العاملة للمنظمة،
- 3- الهيكل التنظيمي: أن هيكل المنظمة تعتمد على العديد من الطرق المختلفة وعلى أهدافها، وكذلك تحديد العمل التنظيمي من الأنشطة والمهام وكذلك التنسيق والإشراف.
- 4- الكفاءة: تتجسد الكفاءة في الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة وتقاس بتحقيق أكبر قدر من الإنتاج بأقل قدر من المدخلات وكذلك بأقل تكلفة.
- 5- الجودة: أصبحت الجودة لدى العميل هي الاهتمام الأول له القيمة التي يسعى للحصول عليها، حيث لم يعد السعر العامل المحرك لسلوك المستهلك إذ أصبحت جودة المنتج مبرراً للسعر الأعلى.
- 6- الوقت: يعتبر الوقت سواء في إدارة الإنتاج أو في إدارة الخدمات ميزة تنافسية أكثر أهمية مما كان عليه في السابق حيث تنزايد أهميتها بمدى أهمية الوقت لدى العميل.
- 7- المرونة: يقصد بالمرونة قدرة المنظمة في تقديم مستويات مختلفة ومتنوعة بالسوق المستهدفة، وسرعة الاستجابة للمتغيرات الداخلية.

**بناء الميزة التنافسية:**

إن المنظمة يمكن أن تحقق ميزة تنافسية من خلال إنتاج منتج ذي قيمة عالية عن طريق تخفيض تكاليف الشراء للعميل أو عن طريق تمييز المنتج بطريقة تؤدي إضافة قيمة للعميل واستعدادهم لدفع سعر أعلى، وتستند المنظمة في تحقيق الميزة التنافسية على أربعة أسس مترابطة ومكاملة وذلك باستخدام إستراتيجيات تنافسية وتمييزها في نفس الوقت لزيادة القيمة المدركة للعميل باستمرار، والأسس الأربعة التي تبني عليها الميزة التنافسية هي:

- 1- الكفاءة. 2- الجودة. 3- التحديث. 4- الاستجابة. (مزوز، 2017م، ص63)

### الاستراتيجيات التنافسية:

اقترح مايكل بورتر ثلاثة استراتيجيات تنافسية يمكن أن تتبعها المنظمات التي تسعى للنجاح والتميز في نشاطها الاقتصادي وتتباها من أجل تحقيق أهدافها بخلق والحفاظ على الميزة التنافسية في جميع مجالات الأعمال، فقد تتبنى المنظمة إستراتيجية التميز أو قيادة التكلفة وكذلك التركيز القائم على التميز أو قيادة التكلفة، يمكن القول بأن من أهم الأسباب التي تساعد منظمات الأعمال على البقاء في ظل المنافسة المحلية والدولية وخاصة في القطاع السياحي ويتمثل في تقديمها لمنتجات وخدمات متميزة عن التي يقدمها منافسها، بالإضافة إلى ذلك يجب أن يكون هذا التميز بصفة مستمرة على مدار السنوات والأمر الذي يساعد المنظمة في تحقيق هذا النجاح هو بناء إستراتيجيات تنافسية فعالة تعكس قدرة المنظمة على تحقيق قيمة مضافة للعميل كما توجد علاقة وطيدة بين الميزة التنافسية التي ترغب المنظمة في اكتسابها والتميز بها مقارنة بالمنافسة والإستراتيجية التي تتبناها لتؤكد تميزها، و تضمن لها زيادة حصتها السوقية، و تحقيق ربحية أعلى كما تتطلب الميزة التنافسية توفر مجموعة من الموارد والمهارات والقدرات والعمل على استغلالها بحيث تعكس تحقيق حالة من التمييز للمنظمة دون منافسها في أحد أنشطتها الإنتاجية أو التسويقية أو التمويلية أو فيما يتعلق بمواردها البشرية أو الموقع الجغرافي لها، كما يمكن القول يجب على المنظمات توسيع قاعدة المعرفة فيما يتعلق بتطبيق الاستراتيجيات التنافسية التي تجعلها في مركز أفضل بالنسبة للمنظمات الأخرى العاملة في نفس القطاع، فالمنظمات التي لا تسيّر وفقاً لإحدى هذه الاستراتيجيات الثلاثة بشكل واضح فإن مصيرها عادة ما يسير نحو الفشل، أو ممارسة جميع الاستراتيجيات التنافسية دون دراسة لوضعها التنافسي ونقاط القوة التي تتسم بها المنظمة، عادة ما تكون النتيجة في النهاية هي عدم تحقيقها لأي شيء بصورة جيدة، (بوسيلة، 2017م 32-39ص)

**محددات الميزة التنافسية:** تتحدد الميزة التنافسية من خلال محددتين مهمين هما حجم الميزة التنافسية ونطاق التنافس.

- 1- حجم الميزة التنافسية: يتوقف ضمان استمرار الميزة التنافسية وحجمها على قدرة المنظمة على مواجهة منافسها، فالميزة التنافسية ذات طبيعة ديناميكية مما يجعل أمر مراجعتها شيئاً ضمن البحث عن التحسين المستمر لنشاط المنظمة، (مزوز، 2017م، 64ص)
- 2- نطاق التنافس: يشمل نطاق التنافس أربعة أبعاد وهي: نطاق القطاع السوقي - النطاق الرأسي (التكامل الأمامي) - نطاق الجغرافي - نطاق قطاع النشاط (صورية والسعيد، 2017م، 114ص)

### قياس الميزة التنافسية:

لا يوجد اتفاق بين الباحثين والمهتمين حول مقاييس الميزة التنافسية، حيث تم طرح عدة مؤشرات لقياس الميزة التنافسية وهذه المؤشرات تكاد تختلف حسب طبيعة نشاط المنظمة والميزة التنافسية من وجهة نظر المنظمة كالحصة السوقية، والربحية أو من جانب العملاء كالولاء ورضاء، أو من وجهة نظر المنافسين بينما يركز البعض الآخر على الجوانب النوعية في تقديم منتجات وخدمات ناجحة ودرجة قبول السوق للمنتجات الجديدة. (الهام، 2019م، 17-18ص)

### مفاهيم عامة حول السياحة والتنمية السياحية:

تعتبر السياحة باختلاف أنواعها واحدة من أسرع القطاعات نمواً في العالم خلال السنوات الثمانية الأخيرة، توسع القطاع السياحي بمعدل يفوق المتوسط العالمي،

كما تلعب دوراً هاماً في اقتصاديات الدول وتحتل مكاناً عالياً واهتماماً عالمياً بالإضافة إلى الحكومات والخبراء حيث الإصرار على ان الدول التي أخذت في تطوير وتنمية القطاع السياحي تأخذ طريقها نحو التنمية الاقتصادية وتحسين الهيكل الاقتصادي، كما تزايد الاهتمام بسرعة بتنمية السياحة من المنظور الاستراتيجي للتنمية الاقتصادية، حيث ينظر إليها على أنها صناعة أساسية في توفير فرص التوظيف المحلية، والإيرادات الضريبية والتنوع الاقتصادي.

### مفهوم السياحة:

لقد تعددت التعاريف المقدمة من قبل الباحثين للمفهوم السياحي حيث تختلف هذه المفاهيم التي سيتم تناولها باختلاف الجوانب التي ينظر منها إلى السياحة، سواءً الاجتماعية أو الاقتصادية، أو الثقافية ولهذا يمكن تعريفها كما يلي:

كان أول تعريف محدد للسياحة يعود للعالم الألماني جوبير فرويلر عام 1905 م بوصفها: " ظاهرة عصرية تنبثق من الحاجة المتزايدة للحصول على الراحة والاستجمام وتغيير الجو والإحساس بجمال الطبيعة وتذوقها والشعور بالبهجة والمتعة بالإقامة في مناطق لها طبيعتها الخاصة، وهي ثمرة تقدم وسائل النقل " (سعيدى والعمرأوي، 2013م، ص 97)

تعريف الأكاديمية الدولية للسياحة (A.I.T): السياحة عبارة عن لفظ ينصرف إلى أسفار المتعة؛ فهي مجموعة الأنشطة البشرية التي تعمل على تحقيق هذا النوع من الأسفار. (سعيدى والعمرأوي، 2013م، ص 97)

### مفهوم السائح:

لقد تعددت الآراء حول تعريف وتحديد السائح حيث يراه البعض أن يكون الهدف من السائح الترفيه أو الراحة أو الاستكشاف ولا يندرج من ضمنها السفر من أجل الاجتماعات أو العمل وكذلك الدراسة بينما يرى الطرف الأخرى أن السائح يشمل جميع ما ذكر، وفي ظل هذه التصنيفات واختلاف الآراء في تصنيف السائح يمكن تعريف السائح بشكل عام السائح هو كل شخص يترك مكان إقامته المعتادة إلى أماكن أخرى، لتلبية الحاجات ورغبات التي يسعى إليها داخل البلد أو خارجه، كما تعريفها كما يلي:

تعريف الاتحاد الدولي للمنظمات السياحية (I.U.O.T.O): " السائح هو أي شخص يزور دولة أو جهة أو مكان غير الأماكن التي تقع داخل محل إقامته المألوفة وبهذا تتضح الرؤى على أن السائح هو كل شخص يترك مكان إقامته المعتادة إلى أماكن أخرى، طلباً للإشباع حاجات نفسية و روحية من أجل تجديد نشاطه، أو لأغراض أخرى كتوسيع معارفه والترفيه عن النفس وزيارة الأهل والأصدقاء، وغيرها من الحاجات التي يسعى لإشباعها من خلال قيامه بالرحلة السياحية سواء داخل البلد أو خارجه" (سعيدى والعمرأوي، 2013م، ص 98)

### أنواع السياحة:

لقد تعددت أنواع أو دوافع للنشاط السياحي، وتقسّم حسب هدف السياحة وعددها وكذلك وفقاً للعمر، ومدة الإقامة، حسب مكانها، ومن أهم الأنواع: (زير، 2018م، ص 41-52)

السياحة وفقاً للهدف: تتأثر السياحة بالغرض أو الهدف الذي يسعى السائح إلى تحقيق هذه الهدف، حيث يعتمد البرنامج السياحي المعين في الغرض من الرحلة ومن ضمنها:

1. السياحة الترفيهية: ويقصد بسياحة الترفيه، هي الانتقال من مكان الإقامة لمكان آخر لفترة مؤقتة لغرض الاستمتاع والترفيه عن النفس.
2. السياحة العلاجية: تعد السياحة العلاجية من أنواع السياحة المهمة وعادة ما تكون فترة الإقامة طويلة، حيث يقصد بذلك إقامة السائح لغرض العلاج والنقاهة والاستشفاء.
3. سياحة التعليم والتدريب: ويقصد بذلك السياحة لغرض الدراسة والتعليم، وتتراوح مدة الإقامة من متوسط إلى طويلة، وكما كانت الدولة المعنية مهتمة في المجال التعليمي أدى إلى جعلها من مناطق الجذب السياحي المهمة محليا وعالميا.
4. السياحة الرياضية والمغامرات: وهي الفعاليات والأنشطة والرحلات السياحية التي تكون بشكل فردي أو جماعي داخل الدولة المعنية أو خارجها وتكون بشكل رئيسي لغرض الاشتراك في المسابقات الرياضية.

### ومن أهم المنتجات سياحة الرياضة والمغامرات، بشكل عام وخاصة في المملكة العربية السعودية:

1. الرياضات والمغامرات الصحراوية: ويقصد بذلك المساحات الصحراوية الممتدة في مختلف أنحاء الدول المعنية بكتبانها الرملية المرتفعة، وثورات الطبيعية الاستثنائية.
2. الرياضات والمغامرات المائية: ويقصد بها الرياضات التي يتم ممارستها على سطح الماء أو تحت الماء.
3. سياحة الآثار والأماكن التاريخية: تعد هذه السياحة من أرقى أنواع السياحة، ويستقطب هذا النوع من السياحة كبار السن، والمتقنين والعلماء.
4. السياحة الثقافية السياحة التي يكون الدافع الرئيسي فيه هو الاهتمام بثقافة دولة معينه، ونمط حياة الناس فيها، واهتمت المملكة العربية السعودية بدمج السياحة والتراث والثقافة من خلال تأسيس برامج الثقافة والتراث (موقع سياحة الثقافة والتراث)
5. السياحة الجماعية: يعد هذا النوع الأكثر شعبية للسياحة، ويطلق عليها سياحة المجموعات، حيث تقوم المنظمات بتنظيم وترتيب مثل هذا النوع من السياحة.

### مقومات الجذب السياحي:

تعتمد السياحة على مجموعة من المقومات أهمها: (زير، 2018م، ص 54-55)

- المقومات الطبيعية: وهي تشمل كافة الظروف التي تشكل مقصدا للسياح من جمال الطبيعة، والابتعاد عن كل تأثيرات الحياة الحضرية.
- المقومات التاريخية والأثرية: تعتبر المقومات التاريخية والأثرية من الإمكانيات السياحية الهامة، وتوجد بالعالم معالم تاريخية مهمة كالأهرامات في مصر، ومدائن صالح في السعودية
- المقومات الدينية: تتمثل المقومات الدينية في الأماكن المقدسة والآثار الدينية، وتعتبر مكة المكرمة من أشهر المواقع الدينية في العالم، من حيث عدد السياح الذين يقصدونها من أجل أداء مناسك الحج والعمرة.
- المقومات الثقافية: وتلعب دورا مهما من خلال رغبة السياح في التعرف على مختلف عادات وتقاليد الشعوب وفنونها الشعبية والصناعة التقليدية لهذه الشعوب.

- المقومات المادية: تعتبر الإمكانيات المادية الركيزة الأساسية لقطاع السياحة، وتتمثل في مدى توفر البنى التحتية الأساسية من اتصالات وتوفر وسائل وأماكن الإقامة.
- المقومات المساندة للتسهيلات: وتتمثل في المؤسسات القائمة على القطاع السياحي.

### مفهوم التنمية السياحية:

إن التنمية السياحية واحدة من المصادر الأساسية المشاركة في حركة التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وكذلك من القضايا المعاصرة كونها أحد الصناعات الأساسية التي تعمل على نمو الدولة في القطاع الاقتصادي، وكذلك في زيادة الدخل القومي بالإضافة إلى توفير فرص التوظيف المحلية، والإيرادات الضريبية والتنوع الاقتصادي.

أما بالنسبة للتنمية السياحية، لقد تم تعريفها من قبل العديد من المفكرين المهتمين بهذا المجال، ومن هذه التعريفات ما يلي:

التنمية السياحية هي " إحدى الوسائل المهمة في تنمية الأقاليم والأماكن ذات الجذب اقتصادياً واجتماعياً وعمرانياً، لاسيما الأقاليم التي تمتلك مقومات اقتصادية مقارنة بما تمتلكه من مقومات سياحية في حالة التخطيط لتنميتها واستثمارها لرفع المستوى المعيشي لأفراد المجتمع مع الأخذ بعين الاعتبار ضرورة المحافظة على البيئة من التلوث". (كورتل وكحيلة، 2016م، ص33)

كما عرفها احمد الجلاذ " التنمية السياحية هي مختلف البرامج التي تهدف إلى تحقيق الزيادة المستقرة المتوازنة في الموارد السياحية وتعميق وترشيد الإنتاجية في القطاع السياحي". (زير، 2018م، ص162)

### متطلبات التنمية السياحية:

وتتمثل فيما يلي: (د. حدادة، 2019م، ص4)

- 1- الارتقاء بجودة الخدمات السياحية.
- 2- وضع الأهداف الرئيسية المتطورة لاستثمار الموارد.
- 3- تشجيع القطاع الخاص على الاستثمار في السياحة وفي القطاعات والخدمات المرتبطة.
- 4- دعم الدولة للقطاع السياحي وربط خطة التنمية السياحية مع خطط التنمية الاقتصادية.

### أهداف التنمية السياحية:

إن التنمية السياحية في حد ذاتها هدف كما تعد مرحلة من مراحل تحقيق هدف أكبر ألا وهو تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية للدولة، وتعد عملية تكامل بين عدد من العناصر الطبيعية الموجودة في منطقة ما ومجموعة الأنشطة التنظيمية والمرافق العامة من ناحية أخرى، كما كان الهدف من إنشاء وزارة السياحة، في المملكة العربية السعودية هو الاهتمام بالقطاع السياحي بجميع جوانبه وذلك بتنظيمها وتنميتها وترويجها. كما تعمل وتتطلع إلى تعزيز دور قطاع السياحة وتذليل عوائق نموه معتمدة على عوامل ومقومات هائلة تتمتع بها المملكة.

### أهمية التسويق السياحي في تنمية السياحة:

يعتبر التسويق السياحي عاملاً أساسياً لتحقيق التنمية السياحية نظراً لما يقوم به من دور هام في الترويج السياحي والخدمات السياحية، وتكمن أهميتها من خلال: (زير، 2018م، ص168-170)



- قوى بشرية مؤهلة واعية ثقافياً وفكرياً بحضاراتها وتوارثها وكيفية المحافظة عليها
- التطوير الاجتماعي والثقافي والاقتصادي.
- الاستغلال الأمثل للموارد السياحية المتاحة مع توفر المرونة التي تمكنها من مواكبة احتياجات الطلب السياحي المحلي والعالمى

### مفهوم السياحة الإلكترونية:

يعتبر مفهوم السياحة الإلكترونية من المفاهيم الحديثة في علم السياحة التي تتداخل بشدة مع مفهوم التجارة الإلكترونية، وتتسع التجارة الإلكترونية لتشمل أية معلومات أو خدمات تقدمها منظمة لأخرى أو منظمة لعميل عبر الانترنت أو غيرها من وسائل الاتصال الإلكتروني بدءاً من معلومات ما قبل الشراء وانتهاء بخدمات ما بعد البيع. وتضم الاستراتيجية الرقمية في المملكة 9 برامج إضافة إلى 31 مبادرة يجري العمل على تنفيذها لمدة ثلاث أعوام حيث سيتم استكمالها بحلول عام 2025 كما سيتم من خلال هذه البرامج والمبادرات تطوير بيئة عمل ذكية تدعم رحلة التحويل الرقمي في القطاع السياحي، ويهدف تطبيق الاستراتيجية إلى توفير تجربة سلسلة للسياح والجهات المعنية بما يدعم ازدهار القطاع السياحي.

### أثر السياحة في التنمية الاقتصادية:

إن الدلائل العلمية وتجارب الدول في العالم تشير إلى التزايد الملحوظ في الدور الهام الذي تلعبه السياحة بصفة عامة في قضايا التنمية بمفهومها الشامل في اقتصاديات الدول، ويمكن تلخيص أثر السياحة في التنمية الاقتصادية في تدفق رؤوس الأموال الأجنبية ونقل التقنيات الحديثة والمتطورة وتشغيل الأيدي العاملة والمساهمة في تحقيق وتنمية التوازن الاقتصادي بين المناطق. (سعيدي والعمراوي، 2013م، 101-103ص)

### أثر السياحة على التنمية الاجتماعية: (زير، 2018م، ص 85-88)

1. الازدهار المستمر للسياحة، والذي يؤدي إلى توفير فرص عمل وإعادة توزيع السكان بشكل أفضل في المناطق التي تقام بها المشاريع العمرانية السياحية الجديدة..
2. يعزز الوعي الثقافي والفكري الحضاري للمجتمع.
3. زيادة التنمية الإنتاجية السياحة، من خلال حماية وإشباع الرغبات الاجتماعية.
4. التي تدفع عجلة التنمية الاقتصادية.

### أثر السياحة على التنمية البيئية

تعد السياحة البيئية بعناصرها الطبيعية والبشرية والاجتماعية الأساس التي تركز عليه القطاع السياحي، وذلك بأهميتها كأحد العوامل الرئيسية المؤثرة على حجم الحركة السياحية القادمة، (زير، 2018م، ص 89-92)

**الآفاق المستقبلية للقطاع السياحي في المملكة العربية السعودية:**

يعد القطاع السياحي أحد أهم ركائز تحقيق رؤية المملكة 2030، للإسهام في تنويع قاعدة الاقتصاد الوطني، وجذب الاستثمارات، وزيادة مصادر الدخل، وتوفير فرصة عمل للمواطنين. وتضم منظومة السياحة كل من وزارة السياحة، وصندوق التنمية السياحي، والهيئة السعودية للسياحة، والتي تتكامل أدوارها لتنفيذ الاستراتيجية الوطنية للسياحة، وتحقيق طموحات ومستهدفات القطاع، حيث اعتمدت المملكة الاستراتيجية الوطنية للسياحة، والتي تتوافق مع تطلعات رؤية المملكة، في رفع مساهمة القطاع السياحي في الناتج المحلي من 3% كما هو اليوم، الى ما يزيد عن 10% بحلول العام 2030، من خلال إنشاء صندوق التنمية السياحي لتشجيع الاستثمارات السياحية في المملكة من خلال إبرام الاتفاقيات تفاهم مع البنوك المحلية لتمويل المشاريع السياحة التي تؤدي إلى تطوير القطاع السياحي ودعمها بشكل مباشر في مختلف مناطق المملكة ويشمل ذلك مجالات مختلفة منها، الفنادق، والمطاعم وتطوير الوجهات السياحية والضيافة بشكل عام ومنظمي الرحلات، وتعاون مع البنوك الاستثمارية بإنشاء صناديق استثمار للقطاعات السياحية المختلفة، و جعل البيئة الاستثمارية أكثر جاذبية للقطاع الخاص ومن خلال تقديم مشاريع أكثر ربحية، حيث يؤدي إلى تطوير الوجهات السياحية بما يتناسب مع الاستراتيجية الوطنية للسياحة، وتنويع مصادر الدخل وزيادة مساهمة قطاع السياحة في الناتج المحلي الإجمالي (موقع وزارة السياحة، التأسيس والهدف) (موقع مشاريع رؤية 2030)

**3. الدراسات السابقة:****1- دراسة البقور حمزة (2014-2015م) بعنوان: أثر إستراتيجية تسويق الخدمات على ولاء زبائن مؤسسة OOREDOO**

تتمحور اشكالية الدراسة حول السؤال الرئيسي التالي: ما طبيعة ومستوى تأثير الإستراتيجية التسويقية التي تتبناها المؤسسة الخدمية على ولاء الزبون بالتطبيق على مؤسسة ooredoo لخدمات الهاتف النقال؟ يمكن حصر اهداف الدراسة في التالي: - يتمثل هدفنا الأول من هذه الدراسة معرفة واقع إستراتيجية تسويق الخدمات وأثرها على ولاء الزبون، - توضيح كيفية الإعداد والاستفادة من الاستراتيجيات التسويقية للمؤسسات الخدمية في الجزائرية، - إظهار مدى أهمية ولاءه في نجاح المؤسسة وإستمرارها.

توصلت الدراسة الى: أصبح التسويق الإستراتيجي للخدمات سمة العصر من حيث لا بد على المؤسسة التجاوب السريع للتغيرات الحاصلة في الأسواق او إستبقاها، لتضمن المؤسسة البقاء في السوق لا بد أن تكون السباق. وهذا لا يتم إلا من خلال تبني إستراتيجيات في مجال الخدمات وفي أي نشاط من انشطتها، التسويق الإستراتيجي للخدمات هو وضع خطط جديدة غير تقليدية موضع التطبيق الفعلي والممارسة التسويقية، يعتبر التسويق الإستراتيجي للخدمات أحد مفاتيح النجاح، وتحقيق الريادة في السوق الخدماتي في ظل الظروف المتغيرة والمنافسة الشرسة التي تميز بيئة الاعمال الحالية لهذا من خلال القدرة على تقديم خدمات تتلائم مع الحاجات والرغبات المتغيرة والمتجددة لزبائن.

**2- دراسة: حمدي زوييدة (2016م) بعنوان: دور البحوث التسويقية في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة الخدمية.**

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة وتوضيح مدى مساهمة البحوث التسويقية كونها وسيلة جيدة لجمع البيانات والمعلومات التسويقية، في تحقيق الميزة التنافسية لمؤسسة موبيليس، في ظل المنافسة التي تواجهها.

واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وكانت الأستبانة هي اداة الدراسة في جمع البيانات المطلوبة. كما إرتأت الدراسة ان تطرح أشكالية الدراسة التالية: مامدى اهمية البحوث التسويقية في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الخدمية؟ وتندرج تحت هذه الاشكالية عدة تساؤلات فرعية هي: كيف تؤثر معلومات البحوث التسويقية في تحقيق الميزة التنافسية؟، ما هي أهمية الإمكانيات الداخلية في تحقيق الميزة التنافسية؟، هل توجد علاقة إرتباطية بين مجالات بحوث التسويق والميزة التنافسية؟

تمثلت اهداف الدراسة في: التعريف بالجوانب المختلفة المتعلقة بالبحوث التسويقية، تسليط الضوء على المفاهيم المتعلقة بالميزة التنافسية، معرفة مدى إعتقاد مؤسسة موبيليس على البحوث التسويقية.

كما تكمن اهمية الدراسة في زيادة الإهتمام ببحوث التسويق لمواكبة التغيرات والتغلب على حدة المنافسة من خلال كمية المعلومات التي توفرها بحوث التسويق في حسن إستخدامها وكذلك تعتبر المحافظة على هذه المعلومات جزءاً من المحفظة على موارد المؤسسة. أهم ما توصلت إليه الدراسة من نتائج تمثل في وجود إرتباط إيجابي بين البحوث التسويقية والميزة التنافسية مما جعل البحوث التسويقية أداة فعالة في الوصول للميزة التنافسية.

### 3- دراسة: رياض عبد القادر، أيمن كشرود (2017م) بعنوان: دور التسويق الإبتكاري في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسة الإقتصادية.

قامت مشكلة الدراسة في الاجابة على السؤال التالي: ما مدى مساهمة التسويق الإبتكاري في تحقيق الميزة التنافسية في مؤسسة اتصالات الجزائر- تبسة ؟

تتلخص أهميّة هذه الدراسة في التطرق إلى أحد أهم أنواع الابتكار الذي يتمثل في الابتكار في عناصر المزيج التسويقي، والإهتمام المتزايد بالتسويق الإبتكاري باعتباره الركيزة الأساسية لتحقيق رغبات الزبائن وكسب لائهم، والتعرف على أساليب التسويق الإبتكاري التي تسعى المؤسسات لتحقيقها من أجل خلق ميزة تنافسية. وتم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بهدف تشخيص واقع التسويق الإبتكاري في مؤسسة اتصالات الجزائر.

وبشكل عام يمكن تلخيص نتائج هذه الدراسة في النقاط الآتية: التسويق الإبتكاري هو وضع الأفكار الجديدة وغير التقليدية موضع التطبيق الفعلي، والمؤسسة محل الدراسة تتبنى هذا المفهوم الذي يعتبر من المداخل الإدارية الحديثة التي تركز على الزبون ويعمل على تلبية احتياجاته الكامنة ويحسن صورتها ويحقق لها ميزة تنافسية، تمكنها من مواجهة التحديات التي تملها بيئة الأعمال الحالية، التسويق الإبتكاري هو مفتاح البقاء للمؤسسة في ظل الظروف المتغيرة، فهو يشمل الابتكار في كل عناصر المزيج التسويقي من المنتج، التسعير، الترويج والتوزيع، التسويق الإبتكاري يؤثر على الميزة التنافسية في المؤسسة محل الدراسة من خلال أساليب الابتكار المتنوعة والمتعددة في مختلف مجالات التسويق الإبتكاري.

### 2.3. الدراسات الاجنبية:

1- دراسة Siegbahn & Oman (2004) بعنوان هوية وصورة جامعة، حيث توصلت الدراسة إلى أن الجامعات السويدية كغيرها من المؤسسات في العالم تواجه تحديات البقاء في وجه المنافسة المتزايدة وإخفاض إقبال الطلبة، وإن على الجامعات أن تغير من هويتها وصورتها لتميز نفسها عن المنافسين.

ولكي تتميز الجامعة نفسها فإن كلا من العوامل الملموسة وغير الملموسة كالتي تشمل هوية الجامعة يجب ان تحتوي على معالم فريدة وتختلف عن المعالم التقليدية للجامعة سعياً لإستعادة الثقة. كما أن جميع مكونات هوية العملية الإدارية هي ضرورية لتشكيل صورة قوية للجامعة وإن وسائل الاتصال الواضحة هي من اهم مظاهر هذه العملية.

## 2- دراسة Noble & Others (2002) بعنوان التوجه نحو نظام السوق والتوجيهات الإستراتيجية البديلة.

إجريت الدراسة على عدد من شركات التسويق الرائدة في السوق الامريكية وهدفت إلى تحديد الإستراتيجيات البديلة للمنظمة بما يتلاءم مع نظام السوق التي تعمل فيه المنظمة وتخدم قطاعاته. حيث وجد ان المعرفة بأتجاهات السوق تتضمن المعرفة بالمستهلكين وحاجاتهم، المعرفة بالمنافسين ومزيجهم التسويقي، بالإضافة إلى العوامل البيئية الأخرى، وتتمثل هذه العوامل أساساً مهماً في اختيار البديل الإستراتيجي الذي يمكن الشركة من التوسع في حصتها السوقية وزيادة حجم المبيعات وتنظيم الربح.

## 4. إجراءات الدراسة الميدانية

يحتوي هذا الفصل على إجراءات البحث الميدانية التي إتبعها الباحث منذ البداية وحتى أكتماله لتوفير البيانات والمعلومات التي تقود إلى النتائج المرجوة لتحقيق الاهداف المطلوبة، كما يتضمن بعض المعلومات المصنفة إحصائياً والإسلوب المنطقي العلمي لتحليل بعض النتائج والمفاهيم الأساسية وتأكيداها.

أهداف الدراسة الميدانية:

- 1- الوقوف على آراء الخبراء حول
- 2- تطبيق مبدأ المشاركة الذي يعتبر مبدأ هاماً وذلك من خلال آراء الخبراء وتحليلها والوصول بها إلى درجة معينة من الإتفاق بما يعطيها الموثوقية.
- 3- إضفاء البعد المستقبلي للدراسة وفقاً لطبيعته المستقبلية.

## 1.4. منهج الدراسة:

تتطلب طبيعة هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والذي ينطلق من نفس قواعد البحث العلمي العامة.

## 2.4. مصادر بيانات ومعلومات الدراسة:

اعتمد الباحث على البيانات الاولية التي يتم جمعها من ميدان الدراسة وهو القطاع السياحي والعاملين به، ويكون ذلك عن طريق اداة الاستبانة، وكذلك اعتماد الباحث على الملاحظات. كما اعتمد الباحث على البيانات الثانوية تالتي يتم جمعها من المراجع والتي تشمل بصورة عامة الكتب والدوريات والنشرات والسجلات والبحوث وكذلك الرسائل الجامعية والمواقع الإلكترونية.

## الإستبانة:

كانت الإستبانة من أهم الادوات التي إستخدمها الباحث في جمع المعلومات، وتعد الإستبانة من أهم الأدوات التي يستخدمها الباحثون كأداة لجمع المعلومات والبيانات نسبة لسهولة التعامل معها قياساً بالأدوات الأخرى التي لاتحتاج إلى جهد ووقت.

وقد إعتد الباحث في تصميم الإستبانة على مشكلة البحث وأسئلته ومجموعة من الدراسات السابقة التي إهتمت بدراسة الإستراتيجية التسويقية والميزة التنافسية، بالإضافة إلى توجيهات وملاحظات المشرف على البحث والتي نظمت أسئلة البحث بحيث تمنع الإجابات التلقائية ويسهل حصرها، كما لم يتعرض الباحث إلى ذكر أسماء عينة البحث المفحوصين أو ترددهم في الإجابة. وقد إتبع الباحث خطوات تصميم الإستبانة كالآتي:

- حدد الباحث البيانات والمعلومات التي يرغب في الحصول عليها لمعالجة الموضوع البحث.
- تم عرض الإستبانة بعد تصميمها على الخبراء في مجال التسويق والتجارة.
- إرفاق الباحث لمقدمة توضيحية تبين لأفراد العينة المفحوصين أهمية رؤية رأيهم وكيفية الإجابة.

وصف الإستبانة: وجهت الإستبانة للجهات المقصودة بالبحث بالمنطقة، حيث كانت تحتوي على قسمين:

القسم الاول: يحتوي على البيانات الأولية للعينة المفحوصة مثل النوع، المسمى الوظيفي، المستوى التعليمي، التخصص الاكاديمي، سنوات الخبرة، التدريب

القسم الثاني: يحتوي على ثلاث محاور للأسئلة وهي:

- 1- مادور الإستراتيجية التسويقية في تحقيق الميزة التنافسية في القطاع السياحي؟
- 2- هل يطبق القطاع السياحي الإستراتيجيات التسويقية؟
- 3- مامدى تأثير الإستراتيجيات التسويقية في تعزيز الميزة التنافسية في قطاع السياحة؟

وهذه المحاور تحتوي على (15) سؤال بواقع خمسة أسئلة لكل محور، تجيب في مجملها على أسئلة البحث، وكانت الإجابات على هذه الاسئلة يتم وفق مقياس ليكرات المعدل يمثل (وافق - لا أوافق - اوافق إلى حد ما)، وكانت الإجابة على أسئلة الأستبانة تتم عن طريق إختيار إجابة واحدة من باقى الإجابات وذلك بوضع علامة (√) في المكان المحدد.

جدول رقم (1) يوضح إستراتيجية الإستبانة من حيث توزيع العبارات على المحاور

ترتيب المحاور	عنوان المحور	عدد العبارات
المحور الأول	مادور الإستراتيجية التسويقية في تحقيق الميزة التنافسية في القطاع السياحي؟	5 عبارات
المحور الثاني	هل يطبق القطاع السياحي الإستراتيجيات التسويقية؟	5 عبارات
المحور الثالث	مامدى تأثير الإستراتيجيات التسويقية في تعزيز الميزة التنافسية في قطاع السياحة	5 عبارات

### 3.4. مجتمع البحث:

يتكون مجتمع البحث من مجموعة العاملين في مجال السياحة التسويق والقطاع السياحي في منطقة الرياض.

**4.4. عينة البحث:**

تعد العينة العشوائية أساساً لعملية الإستقراء الإحصائي وهو تحقيق الموضوعية في الإختيار والبعد عن الذاتية والتحيز، وهي تقدم عينة مماثلة للمجتمع وتصلح لتعميم النتائج، كما يمكن من قياس الدقة في النتائج التي يتم التوصل إليها. (زايد، 1990، ص103)، وقد أختار الباحث عينة ممثلة في (195) فرد مختارة من نفس مجتمع البحث.

**5.4. أدوات الدراسة:** تتطلب طبيعة البحث استخدام عدة أدوات منها:

1- الإستبانة.

2- الملاحظة.

**6.4. المعالجات الإحصائية:**

قام الباحث بجمع البيانات عن طريق الاستبانة وتم تفرغ هذه البيانات وتحليلها.

الأدوات والبرامج الإحصائية التي استخدمت في الدراسة: من أجل معالجة وتحليل معطيات الإستبانة تم الإعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS

**7.4. صدق وثبات الأستبانة:**

لأجل التأكد من ثبات فقرات الأستبانة تم الإعتماد على معامل الارتباط ألفا كرونباخ حيث أن الثبات يعنى أستقرار القياس وعدم تناقضه.

**5. عرض وتحليل نتائج الدراسة ومناقشتها****1.5. البيانات الشخصية والمتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة**

الجدول رقم 1: البيانات الشخصية والمتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة

النسبة	العدد	
		الجنس
32.1%	92	أنثى
67.9%	195	ذكر
		المستوى التعليمي
9.8%	28	ثانوي
5.2%	15	دبلوم متوسط
11.1%	32	دبلوم عالي
59.9%	172	بكالوريوس

12.2%	35	ماجستير
1.7%	5	دكتوراه
		سنوات الخبرة العملية
26.8%	77	من 1 الى 5
40.8%	117	من 6 الى 10
32.4%	93	10 فأكثر
		العمل مجال السياحة او التسويق
31.0%	89	لا
69.0%	198	نعم

## حساب معامل كرونباخ:

الجدول رقم 2: نتائج اختبار معامل الثبات بطريقة كرونباخ ألفا على أبعاد محاور الدراسة الثلاثة

قيمة الفا كرونباخ	عدد الفقرات	محاور الدراسة
0.379	5	دور الاستراتيجيات التسويقية في تحقيق الميزة التنافسية في القطاع السياحي
0.485	4	هل يطبق القطاع السياحي الاستراتيجيات التسويقية؟
0.487	5	تأثير الاستراتيجيات التسويقية في تعزيز الميزة التنافسية في قطاع السياحة
0.666	14	الدرجة الكلية للثبات

## مقياس ليكرت الثلاثي

الجدول رقم 3: مقياس ليكرت الثلاثي

الاتجاه الرأي	المتوسط
لا أوافق	من 1 إلى 1.66
أوافق إلى حد ما	من 1.67 إلى 2.33
أوافق	من 2.34 إلى 3



## أسئلة الاستبانة

## المحور الأول: دور الاستراتيجية التسويقية في تحقيق الميزة التنافسية في القطاع السياحي

## الجدول رقم 4: أسئلة استبانة محور الدراسة الأول

الفقرات	لا أوافق	أوافق إلى حد ما	أوافق	المتوسط	الانحراف المعياري	اتجاه الرأي
دور استراتيجية التسويق هو تمكين المنظمة على صياغة طرق تسويقية مرنة وفعالة تساعد على تحقيق أهدافها من خلال أداء أفضل مقارنة بالمنافسين لها في مجال السياحة	تكرار	2	30	255	2.88	أوافق
	نسبة مئوية	0.7%	10.5%	88.9%		
الميزة التنافسية هي الوفاء بمتطلبات السوق السياحي بأقل عروض مادية وبنفس مستوى ما تقدمه المنظمات المنافسة	تكرار	32	61	194	2.56	أوافق
	نسبة مئوية	11.1%	21.3%	67.6%		
استراتيجية التسويق لها دور في تحقيق الميزة التنافسية في المجال السياحي	تكرار	29	35	223	2.68	أوافق
	نسبة مئوية	10.1%	12.2%	77.7%		
الاستراتيجية التسويقية المطبقة بنجاح ترفع أداء المنظمة إلى مستوى أعلى عن طريق مساعدة المنظمة في التغلب على المنافسين الآخرين بمساعدة الميزة التنافسية	تكرار	22	61	204	2.63	أوافق
	نسبة مئوية	7.7%	21.3%	71.1%		
تعتبر الإستراتيجية التسويقية في القطاع السياحي وسيلة للتمييز التنافسي	تكرار	13	56	218	2.71	أوافق
	نسبة مئوية	4.5%	19.5%	76.0%		
<b>المتوسط والانحراف المعياري الإجمالي للمحور الأول</b>						
				<b>2.694</b>	<b>0.312</b>	<b>أوافق</b>

تتناول محور الدراسة الأول الفقرات المتعلقة بدور الاستراتيجية التسويقية في تحقيق الميزة التنافسية في القطاع السياحي، وتكون المحور من 5 فقرات كما هو موضح في الجدول رقم 4. ويتضح من خلال النتائج أن المتوسطات الحسابية لفقرات المحور الأول قد تراوحت ما بين 2.56 و 2.88 على مقياس ليكرت الثلاثي، وبلغت القيمة الإجمالية للمتوسط الحسابي للمحور 2.69 مما يشير إلى أن اتجاه الرأي لدى المشاركين في الاستبيان كان بالموافقة على أهمية دور الاستراتيجية التسويقية في تحقيق الميزة

التنافسية في القطاع السياحي، إذ جاءت في المرتبة الأولى الفقرة ونصها: " دور استراتيجية التسويق هو تمكين المنظمة على صياغة طرق تسويقية مرنة وفعالة تساعد على تحقيق أهدافها من خلال أداء أفضل مقارنة بالمنافسين لها في مجال السياحة " بمتوسط حسابي 2.88 وانحراف معياري 0.345، فيما جاءت الفقرة نصها: " الميزة التنافسية هي الوفاء بمتطلبات السوق السياحي بأقل عروض مادية وبنفس مستوى ما تقدمه المنظمات المنافسة " في المرتبة الخامسة، والأخيرة، بمتوسط حسابي 2.56 وانحراف معياري 0.686، وهو ما يعكس مدى التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول الفقرات المتعلقة بمحور الدراسة الأول.

### المحور الثاني: هل يطبق القطاع السياحي الاستراتيجيات التسويقية؟

#### الجدول رقم 5: أسئلة استبانة محور الدراسة الثاني

الفقرات	لا أوافق	أوافق إلى حد ما	أوافق	المتوسط	الانحراف المعياري	اتجاه الرأي
القطاع السياحي يهتم بتطبيق الاستراتيجيات التسويقية	48	65	174	2.44	0.763	أوافق
	نسبة مئوية 16.7%	22.6%	60.6%			
قطاع السياحة يقوم في الأساس على تنفيذ استراتيجيات التسويق في المجال	50	83	154	2.36	0.763	أوافق
	نسبة مئوية 17.4%	28.9%	53.7%			
السائح يهتم بتطبيق المنظمة السياحية لاستراتيجيات التسويق	43	61	183	2.49	0.743	أوافق
	نسبة مئوية 15.0%	21.3%	63.8%			
الاستراتيجيات التسويقية هي صمام الأمان لنجاح عمل المنظمة في قطاع السياحة	13	69	205	2.67	0.560	أوافق
	نسبة مئوية 4.5%	24.0%	71.4%			
<b>المتوسط والانحراف المعياري الإجمالي للمحور الثاني</b>						
				<b>2.489</b>	<b>0.446</b>	<b>أوافق</b>

تناول محور الدراسة الثاني الفقرات المتعلقة بالإجابة على سؤال " هل يطبق القطاع السياحي الاستراتيجيات التسويقية؟"، وتكون المحور من 4 فقرات كما هو موضح في الجدول رقم 5. ويتضح من خلال النتائج أن المتوسطات الحسابية لفقرات المحور الثاني قد تراوحت ما بين 2.36 و 2.67 على مقياس ليكرت الثلاثي، وبلغت القيمة الإجمالية للمتوسط الحسابي للمحور 2.49 مما يشير إلى أن اتجاه الرأي لدى المشاركين في الاستبيان كان بالموافقة على أن القطاع السياحي يطبق الاستراتيجيات التسويقية، إذ جاءت في المرتبة الأولى الفقرة ونصها: " الاستراتيجيات التسويقية هي صمام الأمان لنجاح عمل المنظمة في قطاع السياحة " بمتوسط حسابي 2.76 وانحراف معياري 0.560، فيما جاءت الفقرة نصها: " قطاع السياحة يقوم

في الأساس على تنفيذ استراتيجيات التسويق في المجال" في المرتبة الخامسة، والأخيرة، بمتوسط حسابي 2.36 وانحراف معياري 0.763، وهو ما يعكس مدى التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول الفقرات المتعلقة بمحور الدراسة الثاني.

### المحور الثالث: تأثير الاستراتيجيات التسويقية في تعزيز الميزة التنافسية في قطاع السياحة

#### الجدول رقم 6: أسئلة استبانة محور الدراسة الثالث

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط	أوافق	أوافق إلى حد ما	لا أوافق	تكرار	الفقرات
أوافق	0.743	2.61	221	21	45	تكرار	الاستراتيجية التسويقية لها أثر مباشر في تعزيز الميزة التنافسية في القطاع السياحي
			77.0%	7.3%	15.7%	نسبة مئوية	
أوافق	0.528	2.74	223	52	12	تكرار	الإعلان عن المنتجات كاستراتيجية تسويقية أو الخدمات التي تتمتع بجودة أفضل أو أسعار أقل كميزة تنافسية يثير اهتمام العملاء
			77.7%	18.1%	4.2%	نسبة مئوية	
أوافق	0.575	2.68	211	60	16	تكرار	عند تقديم عرض القيمة للعملاء بقيمة أفضل وأكبر فمن الممكن ان ينتج عن ذلك ميزة تنافسية للخدمة يزيد من توقعات العميل وخياراته
			73.5%	20.9%	5.6%	نسبة مئوية	
أوافق	0.728	2.48	177	70	40	تكرار	استراتيجية خفض التكاليف الإدارية للمنظمة السياحية يضمن لها الميزة التنافسية
			61.7%	24.4%	13.9%	نسبة مئوية	
أوافق	0.492	2.78	234	43	10	تكرار	تمتلك المنظمة السياحية ميزة تنافسية عندما توظف استراتيجية لخلق قيمة غير موجودة لدى أي من المنافسين الموجودين أو المحتملين
			81.5%	15.0%	3.5%	نسبة مئوية	
أوافق	0.356	2.657	المتوسط والانحراف المعياري الإجمالي للمحور الثالث				

تناول محور الدراسة الثالث الفقرات المتعلقة بتأثير الاستراتيجيات التسويقية في تعزيز الميزة التنافسية في قطاع السياحة، وتكون المحور من 5 فقرات كما هو موضح في الجدول رقم 6. ويتضح من خلال النتائج أن المتوسطات الحسابية لفقرات المحور الثالث قد تراوحت ما بين 2.48 و2.78 على مقياس ليكرت الثلاثي،

وبلغت القيمة الإجمالية للمتوسط الحسابي للمحور 2.66 مما يشير إلى أن اتجاه الراي لدى المشاركين في الاستبيان كان بالموافقة على أهمية تأثير الاستراتيجية التسويقية في تحقيق الميزة التنافسية في القطاع السياحي، إذ جاءت في المرتبة الأولى الفقرة ونصها: " تمتلك المنظمة السياحية ميزة تنافسية عندما توظف استراتيجية لخلق قيمة غير موجودة لدى أي من المنافسين الموجودين أو المحتملين " بمتوسط حسابي 2.78 وانحراف معياري 0.492، فيما جاءت الفقرة نصها: " استراتيجية خفض التكاليف الإدارية للمنظمة السياحية يضمن لها الميزة التنافسية" في المرتبة الخامسة، والأخيرة، بمتوسط حسابي 2.48 وانحراف معياري 0.728، وهو ما يعكس مدى التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول الفقرات المتعلقة بمحور الدراسة الثالث.

ومن خلال مناقشة النتائج السابقة فإنه يمكن تحديد أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما يلي:-

- 1- أهمية دور الاستراتيجية التسويقية في تحقيق الميزة التنافسية في القطاع السياحي.
- 2- أهمية تأثير الاستراتيجية التسويقية في تحقيق الميزة التنافسية في القطاع السياحي.
- 3- الإستراتيجيات التسويقية لديها تأثير كبير في تعزيز الميزة التنافسية في قطاع السياحة.
- 4- التأكيد على أهمية الميزة التنافسية في مجال العمل السياحي.
- 5- يعتبر خفض التكاليف الإدارية للمنظمة السياحية استراتيجية تضمن لها الميزة التنافسية.

## 2.5. التوصيات:

- 1- الاهتمام بالتدريب في مجال السياحة وفي مجال التسويق.
- 2- مواكبة التطور التقني والتكنولوجي في مجال السياحة والتسويق.
- 3- زيادة الوعي لدى العامة بأهمية القطاع السياحي.
- 4- اهتمام الدولة بالقطاع السياحي بإعتباره مصدر لدعم الميزانية العامة

## 3.5. المقترحات

- 1- إجراء دراسات مماثلة في مجال التسويق وإدارة الأعمال والسياحة.
- 2- إجراء دراسة عن تاريخ السياحة في منطقة الخليج.
- 3- إجراء دراسة عن تسويق السياحة كمورد جديد للإقتصاد في المملكة العربية السعودية

## 6. المراجع:

### الكتب

حريز هشام وبوشمال عبد الرحمان، (2014). التسويق كمدخل استراتيجي لتحسين القدرة التنافسية للمؤسسة، ط (1)، مكتبة الوفاء القانونية، الاسكندرية، مصر.

- الصميدعي محمود جاسم محمد، (2010م). استراتيجيات التسويق، مدخل كمي وتحليلي، دار حامد للنشر، عمان، الأردن.
- الصيرفي محمد محمود، (2009م). الاستراتيجيات التسويقية للموانئ وشركات النقل البحري، دار المنهاج للنشر، عمان.
- بكرى ثامر، (2006م). استراتيجيات التسويق، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان الطبعة الأولى.
- السيد إسماعيل محمد، (2004م). أساسيات بحوث التسويق (مدخل منهجي وإداري)، الدار الجامعية، الإسكندرية.

#### الأطروحات:

- د. حدادة علي، (2019م). الدور المتجدد للسياحة في التنمية الاقتصادية العربية، كلية العلوم الاقتصادية وإدارة الأعمال، لبنان.
- الهام طلحة، (2019م). استراتيجيات التسويق في ظل المنافسة، كلية العلوم والاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، الجزائر.
- ريان زير، (2018م). مساهمة التسويق السياحي في تطوير السياحة في الوطن العربي (دراسة مقارنة الجزائر تونس الامارات)، كلية العلوم والاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، الجزائر.
- حدة سالم، وهيبة خالد، (2017م). دور الاستراتيجيات التسويقية في تعزيز الميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية- كلية العلوم والاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، الجزائر.
- راضية مزوز، (2017). دور بحوث التسويق في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة، كلية العلوم والاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص تسويق الخدمات، الجزائر.
- حسن أحمد إبراهيم، (2017م). أثر ممارسات إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية (دراسة ميدانية في شركات الأردنية حسب حجم الشركات)، جامعة الشرق الأوسط، قسم إدارة الأعمال، عمان.
- وسيلة بوازيد، (2012م). مقارنة الموارد الداخلية والكفاءات كمدخل للميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، كلية العلوم والاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص إدارة إستراتيجية، الجزائر.

#### المجلات:

- المالكي نضال عبد الله، كشكول حسين محمد، فياض سليم رشيد عبود، (2021م). أثر استراتيجيات التسويق السبراني في تحقيق الميزة التنافسية (دراسة تطبيقية في شركة نور الكفيل الصناعية للاستثمارات)، أكاديمية الوارث العلمية/ بالتعاون مع كلية الإدارة والاقتصاد.

بن الطيب إبراهيم، (2015م). دور تكييف الاستراتيجية التسويقية في دعم الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية (دراسة حالة مؤسسة الاسمنت ومشتقاته بالشلف)، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية، قسم العلوم الاقتصادية والقانونية، الجزائر، العدد (13).

قاسم سامر، (2011م). دور الاستراتيجيات التسويقية في خلق الميزة التنافسية في القطاع المصرفي دراسة ميدانية على فروع المصرف التجاري السوري بمحافظة اللاذقية، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (33) العدد (6).

### المواقع الإلكترونية

سياحة الثقافة والتراث (mt.gov.sa)

وزارة السياحة السعودية الصفحة الرئيسية (mt.gov.sa)

مشاريع رؤية 2030 - رؤية السعودية 2030 (vision2030.gov.sa)

الصفحة الرئيسية - الهيئة السعودية للسياحة (sta.gov.sa)

### المراجع الأجنبية:

P. Kolter, B.Dubois, (2003). Marketing management, 11eme, edition Pearson, Paris.

Anis Khanchouch: (2004). E-Tourism; an Innovative Approach for the Small and Medium-Sized Tourism Enterpriser (SMTE) in Tunisia, OECD.

(Alexandra Twin (8/3/2021), "Competitive Advantage", investopedia, Retrieved 1/2/2022.

Edited.)

Doi: [doi.org/10.52133/ijrsp.v4.37.15](https://doi.org/10.52133/ijrsp.v4.37.15)

## فعالية برنامج علاج ذهني سلوكي لخفض أعراض اضطراب ما بعد الصدمة لدى النساء المعنفات

### The effectiveness of a behavioral psychotherapy program to reduce symptoms of post-traumatic stress disorder in battered women

إعداد الباحثة/ فاطمة محمد البلوي

ماجستير علم نفس عيادي، علم النفس العيادي، كلية الآداب، جامعة تبوك، وزارة الصحة، المملكة العربية السعودية

Email: [fantazia\\_1988@yahoo.com](mailto:fantazia_1988@yahoo.com)

#### المخلص:

يهدف البحث الحالي لبناء وتنفيذ برنامج علاجي ذهني - سلوكي في خفض أعراض اضطراب ضغوط ما بعد الصدمة لدى النساء المعنفات المترددات على العيادة النفسية في مستشفى الملك خالد في تبوك، واستخدمت الباحثة المنهج شبه التجريبي حيث تم إعداد وتطبيق برنامج ذهني سلوكي تطبيق أداة الدراسة (مقياس ضغوط ما بعد الصدمة لدافيسون) على عينة عددها (20) من النساء المعنفات التي يعانين من اضطراب ما بعد الصدمة تم توزيعهم لمجموعتان متكافئتان (تجريبية وضابطة) وخضعت المجموعة التجريبية للبرنامج العلاجي ( المتغير المستقل) بينما لم تخضع له المجموعة الضابطة وخضعت المجموعتان لنفس إجراءات القياس القبلي والبعدي بأداة البحث وخلصت النتائج البحث الى وجود تأثير للبرنامج العلاجي بعد تطبيق البرنامج وفروق على مقياس دافيسون لاضطراب ضغوط ما بعد الصدمة في اتجاه المجموعة التجريبية وتم تحليل نتائج البحث بأساليب إحصائية مناسبة وتمت مناقشة نتائج البحث في ضوء فعالية العلاج الذهني-السلوكي وكفاءة فنياته في خفض أعراض ضغوط ما بعد الصدمة و بعد أن ظهرت نتيجة الدراسة التي تفيد بفعالية العلاج الذهني السلوكي في خفض أعراض ضغوط ما بعد الصدمة يوصى بما يلي: تصميم برامج وقاية للمقبلين على الزواج وتدريبهم على المهارات الحياتية وحل المشكلات وادارة الضغوط والتوكيدية للحد من الخلافات الزوجية التي تقود الى العنف، إجراء بحوث و دراسات لتحسين جودة الحياة لدى النساء المعنفات، الاستفادة من البرنامج العلاجي في خفض اضطرابات نفسية اخرى مثل (الاكتئاب والهلع.... الخ) لدى النساء المعنفات.

**الكلمات الافتتاحية:** برنامج علاجي ذهني سلوكي، اضطراب ضغوط ما بعد الصدمة، النساء المعنفات.



## The effectiveness of a behavioral psychotherapy program to reduce symptoms of post-traumatic stress disorder in battered women

### Abstract:

This study aims to develop a cognitive behavioral therapy program to lessen the symptoms of post-traumatic stress disorder in abused women. Women who presented to the psychiatric clinic at King Khalid Hospital in tabouk were included. A quasi-experimental study was conducted using Davidson Trauma Scale to establish a cognitive behavioral therapy program and test it on 20 abused women with post-traumatic stress disorder. Women were allocated into two equal groups, experimental and control. Women in the experimental group went through our therapeutic program (the independent variable), whereas women in the control group did not. Both groups were evaluated using the same pre- and post-test assessment tools. Data were analyzed using the appropriate statistical methods. We found that the program had a significant positive effect and reduced the Davidson Trauma Scale of patients in the experimental group. The results were discussed to highlight the effectiveness of this program and how efficient its techniques were in reducing the symptoms of post-traumatic stress disorder in abused women. Therefore, we recommend developing prevention programs that target people who are eligible for marriage and teaching them life skills, problem-solving, stress management, and reducing marital disputes that lead to violent behaviors, in addition to conducting further studies to improve the quality of life of abused women. Finally, take advantage of this program to reduce other mental disorders in abused women, such as depression and panic.

**Keywords:** behavioral mental therapy program, post-traumatic stress disorder, abused women.

**1. مدخل وتمهيد:**

يعد العنف ضد المرأة ظاهرة عالمية تشكل عبء على الدول والمجتمعات والأفراد الذين يعيشون في دائرة العنف ، حيث يعد سبباً للوفاة والإعاقة للنساء بين عمر ١٥ - ٤٤ ، كما أن أخطار الاغتصاب والعنف المنزلي الموجه نحو المرأة يفوق حوادث السرطان والمركبات الآلية والحروب ، وتشير منظمة الصحة العالمية أن بين ١٥٪ إلى ٧١٪ من النساء حول العالم يقع عليه تشكل من أشكال العنف سواء جسدياً ولفظياً وجنسي من قبل الرجال المقربين (حسن ، هبة ، 2003)، وأما في الولايات المتحدة الأمريكية كل ٩ ثواني يقع عنف ضد امرأة (Rebortrs&Rebortrs, 2005)، وبينما في السعودية يشير تقرير سجل وزارة الداخلية الجنائي لارتفاع نسبة قضايا العنف الأسري من عام إلى العام الذي يليه (الجبرين ، 1427) وكذلك يظهر العنف ضد المرأة بأشكال وصور متعددة ويتضمن: عنف لفظي تهديد، إساءة كلامية، توبيخ، الخ. أو جسدي يتمثل في: الضرب وإصابات بين كدمات ومتوسطة وشديدة تظهر على السطح أو تلحق الضرر بالأجهزة الحيوية والعظام، وعنف جنسي: سواء اغتصاب أو أكراه أو عدم مراعاة وضع المرأة النفسي والبدني، وعنف نفسي بتحقيق المرأة أو نعتها بألقاب تلحق بها الضرر النفسي، وعنف صحي يتمثل في حرمانها من حقها بالرعاية الصحية، وعنف اقتصادي واجتماعي: يتمثل في حرمانها من التعليم والعمل ومشاركة الأصدقاء والأقارب المناسبات وتكوين علاقات اجتماعية فعالة. (رجاء مكي، سامي عجم، ٢٠٠٨: ص٩٣، ٩١؛ شكوة نوابي، ٢٠٠١: ص ١٨٢)

وقد أشارت الدراسات السابقة بأن اضطراب ضغوط ما بعد الصدمة يرتبط بالعنف ضد النساء بشكل وطيد وترتبط شدة المعاناة النفسية بتكرار وشدة الإساءة، وتصاب النساء باضطراب كرب ما بعد الصدمة بمستوى يصل للضعف من الرجال، وكذلك يمكن تحديد أعراض اضطراب ما بعد الصدمة لدى ٥٠٪ من النساء المعنفات، وأيضاً تتطور أعراض اضطراب ما بعد الصدمة كلما زادت مهددات الحياة لدى المعنفات كالاغتصاب ويصل بينهن لمستوى عالي، وكذلك يظهر بين المعنفات جسدياً بنسبة أعلى من المعنفات لفظياً فقط، كما يبدي فرق بين مستوى العنف المنخفض والعالي.

(Foy, 1991 & Houskamp; kim, 2005; & Breslau et al., 1999; Roberts Yehuda, 1999; Krane, 1996; kamp, et al., 1995)

ويعد العلاج الذهني السلوكي فعال في تخفيف المعاناة مع اضطراب ما بعد الصدمة، سواء كان فردي أو بالإضافة للدواء، كما يكون أكثر فعالية بمقارنته بتدخلات أخرى مثل إزالة حساسية العين (EMDR)، وأيضاً العلاج الذهني السلوكي باستخدام فنية التعريض فعال في تعزيز اعتقادات الأفراد حول أساليب المعيشة الفعالة وكذلك في مساعدة ضحايا العنف كالاغتصاب والإساءة الجنسية لخفض مشاعر الذنب والحد من لوم الذات،

(Taft, 2006; Chard, 2005; Resick, Nishith, Weaver, et al., 2002; Resick, & keane, Marshall) (kirk, 1989 & Nishith, Grffin, 2003; Salkovskis)

ويتضمن التدخل النفسي لاضطراب ضغوط ما بعد الصدمة التعرض ولكن في الغالب يستخدم التعرض التخيلي، ويمكن للتدخلات النفسية من الحد من خطر نشوء ما بعد الصدمة (Sheri. Johnson, et al, 2016).

والعلاج الذهني السلوكي كما يضيف (كاسزرس، ٢٠١٣) يسهم في تعليم الأفراد كيفية الضبط للأفكار والمشاعر والمساعدة في تغيير السلوك، كما أوجدت البحوث السابقة أن برامج العلاج الذهني السلوكي تخفف تأثير التعب وشدته وتحسن المزاج، والمغالبية.

ويعد العلاج الذهني السلوكي، تدخل اقتصادي حيث يستطيع تقليل الجهد والمال مقارنة بالتدخلات الأخرى (عبدالله، ٢٠٠٠: ص ٢٨٣)

لذلك يحاول البحث الحالي بناء برنامج علاجي ذهني - سلوكي لخفض أعراض اضطراب ضغوط ما بعد الصدمة لدى النساء المعنفات.

### 1.1. مشكلة البحث:

يؤدي العنف ضد المرأة إلى آثار صحية ونفسية واجتماعية واقتصادية وهي كالتالي:

#### أولاً: الصحية وتنقسم الى:

أ- آثار جسدية: تظهر في مثل الكسور والرضوض والكدمات والإعاقات وتأثر الأجهزة الحيوية كالرحم والطحال وغيرها وكذلك حرمان المرأة من الاستفادة من الخدمة الصحية وأيضاً يؤثر على صحة المرأة كاضطرابات الدورة الدموية، وإفراز الغدد، وفقدان للشهية، والبرود الجنسي، وفقدان الحمل.

#### ب- آثار نفسية:

يؤدي العنف للمعاناة النفسية وتظهر في أعراض اضطراب ما بعد الصدمة والاكتئاب واضطرابات النوم والجسدية والشخصية كما يقود للشعور بانخفاض تقدير الذات وضعف التوليدية وضعف المواجهة وكذلك الشعور بالإحباط واحتقار الذات وضعف اتخاذ القرار. (الهمامي، 2008:ص7)

وثانياً: يشكل العنف عبئاً اقتصادياً واجتماعياً على المعنفات أو الدول والمنظمات من ارتفاع في أجور الخدمات الصحية والأعباء القانونية وفقدان العمل وانخفاض الإنتاج والبطالة. كما يسهم في تشكيل آثار سلبية اجتماعية: كترك التعليم والعمل والتفكك الأسري ومشاكل الحضانه وفقد المساندة الاجتماعية وروابط العلاقات بين شخصية مع الأصدقاء والأقارب وغيرهم. وكذلك يؤدي العنف ضد المرأة إلى التأثير السلبي على الأطفال نفسياً وجسدياً. (حسن علي: هبة: مرجع سابق).

وتقدر منظمة الصحة العالمية حجم العنف الموجه ضد المرأة بمختلف أشكاله ما بين 10% إلى 50% سواء كان هذا العنف جسدياً وجنسي عن طريق المقربين، بينما يؤثر هذا العنف على الصحة الجسدية والجسمية للمرأة ويقدر اضطراب ضغوط ما بعد الصدمة بين ٢٤% و ٨٤% بين النساء ضحايا عنف الشريك

(Coker, Westron,.,etal.,2012;Golding,1999;&Graham, Lilly, Bermann.2010)

وكما يتضح من خلال البحث والدراسة أن هناك ندرة واضحة في البحوث والدراسات التي تناولت برامج علاجية للعنف ضد المرأة في البيئة العربية، ونجاحها في الدراسات الأجنبية حيث أوصت العديد من الدراسات مثل:

(Echeburúa.E.,etal.,2014,Hansen.N.B.,et al.,2014;John D.M.&Zlotnick,C.2006 )

بفعالية العلاج الذهني السلوكي في خفض أعراض اضطراب ما بعد الصدمة لدى النساء المعنفات، مما حدا بالبحث يحاول في تطبيق هذا البرنامج في البيئة المحلية من خلال بناء وتنفيذ برنامج علاجي والتحقق من فعاليته في البيئة السعودية وعلى هذا تتحدد مشكلة البحث الحالي في الإجابة على التساؤلات التالية:

### 2.1. أسئلة البحث:

- ما فعالية برنامج علاجي ذهني سلوكي لخفض أعراض اضطراب ما بعد الصدمة لدى النساء المعنفات؟ ويتفرع من هذا السؤال الرئيس الأسئلة الآتية:
  - 1- هل يوجد أثر للبرنامج العلاجي الذهني السلوكي لخفض أعراض اضطراب ضغوط ما بعد الصدمة لدى النساء المعنفات بالنسبة للمجموعة التجريبية بعد تطبيق البرنامج؟
  - 2- هل يوجد فروق بين أفراد المجموعتين الضابطة والتجريبية على مقياس اضطراب ما بعد الصدمة بعد تطبيق البرنامج؟

### 3.1. أهداف البحث:

يهدف البحث الحالي إلى بناء وتنفيذ برنامج علاجي ذهني -سلوكي لخفض أعراض اضطراب ضغوط ما بعد الصدمة لدى النساء المعنفات اللاتي يمثلن العينة التجريبية.

### 4.1. حدود البحث:

#### - الحد الموضوعي:

أقتصر البحث الحالي على بناء وتنفيذ برنامج علاجي ذهني \_ سلوكي لخفض أعراض اضطراب ضغوط ما بعد الصدمة لدى النساء المعنفات.

#### - الحد المكاني:

تم تطبيق البحث الحالي على عينة من النساء المعنفات المترددات على العيادة النفسية بمستشفى الملك خالد المدني بتبوك.

### 5.1. مفاهيم البحث:

#### العلاج الذهني السلوكي (CBT):

العلاج الذهني السلوكي يعد العلاج النفسي الرائد في الوقت الحديث ولقد طُوّر على يد الطبيب النفسي آرون بيك ١٩٦٠ ويعتمد على النموذج الذهني الذي ينص على أن الأفكار والمشاعر والسلوك تؤثر بعضها ببعض ومتراصة، ويمكن للأفراد أن يتغلبوا على الصعوبات من خلال تحديد وتغيير الأفكار المشوهة والغير فعالة، وعلى المشكلات السلوكية، والاستجابات العاطفية القاسية، وهذا ما يحتاج الفرد على أن يعمل مع المعالج لتطوير واختيار المهارات، وتعديل المعتقدات غير التكيفية، وتحديد الأفكار المشوهة والاتصال مع الآخرين بطرق فعالة، وتغيير الاستجابة السلوكية. (Beck, J.S., 2008).

ويعرفه كندول (١٩٩٣) بأنه عبارة عن: "محاولة لدمج الفنيات المستخدمة في العلاج السلوكي التي ثبت نجاحها في التعامل مع السلوك ومع الجوانب الذهنية لطالب المساعدة، بهدف إحداث تغييرات مطلوبة في سلوكه، بالإضافة إلى ذلك يهتم العلاج الذهني السلوكي بالجانب الوجداني للمريض، وبالسياق الاجتماعي من حوله، من خلال استخدام استراتيجيات ذهنية، سلوكية، انفعالية، اجتماعية وبيئية، لإحداث التغيير المرغوب". (المحارب: ٢٠٠٠).

### اضطراب ضغوط ما بعد الصدمة (PTSD):

يصف الدليل التشخيصي لمنظمة الصحة العالمية اضطراب ضغوط ما بعد الضغوط الصدمية: بأنه استجابة متأخرة لحادثة أو موقف ضاغط جداً، تكون طبيعة تهديدية أو كارثية، تسبب كرباً نفسياً لكل من يتعرض لها تقريباً، من قبيل: كارثة من صنع إنسان، أو معركة، أو حادثة خطيرة أو مشاهدة موت آخر، أو أخرى في حادثة عنف، أو يكون أفراد ضحية تعذيب أو إرهاب، أو اغتصاب، أو جريمة أخرى. (الحواري، ٢٠٠٣؛ ص: 23).

وتعرفة منظمة الصحة العالمية (ICD-10) على نحو يتفق إلى حد كبير مع تحديد الرابطة الأمريكية للطب النفسي فيما يلي: ينشأ اضطراب الضغوط التالية للصدمة على أنه استجابة مرجاة أو ممتدة لحدث أو موقف ضاغط ويتصف بأنه ذو طبيعة مهددة أو فاجعة، ويحتمل أن يتسبب في ضيق وأسى شديدين غالباً لدى أي فرد يتعرض له (مثل الكوارث الطبيعية أو التي من صنع الإنسان، أو الممارك، أو الحوادث الخطرة أو مشاهدة الموت العنيف لأشخاص آخرين، أو أن يكون ضحية التعذيب والاعتصاب (خيربك، ٢٠٠٨، ص: 20).

### العنف ضد المرأة:

تعرفه منظمة الصحة العالمية بوصفه: أي فعل من أفعال العنف على أساس نوع الجنس يلحق أو من المحتمل أن يلحق ضرراً أو ألماً بدنياً أو جنسياً أو نفسياً بالمرأة بما في ذلك التهديد بأفعال من هذا القبيل أو القسر أو الحرمان التعسفي. (حسن علي، هبة: مرجع سابق)

## 2. أدبيات البحث

### العنف ضد المرأة:

يعد العنف بصورة عامة والعنف ضد النساء بصورة خاصة ظاهرة عالمية في جميع دول العالم المتقدمة والنامية والغنية والفقيرة لأنه يرتبط بالإنسان أينما وجد ومما يزيد الأمر تعقيداً أن بعض أنماط العنف الموجه ضد المرأة يجد قبولاً اجتماعياً وتجذرت وأصبحت مقبولة في العادات الاجتماعية والثقافية. لذلك يشير تقرير الأمم المتحدة لمعدلات العنف التي تنتشر على جغرافية العالم فتصل نسبة العنف ضد النساء بأمريكا بنسبة بين: ٢٧٪، و ٥٠٪ من نسبة العنف الكلية للعنف، وفي كندا امرأة من كل ٨ نساء تتعرض للعنف وفي المكسيك بين ٤٤٪ و ٧٥٪ وفي أوروبا تتشابه مع النسبة التي في أمريكا بينما في الوطن العربي في فلسطين تصل ٣٥٪ من النساء المعنفات، وفي الأردن تصل إلى ٢٨,٦٪. (حسن علي، هبة: مرجع سابق)، بينما في المجتمع السعودي ذكرت دراسة المحيميد (٢٠٠٨) على أن العنف ضد المرأة 1,4٪ من النساء السعوديات يتعرضن للعنف وأكثر ما يمارس ضد المرأة السعودية من عنف هو نفسي ثم جسدي ثم جنسي.

وتفقد للعنف ضد المرأة عوامل متعددة: منها ضعف التوكيدية، والمهارات الاجتماعية، وأساليب المواجهة الغير فعالة، وتزداد بضعف المستوى التعليمي والاقتصادي، والموروث الثقافي الذي يمار العنف كنوع من التأديب. (رجاء مكي، سامي عجم: مرجع سابق).

وعلى ذلك يؤدي العنف ضد النساء الى اضطرابات نفسية وجنوح وارتفاع معدلات الجريمة والقتل وتعد أكثر الاضطرابات شيوعا الاكتئاب وضغوط ما بعد الصدمة تصل بين 47.6% و 63.8% ويشكل اضطراب ضغوط ما بعد الصدمة في أمريكا بين النساء اللاتي يتعرضن للضرب بين 31% الى 84.4% (Golding,1999; والجبرين: مرجع سابق).

### الجوانب النفسية (الإصابة والآثار):

يؤدي العنف ضد المرأة الى تأثيرات نفسية سواء على الشخصية أو الحالة الانفعالية والاستجابة الذهنية للمواقف والأحداث. لذلك نجد كثير من الدراسات تؤكد مثل هذا التأثير فنجد تكرار العنف ضد المرأة وشدته يظهر فروق في سمات الشخصية والاضطرابات النفسية كما في تذكر ذلك دراسة (Andrson&Coolidel,2000) التي قارنت بين مجموعة من المعنفات ومجموعة من غير المعنفات وأخرى من المعنفات لمره واحدة، وجد أن النساء اللاتي تعرضن للعنف المتكرر كانوا أكثر اعتمادية وانهازامية واضطراب في الشخصية وظهر الاكتئاب واضطراب ضغوط ما بعد الصدمة بدرجة أعلى مقارنة بغير المعنفات بينما النساء المعنفات لمره واحدة لم تبدو لديهن اضطرابات ذهنية مقارنة بالمجموعة الضابطة.

وتتسم المرأة المعنفة بسمات عديدة تبدو واضحة في شخصيتها ويذكر ساري (٢٠٠٠) أن النساء يتصفن بفقد الثقة والشعور بالانكسالية والاعتماد، والشعور بالعار والمهانة، وعدم الشعور بالطمأنينة والسلم النفسي والعقلي، واضطرابات الصحة النفسية وفقدانها الإحساس بروح المبادرة، والمبادأة وصنع القرار، وهذه الصورة تتوافق مع صورة المرأة المعنفة في دراسة ويتزل وروس (Wetzel& Ross ,1986) الذي ذكر بأن صورة المرأة المعنفة تتضمن: شخصية انقيادية، وسهل السيطرة عليها، وقبولها لسيطرة الرجل، وتشعر بأنه لا يوجد لها حق أنساني، وقبولها لمشاعر الذنب، وترضخ لواقع الشريك المؤلم، واستسلامها، وقناعتها بالواقع القاسي، وتقبلها للخطر تجاهها، وقيمتها وفق إنجذاب الرجل لها، ولديها شكوك حول سلامة عقلها، وتقديرها الذاتي منخفض.

ويسهم العنف ضد المرأة لظهور الاضطرابات النفسية مثل: اضطراب ما بعد الصدمة، واضطراب الاكتئاب والحوايات القهري، واضطراب النوم، واضطرابات الشخصية واضطراب الجسدية، والمخاوف المرضية، والمخاوف من الزوج.

(;vitanza,Vogel,&Marshall,1995;Kemp,Rawlings& green, 1990)

wileman&wileman,1995; Gleenson,1993)

كما تؤكد العديد من الدراسات أن العنف ضد المرأة قد يؤدي للجنوح والجريمة نتيجة الإهمال والعنف المتكرر في محيط الأسرة، وكذلك يرتبط العنف ضد المرأة بخطر الانتحار، لذا تذكر الدراسات أن النساء المعنفات اللاتي يعانين من اضطراب ضغوط ما بعد الصدمة محاولتهم الانتحارية أكثر ب (١٥) مره من اللاتي لا يعانين من اضطراب ضغوط ما بعد الصدمة، وأيضاً يوجد ارتباط كبير بين بين السلوك الإنتحاري واضطراب ضغوط ما بعد الصدمة لدى النساء المعنفات ضحايا العنف الأسري، كما أنه يشكل جسر بين إساءة الشريك والأفكار الانتحارية ومما يزيد خطر الانتحار لدى النساء المعنفات اللاتي يخبرن اضطراب ضغوط ما بعد الصدمة.

وكما تؤكد العديد من الدراسات إساءة استخدام المواد بين النساء المعنفات كبير جداً وبنسب عالية سواء كان هذه النساء تم تعنيفهن في الطفولة أو الرشد والتي تفسر أن النساء المعنفات يستخدمن الكحول كمحاولة لعلاج ذاتي لقلقهم. وكذلك يعد أكثر اضطراب شخّص من المهنيون لدى النساء اللاتي يتعرضن للعنف.

(Crowell,1996) Bullman & king, 1994; Kramer, Lindy, Grace, Leonard, 1994; Davison, etal.

199. (Douglas,1989) (القرني، ٢٠٠٥)

### العلاج الذهني السلوكي والنساء المعنفات:

العلاج الذهني السلوكي يعد العلاج النفسي الرائد في الوقت الحديث ولقد طُور على يد الطبيب النفسي آرون بيك ١٩٦٠ ويعتمد على النموذج الذهني الذي ينص على أن الأفكار والمشاعر والسلوك تؤثر بعضها ببعض ومترابطة، ويمكن للأفراد أن يتغلبوا على الصعوبات من خلال تحديد وتغيير الأفكار المشوهة والغير فعالة، وعلى المشكلات السلوكية، والاستجابات العاطفية القاسية، وهذا ما يحتاج الفرد على أن يعمل مع المعالج لتطوير واختيار المهارات، وتعديل المعتقدات غير التكيفية، وتحديد الافكار المشوهة والاتصال مع الآخرين بطرق فعالة، وتغيير الاستجابة السلوكية(بيك ، مرجع سابق). فالشخصية كما يرى بيك تتكون من مخططات أو أنبنيه ذهنيه تشتمل على معلومات والمعتقدات، والمفاهيم والافتراضات والمخططات الأساسية لدى الفرد، والتي يتم إكتسابها من خلال مراحل النمو، فالمزاج النفسي والمشاعر السالبة تكون نتاجاً للأفكار المشوهة واللاعقلانية، وهذه الأنبنيه الذهنية تميز الاضطرابات الانفعالية، وتؤثر على أدراكات الفرد والتفسيرات التي يقدمها حول الأشياء والذاكرة، ويتم إدراك الخبرات في ضوء علاقتها بالأنبنيه الذهنية للفرد، ومن المحتمل أن يتم تشويه تلك الخبرات حتى تتناسب مع هذه الأنبنيه. (بيك، آرون: ٢٠٠٠)

وكذلك معتقدات المرأة حول ذاتها فالمرأة المعنفة تحمل أفكار مشوهه حول نفسها تجعلها معرضه لديمومة تقبل الأساءة ومن هذه الأفكار " أنا أخطي وأستحق الضرب، " أنا المسئول عما يحصل لي في هذه الحياة"، " غلطتي"، فهذه التشوهات الذهنية تدعم تدني تقدير الذات لدى المرأة المعنفة (Carlson,1997).

ويتكون البرنامج الذهني - السلوكي في هذا البحث من فنيات سلوكية وذهنية وانفعالية لمساعدة المبحوثات على تصحيح معتقداتهن الغير عقلانية الى معتقدات عقلانية يصاحبها ضبط انفعالي وسلوكي، ويتألف البرنامج من:

- العلاقة الموجهة بين المعالج والمستشير.
  - اكتساب اساليب مواجهة جديدة فعالة.
  - مهارات وقف الأفكار والاستبدال وحل المشكلات.
  - مهارات ممارسة الاسترخاء.
  - مهارات توكيد الذات وممارسة الاتصال الفعال.
- مما يتمخض عنها خفض حدة اعراض كرب ما بعد الصدمة لدى النساء المعنفات في عينة البحث التجريبية.



## 3. الدراسات السابقة:

وفي دراسة قام بها (kubany,2003) ، هدفت إلى معرفه أثر برنامج ذهني سلوكي لخفض أعراض ضغوط ما بعد الصدمه للنساء المعنفات، على عينة تكونت من (25)، امرأة، وطبقت الدراسة ثلاث استراتيجيات وهي: التنقيف والتعليم النفسي، والتعرض ومنع الاستجابيه، ومراقبة الحديث السلبي، وأظهرت الدراسة فروق بين النساء اللاتي أنهين البرنامج العلاجي واللاتي لم ينهين البرنامج وكانت النتيجة لصالح اللاتي أنهين البرنامج في خفض أعراض ضغوط ما بعد الصدمة وكذلك خفض مشاعر الذنب والمشاعر الأكتئابيه، وزيادة في تقدير الذات وأستمر التحسن على مدى (3-6)، أشهر من المتابعة.

تناولت دراسة (Johnson&Ziotnick,2006) فعالية العلاج الذهني السلوكي الفردي على عينة من النساء اللاتي يتعرضن للضرب في الملاجئ مع اضطراب ضغوط ما بعد الصدمة وتكونت عينة الدراسة التجريبية من (18) امرأة وخضعن للبرنامج للمساعدة على اضطراب ضغوط ما بعد الصدمة مع التمكين (الأمل) وشهدت المشاركات في الدراسة انخفاض كبير في أعراض ضغوط ما بعد الصدمة وأعراض الاكتئاب وفقد الموارد ودرجة الضعف الاجتماعي والزيادة في استخدامها الفعال للموارد المجتمعية وتم الحفاظ على هذه المكاسب مع مرور الوقت، وطبقت هذه الدراسة على عينة تجريبية بدون مجموعة ضابطة.

وفي دراسة أجراها كوهين وآخرون (Cohen et al.2006) ، هدفت إلى فحص فعالية العلاج الذهني السلوكي لخفض أعراض ضغوط ما بعد الصدمة لدى عينة من النساء المعنفات يبلغ عددها (107) امرأة معنفة تم تطبيق البرنامج العلاجي لمدة 3 شهور على المجموعة التجريبية وعددها (75) ولم يطبق البرنامج العلاجي على العينة الضابطة وعدده (32) وبعد نهاية البرنامج تم تطبيق مقياس تقييم ضغوط ما بعد الصدمة العيادي (Clinician Administered PTSD Scale), (CAPS) ، وخلصت نتائج الدراسة إلى وجود فروق داله احصائياً في خفض أعراض ضغوط ما بعد الصدمة بشكل كبير لدى النساء المعنفات لصالح المجموعة التجريبية التي تم تطبيق البرنامج عليها مقارنة بالمجموعة الضابطة التي لم يطبق عليها البرنامج، بينما لم تظهر الدراسة أي فروق ذات دلالة احصائية بين المجموعتين في الاكتئاب والاداء الاجتماعي والجنسي

وفي دراسة ( عبدالرحيم، ميرفت، 2008 ) والتي هدفت للكشف عن فعالية برنامج ارشادي قائم على العلاج الذهني السلوكي في تنمية مهارات حل المشكلات وادارة الغضب وخفض العنف لدى الزوجات المعنفات في الاردن وتكونت عينة الدراسة من 16 امرأة متزوجة معنفة تم توزيعها على مجموعتين 8 مجموعة ضابطة لم يطبق عليها البرنامج و8 مجموعة تجريبية تم تطبيق البرنامج عليها وكانت نتيجة الدراسة لصالح المجموعة التجريبية والتي لوحظ فعالية البرنامج في تغير مهارة ادارة الذات وحل المشكلات بفعالية مما ادى لخفض العنف الموجه بينما لم يلاحظ أي تغيير على المجموعة الضابطة.

في دراسة مرجعية قام (Critiane.D.M., et al 2009) هدفت للتحقق من فعالية العلاج الذهني السلوكي للأطفال والمراهقين ضحايا العنف الجنسي مع كرب ما بعد الصدمة من خلال مراجعة الدراسات السابقة التي تمت من 1980 وحتى 2006 لتقييم اضطراب ضغوط ما بعد الصدمة لدى المراهقين والأطفال ضحايا العنف الجنسي ، وخلصت النتيجة إلى أن العلاج الذهني السلوكي كان فعال في خفض أعراض ضغوط ما بعد الصدمة لدى الأطفال والمراهقين ضحايا العنف الجنسي.

ذكرت دراسة ( Iverson.,et al,2011 ) أن النساء اللاتي تعرضن لاعراض اضطراب ضغوط ما بعد الصدمة نتيجة خبرة قاسية في العلاقات البين شخصية أكثر عرضة لعنف الشريك الحميم ، ويؤثر العلاج الذهني السلوكي بفعالية على خفض أعراض ضغوط ما بعد الصدمة واعراض الاكتئاب، الا ان عدد محدود من الدراسات بحثت في موضوع عنف الشريك وفعالية العلاج الذهني السلوكي اضطراب ضغوط ما بعد الصدمة وتقليل عنف الشريك الحميم بين الناجيات من الصدمة العلاقات البين شخصية، ومنهجية هذه الدراسة بحثت أثر العلاج الذهني السلوكي على ضغوط ما بعد الصدمة وأعراض الاكتئاب المستقبلي لدى النساء الناجيات من عنف الشريك الحميم في عينة من النساء الناجيات من عنف الشريك وتضمنت العينة ( 150 ) امرأة تم تشخيصهن باضطراب ضغوط ما بعد الصدمة نتيجة المرور بخبرة صادمة وشاركن هؤلاء النسوة في تجربة عيادية عشوائية لأشكال مختلفة من العلاج الذهني السلوكي لعلاج اضطراب ضغوط ما بعد الصدمة. تم تقييم المشاركات في 9 نقاط كجزء من تجربة أكبر، ما قبل العلاج، 6 مرات أثناء العلاج، بعد العلاج اضافة الى 6 ستة شهور من الملاحظة. وخلصت نتيجة هذه الدراسة بناء على الفرضيات تزامن انخفاض ضغوط ما بعد الصدمة واعراض الاكتئاب أثناء العلاج مع انخفاض مشابه لعنف الشريك خلال 6 شهور من الملاحظة حتى قبل وبعد الصدمات الشخصية، وأخير تسلط الضوء على أهمية تحديد ومعالجة ضغوط ما بعد الصدمة وأعراض الاكتئاب بين الناجيات من الصدمات الشخصية كمنهج لتقليل المخاطر المستقبلية لعنف الشريك الحميم.

وفي دراسة ( Echeburua.,et al 2013 )، التي هدفت إلى اختبار فعالية تدخل عيادي بتطبيق برنامج علاج ذهني سلوكي للنساء المعنفات في المجتمع وتحديد ومعرفة ما إذا كان فعالية العلاج الفردي أكثر فعالية من العلاج الجمعي وتكونت عينة البحث من 116 امرأة وتم تطبيق البرنامج العلاج بطريقتين فردية وجمعية وركز على " اعراض اضطراب ضغوط ما بعد الصدمة - الانزعاج الانفعالي - ضعف الاداء "، ويتألف البرنامج من 17 جلسة ويتضمن ( إعادة التعرض للصدمة، مهارات التكيف، التدريب على حل المشكلات) وبالرغم ان كلا المجموعتين الفردية والجمعية تحسنا في جميع المتغيرات (اعراض اضطراب ضغوط ما بعد الصدمة - الانزعاج الانفعالي - ضعف الاداء " )، إلا ان العلاج الجمعي ظهر أفضل في خفض اعراض اضطراب ضغوط ما بعد الصدمة.

هدفت دراسة (جبريل وآخرون، 2013) لفحص أثر برنامج علاج ذهني سلوكي لخفض الاعراض اضطراب ضغوط ما بعد الصدمة بين عينة من النساء المعنفات في الاردن وتكونت عينة الدراسة من (18) امرأة وتم تقسيم العينة الى المجموعة التجريبية (9) نساء والمجموعة الضابطة (9) نساء معنفات وتم تأسيس البرنامج من 23 جلسة لمدة 50 دقيقة للجلسة. وكانت النتيجة انخفاض اعراض اضطراب ضغوط ما بعد الصدمة لدى النساء المعنفات اللاتي خضعن للبرنامج في القياس البعدي وجود فروق بين المجموعة التجريبية والضابطة بعد تطبيق القياس البعدي لصالح المجموعة التجريبية.

وفي دراسة ( O'Callaghan et al.2013 ) عملت على عينة عشوائية من ضحايا الحرب من فتيات منغوليا ، بهدف تقييم فعالية العلاج الذهني السلوكي لخفض اعراض ضغوط ما بعد الصدمة لدى الفتيات اللاتي تعرضن للعنف للتعذيب والاعتصاب الجنسي وعددهن ( 52 ) فتاة وكانت العينة التجريبية (24) والعينة الضابطة (28)، وبعد تطبيق البرنامج انخفضت اعراض الصدمة لدى المجموعة التجريبية مقارنة بالمجموعة الضابطة خلال القياسات التتابعية لمدة ثلاثة اشهر بعد تطبيق البرنامج

#### 4. فروض البحث:

##### الفرض الرئيس:

يوجد تأثير للبرنامج العلاجي الذهني السلوكي في خفض أعراض ضغوط ما بعد الصدمة لدى النساء المعنفات وينبثق من هذا الفرض التالية:

- يوجد تأثير للبرنامج العلاجي الذهني السلوكي لخفض أعراض ضغوط ما بعد الصدمة لدى النساء المعنفات بالنسبة للمجموعة التجريبية قبل و بعد تطبيق البرنامج.
- توجد فروق بين أفراد المجموعتين الضابطة والتجريبية ( على مقياس كرب ما بعد الصدمة ) بعد تطبيق البرنامج.

#### 5. منهج البحث وإجراءاته:

استخدمت الباحثة المنهج شبه التجريبي حيث تكونت عينة البحث من مجموعتان متكافئتان من النساء المعنفات اللاتي لديهن معاناة مع اضطراب ضغوط ما بعد الصدمة (تجريبية وضابطة) وعددهم (10) افراد للمجموعة الضابطة و (10) افراد للمجموعة التجريبية وخضعت المجموعة التجريبية للبرنامج العلاجي (المتغير المستقل) بينما لم تخضع المجموعة الضابطة له، وخضعت المجموعتان لنفس إجراءات القياس القبلي والبعدي، بهدف التعرف على أثر البرنامج لعينة من النساء المعنفات التي يعانين من اضطراب ضغوط ما بعد الصدمة من المترددات على العيادة النفسية.

التصميم التجريبي: تمثل التصميمات التجريبية اهتماماً أساسياً لعلماء النفس الإكلينيكيين و الإرشاديين، لأن العمل الإرشادي يمكن النظر إليه على أنه تدخل تجريبي بالدرجة الأولى، وأن معظم نتائج دراسات العلاج النفسي تستخدم التصميم التجريبي للحالة الفردية أو لمجموعة صغيرة العدد من المرضى، ومن أهم أنواع التصميمات التجريبية التي تنتشر عبر الانتاج الفكري الاحصائي المتخصص في الارشاد /العلاج النفسي تصميمات القياس المتكرر<sup>1</sup> للمجموعة (باركر، بيسترانجويوت، 1999: 218-221)، لذلك استخدم في البحث تصميم المجموعات التجريبية والضابطة وقياس متكرر ( قبل تطبيق البرنامج – بعد تطبيق البرنامج)

#### 1.5. مجتمع البحث:

تكون مجتمع البحث من جميع النساء المعنفات المحولات في برنامج الحماية من الإيذاء والعنف المترددات على العيادة النفسية في مستشفى الملك خالد في تبوك خلال العام (1439-1440)

#### 2.5. عينة البحث:

اقتصرت الباحثة تطبيق البحث على عينة من النساء المعنفات المترددات على العيادة النفسية في مستشفى الملك خالد في تبوك وعددهم (20) معنفة مرتفعات الدرجات على مقياس اضطراب ضغوط ما بعد الصدمة لدافيدسون.

<sup>1</sup>Repeated-Measures Design

### 3.5. أدوات البحث:

#### مقياس اضطراب ما بعد الصدمة

يتكون مقياس دافيدسون لقياس ضغوط ما بعد الصدمة وأثر الخبرات الصادمة من 17 بند وتنقسم هذه البنود لثلاثة مقاييس فرعية تتمثل في: أولاً: استرجاع الخبرة الصادمة وتشمل البنود التالية ١،٢،٣،٤،١،٧، ثانياً تجنب الخبرة الصادمة وتشمل البنود التالية ١١، ١٠، ٩، ٨، ٧، ٦، ٥، وثالثاً استثارة الخبرة الصدمية وتشمل البنود التالية ١٦، ١٥، ١٤، ١٣، ١٢.

ويتم حساب النقاط على المقياس مكون من ٥ نقاط (من صفر - ٤) ويكون سؤال المفحوص عن الأعراض في الأسبوع السابق للفحص، ويكون المجموع الكلي لدرجات المقياس ١٥٣ نقطة. يتم حساب درجة وتشخيص ضغوط ما بعد الصدمة وفق هذا المقياس بوجود عرض واحد من أعراض الخبرة الصادمة وعرضين إلى ثلاثة أعراض من أعراض التجنب وعراض من أعراض الاستثارة تناولت العديد من الدراسات السابقة ثبات وصدق هذا المقياس وقامت الباحثة بتقنين المقياس على عينة من النساء مراجعات مستشفى الملك خالد بتبوك للتأكد من ملائمة خصائص المقياس السيكومترية وحساب الصدق والثبات على عينة تحمل خصائص مجتمع الدراسة وذلك باستخدام إعادة الاختبار (test-re-test) حيث تم تطبيق المقياس على (20) امرأة من خارج عينة الدراسة وبلغ معامل الثبات (٠.٧٣).

#### البرنامج الذهني السلوكي:

- منطلقات/ أهداف البرنامج:

- تنمية وعي المرضى بأهمية التدخل العيادي باستخدام مهارات وفنيات العلاج الذهني السلوكي
- تكوين وعي لدى المرضى من خلال بناء حائط معلوماتي تثقيفي عن خطورة اضطراب ما بعد الصدمة ومواجهته.
- إكساب المرضى مهارات لمواجهة ضغوط ما بعد الصدمة من خلال تعليمهم مهارات حل المشكلات، السلوك التوكيدي، مهارات التفاعل الاجتماعي.

#### تنفيذ وتقييم البرنامج:

يوضح جدول رقم (1) ملخص مختصر لجلسات البرنامج العلاجي الذهني – السلوكي

التاريخ	زمن الجلسة	الأسس النظرية والمصادر	الوسائل المستخدمة	الفنيات المستخدمة	الهدف	موضوعها	الجلسة
	١٢٠ دقيقة	- علم النفس الإرشادي، علم النفس العيادي.	مطوية تحتوي على تصور عام للبرنامج وأهدافه	التعارف والإيضاح والشرح، المناقشة، واجبات منزليه.	تحقيق جو من الألفة والثقة، التعريف بالبرنامج وخط سير الجلسات. مناقشة المرضى في جدول الجلسات واسلوب ادارة الجلسات	التعارف وبناء العلاقة تعريف عام بالبرامج وخطط سير الجلسات	-1

90 دقيقة	علم النفس المرضي، علم النفس العيادي.	مطوية تحتوي على مفهوم ضغوط ما بعد الصدمة مؤشرات.	المناقشة، إعادة البنية المعرفية، تغذية مرتدة واجبات منزلية.	توضيح صحيح لمفهوم ضغوط ما بعد الصدمة اشتراك المرضى في التعرف على أسبابه وأعراضه / مؤشرات - زيادة وعي المرضى بالمفاهيم الخاطئة المرتبطة به.	اضطراب ضغوط ما بعد الصدمة ومظاهره، وأسبابه والمفاهيم الخاطئة المرتبطة به لدى المرضى.	-2
90 دقيقة	علم النفس المرضي، علم النفس العيادي.	مطوية تحتوي على مفهوم ضغوط ما بعد الصدمة ومؤشرات.	المناقشة، إعادة البنية الذهنية، تغذية مرتدة، واجبات منزلية. الاسترخاء	مناقشة الأفكار غير العقلانية - زيادة وعي المرضى بالأساليب العلاجية المختلفة.	علاج ضغوط ما بعد الصدمة وأسس	-3
90 دقيقة	علم النفس المرضي، علم النفس العيادي.	مطوية تحتوي على مفهوم ضغوط ما بعد الصدمة ومؤشرات.	المناقشة، إعادة البنية الذهنية، تغذية مرتدة، واجبات منزلية. الاسترخاء	- توضيح أساليب - زيادة وعي المرضى بالتميز بين أساليب المهارات الاجتماعية الفعالة وغير الفعالة - ممارسة أساليب ومهارات اجتماعية فعالة.	- المهارات الاجتماعية	-4
120 دقيقة	المنحني الذهني	مطويات عن مهارة حل المشكلات.	المناقشة، العصف الذهني تغذية مرتدة، واجبات منزلية. الاسترخاء	إدراك المرضى طبيعة المشكلات التي يتعرضون لها. اكتساب القدرة على الشعور بالمشكلة وتحديدها. اكتساب المشاركين القدرة على توليد بدائل للحلول	- مهارة حل المشكلات	-5
120 دقيقة	المنحني الذهني.	مطوية عن أسلوب حل المشكلات.	المناقشة، العصف الذهني تغذية مرتدة، واجبات منزلية.	زيارة مهارة المرضى طبيعة حل المشكلات. عرض مثال عن مشكلة وتوزيع المرضى في مجموعات لطرح حلول.	مهارة حل المشكلات	-6
120 دقيقة	النظرة السلوكية	مطويات عن السلوك التوكيدي وعرض مشاهد.	المناقشة، مراقبة الذات، تغذية مرتدة، واجبات منزلية.	اكتساب المرضى بعض مهارات السلوك التوكيدي.	مهارة التوكيدية (توكيد الذات)	-7

120 دقيقة	نظرية التعلم الاجتماعي (النمذجة)	مطويات عن أشكال المهارات الاجتماعية.	المناقشة، النمذجة، البروفات السلوكية تغذية مرتدة، واجبات منزلية.	- فهم أسس بعض المهارات السلوكية للاتصال الشخصي الفعال.	المهارات الاجتماعية	-8
120 دقيقة	نظرية التعلم الاجتماعي (النمذجة)	عرض مشاهد عن الاتصال الاجتماعي الفعال.	المناقشة، النمذجة - البروفات السلوكية تغذية مرتدة، واجبات منزلية	ممارسة أساليب جديدة في الاتصال.	المهارات الاجتماعية	-9
٩٠ دقيقة	القياس النفسي		الاختبار البعدي	- التقييم الذاتي للبرنامج إنهاء البرنامج وأخبار المرضى بموعد المتابعة.	تقييم نهائي	-10

#### - الفنيات المستخدمة في الجلسات:

الاسترخاء: عادة في القلق والانفعالات الحادة يمر الجسم بعمليتين هما الشد العضلي والتوتر النفسي وجميع عضلات الجسم تكون مشدودة وتوازي التوتر النفسي الذي يكون عليه الفرد في حالة القلق عندما يتم التدخل لمحاولة إيقاف او تحويل حالة التوتر والشد العضلي لجسم الفرد الى حالة من الاسترخاء فان التوتر النفسي يتحول الى حالة الاسترخاء مما يقود إلى خفض درجة القلق وبذلك لا يصبح الفرد مسترخي جسميا وغير متوتر نفسيا في ان واحد (الرشيدي، سهل، 2000)

النمذجة: تعتمد على أساس عرض نماذج سلوكية مباشرة او تخيلية وتعرف بالملاحظة والمحاكاة وتناولتها العديد من الدراسات من أشهرها، التعلم بالنمذجة التي قام بها باندورا وزملاؤه على السلوك العدواني وتشير النمذجة بشكل عام الى أسلوب التعلم بالملاحظة وتستخدم لتنمية المهارات الاجتماعية (العوم، وآخرون، 2014)

تنمية المهارات الاجتماعية: عرف " وولكر walker " المهارات الاجتماعية بأنها مجموعة من الكفايات التي تسمح للفرد بالمحافظة على العلاقات الاجتماعية الايجابية كما تسهم بالاهتمام بالآخرين واتخاذ القرارات المسؤولة والتعامل مع المواقف الصعبة بروح بناءة واخلاقية (الزغلول، عماد عبدالحيم ، 2013)

حل المشكلات: عبارة عن عمليات عقلية تحصل وفق تفكير منظم ومنفتح بعيد عن الافتراضات الجامدة (عليان، 1998) او يهدف استخدام فنية حل المشكلات هو للقدرة والتمكن من حل المشكلة الحالية والمشاكل التي قد تواجه الفرد في المستقبل وتساعد الفرد على غرس الثقة والايمان بقدرته على حل اية مشكلة قد تواجهه مستقبلا (علي، 1999)

التدريب التوكيدي: مجموعة من الاساليب والاجراءات السلوكية والذهنية التي تهدف الى تدريب الفرد على السلوك التوكيدي بالاستعانة بمجموعة من الفنيات المستخدمة في مجال تعديل السلوك ومهارة السلوك التوكيدي من المهارات المهمة في وقاية

الفرد وتبصيره من الوقوع في المشكلات التي تؤدي الى الاضطراب النفسي والضعف في التفاعل الاجتماعي ويرى كوتلر 1979 أن توكيد الذات سمة شخصية وأن الشخص المؤكد لذاته هو الذي يستطيع ان يعبر بصورة لفظية او غير لفظية عن مشاعر وعواطف وافكار ايجابية وسلبية ويستطيع اتخاذ القرار ويتمتع بحرية الاختيار في الحياة (cotler , 1979) التغذية الراجعة: وهي تزويد الفرد بالمعلومات الصحيحة عن سير ادائه في العملية العلاجية لزيادة الاداء وتعديل السلوك بالاتجاه المرغوب فيه (الشبلي، ابراهيم مهدي، 2000)

اعادة البنية الذهنية: عبارة عن عملية تعلم داخلية تبدأ بتحديد سلك سابق بهدف تغييره والحوار السلبي المتعلق فيه للسعي باستبداله بحوار داخلي جديد يهدف للتكيف والتوافق كما ينتج عنه سلوكا متكيف وموافقا ويؤثر في تكوين بناءات ذهنية جديدة لدى الفرد وبذلك يتم احداث التغيير المرغوب في السلوم وتعميم هذه الخبرة والسعي لتثبيتها تشمل اعادة تنظيم المجال الذهني واعادة تنظيم الافكار وتوليدها. (الخطيب، 2001)

#### 4.5. إجراءات البحث:

- قامت الباحثة بالاطلاع على الإرث النظري لمتغيرات البحث والبحاث والدراسات السابقة التي تناولت متغيرات البحث وكذلك تم الاطلاع على البرامج العربية والأجنبية التي تصدت لمتغيرات البحث.
- قامت الباحثة بالاطلاع على مقاييس اضطراب ضغوط ما بعد الصدمة.
- قامت الباحثة بالتحقق من الشروط السيكمترية لأدوات البحث، مقياس دافيدسون (الثبات والصدق). وتقنيه على مجتمع الدارسة قبل البدء في الدراسة الحالية.
- قامت الباحثة بإعداد البرنامج المستخدم وتحكيمة واجراء التعديلات التي اتفق عليها المحكمون.
- قامت الباحثة بأخذ الخطابات اللازمة لجهة التطبيق من وحدة علم النفس العيادي.
- قامت الباحثة بتطبيق أداة البحث على عدد من النساء المعنفات المترددات على العيادة النفسية في مستشفى الملك خالد بهدف تحديد عينة البحث على مقياس دافيدسون لاضطراب ما بعد الصدمة.
- قامت الباحثة بتحديد العينة الضابطة والتجريبية وتطبيق البرنامج من شهر 8/ 1439 حتى شهر 2/ 1440 وخضع افراد المجموعة التجريبية لجلسات فردية فعلية استغرقت كل جلسة ساعتين لمدة 10 أسابيع
- قامت الباحثة بتطبيق المقياس المستخدم في البحث على المجموعتين الضابطة والتجريبية بعد انتهاء البرنامج مباشرة.
- قامت الباحثة بتحليل البيانات ومعالجتها احصائيا وجدولتها بعد ان استخدمت الأساليب الإحصائية المناسبة للتحقق من فروض البحث.

#### 5.5. الوسائل الإحصائية:

اختبار مان -وتني اللابارامتري - اختبار ولكسون



## 6. عرض النتائج والتحليل الإحصائي:

قامت الباحثة بالتحقق من تكافؤ المجموعتين التجريبية والضابطة على مقياس ضغوط ما بعد الصدمة لدى النساء المعنفات قبل البدء بتطبيق البرنامج العلاجي الذهني السلوكي وذلك للتحقق من فعالية البرنامج العلاجي الذهني السلوكي الذي يطبق على المجموعة التجريبية مقارنةً بالمجموعة الضابطة التي لا تتلقى أي برنامج علاجي أو تدريب، لذلك قمنا بفحص الفروق في متوسط الرتب للقياس القبلي في مقياس ضغوط ما بعد الصدمة للمجموعتين التجريبية والضابطة باستخدام اختبار مان-ويتني-Mann-Whitney كما في الجدول رقم (2).

جدول (2): يوضح الفروق في مقياس (ضغوط ما بعد الصدمة) للقياس القبلي بين المجموعتين التجريبية والضابطة باستخدام اختبار مان-ويتني-Mann-Whitney.

مستوى الدلالة	Z	U	مجموع الرتب	متوسط الرتب	ن	مجموعة الدراسة	
0.873	-1.160	48.000	10.70	107.00	10	التجريبية	درجات
			103.00	10.30	10	الضابطة	المقياس

يتضح من الجدول رقم (2) عدم وجود فروق بين المجموعتين التجريبية والضابطة في مقياس ضغوط ما بعد الصدمة؛ حيث كانت قيمة U تساوي 48.000، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) مما يدل على تكافؤ المجموعتين التجريبية والضابطة قبل تطبيق البرنامج ويمكن تفسير ارتفاع متوسط الرتب بأن كلا المجموعتين التجريبية والضابطة كانتا لديها ارتفاع في أعراض ضغوط ما بعد الصدمة.

يوجد تأثير دال للبرنامج العلاجي الذهني- السلوكي على خفض أعراض ضغوط ما بعد الصدمة لدى النساء المعنفات، و للتحقق من صحة هذا الفرض تم تطبيق مقياس ضغوط ما بعد الصدمة على المجموعة التجريبية قبل وبعد تطبيق البرنامج؛ وبعد ذلك تم استخدام اختبار ولوكوكسن Wilcoxon حصلنا على النتائج كما في الجدول رقم (3).

جدول (3): اختبار ولوكوكسن لكشف الفروق في مقياس ضغوط ما بعد الصدمة قبل وبعد تطبيق البرنامج العلاجي الذهني السلوكي لدى أفراد المجموعة التجريبية:

مستوى الدلالة	قيمة (Z)	مجموع الرتب	متوسط الرتب	حجم العينة	مجموعة الدراسة	درجات المقياس
.005	-2.825	.00	.00	10	الرتب الموجبة	القبلي
		55.00	5.50	10	الرتب السالبة	البعدي

ويتضح من جدول (3) أن قيمة Z تساوي 2.825- وهي دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.005. وبالتالي فإنه يوجد فروق بين القياس القبلي والبعدي لمقياس اضطراب ضغوط ما بعد الصدمة لدى أفراد المجموعة التجريبية للنساء المعنفات وهو مؤشر على فعالية البرنامج العلاجي الذهني السلوكي في خفض أعراض اضطراب ضغوط ما بعد الصدمة لدى هذه الفئة في اتجاه القياس البعدي، وبالتالي فإننا نؤكد فرض البحث الذي يقول أنه يوجد أثر للبرنامج العلاجي في خفض أعراض اضطراب ضغوط ما بعد الصدمة ونؤكد على فعالية البرنامج العلاجي الذهني السلوكي في خفض أعراض ضغوط ما بعد الصدمة لدى النساء المعنفات. - وقد ثبت أنه توجد فروق بين المجموعتين التجريبية والضابطة لمقياس ضغوط ما بعد الصدمة بعد تطبيق البرنامج على المجموعة التجريبية بعد تطبيق البرنامج.

للتحقق من ذلك، تم دراسة المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس البعدي لمقياس ضغوط ما بعد الصدمة لدى النساء المعنفات باستخدام اختبار مان-ويتني Mann-Whitney كما في الجدول رقم (4).

**جدول (4) يوضح الفروق في مقياس ضغوط ما بعد الصدمة بين المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس البعدي باستخدام اختبار مان-ويتني Mann-Whitney.**

مستوى الدلالة	Z	u	مجموع الرتب	متوسط الرتب	ن	مجموعة الدراسة	
.000	-3.822	.000	55.00	5.50	10	التجريبية	درجات المقياس
			155.00	15.50	10	الضابطة	

ويتضح من الجدول رقم (4) وجود فروق في متوسط الرتب بين المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس البعدي على مقياس ضغوط ما بعد الصدمة حيث لوحظ ارتفاع قيمة متوسط الرتب 15.50 في المجموعة الضابطة وانخفاضها في المجموعة التجريبية، كما أن قيمة U تساوي 0، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.005)، وبالتالي فإننا نؤكد بأنه يوجد فروق بين المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس البعدي على مقياس ضغوط ما بعد الصدمة، ويمكن تفسير نتيجة هذا، بأن أثر البرنامج العلاجي كان واضحاً في المجموعة التجريبية مقارنة بالمجموعة الضابطة التي مازالت أعراض ضغوط ما بعد الصدمة لديها مرتفعة، وأن أثر الانخفاض يُعزى إلى البرنامج العلاجي ولا يعزى لعوامل أخرى..

#### 7. تفسير نتائج البحث:

الفرض الرئيس: وينص على: يوجد تأثير للبرنامج الذهني السلوكي في خفض أعراض ضغوط ما بعد الصدمة لدى النساء المعنفات بعد تطبيق البرنامج

يوجد تأثير للبرنامج العلاجي الذهني السلوكي في خفض أعراض ضغوط ما بعد الصدمة لدى النساء المعنفات وينبثق من هذا الفرض ما يلي:

- يوجد تأثير للبرنامج العلاجي الذهني السلوكي لخفض اعراض ضغوط ما بعد الصدمة لدى النساء المعنفات بالنسبة للمجموعة التجريبية قبل وبعد تطبيق البرنامج
- تطبيق البرنامج في اتجاه المجموعة التجريبية.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج البحوث والدراسات التالية ( Ziotnick ,2006 ; Cohen et &kubany , 2003 ; Johnson )  
al.2006 ؛ عبدالرحيم، ميرفت، ٢٠٠٨ ؛ Echeburua.,et al 2009 ; Iverson.,et al,2011 ; Critiane.D.M.,et al 2009 ;  
2013 ؛ جبريل واخرون، ٢٠١٣ ؛ O'Callaghan et al.2013 )

خلصت النتائج الى وجود فروق دالة احصائيا في خفض اعراض ضغوط ما بعد الصدمة بشكل كبير لدى النساء المعنفات لصالح المجموعة التجريبية التي تم تطبيق البرنامج العلاجي عليها مقارنة بالمجموعة الضابطة التي لم يطبق عليها البرنامج العلاجي

وتعزو الباحثة تأثير البرنامج الذهني السلوكي في خفض اعراض ضغوط ما بعد الصدمة الى كفاءة الاساليب والفنيات المستخدمة في الدراسة والتي قد ثبتت فعاليتها في الدراسات السابقة وفي هذه الدراسة قد استخدمت الباحثة الفنيات السلوكية الذهنية لمساعدة افراد العينة على اعادة البنية الذهنية لتصحيح المفاهيم والمعتقدات ومحاولة التأثير على الافكار السلبية او المشوهة منها واستبداله بأخرى اكثر ايجابية وملائمة و قد عملت الباحثة في هذه الدراسة على رفع مهارة التوكيدية والمهارات الاجتماعية لدى افراد العينة وأكدت الدراسات اهمية البناء الذهني والتثقيف النفسي في رفع مستوى التوكيدية لدى الفرد ( kubany,2003 ) وقد استخدمت الباحثة فنية حل المشكلات وكيفية استخدام اسلوب حل المشكلات ومواجهة الفرد لما يواجه من مشاكل مستقبلية بنفسه وبناء لديه مهارة ادارة الذات وحل المشكلات (عبدالرحيم، ميرفت، 2008 )

## 8. التوصيات والخاتمة:

بعد أن ظهرت نتيجة الدراسة التي تفيد بفعالية العلاج الذهني السلوكي في خفض أعراض ضغوط ما بعد الصدمة يوصى بما يلي:

- تصميم برامج وقاية للمقبلين على الزواج وتدريبهم على المهارات الحياتية وحل المشكلات وادارة الضغوط والتوكيدية للحد من الخلافات الزوجية التي تقود الى العنف.
- اجراء بحوث ودراسات لتحسين جودة الحياة لدى النساء المعنفات.
- الاستفادة من البرنامج العلاجي في خفض اضطرابات نفسية اخرى مثل (الاكتئاب والهلع.... الخ ) لدى النساء المعنفات

## 9. المراجع:

### 1.9. المراجع العربية

1. الجبرين، جبرين علي، 1427: العنف الاسري خلال مراحل الحياة، اصدارات مؤسسة الملك خالد الخيرية.
2. الجازية الهمامي: العنف الأسري في بلدان المغرب العربي www.karamah.org. مؤتمر كرامة حول العنف الأسري، البحرين ٢-٤ ديسمبر ٢٠٠٨.

3. الحواجري احمد (٢٠٠٣): مدى فاعلية برنامج إرشادي مقترح للتخفيف من اثار الصدمة رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاسلامية: غزة.
4. المحارب، ناصر بن إبراهيم: ٢٠٠٠، المرشد في العلاج الاستعرافي السلوكي، دار الزهراء.
5. أحمد زايد، عليا شكري وآخرون: الأسرة والطفولة، ط، دار المعرفة الجامعية.
6. بيك، أرون (٢٠٠٠) العلاج المعرفي والاضطرابات
7. الانفعالية، ترجمة: عادل مصطفى. القاهرة. دار الآفاق العربية.
8. جونسون، شيري. وآخرون، (٢٠١٦) علم النفس المرضي، ترجمة: أمثال الحويلة وآخرون. القاهرة. مكتبة الأنجلو المصرية.
9. جبريل، وآخرون: ٢٠١٤، أثر برنامج علاجي في خفض أعراض كرب ما بعد الصدمة لدى النساء المعنفات في الأردن، مجلة العلوم التربوية. الدورة الأربعين، الإصدار الأول. ص: ١٦٣ - ١٨٠.
10. حسن، الحارث عبد الحميد، (٢٠٠٤): اضطراب ما بعد الضغوط الصدمية عند الأطفال- المراهقين- الكبار، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.
11. خيربك، رشا (٢٠٠٨): الصدمات النفسية لدى العراقيين بعد الحرب (اضطراب ما بعد الصدمة) دراسة ميدانية على العراقيين في دمشق، رسالة ماجستير منشورة، جامعة دمشق: سوريا.
12. رجاء مكي، سامي عجم، إشكالية العنف، ط، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر، بيروت ٢٠٠٨.
13. شكوه نوابي نجاد: علم نفس المرأة، ط١، ترجمة زهراء طيوري بكاهه، دار الهادي، بيروت، ٢٠٠١.
14. عبد الله، عادل (٢٠٠٠) العلاج الذهني السلوكي. القاهرة: العربية للطباعة والنشر.
15. هبه حسن علي: الإساءة إلى المرأة، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، ٢٠٠٣.
16. باركر، كريس؛ بيسترانج، نانسي والبيوت. روبرت (1999)، مناهج البحث في علم النفس العيادي والارشادي، ترجمة نجيب الصبوة وميرفت شوقي وعائشة رشدي، القاهرة مكتبة الأنجلو.
17. الزغلول، عماد عبد الرحيم. (2014). مبادئ علم النفس التربوي. عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع، ط 5.
18. العتوم، عدنان، علاونة، شفيق، والجراح، عبد الناصر، وابو غزال، معاوية (2014). علم النفس التربوي النظرية والتطبيق. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط.
19. عبد الرحيم، ميرفت: 2008، فعالية برنامج ارشاد قائم على العلاج الذهني السلوكي في تنمية مهارات حل المشكلات وإدارة الغضب وخفض العنف لدى الزوجات المعنفات في الاردن، (دراسة غير منشورة)

## 2.9. المراجع الأجنبية:

1. Seidler, G. H. &wagner, F. E. (2006). Comparing the efficacy of EMDR and trauma focused cognitive behavior therapy in the treatment of PTSD. A meta- analytic study. **Psychological Medicine**. 36, 1515-1522.

2. Nielson. J. Endo, R, & Ellington, B. (1992). Social isolation and wife abuse: **research report**.
3. Pinnock. N.&Daphne M.(2000). Examination of social factors battered black woman. Wayne state University.
4. Yehuda,R (1999), Biological factors associated with susceptibility to PTSD. Canadian **Journal of Psychiatry**, 44, 34-39
5. Albelda, R, (1997). In Harms way? Domestic violence, AFDC Receipt and Welfare Reform Research in Brief, institute for women policy research, Washington, DC.
6. Houskamp, B. M. & Foy D. W. (1991). The assessment of posttraumatic stress disorder in battered woman **Journal. of Interpersonal Violence**. 6. (3), 367-375.
7. Kemp, A. Rawlings, E. I. & Green, B. I. (1991). Post-traumatic stress disorder (PISD) in battered woman A shelter sample. **Journal of traumatic stress**. 4 (1). 137.
8. Crowell, N. & Burgess, S. (eds) (1996). Understanding violence against women, Washington. D.C: **National Academy press** .
- 10.Davidson, J. Hughes, D. Blazer, D. George, L.(1991). Post-traumatic stress disorder in the community. an epidemiologic study. **Psychological Medicine**, 21. 731-721.
- 10- Douglas, M. (1987). The battered woman syndrome. In **D. Sonkin. (Ed), Domestic violence on trial** (pp. 39-45) New York: springer publishing Co.
- 11- Yehuda, R.(1999). Biological factors associated with susceptibility to PTSD. **Canadian Journal of Psychiatry**, 44, 34-39
- 12- Roberts, A. R. & kim, J. H. (2005). Exploring the effects of head injuries among battered women: A qualitative study of chronic and severe woman battering. **Journal of social research** , 32(1), 33-47
- 13- Bullman, T. A. Kang H. K. (1994) post-traumatic stress disorder and risk traumatic deaths among Vietnam veterans. **Journal of Nervous and Mental Disorders**, 182, 604-610.
- 14- Nielson. J. Endo, R, & Ellington, B. (1992). Social isolation and wife abuse: **research report**.
- 15- Pinnock. N.&Daphne M.(2000). Examination of social factors battered black woman. **Wayne state University**.

Doi: [doi.org/10.52133/ijrsp.v4.37.16](https://doi.org/10.52133/ijrsp.v4.37.16)

## معوقات استخدام المنصات الإلكترونية التعليمية التفاعلية في تدريس طلبة الحلقة الأولى في سلطنة عُمان من وجهة نظر معلماتهم

### Obstacles of Using the Interactive Electronic Educational Platforms in Teaching the Cycle One Students at Sultanate of Oman from their Teachers' Point of View

الباحث الرئيس والمسؤول: الدكتور/ أحمد محمد جلال الفواعير\*

أستاذ مشارك، قسم التربية والدراسات الإنسانية، كلية العلوم والآداب، جامعة نزوى، سلطنة عُمان

\*Email: [fawair@unizwa.edu.om](mailto:fawair@unizwa.edu.om)

الباحثة/ شيماء سالم سيف المنهي

باحثة، قسم التربية والدراسات الإنسانية، كلية العلوم والآداب، جامعة نزوى، سلطنة عُمان

الباحثة/ بدور خميس سليمان المكتومي

باحثة، قسم التربية والدراسات الإنسانية، كلية العلوم والآداب، جامعة نزوى، سلطنة عُمان

الباحثة/ صفية ناصر سعيد العبدلي

باحثة، قسم التربية والدراسات الإنسانية، كلية العلوم والآداب، جامعة نزوى، سلطنة عُمان

الباحثة/ هاجر سالم بخيت الجمري

باحثة، قسم التربية والدراسات الإنسانية، كلية العلوم والآداب، جامعة نزوى، سلطنة عُمان

#### ملخص البحث:

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على معوقات استخدام المنصات الإلكترونية التعليمية التفاعلية في تدريس طلبة الحلقة الأولى في سلطنة عُمان من وجهة نظر معلماتهم، وذلك لأن المنصات التفاعلية تعد من أهم المستحدثات التكنولوجية التي تساهم في النمو المهني لمعلمات الحلقة الأولى ولما لها من فوائد عديدة لكل من المعلمات والطلبة وأولياء الأمور. ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي المسحي باستخدام استبانة مكونة من (23) فقرة تم إعدادها لهذه الغاية. وقد تألفت عينة الدراسة من (120) معلمة حلقة أولى تم اختيارهن بالطريقة العشوائية. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى معوقات استخدام معلمات الحلقة الأولى في سلطنة عُمان للمنصات التفاعلية في التدريس جاء متوسطاً بمتوسط حسابي مقداره (3.23). وأظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى معوقات استخدام المنصات الإلكترونية التعليمية التفاعلية في تدريس طلبة الحلقة الأولى في سلطنة عُمان من وجهة نظر معلماتهم تعزى لمتغير التخصص ومتغير نوع المدرسة، في حين أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى معوقات استخدام المنصات الإلكترونية التعليمية التفاعلية في تدريس طلبة الحلقة الأولى تعزى لمتغير سنوات الخبرة لصالح معلمات الحلقة الأولى اللاتي لديهن سنوات خبرة أقل من 10 سنوات (المتوسط الحسابي = 3.47). وأوصت الدراسة بضرورة معالجة المعوقات المتعلقة بالمعلمة والطالب والبيئة التعليمية والمنهج،

وتطوير برامج تدريبية لمعلمات الحلقة الأولى لتطوير مهارتهن وتنمية معارفهن حول توظيف المنصات التعليمية التفاعلية وآلية التعامل معها، ونشر الوعي لدى المعلمين وأولياء الأمور والطلبة حول أهمية استخدام المنصات التعليمية التفاعلية. كما توصي الدراسة بإجراء المزيد من الدراسات لتحديد درجة امتلاك معلمات الحلقة الأولى لمهارات استخدام المنصات التعليمية الإلكترونية التفاعلية.

**الكلمات المفتاحية:** المنصات التفاعلية، معوقات، المعلمات، الحلقة الأولى، سلطنة عُمان

\* هذا البحث بدعم من برنامج التمويل المؤسسي المبني على الكفاءة - وزارة التعليم العالي والبحث العلمي والإبتكار - سلطنة عُمان (BFP/URG/EHR/21/029).

## Obstacles of Using the Interactive Electronic Educational Platforms in Teaching the Cycle One Students at Sultanate of Oman from their Teachers' Point of View

**Main Author/ Dr. Ahmad MJ O Alfawair**

Associate Professor, College of Arts & Sciences - University of Nizwa, Oman

[fawair@unizwa.edu.om](mailto:fawair@unizwa.edu.om)

**Co-Authors:**

**Shaima Salim Saif Al Manhi**

**Badour Khamis Sulaiman Al Maktumi**

**Safiya Nasser Said Al Abdali**

**Hajar Salim Bakhit Al Jamri**

College of Arts & Sciences - University of Nizwa, Oman.

### Abstract:

The current study intended to identify the obstacles of using the interactive electronic educational platforms in teaching the cycle one students at Sultanate of Oman from their teachers' point of view. Interactive electronic educational platforms are considered one of the most important technological innovations that contribute to the professional development of the cycle one teachers, and they have many benefits and advantages for teachers, students and parents. Descriptive design was adopted. The study sample consists of (120) teachers who were selected randomly.



The researchers developed the obstacles of using interactive platforms survey which consist of (23) items. The results showed that the level of obstacles of using the interactive electronic educational platforms in teaching the cycle one students was Moderate (M=3.23). According to variables, the results showed that there were no significant differences in the obstacles of using the interactive electronic educational platforms in teaching the cycle one students due to major and type of school. In addition, the results showed that there were significant differences in the obstacles of using the interactive electronic educational platforms in teaching the cycle one students due to years of experience in favor of teacher with less 10 years of experience (M=3.47). The study recommended the need to address the obstacles related to teacher, student, environment, and curriculum, and to develop training programs for cycle one to develop their knowledge and skills about the using of interactive educational platforms in teaching. More studies related interactive platforms are recommended to conducted.

**Keywords:** Interactive Platforms, Obstacles, Teachers, Cycle One, Sultanate of Oman

## 1. مقدمة

فرض التطور التكنولوجي والتقدم في تكنولوجيا التعليم عددًا من التحديات على النظام التعليمي في مراحلته المختلفة، مما استدعى معه استغلال هذا التطور وهذا التقدم واستثماره في خدمة العملية التعليمية (علي، 2022)، لذا تعد المنصات التفاعلية من أهم المستحدثات التكنولوجية التي تساهم في النمو المهني لمعلمات الحلقة الأولى كونهن من أهم الركائز التي تحقق الأهداف التربوية في المرحلة الدراسية الأولى من حياة الطالب. فقد أصبحت المنصات التعليمية من المصادر الهامة والمؤثرة على مستوى العالم (محمد، 2017). كما تعتبر المنصات التعليمية من أكثر الوسائل والاستراتيجيات التي تساهم في تنمية الدافعية للإنجاز لدى الطلبة بما توفره للمتعلّم من إمكانيات تساعده بشكل كبير في عمليات التنمية الذاتية، كونها تعتمد على مبادئ نظرية الدافعية التي تشير إلى أن النظام الأكثر تحقيقاً للاستمتاع الشخصي لدى المتعلم هو النظام الأكثر فاعلية في تنمية الدافعية للإنجاز (أبو دنيا، 2021). وقد أشار الحويطي (2020) إلى عدة أنواع للمنصات التعليمية التفاعلية منها المنصات التعليمية مفتوحة المصدر كمنصة ويكي (Wiki) ومنصة جوجل للتعليم (Google for Education)، ومنصات تعليمية مغلقة المصدر كمنصة بلاك بورد (Blackboard) ومنصة ويب سي تي (Web CT).

وأشارت عدة دراسات أجنبية (Jewitt et al., 2011; Amandu et al., 2013; Benta et al., 2014; Palumbo & Verga, 2015; Oproiu, 2015; Malik, S., & Rana, 2020; Troshina et al., 2021) ودراسات عربية (كامل، 2019؛ العنزي وآخرون، 2020) إلى فوائد ومميزات استخدام المنصات التعليمية الإلكترونية التفاعلية في التدريس،

كمساهماتها في تنمية قدرات الطلبة العلمية وزيادة مهاراتهم المعرفية ورفع مستوى التحصيل الدراسي وتنمية الدافعية والحماس نحو التعلم، وتساهم في تحويل دور الطالب من متلقٍ إلى مشاركٍ فعال. وتعزز الاعتمادية والاستقلالية لدى الطالب من خلال التعلم الذاتي المستمر، وتمكنه من تصفحها والعودة إليها في أي زمان ومكان، وقدرة أولياء الأمور على متابعة أبنائهم ودعمهم لعملية تعلمهم.

وقد حدد (Almanthari et al., 2020) مجموعة من المعوقات التي تحول دون تفعيل استخدام المنصات التعليمية التفاعلية والتي قسمها إلى أربعة مستويات، ويتمثل المستوى الأول بالمعوقات على مستوى المدرسة كتوافر البرامج والأجهزة، والإنترنت، والكتب المدرسية. ويتمثل المستوى الثاني بمعوقات على مستوى المعلم كالثقة، والمعرفة، والاعتقاد، والخبرة، وقيود المعرفة وتحديات التقييم. ويتمثل المستوى الثالث بمعوقات على مستوى المنهج كالمحتوى، والتقييم. وأخيراً المستوى الرابع ويتمثل بمعوقات على مستوى الطالب كالمهارة، والمعرفة، والتحفيز، والبنية التحتية للتعلم عبر المنصات والعزلة عن الأقران، وخبرات التعلم عن بعد غير الكافية.

ومع ظهور أي تقنية جديدة لا بد من ظهور بعض المعوقات التي تحد من استخدامها على الوجه المطلوب، أو تحد من تحقيق الاستفادة القصوى المرجوة من استخدامها، ولم يكن استخدام المنصات التعليمية التفاعلية بمنأى عن ظهور بعض المعوقات التي تحد من استخدامها (الحبيب، 2015).

وهناك العديد من الدراسات التي تناولت معوقات استخدام المنصات التفاعلية في التدريس، ففي دراسة أجراها الهرش وآخرون (2010) بهدف تحديد معوقات استخدام منظومة التعلم الإلكتروني من وجهة نظر معلمي المرحلة الثانوية في لواء الكورة في الأردن. وقد تكونت عينة الدراسة من 105 معلماً ومعلمة تم اختيارهم بالطريقة العشوائية. وقد اعتمد الباحثون المنهج الوصفي من خلال تطوير استبانة مكونة من (36) فقرة موزعة على أربعة مجالات. وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أن معوقات استخدام منظومة التعلم الإلكتروني جاءت على النحو الآتي: أولاً المعوقات المتعلقة بالمعلمين، تلتها المعوقات المتعلقة بالإدارة، ثم المعوقات المتعلقة بالبنية التحتية والتجهيزات الأساسية، وجاءت المعوقات المتعلقة بالطلبة في المرتبة الأخيرة. كما أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للجنس في مجال المعوقات المتعلقة بالبنية التحتية والتجهيزات الأساسية لصالح الذكور، كما بينت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للمؤهل العلمي في مجال المعوقات المتعلقة بالطلبة لصالح حملة الماجستير فأعلى، بينما لم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لأثر الدورات التدريبية في جميع المجالات.

أما الدراسة التي أجراها كل من موسينجافي وآخرون (Musingafi et al., 2015) فقد هدفت إلى التحقق من المعوقات التي تواجه استخدام المنصات التفاعلية في التعليم المفتوح والتعليم عن بعد في جامعة زيمبابوي المفتوحة. وقد استخدم الباحثون المنهجين النوعي والكمي (استبانة ومقابلة)، بالإضافة إلى مراجعة وثائقية. وقد تكونت عينة الدراسة من (20) مستجيباً. وأظهرت النتائج أن هناك معوقات كبيرة واجهها المتعلمون، وكانت أكثر المعوقات نقص الوقت الكافي للدراسة، والصعوبات في الوصول إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخدامها، وقلة التفاعل مع المدرس، ونقص المواد الدراسية.

هدفت دراسة ماثيو وإيبيل إيلانيا (Mathew & Ebeleloanya, 2016) التعرف إلى فوائد وتحديات استخدام التكنولوجيا للتدريس والتعلم عبر الإنترنت في سياق التعليم العالي في بوتسوانا، وتم استخدام الاستطلاعات على شبكة الإنترنت لجمع البيانات لهذه الدراسة، وتم إجراء الدراسة بين المحاضرين والمتعلمين عبر الإنترنت في مؤسستين للتعليم العالي في بوتسوانا. شارك في هذه الدراسة (9) محاضرين من ذوي الخبرة و(25) متعلما استخدموا التكنولوجيا في تعلم اللغة الإنجليزية، وتشير النتائج إلى أن الفوائد الرئيسية لاستخدام التكنولوجيا للتعليم والتعلم عبر الإنترنت تشمل التفاعل ومشاركة الطلبة؛ والوصول إلى أحدث المعلومات؛ ومشاركة المحتوى والتواصل، وأن التحديات الرئيسية التي تواجههم هي الوصول إلى التكنولوجيا والقدرة على تحمل التكاليف ورهاب التكنولوجيا، حيث تشمل التقنيات الناشئة الموصى بها مثل منصات التعلم الافتراضية (إدمودو، ومودل، وبلاك بورد) وغيرها من المنصات.

وهدفت دراسة خديجة وشلواتي (Hadijah & Shalawati, 2017) إلى التعرف إلى معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تدريس اللغة الإنجليزية، وتم استخدام المنهج الوصفي النوعي والكمي، وتم توزيع الاستبيانات على (14) من المعلمين في المدارس الثانوية في بيكانبارو النيجيرية، وبعد ذلك تم إجراء مقابلة مفتوحة لجمع مزيد من المعلومات حول عوائق المعلمين في دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وقد بينت النتائج وجود بعض العوائق التي يواجهها المعلمون، منها صعوبة إمكانية الوصول إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والوقت، والتطوير المهني، والدعم الفني، وعدم تحفيز المعلمين ودعمهم بشكل كامل للمشاركة مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أنشطتهم التعليمية (أشرف لبن، 2022).

وهدفت دراسة مسونغول (Msongole, 2017) للتعرف على التحديات والمعوقات التي تواجه المعلمين أثناء الخدمة في الوصول إلى التعليم من خلال التعلم المفتوح والتعليم عن بعد باستخدام تكنولوجيا المعلومات والمنصات التفاعلية، في جامعة ننزانيا المفتوحة. وقد تكونت عينة الدراسة من (24) مستجيباً. وتم استخدام المنهج الوصفي المسحي، وتم جمع البيانات من خلال الاستبيانات والمقابلات والمراجعة الوثائقية. وقد أظهرت النتائج أن غالبية المعلمين أثناء الخدمة لديهم خبرة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتعلم، وكشفت الدراسة أن التحديات الرئيسية التي تواجه المعلمين أثناء الخدمة تشمل انقطاع الكهرباء وشبكة الإنترنت، ونقص الموارد لشراء أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مثل أجهزة الكمبيوتر.

وهدفت دراسة الرشيد (2019) إلى التعرف على واقع ومعوقات استخدام معلمات الحاسب الآلي للمنصات التعليمية الإلكترونية في التدريس تبعاً لمتغيري الخبرة التدريسية والمستوى العلمي. استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، كما اعتمدت الاستبانة أداة لجمع البيانات، وقد تكونت عينة الدراسة من (780) معلمة في مدارس مدينة الرياض. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن أكثر المعوقات التي تعيق استخدام المنصات التفاعلية مرتبطة بالإدارة المدرسية، تليها المعوقات المتعلقة بالمناهج، تليها المعوقات المتعلقة بالمعلمات، وأخيراً معوقات متعلقة بالطالبات. كما أظهرت نتائج الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لسنوات الخبرة.

هدفت دراسة الطويرقي (2019) إلى التعرف على معوقات استخدام المعامل الافتراضية المتعلقة بالمعلم والمتعلم، والإدارة المدرسية وبمقررات العلوم، وتقنيات الحاسب والتجهيزات المدرسية، من وجهة نظر معلمي العلوم الطبيعية بالمرحلة الثانوية بمحافظة الطائف. وقد اعتمد الباحث المنهج الوصفي المسحي من خلال استبانة تضمنت 74 فقرة موزعة على خمس محاور.

وقد تكونت عينة الدراسة من (280) مستجيبًا. وقد أشارت نتائج الدراسة إلى وجود معوقات كبيرة في استخدام المعامل الافتراضية لدى معلمي العلوم الطبيعية بالمرحلة الثانوية. كما أشارت نتائج الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى التخصص لصالح معلمي الكيمياء، ولسنوات الخبرة في التدريس لصالح الأقل خبرة، وفي الدورات التدريبية لصالح غير الحاصلين على دورات تدريبية بمجال المختبرات الافتراضية.

وهدفت دراسة عبود (2020) إلى تحديد معوقات التعليم الإلكتروني وسبل مواجهتها. وقد استخدم الباحث المنهج الاستقرائي والاستنباطي وقد توصلت الدراسة إلى أن التعليم الإلكتروني في العراق يعاني الكثير من المعوقات بداية بعدم توفير البنية التحتية إلى عدم تدريب الهيئتين الإدارية والتدريسية، ووجود عبء اضافي في ظل التعليم الإلكتروني.

كما هدفت دراسة المالكي وداغستاني (2020) إلى التعرف على دور المنصات التعليمية الإلكترونية في النمو المهني لمعلمات رياض الاطفال في الرياض والتعرف على معوقات استخدامها في العملية التعليمية. وقد تكونت عينة الدراسة من (205) معلمة رياض الاطفال بمدينة الرياض. وقد تم استخدام المنهج الوصفي المسحي باستخدام استبانة للإجابة على تساؤلات الدراسة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن درجة استخدام معلمات رياض الاطفال للمنصات التعليمية الإلكترونية بلغت (87.2%). كما أظهرت الدراسة أن (78.2%) من معلمات رياض الاطفال صرحوا بوجود معوقات في استخدام المعلمات للمنصات الإلكترونية كقلة الموارد المالية، وضعف شبكة الانترنت داخل المدرسة، وكثرة مهام وأدوار المعلمة الإشرافية، وضعف البرامج التدريبية الخاصة، كما أكد ما يزيد عن (87%) من معلمات رياض الاطفال على الحاجة إلى تطوير النمو المهني لمعلمة رياض الأطفال.

وأجرى الحويطي (2020) دراسة بهدف تحديد واقع ومعوقات استخدام معلمي التعليم العام للمنصات التفاعلية المفتوحة. وقد تمثلت أداة الدراسة في الاستبانة التي تم توزيعها على عينة مكونة من (369) معلمًا في مدارس تبوك بالمملكة العربية السعودية. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن درجة استخدام معلمي التعليم العام في مدارس تبوك للمنصات التفاعلية المفتوحة (منصة شمس) جاءت بدرجة كبيرة. كما أظهرت نتائج الدراسة أن هناك معوقات استخدام معلمي التعليم العام للموارد المفتوحة كبيرة. وأظهرت نتائج الدراسة أن درجة استخدام معلمي التعليم العام للمسابقات العلمية أكثر من معلمي المسابقات الأدبية.

وهدفت دراسة عالم وبن عياش (2020) التعرف إلى العقبات التي تعيق نجاح تعميم التعليم الافتراضي واستخدام المنصات التفاعلية في الجامعات العربية وقت الأزمات وكيفية التعامل معها مع تفشي وباء كورونا، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت الدراسة من ثلاث محاور هي: معوقات التعليم الافتراضي المتعلقة بالجوانب الاجتماعية والنفسية، ومعوقات التعليم الافتراضي المتعلقة بالجوانب البحثية والتقنية والتكنولوجية، ومعوقات التعليم الافتراضي المتعلقة بالجوانب التمويلية، وأمن المعلومات، وأظهرت نتائج الدراسة أن هناك نقص في الوعي والتصور الكامل عن عملية التعليم عن بعد، وضعف التزام الطلبة وأولياء أمورهم بمتابعة برامج التعليم عن بعد، ومن أبرز المعوقات ضعف الخدمات المتعلقة بالإنترنت بالدول العربية.

وأجرى المنذري وآخرون (Almanthari et al., 2020) دراسة هدفت إلى التعرف إلى آراء معلمي الرياضيات في المدارس الثانوية حول معوقات تطبيق التعلم الإلكتروني واستخدام المنصات التفاعلية والتي تضم أربع معوقات وهي المعلم والمدرسة والمنهج الدراسي والطلبة، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، وتم جمع البيانات من خلال استبيان إلكتروني.

وقد تكونت عينة الدراسة من (159) مشاركا من المدارس الإعدادية والثانوية. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك معوقات كبيرة متعلقة بالطالب والمنهج والمدرسة تعيق تطبيق التعلم الإلكتروني واستخدام المنصات التفاعلية، بينما كانت المعوقات المرتبطة بالمعلم منخفضة.

وهدفت دراسة الرنتيسي (2020) إلى تحديد معوقات تطبيق التعليم عن بعد في مدارس وكالة الغوث بمحافظة غزة من وجهة نظر المعلمين. وقد تم استخدام المنهج الوصفي من خلال إعداد استبانة لجمع البيانات، وتكونت عينة الدراسة من (366) من معلمي وكالة الغوث بمحافظة غزة، وأظهرت نتائج الدراسة أن معوقات التعليم عن بعد في مدارس وكالة الغوث بمحافظة غزة من وجهة نظر المعلمين كانت بدرجة كبيرة، وأشارت النتائج أن المعوقات المتعلقة بالمعلمين جاءت بالمرتبة الأولى، تلتها المعوقات التقنية وبدرجة كبيرة جداً، ثم المعوقات المتعلقة بالطلبة وقد جاءت المعوقات المتعلقة بالإدارة المدرسية في المرتبة الأخيرة وبدرجة كبيرة.

وهدفت الرويلي والعنزي (2021) في دراستهما إلى معرفة معوقات استخدام المنصات التعليمية من وجهة نظر معلمات رياض الأطفال في مدينة سكاكا في السعودية. وقد تم استخدام المنهج الوصفي المسحي تمثل باستبانة إلكترونية. وقد تكونت عينة الدراسة من (143) معلمة رياض أطفال. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود معوقات في استخدام معلمات رياض الأطفال للمنصات التعليمية بلغت نسبتها (67%)، منها نقص الأدوات التعليمية، صعوبة تسجيل الدرس، وقلة توافر المتخصصين التقنيين. كما توصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات معلمات رياض الأطفال حول معوقات استخدام المنصات التعليمية تعزى لمتغير المؤهل العلمي لصالح حملة الدراسات العليا، كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير الدورات التدريبية لصالح الذين حضروا الدورات التدريبية.

هدفت دراسة أشرف لبن (2021) إلى التعرف على المعوقات الرئيسية التي تواجه معلمي الرياضيات في محافظة جرش أثناء استخدام منصات التعلم من وجهة نظرهم. وقد تكونت عينة الدراسة من (184) معلما ومعلمة تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة. واعتمدت الباحثة المنهج الوصفي المسحي، وكانت أداة الدراسة الاستبانة وبلغ عدد فقراتها (36) فقرة تم توزيعها إلكترونياً. وأظهرت نتائج الدراسة أن تقديرات المعلمين لدرجة المعوقات الرئيسية التي تواجه معلمي الرياضيات في محافظة جرش أثناء استخدام منصات التعلم؛ جاءت بدرجة تقدير مرتفعة، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لأثر الجنس في مجالي (المعوقات المتعلقة بالمعلم، المعوقات المتعلقة بالمتعلم) وفي الدرجة الكلية باستثناء المعوقات المتعلقة بالبيئة التعليمية وجاءت الفروق لصالح الإناث، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لأثر المؤهل العلمي في جميع المجالات وفي الدرجة الكلية، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في سنوات الخبرة وجاءت الفروق لصالح كل من (أقل من 5 سنوات)، و(5-10).

وأجرت القرني والقحطاني (2021) دراسة بهدف الكشف عن درجة معوقات استخدام منصات التدريب الإلكترونية في برامج التطوير المهني بمراكز التدريب التربوي في محافظة بيشة من وجهة نظر المعلمات. وقد تم استخدام المنهج الوصفي المسحي عن طريق تطبيق أداة الدراسة (استبانة). وقد تكونت عينة الدراسة من (509) معلمة. وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أن درجة معوقات استخدام منصات التدريب الإلكترونية جاءت بدرجة كبيرة.

وأشارت النتائج إلى أنه لا توجد فروق دالة إحصائية في تقديرات حول معوقات استخدام منصات التدريب الإلكترونية تعزى لمتغير التخصص والمؤهل العلمي، بينما كانت هناك فروقاً دالة إحصائية تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة لصالح فئة أكثر من 10 سنوات، ومتغير طبيعة العمل لصالح فئة مشرفة تربوية.

وهدفت دراسة محي (2022) إلى التعرف إلى المعوقات التي تواجه التعلم الإلكتروني في جامعة ميسان من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية. وقد أعدت الباحثة استبانة مكونة من (23) فقرة وزعت على أربعة محاور. وتكونت عينة الدراسة من (60) عضو هيئة تدريسية في جامعة ميسان. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن أكبر المعوقات كانت قلة تجهيز القاعات بالأجهزة والمعدات الحديثة، وعدم توفر خطوط انترنت وبيئة القاعات الدراسية لا تساعد على استخدامها في التعليم الإلكتروني، وقلة التفاعل بين المدرس والطلبة، والافتقار إلى عدم وجود مكافآت تشجيعية للجهد المبذول من قبل المدرس. كما أظهرت نتائج الدراسة ان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات أفراد العينة للمعوقات تعزى لسنوات الخبرة ولصالح من لديه سنوات خبرة عالية.

وهدفت دراسة عبد العزيز (2022) إلى التعرف على معوقات استخدام المنصات التعليمية وأدوات التواصل الإيقاعية لدى أعضاء هيئة التدريس ببعض كليات التربية الرياضية. وقد تكونت عينة الدراسة من (59) مستجيباً تم اختيارهم بطريقة قصدية. وقد أظهرت النتائج أن المعوقات المتعلقة بأعضاء هيئة التدريس جاءت بدرجة متوسطة، أما المعوقات المتعلقة بالإمكانات المادية جاءت بدرجة ضعيفة، وأما المعوقات المتعلقة بالطلبة جاءت بدرجة متوسطة.

وهدفت دراسة الشديفات (2022) إلى التعرف على معوقات استخدام المنصات التعليمية من وجهة نظر معلمي الثانوية العامة في لواء قصبه المفرق واتجاهاتهم نحوها. وقد تكونت عينة الدراسة من (194) تم اختيارهم بالطريقة العشوائية الطبقية، وقد اعتمدت الباحثة المنهج المسحي الوصفي من خلال اعداد استبانتان لجمع البيانات، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن المعوقات التي تواجه معلمي الثانوية العامة في استخدام المنصات التعليمية في لواء قصبه المفرق، كانت بدرجة متوسطة. وقد أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية للمعوقات تعزى لمتغيري: (الجنس، سنوات الخبرة). كما توصلت الدراسة إلى أن اتجاهات معلمي الثانوية العامة نحو استخدام المنصات التعليمية في لواء قصبه المفرق، كانت سلبية، وقد لوحظ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات معلمي الثانوية تعزى لمتغير الجنس، بينما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات معلمي الثانوية تعزى لمتغير الخبرة التدريسية، وجاءت الفروق لصالح فئة المعلمين الذين قلت سنوات خبرتهم عن (5) سنوات.

ويتضح مما سبق تركيز غالبية الدراسات السابقة على معوقات استخدام المنصات التفاعلية في المرحلة المدرسية العليا، أو في المرحلة الجامعية، بالرغم من الحاجة إلى تفعيل استخدام المنصات التفاعلية مع الطلبة في المراحل الأولى، واستثمار مميزاتاها في تدريس وتعليم طلبة الحلقة الأولى، لذا جاءت هذه الدراسة لتحديد معوقات استخدامها من وجهة نظر المعلمات أنفسهن.

### 1.1. مشكلة الدراسة

في ظل التطورات المتسارعة في مجال تكنولوجيا التعليم والتعلم عن بعد، أصبح لزاماً على المؤسسات التعليمية مواكبة المستجدات العالمية والعمل على تجديد بيئة التعليم والتعلم لتحقيق معايير الجودة الشاملة والتحول إلى الصفوف الإلكترونية



الافتراضية باستخدام المنصات التفاعلية. وحرصاً من المؤسسات التعليمية في مختلف مستوياتها على استغلال واستثمار التقنيات الحديثة في تحسين أساليب وأنماط التعليم فقد أصبح التوجه نحو استخدام المنصات التعليمية التفاعلية من أجل إحداث تغييرات وتطورات في بيئة التعلم لدى الطلبة (الشهري، 2017).

وقد عانت المؤسسات التعليمية أثناء جائحة كورونا عندما تعطلت العملية التعليمية وأجبرت على التوجه إلى استخدام التعليم الإلكتروني والمنصات التفاعلية الإلكترونية، فظهرت عدة معوقات مرتبطة بالمعلم، ومعوقات مرتبطة بالطالب، ومعوقات مرتبطة بالمنهج، ومعوقات مرتبطة بالبنية التحتية التقنية والفنية. لذا أصبح من الضرورة تحديد المعوقات التي تحول دون استخدام المنصات التفاعلية في التدريس لتفاديها (2022).

ومن خلال اطلاع الباحثون على توجهات وزارة التربية والتعليم في سلطنة عُمان وتشجيعها المعلمين لاستخدام المنصات الإلكترونية التعليمية التفاعلية في التدريس، لمس الباحثون أن هناك بعض الصعوبات التي واجهت معلمات الحلقة الأولى في استخدام بعض المنصات التفاعلية في التدريس. لذا جاءت هذه الدراسة لمحاولة الكشف عن معوقات استخدام المنصات التفاعلية في التدريس من وجهة نظر المعلمات أنفسهن بهدف تفعيل استخدام المنصات الإلكترونية التفاعلية في العملية التعليمية بشكل أكثر إيجابية لتحقيق الأهداف المرجوة منها بدلاً من الاعتماد على الطرق والأساليب التقليدية في التدريس. وتحدد مشكلة الدراسة بالإجابة عن السؤال الرئيس: ما درجة امتلاك معلمات الحلقة الأولى لمهارات استخدام المنصات التفاعلية في سلطنة عُمان؟

## 2.1. أسئلة الدراسة

تحدد أسئلة الدراسة بما يأتي:

1. ما مستوى معوقات استخدام معلمات الحلقة الأولى في سلطنة عُمان للمنصات التفاعلية في التدريس؟
2. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى معوقات استخدام معلمات الحلقة الأولى في سلطنة عُمان للمنصات التفاعلية في التدريس تعزى لمتغير التخصص؟
3. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى معوقات استخدام معلمات الحلقة الأولى في سلطنة عُمان للمنصات التفاعلية في التدريس تعزى لمتغير سنوات الخبرة؟
4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى معوقات استخدام معلمات الحلقة الأولى في سلطنة عُمان للمنصات التفاعلية في التدريس تعزى لمتغير نوع المدرسة؟

## 3.1. أهداف الدراسة

تحدد أهداف الدراسة بما يأتي:

1. تحديد معوقات استخدام معلمات الحلقة الأولى في سلطنة عُمان للمنصات التفاعلية في التدريس.
2. إيجاد الفروق في مستوى معوقات استخدام معلمات الحلقة الأولى في سلطنة عُمان للمنصات التفاعلية في التدريس وفقاً لمتغير التخصص؟
3. إيجاد الفروق في مستوى معوقات استخدام معلمات الحلقة الأولى في سلطنة عُمان للمنصات التفاعلية في التدريس وفقاً لمتغير سنوات الخبرة؟



4. ايجاد الفروق في مستوى معوقات استخدام معلمات الحلقة الأولى في سلطنة عُمان للمنصات التفاعلية في التدريس وفقاً لمتغير نوع المدرسة؟

#### 4.1. مصطلحات الدراسة

في هذه الدراسة تم استخدام عدة مصطلحات، وهي:

**المنصات التفاعلية:** يعرفها جاشوا وآخرون (Joshua et al., 2016) بأنها مجموعة من التطبيقات التي تقدم خدمات إلكترونية تفاعلية بهدف توفير طرق تعليمية مختلفة ومتنوعة عبر الانترنت بشكل متزامن أو غير متزامن. وتسمح تفاعل والتواصل بين الطلبة والمعلمين وأولياء الامور وتمكين الوصول إلى المعلومات والدروس من خلال توفير أدوات وموارد ومصادر وأنشطة واستراتيجيات تدعم عمليات التعليم والتعلم.

**الحلقة الأولى:** هي إحدى حلقات التعليم الأساسي المدرسي في سلطنة عُمان، وتضم الصفوف (1 - 4) ويدرس فيها الطلبة من الجنسين في فصول مشتركة ويكون الكادر الوظيفي في هذه المدارس من الإناث (مجلس التعليم، 2022).  
**معلمات الحلقة الأولى:** هن المعلمات اللاتي يقمن بتدريس الصفوف من الأول إلى الرابع الأساسي، وينقسمن المعلمات في الحلقة الأولى إلى قسمين: معلمات مجال أول ويدرسن اللغة العربية والإسلامية والدراسات الاجتماعية، ومعلمات مجال ثانٍ ويدرسن الرياضيات والعلوم.

#### 5.1. حدود الدراسة

تحدد هذه الدراسة بالآتي:

**الحدود الزمانية:** في العام الأكاديمي 2021-2022.

**الحدود المكانية:** مدارس الحلقة الأولى في سلطنة عُمان سلطنة عُمان.

**الحدود البشرية:** تمثلت بالعينة التي طُبقت عليها هذه الدراسة من معلمات الحلقة الأولى في سلطنة عُمان.

**الحدود الموضوعية:** اقتصرت الدراسة على تحديد معوقات استخدام معلمات الحلقة الأولى في سلطنة عُمان للمنصات التفاعلية في التدريس.

#### 6.1. منهج الدراسة

بناءً على مشكلة الدراسة وتساؤلاتها تم استخدام المنهج الوصفي لملائمته لطبيعة الدراسة الحالية، وذلك للكشف عن العلاقة بين متغيرات الدراسة بطريقة موضوعية، ووصفها وصفاً دقيقاً، والتعبير عنها تعبيراً وصفيًا وكميًا؛ بهدف التوصل إلى نتائج علمية دقيقة.

#### 7.1. مجتمع الدراسة

تكوّن مجتمع الدراسة من معلمات الحلقة الأولى بسلطنة عُمان خلال فترة تطبيق الدراسة، وقد بلغ عددهن (12744) معلمة، (8010) معلمة مجال أول، و(4734) معلمة مجال ثاني. وذلك بحسب (الكتاب السنوي للإحصاءات التعليمية للسنة الدراسية 2021/2020 (وزارة التربية والتعليم، 2022).

## 8.1. عينة الدراسة

أختيرت عينة الدراسة الأساسية بالطريقة المتيصرة عن طريق توزيع رابط إلكتروني، وتكونت من (120) معلمات الحلقة الأولى في سلطنة عُمان، وفيما يلي وصف للعينة حسب متغيرات الدراسة كما هو موضح في جدول (1).

جدول (1) توزيع أفراد العينة (معلمات الحلقة الأولى) حسب متغيرات الدراسة

المتغير	العدد	النسبة
التخصص	78	65%
مجال أول		
مجال ثاني	42	35%
سنوات الخبرة	53	44.2%
أقل من 10 سنوات		
10 سنوات وأكثر	67	55.8%
نوع المدرسة	66	55%
حكومية		
خاصة	54	45%

## 9.1. أداة الدراسة

بعد الاطلاع على الأدب النظري والدراسات السابقة في مجال المنصات التفاعلية، تم إعداد استبانة لتحديد معوقات استخدام معلمات الحلقة الأولى في سلطنة عُمان للمنصات التفاعلية في التدريس، وقد تكونت الأداة بصورتها الأولية من 25 فقرة. وقد تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين، للتأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة، وقد تم حذف فقرتين من فقرات المقياس بناء على آراء المحكمين وتعديل صياغة بعض الفقرات لتناسب أفراد العينة. ومن ثم تم استخراج الخصائص السيكونومترية للاستبانة (صدق الفقرات والثبات). فقد تم حساب صدق الفقرات للمقياس، وتم تطبيق المقياس على عينة استطلاعية مكونة من (30) معلمة حلقة أولى، من مجتمع الدراسة الأصلي؛ وذلك لبيان مدى اتساق فقرات الاستبانة مع بعضها البعض عن طريق حساب معاملات ارتباط بيرسون لمعرفة درجة ارتباط كل فقرة من فقرات الاستبانة مع الدرجة الكلية. وقد تراوحت معاملات ارتباط الفقرات (0.501 – 0.886) كما هو موضح في الجدول (2)، وبذلك تكونت الاستبانة بصورتها النهائية من (23) فقرة وتتمتع الاستبانة بدرجة مناسبة من الصدق.

جدول (2) معامل ارتباط (بيرسون) بين درجة كل فقرة من فقرات استبانة المعوقات، والدرجة الكلية للاستبانة (ن=30)

رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط
1	.590**	7	.778**	13	.774**	19	.699**
2	.737**	8	.800**	14	.841**	20	.727**
3	.624**	9	.737**	15	.636**	21	.608**
4	.756**	10	.752**	16	.730**	22	.796**
5	.761**	11	.866**	17	.501**	23	.886**
6	.756**	12	.778**	18	.647**		

وللتحقق من ثبات أداة الدراسة، فقد تم حساب معامل الثبات باستخدام معامل ألفا لكرونباخ (Cronbach's Alpha). والذي بلغ (0.96)، مما يشير إلى أن الاستبانة تتمتع بثبات نسبي مناسب، وصالح لأغراض الدراسة. ولأغراض تصحيح الاستبانة فقد تم صياغة فقرات الاستبانة جميعها بطريقة سلبية، كما تم استخدام تدرج ليكرت الخماسي (بدرجة كبيرة جداً، كبيرة، متوسطة، قليلة، قليلة جداً) وأعطيت الأوزان الدرجات التالية: (5) كبيرة جداً، (4) كبيرة، (3) متوسطة، (2) قليلة، (1) قليلة جداً. وقد تم اعتماد ثلاث قيم للمعيار المعتمد في الحكم على معوقات استخدام معلمات الحلقة الأولى في سلطنة عُمان للمنصات التفاعلية في التدريس وهي: بدرجة منخفضة (1-2.33)، بدرجة متوسطة (2.34-3.67)، بدرجة مرتفعة (3.68-5.00). (Alkharusi, 2022).

## 2. نتائج الدراسة

أولاً: ما مستوى معوقات استخدام معلمات الحلقة الأولى في سلطنة عُمان للمنصات التفاعلية في التدريس؟ للإجابة عن هذا السؤال، تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لمستوى معوقات استخدام معلمات الحلقة الأولى في سلطنة عُمان للمنصات التفاعلية في التدريس كما هو موضح في الجدول (3).

جدول (3) مستوى معوقات استخدام معلمات الحلقة الأولى في سلطنة عُمان للمنصات التفاعلية في التدريس

المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	معوقات استخدام معلمات الحلقة الأولى في سلطنة عُمان للمنصات التفاعلية في التدريس
متوسط	0.90	3.23	

ويتضح من الجدول (3) أن مستوى معوقات استخدام معلمات الحلقة الأولى في سلطنة عُمان للمنصات التفاعلية في التدريس جاء متوسطاً بمتوسط حسابي مقداره (3.23)، وانحراف معياري مقداره (0.90). كما تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لجميع معوقات استخدام معلمات الحلقة الأولى في سلطنة عُمان للمنصات التفاعلية في التدريس كما هو موضح في الجدول (4).

جدول (4) المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لمعوقات استخدام معلمات الحلقة الأولى في سلطنة عُمان

### للمنصات التفاعلية في التدريس

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1.	يحتاج استخدام المنصة التفاعلية إلى جهد كبير	3.20	0.98	11	متوسط
2.	انقطاع خدمة الإنترنت في بعض الأوقات	3.50	1.25	5	متوسط
3.	قلة البرامج التدريبية الخاصة باستخدام المنصة التفاعلية في التعليم	3.30	1.15	8	متوسط
4.	أساليب المساعدة والتعليمات لكيفية استخدام المنصات التفاعلية غير كافية	3.35	1.02	7	متوسط

متوسط	17	1.14	3.10	5. ضعف استيعاب المادة التعليمية عبر المنصات التفاعلية
متوسط	15	1.24	3.15	6. تفتقر بعض المعلمات لمهارات استخدام المنصات التفاعلية
متوسط	18	1.36	2.95	7. صعوبة التنوع في طرائق تدريس طلبة الحلقة الأولى عبر المنصات التفاعلية
متوسط	10	1.45	3.25	8. قلة توافر فنيين مختصين لحل المشكلات الفنية المتعلقة بالمنصات التفاعلية
متوسط	12	1.51	3.20	9. زيادة عدد الطلبة في الصفوف يعيق عملية التعليم عن طريق المنصة التفاعلية
مرتفع	2	1.27	3.75	10. يصعب على طلبة الحلقة الأولى التفاعل في بيئات التعلم الافتراضية
متوسط	16	1.31	3.10	11. المنصات التفاعلية لا توفر الأدوات التعليمية المناسبة لطلبة الحلقة الأولى
متوسط	19	1.36	2.95	12. لا تعرض المنصة التفاعلية المعلومات بأساليب تعليمية متنوعة لطلبة الحلقة الأولى
متوسط	23	1.20	2.65	13. صعوبة تخزين الواجبات المدرسية في المنصة التفاعلية
متوسط	21	1.33	2.80	14. يصعب في المنصة التفاعلية تسجيل الدروس لطلبة الحلقة الأولى لمراجعتها في أي وقت
متوسط	14	1.21	3.20	15. الموارد المالية المحدودة لاقتناء التجهيزات الخاصة بالمنصات التفاعلية
متوسط	13	1.08	3.20	16. الاعتقاد السائد لدى المعلمات بالاكتماء الذاتي دون الحاجة للمنصات التفاعلية
مرتفع	1	0.92	4.05	17. كثرة مهام وأدوار معلمة الحلقة الأولى داخل المدرسة
متوسط	22	1.23	2.70	18. استخدام المنصات التفاعلية في غير الموضوعات التعليمية
متوسط	4	1.29	3.55	19. يتسبب انشغال الطلبة بجهاز الحاسب الآلي عبر المنصات التفاعلية إلى الانصراف عن الدروس العلمية.
متوسط	9	1.22	3.25	20. تحتاج المنصات التفاعلية إلى جهد مستمر من قبل الطالب يعوق استفادته منها.
مرتفع	3	1.15	3.70	21. تكرار حدوث الأعطال في المنصات التفاعلية يؤثر على عملية الاستفادة منها وبالتالي فهم واستيعاب الدروس.
متوسط	6	1.08	3.50	22. تتسبب المنصات التفاعلية في الجلوس لساعات طويلة أمام شاشة الحاسب مما يشعر بالملل والإرهاق.
متوسط	20	1.42	2.90	23. عدم توفر منصات تفاعلية باللغة العربية

ويتضح من الجدول (4) أن أعلى ثلاثة معوقات تحول دون استخدام معلمات الحلقة الأولى في سلطنة عُمان للمنصات التفاعلية في التدريس هي كثرة مهام وأدوار معلمة الحلقة الأولى داخل المدرسة بمتوسط حسابي (4.05)، يليها صعوبة تفاعل طلبة الحلقة الأولى في بيئات التعلم الافتراضية بمتوسط حسابي (3.75)،

تليها تكرار حدوث الأعطال في المنصات التفاعلية بمتوسط حسابي (3.70). بينما كانت أقل المعوقات التي تحول دون استخدام معلمات الحلقة الأولى في سلطنة عُمان للمنصات التفاعلية في التدريس هي صعوبة تخزين الواجبات المدرسية في المنصة التفاعلية بمتوسط حسابي (2.65)، تليها استخدام المنصات التفاعلية في غير الموضوعات التعليمية من قبل الطلبة بمتوسط حسابي (2.70)، تليها صعوبة تسجيل الدروس لطلبة الحلقة الأولى لمراجعتها في أي وقت بمتوسط حسابي (2.80).

واتفقت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة (Hadijah & Shalawati, 2017) ودراسة عبود (2020) ودراسة غالم وبن عياش (2020) ودراسة الرويلي والعنزي (2021) ودراسة أشرق لبن (2021) ودراسة القرني والقحطاني (2021) واللاتي أشرن إلى أن تقدير أفراد العينة حول المعوقات التي تحول دون استخدام المنصات التفاعلية في التدريس كانت كبيرة. بينما اختلفت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة عبد العزيز (2022) ودراسة الشديفات (2022) والتي أشارتا إلى أن تقدير أفراد العينة حول المعوقات التي تحول دون استخدام المنصات التفاعلية في التدريس كانت متوسطة.

ثانياً: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى معوقات استخدام معلمات الحلقة الأولى في سلطنة عُمان للمنصات التفاعلية في التدريس تعزى لمتغير التخصص؟

ومن أجل الإجابة عن هذا السؤال تم استخدام: المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، واختبارات للعينات المستقلة (Independent T Test) لمتغير التخصص. ويوضح الجدول (5) المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، واختبار (ت) لمستوى معوقات استخدام معلمات الحلقة الأولى في سلطنة عُمان للمنصات التفاعلية في التدريس وفقاً لمتغير التخصص.

جدول (5) المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، واختبار (ت) لمستوى معوقات استخدام معلمات الحلقة الأولى في

#### سلطنة عُمان للمنصات التفاعلية في التدريس وفقاً لمتغير التخصص

المتغير	الفئة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
التخصص	معلمة مجال أول	78	3.18	0.83	-.879	118	.381
	معلمة مجال ثانٍ	42	3.33	1.03			

يتضح من الجدول (5) واختبار (ت) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في مستوى معوقات استخدام معلمات الحلقة الأولى في سلطنة عُمان للمنصات التفاعلية في التدريس تعزى لمتغير التخصص.

ثالثاً: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى معوقات استخدام معلمات الحلقة الأولى في سلطنة عُمان للمنصات التفاعلية في التدريس تعزى لمتغير سنوات الخبرة؟

ومن أجل الإجابة عن هذا السؤال تم استخدام: المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، واختبارات للعينات المستقلة (Independent T Test) لمتغير سنوات الخبرة. ويوضح الجدول (6) المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، واختبار (ت) لمستوى معوقات استخدام معلمات الحلقة الأولى في سلطنة عُمان للمنصات التفاعلية في التدريس تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

جدول (6) المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، واختبار (ت) لمستوى معوقات استخدام معلمات الحلقة الأولى في سلطنة عُمان للمنصات التفاعلية في التدريس وفقاً لمتغير سنوات الخبرة

المتغير	الفئة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
سنوات الخبرة	أقل من 10 سنوات	53	3.47	0.86	2.662	118	.009
	10 سنوات وأكثر	67	3.04	0.89			

يتضح من الجدول (6) واختبار (ت) أن نتائج الدراسة أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في مستوى امتلاك معلمات الحلقة الأولى في سلطنة عُمان لمهارات استخدام المنصات التفاعلية تعزى لمتغير سنوات الخبرة لصالح معلمات الحلقة الأولى اللاتي لديهن سنوات خبرة أقل من 10 سنوات (المتوسط الحسابي = 3.47). ويمكن أن تفسر هذه النتيجة إلى أن المعلمات ذوات الخبرة الأكثر قد خضعن لدورات تدريبية وورش أكثر مما جعلهن أكثر معرفة وقدرة على استخدامها من المعلمات ذوات الخبرة الأقل. واتفقت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة الرشيدى (2019) ودراسة الطويرقي (2019) ودراسة أشرق لبن (2021) ودراسة الشديفات (2022)، حيث أشارت إلى أن تقديرات المعلمين والمعلمات حول معوقات استخدام المنصات التفاعلية كانت لصالح المعلمات من ذوات الخبرة الأقل. بينما اختلفت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة القرني والقحطاني (2021) ودراسة محي (2022) والتان أشارتا إلى أن المعلمات ذوات سنوات الخبرة الأكثر عبرن عن وجود معوقات تحول دون استخدام المنصات التفاعلية في التدريس.

رابعاً: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى معوقات استخدام معلمات الحلقة الأولى في سلطنة عُمان للمنصات التفاعلية في التدريس تعزى لمتغير نوع المدرسة؟

ومن أجل الإجابة عن هذا السؤال تم استخدام: المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، واختبارات للعينات المستقلة (Independent T Test) لمتغير نوع المدرسة. ويوضح الجدول (7) المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، واختبار (ت) لمستوى معوقات استخدام معلمات الحلقة الأولى في سلطنة عُمان للمنصات التفاعلية في التدريس وفقاً لمتغير نوع المدرسة.

جدول (7) المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، واختبار (ت) لمستوى معوقات استخدام معلمات الحلقة الأولى في سلطنة عُمان للمنصات التفاعلية في التدريس وفقاً لمتغير نوع المدرسة

المتغير	الفئة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
نوع المدرسة	حكومية	66	3.34	0.84	1.531	118	.128
	خاصة	54	3.09	0.96			

يتضح من الجدول (5) واختبار (ت) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في مستوى معوقات استخدام معلمات الحلقة الأولى في سلطنة عُمان للمنصات التفاعلية في التدريس تعزى لمتغير نوع المدرسة. ولم تكن هناك دراسات سابقة درست هذا المتغير (نوع المدرسة)، وتشير هذه النتيجة إلى أن معلمات الحلقة الأولى في المدارس الخاصة والحكومية يواجهن نفس المعوقات المتعلقة بالمعلم والطالب والمنهج والبيئة، وبنفس المستوى أيضاً.

### 3. التوصيات:

في ضوء نتائج الدراسة يوصي الباحثون بما يأتي:

1. تشجيع معلمات الحلقة الأولى على توظيف المنصات الإلكترونية التعليمية التفاعلية في تدريس طلبتهن.
2. تقديم الدعم الفني والتقني لمعلمات الحلقة الأولى وخاصة القدامى (ممن تزيد سنوات خبرتهن عن 10 سنوات) لمواجهة العقبات التي تحول دون استخدامهن وامتلاكهن لمنصات التعلم التفاعلية.
3. توفير البنية الأساسية اللازمة لتعميم استخدام المنصات التفاعلية في تدريس طلبة الحلقة الأولى في المدارس.
4. عقد ورش تدريبية للمعلمين وأولياء الأمور وللطلبة حول أهمية وفاعلية استخدام منصات التعليم التفاعلية في التدريس وكيفية الاستفادة منها.
5. تشكيل فريق دعم فني لتذليل العقبات وإزالة المعوقات التي تحول دون استخدام منصات التعليم التفاعلية في التدريس.
6. إجراء المزيد من الدراسات التي تقيس درجة امتلاك معلمات الحلقة الأولى في سلطنة عُمان لمهارات استخدام المنصات التعليمية الإلكترونية التفاعلية.
7. إجراء المزيد من الدراسات التي تحدد فاعلية استخدام المنصات التفاعلية في تدريس طلبة الحلقة الأولى في سلطنة عُمان.

### شكر و عرفان

يتقدم الباحثان بالشكر والامتنان لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار في سلطنة عُمان ممثلة ببرنامج التمويل المؤسسي المبني على الكفاءة ولجامعة نزوى ممثلة بعمادة البحث العلمي على دعمهما لنشر هذا البحث ضمن المشروع البحثي رقم (BFP/URG/EHR/21/029).

### المراجع

أبو دنيا، محمد عبد المجيد. (2021). المنصات التعليمية التفاعلية) زوم Zoom ، إدمودو (Edmodo) وتأثيرها على مستوى التحصيل المعرفي لمهارة إطاحة المطرقة. *المجلة العلمية لعلوم وفنون الرياضة*، 52، 1-31.

<http://search.mandumah.com.masader.idm.oclc.org/Record/1284026>

أشرف ابن، غرام (2021). *المعوقات الرئيسية التي تواجه معلمي الرياضيات في محافظة جرش أثناء استخدام منصات التعلم من وجهة نظرهم* [رسالة ماجستير، جامعة جرش]. المملكة الأردنية الهاشمية.

<http://search.mandumah.com.masader.idm.oclc.org/Record/1243790>



الحبيب، عبد الرحمن بن محمد بن علي. (2015). متطلبات تطبيق نظام إدارة التعلم الإلكتروني الذكي الكلاسيرا (classera) في المدارس الأهلية بمدينة الرياض. المجلة التربوية الدولية المتخصصة، 4(68)، 9-49.

<http://search.mandumah.com.masader.idm.oclc.org/Record/843859>

الحويطي، متعب. (2020). واقع ومعوقات استخدام معلمي التعليم العام في مدينة تبوك المملكة العربية السعودية المفتوحة التعليمية المفتوحة. مجلة العلوم التربوية والنفسية، 4(17)، 78-97. 10.26389/AJSRP.M191119

الرشيدى، منيرة شقير، والبراهيم، أمل. (2019). واقع استخدام معلمات الحاسب الآلي للمنصات التعليمية الإلكترونية في التدريس واتجاهاتهن نحوها. مجلة البحث العلمي في التربية، 20(1)، 1-26.

<http://search.mandumah.com.masader.idm.oclc.org/Record/972277>

الرنيتسي، محمود (2020). معوقات تطبيق التعليم عن بعد في مدارس وكالة الغوث بمحافظة غزة من وجهة نظر المعلمين. مجلة العلوم التربوية والنفسية، 2(38)، 57-74.

الرويلي، أسماء، والعنزي، عبد الحميد. (2021). معوقات استخدام المنصات التعليمية من وجهة نظر معلمات رياض الأطفال. مجلة كلية التربية، 37(5)، 353-374.

الشديفات، رؤى. (2022). معوقات استخدام المنصات التعليمية من وجهة نظر معلمي الثانوية العامة في لواء قصبة المفرق واتجاهاتهم نحوها [رسالة ماجستير، جامعة اليرموك]. المملكة الأردنية الهاشمية.

<http://search.mandumah.com.masader.idm.oclc.org/Record/1294150>

الطويرقي، ماجد. (2019). معوقات استخدام المعامل الافتراضية لدى معلمي العلوم الطبيعية بالمرحلة الثانوية عبد العزيز، هبة عبد العزيز. (2022). معوقات استخدام المنصات التعليمية وأدوات التواصل الاجتماعي في تدريس مقرر التمرينات الإيقاعية وفقا للتعليم الهجين: رؤية مستقبلية في ضوء أزمة "COVID 19" مجلة نظريات وتطبيقات التربية البدنية وعلوم الرياضة، 37(1)، 207-252.

<http://search.mandumah.com.masader.idm.oclc.org/Record/1205786>

عبود، سليم رشيد. (2020). معوقات التعليم الإلكتروني وسبل مواجهتها. ورقة عمل جامعة وارث الانبياء. كلية الادارة والاقتصاد، العراق.

علي، أحمد متولي. (2022). التعرف على تأثير استخدام المنصات التعليمية التفاعلية على بعض نواتج التعلم لمادة طرق التدريس لدى طلبة الفرقة الثانية بكلية التربية الرياضية جامعة مدينة السادات. مجلة بني سويف لعلوم التربية البدنية والرياضية، 5(9)، 354-375.

العنزي، دلال، المنصوري، مشعل، وعقيل، ابتسام. (2020). فعالية استخدام منصات التواصل الأكاديمي في التعليم وأثره على التحصيل العلمي لطلبة كلية التربية الأساسية بدولة الكويت. *مجلة الطفولة والتربية*، 12 (41)، 381-432.

<http://search.mandumah.com.masader.idm.oclc.org/Record/1037196>

غال، إلهام، وسمير بن عياش (2020). معوقات التعليم الافتراضي خلال أزمة انتشار وباء كورونا المستجد في الجامعات العربية. *مجلة دراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية*، 3 (4)، 239-258.

<http://search.mandumah.com.masader.idm.oclc.org/Record/1065605>

القرني، عيدة محمد، والقحطاني، محمد عايض. (2021). معوقات استخدام منصات التدريب الإلكترونية في برامج التطوير المهني بمراكز التدريب التربوي بمحافظة بيشة من وجهة نظر المعلمات. *مجلة التربية*، 190 (190)، 561-618.

<http://search.mandumah.com.masader.idm.oclc.org/Record/1168169>

كامل، هاني شفيق رمزي. (2019). المنصات التعليمية التفاعلية وأثرها على تنمية مهارات استخدام الإنترنت وخفض العبء المعرفي لدى المعاقين سمعياً بالمرحلة الإعدادية. *المجلة العلمية للدراسات والبحوث التربوية والنوعية*، 8 (8)، 105-

<http://search.mandumah.com.masader.idm.oclc.org/Record/1087115> . 163

مجلس التعليم. (2022). التعليم في سلطنة عُمان.

<https://www.educouncil.gov.om/page.php?scrollto=start&id=15>

محمد، هبة هاشم. (2017). استخدام منصة ادموندا في تنمية مهارات التعلم المنظم ذاتياً والاتجاه نحو توظيفها في تدريس الدراسات الاجتماعية لطلاب الدبلوم العام بكلية ركلة التربية. *مجلة الجمعية التربوية للدراسات الاجتماعية*، 90 (90)،

99-139

محي، همسة. (2022). معوقات استخدام التعليم الإلكتروني لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة ميسان. *مجلة أبحاث*

<https://doi-org.masader.idm.oclc.org/10.52834/jmr.vXiX> . 334-305، 18 (35)

الهرش، عايد، والدهون، مأمون، ومحمد، خليفة. (2010). معوقات استخدام منظومة التعلم الإلكتروني من وجهة نظر معلمي المرحلة الثانوية في لواء الكورة. *المجلة الأردنية في العلوم التربوية*، 6 (1)، 27-40.

<http://search.mandumah.com.masader.idm.oclc.org/Record/120627>

وزارة التربية والتعليم. (2022). *الكتاب السنوي للإحصاءات التعليمية 2021-2022*.

<https://home.moe.gov.om/library/29/show/1112>

Almanthari, A., Maulina, S., & Bruce, S. (2020). Secondary School Mathematics Teachers' Views on E-Learning Implementation Barriers during the COVID-19 Pandemic: The

Case of Indonesia. *Eurasia journal of mathematics, science and technology education*, 16(7), 1-9.

Amandu, G. M., Muliira, J. K., & Fronda, D. C. (2013). Using moodle e-learning platform to foster student self-directed learning: Experiences with utilization of the software in undergraduate nursing courses in a Middle Eastern university. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 93, 677-683.

Benta, D., Bologna, G., & Dzitac, I. (2014). E-learning platforms in higher education. Case study. *Procedia Computer Science*, 31, 1170-1176.

Benta, D., Bologna, G., & Dzitac, I. (2014). E-learning platforms in higher education. Case study. *Procedia Computer Science*, 31, 1170-1176.

Jewitt, C., Clark, W., & Hadjithoma-Garstka, C. (2011). The use of learning platforms to organise learning in English primary and secondary schools. *Learning, Media and Technology*, 36(4), 335-348.

Joshua, D., Obille, K., John, E., & Shuaibu, U. (2016). E-Learning platform system for the department of library and information science, Modibbo Adama University of Technology, Yola: A Developmental plan. *Information Impact: Journal of Information and Knowledge Management*, 7(1), 51-69.

Malik, S., & Rana, A. (2020). E-Learning: role, advantages, and disadvantages of its implementation in higher education. *JIMS8I-International Journal of Information Communication and Computing Technology*, 8(1), 403-408.

Mathew, I. R., & Ebelelloanya, J. (2016). *Open and distance learning: Benefits and challenges of technology usage for online teaching and learning in Africa*. Botho University, Botswana.

Msongole, T. S. (2017). *Challenges Facing In-service Teachers in Accessing Education Through Open and Distance Learning by Using ICT. A Case of Morogoro Municipal* [Doctoral dissertation, The Open University of Tanzania]. Tanzania.

- Musingafi, M. C., Mapuranga, B., Chiwanza, K., & Zebron, S. (2015). Challenges for open and distance learning (ODL) students: Experiences from students of the Zimbabwe Open University. *Journal of Education and Practice*, 6(18), 59-66.
- Oproiu, G. C. (2015, April). The Role of Learning Platforms in University Teaching Process. In *The International Scientific Conference eLearning and Software for Education* (Vol. 2, p. 478). "Carol I" National Defence University.
- Palumbo, E., & Verga, F. (2015). Creation of an integrated environment to supply e-learning platforms with Office Automation features. *Interactive Learning Environments*, 23(6), 766-777.
- Troshina, E. P., Dobrova, V. V., & Kozyreva, M. P. (2021, April). Digital educational platforms: Advantages and disadvantages. In *International Scientific Conference "Digital Transformation of the Economy: Challenges, Trends, New Opportunities"* (pp. 183-188). Springer, Cham.

**Doi:** [doi.org/10.52133/ijrsp.v4.37.17](https://doi.org/10.52133/ijrsp.v4.37.17)

دور التكنولوجيا المالية في إعادة هندسة العمليات الإدارية وتعزيز الشمول المالي للمصارف التجارية الليبية  
بالمناطق الشرقية (دراسة نوعية)

**The Role of Financial Technology in Reengineering the Administrative Processes and  
Enhancing Libyan Commercial Banks Financial Inclusion: A Qualitative Study**

الدكتور/ صبري الكرغلي

أستاذ، قسم التسويق، كلية الاقتصاد، جامعة بنغازي، ليبيا

Email: [Sabri.elkrghli@uob.edu.ly](mailto:Sabri.elkrghli@uob.edu.ly)

الباحثة/ نورا إدريس شاكير

محاضر مساعد، قسم المحاسبة، كلية الاقتصاد، جامعة بنغازي، ليبيا

Email: [Noura.shakeer@uob.edu.ly](mailto:Noura.shakeer@uob.edu.ly)

### المخلص

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف مستوى استخدام التكنولوجيا المالية في إعادة هندسة العمليات الإدارية وأهميتها في تعزيز الشمول المالي للمصارف الليبية التجارية العاملة بالمنطقة الشرقية، كذلك تسليط الضوء على استخدام التكنولوجيا المالية بوصفه مدخلاً من مداخل إعادة هندسة العمليات في المؤسسات المالية، لاعتبارها عملية إعادة تصميم جذرية للعمليات المصرفية التقليدية هدفها تحقيق تحسينات جوهرية في معايير قياس الأداء وما تقدمه أيضاً من فرص لتعزيز التنافسية في سوق العمل ونشر ثقافة مفهوم الشمول المالي في القطاع المصرفي الليبي. ولتحقيق هدف الدراسة تم تبني المدخل النوعي لحدثة الموضوع في البيئة الليبية، حيث تم إجراء عدد (8) مقابلات شخصية مع المديرين ومساعديهم الذين تتعلق أعمالهم بشكل مباشر بالعمليات المصرفية التي تم إعادة هندستها باستخدام تكنولوجيا المعلومات، وتوصلت الدراسة إلى أن جميع المصارف قيد الدراسة تستخدم التكنولوجيا المالية "الصيرفة الإلكترونية" ولكن بدرجات متباينة، كذلك يوجد إسهام لاستخدام التكنولوجيا المالية في إعادة هندسة العمليات المصرفية بالمصارف الليبية التجارية، إلا أنها وصفت بأنها إسهام ضعيف نوعاً ما، وتقتصر على إدارة الحسابات الجارية، وإدارة البطاقات المصرفية. كما توصلت الدراسة إلى نتيجة مفادها أن استخدام التكنولوجيا المالية قد أسهم في تعزيز الشمول المالي والتحول التكنولوجي المصرفي، إلا أنه لم يتمكن من تحقيق الفعالية المصرفية بتخفيض تكلفة الخدمات المصرفية المقدمة للزبائن.

**الكلمات المفتاحية:** إعادة هندسة العمليات الإدارية، المؤسسات المالية، التكنولوجيا المالية، الشمول المالي.

## The Role of Financial Technology in Reengineering the Administrative Processes and Enhancing Libyan Commercial Banks Financial Inclusion: A Qualitative Study

**Dr. Sabri Elkrghli**

Associate Professor, Marketing Department, Faculty of Economics, University of Benghazi, Libya

Email: [Sabri.elkrghli@uob.edu.ly](mailto:Sabri.elkrghli@uob.edu.ly)

**Noura Idres Shakeer**

Assistant Lecturer, Accounting Department, Faculty of Economics, University of Benghazi, Libya

Email: [Noura.shakeer@uob.edu.ly](mailto:Noura.shakeer@uob.edu.ly)

### Abstract:

The current study aims to explore the use of financial technology in reengineering the administrative processes and its importance in enhancing the financial inclusion of Libyan commercial banks operating in the Eastern Region. In addition, it seeks to shed some lights on the use of financial technology as one of the contemporary approaches to reengineering of the financial operations of commercial banks. This has been looked at as a key element in enhancing key performance indicators KPI of banks, and developing competitiveness in the labor market. To achieve this goal, a qualitative approach has been adopted. This decision was taken based on the fact that this subject is still a new one, and there is no enough literature on it. For that end, 8 Semi-structured interviews were conducted with managers and their assistants whose work is directly related to banking operations that have been re-engineered using information technology. The key findings of the study are that all studied banks use the financial technology "electronic banking" with varying degrees. There is also a weak contribution to the use of financial technology in re-engineering the banking operations of Libyan commercial banks. This contribution is limited specifically to managing current accounts and bankcards. The use of financial technology has partly contributed to enhancing the financial inclusion and facilitating the technological banking transformation. However, it has not been possible to achieve the banking efficiency through reducing the cost of banking services provided to customers. This study has its own limitations as any other study. Among the main challenges of the study is the limited number of interviews, which makes it difficult to generalize the results of the current study. Finally, the study concluded with some recommendations and puts forward future avenues.

**Keywords:** Reengineering Administrative Processes, Financial Technology, Financial Inclusion, Libyan Banks

## 1. مقدمة

شهد النظام المالي والمصرفي خلال العقود الماضية العديد من التطورات والابتكارات المالية التي هدف البعض منها إلى التقليل أو الحد من المخاطر المالية، والبعض الآخر لتحسين الخدمات التقليدية، وآخر سعى لاستحداث وسائل بديلة عن الوسائل التقليدية، وذلك للوصول إلى مؤسسات مالية قوية قادرة على المنافسة في سوق العمل، ولديها القدرة على مواجهة المخاطر، والأزمات المالية.

ومن هنا يتضح أن استخدام التكنولوجيا المالية في المؤسسات المالية بشكل عام، وفي القطاع المصرفي بشكل خاص، يُواكب التطورات العالمية، ويسهم في تطوير المؤسسات المالية، مما يؤدي إلى تعزيز الشمول المالي الذي من شأنه أن يُمكن الأفراد والمؤسسات على حد سواء من الوصول إلى مُنتجات وخدمات مالية بشكل سريع، وبأسعار مناسبة تُلبّي احتياجاتهم من ناحية، كما تُساعد المؤسسات المالية في تقليل التكلفة، والجهد المبذول من أجل تقديم تلك الخدمة، وفي وقتٍ وجيزٍ، وتحقيق الأرباح، مما يسهم في زيادة التنافسية واجتذاب المزيد من الزبائن.

حيث تم اعتبار التكنولوجيا المالية نوعاً من أنواع إعادة هندسة العمليات، لكونها تُعد إعادة تصميم جذرية لعمليات تقليدية هدفها تحقيق تحسينات جوهرية في معايير قياس الأداء، أي الانطلاق من نقطة الصفر لإعادة تصميم العمليات التقليدية وإجراء تغييرات في الهياكل التنظيمية للمؤسسات لغرض الإبداع وتحقيق تحسينات فائقة في الأداء، وبالتالي فهي فلسفة هدفها التغيير ورفض للطرق القديمة، من هنا جاءت أهمية تسليط الضوء على استخدام التكنولوجيا المالية بوصفه مدخلاً من مداخل إعادة هندسة العمليات في المؤسسات المالية وما تقدمه من فرص لتعزيز التنافسية في سوق العمل وتعزيز لمفهوم الشمول المالي في القطاع المصرفي الليبي.

## 1.1. مشكلة البحث

أدت التغييرات البيئية المتسارعة بفعل العولمة والتطورات العلمية والتقنية والتكنولوجية، إلى تبني المؤسسات المالية لتكنولوجيا المعلومات وتوظيفها في مجال العلوم المالية، لتصبح فيما بعد التكنولوجيا المالية، التي لجأت إليها المؤسسات المالية بهدف المحافظة على مراكزها التنافسية والاستمرار في سوق الأعمال في ظل التغييرات والتطورات الحالية والمستقبلية.

ونتيجة لذلك اتجهت تلك المؤسسات إلى استخدام التكنولوجيا المالية في إعادة هندسة العمليات "الهندرة"، التي عُدت من أهم الأساليب الحديثة في مجال الأعمال المالية والمصرفية، لاشتمالها على العديد من المبادئ الهادفة للتغيير والتطوير في مختلف المجالات، والتي من شأنها الرفع من مستوى أدائها وتحسين جودة خدماتها المالية.

حيث إن تبني المؤسسات المالية والمصرفية لعملية تقديم الخدمات المصرفية بشكل إلكتروني وتوظيفها في إعادة هندسة العمليات أسهم في توفير الوقت والجهد على مقدمي الخدمات المالية "العاملين بالمؤسسات المالية" ومستخدميها "الزبائن"، كما أسهمت أيضاً في إيصال تلك الخدمات والمنتجات المالية لشريحة واسعة من الزبائن بمختلف جنسياتهم وأعمارهم ومستوياتهم المعيشية، لا سيما شريحة محدودي الدخل "الفقراء"، وهو ما يطلق عليه بالشمول المالي.



لذلك تُعد هذه الدراسة من الدراسات القليلة التي تناولت دور التكنولوجيا المالية في إعادة هندسة العمليات "الهندرة" وتعزيز الشمول المالي، لا سيما بعد الاطلاع على الدراسات السابقة حيث يتضح بجلاء أن معظمها قد أُجري في الدول العربية مثل دراسة (حسين وآخرون، 2020) و (الإمام و علي، 2019) التي أُجريت في العراق ودراسة (أبوراس والشارف، 2018) التي أُجريت في ليبيا، إلا أن الدراسات ذات العلاقة بموضوع البحث في البيئة الليبية تُعد محدودة وغير كافية، الأمر الذي دفع باتجاه تبني المدخل النوعي من خلال المقابلات الشخصية وذلك لغرض التعرف على مفهوم إعادة هندسة العمليات وأهميتها باستخدام التكنولوجيا المالية، ودور الأخيرة في تعزيز الشمول المالي.

## 2.1. أهداف البحث

1. استكشاف مستوى استخدام التكنولوجيا المالية "الخدمات الإلكترونية المصرفية" لبعض المصارف التجارية الليبية العاملة بالمنطقة الشرقية.
2. استكشاف مستوى استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية في إعادة هندسة العمليات الإدارية لبعض المصارف التجارية الليبية العاملة بالمنطقة الشرقية.
3. استكشاف مستوى استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية لبعض المصارف التجارية الليبية العاملة بالمنطقة الشرقية في تعزيز الشمول المالي.

## 3.1. أهمية البحث

تتحدد أهمية البحث في توضيح أهمية إعادة هندسة العمليات المالية وما تقدمه من تحسينات جوهرية في أداء المصارف التجارية الليبية، كتخفيض التكلفة وتحسين جودة الخدمات وتطويرها، لتحقيق المرونة وسرعة إنجاز الأعمال وذلك باستخدام التكنولوجيا المالية، الأمر الذي بدوره يساهم في تعزيز الشمول المالي، ويُمكن المصارف من زيادة فرص الوصول إلى أكبر عدد من الزبائن، كما يتوقع أن يتم الاستفادة من النتائج والتوصيات المتحصل عليها في المصارف التجارية الليبية التقليدية والتي لم تتبنَ فكرة استخدام تكنولوجيا المعلومات المالية بعد، أيضاً يُؤمل أن يساهم البحث في إثراء المعرفة حول المفاهيم الإجرائية للدراسة، وبالتالي نقل المعرفة للإدارات العليا والمتوسطة بالمصارف التجارية الليبية المستخدمة للتكنولوجيا المالية.

## 4.1. منهجية البحث

لغرض تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المدخل النوعي "المقابلية" لملاءمته موضوع الدراسة، كما تم الاستعانة بالمصادر العلمية المتاحة ذات العلاقة بالدراسة كالمقالات العلمية المنشورة والإحصائيات والتقارير الرسمية وذلك لإعداد الإطار النظري لها، حيث استهدفت المقابلات المديرين ومساعديهم الذين تتعلق أعمالهم بشكل مباشر بالعمليات المصرفية التي تم إعادة هندستها باستخدام تكنولوجيا المعلومات وعددهم (8) أفراد. ومن خلال استقراء العديد من الدراسات والاطلاع على أسئلة الاستبانة المرفقة بها تم استنباط وإعداد أسئلة المقابلة،

وتقسيمها إلى أربعة محاور: المحور الأول "عام" فتناول الخدمات المصرفية الإلكترونية ومدى توافرها في المصارف التجارية الليبية. أما المحور الثاني تناول درجة استخدام التكنولوجيا المالية "الصيرفة الإلكترونية" متضمناً أحد عشر سؤالاً، في حين تناول المحور الثالث تحديد درجة استخدام التكنولوجيا المالية "الصيرفة الإلكترونية" في إعادة هندسة العمليات الإدارية متضمناً ثلاث أسئلة مُتفرعة. أما المحور الأخير فقد اهتم بتحديد درجة استخدام التكنولوجيا المالية "الصيرفة الإلكترونية" في الشمول المالي متضمناً أربع أسئلة. ومن خلال إجابات المبحوثين تم تحليل تلك البيانات وتحديد درجة استخدام التكنولوجيا المالية في المصارف التجارية الليبية واستخلاص النتائج النهائية لهذه الدراسة كما سيتم سردها في الفقرات التالية.

## 2. الإطار النظري للدراسة: التعريفات الإجرائية للدراسة:

في الفقرات التالية سيتم التعرف على المفاهيم الرئيسية في هذه الدراسة وعلاقتها ببعضها البعض:

### 1. التكنولوجيا المالية:

تعددت تعريفات التكنولوجيا المالية وذلك بسبب صعوبة تحديد مفهوم شامل لمجال سريع التطور، حيث عرفتها (صونيا و عديلة، 2021) بأنها "كل اختراع أو ابتكار يعتمد على التكنولوجيا من أجل تطوير القطاع المالي، فهي تقوم علي تحسين نوعية الخدمات المالية، تسهيل الوصول إليها وتخفيض تكاليفها مقارنة بالعمليات التقليدية، أما مجلس الاستقرار المالي فقد عرف التكنولوجيا المالية على أنها "ابتكارات مالية باستخدام التكنولوجيا يمكنها استحداث نماذج عمل أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة، لها أثر مادي ملموس على الأسواق والمؤسسات المالية، وعلى تقديم الخدمات المالية" (اتحاد المصارف العربية، 2021).

كما عرفتها (زينب، الزهراء، 2019) بأنها "أي اختراع تكنولوجي يتم توظيفه في الخدمات المالية، وهذه الابتكارات التي استُخدمت في هذه الصناعة طورت تكنولوجيا جديدة تنافس الأسواق المالية التقليدية، في حين عرفها (عبد الرحيم وأبوقاسم، 2019) بأنها "تطور في الخدمات المالية بقيادة التكنولوجيا نتيجة للتغيرات في توقعات العملاء، وتوافر التمويل مع زيادة دعم الحكومات والهيئات التنظيمية".

أما تعريف معهد البحوث الرقمية في العاصمة البولندية دبلن، فقد أشار إلى أنها "عبارة عن الاختراعات والابتكارات التكنولوجية الحديثة في مجال قطاع المالية، وتشمل هذه الاختراعات البرامج الرقمية التي تستخدم في العمليات المالية للبنوك والتي من ضمنها: المعاملات مع الزبائن والخدمات المالية مثل تحويل الأموال وتبديل العملات وحسابات نسب الفائدة والأرباح ومعرفة الأرباح المتوقعة للاستثمارات وغير ذلك من العمليات المصرفية" (زينب والزهراء، 2019، ص 402).

مما سبق يمكن تلخيص أهم خصائص التكنولوجيا المالية وهي كما يلي (صونيا و عديلة، 2021):

- التكنولوجيا المالية هي مجموعة المعارف والمهارات والطرق والأساليب المالية والمصرفية؛
- التكنولوجيا بمختلف مفاهيمها ليست هدفاً في حد ذاته، وإنما هي وسيلة تستخدمها المؤسسات المالية والمصرفية لتحقيق أهدافها؛
- تُعد الخدمات المصرفية المجال الرئيس لتطبيق التكنولوجيا المالية؛

- لا يقتصر تطبيق التكنولوجيا المالية على أداء الخدمة المالية والمصرفية بل يمتد إلى الأساليب الإدارية، وفيما يلي سيتم التعرف على واقع التكنولوجيا المالية في ليبيا.

### التكنولوجيا المالية في ليبيا

أظهرت بعض الدراسات والتقارير الدولية حول واقع التكنولوجيا المالية في ليبيا، أن ليبيا بدأت في استخدامها منذ العام 2014م، حيث أشار تقرير (البنك الدولي، 2020، صفحة 49) "إلى أن نسبة الليبيين الذين يستخدمون هواتفهم المحمولة في الوصول إلى حساباتهم المصرفية منخفضة نسبياً، ففي العام 2017 لم يكن هناك سوى 8% من الليبيين الذين يستخدمون هواتفهم للحصول على الخدمات المصرفية وهي نسبة تقل عن المتوسط السائد في المنطقة وهو 12%، والسبب في ذلك يرجع إلى بطء وتيرة إصدار التراخيص من قبل مصرف ليبيا المركزي للمصارف التجارية وشركات الاتصالات مقدمي خدمات التكنولوجيا المالية"، حيث أشار التقرير أيضاً إلى عدم وجود قانون للمعاملات الإلكترونية، كما لا توجد أي لائحة تنظيمية توضح كيفية تبادل المعلومات بين شركات الاتصالات ومصرف ليبيا المركزي، أي أنه في الوقت الحالي لا يراقب مصرف ليبيا المركزي التحويلات عبر الهاتف المحمول التي تتم داخل المصارف.

على الرغم من هذه العقبات، فإن استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والمدفوعات الإلكترونية يتزايد بشكل سريع وهذا التزايد حفزته أزمة السيولة التي بدأت في الظهور خلال العام 2014 واستمرت حتى وقت قريب جداً كما تزامن مع تلك الفترة انتشار جائحة كورونا "كوفيد-19" خلال العام 2019 الأمر الذي تطلب من منظمة الصحة العالمية إعلان حالة الطوارئ والتعامل مع الفيروس على أنه جائحة تجتاح العالم وتستوجب عدم المخاطرة والمحافظة على التباعد بين البشر بمسافة لا تقل عن مترين والعديد من الإرشادات الصحية الأخرى التي تهدف للسيطرة والحد من انتشار المرض، ونتيجة لذلك تزايد الإقبال على استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لا سيما التكنولوجيا المالية والخدمات المصرفية الإلكترونية، حيث بدأت الأموال الافتراضية تحل محل الأموال النقدية فقد تزايد حجم المعاملات الافتراضية عن 10 مليارات دينار ليبي، وهو أكبر بخمس مرات من حجم المعاملات التي تتم معالجتها من خلال نظام الموزع الوطني، أخيراً أشار التقرير إلى أن ضعف البنية التحتية ونقص الموردين من القطاع الخاص يعوق إمكانية التوسع في خدمات التمويل الرقمي.

### 2. إعادة هندسة العمليات الإدارية (الهندرة):

عرفت دراسة (صبرينة وأسماء، 2021) إعادة هندسة العمليات الإدارية (الهندرة) بأنها "دراسة تدفق الأنشطة والمعلومات المكونة للعمليات الجوهرية بالمنظمة، وذلك بهدف تخفيض زمن دورة التشغيل ومن ثم تخفيض التكلفة وزيادة الإنتاجية، فهي بذلك تمثل الجهود المنتظمة التي تستهدف إحداث تغيير جذري لطرق العمل وأساليب تسيير الأعمال".

أما دراسة (الشيخ، 2009) فقد عرفت أنها "إحدى الأساليب الحديثة التي تُتبع للتطوير والتحسين، وإعادة النظر في مقاييس الأداء الحالية لإدارة التغيير في الوحدة الاقتصادية بهدف تحقيق غرض معين والغرض منه رفع كفاءة وفعالية الأداء بالبنوك التجارية وتحسين ترتيبها دولياً".

في حين عرفت دراسة (أحمد وآخرون، 2019) بأنها "التخلص الجذري من العمل الورقي وذلك باستخدام أنظمة وبرامج الحاسب الألي والشبكات الألية، وإعادة تصميم نظم العمل التي تقرر المنظمة الاحتفاظ بها، وذلك فيما يتعلق بالمنتجات والخدمات وخطوات العمل بحث يتم تغييرها بشكل جذري لتحقيق تحسينات جوهرية في معايير الأداء الحاسمة مثل الجودة والتكلفة والخدمة والسرعة".  
ومما سبق يتضح بأن "الهندرة" هدفها التخلص من الروتين التقليدي والتحول إلى المرونة وتخفيض تكاليف الأداء، وتستند في تحقيقها على مبادئ رئيسة عدة هي (إسماعيل، 2016):

- إعادة تصميم العملية الواحدة من جديد بكامل مراحلها وخطواتها وذلك من بدايتها إلى نهايتها؛
  - تُعد تقنية حديثة للمعلومات وتبني اللامركزية في عملياتها؛
  - دمج المهام الفرعية المتكاملة في مهمة واحدة؛
  - تفويض السلطة الكافية للموظفين لأداء مهامهم بكفاءة بعد هندرة العمليات؛
  - المرونة الكافية في تنفيذ مراحل وخطوات العمليات؛
  - تصميم العملية الواحدة بشكل يُمكنها من تأدية أكثر من عمل في آن واحد؛
  - تقلل عدد مرات التدقيق والمراجعة وتوافر السرعة في الأداء.
- وفيما يلي سيتم استعراض لمفهوم الشمول المالي، على النحو التالي:

### 3. الشمول المالي:

يرى (الخرجي، 2020، ص 262) أن الشمول المالي عبارة عن عملية تتضمن إدخال وتوحيد مجموعات تسمى المهمشة مالياً أو تلك ذات الدخل المالي المنخفض والتي لا يُسمح لها بالمشاركة في عمليات النظام المصرفي، كما عرفه بأنه قدرة المؤسسات المالية بشكل عام على تعبئة الموارد المالية بفعالية من أجل التنمية.

أما منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية والشبكة الدولية للتثقيف المالي OECD فقد عرفت بأنه "العملية التي يتم من خلالها تعزيز عملية الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة بالوقت والسعر المعقولين وبالشكل الكاف، مع توسيع نطاق استعمال هذه الخدمات والمنتجات من شرائح المجتمع المختلفة وذلك بتطبيق مناهج مبتكرة والتي تشمل التوعية والتثقيف المالي بهدف تعزيز الوفاق المالي (صندوق النقد العربي، 2019، ص 2).

كما ذكر (حسين وآخرون، 2020، ص 50) أن البنك الدولي عرفه بأنه "الحالة التي يتاح عن طريقها للأفراد وقطاع الأعمال الوصول الدائم للخدمات والمنتجات المالية المختلفة (عمليات الدفع والتوفير والائتمان والتحويل المالي والتأمين) بتكلفة معقولة وبشكل يلبي احتياجاتهم ويساعدهم في تحسين مستوى معيشتهم بطريقة آمنة ومستدامة (www.albankaldawli.org)، كما عرفه مركز الشمول المالي في واشنطن على أنه "الحالة التي يكون فيها جميع الأفراد قادرين على الوصول إلى مجموعة كاملة من الخدمات ذات الجودة العالية وبأسعار مناسبة وبأسلوب مريح يناسب الزبائن".

## أبعاد الشمول المالي

يحتوي مفهوم الشمول المالي على ثلاثة أبعاد رئيسية وهي (عبد الرضا وآخرون، 2020):

- الوصول إلى الخدمة المالية: يشير هذا البعد إلى قدرة المستفيدين من الوصول إلى الخدمات المالية، حيث تتطلب تحديد مستويات الوصول لتحليل العوائق المحتملة لعملية فتح واستخدام الحساب المصرفي مثل: مدى القرب من نقاط تقديم الخدمات المصرفية (الفروع وأجهزة الصراف الآلي).
- استخدام الخدمة المالية: يشير هذا البعد إلى مدى استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي، وتحديد ذلك يتطلب جمع البيانات حول مدى انتظام عملية الاستخدام خلال فترة زمنية معينة.
- جودة الخدمة المالية: تُعد عملية وضع مؤشرات لقياس بُعد الجودة هو التحدي الأكبر، حيث إن الوصول إلى الخدمات المالية لا يزال يعاني من بعض المشاكل ويختلف من دولة إلى أخرى كذلك نوع الخدمة المصرفية، وبالتالي من أجل ضمان جودة الخدمات المالية المقدمة يجب على المهتمين وذوي العلاقة دراسة وقياس ومقارنة واتخاذ إجراءات تستند إلى أدلة واضحة فيما يخص جودة الخدمات المالية، حيث يُعد هذا البعد بُعداً غير مباشر وذلك لارتباطه بعوامل عدة تؤثر على جودة ونوعية الخدمات مثل تكلفتها، ومدى توفر ثقافة مالية للزبائن، وخدمة حماية الزبائن، شفافية المنافسة في السوق، بالإضافة إلى عوامل أخرى غير ملموسة مثل ثقة الزبائن.

## واقع الشمول المالي في ليبيا

تشير قاعدة البيانات المالية للبنك الدولي Findex (مجموعة البنك الدولي، 2017) أن عدد المالكين للحسابات المصرفية ممن هم فوق 15 عاماً يمثلون ما نسبته 65.7% منهم 59.6% من النساء خلال العام 2017، مع عدم وجود مستخدمين لحسابات الهاتف النقال، أما مستخدمو نظام المدفوعات الرقمية "البنك الرقمي" خلال العام 2017 فقد بلغوا ما نسبته 31.8% من حجم مستخدمي الحسابات المصرفية، كما أشار التقرير إلى أن نسبة مستخدمو الحسابات الرقمية لدفع الفواتير 7.2% ونسبة استخدامهم لتلقي الأجر بلغت 3.6% أما نسبة استخدامهم لتلقي المدفوعات الرقمية 14.6%، كذلك فيما يتعلق باستخدام الإنترنت لدفع الفواتير أو الشراء عبر الإنترنت نسبة 21%، وأخيراً نسبة مستخدمي الهاتف المحمول أو الإنترنت للوصول إلى حساباتهم المصرفية 7.9%، مما سبق يتضح أن ليبيا لا تزال تعاني من تأخر في الاستفادة من الخدمات المالية الإلكترونية مع وجود تأخر في تعزيز الشمول المالي كما أشارت إليه العديد من التقارير العالمية حول الشمول المالي، ومما يؤكد ذلك أيضاً مقال منشور لصندوق النقد الدولي في مايو 2020 والذي أشار إلى أن جائحة كورونا "كوفيد-19" أسهمت في خفض دخول الأسر انخفاضاً حاداً في البلدان الهشة وفي ليبيا تحديداً والتي تركزت تحت وطأة الصراعات وتراجع إيرادات التصدير والنشاط المحلي بسبب التباعد الاجتماعي، وبالتالي انخفضت الدخل الخاصة بالعاملين في القطاع غير الرسمي وذوي المهارات المحدودة، بما في ذلك عدد كبير من السكان النازحين داخلياً واللاجئين مما أدى إلى انخفاض مستوى الشمول المالي.

ومع استمرار هبوط الدخل عالمياً بسبب تلك الجائحة تفاقمت التحديات الاقتصادية والإنسانية الراهنة، حيث نجد ليبيا تخوض معركة لمحاربة ارتفاع مستويات الفقر، وعدم الاستقرار السياسي وضعف الدولة وتهاكُم البنية التحتية،

وبالتالي يمكن أن تتفاقم مشكلة عدم الاستقرار الاجتماعي والسياسي وقد تنشأ حلقة مفرغة من المعاناة الاقتصادية والصراعات السياسية (صندوق النقد الدولي 2020).

وفيما يلي سيتم استعراض الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، على النحو التالي:

## 2.2. الدراسات السابقة

تناولت دراسة (Kutama and Manzini 2022) تحليل دور تكنولوجيا المعلومات في تنفيذ عملية إعادة هندسة العمليات من أجل تحسين درجة رضا الزبائن في القطاع المصرفي، مُعتمده في ذلك على المنهج المختلط لتحقيق أهداف الدراسة، وتوصلت إلى أن لتقنية المعلومات دوراً مهماً في تطبيق عملية إعادة هندسة العمليات وأن رضا الزبائن يعتمد على التطبيق الجيد لعملية إعادة هندسة العمليات، حيث خلّصت الدراسة إلى أنه يستحيل تطبيق عملية إعادة هندسة العمليات بدون استخدام تكنولوجيا المعلومات، كم أوصت الدراسة بضرورة استمرار المؤسسات المصرفية في إعادة هندسة عملياتها بحيث تظل ذات صلة بعالم الأعمال المتغير والمتقدم تقنياً، وأوصت أيضاً باستمرار تدريب الموظفين على أنظمة التشغيل المصرفية الجديدة.

أما دراسة (صونيا و عديلة، 2021) فقد هدفت إلى توضيح دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الوطن العربي، ولغرض تحقيق ذلك اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي مستعينة بتجربة مملكة البحرين، كما توصلت الدراسة إلى أن البحرين قد حققت سبقاً مالياً واقتصادياً في تعزيز استراتيجية الشمول المالي من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتكنولوجيا الرقمية لتصل إلى نسبة 82% من الشمول المالي، كما توصلت الدراسة إلى أن التكنولوجيا المالية كان لها الدور الحاسم في تعزيز الشمول المالي، كما أن الحلول الرقمية أسهمت في الأخرى في تعزيز الشمول المالي من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

في حين ركزت دراسة (حسين وآخرون، 2020) على دور تكنولوجيا المعلومات المالية في تعزيز الشمول المالي في ظل الاقتصاد المعرفة وتوضيح فرص وتحديات التكنولوجيا المالية من ناحية، درجة الأمان والثقة وسهولة الاستخدام والفاعلية، وكذلك مدى استجابة زبائن المصارف مع أدواتها، والتعرف على الإجراءات التي يمكن القيام بها من قبل المصرف، وذلك من خلال تصميم استمارة استبانة وتوزيعها على مديري وموظفي مصرف النهرين بشكل عشوائي، حيث توصلت الدراسة إلى أن توسيع نطاق تقديم الخدمات المالية الالكترونية والشمول المالي لفئات المجتمع كافة من خلال زيادة تقديم الائتمان وتخفيض التكاليف يساعد على تقييم المخاطر ويحفز الشركات وأنشطة الأعمال على زيادة الإنتاج وتحقيق النمو الاقتصادي وخلق فرص عمل.

كما قامت دراسة (Salim 2020) بتحليل دور التكنولوجيا المالية في دعم برنامج الشمول المالي، حيث أشارت إلى أن الهدف الأساسي لسياسة الشمول المالي هو توفير الخدمات المصرفية لجميع شرائح المجتمع تحديداً لشريحة الفقراء والتي تتحقق بفعل التكنولوجيا المالية، ولتحقيق هدف الدراسة قام الباحث باستخدام المدخل النوعي معتمداً في ذلك على الملاحظة وإجراء المقابلات بوصفها طريقة لتجميع البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة،

وتوصلت إلى أن التطورات التكنولوجية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات قد لعبت دوراً مهماً في دعم وتطوير التكنولوجيا المالية والتي بدورها تُعد ضرورية في تعزيز الشمول المالي، كما توصلت إلى أن زيادة الشمول المالي لها ارتباط كبير بتخفيف حدة الفقر وتقليل عدم المساواة في الدخل.

أما دراسة (الخرجي، 2020) فقد هدفت للتعرف على مدى استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها في الشمول المالي، لتحقيق ذلك الهدف اتبع المنهج الوصفي التحليلي وقام بتطوير استمارة استبانة وتوزيعها على موظفي البنوك التجارية العراقية، وتوصلت الدراسة إلى أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ( $\alpha=0.05$ ) للخدمات المصرفية الإلكترونية على الشمول المالي، كما أوصت الدراسة بضرورة تبني البنوك التجارية العراقية المزيد من الابتكارات المالية لمجازة القطاع المصرفي العالمي وللتغلب على القيود المفروضة عليها.

وتناولت دراسة (الامام و علي، 2019) تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية في مؤشرات قياس الشمول المالي بالمصارف العراقية، وذلك بتحليل البيانات والتقارير السنوية خلال الفترة من 2013-2018، معتمده في ذلك على عدد آلات ATM وعدد نقاط SOP والبطاقات الائتمانية والمعاملات المالية باستخدام الهواتف المحمولة بوصفها متغيرات مستقلة تعبر عن الخدمات المصرفية الإلكترونية، أما المتغيرات التابعة فقد اعتمدت على مؤشري الوصول والاستعمال لتعبر عن الشمول المالي، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية قوية بين تأثير الخدمات الإلكترونية وبين الشمول المالي، مع وجود تدني في مستويات الشمول المالي بالعراق، نتيجة لضعف مؤشري الوصول والاستعمال للخدمات المالية والمصرفية، ومحدودية نقاط البيع، والبطاقات الإلكترونية.

أما دراسة (أبوراس والشارف، 2018) فقد هدفت إلى التعرف على مدى إسهام إعادة هندسة العمليات الإدارية في رفع مستوى جودة الخدمات المصرفية بمصرف الصحاري وذلك لتصميم استمارة استبانة وتوزيعها على (40) من فئة مديري الإدارات ومساعدتهم ورؤساء الأقسام وقد توصلت الدراسة إلى أن إعادة هندسة العمليات الإدارية تسهم في رفع مستوى جودة الخدمات المصرفية بدرجة كبيرة، وأن هناك معوقات تحول دون تطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية بمصرف الصحاري بدرجة كبيرة.

كما تناولت دراسة (العابدي وأبوأحمد، 2018) عملية إعادة هندسة العمليات المصرفية في تحقيق الأداء الاستراتيجي وهدفت إلى تحديد طبيعة التأثير بين إعادة هندسة العمليات المصرفية والأداء الاستراتيجي بالتطبيق على عينة من المصارف التجارية العراقية الخاصة وذلك بتصميم استمارة استبانة وتوزيعها على الأشخاص المؤثرين في القرار بالمصارف العراقية، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود علاقة تأثير معنوية مباشرة بين إعادة هندسة العمليات المصرفية والأداء الاستراتيجي عند مستوى معنوية (0.05).

أما دراسة (حمدان والعوادي، 2014) فقد هدفت إلى تعزيز المرتكزات النظرية لإعادة هندسة العمليات كونها فلسفة تغيير تعمل على إعادة تنظيم جذري لعمليات الشركات وصولاً لتحقيق الميزة التنافسية، حيث أجريت هذه الدراسة على الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية في العراق، حيث قام الباحثان بالاعتماد على التقارير السنوية الحسابات الختامية للشركة كذلك قاما بإجراء العديد من المقابلات الشخصية مع مديري الأقسام والمصانع ومشاهير الباحثين كذلك توزيع استمارة استبانة رغبات الزبون،



والتي وزعت على العاملين في مراكز البيع وزبائن الشركة وتوصلت هذه الدراسة إلى أن إعادة هندسة العمليات وإدارة التكاليف على أساس الأنشطة لعملية منتج المنظف السائل قد أسهمت في تحقيق التخفيض المطلوب والوصول إلى التكلفة المستهلكة، كما أشارت النتائج إلى أن الشركة قد فقدت الميزة التنافسية التي كانت تمتلكها قبل العام 2003 لأسباب عدة منها ارتفاع أسعار المواد الأولية وارتفاع عدد العاملين بالشركة والاعتماد على وسائل التوزيع التقليدية للتكاليف وعدم استغلال الطاقات المتاحة.

كما تناولت دراسة (الفريجي، 2007) موضوع إعادة هندسة العمليات المصرفية وأثرها في ربحية المصارف وكان التساؤل الرئيس هل عملية إعادة هندسة العمليات تؤدي إلى تحسين الأداء وهل تحقق أرباح للمصارف وتسهم في زيادة التنافسية للمصرف، حيث قام الباحث بدراسة حالة مصرف The Town Bank وهو أحد المصارف الأمريكية وقام بتحليل ربحية المصرف قبل القيام بعملية إعادة الهندسة، كما قام بتوضيح الإجراءات المتبعة لإعادة هندسة العمليات المصرفية والإجراءات المتبعة من قبل المصرف لتحسين ربحية المصرف ومستوى التنافسية له، وتوصلت الدراسة إلى أن عملية إعادة هندسة العمليات تؤدي إلى تحسين كبير في ربحية المصرف وأدائه المالي بشكل عام، وأنه لنجاح عملية إعادة هندسة العمليات يجب إعادة صياغة هيكل وأنشطة المصرف بشكل كامل.

أما دراسة (محمود، 2007) فقد ركزت على ميزة التنافسية في بيئة الأعمال وتزايد التحديات التي يواجهها المديرون في عالم الاعمال، حيث قدمت الدراسة إلى تسليط الضوء على أن إعادة هندسة وبناء العمليات له الأثر في تحقيق المزايا التنافسية ومن هذه المزايا سرعة تسليم المنتج والإبداع والابتكار حيث تناولت هذه الدراسة حالة شركة واسط للصناعات النسيجية وذلك من خلال تصميم استثمار استبانة وتوزيعها على أعضاء مجلس الإدارة ورؤساء الأقسام ومسؤولي الوحدات وقد توصلت الدراسة إلى أن إعادة تصميم الوظائف يؤدي إلى تقديم الخدمة بشكل سريع للعملاء ويؤدي إلى تحسين الأداء وتحقيق السرعة في الاستجابة لطلب الزبون وتقليص الوقت المخصص لتسليم الطلبات وأخيراً يؤدي إلى تحسين نظام الاتصال ويهيئ تدفقاً سريعاً للمعلومات.

### 3. مجتمع البحث وعينته

تكون مجتمع الدراسة من المصارف التجارية الليبية العاملة في المنطقة الشرقية، أما عينة الدراسة فقد تم اختيار المصارف التجارية الليبية المطبقة لتقنية التكنولوجيا المالية "الخدمات المصرفية الإلكترونية"، وأتمثلة في (مصرف التجارة والتنمية، مصرف الوحدة، مصرف التجاري الوطني، مصرف الجمهورية، مصرف شمال إفريقيا).

### 4. حدود البحث

- الحدود الموضوعية: التكنولوجيا المالية، إعادة هندسة العمليات الإدارية، الشمول المالي.
- الحدود المكانية: مصرف التجارة والتنمية، مصرف الوحدة، مصرف التجاري الوطني، مصرف الجمهورية، مصرف شمال إفريقيا.
- الحدود الزمنية: من 2021/10/1 إلى 2022/2/28.

## 5. الدراسة الميدانية

تناول هذا الجزء الإجراءات العملية التي تمت من أجل الوصول إلى نتائج الدراسة، حيث تضمنت طريقة البحث المستخدمة لتجميع البيانات وتحليلها، التحليل الإحصائي للبيانات المتحصل عليها من المقابلات التي تم إجراؤها مع عينة الدراسة، وفيما يلي سيتم طرح بعض المعلومات العامة حول مجتمع الدراسة وهي على النحو التالي:

## 1. معلومات عامة حول مجتمع الدراسة:

اشتملت الدراسة الحالية عدد (5) مصارف تجارية ليبية عاملة في مدينة بنغازي، وفيما يلي البيانات العامة ذات العلاقة بالمصارف قيد الدراسة:

جدول رقم (1): معلومات عامة حول مجتمع الدراسة

المصارف	تاريخ التأسيس	عدد الفروع	حجم رأس المال
مصرف الجمهورية	1951	167 فرع	1,000,000,000.000
مصرف التجاري الوطني	1970	96 فرعاً	500,000,000.000
مصرف الوحدة	1970	76 فرعاً	432,000,000.000
مصرف شمال إفريقيا	1993	55 فرعاً	349,030,514.000
مصرف التجارة والتنمية	1996	49 فرعاً	250,000,000.000

يتضح من الجدول (1)، أن أقدم مصرف من حيث تاريخ التأسيس وأكبر مصرف من حيث عدد الفروع وحجم رأس المال هو مصرف الجمهورية حيث بلغ رأس ماله (1,000,000,000) دينار، يليه في ذلك مصرف التجاري الوطني برأس مال بلغ (500,000,000) دينار وفروعه (96) فرعاً، ثم مصرف الوحدة برأس مال بلغ (432,000,000) دينار وفروعه (76) فرعاً، أما مصرف شمال إفريقيا فقد بلغ رأس ماله (349,030,514) دينار وعدد فروع (55) فرعاً، أخيراً مصرف التجارة والتنمية برأس مال بلغ (250,000,000) دينار حيث بلغ عدد فروع (49) فرعاً، وفيما يلي توضيح للصفات الديموغرافية لأفراد العينة.

## 2. الصفات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة:

تعد البيانات الديموغرافية من البيانات المهمة التي يُستعان بها في معرفة خصائص المبحوثين في الدراسات المسحية، وذلك لأهميتها في التأكيد على التوافق أو عدمه في القضايا التي يسعى البحث العلمي لاكتشافها، وفيما يلي جدول يوضح الصفات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة، وهي كما يلي:

جدول رقم (2): الصفات الديموغرافية لأفراد العينة

المتغير	الصفة	التكرار	النسبة
النوع	ذكور	4	50
	اناث	4	50
	المجموع	8	100
العمر	25-35 سنة	2	25
	36-45 سنة	6	75
	المجموع	8	100
المصرف	مصرف الجمهورية	1	12.5
	مصرف الوحدة	4	50
	مصرف التجاري الوطني	1	12.5
	مصرف شمال إفريقيا	1	12.5
	مصرف التجارية والتنمية	1	12.5
	المجموع	8	100
الإدارة	إدارة الحسابات والعمليات التجارية	2	25
	إدارة المبيعات والتسويق	1	12.5
	إدارة المصرف النقل والوسائط الإلكترونية	1	12.5
	إدارة البطاقات والخدمات الإلكترونية	4	50
	المجموع	8	100
الوظيفة	مدير ونائب مدير	3	37.5
	مساعد مدير ورئيس قسم	5	62.5
	المجموع	8	100
الخبرة المصرفية	من 5-10 أعوام	3	37.5
	من 11-15 عام	1	12.5
	من 16-20 عام	2	25
	أكثر من 20 عام	2	25
	المجموع	8	100

يتضح من الجدول (2)، أن العينة قيد الدراسة اشتملت علي نسبة متماثلة من حيث النوع أي نسبة 50% ذكور و 50% إناث، كما أن الفئة العمرية من 25-35 عاماً مثلت نسبة 25% و الباقي 36-45 عاماً مثلوا نسبة 75%، أما فيما يتعلق بالمصرف التابعين له فكانت الحصة الأكبر لمصرف الوحدة حيث مثلوا نسبة 50% من حجم العينة أما باقي المصارف فقد تحصلت علي نسب متساوية 12.5% لكل مصرف، أما من حيث الإدارات فقد تحصلت إدارة البطاقات والخدمات الإلكترونية علي نسبة 50% فيما تحصلت باقي الإدارات علي نسبة متساوية 12.5% لكل إدارة، أما فيما يتعلق بالوظائف فقد كانت 62.5% من عينة الدراسة هم من مساعدي المديرين ورؤساء الأقسام أما فئة المديرين ونائبي المديرين فقد مثلوا نسبة 37.5% من حجم العينة، أخيراً يتضح من الجدول (2) أن الخبرة المصرفية لعينة الدراسة مثلت ما نسبته 37.5% لديهم خبرة مصرفية تتراوح ما بين 5-10 أعوام كذلك من 11-15 عاماً مثلت نسبة 12.5%، أما الفئة التي كانت خبرتها المصرفية من 16-20 عاماً فقد بلغت نسبتها 25% وحظيت كذلك الفئة من 20 عاماً فأكثر علي نفس النسبة 25%، وفيما يلي سيتم سرد نتائج المقابلات المتحصل عليها بالنسب والتكرارات حسب تسلسل الأسئلة.

## 2. نتائج المقابلات لعينة الدراسة:

فيما يلي سيتم استعراض نتائج المقابلات مع المبحوثين لمعرفة درجة استخدام تكنولوجيا المالية في إعادة هندسة العمليات الإدارية للمصارف الليبية التجارية العاملة بالمنطقة الشرقية، ودورها في تعزيز الشمول المالي، حيث جاءت البيانات كالتالي:

### معلومات عامة حول الخدمات الإلكترونية للمصارف:

من المهم قبل الشروع في تجميع البيانات المتعلقة بالتكنولوجيا المالية معرفة ما إذا كانت المصارف عينة الدراسة تقدم تلك الخدمات المالية الإلكترونية، وهل تمتلك موقع إلكتروني وصفحة للتواصل الاجتماعي، عليه فقد جاءت الإجابات كالتالي:

### جدول (3): معلومات عامة حول الخدمات الإلكترونية للمصارف

التكرار						أسئلة المقابلة
النسبة	لا إجابة	النسبة	لا	النسبة	نعم	
-	-	-	-	100%	8	هل يمتلك المصرف موقع إلكتروني؟
-	-	-	-	100%	8	هل يقدم المصرف خدمات إلكترونية "الصيرفة الإلكترونية"؟
-	-	-	-	100%	8	هل يمتلك المصرف صفحة للتواصل الاجتماعي "Facebook"؟

من الجدول (3)، يتضح أن جميع المصارف تمتلك موقع إلكتروني ولديها صفحة للتواصل الاجتماعي يتم من خلالها تقديم الخدمات الإعلامية للزبائن بكل ما هو جديد لديهم، كذلك تقدم الخدمات الإلكترونية ولكن بدرجات متفاوتة كما سيتضح من خلال تحليل الإجابات المتعلقة بالمحور التالي:

## 1. محور التكنولوجيا المالية "الصيرفة الإلكترونية":

من خلال هذا المحور سيتم التعرف على درجة استخدام التكنولوجيا المالية "الصيرفة الإلكترونية" في المصارف التجارية الليبية، حيث تحصل الباحثان على الإجابات التالية، كما سترد في الجدول التالي:

جدول (4-1): درجة استخدام التكنولوجيا المالية "الصيرفة الإلكترونية" في المصارف التجارية الليبية

التكرار						أسئلة المقابلة
النسبة	لا إجابة	النسبة	لا	النسبة	نعم	
-	-	-	-	%100	8	1- هل تستخدم المصارف التجارية الليبية في المنطقة الشرقية التكنولوجيا المالية "الصيرفة الإلكترونية"؟
-	-	-	-	%100	8	2- هي يمكنك أن تعدد أنواع الخدمات الإلكترونية المطبقة في المصرف؟ - تعبئة بطاقات VISA - ATM
-	-	%12.5	1	%87.5	7	- التحويل من حساب لآخر "حوالات داخلية"
-	-	%12.5	1	%87.5	7	- سداد فواتير - اقساط
-	-	-	-	%100	8	- شراء بطاقات الشحن
-	-	%12.5	1	%87.5	7	- طباعة إيصالات وكشف حساب
-	-	%12.5	1	%87.5	7	- سداد بالهاتف المحمول

من الجدول (4-1) يتضح أن جميع المصارف قيد الدراسة تستخدم التكنولوجيا المالية "الصيرفة الإلكترونية" ولكن بدرجات مختلفة حيث تقدم جميعها خدمة تعبئة بطاقات ATM-VISA بنسبة 100%، كذلك جميع المصارف أيضاً تقدم خدمة شراء بطاقات الشحن "كروت اتصالات" بنسبة 100%، أما فيما يتعلق بخدمة التحويل من حساب إلى آخر "حوالات داخلية" وخدمة طباعة الإيصالات وكشف الحساب والسداد بالهاتف المحمول وسداد الفواتير فأغلب المصارف متوفرة لديها تلك الخدمات بنسبة 87.5% ما عدا مصرف الجمهورية والذي مثل ما نسبته 12.5% من حجم العينة.

وفيما يلي سيتم استعراض ما تبقى من النتائج حول درجة استخدام التكنولوجيا المالية "الصيرفة الإلكترونية" في المصارف التجارية الليبية، كما يلي:

## جدول (2-4): يتبع درجة استخدام التكنولوجيا المالية "الصيرفة الإلكترونية" في المصارف التجارية الليبية

التكرار						أسئلة المقابلة
النسبة	لا إجابة	النسبة	لا	النسبة	نعم	
-	-	12.5%	1	87.5%	7	3- هل يقدم مصرفكم خدمة إعلام الزبائن وإخطارهم بكل الخدمات المصرفية المستحدثة من خلال الرسائل النصية SMS؟
-	-	-	-	100%	8	4- هل يقدم مصرفكم خدمة تحديث الحساب المصرفي "حركة الحساب" عند قيامهم بأي حركة "سحب/إيداع" على حساباتهم؟
-	-	-	-	100%	8	5- من واقع تجربتكم هل أسهم استخدام الصيرفة الإلكترونية في تقوية العلاقة المصرف بزبائنه؟
-	-	25%	2	75%	6	6- من واقع تجربتكم بالمصرف هل أسهمت التكنولوجيا المالية في معالجة إشكاليات الروتين المصرفي؟
-	-	12.5%	1	87.5%	7	7- من واقع تجربتكم المصرفية هل أسهمت التكنولوجيا المالية م في استبعاد الأعمال غير الضرورية؟
-	-	-	-	100%	8	8- من واقع تجربتكم هل أسهم استخدام التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء؟
-	-	-	-	100%	8	9- من واقع تجربتكم هل أسهمت الخدمات المصرفية الإلكترونية للمصرف في إرضاء العملاء؟
-	-	-	-	100%	8	10- من واقع تجربتكم هل أسهم استخدام التكنولوجيا المالية "الصيرفة الإلكترونية" في تحقيق ميزة تنافسية للمصرف؟

من الجدول (2-4) يتضح أنه فيما يتعلق بخدمة إعلام الزبائن وإخطارهم بكل الخدمات المصرفية المستحدثة من خلال خدمة الرسائل القصيرة SMS، فقد توصل الباحثان إلى أن جميع المصارف عينة الدراسة تقدم تلك الخدمة بنسبة 87.5% ما عدا مصرف الجمهورية، أما خدمة تحديث الحساب المصرفي "حركة الحساب" وإرسال إشعارات للزبائن عبر الرسائل النصية SMS فقد كانت كل المصارف عينة الدراسة تقدم تلك الخدمة بنسبة 100%، وعند سؤال المبحوثين حول إسهام التكنولوجيا المالية في معالجة الروتين اليومي للأعمال المصرفية فقد جاءت الإجابات بنسبة 75% على أنها بالفعل قد أسهمت في معالجة مشاكل الروتين اليومي واختصرت على الموظفين الكثير من الوقت والجهد.

كذلك تحصل سؤال هل أسهمت التكنولوجيا المالية في استبعاد الأعمال غير الضرورية على نسبة 87.5% بنعم ما عدا مصرف الجمهورية، وما نسبته 100% فيما يتعلق بإسهام استخدام الصيرفة الإلكترونية في تقوية علاقة المصرف بزبائنه، وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء.

وفيما يلي استعراض لإجابات المبحوثين فيما يتعلق بالمقترحات التي قد تسهم في تحسين وتطوير الخدمات المصرفية المقدمة للزبائن، حيث جاءت الإجابات كما يلي:

#### جدول (3-4): يتبع درجة استخدام التكنولوجيا المالية "الصيرفة الإلكترونية" في المصارف التجارية الليبية

التكرار						أسئلة المقابلة
النسبة	لا إجابة	النسبة	لا	النسبة	نعم	
87.5%	7	-	-	12.5%	1	11- من وجهة نظرك ما هي المقترحات التي تعتقد أنها قد تساهم في تحسين وتطوير الخدمات المصرفية؟ - توفير الأمن والاستقرار والقانون الذي يحمي المصرف من مخاطر الاختلاس والجرائم الإلكترونية.
25%	2	-	-	75%	6	- تحفيز الزبائن على التحول التام للصيرفة الإلكترونية واستخدام النقود الإلكترونية كبديل عن النقود الورقية.
50%	4	-	-	50%	4	- زيادة عدد آلات ATM
50%	4	-	-	50%	4	- استحداث آلات لإصدار البطاقات الصحية للزبائن.
50%	4	-	-	50%	4	- إطلاق تطبيق الوحدة كير "الرعاية الصحية"
62.5%	5	-	-	37.5%	3	- تحسين وتطوير خدمة الكهرباء والانترنت
87.5%	7	-	-	12.5%	1	- تفعيل كل الخدمات الإلكترونية للمصرف.
87.5%	7	-	-	12.5%	1	- إضافة خدمة الشراء بالهاتف أو الشراء عبر تطبيقات الهواتف الذكية.
87.5%	7	-	-	12.5%	1	- زيادة عدد الموظفين في إدارة الخدمات الإلكترونية للمساعدة في تقديم خدمة الزبائن عبر الهاتف المحمول
87.5%	7	-	-	12.5%	1	- التركيز على تسويق الخدمات المصرفية الإلكترونية وتوعية الزبائن حول كيفية التعامل معها

من الجدول (3-4) يتضح بأن المقترح الذي حظي بنسبة 75% لتحسين وتطوير الخدمات المصرفية هو ضرورة تحفيز زبائن المصرف للتحول التام لاستخدام الصيرفة الإلكترونية والنقود الإلكترونية كبديل عن النقود الورقية، تلاه في ذلك بنسبة 50% مقترح زيادة عدد آلات توزيع النقود وتفعيلها "ATM" والمقترح المقدم من قبل مصرف الوحدة وهو إطلاق تطبيق الوحدة كير "الرعاية الصحية" الذي يتعلق بالموظفين والزبائن على حد سواء.



كما أشار البعض الآخر وبنسبة 37.5% إلى أنه لكي يتم تحسين وتطوير الخدمات المقدمة للعملاء يجب أولاً اهتمام الدولة بخدمات الكهرباء وتحسين خدمات الإنترنت لضمان تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية بالشكل المطلوب، أما بقية المقترحات فقد حظيت بنسبة 12.5% كتوفير الأمن والاستقرار والقانون الذي يحمي المصرف من مخاطر الاختلاس والجرائم الإلكترونية، كذلك أشار المبحوثون من مصرف شمال أفريقيا على ضرورة تفعيل كل الخدمات الإلكترونية للمصرف مع إضافة خدمة الشراء بالهاتف أو الشراء عبر تطبيقات الهواتف الذكية فهي خدمة متوقفة منذ أكثر من عام، أما مصرف التجارة والتنمية فقد أشاروا إلى ضرورة زيادة عدد الموظفين في إدارة الخدمات الإلكترونية للمساعدة في تقديم خدمة الزبائن عبر الهاتف المحمول، مع التركيز على تسويق الخدمات المصرفية الإلكترونية وتوعية الزبائن حول كيفية التعامل معها. وفيما يلي أهم النتائج المتحصل عليها فيما يتعلق باستخدام التكنولوجيا المالية في إعادة هندسة العمليات المصرفية.

## 2. محور استخدام التكنولوجيا المالية "الصيرفة الإلكترونية" في إعادة هندسة العمليات المصرفية:

من خلال هذا المحور سيتم التعرف على درجة استخدام التكنولوجيا المالية "الصيرفة الإلكترونية" في إعادة هندسة العمليات المصرفية، حيث تحصل الباحثان على الإجابات التالية:

### جدول (5): درجة استخدام التكنولوجيا المالية "الصيرفة الإلكترونية" في إعادة هندسة العمليات المصرفية:

التكرار						أسئلة المقابلة
النسبة	لا	النسبة	لا	النسبة	نعم	
-	-	-	-	100%	8	12- هل تستخدم التكنولوجيا المالية في إعادة هندسة العمليات المصرفية بالمصارف التجارية الليبية في المنطقة الشرقية؟
87.5%	7	-	-	12.5%	1	13- ما هي العملية المصرفية التقليدية التي تم فعلاً إعادة هندستها بالمصرف لديكم باستخدام التكنولوجيا المالية؟ - إدارة المقاصة والعمليات الإلكترونية.
12.5%	1	-	-	87.5%	7	- تحويل الأموال من حساب لآخر.
25%	2	-	-	75%	6	- عملية طلب إصدار دفتر صكوك والصكوك المصدقة
37.5%	3	-	-	62.5%	5	- عملية الاستعلام عن الرصيد والمرتب الشهري.
37.5%	3	-	-	62.5%	5	- عملية السحب النقدي أصبحت عبر آلات ATM.
25%	2	-	-	75%	6	- عملية الشراء بالهاتف النقال والتطبيقات الذكية.
12.5%	1	-	-	87.5%	7	- عملية سداد الفواتير ودفع الأقساط.

يتبع جدول (5): درجة استخدام التكنولوجيا المالية "الصيرفة الإلكترونية" في إعادة هندسة العمليات المصرفية:

التكرار						أسئلة المقابلة
النسبة	لا	النسبة	لا	النسبة	نعم	
%25	2	-	-	%75	6	- طلب كشف حساب مصرفي وقسائم الإيداع أو التحويل من الحساب.
%87.5	7	-	-	%12.5	1	- استبدال البريد الورقي داخل المصرف بالبريد الإلكتروني لتسهيل المعاملات داخل الفروع والمدن.
%37.5	3	-	-	%62.5	5	- عملية طلب إصدار البطاقات المحلية والدولية وتعبئتها
-	-	%12.5	1	%87.5	7	14- من واقع تجربتكم هل ساهمت عملية إعادة هندسة العمليات الإدارية باستخدام التكنولوجيا المالية في إشراك الموظفين في عملية اتخاذ القرارات والمقترحات المتعلقة بوظائفهم؟

من الجدول (5) يتضح أن كل المصارف عينة الدراسة استخدمت التكنولوجيا المالية في إعادة هندسة عملياتها المصرفية بنسبة 100%، كذلك أكثر العمليات المصرفية التي تغيرت بفعل التكنولوجيا والتي حظيت بنسبة 87.5% هي عملية تحويل الأموال من حساب إلى آخر وعملية سداد الفواتير ودفع الاقساط إلكترونياً والتي طبقت في جميع المصارف ما عدا مصرف الجمهورية، في حين تحصلت عملية الشراء بالهاتف النقال والتطبيقات الذكية وعملية طلب كشف حساب مصرفي وقسائم الإيداع وعملية طلب إصدار دفتر صكوك والصكوك المصدقة علي نسبة 75% مطبقة في كل المصارف ما عدا مصرف الجمهورية ومصرف شمال إفريقيا، كما تم اعتبار عملية الاستعلام عن الرصيد والمرتب الشهري وعملية السحب النقدي عن طريق آلات ATM وعملية طلب إصدار البطاقات المحلية والدولية وتعبئتها إلكترونياً من ضمن استخدامات التكنولوجيا المالية في إعادة هندسة العمليات المصرفية بنسبة 62.5%، أما عملية استبدال البريد الورقي داخل المصرف بالبريد الإلكتروني لتسهيل المعاملات داخل الفروع والمدن وإدارة المقاصة والعمليات المصرفية بشكل إلكتروني فقد تحصلت علي نسبة 12.5% وهي تحديداً مطبقة في مصرف التجارة والتنمية ولم يتحدث عنها المبحوثون من المصارف الأخرى.

فيما يلي سيتم التعرف على درجة إسهام التكنولوجيا المالية "الصيرفة الإلكترونية" في الشمول المالي.

### 3. محور درجة إسهام التكنولوجيا المالية "الصيرفة الإلكترونية" في الشمول المالي:

يهتم هذا المحور بقياس درجة مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي وذلك من خلال الإجابات المتحصل عليها من المبحوثين والتي جاءت كالتالي:

## جدول (6): درجة إسهام التكنولوجيا المالية "الصيرفة الإلكترونية" في الشمول المالي:

التكرار						أسئلة المقابلة
النسبة	لا إجابة	النسبة	لا	النسبة	نعم	
12.5%	1	-	-	87.5%	7	15- من واقع تجربتكم هل أسهم استخدام التكنولوجيا المالية في انتشار استخدام الخدمات المالية؟
12.5%	1	50%	4	37.5%	3	16- من واقع تجربتكم هل أسهم استخدام التكنولوجيا المالية في تخفيض تكلفته استخدام الخدمات المالية؟
12.5%	1	-	-	87.5%	7	17- هل تعتقد أن للخدمات المالية الإلكترونية كأنظمة الدفع والتحول المالي أهمية في البنية التحتية المالية؟
-	-	12.5%	1	87.5%	7	18- هل ترى وجود إسهام لاستخدام التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي والتحول التكنولوجي؟

من الجدول (6) يتضح أن كل المصارف عينة الدراسة اتفقوا على أن استخدام التكنولوجيا المالية قد أسهم في انتشار استخدام الخدمات المالية، وبأن تلك الخدمات كأنظمة الدفع والتحول المالي لها أهمية في البنية التحتية المالية وتسهم في تعزيز الشمول المالي والتحول التكنولوجي بنسبة 87.5%، إلا أن النسبة الأكبر منهم أشاروا إلى أن استخدام التكنولوجيا المالية لم يسهم في تخفيض تكلفة استخدامها على الزبائن وإنما وفرت عليهم الوقت والجهد وقدمت لهم الخدمات على مدار 24 ساعة إلا أنه في المقابل كانت التكاليف والعمولات المصرفية مرتفعة نوعاً ما خصوصاً على ذوي الدخل المحدود.

## 6. نتائج الدراسة

من خلال ما تم استعراضه تم التوصل إلى النتائج التالية:

- 1- جميع المصارف قيد الدراسة تستخدم التكنولوجيا المالية "الصيرفة الإلكترونية" ولكن بدرجات مختلفة، حيث توصلت الدراسة إلى وجود ضعف في استخدام التكنولوجيا المالية بمصرف الجمهورية ومصرف شمال إفريقيا بسبب عدم جاهزيتهم لتحمل مخاطر التشغيل والمخاطر البيئية التي قد تحيط بهم، كما أشاروا أيضاً إلى أن كل تلك الخدمات موجودة فعلاً ولكن تم إيقافها لغرض الصيانة والتعديل ووضع سياسات حماية عالية لتلك المنظومات لحمايتها من الاختراقات الإلكترونية "الهكر".
- 2- يوجد إسهام لاستخدام التكنولوجيا المالية في إعادة هندسة العمليات المصرفية بالمصارف الليبية التجارية، إلا أنه يُعد ضعيفاً نوعاً ما ويقتصر على إدارة الحسابات الجارية وإدارة البطاقات المصرفية ولم يشمل كل الإدارات المصرفية، كذلك من خلال إجابات الباحثين يتضح أن الإقبال عليها ضعيف ومحفوف بالكثير من المخاطر في البيئة الليبية.
- 3- أن استخدام التكنولوجيا المالية قد أسهم في انتشار استخدام الخدمات المالية كأنظمة الدفع والتحول المالي التي لها أهمية في البنية التحتية المالية وتسهم في تعزيز الشمول المالي والتحول التكنولوجي، إلا أنها أخفقت في تخفيض تكلفة استخدامها على الزبائن حيث كانت التكاليف والعمولات المصرفية مرتفعة نوعاً ما على ذوي الدخل المحدود.

- 4- استخدام الصيرفة الإلكترونية أسهم في تقوية علاقة المصارف عينة الدراسة بزبائنهم، وتحسين جودة الخدمات المقدمة لهم لما توفره من سرعة في إنجاز المعاملات المالية وبالتالي توفير الوقت والجهد مما يترتب عليها تحقيق ميزة التنافسية للمصارف، إلا أن مصرفي الجمهورية وشمال إفريقيا يعانيان من ضعف في الإدارة التسويقية بالإضافة إلى مشاكل التوقف المتكرر للخدمات الإلكترونية حسب ما أشارت إليه إجابات المستجوبين.
- 5- أن استخدام التكنولوجيا المالية في المصارف الليبية التجارية قد أسهم في معالجة مشاكل الروتين اليومي واستبعاد الأعمال غير الضرورية خاصة الأعمال المرتبطة بإدارة الحسابات الجارية، إلا أن مصرفي الجمهورية والتجاري الوطني لديهم رأي آخر حول هذا وهو أن التكنولوجيا المالية تستهدف الفئات المتعلمة من الموظفون الذين لديهم القدرة على استخدامها، أما الموظفين من كبار السن أو الفئة غير المحبذة لاستخدام التكنولوجيا فهي لم تستفد منها ولم تعالج مشاكل الروتين اليومي في أعمالهم إنما زادت أعمالهم تعقيداً حسب وجهة نظرهم، وبالتالي فهم لا يرغبون في استعمالها ويميلون أكثر لاستخدام النظام الورقي، حيث أشاروا إلى أن النظام الإلكتروني محفوف بكثير من المخاطر لذلك إقبالهم على استخدام الخدمات الإلكترونية يُعد إقبالاً خجولاً ويستغرق كثير من الوقت لاستبدال العمليات الورقية بالعمليات الإلكترونية.
- 6- وجود ضعف بشبكات الاتصالات مع انقطاع الكهرباء المتكرر من أكثر الصعوبات التي تواجهه عملية تطبيق التكنولوجيا المالية في المؤسسات المالية عامة وفي القطاع المصرفي الليبي خاصة.
- 7- ارتفاع التكاليف التعاقدية مع الشركات العربية والدولية المصممة لمنظومات الدفع الإلكتروني حيث يتم الدفع لها بالعملات الأجنبية، والسبب يرجع في ذلك إلى حداثة استخدام التكنولوجيا المالية في ليبيا وعدم ثقة المصارف التجارية في الشركات المحلية لعدم توافر الخبرة الكافية لديها وبالتالي تفضل المصارف التعاقد مع شركات لها خبرة طويلة في هذا المجال من أجل تقديم خدمات بجودة عالية لإرضاء الزبائن.

## 7. مناقشة النتائج

من الاستعراض السابق لنتائج الدراسة يتضح اتفاق البعض منها مع نتائج الدراسات السابقة في نواحٍ عدة مع وجود بعض الاختلافات في نواحٍ أخرى، فمن حيث استخدام التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي اتفقت جميع الدراسات بما فيها الحالية على وجود تطبيق للتكنولوجيا المالية بالمصارف العالمية والعربية، إلا أنها تتباين في درجات التطبيق تبعاً لاختلاف بيئة العمل ودرجة استخدام التكنولوجيا بصفة عامة من دولة لأخرى ودرجة ثقافة الشعب اتجاه تلك التطورات التكنولوجية.

فوجد اتفاق نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة (حسين وآخرون، 2020) ودراسة (الخرجي، 2020) و (الامام و علي، 2019) من حيث وجود إقبال متزايد للمصارف على استحداث طرق لإنجاز المعاملات والإجراءات المالية بطرق حديثة وإلكترونية "أتمته العمليات"، وذلك لما توفره من وقت وجهد وسرعة في إنجاز الأعمال الروتينية اليومية، الأمر الذي ينعكس إيجاباً ويعزز من مراكزها التنافسية ويساعد على اجتذاب المزيد من الزبائن من خلال تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة لهم ونوعيتها.

من ناحية أخرى، تحديداً فيما يتعلق بإسهام التكنولوجيا المالية في إعادة هندسة العمليات الإدارية فقد اتفقت هذه النتائج أيضاً مع نتائج دراسة (Kutama and Manzini 2022) من حيث وجود دور هام لتكنولوجيا المالية في إعادة هندسة العمليات،

وأن رضا الزبائن يعتمد على التطبيق الجيد لعملية إعادة هندسة العمليات مع ضرورة التركيز على استمرار تدريب العاملين بالمصارف على أنظمة التشغيل الحديثة، كما اتفقت أيضاً مع دراسة (أبو راس والشارف، 2018) من حيث ان استخدام التكنولوجيا المالية من شأنه أن يساهم في تطبيق عملية إعادة هندسة العمليات الإدارية في المصارف التجارية الليبية، الأمر الذي من شأنه أن يحدث تغييرات وتحسينات جذرية في طريقة العمل وطريقة تمرير المعلومة، كذلك يوجد اتفاق على أن المصارف التجارية الليبية لا تزال متمسكة بالإجراءات الورقية ولديها مخاوف من اعتماد التكنولوجيا المالية بدلاً عن العمليات التقليدية الورقية، لربما يرجع السبب في ذلك إلى حداثة استخدام التكنولوجيا المالية بالقطاع المصرفي الليبي مع وجود ضعف بالتشريعات المالية والقانونية المتعلقة بها، كما أضافت دراسة (العابدي وأبوأحمد، 2018) أن التطبيق الجيد لعملية إعادة هندسة العمليات الإدارية له تأثير معنوي في تحقيق الأداء الاستراتيجي وتعزيز التنافسية، كما اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة (الخرجي، 2020) ودراسة (محمود، 2007) في أن عملية إعادة هندسة العمليات الإدارية الناجحة تساهم في رفع مستوى جودة الخدمات المصرفية بدرجة كبيرة وبالتالي تؤدي إلى تحسن الأداء المالي والإداري وتقلص الوقت والجهد وتحقق ميزة التنافسية من خلال إعادة صياغة الهياكل التنظيمية وأنشطة المصارف.

اتفقت نتائج هذه الدراسة أيضاً مع نتائج دراسة (Salim 2020) و(الخرجي، 2020) و(الإمام و علي، 2019) من حيث دور تكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي، فقد توصلت كل الدراسات سابقة على وجود تأثير كبير للتكنولوجيا المالية على الشمول المالي وأنه يتوجب على المصارف التجارية تبني المزيد من الابتكارات المالية وذلك لمجاراة المصارف العالمية والتغلب على القيود المفروضة عليها، الأمر الذي أكدته أيضاً دراسة (صونيا و عديلة، 2021) والتي توصلت إلى أن البحرين قد تحصلت على ما نسبته 83% من مستويات الشمول المالي، والسبب يرجع في ذلك إلى تبني الحلول الرقمية من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي أسهمت بدورها في تعزيز مستويات الشمول المالي لديها، أما دراسة (الإمام و علي، 2019) فقد اتفقت مع الدراسة الحالية من حيث وجود تدني في مستويات الشمول المالي كنتيجة لارتفاع تكلفة تقديم الخدمة.

من ناحية أخرى، هناك اختلاف بين نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة (حمدان والعوادي، 2014) ودراسة (حسين وآخرون، 2020) من حيث إن إعادة هندسة العمليات تساهم في تخفيض التكلفة علي المستهلك، حيث توصلت الدراسة الحالية إلى أن استخدام التكنولوجيا المالية لم يساهم في تخفيض التكلفة علي مستخدميها، وإنما ارتفعت بسبب تحمل المصارف لتكاليف التعاقد مع الشركات وارتفاع الفوائد المقررة من الشركات المصممة لتلك المنظومات، وبالتالي فإن كل مصرف يحاول تجنب تلك التكاليف وتوزيعها في شكل عمولات وفوائد مصرفية تُحمل علي زبائن المصرف مسبباً بذلك في ارتفاع تكلفة تقديم الخدمة، كما اختلفت معها أيضاً في أن إعادة هندسة العمليات لها دور في خلق فرص للعمل.

أخيراً يُلاحظ وجود اختلاف أيضاً مع دراسة (Salim 2020) في أن الشمول المالي له ارتباط كبير في تخفيف حدة الفقر وتقليل عدم المساواة في الدخل لربما يرجع السبب في وجود ضعف في عمليات منح القروض والسلف في البيئة الليبية مع وجود ضعف في عمليات تمويل المشروعات الصغرى بسبب الظروف الراهنة أو بسبب السياسات الإنتمانية المتحفظة لدى المصارف التجارية الليبية وهو ما يختلف كثيراً عن بيئة العمل لدى المصارف العربية والعالمية حسب وجهة نظر الباحثين. وفيما يلي سيتم استعراض أهم التحديات التي واجهت هذه الدراسة.

## 8. تحديات البحث

كما هو معلوم في البحث العلمي هناك الكثير من الصعوبات والمعوقات التي يصعب في كثير من الأحيان تجنبها، وبالتالي فإن هذا البحث ليس بالاستثناء إذ واجهته بعض التحديات لعل أبرزها كونه بحث نوعي يفتقر لأساليب القياس الكمي. هذا التحدي راجع إلى طبيعة الموضوع وحدائته في مجال التكنولوجيا المالية وتطبيقاتها في المصارف التجارية الليبية، وعدم توافر بيانات كمية عنه. يُضاف إلى ذلك صغر حجم عينة الدراسة، والبالغ عددها (8) مبحوثين، الأمر الذي يصعب معه تعميم نتائج هذه الدراسة، بالإضافة إلى تعذر إجراء المقابلات مع عدد من المديرين ومساعديهم لكثرة الضغوط الوظيفية، ناهيك عن النقص المعرفي في الجوانب التكنولوجية المالية المعاصرة للعاملين بالمجال المصرفي. كما أن هناك تحدياً آخر للدراسة وهو العامل الزمني، حيث تجاوز إجراء المقابلات الشخصية مع المبحوثين ساعة واحدة لكل مقابلة، علماً بأن الزمن المستهدف كان عشرين دقيقة.

كما يجب الإشارة إلى أن هذه الدراسة لم تشمل مصرفي الأمان ومصرف الواحة لعدم استجابتهم ورفضهم لإجراء المقابلات، كما لم تشمل المصارف حديثة العهد من حيث استخدام التكنولوجيا المالية وذلك لقلة خبرتهم في ذلك المجال.

## 9. مضامين البحث وتوصياته

من خلال ما تم استعراضه من نتائج ومناقشتها والتعرف على تحديات وقيود البحث، خلصت الدراسة إلى جملة من التوصيات وهي على النحو الآتي:

1. تبني إعادة هندسة العمليات في كل الإدارات داخل المصارف التجارية، لتشمل كل العمليات المالية والإدارية، أي التحول التام للتكنولوجيا لما توفره من مزايا كتقليص حجم العمل على العاملين وبالتالي تقليص عددهم مما يترتب عليه تخفيض مصروفات التشغيل وزيادة الأرباح..
2. ضرورة تعاقد المصارف التجارية الليبية مع مهندسين ومصممين للمنظومات محلياً وإرسالهم للتدريب في إحدى الشركات العربية، من أجل تحقيق الاكتفاء الذاتي وتخفيض التكاليف التعاقدية، الأمر الذي سينعكس على الزبائن بتخفيض تكلفة تقديم الخدمة وبالتالي تحقيق الشمول المالي.
3. العمل على تفعيل البوابة الإلكترونية لربط المصارف التجارية وتطوير عملية تحويل الأموال من حساب إلى آخر داخل فروع المصرف الواحد لتصبح عملية تحويل الأموال من مصرف إلى مصرف تجاري آخر، وبالتالي يقل استخدام الصكوك والصكوك المصدقة والمقاصة اليدوية واستبدالها بالمقاصة الإلكترونية الأمر الذي سيسهم أيضاً تعزيز الشمول.
4. العمل على توعية وتدريب العاملين بالقطاع المصرفي الليبي للتعامل بالخدمات الإلكترونية وتطوير العمليات المصرفية والتحول التام إلى التكنولوجيا المالية بدلاً من العمليات الورقية التقليدية.
5. الاهتمام بالدور التسويقي للمصارف التجارية الليبية وتبني الوسائل الإعلامية والإعلانية لتنقيف المجتمع وترغيبهم في استخدام الخدمات المالية الإلكترونية.

6. تشجيع التجار والمستثمرين على استخدام خدمات الدفع الإلكتروني لتشمل كل المحال التجارية بجميع أنواعها، وذلك بتقديم عروض من قبل المصارف التجارية تحفزهم على تبني تلك الخدمات.
7. العمل على تحديث البنية التحتية للاتصالات وتطويرها خاصة فيما يتعلق بخدمات الإنترنت وذلك لارتباطها الوثيق بتقديم الخدمات المالية الإلكترونية بالمصارف التجارية.
8. إجراء المزيد من الدراسات حول أسباب عزوف أغلب المصارف التجارية للبيئة عن استخدام التكنولوجيا المالية في إعادة هندسة العمليات الإدارية والمالية.
9. تنفيذ الدورات والندوات العلمية التثقيفية للعاملين بالمصارف التجارية للبيئة حول أهمية استخدام التكنولوجيا المالية وأهمية دورها في إعادة هندسة العمليات الإدارية وأهميتها في تعزيز الشمول المالي.
10. إجراء دراسات ميدانية لتقييم جودة الخدمات المالية الإلكترونية المقدمة من المصارف التجارية للبيئة واستطلاع آراء الزبائن ورغباتهم وتطلعاتهم حول الخدمات المستقبلية التي يرغبون في الحصول عليها أو تطوير للخدمات السابقة وتوصيل النتائج والتوصيات لمتخذي القرار بالمصارف وذلك من أجل المحافظة على الزبائن الحاليين واجتذاب المزيد منهم في المستقبل.

## 10. قائمة المراجع:

1. ابتسام علي حسين، شذى عبد الحسين جبر، وفاء أيوب كسار. (2020). "دور تكنولوجيا المعلومات المالية في تعزيز الشمول المالي في ظل اقتصاد المعرفة دراسة استطلاعية". مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 124، ص 45-61.
2. التكنولوجيا المالية والذكاء الاصطناعي في القطاع المالي والمصرفي. اتحاد المصارف العربية، 2021، (online) <https://uabonline.org/wp-content/uploads/2020/06/المالي-والمصرفي.pdf>
3. تقرير صندوق النقد العربي، (2019). "الشمول المالي في الدول العربية".
4. جواني صونيا، مريم عبدلة، (2021). "دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الوطن العربي - تجربة البحرين"، مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة، الإصدار 4، العدد 2، ص 272-291.
5. حديدان صبرينة، خالد أسماء. (2021) "إعادة هندسة العمليات الإدارية (الهندرة): قراءة مفاهيمية" مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية، الإصدار 3، العدد 1، ص 47-57.
6. حمدي زينب، أوقاسم الزهراء. (2019). "مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية". مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، الإصدار 8، العدد 1، ص 400-415.
7. حيدر نعمة الفريجي. (2007). "إعادة هندسة العمليات المصرفية وأثرها في ربحية المصرف". المجلة العراقية للعلوم الاقتصادية، العدد 15.
8. دجلة مهدي محمود. (2007). "أثر إعادة الهندسة في تحقيق ميزة التنافسية". مجلة التقني، المجلد 20، العدد 2.



9. دخولة حسين حميدان، مصطفى سعد سالم العوادي. (2014). "إعادة هندسة العمليات ودورها في تحقيق الميزة التنافسية". مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد 9، العدد 28، ص 195-236.
10. رضا عبد الله أبو راس، ورمضان جمعة الشارف. (2018). "إعادة هندسة العمليات الإدارية ودورها في رفع مستوى جودة الخدمات المصرفية". مجلة الاستاذ، المجلد 15، ص 115-149.
11. سالم محمد معطش العنزلي. (2020). "دور التحول الرقمي في تفعيل آليات ضبط مخاطر التكنولوجيا المالية وأثرها على الخدمات المصرفية الإلكترونية في ظل أزمة كوفيد-19". المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، المجلد 6، العدد 1، ص 127-150.
12. سلام جاسم عبد الله، عبد الرحمن محمود محمد. (2020). "إعادة هندسة العمليات (الهندسة) Re-engineering لخدمات المعلومات في مؤسسات المعلومات الأكاديمية". Journal of Al-frahedis Arts، المجلد 2، العدد 1، ص 42-57.
13. صباح أنور يعقوب الونسي. (2012). "استخدام تقانة الذكاء الاصطناعي في إعادة هندسة العمليات". مركز الدراسات المستقبلية، المجلد 3، العدد 1، ص 33-64.
14. صلاح الدين محمد الإمام، وأيسر رزاق علي. (2019). "تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية في مؤشرات قياس الشمول المالي". مجلة دنانير، العدد 21، ص 456-486.
15. عمار ياسر عبد الكاظم العابدي، رضا صاحب أبو أحمد. (2018). "دور إعادة هندسة العمليات المصرفية في تحقيق الأداء الاستراتيجي". مجلة كلية التربية للبنات للعلوم الإنسانية، المجلد 11، العدد 21، ص 501-518.
16. غدي رجائي عبد المنعم أحمد، يوسف عبد المعطي مصطفى، عبير أحمد محمد. (2019). "آليات مقترحة لإعادة هندسة العمليات الإدارية للموارد البشرية بجامعة الفيوم". مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية، المجلد 13، العدد 2، ص 137-173.
17. فؤاد محمد عبد الله الخزرجي. (2020). "مدى استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها في الشمول المالي". مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد الخاص بالمؤتمر العلمي لقسم العلوم المحاسبية، ص 254-271.
18. مجموعة البنك الدولي. (2017). "قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي".
19. مصطفى سلام عبد الرضا، محمد مجيد جواد، حيدر محمد الكريم. (2020). "دور التكنولوجيا المالية في تعزيز استراتيجية الشمول المالي، بحث استطلاعي لعينة من موظفي مصرفي بغداد التجاري والخليج التجاري". Warith Journal of Scientific Research، المجلد 1، العدد 1، ص 151-160.
20. ممدوح مصطفى إسماعيل. (2016). "إعادة هندسة العمليات الإدارية: تأصيل للمفهوم". المجلة العربية للإدارة، يونيو، المجلد 36، العدد 1، ص 307-340.
21. هدى حسين الشيخ. (2009). "إطار مقترح لتقييم الأداء باستخدام مدخل إعادة الهندسة المالية للبنوك التجارية (دراسة ميدانية)". رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة عين شمس، كلية التجارة.
22. وهيبية عبد الرحيم، الزهراء أبو قاسم. (2019). "التكنولوجيا المالية في دول الخليج بين حداثة الظاهرة وسرعة الاستيعاب". مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 38، العدد 2، ص 352-368.

23. Kutama, Albert, and Sibongile Manzini. (2022). "The Role of Information Technology in Business Process Re-Engineering to Improve Customer Satisfaction: A Case of the Banking Sector in Bulawayo." International Journal of Entrepreneurial Research, Volume. 4, No. 3: 54-59.
24. Salim, Fahrudin. (2020). "Analysis of the Role of Financial Technology in Supporting the Financial Inclusion Program." Proceedings of the 2nd African International Conference on Industrial Engineering and Operations Management Harare. Zimbabwe: IEOM Society International. 7-10.
25. International Monetary Fund (2020), COVID-19 Poses Formidable Threat for Fragile States in the Middle East and North Africa, (Online),  
(<https://www.imf.org/en/News/Articles/2020/05/13/na051320-covid-19-poses-formidable-threat-for-fragile-states-in-the-middle-east-and-north-africa>), (Access Date: 11 / 08 / 2022 .)
26. World Bank, Libya Financial Sector Review Arabic Final, (2020), (Online))  
,<https://thedocs.worldbank.org/en/doc/490761600444818233-0280022020/original/LibyaFinancialSectorReviewArabicFinal.pdf>).

**Doi:** [doi.org/10.52133/ijrsp.v4.37.18](https://doi.org/10.52133/ijrsp.v4.37.18)

## الوظائف النفسية للإنسان المعاصر

### The Psychological Functions of Religion in Contemporary Human Life

إعداد الدكتور/ الشرقي عبد الحليم أبو عبد الحق

دكتوراه في علم النفس، قسم علم النفس، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة سيدي محمد بن عبد الله/ فاس، المملكة المغربية

Email: [abdelhalim.cherqui@usmba.ac.ma](mailto:abdelhalim.cherqui@usmba.ac.ma)

#### الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى رصد أثر الوظائف النفسية للدين في حياة الإنسان المعاصر خاصة في فئة الشباب، من خلال عينة من الطلاب الجامعيين بفاس. بلغ عدد المستجوبين عند تمرير الاستمارة في هذه الدراسة وصل إلى 520 من الطلاب الجامعيين بفاس (نسبة الإناث منهم 48.5% والذكور 51.5%؛ وتتراوح أعمارهم بين 17 و33 سنة). وكان المطلوب هو كشف طبيعة العلاقة بين العامل الديني (R)، وبين مجال الصحة النفسية (MH) لدى الطلاب، من خلال التحليل العملي التوكيدي للبعدين (R) و (MH) الذين تم اعتمادهما كعاملين في تحليل معطيات هذه الدراسة عن طريق نمذجة المعادلة الهيكلية (SEM). كشفت النتائج أن العامل الديني للطلاب (R)، له تأثير ذو معنوية إحصائية عالية في العامل (MH). كما بين التحليل أن حساب التقديرات، وكذا مؤشرات حسن المطابقة في مجملها كانت كلها جيدة، وتبين صدق النموذج الافتراضي الذي شكل منطلق هذه الدراسة.

وتوصي الدراسة بأن هناك فرص كثيرة أمام الدارسين في تخصص علم النفس يمكن من خلالها استثمار المعطى الديني في الحقل النفسي، حيث ينبغي الانفتاح أكثر على المقاربة الدينية بلحمة سيكولوجية، باعتبار أن الجانب الديني هو شرط من شروط الوجود النفسي في المجتمع العربي الإسلامي.

**الكلمات المفتاحية:** الوظائف النفسية للدين، الصحة النفسية.

## The Psychological Functions of Religion in Contemporary Human Life

**Names of Author: Abdelhalim Cherqui**

Affiliation: PhD in Psychology, Department of Psychology, Faculty of Letters and Human Sciences, University of Sidi Mohamed Ben Abdallah/ Fez, Morocco.

Email: [abdelhalim.cherqui@usmba.ac.ma](mailto:abdelhalim.cherqui@usmba.ac.ma)

### Abstract

This study attempts to reveal the impact of the psychological functions of religion in contemporary human life, especially young people, through a sample of university students in Fez.

Methods: The number of respondents when passing the form in this study was 520 university students in Fez (46 female= 48,5 % and 54% male= 51,5% ; ages 17–33 years). In order to achieve the goal, a confirmatory factor analysis was performed for the elements of the two dimensions. The data of this study was also analyzed by structural equation modeling.

The results revealed that the religious factor (R) among students has a highly statistically significant effect in the field of mental health (MH). The analysis also showed that the indicators of calculating the estimates, as well as the indicators of Model Fit in general, were all good. Thus, the validity of the hypothetical model that was the basis for this study can be confirmed.

Recommendations: Those interested in psychological research should open up more to the religious approach in the study of some psychological issues related to the field of mental health.

**Keywords:** Psychological Functions Religion, Mental Health.

## 1. مقدمة

تتطرق هذه الدراسة إلى موضوع قديم جديد يتعلق بأهمية الدين في حياة الإنسان. والإضافة التي سيقدمها هذا البحث هي المزاوجة بين تحليل نظري يرصد أهم ما جاءت به بعض الدراسات السابقة في الموضوع من جهة، وبين درس ميداني يعتمد جمع البيانات الإحصائية ومعالجتها بأساليب إحصائية حديثة كالتحليل العاملي، ونمذجة المعادلة البنائية من جهة ثانية. والغرض من ذلك كله هو معرفة مدى تطابق النموذج الافتراضي مع بيانات العينة كمسلك للكشف عن طبيعة العلاقة الرابطة بين وظائف الدين التي نعتبرها في هذه الدراسة متغيرا مستقلا من خلال الاقتصار على بعض المتغيرات ذات طبيعة عقديّة وتعبديّة، وبين الجانب النفسي بوصفه متغيرا مستقلا يعكس الصحة النفسية للمستجوبين الذين، يتشكلون من طلاب جامعة سيد محمد بن عبد الله بفاس.

### 1.1. مشكلة البحث وأسئلتها وفرضياتها

انطلاقا من الإطار النظري والدراسات السابقة اتضحت أهمية دراسة مشكلة تتمثل في مدى تأثير الجانب الديني في مجال الصحة النفسية لدى الشباب في عصرنا هذا. ويمكن بسط مشكلة البحث كالآتي:  
- هل يمكن للشباب أن يعيش حالة الرفاه الوجداني والحياة السعيدة والتوازن النفسي في غياب ممارسة سلوك ديني أو أداء نوع من العبادات أو الاحتفاء بشعيرة من الشعائر؟  
- هل ما يظهره غير المتدينين منهم من انشراح وانبساط ما هو إلا نوع من التكيف مع ظروف الحياة بفعل ما تعج به أمور الحياة المعاصرة من جوانب التمتع العابر والفتن الداهية والملذات الكثيرة بشكل يجعل الفرد في غفلة أو إعراض أو إنكار للدين ووظائفه السيكلوجية؟

### 2.1. أهمية الدراسة

معلوم أن علم النفس منفتح بطبيعته على كل المجالات العلمية والمعارف الأخرى بما في ذلك الدين. فمن المفيد جدا أن تكون أهمية هذه الدراسة هي التحسيس بأهمية الوظائف السيكلوجية التي يمكن ان يقدمها الدين خدمة للشباب في عصر كثرت فيه تحديات شتى، كالجوائح والكوارث والصدمات وما ترتب عن الانفجار الرقمي.

### 3.1. محددات الدراسة

تؤطر هذه الدراسة محددات خاصة تتعلق باستثمار بعض النتائج التي لم تعط حقها في المساري العلمي سواء في بحث لنيل شهادة الماجستير (الشرقي، 2014) أو بحث للحصول على شهادة الدكتوراه (الشرقي ع، 2021). حيث تم الاشتغال على عينة طبقية عشوائية من طلاب جامعة سيدي محمد بن عبد الله بفاس خلال ربيع 2018م. وبالتالي صلاحية نتائج مخرجات هذا العمل تبقى في النطاق الذي أنجزت فيه بشكل لا يستقيم معه أمر التعميم.

### 4.1. مصطلحات البحث وتعريفاتها

**الوظائف السيكلوجية:** المقصود بها في هذا البحث ما يترتب من آثار إيجابية بأبعادها الوقائية والعلاجية وحتى البنائية في الجانب النفسي.

الدين: نعني به تلك العلاقة التي تربط الفرد بتعاليم الإسلام السمحة ومستوى تدينه من خلال الالتزام بمقتضيات دينه اعتقاداً وتعبداً.

## 2. الإطار النظري

يطلق بعض من الناس ادعاءات مفادها أن التزام تعاليم دين ما هو أمر محفوف بنوع من التعاسة والشقاء والآلام المتواصلة في هذه الدنيا، وأن تحمل كل هذه التعاسة وذلك الشقاء ما هو في اعتقادهم إلا تحمل تقتضيه حياة الجراء والمصير الأخرى والنعيم الموعود... غير أن آخرين منهم يرون أن كل تلك الادعاءات سرعان ما تتوارى أمام فعالية الوظائف الهامة للدين، وما لها من تأثير إيجابي في تحقيق التوازن النفسي للإنسان خاصة في الحياة المعاصرة.

إذا رجعنا إلى التراث الفكري الإسلامي نجده حافلاً بأدبيات ذات نفس سيكولوجي. وتعتبر تلك الأدبيات الدين من جملة العناصر المؤثرة في حياة الإنسان. حيث جعلت من قضية النفس وما يرتبط بها من طمأنينة وسكينة وسعادة أهم موضوعاتها. ونستحضر هنا كتابات الكندي وأبي بكر الرازي والفارابي وإخوان الصفا وابن سينا وابن حزم والغزالي وابن باجة وفخر الدين الرازي وابن تيمية وابن قيم الجوزية... (نجاتي، 1994). وفي عصرنا هذا هناك دعوات إلى استحضار تنمية الحاجة إلى الدين وإشباعها به للوقاية من الاضطرابات النفسية والانحرافات السلوكية (أبو سوسو، 2003). وقد يعزى أمر تلك الدعوات إلى ما يزرخ به الوحي من نصوص عديدة تتناول الجانب النفسي كقوله تعالى: "الَّذِينَ آمَنُوا وَتَطْمَئِنُّ قُلُوبُهُمْ بِذِكْرِ اللَّهِ أَلَا بِذِكْرِ اللَّهِ تَطْمَئِنُّ الْقُلُوبُ" (القرآن الكريم، الرعد: 28)، إذا تعلق الأمر مثلاً بشخص مضطرب نفسياً بسبب ندمه على ماضيه. أو مثل قوله تعالى: "بَلَىٰ مَنْ أَسْلَمَ وَجْهَهُ لِلَّهِ وَهُوَ مُحْسِنٌ فَلَهُ أَجْرُهُ عِنْدَ رَبِّهِ وَلَا خَوْفٌ عَلَيْهِمْ وَلَا هُمْ يَحْزَنُونَ" (القرآن الكريم، البقرة: 112)، عندما يلجأ المؤمن إلى الله فيجد عنده العفو عن الماضي والسند في الحاضر ليتحقق له سكينة النفس وطمأنينتها. أو من خلال قوله عز وجل: "إِنَّ الَّذِينَ قَالُوا رَبُّنَا اللَّهُ ثُمَّ اسْتَقَامُوا تَتَنَزَّلُ عَلَيْهِمُ الْمَلَائِكَةُ أَلَّا تَخَافُوا وَلَا تَحْزَنُوا وَأَبْشِرُوا بِالْجَنَّةِ الَّتِي كُنْتُمْ تُوعَدُونَ" (القرآن الكريم، فصلت: 30)، عندما يعيش المؤمن مع الله فيقوده إيمانه الصادق إلى باب الأمل والرجاء وعدم الخشية إلا من الله.

## 3. الدراسات السابقة

### 1- أهمية الدين في حياة الإنسان

ويمكن الوقوف عند بعض الدراسات بالمغرب التي تناولت موضوع أهمية الدين في حياة الإنسان كدراسة للباحث رشيد جرموني بعنوان: "الشباب وتحول القيم والاتجاهات والممارسات الدينية: دراسة سوسيولوجية بعمالة سلا، 2013"، جامعة محمد الخامس، كلية الآداب والعلوم الإنسانية بالرباط (جرموني، 2014). فقد حاول الباحث في أطروحته أن يتتبع الدراسات التي أقيمت في المغرب منذ ستينيات القرن الماضي، إلى الوقت الحالي. وقد ركز على قضية "أهمية الدين في الحياة" وهي من أهم القضايا المتداولة في تلك الدراسات التي سردها بالتسلسل في مقاله، كدراسة لـ "أندري آدم سنة 1960م"، ودراسة أخرى لمعهد "غالوب" Gallup. والجديد في نتائج هذه الدراسة هو تفوق المغاربة كماً في التعبير عن أهمية الدين في حياتهم مقارنة مع مجموعة من الدول العربية الإسلامية بنسب تتجاوز 90 في المئة.

كما أصدر المركز المغربي للدراسات والأبحاث المعاصرة تقريرا في عدده الخامس حول "الحالة الدينية بالمغرب 2016 - 2017". وقد ورد في التقرير أن الدراسة أجريت في أربع وثمانين بلدا في مختلف أنحاء العالم منها المغرب. ومن أهم ما تم رصده بحسب بعض الدارسين مسألة أهمية الدين بالنسبة للفرد، وتبوأ المغاربة الشعوب العربية في مؤشر الشعوب الأكثر تدينا، والأقل علمانية (الشامخ، 2018). بالإضافة إلى مسألة ثانية تتمثل في كون الاجتهاد في التعبد وقوة الاعتقاد لا يلزم منه إعطاء النموذج الأمثل على مستوى الأخلاق والمعاملات. وثلاثة المسائل تكمن في أن أهمية الدين تعتبر متساوية بالنسبة للجنسين (خرباش، 2016).

وبالنسبة لأهمية الدين في حياة الشباب، فقد أصدر المكتب الإقليمي للدول العربية التابع لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي تقريرا حول التنمية الإنسانية العربية للعام 2016م بعنوان: "الشباب بين انعدام الرضا وارتفاع مستوى التعبير عن الذات". ومن ضمن المحاور التي تناولها التقرير: الالتزام الديني، ثم "الشباب والدين" و"التسامح الاجتماعي والديني". وخلص التقرير إلى أن الدين جزء مهم في الحياة اليومية للإنسان (المكتب الإقليمي للدول العربية، 2016).

## 2- الدين وعلاقته بالدافعية والعصابية والانبساط

تظهر بعض الدراسات وظيفية الدين النفسية والتي تتجلى في حفز الإنسان ودفعه الى النشاط وبذل الوسع، مثلما دراسة قام بها الباحث حسن علي عام 1990م بعنوان: "الدين ودافعية الإنجاز دراسة نفسية مقارنة لمستوى دافعية الإنجاز". وقد أجريت الدراسة على عينة تتكون من 132 طالبا بجامعة المنيا بمصر. وقد أظهرت نتائج الدراسة تفوق المسلمين على المسيحيين في الإنجاز (حسن علي، 1990).

كما قام الباحث مصطفى أحمد تركي عام 1978م بدراسة حول "العلاقة بين الدين وبين العصابية والانبساط والثقة بالنفس والدافعية للإنجاز والمرونة عند طلبة الجامعة"، بجامعة الكويت. وبرهنت النتائج أن هناك علاقة مضطربة بين الدين والثقة بالنفس والمرونة. وفي المقابل أثبتت البيانات أن لا علاقة للدين بالعصابية والانبساط (الصنيع، 2000).

## 3- وظيفة الدين وعلاقته بالقلق والاكتئاب

أورد الباحث "الصنيع" بعض النتائج التي توصل إليها الباحث رشاد موسى عام 1993م حول "أثر الدين على الاكتئاب النفسي". واشتغل على عينة من مئة وثمانين طالبا وطالبة من جامعة الأزهر. وقد تبين من خلال هذه الدراسة بحسب "الصنيع" أن الدين له تأثير دال من الناحية الإحصائية. وتتجلى طبيعة التأثير في كون الدين يسهم بشكل كبير في خفض أعراض الاكتئاب (الصنيع، 2000). كما أبرزت بعض الدراسات وظائف الدين التي تعمل على وقاية شخصية الإنسان من بعض المثبطات كالقلق الذي يخل بالطمأنينة والاستقرار النفسي، من قبيل دراسة قام بها الباحث إسعاد عبد العظيم البنا بعنوان: " دور الأدعية والأذكار في علاج القلق كأحد طرق العلاج النفسي الديني " سنة 1990 م. وتمت الدراسة على عينة مكونة من عشرين طالبة من طالبات كلية التربية بالمنصورة بمصر. ومن جملة ما توصل إليه الباحث في دراسته أن علاج القلق ليس بالعقاقير أو الدواء فحسب، بل يمكن علاج من أصيب به بفضل قراءة القرآن الكريم والمداومة على الأدعية والأذكار (البنا، 1990).



#### 4- وظيفة الدين والصحة النفسية والجسدية

أجرى الباحث محمد أيمن محمد خير عرقسوسي عام 1412 هـ دراسة بعنوان: "أثر الاسترخاء والرقية الدينية في علاج ضغط الدم الأساسي". على عينة من 144 مريضاً بضغط الدم ممن يعالجون بمستشفى الخرطوم التعليمي. وأثبتت النتائج أن نسبة التحسن بلغت 27،11 في المئة لصالح من استمعوا للرقية الدينية واستخدموها (عرقسوسي، 2022).

وهناك دراسات أخرى أجريت حول أثر الدين في حياة الإنسان حتى في البيئة الغربية رغم ميلها الشديد إلى الطابع المادي. ويمكن أن نسوق في هذا الصدد بعضاً من نتائج الدراسة التي توصل إليها الباحثان فرانكل (Frankel) وهويات (Hewitt) عام 1944م. وتحمل هذه الدراسة عنوان: "الدين والسعادة لدى طلاب جامعة كندية: دور مجموعات الإيمان في المدينة الجامعية". وتكونت العينة من مئتين وتسعة وتسعين طالباً بجامعة غرب أونتاريو (Ontario) الكندية. وتشير الإحصائيات الوصفية لهذه الدراسة إلى أن الطلاب الذين ينتمون إلى المجموعات الدينية المسيحية في جامعة "أونتاريو" الغربية، يتمتعون بصحة أفضل وأكثر سعادة، ويتعاملون مع ضغوط الحياة اليومية بشكل أفضل مقارنة مع باقي الطلاب الذين ليس لديهم هذا الانتماء. كما أن بيانات الدراسة جعلت الباحثان يؤيدان صحة الافتراضات النظرية الاجتماعية عموماً والتي تقول بالانعكاس الإيجابي للالتزام الديني على الجوانب الصحية. كما فتحت هذه البيانات الباب لمزيد من تحليل ومعالجة الأبعاد المتعددة لمفهوم الدين لفك وتحليل آلياته التي يؤثر من خلالها في الصحة الجسدية والعقلية (Hewitt, 1994).

كما أجرى الباحث هيث (Heath) عام 1993م دراسة حول "الجذور الشخصية للسعادة والدين ودور العفة فيها". وشملت العينة ثمانين طالباً من كلية هافرورد. ومن ضمن النتائج التي توصل إليها أن هناك علاقة موجبة بين الدين والصحة الجسدية والعاطفية والسعادة. أي أنه كلما تحسن مستوى دين الفرد كلما تعافى من الأمراض وتمتع بجسم سليم، وملئت نفسه بعواطف إيجابية وأقبل على الحياة بفرح وسعادة (Heath, 1993).

#### 5- خلاصة وتعليق

بينت الدراسات السالفة الذكر أهمية دور الدين في حياة وأحوال الناس. ذلك أنه من بين ما أظهرته تلك الأبحاث والدراسات أن هناك ارتباط إيجابي بين الدين ومظاهر الصحة النفسية، والعكس صحيح أيضاً. كما تبين ظهور ارتباط سالب بين الدين ومظاهر اختلال الصحة النفسية. وتظهر من جانب آخر أن للدين الإسلامي تأثير مباشر في حياة الإنسان. وتتنوع مجالات التأثير لتشمل الصحة النفسية وحفز الأفراد بشكل إيجابي على الإنجاز وخفض علامات الاكتئاب وعلاج القلق. كما أن المتدينين من خلال بعض الدراسات لا تطغى عليه سمة العصاوية، فهو على العكس من ذلك مرن وواثق بنفسه.

ويمكن القول إن للدين الإسلامي وظائف وقائية وعلاجية في حياة الإنسان المعاصر. بل يمكن إضافة وحتى الوظيفة البانية (من البناء) من خلال ما أكدته بعض الدراسات حول وجود ارتباط إيجابي بين السلامة الصحية وعافيتها وبين الالتزام بتعاليم الدين الإسلامي. ومن ناحية أخرى يمكن القول إن الدراسات التي أنجزت على صعيد العالم العربي الإسلامي أظهرت تأثير التدين في معاش الناس وأحوالهم أفضل مما أبرزته الدراسات الغربية بخصوص تأثير التدين في حياة الأفراد والمجتمعات. وفي الوقت نفسه سمحت هذه الدراسات بالقول بفعالية تأثير التدين الإسلامي مقارنة بتأثير أشكال التدين الأخرى التي أبانت نتائج الدراسات محدودة تأثيرها.

لكن ثمة مؤاخذات حول تلكم الدراسات من حيث مضمونها والوسائل البحثية التي اعتمدها. فمن حيث المضمون يبدو أن ما أغفلته هذه الدراسات التي تيسر الاطلاع عليها هو أنها عالجت مسألة التدين إما من خلال حصرها في جزئية معينة كالجدوى من السلوك الديني في الحياة اليومية. أو دراسته على سبيل المقارنة بين الأديان. بيد أن الأجدر في اعتقادي هو دراسة التدين من خلال تحديد عوامله المؤثرة من جهة، والعمل على تحديد وقياس مقدار التأثيرات الذي يحدثه كل عامل من عوامل التدين في مجال ما من مجالات حياة الإنسان. وهذه هي المهمة الأساس التي سيهدف هذا البحث إلى تنفيذها مع اعتماد أدوات بحثية حديثة تستهدف الموضوع بشكل دقيق مع مراعاة التوازن في استخدامها تجنباً للإفراط والتفريط ولتفادي الملل في صفوف المستجوبين من عينة الدراسة.

#### 4. أداة الدراسة والإجراءات والمنهج المتبع في الدراسة

##### 1.4. العينة

تكونت عينة البحث من 520 طالباً، وهي ذات توزيع عشوائي طبقي كما توضحه بيانات الجنس والعمر: (252 إناث، بنسبة 48.5%؛ و268 ذكور، بنسبة 51.5%؛ وتتراوح أعمار الجنسين ما بين 17 و33 سنة). وكل المستجوبين من طلاب جامعة سيدي محمد بن عبد الله بفاس بالمغرب. حيث قاموا بملء الاستمارة ورقياً وبشكل إرادي، وذلك خلال ربيع 2018م.

##### 2.4. أدوات البحث

شكلت الاستمارة أداة هذا البحث بالإضافة إلى بعض الأدوات الإحصائية المتاحة لجمع البيانات ومعالجتها. ويرتكز النموذج التصوري لهذه الدراسة على بعدين:

• البعد الأول "العامل الديني" (R)، ويشتمل على خمسة عناصر تجمع بين المعطى العقدي والتعدي. ونوردها كما يلي:

- "أفوض أمري إلى الله عند الشدائد وأتأجبه كي يفرج عني" (R1)

- "أكثر من الطاعات استعداداً ليوم الحساب" (R2)

- "أؤمن أن الأمور تسير وفق قضاء الله وقدره" (R3)

- "أصلي الفرائض في جماعة" (R4)

- "أصوم رمضان إيماناً واحتساباً" (R5)

مع تقدير درجة الإجابة على مقياس مكون من خمس درجات لهذه المتغيرات (أوافق بقوة = 5، أرفض بشدة = 1)، ومعامل الثبات للبعد الديني ( $\alpha = .725$ )، وهي قيمة جيدة.

• البعد الثاني "المجال النفسي" كمؤشر لقياس الصحة النفسية (MH) ويتضمن خمسة عناصر (Bowling, 2005)، وتتمثل في ما يلي:

- "أشعر بأنني متزن (ة) وهادئ(ة) ولا أنفعل بسرعة" (MH1)

- "أشعر بالفرح أغلب الأوقات" (MH2)

- "أشعر بطمأنينة القلب وراحة البال" (MH3)

- "أشعر بالرضا بما أنا عليه اليوم" (MH4)

- "أشعر أنني متفائل(ة) ولي نظرة إيجابية للأمر" (MH5).

وقد جعل لكل من هذه المتغيرات تقدير خماسي الرتب (أوافق بشدة = 5، أعارض بشدة = 1). ومعامل الثبات لدى هذا المجال قيمته ( $\alpha = .795$ )، وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عالية.

تم التأكد من التقسيم الثنائي الأبعاد من خلال إجراء التحليل العاملي لكل العناصر بطريقة تحليل المكون الرئيسي (Principal Component Analysis)، ليكشف التحليل عن مؤشرات مشجعة، ومنها قيمة  $KMO = 80.03\%$  التي هي قيمة ذات دلالة إحصائية ( $\text{sig} = .000$ ) في اختبار الدائرية لبارتيليه (Bartlett's Sphericity).

وهكذا فقد تبين من خلال التحليل العامل التوكيدي (CFA)، وبأسلوب خاصة تدوير العوامل بطريقة "Varimax"، أنه فعلا هناك عاملين اثنين مثلما تم تحديدهما سلفا على شكل بعدين في هذه الدراسة. ويلاحظ من خلال الجدول (ينظر الجدول 1).

#### الجدول (1). التحليل العاملي التوكيدي بالتدوير للعامل الديني والمجال النفسي

R1	R3	R5	R2	R4	MH2	MH3	MH4	MH5	MH1	المجال النفسي	المكونات
					,815	,810	,746	,681	,619		
,841	,798	,736	,695	,305						العامل الديني	

وتشير البيانات إلى أن هناك متغيرين يمكن اعتبارها بمثابة عوامل خفية (LVs). كما يشتمل كلا العاملين على متغيرات فرعية ملحوظة أو مقاسة (MVs)، حيث يلاحظ أن تشبع تلك المتغيرات على كل عامل هو تشبع قوي.

ويمكن الذهاب أبعد من ذلك في استثمار معالجة البيانات بإجراء مختلف التحليلات الإحصائية، ومنها التحليل وفق نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM). حيث يتألف الهيكل الناظم لهذه النمذجة من عامل مستقل والمسمى بـ "العامل الديني (R)"، كما يتكون من عامل آخر من صنف المتغيرات التابعة المتعلق بمجال الصحة النفسية وهو "المجال النفسي (MH)". والغرض من ذلك هو بسط ملامح هذه النمذجة لمعرفة درجة تأثير العامل المستقل (R) في العامل التابع (MH).

#### 4. النتائج والمناقشة

##### 1- تقديرات الانحدار

تظهر النتائج المستخرجة (output) من خيار حساب التقديرات، خاصة "أوزان الانحدار" (ينظر الجدول 2) أن هناك علاقة تأثير إيجابية بين العامل الديني (R) والعامل التابع "مجال الصحة النفسية (MH)".

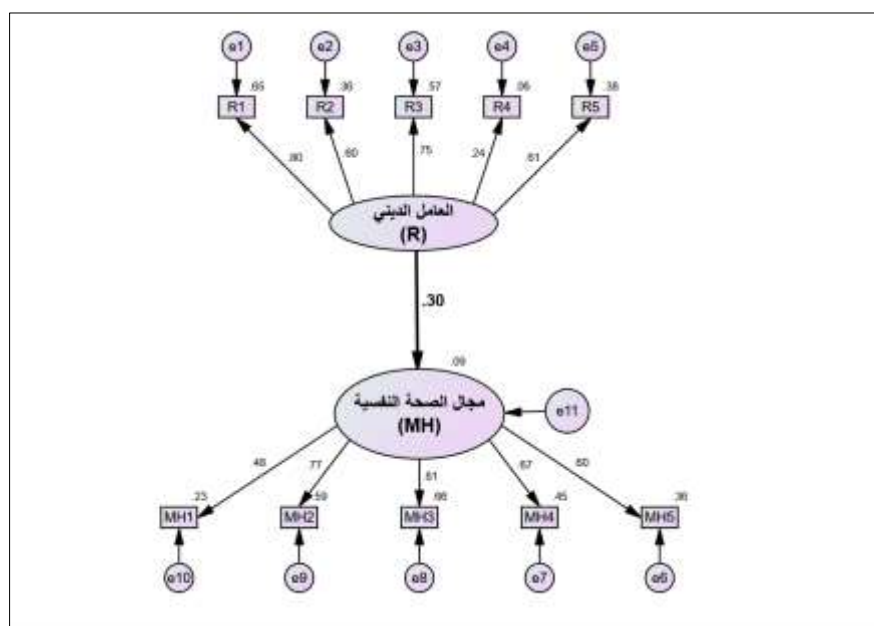
كما أن هناك إسهاما واضحا للمتغيرات التابعة (R1، R2، R3، R4، R5) في العامل الديني (R). كما يلاحظ وضوح مثله في إسهام المتغيرات التابعة (MH1، MH2، MH3، MH4، MH5) في مجال الصحة النفسية (MH). الشيء الذي يؤكد أن البعدين بمثابة عاملين خفيين يمكن اعتبار أحدهما مستقلا والآخر تابعا. والبينة في ذلك هي البيانات الواردة في عمود قيم الدلالة (P-Value)، خاصة تلك الموسومة بثلاث نجوم صغيرة، مما يؤكد المعنوية الإحصائية العالية لهذه النتائج عند مستوى الدلالة 0.001.

الجدول (2). تقديرات وزن الانحدار للعاملين المستقل والتابع مع المتغيرات الملاحظة

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
F2	<---	R	.276	.051	5.418	***	
R1	<---	R	1.000				
R2	<---	R	.868	.070	12.465	***	
R3	<---	R	1.018	.068	15.014	***	
R4	<---	R	.369	.073	5.043	***	
R5	<---	R	.784	.061	12.759	***	
MH5	<---	MH	1.000				
MH4	<---	MH	1.186	.101	11.757	***	
MH3	<---	MH	1.298	.099	13.069	***	
MH2	<---	MH	1.255	.098	12.750	***	
MH1	<---	MH	.914	.100	9.117	***	

## 2- قيم مؤشرات حسن المطابقة

نلاحظ من خلال الشكل 1، أنه عندما يتغير العامل الديني (R) بقيمة الوحدة في الاتجاه الأعلى، فإن عامل الصحة النفسية (MH) يتغير إيجاباً بمقدار 30٪ في الاتجاه نفسه. فهذه البيانات تؤكد إذن طبيعة التأثير الحاصل في إطار العلاقة التي تربط بين المتغير المستقل (R) والمتغير التابع (MH).



الشكل 1. مخطط نمذجة المعادلة البنائية، ويبين طبيعة تأثير العامل المستقل "العمل الديني (R) في العامل التابع "الجانب النفسي (MH)"، وفق توحيد جميع المعاملات بالتقدير المعياري. وتدل الأرقام المكتوبة بالخط الغامق على مستوى الدلالة الإحصائية.

لقد جاءت مخرجات هذه الدراسة بقيم تبدو في مجملها عالية على مستوى وزن الانحدار المعياري وكذا مؤشرات حسن المطابقة كالآتي:

- النسبة  $Cmin/Df= 3.656$  وهي نسبة جيدة لأنها أقل من 5% (Wheaton, Muthen, Alwin, & Summers, 1977).

- مؤشر المطابقة المعياري:  $NFI=.919$  وهي قيمة أكثر من 90 %، وتعتبر النسبة عن أفضل تطابق.
- مؤشر توكر لوييس:  $TLI=.920$  وهي قيمة أكثر من 90 %، وتعتبر عن أفضل تطابق.
- مؤشر المطابقة المتزايد:  $IFI=.940$  وهي قيمة أكثر من 90 %، وتعتبر عن أفضل تطابق.
- مؤشر المطابقة المقارن:  $CFI=.940$  وهي قيمة تفوق نسبة 90 %، وبذلك فهي تعبر عن تطابق جيد.

#### (Bentle.P.M, Comparative fit indexes in structural models, 1990)

- جذر متوسط مربعات الخطأ التقريبي:  $RMSEA=.072$  وهي قيمة أقل من 5%. وتعتبر هذه القيمة عن أفضل تطابق (Browne & Browne, 1992).

تشير النتائج أنه كلما فوض المستجوب أمره إلى الله، وبأن كل الأمور تسير وفق مشيئته، ووضع في حسبانته أن هناك موعد لتقديم الحساب عن كل الأعمال يوم البعث، كلما شعر بالطمأنينة ورضي بالوضع الذي هو عليه. أي أن البعد العقدي له مفعوله الواضح على مستوى تجويد الصحة النفسية. فالمؤمن يعلم أن كل الخير بيد الله. كما يعرف أن الله هو كاشف ألمه وغمه وهمه. وهو المعطي بفضلته وجوده وكرمه، قال تعالى: "وَإِنْ يَمْسَسْكَ اللَّهُ بِضُرٍّ فَلَا كَاشِفَ لَهُ إِلَّا هُوَ وَإِنْ يَمْسَسْكَ بِخَيْرٍ فَهُوَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ" (القرآن الكريم، الأنعام: 17). ولنا أن نعمن النظر السيكولوجي في بعض الوضعيات المرتبطة بالإيمان وأثرها في واقع الناس كما فعل بعض الباحثين (Cyrułnik, 2017). كأن ننظر مثلا في حال من يلجأ إلى الله تعالى وينفرد بنفسه وينعزل عن هموم الدنيا في الثلث الأخير من الليل، حيث يجد نفسه في حضرة إلهية يرجو الإجابة والعطاء والتواب والغفران. قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: (ينزل ربنا تبارك وتعالى كل ليلة إلى السماء الدنيا حين يبقى ثلث الليل الآخر يقول: "من يدعوني فأستجيب له من يسألني فأعطيه من يستغفري فأغفر له) (البخاري م، 1422هـ).

ونفس الشيء يقال عن البعد التعبدي. حيث، حسب ما صرح به المستجوبون، أنه كلما صام الفرد رمضان إيمانا واحتسابا، وأدى صلاته في جماعة، كلما انقلبت أحوله إلى السرور والسكينة والرضا عن الحياة. مع ذكر ملاحظة لا بد منها، ويمكن للقارئ أن يسجلها، وهي ضعف المؤشر الخاص بالصلاة مقارنة مع باقي متغيرات العامل الديني. إذ لو كانت قيمة هذا المتغير مرتفعة لحصلنا ربما على قيم انحدار شديدة ومؤشرات حسن المطابقة ذات معنوية إحصائية عالية. وهذا استنتاج وجيه على ما يبدو. لكن إذا رجعنا إلى السبب من وراء تلك النتيجة، نجد أن شهر رمضان له مكانة خاصة في نفوس الشباب مقارنة مع عبادة الصلاة. إذ يمكن أن تجد شابا صائما غير مؤد لصلاته والعكس غير صحيح إلا لعذر شرعي. أضف إلى ذلك الكلفة الزمنية التي يتطلبها أداء كل ركن من أركان الدين. حيث يقتضي أداء الصلاة على الدوام مقارنة مع صيام رمضان شهرا خلال كل عام. ورغم تلك التكلفة الزمنية، فالإنسان في حاجة إلى أداء ركن تعبدي يتسم بالديمومة لما في ذلك من تعهد متواصل للجانب النفسي المتأرجح بين الشعور الإيجابي والسلبى. ذلك أن الصلاة بشكل عام تتبني على معنى الدعاء الذي يعقد الصلة الدائمة بين العبد وخالقه، والتوكل عليه في سائر مناحي الحياة.

والصلاة المفروضة بشكل خاص لها وظائف سيكولوجية علاجية من خلال تردد المسلم على أدائها خمس مرات، فيجد العبد في صلاته لذة مناجاة الله ودعائه وقت الحاجة، فيسأل ربه فيها بعد ذلك ويطمئن. كما أن الصلاة في اعتقاد المسلم هي عماد الدين، لقوله صلى الله عليه وسلم: (إن أول ما يحاسب به العبد يوم القيامة من عمله صلاته، فإن صلحت فقد أفلح وأنجح، وإن فسدت فقد خاب وخسر، فإن انتقص من فريضته شيء قال الرب تبارك وتعالى: انظروا هل لعبدي من تطوع؟ فيكمل بها ما انتقص من الفريضة، ثم يكون سائر عمله على ذلك" (الترمذي، 1996). وتتصل دلالة الصلاة أيضا بعنصر التقدير الممنوح للمصلي من السماء بنحو لا يضارعه التقدير الاجتماعي المؤلف (البستاني، 1988). كما أن وظائف الصلاة تتعدد عندما تقام جماعة مثل صلاة الجمعة التي تسبقها خطبة يكون لها وقع كبير في نفوس جمهور غفير من المصلين في إطار نوع من العلاج الجماعي. ونفس الأمر يمكن أن يقال عن الصلوات المسنونة كصلاة التراويح أو العيدين أو الجنازات.. فالكل في وضع تلهج فيه الألسنة بقوله تعالى: "إِيَّاكَ نَعْبُدُ وَإِيَّاكَ نَسْتَعِينُ، اهْدِنَا الصِّرَاطَ الْمُسْتَقِيمَ" (القرآن الكريم، الفاتحة: 5)، ويندمج الفرد في المجتمع بروح اللفة والمحبة، وإزالة أثر الشعور بالوحدة والغربة (شوقي، 2007). لذلك أمر الله تعالى عباده من المؤمنين بالاستعانة والتوسل بها والاعتماد عليها في كتابه العزيز: "يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اسْتَعِينُوا بِالصَّبْرِ وَالصَّلَاةِ إِنَّ اللَّهَ مَعَ الصَّابِرِينَ" (القرآن الكريم، البقرة: 153).

والصوم هو الآخر ركن هام من أركان الإسلام الخمسة، كأهميته وتأثيره في أفراد العينة المدروسة. فقد خصه الله عز وجل بمنزلة عظيمة، إذ يقول الله عز وجل على لسان رسوله صلى الله عليه وسلم: (كل عمل ابن آدم له، إلا الصوم فهو لي وأنا أجزي به) (البیهقي، 2008). فشهر رمضان هو شهر المغفرة والرحمة، والثواب والعق من النار. وهو شهر تتغير فيه أحوال الناس في العبادات والعادات. فلا شك أن الشباب المستجوبون يدكون أنه مثلما يزداد الإقبال على الدين من إكثار في الصلوات وثورة في تلاوة القرآن الكريم وتردد مكثف على بيوت الله... يلاحظ أيضا حركة دؤوبة تتجلى فيما يعدونه الناس وبجهزونه من طعام وشراب وأثاث ولباس و عطور احتفاء بالشهر الفضيل... لذلك جاءت المؤشرات عالية بشأن هذا المتغير التابع لعامل الدين، والذي يجسد نمطا من الممارسة الجسمية التي تقترن بمعطيات متنوعة في حقل الصحة الجسمية. بمعنى: التدريب على ممارسة التأجيل لأقوى دافع بيولوجي في التركيبة البشرية (الجوع والعطش). كما يجسد هذا الركن نمطا آخر في مجال الصحة النفسية، أي: تربية الشخصية على أن تعتاد التأجيل لشهواتها الخاصة، والتعايش مع الحرمان وقبول منطق الواقع، مادامت الحياة ليست جنة يتحقق فيه كل ما يريده الإنسان. وهذا كفيلا يجعل المتدين متمسكا بالأمل وعدم السقوط في كنف الإحباط. وتلك وظيفة وقائية للصوم على مستوى تحقيق التوازن في الصحة النفسية للفرد (أبو سوسو، 2003). كما يمنع الصوم الإنسان من تلقاء نفسه من إشباع شهوات الجسم. وفي ذلك تطهير للنفس وتحريرها من نزواتها. قال رسول الله ﷺ: «يَا مَعْشَرَ الشَّبَابِ، مَنْ اسْتَطَاعَ الْبَاءَةَ فَلْيَتَزَوَّجْ، فَإِنَّهُ أَغْضُ لِلْبَصْرِ وَأَحْصَنُ لِلْفَرْجِ، وَمَنْ لَمْ يَسْتَطِعْ فَعَلَيْهِ بِالصَّوْمِ فَإِنَّهُ لَهُ وَجَاءٌ» (البخاري م، 1999).

## 6. خاتمة

تتنوع مجالات تأثير الدين الإسلامي على الصحة النفسية بشكل إيجابي في حفز الفرد على الإنجاز وخفض علامات الاكتئاب وعلاج القلق. كما أن المتدين من خلال بعض الدراسات لا تطغى عليه سمة العصابية، فهو على العكس من ذلك مرن وواثق بنفسه. وقد أكد غير واحد من الدارسين على وجود تأثير للدين الإسلامي من خلاله وظائفه الوقائية والعلاجية.



كما يمكن التصنيف على وظائفه البنائية (من البناء) من خلال ما أكدته بعض الدراسات حول وجود ارتباط إيجابي بين السلامة الصحية وعافيتها وبين الالتزام بتعاليم الدين الإسلامي.

وبالنظر إلى نتائج هذه الدراسة نخلص إلى أن مخرجات بيانات العينة قد زكت جزء كبيراً مما ذكر سلفاً من خلال إبراز الدلالة الإحصائية العالية لتأثير العامل الديني (R) في مجال الصحة النفسية (MH) للطلاب. كما بين التحليل أن حساب التقديرات، وكذا مؤشرات حسن المطابقة في مجملها كانت كلها جيدة، وتبين وجهة النموذج الافتراضي الذي شكل منطلق هذه الدراسة.

### 7. التوصيات

يمكن القول بشكل عام إن النتائج التي تم التوصل إليها في هذه الدراسة، وكذلك من خلال ما توصل إليه الباحثون في موضوع علاقة الدين بحياة الإنسان تعد قيمة مضافة ينبغي تضمينها في سجل البحث العلمي بالنسبة لحقل علمي عهد فيه الانفتاح على مختلف العلوم الطبيعية منها والإنسانية ألا وهو علم النفس. والمأمول أن تعد الكثير من الجهود لسبر أسرار جمة أخرى للدين قد تجهل ولا ريب في أحوال الناس. وأنه قد آن الوقت أكثر من أي وقت مضى وخاصة في زمن المثبطات والجوائح والأوبئة والصدمات وتعقد الحياة في مجتمع المعرفة والرقمنة، أن يمكن لمقاربة سيكولوجية تجعل وظائف الدين خادمة للصحة النفسية للإنسان.

### 8. المصادر والمراجع

#### 1.8. العربية

1. القرآن الكريم
2. أبو سوسو، س. م. (2003). مدخل علم النفس في ضوء القرآن والسنة. القاهرة: دار الفكر العربي.
3. أحمد إبراهيم شوقي. (2007). الروح والنفس والعقل والقرين (الإصدار 3). نهضة مصر للطباعة والنشر والتوزيع.
4. أحمد بن الحسين البيهقي. (2008). السنن الكبرى (الإصدار 1، المجلد 4). القاهرة: دار الحديث.
5. إسعاد عبد العظيم البنا. (1990). دور الأدعية والأذكار في علاج القلق كأحد طرق العلاج النفسي الديني: دراسة تجريبية (المجلد 1). المنصورة، الجمعية المصرية للدراسات النفسية وقسم علم النفس التعليمي، مصر: دار المنظومة.
6. حسن إمام حسن على. (29 يناير، 1990). الدين ودافعية الانجاز دراسة نفسية مقارنة لمستوى دافعية الإنجاز. تم الاسترداد من المسلم المعاصر: <https://almuslimalmuaser.org/1990/01/29/الدين-ودافعية-الانجاز-دراسة-نفسية-مقا/أبحاث>
7. خرباش، س. (2016، 3 25). دراسة: النساء أكثر تديناً من الرجال في معظم دول العالم. Récupéré sur مغرس: <https://www.maghress.com/al3omk/8529>
8. رشيد جرموني. (5 يوليو، 2014). الدراسات السوسولوجية حول التدين بين النزعة الوصفية والطموح التفسيري. تاريخ الاسترداد 20 غشت، 2019، من هبة بريس: <http://howiyapress.com/4228-2>
9. سعيدة محمد أبو سوسو. (2003). مدخل علم النفس في ضوء القرآن والسنة (الإصدار 1). دار الفكر العربي.



10. الشرقي، ع. (2014). التدين وتأثيره في جودة الحياة دراسة ميدانية، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة سيدي محمد بن عبد الله، المغرب.
11. الشرقي، ع. (2014). علم النفس الديني: مفهومه ومجالاته وطبيعة مقارنته، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة سيدي محمد بن عبد الله، المغرب.
12. صالح بن ابراهيم الصنيع. (2000). التدين والصحة النفسية. الرياض: الإدارة العامة للثقافة والنشر بجامعة الإمام بن سعود الإسلامية.
13. عبد السلام الشامخ. (2018، 7 23). تقرير يرصد الإقبال على التدين ويحذر من تفكيك "الإسلام المغربي". تم الاسترداد من هسبريس: <https://www.hespress.com/orbites/399729.html>
14. محمد ايمن محمد خير عرقسوسي. (2022، 10 28). أثر الاسترخاء والرقية الدينية في علاج ضغط الدم الأساسي. تم الاسترداد من: University of Khartoum Repository: <http://khartoumspace.uofk.edu/items/f5428169-3cec-4e9d-9708-3404626bee22/full>
15. محمد بن اسماعيل البخاري. (1422هـ). صحيح البخاري، باب مَنْ لَمْ يَسْتَطِعِ الْبَاءَةَ فَلْيُصْمِ (الإصدار 1، المجلد 7). دار طوق النجاة.
16. محمد بن إسماعيل البخاري. (1999). صحيح البخاري (الإصدار ط 3، المجلد ج 4). صيدا: بيروت: المكتبة العصرية للطباعة والنشر.
17. محمد بن عيسى الترميذي. (1996). الجامع الكبير (المجلد الأول). (تحقيق: بشار عواد معروف، المترجمون) بيروت: دار الغرب الإسلامي.
18. محمد عثمان نجاتي. (1994). الدراسات النفسية عند علماء المسلمين (الإصدار 1). القاهرة: دار الشروق.
19. محمود البستاني. (1988). دراسات في علم النفس الإسلامي (المجلد 2). بيروت: دار البلاغة للطباعة والنشر والتوزيع.
20. المكتب الإقليمي للدول العربية. (2016). تقرير التنمية الإنسانية العربية للعام 2016. برنامج الأمم المتحدة الإنمائي. تاريخ الاسترداد 22 غشت، 2019، من موقع الأمم المتحدة: <https://www.un.org/ar/esa/ahdr/ahdr16.shtml>

## 2.8. الأجنبية

1. Bentle.P.M. (1990). Comparative fit indexes in structural models. *Psychological bulletin*.
2. Bowling, A. (2005). *Measuring health a review of quality of life measurement scales*.
3. Browne, M. W., & Browne, C. (1992). Alternative ways of assessing model fit. *Sociological methods & research*.
4. Cyrulnik, B. (2017). *Psychothérapie de Dieu*. Paris: Odile Jacob.

5. Hewitt, B. G. (1994). Religion and Well-Being among Canadian University Students: The Role of Faith Groups on Campus. *Journal for the Scientific Study of Religion*. *Journal for the Scientific Study of Religion*, 33(1), 62-73.
6. Wheaton, B., Muthen, B., Alwin, D., & Summers, G. (1977). Assessing reliability and stability in panel models. *Sociological methodology*, 8, 84-136.

**Doi: [doi.org/10.52133/ijrsp.v4.37.19](https://doi.org/10.52133/ijrsp.v4.37.19)**

## أثر التعليم عن بعد على مهارات القراءة والكتابة أثناء جائحة كوفيد 19 لدى تلاميذ الصفوف الأولية من وجهة نظر المعلمات

### The impact of distance education on the reading and writing skills during the Covid-19 pandemic among primary school students from the point of view of teachers.

إعداد الباحثة/ إيمان سعود الشتيلى

طالبة ماجستير التربية في الطفولة المبكرة، كلية التربية، جامعة الملك فيصل الاحساء، المملكة العربية السعودية

Email: [emansaud22@gmail.com](mailto:emansaud22@gmail.com)

#### المستخلص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التعليم عن بعد أثناء جائحة كوفيد 19 على مهارتي القراءة والكتابة عند طفل الصف الأول والثاني ابتدائي والتعرف على أكثر مهارات اللغة تأثراً بسبب التعليم عن بعد من وجهة نظر المعلمات، اهتمت هذه الدراسة في لقاء الضوء على مهارة القراءة والكتابة لدى طفل الصف الأول والثاني ابتدائي وتشخيص الضعف في المهارات ودرجة وجودها في الميدان التعليمي وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي بتطبيق استبانة مكونة من (53) فقرة مقسمة إلى أربع محاور رئيسة وقد تم تطبيقها على عينة عشوائية من معلمات الصف الأول والثاني للمرحلة الابتدائية في مدينة بريدة، وقد كانت نتائج الدراسة تشير إلى إتقان تلاميذ الصف الأول والثاني ابتدائي للمد القصير والمد الطويل وتدني قراءة وكتابة التلميذ للحروف المنونة بأشكاله الثلاثة بشكل سليم وضعف التمييز بين ال الشمسية وال القمرية وتدني التمييز بين التاء المربوطة والتاء المفتوحة والهاء كتابة وقراءة، واستخلاصا لما سبق فقد توصلت الدراسة إلى أن التعليم عن بعد قد ألقى بظلاله على مهارات القراءة والكتابة وأنه كان التأثير الأكبر للتعليم عن بعد على مهارة الكتابة عند تلميذ الصف الأول والثاني ابتدائي. وقد أوصت الدراسة بوضع برامج تقوية داخل المدارس من خلال حصر الطلاب الضعاف في مهارات القراءة والكتابة بعد العودة الحضورية ووضعهم في مجموعات وتقديم العديد من الحصص الإضافية وإدراج تقنيات حديثة في تعليم القراءة والكتابة من أجل زيادة رغبة وإقبال التلاميذ عليها.

**الكلمات المفتاحية:** التعليم عن بعد، مهارة القراءة، مهارة الكتابة، الصفوف الأولية.

## **The impact of distance education on the reading and writing skills during the Covid-19 pandemic among primary school students from the point of view of teachers.**

**Eman Saud AL-Shtaili**

### **Abstract:**

The study aimed to identify the impact of distance education during the Covid 19 pandemic on the reading and writing skills of first and second grade children and to identify the language skills most affected by distance education from the teacher's point of view ,The study used the descriptive survey method by applying a questionnaire consisting of (53) items divided into four main core components, and it was applied to a random sample of primary school teachers in the city of Buraidah.

The results of the study indicated the mastery of the first and second graders in the short term and the long term, and the low level of the student's reading and writing skill of the letters monawanaḥ in its three forms in a proper manner, the weak distinction between the sun and moon "L" , the low distinction between the close ta' , open ta'a and the ha' in writing and reading.

In conclusion, the research concluded that distance education affected the reading and writing skills of the first and second grades, and that the greatest impact of distance education was on the writing skill of first and second graders.

The study recommended the preparation of reinforcement programs within schools by placing students with weak reading and writing skills after their return in attendance, placing them in groups, providing many additional lessons, and adding modern techniques in teaching and learning to increase students' interest in reading and writing.

**Keywords:** Distance education, reading skill, writing skill, primary grades.

## 1. المقدمة:

في ظل انتشار فيروس كوفيد 19 في الفصل الثاني من عام 1442/1441، أعلنت العديد من الحكومات حول العالم إغلاق المؤسسات التعليمية بعد انتشار الوباء، مما تسبب في انقطاع ملايين الطلاب عن المدارس والجامعات، مما أدى إلى حاجة الدول لتوسيع التعليم واستخدام نمط التعليم عن بعد، والحرص على استحداث باقات وحزم تعليمية تتكيف مع الظروف الجديدة. (ابو عبا، 2021)

حيث كان التعليم عن بعد قبل كوفيد 19 يقوم بتقديم فرص تعليمية لمن لا يستطيعون الالتحاق بالتعليم النظامي، وهو الذي يكون المعلمون والمتعلمون مفصولين جسدياً ويتواصلون بوسائل اتصال متنوعة. (faith,2009)

لذلك، فإن المملكة العربية السعودية والوزارات المعنية التي شعرت بقلق بالغ تجاه هذه الأزمة الحقيقية وشددت أنه في ظل انتشار هذا الفيروس على نطاق واسع، من الضروري إغلاق المدارس وتحويل التعليم إلى تعليم عن بعد، بالاعتماد على خيارات انتقال مختلفة، من خلال الأجهزة الإلكترونية المتداولة والمتاحة، والتي هي قطاع التعليم بأكمله، سواء الخاص أو العام. (عز الدين، 2021)

واستطلع تقرير نشرته صحيفة نيويورك تايمز العديد من الطلاب في العديد من الولايات الأمريكية المختلفة حول تصوراتهم لنظام التعليم عن بعد، وقال بعضهم إنهم استمتعوا بالتجربة الجديدة، لا سيما إمكانية وضع جدول زمني مناسب للتعليم عن بعد. كما تم تحريرهم من "البيئة المدرسية المليئة بالضغوط".

وأضاف التقرير أيضاً أن الأطفال في المراحل الأولى من التعليم الذين يحتاجون إلى إشراف أبوي مستمر، حيث يحتاج الطلاب الأصغر سناً إلى المساعدة في تعليمهم عبر الإنترنت، ومساعدتهم على تشغيل الأجهزة الإلكترونية وتسجيل الدخول إلى التطبيقات لمواصلة تعلمهم. ويشعر خبراء التوعية بالقلق من مخاطر التعلم عن بعد، حيث يشكل الإغلاق الكامل تهديداً خطيراً للتقدم الأكاديمي للأطفال والسلامة النفسية والحياة الاجتماعية، ويؤثر بشكل غير متناسب على الطلاب ذوي الدخل المنخفض وذوي الاحتياجات الخاصة. (مأمون، 2020)

وكان تأثير التعليم عن بعد على مرحلة الطفولة المبكرة كبيراً حيث لا يتعين على الطفل الذهاب إلى المدرسة لمجرد أن يكون في بيئة تعليمية، ولكن وجود الطفل هو فرصة للتفاعل مع أقرانه في بيئة ذات خصائص تعليمية مناسبة وثرية لدعم جوانب من نموه، بما في ذلك عملية القراءة والكتابة، والتي تعد أحد محاور اللغة الرئيسية في حياة الطفل. (عز الدين، 2021)

فإن اللغة التي تمثل جزءاً أصيلاً من الحياة فهي تحتاج إلى الإدراك والتذكر والإصغاء والاستيعاب والتفكير، فمن الطبيعي أن يواجه الأطفال ويعانون من مشكلات في لغتهم عقب التعليم عن بعد خلال جائحة كورونا. (الوقفي، 2015)

فاللغة هي عبارة عن العديد من المهارات التي تعين الطفل على الكتابة والقراءة والاستماع والتحدث فإنها بمختلف أشكالها تعتبر أحد جوانب الرئيسة المهمة للنمو العقلي وبخاصة في مراحل الطفولة الأولى لذلك كان تركيز علم اللغة وعلم نفس النمو منصباً على أهمية اللغة في التواصل الشفوي والتعبيري من خلال استخدام برامج تدريبية لتنمية هذه المهارات وزيادة مستوى التطور المعرفي. (حواس وبشلاغم، 2021)

وإن من الجدير بالذكر أن الاهتمام بالقراءة والتركيز عليها والحرص على إتقانها يؤدي بطبيعة الحال إلى تبسيط وسهولة إتقان الكتابة فكل منهما مكمل للآخر، فالكتابة تحتاج إلى قدرات عدة منها الحركية والبصرية وغيرها، فمن خلال الكتابة يستطيع الطالب التعبير عن كل ما تعلمه من معلميه. (عزالدين، 2021)

وفي أحيان كثيرة نجد أن الأطفال الذين لم يتقنوا القراءة يواجهون صعوبة في الكتابة، فالارتباط بينهما وثيق وأي ضعف في أي من القراءة والكتابة قد يسبب فجوة كبيرة تمتد مع الطفل في باقي حياته.

ولعل الباحثة في هذا البحث أن تسلط الضوء وتلتمس واقع مهارات القراءة والكتابة أثناء فترة التعليم عن بعد لدى تلاميذ الصفوف الأولية من خلال الميدان التعليمي.

### 1.1. مشكلة الدراسة:

تحتل اللغة أهمية كبيرة في حياة الأطفال، حيث تستخدم في مختلف مواقف حياتهم لأغراض التحدث مع الآخرين، والتفكير، والتعلم، والترفيه، والتحية، كما تستخدم اللغة في تبادل الرسائل بين الأفراد، وتبادل المعلومات والمعارف، والحصول على الأخبار، والوقوف على طبيعة حياة الإنسان بصورة عامة. (الشخص، 2008)

ومن المهم معرفة أن الطفل الذي يعتبر محور العملية التعليمية من خصائص نموه الحركة والتنقل والتواصل المباشر الحضوري مع زملائه ومعلميه وحبه لاكتشاف المعلومات والمفاهيم لصقل شخصيته المعرفية والاجتماعية وتعزيزها، إذ أن وجوده خلال العملية التعليمية يزيد من فرص تعلمه بشكل أفضل ويتسع تواصله مع العالم الخارجي.

فكيف يمكن وضعه خلال التعليم عن بعد أمام شاشة ملونة تأتي إليه بالمعلومات والمفاهيم الأساسية بنفس الوقت الذي تتداخل عليه الكثير من المثيرات المختلفة والمتنوعة التي تشوش تركيزه وانتباهه عن المحتوى التعليمي المقدم له، وهذا يضيف الكثير من الثقل والجهد على الطفل ويؤثر على النمو السليم المتكامل لديه.

مما يؤدي إلى استنزاف كبير لطاقة الطفل وقدرته على التركيز والتحليل عن بعد من خلف شاشة في سبيل كسب المعلومة أو المفهوم التعليمي والتربوي، والذي كان يعتمد مسبقاً على التفاعل الحي في القاعات والصفوف. (عز الدين، 2021)

فمن خلال المشاهدة وسماع تعليقات المجتمع في مواقع التواصل الاجتماعي عن التعليم عن بعد وآثارها السلبية على لغة الطفل خاصة مرحلة الصفوف الأولى، وصعوبة وصول المعلومة إلى الأطفال في هذه المرحلة لا سيما وإنها مرحلة التأسيس فهي مرحلة تعلم الأحرف وتركيب الكلمات وأساسيات العد وغيرها.

وقد لاحظت الباحثة من خلال المجتمع المحيط مشكلة البحث وأهمية لقاء الضوء على هذا الموضوع وتشخيص الضعف في مهارات اللغة لدى طفل الصف الأول والثاني ووضع الحلول العاجلة حتى لا يؤدي إلى تخلفهم وتأخرهم عن أقرانهم والعديد من المشكلات في التوافق الشخصي والاجتماعي.

وتشير الدراسات الى أنه إذا استمر وضع التعليم بهذا النمط وصعوبة تلبية الحاجات والتمتطلبات التعليمية للأطفال عبر العالم، فاحتمال الا يقدر من بين 1.4 مليار طفل 420 مليون في عام 2030 منهم على تعلم المهارات الأساسية (القراءة، الكتابة، الحساب) في مرحلة الطفولة المبكرة وبالتالي خسارة فرصة الوجود في بيئة اجتماعية تفاعلية محفزة على تعلم التواصل الجيد والفعال خاصة في مراحل الطفولة الأولى. (اليونسيف، 2020)

### 2.1. أسئلة الدراسة:

سعت الدراسة الى التعرف على أثر التعليم عن بعد اثناء جائحة كورونا على مهارة القراءة والكتابة من وجه نظر المعلمات من خلال الإجابة على الاسئلة التالية:

• ما أثر التعليم عن بعد على مهارتي القراءة والكتابة أثناء جائحة كوفيد 19 لدى تلاميذ الصفوف الأولية من وجهة نظر المعلمات

ويتفرع منه الأسئلة التالية:

- ما أثر التعليم عن بعد خلال كوفيد 19 على مهارة القراءة عند طفل الصف الأول ابتدائي؟
  - ما أثر التعليم عن بعد خلال كوفيد 19 على مهارة الكتابة عند طفل الصف الأول ابتدائي؟
  - ما أثر التعليم عن بعد خلال كوفيد 19 على مهارة القراءة عند طفل الصف الثاني ابتدائي؟
  - ما أثر التعليم عن بعد خلال كوفيد 19 على مهارة الكتابة عند طفل الصف الثاني ابتدائي؟
- ما أكثر مهارات اللغة تأثراً عند الطفل بسبب التعليم عن بعد أثناء جائحة كوفيد 19 من وجهة نظر المعلمات؟

### 3.1. اهداف الدراسة:

• التعرف على أثر التعليم عن بعد أثناء جائحة كوفيد 19 على مهارة القراءة والكتابة عند طفل الصف الاول من وجهه نظر المعلمات.



• التعرف على أثر التعليم عن بعد أثناء جائحة كوفيد 19 على مهارة القراءة والكتابة عند طفل الصف الثاني ابتدائي من وجهة نظر المعلمات.

• التعرف على أكثر مهارات اللغة تأثراً عند الطفل بسبب التعليم عن بعد خلال كوفيد 19 من وجهة نظر المعلمات.

#### 4.1. أهمية الدراسة:

تتبلور أهمية الدراسة الحالية فيما يأتي:

• يمكن أن تفيد هذه الدراسة معلمي الصفوف الأولية وكذلك مشرفيهم من خلال تشخيص ضعف مهارات القراءة والكتابة موضوع الدراسة ودرجة وجودها بالميدان التعليمي.

• تقديم توصيات يمكن أن تسهم في مساعدة أطفال هذه المرحلة من خلال معرفة نقاط الضعف في مهارات القراءة والكتابة.

• القاء الضوء على أهمية مهارة القراءة والكتابة لدى طفل الصف الأول والثاني ابتدائي.

• قد تفتح هذه الدراسة المجال امام الباحثين لإجراء المزيد من الأبحاث حول تأثير التعليم عن بعد على مراحل وتخصصات أخرى.

#### 5.1. حدود الدراسة:

اقتصرت الدراسة على:

**الحدود الموضوعية:** تأثير التعليم عن بعد خلال كوفيد 19 على مهارة القراءة والكتابة لدى طفل الصف الأول والثاني ابتدائي من وجهة نظر المعلمات.

**الحدود البشرية:** معلمات الصف الأول والثاني ابتدائي لمادة لغتي.

**الحدود الزمانية:** الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي 1443 - 1444 هـ

**الحدود المكانية:** المدارس الحكومية في المرحلة الابتدائية التابعة لمنطقة بريدة.

#### 6.1. مصطلحات الدراسة:

**يعرف التعلم عن بعد:** بأنه التعليم الذي يتم عبر الشبكة الإلكترونية، ويتضمن استخدام جملة من الأدوات التعليمية المتطورة التي تضيف إلى التعليم قيمة ذات معنى، ويهتم الـ Online Learning بالعمليات التي تعنى بنقل مختلف أنواع العلوم والمعرفة وتوصيلها إلى الدارسين بمختلف أنحاء العالم باستخدام تقنية المعلومات المتمثلة بشبكات الإنترنت، والأقراص المدمجة، وعقد المؤتمرات عن بعد.

كما يؤمن Online Learning خيارات متنوعة من التعليم لطلبته، مع استخدام مناهج ومحتوى تعليمي منتقاة من الجامعات العالمية المعترف بها دولياً، ويسعى هذا التعليم إلى الإتقان والجودة بأقل قدر من الجهد والتكلفة والوقت. (الدليمي، 2019)

**المهارة لغة:** يعرفها ابن منظور بقوله، المهارة: الحدق في الشيء، والماهر: الحاذق بكل عمل وأكثر. (ابن منظور، دت).

**اصطلاحاً:** تعني الدقة والسهولة في إجراء عمل من الأعمال، أو هي قدرة الفرد على القيام بسلوك مهاري في أداء مهمة معينة، والمهارة اللغوية هي أداء لغوي صوتي أو غير صوتي يتميز بالإتقان والسرعة والدقة والكفاءة فالمهارة هي أداء صوتي وغير صوتي يستوجب من هذا الأداء أن يتميز بالدقة والسلامة اللغوية. (اليوسفي، 2014)

**مهارة القراءة:** ويعرفها تايلور بأنها: "عملية تفاعل متكاملة فيها يدرك القاري الكلمات بالعين ثم يفكر ويفسرها حسب خلفيته وتجاربه ويخرج فيها بأفكار وتعميمات وتطبيقات عملية، وهي أيضاً عملية اتصال واستجابة لرموز مكتوبة وترجمتها إلى كلام وفهم معناه". (حبيب الله، 2009)

وفي معجم المصطلحات ومفاهيم التعليم والتعلم القراءة هي: إمكانية التعرف على الكلام المدونة على الكتب وفهمها، فهي مهارة تواصل بين القاري والكاتب تتمثل في إدراك الحروف والكلمات. (أمجدي، 2009)

**مهارة الكتابة:** إعادة ترميز اللغة المنطوقة في شكل خطي على الورق من خلال أشكال ترتبط ببعضها وفق نظام حروف اصطلح عليه أصحاب اللغة في وقت ما، بحيث يعد شكلاً من هذه الأشكال مقابلاً لصوت لغوي يدل عليه". (رسلان، 2005).

**الصفوف الأولية:** وهي المرحلة العمرية التي تبدأ من سن الست سنوات إلى عمر الثامنة، وتبدأ من الصف الأول وتنتهي مع الصف الثالث الابتدائي، يتم فيها تأسيس الطلاب في جميع المواد الأساسية مثل: اللغة العربية، والرياضيات، بالإضافة إلى المواد الأخرى التي تدرس فيها كمواضيع العلوم والاجتماعيات، كما يتم تعليم الأطفال في هذه الصفوف بعض الآداب العامة وزيادة قوة شخصية الطفل. (البطوش، 2018)

## 2. الإطار النظري والدراسات السابقة

### التعليم عن بعد:

في ظل الانتشار الكبير لكوفيد 19 في أنحاء العالم وبدون سابق إنذار أصبحنا بحاجة إلى البحث عن نمط تعليم يتوافق مع هذا الوباء فتم استحداث أنظمة التعليم عن بعد المتعددة في المملكة العربية السعودية حتى لا يؤدي الانقطاع أو التأخر الدراسي للعديد من الاضطرابات في حياة الأطفال والكبار.

وقد صاحب هذا الامر العديد من الجهود والتحديات التي واجهت الطلبة والمعلمين وأولياء الأمور فإن عملية الفصل بين المتعلم والمعلم لها العديد من الاثار السلبية على النمو النفسي والاجتماعي للطفل.

حيث يمكن تعريف التعليم عن بعد بأنه: "التعليم الذي يتميز بعدم التواصل المباشر بين الهيئة التدريسية والمتعلمين حيث يتم تقديم المادة التعليمية من خلال الشبكة المحلية او العالمية (الانترنت) باستخدام تقنية التعليم والاتصال". (الشهران،2014).

وعرفه "ويلز" بأنه: التعليم الذي يتم عندما تفصل المسافة الطبيعية بين المعلم والمتعلم، ويتم استخدام المواد التعليمية المطبوعة والمسموعة والمرئية، بالإضافة إلى عملية الاتصال التي قد تتم وجهًا لوجه لسد الفجوة في العملية التعليمية. (Willis,2008)

ونشرت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD)، بالتعاون مع جامعة هارفارد في الولايات المتحدة، دراسة حول التعليم عن بعد في المملكة العربية السعودية، ودرجة استجابة (36) دولة للتعليم. خلال جائحة COVID-19. في مجلتها. (المركز الوطني للتعليم الإلكتروني، 2020).

وأظهرت نتائج الدراسة أن المملكة تتقدم (13) من أصل (16) مؤشراً لمتوسط الجاهزية لهذه الدول. كما أظهر البحث أن المعلمين لديهم دعم قوي في التغلب على العوائق التي تحول دون تفعيل التعلم الإلكتروني ، وبصرف النظر عن وجود استراتيجية واضحة لوزارة التربية والتعليم في المملكة لإعادة فتح المدارس وقياس ومعالجة أي نقص ، فقد أكد البحث على أن المعلمين في المملكة كانوا أكثر استعداداً نسبياً عند إغلاق المدارس، وهذا مقارنة بأقرانهم في جميع أنحاء منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، في حين لا ينطبق هذا على التلاميذ حيث لا يستطيع الطلاب توفير جهاز كمبيوتر ومكان هادئ للدراسة في المنزل فقد كانوا أقل من أقرانهم، ولكن تحفيز الطلاب على التعلم يساعد في مواجهة التحديات والتغلب عليها من خلال شعورهم بدعم والديهم وأسرهم، وهي العلاقة التي تسعى المدارس لتعزيزها والحفاظ عليها لتحقيق أفضل النتائج. وتظهر الدراسة أن المملكة مستمرة في توفير التعليم من خلال التلفزيون والإنترنت والوسائل البديلة لتقديم حزم تعليمية مختلفة، وتتابع الحكومة الملكية بشكل مباشر لمواصلة عملية التعليم ومن الواضح أن وزارة التربية والتعليم حرصت على توفير فرص لاستكمال التعليم بشكل أفضل، ويعكس إغلاق المدارس وتجربة المملكة في التعليم عن بعد أيضاً الطبيعة التعاونية لعمل الدولة بطريقة فريدة، ومدى مشاركة المدارس وأولياء الأمور ومواطني المجتمع المحلي في التعليم المستمر. (الخيري،2021)

فمن خلال وباء كوفيد 19، قدمت المملكة ست منصات تعليمية: الأولى، "بوابة المستقبل"، حققت 20 مليون زيارة وتفاعل طلابي، وأكملت أكثر من مليون مهمة و430 ألف اختبار، استفاد منها أكثر من 700 ألف طالب وطالبة. 64000 مدرس ثانوي، وثانيها "القنوات الفضائية" البالغ عددها 21 قناة وهي تقدم بشكل 24 ساعة لجميع المستويات الأكاديمية وقدمت أكثر من 4 الف بث مباشر، حيث بلغت المشاهدات أكثر من ستون مليون مشاهد، كما قدمت ثالثها منصة "عين" على اليوتيوب 730 ألف عضوا وقدمت أكثر من 5400 درس مسجل وأكثر من 4 الاف ساعة بث مباشر وعدد مشاهداتها 61 مليون مشاهدة،

والمنصة الرابعة بوابة "عين" الإثرائية التي تضمنت أكثر من 45 ألف مادة تعليمية إثرائية وأكثر من 2000 كتاب مدرسي رقمي، والمنصة الخامسة "منظومة التعليم الموحد" التي شهدت أكثر من 52 مليون زيارة وتفاعل الطلاب فيها بأكثر من 970 ألف واجب وأكثر من 330 ألف اختبار واستفاد من خدماتها أكثر من مليون طالب وطالبة و200 ألف معلم ومعلمة، والمنصة السادسة "الروضة الافتراضية". (أبو عبا، 2021)

#### التعليم عن بعد ومبادئ التعليم:

ذكر زكي (2021) أن التعليم عن بعد لا يحقق مبادئ التعلم التالية:

#### • الاتصال والتواصل:

أهم عيوب التعليم عن بعد العزلة حيث أن المتعلمين ينفصلون عن المؤسسة الدراسية المتمثلة في المدارس والمعلمين والتي كانت تشجعهم على الحفظ والامتثال للتعليم والحيوية، ويقتصر الاتصال فقط عن بعد مع المعلمين من خلال المادة المعروضة.

#### • التطبيق:

يقصد به نقل ما يتعلمه المتعلم بالواقع الفعلي إذ أن التطبيق العملي يؤدي إلى تقليل الأخطاء، ومن الممكن أن يتم التطبيق لما يتعلمه المتعلم إما بشكل تدريجي أو بشكل كلي وشامل فقد يكسب المتعلم أكثر من مهارة ضمن مقرر تعليمي، ولذلك يتم نقل هذه المهارات المتعددة إما بشكل كامل أو يتم تطبيق كل مهارة في أوقات مختلفة.

#### • التعزيز:

إي تحفيز المتعلمين على السلوكيات الحميدة والبعد عن السلوكيات السيئة من خلال التدعيم الإيجابي والمعنوي والمادي وإيماءات وتلميحات المعلم بل يعد مصافحة المعلم للتلميذ أو الرتب على كتف التلميذ نوعاً من التعزيز الذي يعد من أقوى الأمور التي تشجع على التعلم وتزيد الدافعية والاستعداد للتعلم.

#### • التغذية العكسية (الراجعة):

تعد التغذية الراجعة أو المعلومات حول أداء المتعلمين ذات أهمية كبيرة في كل مرحلة من مراحل التعلم، إذ تساعد المتعلمين في تصحيح أخطائهم أولاً بأول؛ حتى لا يبني عليه مدرسته خطأ تؤدي لمفاهيم وتصورات مغلوبة.

#### إيجابيات التعليم عن بعد:

وهنا لا بد من بيان إيجابيات التعليم عن بعد التي يأتي أولاً حماية حق الطفل في التعلم وضمان استمرار العملية التعليمية في كل الظروف والأحوال التي نمر بها أضف إلى ذلك تعزيز مبدأ التعلم الذاتي وسرعة الحصول على المعلومات الذي يترتب عليه المرونة في إيصال المحتوى التعليمي والوصول إليه من قبل الطلاب في أي وقت وأي مكان.

أيضاً تتعدد مصادر المعرفة وعدم اقتصارها على الكتاب المدرسي فقط ونتيجة لذلك تعد من أكبر إيجابيات التعليم عن بعد أنه يساعد على توسيع نطاق التعليم. (العوايشة، ٢٠٢١)

### سلبيات التعليم عن بعد:

وفي المقابل يرى البعض أن التكلفة المالية العالية خاصة في البداية لأن التعليم عن بعد يحتاج إلى العديد من المعدات وأجهزة ووسائل اتصال وتدريب وشبكة أنترنت مناسبة حتى يؤدي الغرض الذي وضع من أجله وهي إيصال المفاهيم والمعلومات إلى الطفل بشكل ناجح بالإضافة إلى أن التعليم عن بعد يؤدي إلى الملل في بعض الأحيان نتيجة لعدم وجود تفاعل مباشر بين المعلم والطفل مما يترتب عليه عدم استيعاب المحتوى التعليمي المقدم له غير أن فصل الطفل اجتماعياً يسبب صعوبة تعرفه على زملائه وضعف التواصل الاجتماعي بين الأقران وإيجاد صعوبات في التوافق الاجتماعي.

وأضاف (سامي، ٢٠١٩) إلى سلبيات هذا النوع من التعلم أن عدم مقدرة أولياء الأمور على المشاركة الفاعلة في تعليم أبنائهم خصوصاً الأطفال في مرحلة الصفوف الثلاث الأولى حيث يحتاج مهارة عالية وأسلوب في إيصال المعلومة له وهذا ما يفتقده التعليم عن بعد بصفته أن الطفل المتعلم يتعرض للعديد من المشتتات المختلفة وليس من الممكن سيطرة المعلمة عليها عن بعد.

تبعاً لذلك تجد المعلمة صعوبة في تقييم الطفل وذلك بسبب قلة المصادقية واحتمالية الغش ومساعدة الوالدين للطفل كبيرة أثناء تقييمه والتأكد من فهمه ومما لا شك فيه كل ذلك يؤدي إلى افتقار العملية التعليمية عن بعد للعدالة والانصاف بسبب تفاوت توفر الوقت والتحفيز ووسائل التكنولوجيا اللازمة للأطفال واختلاف المستوى التعليمي للوالدين وفرص الدعم المقدمة لنجاح تعلم الطفل والمشاركة عن بعد. (العوايشة، ٢٠٢١)

### المهارات اللغوية:

أن لغة الطفل تعتبر الوسيلة الرئيسة التي تساعدهم على التعبير عن حاجاتهم وأفكارهم وآرائهم، فالنمو اللغوي في هذه المرحلة له قيمة كبيرة في كونه يعبر عن التوافق الشخصي والاجتماعي، ومن أهم مطالب تكيف الطفل مع البيئة هو اكتساب مهارات القراءة والكتابة الذي يساعد على تكوين محصول لغوي كبير لدى أطفال هذه المرحلة. (بونزراع، 2007)

ويعد امتلاك المهارات اللغوية الأربعة للغة (الاستماع، والتحدث، والقراءة والكتابة) مطلب جوهري لتحقيق التواصل اللغوي الفعال ضمن إطار شمولي متكامل فإذا وجد ضعف في احداها فإنه يؤثر سلباً في الأخرى وأن تنمية أي مهارة تؤثر إيجاباً في المهارات الأخرى وتمثل كل مهارة من المهارات اللغوية أهمية خاصة بذاتها وأهمية بالنسبة للمهارات الأخرى. (الصوالحة، ٢٠٢٠)

ومن المهارات الأساسية في هذه المرحلة الهامة والجوهرية والمعقدة مهارات القراءة والكتابة فالقراءة ضرورية وهامة لكل فرد فهي تساعده على التعليم الذاتي طيلة سنين عمره وعن طريقها يستطيع التواصل مع الآخر ويتعامل معه فإن أول آياته نزولا على رسوله قوله جل في علاه "اقرأ باسم ربك الذي خلق" (العلق 1). (القادر والبرجس، 2021) ومما لا شك فيه فإن الكتابة من أعظم ما أنتجه العقل البشري، وهي من مهارات اللغة الأساسية فيتعلم الأطفال الصغار الكتابة من خلال النماذج المتكررة التي يشاهدونها، ومن خلال رؤيتهم لكتابة الآخرين وهي تقرأ لهم، وأيضا من خلال إملاء الأطفال لمواضيعهم الخاصة بمساعدة المعلمة. (خليل وعاشور، 2003).

### وهكذا يمكن القول إن هناك طريقتين لتحصيل اللغة:

**الأولى:** قبل السادسة من العمر وهي الطريقة الفطرية التي يكشف الطفل فيها القواعد اللغوية ويطبقها من دون معرفة واعية بها.

**الثانية:** تبدأ بعد السادسة من العمر، وهي الطريقة المعرفية الواعية والتي لا بد فيها من كشف القاعدة للتعلم وتدريبه على ممارستها تدريجياً مقصوداً ضمن خطة منهجية مستمرة. (الرقاد، 2006)

### مهارة القراءة:

أن القراءة أحد أهم أجزاء اللغة، وإذا كانت اللغة هي وسيلة لفهم العالم المحيط والتعامل معه فإن القراءة أحد مكونات اللغة التي لا غنى عنها، فاللغة تتكون من حروف وأرقام ورموز وتتكون من قراءة وكتابة وقواعد جميعها جوانب أساسية لجمال اللغة والاستفادة منها بكل ما تحمل معانيها. (عواد، السرطاوي، 2011).

يذكر الساموك والشمري (2005) أن القراءة هي عمل فكري، تحدد بالإدراك البصري، وتترجم الرموز إلى دلالات، كي يحصل تفاعل بين القارئ والنص المقروء، وأيضا تستخدم للانتفاع في مواقف عدة.

ويمكن القول إن القراءة لها أهمية للطفل في مهمة للتصنيف ونقل ما بداخل الفرد ونشر ثقافات عدة وهذه الأهمية لا تتوقف على ما ذكر، وأيضا تساعد الفرد على طلاقة اللسان والاستفادة من الآخرين في شتى المجالات، وكما تساعد في توسيع المدارك والأفاق، وعامل مهم في التصنيف والاستيعاب، ووسيلة لارتباط الفرد بالمجتمع، فالقراءة أساس لكل عملية، وبها تنهض أمم، وتستطيع من خلالها مواكبة كل جديد. (الدراوشة، 2007) (بركات وحافظ، 2009).

### أهداف تدريس القراءة في المرحلة الابتدائية:

من الأهداف التي تحقق مستوى عالياً من التمكن من هذه المهارة ما يأتي (نصيرات، 2006):

- معرفة نظام اللغة في مستويات مختلفة نحوية أو صرفية أو خطابية أو صوتية.
- التمكن من اللغة ذاتها من حيث البنية والتركيب والمفردات.

• تمكين المتعلم من قراءة نصوص عامة مختلفة في أساليبها بين قصصية وروائية ونثرية أدبية أو علمية عامة.

• تمكين المتعلم من تطوير استراتيجيات وأساليب تتلاءم مع طبيعة النص المقروء، فهناك القراءة السريعة، وهناك القراءة التفصيلية.

• بناء خلفية معرفية ليستفيد منها لاحقاً.

• تطوير عقلية ناقدة للنصوص المقروءة، بحيث يصبح المتعلم قادراً على التحليل والتركيب والمقارنة.

### ضعف مهارة القراءة:

للقراءة مهارات كثيرة ومتداخلة، وما أورده سميث (1987، smith)، أن من أهم صعوبات هذه المهارات في المرحلة الابتدائية ما يلي:

ضعف قدرة الطفل على الربط بين المعاني والسياق لفهم الكلمة، وكذلك استيعاب الوحدة الفكرية، وبيان الزيادة أو النقص، والقدرة على تحديد أسلوب الكاتب، وإدراك أهداف النص، وضعف القدرة على تطبيق الأفكار، والقدرة على إضافة وتوليد أفكار جديدة.

### أساليب تشخيص الضعف في القراءة:

في الواقع يكمن تشخيص ضعف مهارة القراءة في ملاحظة المعلم للطفل عند قراءته للنص ومقارنة ذلك مع أقرانه في نص الصف واستخدام اختبار لقياس القدرة على القراءة، وملاحظة عمليات النمو، والنضج لدى الطفل "النضج الجسمي والانفعالي والعقلي"، وملاحظة أداء الأطفال في تركيب الجملة وطريق القراءة. (الموسى، 2003).

فكما أوضحت حتما وبدون شك إن تعلم الطفل مهارات القراءة والكتابة في المرحلة الابتدائية، ضرورة ملحة لكي يتوافق في دراسته ومع مجتمعه، ولهذا فلا بد من معرفة نقاط الضعف لدى الأبناء في مهارات القراءة والكتابة، ومظاهر تعثرهم، لوضع البرامج المناسبة لعلاجهم قبل أن تزداد، وتصبح مشكلة تؤدي إلى تشكل تهديداً لاقتصاد المجتمع، وجهوده التربوية، وثروته البشرية من الأجيال القادمة. (ماضي، 2018)

### مهارة الكتابة:

إن مهارة الكتابة مهمة في حياة الطفل في مرحلة الصفوف الأولية الابتدائية، وكثيراً ما يكون الخطأ في رسم وكتابة الكلمة سبباً في عدم قدرته على قراءتها مع تغيير معناها، ولذا فإن الكتابة هدف عام وضعه المربون واللغويون وعملوا جاهدين على أن يتقنه الطلبة بصورة جيدة. (أبو الهيجاء، 2002).



فإن الكتابة: "عملية تحويل الأصوات إلى رموز مكتوبة في حالة الإملاء الاختباري، أو نقل الرموز كما في حالة التقليد والإملاء المنظور". (أبو الضبعات، 2007).

وعرف أبو الهيجاء (2002) الإملاء بأنه: "الكتابة السليمة من حيث هجاء الكلمة مع وضع علاقات الترتيب في أماكنها الصحيحة، مع الاهتمام بالخط الواضح المرتب".

وقد عرف الغول (2009) الكتابة بأنها: "عبارة عن رموز، وهي من الأساليب والطرق التي يعبر بها الإنسان عما يجول في فكره ووجدانه، فهي التي تترجم فكر الإنسان إلى واقع ملموس، يستطيع الآخرون إدراكه"

فإن الكتابة هي: "مهارة عقلية وجدانية أو شعورية تتصل بتكوين الأفكار عن موضوع أو قضية ما، ومهارة عقلية يدوية تتصل بوضع الأفكار على الصفحة البيضاء وفق قواعد معينة للسلامة والتنظيم والوضوح والجمال، وهذا ما نسميه بالتعبير التحريري". (مذكور، 2010)

#### أهداف تدريس الكتابة في المرحلة الابتدائية:

تختلف أهداف الكتابة باختلاف الصف الدراسي للطفل، ففي الصفوف الثلاث الأولى من المرحلة الابتدائية يعني بالجانب التقليدي في الكتابة، بمعنى اهتمام المعلمة بتنمية عضلات الطفل الدقيقة، وتنمية قدراته على مسك القلم، والتمعن في النظر إلى الكلمة الدقيقة، ودقة التقليد، ومن أهم المهارات الكتابية التي تهدف إليها هذه المرحلة ما يأتي: (أبو الضبعات، 2007):

1. تدريب أعضاء الطفل الحسية المتصلة بالكتابة على اليقظة والانتباه الدائم للعين والأذن.
  2. تنمية قدرة الطالب على رسم الكلمات، وتحسين قدرته على مسك القلم والحركات الدقيقة.
  3. مراعاة الدقة والنظام في عملية نقل الكلمات وكتابتها.
  4. قراءة اللام الشمسية والقمرية والتفريق بينهما بالكتابة.
  5. معرفة الاختلاف بين كتابة التنوين والنون الساكنة وحالاتها المختلفة.
  6. معرفة الفروق بين حالات كتابة حركات الكلمات الثلاثة: الضمة، والفتحة، والكسرة، والسكون والتمييز بينها بالقراءة.
- كما أشار أبو الهيجاء (2002) إلى أهداف تدريس الإملاء والكتابة في المرحلة الابتدائية، ومن أهم هذه الأهداف ما يأتي:

- تدريب الأطفال على رسم الكلمات والحروف رسماً صحيحاً وفق أصول اللغة الصحيحة.
- رسم وكتابة الكلمات بخط مقروء وواضح ويشمل ذلك أحوال الحروف وأشكالها وحركاتها المتعددة.
- ممارسة الأطفال والاعتماد على النظافة والنظام والانتباه والدقة وقوة الملاحظة ويتمكنوا من الاتصال بغيرهم عن طريق الكتابة.

- تنمية التآزر الحركي البصري والعمل على غرس صور الكلمات الصحيحة في أذهانهم وعقولهم بكتابتها من الذاكرة.
- اختبار معلومات الأطفال في كتابة ورسم الكلمات ومعرفة مواضع الضعف وتشخيصها لمعالجتها وتنميتها.
- تمرينهم على كتابة ما يسمعون أو يقرأون كتابة صحيحة وسريعة وواضحة.
- توجيه انتباههم الى أجزاء الكلمة والجملة وتكوينها وسماعهم جيد للتركيب اللغوية، وذلك مما يساعدهم على الكتابة الجيد وتوسيع دائرة معلوماتهم.
- تنمية التذوق الجمالي الفني لدى الطفل.
- تنمية المحصول والثروة اللغوية لدى الأطفال وتوسيع خبراتهم.
- تدريب عضلات اليدين على الحركات الدقيقة المتناسقة والسريعة.
- تمرين وتدريب حاستي السمع والبصر عند الطفل بما يساعد على تمييز مقاطع الكلمات والحروف وأشكالها المختلفة بكفاءة عالية.
- ويرى عاشور والحوامدة (2007) أن تدريب الطلبة على الكتابة في العمل المدرسي يتركز في العناية بأمر ثلاثة هي:

• قدرة الطلبة على الكتابة الصحيحة.

• إجادة الخط.

• التعبير عن أفكارهم.

**الضعف في مهارة الكتابة:**

تتضح المشكلة هنا من خلال مظهرين:

1. خط يد بعض الأطفال.

2. بعض نقاط الضعف الإملائية لدى بعض الأطفال، قد يعتبر بعض المعلمين الإشكال الأول مشكلة ثانوية وليست أولوية. وتكمن المشكلة في تهجئة الكلمات والجمع وكتابتها وكتابة المقاطع أو الحروف خطأ. (زايد، 2008).

**تقييم وتشخيص صعوبات الكتابة:**

فغالبًا ما يبدأ المعلمون في تقييم وتشخيص صعوبات الكتابة لدى الطلاب عندما يجدون أن الطلاب غير قادرين على الكتابة بوضوح مقارنة بأقرانهم. وكباقي الصعوبات الأخرى فإنه لا قيمة تذكر لعملية التقييم إذا لم تؤد إلى العلاج. (أمين، 2004)

## مهارات القراءة والكتابة للصفوف الثلاث الأولى:

ترتكز هذه المرحلة على الإلمام بكافة الحروف الخاصة بالهجاء والأصوات والأسماء والأشكال والحركات القصيرة مثل الفتحة والكسرة والضمة والحركات الطويلة مثل المد بالألف والمد بالياء والمد بالواو والسكون وتركيب كلمات بسيطة من ثلاث حروف ثم أكثر وتحليل كلمات بسيطة ثلاثية ثم أكثر والشدة مع الحركات الثلاث نطقاً وكتابةً والتمييز بين اللام الشمسية واللام القمرية والتاء المفتوحة والتاء المربوطة وذلك نطقاً وكتابةً والتحليل والتركيب الخاص بهمزة الوصل سواء كانت تلك منفردة أو مسبوقه بحرف جر أو حرف عطف والهمزة التي تمتد بالألف في أول الكلمة والتمييز الذي يحدث بين التاء المربوطة والهاء وذلك من خلال رسم كلمات فيها بعض الحروف التي تكتب ولا تنطق وتاء التأنيث المتصلة بالفعل وجمع المؤنث. (شحاتة، 2000).

لذا في واقع الأمر يجب علينا الإلمام والاهتمام الخاص بكلاً من مهارة القراءة والكتابة عند الطفل منذ صغره، من أجل أن القدرة على إعداد جيل يكتب ويقرأ بشكل جيد فيقوم بالإبداع والإنجاز فالقراءة والكتابة هي العنصر الأساسي للأطفال وهي المستقبل المزهر لجيل أفضل، فالقراءة والكتابة هي البذرة الأولى والأساسية في نجاح الأمة. (ماضي، 2018)

## 2.2. الدراسات السابقة:

أن أي دراسة علمية لا يمكنها أن تنطلق من فراغ فلا بد من الاعتماد على الدراسات السابقة سواء بالانطلاق من نتائجها أو ما توصلت إليه وفي هذا الجانب تعرض الباحثة العديد من الدراسات ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية. ومن الجدير بالذكر أنه تم عرضها من الأحداث إلى الأقدم مبتدئة بالدراسات التي تناولت متغير التعليم عن بعد تليها الدراسات التي تحدثت عن ضعف مهارات القراءة والكتابة لدى تلميذ الصفوف الأولية:

هدفت دراسة عابد (2021) إلى دراسة تأثير التعليم عن بعد على الاتصال بين المعلم والطالب في المرحلة الابتدائية ومدى تأثير التعلم عبر الإنترنت على إنتاجية الطالب من وجهة نظر أولياء الأمور. إضافة إلى معرفة معوقات الاتصال وتقديم اقتراحات وتوصيات لتحسين الاتصال الفعال بين المعلم والطالب أثناء عملية التعليم عن بعد. وكان المنهج المستخدم المنهج الوصفي واداة الاستبانة وتكونت العينة من 11 زوج من الوالدين وأشارت النتائج الى أنه على الرغم من رضا أولياء الأمور بشكل عام على تجربة أبناءهم التعليمية عبر منصة مدرستي خلال فترة جائحة كورونا، إلا أنهم يفضلون التعليم المباشر بدلاً من التعلم عن بعد، كما سلطوا الضوء على عدد من المشكلات التي واجهها أبناءهم عند استخدام المنصة وقد شملت هذه المشكلات عدم القدرة على فهم المواد بشكل جيد، عدم وجود تقييم كافي من المعلمين، قلة مشاركة الطلاب خلال الفصول الافتراضية، وعدم قدرة الطلاب على رؤية المعلمين مما أدى غالباً إلى تشتت انتباه الطلاب عن الدروس. لذا فقد أظهر البحث أن التواصل بين المعلمين والطلاب يتأثر سلباً بالتعلم عن بعد.

كشفت دراسة الشاشي (2021) عن العلاقة بين الممارسات التربوية للوالدين في التعليم عن بعد بأبعاها المختلفة للمرحلة الابتدائية وكفاءة إدارة الوقت والجهد بمراحلها المختلفة، وتم استخدام المنهج الوصفي، وتم استخدام الأدوات البحثية التي من إعداد الباحثة وهي (استمارة البيانات العامة مقياس الممارسات التربوية للوالدين

بأبعادها المختلفة-مقياس كفاءة إدارة الوقت والجهد)، وكان من أهم النتائج أن (74,2%) من أفراد عينة البحث لا يرون أن التعليم عن بعد أفضل من التعليم التقليدي للمرحلة الابتدائية بينما (25,8%) من أفراد عينة البحث يرون أن التعليم عن بعد أفضل من التعليم التقليدي للمرحلة الابتدائية.

دراسة الزبيد (2021) التي كشفت عن العوامل المؤثرة في ضعف القراءة والكتابة لدى تلاميذ الصفوف الأولية من وجهة نظر المعلمين واستقصاء أثر متغيري (الخبرة في التدريس، المؤهل العلمي) ولتحقيق هدف الدراسة تم بناء استبانة، وكما استخدمت المنهج الوصفي، وتوصلت نتائج الدراسة الى أن العوامل المؤثرة في ضعف القراءة والكتابة لدى تلاميذ الصفوف الأولية من وجهة نظر المعلمين جاءت بدرجة متوسطة، حيث جاء المحور الثاني " العوامل المتعلقة بالتلميذ " في المرتبة الأولى وجاء في المرتبة الثانية المحور الرابع "العوامل المتعلقة بطريقة التدريس " ثم جاء المحور الأول " العوامل المتعلقة بالمعلم " في المرتبة الثالثة وأخيرا جاء المحور الثالث " العوامل المتعلقة بالمقرر الدراسي " في المرتبة الرابعة وكانت ابرز توصيات الدراسة: زيادة الاهتمام بمعلمين الصفوف الأولية وتقديم الحوافز المادية والمعنوية، والعمل على تخفيف النصاب اليومي من الحصص لمعلمي الصفوف الأولية.

دراسة البرجس والقادر (2021) هدفت الدراسة إلى معرفة واقع مهارات القراءة والكتابة لدى تلاميذ الصفوف الأولية في مدارس سكاكا والعمل على تحديد السلبيات الموجودة ومعالجتها وتحديد الإيجابيات وتعزيزها في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر قادة المدارس والمعلمين، كما استخدمت المنهج الوصفي التحليلي واداة الاستبيان وأشارت النتائج الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية على واقع التحصيل الدراسي في المهارات القرائية والكتابية لدى تلاميذ الصفوف الأولية تعزي لمتغير العمل ولصالح المعلم، وأظهرت النتائج بأنه لا توجد فروق دالة إحصائية على واقع التحصيل الدراسي في المهارات القرائية والكتابية لدى تلاميذ الصفوف الأولية تعزي لمتغير المؤهل العلمي، وبناء على نتائج الدراسة تم اقتراح بعض التوصيات منها: الشراكة مع المكتبات الحكومية والخاصة لتنفيذ برامج تؤهل الطالب لممارسة القراءة، وتقديم برامج للصفوف الأولية تقوم على أساس رفع المهارات القرائية والكتابية.

دراسة البيشي (2016) التي كشفت عن الضعف القرائي والكتابي لدى طلاب الصفوف الأولية في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر المعلمين في مدينة القريات السعودية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بإعداد استبانة، وقد توصلت الدراسة الى أن هناك مجموعة من الأسباب للضعف القرائي و الكتابي لدى طلاب الصفوف الأولية من وجهة نظر المعلمين، حيث جاءت الأسباب التي تعود للطلاب بالمرتبة الأولى تلتها الأسباب التي تعود لطرائق التدريس بالمرتبة الثانية ثم جاءت الأسباب التي تعود للمعلم بالمرتبة الثالثة وأخيرا جاءت الأسباب التي تعود إلى طبيعة اللغة العربية ومنهاجها الدراسي بالمرتبة الرابعة وأوصى الباحث بالاهتمام ببناء الاختبارات التشخيصية وذلك لتحديد كافة الاستعدادات والقدرات لدي الطلبة لتعلم مهارتي القراءة والكتابة وإعداد البرنامج الخاصة بالمعالجة لضعف الأطفال في القراءة والكتابة.

دراسة الكساسبة (2016) التي كشفت عن صعوبات تدريس لكلا من مهارة القراءة والكتابة للصفوف الثلاثة الأولى وذلك من وجهة نظر كلا من معلمين الصف في مديرية التربية في منطقة الكرك في الاردن، وتم استخدام المنهج الوصفي، وكانت الأداة المستخدمة الاستبانة، وقد اشارت نتائج الدراسة: أن الصعوبات الخاصة بالوسائل التعليمية والإمكانات المتاحة قد تصدرت المرتبة الأولى وجاءت الصعوبات الخاصة بالطالب بالمرتبة الثانية والصعوبات الخاصة بالمعلم بالمركز الثالث والصعوبات الخاصة بالأهداف التدريسية بالمرتبة الرابعة وأخيرا جاءت الصعوبات الخاصة بالمحتوى الدراسي بالمرتبة الخامسة.

### التعقيب على الدراسات السابقة:

نجد أن الدراسة الحالية اتفقت مع الدراسات السابقة في الفاء الضوء على مهارات القراءة والكتابة لدى تلاميذ الصفوف الأولية كما في دراسة البيشي (2016) والزبيد (2021) التي هدفت إلى التعرف على الضعف في مهارات اللغة من وجهة نظر المعلمين.

بالإضافة إلى اتفاقها مع العديد من الدراسات التي تناولت متغير التعليم عن بعد وتأثيره على تلاميذ الصفوف الأولية من وجهة نظر أولياء الأمور كما في دراسة اللاشي (2021) وعابد (2021) التي كشفت أن أولياء الأمور لا يفضلون التعليم عن بعد للمرحلة الابتدائية لما يشوبه من الصعوبات المتعددة لأطفال هذه المرحلة.

وتشابهت جميع الدراسات من حيث المنهجية المستخدمة الا وهي المنهج الوصفي وأداة البحث الاستبانة.

فنلاحظ من خلال استعراض الدراسات السابقة أنه يمكن القول إن تلك الدراسات تشكل إطاراً يساعد الباحثة وينير لها الدرب للوصول للغاية المنشودة من البحث. ولكن تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة التي تم رصدها (في حدود علم الباحثة) من حيث تناولها لمعرفة أثر متغير التعليم عن بعد على مهارات القراءة والكتابة لدى تلميذ الصفوف الأولية. ومن جهة أخرى اقتصرها على الصف الأول والثاني ابتدائي على عكس الدراسات السابقة التي شملت الصف الثالث ابتدائي.

حيث جاءت الدراسة الحالية استكمالاً للدراسات السابقة ولتحاول إضافة شيئاً جديداً في هذا المجال لأن القراءة والكتابة بالصغر كالنقش على الحجر ولأهميتها في هذه المرحلة وأنه يبني عليها فيما بعد.

### 3. المنهجية والإجراءات

#### 1.3. منهج الدراسة:

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي يعرف على أنه "مجموعة من الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة أو الموضوع اعتماداً على الحقائق والبيانات، وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلاً كافياً ودقيقاً لاستخلاص والوصول إلى نتائج وتعميمات عن الظاهرة أو الموضوع محل البحث". (الرشدي، 2000)

وهو القائم على وصف الظاهرة كما هي في الواقع، واتبعت الأسلوب المسحي، من خلال الكشف عن مهارات القراءة والكتابة بعد العودة الحضورية للمدارس لدى تلاميذ الصفوف الأولية في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر المعلمات من خلال أداة معدة لهذا الغرض.

### 2.3. مجتمع الدراسة وعينتها:

تكون مجتمع الدراسة من معلمي الصفوف الأولية (أول وثاني ابتدائي) في محافظة بريدة في المملكة العربية السعودية للعام الدراسي 1443/1444، والبالغ عددهم (205) معلمة ممن يدرسون الصف الأول والثاني. (هيئة الإحصاء، 2022)

وتكونت عينة الدراسة من (95) معلمة اختيرت بالطريقة العشوائية البسيطة من مجتمع الدراسة وهم يشكلون نسبة (46%) من مجتمع الدراسة.

وقد اشتملت على (48) معلمة من الصف الأول ابتدائي و (47) معلمة من الصف الثاني.

### 3.3. أداة الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة الحالية قامت الباحثة بتطوير أداة الدراسة وفق المراحل التالية:

#### مرحلة بناء أداة الدراسة:

قامت الباحثة بمراجعة الأدب النظري والمقاييس المتعلقة بمهارات القراءة والكتابة المستخدمة في تقييم تلاميذ الصفوف الأولية في مدارس التعليم العام، بالإضافة إلى مراجعة معايير وزارة التربية والتعليم ذات الصلة بالموضوع وأعدت أداة الدراسة الاستبانة الموجهة لمعلمات مادة لغتي بصورة أولية.

#### الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة:

لمعرفة الخصائص القياسية لأداة الدراسة قامت الباحثة بالآتي:

#### صدق المحتوى:

بعد تطوير الأداة بصورتها الأولية التي تضمنت (55) فقرة، تم عرضها على (5) محكمين تم اختيارهم من بين أعضاء هيئة التدريس وذلك للتأكد من صدق الأداة، والوقوف على رأيهم بالفقرات الواردة في أداة الدراسة ولأبداء ملاحظاتهم فيما يتعلق بصلاحيه الفقرات لقياس ما وضعت لقياسه، ومدى وضوحها، ومناسبتها.

وبعد معرفة آرائهم وملاحظاتهم قامت الباحثة بإجراء التعديلات الضرورية على الأداة، وبناء عليه تم تعديل بعض الفقرات، واستبدال بعضها بأخرى، وإضافة فقرات جديدة، وبذلك خرجت أداة الدراسة بصورتها النهائية مكونة من (53) فقرة، موزعة على أربعة محاور هي:

- المحور الأول: مهارات القراءة للصف الأول ابتدائي.
- المحور الثاني: مهارات الكتابة للصف الأول ابتدائي.
- المحور الثالث: مهارات القراءة للصف الثاني ابتدائي.
- المحور الرابع: مهارات الكتابة للصف الثاني ابتدائي.

### حساب الصدق الداخلي:

قامت الباحثة بالتحقق من الاتساق الداخلي لمقياس أثر التعليم عن بعد خلال كوفيد 19 على مهارتي القراءة والكتابة خلال تطبيق المقياس على عينة استطلاعية قوامها (30) معلمة من مجتمع الدراسة، ثم قامت الباحثة بحساب كل من معاملات ارتباط درجة كل فقرة بالدرجة الكلية للمقياس، وكانت معاملات الارتباط كما هو موضح في الجدول التالي (1):

جدول (1): معاملات ارتباط بيرسون بين فقرات مقياس أثر التعليم عن بعد خلال كوفيد 19 على مهارتي القراءة والكتابة

الفقرة	الارتباط بالدرجة الكلية لمحور القراءة	الفقرة	الارتباط بالدرجة الكلية لمحور الكتابة
1	7310,**	1	8160,**
2	6300,**	2	8230,**
3	8070,**	3	8410,**
4	6000,**	4	7200,**
5	6350,**	5	8540,**
6	7730,**	6	8310,**
7	8640,**	7	7980,**
8	7430,**	8	7710,**
9	8440,**	9	7930,**
10	7130,**	10	7010,**
11	8110,**	11	7520,**
12	7890,**		

يتضح من الجدول (1) أن قيم معاملات ارتباط فقرات المقياس بدرجة البعد الذي تنتمي إليه كانت مرتفعة حيث تراوحت ما بين (0,600 - 0,864) بالنسبة لمحور القراءة، أما بالنسبة لمحور الكتابة فقد تراوحت معاملات ارتباط الفقرات بالدرجة الكلية للمحور (الكتابة) ما بين (0,701 - 0,854)، وهي قيم دالة إحصائياً عند مستوى (0,01) مما يشير إلى تمتع المقياس بمؤشرات صدق مرتفعة.



## ثبات الأداة

قامت الباحثة بتطبيق مقياس مهارات القراءة والكتابة لدى تلاميذ الصفوف الأولية من خلال تطبيق المقياس على عينة استطلاعية قوامها (30) معلمة من مجتمع الدراسة، ثم قامت الباحثة بحساب معاملات الثبات بطريقتي الفا كرونباخ التجزئة النصفية وكانت قيمة معامل الثبات مرتفعة، كما يتضح في الجدول (2):

جدول (2): قيم معاملات الثبات لمقياس أثر التعليم عن بعد خلال كوفيد 19 على مهاري القراءة والكتابة باستخدام طريقتي الفا كرونباخ والتجزئة النصفية

المقياس	معامل الفا كرونباخ	التجزئة النصفية
مهارات القراءة والكتابة لدى تلاميذ الصفوف الأولية	0,926	0,884

## 4.3. إجراءات الدراسة:

تمت الدراسة الحالية وفق الإجراءات والخطوات الآتية:

- تطوير أداة الدراسة والتحقق من صدق الأداة وثباتها.
- حصر أعداد معلمي الصفوف الأولية (الأول والثاني) في المدارس الابتدائية في محافظة بريدة من هيئة الإحصاء.
- اختيار العينة بالطريقة العشوائية من المدارس الابتدائية التي سيوزع فيها المقياس على معلمي الصفوف الأولية، وتوزيعها إلكترونياً وفق تقنية Google Drive
- استرجاع نسخ المقياس من المستجيبين ثم فرزها؛ للتأكد من اكتمال البيانات وصلاحيها للتحليل الإحصائي.
- إجراء التحليلات الإحصائية المناسبة، واستخراج النتائج ومناقشتها.

## 5.3. المعالجات الإحصائية

للإجابة عن أسئلة الدراسة، استخدمت المعالجات الإحصائية الآتية:

- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض آراء أفراد العينة على عبارات أداة الدراسة.
- ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية لحساب ثبات أداة الدراسة.
- معامل ارتباط بيرسون لحساب صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة.

## 4. عرض ومناقشة نتائج الدراسة:

نتيجة السؤال الأول والذي ينص على: "ما أثر التعليم عن بعد خلال كوفيد 19 على مهارة القراءة عند طفل الصف الأول من وجهة نظر المعلمات؟"

للإجابة على هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العينة على مقياس مهارة القراءة عند الصف الأول ابتدائي كما هو موضحاً في الجدول (3).

جدول (3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العينة على مقياس أثر التعليم عن بعد خلال كوفيد 19 على مهارة القراءة عند طفل الصف الأول من وجهة نظر المعلمات

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	لترتيب	المستوى
r4	ينطق التلميذ الحروف بالمد القصير بالضمّة	3.9000	.95542	الأول	مرتفع
r6	ينطق التلميذ الحروف بالمد الطويل بالألف	3.8250	.84391	الثاني	مرتفع
r3	ينطق التلميذ الحروف بالمد القصير بالفتحة	3.8000	.93918	الثالث	مرتفع
r7	ينطق التلميذ الحروف بالمد الطويل بالواو	3.7750	.89120	الرابع	مرتفع
r5	ينطق التلميذ الحروف بالمد القصير بالكسرة	3.7500	.89872	الخامس	مرتفع
r1	يعرف التلميذ جميع الحروف الهجائية	3.73	1.109	السادس	مرتفع
r2	ينطق التلميذ جميع الحروف الهجائية منفصلة بصورة سليمة	3.7000	1.09075	السابع	مرتفع
r10	ينطق التلميذ الحروف المتشابهة شكلاً بطريقة صحيحة	3.6500	1.02657	الثامن	متوسط
r8	ينطق التلميذ الحروف بالمد الطويل بالياء	3.6250	.80662	التاسع	متوسط
r13	ينطق التلميذ مقطع مكون من حرفين متصلين	3.6250	1.00480	العاشر	متوسط
r11	ينطق التلميذ الحروف المتشابهة صوتاً	3.5750	1.03497	الحادي عشر	متوسط

متوسط	الثاني عشر	.90441	3.5500	يحلل التلميذ الكلمة الى حروف	r15
متوسط	الثالث عشر	1.06096	3.5500	يركب التلميذ كلمة من حروف	r14
متوسط	الرابع عشر	1.03775	3.5000	يميز التلميذ قراءة بين ال الشمسية وال القمرية	r16
متوسط	الخامس عشر	.96044	3.4750	يقرأ التلميذ بعض كلمات كتاب الصف الأول بشكل سليم	r17
متوسط	السادس عشر	1.08575	3.4750	ينطق التلميذ الحروف الساكنة بشكل سليم	r9
متوسط	السابع عشر	1.08486	3.4500	ينطق التلميذ الحروف المنونة بالتونين	r12
متوسط		.985	3.64	المقياس ككل	

يتضح من الجدول رقم (3) أن تأثير التعليم عن بعد على مهارة القراءة عند طفل الصف الأول جاء بمستوى متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (3,64) وانحراف معياري قدره (985)، كما يتضح من الجدول (4) أن هناك (7) فقرات أتت بمستوى مرتفع حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3,70-3,90). وقد جاءت الفقرة ("ينطق التلميذ الحروف بالمد القصير بالضمّة) بالمرتبة الأولى، والفقرة (ينطق التلميذ الحروف بالمد الطويل بالألف) في المرتبة الثانية.

في حين جاءت الفقرتين (ينطق التلميذ الحروف الساكنة بشكل سليم وينطق التلميذ الحروف المنونة بالتونين) بالمرتبتين الأخيرتين حيث بلغ متوسطيهما الحسابيين (3,47-3,45) على التوالي.

يتضح من خلال النتائج إتقان تلاميذ الصف الأول ابتدائي للمد القصير (الفتحة، الضمة، الكسرة) والمد الطويل (الالف، الواو، الياء) فقد أتت بدرجات مرتفعة تعزو الباحثة هذا الارتفاع بكونها المهارات القرائية الأولية

البسيطة التي يتم تدريسها أولاً ثم أتت مهارات التحليل والتركيب والتمييز قراءة بين ال الشمسية وال القمرية بدرجات متوسطة لكونها تحتاج إلى استيعاب الأطفال للقاعدة والقدرة على إدراك الاختلافات بين كلمات اللام الشمسية والقمرية في نهاية الدرس حتى يتمكنوا من إتقانها بشكل سليم.

ومن جهة أخرى يلاحظ وجود صعوبات بالنسبة لإتقان قراءة الحروف الساكنة والحروف المنونة فقد جاءت بدرجات متوسطة. وتعزو الباحثة هذا التذني بكونها من أعقد المهارات وتأتي تعلمها غالباً بعد إتقان الطفل تعلم نطق الحروف والحركات القصيرة والطويلة بشكل صحيح.

يتضح من خلال النتائج أن الدراسة الحالية اتفقت مع نتائج دراسة العوايشة (2021) التي أظهرت فروق ذات دلالة إحصائية بين المعلمين وأولياء الأمور فيما يتعلق بمدى التعليم عن بعد والتعليم التقليدي في إيصال المعلومة للطالب وقدرة إدراك الطالب لها في مرحلة الصفوف الثلاث الأولى لصالح التعليم عن بعد.

واتفقت مع نتيجة دراسة الزبيد (2021) التي توصلت إلى أن العوامل المؤثرة في ضعف القراءة والكتابة لدى تلاميذ الصفوف الأولية من وجهة نظر المعلمين جاءت بدرجة متوسطة فكان محور "العوامل المتعلقة بالتلميذ" جاء بالمرتبة الأولى بأنه أكثر عامل مؤثر بالضعف القرائي والكتابي.

**نتيجة السؤال الثاني والذي ينص على: "ما أثر التعليم عن بعد خلال كوفيد 19 على مهارة الكتابة عند طفل الصف الأول من وجهة نظر المعلمات؟"**

للإجابة على هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العينة على مقياس مهارة الكتابة عند الصف الأول ابتدائي كما هو موضحاً في الجدول (4).

**جدول (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العينة على مقياس أثر التعليم عن بعد خلال كوفيد 19 على مهارة الكتابة عند طفل الصف الأول من وجهة نظر المعلمات**

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
w4	يكتب التلميذ الحروف من اليمين للييسار	3.7750	.94699	الأول	مرتفع
w1	يمسك التلميذ القلم بصورة صحيحة	3.7250	.87669	الثاني	مرتفع
w5	يكتب التلميذ الحروف الهجائية كاملة بشكل صحيح	3.6000	1.00766	الثالث	متوسط
w9	يميز التلميذ كتابة بين الأصوات القصيرة الثلاث	3.6000	.92819	الرابع	متوسط
w13	يكتب التلميذ وينسخ جملة بصورة متقنة	3.5750	.84391	الخامس	متوسط
w6	يكتب التلميذ الحروف الهجائية بأوضاعها المختلفة في الكلمة بشكل سليم	3.5250	.90547	السادس	متوسط
w7	يميز التلميذ كتابة بين الحروف المتقاربة في الصوت	3.5000	.93370	السابع	متوسط

متوسط	الثامن	.90582	3.5000	يميز التلميذ كتابة بين الحروف المتقاربة في الشكل	w8
متوسط	التاسع	.93370	3.5000	يكتب التلميذ الحروف من الأعلى الى الأسفل	w3
متوسط	العاشر	.96044	3.4750	يميز التلميذ كتابة بين المد بالألف والمد بالياء والمد بالواو	w10
متوسط	الحادي عشر	.95943	3.4500	ينسخ التلميذ الحرف وفق اتجاهه الصحيح	w2
متوسط	الثاني عشر	.90014	3.4000	يكتب التلميذ التتوين بأشكاله الثلاث كتابة سليمة	w11
متوسط	الثالث عشر	.92126	3.3500	يميز التلميذ كتابة بين ال الشمسية وال القمرية	w12
متوسط		.923	3.53	المقياس ككل	

يتضح من الجدول (4) أن تأثير التعليم عن بعد على مهارة الكتابة عند طفل الصف الأول جاء بمستوى متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (3,53) وانحراف معياري قدره (923).

كما يتضح من الجدول (4) أن هناك فقرتان فقط أتت بمستوى مرتفع حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3,72 – 3,77)، وقد جاءت الفقرة (يكتب التلميذ الحروف من اليمين لليساار) بالمرتبة الأولى، والفقرة (يمسك التلميذ القلم بصورة صحيحة) في المرتبة الثانية، في حين جاءت الفقرتين (يكتب التلميذ التتوين بأشكاله الثلاث كتابة سليمة ويميز التلميذ كتابة بين ال الشمسية وال القمرية) بالمرتبتين الأخيرتين حيث بلغ متوسطيهما الحسابيين (3,40، 3,35) على التوالي.

يلاحظ من خلال النتائج تدني مهارة الكتابة عند الصف الأول بشكل أكبر من مهارة القراءة وتعزو الباحثة هذا الضعف إلى حاجة الأطفال الصغار لتعلم الكتابة من خلال النماذج المتكررة التي يشاهدونها مباشرة، ومن خلال رؤيتهم لكتابة الآخرين، وأيضاً من خلال إملاء الأطفال لمواضيعهم الخاصة بمساعدة المعلمة وتصويبها للخطأ بشكل مباشر.

ومن زاوية أخرى يظهر أن تأثير التعليم عن بعد على الكتابة أكبر من القراءة فقد جاءت بمتوسط حسابي أقل ويظهر كتابة التلميذ للحروف بالاتجاه الصحيح وإمساكه للقلم بصورة سليمة بدرجات مرتفعة وتعزو الباحثة هذا الارتفاع إلى أنها من المهارات التي يتعلمها الطفل من سن الروضة ويتم استكمالها بشكل أوسع وأكبر في الصف الأول ابتدائي.

واستمرار تدني وضعف كتابة التلميذ للحروف المنونة بأشكاله الثلاثة بشكل سليم وضعف تمييز التلميذ كتابة بين ال الشمسية وال القمرية بشكل كتابي وهو ما كان متدني عند أطفال الصف الأول قراءة.

وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة عابد (2021) التي أظهرت نتائجها أن التواصل الدراسي بين المعلمين والطلاب يتأثر سلباً بالتعلم عن بعد من خلال الإنترنت.

و دراسة الكساسبة (2016) التي كشفت عن صعوبات تدريس مهارتي القراءة والكتابة للصفوف الثلاثة الأولى وقد تصدرت بالمرتبة الأولى الصعوبات الخاصة بالوسائل التعليمية المستخدمة والإمكانات المتاحة.

نتيجة السؤال الثالث والذي ينص على: "ما أثر التعليم عن بعد خلال كوفيد 19 على مهارة القراءة عند طفل الصف الثاني من وجهة نظر المعلمات؟"

للإجابة على هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العينة على مقياس مهارة القراءة عند الصف الثاني ابتدائي كما هو موضحاً في الجدول (5).

جدول (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العينة على مقياس أثر التعليم عن بعد خلال كوفيد 19 على مهارة القراءة عند طفل الصف الثاني من وجهة نظر المعلمات

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
r3	يقرأ التلميذ مقاطع بها مد قصير مع حرف مد طويل	3.7027	.87765	الأول	مرتفع
r1	ينطق التلميذ كلمات بها أنواع التتوين المختلفة	3.6486	.82382	الثاني	متوسط
r11	يرتب التلميذ الأحداث أو الأفكار حسب النص المقروء	3.6216	1.11433	الثالث	متوسط
r8	يكون التلميذ جملة من كلمتين فأكثر	3.5946	.86472	الرابع	متوسط
r10	يجيب التلميذ على أسئلة شفوية تتصل بما قرأه	3.5676	1.32373	الخامس	متوسط
r9	يميز التلميذ قراءة بين الكلمات المبتدئة بـ ال الشمسية وال القمرية	3.5405	.93079	السادس	متوسط
r7	يقرأ التلميذ كلمة أو كلمات بها مقطع ساكن	3.4595	.96017	السابع	متوسط
r6	يقرأ التلميذ كلمات مشددة بشكل سليم	3.4595	.96017	الثامن	متوسط
r2	يقرأ التلميذ كلمات من ثلاث حروف فأكثر	3.4324	1.11904	التاسع	متوسط

متوسط	العاشر	.95310	3.3784	يقرأ التلميذ جمل من كتاب الصف الثاني بشكل سليم	r5
متوسط	الحادي عشر	.94916	3.3514	يقرأ التلميذ نصوص قصيرة من القرآن الكريم بشكل سليم	r12
متوسط	الثاني عشر	1.17020	3.2703	يُميز التلميذ بين التاء المربوطة والتاء قراءة	r4
متوسط		1.003	3.50	المقياس ككل	

يتضح من الجدول (5) أن تأثير التعليم عن بعد على مهارة القراءة عند طفل الصف الثاني جاء بمستوى متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (3,50) وانحراف معياري قدره (1,003).

كما يتضح من الجدول (5) أن هناك فقرة واحدة فقط أنت بمستوى مرتفع (يقرأ التلميذ مقاطع بها مد قصير مع حرف مد طويل) حيث بلغ متوسطها الحسابي (3,70)، وقد جاءت الفقرتين (يقرأ التلميذ نصوص قصيرة من القرآن الكريم بشكل سليم ويميز التلميذ بين التاء المربوطة والتاء قراءة) بالمرتبتين الأخيرتين حيث بلغ متوسطيهما الحسابيين (3,35، 3,27) على التوالي.

ومن الملاحظ أن مهارة القراءة عند الصف الثاني استمرت بإتقان التلميذ قراءة المد القصير والمد الطويل فقد جاءت فقرة (يقرأ التلميذ مقاطع بها مد قصير مع حرف مد طويل) بدرجة مرتفعة وهذا ما كان مرتفعاً عند تلميذ الصف الأول ومما جاء متوسطاً قراءة التلميذ لنصوص قصيرة من القرآن الكريم بشكل سليم وهذا مؤشر على صعوبات القراءة عند التلميذ وعدم تمييزه بين التاء المربوطة والتاء قراءة.

يتضح لنا من خلال النتائج تدني مهارة القراءة للصف الثاني بشكل أكبر من الصف الأول وتعزو الباحثة هذا الانخفاض إلى أن تلاميذ الصف الثاني درسوا بطريقة التعليم عن بعد للسنة الثانية على التوالي مما أثر على إتقان التلاميذ لمهارة القراءة بشكل سليم وأن المهارات تدرجت وازدادت في صعوبتها مثل مهارة أن يرتب التلميذ الأحداث أو الأفكار حسب النص المقروء ويقرأ نص قصير من القرآن بشكل سليم.

وقد اتفقت هذه الدراسة مع دراسة عابد (2021) التي كشفت عن عدد من المشكلات التي واجهها تلاميذ الصفوف الابتدائية عند استخدام المنصة وقد شملت هذه المشكلات عدم القدرة على فهم المواد بشكل جيد.

**نتيجة السؤال الرابع والذي ينص على: "ما أثر التعليم عن بعد خلال كوفيد 19 على مهارة الكتابة عند طفل الصف الثاني من وجهة نظر المعلمات؟"**

للإجابة على هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العينة على مقياس مهارة الكتابة عند الصف الثاني ابتدائي كما هو موضحاً في الجدول (6).



جدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العينة على مقياس أثر التعليم عن بعد خلال كوفيد 19 على مهارة الكتابة عند طفل الصف الثاني من وجهة نظر المعلمات

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
w11	يتقن التلميذ كتابة الحروف والكلمات ومحاكاة المكتوب بدقة	3.6216	1.08912	الأول	متوسط
w1	يكون التلميذ كلمات من مجموعة حروف	3.5676	.76524	الثاني	متوسط
w4	يميز التلميذ كتابة بين أنواع التتوين المختلفة	3.5676	.89878	الثالث	متوسط
w10	يستطيع الطفل كتابة كلمات أو جمل بعد النظر إليها ثم حجبها	3.5405	1.01638	الرابع	متوسط
w5	يكتب التلميذ كلمات مع حروف المد الطويل بشكل صحيح	3.4865	.83738	الخامس	متوسط
w3	يكتب التلميذ كلمات بها المد القصير بشكل صحيح	3.4595	.86905	السادس	متوسط
w6	يكتب التلميذ جملة تامة من عدة كلمات	3.4595	.93079	السابع	متوسط
w9	يميز التلميذ كتابة بين الكلمات المبدوءة بال الشمسية والقمرية	3.4324	.98715	الثامن	متوسط
w8	يميز التلميذ كتابة بين المد بالألف والمد بالياء والمد بالواو	3.4054	1.09188	التاسع	متوسط
w2	يميز التلميذ كتابة الحروف التي تنطق ولا تكتب	3.3514	.94916	العاشر	متوسط
w7	يميز التلميذ كتابة بين التاء المربوطة والتاء المفتوحة والهاء بشكل سليم	2.9730	1.27990	الحادي عشر	متوسط
المقياس ككل		3.44	.974		متوسط

يتضح من الجدول (6) أن تأثير التعليم عن بعد على مهارة الكتابة عند طفل الصف الثاني جاء بمستوى متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (3,44) وانحراف معياري قدره (,947).

كما يتضح من الجدول (6) أن جميع فقرات المقياس أنت بمستوى متوسط حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.62 - 2,97)، وقد جاءت الفقرة (يتقن التلميذ كتابة الحروف والكلمات ومحاكاة المكتوب بدقة) بالمرتبة الأولى، والفقرة (يكون التلميذ كلمات من مجموعة حروف) في المرتبة الثانية،

في حين جاءت الفقرتين (يميز التلميذ كتابة الحروف التي تنطق ولا تكتب ويميز التلميذ كتابة بين التاء المربوطة والتاء المفتوحة والهاء بشكل سليم) بالمرتبتين الأخيرتين حيث بلغ متوسطيهما الحسابيين (2,97-3,35) على التوالي.

ومن جهة أخرى فقد كانت مهارات الكتابة عند الصف الثاني متوسطة ولم تأتي أي من العبارات بدرجة مرتفعة مما يدل على وجود صعوبات وتدني واضح فقد استمر ضعف تمييز التلميذ بين كتابة التاء المربوطة والتاء المفتوحة والهاء كتابةً بشكل سليم وعدم قدرة التلميذ على التمييز بالكتابة بين الحروف التي تنطق ولا تكتب مما يدل على تأثر هذه المهارة بشكل أكبر.

وتتفق هذه النتائج مع دراسة عابد (2021) التي كشفت عن تأثير التعليم عن بعد على الاتصال بين المعلم والطالب في المرحلة الابتدائية ومدى تأثير التعلم عبر الإنترنت على إنتاجية الطالب والتي كانت من أبرز نتائجها قلة مشاركة الطلاب خلال الفصول الافتراضية مما يؤدي إلى عدم فهم الدروس وأن عدم قدرة الطلاب على رؤية المعلمين خلال التعليم عن بعد أدى غالباً إلى تشتت انتباه الطلاب عن الدروس.

**نتيجة السؤال الخامس والذي ينص على: "ما أكثر مهارات اللغة تائراً عند الطفل بسبب التعليم عن بعد أثناء جائحة كوفيد 19 من وجهة نظر المعلمات؟"**

يتضح من خلال الجداول (3) (4) (5) (6) أن مهارة الكتابة أضعف من مهارة القراءة لدى طفل الصف الأول والثاني حيث بلغ المتوسط الحسابي لمهارة القراءة عند الصف الأول (3.64) والصف الثاني (3.50)

بينما بلغ المتوسط الحسابي لمهارة الكتابة للصف الأول (3.53) والصف الثاني (3.44) مما يبين ضعف مهارة الكتابة وأنها أكثر المهارات تائراً خلال التعليم عن بعد.

وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى مهارات الكتابة الدقيقة التي تشمل التآزر البصري الحركي والدقة في كتابة الحروف بأوضاعها المختلفة وأهمية مقروئية الكتابة وإجادة الخط والمظهر الجمالي للخط وخصائصه والقدرة على التعبير عن أفكارهم بالكتابة.

واستخلاصاً لما سبق فقد توصلت الدراسة إلى أن التعليم عن بعد قد ألقى بظلاله على مهارات القراءة والكتابة عند الصف الأول والثاني فمن خلال النتائج التي توصلت إليها الباحثة التي تتفق مع نتائج دراسة البيشي (2016) التي توصلت إلى من أسباب ضعف القراءة والكتابة لدى الصفوف الأولية الأسباب التي تعود للطالب بالمرتبة الأولى مثل التشتت وعدم الانتباه لتلتها الأسباب التي تعود لطرائق التدريس وكان التعليم عن بعد أحد أنواع طرق التدريس.

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة اللاشي (2021) التي اشارت أن (74,2%) من أولياء الأمور لا يرون أن التعليم عن بعد أفضل من التعليم التقليدي للمرحلة الابتدائية بينما (25,8%) من أولياء الأمور يرون أن التعليم عن بعد أفضل من التعليم التقليدي للمرحلة الابتدائية.

**5. التوصيات:**

1. يلاحظ تدني مهارة الكتابة عند تلاميذ الصف الأول والثاني فالواجب على المعلمات التركيز على الاملاء في مختلف المواد والاهتمام به بشكل مكثف.
2. وضع برامج تقوية داخل المدارس من خلال حصر الطلاب الضعاف في مهارات القراءة والكتابة بعد العودة الحضورية ووضعهم في مجموعات وتقديم العديد من الحصص الإضافية.
3. الاهتمام بدور المعلم الكبير من خلال متابعة الطلاب متابعة دقيقة والحرص على تصويب الأخطاء وتصحيح نمو مهارات القراءة والكتابة بشكل سليم.
4. إدراج تقنيات حديثة في تعليم القراءة والكتابة من أجل زيادة رغبة وإقبال التلاميذ عليها.

**6. المقترحات:**

1. عمل دراسة عن تأثير التعليم عن بعد على المهارات الاجتماعية لدى طفل الروضة.
2. عمل دراسة عن واقع شخصية طفل الروضة بعد العودة الحضورية في ظل جائحة كورونا.

**7. المراجع العلمية:**

- أبو الضبغات، زكريا. (2007). طرائق تدريس اللغة العربية. (ط1). عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع.
- ابو الهيجاء، فؤاد حسن. (2002). اساليب وطرق تدريس اللغة العربية. عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.
- ابو عباة، اثير إبراهيم. (2021). تقييم تجربة المملكة العربية السعودية في التعليم عن بعد في ظل جائحة كورونا من وجه نظر أولياء الأمور. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية. 29(3). 231-261
- الأسود، الزهرة. (2021). معوقات التعليم عن بعد وسبل مواجهتها. المجلة العربية للتربية النوعية. 5(17). 271-284
- الناشي، الفت عبدالعزیز. (2021). الممارسات التربوية للوالدين في التعليم عن بعد للمرحلة الابتدائية وعلاقتها بكفاءة إدارة الوقت والجهد (دراسة ميدانية على عينة من الاسر السعودية بمحافظة جدة). المجلة الدولية للعلوم الإنسانية والاجتماعية. 19(19). 208، 268
- مجدي، إبراهيم. (2009). معجم ومفاهيم التعليم والتعلم. القاهرة: عالم الكتب للنشر والتوزيع.
- امين، زينب محمد. (2004). برمجيات الكمبيوتر. المنيا: دار الهدى للنشر والتوزيع.
- البرجس، عبدالرحمن القادر، ماجد. (2021). واقع التحصيل الدراسي في المهارات القرائية والكتابية لدى تلاميذ الصفوف الأولية في مدارس سكاكا. مجلة التربية. 189(3). 173، 197
- البطوش، مصلح عبدالله. (2018). صعوبات تعلم القراءة من وجهة نظر معلمي الصفوف الأولية في المدارس الاهلية بحائل وسبل علاجها. مجلة البحث العلمي في التربية. 19(19). 549، 566

- البيشي، عائض الحوامدة، محمد. (2016). اسباب الضعف القرائي والكتابي لدى طلاب الصفوف الأولية في المملكة العربية السعودية وسبل معالجتها من وجهة نظر المعلمين. [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة اليرموك.
- حبيب الله، محمد. (2009). اسس القراءة وفهم المقروء: بين النظرية والتطبيق. (ط3). عمان: دار عمار للنشر والتوزيع.
- الدليمي، طه والوائل، سعاد. (2003). اللغة العربية: مناهجها وطرق تدريسها. عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.
- رسلان، مصطفى. (2005). تعليم اللغة العربية. (ط1). القاهرة: دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- رمضان، محمد جابر. (2020). دور التعليم عن بعد في حل إشكاليات وباء كورونا المستجد. المجلة التربوية جامعة سوهاج. (77). 1543،1531
- زايد، فهد خليل. (2008). اساليب تدريس اللغة العربية بين المهارة والصعوبة. (ط1). عمان: دار اليازوري للنشر والتوزيع.
- الزبيد، هشام. (2021). العوامل المؤثرة في ضعف القراءة والكتابة لدى تلاميذ الصفوف الأولية في محافظة بقاء من وجهة نظر المعلمين. مجلة العلوم التربوية والنفسية. 5(2). 64،48
- زكي، حنان مصطفى. (2021). تعليم عن بعد ام بعد عن التعليم: نظرة تحليلية للعملية التعليمية في ظل الظروف الراهنة وجائحة كورونا. المجلة التربوية. (88). 706-691
- الساموك، سعدون والشمري، هدى علي. (2005). مناهج اللغة العربية وطرق تدريسها. الاردن: دار وائل للنشر والتوزيع.
- سامي، ايمان. (2019). الفرق بين التعليم التقليدي والتعليم الحديث. مقال منشور
- شافية، عز الدين والضاوي، محمد. (2021). تعليم رياض الأطفال عن بعد صعوبات تصطم بخصائص النمو لمرحلة الطفولة المبكرة وحاجات المرحلة العمرية. مجلة الآداب والعلوم الإنسانية (أوراق ثقافية). 3(15). 122،108
- الشرقاوي، صابر محمود. (2021). جائحة كورونا وتأثيرها على لغة الطفل معاق عقليا من وجهة نظر أولياء الأمور. مجلة الكلم جامعة احمد بن بله وهران. 6(1). 269،254
- الشهران، صلاح. (2014). التعليم المفتوح والتعليم عن بعد في الوطن العربي نحو التطوير والابداع. المؤتمر الرابع عشر للوزراء المسؤولين عن التعليم العالي والبحث العلمي في الوطن العربي.
- الصومان، احمد. (2014). أثر الالتحاق بمرحلة رياض الأطفال او عدمه في تنمية مهارتي القراءة والكتابة لدى طالبات المرحلة الأساسية الدنيا في مدرسة ام حبيبة الأساسية في الأردن. مجلة جامعة النجاح لأبحاث العلوم الإنسانية. 28(4). 834،791

- عابد، لؤي غازي. (2021). تأثير التعلم عبر الانترنت على التواصل بين المعلمين وطلاب المدارس الابتدائية خلال جائحة كورونا في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر أولياء الأمور. المجلة الدولية للعلوم الإنسانية والاجتماعية. (26). 181-166.
- عاشور، راتب والحوامدة، محمد فؤاد. (2007). اساليب تدريس اللغة العربية بين النظرية والتطبيق. (ط1). عمان: دار المسيرة.
- عبدالستار، شيماء. (2021). برنامج قائم على بعض استراتيجيات التعليم المتمايز لتنمية المهارات اللغوية لدى طفل الروضة. مجلة الطفولة والتربية. (1)48. 312-197.
- العوايشة، مروان عبدالله. (2021). أثر التعليم عن بعد والتعليم التقليدي على التحصيل الاكاديمي عند طلبة الصفوف الثلاث الأولى في مدارس العاصمة عمان من وجهة نظر المعلمين واولياء الأمور. مجلة كلية التربية جامعة عين شمس. (1)45. 54،15.
- الغول، منصور. (2009). مناهج اللغة العربية وطرق وأساليب تدريسها. اربد: دار الكتاب الثقافي.
- مذكور، علي. (2010). طرق تدريس اللغة العربية. عمان: دار المسيرة.
- منصف، فاطمة الزهراء. (2021). تنمية اللغة عند الطفل خلال مرحلة التعليم ما قبل المدرسي عبر مهارتي القراءة والكتابة. المجلة الأردنية الدولية اريام للعلوم الإنسانية والاجتماعية. (3 عدد خاص). 282،275
- الموسى، نهاد. (2003). الاساليب مناهج ونماذج. (ط1). عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.
- نصيرات، صالح. (2006). طرق تدريس العربية. عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.
- نعيم، عبدالعزيز. (2011). ضعف التلاميذ في الصفوف الأولية. مجلة بحوث التربية النوعية. (22). 181،170
- الوقفي، راضي. (2015). صعوبات التعلم النظري والتطبيقي. (ط4). عمان: دار المسيرة للطباعة والنشر.
- اليوسفي، سعاد. (2014). اشكالات التحكم في المهارات اللغوية عند المتعلم من التلقي الى الإنتاج. مجلة دواة. (16)44-65

#### المراجع العربية المترجمة:

- Abu Al-Daba'at, Zakaria. (2007). Methods of Teaching Arabic. (1st Edition). Amman: Dar Al-Fikr for Publishing and Distribution.
- Abu Obaba, Atheer Ibrahim. (2021). Evaluating the Kingdom of Saudi Arabia's experience in distance education in light of the Corona pandemic from the point of view of parents. Journal of the Islamic University of Educational and Psychological Studies.

- alaswad, zahra. (2021). Obstacles to distance education and ways to confront them. The Arab Journal of Specific Education. 5(17), 271-284
- Al-lashi, Abdul-Aziz. (2021). the educational practices of parents in distance education for the primary stage and its relationship to the efficiency of time and effort management (a field study on a sample of Saudi and international families of international sciences). (19), 208-268
- Abu Al-Haijaa, Fouad Hassan. (2002). Methods and Methods of Teaching the Arabic Language. Amman: Dar Al-Manaj for Publishing and Distribution.
- Magdy, Ibrahim. (2009). A Dictionary and Concepts of Teaching and Learning. Cairo: The World of Books for Publishing and Distribution.
- Amin, Zainab Muhammad. (2004). Computer software. Minia: Dar Al-Huda for publication and distribution.
- Al-Barjas, Abdul Rahman Al-Qadir, Majed. (2021). Academic achievement sites in the reading and writing information of primary grade students in Sakaka schools. Education Journal. 189(3), 173-197.
- Al-Battoush, Musleh Abdullah. (2018). Difficulties of learning to read from the point of view of primary grade teachers in private schools in Hail and ways to treat them. Journal of Scientific Research in Education. (19).549-566.
- Al-Bishi, A & Al-Hawamdeh, M. (2016). Causes of reading and writing weakness among primary school students in the Kingdom of Saudi Arabia and ways to treat them from the teachers' point of view. [Unpublished Master's Thesis, University].
- Habib Allah, Muhammad. (2009). Foundations of reading and reading comprehension: between theory and practice. (3rd Edition). Amman: Dar Ammar for Publishing and Distribution.
- Al-Dulaimi, T & Al-Waeli, S. (2003). The Arabic Language: Its Curricula and Teaching Methods. Amman: Dar Al-Shorouk for Publishing and Distribution.
- Raslan, Mustafa. (2005). Teaching the Arabic language (1st floor). Cairo: House of Culture for Publishing and Distribution.
- Ramadan, Muhammad. (2020). The role of distance education in solving the problems of the emerging corona epidemic. Educational Journal, Sohag University. (77), 1531-1543

- Zayed, Fahd Khalil. (2008). Methods of teaching the Arabic language between skill and difficulty. (1st floor). Amman: Dar Al-Yazouri for Publishing and Distribution.
- Al-Zubaid, Hisham. (2021). Factors affecting the weakness of reading and writing among primary grade students in Baqa'a Governorate from the teachers' point of view. Journal of Educational and Psychological Sciences.5(2), 48-64.
- Zaki, Hanan Mustafa. (2021). Distance education or distance education: an analytical view of the educational process in light of the current circumstances and the Corona pandemic. Educational Journal. (88), 691-706
- Al-Samouk, S & Al-Shamri, H. (2005). Curricula and Methods of Teaching Arabic. Jordan: Wael House for Publishing and Distribution.
- Sami, Iman. (2019). The difference between traditional and modern education. Published article.
- Shafia, E & El-Dinawy, M. (2021). Teaching Kindergarten at a distance: Difficulties that clash with the developmental characteristics of the early childhood stage and the needs of the age stage. Journal of Arts and Humanities (Cultural Papers). 3 (15), 108-122.
- Al-Sharqawi, Saber Mahmoud. (2021). The Corona pandemic and its impact on the language of the mentally handicapped child from the point of view of the parents. Al-Kalam Journal, Ahmed bin Bella University, Oran. 6(1), 254-269.
- Al shahran, Salah. (2014). Open and Distance Education in the Arab World Towards Development and Creativity. The Fourteenth Conference of Ministers Responsible for Higher Education and Scientific Research in the Arab.
- Al-Suman, Ahmed. (2014). The effect of attending kindergarten or not in developing the reading and writing skills of lower basic stage female students at Umm Habiba Basic School in Humanities Research, Jordan University. 28(4),791-834
- Abed, Ghazi. (2021). The impact of online learning on communication between teachers and primary school students during the Corona pandemic in the Kingdom of Saudi Arabia from the point of view of parents. International Journal of Human and Social Sciences.(26),166-181
- Ashour, R & Al-Hawamdeh, M. (2007). Methods of teaching Arabic between theory and practice. (E1). Amman: Dar Al Masirah.



- Abdul-Sattar, Shaima. (2021). A program based on some strategies of differentiated education to develop the language skills of the kindergarten child. Childhood and Education Magazine. 48(1),197-312.
- Al-Awaysha, Marwan Abdullah. (2021). The impact of distance education and traditional education on the academic achievement of the first three grades students in Amman schools from the point of view of teachers and parents (Ain Al Shams University). 45(1),15-54.
- Al-Ghoul, Mansour. (2009). Curricula and methods of teaching the Arabic language. Irbid: Cultural Book House.
- Madkour, Ali (2010). Methods of teaching the Arabic language. Amman: Dar Al Masirah.
- Monsef, Fatima. (2021). Language development for the child during the pre-school education stage through the skills of reading and writing. The Jordanian International Journal of Social Sciences Aryam (Special and Social Sciences). (3), 28- 75.
- Al-Mousa, Nihad. (2003). Methods, curricula and models. (E1). Amman: Dar Al-Shorouk for Publishing and Distribution.
- Nuseirat, Saleh. (2006). Methods of Teaching Arabic. Amman: Dar Al-Shorouk for Publishing and Distribution.
- Naim, Abdulaziz (2011). Weakness of pupils in the primary classes. Journal of Specific Education Research. (22), 170-181
- Al-Waqfi, Radi. (2015). the difficulties of theoretical and applied learning. (E4). Amman: Dar Al Masirah for printing and publishing.
- Al-Yousifi, Suad. (2014). Problems of controlling language skills among the learner from reception to production. Dawah Journal. (16), 44-65

#### المراجع الأجنبية:

- Emiliana ,Vegas.(2020).School closures, government responses, and learning inequality around the world during COVID-19, <https://www.brookings.edu/research>
- Faith, Karlene .(1988). Toward New Horizons for Women in Distance Education- International Perspectives. London: Rout ledge.
- Smith,frank.(1989).understanding reading new York ,rinchart and Winston

Doi: [doi.org/10.52133/ijrsp.v4.37.20](https://doi.org/10.52133/ijrsp.v4.37.20)