

مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية

مجلة علمية فصلية محكمة

العدد السادس والأربعون

محرم ١٤٣٩هـ

رقم الإيداع: ٤٨٨٨ / ١٤٢٧ بتاريخ ٧ / ٠٩ / ١٤٢٧ هـ
الرقم الدولي المعياري (ردمد) ٣١١٦ - ١٦٥٨

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ



المشرف العام

معالي الأستاذ الدكتور / سليمان بن عبد الله أبا الخيل

مدير الجامعة

نائب المشرف العام ورئيس التحرير

الدكتور / محمود بن سليمان آل محمود

وكيل الجامعة للدراسات العليا والبحث العلمي

مدير التحرير

الدكتور / محمد بن عبد الرحمن الشبل

رئيس قسم العلاقات العامة في كلية الإعلام والاتصال

أعضاء هيئة التحرير

- أ.د. عبد الرحمن بن محمد عسييري
الأستاذ في قسم الاجتماع بكلية العلوم الاجتماعية
- أ.د. عبيد بن سرور العتيبي
الأستاذ في قسم الجغرافيا بكلية العلوم الاجتماعية – جامعة الكويت
- أ.د. معتز سيد عبد الله
عميد كلية الآداب جامعة القاهرة
- د. تركي بن محمد العطيان
الأستاذ المشارك في قسم علم النفس بكلية العلوم الاجتماعية
- د. ظلال بن خالد الطريفي
الأستاذ المشارك في قسم التاريخ بكلية العلوم الاجتماعية
- د. عبد العزيز بن حمد القاعد
الأستاذ المشارك في قسم الاقتصاد بكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية
- د. عبد الله بن إبراهيم المبرز
الأستاذ المشارك في قسم دراسات المعلومات بكلية علوم الحاسب والمعلومات
- د. محمد خميس حرب
أمين تحرير مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية
الأستاذ المشارك بعمادة البحث العلمي

قواعد النشر

مجلة جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية (العلوم الإنسانية والاجتماعية) دورية علمية محكمة، تصدر عن عمادة البحث العلمي بالجامعة. وتُعدّ بنشر البحوث العلمية وفق الضوابط الآتية :

أولاً: يشترط في البحث ليقبل للنشر في المجلة :

- ١- أن يتسم بالأصالة والابتكار، والجدة العلمية والمنهجية، وسلامة الاتجاه .
- ٢- أن يلتزم بالمناهج والأدوات والوسائل العلمية المعتبرة في مجاله .
- ٣- أن يكون البحث دقيقاً في التوثيق والتخريج .
- ٤- أن يتسم بالسلامة اللغوية .
- ٥- ألا يكون قد سبق نشره .
- ٦- ألا يكون مستلماً من بحث أو رسالة أو كتاب، سواء أكان ذلك للباحث نفسه، أو لغيره .

ثانياً: يشترط عند تقديم البحث :

- ١- أن يقدم الباحث طلباً بنشره، مشفوعاً بسيرته الذاتية (مختصرة) وإقراراً يتضمن امتلاك الباحث لحقوق الملكية الفكرية للبحث كاملاً، والتزاماً بعدم نشر البحث إلا بعد موافقة خطية من هيئة التحرير .
- ٢- ألا تزيد صفحات البحث عن (٥٠) صفحة مقاس (٤ A) .
- ٣- أن يكون بنط المتن (١٧) Traditional Arabic، والهوامش بنط (١٣) وأن يكون تباعد المسافات بين الأسطر (مفرد) .
- ٤- يقدم الباحث ثلاث نسخ مطبوعة من البحث، مع ملخص باللغتين العربية والإنجليزية، لا تزيد كلماته عن مائتي كلمة أو صفحة واحدة .

ثالثاً: التوثيق :

- ١- توضع هوامش كل صفحة أسفلها على حدة .
- ٢- تثبت المصادر والمراجع في فهرس يلحق بآخر البحث .
- ٣- توضع نماذج من صور الكتاب المخطوط المحقق في مكانها المناسب .
- ٤- ترفق جميع الصور والرسومات المتعلقة بالبحث، على أن تكون واضحة جلية .

رابعاً: عند ورود أسماء الأعلام في متن البحث أو الدراسة تذكر سنة الوفاة بالتاريخ الهجري إذا كان العَلَم متوفى .

خامساً: عند ورود الأعلام الأجنبية في متن البحث أو الدراسة فإنها تكتب بحروف عربية وتوضع بين قوسين بحروف لاتينية، مع الاكتفاء بذكر الاسم كاملاً عند وروده لأول مرة .

سادساً: تُحَكَّم البحوث المقدمة للنشر في المجلة من قبل اثنين من المحكمين على الأقل. **سابعاً:** تُعاد البحوث معدلة، على أسطوانة مدمجة CD أو ترسل على البريد الإلكتروني للمجلة .

ثامناً: لا تُعاد البحوث إلى أصحابها، عند عدم قبولها للنشر .

تاسعاً: يُعطى الباحث نسختين من المجلة، وعشر مستلآت من بحثه .
عنوان المجلة :

جميع المراسلات باسم:

رئيس تحرير مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية

الرياض ١١٤٣٢- ص ب ٥٧٠١


هاتف : ٢٥٨٢٠٥١ - ناسوخ (فاكس) ٢٥٩٠٢٦١

www. imamu.edu.sa

E.mail: humanitiesjournal@imamu.edu.sa

المحتويات

١٣	تأثير الكلمة المنطوقة على قرار شراء الخدمة الصحية من المستشفيات الأردنية الخاصة د. إياد عبد الفتاح النصور
٦٣	الاتجاهات الإدارية المعاصرة في تنمية الموارد البشرية: مراجعة منهجية للأدبيات ذات العلاقة د. جعفر بن أحمد العلوان
١٢٥	الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية لبائعات الأرصفة دراسة كيفية على عينة من البائعات السعوديات بالأسواق الشعبية في مدينة الرياض د. منى إبراهيم فارح
١٩٩	جودة الأداء المهني للأخصائية الاجتماعية في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن د. بدرية سليمان محمد العمرو
٢٦٥	أسلوب الحياة الصحي وعلاقته بالصحة النفسية لدى طالبات جامعة أم القرى د. نادية سراج جان
٣٠٩	"الإفشاء عن الذات وعلاقته بكل من الاكتئاب وتقدير الذات لدى طالبات جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية" د. سليمان إبراهيم تركي الشاوي



تأثير الكلمة المنطوقة على قرار شراء الخدمة الصحية من المستشفيات الأردنية الخاصة

د. إياد عبد الفتاح النصور

قسم إدارة الأعمال - كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية

جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية



تأثير الكلمة المنطوقة على قرار شراء الخدمة الصحية

من المستشفيات الأردنية الخاصة

د. إياد عبد الفتاح النصور

قسم إدارة الأعمال - كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية

جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

ملخص الدراسة :

هدفت هذه الدراسة إلى قياس تأثير الكلمة المنطوقة في تحسين قرار اختيار المستشفى المناسب للعلاج خلال كل مرحلة من مراحل اتخاذ القرار الشرائي، وكذلك تحديد الفروق الإحصائية في مدى إدراك العينة لتأثير الكلمة المنطوقة وفقاً للاختلاف في مصادرها وفي العوامل الشخصية للمرضى المنومين في المستشفيات الخاصة الأردنية. ولتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها، تكون مجتمع الدراسة من جميع المرضى المنومين في المستشفيات الخاصة في الأردن، والبالغ عددهم نحو ١٣٧,٦ ألف مريض لعام ٢٠١٥، وقد تم استخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة لاختيار مفردات عينة الدراسة التي وصل حجمها إلى ٣٨٧ مريض.

أظهرت الدراسة مجموعة من النتائج المهمة تمثلت بوجود تأثير ذي دلالة إحصائية للكلمة المنطوقة على تحسين قرار اختيار المستشفى المناسب في الأردن، كما تبين بأنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى إدراك العينة لفعالية الكلمة المنطوقة سواء باختلاف مصادر الحصول عليها، أو باختلاف العوامل الشخصية للمتلقي وذلك في الأردن.

وأخيراً، أوصت الدراسة بتعزيز فعالية الكلمة المنطوقة ضمن استراتيجية الاتصالات التسويقية في المؤسسات الخدمية بشكل عام، والمستشفيات الخاصة على وجه الخصوص.

الكلمات المفتاحية : الكلمة المنطوقة، قرار الشراء، الخدمة الصحية، المستشفيات الخاصة، الأردن.



المقدمة :

تشير الأدبيات التسويقية أن جذور الكلمة المنطوقة WOM تعود إلى عام ١٩٥٠ ، حينما أدركت مؤسسات الأعمال أهمية المعلومات التي يتم تداولها بين الأصدقاء والأقارب والمعارف ، وتأثيرها على توقعات ونوايا وقرارات العملاء الشرائية. فهذه التوصيات التي يقدمها الأفراد لنظرائهم الآخرين ، تلعب دوراً مهماً في تعزيز المعرفة لديهم عند بناء قراراتهم الشرائية (Anderson & Salisburg, 2003). وقد أثبتت الدراسات ظهور الأثر القوي والمباشر الذي تمارسه تلك التوصيات ؛ على تحفيز المستهلكين إيجاباً أو سلباً باتجاه تبني منتجات أو سلوكيات أو مواقف معينة (Sweeney et al , 2008).

إن كلمة التوصيات تعتبر البديل المفاهيمي لمصطلح كلمة الفم المنقولة "منطوق الكلمة" والتي تسارع استخدامها في السنوات الأخيرة ، بسبب فعاليتها وكفاءتها التي تفوقت بها على وسائل وأدوات الاتصال التقليدية ، لنقل أو تمرير رسائلها الإعلانية ، إضافة إلى سرعة انتشارها وانخفاض تكلفتها ، مقارنةً بالميزانيات الضخمة التي خصصتها الإعلانات التجارية لجذب الزبائن الجدد. وتؤكد الدراسات أن كلمة الفم المنقولة أصبحت البديل الأكثر فعالية لأدوات الاتصال التسويقي ، وتم اعتبارها أداة مهمة لتنفيذ ولفهم استراتيجية التسويق في الأسواق المستهدفة ، وهنا نشير أن وصول الرسالة الإعلانية لنحو ٥٠ مليون مستهلك باستخدام الكلمة المنطوقة الإلكترونية احتاج إلى ٤ سنوات ، في حين احتاج الراديو والتلفزيون للوصول إلى نفس العدد من المستهلكين ما بين ٣٨ و ١٣ سنة على الترتيب (Mccall & Eager , 2015).

ويعد المحتوى الاجتماعي لمفهوم الكلمة المنطوقة من العناصر المهمة ؛ التي تؤثر على فعالية استخدام هذه الوسيلة أثناء المبادلات التسويقية ؛ فالمصداقية والثقة التي تقترن بحزمة من الاقتراحات والتجارب الشخصية ، ومستوى مرتفع من الأداء المدرك للكلمة المنطوقة ؛ تعد من العوامل الأكثر قبولاً لدى متلقي الرسالة الإعلانية ، وبالتالي فهي تقلل من مستوى المخاطرة المدرك وتحسن من التوجه نحو الصنف (Cheung and Lee , 2012).

كما أن تشابه وتمائل المصالح التي تربط بين سلوكيات ونوايا الأفراد ونظرائهم ، تبرر لجوء الأفراد إلى البحث عن التوصيات والتجارب الشخصية التي تصدر عن المحيط الاجتماعي المباشر لهم ، بهدف تحقيق المزيد من الثقة والمصداقية ، وهو الأمر الذي سيكون له تأثير مباشر على تشكيل اتجاهاتهم نحو منتجات معينة بشكل أسرع. بالمقابل فإن التوصيات التجارية التي تصدر عن مؤسسات الأعمال تهدف إلى زيادة الوعي حول المنتج وتحفيز جزء من المستهلكين على شراءه (Lin & Foster,2013) ، وهنا نشير إلى أن فعالية هذه الأداة تزداد عند توظيف استخدام التكنولوجيا المتقدمة مثل استخدام الانترنت لهذه الغاية(Trusov ،Bodapati and Bucklin ، 2008) ، بجانب ظهور المدونات ومواقع التواصل الاجتماعي (Whitman,2006,P.3).

مما سبق ، نجد أن الكلمة المنطوقة WOM تزيد من المعرفة الشخصية للمتلقي ، وتحفزه على ممارسة السلوك الشرائي بشكل أمثل ، بعيداً عن الاعتبارات والمصالح التجارية البحتة التي تنظر إليها مؤسسات الأعمال أثناء استخدامها للوسائل التقليدية كالإعلان والبيع الشخصي ، وترويج المبيعات ، والعلاقات العامة ، كما تعد هذه الكلمة وسيلة للتأثير الاجتماعي كونها تزيد من قوة الروابط الاجتماعية بين الأفراد بعضهم ببعض ، وتزداد أهميتها في

عملية الاتصال حال توفرت الظروف المناسبة لاستخدامها، وفي مقدمتها ارتفاع درجة المخاطر المتضمنة في قرار الشراء.

ويعتقد الباحث في هذه الدراسة؛ أن الكلمة المنطوقة تزدهر في المجتمعات التي يغلب الطابع الاجتماعي على العلاقات والتعاملات فيها، وذلك على الرغم من التطور التقني أو الارتفاع في مستوى التعليم، وهو ما ساهم بسهولة وسرعة الحصول على المعلومات المطلوبة عن منتجات أو أصناف معينة. إلا أن الظروف الاقتصادية، وارتفاع مستوى الغش التجاري، وكثرة الأصناف المعروضة في الأسواق، تعتبر تحديات تزيد من درجة المخاطرة المدركة التي يواجهها المستهلك أثناء بحثه عن قرارات شرائية ذكية. لذلك سعت هذه الدراسة إلى تحديد دور الكلمة المنطوقة على قرار شراء الخدمة الصحية من المستشفيات الخاصة في الأردن في جميع مراحل الشراء.

مشكلة الدراسة:

تنتشر الكلمة المنطوقة في معظم المجتمعات والدول على اختلاف مستوياتها ودرجات تقدمها، ويعتقد الباحث أن هذه الكلمة تزدهر في المجتمعات التي سيطر الطابع الاجتماعي على العلاقات بين أفرادها، ولعل الدول العربية تمتاز بسيادة المفهوم الاجتماعي على معظم السلوكيات والتصرفات والقرارات التي يقوم بها مواطنيها.

ففي إحدى الدراسات التي نفذتها (الجمعية الوطنية لحماية المستهلك، ٢٠٠٩) والتي هدفت إلى معرفة آثار حملة مقاطعة اللحوم على السلوك الشرائي والاستهلاكي لربات البيوت الأردنيات في مدينة عمان، وجد أن ٧٨٪ من ربات البيوت استفدن من المعلومات التي جاءت عبر الموقع الإلكتروني والكلمة المنطوقة، وفي دراسة أخرى وجد أن ٦٢٪ من المرضى الأجانب القادمين للعلاج في الأردن، يستخدمون التوصيات والمعلومات

الصادرة عن الكلمة المنطوقة أثناء بحثهم عن المستشفى المناسب للعلاج، كما تبين أن تأثيرها كان أقوى على فئة الإناث وعلى ذوي الدخل الأقل من ٥٠٠ دينار.

ويعد استخدام الكلمة المنطوقة في حالة السلع المادية الملموسة عنصراً مهماً، لكن يعتقد الباحث أن الحاجة إليها في قطاع الخدمات أكثر ضرورة وإلحاحاً بسبب خصائصها المختلفة، والتي كانت مسؤولة عن زيادة مستوى الشك والغموض وحالة عدم اليقين لقراراتها الشرائية (الخطيب، ٢٠١٤).

لذلك يؤكد (Ranaweera & Prabhu , 2003) أن الكلمة المنطوقة تعتبر مصدر لتعزيز مستوى الثقة في الخدمات، وتسمح بممارسة التأثير المتبادل على المشترين عند تقييمها، وتكوين النوايا السلوكية في اختياراتهم ومواقفهم الشرائية تجاه تلك الخدمات، وهنا أشارت دراسة (نجوي ورايح، ٢٠١٥) أن انتشار الكلمة المنطوقة بشكل واسع بين عملاء شركات الهاتف النقال في الجزائر؛ ساهم بشكل كبير بنقل المعلومات بينهم وهو ما ساعد على زيادة مستوى إقناعهم؛ سواء بالاختيار أو بالحكم على مستوى الأداء والخدمة من خلال المناقشات والمقارنات التي قام بها هؤلاء العملاء.

إن ما سبق يعزز الاعتقاد الإيجابي بأهمية الكلمة المنطوقة على قرار الشراء، لكن ما تجب الإشارة له أن الخدمة الصحية تختلف عن بقية أنواع الخدمات، لكونها تمس حياة الإنسان وديمومته واستمراره، ويحتاج المريض بسبب ذلك؛ إلى حزمة من التوصيات والاستشارات قبل اتخاذ قرار شرائها، بهدف بناء سلوك شرائي ذكي قادر على تقليل المخاطر المدركة المرتبطة بهذا القرار. وللحصول على المزيد من التأكيد قام الباحث بإجراء دراسة استطلاعية على نسبة صغيرة بلغت ١٥٪ من عينة الدراسة، وقد تم الحصول

من هذه الدراسة على نتائج إيجابية عززت من ظهور مشكلة الدراسة وساعدت لاحقاً في صياغة فرضياتها.

نشير أخيراً، أن الكلمة المنطوقة تمثل تهديداً حقيقياً على المؤسسة الخدمية وعلى نشاطاتها، ما لم تحسن التعامل معها، لذلك فإن استخدامها كجزء من استراتيجية التسويق المدعومة بشبكة من العلاقات التفاعلية، سيساعد على خلق وتكوين صورة فعلية إيجابية عن تلك المؤسسة، وسيزيد من مستوى المصدقية بين أطرافها.

واعتماداً على ما سبق، فإنه يمكن صياغة مشكلة الدراسة من خلال الإجابة على التساؤلات التالية:

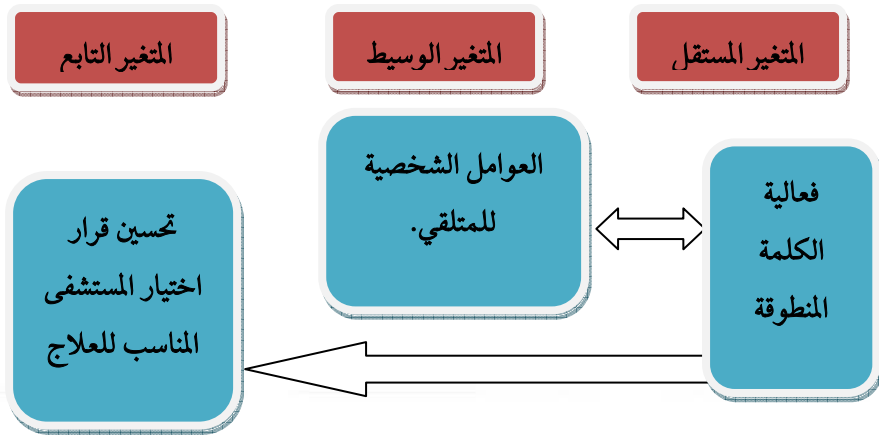
- ما هي المصادر التي يعتمد عليها المستهلك الأردني للحصول على كلمة الفم المنطوقة؟
- ما هي العوامل المؤثرة على فعالية الكلمة المنطوقة في الأردن (العوامل المرتبطة بالمرسل، العوامل المرتبطة بالرسالة، العوامل المرتبطة بالمنتج)؟
- ما هو تأثير الكلمة المنطوقة على تحسين قرار اختيار المستشفى المناسب للعلاج حسب مراحل اتخاذ القرار الشرائي؟
- ما هي الفروق الإحصائية في مدى إدراك العينة لفعالية الكلمة المنطوقة، باختلاف مصادر الحصول عليها في الأردن؟
- ما هي الفروق الإحصائية في مدى إدراك العينة لفعالية الكلمة المنطوقة على قرار اختيار المستشفى المناسب؛ باختلاف العوامل الشخصية للمتلقي؟

أهداف الدراسة:

- تهدف هذه الدراسة إلى ما يلي:
- معرفة المصادر التي يعتمد عليها المستهلك الأردني في الحصول على الكلمة المنطوقة.
- معرفة العوامل المؤثرة على فعالية الكلمة المنطوقة (العوامل المرتبطة بالمرسل، العوامل المرتبطة بالرسالة، العوامل المرتبطة بالمنتج) في الأردن.
- تحديد فعالية الكلمة المنطوقة على تحسين قرار اختيار المستشفى المناسب للعلاج، في دولتي المقارنة باختلاف مراحل اتخاذ القرار الشرائي.
- تحديد الفروق الإحصائية في مدى فعالية إدراك العينة للكلمة المنطوقة، باختلاف مصادر الحصول عليها في الأردن.
- تحديد الفروق الإحصائية في مدى إدراك العينة لفعالية الكلمة المنطوقة، على تحسين قرار اختيار المستشفى المناسب باختلاف العوامل الشخصية للمتلقي.

نموذج الدراسة:

يشير الشكل التالي إلى النموذج المستخدم في هذه الدراسة، والذي تم تطويره من خلال الدراسات السابقة، والدراسة الاستطلاعية، حيث يهدف إلى تحديد شكل واتجاه العلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابعة والوسيط.



فرضيات الدراسة:

للإجابة على تساؤلات الدراسة ولتحقيق أهدافها، فقد تم صياغة الفرضيات التالية:

١. يوجد تأثير ذي دلالة إحصائية للكلمة المنطوقة على تحسين قرار اختيار المستشفى المناسب للعلاج في الأردن، وانبثق عن ذلك ثلاث فرضيات فرعية هي:

- الفرضية الفرعية الأولى: يوجد تأثير ذي دلالة إحصائية للكلمة المنطوقة في مرحلة ما قبل الشراء، على تحسين اختيار المستشفى المناسب للعلاج في الأردن.

- الفرضية الفرعية الثانية: يوجد تأثير ذي دلالة إحصائية للكلمة المنطوقة في مرحلة القرار الشرائي، على تحسين قرار اختيار المستشفى المناسب للعلاج في الأردن.

- الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد تأثير ذي دلالة إحصائية للكلمة المنطوقة في مرحلة ما بعد الشراء، على تحسين قرار اختيار المستشفى المناسب للعلاج في الأردن.

٢. يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في فعالية الكلمة المنطوقة باختلاف مصادر الحصول على كلمة الفم المنقولة في الأردن.

٣. يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في فعالية الكلمة المنطوقة، على تحسين قرار اختيار المستشفى المناسب باختلاف العوامل الشخصية المرتبطة بالمتلقي.

أهمية الدراسة:

على الرغم من البحث الموسع الذي قام به الباحث، واستنتج من خلاله إلى وجود تأثير لكلمة الفم المنقولة على القرار الشرائي، تبرز أهمية هذه الدراسة من خلال ما يلي:

1. محاولة تحديد العوامل المؤثرة على فعالية الكلمة المنطوقة في السوق الأردني.

٢. ركزت الدراسة على التطبيق في قطاع خدمي حيوي هو قطاع المستشفيات الخاصة وذلك بسبب خصوصيته، والحاجة المجتمع إليه بشكل مستمر، وارتباطه بحياة الإنسان أيضاً.

٤. حاولت الدراسة دراسة الفروق الإحصائية التي يعتقد بتأثيرها على فعالية الكلمة المنطوقة، وبخاصة العوامل الشخصية للمتلقي.

تعريف الكلمة المنطوقة WOM:

تعود جذور الكلمة المنطوقة WOM إلى عام ١٩٥٠، حينما أدرك الباحثون أهمية المعلومات التي يتم تبادلها بين الأصدقاء والأقارب والمعارف، وتأثيرها على توقعات وقرارات العملاء الشرائية (Anderson & Salisburg, 2003)، وتم اعتبارها نموذج لفظي للاتصال الشخصي غير التجاري بين الأفراد (Arndt, 1967)، وقد عرفت هذه الكلمة كونها عملية للتأثير الاجتماعي يقوم بموجبها مجموعة من الأفراد؛ التأثير على الآخرين من خلال تبادل المعلومات (Sweeney et al, 2008)، كما أنها اتصال لفظي من

شخص لآخر يتم بين مرسل ومستقبل عن منتج أو خدمة أو صنف معين (Wu & Wong, 2010).

واتفقت التعريفات أن الكلمة المنطوقة هي مصدر غير تجاري للمعلومات؛ لديها قدرة التأثير الإقناعي الأكثر على القرار الشرائي مقارنةً بأدوات التسويق التقليدية كالبيع الشخصي، وترويج المبيعات، والعلاقات العامة، والإعلان (Cheung، Anitsal and Anitsal, 2007).

ويضيف بعض الباحثين أن الكلمة المنطوقة تمثل اتصال غير رسمي سلباً أو إيجاباً بين الزبائن، حول خصائص المنظمة أو السلع والخدمات التي توفرها، وهي تمثل أيضاً ملاحظات إيجابية أو سلبية نتيجة خدمة استخدمها زبون أو مستهلك وقام بنقلها إلى شخص آخر (الضمور والشريفة، ٢٠٠٨)، ويؤكد (سويدان، ٢٠٠٩) أنها أداة اتصال تفاعلية غير مدفوعة الأجر تتسم بمصدقية عالية، بسبب طبيعة العلاقات القائمة بين أطرافها، وقد تكون هذه الأداة إيجابية، أو سلبية، أو محايدة، وأضاف (طريف، ٢٠١٥، ص ٤٣) أن اتصالات الكلمة المنطوقة لا تهدف إلى توليد محادثات بين الناس فحسب، وإنما تشجيع المحادثات وترسيخها ضمن استراتيجية التسويق الشاملة وذلك خدمة لمصالح المنظمة.

أخيراً، ولأغراض هذه الدراسة قام الباحث بوضع تعريف للكلمة المنطوقة على أنها مجموعة من الاقتراحات والتوصيات والانطباعات اللفظية السلبية أو الإيجابية، التي يتبادلها الأفراد مع بعضهم البعض، ضمن المحتوى الاجتماعي الذي يسيطر على طبيعة ونوعية العلاقات فيما بينهم.

تأثير الكلمة المنطوقة على القرار الشرائي:

تؤكد الدراسات وجود تأثير واضح للكلمة المنطوقة على القرار الشرائي، وقد عززت افتراض التأثير الإيجابي على هذا القرار (Reigner, 2007);

(Kamtarain,2012).ففي دراسة أمريكية أجريت عام ٢٠٠٧ وجد أن القرار الشرائي لأجهزة Broad Band ، يتأثر بالتوصيات الصادرة عن العائلة والأصدقاء(Reigner,2007) ، كما أظهر تقرير DET العالمي تأثر المستهلكين بالتوصيات الاجتماعية الصادرة عن الآخرين ؛ كمصدر للمعلومات القيمة وذات المصدقية والتي تؤثر على قرارهم الشرائي (DEI Report,2008,p.2). ويؤكد (Wu & Wang,2011) تأثير مصداقية الرسالة على فعالية الاتصالات التي تقوم بها الكلمة المنطوقة ، حيث تبين تأثيرها الإيجابي والمباشر على اتجاهات المستهلكين في اختيار الصنف ، كما تم الربط بين مصدر الرسالة والمصدقية والثقة ، وبين الميل والاتجاه نحو اختيار الصنف ، وقادت النتائج إلى أن مستوى المصدقية المرتفع ، يقلل من المخاطر المدركة ويحسن من التوجه نحو الصنف (Cheung and Lee , 2012).

وتميز الدراسات بين التوصيات الاجتماعية التي تصدر عن الآخرين ، كمصدر مهم للمعلومات وإخبار نظرائهم بقراراتهم الشرائية ، وقد اعتبرت أن التوصيات التي تقع ضمن الدائرة الاجتماعية المباشرة للفرد نفسه ، أكثر مصداقية وأوسع قبولاً لديه ، ولها تأثير مباشر على تشكيل اتجاهات المستهلكين نحو منتجات معينة ، فيما تهدف التوصيات التجارية الصادرة عن مؤسسات الأعمال إلى زيادة الوعي حول المنتج ، وتحفيز مجموعة من المستهلكين على الشراء (Lin & Foster , 2013).

كما تبين أن استخدام استراتيجيات اتصالات الكلمة المنطوقة ، يعد أكثر جاذبية من قبل مؤسسات الأعمال. فهي تجمع بين جذب المستهلك الجديد بتكاليف أقل من جهة ، ونقل المعلومات بشكل أسرع ، وبخاصة إذا تم توظيف التكنولوجيا المتقدمة كالانترنت من جهة أخرى (Trusov et al ,2009). فاستخدام الانترنت أكثر فعالية يوفر وجهات نظر وتفضيلات وخبرات يتم

مشاركتها مع الآخرين ، ومع تزامن زيادة حجم الأموال الموجهة للإعلان ، ظهرت المدونات ومواقع التواصل الاجتماعي ؛ كاستراتيجيات تسويقية أرخص وأكثر فعالية وتسهم بتحقيق أهداف المنظمات بفعالية (Whitman,2006,p3A).

وحاولت دراسات أخرى اختبار الظروف التي يلجأ إليها المستهلك ، للاستفادة من تجارب وآراء الآخرين في صناعة قرارهم الشرائي. فدوافع الأفراد لنشر المعلومات عن المنتجات تختلف من شخص لآخر ، كما تختلف قوة التأثير على الآخرين كذلك (Godes& Mayzalin,2004). ونضيف أن طريقة جذب الزبائن والحصول عليهم سواء باستخدام الكلمة المنطوقة ، أو باستخدام قنوات التسويق التقليدية مهمة أيضاً (Villanueva, yoo& Hanssens,2008).

ويتحدث (Richins,1983) بنوع من التفصيل عن احتمالية التأثير السلبي أو الإيجابي للكلمة المنطوقة على القرار الشرائي للمستهلكين ، حيث بين أن المستهلك الراضي المواظب على شراء المنتج ، سيخبر الآخرين على تجربته بشكل إيجابي. فمن يشعر بالفخر بسبب شراء لهذا المنتج ، ومن يود الحديث عن ما يشتريه من منتجات ؛ فسيكون له دور فاعل في نشر هذه الخبرة أو التجربة (Sernovitz et al ,2009). أما المستهلك غير الراضي فيتذكر عيوب المنتج ويحاول إخبار الآخرين عنها (Richins,1983).

كما تؤمن الشركات أن الكلمة المنطوقة تعد مفتاحاً لنجاحها ، خاصة في ظل ازدياد شعور المستهلكين بعدم الثقة التي يولدها إعلانات المنتج ، وبالتالي فإن الفرد يكون أكثر ثقة بنظيره الفرد نظراً لتشابه المصالح بينهما (Lake,2009). وقد برز هذا التوجه بعد ميل بعض الشركات إلى استخدام أسلوب "الوهم" في بيع منتجاتها ذات الجودة العالية ، وقد أصبحت استجابة

الفرد لتلك المنتجات مرتبطة بما يسمعه من الجهات الأخرى المحايدة، وليس مرتبطاً بالجهود التسويقية التقليدية (Silverman,2011).

لذلك فإن الكلمة المنطوقة تعتبر سلاحاً ذي حدين إذا لم تحسن المؤسسة التعامل معها، فالكلمة السلبية قد تفشل المؤسسة في حال عدم استخدامها بصورة صحيحة وفعالة، بينما تعتبر الكلمة الإيجابية مصدراً لتوليد المبيعات والتدفقات النقدية المستقبلية (Lue.2009,p.148)، بجانب تأثيرها القوي على الرضا والسلوك الشرائي للزبائن، ويضيف (الخطيب، ٢٠١٤) تأثير أبعاد الكلمة المنقولة إلكترونياً على تعزيز الثقة في قرار الشراء.

أسلوب الدراسة:

أ. مجتمع الدراسة: وهو يمثل جميع المرضى المواطنين من الجنسية الأردنية مرتادي المستشفيات الخاصة في السوق الأردني. وتشير الإحصائيات لعام ٢٠١٥ الصادرة عن وزارة الصحة والرعاية الصحية أن المستشفيات الخاصة في الأردن قامت بتتويم نحو ١٣٧,٦ ألف مريض أردني، وبلغت حصة مدينة عمان لوحدها ١١١,١ ألف مريض (وزارة الصحة، إحصائيات ومؤشرات صحية، ٢٠١٥).

ب. حجم ونوع عينة الدراسة: يعتبر المواطن الأردني المنوم في المستشفى الخاص وحدة التحليل في الدراسة. وباستخدام جداول تحديد العينات يبلغ حجم العينة ٣٨٧ مفردة، وجمع بيانات العينة تم اللجوء إلى أسلوب العينة العشوائية البسيطة، حيث تم اختيارها وفقاً للأتي (معرفة حجم المرضى في كل مستشفى يرجى مراجعة ملحق الدراسة رقم ١):

- تم تحديد الغرف والمرضى المنومين في كل غرفة مستهدفة في الدراسة.
- تم تنظيم جدول وإعطاء الغرف والمرضى أرقام متسلسلة.

- تم سحب أرقام عشوائية من الجدول السابق ومن مختلف الأقسام بشكل يتناسب مع العدد المطلوب من كل مستشفى.
- تم تثبيت أرقام الغرف والمرضى والأقسام على عدد الاستبيانات المراد توزيعها.

- تم تسليم الاستبيانات إلى إدارات العلاقات العامة في تلك المستشفيات لتوزيعها على المرضى المنومين لديهم حسب الأرقام التي تم اختيارها عشوائياً.

ج. مصادر جمع البيانات: تمثلت مصادر البيانات الثانوية في المجالات العلمية المحكمة والرسائل الجامعية والكتب العربية والأجنبية والمواقع الإلكترونية. كما تم تطوير أداة للقياس "الاستبانة" لجمع البيانات الأولية اللازمة، ولاختبار صدق الأداة تم تقييم الاستبانة من قبل ثلاثة محكمين¹، وتم التعديل والحذف والإضافة وفقاً لهم.

محددات الدراسة:

١. اقتصر الدراسة على المرضى الذين تزيد أعمارهم عن ٢٠ عاماً، لأن هذه الفئة العمرية قد تمتلك القدرة المالية على اتخاذ القرار الشرائي المناسب من المستشفيات الخاصة.

٢. اقتصر الدراسة على المواطنين الأردنيين فقط، وليس على جميع المقيمين فيها.

٣. اقتصرت الدراسة على المرضى المنومين في المستشفيات الخاصة الأردنية لعام ٢٠١٦. (رغم أن عام ٢٠١٥ هو آخر سنة نشرت فيها بيانات عن المرضى المنومين في تلك المستشفيات، وكان ذلك الرقم لأغراض حساب حجم مجتمع الدراسة وعينتها).

1 المحكمين هم: د سلطان فريجات، جامعة الإسراء، الأردن. د. طارق الخطيب، جامعة الأمير سطام، السعودية. خليل أبو سليم، جامعة الملك عبد العزيز، السعودية.

وصف متغيرات الدراسة :

ولتحليل نتائج آراء عينة الدراسة فقد تم الاسترشاد بنتائج التحليل الإحصائي الوصفي (الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والتكرارات النسبية) الناتجة عن استخدام برنامج الحزمة الإحصائية SPSS Version 23. لقد تم الاعتماد على قائمة استقصاء لجمع البيانات الأولية من العينة المختارة، وقد تم قياس الإجابة على الأسئلة باستخدام المقياس المتدرج لـ "ليكرت" الخماسي حيث تشير القيمة (١) إلى الدرجة المنخفضة جداً، بينما تدل القيمة (٥) إلى درجة المرتفع جداً، كما تم لاحقاً تطوير هذا المقياس إلى الشكل النسبي التالي :

(1) 5- أكثر من 4.2 يكون مرتفع جداً.

(2) 4.2 - أكثر من 3.4 يكون مرتفع.

(3) 3.4 - أكثر من 2.4 يكون متوسط (مقبول).

(4) 2.4 - أكثر من 1.6 يكون ضعيف.

(5) أقل من 1.6 يكون ضعيف جداً.

ويشير الجدول التالي رقم ١ إلى توزيع متغيرات الدراسة وأرقام الفقرات التي تقيسها في قائمة الاستقصاء.

الجدول رقم ١ : متغيرات الدراسة وأرقام الفقرات التي تقيسها

المتغيرات	المتغيرات الفرعية	الفقرات
فعالية الكلمة المنطوقة (المتغير المستقل)	مرحلة ما قبل الشراء	١٤ - ١
	مرحلة الشراء	٢٠ - ١٥
	مرحلة ما بعد الشراء	٢٧ - ٢١
قرار اختيار المستشفى المناسب للعلاج (المتغير التابع)	قرار اختيار المستشفى المناسب	٣٨ - ٢٨

أولاً: وصف المتغير المستقل (فعالية كلمة الفهم المنقولة)

١.مرحلة ما قبل الشراء: إن مستوى استخدام الكلمة المنطوقة في الأردن يتم بدرجة متوسطة بحسب قيمة الوسط الحسابي ٣.٢١٤٣ وكانت قيمة الانحراف المعياري ٠.٨٩٤٧٢.

ب.مرحلة الشراء: بلغ مستوى استخدام الكلمة المنطوقة في الأردن الدرجة المتوسطة وفقاً لقيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري ٢.٩٤٢٧ و ١.٠٣٩٢ على الترتيب.

ج.مرحلة ما بعد الشراء: وجد أن مستوى استخدام الكلمة المنطوقة في مرحلة ما بعد الشراء يتم بدرجة متوسطة وفقاً لقيم الوسط الحسابي ٣.١٦٥٢ والانحراف المعياري ١.٠١٦٠٧.

د.مستوى تحسين اختيار المستشفى المناسب: وجد أن مستوى اختيار المستشفى المناسب للعلاج يتم بدرجة متوسطة في الأردن بحسب قيمة الوسط الحسابي ٣.٢٥٣١ كما بلغت قيمة الانحراف المعياري ١.٠٥٢٧٨.

اختبار أداة الدراسة:

بهدف تحليل بيانات الدراسة اللازمة لاختبار الفرضيات، فقد قمنا بإجراء الاختبارات في الجدول التالي رقم ٢. ولقد تم تطوير أداة القياس "الاستبيان" لجمع البيانات اللازمة، وبهدف اختبار صدق الأداة تم تقييمها من قبل ٥ أفراد في العينة الاستطلاعية، إضافة إلى ثلاثة أساتذة من جامعات الإمام والمملك سعود والجامعة الأردنية، وتم أخذ ملاحظاتهم بعين الاعتبار من خلال تعديل وحذف وإضافة بعض الفقرات وفقاً لها، حيث روعي في تصميم القائمة القواعد الخاصة بوضع الأسئلة وصياغتها، وقد اتسمت القائمة بالسهولة وتجنب الأسئلة الإيحائية، وكذلك تم مراعاة النواحي الشكلية الخاصة بتصميم قوائم الاستقصاء.

الجدول رقم ٢

ثبات الأداة واختبار التباين النصفى لمتغيرات الدراسة في دولتي المقارنة

العناصر	كرونباخ ألفا	التباين النصفى
فعالية الكلمة المنطوقة في مرحلة ما قبل الشراء	0.942	0.882
فعالية الكلمة المنطوقة في مرحلة الشراء	0.941	0.931
فعالية الكلمة المنطوقة في مرحلة ما بعد الشراء	0.931	0.792
فعالية الكلمة المنطوقة في مجمل المراحل	0.971	0.897
قرار اختيار المستشفى المناسب	0.949	0.92
مجمل الاستثمار	0.979	0.936
النتيجة الإحصائية	مقبول	مقبول

اختبار فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد تأثير ذي دلالة إحصائية للكلمة المنطوقة، على قرار تحسين اختيار المستشفى المناسب للعلاج في الأردن، وقد انبثق عنها ثلاث فرضيات فرعية:

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد تأثير ذي دلالة إحصائية للكلمة المنطوقة في مرحلة ما قبل الشراء، على تحسين اختيار المستشفى المناسب للعلاج في الأردن.

1. يقاس كرونباخ ألفا درجة ثبات المقياس، وتعد النسبة المقبولة له 60% أو ما يزيد عنها. ب. ويقاس اختبار K-S مدى توزيع البيانات التي تم جمعها توزيعاً طبيعياً، وتوزع البيانات تتوزع طبيعياً إذا كان مستوى معنوية الاختبار أقل من 0.05. ج. أما اختبار معامل التباين النصفى فيستخدم لقياس درجة الانسجام والاتساق الداخلي بين فقرات المقياس، ويجري هذا الاختبار بتقسيم الاستجابات التي تم الحصول عليها إلى جزأين، ثم يتم حساب معامل الارتباط بينهما وتشير القيمة المرتفعة لمعامل الارتباط إلى كون إجابات الجزأين متشابهة إلى حد كبير.

يشير التحليل أن هناك أربعة عشر سبب (دافع) تقود بالمشتري إلى البحث عن الكلمة المنطوقة في مرحلة ما قبل الشراء، وبمقارنة الوسط الحسابي لكل دافع (عبارة) مع الوسط الحسابي للمقياس ككل (٣) تم رفض ٤ عبارات من قبل العينة في الأردن ("ابحث عن آراء الأفراد الآخرين بمجرد ظهور النية للعلاج"، "أرغب بجمع معلومات عن أسعار الخدمات التي توفرها المستشفيات في البلد"، "أقوم بجمع آراء الآخرين لتحديد دقة المعلومات التي تم جمعها عن أماكن العلاج"، "أقوم بجمع المعلومات من الأفراد الآخرين لاستخدامها في بناء توصيات تقدم لمن يحتاجها")¹ (أنظر ملحق الدراسة). وللتأكد من النتيجة السابقة فقد تم استخدام أسلوب التحليل المتدرج Stepwise لمعرفة ترتيب المتغيرات المستقلة من حيث قوتها التأثيرية على قرار اختيار المستشفى المناسب للعلاج في دولتي المقارنة، ويشير الجدول التالي رقم 3 إلى نتائج هذا الأسلوب.

1 ترى القاعدة أنه إذا كانت قيمة الوسط الحسابي للمتغير أكبر من قيمة الوسط الحسابي للمقياس؛ فإن هناك اتجاهات إيجابية لدى عينة الدراسة حول هذه العبارة والعكس صحيح.

الجدول رقم ٣: تحليل الانحدار باستخدام طريقة Stepwise

نموذج	المتغير	معامل التأثير	اختبار t	الدلالة	المؤشرات الإحصائية
١	الثابت	1.271	4.577	0.000	.273 Siq.=0.00٥٧F= r=0.81 R ⁻² =0.645
	أجلا إلى جمع المعلومات من الآخرين لبناء مقارنة ذهنية عن أماكن العلاج المناسبة.	0.582	7.568	0.000	
٣	الثابت	0.874	3.438	0.002	F=32.235 Siq.=0.00 r=0.881 =0.751R ⁻²
	أجلا إلى جمع المعلومات من الآخرين لبناء مقارنة ذهنية عن أماكن العلاج المناسبة.	0.360	4.172	0.000	
	أقوم بجمع المعلومات من الأفراد الآخرين لاستخدامها في بناء توصيات تقدم لمن يحتاجها.	0.218	2.689	0.012	
	ابحث عن آراء الأفراد الآخرين إذا واجهتني مشكلة حقيقية في اختيار مكان العلاج.	0.160	2.263	0.032	
	مجمّل مرحلة ما قبل الشراء	٠,٨٢١	٨,٥٣١	٠,٠٠٠	٧٢,٧٧٥F= Siq.=0.00 ٤١٣r=0.8 ٦٩٨=0. R ⁻²

يبين النموذج رقم 3 ترتيب الأسباب (العبارات) التي تبرر البحث عن الكلمة المنطوقة في مرحلة ما قبل الشراء، بهدف الاستناد عليها لاحقاً في حسن قرار اختيار المستشفى المناسب، ونجد أن هناك اختلاف واضح في الدوافع التي تبرر استخدام الكلمة المنطوقة في هذه المرحلة، ففي الأردن فسرت ثلاثة من الدوافع نحو ٧٥,١٪ من اختيار المستشفى المناسب للعلاج،

كما وجد أن هناك علاقة إحصائية موجبة بين تلك الدوافع (الأسباب) وبين تحسين قرار اختيار المستشفى وصلت إلى ٨٨,١٪. كما توصل التحليل إلى الدافع الرئيسي لاستخدام الكلمة المنطوقة في الأردن، إذ تبين أن "جمع المعلومات من الآخرين لبناء مقارنة ذهنية عن أماكن العلاج المناسبة" هو الدافع الجوهرى للمريض الأردني، وفسر ٦٤,٥٪ من تحسين قرار اختيار المستشفى، وارتبطاً معاً بعلاقة موجبة قوية وصلت إلى ٨١٪.

أخيراً، تبين أن معامل تأثير كلمة الفم المنقولة في مرحلة ما قبل الشراء؛ على تحسين اختيار المستشفى المناسب في الأردن وصل إلى ٨٢,١، كما أن مجمل القصص والتجارب التي تم جمعها في مرحلة ما قبل الشراء فسرت هذا التحسن في اختيار المستشفى المناسب بنسبة ٦٩,٨٪، وارتبطاً معاً بعلاقة ارتباط قوية موجبة كما بينها سابقاً.

وبهدف اختبار الفرضية، تم الاعتماد على نتائج تحليل التباين F فقد وجد أن قيمة مستوى الدلالة بلغ (٠,٠٠)، وهو أقل من مستوى الدلالة للاختبار ككل ٠,٠٥، وعليه فإننا نقبل نص الفرضية الفرعية الأولى التي ترى بأنه يوجد تأثير ذي دلالة إحصائية للكلمة المنطوقة في مرحلة ما قبل الشراء، على قرار تحسين اختيار المستشفى المناسب للعلاج في الأردن.

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد تأثير ذي دلالة إحصائية للكلمة المنطوقة في مرحلة القرار الشرائي، على تحسين قرار اختيار المستشفى المناسب للعلاج في الأردن.

تكونت مرحلة اتخاذ القرار الشرائي من ٦ دوافع (عبارات) بررت لجوء العينة إلى البحث عن القصص والتجارب وآراء الآخرين عبر الكلمة المنطوقة، وبمقارنة الوسط الحسابي لكل دافع (عبارة) مع الوسط الحسابي العام للمقياس، رفضت العينة الأردنية ٣ من تلك العبارات: ("أقوم بالبحث

عن انطباعات وآراء الآخرين لبناء السلوك الشرائي الإيجابي (شراء الخدمة)"، "أقوم بالبحث عن انطباعات وآراء الآخرين لبناء السلوك الشرائي السلبي (عدم الشراء)"، "أبحث عن انطباعات الأفراد الآخرين لتسريع اتخاذ القرار المناسب". وللتأكد من النتيجة السابقة فقد تم استخدام أسلوب التحليل المتدرج Stepwise لمعرفة ترتيب المتغيرات المستقلة من حيث قوتها التأثيرية على قرار اختيار المستشفى المناسب للعلاج في دولتي المقارنة، ويشير الجدول التالي رقم ٤ إلى نتائج هذا الأسلوب.

الجدول رقم ٤ : تحليل الانحدار باستخدام طريقة Stepwise

نموذج	المتغير	معامل التأثير	اختبار t	الدلالة	المؤشرات الإحصائية
١	الثابت	1.636	6.565	0.00 0	.486٤٩F= Siq.=0.00 ٧٨٩r=0. ١ R ² =0.6
	أقوم بالبحث عن انطباعات وآراء الآخرين لبناء السلوك الشرائي السلبي (عدم الشراء).	0.581	7.035	0.00 0	
٣	الثابت	1.197	5.266	0.00	F=31.226 Siq.=0.00 r=0.877 =0.745R ²
	أقوم بالبحث عن انطباعات وآراء الآخرين لبناء السلوك الشرائي السلبي (عدم الشراء).	0.248	2.398	0.02 3	
	أبحث عن تجارب وانطباعات الآخرين لمساعدتي على اتخاذ القرار المناسب.	0.223	2.276	0.03 1	
	أقوم بالبحث عن انطباعات وآراء الآخرين لبناء السلوك الشرائي الإيجابي (شراء الخدمة).	0.251	2.231	0.03 4	
	مجملة مرحلة الشراء	0.725	9.366	٠,٠٠	F=87.727 Siq.=0.00 R ² r=0.863 =0.737 ²

ففي النموذج رقم ٣ أظهر التحليل وجود ثلاثة دوافع (أسباب)؛ تبرر لجوء المريض الأردني إلى البحث عن قصص وانطباعات وتجارب الآخرين في مرحلة الشراء، وقد فسرت هذه الأسباب ٧٤.٥٪ من التحسن في قرار اختيار المستشفى المناسب للعلاج، وارتبطت معه بعلاقة قوية موجبة وصلت إلى ٨٧.٧٪. وفي المرحلة الأخيرة بحسب النموذج رقم ١؛ فقد أظهر التحليل أن الدافع الجوهرى الذي يدفع المريض الأردني للبحث عن الكلمة المنطوقة في مرحلة الشراء؛ فقد تمثل في "أقوم بالبحث عن انطباعات وآراء الآخرين لبناء السلوك الشرائى السلبى (عدم الشراء)" حيث أن المريض يسعى إلى تأكيد قراره بعدم شراء الخدمة من مستشفى معين، ما يعنى أنه يبحث عن التجارب والقصص السلبية عن المستشفى، وقد فسر هذا الدافع لوحده ٦١٪ من قرار اختيار المستشفى، وارتبطاً معاً بعلاقة موجبة وصلت إلى ٧٨.٩٪.

لقد أظهر التحليل أخيراً أن معامل تأثير الكلمة المنطوقة في هذه المرحلة؛ على تحسين قرار اختيار المستشفى المناسب للعلاج في الأردن وصل إلى (٠.٧٢٥)، كما فسرت القصص والتجارب التي قام المريض بجمعها نحو ٧٣.٧٪ من قرار اختيار المستشفى المناسب، كما ارتبط المتغيرات بعلاقة ارتباط قوية موجبة وصلت إلى ٨٦.٣٪.

وبهدف اختبار الفرضية الفرعية الثانية تم استخدام نتائج تحليل التباين F والتي بينت أن قيمة مستوى الدلالة بلغت (٠.٠٠)، وهي أقل من مستوى الدلالة للاختبار ككل ٠.٠٥، وعليه فإننا نقبل نص الفرضية الفرعية الثانية التي ترى بأنه يوجد تأثير ذي دلالة إحصائية للكلمة المنطوقة في مرحلة الشراء، على تحسين قرار اختيار المستشفى المناسب للعلاج في الأردن.

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد تأثير ذي دلالة إحصائية للكلمة المنطوقة في مرحلة ما بعد الشراء، على تحسين قرار اختيار المستشفى المناسب للعلاج في الأردن.

تكونت مرحلة ما بعد اتخاذ قرار الشراء من ٧ دوافع (عبارات) بررت لجوء العينة إلى البحث عن القصص والتجارب وآراء الآخرين عبر الكلمة المنطوقة، وبمقارنة الوسط الحسابي لكل دافع (عبارة) مع الوسط العام للمقياس، قامت العينة بفرض عبارتين هما ("أبحث عن تجارب الآخرين التي تعزز الانطباع الذي حصلت عليه من اختيار المستشفى"، "أبحث عن تجارب وانطباعات الأفراد الآخرين لتعزيز الخبرة السلبية التي حصلت عليها").

ولمعرفة ترتيب المتغيرات المستقلة من حيث قوتها التأثيرية على قرار اختيار المستشفى المناسب للعلاج في الأردن، تم استخدام أسلوب التحليل المتدرج Stepwise ويشير الجدول التالي رقم ٥ إلى نتائج هذا الأسلوب. حيث أظهر أن المشتري الأردني يقوم بتمرير الرسائل السلبية التي حصل عليها فعلا بسبب قرار شراء الخدمة العلاجية. لذلك نجد أن سلوك ما بعد الشراء الذي قام به المشتري الأردني، يتوافق مع سلوكه في مرحلة الشراء، والذي تمثل ببحثه عن انطباعات وآراء الآخرين لبناء السلوك الشرائي السلبي (عدم الشراء)، حيث فسر هذا السلوك نحو ٧٨٪ من قرار اختيار المستشفى المناسب، وارتبط معه بعلاقة إيجابية قوية ٨٩,١٪.

ونضيف أخيراً أن معامل تأثير الكلمة المنطوقة في مرحلة ما بعد الشراء على اختيار المستشفى المناسب للعلاج وصل إلى (٠,٧٦)، وفسرت القصص والتجارب التي تم جمعها في هذه المرحلة نحو ٧٧,٦٪ من التحسن في قرار اختيار المستشفى، وارتبطت المتغيرات بعلاقة قوية موجبة وصلت إلى ٨٨,٥٪. ولاختبار الفرضية الفرعية الثالثة باستخدام نتائج تحليل التباين F، تبين أن قيمة مستوى الدلالة (٠,٠٠) أقل من مستوى الدلالة للاختبار ككل ٠,٠٥، وعليه فإننا نقبل نص الفرضية الفرعية الثالثة التي ترى بوجود تأثير ذي دلالة إحصائية للكلمة المنطوقة في مرحلة ما بعد الشراء، على تحسين قرار اختيار المستشفى المناسب للعلاج في الأردن.

الجدول رقم ٥ : تحليل الانحدار باستخدام طريقة Stepwise

المؤشرات الإحصائية	الدلالة	اختبار t	معامل التأثير	المتغير	نموذج
$115.799F=$ $Sig.=0.00$ $891=0.$ $0.78 R^2=$	0.000	٤.٧٨٨	١.٠٤١	الثابت	١
	0.000	١٠.٧٦	٠.٦٠٥	أقوم بتمرير الرسائل السلبية التي حصلت عليها فعلاً بسبب قرار شراء الخدمة العلاجية.	
	0.000	١٠.٧٦	٠.٦٠٥	أقوم بتمرير الرسائل السلبية التي حصلت عليها فعلاً بسبب قرار شراء الخدمة العلاجية.	
$104.42F=$ $Sig.=0.00$ $937=0.$ $87=0. R^2$	٠.٠٠١	٣.٨٢٦	٠.٧١	الثابت	٢
	٠.٠٠	٨.٥٩٥	٠.٤٦٥	أقوم بتمرير الرسائل السلبية التي حصلت عليها فعلاً بسبب قرار شراء الخدمة العلاجية.	
	٠.٠٠	٤.٤٦٥	٦٢٠.٢	أتطلع للبحث عن تجارب الآخرين لتعزيز الخبرة الإيجابية التي حصلت عليها.	
$108.27F=$ $Sig.=0.00$ $85F=0.8$ $776=0. R^2$	٠.٠٠	١٠.٤٠	٦٠.٧	مجمّل مرحلة ما بعد الشراء	

أخيراً، وبهدف اختبار الفرضية الرئيسية الأولى، فقد تم وضع المتغيرات المستقلة والتابعة في المعادلة الخطية التالية وذلك لتحديد أثر كل مرحلة من المراحل على قرار اختيار المستشفى المناسب للعلاج في الأردن على النحو التالي:

$$Y=A+X_1+2X_2+3X_3$$

حيث: Y المتغير التابع وتعبر عن قرار اختيار المستشفى المناسب، فيما X_1 ، X_2 ، X_3 كمغيرات مستقلة تمثل مراحل القرار الشرائي الثلاثة على الترتيب وهي: مرحلة ما قبل مرحلة الشراء، مرحلة الشراء، مرحلة ما بعد الشراء، أما A و B فهي مقدرات النموذج. وباستخدام البرنامج الإحصائي SPSS لتقدير النموذج السابق، وباستخدام طريقة Enter، يصبح النموذج المقدر على النحو التالي:

$$Y=0.453 + 0.329 X_1 + 0.14 X_2 + 0.042 X_3$$

ومن الجدول رقم ٦ وتحليل العلاقة بين الكلمة المنطوقة في مراحل القرار الشرائي مع المتغير التابع (تحسين قرار اختيار المستشفى المناسب)، وجد أن القصص والتجارب والآراء في مرحلتي ما قبل الشراء وما بعده؛ هي الأكثر تأثيراً على تحسين قرار اختيار المستشفى المناسب للمريض الأردني الباحث عن العلاج.

وتبين أن المعلومات والتجارب التي تم جمعها في مرحلة الشراء غير مهمة وليست ذات معنوية من الناحية الإحصائية، من حيث التأثير على تحسين قرار اختيار المستشفى المناسب للعلاج. كما يظهر في المصفوفة التالية العلاقة الارتباطية بين مراحل القرار الشرائي وتحسن اختيار قرار المستشفى المناسب للعلاج:

الجدول رقم ٦ : نتائج التقدير الإحصائي للفرضية الفرعية الأولى

t	B	المرحلة
١,٩٠٦ (٠,٠٦٧)	٠,٤٥٣	المقطع A
٢,٦٨٦ (٠,٠١٢)	٠,٣٢٩	مرحلة ما قبل الشراء
١,٠٣٧ (٠,٣٠٩)	٠,١٤	مرحلة الشراء
٣,٥٦ (٠,٠٠١)	٠,٤٢	مرحلة ما بعد الشراء
$٥٧,٨٣٧F=$ $٨٤٦R^{-2} = 0.٩٢٨Sig.=0.006$ $r=0.$		المؤشرات الإحصائية

ما بعد الشراء	الشراء	ما قبل الشراء	معامل الارتباط	تحسين اختيار المستشفى
.885**	.841**	.863**	Pearson Correlation	
.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)	

وبهدف اختبار نص الفرضية الرئيسية الأولى باستخدام نتائج تحليل التباين F، فقد تم قبول نص الفرضية الرئيسية الأولى التي ترى بوجود تأثير ذي دلالة إحصائية للكلمة المنطوقة على تحسين قرار اختيار المستشفى المناسب في الأردن، وذلك بمقارنة مستوى الدلالة المحسوب (٠,٠٠) مع مستوى دلالة الاختبار ككل (٠,٠٥).

الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى إدراك العينة لفعالية الكلمة المنطوقة، وفقاً للاختلاف في مصادر الحصول عليها في الأردن.

وتبين نتائج الإحصاء الوصفي في الجدول رقم ٧ وجود اتجاهات إيجابية في إجابات عينة الدراسة حول الفروق الإحصائية في فعالية الكلمة المنطوقة

باختلاف مصادر الحصول عليها. تم ذلك بمقارنة قيم الوسط الحسابي للقطاع مع الوسط الحسابي العام.

ولاختبار تلك الفرضية تم استخدام تحليل التباين ANOVA في الجدول رقم ٧، فقد تبين أن مستوى دلالة المتغير (فعالية الكلمة المنطوقة) في الأردن يبلغ ٠,٧٠٧، وهو أكبر من مستوى دلالة الاختبار ككل (0.05)، وعليه نرفض نص الفرضية الرئيسية الثانية التي ترى بوجود فروق ذات دلالة إحصائية في مدى إدراك العينة لفعالية الكلمة المنطوقة باختلاف مصادر الحصول عليها في الأردن، مما يعني عدم وجود مثل هذه الفروق في فعالية كلمة الفم المنقولة باختلاف مصادر الحصول عليها.

الجدول رقم ٧: نتائج الإحصاء الوصفي واختبار F للفرضية الرئيسية الثانية

القرار الإحصائي	Sig.	اختبار F	الوسط الحسابي العام	الوسط الحسابي للعينة
لا يوجد فروق	0.707	٠,٦٢٧	٥,٥	٣,١٠٧٤

الفرضية الرئيسية الثالثة: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى إدراك العينة لفعالية الكلمة المنطوقة، باختلاف العوامل الشخصية للمتلقي في الأردن.

يظهر الجدول رقم ٨ وجود الاتجاهات الإيجابية (قبول) في إجابات عينة الدراسة حول تأثير المتغيرات الديمغرافية (الجنس، مستوى التعليم، مستوى الدخل، المستوى العمري) وذلك على إدراك العينة لفعالية للكلمة المنطوقة، حيث كان هناك اتجاه إيجابي نحو تأثير مستويات التعليم والعمر على مدى إدراك العينة في الأردن حول فعالية هذه الكلمة. ولاختبار تلك الفرضية تم استخدام تحليل التباين ANOVA حيث وجد أن جميع قيم الدلالة للمتغيرات الديمغرافية للمتلقي أكبر من 0.05، وعليه فإننا نرفض نص الفرضية الرئيسية

الذي يرى بوجود دلالة إحصائية في مدى إدراك العينة لفعالية الكلمة المنطوقة، باختلاف العوامل الشخصية للمتلقى.

الجدول رقم ٨: نتائج الإحصاء الوصفي للفرضية الرئيسية الثالثة واختبار F

القرار الإحصائي	Sig.	اختبار F	الوسط العام	الوسط الحسابي للعينة	الخاصية
لا يوجد فروق	٠.١٢٣	٢.٥٢	١.٥	١.٢٨	الجنس
لا يوجد فروق	٠.٢٧٤	١.٣٥٨	٣	٣.٢٨	مستوى التعليم
لا يوجد فروق	٠.٣١٢	١.٢٥٥	٣.٥	٢.٨٤	مستوى الدخل
لا يوجد فروق	٠.٠٨	٢.٣٤٤	٣.٥	٣.٨٨	المستوى العمري

* * *

النتائج والتوصيات :

أولاً : النتائج

١. فعالية الكلمة المنطوقة في تحسين قرار اختيار المستشفى المناسب للعلاج :
أظهرت النتائج أن مستوى فعالية الكلمة المنطوقة في جميع مراحل الشراء يتم بدرجة متوسطة ، ومن حيث مستوى تأثير الكلمة المنطوقة على تحسين اختيار المستشفى المناسب ؛ فكان أيضاً بدرجة متوسطة في الأردن. ورغم ذلك فقد تبين أن للكلمة المنطوقة دوراً في تحسين قرار شراء الخدمة الصحية من المستشفى المناسب وذلك في جميع مراحل القرار الشرائي ، كما أظهرت النتائج وجود تأثير موجب وذي دلالة إحصائية لتلك الكلمة ، على تحسين قرار اختيار المستشفى المناسب للعلاج في الأردن.

وبتحليل تأثير كلمة الفم المنقولة خلال مراحل القرار الشرائي باستخدام قيمة معامل التأثير B ، تبين أن المعلومات التي يقوم المريض الأردني بجمعها قبل وبعد الشراء ؛ هي الأكثر تأثيراً على قرار اختياره للمستشفى المناسب للعلاج. كما وجد أن المريض الأردني يلجأ للبحث عن المعلومات التي تحسن من مستوى قراره الشرائي ، وما يمكنه من بناء مقارنة ذهنية عن الأماكن العلاجية البديلة ، كما يمكن تصنيف المشتري الأردني بأنه من النوع السلبي الذي يحاول جمع المعلومات التي تعزز الانطباع السلبي الذي حصل عليه بفعل ممارسة قراره الشرائي.

ونبين أخيراً ، أن السلوك الشرائي البعدي الذي يقوم به المشتري الأردني ، يعتبر مكملاً للسلوك الذي قام به في مرحلة الشراء ، وذلك من خلال قيامه بقبول وتقرير انطباعات وآراء الآخرين التي تمكنه من تعزيز المنفعة السلبية المدركة. ويفسر (Richins,1983) أن المستهلك الراضي الذي يستمر بشراء المنتج ، فإنه سيخبر الآخرين على تجربته بصورة إيجابية ، في حين أن الزبون

غير الراضين سيذكر عيوب المنتج ويحاول إخبار الآخرين عنها (Sernovitz et al., 2009).

٢. مصادر الحصول على الكلمة المنطوقة :

لقد توافقت آراء العينة على أهمية الأصدقاء وزملاء العمل ، والأقارب ، والخبراء والمختصين ، وأفراد الأسرة ، والمعارف والجيران بالترتيب ، كمصادر للحصول على المعلومات والتجارب والقصص. ولكن حصول آراء الأصدقاء وزملاء العمل والدراسة على المرتبة الأولى في ترتيب المصادر يتوافق مع نتائج (السرابي، ٢٠٠٥)، كما تتفق مع النتيجة التي ترى بأن أكثر من ٩٠٪ من العملاء يثقون في التوصيات التي تقدم لهم عبر الأصدقاء وزملاء الدراسة والعمل (Yong, 2006).

الجدول رقم ٩ : مصادر الكلمة المنطوقة

الترتيب	النسبة	المصدر
٢	٢٢	الأقارب
١	٢٩	الأصدقاء وزملاء العمل
٥	١٣	المعارف والجيران
٤	١٤	أفراد الأسرة
٣	٢٢	الخبراء والمختصين
	٧٥	مجمّل المصادر التقليدية
	٢٥	مجمّل المصادر الإلكترونية

ويظهر هنا مفهوم الكلمة المنطوقة الإلكترونية من خلال مواقع التواصل الاجتماعي، والمنتديات الإخبارية، وتطبيقات الهاتف الجوال والتي حصلت على نسبة متدنية مقارنة بالوسائل الإلكترونية الأخرى، ويظهر الجدول التالي رقم ١٠ أن حصة الكلمة المنطوقة الإلكترونية عموماً ما تزال في السوق الأردني ولم تتجاوز ٢٥٪. وهذا يخالف ما توصل له (Fengli & Timon, 2011) الذي تناول التأثير الإيجابي لمواقع التواصل الاجتماعي على طلاب الجامعات في هونج كونج، وكذلك الفعالية والإيجابية التي تحققها تلك المواقع

على الكلمة المنطوقة. إن التقارب الواضح في آراء عينة الدراسة حول مصادر المعلومات، كان السبب في عدم وجود فروق إحصائية في مدى إدراك العينة لفعالية الكلمة المنطوقة، وفقاً للاختلاف في مصادر الحصول في الأردن.

الجدول رقم ١٠ : الوسائل الإلكترونية لنقل الكلمة المنطوقة

الترتيب	النسبة	المصدر
١	٤٨,٧٨	مواقع التواصل الاجتماعي
٢	٢١,٩٥	المنتديات
٤	٩,٧٥	المدونات الشخصية
٣	١٩,٥	تطبيقات الهاتف الجوال

٣. المعلومات المؤثرة على فعالية الكلمة المنطوقة :

أ.العوامل المرتبطة بالمرسل :

يسعى المريض الأردني إلى الحصول على القصص والتجارب والآراء والنصح من كبار السن، والاستفادة من تجارب ذوي المؤهلات العلمية المرتفعة. أما بقية العوامل فقد اعتبرتها العينة غير مؤثرة من الناحية الإحصائية على فعالية الكلمة المنطوقة (المتغيرات المرتبة ٣-٥)، وهنا يرى (الضمور والشريفة، ٢٠٠٨) بأن ردة فعل المستهلك نحو الكلمة المنطوقة تعتمد على الخبرة والتجربة الشخصية لكل من المرسل والمستقبل معاً، ويؤكد (Price et al، 2009)، أنه كلما زادت درجة التشابه والتجانس بين المرسل والمستقبل للكلمة المنقولة، فقد زادت احتمالية تبادل الأفكار والمعلومات بصورة أكثر فعالية.

الجدول رقم ١١ : الإحصاءات الوصفية للعوامل المرتبطة بالمرسل

الترتيب	القرار	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العامل
٣	رفض	1.24952	2.8065	الحصول على قصص وتجارب وانطباعات المرضى الذكور.
٢	قبول	1.44207	3.2903	الحصول على قصص وتجارب وانطباعات المرضى ذوي المؤهلات العلمية.
٥	رفض	1.17866	2.4516	البحث عن قصص وتجارب وانطباعات المرضى الأغنياء .
١	قبول	1.30508	3.3548	الحصول على القصص والتجارب من المرضى البالغين وكبار السن.
٤	رفض	1.25638	2.6129	الحصول على القصص والانطباعات من الأشخاص أصحاب المناصب الوظيفية العليا.

ب.العوامل المرتبطة بالرسالة :

لقد كانت آراء العينة إيجابية في قبول تأثير جميع العوامل على فعالية الكلمة المنطوقة ، وترى تلك العينة أن إبراز التفاصيل في الرسالة ووضوحها ؛ تعد من العوامل الأكثر تأثيراً على فعالية هذه الكلمة.لقد قام (Cheol et al ، 2011) بتأكيد تأثير مصداقية الرسالة على فعالية الاتصالات التي تقوم بها الكلمة المنطوقة ، كما قادت النتائج إلى أن مستوى المصداقية المرتفع ، يقلل من المخاطر المدركة ويحسن من التوجه نحو الصنف (Cheung et al ,2012).

الجدول رقم ١٢ : الإحصاءات الوصفية للعوامل المرتبطة بالرسالة

الترتيب	القرار	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العامل
٣	قبول	1.23044	3.2258	الحصول على الرسالة في جميع الأوقات.
٤	قبول	1.24952	3.1935	الحصول على الرسالة في مناسبات ومواقف شرائية معينة.
٢	قبول	1.38269	3.6129	وضوح الرسالة يزيد من درجة المصادقية لدى المتلقي.
١	قبول	1.24866	3.6774	إبراز التفاصيل يزيد من مستوى قبول الرسالة لدى الشخص المتلقي.
٥	قبول	1.41649	3.1613	تدخل جهات أخرى لتمير الرسالة يضر بمصداقيتها.
٦	قبول	1.22079	3.0968	وصول الرسالة الإعلانية أكثر من مرة يزيد من مستوى المصادقية.

ج.العوامل المرتبطة بالمنتج :

تبين أن المريض الأردني يحاول البحث عن المعلومات والتجارب إذا كانت الخدمات الصحية جديدة - أي في مرحلة التقديم من دورة الحياة - وذلك لكون افتقار هذه المرحلة إلى المعلومات اللازمة والضرورية لبناء قرار شراء ذكي ، كما يسعى الباحث عن العلاج الحصول على المعلومات عن الخدمات الصحية الجوهرية وليس الثانوية أو المكملة. ويعتبر رفض العينة لعبارة "الحصول على المعلومات المتعلقة بالخدمات العلاجية مرتفعة الأسعار" ، إشارة إلى قلة اهتمام المريض عموماً بالبحث عن الخدمات ذات الأسعار المنخفضة ، بسبب أهمية تلك الخدمة وارتباطها بحياة الإنسان وديمومته.

الجدول رقم ١٣ : الإحصاءات الوصفية للعوامل المرتبطة بالرسالة

الترتيب	القرار	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العامل
١	قبول	1.17866	3.5484	الحصول على القصص والتجارب المتعلقة بالخدمات العلاجية الجديدة.
٤	رفض	1.27760	2.9677	الحصول على القصص والتجارب المتعلقة بالخدمات العلاجية مرتفعة الأسعار.
٢	قبول	1.20661	3.5484	الحصول على القصص والتجارب المتعلقة بالخدمات الجراحية.
٣	قبول	1.35361	3.0323	الحصول على القصص والتجارب المتعلقة بالخدمات التجميلية.

٤. تحديد الفروق الإحصائية في إدراك فعالية الكلمة المنطوقة باختلاف العوامل الشخصية المرتبطة بالمتلقي في الأردن.

تبين أنه لا يوجد أية فروق إحصائية في مدى إدراك فعالية كلمة الفم المنقولة باختلاف العوامل الشخصية للمتلقي: الجنس، مستوى التعليم، مستوى الدخل، المستوى العمري في الأردن، ويمكن القول أن هذه النتائج تعد من الإضافات التي قدمتها هذه الدراسة.

٥. تحديد الأدوار التي يمارسها المشتري في مجال الكلمة المنطوقة:

وهنا قد يلعب المستهلك مجموعة من الأدوار المتعددة لتوفير الآراء لنظرائه الآخرين، ويرى (Chu and Kim، 2011) أن هذه الأدوار تتراوح ما بين ناقل للمعلومات أو باحث عنها. ووجدت النتائج أن الجزء الأكبر من العينة بما نسبته ٣٧,٥٪ يقوم فقط بإعطاء وتبادل الآراء والقصص والتجارب مع الباحثين عنها، كما أكد وجود التأثير الإيجابي لعنصر العلاقة على قوة تأثير الكلمة المنطوقة والمتمثلة في البحث، إعطاء، وتقرير المعلومة. فالبحث عن الآراء يمثل السلوك الذي يستخدمه المشتريين، للبحث عن النصيح من الآخرين عند صناعة قراراتهم الشرائية، أما إعطاء الآراء فهو يمثل سلوك المستهلكين

الذين يتبادلون المعلومات عن المنتج، فيما يمثل تمرير الآراء السلوك ما يقوم به مستلم الرسالة عبر الكلمة المنطوقة، بتمرير الرسالة والمعلومات التي تتضمنها إلى الآخرين كما هي دون تعديل أو إضافة.

الجدول رقم ١٤ : الإحصاءات الوصفية للدور الذي يلعبه المريض الأردني

الترتيب	النسبة %	الدور
٢	34.4	البحث عن الآراء والقصص والتجارب والخبرات السابقة.
١	37.5	إعطاء الآراء والقصص والتجارب والخبرات لمن يحتاجها.
٣	28.1	تمرير الآراء والقصص والتجارب والخبرات السابقة.

الاستنتاجات (المضامين التسويقية):

١. محتوى المعلومات في الكلمة المنطوقة:

وجد أن النوايا الشرائية الكامنة في ذهن المريض الأردني في مرحلة ما قبل الشراء؛ تركز على المعلومات والتفاصيل التي تتعلق بمستوى الجودة الصحية بحسب ٧٥٪ من العينة، وكذلك البحث عن المعلومات المتعلقة بالكادر الطبي في المستشفى. أما في مرحلة الشراء فيتجنب المريض الأردني البحث عن أية معلومات قد تضطره إلى تأجيل أو إرباك قراره الشرائي، لأن الرغبة والنية تكون قد تشكلت في هذه المرحلة، وهو يحتاج إلى من يساعده على تخطيط سلوكه الشرائي. ويقوم المريض في مرحلة ما بعد الشراء بتمرير الرسائل السلبية التي حصل عليها فعلاً بسبب قراره الشرائي للخدمة الصحية بحسب نحو ٦٨,٧٪ من العينة. والملفت للنظر أن المريض الأردني لا يميل للبحث عن الأسعار المتعلقة بالخدمة الصحية المراد شراءها، نظراً لارتباط الخدمة الصحية بحياة الإنسان وديمومته كما بينا، وبالتالي فإنه لا مجال للبحث عن الخدمات قليلة الجودة بذات الأسعار المتدنية.

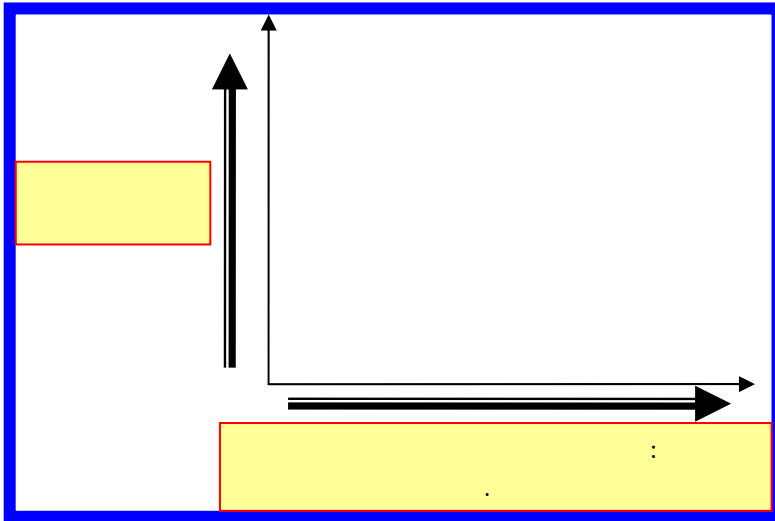
٢. الصفات الشخصية للمتلقي:

تختلف مصادر الكلمة المنطوقة باختلاف الخصائص الشخصية للمتلقي، ففي الوقت الذي يركز فيه ٨٥,٧٪ من الذكور الأردنيين على الأصدقاء وزملاء العمل، نجد أن ٥٠٪ من الإناث الأردنيات يفضلن الحصول على

انطباعات المعارف والجيران، مقابل ٧٥٪ منهن يفضلن انطباعات آراء الأسرة. كما تبين أن ٥٠٪ من حملة الدكتوراه يفضلون آراء الخبراء والمختصين ن ذلك في السعودية. ونضيف أن ٣٣,٣٪ من أصحاب الدخل المتوسط (١٠٠٠ - ٣٠٠٠ دولار) يميلون إلى البحث انطباعات وتجارب الآخرين. لقد شكلت الفئة العمرية ما بين ٣٠ - ٤٠ سنة النسبة الأكبر من العينة وشكلت ما نسبته ٤١٪ وهي تميل للبحث عن آراء وانطباعات الآخرين لحفزها على الشراء.

٣. عناصر فعالية الكلمة المنطوقة:

لقد أجمعت عينة الدراسة على مجموعة من العناصر التي تزداد فيها فعالية الكلمة المنطوقة، وتم صياغتها في المصفوفة التالية والتي تشير إلى أن زيادة نسبة أي عنصر من عناصر الفعالية (التوجه نحو اليمين)، فهذا يعني زيادة درجة فعالية الكلمة المنطوقة (التوجه للأعلى).



الشكل رقم (١): مصفوفة عناصر النجاح لكلمة الفم المنطوقة

التوصيات:

في ضوء النتائج السابقة، توصي الدراسة بما يلي:

- على المستشفيات الخاصة إدراج الكلمة المنطوقة ضمن استراتيجية التسويق التي تتبعها لجذب واحتجاز المرضى، ويترتب على ذلك وجود جهات معينة داخل المستشفيات قادرة على صياغة رسالة واضحة ومفصلة توفر المعرفة التي يحتاجها هذا المريض، بما يتناسب مع المرحلة الشرائية التي يقع ضمنها، ومع مستوياته التعليمية والعمرية.
- التركيز على الدور الإيجابي والفعال الذي تمارسه الكلمة المنطوقة، في مساعدة المؤسسات الخدمية على ترويج منتجاتها، ويتم ذلك بالاستفادة والتكامل مع وسائل الاتصالات التسويقية المتكاملة المتوفرة داخل تلك المؤسسات، كمحاولة لبناء صورة ذهنية إيجابية عنها وكذلك عن منتجاتها.
- بسبب ضعف مساهمته؛ فيجب الاستفادة من الانترنت وتطبيقاته المختلفة؛ في تعزيز استخدام فعالية الكلمة المنطوقة السريعة وذات التكلفة المنخفضة، في الأسواق النامية عموماً وفي الأردن خصوصاً، وربما كان لغياب الاستراتيجية التسويقية وأدواتها في المستشفيات الخاصة، أكبر الأثر على تقليل استخدام الوسائل الحديثة في تمرير ونقل الكلمة المنطوقة.

* * *

مراجع الدراسة:

أ.المراجع العربية:

- الجمعية الوطنية لحماية المستهلك (٢٠٠٩)، آثار حملة مقاطعة اللحوم على السلوك الشرائي والاستهلاكي لربات البيوت الأردنيات في مدينة عمان. عمان.
- الخطيب، هاني تيسير (٢٠١٤): أثر الكلمة المنطوقة إلكترونياً في اتخاذ قرار شراء الخدمات الفندقية لزبائن الفنادق المصنفة من فئة الخمس نجوم في مدينة عمان. رسالة ماجستير، قسم الأعمال الإلكترونية، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط. عمان.
- الدهيش، أسيل، الشريدة، محمد، مساعدة، رائد، الزعبي، زعبي (٢٠١٤)، أثر استخدام نوع الجماعة المرجعية الأساسية على القرار الشرائي للملابس: دراسة ميدانية على الشباب السعودي في مدينة الرياض، مجلة دراسات للعلوم الإدارية، المجلد 41 (٢)، الجامعة الأردنية. عمان.
- السرايبي، ياسمين (٢٠٠٥)، العوامل المؤثرة على اختيار ماركة من ماركات العطور النسائية: دراسة استطلاعية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية. عمان.
- سويدان، نظام موسى (٢٠٠٩)، تأثير الكلمة المنطوقة على القرار الشرائي للمستهلك من حيث اختياره وولائه للعلامة التجارية، مقال منشور، جامعة البترا. عمان.
- شطارة، هبة بلال (٢٠١٣): تطوير نموذج لقياس أثر الكلمة المنطوقة في تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية. رسالة ماجستير منشورة، قسم الأعمال الإلكترونية، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، عمان.
- طريف، أمينة (٢٠١٥)، أثر الكلمة المنطوقة على قرار تبني المستهلك للمنتجات الجديدة: دراسة ميدانية لخدمات الجيل الثالث "3G" لمؤسسة موبيليس بولاية الاغواط، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية العدد ٧.

- الضمور، هاني، محمد الشريدة (2008)، تأثير المزيج الترويجي على قرارات المستهلك الأردني في استخدام خدمة الهاتف الخليوي، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، العدد 4، المجلد 4.
- نجوي، سعودي، ورابح، بوقرة (٢٠١٥)، دور الكلمة المنطوقة في تقييم علامة الخدمة - حالة خدمات الهاتف النقال في الجزائر- ، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية 125 ، العدد ١٣ ، جامعة محمد بوضياف المسيلة. الجزائر.
- وزارة الصحة، إحصائيات ومؤشرات صحية سنوية منشورة، ٢٠١٥. عمان.

المراجع الأجنبية:

- Anderson .E. W. (1998). Customer satisfaction and word-of- mouth. Journal of Service Research , 1 , 5-17. <http://dx.doi.org/10.1177/109467059800100102>
- Arndt ,J. A. (1967). Role of product related conversations in the diffusion of a new product. Journal of Marketing Research , 4 , 291-5. <http://dx.doi.org/10.2307/3149462>
- BillEnger.M ، Mccall.C & Eager.W (2015) ، The complete Idiots Guide to online). www.ebusweb.com
- Cheung ، C.M.K. and Lee ، M.K.O. (2012): What drives consumers to spread electronic word of mouth in online consumer-opinion platforms ، Decision Support Systems ، 53(1) ، 218-225.
- Cheung ، M. ، Anitsal ، M. ، and Anitsal ، I. (2007): Revisiting word-of-mouth communications: A cross national exploration. Journal of Marketing Theory and Practice ، 15(3) ، 235-249.

- Cheol ,Wang ,Yao ,and Kang ,(2011): Factors influencing EWOM effects: using experience credibility ,and susceptibility .Social and Science and Humanity ,1(1).
- Chu ,S. and Kim ,Y. (2011): Determinants of consumer engagement in electronic word-of-mouth (eWOM) in social networking sites . International Journal of Advertising ,30(1) ,47-75.
- De Bruyn ,Arnaud and Gary L. Lilien (2008) ,"A Multi-Stage Model of Word of Mouth Through Viral Marketing," International Journal of Research in Marketing ,25 (3) ,143-225.
- DEI Worldwide Report. (2008). Engaging consumers online: The Impact of Social Media on Purchasing Behavior. Retrieved December 7 ,2012 ,from www.ccsenet.org/ijbm International Journal of Business and Management Vol. 8 ,No. 8; 2013.
- .Godes ,David and Dina Mayzlin (2004) ,"Using Online Conversations to Study Word-of-Mouth Communication," Marketing Science ,23 (4) , 545-60.
- Gremler ,D.; Gwinner ,K. & Brown ,S. (2001) ,Generating Positive WOM Communication Through Customer Employee Relationships . International Journal Pf Service Industry Management ,12 (1)- 41-5.
- Kamtarin ,M. (2012). The effect of Electronic Word of Mouth ,Trust and Perceived Value on behavioral Intention from the Perspective of Consumers. International Journal of Academic Research in Economics and Management Sciences ,1 ,56-66.

- Laczniaak ,R. Decarlo ,T. and Ramaswami ,S. (2001): Consumers Responses to negative word-of-mouth communication: an attribution theory perspective. *Journal of Consumer Psychology* ,11(1) ,5773.
- Lake ,Laura (2009). Why Word – of- Mouth Marketing?
- Lin.A & Foster.J (2013) ,Electronic Word-of-Mouth (eWOM) and Its Influence on Book Purchasing Decisions A Study of the Anobii Digital Bookshelf.
- Liu ,Yong (2006) ,“Word of Mouth for Movies: Its Dynamics and Impact on Box Office Revenue,” *Journal of Marketing* , 70 (July) , 74–89.
- Luo ,Xueming (2009). Quantifying the Long-Term Impact of Negative Word of Mouth on Cash Flows and Stock Prices .*Marketing Science* , Vol. 28 ,No. 1 ,January – February 2009 ,PP. 148-165.
- Ranaweera.C and Prabhu.J (2003) ,“On the Relative Importance of Customer Satisfaction and Trust as Determinants of Customer Retention and Positive WOM” ,*Journal of Targeting , Measurement and Analysis for Marketing* , 12-(1)82-90.
- Richins ,Marsha L. ,(1983) , "Negative Word Of Mouth By Dissatisfied Consumer: A Pilot Study" ,*Journal Of Marketing* 47 (Winter),p.76.
- Riegner ,C. (2007). Word of Mouth on the Web: The Impact of Web 2.0 on Consumer Purchase Decisions. *Journal of Advertising Research* , 47 ,436-447. <http://dx.doi.org/10.2501/S0021849907070456>

- Sernovitz ,Andy et al. (2009). Word of Mouth Marketing: How Smart Companies Get People Talking ,U.S.A.: Library of congress.
- Silverman ,G. (2011): The secrets of word-of-mouth marketing , Second edition.
- Sweeney ,J. ,Soutar ,G. ,and Mazzarol ,T. (2012): Word of mouth: measuring the power of individual messages ,European Journal of Marketing ,(46)1/2 , 237-257.□
- Trusov ,Michael ,Anand Bodapati ,and Randolph E. Bucklin (2008) , “Determining Influential Users in Internet Social Networks,” working paper ,Robert H. Smith School of Business ,University of Maryland.
- Villanueva ,Julian ,Shijin Yoo ,and Dominique M. Hanssens (2008) , “The Impact of Marketing-Induced Versus Word-of -Mouth Customer Acquisition on Customer Equity Growth,” Journal of Marketing Research ,45 (February) ,48–59.
- Wirtz ,J. and Chew ,P. (2002): The effects of incentives ,deal Proneess ,Satisfaction and tie strength on word-of-mouth behavior" , International Journal of Service Industry Management ,13(2) , 141-162.
- Whitman ,Janet (February 13 ,2006) ,“Lessons Learned: New Dot-Coms Seek Attention Cheaply,” The Wall Street Journal ,B3A.
- Wu ,P. C. S. ,& Wang ,Y. (2010). The influences of electronic word-of-mouth message appeal and message source credibility. Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics ,23 ,448-472. <http://dx.doi.org/10.1108/13555851111165020>.

- Zamil.A (September , 2011) The Impact of Word of Mouth (WOM) on the Purchasing Decision of the Jordanian Consumer .Research Journal of International Studies - Issue 20.

* * *

ملحق الدراسة:

الجدول رقم ١: توزيع عينة الدراسة حسب المستشفى المستشفيات الخاصة التي شملتها الدراسة

اسم المستشفى	عدد الاستبيانات الموزعة	النسبة %
الإسلامي	٤١	١٠.٦
الأردن	٣٤	٨.٨
الخالدي	٣٤	٨.٨
التخصصي	٢٦	٦.٧
المركز العربي للقلب	١٩	٤.٩
الإسراء	٢٨	٧.٢
الاستقلال	١٣	٣.٤
عمان الجراحي	١٦	٤.١
لوزميلا	١١	٢.٨
الشميساني	٢١	٥.٤
الأهلي	٢٣	٥.٩
فلسطين	٢١	٥.٤
فرح	١١	٢.٨
تلاع العلي	٣١	٨
ملحس	١٢	٣.١
القدس	١٩	٤.٩
ابن الهيثم	٢٧	٧
المجموع	٣٨٧	١٠٠

* * *



business Department, College of Business, Middle East University, Amman.

- Swaidan, N. M. (2009). *The impact of word of mouth on purchasing decision related to the consumer's choice and loyalty for the trade mark*. Published article, University of Petra, Amman.
- Tareef, A. (2015). The impact of word of mouth on the consumer's decision to adopt new products: Field study of third-generation services "3G" of Mobilis Company in Laghouat Province. *Journal of Algerian Institutions Performance*, No.7.

* * *

Arabic References

- Al-D'heesh, A., Al-Shreedah, M, Masa'dah, R. & Al-Zu'bi, Z. (2014). The impact of using primary reference group type on the decision of clothes purchasing: Field study on Saudi youth in Riyadh city. *Dirasat Journal for Administrative Sciences*, 41 (2), University of Jordan, Amman.
- Alh-Dhomour, H., & Al-Shreedah, M. (2008). The impact of promotional mix on the decisions of Jordanian consumers in using mobile services. *Jordan Journal of Business Administrative*, 4 (4).
- Al-Khateeb, H. T. (2014). *The impact of e-word of mouth on the decision of customers purchasing five star hotel services ' in Amman city*. Master thesis, E-business Department, Middle East University, Amman.
- Ministry of Health. (2015). *Published annual statistics and indicators*. Amman.
- Najawi, S., & RabeH, B. (2015). The role of word of mouth in the evaluation of service trade mark: The case of Algerian mobile services. *Journal of Economic and Commercial Sciences*, 125, (13), 126-141, University of Muhamad Boudiaf, Algeria.
- National Association for Consumer Protection. (2009). *The impacts of meat boycotting campaign on purchasing and consumption behaviors of Jordanian housewives in Amman city*. Amman.
- Al -Sarabi, Y. (2005). *Factors affecting the choice of a women's perfume trade mark: Exploratory study*. Unpublished master thesis, University of Jordan, Amman.
- Shatar, H. B. (2013). *Development of a model to measure the impact of word of mouth on the adaption of e-banking services*. Master thesis, E-

Impact of Word of Mouth on the Decision of Purchasing Health Services
Provided by Private Hospitals in Jordan

Dr. Iyad Abdulfattah Al-Nsour

Department of Business Administration
College of Economics and Administrative Science
Al-Imam Muhammad ibn Saud Islamic University, Riyadh, Saudi Arabia

Abstract:

This study aims at measuring the impact of the word of mouth on improving the decision of selecting the suitable hospital for treatment during each stage of the purchasing decision making stages. It also aims at determining the statistical differences in the perception of the sample population of the impact of the word of mouth according to its different sources and personal factors related to in-patients in Jordan private hospitals. To achieve the study objectives and to answer its questions, all inpatients in the Jordan private hospitals, estimated at 13706 thousand patients in 2015 were included in the study. The simple random sample approach was used to select 387 patients as the study sample.

The study reveals a set of important results showing a statistically significant impact of the word of mouth on improving the decision of selecting the suitable hospital in Jordan. Moreover, it has been shown that there are no statistically significant differences in the perception of the sample population of the effectiveness of the word of mouth, be it in relation to its different sources or in relation to the different personal factors concerning the recipient in Jordan.

Finally, the study recommends enhancing the effectiveness of the word of mouth within the marketing communications strategy in service institutions in general, and in private hospitals in particular.

Keywords: Word of mouth, purchasing decision, health service, private hospitals, Jordan.



الاتجاهات الإدارية المعاصرة في تنمية الموارد البشرية

مراجعة منهجية للأدبيات ذات العلاقة

د. جمفر بن أحمد العلوان

رئيس قسم البحوث - فرع معهد الإدارة العامة بالمنطقة الشرقية



الاتجاهات الإدارية المعاصرة في تنمية الموارد البشرية

مراجعة منهجية للأدبيات ذات العلاقة

د. جعفر بن أحمد العلوان

رئيس قسم البحوث - فرع معهد الإدارة العامة بالمنطقة الشرقية

ملخص الدراسة :

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على علاقة إدارة التغيير، وإدارة المعرفة، والابداع الإداري بإدارة الموارد البشرية وذلك اعتماداً على مراجعة الأدبيات ذات الصلة. وخلصت الدراسة إلى وجود علاقة تبادلية بين إدارة التغيير وإدارة الموارد البشرية حيث أشارت الدراسات السابقة إلى تأثير إدارة التغيير في إدارة الموارد البشرية. كما أكدت الدراسات السابقة فاعلية إدارة الموارد البشرية في تحقيق واحداث التغيير في المنظمات.

وخلصت الدراسة كذلك إلى وجود علاقة تبادلية بين إدارة المعرفة وإدارة الموارد البشرية حيث أن تهيئة البيئة السليمة لتطبيق إدارة المعرفة وتفعيل أدواتها يساعد على تحقيق تنمية الموارد البشرية. وفي الوقت ذاته فإن الموارد البشرية الفاعلة والدؤوبة تؤثر إيجاباً في اكتساب ونشر المعرفة. أما بالنسبة لعلاقة الابداع الإداري بتنمية الموارد البشرية فقد أكدت الدراسة تأثير إدارة الموارد البشرية في الابداع الإداري حيث تبين من الدراسات السابقة أن إدارة الموارد البشرية ونظمتها وممارستها وأنشطتها تؤثر في الابداع الإداري.

كما أكدت الدراسة على الحاجة إلى اعداد مزيد من الدراسات التي تبحث في العلاقة بين بالاتجاهات الإدارية المعاصرة من جهة وبين وظائف إدارة الموارد البشرية، وكفاءة وفاعلية مجموعات العمل من جهة أخرى. وبالإضافة إلى ذلك قدمت الدراسة نموذجاً يُؤمل أن يساعد على تطوير مهارات الكادر البشري من خلال تبني الاتجاهات الإدارية المعاصرة. وفي الختام قدمت الدراسة بعض التوصيات المبنية على نتائج الدراسة.

المصطلحات الأساسية: الاتجاهات الإدارية المعاصرة، تنمية الموارد البشرية، إدارة التغيير، إدارة

المعرفة، الابداع الإداري



أولاً: الإطار العام للدراسة

١- مقدمة

أصبحت تنمية الموارد البشرية ضرورة ملحة تفرضها التطورات المتسارعة التي نشهدتها في عصرنا الحالي. فالمنظمات اليوم تواجه العديد من التغيرات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والثقافية التي تتطلب قدراً عالياً من القدرات الفكرية اللازمة للتأقلم مع التغيرات المعقدة والمتشابكة. ونظراً لتمييز العنصر البشري عن بقية عناصر الإنتاج المادية، أولت المنظمات الحديثة اهتماماً كبيراً بالموارد البشرية وذلك لقدرتها على تحقيق الميزة التنافسية المستدامة بناءً على ما يملكه الكادر البشري من مهارات ومعارف وخبرات. فالعنصر البشري هو الركن الأساس القادر على تذليل الصعوبات وتحقيق الأهداف خصوصاً في ظل التحديات والتغيرات التي تشهدها الساحة المحلية والعالمية.

وفي العقود الأخيرة ظهر ما يُعرف بالمداخل الفكرية المعاصرة في مجال العلوم الإدارية والتي يساعد تطبيقها غالباً في تعزيز قدرة المنظمة الاستراتيجية. فالاتجاهات الإدارية المعاصرة وتفعيل أدواتها يساعد على تحقيق تنمية الموارد البشرية والتي تنعكس إيجاباً على أداء وفاعلية المنظمة. وأثبتت الاتجاهات الإدارية المعاصرة فاعليتها في اقتصاديات العديد من الدول وذلك لتشجيعها على الاستفادة من الثروات الفكرية للمنظمة وتحويل الطاقات البشرية إلى عوائد اقتصادية مجدية. وعلى النقيض من ذلك فإن الأساليب الإدارية الكلاسيكية أثبتت محدودية نتائجها وذلك لاقتصار تركيزها على الجوانب المالية والمادية للمنظمة.

ونظراً لأهمية تنمية الموارد البشرية وكونها مطلب استراتيجي، تسعى منظمات اليوم ليس فقط لفهم تنمية الموارد البشرية ومدخلاتها ومراحلها

ومخرجاتها المتعددة، بل تسعى أيضاً لمعرفة الاتجاهات الإدارية المعاصرة التي تلعب دوراً جوهرياً في تحفيز تنمية الموارد البشرية في المنظمة. ومن أجل الحصول على منظمات تتبنى تنمية الموارد البشرية في استراتيجيتها الهيكلية، احتوت الأدبيات على الكثير من الدراسات الميدانية التي تحاول تحديد العناصر المؤثرة والمرتبطة بتنمية الموارد البشرية من جهة، ومحاولة فهم التأثير الإيجابي لتنمية الموارد البشرية على المنظمات من جهة أخرى (أحمد، ٢٠١٥) (Farouk et al., 2016).

لكن ومع كثرة الدراسات الميدانية للمداخل الفكرية الإدارية المعاصرة التي سلطت الضوء على تنمية الموارد البشرية إلا أن النظرة الشاملة لنتائج تلك الدراسات لم تحظ بالاهتمام الذي تستحقه. لذا تأتي هذه الدراسة في هذا السياق لتسليط الضوء على دور أهم الاتجاهات الإدارية المعاصرة في تنمية الموارد البشرية، وأهم الثغرات البحثية في هذا الموضوع وذلك بناءً على نتائج الدراسات الميدانية السابقة.

٢- ١ مشكلة الدراسة

كما هو معروف أنّ المكونات المختلفة لتنمية الموارد البشرية تتفاعل مع العناصر التنظيمية والاجرائية والتقنية في المنظمة لإنتاج مخرجات تسعى الإدارة العليا لتحقيقها- كتحسين الأداء والتميز المؤسسي- وذلك لما تتحلى به تنمية الموارد البشرية من قدرة على تعزيز أداء وفاعلية الأفراد وفرق العمل والمنظمة ككل. وعلى النقيض من الأساليب الإدارية الكلاسيكية في تنمية الموارد البشرية فإن الاتجاهات الإدارية المعاصرة تساعد في تحديد احتياجات المنظمة الداخلية، وتطوير مواردها البشرية، وتحليل بيئتها الخارجية، مما يؤهل المنظمة أن تكون قادرة على التعامل مع التحديات والظروف المحيطة بها (أحمد، ٢٠١٥، بورغدة ودريس، ٢٠١٥).

وبسبب أهمية هذا الموضوع وماله من تأثير على الأبعاد الاستراتيجية والتكتيكية والتشغيلية للمنظمات العامة والخاصة، سعى العديد من الباحثين لإعداد دراسات أكاديمية حول الاتجاهات الإدارية المعاصرة في تنمية الموارد البشرية حيث تُشير الأدبيات السابقة إلى وجود عدد كبير من الدراسات الأكاديمية في هذا المجال.

وبعد بذل كل تلك الجهود البحثية الكبيرة ما زالت أدبيات الاتجاهات الإدارية المعاصرة في تنمية الموارد البشرية تعاني من مشكلتين رئيسيتين: الأولى تتجسد في عدم وضوح الرؤية العامة والتصور الشامل لدور الاتجاهات الإدارية المعاصرة في تنمية الموارد البشرية. على سبيل المثال، تُعتبر إدارة التغيير، وإدارة المعرفة، والابداع الإداري من أبرز الاتجاهات الإدارية المعاصرة في تنمية الموارد البشرية؛ وتفتقر الأدبيات في وضعها الحالي إلى الرؤية العامة لدور تلك الاتجاهات الإدارية في تنمية الموارد البشرية. أما المشكلة الثانية فتتمثل في صعوبة تحديد أهم الفجوات البحثية ذات العلاقة بهذا الموضوع وذلك لكثرة الدراسات وتشتتها في مصادر مختلفة. لذا تأتي هذه الدراسة كخطوة مبدئية لعلاج هاتين المشكلتين من خلال مراجعة الأدبيات الميدانية ذات العلاقة.

٣- أسئلة الدراسة

اتساقاً مع مشكلة الدراسة الموضحة أعلاه فإن لهذه الدراسة سؤالان رئيسيان. السؤال الأول هو: ما هي علاقة الاتجاهات الإدارية المعاصرة بإدارة الموارد البشرية استناداً على الأدبيات الميدانية ذات الصلة؟
ويتفرع من هذا السؤال الأسئلة التالية:

- ما علاقة إدارة التغيير بإدارة الموارد البشرية استناداً على الأدبيات الميدانية ذات الصلة؟

- ما علاقة إدارة المعرفة بإدارة الموارد البشرية استناداً على الأدبيات الميدانية ذات الصلة؟
 - ما علاقة الابداع الإداري بإدارة الموارد البشرية استناداً على الأدبيات الميدانية ذات الصلة؟
 - كيف يمكن الاستفادة من الاتجاهات الإدارية المعاصرة في تنمية الموارد البشرية استناداً على الأدبيات ذات الصلة؟
- أما السؤال الثاني فهو: ما هي أهم الفجوات البحثية ذات العلاقة بالاتجاهات الإدارية المعاصرة وإدارة الموارد البشرية؟

٤- أهمية الدراسة

إن أهمية مراجعة دراسات الاتجاهات الإدارية المعاصرة في تنمية الموارد البشرية تتجلى بوضوح من خلال أهمية موضوع الاتجاهات الإدارية المعاصرة (كإدارة التغيير، وإدارة المعرفة، والابداع الإداري) وأهمية تنمية الموارد البشرية. وبالتالي فإن لهذه الدراسة أهمية من الجانبين التطبيقي والعلمي. على الجانب التطبيقي تُزود هذه الدراسة الممارسين في مجال الإدارة بملخص الاتجاهات الإدارية المعاصرة في تنمية الموارد البشرية مما يساعد على فهم أوسع لهذا الموضوع وبالتالي تحديد أهم العناصر التي تمهد الطريق لتنمية الموارد البشرية والتي تؤدي إلى تحسين الأداء وتحقيق الميزة التنافسية. كما تقدم هذه الدراسة نموذجاً يؤمل أن يساعد متخذ القرار في تطوير مهارات الكادر البشري من خلال تبني الاتجاهات الإدارية المعاصرة.

أما على الجانب العلمي فتزود هذه الدراسة المهتمين بهذا الموضوع بدراسة شاملة لعلاقة الاتجاهات الإدارية المعاصرة بتنمية الموارد البشرية، وتقدم ملخصاً لنتائج مجموعة من الدراسات الميدانية في دراسة واحدة. كما أن هذه الدراسة تحدد للباحثين أهم الفجوات البحثية ذات العلاقة بالاتجاهات الإدارية

المعاصرة في تنمية الموارد البشرية حيث تقدم هذه الدراسة مقترحات بحثية تحتوي على أهم الموضوعات التي تحتاج إلى أعداد المزيد من البحوث والدراسات التطبيقية. وعلى حد علم الباحث فإنه لا يوجد في المكتبة العربية دراسة مشابهة لهذه الدراسة مما يؤهل هذا البحث أن يمثل إضافة علمية جديدة للمكتبة العربية.

٥- أهداف الدراسة

لهذه الدراسة هدفين رئيسيين. الهدف الأول هو معرفة علاقة الاتجاهات الإدارية المعاصرة بإدارة الموارد البشرية استناداً على الأدبيات الميدانية ذات الصلة. ويتفرع من هذا الهدف الأهداف التالية:

- معرفة علاقة إدارة التغيير بإدارة الموارد البشرية استناداً على الأدبيات الميدانية ذات الصلة
 - معرفة علاقة إدارة المعرفة بإدارة الموارد البشرية استناداً على الأدبيات الميدانية ذات الصلة
 - معرفة علاقة الابداع الإداري بإدارة الموارد البشرية استناداً على الأدبيات الميدانية ذات الصلة
 - اقتراح نموذج يمكن الاستفادة منه في تنمية مهارات الموارد البشرية من خلال تبني الاتجاهات الإدارية المعاصرة
- أما الهدف الثاني فهو تحديد أهم الفجوات البحثية ذات العلاقة بالاتجاهات الإدارية المعاصرة في تنمية الموارد البشرية.

٦- حدود الدراسة

تقتصر هذه الدراسة على مراجعة الدراسات الميدانية في إدارة التغيير، وإدارة المعرفة، والابداع الإداري ذات العلاقة بتنمية الموارد البشرية والمنشورة في الدوريات والمجلات وكذلك رسائل الماجستير والدكتوراه المنشورة من عام

١٤٢٠هـ إلى عام ١٤٣٦هـ الموافق عام ٢٠٠٠م إلى عام ٢٠١٥م. ويرجع اختيار إدارة التغيير، وإدارة المعرفة، والابداع الإداري في هذه الدراسة لسببين رئيسيين. السبب الأول يرجع لاعتبار هذه الموضوعات الثلاثة من أبرز الاتجاهات الإدارية المعاصرة الشائعة في الأدبيات الإدارية حسب اطلاع الباحث. أما السبب الثاني فيعود للتفاعل المباشر بين هذه التوجهات الإدارية المعاصرة وبين التنمية البشرية في المنظمة. فلا يمكن، على سبيل المثال، أحداث تغيير تنظيمي أو نشر معرفة إبداعية في المنظمة دون أخذ العنصر البشري بعين الاعتبار.

ثانياً: الإطار النظري للدراسة

١- ٢ إدارة الموارد البشرية: المفهوم والوظائف

تُعتبر إدارة الموارد البشرية من أهم العمليات الإدارية وذلك لتركيزها على العنصر البشري والذي يعد من أكثر العناصر تأثيراً على نجاح المنظمة. ويمكن تصنيف إدارة الموارد البشرية إلى إدارة تقليدية وإدارة حديثة (حافظ، ٢٠١١) حيث كان ينظر في الماضي إلى مهام إدارة الموارد البشرية نظرة تقليدية على أنها مهام داعمة ومساندة للوظائف الإدارية الأخرى فقط. وبحسب هذه النظرة يمكن تعريف إدارة الموارد البشرية بأنها "مجموعة من السياسات والممارسات والأنظمة التي تؤثر على تصرف الموظفين وسلوكياتهم وأدائهم" (عواد وآخرون، ٢٠١١، ٤). وتهدف إدارة الموارد البشرية للوصول إلى أعلى مستويات الأداء التنظيمي من خلال تخطيط وتنظيم القوى البشرية وتهيئة الظروف الملائمة للعمل (الطيب، ٢٠٠٨).

ولكن هذه النظرة التقليدية لإدارة الموارد البشرية تغيرت إلى نظرة أكثر حداثة ألا وهي الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية حيث أصبحت مهام إدارة الموارد البشرية من الوظائف الأساسية التي تعطي أفضلية تنافسية في

مواجهة المنظمات المنافسة. على سبيل المثال، يمكن استخدام بيانات الموارد البشرية كمصدر لتقليل التكاليف والعمل جنباً لجنب مع الوظائف الإدارية الأساسية التي تشمل التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة وذلك من أجل نجاح المنظمة (Browning et al، ٢٠٠٩). كما تتميز إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية عن إدارة الموارد البشرية التقليدية في أنها تقوم بالتركيز على أداء المنظمة ككل وليس على أداء الأفراد فقط (Becker and Huselid، ٢٠٠٦). وتمثل الفكرة الأساسية لإدارة الموارد البشرية الاستراتيجية في الدمج بين وظائف إدارة الموارد البشرية والأهداف العامة للمنظمة حيث يمكن تعريف إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية بأنها تصميم وتطبيق مجموعة من السياسات والوظائف الداخلية التي تمكن العنصر البشري من المشاركة الفعالة في تحقيق أهداف المنظمة (Huselid et al، ١٩٩٧). وتشمل الأنشطة الفنية لإدارة الموارد البشرية ما يلي: تحليل وتصميم ووصف الوظائف، والاستقطاب والاختيار والتعيين، والتدريب والتعليم المستمر، والتطوير الوظيفي، وتقييم الأداء والأجور والرواتب (برنوطي، ٢٠٠١). وتتكون إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية من سبع وظائف هي: فرص التوظيف الداخلي، ونظام رسمي للتدريب، وقياس الأداء، والمشاركة في الأرباح، والأمان الوظيفي، وآلية لسماع صوت الموظف، والتعريف الوظيفي (حسن، ٢٠١١ Delery and Doty، ١٩٩٦). كما يمكن تصنيف الوظائف الأساسية لإدارة الموارد البشرية الاستراتيجية على النحو التالي: (المغربي، ٢٠١٢ Bohlander and Snell، ٢٠٠٧):

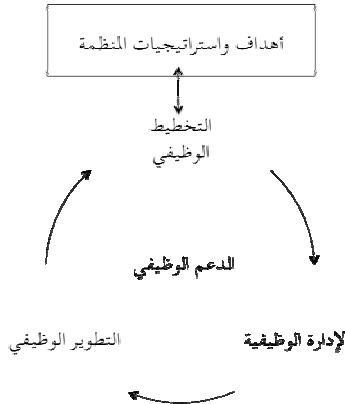
١. التخطيط الوظيفي: وتشمل تقييم وتحديد الطلب الحالي والمستقبلي على الموظفين، كما تشمل عملية وصف وتوصيف الوظائف

٢. الإدارة الوظيفية: وتشمل إدارة الشؤون القانونية المتعلقة بالمؤسسة والموظفين كما تشمل أيضا عملية التوظيف والتعويض والمكافآت

٣. التطوير الوظيفي: وتشمل تقييم الأداء وإدارة المواهب والبرامج التدريبية

٤. الدعم الوظيفي: وتشمل إدارة الرواتب، وعملية مراقبة الحضور والانصراف

ويوضح شكل (١) الوظائف الأساسية لإدارة الموارد البشرية الاستراتيجية وعلاقتها بأهداف واستراتيجيات المنظمة كما يوضح الشكل أيضا أن الوظائف الثلاث الأولى (وظائف التخطيط الوظيفي والإدارة الوظيفية والتطوير الوظيفي) تتم بشكل مستمر ومتجدد لتلبي احتياجات المنظمة الوظيفية المتغيرة.



شكل (١): الوظائف الأساسية لإدارة الموارد البشرية الاستراتيجية

٢ - ٢ إدارة التغيير: المفهوم والأهمية

التغيير ضرورة حتمية ملازمة للوجود البشري، وهناك فرق بين التغيير (change)، والتغيير المخطط (changing) حيث يحدث التغيير تلقائيا وبشكل

طبيعي مثل التغير في الاستهلاك والاستثمار، أما التغير المُخطط فهو إحداث تطوير معين وفق خطة معينة. ويمكن تعريف التغير بأنه "تحولات وتغيرات في الظواهر المحيطة في صيغ الوظائف والهياكل والعمليات والقرارات والسلوكيات إما في البيئة المحيطة أو في الفرد أو الجماعات أو المجتمع أو في التفاعل بينهما جميعاً" (النجار، ٢٠٠٧، ٥٣). ويهدف إحداث التغير في المنظمة إلى تكييف أنشطة الإدارة وأساليبها مع التغيرات الجديدة المحيطة بالمنظمة، وكذلك يهدف إحداث التغير إلى استحداث أساليب إدارية تساعد المنظمة على التفوق على غيرها من المنظمات. ويرى الزعبي (٢٠١١) أن التغير يشمل ثلاثة جوانب أساسية: التطوير والتحسين، التحول والانتقال، والكفاءة والفعالية. وبناءً على هذه الجوانب الثلاثة يلخص الزعبي أهمية التغير في النقاط التالية: زيادة فاعلية المنظمة، والمحافظة على نشاط وحيوية المنظمة، وتنمية القدرة على الابداع، وتطوير وتحسين الأداء، والتوافق مع المتغيرات الداخلية والخارجية، وتطوير الأفراد داخل المنظمة، وتقييم وقياس الانجاز، والمساعدة في صياغة رؤية ورسالة المنظمة.

كما أن للتغير أهمية عظمى وذلك لما يقوم به من المساعدة على التأقلم والتكيف مع الضغوط المختلفة، وتطوير وتحسين أداء المنظمة، واكتشاف نقاط القوة وتعزيزها وكذلك نقاط الضعف وعلاجها. وبالإضافة إلى ذلك يساعد التغير على تجديد حيوية المنظمات وذلك بإذكاء روح التفاؤل والتشجيع على المبادرات والاقتراحات. ويُقسم التغير إلى تغيير استراتيجي يهتم بالمحاور الرئيسية التي تشغل المنظمة على المدى الطويل (رؤية المنظمة ورسالتها) وإلى تغيير وظيفي يهتم بالتغيرات التي لها أثر مباشر على انجاز العمل داخل كل إدارة في المنظمة (الإجراءات والهياكل والتقنيات). كما يمكن تقسيم التغير إلى تغيير مادي ومعنوي، وتغير شامل وجزئي، وتغير بطيء

وسريع ، وتغيير تلقائي وعشوائي ومخطط له ، وتغيير داخلي وخارجي (الخصيري ، ٢٠٠٣).

ويرى المهتمون بهذا الموضوع أن إدارة التغيير تتمحور حول عدة أبعاد. فالزهراني (٢٠٠٢) يعتقد بأن إدارة التغيير تتكون من الأبعاد الرئيسية التالية: تنمية العلاقات الإنسانية الجيدة ، وبناء فرق إحداث التغيير وتنمية المهارات ، وتحقيق الاتصال الفعال ، وتحقيق مبدأ الشراكة في التغيير ، وإدارة الوقت بفعالية ، والتحفيز من أجل تحقيق أهداف التغيير. أما عماد الدين (٢٠٠٣) فيرى أن أبعاد إدارة التغيير هي تطوير رؤية مشتركة للتغيير ، وبناء اتفاق جماعي بخصوص أهداف التغيير ، وبناء ثقافة مشتركة لتحقيق التغيير ، وتقديم نموذج سلوكي يتحدى به ، ومراعاة الفروق الفردية بين الموظفين ، والتحفيز الذهني والاستثارة الفكرية ، وتوقع مستويات أداء عليا من العاملين ، وهيكل التغيير.

٣- ٢ المعرفة وإدارة المعرفة: المفهوم والمعوقات

المعرفة هي العلم بالأشياء والقدرة على تفسير الظواهر. كما تتمثل المعرفة في الحقائق والمفاهيم والاعتقادات التي يؤمن بها الأفراد والجماعات والتي يمكن استخدامها في تحليل المشاكل واقتراح الحلول المناسبة لهذه المشاكل. لذا تسعى منظمات اليوم لبناء قاعدة معرفية مفيدة للموارد البشرية الحالية والمستقبلية وذلك بتشجيع الأفراد على مشاركة المعارف التي يملكونها فيما بينهم وكذلك تفعيل التقنية الحديثة لإدارة المعلومات والمعارف بهدف توليد ومشاركة وتخزين المعارف اللازمة لبقاء ونمو هذه المنظمات.

ويمكن تصنيف المعرفة إلى معرفة إجرائية Procedural ومعرفة جوهرية Declarative (نجم ، ٢٠٠٥). المعرفة الإجرائية هي الحقائق المرتبطة بتسلسل إجراءات وخطوات بهدف الوصول إلى ناتج معين. أما المعرفة الجوهرية فهي

الحقائق المرتبطة بالمتغيرات المختلفة والعلاقة بينها. كما يمكن تصنيفها إلى معرفة ضمنية Tacit ومعرفة ظاهرية Explicit (حجازي، ٢٠٠٥). المعرفة الضمنية هي الحقائق أو المعلومات التي توجد في عقل الأفراد وسلوكياتهم والتي يصعب نقلها للأفراد الآخرين مثل المعرفة الفنية. وفي المقابل المعرفة الظاهرية هي الحقائق والمعلومات الموجودة والتي يمكن توثيقها ومشاركتها بين الأفراد مثل المعرفة المتعلقة بالسياسات والإجراءات التنظيمية. كما يمكن تصنيف المعرفة داخل المنظمة إلى معرفة خاصة بالمنظمة ترتبط بقدرتها على البحث والتطوير وتساعد على تحقيق الأهداف وإبراز الخدمات والمنتجات، ومعرفة خاصة بكفاءات ومهارات الأفراد وترتبط بالنشاطات والقدرة على التكيف (السلمي، ٢٠٠٢).

أما إدارة المعرفة فيمكن النظر إليها بأنها هي "جهد منظم للحصول على المعرفة بأشكالها من مصادرها المتنوعة وتخزينها واستخدامها بتحويلها إلى سلع وخدمات من أجل تحقيق الأهداف الاستراتيجية والتنظيمية للمؤسسة بكفاءة وفعالية" (طيبي، ٢٠٠٩، ١٢). وفي تعريف آخر يُنظر إلى إدارة المعرفة بأنها "هندسة وتنظيم البيئة الإنسانية والعمليات التي تساعد المؤسسة على إنتاج المعرفة وتوليدها من خلال اختيارها وتنظيمها واستخدامها ونشرها وأخيراً نقل وتحويل المعلومات الهامة والخبرات التي تمتلكها المؤسسة للأشخاص المناسبين في الوقت المناسب ليتم تنظيمها في الأنشطة الإدارية المختلفة وتوظيفها في صنع القرارات الرشيدة وحل المشكلات والتعلم التنظيمي والتخطيط الاستراتيجي" (نورالدين، ٢٠٠٩، ٣١). ويرى نجم (٢٠٠٥) أن النظام المعرفي يتكون من عنصرين أساسيين: العنصر الأول الآليات والذي يشمل العمليات والإجراءات والتقنية، والعنصر الثاني القدرات والذي يشمل الخبرات البشرية والعلاقات الاجتماعية. أما الفارس (٢٠١٠) فيعتقد أن إدارة

المعرفة تتكون من العناصر التالية : عمليات إدارة المعرفة (توليد المعرفة ، حفظ المعرفة ، توزيع المعرفة ، تطبيق المعرفة) ، وتكنولوجيا إدارة المعرفة (نظم العمل المعرفية ، نظم أتمتة الكتب ، نظم دعم القرارات المستندة إلى المعرفة ، نظم الذكاء الاصطناعي) ، وفريق المعرفة (صناع المعرفة ، مديرو المعرفة ، إدارة معرفة المستخدمين).

من جهة أخرى هناك عدة معوقات تواجه تطبيق إدارة المعرفة منها : الحاجة للتغيير على المستوى التنظيمي والثقافي والإجرائي بالإضافة إلى تزويد الأفراد بالخبرات الكافية لتطبيق إدارة المعرفة ، والتكلفة العالية والوقت الطويل المرتبط بتطبيق أنظمة إدارة المعرفة وكذلك صعوبة استخدام هذه الأنظمة (Fluss ، ٢٠٠٢) ، وثقافة المنظمة التي لا تعمل على تشجيع إدارة المعرفة ، وعدم الوعي بأهمية إدارة المعرفة وفوائدها على المنظمة ، وممانعة الموظفين لمشاركة المعارف التي يملكونها مع زملائهم ، وزيادة تسرب الكفاءات من جهاز حكومي إلى آخر ، وعدم تخصيص الوقت الكافي للموظفين لإدارة المعرفة ، وعدم القدرة على قياس الفوائد من إدارة المعرفة بشكل ملموس (طيبي ، ٢٠٠٩). أما أبو قبة (٢٠٠٤) فيرى أن معوقات تطبيق إدارة المعرفة تتلخص في : عدم وجود ثقافة تنظيمية داعمة لإدارة المعرفة ، وعدم وجود الدعم الإداري لتطبيق إدارة المعرفة. وللتغلب على هذه المعوقات يقترح الباحثون الأساليب التالية : التعاون المستمر بين مستويات الإدارة العليا والوسطى والتنفيذية ، والاستعانة بوسائل التقنية الحديثة ، واستخدام سياسة الثواب لتحفيز الموظف المشارك لمعارفه مع الآخرين ، واستخدام سياسة العقاب لمعاقبة الموظف الغير متعاون مع أساليب إدارة المعرفة.

٤- ٢ الابداع والابداع الإداري

يُعتبر الابداع ظاهرة معقدة وذات أبعاد متعددة اختلف الباحثون في تعريفها. ويأتي هذا الاختلاف نظراً لتنوع رؤى الباحثين وخلفياتهم العلمية فلا يوجد تعريف واحد للإبداع. ولكن مع هذا التعقيد في ظاهرة الابداع يمكن تعريفه بأنه "قدرة الفرد على الإنتاج انتاجاً يتميز بأكبر قدر من الطلاقة والمرونة والأصالة والمخاطرة والحساسية للمشكلات والقدرة على التحليل والفكر المغاير والتي تظهر كاستجابة لمشكلة أو موقف مثير وهذه القدرة من الممكن تمهيتها وتطويرها، وهي قدرة عامة ليست خاصة بأفراد دون غيرهم" (السليم، ٢٠٠٢، ٣٥). كما يمكن تعريف الابداع بأنه "عملية عقلية خلاقة تؤدي إلى إنتاج أفكار مفيدة جديدة وغير مألوفة من قبل الفرد أو مجموعة العمل" (Amabile, 1992, 19). ومن تعريفات الابداع أيضاً أنه "القدرة على إيجاد أشياء جديدة قد تكون أفكاراً أو حلولاً أو منتجات أو خدمات أو طرق وأساليب عمل مفيدة" (أيوب، ٢٠٠٠، ٥). أما الابداع الإداري فيمكن تعريفه بأنه "مجموعة الإجراءات والعمليات والسلوكيات التي تؤدي إلى تحسين المناخ العام في المنظمة وتفعيل الأداء الإبداعي من خلال تحفيز العاملين على حل المشكلات واتخاذ القرارات بأسلوب أكثر ابداعاً وبطريقة غير مألوفة في التفكير" (العواد، ٢٠٠٥، ٩). ويمكننا تعريف الابداع الإداري في هذه الدراسة بأنه الحلول المبتكرة التي تتسم بالسلاسة وقابلية التكيف، والناجمة عن إدراك المشكلات المبكر والمحفز لاستخدام القدرات العقلية والذهنية بشكل مختلف ومبدع.

وتكمن أهمية الابداع على مستوى المنظمة في قدرته على تحسين الأداء والمساهمة في الوصول لمرحلة التميز المؤسسي. كما يساعد الابداع الإداري المنظمات على التأقلم مع أساليب الأداء المتطورة، ومواجهة التغييرات المؤثرة

عليها سواء كانت داخلية أو خارجية. أما على مستوى الفرد والمجموعة فتبرز أهمية الإبداع في تحقيق الذات والشعور بالإنجاز واكتشاف قدرات الأفراد والمجموعات.

وتشير أدبيات الإبداع الإداري أن للإبداع عدة عناصر: الأول منها الأصالة وهي عدم تكرار أفكار الآخرين وتعتمد على القدرة على ابتكار حلول غير مألوفة وجديدة. والعنصر الثاني هو الطلاقة وتعني إنتاج عدد كبير من الأفكار التي تتعلق بموضوع معين خلال فترة زمنية معينة. والعنصر الثالث هو عنصر المرونة وتعني القدرة على تغيير الأفكار بتغير المواقف للحصول على ردود أفعال مختلفة تساعد في إيجاد حلول غير تقليدية. الحساسية للمشكلات هي العنصر الرابع للإبداع ويُقصد بها القدرة على رؤية المشكلات المتشابكة في الموقف الواحد وإدراك ما لا يدركه الآخرون من جوانب القصور. أما العنصر الخامس فهو القدرة على تحليل المواقف المعقدة والمتشابكة. والعنصر السادس هو المخاطرة ويُقصد بها تبني الأفكار والأساليب الجديدة وتقبل المخاطر التي قد تنتج عن ذلك. والعنصر الأخير هو الخروج عن المألوف ويعني التحرر من النزعة التقليدية والتعامل مع القوانين الجامدة وتطويعها لصالح العمل.

وتنص أدبيات الإبداع الإداري أن الإبداع غالباً لا يحدث فجأة بل يمر بمراحل متعددة قبل حدوثه. وبحسب نظرية (Wallas, 1926) فإن الإبداع يمر بعدة مراحل هي: الاعداد، والتركيز، والكمون، والاشراق، والإصرار والمثابرة، والتحقق والتجريب. أما نموذج (West, 1990) فينص على أن الإبداع يمر بالمراحل التالية: إدراك الحاجة إلى الإبداع، والمبادرة بطرح الأفكار الإبداعية، والتطبيق، والثبات. ومهما اختلفت مسميات مراحل الإبداع في النظريات المختلفة فإن مضمون هذه المراحل يشتمل على: مرحلة التهيئة

للحل الإبداعي، ومرحلة الوصول للحل الإبداعي، ومرحلة اختبار الحل الإبداعي، ومرحلة الاقتناع بالحل الإبداعي.

من جهة أخرى فإن الإبداع يظهر في عدة مستويات: ابداع على مستوى الفرد، وابداع على مستوى المجموعة، وابداع على مستوى المنظمة. الإبداع الفردي يتمثل في قدرة الفرد على توليد أفكار أو منتجات تتميز بخصائص إبداعية. ويرجع الإبداع الفردي إلى تمتع الفرد بخصائص فطرية كالذكاء أو خصائص مكتسبة كالقدرة على حل المشكلات. أما الإبداع الجماعي فيتجسد في الأفكار والمنتجات التي تتميز بخصائص إبداعية والناجمة من تفاعل جماعات العمل وتبادلهم للآراء والخبرات. ونتيجة للإبداع الفردي والإبداع الجماعي يأتي الإبداع التنظيمي والذي يتمثل في تميز المنظمة ككل في أدائها.

ثالثاً: منهجية الدراسة

تعتمد منهجية هذه الدراسة على مراجعة الأدبيات السابقة لموضوع علاقة الاتجاهات الإدارية المعاصرة (إدارة التغيير، وإدارة المعرفة، والإبداع الإداري) بإدارة الموارد البشرية. وهذه المنهجية هي امتداد للمنهجية المعروفة بـ (systematic literature review) وهي منهجية موضوعية وكمية تعتمد على تجميع وتصنيف عدد كبير من الدراسات السابقة لموضوع معين ومن ثم تحليل نتائجها بهدف إعطاء الباحثين والممارسين فكرة شاملة عن الوضع الحالي لأدبيات هذا الموضوع. وتهدف هذه المنهجية إلى لفت نظر الباحثين إلى أهم الفجوات البحثية، أو الموضوعات التي لم تتعرض لها الدراسات السابقة، والتي تحتاج إلى مزيد من البحث والدراسة، كما تهدف هذه المنهجية إلى اقتراح الأطر النظرية التي تساعد على تصميم وبناء الدراسات المستقبلية. ويُعد استخدام هذه المنهجية شائعاً في الدراسات العلمية الهادفة لدراسة المتغيرات المؤثرة على ظاهرة معينة. وتحتوي الأدبيات العلمية على كم هائل

من الدراسات الأكاديمية المنشورة والمعتمدة على هذه المنهجية. على سبيل المثال، من الدراسات التي اعتمدت على هذه المنهجية دراسة (Ghapanchi and Aurum, 2011) والتي تم فيها تحليل مجموعة من الدراسات الميدانية وذلك لتحديد المتغيرات المؤثرة في رغبة العاملين لترك وظائفهم في مجال تقنية المعلومات.

وترتكز المنهجية التي سَتُبع في هذه الدراسة على أربع مراحل كما يلي :
المرحلة الأولى : تجميع الدراسات ذات العلاقة بموضوع الدراسة استناداً على التالي :

- التركيز على الدراسات الميدانية المنشورة في الدوريات المحكمة، وكذلك رسائل الماجستير والدكتوراه
- استثناء كل من الكتب العلمية، والدراسات النظرية المعروضة في المؤتمرات والندوات
- الاعتماد على قواعد المعلومات التالية : المكتبة الرقمية السعودية، مكتبة معهد الإدارة العامة، قاعدة المعلومات التربوية EduSearch، وقوقل سكولار

- تقييد البحث بالدراسات المنشورة في الفترة الزمنية من عام (١٤٢٠هـ) إلى عام (١٤٣٦هـ) الموافق ل عام (٢٠٠٠م) إلى عام (٢٠١٥م)
- المرحلة الثانية : تصنيف الدراسات السابقة ذات العلاقة بالاتجاهات الإدارية المعاصرة وإدارة الموارد البشرية اعتماداً على الاتجاهات الإدارية الثلاثة التالية : إدارة التغيير، وإدارة المعرفة، والابداع الإداري.
- المرحلة الثالثة : تحليل الدراسات المصنفة في المرحلة السابقة وتحديد علاقة الاتجاهات الإدارية المعاصرة بإدارة الموارد البشرية من خلال معرفة أهم العوامل المؤثرة والمرتبطة معنوياً بإدارة الموارد البشرية.

المرحلة الرابعة: تحديد أهم الفجوات البحثية واقتراح نموذج يمكن الاستفادة منه في تنمية الموارد البشرية.

رابعاً: عرض وتحليل الدراسات

١- ٤ التحليل الوصفي للدراسات

بلغ عدد الدراسات التي تم حصرها في هذه المراجعة المنهجية ٤٦ دراسة مصنفة في ثلاثة محاور. المحور الأول هو العلاقة بين إدارة التغيير وإدارة الموارد البشرية. وبلغ عدد الدراسات في هذا المحور ١٦ دراسة أي ما نسبته (٣٤,٨٪) من مجموع الدراسات. أما المحور الثاني فهو العلاقة بين إدارة المعرفة وإدارة الموارد البشرية وبلغ عدد دراسات هذا المحور أيضاً ١٦ دراسة (٣٤,٨٪). وأخيراً المحور الثالث سلط الضوء على العلاقة بين الإبداع الإداري وإدارة الموارد البشرية وبلغ عدد دراسات هذا المحور ١٤ دراسة (٣٠,٤٪). ويوضح جدول (١) الأدبيات التي تم مراجعتها في هذه الدراسة.

جدول (١): الأدبيات ذات العلاقة بالاتجاهات الإدارية المعاصرة وإدارة

الموارد البشرية والتي تمت مراجعتها في هذه الدراسة

النسبة	العدد	الدراسات	المحور
٣٤,٨٪	١٦	(العنزي، ٢٠٠٤)، (بوداود، ٢٠٠٧)، (مشريش، ٢٠١٠)، (المحيا، ٢٠١٠)، (العنزي، ٢٠١٣)، (عبدالفتاح، ٢٠١٣)، (أحمد، ٢٠١٥)، (اليوسفي ودرويش، ٢٠١٥)، (التركي، ٢٠٠٤)، (الفارسي، ٢٠٠٦)، (ثابت، ٢٠١٢)، (Mousavi et al., 2013)، (ليندة، ٢٠١٤)، (Keane, 2014)، (عكوش، ٢٠١٤)، (الصاعدي، ١٤٣٣)	إدارة التغيير وإدارة الموارد البشرية
٣٤,٨٪	١٦	(بنيان، ٢٠١٥)، (بورغلة ودريس، ٢٠١٥)، (الطيب، ٢٠٠٨)	إدارة المعرفة وإدارة الموارد

النسبة	العدد	الدراسات	المحور
		(Amirkhani et al., 2012)، (Khodae et al., 2012)، (Ozigbo, 2012)، (Patil, 2016)، (سلامة، ٢٠١١)، (Shen et al., 2012)، (and Kant, 2012)، (Jiménez and Sanz, 2014)، (Haesli and Boxall, 2007)، (Yahya and Goh, 2005)، (2002)، (Haghighi et al., 2014)، (Godbout, 2012)، (Hasan, 2012)، (Brelaade and Harman, 2000)، (2001)	البشرية
٣٠.٤٪	١٤	(الصرايرة والغريب، ٢٠١٠)، (صورية، ٢٠١٤)، (شئات، ٢٠٠٣)، (كاظم، ٢٠٠٨)، (العدوان وسليمان، ٢٠١٢)، (Wang, 2009)، (عبدالمعم والمطارنة، ٢٠٠٩)، (and Zang, 2005)، (الزعبي، ٢٠١٢)، (الكناني، ٢٠١٤)، (عبدالله، ٢٠١٥)، (Lau and Ngo, 2004)، (Jie, 2015)، (Olander et al., 2015)، (Farouk et al., 2016)، (2013)	الابداع الإداري وإدارة الموارد البشرية
١٠٠٪	٤٦		المجموع

وبالنسبة لتوزيع الدراسات حسب نوعها بلغت نسبة الدراسات المنشورة في دوريات ومجلات علمية محكمة ٥٦.٥٪، أما نسبة رسائل الماجستير فقد بلغت ٢٦.١٪. والنسبة الأقل جاءت لرسائل الدكتوراه بقيمة ١٧.٤٪ فقط. ويوضح جدول (٢) أعداد ونسب هذه الدراسات.

جدول (٢): توزيع الدراسات حسب النوع

نوع الدراسة	العدد	النسبة
مجلة علمية	٢٦	٪٥٦,٥
رسالة ماجستير	١٢	٪٢٦,١
رسالة دكتوراه	٨	٪١٧,٤
المجموع	٤٦	١٠٠

٢- ٤ تحليل الدراسات

١- ٢- ٤ الدراسات ذات العلاقة بإدارة التغيير وتنمية الموارد البشرية

اشتملت الأديبات الإدارية على العديد من الدراسات التي تعرضت للعلاقة بين إدارة التغيير وإدارة الموارد البشرية. فبعض من تلك الدراسات هدف لمعرفة أثر إدارة التغيير على إدارة الموارد البشرية. على سبيل المثال، هدفت دراسة (العززي، ٢٠٠٤) للتركيز على التغيير التنظيمي وعلاقته بأداء العاملين في إدارة مرور الرياض. وخلصت الدراسة إلى أن التغيير التنظيمي قد أدى إلى تحسن أداء العاملين حسب وجهة نظر عينة الدراسة. أما دراسة بوداود (٢٠٠٧) فقد هدفت لمعرفة أثر التغيير والتطوير التنظيمي على سلوك وأداء الأفراد في المنظمة في وحدة عمليات اتصالات الأغواط بالجزائر. وخلصت الدراسة إلى أن للتغيير التنظيمي دور في تحسين أداء الأفراد وبالتالي تطوير أداء المنظمة. وفي دراسة ثالثة قام مشربش (٢٠١٠) بتسليط الضوء في دراسته على استراتيجيات إدارة مقاومة التغيير وأثرها على أداء العاملين في شركة الاتصالات وشركة مياها الأردنية. وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لاستراتيجيات إدارة مقاومة التغيير على أداء العاملين. كما خلصت الدراسة إلى أن كل من محركات مقاومة التغيير وأشكالها يؤثران سلباً في أداء العاملين. أما المحيا (٢٠١٠) فقد هدفت دراسته إلى معرفة دور التغيير التنظيمي في تطوير الأداء من وجهة نظر ضباط المديرية العامة للجوازات.

وتوصلت الدراسة إلى أن جميع التغييرات التنظيمية تساعد في تطوير أداء العاملين بالجوازات. كما لخصت الدراسة أهم مستويات التغيير التنظيمي في استراتيجيات الجوازات، ولخصت أيضاً أهم الموقفات التي تواجه التغيير التنظيمية. وبشكل مشابه قام العنزي (٢٠١٣) بدراسة لمعرفة أثر إدارة التغيير (التغيير في الثقافة، التغيير في الهيكل التنظيمي، التغيير في التكنولوجيا) في تعزيز فعالية الشركات المساهمة العامة في دولة الكويت. وخلصت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة التغيير بأبعادها في تعزيز فاعلية الشركات المساهمة في دولة الكويت. وفي نفس السياق هدفت دراسة (عبدالفتاح، ٢٠١٣) لمعرفة أثر أبعاد التغيير التنظيمي (التغيير في الهيكل التنظيمي، التغيير في التكنولوجيا، التغيير في الجانب البشري) على أداء الموارد البشرية في شركة "سونلغاز" بالجزائر. وخلصت الدراسة إلى عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لكل من التغيير في الهيكل التنظيمي، والتغيير في التكنولوجيا المستخدمة على أداء العاملين. بينما استنتج الباحث وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتغيير في الجانب البشري بأبعاده (التدريب، التحفيز، نمط القيادة والعلاقات الإنسانية) على أداء العاملين في الوحدة موضع الدراسة. أما أحمد (٢٠١٥) فقد هدفت دراسته إلى معرفة أثر التغيير التنظيمي في تحسين الأداء الإداري بالمؤسسات الخدمية وذلك بالتطبيق على الشركة السودانية لتوزيع الكهرباء بولاية الخرطوم. وتوصلت الدراسة إلى أن التغيير التنظيمي يمثل خطة إيجابية لتحسين الأداء الإداري. كما توصلت الدراسة إلى ضرورة مشاركة العاملين في التخطيط للتغيير التنظيمي وكذلك أهمية التزام القيادة العليا بالتغيير التنظيمي وادخاله على مراحل. كما قام اليوسفي ودرويش (٢٠١٥) بدراسة لمعرفة أثر مقاومة التغيير على كفاءة أداء العاملين في مجلس مدينة اللاذقية. وتوصلت

الدراسة إلى وجود علاقة عكسية قوية بين مقاومة العاملين للتغيير وكفاءة أداء العاملين في المنظمة.

من جهة أخرى ركز جزء من الأدبيات ذات العلاقة على معرفة أثر إدارة الموارد البشرية على إدارة التغيير. ومن تلك الدراسات دراسة التركي (٢٠٠٤) والتي هدفت لمعرفة دور البرامج التدريبية في احداث التغيير في السلوك التنظيمي لدى العاملين في قطاع الأمن العام. وخلصت الدراسة إلى أن هناك تأثيراً عالياً للبرامج التدريبية في احداث التغيير في السلوك التنظيمي في مجالات تحسين الأداء وإثارة دافعية العمل وتحقيق الانتماء الوظيفي. وفي دراسة أخرى ركز الفارسي (٢٠٠٦) على معرفة أثر وظائف إدارة الموارد البشرية (تحليل وتصميم العمل، تخطيط الموارد البشرية، الاستقطاب، الاختيار، التدريب والتطوير، التحفيز، إدارة الأداء، علاقات الموظفين) على التغيير التنظيمي في الوزارات المركزية في سلطنة عمان. وخلصت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لوظائف إدارة الموارد البشرية في تحقيق التغيير التنظيمي. أما دراسة ثابت (٢٠١٢) فقد توجت لمعرفة أهمية دور الموارد البشرية في احداث التغيير في المنظمات الغير حكومية في قطاع غزة. وتوصلت الدراسة إلى ضرورة ما يلي لإحداث التغيير: وجود رؤية ورسالة واضحة للمؤسسة، وتوضيح الهدف النهائي للمؤسسة، والاعتماد على فرق العمل التي تتحلى بالقدرات الذاتية العالية، وتحديد دور كل عضو في فرق العمل لضمان التنفيذ السليم، ووجود معايير محددة لتحديد المهارات المطلوبة للوظائف الجديدة، وتوفير قيادة واعدة وذات صفات مميزة، وتعزيز الثقة بين العاملين وتنمية الشعور بالانتماء، وتدريب العاملين وتنمية قدراتهم. وبمنظور مغاير لما سبق، هدفت دراسة (Mousavi et al., 2013) لمعرفة تأثير الإدارة العقلية للموارد البشرية على التطوير التنظيمي من خلال الثقافة التنظيمية كمتغير

وسيط. وتشير النتائج إلى أن الإدارة العقلية للموارد البشرية كمتغير مستقل تؤثر على كل من التطوير التنظيمي والثقافة التنظيمية كمتغيرين تابعين. كما خلصت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التطوير التنظيمي والثقافة التنظيمية. واستنتجت الدراسة أيضاً أن التأثير غير المباشر للإدارة العقلية للموارد البشرية على التطوير التنظيمي من خلال الثقافة التنظيمية أكبر من التأثير المباشر. أما ليندة (٢٠١٤) فقد قامت بدراسة لمعرفة دور إدارة الموارد البشرية في إدارة عمليات التغيير في المؤسسات الاقتصادية الكبرى في ولاية سطيف بالجزائر. وخلصت الدراسة إلى أن إدارة الموارد البشرية أداة دعم ومساندة إدارية أكثر من كونها أداة استراتيجية فاعلة في قيادة عمليات التغيير. أما دراسة (Keane, 2014) فقد هدفت لتسليط الضوء على دور الموارد البشرية في تحقيق إدارة تغيير فاعلة وذلك أثناء عمليات الاندماج والاستحواذ مع تحديد العناصر اللازمة لتحقيق التغيير بكفاءة. وتشير النتائج إلى أن القيادة القوية على مستوى المنظمة هي المفتاح لتفعيل التغيير في الموارد البشرية. كما تلعب القيادة دوراً محورياً في تحديد اللاعبين الرئيسيين الذين باستطاعتهم العمل مع الإدارة لوضع خطط تواصل دقيقة ومتسقة ومتواصلة مما يساهم في ربط الأهداف الفردية بالأهداف التنظيمية. كما هدفت دراسة عكوش (٢٠١٤) لمعرفة أثر التكوين الوظيفي على التغيير التنظيمي في جامعة بومرداس بالجزائر. وخلصت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين تكوين الموظفين الإداريين والفنيين والتغيير التنظيمي. كما توصلت الدراسة إلى أن المورد البشري هو أهم دعائم التغيير التنظيمي من خلال المهارات الفنية والفكرية مما يساهم في تحسين سلوكيات ومهارات ومعارف الأفراد وبالتالي دعم مقومات التغيير التنظيمي. أما الصاعدي (١٤٣٣) فقد ركزت دراسته على تفعيل إدارة التغيير من خلال تحديد الاحتياجات التدريبية لمديري

المدارس الابتدائية بالمدينة المنورة. واستنتج الباحث أنه بالإمكان تفعيل إدارة التغيير من خلال إدراك مديري المدارس لاحتياجاتهم التدريسية وفقاً لأبعاد أربعة هي: البعد الإدراكي، والبعد الإنساني، والبعد الفني، والبعد الإداري.

٢-٢-٤ الدراسات ذات العلاقة بإدارة المعرفة وتنمية الموارد البشرية

احتوت الأدبيات الإدارية على العديد من الدراسات التي تطرقت للعلاقة بين إدارة المعرفة وإدارة الموارد البشرية. فبعض من تلك الدراسات هدف لمعرفة أثر إدارة المعرفة على إدارة الموارد البشرية. على سبيل المثال، هدفت دراسة المعرفة (تخليص المعرفة، تحديد أهداف المعرفة، توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة) وأبعاد تنمية الموارد البشرية (قيادة داعمة للتنمية، المحددات البيئية، فرق العمل الجماعي، دعم المشاركة بالمعرفة، دعم عملية الابتعاد، توفير مهارات التعليم المستمر) في كليات الطب الحكومية في مدينة بغداد. وخلصت الباحثة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية وإلى وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين أبعاد إدارة المعرفة وأبعاد تنمية الموارد البشرية. أما دراسة (بورغدة ودريس، ٢٠١٥) فقد هدفت لتحديد أثر تشارك المعرفة (نقل المعرفة، تبادل المعرفة، تحويل المعرفة) على أداء الموارد البشرية (الإنتاجية، نوعية العمل، الجانب السلوكي) في وحدة إنتاج التلفاز والمستقبل الرقمي التابعة لمؤسسة كوندور للإلكترونيك بالجزائر، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتشارك المعرفة على أداء الموارد البشرية. وفي نفس السياق قام (الطيب، ٢٠٠٨) بدراسة لتحديد أثر إدارة المعرفة في تحسين إدارة الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر للنقل، وخلص الباحث إلى وجود أثر لإدارة المعرفة في تحسين إدارة الموارد البشرية وتنمية الكفاءات داخل المؤسسة. وفي دراسة حالة تهدف لتسليط الضوء على دور إدارة المعرفة في

تمكين الموارد البشرية (Amirkhani et al., 2012) استنتج الباحثون أن تمكين الموارد البشرية والتطوير المستمر يتطلب تخصيص وتوزيع المعرفة بين الموظفين في المنظمة. أما دراسة (Ozigbo, 2012) فقد ركزت على استكشاف كيف تؤثر الثقافة التنظيمية في ممارسات إدارة المعرفة من خلال ممارسات إدارة الموارد البشرية وذلك في شركة الزيت والغاز النيجيرية. وخلصت الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي لإدارة الموارد البشرية على الابداع التنظيمي، وأن إدارة المعرفة تؤثر على العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية والابداع التنظيمي. وبشكل مشابه فإن دراسة (Khodae et al., 2016) هدفت لتحديد أثر إدارة المعرفة على إنتاجية الموظفين، وخلصت الدراسة إلى أن إدارة المعرفة تقوي معرفة الإدارة والموظفين وكذلك المعرفة الخارجية للمنظمة. أما دراسة (Godbout, 2000) فهي عن تأثير إدارة المعرفة في ممارسات الموارد البشرية في المنظمات الرائدة. ويعتقد الباحث أن تطوير واستخدام الأصول الفكرية وتطوير الكفاءات الأساسية تأتي نتيجة لاستراتيجية الإدارة، كما يقترح أن تمر ممارسات إدارة الموارد البشرية بتحول كبير حتى تكون داعمة لتلك الاستراتيجية. ولتحقيق هذا التحول لابد من إعادة تعريف المفهوم الأساسي للمهام إلى مجموعة من الكفاءات الفردية وتحويل الوحدات التنظيمية إلى هيكلية المهام الأساسية.

من جهة أخرى ركز جزء من أدبيات هذا المحور على معرفة أثر إدارة الموارد البشرية في إدارة المعرفة. ومن تلك الدراسات دراسة (سلامة، ٢٠١١) والتي هدفت لمعرفة أثر ممارسات وظائف إدارة الموارد البشرية (التدريب والتطوير، وإدارة الأداء) وبيان دورهما في عمليات إدارة المعرفة (اكتساب المعرفة، تخزين المعرفة، نقل المعرفة، تطبيق المعرفة). وفي دراسة أخرى هدفت لمعرفة أثر استراتيجية إدارة الموارد البشرية على عمليات إدارة المعرفة (Patil

and Kant, 2012) خلص الباحثان إلى أنه يمكن التغلب على معوقات إدارة المعرفة من خلال التحفيز والتدريب والتواصل المفتوح والمرونة في العمل. أما دراسة (Shen et al., 2014) فقد هدفت لمعرفة أثر إدارة تنوع الموارد البشرية على مشاركة المعرفة بين موظفي ٣٧ شركة في الصين. وخلصت الدراسة إلى وجود أثر لممارسات إدارة تنوع الموارد البشرية على مشاركة المعرفة. وبشكل مشابه ركز الباحثان في دراسة (Jiménez and Sanz, 2007) على معرفة العلاقة التأثيرية بين إدارة الموارد البشرية وإدارة المعرفة والابداع التقني. وخلصت الدراسة إلى وجود تأثير لإدارة الموارد البشرية على إدارة المعرفة (تستطيع إدارة الموارد البشرية تطوير وتنمية التعليم التنظيمي لأنه من خلال إدارة الموارد البشرية يمكن للمنظمة تحفيز الموظفين وتطوير الثقافة التنظيمية المشجعة لاكتساب ونقل المعرفة). كما خلصت الدراسة لوجود تأثير لإدارة المعرفة على ابداع العمليات وابداع المنتجات. وجاءت دراسة (Brelaade and Harman, 2001) عن كيفية تأثير الموارد البشرية على إدارة المعرفة، حيث يؤكد الباحثان أن إدارة المعرفة ليست منهج إداري جديد بقواعد منفصلة عن المناهج الإدارية الأخرى بل أن إدارة المعرفة تشجع التغيير والابداع من خلال الحصول على الموارد واستخدامها لإنشاء بيئة يمكن للأفراد فيها من الوصول للمعلومات ومشاركتها واستخدامها لرفع مستواهم المعرفي وبالتالي تطبيق المعرفة فيما ينفع المنظمة.

من جهة ثالثة هدف قسم من الدراسات لمعرفة العلاقة الترابطية بين إدارة المعرفة وإدارة الموارد البشرية. ففي دراسة ميدانية على موظفي تقنية المعلومات في بعض شركات القطاع الخاص (Haesli and Boxall, 2005) استنتج الباحثان وجود رابط بين إدارة المعرفة وممارسات التوظيف. اما دراسة (Yahya and Goh, 2002) فقد هدفت لمعرفة العلاقة الترابطية بين إدارة الموارد البشرية

وإدارة المعرفة. على وجه التحديد تركز الدراسة على استكشاف العلاقة بين مجالات إدارة الموارد البشرية (التدريب وصنع القرار، وتقييم الأداء، والتعويض والمكافأة) ومجالات إدارة المعرفة (اكتساب المعرفة، وتوثيق المعرفة ونقل وخلق المعرفة، وتطبيق المعرفة). وخلصت الدراسة إلى وجود علاقة تدل على أن المنظمات القائمة على المعرفة تحتاج إلى نهج إداري مختلف عن تلك المنظمات التي لا تتبنى إدارة المعرفة. وفي نفس السياق هدفت دراسة (Haghighi et al., 2014) لتحديد العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة وتمكين الموارد البشرية وخلص الباحثون إلى وجود علاقة إيجابية بين هذين المتغيرين. وهي نتيجة مشابهة لدراسة (Hasan, 2012) والتي هدفت لتقييم العلاقة بين إدارة المعرفة وتمكين الموارد البشرية.

٣-٢-٤ الدراسات ذات العلاقة بالإبداع الإداري وتنمية الموارد

البشرية

حظي موضوع تنمية الموارد البشرية والابداع الإداري باهتمام العديد من الباحثين حيث ناقش جزء كبير من الأدبيات تأثير وظائف إدارة الموارد البشرية على الابداع الإداري. ففي دراسة شتات (٢٠٠٣) تم التركيز على دور إدارة الموارد البشرية في تحقيق الابداع المؤسسي في البنوك التجارية القطرية حيث ركزت الدراسة على ممارسات الاختيار والتحفيز والتدريب الإبداعية، كما ركزت الدراسة على خصائص القيادة الإدارية المبدعة وعوامل ثقافة المنظمة المبدعة. وكشفت الدراسة أن ممارسات الاختيار الإبداعية كانت أكثر العوامل ممارسة من بين العوامل الأخرى. وخلصت الدراسة إلى أن عامل الاختيار هو العامل الذي يشرح النسبة الأكبر من التباين الكلي بينما جاءت الثقافة أقل العوامل التي تشرح نسبة التباين الكلي. وفي دراسة مسحية هدفت لمعرفة ممارسات إدارة الموارد البشرية على الأداء التنظيمي والإبداع (Wang and

(Zang, 2005) أستنتج الباحثان أن الأبعاد الفنية والاستراتيجية لإدارة الموارد البشرية تؤثر على كل من الأداء التنظيمي والإبداع في الشركات المحلية الصينية. وفي دراسة حالة من شركة الاتصالات الأردنية قام الصرايرة والغريب (٢٠١٠) بدراسة أثر وظائف إدارة الموارد البشرية (التخطيط، الاختيار، التدريب، تقييم الأداء، والتحفيز) في الإبداع التنظيمي (تقبل الأفكار الجديدة، والتطوير) من وجهة نظر العاملين. وخلصت الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لوظائف إدارة الموارد البشرية (باستثناء التحفيز) في الإبداع التنظيمي. أما الزعبي (٢٠١٢) فقد هدف إلى معرفة دور المتطلبات الرئيسية للعملية الإبداعية المتعلقة بإدارة الموارد البشرية في أحداث تغييرات إبداعية في منظمات الأعمال الصغيرة والمتوسطة في الأردن. وخلصت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مدى توفير المنظمات لمتطلبات العملية الإبداعية وبين أحداث تغييرات إبداعية في مجال الأعمال. وفي دراسة أخرى لصورية (٢٠١٤) تم تسليط الضوء على دور التدريب (تنمية المعارف، تنمية المهارات، وتنمية الاتجاهات الإيجابية) في تحقيق الإبداع الإداري (الأصالة، الحساسية للمشكلات، المرونة، الطلاقة، وقبول المخاطرة) للمورد البشري بمركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة بسكرة في الجزائر. وخلصت الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للتدريب على أبعاد الإبداع الإداري المتمثلة في الأصالة والمرونة والطلاقة وقبول المخاطرة، حيث لم يثبت وجود أثر للتدريب على بعد الحساسية للمشكلات. وفي نفس السياق هدفت دراسة الكنانني (٢٠١٤) لمعرفة مستوى استخدام وظائف إدارة الموارد البشرية (تخطيط الموارد البشرية، التوظيف، التدريب والتطوير، تقييم الأداء) وأثره في تحقيق الإبداع الإداري (الطلاقة، الأصالة، المرونة، روح المجازفة، الحساسية للمشكلات) في القطاع الصناعي الأردني. وخلصت

الدراسة إلى أن وظائف ادارة الموارد البشرية تساعد في تحقيق الابداع الإداري بمستوى متوسط. أما دراسة عبدالله (٢٠١٥) فقد هدفت لمعرفة تأثير إدارة الموارد البشرية (التعويضات والمنافع، التوظيف، التدريب والتطوير، التمكين، تخطيط الموارد البشرية) في الابداع والابتكار مع وجود الجدارات كمتغير وسيط. وخلصت الدراسة إلى أن (التعويضات والمنافع، والتوظيف، والتمكين، وتخطيط الموارد البشرية) تؤثر بالإيجاب على الابتكار، بينما (التعويضات والمنافع، والتوظيف، والتدريب والتطوير) تؤثر إيجاباً على الابداع.

كما ناقش جزء الآخر من الدراسات ذات العلاقة بهذا المحور أثر رأس المال الفكري في الابداع التنظيمي حيث هدفت دراسة كاظم (٢٠٠٨) إلى التعرف على أثر رأس المال الفكري (البشري والهيكلية والزبائني) في الابداع التنظيمي في الشركة العامة للصناعات الكهربائية. وخلصت الدراسة بأن لرأس المال الهيكلية أثر ذي دلالة إحصائية على الإبداع التنظيمي، وأن رأس المال البشري والزبائني ليس لها أثر معنوي. أما دراسة عبدالمنعم والمطارنة (٢٠٠٩) فقد هدفت إلى معرفة أثر رأس المال الفكري على الإبداع والتفوق المؤسسي في الشركات الصناعية الأردنية وخلصت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة إحصائية بين عناصر رأس المال الفكري والإبداع والتفوق المؤسسي. كما قام العدوان وسليمان (٢٠١٢) بدراسة ميدانية في شركة التأمين الأردنية وذلك لمعرفة دور رأس المال الفكري (البشري والهيكلية والزبائني) في تحقيق الإبداع المنظمي بمستوياته الثلاثة (الفرد والجماعة والمنظمة). وخلصت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري والإبداع المنظمي، كما توصل الباحثان إلى وجود تأثير ذي دلالة معنوية لرأس المال الفكري على الإبداع المنظمي. وتوصلت الدراسة أيضاً إلى

تحقيق رأس المال البشري على مستوى الفرد تأثيراً في الابداع المنظمي أكبر من تأثير رأس المال الهيكلي ورأس المال الزبائني.

من جهة أخرى فقد ركز جزء من أدبيات هذا المحور على المتغيرات الوسيطة ذات العلاقة بتنمية الموارد البشرية والابداع الإداري. ففي دراسة (Lau and Ngo, 2004) هدف الباحثان لمعرفة دور الثقافة التنظيمية في الربط بين نظام الموارد البشرية والابداع الإنتاجي، وخلصت الدراسة إلى أن الثقافة التنظيمية تُعتبر متغيراً وسيطاً بين نظام الموارد البشرية والابداع الإنتاجي حيث أن التدريب المكثف، والمكافأة على أساس الأداء، وتطوير فرق العمل أمور ضرورية لخلق ثقافة تنظيمية تساعد على تحقيق الابداع في المنظمة. أما دراسة (Olander et al., 2015) فقد هدفت لمعرفة دور الثقة التنظيمية في العلاقة بين ممارسات الموارد البشرية وحماية الابداع والمعرفة. وخلصت الدراسة إلى أن ممارسات الموارد البشرية تلعب دوراً في حماية الابداع والمعرفة، كما أن ممارسات الموارد البشرية والأداء الإبداعي تتأثر بعدة عوامل أبرزها الثقة التنظيمية. وبشكل مشابه قام (Jie, 2013) باستكشاف العلاقة بين ممارسات الموارد البشرية والسلوك الإبداعي للموظف في بيئة العمل. وخلصت الدراسة إلى أن ممارسات الموارد البشرية ترتبط إيجاباً بالسلوك الإبداعي. كما أن الثقة، والتعلم الشخصي، والتمكين النفسي كلها عوامل وسيطة في هذه العلاقة. وأخيراً فقد هدفت دراسة (Farouk et al., 2016) إلى التركيز على كل من ممارسات إدارة الموارد البشرية والابداع التنظيمي والأداء التنظيمي في القطاع البنكي في دولة الإمارات العربية المتحدة. وخلصت الدراسة إلى أن الابداع التنظيمي كمتغير وسيط يؤثر في العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية والأداء التنظيمي. كما وخلصت الدراسة إلى أن ممارسات إدارة الموارد البشرية كمتغير وسيط تؤثر في العلاقة بين الابداع الاستراتيجي والابداع التنظيمي.

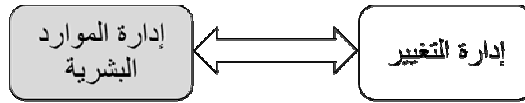
خامساً: نتائج الدراسة

في هذا القسم نجيب على الأسئلة التي تم طرحها في بداية الدراسة.
١ - ٥ ما هي علاقة إدارة التغيير بإدارة الموارد البشرية استناداً على الأدبيات الميدانية ذات الصلة؟

تشير نتائج الدراسات الميدانية السابقة إلى أن إدارة التغيير تؤثر في إدارة الموارد البشرية. فالتغيير في الهيكل التنظيمي وما يتبع ذلك من تغيير في خطوط السلطة والمسؤولية، على سبيل المثال، يؤثر على أداء الموارد البشرية. كما أن التغييرات التكنولوجية تؤثر على كفاءة أداء الأعمال (الإنتاجية) وكفاءة تواصل العنصر البشري داخل المنظمة. كما تؤكد الدراسات السابقة تأثير إدارة الموارد البشرية في تحقيق واحداث التغيير في المنظمات. فالقيادة الفاعلة والتدريب والتحفيز كلها عناصر تساعد على تنمية قدرات الأفراد على التعامل الإيجابي مع التغيير.

مما سبق نستنتج وجود علاقة تبادلية بين إدارة التغيير وإدارة الموارد البشرية

(شكل ٢).



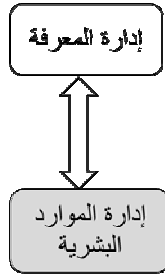
شكل (٢): العلاقة التبادلية بين إدارة التغيير وإدارة الموارد البشرية

إن المنظمات بحاجة إلى التغيير لضمان بقائها واستمرارها. ولا يعتبر احداث التغيير في المنظمات هدفاً في حد ذاته بل يحدث التغيير نتيجة لمتطلبات خارجية (عوامل اقتصادية، سياسة، وغيرها) تسعى المنظمة من خلال ذلك إلى التكيف مع تلك المتطلبات. كما يحدث التغيير نتيجة لمتطلبات داخلية (تبني فلسفة جديدة كإدارة التميز المؤسسي) بحيث يؤدي ذلك التغيير إلى تحقيق

التطوير التنظيمي. ومن هنا يمكن القول بأن هدف التغيير هو تطوير القدرات التنظيمية لمواكبة التطورات ومواجهة التحديات الداخلية والخارجية. ويجب التأكيد بأنه لا يمكن احداث التغيير في المنظمات دون النظر إلى الموارد البشرية بأنها جزء لا يتجزأ من ذلك التغيير. فنجاح احداث التغييرات يعتمد على مدى قبول الموظفين لتلك التغييرات، ومن هنا تبرز أهمية تعامل الإدارة مع القوى المعارضة في جميع مراحل عملية التغيير. وبالتالي فإن مشاركة الأفراد في جميع مراحل التغيير تولد احساساً بأن التغيير جزء منهم مما ينعكس ايجاباً على قبولهم لعملية التغيير. كما يمكن استنتاج أن قناعة الكادر البشري بالتغيير تزيد من مستوى رضاهم الوظيفي كما تؤثر إيجاباً على قدرة استجابة المنظمة للمتغيرات الداخلية والخارجية والتي بدورها تساعد في تحقيق التطوير التنظيمي في المنظمة والذي يساعد على تجهيز البيئة الملائمة لتحقيق الميزة التنافسية.

٢- ٥ ما هي علاقة إدارة المعرفة بإدارة الموارد البشرية استناداً على الأدبيات الميدانية ذات الصلة؟

من أهم نتائج الدراسات التي ركزت على العلاقة بين إدارة المعرفة وإدارة الموارد البشرية وجود علاقة تبادلية بين هذين المفهومين حيث يؤثر ويتأثر كل منهما بالآخر (شكل ٣). وبالتالي فإن تهيئة البيئة السليمة لتطبيق إدارة المعرفة وتفعيل أدواتها يساعد على تحقيق تنمية الموارد البشرية. وفي نفس الوقت فإن الموارد البشرية الفاعلة والدؤوبة تؤثر إيجاباً في اكتساب ونشر المعرفة.



شكل (٣): العلاقة التبادلية بين إدارة المعرفة وإدارة الموارد البشرية

كما نستنتج مما سبق أن للاقتصاد المعرفي دوراً رئيسياً في انتقال إدارة الموارد البشرية من الأنشطة البيروقراطية إلى وظائف الموارد البشرية الاستراتيجية حيث تمثل الموارد البشرية في المنظمة أهم الأصول غير الملموسة في اقتصاد المعرفة المعاصر. كما تعتبر المعرفة الموجودة لدى الموارد البشرية أحد أهم الموارد الاستراتيجية الداخلية التي تساعد على تحقيق الميزة التنافسية. وبشكل عام تساعد إدارة المعرفة في تطوير الأداء التنظيمي والوظيفي في المنظمة. ويتضح ذلك من خلال قيام إدارة المعرفة بتطوير تعلم الموظفين وبناء مهاراتهم الوظيفية وبالتالي يصبح الكادر الوظيفي أكثر قدرة على حل المشكلات التي تواجه الأنشطة المختلفة في المنظمة. كما تصبح المنظمة أكثر استجابة للمتغيرات البيئية والتكنولوجية مما يؤهلها لتحقيق الميزة التنافسية. من جهة أخرى يساعد تطوير المهارات الوظيفية المعتمدة على مبادئ إدارة المعرفة على زيادة مستوى الرضا الوظيفي وتحفيز العنصر الإبداعي في المنظمة.

٣- ٥ ما هي علاقة الابداع الإداري بإدارة الموارد البشرية استناداً على

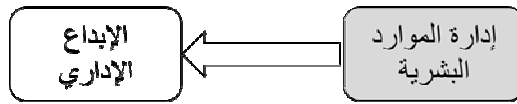
الأدبيات الميدانية ذات الصلة؟

تشير نتائج الدراسات الميدانية السابقة إلى أن إدارة الموارد البشرية ونظمها وممارساتها وأنشطتها تؤثر في الابداع الإداري. على سبيل المثال، تشير نتائج الدراسات السابقة إلى أن رأس المال الفكري، وتخطيط الموارد البشرية،

والاختيار، والتحفيز، والتدريب وتقييم الأداء تؤثر في تحقيق الابداع الوظيفي والذي يؤثر بدوره في ابداع فرق العمل مما يؤدي إلى تحقيق الإبداع التنظيمي والذي يساعد على الانتقال إلى الإبداع المؤسسي.

وبعكس العلاقات التبادلية التي تم استنتاجها في المحاور السابقة بين إدارة الموارد البشرية وكل من إدارة التغيير وإدارة المعرفة، فإن العلاقة هنا تأتي في اتجاه واحد فقط، بدءاً من إدارة الموارد البشرية ووصولاً إلى الابداع الإداري كما هو موضح في شكل (٤). ولعل ندرة الدراسات التي تتعرض إلى تأثير الابداع الإداري في تنمية الموارد البشرية يعود إلى أنه من المسلّم به بين الباحثين أن الابداع الإداري يؤثر على جميع مفاصل المنظمة بما فيها إدارة الموارد البشرية.

مما سبق يمكن استنتاج أن تبني الإبداع الإداري يعتبر أقصر الطرق للوصول إلى مصاف المنظمات المميّزة بالرغم من كون الابداع ظاهرة معقدة وذات أبعاد متعددة. وبعبارة أخرى تكمن أهمية الابداع على مستوى المنظمة في قدرته على تحسين الأداء والمساهمة في الوصول لمرحلة التميز المؤسسي. كما يساعد الابداع الإداري المنظمات على التأقلم مع أساليب الأداء المتطورة، ومواجهة التغييرات المؤثرة عليها سواء كانت داخلية أو خارجية. أما على مستوى الفرد والمجموعة فتبرز أهمية الإبداع في تحقيق الذات والشعور بالإنجاز واكتشاف قدرات الأفراد والمجموعات.



شكل (٤): العلاقة الأحادية الاتجاه بين إدارة الموارد البشرية والابداع الإداري

٤ - ٥ كيف يمكن الاستفادة من الاتجاهات الإدارية المعاصرة في تنمية

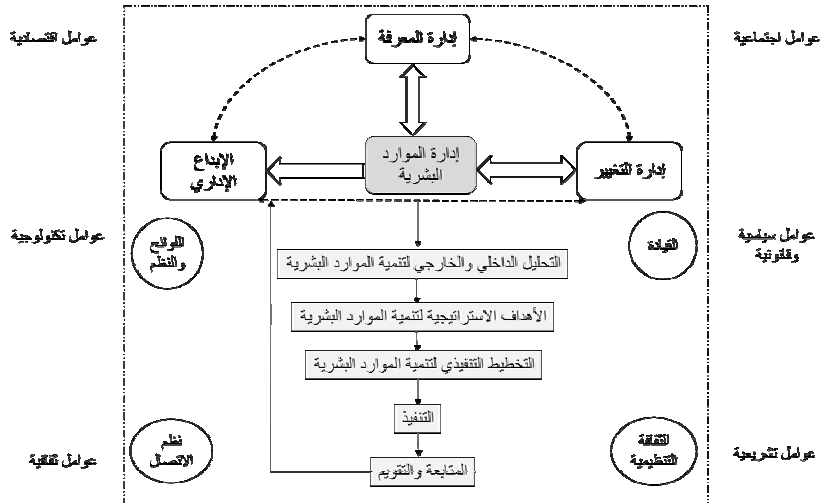
الموارد البشرية استناداً على الأدبيات ذات الصلة؟

نستعرض في هذا القسم نموذجاً يمكن الاستفادة منه في تنمية مهارات الموارد البشرية من خلال تبني الاتجاهات الإدارية المعاصرة. يتكون النموذج المقترح من جزئين رئيسيين كما هو موضح في شكل (٥). الجزء العلوي من النموذج عبارة عن العلاقة التبادلية بين إدارة الموارد البشرية وكل من إدارة التغيير وإدارة المعرفة والابداع الإداري والتي سبق الحديث عنها في الأقسام السابقة. أما الأسهم المقطعة ذات الاتجاهين فهي توضح العلاقة بين الاتجاهات الإدارية المعاصرة الثلاث: إدارة المعرفة وإدارة التغيير والابداع الإداري. وهذه العلاقة مثبتة في الأدبيات الإدارية لكن لم يتم التعرض لها في هذه الدراسة لأن الحديث عنها يُخرج الدراسة عن سياقها الرئيسي.

والفكرة الرئيسية للجزء العلوي من النموذج هي أن تبني الاتجاهات الإدارية المعاصرة يطور من مهارات الكادر البشري وذلك بصقل المهارات الإبداعية والمعرفية والتغيرية في المنظمة. كما أن الاهتمام بتطوير وتدريب وتحفيز وتمكين الكادر البشري يساعد على تحول المنظمة إلى منظمة تواكب التطور وتتبنى المعارف الإبداعية. بمعنى آخر كلما كانت مخرجات برامج المعرفة والتغيير والابداع في المنظمة إيجابية كلما اقتربت المنظمة من تحقيق أهداف التنمية البشرية الاستراتيجية (والتي سنتكلم عنها في القسم التالي). وهنا لا بد من التأكيد على ضرورة استحداث جهة مركزية عليا تكون مسؤولة عن التنسيق بين جهود اللجان الفرعية لبرامج الاتجاهات الإدارية المعاصرة وبين إدارة الموارد البشرية.

أما الجزء السفلي فهو عبارة عن استراتيجية شاملة لتنمية الموارد البشرية تعتمد مدخلاتها على التفاعل بين مخرجات برامج المعرفة والتغيير والابداع

وبين إدارة الموارد البشرية في المنظمة. وتتمثل الخطوة الأولى من هذه الاستراتيجية في التحليل الداخلي والخارجي لتنمية الموارد البشرية والتي يتم فيها جمع المعلومات المتعلقة بتنمية الموارد البشرية وتحليلها. وفي هذه الخطوة يتم تقييم الوضع الحالي الداخلي لبرامج المعرفة والتغيير والابداع في المنظمة ومدى تأثيرها على الإمكانيات البشرية والمهارات والخبرات الموجودة. كما يتم في هذه الخطوة تحليل نقاط القوة والضعف للعناصر الداخلية المؤثرة في تنمية الموارد البشرية والتي منها (على سبيل المثال لا الحصر): القيادة، والنظم واللوائح، والثقافة التنظيمية، ونظم الاتصال، وغيرها. على سبيل المثال، إن معرفة مدى دعم القيادة العليا لبرامج التنمية البشرية في المنظمة ومدى استمرارية ذلك الدعم يعتبر عنصراً أساسياً لنجاح تلك البرامج وداعماً رئيسياً في صياغة وتحقيق الأهداف الاستراتيجية لتنمية الموارد البشرية.



شكل (٥): النموذج المقترح

وبعد ذلك يتم تقييم الفرص والتحديات الخارجية التي قد تؤثر على تنمية الموارد البشرية كالعوامل التكنولوجية والاجتماعية والسياسية والتشريعية. وفي هذه الخطوة يتم تحديد العوامل الخارجية التي تؤثر بشكل مباشر أو بشكل غير مباشر على فاعلية وكفاءة الموارد البشرية. على سبيل المثال، قد تسعى المنظمة إلى معرفة مدى انتشار وسائل التواصل الاجتماعي الحديثة في المجتمع السعودي وعلاقة ذلك بكفاءة الموظف في المنظمة.

وعلى ضوء مخرجات برامج المعرفة والتغيير والابداع في المنظمة، وعلى ضوء نتائج التحليل في الخطوة السابقة يتم تحديد الأهداف الاستراتيجية لتنمية الموارد البشرية. ويجب أن تكون تلك الأهداف منسجمة مع الأهداف الاستراتيجية للمنظمة ومنبثقة عن رسالتها ورؤيتها. ومن الأمثلة على الأهداف الاستراتيجية لتنمية الموارد البشرية ما يلي:

• تمكين الكفاءات الوطنية الشابة للعمل بكفاءة عالية في المناصب القيادية

- خلق بيئة عمل محفزة تسعى لتبني ثقافة التميز المؤسسي
- تطوير السياسات والأنظمة ذات العلاقة بتنمية الموارد البشرية
- تطوير رأس المال البشري وذلك للارتقاء بخدمات المنظمة لتتسجم مع تطلعات المستفيدين

• تنويع وتطوير نظم تقييم الأداء في المنظمة
ومن ثمّ يتم الانتقال إلى خطوة التخطيط التنفيذي لتنمية الموارد البشرية والتي يتم فيها تحليل الأهداف الاستراتيجية إلى أهداف تنفيذية قابلة للقياس ومحددة ومتفق عليها وواقعية ومؤقتة بزمن. كما يتم في هذه الخطوة تحديد المهام لفرق العمل، وتوزيع المسؤوليات، ووضع خطط العمل، وتحديد الموارد المطلوبة، ووضع البدائل، وتحديد المعايير. مثلاً الهدف الاستراتيجي

(تمكين الكفاءات الوطنية الشابة للعمل بكفاءة عالية في المناصب القيادية) يمكن أن يندرج تحته الهدف التنفيذي التالي (تطوير المهارات القيادية بنسبة ٧٥٪ حسب مقياس (Black and Earnest, 2009) وذلك لـ ٥٪ من الأفراد المؤهلين للانضمام للبرامج القيادية التطويرية في كل عام). وبناءً على هذا الهدف التنفيذي يتوجب على إدارة الموارد البشرية تحديد معايير اختيار الأفراد الذين ستعمل المنظمة على تطوير مهاراتهم القيادية، وماهي المهارات القيادية التي سيتم تطويرها، وكيفية تطوير المهارات القيادية، وآلية تقييم مدى فاعلية البرامج القيادية.

وقبل البدء في تنفيذ الأهداف، يجب التأكيد على أهمية اعتماد طريقة تنفيذ كل هدف من قبل قائد فريق عمل. وبعد ذلك يتم جدولة المهام وتنفيذها حسب الموارد الفنية والبشرية والمالية المتاحة والتي تم تحديدها في الخطة التنفيذية (الخطوة السابقة). وبعد ذلك يأتي دور المتابعة والتقييم والتي من خلالها يتم تقييم مدى تحقق الأهداف (الفاعلية) وتقييم كلفة وزمن التنفيذ (الكفاءة). وتجدر الملاحظة أن السهم الراجع من خطوة (المتابعة والتقييم) يوضح أن عملية تنمية الموارد البشرية عملية مستمرة لا تنتهي بانتهاء التقييم بل تستمر لمعرفة هل حققت المنظمة الأهداف الاستراتيجية لتنمية الموارد البشرية؟ وإذا كانت الإجابة بلا، هل هناك حاجة إلى إعادة نظر في صياغة الأهداف الاستراتيجية لتنمية الموارد البشرية؟ والاجابة على هذه الأسئلة تساعد على معرفة مدى كفاءة وفاعلية الموارد البشرية في المنظمة.

٥ - ما هي أهم الفجوات البحثية في أدبيات علاقة الاتجاهات الإدارية المعاصرة بإدارة الموارد البشرية؟

مما سبق يمكن ملاحظة ندرة الدراسات التي سلطت الضوء على العلاقة بين إدارة التغيير وبين الوظائف الفنية لإدارة الموارد البشرية (كتحليل الوظائف

وتصميمها والاستقطاب والاختيار والتعيين). وهنا يبرز التساؤل البحثي التالي:

• ما أثر عمليات إدارة التغيير على كفاءة وظائف إدارة الموارد البشرية؟ بمعنى آخر هل يؤثر التغيير التنظيمي الذي طُبّق مؤخراً في المنظمة، سواءً كان تغييراً وظيفياً أو هيكلياً أو تكنولوجياً، على كل من تحليل وتصميم العمل، وتخطيط الموارد البشرية، والاستقطاب، والاختيار، التدريب والتطوير، والتحفيز، وإدارة الأداء، وعلاقات الموظفين؟

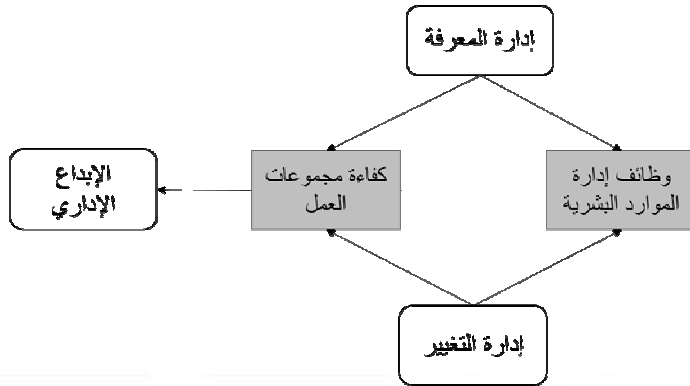
كما يمكن ملاحظة ندرة الدراسات التي ركزت على علاقة إدارة المعرفة بوظائف إدارة الموارد البشرية. ويمكن صياغة السؤال البحثي كما يلي:

• ما أثر عمليات إدارة المعرفة (توليد المعرفة، خزن المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة) على كفاءة وظائف إدارة الموارد البشرية (تحليل وتصميم العمل، وتخطيط الموارد البشرية، والاستقطاب، والاختيار، التدريب والتطوير، والتحفيز، وإدارة الأداء، وعلاقات الموظفين)؟

وبالإضافة إلى ذلك فإن الدراسات التي ركزت على كفاءة وفاعلية مجموعات العمل وعلاقتها بإدارة المعرفة وإدارة التغيير والإبداع الإداري تعتبر قليلة جداً مما يثير التساؤلات البحثية التالية:

• ما أثر عمليات إدارة التغيير على كفاءة وفاعلية مجموعات العمل؟
• ما أثر عمليات إدارة المعرفة على كفاءة وفاعلية مجموعات العمل؟
• ما أثر كفاءة وفاعلية مجموعات العمل على الإبداع الإداري في المنظمة؟

وبلخص شكل (٦) أهم الفجوات البحثية التي تم الإشارة إليها في هذا القسم.



شكل (٦): الفجوات البحثية في أدبيات علاقة الاتجاهات الإدارية المعاصرة بإدارة الموارد البشرية

سابعاً: الخلاصة والتوصيات

نظراً لأهمية تنمية الموارد البشرية وكونها مطلب استراتيجي، ونظراً لما أولته المنظمات الحديثة من اهتمام نوعي بالاتجاهات الإدارية المعاصرة لما لها من دور حيوي في تحقيق التميز المؤسسي، هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على علاقة إدارة التغيير، وإدارة المعرفة، والابداع الإداري بإدارة الموارد البشرية وذلك اعتماداً على مراجعة الأدبيات ذات العلاقة.

وخلصت الدراسة إلى ثلاث نتائج هامة. النتيجة الأولى هي وجود علاقة تبادلية بين إدارة التغيير وإدارة الموارد البشرية حيث أشارت الدراسات السابقة إلى أن إدارة التغيير تؤثر في إدارة الموارد البشرية. كما أكدت الدراسات السابقة تأثير إدارة الموارد البشرية في تحقيق واحداث التغيير في المنظمات. أما النتيجة الثانية فهي وجود علاقة تبادلية بين إدارة المعرفة وإدارة الموارد البشرية حيث أن تهيئة البيئة السليمة لتطبيق إدارة المعرفة وتفعيل أدواتها يساعد على تحقيق تنمية الموارد البشرية. وفي نفس الوقت فإن الموارد البشرية الفاعلة والدؤوبة

تؤثر إيجاباً في اكتساب ونشر المعرفة. وبالإضافة إلى ذلك فإن النتيجة الثالثة قد أكدت على وجود علاقة أحادية الاتجاه بين الابداع الإداري وإدارة الموارد البشرية حيث أشارت الدراسات الميدانية السابقة إلى أن إدارة الموارد البشرية ونظمتها وممارساتها وأنشطتها تؤثر في الابداع الإداري.

وبالنسبة للتوجهات البحثية المستقبلية فقد أكدت الدراسة على الحاجة إلى أعداد مزيد من البحوث والدراسات التي تربط بين الاتجاهات الإدارية المعاصرة من جهة وبين وظائف إدارة الموارد البشرية، وكفاءة وفاعلية مجموعات العمل من جهة أخرى. وأخيراً قدمت الدراسة نموذجاً يساعد على تطوير مهارات الكادر البشري في المنظمة من خلال تبني الاتجاهات الإدارية المعاصرة.

وفي الختام نستعرض فيما يلي بعض التوصيات المستخلصة من نتائج هذه الدراسة ومن النموذج المقترح:

التوصيات ذات العلاقة بإدارة التغيير وإدارة الموارد البشرية:

- ضرورة السعي لتطوير القدرات التنظيمية بهدف مواكبة التطورات ومواجهة التحديات الداخلية والخارجية
- ضرورة تفعيل القيادة الفاعلة والتدريب والتحفيز لمساعدة الأفراد على تنمية قدرات التعامل الإيجابي مع التغيير
- التأكيد على أن ظهور المقاومة أمر طبيعي مع كل تغيير لذا يجب الاستفادة من الجانب الإيجابي لمقاومة التغيير في اكتشاف الأخطاء وذلك من خلال تسهيل الاتصال وزيادة المشاركة والقيادة الفاعلة
- التوصيات ذات العلاقة بإدارة المعرفة وإدارة الموارد البشرية:
- العمل على تهيئة البيئة السليمة لتطبيق إدارة المعرفة وتفعيل أدواتها وذلك لأهميتها في تحقيق تنمية الموارد البشرية

• تفعيل دور إدارة المعرفة في تعلم الموظفين وبناء مهاراتهم الوظيفية حتى يصبح الكادر الوظيفي أكثر قدرة على حل المشكلات التي تواجه الأنشطة المختلفة في المنظمة

التوصيات ذات العلاقة بالإبداع الإداري وإدارة الموارد البشرية:

• ضرورة الاهتمام برأس المال الفكري، وتخطيط الموارد البشرية، والاختيار، وتقييم الأداء من أجل تحقيق الإبداع الوظيفي

التوصيات ذات العلاقة بالنموذج المقترح:

• أهمية قناعة القيادة العليا في المنظمة بفاعلية الاتجاهات الإدارية المعاصرة في تنمية الموارد البشرية

• ضرورة تبني استراتيجية شاملة لتنمية الموارد البشرية تعتمد مدخلاتها على مخرجات برامج المعرفة والتغيير والإبداع في المنظمة

• ضرورة استحداث جهة مركزية عليا تكون مسؤولة عن التنسيق بين جهود برامج الاتجاهات الإدارية المعاصرة وبين إدارة الموارد البشرية

• أهمية تطوير خطة استراتيجية للموارد البشرية تأخذ في الحسبان برامج وعمليات المنظمة وكذلك العجز والفائض المستقبلي من الموارد البشرية

• ضرورة تحقيق التوازن بين أهداف الأفراد وقدراتهم وبين أهداف المنظمة ووظائفها

• التأكيد على أهمية تبني المنهجية العلمية السليمة في تطبيق الاتجاهات الإدارية المعاصرة في المنظمة

• أهمية تهيئة المناخ التنظيمي الملائم لتطبيق برامج الاتجاهات الإدارية المعاصرة والاستفادة من إيجابياتها

• العمل على الاختيار والاستقطاب بناءً على الكفاءة والتأهيل لضمان المعرفة والمهارات اللازمة لتطوير الأداء التنظيمي

- ضرورة تبني التقنية الحديثة عند تطبيق الاتجاهات الإدارية المعاصرة وذلك لما لها من دور حيوي في زيادة التواصل بين المستويات الإدارية وتوفير المعلومات الدقيقة والحديثة

* * *

المراجع العربية

- ١- أبوقبة، عاهد جبر، ٢٠٠٤، مدى تطبيق إدارة المعرفة والمعلومات في الوزارات المركزية في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، عمان: الجامعة الأردنية
- ٢- أحمد، مناهل أحمد يوسف، ٢٠١٥، أثر التغيير التنظيمي على تحسين الأداء الإداري بالمؤسسات الخدمية بالتطبيق على الشركة السودانية لتوزيع الكهرباء بولاية الخرطوم، رسالة دكتوراه، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان بوداود، فاطيمة الزهراء، ٢٠٠٧، التغيير والتطوير التنظيمي وتأثيره على سلوك وأداء الأفراد في المنظمة: دراسة حالة وحدة عمليات إتصالات الأغواط، رسالة ماجستير، جامعة بومرداس، الجزائر
- ٣- أيوب، ناديا حبيب، ٢٠٠٠، العوامل المؤثرة على السلوك الإداري الابتكاري لدى المديرين في قطاع البنوك التجارية السعودية، مجلة الإدارة العامة، مجلد ٤٠، عدد ١، ص ١- ٥١.
- ٤- برنوطي، سعاد نائف، ٢٠٠١، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر، الأردن
- ٥- بنيان، مكية كريدي، ٢٠١٥، أثر إدارة المعرفة في تنمية الموارد البشرية للجامعات العراقية دراسة ميدانية على كليات الطب الحكومية في مدينة بغداد، رسالة دكتوراه، جامعة الزعيم الأزهري، السودان
- ٦- بورغدة، حسين الطيب، ودريس، ناريمان بشير، ٢٠١٥، أثر تشارك المعرفة على أداء الموارد البشرية دراسة حالة وحدة انتاج التلفاز والمستقبل الرقمي التابعة لمؤسسة كوندور للإلكترونيك بالجزائر، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، مجلد ١١، عدد ٤، ٨٤١ - ٨٦٨

- ٧- التركي، منصور بن إبراهيم عبد الله، ٢٠٠٤، دور البرامج التدريبية في إحداث التغيير في السلوك التنظيمي، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية
- ٨- ثابت، وائل محمد، ٢٠١٢، دور الموارد البشرية في نجاح عملية التغيير دراسة تطبيقية على المنظمات غير الحكومية العاملة في قطاع غزة، مجلة جامعة الأزهر بغزة، مجلد ١٤، عدد ٢، ١٥١ - ١٨٠
- ٩- حافظ، محمد عبده، ٢٠١١، إدارة الموارد البشرية بين الفكر التقليدي والمعاصر، القاهرة دار الفجر للنشر والتوزيع
- ١٠- حجازي، هيثم علي، ٢٠٠٥، قياس أثر إدراك إدارة المعرفة في توظيفها لدى المنظمات الأردنية، رسالة دكتوراه غير منشورة، عمان: جامعة عمان العربية
- ١١- حسن، رواية أحمد، ٢٠١١، إدارة الموارد البشرية: تنمية المديرين، تقييم الأداء، المتغيرات البيئية، تعويضات الأفراد، الإسكندرية دار التعليم الجامعي
- ١٢- الحضيرى، محسن، ٢٠٠٣، إدارة التغيير مدخل اقتصادي للسيكولوجيا الإدارية للتعامل مع متغيرات الحاضر لتحقيق التفوق والامتياز الباهر في المستقبل للمشروعات، دمشق، دار الرضا للنشر، سوريا
- ١٣- الزعبي، محمد عمر، ٢٠١٢، متطلبات العملية الإبداعية المتعلقة بإدارة الموارد البشرية: دراسة ميدانية على مديري منظمات الأعمال الصغيرة والمتوسطة في الأردن، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، مجلد ٨، عدد ٢، ٣٢٧ - ٣٥٢
- ١٤- الزعير، ابراهيم عبدالله، ٢٠١١، إدارة التغيير: الأسس والمنطلقات الفكرية، الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة

- ١٥- الزهراني ، سعيد مسفر (٢٠٠٢) التغيير التنظيمي وعلاقته بخصائص المنظمة ، رسالة ماجستير، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية
- ١٦- سلامة، محمد ربيع، ٢٠١١، أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على إدارة المعرفة، رسالة ماجستير، جامعة القاهرة، مصر
- ١٧- السلمي، علي، ٢٠٠٢، إدارة التميز نماذج وتقنيات الإدارة في عصر المعرفة، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة
- ١٨- السليم، عبدالله يوسف، ٢٠٠٢، أثر المتغيرات التنظيمية على مستوى الابداع الإداري للعاملين في الأجهزة الأمنية، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية.
- ١٩- شتات، إيناس عبدالرؤوف، ٢٠٠٣، دور إدارة الموارد البشرية في تحقيق الابداع المؤسسي: دراسة ميدانية على البنوك التجارية القطرية، رسالة ماجستير، جامعة اليرموك، الأردن.
- ٢٠- الصاعدي، فالح بن زيد مبيريك، ١٤٣٣، الاحتياجات التدريبية لمديري المدارس الابتدائية الحكومية للبنين بالمدينة المنورة لتفعيل أسلوب إدارة التغيير، رسالة دكتوراه، جامعة طيبة
- ٢١- الصرايرة، أكثم عبدالمجيد، والغريب، رويدة خلف، ٢٠١٠، أثر وظائف إدارة الموارد البشرية في الابداع التنظيمي كما يراها العاملون في شركة الاتصالات الأردنية: دراسة حالة، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، مجلد ٦، عدد ٤، ص ٤٩٨ - ٥١٩.
- ٢٢- صورية، زائل، ٢٠١٤، دور التدريب في تحقيق الإبداع الإداري للمورد البشري بمركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة بسكرة، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر، الجزائر.

- ٢٣- الطيب، فراج، ٢٠٠٨، أثر إدارة المعرفة في تحسين إدارة الموارد البشرية: حالة مؤسسة اتصالات الجزائر للنقل موبيليس، رسالة ماجستير، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، الجزائر
- ٢٤- طيطي، خضر، ٢٠٠٩، إدارة المعرفة: التحديات والتقنيات والحلول، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع
- ٢٥- عامر، سعيد يس، ١٩٩٢، استراتيجيات التغيير وتطوير المنظمات، مركز وايد سيرفيس للاستشارات والتطوير الإداري، القاهرة، مصر
- ٢٦- عبدالفتاح، علاوي، ٢٠١٣ أثر التغيير التنظيمي على أداء الموارد البشرية دراسة حالة شركة "سونلغاز" وحدة الأغواط، رسالة دكتوراه، جامعة الجزائر
- ٢٧- عبدالله، صابون محمد هارون، ٢٠١٥، إدارة الموارد البشرية وأثرها في الابداع والابتكار، رسالة ماجستير، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
- ٢٨- عبد المنعم، أسامة، والمطارنة، عبد الوهاب، ٢٠٠٩، رأس المال الفكري وأثره على الإبداع والتفوق المؤسسي في الشركات الصناعية الأردنية، أبحاث اقتصادية وإدارية، عدد ٦، ص ٨٧ - ١٢٠.
- ٢٩- العدوان، عاطف، وسليمان، سحر. ٢٠١٢. رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الإبداع المنظمي: دراسة ميدانية في شركة التأمين الأردنية، دراسات العلوم الإدارية، مجلد ٣٩، عدد ٢، ص ١٣٧ - ١٥٠.
- ٣٠- عكوش، عقيلة، ٢٠١٤، أثر التكوين على التغيير التنظيمي دراسة حالة، رسالة ماجستير، جامعة أحمد بوقرة بومرداس، الجزائر
- ٣١- عماد الدين، منى مؤتمن، ٢٠٠٣، تقويم فاعلية برنامج تطوير الإدارة المدرسية في اعداد مدير المدرسة في الأردن لقيادة التغيير، رسالة دكتوراه، مركز الكتاب الأكاديمي، عمان

- ٣٢- العنزي، مبارك بنيه ضامن، ٢٠٠٤، التغيير التنظيمي وعلاقته بأداء العاملين
دراسة مسحية على العاملين في إدارة مرور الرياض، رسالة ماجستير، جامعة
نايف العربية للعلوم الأمنية
- ٣٣- العنزي، يوسف صالح الحمد، ٢٠١٣، أثر إدارة التغيير في تعزيز فعالية
الشركات المساهمة العامة في دولة الكويت، رسالة ماجستير، جامعة الشرق
الأوسط، الأردن
- ٣٤- عواد محمد، موسى خلدون، اسماعيل محمد، ٢٠١١، تأملات في إدارة
الموارد البشرية،
http://books.google.com.sa/books?id=gS5N6bF_3
SsC
- ٣٥- العواد، عبدالله محمد، ٢٠٠٥، واقع الابداع الإداري وأساليب تطويره،
رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- ٣٦- الفارس، سليمان، ٢٠١٠، دور إدارة المعرفة في رفع كفاءة أداء المنظمات:
دراسة ميدانية على شركات الصناعات التحويلية الخاصة بدمشق، مجلة جامعة
دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد ٢٦، العدد ٢
- ٣٧- الفارسي، خديجة يوسف صالح، ٢٠٠٦، أثر وظائف إدارة الموارد البشرية في
تحقيق التغيير التنظيمي في الوزارات المركزية في سلطنة عُمان: دراسة ميدانية،
رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية
- ٣٨- كاظم، عبدالله، ٢٠٠٨، أثر رأس المال الفكري في الابداع التنظيمي، مجلة
القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، مجلد ١٠، عدد ٣، ص ٦٥ - ٨٠.
- ٣٩- الكناني، آلاء عبدالله، ٢٠١٤، استخدام وظائف ادارة الموارد البشرية في
تحقيق الابداع الاداري في القطاع الصناعي الأردني، رسالة ماجستير، جامعة
اليرموك

- ٤٠- ليندة، رقام، ٢٠١٤، دور إدارة الموارد البشرية في تسيير التغيير في المؤسسات الاقتصادية الكبرى في ولاية سطيف، رسالة دكتوراه، جامعة سطيف، الجمهورية الجزائرية
- ٤١- الحيا، سلمان بن عبد الرحمن، ٢٠١٠، دور التغيير التنظيمي في تطوير الأداء من وجهة نظر ضباط المديرية العامة للجوازات، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية
- ٤٢- مشربش، نادية يعقوب، ٢٠١٠، استراتيجيات إدارة مقاومة التغيير واثرها على اداء العاملين في الشركات الأردنية دراسة حالة شركة الاتصالات الأردنية وشركة مياهننا، رسالة دكتوراه، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان
- ٤٣- المغربي، عبدالحמיד عبدالفتاح، ٢٠١٢، الاتجاهات المعاصرة في إدارة الموارد البشرية، المنصورة المكتبة العصرية للنشر والتوزيع
- ٤٤- النجار، فريد (٢٠٠٧) التغيير والقيادة والتنمية التنظيمية محاور الإصلاح الاستراتيجي في القرن الواحد والعشرين، الدار الجامعية بالإسكندرية
- ٤٥- نجم، نجم عبود، ٢٠٠٥ قياس وتقييم انتاجية العمل المعرفي في الشركات المتخصصة والقائمة على المعرفة، مجلة الإداري، العدد ١٠٠، ص ٧٣-
- ١١١
- ٤٦- نور الدين، عصام، ٢٠٠٩، إدارة المعرفة والتكنولوجيا الحديثة، عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع
- ٤٧- اليوسفي، أحمد، ودرويش، رامز علي، ٢٠١٥، أثر مقاومة التغيير على كفاءة أداء المنظمة دراسة ميدانية على العاملين في مجلس مدينة اللاذقية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، مجلد ٣٦، عدد ٥، ص ١٧١ - ١٩٣

المراجع الأجنبية


- 48- Amabile, T. M., & Sensbaugh, S. J., 1992. High Creativity Versus Low Creativity: What Makes the Difference. In S. S. Gryskiewicz & D. A. Hills (Eds.), Readings in Innovation, pp. 19–28, Greensboro, Center for Creative Leadership, North Carolina, USA.
- 49- Amirkhani, A. H., Tajmirriahi, J., Mohammadi, M., & Dalir, M. (2012). Assessing the effectiveness of knowledge management in empowering and development of human resources: A case study on Ati Luleh Sepahan Company. Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business, 3(12), 131
- 50- Becker, B. & Huselid, MA, (2006) Strategic human resources management: Where do we go from here?, Journal of Management, 32, 898-925
- 51- Black, A., & Earnest, G. (2009) Measuring the Outcomes of Leadership Development Programs, Journal of Leadership & Organizational Studies, 16(2), 184-196
- 52- Bohlander, G. and Snell, S. (2007). Managing Human Resources, 14th ed. Mason, Ohio: Thomson South-Western
- 53- Brelade, S., & Harman, C. (2001). How human resources can influence knowledge management. Strategic HR Review, 1(1), 30-33
- 54- Browning, V., Edgar, F., Gray, B., and Garrett, T. (2009) Realizing competitive advantage through HRM in New Zealand service industries, The Service Industries Journal, 29(6), 741-760

- 55- Delery, J. E., & Doty, D. H. (1996). Modes of theorizing in strategic human resource management: Tests of universalistic, contingency and configurational performance predictions. *Academy of Management Journal*, 39, 802-835
- 56- Farouk, S., Abu Elanain, H. M., Obeidat, S. M., & Al-Nahyan, M. (2016). HRM Practices and Organizational Performance in the UAE Banking Sector: the Mediating Role of Organizational Innovation. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 65(6)
- 57- Fluss, D. (2002). Why knowledge management is a “dirty” word, *Customer Interface*, Duluth, Feb 2002 issue
- 58- Ghapanchi, A.H. & Aurum, A., (2011). Antecedents to IT Personnel's Intentions to Leave: A Systematic Literature Review, *Journal of Systems and Software*, 84(2), 238-249
- 59- Godbout, A. J. (2000). Managing core competencies: the impact of knowledge management on human resources practices in leading-edge organizations. *Knowledge and Process Management*, 7(2), 76.
- 60- Haesli, A., & Boxall, P. (2005). When knowledge management meets HR strategy: an exploration of personalization-retention and codification-recruitment configurations. *The International Journal of Human Resource Management*, 16(11), 1955-1975.
- 61- Haghghi, M. A., Tabarsa, G. A., & Kameli, B. (2014). Investigation the Relationship between Knowledge Management Processes and

Empowerment of Human Resources. Global Journal of Management Studies and Researches, 1(2), 122-130

- 62- Hasan, F.H.G (2012) Evaluation of relationship between knowledge management and human resources empowerment. Advances in Environmental Biology (2012): 1969+. Academic OneFile. Web. 13 July 2016
- 63- Huselid, M. A., Jackson, S. E., & Schuler, R. S. (1997). Technical and strategic human resource management effectiveness as determinants of firm performance. Academy of Management Journal, 40, 171-188
- 64- Jie, H. (2013). Exploring the Link between High-performance HR Practices and Employee Creativity: the Self-determination Perspective. Contemporary Economy & Management, 4, 013
- 65- Jiménez-Jiménez, D., & Sanz-Valle, R. (2007). Managing human resources in order to promote knowledge management and technical innovation. Management Research: Journal of the Iberoamerican Academy of Management, 5(2), 83-100
- 66- Keane, D. (2014). The role of human resources as a business partner in the execution of effective change management in the mergers and acquisitions process (Doctoral dissertation, Dublin Business School)
- 67- Khodae, H., Omrani, V., Kazemi, H., Tamar, I., & Piri, A. (2016). Investigating the effect of knowledge management on human resources productivity. Management Science Letters, 6(4), 259-264

- 68- Lau, C. M., & Ngo, H. Y. (2004). The HR system, organizational culture, and product innovation. *International business review*, 13(6), 685-703
- 69- Mousavi, M., Azghandi, M., & Matin, E. K. (2013). The Impact of Human Resources Mind Management on Organizational Development through the Mediator Variable of Organizational Culture. *International Journal of Research in Organizational Behaviour and Human Resource Management*, 1(4), 179
- 70- Olander, H., Vanhala, M., Hurmelinna Laukkanen, P., & Blomqvist, K. (2015). HR related Knowledge Protection and Innovation Performance: The Moderating Effect of Trust. *Knowledge and Process Management*, 22(3), 220-233
- 71- Ozigbo, N. C. (2012). The Implications of Human Resources Management and Organizational Culture Adoption on Knowledge Management Practices in Nigerian Oil and Gas Industry. *Communications of the IIMA*, 12(3)
- 72- Patil, S. K., & Kant, R. (2012). Organizational culture a HR strategy for successful knowledge management. *Strategic HR Review*, 11(6), 322-328
- 73- Shen, J., Tang, N., & D'Netto, B. (2014). A multilevel analysis of the effects of HR diversity management on employee knowledge sharing: the case of Chinese employees. *The International Journal of Human Resource Management*, 25(12), 1720-1738

- 
- 74- Wallas, G., 1926. The Art of Thought, Cape, London, UK.
- 75- Wang, Z., & Zang, Z. (2005). Strategic human resources, innovation and entrepreneurship fit: A cross-regional comparative model. International journal of manpower, 26(6), 544-559
- 76- West, M.A. (1990). The Social Psychology of Innovation in Groups. In West, M.A. and Farr, J.L. (Eds.), Innovation and Creativity at Work: Psychological and Organizational Strategies, 309-333, Wiley, Chichester, England.
- 77- Yahya, S., & Goh, W. K. (2002). Managing human resources toward achieving knowledge management. Journal of knowledge management, 6(5), 457-468

* * *

- Hasan, R. A. (2011). *Human resources management: Managers development, performance evaluation, environmental variables, and individuals' compensation*. Alexandria: Dar at-Ta'lem al-Jame'i.
- Hejazi, H. A. (2005). *Measuring the impact of knowledge management perception by its use in Jordanian organizations*. Unpublished PhD dissertation, Amman Arab University, Amman.
- Kazhem, A. (2008). The impact of intellectual capital on organizational creativity. *Al-Qadisiyah Journal of Management and Economic Sciences*, 10 (3), 65-80.
- Lindah, R. (2014). *The role of human resource management in managing change in major economic institutions in Setif Province*. PhD dissertation, Setif University, Algeria.
- Mesharbes, N. Y. (2010). *Strategies of change resistance and its impact on the performance of employees in Jordan companies: A case study of Jordan Telecom Company and Miahona Company*. PhD dissertation, Sudan University of Science and Technology.
- Najm, N. A. (2005). Measuring and evaluating the productivity of knowledge work in specialized and knowledge-based organizations. *Al-Edari Journal*, 100, 73-100.
- Nour ad-Din, E. (2009). *Knowledge management and modern technology*. Amman: Dar Osamah for publishing and distribution.
- Salamah, M. R. (2011). *The impact of human resource management practices on knowledge management*. Master thesis, Cairo University, Egypt.
- Shatat, I. A. (2003). *The role of human resources management in achieving institutional creativity: A field study of the Qatari commercial banks*. Master thesis, Yarmouk University, Jordan.
- Souriyah, Z. (2014). *The role of training in achieving administrative creativity of human resources at Scientific and Technical Research Center for Dry Areas at Sikra*. Master thesis, Mohamed Khider University, Algeria.
- Thabit, W. M. (2012). The role of human resources in the success of change process: An applied study on non-governmental organizations working in Gaza Strip. *Al-Azhar University Journal*, 14 (2), 151-180.
- Titi, K. (2009). *Knowledge management: Challenges, technologies, and solutions*. Amman: Dar Al-Hamed for publishing and distribution.

* * *

for Mobile "Mobilis". Master thesis, University of Abu Bakr Belkaid Tlemcen, Algeria.

- AL-Turki, M. I. (2004). *The role of training programs in implementing change in organizational behavior*. Master thesis, Naif Arab University for Security Sciences.
- Al-Yousifi, A. & Darweesh, R. A. (2015). The impact of resistance to change on the efficiency of organization performance: A field study on employees in Lattakia city council. *Series of Economic and Legal Sciences*, 36 (5), 171-193.
- Al-Zahrani, S. M. (2002). *Organizational change and its relation to the characteristics of the organization*. Master thesis, Naif Arab University for Security Sciences.
- Al-Zu'aibir, I. A. (2011). *Change management: Intellectual foundations and starting points*. Alexandria: Dar al-Jame'ah al-Jadidah.
- Al-Zu'bi, M. O. (2012). The requirements of the creativity process of human resources management: A field study on managers of small and medium business organizations in Jordan. *Jordan Journal of Business Administration*, 8 (2), 327-352.
- Ayub, N. H. (2000). Factors affecting the creative administrative behavior of managers in the Saudi commercial banks sector. *Public Administration Journal*, 40 (1), 1-51.
- Banyan, M. K. (2015). *The impact of knowledge management on the development of human resources in Iraqi universities: A field study on public medical colleges in Baghdad city*. PhD dissertation, Alzaiem Alazhari University, Soudan.
- Barnouti, S. N. (2001). *Human resources management*. Jordan: Dar Wa'el for publishing.
- Budaowd, F. Z. (2007). *Change and organizational development and its impact on the behavior and performance of individuals in the institution*. Master thesis, University of Boumerdes, Algeria.
- Buraghdah, H. T., & Durais, N. B. (2015). The impact of sharing knowledge on the performance of human resources: A case study of the unit of television production and digital future in Condor Electronics Corporation in Algeria. *Jordan Journal of Business Administration*, 11 (4), 814-868.
- Emad ad-Din, M. M. (2003). *Evaluating the effectiveness of school management development program in preparing school directors in Jordan to lead change*. PhD dissertation, Academic Book Center, Jordan.
- Hafezh, M. A. (2011). *Human resources management between traditional and modern thinking*. Cairo: Dar al-Fajr for publishing and distribution.

- Al-Faris, S. (2010). The role of knowledge management in raising the efficiency of the organizations performance: A field study of private manufacturing companies in Damascus. *Journal of Damascus University of Economic and Legal Sciences*, 26 (2).
- Al-Farisi, K. Y. (2006). *The impact of the functions of human resources management in achieving the organizational change in the central ministries in Oman: A field study*. Master thesis, College of Graduate Studies, University of Jordan.
- Al-Kenani, A. A. (2014). *Using human resources management functions to achieve administrative creativity in Jordanian industrial sector*. Master thesis, Yarmouk University.
- Al-Khudairi, M. (2003). *Change management: Economic introduction to administrative psychology for dealing with the present variables to achieve excellence in future projects*. Syria: Dar ar-Ridha for publishing.
- Al-Maghrabi, A. A. (2012). *Contemporary trends of human resources management*. Mansoura: al-Maktabah al-Asriyyah for publishing and distribution.
- Al-Muhiyya, S. A. (2014). *The role of organizational change in the development of performance from the Directorate General of Passports officers' point of view*. Master thesis, Naif Arab University for Security Sciences.
- Al-Najar, F. (2007). *Change, leadership, and organizational development: Strategic reform themes in the Twenty-First Century*. Alexandria: ad-Dar al-Jame'iyah.
- Al-Sa'edi, F. Z. (1433). *The training needs of the directors of public primary schools for boys in al-Madinah al-Munawarah to activate the change management approach*. PhD dissertation, Taibah University.
- Al-Saleem, A. Y. (2002). *The impact of organizational variables on the level of administrative creativity among employees in security agencies*. Master thesis, Naif Arab University for Security Sciences.
- Al-Saraiyah, A. A. & al-Ghareeb, R. K. (2010). The impact of human resources management functions on organizational creativity as seen by employees in Jordan Telecom Company: A case study. *Jordan Journal of Business Administration*, 6 (4), 498-519.
- Al-Selmi, A. (2002). *Excellence management: Models and management techniques in the era of knowledge*. Cairo: Dar Ghareeb for publishing and distribution.
- Al-Taib, F. (2008). *The impact of knowledge management in improving human resources management: The case of Algeria Telecom Corporation*

Arabic References

- `Amer, S. Y. (1992). *Change strategies and organizations development*. Egypt, Cairo: Waid Service Center for Consultations and Administrative Development.
- `Awad, M., Muosa, K., & Esma`el, M. (2011). *Reflections on human resources management*. http://books.google.com.sa/books?id=gS5N6bF_3SsC
- Abdulfattah, A. (2013). *The impact of organizational change on the performance of human resources: Case study*. PhD dissertation, Algeria University.
- Abdullah, S. & Muhamad, H. (2015). *Human resources management and its impact on creativity and invention*. Master thesis, Sudan University of Science and Technology.
- Abdulmen`em, O. & al-Matarnah, A. (2009). Intellectual capital and its impact on institutional creativity and excellence in the Jordanian industrial companies. *Economic and Administrative Research*, 6, 87-120.
- Abu Qubbah, A. (2004). *The extent of applying knowledge and information management in central ministries in Jordan*. Unpublished master thesis, University of Jordan, Amman.
- Ahmad, M. A. (2015). *The impact of organizational change on improving the administrative performance of service institutions: Applied on the Sudanese company for electricity distribution in Khartoum state*. PhD dissertation, Sudan University of Science and Technology.
- Akoush, A. (2014). *The impact of Training on organizational change: A case study*. Master thesis, University of Muhammad Bougherra Boumerdes, Algeria.
- Al-`Adwan, A. & Sulaiman, S. (2012). Intellectual capital and its role in achieving organizational creativity: A field study in the Jordanian Insurance Company. *Journal of Administrative Sciences Studies*, 39 (2), 137-150.
- Al-`Awad, A. M. (2005). *The reality of administrative creativity and its methods of development*. Master thesis, Naif Arab University for Security Sciences.
- Al-`Enezi, M. B. (2004). *Organizational change and its relation to the performance of employees: A survey study of employees in Riyadh traffic department*. Master thesis, Naif Arab University for Security Sciences.
- Al-`Enezi, Y. S. (2013). *The impact of change management in enhancing the effectiveness of public shareholding companies in Kuwait*. Master thesis, Middle East University, Jordan.

Contemporary Management Trends in the Development of Human Resources:
A Systematic Review of Related Literature

Dr. Ja'far Ahmad al-'Alwan

Director of Research Department

Institute of Public Administration, Eastern Region Branch


Abstract:

This study aims at shedding light on the relationship between change management, knowledge management, and administrative creativity on one side, and human resources management on the other, through a review of related literature. The study concludes that there is a reciprocal relationship between change management and human resources management. Previous studies have indicated the impact of change management on human resources management. They have also asserted the effectiveness of human resources management in the implementation of change in organizations.

The study also concludes that there is a reciprocal relationship between knowledge management and human resources management. Preparing the proper environment to apply knowledge management and activate its tools help to achieve the development of human resources. At the same time, effective human resources positively affect the acquisition and dissemination of knowledge. Regarding the relationship between administrative creativity and human resources development, the study confirms the impact of human resources management on administrative creativity. Previous studies have shown that human resources management and its systems, practices and activities affect administrative creativity.

Furthermore, the study emphasizes the need to conduct more studies that investigate the relationship between contemporary management trends on one side, and functions of human resource management, and the efficiency and effectiveness of working groups on the other. In addition, the study presents a model which, we hope, will assist in developing staff skills through the adoption of contemporary management trends. Finally, some recommendations based on the findings of the study are provided.

Keywords: Contemporary management trends, human resources development, change management, knowledge management, administrative creativity



**الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية لبائعات الأرصفة : دراسة كيفية على
عينة من البائعات السعوديات بالأسواق الشعبية في مدينة الرياض**

د. منى إبراهيم فارح

قسم الاجتماع والخدمات الاجتماعية - كلية العلوم الاجتماعية

جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية



الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية لبائعات الأرصفة: دراسة كيفية على عينة من

البائعات السعوديات بالأسواق الشعبية في مدينة الرياض

د. منى إبراهيم فارح

قسم الاجتماع والخدمة الاجتماعية - كلية العلوم الاجتماعية

جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على الأوضاع الاقتصادية، والاجتماعية لبائعات الأرصفة السعوديات بمدينة الرياض، وتحقيقاً للهدف أجريت مقابلات على سبع من البائعات السعوديات ممن يفترشن الأرصفة، وتوصلت الدراسة إلى أن أعمار البائعات تراوحت ما بين ٣٤ - ٦٥ عاماً، ويوجد اثنتان منهن تحت ٣٠ عاماً، وأغلبهن أميات، وقلة منهن متعلقات، ومنهن الأرامل، والمطلقات، والمتزوجات، والوضع الاقتصادي لأسرهن منخفض، ويقمن في بيوت مستأجرة صغيرة، وتعاني أغلبهن من أمراض مزمنة مثل السكر، وارتفاع الضغط، والتهاب المفاصل. وتركز النشاط الاقتصادي لهن في بيع الملابس النسائية، والمأكولات الشعبية، وأغلب المشترين من الطبقات الدنيا والمتوسطة. وعن ساعات عملهن على الأرصفة تبدأ عادة من بعد صلاة العصر إلى العاشرة ليلاً.

وأظهرت النتائج أن مسؤولية إعالة الأسرة كان الدافع الرئيس وراء افتراضهن للبيع على الأرصفة معروضات أنفسهن للمشكلات التي تنوعت ما بين مشكلات صحية، ومشكلات اجتماعية. كشفت النتائج عن وجود تأثير سلبي لعمل البائعة على أسرتهن، كما تبين وجود رفض من الأولاد لاستمرار الأم في البيع على الأرصفة، وشعورهم بالحرج الاجتماعي من عملها. صرحت البائعات رفضهن التقيد بوظيفة في حال لو تم عرضها عليهن؛ نظراً لقلة الراتب الذي سيتقاضينه شهرياً مقارنة بما يتم كسبه من بيعهن على الأرصفة. وأخيراً أوضح جميع البائعات رغبتهن في قيام الجهات المسؤولة بتوفير أماكن مناسبة لهن للبيع فيها تحفظ لهن كرامتهن، وحقهن في الكسب المشروع دون أن يتعرضن للأذى من أحد.

الكلمات المفتاحية:

بائعات الارصفة - مشكلات اجتماعية - مشكلات اقتصادية - أسباب - آثار.



المقدمة :

تمثل قضية عمل المرأة أهمية كبيرة في العصر الحالي ؛ لتزايد واتساع المجالات التي خرجت فيها المرأة للعمل ، ومساهمتها في عملية التنمية الاقتصادية ، والاجتماعية ، وتركزت الدراسات على مجال عمل المرأة في القطاع الرسمي الذي يغلب عليه التنظيم ، حيث تزايدت الدراسات ، وتأسس بناء عليها مجال بحثي مستقل أصبحت له مفاهيمه ، ونظرياته ، بل وأقسامه المتخصصة في الجامعات ، والمراكز البحثية ، فأصبحنا نسمع عن علم اجتماع المرأة كأحد الفروع المهمة في علم الاجتماع.

وتوجهت أنظار الدراسات مؤخراً إلى مجال عمل المرأة في القطاع غير الرسمي ، الذي يُعرف بالنشاط الاقتصادي غير الممنوع ، ولكن تتم ممارسته دون ترخيص ، وشكل هذا النشاط نسبة كبيرة من النشاط الاقتصادي في البلدان العربية. ولعل الاوضاع الاقتصادية التي تعاني منها تلك البلدان ، والمتمثلة في ازدياد الهجرة غير المخططة للمدن ، ومحدودية الفرص الوظيفية في القطاعين العام والخاص ، وارتفاع نسبة البطالة مع انخفاض المستوى التعليمي ، كانت تلك أسباباً رئيسة ساهمت في انتشاره لدى فئات سكانية كبيرة رجالاً ، ونساءً ، وحتى كباراً ، وشباباً.

وفي المجتمع السعودي يمكن القول إن هذا النوع من النشاط الاقتصادي النسوي ليس بمحدث النشأة حيث كان يمارس منذ القَدَم من بعض النساء ، وكن يقمن بإنتاج السلع في المنزل ، ثم بيعها ، أو التنقل بين المنازل في الحوارية والشوارع لعرض ما يحملنه من سلع ومنتجات. ومع ظهور النفط ، وتحسن الأوضاع الاقتصادية ، والاجتماعية ، وتطور المجتمع قلّت ظاهرة عمل المرأة في البيع والتجول لعرض منتجاتها. إلا أنها عادت بالظهور ، وبشكل ملفت للنظر في السنوات الأخيرة حيث أصبحنا نشاهد - وبكثرة - النساء

المفترشات على أرصفة الشوارع في الأماكن التي يرتادها الناس مثل: الأسواق، والمساجد، والمتزهات، وأصبحت ظاهرة ملفتة للنظر، وتستحق تسليط الضوء عليها؛ للتعرف على حياة تلك الفئة المهمشة اجتماعياً، وتلمس مشكلاتهم الاجتماعية، والاقتصادية، ونظرتهم لأنفسهم، ونظرة الناس لهم، والعوامل التي دفعتهم للجلوس ساعات طويلة على أرصفة الشوارع معرضات أنفسهن للخطر، وتاركات أبناءهن في المنازل دون رعاية، وحجم المكاسب التي يحصلن عليها من هذا النشاط، وما يأملنه من المجتمع تجاه وضعهم الاجتماعي.

مشكلة الدراسة:

تنوعت المهن التي عملت بها المرأة قديماً حسب قدرتها، وميولها، ومن هذه المهن مهنة "الدلالة" التي تقوم ببيع جميع حوائج النساء من ملابس، وعلطورات، وأدوات زينة وغيرها، ومن المهن مهنة البيع والشراء في أسواق البلدة حيث تقوم ببيع بعض المنتجات التي تعدها في البيت، وكانت تحظى باحترام رواد السوق وبائعيه، وتجد كل العناية والحماية، ولم يكن عملها مستنكراً؛ إذ كانت تعمل وهي في كامل حشمتها، وتحظى بالتقدير والإعجاب من الجميع (الضويحي، ١٤٣٧: ١٦).

ومع التغيرات التي يشهدها المجتمع السعودي بعد اكتشاف النفط، وظهور حركة التحضر، وتوسع المدن الذي ارتبط بنشوء الصناعات البسيطة، وتركيز النشاط الاجتماعي، والاقتصادي الذي أدى إلى تركيز السكان في المدن بسبب كثافة الهجرة الريفية دون تخطيط، أو توسع البنية الاقتصادية أفقياً ورأسياً برزت العديد من المشكلات الاقتصادية، والاجتماعية حيث لم تتمكن بعض الأسر المهاجرة ممن انخفض فيها مستوى تعليم الوالدين من تأمين مستوى معيشي مناسب للأبناء، ومع تزايد ارتفاع قيمة تكاليف المعيشة

اليومية، والرغبة المستمرة في إيجاد مصدر دخل متجدد يرفع من مستوى معيشة الأسرة اتجهت المرأة نحو العمل غير الرسمي، والذي أُطلق عليه النشاط الاقتصادي النسوي غير المنظم "المهن الهامشية"، التي تعد نتاجاً لظروف اجتماعية معقدة يمثلها الفقر. (التوم، ٢٠٠٠ : ١٠٩).

وقد ظهر هذا النوع من النشاط الاقتصادي للوهلة الأولى من العمالة الوافدة حيث كانت تفتersh الأرصفة للبيع؛ بهدف الكسب بطريقة غير رسمية، أو غير منظمة مستغلة بذلك تهاون الرقابة الأمنية، أو الصحية، وإقبال شريحة معينة من المجتمع على شراء ما تعرضه في أرصفة الشوارع بأسعار تكاد تكون زهيدة تناسب الدخل المادي لتلك الشريحة.

ورغم تذبذب المردود المالي الذي يتم اكتسابه من الافتراض لساعات طويلة على تلك الأرصفة إلا أنه أصبح محط أنظار الطبقة تحت المتوسطة من السعوديين حيث يمثل لها دخلاً مادياً حتى لو كان ضئيلاً لا يتطلب تكلفة إيجار أو غيره الأمر الذي ترتب عليه تزايد حجم سوق العمل غير الرسمي، وتعاضم دوره. وتقوم المرأة السعودية بدور مهم في القطاع غير الرسمي (الهامشي) ولكل منهن أسبابها من هجرة، ونزوح، وطلاق، ووفاة العائل، أو فقدانه، أو ضعف قدرته المالية على إعالتها، إضافة للفقر الشديد، مما أدى إلى اضطرار كثير من النساء للبيع على الأرصفة كمصدر دخل للأسرة.

وتجدر الإشارة هنا إلى أن البحث لن يشمل فئة النساء البائعات في البسطات بالأسواق الشعبية، واللاتي يطلق عليهن "البسّاطات" حيث يمثل عملهن صورة رسمية ومرخص لهن البيع عليها فضلاً عن شرائهن، أو استئجارهن تلك البسطات لبيع سلع محددة في أسواق معينة استقروا فيها، إنما تم التركيز على بائعات الأرصفة ممن افتترشن ببضاعتهم أرصفة الشوارع خارج المجمعات التجارية، أو على أرصفة بعض الأسواق الشعبية بمدينة الرياض.

وبذلك تتمحور مشكلة البحث الحالي في الكشف عن الوضع الاقتصادي، والاجتماعي للبائعات على الأرصفة، وتوضيح أسباب ممارستهن للمهنة الهامشية، وتحديد آثارها عليهن، وعلى أسرهن، وتلمس مشكلاتهن؛ أملاً في طرح مقترحات وحلول لهذه الظاهرة، وتقديمها للجهات الحكومية الرسمية.

أهداف الدراسة: يتحدد الهدف الرئيس للدراسة في التعرف على الأوضاع الاقتصادية، والاجتماعية لبائعات الأرصفة، ويتفرع منه الأهداف التالية:

- ١- تحديد الخصائص الأسرية، والاقتصادية لبائعات الأرصفة.
- ٢- توضيح الأسباب التي دفعتهن للجوء للبيع على الأرصفة.
- ٣- إلقاء الضوء على الأنشطة الاقتصادية للبائعات.
- ٤- تحديد المشكلات الاجتماعية، والاقتصادية، والصحية لبائعات الأرصفة.
- ٥- توضيح الآثار الإيجابية، والسلبية الناتجة عن بيعهن على الأرصفة.
- ٦- تقديم بعض المقترحات والحلول لمشكلاتهن الناتجة من بيعهن على الأرصفة.

أسئلة الدراسة:

يتحدد السؤال الرئيس للدراسة في الآتي:

- ما الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية لبائعات الأرصفة؟ ويتفرع منه الأسئلة التالية:

- ١- ما الخصائص الأسرية والاقتصادية لبائعات الأرصفة؟
- ٢- ما الأسباب التي دفعتهن للجوء للبيع على الأرصفة؟
- ٣- ما الأنشطة الاقتصادية للبائعات على الأرصفة؟

- ٤ - ما المشكلات الاجتماعية والاقتصادية لبائعات الأرصفة؟
٥ - ما الآثار السلبية والإيجابية الناتجة عن بيعهن على الأرصفة؟

أهمية الدراسة:

- تتركز الأهمية العلمية للدراسة في أن هذه الظاهرة لم تنل نصيبها من البحث في المجتمع السعودي - حسب علم الباحثة - حيث إن التراث المنشور عبارة عن تقارير وتحقيقات صحفية، وبالتالي تسعى الدراسة للتعرف على هذه الشريحة من نساء المجتمع، والنفوذ إلى عالمهن الخاص، وبيان أوضاعهن الاقتصادية، والاجتماعية، وتسلط الضوء على مشكلاتهن الاجتماعية التي قد تنشأ بسبب عملهن لساعات طويلة خارج المنزل .
- قد تسهم هذه الدراسة في لفت أنظار الجهات الرسمية لهذه الشريحة المهمشة اجتماعياً، ومشكلاتها الاجتماعية والاقتصادية؛ للوصول إلى أفضل السبل لتنميتها، وتطويرها، وتحقيق الاستقرار الاقتصادي لهم، وإدماجهم في الاقتصاد الرسمي، واستفادة الدولة منهم أكثر من مطاردهم وعقابهم. (بدر، ٢٠٠٨: ٣٠٠)

- أن هذه الدراسة ذات أهمية تطبيقية؛ فالبيع على الأرصفة يسهم في إعالة العديد من الأسر، وتمكينها اقتصادياً، وحماية أفرادها من التوجه نحو نشاطات مشبوهة مما يلقي على الحكومة بجهاتها الرسمية مسؤولية تجميع هؤلاء البائعات داخل أماكن تليق بأدमितهن يتوافر فيها الأمن، والنظافة، والإنارة، والخدمات العامة.

مفاهيم الدراسة: تم تحديد وتعريف مفهوم واحد متعلق بالدراسة

على النحو التالي:

- بائعة الأرصفة: يعرف فهمي بائعة الأرصفة بأنها: "المرأة التي تقيم في الحضر - بغض النظر عن موطنها الأصلي - وتقوم بعملية بيع وتسويق

منتجات أو سلع من صنعها، أو كانت وسيطاً بين التاجر والمستهلك من خلال مكان على جانبي الأسواق الشعبية" (فهيمي، ١٩٩٧م: ٢٩٩).

وتعرّف بائعة الرصيف إجرائياً بأنها: "المرأة السعودية - بغض النظر عن السن، أو الحالة الاجتماعية - التي تقوم ببيع وتسويق منتجات و سلع من صنعها، أو تقوم بشرائها بالجملة من خلال مكان على جانبي الشوارع في الأسواق الشعبية، وخارج بعض المجمعات التجارية، والمتنزهات والحدائق، والمساجد، وأماكن المشاة، والمتاجر الغذائية.

الدراسات السابقة:

البيع على الأرصفة ظاهرة توجد في المجتمعات على اختلاف أشكالها البسيطة منها، والمعقدة، الحضرية، والريفية، ويمارسها أفراد المجتمع الرجال منهم والنساء، وكذلك الأطفال، وتتنوع السلع التي يتم عرضها على الأرصفة؛ إذ تشمل المأكولات، والملبوسات، والمستلزمات المنزلية، والمدرسية، بل وتطورت مع تقدم وسائل التقنية لتشمل سلعاً تجارية يتم شراؤها عبر التسوق الإلكتروني من فئة الشباب، ومن ثم عرضها على الأرصفة لبيعها حيث لا يتطلب الافتراض على الرصيف رأسمال كبير، أو تقنية حديثة، أو مهارة وخبرة، كما لا يخضع لنظام محدد من الضرائب، أو الرقابة، وهذا ما يجعله منتشرًا بشكل ملاحظ؛ لتحقيق مكاسب مادية لممارسي البيع على الأرصفة من جميع الفئات العمرية.

وتناولت العديد من الدراسات ظاهرة البيع على الأرصفة لتقصي أسبابها، ونوعية السلع التي يتم بيعها، ومواسم البيع، ونتائج انتشارها سواء على المجتمع، أو الأسرة التي يفترض أحد أفرادها البيع على الأرصفة، وفيما يلي عرض لتلك الدراسات السابقة حول هذه الظاهرة، وما توصلت له من نتائج، وقد تم عرضها حسب التسلسل التاريخي لها.

أحدث دراسة تم العثور عليها كانت للطريف عام ٢٠١٥م بعنوان "المشكلات التي تواجه النساء الفقيرات العاملات بالبيع في المباسط النسائية" أجريت الدراسة في مدينة الرياض، وهدفت إلى التعرف على المشكلات التي تواجه النساء العاملات بالبيع بالمباسط النسائية، والتعرف على خصائصهن الاجتماعية، والاقتصادية، والديموغرافية، وأسباب عملهن بهذه المهنة، وطبيعة أنشطتهن، وطبقت على عينة عمدية مكونة من ٢٠٠ من النساء العاملات بالمباسط، واستخدمت المنهج الوصفي، والاستبانة لجمع البيانات. وكانت أهم نتائج الدراسة: أن غالبية المبحوثات أعمارهن تزيد عن ٥٠ عاماً فما فوق، وليس لديهن مصدر دخل غير دخلهن من البيع، ومن لديهن دخل آخر كان مصدره الضمان الاجتماعي، أو المساعدات من الجمعيات الخيرية، وبالنسبة لعدد أفراد الأسرة تبين أنه يتراوح من أربعة إلى ستة أشخاص، وتبين أن غالبية البائعات هن عائلات لأسرهن.

دراسة (محمود، وآخرين) بعنوان: "بائعة الأرصفة" دراسة سوسيو انثروبولوجية في مدينة الموصل (عام ٢٠٠٩م) حاول فيها الباحثان إلقاء الضوء على مشكلات أولئك الذين افترشوا الأرض صيفاً وشتاءً بحثاً عن الكسب الذي يوفر لهم لقمة العيش، وقاما بالمزاوجة بين المنهج الانثروبولوجي، والمنهج الوصفي، واستخداما المقابلة، والملاحظة بالمشاركة فضلاً عن استمارة الاستبانة التي طبقت على عينة عشوائية بسيطة تكونت من ١٢٥ بائعاً من الذين يعرضون بضائعهم على الأرصفة، وبينت نتائج الدراسة أن العاملين في هذا المجال من الذكور أكثر من الإناث، وأن السبب الأساسي لممارستهم هذه المهنة عدم توفر فرص العمل لدى الدولة، وعليه يواجه البائعون من الجنسين عدداً من المشكلات الاجتماعية، والنفسية، ومنها أن بيعهم على الأرصفة لا يتناسب ومكانة العائلة، وأن الناس ينظرون

إلهم نظرة سلبية، أما عن أبرز المشكلات الاقتصادية فتركزت في محدودية المردود المادي لهذه المهنة، وأن رأس المال المحدود يدر ربحاً محدوداً لا يكفي لسد متطلبات الحياة، وأخيراً أن العمل على الرصيف هو عمل في الهواء الطلق مما يعني التعرض لتقلبات المناخ، برده، وأمطاره، وحره، وغباره.

دراسة "الأوضاع الاقتصادية للباعة الجائلين" دراسة أنثروبولوجية في محافظة الاسكندرية قام بها بدر عام ٢٠٠٨م، وهدفت الدراسة إلى إلقاء الضوء على فئات الباعة الجائلين، وأنماط حياتهم، ودراسة ظروفهم الأسرية، والصحية، والزواجية، والتعليمية في كل من الريف والمدينة. وكانت الدراسة الميدانية في محافظة الاسكندرية، وطبقت دراسة ٥٠ حالة من فئات الباعة الجائلين حسب العمر، والجنس، ودرجة التعليم، والحالة الزوجية، وأماكن عملهم في المناطق الحضرية والريفية.

وانتهت نتائج الدراسة الميدانية إلى أن الباعة الجائلين ينقسمون إلى ثلاث فئات رئيسة هم فئة السريحة، وفئة الباعة الجائلون، وفئة صغار الباعة، وأن الباعة الجائلين بالإسكندرية ينتمون إلى مختلف الفئات العمرية، وبخاصة الأطفال والشباب، ومن هم في مرحلة منتصف العمر، كما تختلف دوافع عمل كل فئة عمرية، وكذلك يختلف مجال النشاط التجاري، وانتهت الدراسة الميدانية إلى أن معظم الباعة هم من الذكور، ويكاد يقتصر عمل الإناث على الأسواق سواء اليومية، أو الأسبوعية، وكذلك من خلال المنصات الثابتة، أو المتحركة. ويكاد يقتصر عملهن على بيع الطعام، والشراب الذي يتم إعداده مسبقاً في منازلهن.

وبالنسبة للأوضاع التعليمية انتهت نتائج الدراسة الميدانية إلى أن بعضهم من الأميين ومتوسطي التعليم، وبعضهم من حملة المؤهلات العليا بكالوريوس، وكشفت النتائج أن أسباب عمل البائعات من النساء تعزى إلى

كون المرأة معيلة لأسرتها وليس لها عائل ، ومساعدة الزوج ذي الدخل المحدود، وأنهن من الأرمال، والمطلقات، وليس لديهن مصادر للدخل والعيش، وبعضهن من البنات العوانس اللاتي تخطين سن الزواج كوسيلة للهروب من العنوسة، وأخيراً ممارسة الدعارة تحت ستار العمل كباتعة متجولة.

وأوضحت نتائج الدراسة أن عمل الباعة يزدهر خصوصاً في فصل الصيف، إضافة إلى المواسم والأعياد الدينية، ومناسبات بداية العام الدراسي الجامعي. وتشمل السلع المباعة عدة فئات منها: الطعام، والشراب، والأجهزة، والأدوات المنزلية، والملابس، والأقمشة والأحذية، والمفروشات المنزلية، ووسائل الزينة المنزلية، وأدوات التجميل، والعطور. وعن أبرز الآثار الايجابية والسلبية لأنشطة الباعة الجائلين انتهت الدراسة أن أهم ايجابية تمثلت في حل مشكلات العديد من الاسر الفقيرة في الحصول على احتياجاتها بينما كانت الآثار السلبية كثيرة منها ارتباطها بالجرائم مثل تعاطي المخدرات والسرقة والنصب والاحتيال.

"دراسة لبعض الجوانب الاجتماعية والاقتصادية لعمل المرأة الريفية المعيلة وغير المعيلة في القطاع غير الرسمي" حالة قرية العجمين بمحافظة الفيوم" عام ٢٠٠٥م، وهدف البحث إلى التعرف على أوجه الاختلاف بين كل من الريفيات غير المعيلات، والمعيلات لأسرهن، فيما يتعلق بظروف عملهن في القطاع غير الرسمي.

وأسفرت نتائج الدراسة بأن هناك أسباباً اقتصادية، وأسباباً مهنية، وأسباباً اجتماعية أدت لعمل فئتي الدراسة بالقطاع غير الرسمي، وأن هناك مشكلات اقتصادية، واجتماعية، وصحية، ونفسية، وقانونية خاصة بعملهن في هذا القطاع، وفيما يتعلق بالوحدات الاقتصادية التي يعملن بها في هذا

القطاع فقد أسفرت النتائج عن وجود نوعين من الوحدات الاقتصادية، إما ثابتة، أو جائلة، والأدوات المستخدمة بها بدائية ونصف بدائية، ولا يزيد عدد العاملين بها عن ٧ أفراد. أما عن ساعات العمل اليومية فهي غير منتظمة، وبالنسبة لأنشطة هذه الوحدات فمع تباينها فقد انحصرت في الأنشطة الإنتاجية التجارية فقط.

دراسة "النساء الفقيرات في القطاع غير الرسمي" أجراها السيد عام ٢٠٠٢م لبائعات الأرصفة بمدينة طنطا، وهدفت بصفة عامة للحصول على صورة حقيقية عن واقع النساء الفقيرات في القطاع غير الرسمي، واللاتي يتخذن من أنشطة الشارع والرصيف ملاذهن الأخير في الحياة، واستخدم الباحث الأسلوب الاستطلاعي واعتمدت الدراسة على الملاحظة، والمقابلات المتعمقة والموجهة بدليل المقابلة؛ وذلك للحصول على بيانات كيفية متعمقة عن بائعات الأرصفة، وأوضاعهن الاجتماعية، والاقتصادية، وكيفية إشباع حاجاتهن الأساسية. وقد تم اختيار عينة الدراسة بطريقة عمدية من النساء اللاتي يعملن كبائعات على رصيف شارع الحكمة بميدان سعد زغلول بمدينة طنطا. وتوصلت الدراسة لنتائج عدة منها: تمثل الفئة العمرية من ٤٠ - ٤٩ سنة أعلى النسب، كما أن أهم السمات المميزة للنساء الفقيرات في القطاع غير الرسمي هي انتشار الأمية بينهن، وأن أكثر من ثلثي العينة من الأرامل والمطلقات، وكشفت نتائج الدراسة أن أعلى نسبة من عينة البحث أنجبن ثلاثة إلى خمسة أولاد. وتنوعت الأنشطة التي تمارسها البائعات، وبينت الدراسة أن أغلب النساء البائعات في مواقع دنيا في السلم الطبقي، وهن من أسر محدودة الدخل، ويتصف سكنهن بانعدام وجود أي جانب من الجوانب التي تتوفر في مسكن يتوفر فيه الحد الأدنى لحاجات الإنسان. وأظهرت نتائج الدراسة أن مسؤولية إعالة الأسرة كانت السبب

الرئيس وراء خروج المرأة للعمل كبائعة على الرصيف بمدينة طنطا، وأن أهم أساليب التكيف مع الفقر لدى البائعات هو استراتيجية العمل الأسري المشترك، وتقاسم أفراد الأسرة أعباء الفقر، وعن مدى كفاية دخل المبحوثات لمواجهة تكاليف المعيشة أفادت بائعات الأرصفة أن دخلهن من البيع لا يفي بمتطلبات الحياة اليومية؛ نظراً للظروف الاقتصادية، وارتفاع الأسعار، وعدم تحقيق الكسب من عمليات البيع بصفة دورية. وعن أهم المشكلات التي يعاني منها بائعات الأرصفة أوضحت النتائج أن جانباً كبيراً منها يتمثل في مضايقات شرطة المرافق، تليها مضايقة الزبائن، ثم مضايقات تاجر الجملة واستغلاله الزائد عن الحد، وأخيراً مضايقات أصحاب الحوانيت والمحلات التي تجلس أمامها بائعات الأرصفة.

كما أوضحت نتائج الدراسة الميدانية أن نسبة عالية من بائعات الأرصفة يعانين من الأمراض المزمنة، كما كشفت الدراسة أنه بالرغم من انتشار الأمية بين بائعات الأرصفة إلا أن اتجاهاتهن نحو تعليم أبنائهن كانت إيجابية إلا أن هناك بعض المعوقات التي تحول دون استمرار أبنائهن في التعليم.

أما التوم فقد أجرت دراسة في الخرطوم بعنوان "أثر المهن الهامشية على الحياة الاجتماعية والأسرية" دراسة تطبيقية على بائعات شاي بولاية الخرطوم، وركزت في دراستها على عمل المرأة الهامشي بولاية الخرطوم، وتحديدًا محافظة أم درمان مستخدمة المنهج التاريخي للوقوف على عناصر الظاهرة، أو الرجوع إلى أصولها، وتتبع نموها وتطورها، والمنهج الوصفي الذي يصف الظاهرة وصفاً دقيقاً، إضافة إلى المنهج الإحصائي. وقد أجريت الدراسة عام ١٩٩٨م، وانتهت عام ٢٠٠٠م، واستخدم فيها العينة العشوائية البسيطة، وتم التركيز على الإناث بائعات الشاي، واستخدم الملاحظة المباشرة كأداة لجمع البيانات، وصحيفة الاستبانة. وأظهرت نتائج الدراسة أن معظم

أفراد العينة من متوسطات العمر، وصغيرات السن، وأن هناك نسبة مقدره منهن يعرفن القراءة والكتابة، وأن الثقافة المحلية، والأبعاد التاريخية، والجغرافية شكلت أغلبية من نساء غرب السودان كباتعات شاي، كما أظهرت النتائج العشوائية في السكن هي السمة الغالبة على منازل هؤلاء النسوة، وعن الأسباب التي دفعتهن للبيع أظهرت النتائج تأكيد الجانب الاقتصادي في دفع أعداد من النسوة لممارسة مهنة بيع الشاي، وأنهن المسؤولات عن توفير المتطلبات المادية للأسرة، وأن خروج النسوة للعمل أوجد مشكلة اجتماعية متمثلة في رعاية الأطفال القصر في المنزل، أما بخصوص بيع الشاي كمهنة أكدت النتائج ملاءمة المهنة لهن؛ لأسباب مرتبطة بثقافة أفراد العينة التي تسمح بمزاولة هذه الأنشطة، وأن دخل بيع الشاي كبير نسبياً، وأنه يذهب لمقابلة الاحتياجات المادية والأسرية مما جعل مهنة بيع الشاي مقبولة من أسرهن رغم المضايقات السلوكية والأخلاقية التي يتعرضن لها، وأن الأوضاع الاجتماعية، والظروف الاقتصادية دفعتهن لممارسة المهنة. وأظهرت النتائج أن بيع الشاي ترك آثاراً سلبية على حياة الباتعات حيث ترك الباتعات معظم وظائفهن وواجباتهن، وغياب الأمهات لساعات طويلة عن الأسرة أثر سلبياً على تربية الأبناء، وتدهور العلاقات الزوجية، وأخيراً أثبتت الدراسة ضعف بيئة أسر الباتعات وعدم تكوينها على أساس قويم، وعدم ترابط أفرادهم.

دراسة أجريت عام ١٩٩٨م بعنوان "العمالة النسائية في القطاع غير الرسمي"، وقد تناولت هذه الدراسة العمالة النسائية في القطاع غير الرسمي في مصر عموماً، وأوضحت أن طبيعة ونوعية النشاط في القطاع غير الرسمي تتلاءم مع ظروف وأوضاع المرأة في مختلف مراحل حياتها، مما يدفع النساء إلى الالتحاق بالعمل في هذا القطاع. وانتهت إلى أن مجالات عمل المرأة في القطاع

غير الرسمي تتمثل في مجالين هما: ممارسة النشاط داخل الوحدة المعيشية ومن أمثلة ذلك إعداد المواد الغذائية، وحياسة الملابس، والملايات، والمفرش، وأعمال التريكو، والكروشية، ورعاية أبناء الجارات العاملات. ويتباين العائد المادي من وراء القيام بتلك الأنشطة.

المجال الثاني ممارسة النشاط خارج الوحدة المعيشية: ويتمثل ذلك إما بالعمل في المنشآت الصغيرة، وإما بالعمل في العمل التجوالي، وأخيراً العمل على الرصيف حيث تتخذ بعض النساء أماكن ثابتة من أرصفة الشوارع لمزاولة أنشطتهن، وقد تكون هذه الأماكن قريبة أو بعيدة من منازلهن، وبصفة يومية، أو أسبوعية، أو في المواسم المختلفة، ومن أمثلتها إعداد وبيع الشاي، والحلوى، والمرطبات، والفاكهة، والمواد الغذائية الجافة. وانتهت الدراسة إلى عرض بعض الصعوبات التي تواجه عمل المرأة في القطاع غير الرسمي، ومنها نظرة المرأة لذاتها، ونظرة الآخرين إليها.

وحاولت دراسة الحسيني التي كانت بعنوان: "بائعة الأرصفة في الأسواق الشعبية دراسة ميدانية مقارنة" عام ١٩٩٧م توضيح الدور الذي تلعبه المرأة في عملية البيع داخل الأسواق الشعبية مع عقد مقارنة بين دور بائعة الرصيف الوافدة من الريف، وبائعة الرصيف المقيمة بالمدينة داخل الأسواق الشعبية، وتعتبر الدراسة وصفية مقارنة حاولت معرفة دوافع عمل بائعة الرصيف الريفية والحضرية، وعمليات التسوق التي تمر بها البائعات، وأنواع المنتجات التي تقوم بتسويقها، وتأثير عملية التسوق على الأدوار المنزلية، والمعوقات التي تواجه عملية التسوق لبائعات الرصيف. واستخدمت الدراسة منهج المسح الاجتماعي لجمع معلومات باستخدام الاستبانة، والملاحظة المباشرة للبائعات كأداة لعينة مختارة بلغ عددها ٢٠٠ مفردة من بائعات الأرصفة بالأسواق الشعبية بالإسكندرية منهن ١٠٠ مفردة من بائعات

الأرصفة الوافدات من الريف، و ١٠٠ مفردة من بائعات الأرصفة المقيمات بالمدينة، وقد تم اختيارهن بطريقة عمدية.

وأظهرت الدراسة عدداً من النتائج منها وجود فروق معنوية بين البائعات الريفيات والحضرية، وأن النسبة الغالبة من مجتمع البحث ٧٥٪ من الريفيات لا يعرفن القراءة والكتابة بسبب انتشار الأمية في المجتمع الريفي، وخاصة بين الإناث مقابل نسبة أقل ٤٥٪ للنساء في الحضر. وأوضحت نتائج الدراسة أن العائد من عمل البائعات يعتبر قليلاً مقارنةً بمنحنى مستوى المعيشة المتدرج في ارتفاعه، ولا شك أن هناك ظروفاً اضطرارية تدفع المرأة للعمل كبائعة رصيف لمساعدة الزوج، أو للصراف على الأبناء، أو لتدبير أمور معيشتها، أو لمساعدة أسرتها، وأظهرت نتائج الدراسة وجود فروق معنوية في نوع السكن بين البائعات الريفيات والحضرية. وأن اللجوء إلى السوق كباعة ومشتريين أحد الآليات لتكيف الفقراء مع ظروف الفقر، كما يقبل كثير من الفقراء على السوق لشراء احتياجاتهم، وهنا تجد السلع رخيصة الثمن رواجاً لدى هؤلاء. كما أظهرت النتائج أن أغلب النساء العاملات بالقطاع غير الرسمي في مواقع دنيا في السلم الطبقي، وهن من أسر محدودة الدخل، وتلقي المرأة سواء في الريف، أو الحضر تشجيعاً من أفراد أسرتها، وأقاربها للقيام بعملية البيع، وبالرغم مما يتسم به العمل في القطاع غير الرسمي من مرونة في مزاوله النشاط، والمواعيد، وهو ما يتماشى مع ظروف المرأة الاجتماعية، والصحية إلا أنه ذو تأثير على أدائها لأدوارها المنزلية، فهي المسؤولة عن ترتيبه، ونظافته، وإعداد الطعام، ورعاية الزوج.

التعليق على الدراسات السابقة:

رغم تنوع واختلاف الدراسات التي تناولت ظاهرة عمل المرأة في البيع على الأرصفة، ونحوها في المجتمعات العربية إلا أنها اتفقت نتائجها على كثير

من النقاط المشتركة، وهي: أن بائعات الأرصفة، والبائعات المتجولات هن فئة أمية، أو حاصلة على تعليم متوسط، من أسر فقيرة محدودة الدخل تقيم في مساكن عشوائية ضيقة لا تكفي حجم أفرادها، كما أن الغالبية العظمى منهن مطلقات، أو أرامل، ويقع عليهن مسؤولية إعالة أسرهن في ظل غياب المعيل الأب، وشكلت الأسباب الاقتصادية الدافع الرئيس وراء خروجهن للبيع على الأرصفة، أو التجول لبيع السلع، الأمر الذي يعرضهن لمواجهة العديد من المشكلات الاقتصادية، والاجتماعية، والصحية، والنفسية، والقانونية.

ومن خلال الدراسات التي تم التطرق لها تبين أن الدراسة الحالية اتفقت مع دراسة كلٍّ من (الطريف ٢٠١٥م)، و(السيد، ٢٠٠٢م)، و(دراسة نوار وآخرين، ٢٠٠٥م)، ودراسة (التوم ٢٠٠٠م)، و(دراسة مرقس ١٩٩٨م)، و(دراسة الحسيني ١٩٩٧م)، في عينة الدراسة حيث اقتصرت على النساء البائعات في الأسواق الشعبية في الريف، أو الحضر، اللاتي يفتشن بضاعتهم سواء كانت مأكولات، أو مشروبات، أو ملابس واكسسوارات، كما اتفقت مع بعض من تلك الدراسات في نوعية المنهج، والأداة المستخدمة في جمع البيانات، والمتمثلة في المقابلة المتعمقة، والملاحظة بالمشاركة التي يكثر استخدامها مع المنهج الكيفي؛ للتعلم في وصف، وفهم، وتفسير الظاهرة، وأسبابها من أفواه البائعات أنفسهن.

في مقابل ذلك اختلفت دراستنا الحالية مع دراسة كلٍّ من (محمود ٢٠٠٩م)، ودراسة بدر (٢٠٠٨م) حيث تضمنت عينة الدراستين بائعي الأرصفة، والمتجولين من الجنسين ذكوراً، وإناثاً ممن يتجولون في الأسواق لعرض بضاعتهم.

وعموماً تمكنت الباحثة من الاستفادة من الدراسات السابقة في صياغة وبلورة المشكلة البحثية، كما أفادها تنوع المناهج المستخدمة في تلك الدراسات بين مناهج كمية، وكيفية، ودراسات مزجت بين المنهجين الكمي، والكيفي، إضافة إلى الاستفادة من النتائج التي توصلت لها تلك الدراسات، والتوصيات التي خرجت منها.

الإجراءات المنهجية:

- مجتمع الدراسة:

يتحدد مجتمع الدراسة في النساء البائعات على الأرصفة من السعوديات، واللاتي يفترن بشباعتهن على أرصفة الشوارع في الأسواق الشعبية، وخارج بعض المراكز التجارية.

منهج الدراسة والأداة:

استخدمت الدراسة المنهج الكيفي، وتم الاعتماد على العديد من الوسائل الانثروبولوجية لجمع المادة العلمية مثل المقابلة المتعمقة من خلال دليل عمل ميداني اشتمل على عناصر الموضوع، والملاحظة بالمشاركة من خلال الجلوس مع البائعات لساعات أثناء بيعهن على الأرصفة، وتمت الاستعانة بوسائل التسجيل الصوتي، ثم تحليل المادة العلمية بالمنهج الوصفي التحليلي؛ لتفسير وفهم الظاهرة، والأبعاد المختلفة لها.

- العينة والأداة:

نظراً لأن المعالجات الكيفية لا تهتم بحجم العينة بقدر ما يهتما طبيعة ما تكشف عنه من استجابات ذات دلالة فإن هذه الدراسة اكتفت بعينة عمدية قوامها (٧) بائعات، ولم تنطلق الباحثة من معايير صارمة لتعريف العينة، فقد كانت تعتمد اختيار البائعات المفترشات على الأرصفة في الأسواق الشعبية، وخارج بعض المراكز التجارية، اللاتي يمتلكن بسطات صغيرة، تتضمن طاولة

يضعن عليها بضاعتهن ، ويجلسن خلفها للبيع دون أن يدفعن أي مبلغ مادي جراء افتراشهن ، وحرصت الباحثة على اختيار السعوديات ممن تنوعت بضائعهن ، مع التنوع في الأسواق ، والأماكن التي يفتشرن فيها حيث أجريت مقابلات مع بائعات في أسواق شعبية مثل : سوق طيبة ، والسوق الشرقي ، وسوق الرياض مول حيث يتكدسن هناك ، وبكثرة ، وتم التركيز على البائعات اللاتي يفتشرن الأرصفة ، ولا يملكن بسطات يتم تأجيرها من مالكي الأسواق مقابل مبلغ مالي.

وقامت الباحثة قبل البدء مع المبحوثة بالتعريف بنفسها ، والجهة التي تعمل بها ، والهدف من البحث ، وبعد أخذ موافقتها يتم إجراء المقابلة ، وطرح أسئلة ، وتسجيل إجابات المبحوثة وأقوالها مع تركها الاسترسال في الحديث في حدود السؤال الذي تم طرحه عليها ضمن أسئلة دليل المقابلة المعد لجمع البيانات حول موضوع البحث.

وقد كانت الباحثة إضافة للمقابلة تلاحظ المكان الذي تفتشر فيه البائعة ، وأسلوب البائعة مع الزبائن في ترويج بضاعتها ، ونوعية الزبائن الراغبين في الشراء ، والسلع الأكثر رواجاً ، وعلاقتها مع غيرها من البائعات ممن يفتشرن في المكان نفسه ، وحجم مبيعاتها أثناء وقت إجراء المقابلة ، وجميع تلك الملاحظات يتم تسجيلها مباشرة ؛ للاستفادة منها أثناء التحليل والتفسير الكيفي للبيانات التي يتم جمعها.

وقد تمت مقابلة سبع بائعات في عدد من الأسواق الشعبية في مدينة الرياض ، وهن كالاتي :

١ - البائعة رقم (١) أم باسل عمرها ٣٤ سنة ، تفتشر بضاعتها في سوق طيبة ، وهي بائعة مفارش ، وحقائب أطفال ، وحقائب بلاستيكية لحفظ ثلاثيات الشاي والقهوة ، واكسسوارات للفتيات من صنع البائعة نفسها حيث

لديها عمالة تساعد في صناعتها، وتقوم هي بالافتراض في الأسواق لبيعها، وتتنقل بين الرياض، والقصيم، وحائل؛ لترويج بضاعتها..

٢- البائعة رقم (٢) أم نايف بائعة جلابيات نسائية، وحجابات، ونقابات، ومفارش صلاة، وحناء، عمرها ٤٥ سنة تفتش بضاعتها في سوق الرياض مول شرق الرياض، وكانت تفتش في سوق حجاب.

٣- البائعة رقم (٣) لم ترغب التصريح باسمها، وهي شابة عمرها ٢٦ سنة جامعية تفتش في سوق طيبة تبيع اكسسوارات للفتيات ساعات، وخواتم، وأساور، تجلب بضاعتها من دبي، ويرافقها أخوها لمساعدتها في البيع، ورفع البضاعة بعد انتهاء البيع.

٤- البائعة رقم (٤) أم ريمة عمرها ٣٧ سنة تفتش بضاعتها في سوق طيبة لبيع المأكولات الشعبية "جريش، قرصان، مرقوق، كبيبة، ومشروبات حارة شاي وقهوة"، لها زبائن يقومون بالشراء منها، ويصاحبها أحياناً زوجها، وابنها لمساعدتها في المواسم التي تزداد فيها مبيعاتها.

٥- البائعة رقم (٥) أم نواف عمرها ٥٦ سنة تفتش بضاعتها في السوق الشرقي، تبيع الألعاب النارية منذ عشر سنوات، يساعدها أبنائها في موسم رمضان، وخاصة قبل العيد لرواج مبيعاتها.

٦- البائعة رقم (٦) لم ترغب التصريح باسمها كبيرة في السن عمرها (٦٠) سنة تفتش في السوق الشرقي لبيع الملابس النسائية، ومفارش الصلاة، وحجابات نسائية، ولديها ابنة تفتش في السوق نفسه، وتأتي لمساعدتها أحياناً.

٧- البائعة رقم (٧) لم تصرح باسمها فتاة صغيرة عمرها ١٦ تتناوب هي وأختها الكبرى على الافتراض أمام مجمع العثيم التجاري، تبيع أغطية نسائية، ونقابات، ومفارش للصلاة.

مجالات الدراسة :

- المجال المكاني : أجريت الدراسة في مدينة الرياض ، وبالتحديد في أماكن افتراض البائعات على الأرصفة سواء في الأسواق الشعبية " مثل سوق طيبة ، والسوق الشرقي " ، أو في المراكز التجارية التي يفتershها البائعات مثل "الرياض مول" ، أو خارج بعض المجمعات التجارية.

- المجال البشري : اقتصرت الدراسة على البائعات السعوديات ممن يفتershن أرصفة الشوارع من كافة الفئات العمرية المختلفة.

- المجال الزمني : تم إجراء "المقابلات" الميدانية مع البائعات في شهر رمضان عام ١٤٣٦هـ ، واستمرت شهرين.

أولاً : الخصائص الاقتصادية والاجتماعية للبائعات

كانت أغلب أعمار البائعات من ٣٤ سنة فما فوق ، ويوجد فتاتان إحداهما ١٦ عاماً ، والأخرى ٢٦ عاماً ، وهن غالباً اكتسبن المهنة من أمهاتهن اللاتي مارسن البيع سابقاً لسنوات ، ثم انتقلت لبناتهن من بعدهن ، تقول إحدى البائعات من الفتيات : " كانت الوالدة تبيع في هذه البسطة على الرصيف منذ ما يقارب سبع سنوات ، وبعد أن مرضت وخضعت لعملية جراحية انقطعت عن العمل ، وأصبحت أنا وأختي نبيع في البسطة بدلاً من أمي ، وهي لا تحضر الآن إلا نادراً "

ولاحظت الباحثة تشغيل الأطفال ، وبالأخص الفتيات للبيع في البسطات حيث تم تدريبهن منذ الصغر للبيع على الأرصفة ، فهناك طفلة ذات تسعة أعوام تدير وحدها بيع حلويات ، وألعاب أطفال ، وعصائر على الرصيف ، وعند سؤال أختها الكبرى عن قدرتها على البيع لوحدها؟ واحتمالية تعرضها للأذى ، أو حتى السرقة من الزبائن لصغر سنها ، أجابت :

"لا تخافين هي تعرف تبيع وتحاسب لوحدها وما عليها خوف."

وعموماً يمكن القول إنه لا يوجد هناك سن محدد لممارسة هذه المهنة؛ إذ إنها لا تحتاج مهارات محددة لممارستها، كما أنها لا تتطلب سوى الافتراض على الرصيف، وعرض البضاعة، ومعرفة أسعارها، ومن ثم بيعها للزبائن، ولعل ذلك ما يفسر أن غالبية من يمارسن هذه المهنة هن أميات، أو توففن في تعليمهن عند مرحلة القراءة والكتابة، وهذا المستوى ينطبق على من أعمارهن كانت (٥٠) فما فوق حيث لم يدركن التعليم، ونشأن في ظروف اجتماعية متواضعة جداً قبل أن يطالهن أثر ارتفاع المداخل النفطية. أما ما دون ذلك ممن هن ما بين ١٦ إلى ٣٧ عاماً فهن حاصلات على تعليم ثانوي، وقلة من أنهين منهن التعليم الجامعي.

وهنا يمكن القول بانخفاض مستوى التعليم لغالبية البائعات على الأرصفة، إضافة إلى اختلاف الحالة الاجتماعية لهن من متزوجات، وأرامل، وغير متزوجات، ومطلقات، حيث تبين أن اثنتين من البائعات متزوجات، واحدة زوجها متقاعد، والأخرى مفصول من عمله، واثنتين أرامل، وواحدة مطلقة، واثنتين غير متزوجات.

وقد لوحظ تدني المستوى الاقتصادي لأسرهن مما دفعهن للبيع على الأرصفة؛ لكسب الرزق، وإعالة الأسرة حيث أجمع البائعات على أن الحاجة هي من دفعتهن للجلوس على الرصيف للبيع، ولو كان وضعهن الاقتصادي أفضل لما لجأن للافتراض على الأرصفة للبيع أمام الجميع. تقول أم نايف:

"لو لم أكن محتاجة ووضعي المادي جيد مرة ما جلست في الشارع أبيع".
وتقول أخرى: "عائنا من ظروف سيئة كنا ما نلقى لقمة العيش نتسلف من الجيران ندور ١٠٠ ريال ما نلقاها حدثنا الظروف للبيع على الرصيف لنصرف على أولادنا". وتضيف أم ريم: "بسبب الضغوط المادية بدأت أخرج

للبيع في السوق الشعبي أنا متكفلة بكل حاجة مصاريف إيجار، مأكل ومشرب وملبس، حتى أنني أبيع يومياً أبيع على الرصيف علشان أوفر مصاريف أولادي زوجي انفصل من عمله، ولا نملك مصدر دخل نعيش منه ولا يصرف لنا ضمان اجتماعي لأننا لا نستحقه ولا تنطبق علينا شروط الاستحقاق".

ويمكن تفسير ما ذكر بأن التغيرات الاقتصادية التي مر بها المجتمع السعودي خلال السنوات الأخيرة، والانفتاح على السوق العالمي، والاستثمارات الأجنبية قد انعكست على الوضع الاقتصادي في المملكة حيث ارتفعت الأسعار، وتسببت في ارتفاع مستوى المعيشة بشكل أثار سلباً على الأسر السعودية ذات الدخل المنخفض، فأصبحت عاجزة في ظل هذا الغلاء المتزايد عن الوفاء باحتياجات أفرادها الضرورية في ظل انعدام، أو محدودية دخل رب الأسرة، وعدم كفايته لسد متطلبات الحياة من إيجار للمسكن، وفواتير كهرباء ومياه، ومتطلبات الأبناء المدرسية الأمر الذي دفع المرأة إلى القيام بالعمل خارج المنزل، فخرجت للبيع على الأرصفة وافتراش بضاعتها للكسب الشريف، وتوفير دخل مادي يمكن من خلاله تمكين نفسها وأسرته اقتصادياً دون الحاجة للآخرين، ويمكن القول هنا إن هذه التغيرات الاقتصادية قد أفرزت أدواراً إضافية للمرأة تمارسها خارج المنزل إضافة إلى أدوارها كزوجة، وأم، وابنة، بل وحظى دورها كبائعة على الأرصفة بقبول اجتماعي من زوجها وأبنائها كونه يدر على الأسرة دخلاً اقتصادياً ويشبع احتياجاتهم. تقول أم ريم:

"زوجي يساعدي وأحياناً يحضر معي للسوق". وتضيف أخرى: "يحضر أبنائي لمساعدتي في البيع آخر شهر رمضان حيث يزداد بيع الألعاب النارية للأطفال بأيام العيد مما يؤدي إلى ارتفاع مبيعاتها لكثرة المتادين عليها للشراء".

ويضاف لتدني الوضع الاقتصادي لأسر البائعات على الأرصفة عدم امتلاكهم لسكن، حيث يسكنون في منازل إيجار مع أولادهم، بل أحياناً يضم المنزل أسرتين في حال كان الرجل متزوجاً من اثنتين مما يزيد الوضع سوءاً، وتكدسهم في بيت صغير مستأجر، وقد يسكن معهم أبناءهم الذكور بعد زواجهم؛ لعجزهم مادياً على استئجار سكن خاص بهم.

تقول أم باسل وهي مطلقة: "أعيش مع أهلي أنا وولدي وضعهم المادي ليس جيد عددنا سبع بنات وستة أولاد". وتقول أم نايف: "نسكن في منزل دور أنا وضررتي زوجي متقاعد يدفع الإيجار ونساعده فيه عندي أربع بنات وولدين وضررتي لديها خمسة أولاد وبتتان، كلنا نقيم في منزل واحد البيت ضيق علينا، أكثر شئى مضايقتنا السكن، ما هو لازم نكشخ ونلبس أهم شئى نملك سكن يكفيننا"

وتضيف أم ريم: "أطمح أن يكون عندي سكن يلمني أنا وأسررتي، أتمنى أن أوفر مبلغاً من بيعي على الرصيف واشتري شقة بالتقسيط لأسررتي". أما أم نواف كبيرة في السن تقول: "أحلم أن يكون عندي بيت تجاوزت الآن ٥٠ عاماً ولا أملك منزلاً رغم أننا قدمنا على وزارة الإسكان لكن ما طلع لنا شئى ولدي متزوج يعيش معي في نفس المنزل لم يستقل بمنزل وحده لأنه لا يستطيع دفع الإيجار علشان كذا نسكن في دور شقتين قسمناها إلى قسمين لأن زوجته ترغب السكن لوحدها، وأنا لحالي يجوني بناتي يزوروني عندي غرفة نوم وغرفة جلوس وغرفة لعيالي". أما البائعة الأخرى كبيرة في السن تقول: "بيتي راهنته الدولة لأن أخذنا قرض ولم نسدد للدولة جالسين نراجع صار لنا خمس وعشرين سنة، لما توفى زوجي كان واحد من أولادي صغير ما كامل أربعين يوم"

ويضاف للوضع الاقتصادي السيئ لأغلب مفردات العينة قيامهن بتسديد ديون أزواجهن سواء من هم على قيد الحياة، أو من مات منهم حيث تستنزف تلك الديون نصف مكاسبهن من البيع على الأرصفة مما يجعلهن غير قادرات على ادخار مبلغ لشراء شقة لهن ولأولادهن.

وتعد مشكلة اقتراض أموال من الآخرين لحل المشكلات الاقتصادية من أسهل الطرق التي يلجأ لها أرباب الأسر في المجتمع السعودي حيث يستدينون من الآخرين لعلاج مشكلاتهم الاقتصادية، فيقعون هم وأسرهم في مشكلة أكبر، وهي تراكم تلك الديون عليهم، وعجزهم عن سدادها، فتتضاعف مشكلات الأسرة الاقتصادية نتيجة لذلك.

تقول أم ريم: " كنت أعيش مع أهل زوجي ومشاكل مستمرة جاني الامراض بسبب المشاكل كل يوم وبسبب ظروف زوجي الاقتصادية ما قدرت أسكن في شقة لوحدي؛ لأن راتب زوجي ضئيل وعليه ديون كثيرة تصل إلى ٣٠٠ ألف وما زلت أسددها حتى الآن".

ولا شك أن الجلوس للبيع على الأرصفة تحت حرارة الشمس الشديدة صيفاً، والبرد القارس شتاء يؤثر على صحة البائعات، وخاصة ممن هن فوق الخمسين حيث يعانين من الأمراض المزمنة كالضغط، والسكر، وضعف المفاصل، وآلام العظام بسبب الجلوس لفترات طويلة، ويتمنون أن يعمل أبناؤهن حتى يتركوا البيع على الأرصفة التي قضوا فيها سنوات من أعمارهن لسد احتياجات أسرهن.

تقول أم باسل وهي ذات ٣٤ عاماً مطلقة ولديها ولد: " البيع على الارصفة تعب كثير وأتمنى أن يكبر ولدي ويتعلم ويتوظف لو كفاني وغطى احتياجاته إن شاء الله لن أحتاج للبيع على الأرصفة أتمنى أن يتعلم ويصير دكتور أو يشتغل في وظيفة زينة". وتضيف أم نايف متزوجة وزوجها متقاعد

متزوج من امرأتين هي الزوجة الثانية: " لو أولادي كبروا إن شاء الله يتوظفون يحصلون رواتب ويتزوجون أن قاموا بأنفسهم أرتاح وأترك البيع، والله تعبت عشر سنين وأنا أبيع على الرصيف والله تعب".

علماً أن أم نايف تخرج للبيع هي وضررتها " الزوجة الثانية للزوج" كلاهما يبيعان على الأرصفة لإعالة الأسرة رغم أن الزوج يصرف له راتب تقاعد إلا أنه لا يكفي مصاريف الأولاد، وإيجار للسكن. وعند سؤالها عن سبب عدم بحث زوجها عن عمل ليعيل الأسرة بدلاً من خروجها للبيع على الأرصفة أجابت: " أنه حاول يشتغل أكثر من مرة لكنه لا يتحمل ويغضب بسرعة وما يستمر في وظيفة ولا عنده مبلغ مادي ليفتح محل يبيع فيه"، مما جعل زوجاته يخرجن للعمل بشراء بضائع بالجملة، وبيعها على الأرصفة.

يُظهر لنا الوضع الاجتماعي، والاقتصادي للبائعات، حدوث تغير للأدوار في الأسرة السعودية؛ إذ أصبحت المرأة هي التي تعمل لإعالة أسرته وليس الرجل، وهذا الدور لا يسقط عنها أدواراً أخرى تمارسها في الأسرة كأم وزوجة حيث ما زالت تقوم بهما، مما يعني تعدد أدوارها داخل الأسرة الأمر الذي ينتج عنه ضغوط اجتماعية تعاني منها تنعكس على صحتها بل وحتى نفسيته، وقبول الرجل السعودي بهذا الوضع حيث يجلس هو في المنزل لكن لا يساعد الزوجة في أمور المنزل، ورعاية الأبناء في غيابها فما زال يحتفظ بسلطته في الأسرة، والتي كانت تستمد من كونه الداعم والمعيّل الاقتصادي للأسرة، والملمبي لاحتياجات الزوجة، والأولاد المادية، فهناك إذن فقد لأدوار الرجال مع الاحتفاظ بالسلطة والمكانة الاجتماعية، واكتساب أدوار إضافية للمرأة مع استمرار وضعها الاجتماعي في الأسرة تخضع لسيطرة ذكورية من الرجل رغم أنها تقوم بالدور الأكبر في دعم أسرته اقتصادياً

واجتماعياً ، فالسلطة الأسرية ما زالت تقليدية بمعنى أن الزوج له القرار النهائي في معظم أمور الأسرة سواء كانت الزوجة عاملة ، أو غير عاملة. ولا يعني هذا أن المرأة السعودية في الماضي لم يكن لها دور في الدعم الاقتصادي لأسرتها ، فقد كانت تساعد زوجها في مصاريف الأسرة ، وتعمل لكن في منزلها حيث تنتج وتبيع ما تنتجه دون أن يتطلب عملها الخروج من بيتها ، ومع التغيرات الاقتصادية ، والاجتماعية التي طرأت على المجتمع السعودي ، وتطور المدن ، وتغير نمط الحياة وطابعها في المدن التي يغلب عليه ضعف العلاقات الاجتماعية بين الناس ، وغلبة الطابع الرسمي عليها تلك التغيرات السريعة جعلتها تخرج من المنزل ، وتعرض بضاعتها للبيع لتتمكن من الكسب.

محاورة الدراسة :

- أسباب بيعها على الرصيف ، متى بدأت؟ ومن شجعها؟ توصيف للأنشطة الاقتصادية للبائعات على الأرصفة

تضمن هذا المحور إلقاء الضوء على بداية عمل المبحوثات البيع على الأرصفة ، ووصف طبيعة عملهن ، والساعات التي يقضينها على الأرصفة في الشوارع ، أو المراكز التجارية ، ونوعية البضاعة التي تبيعها ، وكيفية تعاملهن مع الزبائن ، وسبب اختيارهن لأماكن الافتراض للبيع ، ونسبة مبيعاتهن باليوم ، والأسبوع ، ووصف نظرتهم لأنفسهن كبائعات على الأرصفة ، ونظرة الأشخاص القريبين منهن من أولادهن ، أو أقاربهن ، أو الجيران ، وأخيراً المواسم التي ترتفع وتنخفض فيها نسبة مبيعاتهن ، وسبب ذلك.

رغم اختلاف الأوضاع الاجتماعية والأسرية للبائعات اللاتي تم إجراء مقابلات معهن في أماكن افتراضهن على الأرصفة ، إلا أنهن أجمعن على أن الحاجة المادية هي التي دفعتهن للجلوس للبيع على الأرصفة ، ولو كانت

أوضاعهن المادية أفضل لما لجأن لهذه المهنة الهامشية، فليس أمامهن بدائل متاحة في ظل أوضاعهن الاجتماعية والاقتصادية حيث إن أغلبهن أميات، أو حاصلات على تعليم أقل من المتوسط مما قلل من فرص حصولهن على وظيفة بدخل شهري مناسب، كما أن الوضع الاقتصادي لهن لا يمكنهن امتلاك محلات تجارية للبيع فيها؛ لأن ذلك يتطلب رأس مال، وشروط وضوابط حددتها نظامياً الجهات الحكومية من وزارة التجارة، ووزارة العمل تجعلهن يعجزن عن الوفاء بها، أو حتى توفيرها، وبالتالي يبقى الاختيار المناسب لوضعهن مزاوله المهن الهامشية التي لا تتطلب مستوى تعليمياً عالياً، ولا رأس مال كبير، ولا قيود نظامية على ممارستها، كما أنها في الوقت نفسه لا تخرق المعايير والقيم في المجتمع حيث تحظى بالقبول العام رغم أن الأنظمة تمنع مزاوله تلك المهن؛ لما يترتب عليها من مشكلات اجتماعية، وأخلاقية أحياناً.

ومع أن ممارسة البيع على الأرصفة لا تكلف مفترشيها مبالغ مادية كبيرة حيث ينتقلن من رصيف لآخر في الأسواق، أو المجمعات التجارية، أو في الحدائق العامة التي يرتادها الناس، إلا أنها مهنة شاقة ومتعبة، وتستنزف الكثير من الوقت والجهد الذي ينعكس على المدى البعيد على الوضع الصحي لمن يمارسها.

وقلما وجد من خلال استجابات المبحوثات اللاتي تمت مقابلتهم من ذكرت أنها بدأت حديثاً، أو من فترة ليست ببعيدة، إذ إن غالبيةهن مضى عليها سنوات طويلة في ممارسة البيع، وإن اختلف المكان الذي يفترن فيه. تقول إحدى البائعات وهي فتاة تبلغ من العمر ١٦ عاماً تنوب وقت الاجازة المدرسية عن أختها الكبرى، وأمها البيع في الرصيف التابع لأسواق العثيم شرق الرياض: "تبيع أمي في هذا الرصيف منذ سبع سنوات".

وأم نايف بدأت البيع على الرصيف منذ عشر سنوات كانت بدايتها في النسيم "سوق حجاب" حيث تتجول للبيع، بعد ذلك افترشت على الرصيف لبيع ملابس نسائية، وحناء، ونقابات، مفارش للصلاة ولم تغير بضاعتها أو تنوعها، ثم انتقلت إلى أحد المراكز التجارية "الرياض مول" حيث مضى على افتراشها فيه سنة تقول أم نايف: "افترش بضاعتي في نفس المكان يوماً هذا السوق أروق وأقرب إلى مكان سكني وفي مكان مظلل بعيداً عن أشعة الشمس الشديدة، أما في النسيم كنا نبيع تحت حرارة الشمس ساعات طويلة".

وذكرت أن الظروف المادية هي التي دفعتها للبيع هي وضرتها: "اتفقنا أنا وهي نشتغل كنا لانجد لأنفسنا حتى ثمن شراء النقاب، بدأنا نشتغل جتنا الفكرة، شفنا السوق فكرنا ما في حل إلا نبيع، بدأنا بحاجة بسيطة نقابات وغيرها نحن ما نخطها كنا نشترى بضاعة بالجملة بمائة ريال ومكسبنا كان جيد ١٠٠٪ لأن الأسعار عندما نشترى بالجملة قبل عشر سنوات كانت زينة رخيصة بس الآن ارتفعت وأثرت على ما نكسبه".

لاحظت الباحثة من خلال جلوسها مع البائعة ما يقارب الساعتين أثناء إجراء المقابلة أنها لا تجيد ترويج بضاعتها رغم أنها متنوعة مع أنه مضى عليها عشر سنوات، فهي لا تملك مهارة جذب الزبائن وتحفيزهم للشراء حيث كانت تجلس، ومن يحضر لها تبيع فقط، وفي حال قيام الزبائن بالبحث عن قطعة معينة في بضاعتها لاتحاول مساعدتهم، أو إقناعهم بجودة القطعة، أو إقناعهم بالشراء منها، كما أن مبيعاتها ليست كثيرة مع أنها تجلس ساعات طويلة!

أما أم ريم فقالت: "مضى على عملي في الطبخ والبيع عشر سنوات اشتغل في البيت أطبخ وأبيع وألبي طلبات الزبائن وبسبب الضغوط المادية

والحاجة خرجت للبيع في السوق إلى جانب استمرار عملي في البيت ، الحمد لله أوفي طلبات الزبائن في البيت والبيع هنا في السوق لي زبائني أيضاً .
وعموماً ما تم ملاحظته من خلال مقابلة معظم البائعات اللاتي مضى على افتراشهن للبيع على الأرصفة سنوات طويلة ، وحتى الحدیثات في البيع منهن أن السماح لهن بالافتراش دون مقابل من ملاك المراكز التجارية ، وكذلك أصحاب المحلات اللاتي يفترشن بجوارها كان أحد العوامل التي ساعدتهن على الاستمرار في ممارسة البيع ، بل إن بعضهم بلغت مساعدته أن وضع لهن صناديق لاستخدامها في عرض البضاعة وحفظها مما يوفر عليهن الجهد والوقت. وهذا ما تمت ملاحظته في السوق الشرقي حيث ذكرت أم نواف : " راعي السوق واقف معنا من زمان سوى لنا بسطات حديد وباعها علينا صرنا نجلس فيها الكل يدعي له لأنه ساعدنا ووضع لنا صناديق بدلاً من الجلوس على الرصيف" ، لكنها تضيف : " على الرغم مما فعله لنا لكن حنا نجني وفترش بضاعتنا على الرصيف أحيانا يجي ويشلها ويرميها في الزبالة تقصد الطاولة التي نسط عليها ، صرنا نعاود نجلس ونشلها قدام وجهه وأن ذهب نفترش مرة أخرى .

ما ذكرته تلك البائعة يوضح محاولة بعض ملاك الأسواق إلغاء البسطات الهامشية التي تفترشها البائعات ، وتشوه منظر السوق ، وتزعج البائعين أصحاب المحلات التجارية ، وكذلك المتسوقين ، إلا انه رغم تلك الجهود التي تبذل لتنظيم عملية بيعهن ، ومنع افتراشهن ، لكن طمعاً منهن في تحقيق مكاسب أكثر قام بعضهن بتأجير بسطتها ، وهي عبارة عن صندوق حديد لحفظ البضاعة مقابل ١٥٠٠ ريال ، وتقوم هي بالافتراش على الرصيف ، أو تحضر عاملة ، أو عاملاً أجنبياً للبيع في تلك البسطة بينما تقوم هي بالافتراش ، والجلوس على الرصيف أمام أحد المحلات التجارية ، ومقابل بسطتها حيث

تشرف على بيع العامل على البسطة، وتبيع هي في الوقت نفسه ما تعرضه من بضاعة على الرصيف.

كما لاحظت الباحثة أن ذات الفعل من صاحب السوق تم تفسيره بمعنى مختلف من بائعة أخرى في السوق نفسه حيث اعتبرت ما قام به صاحب السوق هو الاستفادة منهن مادياً مقابل ما وضعه لهن من صناديق حيث قالت: "هذه صناديق عملها لنا مقابل (٦٠) الف ريال كل واحدة دفعت جزءاً أنا والله أخذ مني ١٥ الف ريال، ولا أدري عن البقية، وهذه الصناديق مثل صناديق الموتى، أخذناها وعدلنا فيها وكلفتنا مبالغ مادية كثيرة، كما أنه فوق هذا قال سوف آخذ عليكم إيجار قلنا كيف تأخذ إيجار ونحن في الشارع لا عندنا مكيفات ولا شيء؟"

بغض النظر عن اختلاف أقوال البائعتين إلا أن ذلك يفسر لنا كيف أن معنى الفعل والموقف اختلف بينهما، كل واحدة منهما فسرت فعل صاحب السوق حسب فهمها، وخلفيتها مما جعل موقفهما متبايناً إزاء ما قام به.

- ساعات العمل على الأرصفة للبيع.

هل الافتراض على الأرصفة لساعات طويلة تحت أشعة الشمس الحارقة في الصيف، ولسعات البرد القارس في الشتاء يحقق مكاسب كافية ينتج عنها فائض يمكن توفيره؟ أم ما يتم كسبه لا يضاهي حجم التعب والجهد الذي يبذل طوال اليوم؟ كم يوم تخرج البائعة للبيع؟ وكم ساعة تقضيها في الجلوس على الرصيف؟ وكم تجني خلال اليوم من عملية البيع؟

تقول إحدى البائعات وهي كبيرة في السن تبيع على الرصيف منذ ما يقارب خمسة عشرة عاماً، ولديها عامل يساعدها في البيع: "أنا أجي يومياً من الصباح بعدها تعبت وجاب لي ولدي عامل، أجي هنا من العصر لما تخف

حرارة الشمس إلى الليل ذبحتنا الشمس ، وإن جاء مطر تبهدلنا ، أما في شهر رمضان أحضر هنا بعد التراويح .

ويلاحظ على هذه البائعة رغم كبر سنها ومعاناتها من الأمراض ، لكنها ما زالت تستمر بالافتراش للبيع مع أن ولدها أحضر لها عاملاً لمساعدتها ، لكن لا تثق فيه ، وتقول إنه يبيع بخسارة من أجل ذلك تراقبه حتى لا تخسر بضاعتها بسببه ، كما لاحظت الباحثة امتلاكها بسطة عبارة عن صندوق حديد تفترش بضاعتها عليه ، ويديرها العامل ، بينما هي تجلس أمامه على الرصيف ، وتفترش بضاعة أخرى تقوم ببيعها .

وتقول بائعة أخرى : "نحن في أول يوم رمضان إلى اليوم الرابع لا نفترش للبيع ، نبدأ في اليوم الخامس من الساعة التاسعة والنصف ليلاً إلى الواحدة والنصف صباحاً ، أما غير شهر رمضان عادة نفترش للبيع من الساعة الخامسة عصراً إلى العاشرة مساءً ."

ومما يلاحظ على هذه البائعة صغر سنها حيث تبلغ من العمر ١٦ عاماً ، وترافقها أختها الصغرى ، والتي تبلغ من العمر تسع سنوات ، وكلاهما تفترش بضاعتها ، الأولى تبيع النقابات النسائية ، والحجابات ، وأغطية الرأس ، والصغرى تبيع حلويات ، ولعب للأطفال ، وعصائر ، ويفترشن في أحد الأرصفة التابعة لأسواق العثيم التجارية شرق الرياض ، ورغم أن هذا المكان بعيد عن مكان إقامتهما إذ تسكن الأسرة في بيت مستأجر في وسط الرياض "حي المربع" إلا أنهما تحضران إلى شرق الرياض للافتراش والبيع ، وعند سؤالها عن سبب اختيار هذا المكان رغم بعده عن مقر البيت أجابت : " خالتي تسكن في هذا الحي ، وهي من دلت امي للبيع في هذا المكان لكثرة المرتادين على المحلات التجارية المجاورة لأسواق العثيم" . وقد لاحظت الباحثة

أثناء المقابلة انتعاش حركة البيع والشراء بالفعل في هذا الموقع، والزحام المستمر لتنوع المحلات التجارية التي تخدم الزبائن في هذا الموقع.

وكانت الأم سابقاً هي من كانت تباع بنفسها حيث وجدت - نقلاً عن كلام الفتاة - المكان أمن ومناسب فضلاً عن أن صاحب الأرض رجل الأعمال العثيم سمح لها بافتراض بضاعتها دون أن يأخذ منها أي مبلغ مالي، ولا يوجد أحد غيرها يفترش المكان، وقد وضعت طاولتان لافتراض البضاعة عليها.

ومما نلاحظه هنا أن المهنة انتقلت من الأم إلى بناتها بدأت بالكبيرات، وبعد زواجهن انتقلت للأصغر، أما الأولاد الذكور لا يمارسون المهنة أبداً مع أنه بإمكانهم مساعدة أخواتهن في البيع على الرصيف خاصة أن الأسرة مكونة من خمسة ذكور، وسبع إناث، بقي منهن ثلاث لم يتزوجن، ويمارسن البيع مكان الأم التي لم تعد تجلس على الرصيف للبيع لمرضاها، واستمر بناتها في البيع بعدها.

وعند سؤال الفتاة عن سبب عدم مساعدة إخوتها الذكور لهن في البيع، ووضع الطاولة، وافتراش البضاعة، ومن ثم رفعها بعد الانتهاء منها بدلاً من استئجار عاملٍ أجنبي يقوم بذلك ويتقاضى يومياً منهن أربعين ريالاً كان ردها: " لا أدري أحنا فاهمين أن الأولاد ما يشتغلون بس البنات، هم ما منهم فائدة أمي وأبي يقولون ذلك أخي الأصغر عمره أربعة عشر عاماً لا يأتي معنا للبيع، يلعب كورة مع أصحابه، كما أنه يجلس من البيع معنا، ما أحسن أن الأولاد ممكن يبيعون أحياناً إخواني الكبار يتوظفون بس ما يستمرون".

ودون وعي أو إدراك منها عن السبب تشكل لديها صورة ذهنية منذ الصغر عن أدوار الجنسين داخل الأسرة، فالفتاة تقتدي بأمها تذهب للبيع

على الرصيف، حيث تمارس دور الأم، بينما الشاب لا يمارس هذا الدور، فالأسرة ممثلة في الأب، والأم من خلال التنشئة الاجتماعية اكتسبت أولادها أدوارهم الاجتماعية مما رسخ في ذهن الفتاة عدم مناسبة قيام إختوها الذكور بالبيع مثلها، فالأب لا يمارس هذه المهنة؛ فهي في نظره خاصة بالنساء، وهذا ما يفسر قيام جميع أخواتها - بعد والدتهن - بالبيع على الرصيف، بينما الذكور يتم الصرف عليهم للترفيه عن أنفسهم وللدراسة، وذكرت الفتاة أن الكبار من إختوها يدرسون في الخارج على حساب الأم.

وإذا كانت أسرة هذه الفتاة تسمح لها بالبيع على الأرصفة، ومزاولة المهنة على مرأى من الجميع، إلا أن الفعل ذاته يعد عيباً اجتماعياً، بل ويتعارض مع تقاليد أسرة أم نايف حيث تجلس وحدها للبيع على الرصيف، ويبدو عليها الإعياء والتعب، وعند سؤالها عن عدد أولادها أجابت: أن لديها أربع إناث، واثنتان ذكور أكبرهم فتاة تبلغ من العمر خمسة وعشرين عاماً، وأصغرهم ابن عمره ست سنوات.

وعند سؤالها عن سبب عدم حضور أحد بناتها لمساعدتها في البيع كان ردها: "بناتي لا يأتون أبداً معي أبوهن يمنعهم يقول ما يروحون البنات عيب تعرفين القبائل"

رغم أن والدتهن تعمل في هذه المهنة منذ عشر سنوات، لكن البنات لا يخرجون معها خوفاً من العيب الاجتماعي حسب قولها، ويمكن تفسير ذلك وفقاً للتقاليد المرتبطة بالأسرة أن الفتيات كونهن غير متزوجات يمكن أن يكون خروجهن مع الأم للبيع عائناً لزواجهن، فلن يتقدم أحد من القبيلة للزواج منهن كونهن جلسن على الأرصفة أمام المارة، وتعرضن لنظرات الرجال.

إذن التقاليد والعادات الاجتماعية للجماعة التي تنتمي لها الأسرة هي التي تحدد ما هو مقبول، وما هو مرفوض عمله، والتزام الأسرة بهذه التقاليد

والعادات ، وعدم خرقها لها إنما هو تعبير لتمسكها وانتمائها للجماعة الاجتماعية ، وامثالها لثقافتها الفرعية. إذن الحكم الاجتماعي على ممارسة مهنة البيع على الأرصفة نسبي يتفاوت من أسرة لأخرى حسب عادات وتقاليد كل منها.

المواسم التي ترتفع وتنخفض فيها نسبة المبيعات.

تبين من خلال أقوال المبحوثات أن ساعات عملهن في شهر رمضان - وهو الشهر الذي تمت فيه الدراسة الميدانية وإجراء المقابلات معهن - تبدأ عادة من بعد صلاة العشاء إلى الساعة الواحدة والنصف فجراً ، وقد تمتد إلى ساعات متأخرة حسب ما تعرضه البائعة على الرصيف ، وواحدة منهن من ذكرت أنها تأتي من الساعة الخامسة عصراً قبل الإفطار ، وتستمر إلى منتصف الليل بسبب بعد منزلها عن المكان الذي تفترش فيه بضاعتها قائلة : " أحضر من النسيم وأجلس هنا على الرصيف منذ الساعة الخامسة عصراً يحضرني ولدي ، ومعني إفطاري قهوة ، وتمر ، وخبز والله الحمد أسكن في النسيم ، ولا أريد أعرض ولدي للخطر مع زحمة السيارات".

أما في الأيام العادية تبدأ فترة البيع من بعد صلاة العصر إلى العاشرة والنصف مساءً ، ولم تذكر إحداهن أنها تفترش للبيع صباحاً حيث يقل المرتادون على الأسواق ، إضافة إلى أن بعض البائعات لديهن أولاد بالمدارس مما يجعلهن يجلسن فترة الصباح لتجهيز وجبة الغذاء لهم قبل الانطلاق للافتراش بعد صلاة العصر.

وعن المواسم التي تنتعش فيها مبيعاتهن تبين إجماع البائعات على مواسم معينة هي :

- نهاية شهر رمضان قبل العيد ، وكذلك قبل عيد الأضحى.
- عند اقتراب العودة للمدارس.

- إجازة نهاية الأسبوع.
 - نهاية الشهر حيث صرف رواتب الموظفين الحكوميين.
- وجاءت أقوالهن بهذا الصدد كالتالي: "مبيعاتي تتراوح من ١١٠ إلى ١٠٠٠ في حال كان يوجد موسم مثل الأعياد والمدارس".

"مبيعاتي حسب السوق في مواسم تصل مبيعاتي من ٦٠٠ إلى ٧٠٠ ريال، وفي المواسم العادية من ٢٠٠ - ٣٠٠ ريال، وفي أيام تنخفض نسبة مبيعاتي أجلس طوال اليوم ما اكسب ٢٠ ريال، وغالباً ما تكون هذه الفترة هي مواسم الاختبارات والإجازات الصيفية حيث يسافر الناس، المواسم خاصة في رمضان والأعياد وزين من يوفر بضاعته في المواسم، والأيام العادية أحياناً يمر اليوم دون مشتريين"

وتفاوتت الأرباح حسب نوعية المبيعات التي تفتريشها البائعة، ومهارتها في الترويج لبضاعتهن، وكسبها للزبائن، وإقناعهم بالشراء، ولاحظتُ من خلال جلوسني مع البائعات أن بعضهن يمتلكن مهارة وخبرة في الترويج لبضاعتهن وعرضها للزبائن مما يزيد نسبة مبيعاتهن، في حين أن البعض لا يمتلكن هذه المهارة، كما أن نوعية البضاعة دوراً في رواجها فعلى سبيل المثال يكثر عدد البائعات المفترشات على الأرصفة لبيع ملابس نسائية من جلابيات، وأغطية للرأس، وحجابات، ونقابات، وحناء، ومفارش للصلاة، وهؤلاء نظراً لتشابه بضاعتهم مع الكثير تكون نسبة مبيعاتهن متوسطة أو أقل.

بينما نجد أن هناك بائعات يفترشن فقط في مواسم معينة مثل شهر رمضان إلى الأسبوع الأول من عيد الفطر، وعيد الأضحى، وترتفع نسبة مبيعاتهم؛ نظراً لنوعية البضاعة التي تتمثل في الألعاب النارية. تقول أم نواف - وعمرها ٥٦ عاماً ولديها خبرة في بيع الألعاب النارية منذ عشر سنوات - :

"بيع الملابس ما نكسب إلا شيئاً بسيطاً، أما بيع الألعاب النارية نكسب كثيراً تصل مكاسبنا إلى ٣٠,٠٠٠ ريال مثلاً أشتري بضاعة بـ ١٥,٠٠٠ ريال وأربح فيها نفس المبلغ، وأحياناً الضعف، ويكون هذا موسم رمضان حتى عيد الفطر، أما الأيام العادية غير رمضان لا أبيع أنتظر إلى عيد الأضحى، لكن مكسبه ليس مثل مكسبنا في عيد الفطر بل أقل حتى أننا ما نشترى في عيد الأضحى بضاعة جديدة إنما نخرج ما تبقى لدينا من بضاعة منذ عيد الفطر".

أما أم ريم وتخصصت ببيع المأكولات الشعبية "جريش، مرقوق، ورق عنب، فضائر، مشروبات، تقول "إن شاء الله سوق رمضان يبدأ ينتعش في العشر الأواخر، الناس ما عاد يطبخون في بيوتهم يخرجون للتسوق للعيد، يجون ماكلين شيء بسيط"

ممارسة أم ريم لمهنة بيع المأكولات الشعبية مدة عشر سنوات كون لديها خبرة بالمواسم التي تدر عليها دخلاً، كما أنها ترتبط بالممارسات الثقافية والاجتماعية في مواسم مثل رمضان والأعياد، ففي بداية شهر رمضان تقل مبيعاتها حيث يستقبل الناس الشهر باحتفاء يظهر في التسوق بكثرة لشراء المواد الغذائية، إضافة للأواني المنزلية وغيرها من السلع الاستهلاكية التي يروج استخدامها في شهر رمضان كالفوانيس، والسفر المزركشة بألوان معينة لتزيين السفر، وموائد الإفطار حيث تحبذ الأسر تجمع أفرادها على المائدة لتناول الإفطار معاً في المنزل بخلاف الأيام العادية خلال السنة قلما يجتمعون على وجبة الغذاء، أو العشاء، وهذا يعد أحد مظاهر التغيرات التي طرأت على الأسرة السعودية النووية خاصة مع خروج المرأة للعمل، وكثرة المطاعم التي تقدم وجبات سريعة سهل طلبها، وتوصيلها للمنازل حيث أصبح الأبناء يتناولونها بكثرة بعد خروجهم من المدارس، أو الجامعات.

أما في منتصف شهر رمضان إلى آخره يصبح سوق الأطلعة لدى البائعات أكثر رواجاً حيث ذكرت البائعة أم ريم: "إن مبيعاتي تزداد في النصف الأخير من الشهر، فالناس ما عاد يطبخون ويعدون وجبات الإفطار والسحور في بيوتهم كما في أول الشهر إذ يتناولون إفطاراً خفيفاً، ثم يخرجون للتسوق وشراء المستلزمات استعداداً للعيد أو للسفر".

المشكلات الاجتماعية والاقتصادية التي تواجه البائعات على الأرصفة.

الجلوس للبيع على الأرصفة، أو في الطرقات في سوق شعبي، أو حتى مركز تجاري مغلق ليس بالأمر السهل، حيث لاحظت الباحثة أثناء الجلوس مع البائعات عند إجراء المقابلات معهن الضجيج العالي المستمر من السيارات والمارة، وشدة الحر صيفاً حيث لا تتوفر لهن مضلات تقيهن من حرارة الشمس، أو حتى أجهزة تكييف تقلل من حرارة الجو، كما أن مبيعاتهن أحياناً تكون قليلة جداً رغم جلوسهن لساعات طويلة، إضافة إلى أن مكاسيهن متذبذبة حسب المواسم.

لنبدأ أولاً بعرض المشكلات المرتبطة بالظروف البيئية المحيطة بالبائعات، والمتمثلة في أماكن الافتراض، ومدى توفر المرافق والخدمات العامة التي يحتاجون لها، وصغر حجم المساحة التي يفترشن فيها، وجلوسهن على الأرض، أو على مقاعد صغيرة الحجم تحت حرارة الشمس صيفاً مع الافتقار للتهوية، أو سواتر ومضلات تحجب عنهن حرارة الشمس، أو تحمي بضاعتهم من التلف عند سقوط الأمطار في فصل الشتاء، أو هبوب الرياح مع الأتربة، فضلاً عن انعدام وجود مرافق عامة، وبالتحديد في الأسواق الشعبية والطرقات كدورات مياه، أو مساجد، أو حتى أماكن للاستراحة فيها أثناء أوقات الصلاة.

ولذا تعتبر تقلبات الطقس من أكثر المشكلات التي تواجه البائعات، وتتمثل في موجات البرد القارس في الشتاء، أو سقوط الأمطار، أو موجات الحر الشديد والغبار. تقول إحدى البائعات: "موجات الغبار ومواسم الأمطار تعرض بضاعتنا للتلف".

المشكلة الأخرى التي تواجه البائعات تتمثل في المضايقات التي يتعرضن لها سواء كانت من جهات رسمية مثل البلدية، ورجال الأمن، والشرطة، والهيئة، وأصحاب المحلات التجارية الأخرى، والبائعات الأخريات ممن يفترشن في نفس السوق، أو مضايقات من المرتادين للأسواق من الزبائن رجالاً ونساءً.

تقول إحدى البائعات: "نواجه مشكلة الحر الشديد في الصيف، أما في فصل الشتاء يكون وضعنا أفضل، وتضيف البلدية تجي تشوفنا لكن ما يكلمونا لأنهم عارفين أن العثيم سمح لنا نبسط هنا لوحدنا على الرصيف، ولو جا مدير جديد أحياناً يهاوش ويطلب منا نغادر، لكنه بعد ذلك يعرف أن صاحب الأرض سمح لنا نفترش وانه مضى علينا سبع سنوات نفترش نفس المكان"، وأضافت كنا سابقاً نبيع جلايات نسائية وكان عندنا زبائن لكن هناك محل يبيع جلايات مصرية افتعل لنا مشكلة، وتقدم بشكوى لصاحب الارض العثيم وادعى أننا نزاحمه في بيع الجلايات مع أن ما نبيعه لا يتجاوز سعرها ٢٥ ريال للجلاية الواحدة، بينما هو يبيعه بأسعار غالية ٢٠٠ وأكثر لأنها مستوردة من مصر، وتجنباً للمشاكل الغت أمي بيع الجلايات في البسطة، واكتفينا بالأغطية، والحجابات، والنقابات النسائية؛ لأنه من حقه مثل ما تقول أمي لأنه مستأجر محل".

وأم باسل بائعة شابة تميزت في صنع بضاعتها بنفسها من مفارش، وحقائب للنساء والأطفال تقيم في منطقة القصيم، وتأتي للرياض لعرض

بضاعتها متنقلة في أسواق الرياض الشعبية حيث تفتersh بضاعتها على الأرصفة تقول: " أكبر مشكلة تواجهنا هي البلدية تداهمنا، وتطلب منا رفع البضاعة، وتهدد بمصادرتها مع اني أجلس في مكان لا أضايق فيه أحداً، وأتجنب الجلوس على مكان ممشى للناس، أو حتى مواقف سيارات حتى ما أتسبب في مضايقة أحد، وأيضاً أجد مضايقات من الشرطة يضايقون السائق عندما يقف بالسيارة وهي محملة بالبضاعة التي أحضرها معي من القصيم، أما الهيئة مشكلتهم معي في السائق ووجوده، يقولون ليش السائق معك هو الذي يشيل البضاعة وينزلها أين المحرم؟ إضافة إلى سرقة البضاعة أحياناً من الناس خاصة لما أكون مشغولة مع الزبائن، لكن أكثر مشاكلنا مع الجهات الرسمية من بلدية، وشرطة، وهيئة، أما تقلبات الطقس تسبب تلفاً بسيطاً لبضاعتنا خاصة مواسم الغبار والأمطار".

أما البائعة أم نايف فأكثر مشكلة واجهتها هي المنافسة بين البائعات حيث يكثر في المجمع التجاري الذي تفتersh فيه بضاعتها بائعات أخريات يمارسن البيع، وأحياناً تتشابه البضاعة بينهن، كما صرحت "بوجود مضايقات من الرجال بعضهم نظراتهم تضايق حيث تخفي وراءها غاية سيئة، وبعضهم يظنون بنا سوءاً بسبب افتراشنا في الشوارع أمام مرأى الجميع، لولا حاجتنا ما جلسنا أمام الرياح والجاي الحمد الله محافظات على شرفنا، وحتى لو ناظرونا ما أهتم لهم، وتضيف كوني أبيع لوحدي أحياناً لما أذهب للبحث عن صرف أرجع فتكون بعض الأشياء في بضاعتي انسرقت، أما الجو أكثر تتعب في الصيف مع أن المجمع مغلق وتفتersh بجانب محل تجاري لكن نعاني من الحر خاصة أننا نبدأ نيسط من العصر والشمس تكون حارة في الصيف".

اختلفت البائعة أم ريم في نوعية بضاعتها عن البائعات الأخريات حيث تمثلت بضاعتها في بيع المأكولات الشعبية، والمشروبات، وقد لاحظت الباحثة

أثناء تجولها في سوق طيبة زيادة كبيرة في عدد المفترشين على الأرصفة للبيع من رجال ونساء من جنسيات مختلفة، مما جعل السوق في حال انتعاش تجاري مستمر في جميع المواسم، حيث أصبح يرتاده السياح والزائرون، وتباع في تلك البسطات بضائع متنوعة تلبي احتياجات الجميع، وسمح لهم بعرض بضائعهم شرط عدم تعدي، أو تجاوز أحدهم على مكان افتراش الآخر. من أجل ذلك يشعر من أتاحت له فرصة الافتراش في هذا السوق بالأمان حيث لا توجد مضايقات من بلدية، أو شرطة، أو هيئة طالما لم يخالف الأنظمة.

وهذا ما أكدته أم ريم حيث تقول: " البلدية يحضرون للتفتيش، ويمرون علينا يلاحظون مستوى النظافة في البسطة وأيضاً يحضرون أخصائي تغذية يلاحظ نوعية الطعام الذي أبيع، أما الشرطة والهيئة موجودون باستمرار الله يجزاهم خير يلاحظون البائعات، وإن تعرضن لمضايقات من الشباب أو غيرهم يخرجونهم من السوق، وتضيف على قولها بالعكس البسطات هذه جعلت سوق طيبة في حركة تجارية مزدهرة وكثر مرتادوها وزوارها".

وعند سؤالها عن وجود مضايقات من الرجال خاصة أن السوق يرتاده الجميع أجابت: "إذا كانت الواحدة محترمة ولا تعطي مجالاً للرجال لتجاوز الحدود معها، لن تواجه أي مشاكل لا ننكر أن نظرات بعض الرجال مزعجة لنا لكن نتجاهلهم حتى نكسب رزقنا هذا ما نفعله، لكن لو لمسوا أن البائعة لديها استعداد للأخذ والعطاء الذي يتجاوز الحد هنا يمكن يتجاوزون حدودهم معها، وقد تحدثت مشكلات للأسف قد تكون أخلاقية".

وقد لأُحظ أثناء إجراء المقابلات مع البائعات على الأرصفة في الأسواق، تجمع أربعة من الشباب أمام مجموعة من البائعات الشابات ممن يبعن الأطعمة الشعبية، ومحاولتهم تبادل الحديث معهن بسؤالهن عن نوعية المأكولات التي

يبيعونها، وأسعارها، وتبادل النكات والضحك مع بعضهم أمام البائعات لاستدراجهن للحديث معهم، لكن مع ذلك هناك تجاهل تام من البائعات لهم، واقتصار الحديث معهم في حدود علاقة البائع بالمشتري.

ويعكس هذا الفعل الاجتماعي من الشباب فهمهم ونظرتهم للبائعات، واعتبار الحاجة التي دفعتهن للافتراض للبيع على الأرصفة تجعل الوصول إليهن سهلاً ومتاحاً، وبالتالي هن عرضة للتحرشات اللفظية وغيرها في ظل عدم توفر حماية رسمية لهن بسبب افتراضهن غير الرسمي في تلك الأماكن، ورغم أن البلدية سمحت لهن بالافتراض للبيع على الأرصفة إلا أنها غير مسؤولة عما يتعرضن له خاصة، وأنه لا يوجد رسوم يتم تقاضيها منهن من الافتراض. وإن وجدت الشرطة والهيئة في السوق تقتصر مهمتهم على مراقبة السوق، وحفظ الأمن فيه بشكل عام ومنع أي تجاوزات.

وحتى يتم تنظيم عملية الافتراض بشكل حضاري قامت البلدية بإنشاء مشروع محلات صغيرة تجلس فيها البائعات مقابل إيجار سنوي يبلغ أربعة آلاف شامل للكهرباء والماء، إلا أنه لم يتم الانتهاء منه حتى الآن، كما أن هناك اعتراضاً من بعض البائعات عليه كونه بعيد عن مرتادي السوق، وقد يقلل من الزبائن، ويؤثر على حجم مبيعاتهم، وبعضهن اعتراضهن على طريقة التصميم، وأنها غير جيدة، أما البعض يعترضن على المبلغ، وأنه كبير ولا يستطعن دفعه لقلة مكاسبهن من البيع.

ولقد تطرقت وسائل الإعلام للآثار السلبية المترتبة على البيع على الأرصفة على البائعة، ففي تحقيق صحفي نشر في جريدة الرياض ذكر وكيل المعهد العالي للقضاء د. إبراهيم بن ناصر الحمود للحديث عن هذه الظاهرة فقال: "ظاهرة بيع النساء على أرصفة الأسواق التجارية لها أبعاد إيجابية وسلبية، وتحقق إيجابياتها إذا كان هذا العمل مرخصاً من قبل الجهات

المسؤولة في الدولة، أما عدم وجود الإذن فمهما كان فيها من إيجابيات فهي سلبية محضة؛ لكونها مخالفة صريحة للأنظمة، ومن هنا يمكن القول بعدم شرعية البيع في مثل هذه الحالة؛ لكونه تعدياً وخروجاً عن الطاعة، وقد قال الرسول صلى الله عليه وسلم "من أطاع الأمير فقد أطاعني"، أما عن ذات البيع من المرأة فهو جائز شرعاً، والأصل في البيع الإباحة ما لم يتم دليل على المنع.

أما البعد الاجتماعي فهذا له إيجابيات وسلبيات كذلك. أما إيجابياتها فهي تلك الخدمة التي تقدمها النساء للمتسوقين من جهة، وطلب الرزق والتكسب العائد على المرأة نفسها من جهة أخرى وهو الأهم. فذاك مصدر من مصادر رزقها لا سيما مع حاجتها إلى ربح البيع؛ لتنفق منه على نفسها، وأولادها، ومن تلزمها مؤونته.

أما سلبياته فهذا يعود إلى سلوكيات النساء، ومدى التزامهن بالآداب والحشمة، فمتى التزمت المرأة بالآداب الشرعية، وكان همها طلب رزقها فقط في الأمور المباحة فهذا أمر إيجابي. أما إذا كانت تتخذ هذه المهنة وسيلة وسلاماً إلى أمور أخرى تخل بالآداب وشرف المهنة، بل وربما بأخلاق المرأة المسلمة، أو ممارسة بيع الممنوعات، فهذا لا شك أنه أمر خطير جداً على المجتمع يجب منعه، ودرء المفاصد مقدم على جلب المصالح.

وأضاف: ليس هناك ما يمنع شرعاً من عمل المرأة في الأسواق إذا التزمت بالضوابط الشرعية، وخروج النساء للحاجة مع الالتزام والحشمة.

وأشار إلى أن بيع النساء في الأسواق على الأرصفة ظاهرة غير حضارية، ويجب أن تعالج فوراً من الجهات المختصة، وإيجاد البدائل المناسبة، وتقع المسؤولية الأولى على إدارة الخدمة الاجتماعية بإجراء مسح كامل لهذه الظاهرة، ومعرفة الدوافع لها ومعالجتها بالتروى والحكمة؛ لتلا يؤدي ذلك

إلى انحراف النساء بسبب المنع العشوائي غير المدروس ، كما أن للجمعيات الخيرية دوراً فاعلاً في هذا المجال ، وذلك باحتواء هؤلاء النسوة ، وإعانتهم بمرتبات شهرية بعد التأكد من سلامة المنهج وقيام الحاجة ؛ فإن شدة الحاجة والشعور بالعوز والفاقة قد يقود إلى سلوكيات خاطئة يتعدى خطرها إلى بقية أفراد الأسرة.

وقال أرى أن إنشاء أسواق نسائية منظمة بأجور رمزية خير بديل لتلك الظاهرة ؛ لأن البيع والشراء مهنة شريفة ، وإنما يجب العمل على تنظيمها وفق متطلبات المجتمع ، والحفاظ على مبادئه ، وقيمه ، وآدابه ، وهذا خير من المنع المطلق فقد قيل "صنعة في اليد أمان من الفقر". (السكران : ٢٠٠٧م).

أم نايف بائعة ألعاب نارية في السوق الشرقي شرق الرياض بلغت السادسة والخمسون من العمر تفتersh بضاعتها فقط في مواسم الأعياد وبالأخص عيد الفطر حيث يكثر زبائنها وتبدأ الافتراش على الرصيف من بداية شهر رمضان حيث تنتعش المبيعات طوال الشهر حتى الأسبوع الأول من عيد الفطر ، وأكثر زبائنها من الشباب والأطفال في سن المراهقة فما دون. سألتها عن الصعوبات التي تواجهها في الافتراش على الرصيف لبيع الألعاب النارية أجابت : "الألعاب النارية مكسبها كبير لكن ممكن نخسر كل شيء بمداهمة من الشرطة ، والبلدية ، والدفاع المدني ، وكذلك الهيئة حيث يباغتوننا أحياناً ، ويصادرون جميع بضاعتنا ونخسر آلاف الريالات جراء ذلك".

وعند سؤالها عن علاقة الهيئة بالمداهمة كان ردها : " تحضر الهيئة مع الشرطة حتى لا تحدث أحياناً مشاكل ويتبلون الحريم على الشرطة فيجون معهم ، وأحياناً ما نقدر نفتك ونهرب ببضاعتنا عندما يجون كلهم الشرطة ، والبلدية ، والهيئة".

"وأضفت أحياناً يصادرون منا البضاعة، ويجلسون يتقاسمونها بينهم، ونحن نراهم يعيونا لكن مو حلال عليهم ولا هو زين فعلهم، إحدى البائعات عندما هموا بأخذ بضاعتها جلست تكسر وتلف الألعاب التي على بسطتها، قالوا لها ليش تكسرينها؟ قالت: تراها حرام على عيالك هي تعبي وجهدي، ونفسي فيها، لو تبون تصادروها اتلفوها أمامي".

هنا تظهر استخدام السلطة من المنتمين لتلك الجهات الرسمية لتحقيق مصالح ذاتية، فهم يملكون تراخيص بمصادرة تلك الألعاب نظامياً كون بيعها يشكل خطورة على المشتريين وغيرهم؛ لما تسببه من أضرار عليهم وعلى غيرهم لكن استغلال تلك السلطة وإساءة استخدامها لتحقيق مكاسب خاصة فيه ظلم اجتماعي تشعر به البائعة رغم مخالفتها للأنظمة الرسمية من بيع تلك الألعاب الممنوعة، فمن يطبق هذا النظام بحكم ما يمتلكه من سلطة رسمية يصادرها، ويقوم ببيعها، أو استخدامها!

ورغم المخاطر والخسائر التي تلحق بالبائعات جراء بيعهن للألعاب النارية إلا أن ذلك لم يمنعهن من الاستمرار في الافتراض للبيع، وعند سؤال البائعة أم نايف عن سبب ذلك كان ردها: "بيع الملابس ما نكسب منه إلا ربح بسيط، أما بيع الألعاب النارية نكسب منه كثير تصل المكاسب إلى ٣٠,٠٠٠ ريال خلال شهر رمضان وأول العيد، مثلاً أشتري بضاعة بـ ١٥,٠٠٠ أربح منها الضعف ٣٠,٠٠٠ ربحي ١٠٠٪".

وتضيف رغم تعرضنا لخسارة كبيرة إذا صادروا بضاعتنا لكن قلوبنا على بعض إن خسرت واحدة منا يساعدوننا البقية، وتقول: "مرة خسرت بضاعة قيمتها عشرة آلاف ريال كانت حصيلة ما جمعته من راتب الضمان الاجتماعي فترة طويلة، وشريت بضاعة فيها، ثم خسرتها كلها جلست أبكي

من القهر، لكن قاموا كل البائعات وأعطوني مبلغ وعوضت خسارتي ببيع الألعاب النارية، يعني المتاجرة فيها تعتبر مخاطرة".

أما السبب الآخر الذي يشجعهن على الاستمرار في البيع هو المساعدة التي يتلقونها من البعض لإخفاء بضاعتهم قبل المداهمة بالهروب من المكان تقول أم نايف: بعض الدوريات يعمل فيها جماعة من قرابتنا يبلغون عيالنا يقولون لهم في حملة تفتيش في الأسواق ويحددون لهم، وعيالنا يبلغونا ونخبي بضاعتنا يجون يدورون ما يلغون شيئاً، وأيضاً أي وحده من البائعات تعرف إن فيه تفتيش تعلم الجميع تنبههم يرفعون بضاعتهم، وأحياناً عيالنا إذا حضرت الشرطة للتفتيش ومصادرة الألعاب النارية يركضون ويصدرون أصوات تشبه سيارات الشرطة نفهم أن هناك حملة تفتيش ونرفع البضاعة، وتضيف إن بعض أفراد الشرطة يمدون ولا يصادرونها يقولون لا عاد تبسطين، نجلس ندعي لهم لأنهم ما خذوها ولما يروحون نعاود نفترش ونبيع".

إذن يمكن تفسير الاستمرار في عملية البيع رغم المخاطر التي تحيط بالبائعات إلى سببين: أحدهما مادي، وهو الربح السريع والمغري الذي يتحقق لهن من جراء بيع تلك الألعاب، أما السبب الآخر اجتماعي، ويتمثل في الدعم الاجتماعي المتعارف عليه بين البائعات لنفس البضاعة في السوق حيث أصبح بمثابة عرف اجتماعي سائد بينهن من تخسر منهن بسبب مصادرة بضاعتها من الجهات الرسمية يهب الجميع لمساعدتها بمبلغ مادي، حسب مقدرة كل واحدة منهن للمساعدة في تعويض الخسارة، وشراء بضاعة أخرى، والعودة للافتراض، مما يدعم الترابط الاجتماعي بينهن، ويجعلهن أكثر تضامناً مع بعض لمواجهة أي تهديد خارجي يشكل خطراً عليهن.

ورغم وجود صراعات داخلية بينهم أثناء عملية البيع ، إلا أنها تتلاشى عند مواجهة خطر خارجي يهددهن ، تقول أم نايف : " يوجد كثير من البائعات يبيعون نفس البضاعة نعرف بعضنا كلنا لو وحدة جاها تفتيش دقت علينا تبغنا لنخفي بضاعتنا ، نبيع البضاعة بنفس السعر نتفق عليه ، وبعض البائعات هداهن الله إذا ما باعت بربح وما جاها زبائن تنزل السعر شوي يعني تباع برأس المال حتى تصرف بضاعتها ، مما يؤثر علينا حتى أن هناك عمالة هندية وغيرها يبيعون أيضاً لكن لا يبلغونا لو جت الشرطة يبلغون بعض فقط ."

وهذا النوع من الصراع فسره لويس كوزر في نظريته "وظائف الصراع" الذي عرفه على أنه الكفاح حول الموارد ، وأنه يمثل الحالة التي يكون فيها هدف الجماعات المتصارعة التخفيف من حدة الضرر ، أو التخلص من منافسيهم ، فالصراع والمنافسة يؤديان إلى ترابط الأحزاب المتعارضة ، وزيادة تماسكها ، وذلك عندما يؤدي الصراع إلى قيام الجماعات بالاندماج ، وتكوين التحالفات ضد العدو المشترك ، ويتمثل هنا في الجهات الرسمية مثل البلدية ، والشرطة التي تملك القوة ، والنفوذ ، والمكانة التي تحولها لإزالة ومصادرة البضائع الممنوعة ، وفي حالة حدوث مقاومة ، أو رفض لتسليم البضاعة تتعرض البائعات للعقوبات الرسمية المنصوص عليها ، والتي قد تصل إلى حد عقوبة السجن .

وإذا طرحنا ظاهرة البيع على الأرصفة من جانب قانوني نجد أنها غير قانونية لكن مع ذلك منتشرة ، وبشكل ظاهر للعيان في الطرقات ، وعلى أرصفة الشوارع ، وحتى في الأسواق الشعبية ، بل وبعض المراكز التجارية ، ومن كلا الجنسين بدون استثناء ، ومن سعوديين ، وغير سعوديين .

وربما تكشف مرونة الأنظمة في نظام البلدية، وكذلك ملاك الأسواق عن وظائف، أو فوائد كامنة يحققها السماح للباعة على الأرصفة من الرجال والنساء من السعوديين، أو حتى المقيمين من الجنسيات الأخرى، فهي أولاً تسهم في كسب تلك الفئة لرزقها لسد حاجات أسرهم الضرورية، وبالتالي تعد وسيلة للتقليل من نسبة الفقر في الأسر بالمجتمع السعودي، وكذلك التسول، كما أن شراء هؤلاء الباعة من التجار أصحاب رؤوس الأموال البضاعة، ثم بيعها على الأرصفة يسهم في زيادة حركة البيع والشراء، وتعاضم أرباح تلك الفئة المالكة والتي تزداد ثراءً وربحاً على حساب الفئة الفقيرة حيث ترفع عليهم الأسعار كل عام مما يقلل من كسبهم، ومع ذلك يستمرون في المهن الهامشية التي لا تكلفهم دفع إيجار محل، وكل ما تتطلبه وضع فرشة على الرصيف وعرض بضاعتهم.

ومن الصعوبات التي تواجه البائعات أيضاً منافسة العمالة الوافدة ممن يفتشون الأرصفة يزاحمون البائعات، ويتلاعبون بالأسعار لكسب الزبائن، تقول إحدى البائعات وهي كبيرة السن: "عندنا مشكلة العمالة البنغالية، والهندية، والباكستانية الحريم يؤجرون المباسط عليهم ينافسونا، ويخفضون الأسعار ليكسبوا الزبائن، وبعد ما يجيئون ببضاعة أصلية أحنا نجيب الأصلي "نقصد هنا جودة البضاعة التي يشترونها لبيعها والكسب منها"

وتضيف الحريم هنا في السوق يستأجرون أكثر من مبسط تجلس في واحد، وتؤجر البقية على العمالة، ولا يقتصر الأمر على منافستهم لنا في السعر وبيع البضاعة برخص، وإنما وجودهم معنا بالقرب منا، لو كانت هي كفيته و يشتغل معها ليساعدها أهون يأخذ راتبه فقط، كيف يرضون على أنفسهم يجلسون جنب حرمة، وتكمل متذمرة بشدة أصحاب المباسط من العمالة الوافدة يقولون لو كان سعودي ما نرضى يقعد جنب الباكستانية، أو

الهندية تبسط بس حنا جينا نترزق هنا، واستأجرنا مباسط من البائعات، وما حد قال لنا شيئاً"

ويتضح مما ذكرته أنه يمنع تأجير البسطات على العمالة الوافدة، تؤجر فقط للنساء ممن يرغبن البيع عليها، لكن الذي يحدث أن البائعات يستأجرن البسطات بهدف البيع عليها، ثم يقمن بتأجيرها للعمالة، وتتقاضى منهم الأجرة، كما ترفض تأجيرها للسعوديات، ويمتلك العامل الوافد البضاعة التي يبيعها على البسطة، لكن ظاهرياً لا يصرح بذلك إنما يكون متسترًا على أنه يعمل عند صاحبة البسطة، ولهم طرقهم الخاصة في الهروب، والتخفي عند حملات التفتيش على الأسواق للمخالفين للأنظمة.

ومما لا شك فيه أن تلك العمالة هدفها الكسب المادي، وما تقوم به يعد مخالف للأنظمة، لكن للأسف تجد من يساعدها من أبناء البلد، مما يجعلهم يتمادون في مخالفتهم، ويحققون أرباحاً من جراء تلك المخالفات، ويجولون أموالهم أسبوعياً، وربما يومياً لبلادهم.

الآثار المترتبة على عمل البائعة في البيع على الأرصفة:

هل هناك استياء من أفراد الأسرة بسبب بيعها على الأرصفة؟ هل يساعدها أولادها في البيع؟ هل انعكس عملها لساعات طويلة على الرصيف على تربية أولادها والعناية بهم؟ وما نظرة المجتمع لها كبائعة على الرصيف؟ ننتقل بعد إلقاء الضوء على المشكلات التي تواجه البائعات على الأرصفة إلى جانب آخر يرتبط بأسرهن، والمحيطين بهم، والمجتمع بأكمله، هل أثر عملهن على حياتهن الأسرية والاجتماعية؟ وما نوع هذا التأثير؟ لا يخفى على الجميع أن البيع على الأرصفة من المهن الهامشية لا يلجأ إليها إلا من كان مضطراً لذلك، وهذا بالفعل ما أظهرته إجابات أغلب

المبحوثات حيث أجمعن على أن الحاجة المادية هي الدافع لافتراشهن على الأرصفة، وكان لهذا العمل تأثير سلبي، وإيجابي على أسرهن.

تقول إحدى البائعات وهي فتاة صغيرة مازالت طالبة في المدرسة تعمل في الإجازات بدلاً عن أمها: "أمي مضى عليها سبع سنوات، وهي تبيع على هذا الرصيف لدي إخوة كبار يدرسون، وبعضهم يعمل يقولون للوالدة لا تبسطين خلاص لكن الوالدة تسايهم، أنا واختي نجى نبسط ما ودنا امي تتعب لكن لو جلست هي خلاص ما عاد تجي، أنا ما ودي أمي تتعب، الجيران والأقارب يعرفون أننا نبيع على الرصيف ما نشعر بالخرج، بس ما أبي زميلاتي في المدرسة يعرفون أننا نبيع على الرصيف ما سبق شافني أحد ولا أريد أن يراني أحد"

وعند سؤالها فيما إذا كان عمل الوالدة في البيع أثر عليهم في المنزل هي وأخواتها، أجابت: "لم يؤثر علينا عمل أمي أخواتي يساعدوننا ويهتمون بالصغار، حتى اننا جيدين في الدراسة كلنا نعاون بعض، وأبي موجود معنا في البيت متقاعد الآن"

نستنتج من أقوال تلك الفتاة أنها ترغب في ترك أمها البيع على الرصيف خاصة أن لها إخوة يعملون، وأنها تشعر داخلياً بالخرج من تلك المهنة بدليل أنها تخفي طبيعة عملها عن زميلاتها.

أم باسل مطلقة تعيل ابنها الوحيد تقول: "الحمد لله ابني لا يشعر بالخرج كوني أفرش لبيع بضاعتي احتياجاته ومطالبه كلها أوفرها له لا يشعر بالنقص عندما كان صغيراً كنت آخذة يجلس معي، لكن كبر الآن عمره (١٥) عاماً صعب وجوده معي، وتضيف أسرتي لا تعترض على عملي كبائعة على الأرصفة، لكن هناك مضايقات من الأقارب والجيران يقولون للوالدة "بتتك

تبيع في الشارع يشوفونها الرجال"، لكنها مع ذلك تتمنى أن يكبر ابنها، ويتوظف حينها لو غطى احتياجاته ارتاح من البيع على الأرصفة".

أم نايف بائعة مضى عليها عشر سنوات في ممارسة مهنة البيع على الأرصفة تشكو من التعب من الجلوس على الأرض ساعات طويلة، ومما يزيد حزنها وألمها شعورها بالتقصير في العناية بأولادها عندما كانوا صغاراً، وحتى الآن تقول بنبرة حزن: "حسيت إني قصرت مع أولادي كنت أبسط وأنا حامل وتركت بنتي الصغيرة مع أخواتها الكبار ليعتنوا بها، هم أيضاً محتاجين رعاية، وتضيف لدي (ضرة) "الزوجة الأولى" لما أخرج للبيع هي تتبه لعيالي ما تقصر، وكنا لو وحدة أنجبت تقوم الثانية برعايتها نحن متفقين الحمد لله ليس لدينا أهل يسكنون في الرياض كلهم يقيمون في قرى خارج الرياض. وتستكمل حديثها قائلة "لو أولادي كبروا ما ابغاهم يبيعون على الأرصفة مثلي إن شاء الله يكملون تعليمهم ويتوظفون".

وعند سؤالها إن كان أولادها يتضايقون بسبب بيعها على الأرصفة أجابت: "أولادي للأسف يتضايقون مني ما يبغونني أبسط وخاصة البنات يججلون من عملي حتى أنهم ما يبغونني أخذ أصغر أولادي أحياناً يبكي عندما أخرج يبغى يروح معي، يرفضون حتى ما يشوفونه الناس الذين يعرفوننا بعدين يعرفون إني أبيع في السوق، مع أنها مهنة هي مصدر معيشتهم والله هذا يضايقني أنا لولا الحاجة ولولا الظروف ما بسطنا عشنا ظروف قاسية لا يعلم بها إلا الله".

وأخرى تقول: "أولادي يمرون يأخذونني وهم يستحون أن يراهم أحد". بائعة أخرى شابة غير متزوجة متعلمة أنهت المرحلة الجامعية لم يكن دافع الحاجة هو من جعلها تخرج للبيع في الأسواق، بل اقتناعها بقيامها بعمل مميز تقول: "أرى نفسي قمت بشيء مميز كسرت حاجز أن يكون عندي وظيفة

حكومية، ففكرت أن أبيع في سوق طيبة؛ لأن هذا المكان يدر عليّ ربحاً ودخلاً مناسباً أفضل من المحل الذي فتحتّه وخسرت فيه بسبب منافسة البائعين في المحلات لأصحاب المشاريع الصغيرة مثلنا".

هذه الحالة يمكن اعتبارها حالة شاذة عن بقية الحالات التي تمت مقابلتها؛ فهي لا ترى أن جلوسها يشكل لها حرجاً، أو مشكلة بالعكس ترغب في العمل كبائعة، كما أن لها وظيفة رسمية تعمل فيها صباحاً، وهذا البيع تمارسه بعد عملها الرسمي، تقول بكل ثقة: "أنا مبدعة في عملي واستفيد من راتبي في شراء بضاعة جديدة من دبي حيث أصبحت تتعامل مع أحد المحلات المشهورة في دبي تشتري منهم بضاعة بالجملة، وتبيعها في الرياض، ولها زبائن من طالبات الجامعة ممن يحضرن على بسطتها للسوق للشراء منها، ومما ساعدها على الاستمرار في الافتراض الدعم الاجتماعي والنفسي لها من أسرته حيث لاحظت الباحثة أثناء إجراءات المقابلة معها وجود أخيها معها يساعدها في عملها، فضلاً عن تشجيع والديها لها، كما أنها لا تجد أي حرج من النظرة الاجتماعية للناس لها حيث تقول: "أنا أفضل من واحدة تتسول، أو تقوم بعمل يخالف الشرع "حرام" عملي شريف والناس بالعكس يدعون لنا الله يوفقكم ويرزقكم".

يتبين لنا من مقابلة تلك الشابة أن معنى بيعها على الأرصفة تشكل من خلالها محيطها الاجتماعي، والثقافي، مما شكل لديها قناعة بأنه ليس عيباً اجتماعياً، بل وسيلة للكسب بطريقة مباحة، كما أن أسرته والمقربين لها يدعمونها اجتماعياً، ولا يرون في افتراضها للبيع حرجاً. في حين أن الفعل ذاته قد يشكل عند البعض في المجتمع عيباً اجتماعياً، بل قد يجلب عاراً على الأسرة، ويمتنعون عنه، بل ويرفضونه حتى لو كانوا محتاجين مادياً.

وهذا ما ذكره فيبر عندما ذهب إلى أن الناس يتصرفون طبقاً لتفسيرهم لمعاني عالمهم الاجتماعي، ويتفق أيضاً مع منظور التفاعل الرمزي من أن الناس يضعون التفسيرات باستمرار حول العالم بوجه عام، وحول الناس الآخرين، وحول أنفسهم، ثم يتصرفون طبقاً لهذه التفسيرات؛ لذلك يعد السلوك الإنساني مرناً، وفي تغير مستمر؛ إذ تتغير طريقة تصرفنا بشكل مستمر تبعاً لكيفية تفسيرنا لتصرفات الآخرين، ورد فعلهم نحو سلوكنا الخاص.

ولعل هذا التفسير يبرر تزايد الافتراض للبيع على الأرصفة لدى فئات مختلفة من المجتمع شباباً وفتيات، بل وتنوع البضائع، واستخدام أساليب حديثة ومبتكرة في جلبها من خلال التسوق الإلكتروني عبر شبكات التواصل الاجتماعي "انستغرام، فيس بوك، تويتر، وقبول اجتماعي من أفراد المجتمع للشراء منهم.

وذكر الطريسي في مقالة له نشرت في جريدة الرياض "ارتفعت في الآونة الأخيرة عمليات الشراء الإلكتروني التي يقوم بها المواطنون السعوديون عبر مواقع الشراء الإلكتروني، والسداد عن طريق بطاقات الائتمان إلى ٧٠٪ وأنعش السعوديون من خلال عمليات الشراء قطاع التجزئة؛ نتيجة الاستخدام اليومي للبطاقات الائتمانية، وزيادة مستوى ثقة العملاء بها". (جريدة الرياض، ٢٠١٦: ٢٠).

كما أكد الرشيد "على أن التجارة الإلكترونية، والتسوق عبر الانترنت باتت ثقافة مجتمعية يتعاطاها كثير من السعوديين في هذا العصر الرقمي، كما كشف ما يقارب ٧٠٪ من مستخدمي خدمات الدفع الإلكتروني في التجارة والمشتريات عبر الانترنت هم في الفئة العمرية بين ١٨ و ٣٥ سنة، وأن أغلب مشتريات السعوديين من الأجهزة الإلكترونية حيث بلغت ٤٠٪ في حين أن

المستلزمات النسائية كالملبوسات، وأدوات العناية والجمال وصلت مشتريات السعوديات منها إلى ٣٠٪، و١٨٪ على التوالي من إجمالي المشتريات عبر الانترنت". (جريدة الرياض ٢٠١٦ : ٢٠).

وساهم رواج هذه التجارة الالكترونية في توجه الفئة الشابة لشراء السلع التجارية المرغوبة، ثم بيعها عبر الافتراض في سوق طيبة حيث لاحظت الباحثة عرضاً لبعض المنتجات التي يتم ترويجها عبر وسائل التواصل الاجتماعي، وإقبال المشترين على شرائها، وخاصة ممن لا يمتلكون القدرة على شرائها إلكترونياً؛ لأسباب تتعلق بالجهل في عملية الشراء، أو عدم امتلاك بطاقات ائتمان للشراء.

كلمة توجيهاً للجهات المختصة:

الجهات الرسمية من البلدية، الهيئة، الشرطة حتى وزارة العمل والشؤون الاجتماعية لها علاقة بظاهرة الافتراض على الأرصفة ولو حدث تعاون فيما بينهما لتم وضع حلول بل وحتى تنظيم لتلك الظاهرة لتبدو بصورة أكثر حضارية عما نشاهده الآن خاصة وأنا لا ننكر أنها عالمية توجد في جميع دول العالم بدون استثناء.

وعند سؤال البائعات عن كلمة يرغبن أن تصل إلى الجهات الرسمية التي يعتقدن أنها لها صلة بوضعهن الحالي جاءت أجابتهن على النحو الآتي:

- أتمنى يضعون لنا مكان للنساء يبيعون فيه قدمنا على البلدية في النسيم قالوا يعطون منح محلات لنا ما شفنا شيئاً قالوا أحنا ندق عليكم لم نسمع أحداً يا ليت يعطونا محلات نجلس فيها بدل ما نجلس في الطرق. وتضيف قائلة "من غير الدولة تنبته للفقراء، حنا نتمنى أن يكون عندنا بيت، والله لو لدينا منزل انحلت ٧٠٪ من مشاكلنا الدولة ما عطتنا بيت قدمنا ما طلع لنا شيء، ولا نأخذ شيء من الضمان لأن زوجي لم يكمل ٦٠ سنة. أهم شيئ السكن

نحن اسرتين في دور واحد ، ضرتي معها خمس أولاد هي السادسة وأنا معي خمس أحيانا تسكن امه معنا كلنا في بيت واحد متضايقين ما نبي رفاهية ولا نكشخ نبي مأوى لنا الايجار يستنزف نصف دخلنا من البيع ما يبقى لنا شئ كله يروح أكل وشرب وحاجات الاولاد ابيع صار لي عشر سنوات وأكثر لا أملك حساب في البنك.

- أما الشابة التي تباع ايضا على الرصيف تتمنى ان يخصص لهم اماكن ايجارها معقول ومناسب لهم ، تقول نحن ما نقدر ننافس الهوامير في السوق نحن صغار مبتدئين.

- وتضيف أم ريم قائلة "البلدية وعدتنا بفتح محلات لنا نجلس فيها ايجارها السنوي ٤٠٠٠ ريال مع الكهرباء والماء وأن شاء الله نتقل لها ونستقر فيها"

وطموح أم نايف لا يختلف عن الاخريات ، فهي تطمح أن يكون عندها منزل خاص يجمعها مع أولادها حتى يكبروا ويعتمدوا على أنفسهم تتمنى توفر من مبيعاتها على الرصيف لتشتري شقة بالتقسيط خاصة وأنها لا تملك مسكن وتعيش مع أولادها وزوجها المنفصل عن العمل في شقة ايجار ولم تقدم على الاسكان كون الشروط لا تنطبق عليها ولا حتى الضمان حيث تقول "زوجي عسكري لم يتقاعد (فاصل) صار عليه ايقاف خدمات كما عليه ديون تصل ٣٠٠ الف قدم طلب مساعدة لكن لم يسد أحد دينه ولا يستطيع العمل بسبب ديونه"

وعلى الرغم من أدلاء بعضهم بالرغبة في محلات بإيجار رمزي يجلسن عليه بدلا من الافتراض على الأرصفة إلا أن ذلك لا يعني وجود بعض من البائعات يرفضن ذلك ويفضلن الجلوس على الرصيف اعتقادا منهن أن انتقالهن إلى محلات للبيع فيه سوف يجبهن عن أنظار الزبائن مما يقلل من

مبيعاتهن حيث لاحظت الباحثة أن بعض المجمعات التجارية قام أصحابها بوضع صناديق للبائعات للبيع عليها، لكن قاموا بتأجيرها على غيرهن، والعودة للافتراض على الأرصفة، وغالباً يتم تأجيرها على العمالة الوافدة من الرجال.

عموماً هناك شبه إجماع من البائعات على أنه يجب على الجهات العليا ممثلة في الوزارات وضع حل لمشكلتهن؛ ليتمكن من ممارسة مهنة البيع بطريقة تحفظ لهن كرامتهن، وحقهن في الكسب المشروع دون أن يتعرضن للأذى من أصحاب المحلات في المراكز التجارية، أو من موظفي البلدية، أو من الشرطة، أو حتى رجال الهيئة ودون أن يتعرضن للتحرش اللفظي من ضعاف النفوس الذين يعتقدون أن افتراضهن على الأرصفة يجعل منهن صيداً سهلاً للذئب من شرفهن وكرامتهن.

في حال تم عرض وظيفة عليك، هل تتركين البيع على الأرصفة؟

رغم الصعوبات التي صرحت بها معظم المبحوثات اللاتي تمت مقابلتهن، إلا أنه عندما تم توجيه سؤال لهن "في حال تم عرض وظيفة مناسبة عليك هل تتركين البيع على الأرصفة؟"

جاءت الردود هنا غير متوقعة من جميع البائعات؛ إذ أجمعن بالرفض لسببين أساسيين هما:

قلة الراتب الذي يتقاضينه شهرياً مقارنة بما يتم كسبه من بيعهن على الأرصفة، وعدم رغبتهن التقييد بوظيفة رسمية، وساعات دوام محددة، وتفضيلهن للعمل الحر دون قيود.

تقول إحدى البائعات: "لا نريد وظيفة لأنها تقيدنا أمامنا متجر ستي ماكس جاءوا وعرضوا علينا وظيفة، لكن رفضنا أنا وأختي، ما نبي نتقيد بساعات عمل معينة بعدين نحن أحرار نعمل لحسابنا ما أحد يحكمنا ويخصم

علينا في حال تأخرنا، أو تغيينا، البسطة هذه تساعدنا في المصاريف لو تركناها تؤثر على دخلنا".

أم باسل بائعة طموحة استطاعت ببضاعتها التي تنتجها بنفسها فتح محل في القصيم، لكن واجهتها عقبات كثيرة بسبب مراجعة الدوائر الحكومية كلفتها مبالغ مادية مما جعلها تعرض محلها للتقيل وتخسر من جراء ذلك مبلغاً مالياً كبيراً، وتعود للبيع على الأرصفة كما كانت سابقاً، تقول: "ما راح أتوظف عرض علي وظائف كثيرة ما عجبتي، وأنا صر في أكثر مما أتقاضاه من الوظيفة آخر الشهر، المعيشة غالية الراتب ما راح يكفيني البيع يدر علي دخل أفضل، ممكن أبيع وأربح حول عشرة آلاف، أمس فقط جلست بعت تقريباً بخمسة آلاف ريال".

وتضيف أم نايف: "عرضت علي وظيفة في محل في سوق حجاب، قالوا: تعالي نوظفك، رفضت ما أحب أربط نفسي بوظيفة، لدي التزامات اجتماعية كثيرة تجاه زوجي، أولادي، أمي، الوظيفة فيها ربط تقيدني كما أن الراتب ما يسوى ٣٠٠٠ آلاف ريال بالشهر أنا أحياناً أبيع أفضل في اليوم والحمد لله".

وتؤكد أم ريم الكلام ذاته بقولها: "أنا مرتاحة في البيع، أما الوظيفة أجلس أنتظر الراتب كل نهاية شهر، دخلي يومياً أفضل لي حتى لو كان فيه تعب، جاني عروض ووظائف لكن ما قبلتها لأنني متأقلمة مع البيع ووضعي الحالي أفضل".

وعلى الرغم من المكاسب المادية التي يحققها إلا أنهن لا يرغبن أن يمارس أولادهن البيع على الأرصفة، بل يتمنين أن يكملوا تعليمهم الجامعي؛ ليحظوا بوظائف ودخل مادي أفضل.

تقول أم باسل: " أتمنى أن يكمل ولدي تعليمه ويتوظف ، ولو كفاني وغطى احتياجاتي إن شاء الله لن أحتاج للبيع على الأرصفة أتمنى أن يتعلم ويصبح طبيباً ، أو في وظيفة مناسبة".

وتقول أم نايف: " لو كبر أولادي لا أريدهم يبيعون إن شاء الله يتوظفون ويتقاضون رواتب جيدة، بعد ذلك أرتاح وأترك البيع ، والله تعبت عشر سنين وأنا أعمل في البيع على الرصيف ". وبائعة أخرى كبيرة في السن تتمنى أن يتوظف ابنها الصغير الذي تخرج من كلية صحية ، وحصل على دبلوم وتدعو الله أن يرزقه وظيفة حتى ترتاح من الجلسة المتعبة على الرصيف.

* * *

مناقشة وتفسير النتائج:

- الخصائص الاقتصادية والاجتماعية لعينة الدراسة.

تراوحت أعمار البائعات ممن تمت مقابلتهن ما بين (٣٤ - ٦٥) عاماً باستثناء اثنتين كانت أعمارهما ١٧ سنة، و٢٦ سنة، وأغلبهن مضى على عملهن في البيع على الأرصفة عشر سنوات فأكثر، وأغلبهن أميات، والمتعلمات منهن قلة، ومستوى تعليمهن ثانوي، وجامعي، وعن حالتهم الاجتماعية هناك الأرامل، والمطلقات، والمتزوجات، وجميعهن لديهن أبناء في مستويات عمرية مختلفة ذكوراً، وإناثاً متزوجين، والبعض غير متزوج. ويعد الدخل الذي يحصلن عليه من البيع على الأرصفة رافداً أساسياً لسد احتياجات الأسرة الضرورية من مسكن، ومأكل، وملبس خاصة أنهن يمثلن العائل الوحيد للأسرة في ظل غياب الزوج بسبب الوفاة، أو الطلاق، أو حتى مع وجوده، لكن عجزه عن العمل بسبب مرض، أو كبر سن، أو ترك العمل والجلوس في البيت دون وظيفة. والوضع الاقتصادي العام للأسر معظم البائعات منخفض حيث يتلقى أغلبهن مساعدات الضمان الاجتماعي التي بالكاد تسد احتياجات أبنائهن المتزايدة في ظل الغلاء، وارتفاع المستوى المعيشي العام في المجتمع، وهذا ما يفسر استمرار بيعهن على الأرصفة رغم كبر السن، ومعاناتهن من أمراض الكبر مثل: السكر، والضغط، والم العظام، والمفاصل بسبب الجلوس لساعات طويلة على الأرصفة تحت لهيب حرارة الشمس صيفاً، أو برودة الجو وتقلبات الطقس شتاءً، واتفقت تلك الخصائص الاجتماعية والاقتصادية لعينة الدراسة مع ما توصلت إليه دراسة التوم (٢٠٠٠م) للمهن الهامشية، وأثرها على الحياة الاجتماعية بولاية الخرطوم، حيث كانت نسبة الأميات ٥٧٪ من العينة، كما أن معظمهن دخل أسرهن متدنٍ، وفي مساكن عشوائية، أو سكن بأسعار منخفضة، كما اتفقت

خصائص عينة الدراسة الحالية مع ما أسفرت عنه دراسة السيد التي كشفت أن أكثر من نصف حجم العينة يتراوح سن أفرادها بين (٤٠ - ٥٩) سنة، وتعتبر الأمية هي السمة الغالبة للمبحوثات حيث بلغت ٦٦,٦٪، كما توصلت الدراسة إلى أن أكثر من ثلثي العينة من المطلقات، والأرامل. كما اتفقت نتائجها مع دراسة كل من (بدر، ٢٠٠٨م)، ودراسة (الحسيني ١٩٩٧م)، ودراسة (نوار وآخرين ١٩٩٨م).

- النشاط الاقتصادي للبائعات:

يعد النشاط الاقتصادي محصلة لمجموعة من العوامل الاجتماعية، والاقتصادية، والسكانية والتي تعتبر في النهاية نتاجاً لتفاعل الإنسان مع بيئته في ظل مستوى تقني معين، وتنظيم سياسي، وايدولوجية اقتصادية. ومن خلال المقابلات التي أُجريت مع البائعات في أماكن متفرقة بمدينة الرياض تبين أن بائعات المستلزمات النسائية من ملابس، وأغطية، ومفارش للصلاة هن الأكثر، تليها من تمثل نشاطهن في بيع المأكولات الشعبية كالجريش، والقرصان، والمرقوق، إضافة إلى بيع مشروبات باردة كالعصائر بأنواعها، ومشروبات حارة كالشاي والقهوة والنعناع، كما انحصرت مبيعات بعضهن على صنف واحد وفي مواسم محددة كالألعاب النارية في شهر رمضان والأعياد، وتميزت مبيعات فئة الشباب ممن انخرطن في البيع على الأرصفة، أو تخصيص مكان محدد يفتش فيه مبيعاتهن على طاولة صغيرة بأصناف جديدة من البضاعة تمثلت في صناعة حقائب، ومفارش، ومستلزمات خاصة بالأطفال المواليد، استخدمت في صناعتها خامات جيدة أكسبتها شهرة لدى الزبائن، ومكنتها من ترويج بضاعتها عبر وسائل التواصل الاجتماعي مثل "انستغرام، تويتر). بينما تميزت بائعة أخرى في بيع الحلبي، واكسسوارات، وساعات للفتيات تقوم بشرائها من محلات بالجملة في دبي تتعامل معها

باستمرار، وكلا الفتاتين متعلمتان إحداهن تعليم ثانوي، والأخرى تعليم جامعي، تمكنا بإصرارهن على العمل من تحطى الحواجز الاجتماعية، والثقافية التي واجهت بيعهن على الأرصفة بعد فشلهن في الاستمرار بمشاريعهن الصغيرة "فتح محل تجاري" جراء العقبات الاجتماعية، والقانونية التي حالت دون نجاحها.

وبشكل عام نستنتج أن تنوع النشاط الاقتصادي، وأساليب عرضه، وتسويقه للبائعات يرتبط بسن البائعة، ومستواها التعليمي، والفترة الزمنية التي قضتها في ممارستها للبيع على الرصيف؛ إذ تبين أن البائعات صغيرات السن تتجدد بضائعهن باستمرار تلبية لاحتياجات الزبائن، كما أن مستوى تعليمهن مكنهن من الاطلاع على كل ما هو جديد، ومطلوب، ومن ثم جلبه وعرضه على الرصيف لجذب الزبائن، بعكس البائعات الكبيرات بالسن رغم طول المدة التي قضينها في ممارسة المهنة إلا أنه لم يطرأ أي تغيير على بضائعهن ولا حتى طريقتهن في البيع، فما زلن يشتري البضاعة بالجملة من التجار وبأسعار يشتكين من ارتفاعها سنوياً، ثم يقمن بعرضها على الأرصفة التي يفترشنها في الأسواق مما يجعل مكاسبهن ضئيلة؛ فالزبائن يريدون شراء سلع جيدة بأسعار منخفضة، وترضي أذواقهم، وخاصة أن الزبائن معظمهم ينتمون إلى الطبقات الدنيا، والمتوسطة في المجتمع، وقلة، كما لاحظت الباحثة وجود تشابه في بضاعة بائعات الأرصفة في السوق الواحد، كما أن أسعارها متقاربة، ونادراً ما يوجد تفاوت في الأسعار حتى لا يسبب لهن خسارة، كما لم تلاحظ وجود منافسة بينهن على البيع حسب ما صرحت إحداهن قائلة: "كل واحدة يجيها رزقها". كما ان السماح لهن من إدارة السوق بالافتراض دون مقابل يجعلهن يحدرن من أي مشكلات تحدث بينهن قد تسبب حرمانهن

من البيع داخل هذه الأسواق؛ إذ إن مصطلحتهم واحدة، وبالتالي هناك اتفاق وإجماع بينهما على توخي الحذر لمصلحتهم جميعاً.

- ساعات البيع على الأرصفة:

اتفقت معظم المبحوثات أن ساعات البيع على الأرصفة في المواسم العادية تبدأ من بعد صلاة العصر، وبالتحديد ما بين الرابعة والخامسة عصراً إلى الساعة العاشرة ليلاً، أما في مواسم معينة مثل شهر رمضان تتغير الأوقات حيث تبدأ من بعد صلاة التراويح إلى الواحدة ليلاً، وقد تمتد إلى ساعات الفجر في مواسم الأعياد، وبداية ارتباط أوقات افتراشهن تتوافق مع ثقافة التسوق في المجتمع، والتي تتفاوت باختلاف المواسم.

واختلفت هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة التوم "لبائعات الشاي" حيث بلغت أعلى نسبة لبائعات الشاي ممن يفترشن للبيع من الساعة الرابعة صباحاً، وحتى الثامنة مساءً، ويعزى ذلك إلى أن مهنة بيع الشاي يلعب الموقع الذي تجلس فيه البائعة دوراً كبيراً في رواج هذه المهنة، واستمرار ربحها.

- دوافع البيع على الأرصفة:

كشفت الدراسة عن أهم دوافع عمل المرأة في هذه المهنة - التي تعتبر مهنة شاقة مقابل ما يتم جنيه من وراءها - فقد أوضحت نتائجها أن مسؤولية إعالة الأسرة كان السبب الرئيس وراء خروج المرأة للعمل على كباثة على الرصيف.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (محمود وآخرين ٢٠٠٩م) "بائعة الأرصفة" وتوصلت فيها إلى أن العامل الاقتصادي، وعدم توفر فرص العمل لدى الدولة هو السبب وراء عملها في البيع على الرصيف، كما اتفقت مع دراسة (التوم، ٢٠٠٠م) في الخرطوم، التي تناولت بائعات الشاي، وأكدت دور الجانب الاقتصادي في دفع أعداد كبيرة من النسوة لممارسة مهنة بيع

الشاي، واتفقت أيضاً مع دراسة (السيد ٢٠٠٢م) التي توصلت إلى أن ٥٠٪ من عينة الدراسة هن المسؤولات عن إعالة أسرهن مما دفعهن للخروج والبيع على الأرصفة. واتفقت أيضاً مع دراسة (فهيمي ١٩٩٧م)، ودراسة (بدر ٢٠٠٨م).

ومما يجدر ذكره في هذه النتيجة أن مهنة البيع ساهمت في سد احتياجات أفراد اسرة البائعة حيث تمكنت من خلال ما تجنيه من بيعها لساعات طويلة على الأرصفة متنقلة من مكان لآخر في دفع إيجار المسكن الذي يأوي أبناءها، حتى المتزوجين ممن يقيمون معها، كما ساهم هذا العائد أيضاً في سداد رسوم دراسة الأبناء، وديون الزوج مما يجعل البائعات مستمرات بالافتراض والبيع رغم الصعوبات التي تواجههن، ورغم كبر سنهن.

- المشكلات التي تواجه البائعات:

كشفت الدراسة أن هناك العديد من المشكلات التي تتعرض لها البائعات على الأرصفة منها: المشكلات الصحية وتمثل في آلام الظهر، والمفاصل، والعظام بسبب افتراشهن على الأرصفة لفترة طويلة.

ومما يزيد أوضاعهن الصحية سوء الظروف البيئية التي يعملن فيها والمتمثلة في صغر المساحة التي يفترنش فيها وجلوسهن على الأرض تحت أشعة الشمس الحارة صيفاً، أو برودة الطقس شتاء مع الافتقار لوجود أماكن خاصة مجهزة بمضلات وسواتر، أو حتى مرافق عامة من دورات مياه، وأماكن للصلاة خاصة يلجأن إليها للاستراحة لحين انتهاء الصلاة.

أما الجانب الآخر من مشكلاتهن التي تمثل تهديداً خارجياً لهن فتتمثل في الجانب الاجتماعي أي مشكلات اجتماعية بعضها ناتجة عن أنظمة اجتماعية رسمية لم توفر بديلاً عن افتراشهن الأرصفة، وإنما مضايقات مستمرة تأخذ

صور العنف تارة، وتارة أخرى صور استغلال السلطة للاستيلاء على بضاعتهم، والاحتفاظ بها لأغراض خاصة.

وتمثلت تلك الجهات في البلدية، والشرطة، والهيئة، وكلا منهم يشكل تهديدا للبائعات حسب الصلاحيات المخولة لهم رسمياً.

ولا تقتصر مشكلاتهن الاجتماعية على تلك الجهات الرسمية، بل يواجهن باستمرار مضايقات من أصحاب المحلات التجارية الذين يتذمرون من افتراشهن بجانب محلاتهم التجارية، وكذلك من الزبائن المرتادين للأسواق، وبالأخص من الرجال، ونظراتهم للبائعات التي تسبب مضايقات لهن، وخاصة البائعات المتوسطات، والصغيرات في السن.

- تأثير العمل كبائعة على الأسرة:

ينظر البعض إلى مهنة البيع على الأرصفة نظرة دونية، ويشفق البعض على البائعات ممن يفترشن بضاعتهم على الأرصفة ليلاً ونهاراً نظير مكاسب تكاد تكون ضئيلة في بعض الأحيان لا تضاهي الساعات الطويلة في الجلوس. ويرفض البعض - حتى مع الحاجة المادية - ممارسة المهنة، ويرضى بالسؤال، وانتظار مساعدة الآخرين، بينما يرى البعض عكس ذلك ويحترم تلك الفئة التي تجاوزت الصعوبات، وبحثت عن الوسائل لتمكين نفسها، وأسرتها اقتصادياً.

وتفسر لنا الثقافة التي تكسب المجتمع طابعاً مميزاً السبب في تباين الآراء نحو قبول، أو رفض تلك المهنة في المجتمع، فعلى الرغم من وجود عناصر مشتركة للثقافة يشترك فيها جميع أفراد المجتمع ولا يحددونها، وتشكل اتجاهاتهم، وحكمهم نحو ظواهر معينة، إلا أن هناك ما يسمى بالنسبية الثقافية، والتي تفسر التفاوت في الرأي بين أفراد الثقافة الواحدة، فما يراه البعض مقبولاً اجتماعياً في إطار جماعته التي ينتمي لها قد يراه البعض غير

مقبول بتاتاً، وهذا ما يفسر تباين الآراء في المجتمع نحو بيع المرأة على الأرصفة، فكلٌ منهم يصدر حُكماً من خلفيته الثقافية، وبالتالي فإن ممارسة المرأة لهذه المهنة تعد مقبولة ثقافياً لدى أفراد أسرتها، وزوجها، وأبنائها، ويقومون بمساعدتها في البيع بالمواسم التي تنشط فيه المبيعات مثل رمضان، والأعياد.

وقد فسّر السيد في دراسته أهم أساليب التكيف مع الفقر لدى البائعات هو استراتيجية العمل الأسري المشترك، وتقاسم الأسرة أعباء الفقر، وتقوم هذه الاستراتيجية على مشاركة جميع أفراد الأسرة الفقيرة في الأنشطة التي تحقق دخلاً للأسرة، وفي هذه الحالة تتم الاستعانة بعمل المرأة، والأولاد، والاستفادة من جميع الطاقات المتاحة في الأسرة، كلٌّ في مجاله، أو جميعهم في مجال واحد حسب الفرص المتاحة للعمل.

وقد توصلت الدراسات السابقة للنتيجة ذاتها حيث حظي عمل المرأة في البيع بموافقة أفراد أسرتها، وتعاونهم معها إذا اقتضت الحاجة.

- كشفت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير سلبي لعمل المرأة كبائعة على رعاية أبنائها حيث تضطر إلى تركهم لساعات طويلة في المنزل تحت رعاية الأب إن وُجد، أو الإخوة الأكبر سناً، وأحياناً عند الأقارب، أو لوحدهم مما يعرضهم للخطر، وجاءت هذه النتيجة متفقة مع دراسة (التوم، ٢٠٠٠م)، ودراسة السيد (٢٠٠٢م).

- تبين رفض معظم المبحوثات اللاتي تمت مقابلاتهن التقييد بوظيفة في حال لو عرضت عليهن، وترك البيع على الأرصفة مبررات سبب رفضهن بقله الراتب الذي يتقاضينه شهرياً مقارنة بما يتم كسبه من بيعهن على الأرصفة.

- أبدت معظم المبحوثات رغبتهن في قيام الجهات المسؤولة بتوفير أماكن مناسبة لهن للبيع فيها تحفظ لهن كرامتهن ، وحقهن في الكسب المشروع دون أن يتعرضن للأذى من أحد أياً كان.

مقترحات الدراسة :

بعد عرض ومناقشة نتائج الدراسة يمكن وضع مقترحات تسهم - بإذن الله - في الحد من المشكلات الناتجة عن ظاهرة الافتراش العشوائي للبايعات النساء على أرصفة الشوارع :

▪ توفير وتجهيز أماكن خاصة في الأسواق للبايعات تتولى إنشاؤها الأجهزة الرسمية في الدولة ، بحيث تتوفر فيها الشروط الصحية ، والأمنية ، والخدمات الضرورية التي يحتاجن لها مقابل مبالغ رمزية يقمن بدفعها نظير تلك الخدمات.

▪ إعطاء أولوية للبيع في الأماكن التي توفرها الجهات الرسمية للأرامل ، والمطلقات ، والمتزوجات اللاتي تعطل أزواجهن عن العمل لإصابة ، أو مرض أو غيرها.

▪ دعم ومساندة فئة الشابات من ذوات المشاريع الصغيرة ممن ابتكرن أساليب جديدة في عرض وبيع السلع التجارية وحققن نجاحاً وتميزاً في نشاطهن التجاري ، على أن يكون هذا الدعم مادياً ومعنوياً من الدولة ، أو القطاع الخاص .

▪ تعديل اتجاهات أفراد المجتمع السلبية نحو مهنة بيع المرأة في الأسواق من خلال التوعية عبر وسائل الإعلام ، ووسائل التواصل الاجتماعي ؛ كون عملها يسهم في التنمية الاقتصادية ، والاجتماعية للمجتمع ، ويسهم في حل مشكلة بطالة بنسبة ليست بالقليلة من النساء الراغبات في العمل لتحسين الوضع الاقتصادي لأسرهن.

▪ إجراء مزيد من الدراسات الميدانية حول هذه الظاهرة في مدن أخرى بالمملكة؛ للتعرف على حجمها، وأسبابها، وآثارها الاجتماعية، والاقتصادية.


* * *

قائمة المراجع:

- بدر، يحي مرسى عيد.(٢٠٠٨). الاوضاع الاقتصادية للباعة الجائلين : دراسة انثروبولوجية في محافظة الاسكندرية، مجلة كلية الآداب، جامعة المنصورة، مصر، ١(٤٣ع)، ٢٩٤ - ٤٥٢.
- التوم، عفاف احمد محمد.(٢٠١٢). أثر المهن الهامشية على الحياة الاجتماعية الاسرية : دراسة تطبيقية على بائعات الشاي بولاية الخرطوم، مجلة دراسات مجتمعية، مركز دراسات المجتمع، السودان، (٩ع)، ١٠٩ - ١٢٨.
- السكران، راشد.(٢٠٠٧، ٥ يناير). بائعات الأرصفة ..استكثروا عليهن لقمة العيش : جريدة الرياض، العدد ١٤٠٧٤.محليات.
- السيد، سيد جاب الله.(٢٠٠٢). النساء الفقيرات في القطاع غير الرسمي : دراسة استطلاعية لبائعات الأرصفة بمدينة طنطا، مجلة كلية الآداب، جامعة طنطا، ١(١٥ع)، ٤٦١ - ٥٠٢.
- الضويحي، حمود.(٢٠١٥، الجمعة ٣٠ أكتوبر). عصاميات زمن الحاجة .. كل أبواب الكسب الشريف مفتوحة !، جريدة الرياض، السنة الثالثة والخمسون، العدد ١٧٢٩٤.
- الطريف، غادة عبدالرحمن.(٢٠١٥). بائعات المباسط النسائية : دراسة عن المشكلات التي تواجه النساء الفقيرات العاملات بالبيع بالمباسط النسائية، الطبعة الاولى، الرياض، مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر والتوزيع.
- الطريسي، عايض.(٢٠١٦، الاربعاء ٢١ اغسطس).مختص التسويق الإلكتروني ثقافة مجتمعية ..وزارة التجارة عززت الثقة بين البائع والمشتري، جريدة الرياض، السنة الثالثة والخمسون، العدد ١٧٥٩٣.
- فهمي، محمد سيد.(١٩٩٧). بائعات الأرصفة في الأسواق الشعبية : دراسة ميدانية مقارنة، مجلة الآداب والعلوم الإنسانية، ١(٢ع)، ٥٨ - ١.

- محمود، موفق ويسى ، وفاضل ، فراس عباس.(٢٠٠٩م). بائعة الأرصفة دراسة سوسيو انثروبولوجية، مجلة دراسات موصلية ، مركز دراسات الموصل ، جامعة الموصل، (٢٥٤)، ١٨ - ٦٢
- مرقس، وفاء.(١٩٩٨). العمالة النسائية في القطاع غير الرسمي : المجلة الاجتماعية القومية، المركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية، القاهرة، ٣٥(١٤)، ١٤١ - ١٧٣. في بدر، يحي مرسى عيد.(٢٠٠٨).
- نوار، محمد حلمي، والبندري، عزة تهامي، ومحمود، محمود صالح.(٢٠٠٥) دراسة لبعض الجوانب الاجتماعية والاقتصادية لعمل المرأة الريفية المعيلة وغير المعيلة في القطاع غير الرسمي : حالة قرية العجميين بمحافظة الفيوم، المجلة العلمية لكلية الزراعة، جامعة القاهرة، (٥٦٤)، ٣١ - ٥٤.

* * *

- 
- Al-Turaisi, A. (2016, August 21). E-marketing specialist: Social culture, and the Ministry of Commerce has strengthened trust between buyer and seller. *Riyadh Newspaper*, fifty-third year, (No. 17593).

* * *

Arabic References

- Badr, Y. M. (2008). Economic status of street vendors: An anthropological study in Alexandria Governorate. *Faculty of Arts Journal*, Mansoura University, Egypt, 1 (43), 294 - 452.
- Al-Dhowaihi, H. (2015, October 30). Self-made women at the time of need: All the doors are open for dignified earning! *Riyadh Newspaper*, fifty-third year, (No. 17294).
- Fahmi, M. S. (1997). Sidewalk saleswomen at traditional markets: A field comparative study. *Journal of Arts and Humanities*, 1 (2), 1-58.
- Mahmoud, M. W. & Fadhil, F. A. (2009). Sidewalk female vendors: Socio-anthropologic study. *Journal of Mosul Studies*, Mosul studies Center, Mosul University, (No. 25), 18-62.
- Morqos, W. (1998). Female labors in the informal sector. *The National Social Journal*, National Center for Social and Criminological Research, Cairo, 35 (1), 141 – 173, at Badr, Y. M. (2008).
- Nawwar, M. H., Al-Bandari, A. T. & Mahmoud, M. S. (2005). A study of some social and economic aspects of the work of rural breadwinner and non-breadwinner woman in the informal sector: A case of Alagamein village in Fayoum Governorate. *Faculty of Agriculture Scientific Journal*, Cairo University, (No. 56), 31 - 54.
- Al-Saiyyed, S. J. (2002). Poor women in the informal sector: An exploratory study of the sidewalk female vendors in Tanta city. *Faculty of Arts Journal*, Tanta University, 1 (15), 461-502.
- Al-Sakran, R. (2007, January 5). Sidewalk female vendors: They begrudge them for a living. *Riyadh Newspaper*, (No. 14074), localities.
- Al-Toom, A. A. (2012). The impact of the marginal professions on social family life: An applied study on tea saleswomen in Khartoum State. *Journal of Community Studies*, Community Studies Center, Sudan, (No. 9), 109-128.
- Al-Turaif, G. A. (2015). *Street female vendors: A study on the problems facing the poor street female vendors*. 1st ed. Riyadh: King Fahd National Library for publication and distribution.

Economic and Social Status of Sidewalk Female Vendors
A Qualitative Study on a Sample of Saudi Female Vendors
in Traditional Markets in Riyadh

Dr. Mona Ibrahim Fareh

Department of Sociology and Social Work

College of Social Sciences


Al-Imam Muhammad bin Saud Islamic University

Abstract:

This study aims at identifying the economic and social status of Saudi sidewalk female vendors in Riyadh. To achieve this objective, interviews were conducted with seven Saudi female vendors who sell their goods on sidewalks. The study concludes that the age of the female vendors ranges from 34-65 years old, two of them are below 30 years old, most of them are illiterate, few of them are educated and they include widowed, divorced and married women. The economic status of their families is low and they live in small rented houses. Most of them suffer from chronic diseases such as diabetes, high blood pressure and arthritis. Their economic activity focuses on selling women's clothing and traditional food and most of the buyers are from the lower and middle classes. Their working hours usually start after the Asr prayer (afternoon) to ten at night.

The results show that the responsibility for supporting the family is their main motive for selling their goods on sidewalks, exposing themselves to problems that vary between health problems and social problems. The results reveal that there is a negative impact of the female vendor's work on her family, and a rejection by the children on the mother's continuation to sell on sidewalks, as they feel socially embarrassed by her work. Female vendors have stated that they would refuse a job if they were offered one due to low monthly salary compared to what they earn by selling on sidewalks. Finally, all female vendors expressed their wish that the concerned authorities provide them with suitable premises for selling their goods to maintain their dignity and right to legitimate earnings without being subjected to abuse from any person.

Key words: Sidewalk female vendors , social problems, economic problems, effects, reasons.



**جودة الأداء المهني للأخصائية الاجتماعية في
جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن**

د. بدرية سليمان محمد العمرو

قسم التخطيط الاجتماعي - كلية الخدمة الاجتماعية

جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن



جودة الأداء المهني للأخصائية الاجتماعية في

جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن

د. بدرية سليمان معمد العمرو

قسم التخطيط الاجتماعي - كلية الخدمة الاجتماعية

جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن

ملخص الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد مدى جودة الأداء المهني للأخصائية الاجتماعية في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن ، وذلك بالتطبيق على الأخصائيات الاجتماعيات العاملات في الجامعة من خلال تحديد مستوى الأداء المهني للأخصائية الاجتماعية من حيث الالتزام بقيم ومبادئ ومعارف الخدمة الاجتماعية ، ومدى استخدامها للمهارات في الأنشطة المهنية وفي أدائها لأدوارها المهنية: (الوقائية والعلاجية والإنمائية) والوصول إلى مقترحات لتحقيق جودة الأداء المهني للأخصائية الاجتماعية في الجامعة ، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن جودة الأداء المهني للأخصائيات الاجتماعيات مرتفعة من حيث التزامهن بقيم ومبادئ ومعارف الخدمة الاجتماعية ، واستخدامهن للمهارات في الأنشطة المهنية ، كما توصلت الدراسة إلى أن الدور المهني للأخصائية الاجتماعية مرتفع وأبرزت هذه الأدوار هي: الدور العلاجي ، يليه الدور الإنمائي ، ويليه الدور الوقائي ، وقد أجمعت مفردات الدراسة على عدم موافقتهن على واحدة من ممارسات الدور الوقائي (عمل برامج ترفيهية في أثناء اليوم الدراسي) ، و موافقتهن إلى حد ما على واحدة من ممارسات الدور الإنمائي (الاهتمام بالطلبات الموهوبات والمتفوقات) ، و موافقتهن إلى حد ما على واحدة من ممارسات الدور العلاجي. (تقديم برامج العلاج الجماعي لأصحاب المشكلات المتجانسة).



المقدمة:

تعد الجامعة من أهم المؤسسات التي يعهد المجتمع إليها بمهمة رعاية أبنائه وتنشئتهم وإكسابهم القيم والاتجاهات البناءة إلى جانب إكسابهم المعارف والمهارات المختلفة، كما تعد المرحلة الجامعية من أهم المراحل التعليمية في حياة الطلاب؛ لما يمثله التعليم الجامعي من دور مهم في صياغة وبلورة الاتجاهات الإيجابية لدى الطلاب وتأكيد مشاعر الولاء والانتماء نحو المجتمع بوصفهم السواعد الفتية التي سوف تنهض بأعباء التنمية الشاملة ومشروعاتها في مختلف المراحل. (عبد الحميد، ٢٠٠٠م، ٣٧)؛ حيث إن للجامعة وظيفة تربوية مهمة تتعلق بصقل شخصية الطالب وتزويده بالمهارات والقدرات التي تمكنه من خوض غمار الحياة، وهذا عن طريق الاهتمام بالأنشطة الرياضية والثقافية والاجتماعية والعلمية وتنمية القدرات الإبداعية للشباب الجامعي. ويمثل التوجيه والإرشاد الطلابي في المرحلة الجامعية ركيزة أساسية للتعليم الجامعي؛ لأن الطالب يحتاج إلى من يوجهه ويرشده إلى التكيف مع الحياة الجامعية الجديدة، فيضمن له جميع الخدمات والبرامج والأنشطة التنموية والوقائية والعلاجية التي يقدم من خلالها الدعم والمساندة النفسية والاجتماعية والمهنية المتخصصة؛ ليتمكن من اكتساب وتطوير مهاراته الشخصية والاجتماعية والأكاديمية، والتفاعل بنجاح مع المحيط الاجتماعي، ويصبح قادراً على حل مشكلاته واتخاذ القرارات المناسبة، كما يساعد الطالب على التمتع بأكبر قدر ممكن من الشعور بالسعادة والرضا عن نفسه وعن محيطه الاجتماعي، واستثمار طاقاته إلى أقصى درجة ممكنة بما يعود عليه وعلى مجتمعه بالنفع والفائدة. (عمادة شؤون الطالبات، ٢٠١١) ولبرامج التوجيه والإرشاد الطلابي أهمية كبيرة وتأثير مباشر وغير مباشر في علاج المشكلات الدراسية التي تواجه الطلاب. (الصانع، ٢٠٠٣م) والأخصائي

الاجتماعي هو المهني المسئول عن تقديم خدمات التوجيه والإرشاد الطلابي الاجتماعية من خلال ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية والالتزام بقيمتها ومبادئها ومعارفها العلمية، ويسهم مع غيره من المهنيين في تحقيق أهداف التوجيه والإرشاد الطلابي، وأداء العمل بطريقة صحيحة بما يمكن الطالب من الحصول على متطلباته وتلبية حاجاته بمستوى عالٍ من الجودة. (البريثن، ٢٠١٠م)، ويقوم الأخصائي الاجتماعي بتقديم المساعدة وتوفير المعلومات اللازمة لحل المشكلات وتشجيع السلوك الفردي والاجتماعي وتحسين عملية تواصل التعليم والتركيز على المعارف ونموها مع زيادة القدرات المهنية الخاصة بما يمكنه من القيام بدوره في جميع مجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية عامة، وفي المجال المدرسي خاصة. (Dowine, 1978, 124) وثمة أسباب متفق عليها تكمن وراء ضرورة الاهتمام بموضوع الجودة في الخدمات الاجتماعية تتمثل في الانفجار المعرفي في العلوم الاجتماعية الذي يلزم الأخصائيين الاجتماعيين بضرورة تحديث معارفهم وتدريبهم وتزايد التكلفة الاقتصادية للخدمات الاجتماعية، الأمر الذي قد يدفع إلى ضرورة الاختيار الملائم للأساليب وكفاءة استخدامها، بالإضافة إلى المسؤولية الاجتماعية للمهنيين والمؤسسات بالعمل في إطار ما تم التوصل إليه من معايير للجودة. (Manuael, Medina, 1996: 28). وفي هذا المجال استهدفت دراسة (Hardness, 2000) الاهتمام بمعالجة القصور الذي يعتري الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي، ولن يتحقق ذلك إلا من خلال برنامج تدريبي هادف يقوم على أسس وإستراتيجيات الخدمة الاجتماعية، الأمر الذي يسهم في تدعيم أدائه. وأكدت دراسة (فرماوي، ٢٠٠١م) ارتباط مستوى جودة المنظم الاجتماعي بالعديد من المتغيرات وهي: الإعداد الأكاديمي، والرضا عن العمل، ومستوى الأداء المهني. واستهدفت دراسة (حنفي، ٢٠٠١م) التعرف

على الصعوبات التي تواجه الأخصائي الاجتماعي في عمله مع جماعات النشاط المدرسي، وكانت أهم نتائجها وجود معوقات تؤثر على عمل الأخصائي الاجتماعي مع جماعات النشاط، منها معوقات مرتبطة بإعداده المهني، ومعوقات مرتبطة بالطلاب أنفسهم، وأخرى مرتبطة بإدارة المدرسة ونظرتها نحو ممارسة الأنشطة المدرسية وأخيراً مرتبطة بنظرة الأسرة للأنشطة. واهتمت دراسة (محمد، ٢٠٠١م) بالمعوقات التي تواجه تخطيط خدمات رعاية طلاب جامعة حلوان. وأوضحت نتائج الدراسة عدم كفاية الإعداد العلمي والمهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في رعاية الشباب، وعدم تنمية وتطوير معارفهم وخبراتهم. كما اهتمت دراسة (أحمد، ٢٠٠١م) بالتعرف على واقع المهارات المهنية للأخصائي الاجتماعي في أجهزة رعاية الشباب، وقد أوضحت النتائج ضعف مهارة الممارسة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين من وجهة نظر الطلاب، وعدم فاعلية أجهزة رعاية الشباب في الاستجابة لإشباع احتياجات الطلاب من وجهة نظر كل من الأخصائيين الاجتماعيين والطلاب، مع وجود ضعف في مهارات العمل الاجتماعي. أما دراسة (عبد التواب، ٢٠٠٢م) عن الاحتياجات اللازمة لتنمية مهارات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في مجال رعاية الشباب، فقد أكدت وجود علاقة ارتباطية بين السمات الشخصية المهنية للأخصائيين وإدراكهم للاحتياجات اللازمة لتنمية مهارات الأداء المهني. كما أكدت دراسة (coushd,2002) أن القصور الذي يواجه الأخصائيين الاجتماعيين يعود أساساً إلى عدم الإلمام بالنواحي الإدارية والمعرفية وضعف الدافعية من جانب الأخصائيين الاجتماعيين للعمل في المنظمات، وأوصت بضرورة معالجة نواحي القصور والأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في إطار التركيز على تطوير هذا الأداء بالشكل المتوقع. وأوضحت دراسة (عويس، ٢٠٠٢م) أهمية

تنمية الجوانب المعرفية والمهارية للأخصائيين الاجتماعيين حتى يكون لديهم من القدرات ما يمكنهم من فهم احتياجات ومشكلات الشباب والتأثير الإيجابي الفعال معهم ، وتقديم خدمات الرعاية لهم بدرجة عالية وفق متطلبات هذا العصر واحتياجاته. كما أكدت دراسة (زغلول، ٢٠٠٢م) أهمية إنماء الجوانب المعرفية والمهارية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بكليات الجامعة بسبب عدم كفاية الإعداد العلمي والمهني ، وأنه ينقصهم التجديد في الجوانب المعرفية والمهارية الخاصة بتقديم خدمات الإرشاد، ما يؤثر على مستوى الخدمة المقدمة. وقد اهتمت دراسة (عبد الحميد، ٢٠٠٣م) باختبار برنامج تدريبي يهدف إلى تحقيق التنمية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدن الجامعية ، وأوضحت نتائجها حاجة الأخصائيين الاجتماعيين بالمدن الجامعية إلى دورات تدريبية لتزويدهم بالمعارف والمعلومات والحقائق والنظريات المتطورة. وأشارت دراسة (Charron,2004) إلى أن الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي في حاجة إلى تحسين وتطوير مستمر من خلال تطوير الأداء الفعلي مع تقديم كافة الخدمات والدعم المطلوب. وقد أكدت دراسة (فهيم، ٢٠٠٤م) أن أهم المتطلبات المهارية للعاملين مع الشباب مهارة التأثير في الآخرين التي تعد من المهارات الأساسية في الحوار مع الشباب والمهارة في دعم قيم العمل الاجتماعي لديهم ومهارة تحسين الأداء. وبينت دراسة (شومان، ٢٠٠٤م) أن للتدريب تأثيراً إيجابياً على الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي من خلال إمداده بالمعارف المتصلة بالنماذج الحديثة والمهارات المختلفة. كما أوضحت دراسة (Robin,2005) أن الجدارات الوظيفية التي تتمثل في مزيج من المعارف والمهارات والقيم والقدرات والسلوكيات ، سواء أكانت للموظفين أم للمديرين هي التي تحدد مدى فاعلية وكفاءة الأداء المهني للأدوار والعمليات الوظيفية ، وأوضحت دراسة (إبراهيم، ٢٠٠٥م) أن من

أهم الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين الحاجة إلى برامج لتنمية المعرفة بالجودة الشاملة والحاجة إلى برامج تسهم في اكتشاف مواهب وقدرات الطلاب. وتوصلت دراسة (عبد المجيد، ٢٠٠٧م) إلى ضرورة تطوير المنظمات المعرفية اللازمة لتطوير الأداء المهني والخاصة بإعداد الأخصائيين الاجتماعيين لأداء دورهم بكفاءة، وأن عدم اكتساب الأخصائيين الاجتماعيين للمهارات الأساسية ذات العلاقة والممارسة المهنية، وعدم تحلّيهم بالقيم المهنية والأخلاقية أثناء الممارسة المهنية لدورهم يؤدي إلى قصور في أداء دورهم المهني. أما دراسة (Schuuman,2008) فهدفت إلى التعرف على السمات والخصائص الفردية والقدرات الشخصية لدى الأخصائي الاجتماعي التي تؤدي إلى حدوث نمو وتطور مهني مستمر، وأشارت نتائجها إلى أن هناك علاقة ارتباطية قوية بين النمو والتطور المهني للخدمة الاجتماعية وبين الجوانب المعرفية والمعلوماتية لدى الأخصائي الاجتماعي. أما دراسة Fleit, (2008) فهدفت إلى التعرف على تأثير البنية التنظيمية على الهوية المهنية وعلى الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، وأشارت نتائجها إلى أن وضوح دور الأخصائي الاجتماعي يؤثر إيجابياً على قدرة الممارس على العمل مع العملاء، كما أكدت ضرورة إعادة النظر في المقررات والمناهج الدراسية الموجهة لتعليم الخدمة الاجتماعية بما يتناسب مع المتغيرات المجتمعية المحيطة. وأشارت دراسة (القرني، ٢٠٠٩م) إلى أن إدراك ممارسي العمل الاجتماعي للقيم الأخلاقية التي تضمنها الميثاق الأخلاقي للخدمة الاجتماعية أقل من المتوسط، وهذا انعكس على مدى الالتزام بالتطبيق في مجالات الممارسة المهنية. كما توصلت دراسة (الشلهوب، ٢٠١١م) إلى أن جودة الأداء المهني للأخصائيات الاجتماعيات في مؤسسات التعليم العالي متوسطة، كما أن هناك قصوراً في بعض جوانب الأداء، إضافة إلى حاجتهن المستمرة لاكتساب

المزيد من المعارف والمهارات والخبرات التي تصقل شخصياتهن وتجعلهن أكثر قدرة على أداء المسؤوليات، ما يؤدي إلى تحقيق جودة الأداء بدرجة عالية. في حين أكدت دراسة (إبراهيم، ٢٠١١م) أهمية توفير البرامج التدريبية اللازمة لتنمية المهارات المهنية للأخصائيين الاجتماعيين، والتركيز على عملية الإعداد المهني الجيد لدعم أدوارهم أثناء الممارسة المهنية.

مشكلة الدراسة

يحظى موضوع الأداء المهني باهتمام كبير من جميع المتخصصين في الخدمة الاجتماعية؛ سعيًا إلى مواكبة تلك التغيرات وتبعاتها، فالمكانة المجتمعية للخدمة الاجتماعية تتناسب طرديًا مع درجة فعالية الممارسة المهنية بالمؤسسات المجتمعية، ودرجة الفعالية هذه تتناسب طرديًا مع ما لدى الأخصائي الاجتماعي من معرفة ومهارة، ودرجة الالتزام بقيم وأخلاقيات المهنة، وأداء الأدوار المهنية المختلفة (عبد التواب، ٢٠٠٠م، ٣٦٠). وتسعى مهنة الخدمة الاجتماعية إلى الأخذ بأساليب التحديث، وذلك للوصول إلى الجودة العالية في نوعية الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين، من خلال معايير موحدة لقياس الأداء المهني لهم، وفي الوقت نفسه يتخذ الأخصائيون الاجتماعيون من خلال أداء أدوارهم المهنية دعامة أساسية في زيادة قدرة الطلاب على القيام بوظائفهم الاجتماعية معتمدين في ذلك على توفير مجموعة من الأنشطة والبرامج التي تهتم بعلاقتهم وتفاعلاتهم وإحداث تغيير يستهدف تعليم وتنمية الطلاب وتدريبهم. (منقربوس، ٢٠٠٣م، ١٣). وبناءً على نتائج الدراسات السابقة وأهمية الدور الذي يقوم به الأخصائيون الاجتماعيون، فمن الأهمية بمكان التركيز على ضرورة النهوض بمستوى هؤلاء الأخصائيين الاجتماعيين في مختلف مجالات الممارسة، وخاصة في مجال التعليم العالي؛ لذا تسعى الدراسة الحالية إلى تحديد مدى جودة الأداء المهني

للأخصائية الاجتماعية في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن بهدف الوصول إلى مجموعة من المقترحات التي قد تسهم في تحسين وتطوير أدائها. وذلك بالتطبيق على الأخصائيات الاجتماعيات العاملات في الجامعة من خلال تحديد مستوى الأداء المهني للأخصائية الاجتماعية من حيث التزامها بقيم ومبادئ الخدمة الاجتماعية، ومدى استخدامها للمهارات في الأنشطة المهنية وفي أدائها لأدوارها المهنية والتوصل إلى مقترحات لتحقيق جودة الأداء المهني للأخصائية الاجتماعية، وفي ضوء ما تقدم تم تحديد مشكلة الدراسة في التساؤل التالي: ما مدى جودة الأداء المهني للأخصائية الاجتماعية في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن؟

أهداف الدراسة:

- ١- تحديد مدى جودة الأداء المهني للأخصائية الاجتماعية. ويتفرع منه الأهداف الفرعية التالية:
 - تحديد مدى التزام الأخصائية الاجتماعية بقيم الخدمة الاجتماعية.
 - تحديد مدى التزام الأخصائية الاجتماعية بمبادئ الخدمة الاجتماعية.
 - تحديد مدى التزام الأخصائية الاجتماعية بمعارف الخدمة الاجتماعية.
 - تحديد مدى استخدام الأخصائية الاجتماعية للمهارات في الأنشطة المهنية.
 - تحديد الدور المهني الوقائي الممارس للأخصائية الاجتماعية.
 - تحديد الدور المهني العلاجي الممارس للأخصائية الاجتماعية.
 - تحديد الدور المهني الإنمائي الممارس للأخصائية الاجتماعية.
- ٢- التوصل إلى مقترحات لتحقيق جودة الأداء المهني للأخصائية الاجتماعية في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن.

تساؤلات الدراسة :

- ١- ما مدى جودة الأداء المهني للأخصائية الاجتماعية في الجامعة؟
ويتفرع منه التساؤلات التالية :
- ما مدى التزام الأخصائية الاجتماعية بقيم الخدمة الاجتماعية؟
- ما مدى التزام الأخصائية الاجتماعية بمبادئ الخدمة الاجتماعية؟
- ما مدى التزام الأخصائية الاجتماعية بمعارف الخدمة الاجتماعية؟
- ما مدى استخدام الأخصائية الاجتماعية للمهارات في الأنشطة المهنية؟

- ما الدور المهني الوقائي الممارس للأخصائية الاجتماعية؟
- ما الدور المهني العلاجي الممارس للأخصائية الاجتماعية؟
- ما الدور المهني الإنمائي الممارس للأخصائية الاجتماعية؟
- ٢- ما مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وفقاً لمتغيرات مفردات الدراسة الشخصية والوظيفية؟
- ٣- ما المقترحات لتحقيق جودة الأداء المهني للأخصائية الاجتماعية في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن؟

أهمية الدراسة :

- ١- تسليط الضوء على موضوع الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي والتحديد الدقيق للأدوار التي يقوم بها والتي قد تسهم في تحسين مستوى هذا الأداء للوصول بالعملية التربوية إلى أقصى قدر ممكن من تحقيق أهدافها وأهداف المجتمع.
- ٢- أهمية دراسة موضوع جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي في الوقت الحالي ؛ إذ يفتقر الفكر التربوي المعاصر لمثل هذه الدراسات

والبحوث في الوقت الذي يناشد فيه العديد من المهتمين بمجال التربية والخدمة الاجتماعية بإجراء المزيد منها.

٣- أغلب نتائج الدراسات السابقة أكدت وجود قصور في الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي، وجودة هذا الأداء في بعض مجالات الممارسة المهنية، ما جعل الموضوع يحظى بأهمية بالغة لدى القائمين على مهنة الخدمة الاجتماعية.

أدبيات الدراسة:

أولاً: الجودة:

الجودة في اللغة من الجود، والجيد نقيض الرديء، وجاد الشيء جودة أي صار جيداً (ابن منظور، ١٩٨٤م، ٧٢).

وعرفها قاموس وبستر بأنها درجة التمييز في شيء ما (Webster, 1987; 1161) ويعرّف قاموس أكسفورد الأمريكي الجودة على أنها "درجة أو مستوى من التميّز" (النعيمي، ٢٠٠٩م). أما معهد المقاييس القومي الأمريكي والجمعية الأمريكية للسيطرة النوعية (ANSI ASQC) فقد عرفا الجودة بأنها: مجموعة الصفات والخصائص التي يمتاز بها المنتج أو الخدمة، والتي تجعله يفي بالاحتياجات المطلوبة. (الطائي، قدادة، ٢٠٠٨م، ٣٠). وعُرِّفَت الجودة أيضاً بأنها عملية منظمة مستمرة لسد الفجوة بين الأداء الحالي والنتائج المرغوب فيها من المستفيد والمستهلك. (عطية، ٢٠٠٨م، ٢١). والجودة كمفهوم معاصر يعني مدى ما يكون الأداء متميزاً، ووصفت الجودة بأنها إستراتيجية عمل أساسية تسهم في تقديم سلع وخدمات تحظى برضا العملاء، وذلك من خلال تلبية توقعاتهم، ويشير بعض الباحثين إلى أن الجودة قد يتسع مداها لتشمل جميع النشاطات داخل المؤسسة إلى جانب جودة الخدمة، ومنها جودة الأهداف، وجودة الإدارة والتشغيل، وجودة

الاتصالات ، وجودة العاملين ، وجودة الأداء. (محمود وآخرون، ٢٠٠٩م، ٥) كما يمكن تحليل مفهوم الجودة في ضوء متطلبات الكفاءة والفعالية، فالكفاءة تعني الاستخدام الأمثل للإمكانات المتاحة من أجل الحصول على نواتج جيدة، والفعالية تعني تحقيق الأهداف بأفضل كفاءة. (عليما، ٢٠٠٤م، ١٦)، كما وضع د. ماهر أبو المعاطي مفهوماً تخصصياً للجودة في الخدمة الاجتماعية، حيث يعرف جودة تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية بأنها إستراتيجية عامة لتطوير تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية تتضمن آليات الدقة في اختيار الطلاب المتقدمين لدراسة الخدمة الاجتماعية وحسن إعداد البرامج التعليمية والتدريبية مع ضمان جودة مكونات تنفيذها وتقويمها بهدف تحسين جودة الأخصائي الاجتماعي وزيادة إنتاجيته في مؤسسات الممارسة المهنية بما يحقق الكفاءة والفعالية المطلوبة للممارسة بصفة مستمرة في إطار التعامل بين تعليم الخدمة الاجتماعية وممارستها من ناحية، والرضا الكامل للعملاء المستفيدين من ناحية أخرى وافتخار الأخصائيين واعتزازهم بعملهم ومستوى الخدمة التي يقدمونها من ناحية ثالثة كأساس لتدعيم المهنة ورفع مكانتها في المجتمع. (أبو المعاطي، ٢٠٠٤م، ٣٤١٣).

ثانياً: الأداء المهني :

يشير المعنى اللغوي للأداء إلى التأدية أي القيام بالشيء أو العمل كما يجب (مجمع اللغة العربية، ٢٠٠٦م) كما يعرف بأنه القدرة على القيام بعمل ما، خاصة إذا كان يتطلب مهارة معينة (Longman,2005,447) وهو قدرة الأخصائي الاجتماعي على القيام بمسئوليته الوظيفية طبقاً لمدى كفاءته وملاءمة الظروف والعوامل التي تؤثر في البيئة المحيطة به. (رشوان، ٢٠٠٣م). ووفقاً لقاموس الخدمة الاجتماعية ينظر إلى الأداء على أنه إنتاجية وفاعلية الخدمة التي يقدمها الأخصائي الاجتماعي وكفايتها ونوعها للقيام بمتطلبات

الوظيفة. (Barker, 1982. 236). ويعني أيضاً قدرة وسلوك مهني للأخصائي الاجتماعي طبقاً لمحددات وظيفية ومهنية معينة تتحدد وفقاً للمجال الذي يعمل به الأخصائي الاجتماعي، وتتحدد درجة هذا الأداء في ضوء الكفاءة التي يتمتع بها. (إبراهيم، ٢٠٠٣م). وتقوم الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية على استخدام قاعدة من المعارف الانتقائية والقيم المهنية والمبادئ ومجموعة من المهارات لتحقيق التغيير مع أيّ من المستويات، وذلك من خلال عمليات أساسية تتطلب مجموعة من الأدوار المهنية. (سليمان، ٢٠٠٥م).

أبعاد وعناصر الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية (القيم والمعارف والمبادئ والمهارات)؛

أ- القيم: هي قواعد عامة تحدد وتوجه السلوك المناسب في المواقف المختلفة، وتمثل شيئاً مثالياً يلتزم به الممارسون، كما تتمثل في الأشياء أو السلوك الذي يعبر عن القيمة بمعنى رمزي. والقيم توضح الطرق والأساليب التي يجب أن يسلكها الأخصائي لتحقيق أهدافه، وتتمثل القيم الأساسية في الاعتراف بكرامة الفرد وقيمه كإنسان، وقدرة الإنسان على النمو، وحق الفرد في التعبير عن آرائه، وحقه في الإسهام في شئون مجتمعه، ومسؤوليته إزاء هذا المجتمع، وحق الفرد في أن يعيش حياة حرة كريمة، والاعتراف بالاعتماد المتبادل بين جميع الوحدات الإنسانية. وفي هذا المجال أوصت دراسة (البريري، ٢٠٠٥م) بأهمية وضع ميثاق يحدد أخلاقيات وقيم العمل المهني للأخصائيين الاجتماعيين داخل رعاية الشباب الجامعي.

ب- المعارف: هي ألوان المعرفة النظرية التي تبنى عليها الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، أو مجموعة النظريات والمفاهيم والتعميمات التي تكوّن الإطار المرجعي للممارسة المهنية التي تتكون من المعارف النظرية للخدمة

الاجتماعية ، بالإضافة إلى ما تستمدّه من نظريات ونماذج علمية من علمي النفس والاجتماع والعلوم السياسية والاقتصادية. (فهمي ، ٢٠٠٧م ، ٤٤٣).

ج- **المبادئ**: تقوم الخدمة الاجتماعية على مجموعة مبادئ إنسانية ، ويرجع ذلك إلى أن طبيعة عملية المساعدة هي عمل إنساني في الأساس. والمبادئ هي أسلوب عمل استقرت الآراء على صحته وسلامته ؛ نتيجة للتطبيقات الكثيرة والتجارب التي مرّ بها ، وهو في جميع الظروف ينبثق عن القيم الأخلاقية ويخضع لها ، ومن هنا جاءت ضرورة الالتزام بالعمل بمقتضاه واحترامه. ومن أهم مبادئ الخدمة الاجتماعية: " التقبل - السرية - حق تقرير المصير - العلاقة المهنية - المساعدة الذاتية" (المعاينة وآخرون ، ٢٠٠٠م).

د- **المهارة**: ويقصد بالمهارة قدرة الأخصائي الاجتماعي على استخدام النظريات والمبادئ العلمية والمهنية في مجالات الممارسة المهنية لتحقيق عملية المساعدة في حدود الإمكانيات والأهداف المتاحة في المجتمع (علي ، ٢٠٠٩م). ويشير مفهوم **الدور المهني Professional Role** إلى مجموعة المسؤوليات المهنية التي يجب أن يقوم بها الأخصائي الاجتماعي في أثناء عمله ، على أن يلتزم بمبادئ المهنة عند قيامه بذلك ، وتقاس كفاءة وفعالية الأخصائي الاجتماعي في ممارسة هذا الدور كلما ضاقت الفجوة بين دوره الفعلي والدور المتوقع منه.

ويمكن التعرف على جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين من خلال معايير مختلفة للأداء وهي : معايير نواتج الأداء وتشمل (كمية الأداء ، جودة الأداء) معايير سلوك الأداء وتشمل (معالجة شكاوى العملاء ، إدارة الاجتماعات ، كتابة التقارير ، المواظبة على العمل ، التعاون مع الزملاء ،

قيادة المرؤوسين)، معايير صفات شخصية وتشمل (المبادأة، الانتباه، الدافعية العالية، الاتزان الانفعالي) (سيد، عبدالموجود، ٢٠٠٣، ٢١٦)

هذا ويمارس الأخصائي الاجتماعي أدواراً عديدة ومتنوعة يختار المناسب منها طبقاً للموقف الذي أمامه، وللمشكلة التي يتعامل معها، ولنوع العملاء والمستوى الذي يعمل عليه؛ سواء على مستوى الوحدات الكبيرة Macro، أو الوحدات المتوسطة Mezzo، أو الوحدات الصغيرة Micro (أبو النصر، ٢٠٠٩م). ويقوم الأخصائي الاجتماعي بالأدوار الآتية:

١- **الدور الوقائي:** تعمل الخدمة الاجتماعية على ما من شأنه وقاية الأفراد من الوقوع في المشكلات والأزمات الاجتماعية، وتزيل من أمامهم ما يدفع بعضهم إلى الانحراف من جديد، بعد أن يتم علاجه وإعادته إلى السيرة الطبيعية المقبولة في الحياة الاجتماعية. وتتدخل وقائياً من خلال نشر الوعي العام، وتحسين مستوى المعيشة، وتطوير ظروف البيئة، وتغيير أنماط السلوك بما يساعد الأفراد والجماعات والمجتمعات على استثمار قدراتهم واستخدام طاقاتهم الذاتية للتكيف والإنتاج والإبداع.

٢- **الدور العلاجي:** تعمل الخدمة الاجتماعية على إعادة تأهيل العملاء (أفراد - جماعات - مجتمعات) ليصبحوا أكثر قدرة على القيام بأدوارهم الاجتماعية، ولذلك يأخذ التدخل المهني العلاجي للخدمة الاجتماعية أبعاداً تقوم على دراسة المشكلات وتشخيصها، ووضع الخطط والبرامج العلاجية المناسبة لمواجهتها والقضاء عليها، أو الحد من تأثيراتها السلبية على الأقل، كما تعدّ برامج التأهيل الجسماني والمهني والنفسي والاجتماعي للأفراد؛ ليتاح لهم استثمار قدراتهم واستخدام طاقاتهم إلى أقصى قدر ممكن.

٣- **الدور الإنمائي** : يتجاوز الدور الإنمائي في أهميته كلاً من الدورين الأخيرين ، ويتمثل في تنمية القدرات الفردية والجماعية ، وإتاحة الفرص للعملاء لفهم القيم الحقيقية للمعايير الأخلاقية ؛ لأن هذه القيم والمعايير لا يمكن تلقينها ، وإنما تتمص من الجو الاجتماعي المحيط بالفرد ، بحيث تمتزج بتصرفاته ومشاعره وكل مقومات تفكيره وسلوكه ، وتهيئ له أسباب الحرية الكافية للتعبير عن الذات داخل المؤسسة التعليمية ؛ بهدف بناء الشخصية وتدعيم مقوماتها عن طريق الممارسة الواقعية ، بحيث تصبح الجامعة مجالاً لاهتمامات الطالب ودوافعه. (سرحان ، ٢٠٠٦م) ، ويمارس الأخصائي الاجتماعي أدواراً عديدة ومتنوعة يختار المناسب منها طبقاً للموقف الذي أمامه ، وللمشكلة التي يتعامل معها ، ولنوع العملاء ، وقد حاول تشارلز زاسترو Charles Zastrow رصد أهم هذه الأدوار الممكنة في حلقة الوصل بين المؤسسة والعملاء : المدافع - الوسيط المنشط - المفاوض - الباحث - المحلل والمقوم - الميسر - المتحدث للجمهور. (أبو النصر ، ٢٠٠٩م) ، وهذه الأدوار يمكن أن يمارسها الأخصائي الاجتماعي من خلال تأديته لدوره المهني ؛ سواء الوقائي أو الإنمائي أو العلاجي.

مفاهيم الدراسة

يقصد بالجودة في هذه الدراسة : أداء الأخصائية الاجتماعية في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن لعملها بدقة وإتقان وبطريقة صحيحة ، بما يمكن الطالبة الجامعية من الحصول على متطلباتها واحتياجاتها للخدمات الاجتماعية. ويقصد بالأداء المهني في هذه الدراسة : هو قدرة الأخصائية الاجتماعية في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن على القيام بمسئولياتها المهنية ، معتمدة في ذلك على ما لديها من معارف وقيم ومبادئ ومهارات

تمكّنها من أداء أدوارها المهنية مع الطالبة الجامعية سواءً أكانت أدواراً وقائية، أم علاجية، أم إنمائية.

ويقصد **بجودة الأداء المهني** في هذه الدراسة: قدرة الأخصائية الاجتماعية على أداء عملها والقيام بمسئولياتها المهنية بدقة وإتقان وبطريقة صحيحة، بما يمكّن (الطالبة الجامعية) من الحصول على متطلباتها واحتياجاتها للخدمات الاجتماعية، وذلك من خلال ما يلي: التزام الأخصائية الاجتماعية بقيم ومبادئ ومعارف الخدمة الاجتماعية واستخدامها للمهارات في الأنشطة المهنية وممارستها للدور المهني للخدمة الاجتماعية. (الوقائي - العلاجي - الإنمائي) في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن.

الإجراءات المنهجية للدراسة:

نوع الدراسة:

تنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية التحليلية؛ حيث تستهدف التعرف على جودة الأداء المهني للأخصائية الاجتماعية في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن، والتوصل إلى مقترحات لتحسين الأداء.

منهج الدراسة:

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لمناسبته لطبيعة الدراسة وأهدافها والمنهج الوصفي التحليلي لا يتوقف فقط على وصف الظاهرة المدروسة، بل يتعدى ذلك إلى محاولة الكشف عن العلاقة بين الظاهرة المدروسة والمتغيرات التي تؤثر فيها.

مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة الحالية من جميع الأخصائيات الاجتماعيات العاملات في مكاتب التوجيه والإرشاد الطلابي في جميع كليات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن البالغ عددهن (٧٧) أخصائية خلال فترة إجراء

الدراسة من الفصل الدراسي الأول من العام الدراسي ١٤٣٦/١٤٣٧هـ ونسبة محدودة مجتمع الدراسة اتبعت الباحثة أسلوب الحصر الشامل، حيث تم تطبيق هذه الدراسة على جميع أفراد المجتمع الأصلي إلا أنه نتيجة لتمتع بعض الأخصائيات بإجازات وطول الإجراءات من قبل إدارة الجامعة وصعوبة التواصل مع بعضهن وضياع بعض الاستثمارات حصلت الباحثة على (٥٧) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي.

أداة الدراسة:

تم اعتماد الاستبانة كأداة لجمع بيانات الدراسة، وقد تم تصميمها بالاستفادة من الإطار النظري والدراسات السابقة المشابهة وبعد تصميمها تم اتباع الخطوات التالية للتحقق من صلاحيتها للتطبيق الميداني.

صدق أداة الدراسة:

أ- الصدق الظاهري للأداة:

للتعرف على مدى صدق أداة الدراسة في قياس ما وضعت لقياسه تم عرضها على مجموعة من المحكمين، وفي ضوء آرائهم تم إعداد أداة هذه الدراسة بصورتها النهائية.

ب - صدق الاتساق الداخلي للأداة:

تم حساب معامل الارتباط بيرسون لمعرفة الصدق الداخلي للاستبانة، حيث تم حساب معامل الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات الاستبانة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارة كما توضح ذلك الجداول التالية.

الجدول رقم (١) معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الأول بالدرجة الكلية للمحور

رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور
١	❖❖٠.٥٨٢	٧	❖❖٠.٨٣٩
٢	❖❖٠.٨٨٢	٨	❖❖٠.٧٦٤
٣	❖❖٠.٨٣٩	٩	❖❖٠.٩٢٨
٤	❖❖٠.٨٩٢	١٠	❖❖٠.٨٥٧
٥	❖❖٠.٩٢٨	١١	❖❖٠.٩٠٩
٦	❖❖٠.٧٣٣	١٢	❖❖٠.٩٢٨

❖❖ دال عند مستوى الدلالة ٠,٠١ فأقل.

الجدول رقم (٢) معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الثاني بالدرجة الكلية للمحور

رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور
١	❖❖٠.٥٦٧	٨	❖❖٠.٨٦٦
٢	❖❖٠.٨٩٧	٩	❖❖٠.٧٨٧
٣	❖❖٠.٩٤١	١٠	❖❖٠.٩٤١
٤	❖❖٠.٩٣٨	١١	❖❖٠.٩٢٤
٥	❖❖٠.٨٥٩	١٢	❖❖٠.٧١٩
٦	❖❖٠.٨٩٢	١٣	❖❖٠.٨٢٨
٧	❖❖٠.٧٨٧	-	-

❖❖ دال عند مستوى الدلالة ٠,٠١ فأقل.

الجدول رقم (٣) معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الثالث بالدرجة الكلية للمحور

رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور
١	❖❖٠.٩١٩	٥	❖❖٠.٧٨٨
٢	❖❖٠.٨٩٢	٦	❖❖٠.٧٥٢
٣	❖❖٠.٩١٤	٧	❖❖٠.٨٣١
٤	-	-	-

❖❖ دال عند مستوى الدلالة ٠,٠١ فأقل

الجدول رقم (٤) معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الرابع بالدرجة الكلية للمحور.

رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور
١	❖❖٠.٦٢٥	٤	❖❖٠.٨٦٢
٢	❖❖٠.٨٩٤	٥	❖❖٠.٩٢٩
٣	❖❖٠.٨٥٧	٦	❖❖٠.٨٧٠

❖❖ دال عند مستوى الدلالة ٠,٠١ فأقل.

الجدول رقم (٥) معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الخامس بالدرجة الكلية للمحور

رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور
١	❖❖٠.٩٣٢	٥	❖❖٠.٩٢٠
٢	❖❖٠.٩٣٨	٦	❖❖٠.٩٢٧
٣	❖❖٠.٩١٦	٧	❖❖٠.٩٣٠
٤	❖❖٠.٩٣٠	٨	❖❖٠.٩٤٤

❖❖ دال عند مستوى الدلالة ٠,٠١ فأقل.

يتضح من الجداول (١ - ٥) أن قيم معامل ارتباط كل عبارة من العبارات مع محورها موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (٠,٠١) فأقل، ما يدل على صدق اتساقها مع محاورها.

- ثبات أداة الدراسة: لقياس مدى ثبات أداة الدراسة (الاستبانة) استخدمت الباحثة (معادلة ألفا كرونباخ) (Cronbach's Alpha (α)) للتأكد من ثبات أداة الدراسة، والجدول رقم (٦) يوضح معاملات ثبات أداة الدراسة.

جدول رقم (٦) معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة

محاور الاستبانة	عدد العبارات	ثبات المحور
الالتزام بقيم ومبادئ ومعارف الخدمة الاجتماعية	١٢	٠.٩٥٠٩
استخدام المهارات في الأنشطة المهنية	١٣	٠.٩٦٢٧
الدور الوقائي	٧	٠.٧٠٢١
الدور العلاجي	٦	٠.٩٠٥٨
الدور الإنمائي	٨	٠.٩٧٥٧
الثبات العام	٤٦	٠.٩٨٥٧

يتضح من الجدول رقم (٦) أن معامل الثبات العام عالٍ، حيث بلغ (٠.٩٨٥٧) وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة ثبات مرتفعة ويمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة.

أساليب المعالجة الإحصائية

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Sciences التي يرمز لها اختصاراً بالرمز (SPSS). وذلك بعد أن تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا المقياس الثلاثي (الحدود الدنيا والعليا) المستخدم في محاور الدراسة تم حساب المدى (٣ - ١ = ٢) ثم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي (٣/٢ = ١.٥) بعد ذلك تم 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: من ١.٠٠ إلى ١.٦٧ يمثل (لا) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراسه. ومن ١.٦٨ إلى ٢.٣٤ يمثل (إلى حد ما) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراسه. ومن ٢.٣٥ إلى ٣.٠٠ يمثل (نعم) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراسه. وبعد ذلك تم حساب المقاييس الإحصائية التالية:

١. التكرارات والنسب المئوية للتعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة وتحديد استجابات أفرادها تجاه عبارات المحاور الرئيسة التي تتضمنها أداة الدراسة.

٢. المتوسط الحسابي الموزون (المرجح) "Weighted Mean" وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة على كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة. مع العلم أنه يفيد في ترتيب العبارات حسب أعلى متوسط حسابي موزون.

٣. المتوسط الحسابي "Mean" وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن المحاور الرئيسة (متوسط ، متوسطات العبارات)، مع العلم أنه يفيد في ترتيب المحاور حسب أعلى متوسط حسابي.

٤. تم استخدام الانحراف المعياري "Standard Deviation" للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيراتها ، ولكل محور من المحاور الرئيسة عن متوسطها الحسابي. ويُلاحظ أن الانحراف المعياري يوضح التشتت في استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيراتها ، إلى جانب المحاور الرئيسة ، فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها.

٥. تم استخدام اختبار "Independent Sample T-test" لتوضيح دلالة الفروق بين إجابات مفردات الدراسة باختلاف متغيراتها التي تنقسم إلى فئتين.

٦. تم استخدام اختبار "تحليل التباين الأحادي" (One Way ANOVA) لتوضيح دلالة الفروق بين إجابات مفردات الدراسة باختلاف متغيراتها التي تنقسم إلى أكثر من فئتين.

٧. تم استخدام اختبار شيفيه (Shceffe) لتوضيح صالح الفروق التي بينها اختبار "تحليل التباين الأحادي".

تحليل نتائج الدراسة وتفسيرها: أولاً: النتائج المتعلقة بوصف مفردات الدراسة:

جدول رقم (٧) توزيع مفردات الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي.

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة
بكالوريوس	٥٠	٨٧.٧
ماجستير	٧	١٢.٣
المجموع	٥٧	٪١٠٠

يتضح من الجدول رقم (٧) أن ما نسبته ٨٧.٧٪ مؤهلهم العلمي بكالوريوس. و ١٢.٣٪ مؤهلهم العلمي ماجستير.

جدول رقم (٨) توزيع مفردات الدراسة وفق متغير التخصص.

التخصص	التكرار	النسبة
خدمة اجتماعية	٤٦	٨٠.٧
علم نفس	٨	١٤.٠
علم اجتماع	٣	٥.٣
المجموع	٥٧	٪١٠٠

يتضح من الجدول رقم (٨) أن ما نسبته ٨٠.٧٪ تخصصهن خدمة اجتماعية. وأن ١٤.٠٪ تخصصهن علم نفس. ونسبة ٥.٣٪ تخصصهن علم اجتماع.

جدول رقم (٩) توزيع مفردات الدراسة وفق متغير سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة
أقل من ٥ سنوات	٢٤	٤٢.١
من ٦ إلى ١٠ سنوات	١٠	١٧.٥
من ١١ إلى ١٥ سنة	١٨	٣١.٦
من ٢٠ سنة فأكثر	٥	٨.٨
المجموع	٥٧	٪١٠٠

يتضح من الجدول رقم (٩) أن ما نسبته ٤٢,١٪ سنوات خبرتهن أقل من ٥ سنوات. وأن ٣١,٦٪ سنوات خبرتهن من ١١ إلى ١٥ سنة. ونسبة ١٧,٥٪ سنوات خبرتهن من ٦ إلى ١٠ سنوات، وأن ٨,٨٪ سنوات خبرتهن من ٢٠ سنة فأكثر.

جدول رقم (١٠) توزيع مفردات الدراسة وفق متغير حضور دورات تدريبية

الحضور	التكرار	النسبة
نعم	٥٧	١٠٠,٠
المجموع	٥٧	٪١٠٠

يتضح من الجدول رقم (١٠) أن جميع مفردات الدراسة البالغ عددهن (٥٧) حضرن دورات تدريبية بنسبة ١٠٠,٠٪.

جدول رقم (١١) توزيع مفردات الدراسة وفق متغير عدد

الدورات التدريبية

عدد الدورات التدريبية	التكرار	النسبة
من ١ - ٥ دورات	٢١	٣٦,٨
من ٦ - ١٠ دورات	١٨	٣١,٦
من ١١ - ١٥ دورة	١٣	٢٢,٨
من ١٦ - ٢٠ دورة	٣	٥,٣
٢٥ دورة فأكثر	٢	٣,٥
المجموع	٥٧	٪١٠٠

يتضح من الجدول رقم (١١) أن ما نسبته ٣٦,٨٪ عدد الدورات التي التحقن بها من ١ - ٥ دورات، وأن ٣١,٦٪ عدد الدورات التي التحقن بها من ٦ - ١٠ دورات. ونسبة ٢٢,٨٪ عدد الدورات التي التحقن بها من ١١ - ١٥ دورة. ونسبة ٥,٣٪ عدد الدورات التي التحقن بها من ١٦ - ٢٠ دورة. ونسبة ٣,٥٪ عدد الدورات التي التحقن بها ٢٥ دورة فأكثر.

جدول رقم (١٢) توزيع مفردات الدراسة وفق متغير مدى الاستفادة من الدورات التدريبية

الاستفادة	التكرار	النسبة
كبيرة	٢٥	٤٣,٩
متوسطة	٣٢	٥٦,١
المجموع	٥٧	٪١٠٠

يتضح من الجدول رقم (١٢) أن ما نسبته ٥٦,١٪ استفدن بدرجة متوسطة من الدورات التدريبية. وأن ٤٣,٩٪ استفدن بدرجة كبيرة من الدورات التدريبية.

جدول رقم (١٣) توزيع مفردات الدراسة وفق متغير موضوعات الدورات

الموضوع	التكرار	النسبة
إدارية	٣٣	٥٧,٩
حاسب آلي	٢٥	٤٣,٩
نفسية سلوكية	٣٣	٥٧,٩
تربوية وتعليمية	١٠	١٧,٥
مهارة اتصال	٤٩	٨٦,٠
موضوعات عامة	١١	١٩,٣

يتضح من الجدول رقم (١٣) أن ما نسبته ٨٦,٠٪ موضوع دوراتهن مهارة اتصال، ونسبة ٥٧,٩٪ موضوع دوراتهن إدارية. ونسبة ٥٧,٩٪ موضوع دوراتهن نفسية وسلوكية. ونسبة ٤٣,٩٪ موضوع دوراتهن حاسب آلي. ونسبة ١٩,٣٪ موضوع دوراتهن موضوعات عامة. ونسبة ١٧,٥٪ موضوع دوراتهن تربوية وتعليمية.

جدول رقم (١٤) توزيع مفردات الدراسة وفق متغير نوع المشكلات التي تعاملت مع الطالبات من خلالها

النسبة	التكرار	النسبة
أكاديمية (دراسية)	٥٠	٨٧,٧
اجتماعية	٤٨	٨٤,٢
سلوكية	٤٢	٧٣,٧
صحية	٣٩	٦٨,٤
نفسية	٢٥	٤٣,٩
اقتصادية	٥٠	٨٧,٧

يتضح من الجدول رقم (١٤) أن ما نسبته ٨٧,٧٪ تعاملن مع الطالبات من خلالها مشكلة أكاديمية (دراسية)، ونسبة ٨٧,٧٪ تعاملن مع الطالبات من خلالها مشكلة اقتصادية. ونسبة ٨٤,٢٪ تعاملن مع الطالبات من خلال مشكلة اجتماعية. ونسبة ٧٣,٧٪ تعاملن مع الطالبات من خلال مشكلة سلوكية، ونسبة ٦٨,٤٪ تعاملن مع الطالبات من خلال مشكلة صحية. ونسبة ٤٣,٩٪ تعاملن مع الطالبات من خلال مشكلة نفسية.

ثانياً: النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة: السؤال الرئيس الأول:

- " ما مدى جودة الأداء المهني للأخصائية الاجتماعية في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن؟ "

للتعرف على مدى جودة الأداء المهني للأخصائية الاجتماعية في الجامعة تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات مفردات الدراسة على أبعاد جودة الأداء المهني، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (١٥) استجابات مفردات الدراسة على أبعاد جودة الأداء المهني للأخصائية الاجتماعية مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي		البعد
١	٠,٢٤٧	٢,٩٠		التزام الأخصائية الاجتماعية بقيم ومبادئ ومعارف الخدمة الاجتماعية
٢	٠,٣٢٧	٢,٨٣		استخدام الأخصائية الاجتماعية للمهارات في الأنشطة المهنية
٣	٠,٥٢٢	٢,٣٦	الوقائي	الدور المهني الممارس للأخصائية الاجتماعية (الوقائي - العلاجي - الإنمائي)
	٠,٤٣٠	٢,٦٥	العلاجي	
	٠,٦٠٩	٢,٤٨	الإنمائي	
	٠,٦١٤	٢,٥٠	الدور المهني	
-	٠,٥٤٢	٢,٧٤		جودة الأداء المهني

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن جودة الأداء المهني للأخصائية الاجتماعية مرتفعة بمتوسط حسابي بلغ (٢.٧٤ من ٣) وأبرز ملامح جودة الأداء المهني لها تمثلت في التزامها بقيم ومبادئ ومعارف الخدمة الاجتماعية بمتوسط حسابي بلغ (٢.٩٠ من ٣) يليه استخدامها للمهارات في الأنشطة المهنية بمتوسط حسابي بلغ (٢.٨٣ من ٣) وفي المرتبة الثالثة جاء الدور المهني الممارس للأخصائية الاجتماعية (الوقائي - العلاجي - الإنمائي) بمتوسط حسابي بلغ (٢.٥٠ من ٣) وأبرز هذه الأدوار تمثل في الدور العلاجي بمتوسط حسابي بلغ (٢.٦٥ من ٣) يليه الدور الإنمائي بمتوسط حسابي بلغ (٢.٤٨ من ٣) وفي المرتبة الثالثة جاء الدور الوقائي بمتوسط حسابي بلغ (٢.٣٦ من ٣). وفيما يلي النتائج التفصيلية لملامح جودة الأداء المهني للأخصائية الاجتماعية: السؤال الفرعي الأول:

- " ما مدى التزام الأخصائية الاجتماعية بقيم ومبادئ ومعارف الخدمة الاجتماعية؟"

للتعرف على مدى التزام الأخصائية الاجتماعية بقيم ومبادئ ومعارف الخدمة الاجتماعية تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات مفردات الدراسة على عبارات محور مدى التزام الأخصائي الاجتماعي بقيم ومبادئ ومعارف الخدمة الاجتماعية وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (١٦) استجابات مفردات الدراسة على عبارات محور مدى التزام الأخصائية الاجتماعية بقيم ومبادئ ومعارف الخدمة الاجتماعية مرتبة تنازلياً

حسب متوسطات الموافقة

م	العبارات	التكرار %	درجة الموافقة			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
			نعم	لا	لا			
١	التعامل مع الطالبات باحترام	ك	٥٦	١	-	٢.٩٨	٠.١٣٢	١
		%	٩٨.٢	١.٨	-			
٦	الالتزام بمبدأ السرية والحفاظ على المعلومات.	ك	٥٥	٢	-	٢.٩٦	٠.١٨٦	٢
		%	٩٦.٥	٣.٥	-			
٧	الالتزام بالعلاقة المهنية مع الطالبات	ك	٥٤	٣	-	٢.٩٥	٠.٢٢٥	٣
		%	٩٤.٧	٥.٣	-			
٣	التحكم في الانفعالات عند التعامل مع الطالبات	ك	٥٤	٣	-	٢.٩٥	٠.٢٢٥	٤
		%	٩٤.٧	٥.٣	-			
٤	الالتزام بالعدالة في تقديم الخدمات للجميع.	ك	٥٣	٤	-	٢.٩٣	٠.٢٥٨	٥
		%	٩٣.٠	٧.٠	-			
١	مساعدة الطالبات في اكتساب أساليب لمواجهة المشكلات	ك	٥٢	٥	-	٢.٩١	٠.٢٨٥	٦
		%	٩١.٢	٨.٨	-			
٩	مساعدة الطالبات على معرفة وفهم مشكلاتهن	ك	٥٢	٥	-	٢.٩١	٠.٢٨٥	٧
		%	٩١.٢	٨.٨	-			
٥	تقدير الفروق الفردية بين الطالبات	ك	٥٢	٥	-	٢.٩١	٠.٢٨٥	٨
		%	٩١.٢	٨.٨	-			
١	تمكن الأخصائية من المعلومات التي تقدمها للطالبات.	ك	٥١	٦	-	٢.٨٩	٠.٣١٠	٩
		%	٨٩.٥	١٠.٥	-			
٢	وجود فهم وتقبل متبادل بين الأخصائية والطالبات	ك	٥٠	٧	-	٢.٨٨	٠.٣٣١	١٠
		%	٨٧.٧	١٢.٣	-			
١	تعريف الطالبات بمصادر المساعدة المتاحة في الجامعة	ك	٤٦	١٠	١	٢.٧٩	٠.٤٥٣	١١
		%	٨٠.٧	١٧.٥	١.٨			
٨	مطالبة القيادات بكل ما من شأنه تخفيف معاناة الطالبات	ك	٤١	١٥	١	٢.٧٠	٠.٤٩٩	١٢
		%	٧١.٩	٢٦.٣	١.٨			
المتوسط العام					٢.٩٠	٠.٢٤٧		

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن مفردات الدراسة موافقات على التزام الأخصائية الاجتماعية بقيم ومبادئ ومعارف الخدمة الاجتماعية بمتوسط (٢,٩٠ من ٣,٠٠) وهو متوسط يقع في الفئة الثالثة من فئات المقياس الثلاثي (من ٢,٣٥ إلى ٣,٠٠) وهي الفئة التي تشير إلى خيار نعم على أداة الدراسة. ومن هنا يتضح أن هناك تجانساً في موافقة مفردات الدراسة على التزام الأخصائية الاجتماعية بقيم ومبادئ ومعارف الخدمة الاجتماعية، حيث تراوحت متوسطات موافقتهم ما بين (٢,٧٠ إلى ٢,٩٨) وهي متوسطات تقع في الفئة الثالثة من فئات المقياس الثلاثي التي تشير إلى (نعم) على أداة الدراسة، حيث يتضح من النتائج أن مفردات الدراسة موافقات على اثني عشر من ملامح التزام الأخصائية الاجتماعية بقيم ومبادئ ومعارف الخدمة الاجتماعية وتم ترتيب أبرزها تنازلياً حسب موافقة مفردات الدراسة عليها كالتالي :

١. العبارة رقم (١) وهي " التعامل مع الطالبات باحترام " بالمرتبة الأولى بمتوسط (٢,٩٨ من ٣)
٢. العبارة رقم (٦) وهي " الالتزام بمبدأ السرية والحفاظ على المعلومات " بالمرتبة الثانية بمتوسط (٢,٩٦ من ٣)
٣. العبارة رقم (٧) وهي " الالتزام بالعلاقة المهنية مع الطالبات " بالمرتبة الثالثة بمتوسط (٢,٩٥ من ٣).
٤. العبارة رقم (٣) وهي " التحكم في الانفعالات عند التعامل مع الطالبات " بالمرتبة الرابعة بمتوسط (٢,٩٥ من ٣).
٥. العبارة رقم (٤) وهي " الالتزام بالعدالة في تقديم الخدمات للجميع " بالمرتبة الخامسة بمتوسط (٢,٩٣ من ٣).

ومن هنا فإن أبرز ملامح التزام الأخصائية الاجتماعية بقيم ومبادئ ومعارف الخدمة الاجتماعية تتمثل في تعاملها مع الطالبات باحترام وحرصها على كسب ثقة الطالبات، ما يجعلها تحرص على معاملتهن باحترام والتزامها بمبدأ السرية والعلاقة المهنية، وهو أساس الدراسة العلمية والعلاج المطلوب للحالات، حيث إن الاحترام مهم لتكوين علاقة مهنية بين العميل والأخصائي الاجتماعي. (حبيب، حنا، ٢٠١١م). وكذلك دراسة كل من (عبد المجيد، ٢٠٠٧م) و (Rosalie.2006) أكدتا أهمية الالتزام بمبدأ السرية والحفاظ على المعلومات. ودراسة (فرماوي، ٢٠٠١م) أكدت أيضاً أن الممارسة المهنية تتوقف على المستوى المهاري للأخصائي الاجتماعي ومدى قدرته على تنفيذ وتطبيق المعارف والالتزام بالقيم. السؤال الفرعي الثاني:

- " ما مدى استخدام الأخصائية الاجتماعية للمهارات في الأنشطة المهنية؟ "

لتتعرف على مدى استخدام الأخصائية الاجتماعية للمهارات في الأنشطة المهنية تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات مفردات الدراسة على عبارات محور مدى استخدام الأخصائية الاجتماعية للمهارات في الأنشطة المهنية، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (١٧) استجابات مفردات الدراسة على عبارات محور مدى استخدام الأخصائية الاجتماعية للمهارات في الأنشطة المهنية مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

م	العبارات	التكرار %	درجة الموافقة			الانحراف المعياري	الرتبة
			نعم	لا	لا		
١	الاستماع والإصغاء للطلاب بشكل جيد	ك	٥٦	١	-	٢.٩٨	١
		%	٩٨.٢	١.٨	-		
١	استخدام مفردات واضحة للطلبة	ك	٥٤	٣	-	٢.٩٥	٢
		%	٩٤.٧	٥.٣	-		
١	مراعاة ظروف الطالبة عند تحديد طريقة الاتصال بها	ك	٥٢	٥	-	٢.٩١	٣
		%	٩١.٢	٨.٨	-		
٥	تقدير انفعالات الطالبات خلال اللقاء بهن	ك	٥٢	٤	١	٢.٨٩	٤
		%	٩١.٢	٧.٠	١.٨		
٦	مناقشة الموضوعات العاطفية الحساسة بطريقة تدعيمية دون إيذاء	ك	٥١	٥	١	٢.٨٨	٥
		%	٨٩.٥	٨.٨	١.٨		
٢	ملاحظة سلوكيات الطالبات الظاهرة والمستترة	ك	٤٩	٨	-	٢.٨٦	٦
		%	٨٦.٠	١٤.٠	-		
١	إجراءات الاتصال (التواصل) بالأخصائية تحقق الرضا للطالبات.	ك	٤٩	٧	١	٢.٨٤	٧
		%	٨٦.٠	١٢.٣	١.٨		
٣	تعزيز ثقة الطالبة بنفسها وفي قدرتها على حل مشكلتها	ك	٤٩	٧	١	٢.٨٤	٨
		%	٨٦.٠	١٢.٣	٠.١		
٤	التفاعل مع الطالبات ومقابلتهن في كل وقت.	ك	٤٨	٨	١	٢.٨٢	٩
		%	٨٤.٢	١٤.٠	١.٨		
١	التواصل مع أعضاء هيئة التدريس	ك	٤٦	٩	٢	٢.٧٧	١٠
		%	٨٠.٧	١٥.٨	٣.٥		
٩	تكوين علاقات ناجحة مع الطالبات	ك	٤٠	١٧	-	٢.٧٠	١١
		%	٧٠.٢	٢٩.٨	-		
٧	التفاوض والتوسط بين الأطراف المتنازعة	ك	٤٠	١٧	-	٢.٧٠	١٢
		%	٧٠.٢	٢٩.٨	-		
٨	رؤية المواقف من نقطة اهتمام الآخرين	ك	٤٠	١٦	١	٢.٦٨	١٣
		%	٧٠.٢	٢٨.١	١.٨		
المتوسط العام							
						٢.٨٣	٠.٣٢٧

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن مفردات الدراسة موافقات على استخدام الأخصائية الاجتماعية للمهارات في الأنشطة المهنية بمتوسط (٢,٨٣ من ٣,٠٠) وهو متوسط يقع في الفئة الثالثة من فئات المقياس الثلاثي (من ٢,٣٥ إلى ٣,٠٠) وهي الفئة التي تشير إلى خيار نعم على أداة الدراسة. ومن هنا يتضح أن هناك تجانساً في موافقة مفردات الدراسة على استخدام الأخصائية الاجتماعية للمهارات في الأنشطة المهنية، حيث تراوحت متوسطات موافقتهم ما بين (٢,٦٨ إلى ٢,٩٨) وهي متوسطات تقع في الفئة الثالثة من فئات المقياس الثلاثي التي تشير إلى (نعم) على أداة الدراسة، حيث يتضح أن مفردات الدراسة موافقات على ثلاثة عشر من استخداماتها للمهارات في الأنشطة المهنية، وتم ترتيب أبرزها تنازلياً حسب موافقتهم كالتالي:

١. العبارة رقم (١) وهي "الاستماع والإصغاء للطالبات بشكل جيد" بالمرتبة الأولى بمتوسط (٢,٩٨ من ٣).
 ٢. العبارة رقم (١٢) وهي "استخدام مفردات واضحة للطالبة" بالمرتبة الثانية بمتوسط (٢,٩٥ من ٣).
 ٣. العبارة رقم (١٣) "مراعاة ظروف الطالبة عند تحديد طريقة الاتصال بها" بالمرتبة الثالثة بمتوسط (٢,٩١ من ٣).
 ٤. العبارة رقم (٥) وهي "تقدير انفعالات الطالبات خلال اللقاء بهن" بالمرتبة الرابعة بمتوسط (٢,٨٩ من ٣).
 ٥. العبارة رقم (٦) مناقشة الموضوعات العاطفية الحساسة بطريقة تدعيمية دون إيذاء بالمرتبة الخامسة بمتوسط (٢,٨٨ من ٣).
- ومن هنا فإن أبرز استخدامات الأخصائية الاجتماعية للمهارات في الأنشطة المهنية تتمثل في الاستماع والإصغاء للطالبات بشكل جيد وحرصها

على التعرف على المشكلات التي تواجههن واحتياجاتهن والاهتمام بهن وتقديرهن، ما يؤدي إلى النمو الإيجابي للعلاقة المهنية، وهذا ما أكدته دراسة (البريري، ٢٠٠٥م) التي أشارت إلى أهمية فهم وإدراك الأخصائيين الاجتماعيين لمهارات الممارسة وتأثيرها الواضح على أنشطتهم وأفعالهم وتدخلهم المهني وتمكنهم من تقديم مستوى أداء أعلى وقدرة أكبر على تحسين هذا الأداء وتطويره باستمرار.

السؤال الفرعي الثالث:

- " ما الدور المهني الممارس للأخصائية الاجتماعية (الوقائي - العلاجي - الإنمائي) في الجامعة؟" للتعرف على الدور المهني الممارس للأخصائية الاجتماعية (الوقائي - العلاجي - الإنمائي) تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات مفردات الدراسة على أبعاد الدور المهني الممارس للأخصائية الاجتماعية (الوقائي - العلاجي - الإنمائي) وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (١٨) استجابات مفردات الدراسة على أبعاد الدور المهني

الممارس للأخصائية الاجتماعية (الوقائي - العلاجي - الإنمائي) في مرتبة

تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي		البعد
٣	٠.٥٢٢	٢.٣٦	الوقائي	الدور المهني الممارس للأخصائية الاجتماعية (الوقائي - العلاجي - الإنمائي)
١	٠.٤٣٠	٢.٦٥	العلاجي	
٢	٠.٦٠٩	٢.٤٨	الإنمائي	
-	٠.٦١٤	٢.٥٠		الدور المهني

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن الدور المهني الممارس للأخصائية الاجتماعية (الوقائي - العلاجي - الإنمائي) مرتفع بمتوسط

حسابي بلغ (٢.٥٠ من ٣) وأبرز هذه الأدوار تتمثل في الدور العلاجي بمتوسط حسابي بلغ (٢.٦٥ من ٣) يليه الدور الإنمائي بمتوسط حسابي بلغ (٢.٤٨ من ٣) وفي المرتبة الثالثة جاء الدور الوقائي بمتوسط حسابي بلغ (٢.٣٦ من ٣). وفيما يلي النتائج التفصيلية للأدوار المهنية الممارسة من قبل الأخصائية الاجتماعية. (الوقائي - العلاجي - الإنمائي):

١/ مدى ممارسة الأخصائية الاجتماعية للدور الوقائي

للتعرف على مدى ممارسة الأخصائية الاجتماعية للدور الوقائي تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات مفردات الدراسة على عبارات محور مدى ممارسة الأخصائي الاجتماعي للدور الوقائي وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (١٩) استجابات مفردات الدراسة على عبارات محور مدى ممارسة الأخصائية الاجتماعية للدور الوقائي مرتبة تنازلياً حسب متوسطات

الموافقة

م	العبارات	التكرار النسبة %	درجة الموافقة			الانحراف المعياري	الرتبة
			لا	لا بشئ	نعم		
٤	تقديم برامج الإرشاد الجماعي للطلاب	ك	٣١	٢٠	٦	٣.٠٠	١
		%	٥٤.٤	٣٥.١	١٠.٥		
٦	متابعة حالات الطالبات بعد الانتهاء من حل المشكلة.	ك	٤٠	١٦	١	٢.٧٢	٢
		%	٧٠.٢	٢٨.١	١.٨		
٥	توعية الطالبات بحقوقهن وواجباتهن	ك	٤٣	١٢	٢	٢.٧٢	٣
		%	٧٥.٤	٢١.١	٣.٥		
٣	تنظيم برامج وقائية لنشر الوعي بين الطالبات في أمور مختلفة	ك	٢٨	٢٧	٢	٢.٤٦	٤
		%	٤٩.١	٤٧.٤	٣.٥		
١	التواجد في أماكن مختلفة من كليات	ك	٢٦	٢٨	٣	٢.٤٠	٥

الرتبة	الانحراف المعياري	التوسط الحسابي	درجة الموافقة			التكرار	العبارات	م
			لا	لا و نعم	نعم	النسبة %		
						%		
			٥.٣	٤٩.١	٤٥.٦	%	الجامعة	
٦	٠.٦٦٧	٢.١٤	٩	٣١	١٧	ك	الاجتماع مع الطالبات بصفة دورية لمساعدتهن	٢
			١٥.٨	٥٤.٤	٢٩.٨	%		
٧	٠.٨١٨	١.٦١	٣٤	١١	١٢	ك	عمل برامج ترفيهية أثناء اليوم الدراسي	٧
			٥٩.٦	١٩.٣	٢١.١	%		
٠.٥٢٢		٢.٣٦				التوسط العام		

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن مفردات الدراسة موافقات على ممارسة الأخصائية الاجتماعية للدور الوقائي بمتوسط (٢,٧٨ من ٣,٠٠) وهو متوسط يقع في الفئة الثالثة من فئات المقياس الثلاثي (من ٢,٣٥ إلى ٣,٠٠) وهي الفئة التي تشير إلى خيار نعم على أداة الدراسة. ويتضح أن هناك تفاوتاً في موافقة مفردات الدراسة على ممارسة الأخصائية الاجتماعية للدور الوقائي، حيث تراوحت متوسطات موافقتهم ما بين (١,٦١ إلى ٣,٠٠) وهي متوسطات تتراوح ما بين الفئتين الأولى والثالثة من فئات المقياس الثلاثي اللتين تشيران إلى (لا / نعم) على أداة الدراسة، حيث اتضح موافقتهم على خمس من ممارسات الأخصائية الاجتماعية للدور الوقائي تم ترتيب أبرزها تنازلياً كالتالي:

١. العبارة رقم (٤) وهي "تقديم برامج الإرشاد الجماعي للطالبات" بالمرتبة الأولى بمتوسط (٣,٠٠ من ٣).
٢. العبارة رقم (٦) "متابعة حالات الطالبات بعد الانتهاء من حل المشكلة" بالمرتبة الثانية بمتوسط (٢,٧٢ من ٣).
٣. العبارة رقم (٥) وهي "توعية الطالبات بحقوقهن وواجباتهن" بالمرتبة الثالثة بمتوسط (٢,٧٢ من ٣).

٤ . العبارة رقم (٣) وهي " تنظيم برامج وقائية لنشر الوعي بين الطالبات بالمرتبة الرابعة بمتوسط (٢,٤٦ من ٣) .

٥ . العبارة رقم (١) وهي " التواجد في أماكن مختلفة من كليات الجامعة " بالمرتبة الخامسة بمتوسط (٢,٤٠ من ٣) .

ويتضح من النتائج أن مفردات الدراسة موافقات إلى حد ما على واحدة من ممارسات الأخصائية الاجتماعية للدور الوقائي تتمثل في العبارة رقم (٢) وهي " الاجتماع مع الطالبات بصفة دورية لمساعدتهن " بمتوسط (٢,١٤ من ٣) وغير موافقات على واحدة من تلك الممارسات للدور الوقائي وتتمثل في العبارة رقم (٧) وهي " عمل برامج ترفيهية أثناء اليوم الدراسي " بمتوسط (١,٦١ من ٣) ، ومن هنا فإن أبرز ممارسات الأخصائية الاجتماعية في مؤسسات التعليم العالي للدور الوقائي تتمثل في تقديم برامج الإرشاد الجماعي للطالبات ، حيث تحرص على توجيه الطالبات وإرشادهن ، خاصة وأن هذا الجانب من المهام الرئيسة المنوطة بها ، ما يجعلها تحرص على تقديم برامج الإرشاد الجماعي للطالبات. حيث إن الأخصائي الاجتماعي هو المهني المسؤول عن تقديم خدمات الإرشاد الطلابي من خلال ممارسته لدوره المهني والتزامه بالمبادئ والقيم والمعارف العلمية للمهنة ، ويسهم مع غيره من المهنيين في تحقيق أهداف التوجيه والإرشاد الطلابي ، وأداء العمل بطريقة صحيحة بما يمكن الطالب من الحصول على متطلباته وتلبية حاجاته بمستوى عالٍ من الجودة. (البريشين ، ٢٠١٠م).

٢ / مدى ممارسة الأخصائية الاجتماعية للدور العلاجي

للتعرف على مدى ممارسة الأخصائية الاجتماعية للدور العلاجي تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات مفردات الدراسة على عبارات محور مدى ممارسة

الأخصائية الاجتماعية للدور العلاجي وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي :

جدول رقم (٢٠) استجابات مفردات الدراسة على عبارات محور مدى ممارسة الأخصائية الاجتماعية للدور العلاجي مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

الرتبة	الانحراف المعياري	التوسط الحسابي	درجة الموافقة			التكرار النسبة %	العبارات	م
			لا	لا و لا	نعم			
١	٠.١٨٦	٢.٩٦	-	٢	٥٥	ك	مساعدة الطالبات في حل مشكلاتهن	١
			-	٣.٥	٩٦.٥	%		
٢	٠.٥١٥	٢.٨١	٣	٥	٤٩	ك	مساعدة الطالبات اللاتي لديهن مشكلات دراسية	٦
			٥.٣	٨.٨	٨٦.٠	%		
٣	٠.٥١٠	٢.٧٥	٢	١٠	٤٥	ك	دراسة حالات الطالبات المتغيرات والمؤجلات	٥
			٣.٥	١٧.٥	٧٨.٩	%		
٤	٠.٤٨٣	٢.٧٤	١	١٣	٤٣	ك	مساعدة الطالبات من ذوي الاحتياجات الخاصة	٢
			١.٨	٢٢.٨	٧٥.٤	%		
٥	٠.٦٠١	٢.٤٩	٣	٢٨	٢٦	ك	عمل جلسات إرشادية للطالبات	٤
			٥.٣	٤٠.٤	٥٤.٤	%		
٦	٠.٦٩٣	٢.١٤	١٠	٢٩	١٨	ك	تقديم برامج العلاج الجماعي لأصحاب المشكلات المتجانسة	٣
			١٧.٥	٥٠.٩	٣١.٦	%		
		٢.٦٥	التوسط العام					
		٠.٤٣٠						

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن مفردات الدراسة موافقات على ممارسة الأخصائية الاجتماعية للدور العلاجي بمتوسط (٢.٦٥) من (٣.٠٠) وهو متوسط يقع في الفئة الثالثة من فئات المقياس الثلاثي (من ٢.٣٥ إلى ٣.٠٠) وهي الفئة التي تشير إلى خيار نعم على أداة الدراسة. ويتضح أن هناك تفاوتاً في موافقتهم على ممارسة الأخصائية الاجتماعية للدور العلاجي، حيث تراوحت متوسطات موافقتهم ما بين (٢.١٤ إلى ٢.٩٦) وهي

متوسطات تتراوح ما بين الفئتين الثانية والثالثة من فئات المقياس الثلاثي اللتين تشيران إلى (إلى حد ما / نعم) على أداة الدراسة، حيث يتضح أن مفردات الدراسة موافقات على خمس من ممارساتها للدور العلاجي تم ترتيبها تنازلياً حسب موافقتهم كالتالي :

١. العبارة رقم (١) وهي " مساعدة الطالبات في حل مشكلاتهن " بالمرتبة الأولى بمتوسط (٢.٩٦ من ٣).
٢. العبارة رقم (٦) وهي " مساعدة الطالبات اللاتي لديهن مشكلات دراسية " بالمرتبة الثانية بمتوسط (٢.٨١ من ٣).
٣. العبارة رقم (٥) وهي " دراسة حالات الطالبات المتغيرات والمؤجلات " بالمرتبة الثالثة بمتوسط (٢.٧٥ من ٣).
٤. العبارة رقم (٢) وهي " مساعدة الطالبات من ذوي الاحتياجات الخاصة " بالمرتبة الرابعة بمتوسط (٢.٧٤ من ٣).
٥. العبارة رقم (٤) وهي " عمل جلسات إرشادية للطالبات " بالمرتبة الخامسة بمتوسط (٢.٤٩ من ٣).

ويتضح من النتائج أن مفردات الدراسة موافقات إلى حد ما على واحدة من ممارساتها للدور العلاجي تتمثل في العبارة رقم (٣) وهي " تقديم برامج العلاج الجماعي لأصحاب المشكلات المتجانسة " بمتوسط (٢.١٤ من ٣)، ومن هنا فإن أبرز ممارسات الأخصائية الاجتماعية للدور العلاجي تتمثل في مساعدة الطالبات في حل مشكلاتهن وأن تدرك واجباتها تجاههن، ما يجعلها تحرص على مساعدتهن في حل مشكلاتهن من خلال عمليات الدراسة والتشخيص ووضع الخطط والبرامج العلاجية المناسبة لمواجهتها، وهذا يتطلب أداء فعالاً من الأخصائية الاجتماعية وكفاءة وقدرة على الالتزام

بالقيم ونقل المهارات والمعرفة للمواقف المهنية المختلفة وممارسة الأدوار المهنية المختلفة الإنمائية والوقائية والعلاجية. (البريري، ٢٠٠٤م).

٣/ مدى ممارسة الأخصائية الاجتماعية للدور الإنمائي

للتعرف على مدى ممارسة الأخصائية الاجتماعية للدور الإنمائي تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات مفردات الدراسة على عبارات محور مدى ممارسة الأخصائية الاجتماعية للدور الإنمائي، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (٢١) استجابات مفردات الدراسة على عبارات محور مدى ممارسة الأخصائية الاجتماعية للدور الإنمائي مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

م	العبارات	التكرار النسبة %	درجة الموافقة			الانحراف المعياري	الرتبة
			نعم	لا	لا		
٧	المشاركة في تنمية روح الولاء والانتماء لدى الطالبة الجامعية نحو الجامعة والوطن	ك	٣٩	١٥	٣	٢.٦٣	١
		%	٦٨.٤	٢٦.٣	٥.٣		
٤	مساعدة الطالبات على استثمار قدراتهن	ك	٣٩	١٥	٣	٢.٦٣	٢
		%	٦٨.٤	٢٦.٣	٥.٣		
٢	توجيه الطالبات إلى ممارسة الأنشطة اللامنهجية.	ك	٣٩	١٣	٥	٢.٦٠	٣
		%	٦٨.٤	٢٢.٨	٨.٨		
٣	تشجيع الطالبات على ممارسة أنواع الهوايات داخل الحرم الجامعي أو خارجه	ك	٣٥	٢٠	٢	٢.٥٨	٤
		%	٦١.٤	٣٥.١	٣.٥		
٨	مساعدة الطالبات في الحصول على العمل بنظام المكافأة بالساعة في الكلية	ك	٣٣	١٩	٥	٢.٤٩	٥
		%	٥٧.٩	٣٣.٣	٨.٨		
١	دراسة احتياجات الطالبات والتعاون	ك	٢٨	٢٢	٧	٢.٣٧	٦

الرتبة	الإغراف المعيارى	المتوسط الحسابى	درجة الموافقة			التكرار	العبارات
			لا	لا و لا	نعم	النسبة %	
						%	
			١٢.٣	٣٨.٦	٤٩.١	%	مع المختصين لتنفيذ الأنشطة اللامنهجية
٧	٠.٧٣١	٢.٣٠	٩	٢٢	٢٦	ك	الاهتمام بالطالبات الموهوبات
			١٥.٨	٣٨.٦	٤٥.٦	%	
٨	٠.٧٦٣	٢.٢٥	١١	٢١	٢٥	ك	الاهتمام بالطالبات المتفوقات
			١٩.٣	٣٦.٨	٤٣.٩	%	
٠.٦٠٩		٢.٤٨	المتوسط العام				

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن مفردات الدراسة موافقات على ممارسة الأخصائية الاجتماعية للدور الإنمائى بمتوسط (٢,٤٨ من ٣,٠٠) وهو متوسط يقع في الفئة الثالثة من فئات المقياس الثلاثى (من ٢,٣٥ إلى ٣,٠٠) وهي الفئة التي تشير إلى خيار نعم على أداة الدراسة. ويتضح أن هناك تفاوتاً في موافقة مفردات الدراسة على ممارستها للدور الإنمائى، حيث تراوحت متوسطات موافقتهم ما بين (٢,٢٥ إلى ٢,٦٣) وهي متوسطات تتراوح ما بين الفئتين الثانية والثالثة من فئات المقياس الثلاثى اللتين تشيران إلى (إلى حد ما / نعم) على أداة الدراسة، حيث يتضح أن مفردات الدراسة موافقات على ست من ممارسات الأخصائية الاجتماعية للدور الإنمائى تم ترتيبها تنازلياً حسب موافقتهم كالتالى:

١. العبارة رقم (٧) "المشاركة في تنمية روح الولاء والانتماء نحو الجامعة والوطن" بالمرتبة الأولى بمتوسط (٢,٦٣ من ٣).
٢. العبارة رقم (٤) "مساعدة الطالبات على استثمار قدراتهن" بالمرتبة الثانية بمتوسط (٢,٦٣ من ٣).

٣. العبارة رقم (٢) وهي " توجيه الطالبات لممارسة الأنشطة اللامنهجية " بالمرتبة الثالثة بمتوسط (٢.٦٠ من ٣).

٤. العبارة رقم (٣) " تشجيع الطالبات على ممارسة أنواع الهوايات داخل الحرم الجامعي أو خارجه " بمتوسط (٢.٥٨ من ٣).

٥. العبارة رقم (٨) " مساعدة الطالبات في الحصول على العمل بنظام المكافأة بالساعة في الكلية " بمتوسط (٢.٤٩ من ٣).

ويتضح من النتائج أن مفردات الدراسة موافقات إلى حد ما على اثنتين من ممارسات الأخصائية الاجتماعية للدور الإنمائي تتمثلان في العبارات رقم (٦ ، ٥) اللتين تم ترتيبهما تنازلياً حسب موافقة مفردات الدراسة عليهما إلى حد ما كالتالي :

١. العبارة رقم (٦) وهي " الاهتمام بالطالبات الموهوبات " بالمرتبة الأولى إلى حد ما بمتوسط (٢.٣٠ من ٣).

٢. العبارة رقم (٥) وهي " الاهتمام بالطالبات المتفوقات " بالمرتبة الثانية إلى حد ما بمتوسط (٢.٢٥ من ٣).

ومن هنا فإن أبرز ممارسات الأخصائية الاجتماعية للدور الإنمائي تتمثل في المشاركة في تنمية روح الولاء والانتماء لدى الطالبة الجامعية نحو الجامعة والوطن ، وتفسر هذه النتيجة بأن الأخصائية الاجتماعية تدرك دورها في بناء شخصيات الطالبات بشكل إيجابي ، ما يجعلها تحرص على المشاركة في تنمية روح الولاء والانتماء لديها نحو الجامعة والوطن واستثمار قدراتهن وتشجيعهن على ممارسة هواياتهن ، وذلك بهدف بناء شخصياتهن وتدعيم مقوماتها عن طريق الممارسة الواقعية بحيث تصبح الجامعة مجالاً لاهتمامات الطالبات ودوافعهن. (سرحان ، ٢٠٠٦م).

السؤال الرئيس الثاني: "هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية وفقاً لمتغيرات مفردات الدراسة الشخصية والوظيفية؟".

الفروق باختلاف متغير المؤهل العلمي: للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات مفردات الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير المؤهل العلمي استخدمت الباحثة اختبار "Independent Sample T-test" لتوضيح دلالة الفروق بين إجابات مفردات الدراسة وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (٢٢) نتائج اختبار "Independent Sample T-test"

للفروق بين إجابات مفردات الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير المؤهل العلمي

المحور	المؤهل العلمي	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	الدلالة
مدى التزام الأخصائية الاجتماعية بقيم ومبادئ ومعارف الخدمة الاجتماعية	بكالوريوس	٥٠	٢.٨٨	٠.٢٦٠	- ٣.١٧٠
	ماجستير	٧	٣.٠٠	٠.٠٠٠	
مدى استخدام الأخصائية الاجتماعية للمهارات في الأنشطة المهنية	بكالوريوس	٥٠	٢.٨١	٠.٣٤٣	- ٣.٩٠٥
	ماجستير	٧	٣.٠٠	٠.٠٠٠	
مدى ممارسة الأخصائية الاجتماعية للدور الوقائي	بكالوريوس	٥٠	٢.٢٧	٠.٤٩٦	- ١٠.٣٦٨
	ماجستير	٧	٣.٠٠	٠.٠٠٠	
مدى ممارسة الأخصائية الاجتماعية للدور العلاجي	بكالوريوس	٥٠	٢.٦٠	٠.٤٣٨	- ٦.٤٦٢
	ماجستير	٧	٣.٠٠	٠.٠٠٠	
مدى ممارسة الأخصائية الاجتماعية للدور الإنمائي	بكالوريوس	٥٠	٢.٤١	٠.٦١٦	- ٦.٨٠٢
	ماجستير	٧	٣.٠٠	٠.٠٠٠	

❖❖ دالة عند مستوى ٠,٠١ فأقل

يتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠١ فأقل في اتجاهات مفردات الدراسة الحاصلات على بكالوريوس واتجاهات مفردات الدراسة الحاصلات على ماجستير حول

(مدى التزام الأخصائية الاجتماعية بقيم ومبادئ ومعارف الخدمة الاجتماعية، ومدى استخدامها للمهارات في الأنشطة المهنية، ومدى ممارستها للدور الوقائي والعلاجي والإنمائي) لصالح مفردات الدراسة الحاصلات على ماجستير.

الفروق باختلاف متغير التخصص: للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات مفردات الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير التخصص استخدمت الباحثة "تحليل التباين الأحادي" (One Way ANOVA) لتوضيح دلالة الفروق في إجابات مفردات الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير التخصص وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (٢٣) نتائج "تحليل التباين الأحادي" (One Way ANOVA) للفروق في إجابات مفردات الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير التخصص

الدلالة الإحصائية	قيمة ف	المتوسط	الانحراف المعياري	عدد الحالات	مصدر التباين	المحور
٠.٣١٤	١.١٨٢	٠.٠٧١	٢	٠.١٤٣	بين المجموعات	مدى التزام الأخصائية الاجتماعية بقيم ومبادئ ومعارف الخدمة الاجتماعية
		٠.٠٦٠	٥٤	٣.٢٦٠	داخل المجموعات	
			٥٦	٣.٤٠٣	المجموع	
٠.١٧٣	١.٨١١	٠.١٨٨	٢	٠.٣٧٦	بين المجموعات	مدى استخدام الأخصائية الاجتماعية للمهارات في الأنشطة المهنية
		٠.١٠٤	٥٤	٥.٥٩٨	داخل المجموعات	
			٥٦	٥.٩٧٤	المجموع	
٥٥.٠٠٠٠	١٥.٣٥٣	٢.٧٦٩	٢	٥.٥٣٨	بين المجموعات	مدى ممارسة الأخصائية الاجتماعية للدور الوقائي
		٠.١٨٠	٥٤	٩.٧٤٠	داخل المجموعات	
			٥٦	١٥.٢٧٨	المجموع	
٥٥.٠٠٠٩	٥.٢١٢	٠.٨٣٩	٢	١.٦٧٨	بين المجموعات	مدى ممارسة الأخصائية الاجتماعية للدور العلاجي
		٠.١٦١	٥٤	٨.٦٩٣	داخل المجموعات	
			٥٦	١٠.٣٧١	المجموع	
٥٥.٠٠٠٥	٥.٨٢٧	١.٨٤١	٢	٣.٦٨٢	بين المجموعات	مدى ممارسة الأخصائية الاجتماعية للدور الإنمائي
		٠.٣١٦	٥٤	١٧.٠٦١	داخل المجموعات	
			٥٦	٢٠.٧٤٣	المجموع	

❖❖ دالة عند مستوى ٠.٠١ فأقل.

يتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٥ فأقل في اتجاهات مفردات الدراسة حول (مدى التزام الأخصائية الاجتماعية بقيم ومبادئ ومعارف الخدمة الاجتماعية، ومدى استخدامها للمهارات في الأنشطة المهنية) باختلاف متغير التخصص. بينما يتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠١ فأقل في اتجاهات مفردات الدراسة حول (مدى ممارسة الأخصائية الاجتماعية للدور الوقائي والعلاجي والإيماني) باختلاف متغير التخصص. ولتحديد صالح الفروق بين فئات التخصص تم استخدام اختبار شيفيه الذي جاءت نتائجه كالتالي :

جدول رقم (٢٤) يوضح نتائج اختبار شيفيه للتحقق من الفروق بين فئات

التخصص

المحور	التخصص	العدد	المتوسط الحسابي	خدمة اجتماعية	علم نفس	علم اجتماع
مدى ممارسة الأخصائية الاجتماعية للدور الوقائي	خدمة اجتماعية	٤٦	٢,٢١	-	❖	❖
	علم نفس	٨	٣,٠٠	-	-	-
	علم اجتماع	٣	٣,٠٠	-	-	-
مدى ممارسة الأخصائية الاجتماعية للدور العلاجي	خدمة اجتماعية	٤٦	٢,٥٧	-	❖	❖
	علم نفس	٨	٣,٠٠	-	-	-
	علم اجتماع	٣	٣,٠٠	-	-	-
مدى ممارسة الأخصائية الاجتماعية للدور الإيماني	خدمة اجتماعية	٤٦	٢,٣٦	-	❖	❖
	علم نفس	٨	٣,٠٠	-	-	-
	علم اجتماع	٣	٣,٠٠	-	-	-

❖ دالة عند مستوى ٠,٠٥ فأقل.

يتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٥ فأقل في اتجاهات مفردات الدراسة اللائي تخصصهن خدمة اجتماعية وبقية مفردات عينة الدراسة اللائي تخصصهن (علم نفس، وعلم

اجتماع) حول (مدى ممارسة الأخصائية الاجتماعية للدور الوقائي والعلاجي والإئمائي) لصالح اللائي تخصصهن (علم نفس ، وعلم اجتماع).

الفروق باختلاف متغير سنوات الخبرة

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات مفردات الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير سنوات الخبرة استخدمت الباحثة " تحليل التباين الأحادي " (One Way ANOVA) لتوضيح دلالة الفروق في إجابات مفردات الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير سنوات الخبرة، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي :

الجدول رقم (٢٥) نتائج " تحليل التباين الأحادي " (One Way ANOVA) للفروق في إجابات مفردات الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير سنوات الخبرة

المحور	مصدر التباين	مجموع مربعات	درجات الحرية	المتوسط التربيعي	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
مدى التزام الأخصائية الاجتماعية بقيم ومبادئ ومعارف الخدمة الاجتماعية	بين المجموعات	٠.٨٢١	٣	٠.٢٧٤	٥.٦٦٦	٠٠٠٠٠٢
	داخل المجموعات	٢.٥٨٢	٥٣	٠.٠٤٩		
	المجموع	٣.٤٠٣	٥٦			
مدى استخدام الأخصائية الاجتماعية للمهارات في الأنشطة المهنية	بين المجموعات	٢.١٥٩	٣	٠.٧٢٠	١٠.٠٠٢	٠٠٠٠٠٠
	داخل المجموعات	٣.٨١٤	٥٣	٠.٠٧٢		
	المجموع	٥.٩٧٤	٥٦			
مدى ممارسة الأخصائية الاجتماعية للدور الوقائي	بين المجموعات	١٢.٥٢٢	٣	٤.١٧٤	٨٠.٢٨٩	٠٠٠٠٠٠
	داخل المجموعات	٢.٧٥٥	٥٣	٠.٠٥٢		
	المجموع	١٥.٢٧٨	٥٦			
مدى ممارسة الأخصائية الاجتماعية للدور العلاجي	بين المجموعات	٥.٧٠٧	٣	١.٩٠٢	٢١.٦٦٩	٠٠٠٠٠٠
	داخل المجموعات	٤.٦٦٤	٥٣	٠.٠٨٨		
	المجموع	١٠.٣٧١	٥٦			
مدى ممارسة الأخصائية الاجتماعية للدور الإئمائي	بين المجموعات	١٥.٦٠٧	٣	٥.٢٠٢	٥٣.٦٧٩	٠٠٠٠٠٠
	داخل المجموعات	٥.١٣٧	٥٣	٠.٠٩٧		
	المجموع	٢٠.٧٤٣	٥٦			

❖❖ دالة عند مستوى ٠,٠١ فأقل.

يتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٥ فأقل في اتجاهات مفردات الدراسة حول (مدى التزام الأخصائية الاجتماعية بقيم ومبادئ ومعارف الخدمة الاجتماعية، ومدى استخدامها للمهارات في الأنشطة المهنية، ومدى ممارستها للدور الوقائي والعلاجي الإنمائي) باختلاف متغير سنوات الخبرة. ولتحديد صالح الفروق بين فئات سنوات الخبرة تم استخدام اختبار شيفيه. الذي جاءت نتائجه كالتالي:

جدول رقم (٢٦) يوضح نتائج اختبار شيفيه للتحقق من الفروق بين فئات

سنوات الخبرة

المحور	سنوات الخبرة	العدد	المتوسط الحسابي	سنوات أقل من ٥ سنوات	٦ سنوات إلى ١٠ سنة	١١ إلى ١٥ سنة	من ٢٠ سنة فأكثر
مدى التزام الأخصائية الاجتماعية بقيم ومبادئ ومعارف الخدمة الاجتماعية	أقل من ٥ سنوات	٢٤	٢,٧٦	-	❖	❖	❖
	من ٦ إلى ١٠ سنوات	١٠	٣,٠٠	-			
	من ١١ إلى ١٥ سنة	١٨	٣,٠٠		-		
	من ٢٠ سنة فأكثر	٥	٣,٠٠			-	
مدى استخدام الأخصائية الاجتماعية للمهارات في الأنشطة المهنية	أقل من ٥ سنوات	٢٤	٢,٦١	-	❖	❖	❖
	من ٦ إلى ١٠ سنوات	١٠	٣,٠٠	-			
	من ١١ إلى ١٥ سنة	١٨	٣,٠٠		-		
	من ٢٠ سنة فأكثر	٥	٣,٠٠			-	
مدى ممارسة الأخصائية الاجتماعية للدور الوقائي	أقل من ٥ سنوات	٢٤	١,٨٥	-	❖	❖	❖
	من ٦ إلى ١٠ سنوات	١٠	٢,٩٦	-			
	من ١١ إلى ١٥ سنة	١٨	٢,٥٤		-		
	من ٢٠ سنة فأكثر	٥	٣,٠٠			-	
مدى ممارسة الأخصائية	أقل من ٥ سنوات	٢٤	٢,٢٨	-	❖	❖	❖

المحور	سنوات الخبرة	العدد	المتوسط الحسابي	سنوات أقل من ٥	من ٦ إلى ١٠ سنة	من ١١ إلى ١٥ سنة	من ٢٠ سنة فأكثر
الاجتماعية للدور العلاجي	من ٦ إلى ١٠ سنوات	١٠	٣.٠٠		-		
	من ١١ إلى ١٥ سنة	١٨	٢.٨٤		-		
	من ٢٠ سنة فأكثر	٥	٣.٠٠		-		
مدى ممارسة الأخصائية الاجتماعية للدور الإيمائي	أقل من ٥ سنوات	٢٤	١.٨٧	-	❖	❖	❖
	من ٦ إلى ١٠ سنوات	١٠	٣.٠٠		-		
	من ١١ إلى ١٥ سنة	١٨	٢.٨٦		-		
	من ٢٠ سنة فأكثر	٥	٣.٠٠		-		

❖ دالة عند مستوى ٠,٠٥ فأقل.

يتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٥ فأقل في اتجاهات مفردات الدراسة اللائي خبراتهن أقل من خمس سنوات واتجاهات مفردات الدراسة اللائي خبراتهن أكثر من ٥ سنوات حول (مدى التزام الأخصائية الاجتماعية بقيم ومبادئ ومعارف الخدمة الاجتماعية، ومدى استخدامها للمهارات في الأنشطة المهنية، ومدى ممارستها للدور الوقائي والعلاجي والإيمائي) لصالح مفردات الدراسة اللائي خبراتهن أكثر من ٥ سنوات.

* * *

أهم نتائج الدراسة

جودة الأداء المهني للأخصائية الاجتماعية مرتفعة بمتوسط حسابي بلغ (٢.٧٤ من ٣) وأبرز ملامحها تمثلت في التزامها بقيم ومبادئ ومعارف الخدمة الاجتماعية بمتوسط حسابي بلغ (٢.٩٠ من ٣) يليه استخدامها للمهارات في الأنشطة المهنية بمتوسط حسابي بلغ (٢.٨٣ من ٣) وفي المرتبة الثالثة جاء الدور المهني الممارس للأخصائية الاجتماعية (الوقائي - العلاجي - الإنمائي) في مؤسسات التعليم العالي بمتوسط حسابي بلغ (٢.٥٠ من ٣) وأبرز هذه الأدوار تمثل في الدور العلاجي بمتوسط حسابي بلغ (٢.٦٥ من ٣) يليه الدور الإنمائي بمتوسط حسابي بلغ (٢.٤٨ من ٣) وفي المرتبة الثالثة جاء الدور الوقائي بمتوسط حسابي بلغ (٢.٣٦ من ٣). وفيما يلي النتائج التفصيلية للملامح جودة الأداء المهني للأخصائية الاجتماعية:

مفردات الدراسة موافقات على التزام الأخصائية الاجتماعية بقيم ومبادئ ومعارف الخدمة الاجتماعية، وأبرزها تتمثل في: التعامل مع الطالبات باحترام، الالتزام بمبدأ السرية والحفاظ على المعلومات، الالتزام بالعلاقة المهنية مع الطالبات، التحكم في الانفعالات عند التعامل مع الطالبات، الالتزام بالعدالة في تقديم الخدمات للجميع.

مفردات الدراسة موافقات على استخدام الأخصائية الاجتماعية للمهارات في الأنشطة المهنية، وأبرزها تتمثل في:

الاستماع والإصغاء للطالبات بشكل جيد، استخدام مفردات واضحة للطالبة، مراعاة ظروف الطالبة عند تحديد طريقة الاتصال بها، تقدير انفعالات الطالبات خلال اللقاء بهن، مناقشة الموضوعات العاطفية الحساسة بطريقة تدعيمية دون إيذاء.

- الدور المهني الممارس للأخصائية الاجتماعية (الوقائي - العلاجي - الإنمائي) مرتفع بمتوسط حسابي بلغ (٢.٥٠ من ٣) وأبرز هذه الأدوار تمثل في الدور العلاجي بمتوسط حسابي بلغ (٢.٦٥ من ٣) يليه الدور الإنمائي بمتوسط حسابي بلغ (٢.٤٨ من ٣) وفي المرتبة الثالثة جاء الدور الوقائي بمتوسط حسابي بلغ (٢.٣٦ من ٣).

وفيما يلي النتائج التفصيلية للأدوار المهنية الممارسة من قبل الأخصائية الاجتماعية (الوقائي - العلاجي - الإنمائي): مفردات الدراسة موافقات على ممارسة الأخصائية الاجتماعية للدور الوقائي وتتمثل في: تقديم برامج الإرشاد الجماعي للطالبات، توعية الطالبات بحقوقهن وواجباتهن، تنظيم برامج وقائية لنشر الوعي بين الطالبات في أمور مختلفة، التواجد في أماكن مختلفة في كليات الجامعة.

- مفردات الدراسة موافقات إلى حد ما على واحدة من ممارسات الأخصائية الاجتماعية للدور الوقائي تتمثل في " الاجتماع مع الطالبات بصفة دورية لمساعدتهن " - مفردات الدراسة غير موافقات على واحدة من ممارسات الأخصائية الاجتماعية للدور الوقائي وتتمثل في " عمل برامج ترفيهية أثناء اليوم الدراسي " . - مفردات الدراسة موافقات على ممارسة الأخصائية الاجتماعية للدور العلاجي وتتمثل في: مساعدة الطالبات في حل مشكلاتهن، مساعدة الطالبات اللاتي لديهن مشكلات دراسية، دراسة حالات الطالبات المتغيرات والمؤجلات، مساعدة الطالبات من ذوي الاحتياجات الخاصة، عمل جلسات إرشادية للطالبات.

- مفردات الدراسة موافقات إلى حد ما على واحدة من ممارسات الأخصائية الاجتماعية للدور العلاجي وتتمثل في " تقديم برامج العلاج الجماعي لأصحاب المشكلات المتجانسة " . - مفردات الدراسة موافقات

على ممارسة الأخصائية الاجتماعية للدور الإنمائي وتمثل في: المشاركة في تنمية روح الولاء والانتماء لدى الطالبة الجامعية نحو الجامعة والوطن، مساعدة الطالبات على استثمار قدراتهن، توجيه الطالبات لممارسة الأنشطة اللامنهجية، تشجيع الطالبات على ممارسة أنواع الهوايات داخل الحرم الجامعي أو خارجه، مساعدة الطالبات في الحصول على العمل بنظام المكافأة بالساعة في الكلية.

- مفردات الدراسة موافقات إلى حد ما على اثنتين من ممارسات الأخصائية الاجتماعية للدور الإنمائي تتمثلان في: الاهتمام بالطالبات الموهوبات، الاهتمام بالطالبات المتفوقات.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠١ فأقل في اتجاهات مفردات الدراسة الحاصلات على بكالوريوس واتجاهات مفردات الدراسة الحاصلات على ماجستير حول (مدى التزام الأخصائية الاجتماعية بقيم ومبادئ ومعارف الخدمة الاجتماعية. ومدى استخدام المهارات في الأنشطة المهنية، ومدى ممارستها للدور الوقائي. والدور العلاجي. والدور الإنمائي) لصالح مفردات الدراسة الحاصلات على ماجستير. - عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٥ فأقل في اتجاهات مفردات الدراسة حول (مدى التزام الأخصائية الاجتماعية بقيم ومبادئ ومعارف الخدمة الاجتماعية، ومدى استخدامها للمهارات في الأنشطة المهنية) باختلاف متغير التخصص. - وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٥ فأقل في اتجاهات مفردات الدراسة اللائي تخصصهن خدمة اجتماعية وبقية مفردات عينة الدراسة اللائي تخصصهن (علم نفس، وعلم اجتماع) حول (مدى ممارسة الأخصائية الاجتماعية للدور الوقائي، والدور العلاجي، والدور الإنمائي) لصالح بقية مفردات عينة الدراسة اللائي تخصصهن (علم نفس،

علم اجتماع). - وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٥ فأقل في اتجاهات مفردات الدراسة اللائحي خبراتهن أقل من خمس سنوات واتجاهات مفردات الدراسة اللائحي خبراتهن أكثر من ٥ سنوات حول (مدى التزام الأخصائية الاجتماعية بقيم ومبادئ ومعارف الخدمة الاجتماعية، ومدى استخدامها للمهارات في الأنشطة المهنية، ومدى ممارستها للدور الوقائي، والدور العلاجي، والدور الإنمائي) لصالح مفردات الدراسة اللائحي خبراتهن أكثر من ٥ سنوات.

مقترحات الدراسة لتحقيق جودة الأداء المهني للأخصائية الاجتماعية في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن:

- تحسين جودة تعليم الخدمة الاجتماعية، ما ينعكس على جودة الأداء المهني للأخصائية الاجتماعية وزيادة كفاءة وفاعلية المهنة في المجتمع من خلال التطوير المستمر للمناهج والخطط الدراسية لتساير التغيرات المستمرة في المعارف الإنسانية.
- التركيز على عملية اختيار الطالبات الدارسات في تخصص الخدمة الاجتماعية والإعداد المهني الجيد لهن والعمل على إكسابهن المعارف والمهارات والأخلاقيات والمسؤوليات المهنية كأحد مكونات تعليم الخدمة الاجتماعية.
- فتح مجالات جديدة للتدريب الميداني لطالبات الخدمة الاجتماعية من بينها مؤسسات التعليم العالي لإكسابهن المهارات اللازمة لصقل شخصياتهن وجعلهن قادرات على أداء أدوارهن بمجودة عالية.
- تفعيل مكاتب التوجيه والإرشاد الطلابي في الجامعة، وذلك من خلال توفير الخدمات الإرشادية للطالبات وبذل الجهود للتعريف بتلك الخدمات من خلال الأسبوع التعريفي بالجامعة والأنشطة الطلابية المختلفة.

- التقويم المستمر لخدمات التوجيه والإرشاد من خلال الاستفادة من الآراء والمقترحات والأفكار المتجددة والبناءة لأعضاء هيئة التدريس والمختصين التي تسهم في تطوير جودة مخرجات العملية الإرشادية.
- استخدام أساليب متنوعة في تقويم الأداء المهني للأخصائية الاجتماعية في الجامعة بشكل مستمر ومنها: أسلوب التقويم الذاتي، وأسلوب تقدير الرؤساء والزملاء، وأسلوب تقدير الطلاب.
- الاهتمام بالبرامج التدريبية المتخصصة لتنمية المعارف والمهارات المهنية للأخصائيات الاجتماعيات مع مراعاة تلبية تلك البرامج للاحتياجات التدريبية ومواكبتها لكل ما هو جديد في الممارسة المهنية، ما ينعكس على جودة الأداء المهني.
- تحديد الأولويات بالنسبة للاحتياجات التدريبية للأخصائيات الاجتماعيات بما يتماشى مع أهداف الجامعة واحتياجاتها من ناحية ويواكب التطور في أساليب التدريب واختلاف أنواعها من ناحية أخرى.
- من أهم الاحتياجات التدريبية للأخصائيات الاجتماعيات برامج لتنمية المعرفة بالجودة الشاملة ومتطلباتها ومعاييرها.
- عند تحديد البرامج التدريبية للأخصائيات الاجتماعيات من المهم الأخذ بالاعتبار المكان والتوقيت والمدة والاختيار الجيد للموضوع والمحتوى وتحري الدقة في اختيار المدربين بحيث تتوافر فيهم مميزات وخصائص مقنعة للمتدربات.
- الرفع من جودة الأداء المهني للأخصائيات الاجتماعيات من خلال تشجيعهن وإتاحة الفرصة لهن لحضور المؤتمرات والندوات والاجتماعات والمحاضرات وورش العمل ولعب الأدوار واتخاذ القرار والتعليم المقارن والمناقشة والحوار.

- إكساب الأخصائيات الاجتماعيات المهارات المهنية اللازمة لإجراء المزيد من البحوث والدراسات الاجتماعية التي تركز على تحسين جودة الأداء المهني لهن.
- التركيز على توطيد العلاقات المهنية بين الأخصائيات الاجتماعيات وأعضاء هيئة التدريس بالجامعة والطالبات التي يجب أن تقوم على الثقة والاحترام المتبادل بما يحقق الأهداف المنشودة من التوجيه والإرشاد.
- التوجيه بزيادة عدد الأخصائيات الاجتماعيات في مكاتب التوجيه والإرشاد في كليات الجامعة.
- عدم التقليل من أهمية الأدوار المهنية للأخصائيات ، وذلك من خلال عدم إشغالهن بالأعمال الإدارية والكتابية.
- القيام بدراسات وبحوث وافية حول سبل تحسين جودة الأداء المهني للأخصائيات الاجتماعيات والكشف عن العوامل التي تحد من جودة أدائهن في مؤسسات التعليم العالي ومعالجتها.
- التحديد الدقيق لأدوار الأخصائية الاجتماعية في مؤسسات التعليم العالي (الوقائية والعلاجية والتنموية) كالآتي :
- تنمية قدرات الطالبة بما يعينها على الاستفادة من الإمكانيات المتوفرة لديها ولدى البيئة معاً.
- العمل على تذليل الصعوبات التي قد تعترض مشوار الطالبة الأكاديمي.
- توفير سبل الرعاية الاجتماعية التي تسهم في حل مشكلات التوافق وصعوبات التعلم والظروف البيئية للطالبة.
- تدعيم قيم التوافق والمعايير الاجتماعية ؛ لما لها من أثر فعال في مواجهة احتياجات الطالبة النفسية والاجتماعية والتربوية.

- توجيه الطالبات لجهات العون المادي لمن تتطلب حالتها مثل هذا العون.
- تقديم العون المعنوي للطالبة للاستفادة من قدراتها ودعم مفهومها لذاتها بطريقة إيجابية (الوعي بالذات والسمو بها).
- مساعدة الطالبة في التخفيف من حدة المشكلات الاجتماعية والأكاديمية والنفسية والسلوكية والأخلاقية والصحية.
- العمل على تنمية روح الولاء والانتماء للوطن والجامعة من خلال المشاركة الفعالة للطالبات في المناسبات الوطنية.
- تفعيل مكاتب الإرشاد الطلابي والأكاديمي والنشاط اللامنهجي لنشر الوعي بين الطالبات وإشباع احتياجاتهن النفسية والاجتماعية التي تسهم في نمو شخصياتهن من خلال المحاضرات وورش العمل والندوات وتوزيع النشرات.
- تأكيد أهمية توعية الطالبات بحقوقهن وواجباتهن نحو الجامعة والوطن.
- إتاحة الفرصة للطالبات لتطوير قدراتهن وإمكاناتهن وخاصة المتفوقات والموهوبات.
- تنمية حس المسؤولية الاجتماعية والمحافظة على ثروات الوطن وممتلكاته من خلال ورش العمل والدورات التدريبية.

* * *

المراجع أولاً: المراجع العربية:

- إبراهيم، قصي عبد الله (٢٠١١م). تحديد مستوى جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين، مجلة جامعة أم القرى للعلوم الاجتماعية مج ٣، ع ١، السعودية.
- إبراهيم، حبيب (٢٠٠٣م). الإبداع المهني لدى الأخصائي الاجتماعي، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، إبريل، الجزء الأول، القاهرة.
- أحمد، تومادر (٢٠٠١م). المهارات المهنية للأخصائي الاجتماعي المنظم في أجهزة رعاية الشباب بكلية جامعة حلوان، بحث منشور في المؤتمر السنوي الحادي عشر، العولمة والخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، الفيوم.
- البريثين، عبد العزيز (٢٠١٠م)، مقالات في الخدمة الاجتماعية، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة.
- البريدي، أحمد (٢٠٠٥)، محددات مهارات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الشباب الجامعي من منظور طريقة تنظيم المجتمع في نطاق الممارسة العامة بحث منشور، المؤتمر العلمي ١٨، القاهرة، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية، القاهرة.
- حبيب، جمال حنا، مريم (٢٠١١) الخدمة الاجتماعية المعاصرة، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية.
- حنفي، ماجد محمد (٢٠٠١م)، نحو زيادة فاعلية الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي مع جماعات النشاط المدرسي، المؤتمر العلمي الرابع عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، المجلد الأول.

- رشوان، حسن (٢٠٠٣م)، الأسرة والمجتمع، دراسة علم اجتماع الأسرة، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية.
- زغلول، نادية سعيد (٢٠٠٢م)، معوقات تخطيط خدمات رعاية طلاب الجامعات، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية. جامعة حلوان كلية الخدمة الاجتماعية، ع ١٣، القاهرة.
- سرحان، نظيمة (٢٠٠٦)، الخدمة الاجتماعية المعاصرة، مجموعة النيل العربية، القاهرة.
- سليمان، حسين، (٢٠٠٥)، الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية مع الجماعة والمؤسسة والمجتمع، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت.
- سيد، جابر عوض، عبد الموجود، أبو الحسن (٢٠٠٣م) الإدارة المعاصرة في المنظمات الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.
- الشلهوب، هيفاء عبد الرحمن (٢٠١١م) جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي في مؤسسات التعليم الجامعي وفق رضا العميل عنها، مجلة جامعة الشارقة للعلوم الإنسانية والاجتماعية، مجلد ٨، ع ٢، الشارقة.
- شومان، عبد الناصف (٢٠٠٤م)، دراسة تقييمية لبرنامج تحسين الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في العمل مع الحالات الفردية، بحث منشور، المؤتمر العلمي السابع عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، القاهرة.
- الصانع، محمد (٢٠٠٣م)، دور برامج التوجيه والإرشاد الطلابي في علاج مشكلة التأخر الدراسي لدى تلاميذ المرحلة الابتدائية بالمملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض.
- الطائي، رعد، قدامة، عيسى (٢٠٠٨م)، إدارة الجودة الشاملة، اليازوري، عمان.

- عبد التواب، ناصر (٢٠٠٠م)، الاحتياجات اللازمة لتنمية مهارات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بمجال رعاية الشباب، المؤتمر العلمي الخامس عشر، جامعة حلوان، القاهرة.
- عبد التواب، ناصر (٢٠٠٢م)، الاحتياجات اللازمة لتنمية مهارات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بمجال رعاية الشباب، المؤتمر العلمي الخامس عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، القاهرة.
- عبد الحميد، يوسف محمد (٢٠٠٠م)، العلاقة بين الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية والتخفيف من حدة المشكلات الاجتماعية والنفسية لطلاب الانتساب الموجه بالجامعة، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة القاهرة، الفيوم.
- عبد الحميد، يوسف (٢٠٠٣م)، العلاقة بين استخدام برنامج تدريبي وتحقيق التنمية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدن الجامعية، بحث منشور في المؤتمر العلمي السادس عشر، الجزء الأول، بكلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، القاهرة.
- عبد المجيد، هنا (٢٠٠٧م)، متطلبات تطوير الأداء المهني للأخصائيين بالمؤسسات الطبية، بحث منشور في المؤتمر العلمي الثالث والعشرين، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، القاهرة.
- العزاوي، محمد (٢٠٠٥م)، إدارة الجودة الشاملة، اليازوري، عمان.
- عطية، محسن (٢٠٠٨م)، الجودة الشاملة والمنهج، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن.
- عليان، رجي، غنيم، عثمان (٢٠٠٤م)، أساليب البحث العلمي، دار ضياء للطباعة والنشر، عمان.

- عليمات، صالح (٢٠٠٤م) إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية، التطبيقات ومقترحات التطوير، دار الشروق، عمان.
- عمادة شؤون الطالبات (٢٠١١)، دليل التوجيه والإرشاد الطلابي، جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن، الرياض.
- عويس، ناصر (٢٠٠٢م)، الاحتياجات اللازمة لتنمية مهارات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بمجال رعاية الشباب، بحث منشور في المؤتمر العلمي الخامس عشر، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية، القاهرة.
- فرماوي، مصطفى (٢٠٠١م)، جودة المنظم الاجتماعي، بحث منشور المؤتمر العلمي ١٤، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية، القاهرة.
- فهمي، نصيف (٢٠٠٤م)، المتطلبات المهنية للعاملين مع الشباب، بحث منشور في منتدى التنمية البشرية للشباب، الإسكندرية.
- فهمي، محمد (٢٠٠٧م)، الخدمة الاجتماعية، التطور، الطرق، المجالات، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية.
- القرني، محمد (٢٠٠٩م)، مدى إدراك والتزام الممارسين الاجتماعيين بالقيم الأخلاقية لممارسة الخدمة الاجتماعية، بحث غير منشور.
- مجمع اللغة العربية، (٢٠٠٦م) معجم الوجيز، هيئة المطابع الأميرية، القاهرة.
- محمد، نادية (٢٠٠١م)، معوقات تخطيط خدمات رعاية طلاب الجامعات، بحث منشور في مجلة دراسات الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد الحادي عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، القاهرة.
- محمود، أحمد وآخرون (٢٠٠٩م) معايير ونظم الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية، مشروع الطرق المؤدية إلى التعليم العالي، جامعة أسيوط، القاهرة.
- أبو المعاطي، ماهر علي، (٢٠٠٤م) جودة تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية بين الواقع وطموحات التحديث، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر السابع عشر، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية، القاهرة.

- المعاينة ، خليل وآخرون (٢٠٠٠م) ، مدخل إلى الخدمة الاجتماعية ، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع ، الأردن.
- منصور ، أياد (٢٠٠٨م) ، إدارة خدمة العملاء ، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع ، الأردن.
- ابن منظور ، أحمد (١٩٨٤م) ، لسان العرب ، الجزء الثاني ، دار المعارف ، القاهرة.
- منقربوس ، نصيف (٢٠٠٣م) العمل مع الجماعات وتطبيقاتها في الخدمة الاجتماعية ، مركز توزيع الكتاب الجامعي ، جامعة حلوان ، القاهرة.
- أبو النصر ، مدحت (٢٠٠٩م). فن ممارسة الخدمة الاجتماعية ، دار الفجر للنشر والتوزيع ، القاهرة.
- النعيمي ، محمد وآخرون (٢٠٠٩) ، إدارة الجودة المعاصرة ، اليازوري ، الأردن.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Charron P. Rochounik(2004) : Social support and Health outcomes . in children . Organization unpublsh , Dissertation , The university Michigan.
- Coused, Veranica (2002) management in social work British library.
- Dowine,r,s,elieen(1978),alm skill and rol in social work in noel times,david wade Watson,(edltors)philosophyin social work, london;rout &keg an paul.
- Suchman A Edward (1987), Evaluation Reserch, New York Russel sage Fundationg.
- Fleit,Shelley aman(2008)influence of organizational structureon professional identity and social work practice,new York university.
- Hardness,et al.(2000): bperformace standard for social workers, jornal articles, social worker, vol, 33,no.
- Longman group(2005),active study dictionary, cairo alahram commercial press.

- Manuael Enrigue, Medina Tornera (1996) evaluation of the quality of Assistance in social services in intervention psico social, Spian, Vol. 5 No. 14.
- Robert Barken (1982) The social work Dictionary U. S. A, N. A. S. W
- Robin M. Drummond McClure:(2005)Developing Core Job Competencies for Payment Services Roles and Associating Them With Personality Traits Using the Workplace Big Five Profile, (USA: Capella University, Graduate Studies
- Rosalie Pocket(2006) learning for each ather : the social work role as an integrated part of the hoapital disaster response Sydney : social work in hoapital car us . haeorth , vol , 43
- Schuuman,shelleey.d(2008)an exploration of the individual characters sticeand abilities that contributeto competent,professional, performance in social work, unaited states,Michigan state university.
- Suzy Corft Peter Beresford (2001), Services Users perspectives, in martin Davies: The Bleak well companion to social work, U. S. A, Bleak well publishing inc.
- Webster new world dictionary (1987)3ed.ed, u.s.a., y, david b, crellnik, websterInc.

* * *

- `Owais, N. (2002). *Essential requirements to develop professional performance skills of social workers in the field of youth care*. Published research in the 15th Scientific Conference, Helwan University, College of Social Work, Cairo.
- Al-Qarni, M. (2009). *Perception and commitment of social practitioners to ethical values to practice social work*. Unpublished research.
- Rashwan, H. (2003). *Family and society: Study of sociology of the family*. Alexandria: Shabab al-Jame ah Foundation.
- Saiyyed, J. A., & Abdulmawjoud, A. (2003). *Contemporary management in social organizations*. Alexandria: al-Maktab al-Jame i al-Hadith.
- Al-Sanie`, M. (2003). *The role of student guidance and counselling programs in treating the problem of academic underachievement among primary school students in Saudi Arabia*. Unpublished master thesis, Imam Muhammad ibn Saud Islamic University, Riyadh.
- Sarhan, N. (2006). *Contemporary social work*. Cairo: Arab Nile Group.
- Al-Shalhoub, H. A. (2011). The quality of professional performance of social worker in higher education institutions according to customer satisfaction. *Journal of Sharjah University for Humanities and Social Sciences*, 8 (2), Sharjah.
- Shuuman, A. (2004). *Evaluative study of professional performance improvement program for social workers in working with individual cases*. Published research in the 17th Scientific Conference, College of Social Work, Helwan University, Cairo.
- Sulaiman, H. (2005). *The general practice in social work with the group, institution and society*. Beirut: al-Jame iyyah Foundation for studies, publication and distribution.
- Al-Ta`i, R., & Qudadah, E. (2008). *Total quality management*. Amman: al-Yazori.
- Zaghoul, N. S. (2002). Constraints of planning university students care services. *Journal of Social Work and Humanities Studies*, No. 13, Helwan University, College of Social Work, Cairo.

* * *

- Deanship of female students' affairs (2011). *Guidance and counseling handbook for students*. Riyadh: Princess Nora Bint Abdulrahman University.
- Fahmi, M. (2007). *Social work, development, methods, and fields*. Alexandria: Dar al-Wafa' for printing and publishing.
- Fahmi, N. (2004). *Required skills for working with young people*. Published research, Human Development Forum for Youth, Alexandria.
- Farmawi, M. (2001). *The quality of social organizer*. Published research in the 14th Scientific Conference, Helwan University, College of Social Work, Cairo.
- Habib, J., & Hanna, M. (2011). *Contemporary social work*. Alexandria: al-Maktab al-Jame i al-Hadith.
- Hanafi, M. M. (2001). *Increasing the effectiveness of professional performance of social worker with school activity groups*. The 14th Scientific Conference, College of Social Work, University of Helwan, Vol 1.
- Ibn Manzuor, A. (1984), *Lisan al-Arab*. 2nd part. Cairo: Dar al-Ma aref.
- Ibrahim, H. (2003). Professional creativity of social worker. *Journal of Social and Humanities Studies*, April, 1st part, College of Social Work, Helwan University, Cairo.
- Ibrahim, Q. A. (2011). Determining the quality of professional performance of social workers. *Journal of Umm Al-Qura University for Social Sciences*, 3 (1), Saudi Arabia.
- Al-Ma aiytah, K., & et al. (2000). *Introduction to social work*. Jordan: Dar Al-Fikr for publishing and distribution.
- Mahmoud, A., & et al. (2009). *Standards and total quality systems in educational institutions*. The roads leading to the Higher Education Project, Assiut University, Cairo.
- Mansour, E. (2008). *Customers service management*. Jordan: Dar Kunouz al-Ma refah al- Elmiyyah for publishing and distribution.
- Menqerious, N. (2003) *Working with groups and its application in social work*. University book distribution center, Helwan University, Cairo.
- Muhammad, N. (2001). Constraints of planning university students care services. Published research, *Journal of Social Studies and Humanities*, No. 11, Faculty of Social Work, Cairo.
- Al-Nu aimi, M., & et al. (2009). *Contemporary quality management*. Jordan: al-Yazori.
- `Olimat, S. (2004). *Total quality management in educational institutions: Applications and development proposals*. Amman: Dar ash-Shorouq.

Arabic References

- Abdulhamid, Y. M. (2000). *The relationship between professional practice of social work and the alleviation of social and psychological problems among guided affiliation students in the university*. Unpublished PhD thesis, Faculty of Social Work, University of Cairo, Faiyum.
- Abdulhamid, Y. (2003). *The relationship between using training programs and achieving professional development among social workers working on campuses*. Published paper in the 16th Scientific Conference, 1st part, College of Social Work, Helwan University, Cairo.
- Abdulmajid, H. (2007). *Requirements of professional performance development for specialists in medical institutions*. Published research in the 23rd Scientific Conference, College of Social Work, Helwan University, Cairo.
- Abduttawab, N. (2000). *Essential requirements to develop the professional performance skills of social workers in the field of youth care*. The 15th Scientific Conference, Helwan University, Cairo.
- Abu al-Ma ati, M. A. (2004). *Quality of Social work education and practice between reality and aspirations for modernisation*. Working paper presented at the 17th Conference, Helwan University, College of Social Work, Cairo.
- Abu an-Nasser, M. (2009). *Art of social work practice*. Cairo: Dar Al-Fajr for publishing and distribution.
- Academy of the Arabic language. (2006). *al-Wajiz dictionary*. Cairo: General Organization for al-Ameriyah presses.
- Ahmad, T. (2001). *Professional skills of organized social workers in youth care agencies in the colleges of Helwan University*. Published research in the 11th Annual Conference of Globalization and Social Work, College of Social Work, Fayoum.
- `Aliyan, R., & Ghunaim, O. (2004). *Scientific research methods*. Amman: Dar Dhiya' for printing and publishing.
- `Atiyyah, M. (2008). *Total quality and curriculum*. Jordan: Dar al-Manahij for publishing and distribution.
- Al- Azzawi, M. (2005). *Total quality management*. Amman: al-Yazori.
- Al-Buraidi, A. (2005). *The determinants of professional practice skills of social work in the field of university youth care from the perspective of how to organize society in general practice*. Published research in the 18th Scientific Conference, College of Social Work, Helwan University, Cairo.
- Al-Buraitheen, A. (2010). *Articles in social work*. Cairo: Dar al-Fajr for publishing and distribution.

Quality of Professional Performance of Social Worker at Princess Nourah bint
Abdulrahman University

Dr. Badriyah Sulaiman Al-'Amr

Department of Social Planning

College of Social Service

Princess Nourah bint Abdulrahman University

Abstract:

This study aims at determining the quality of the professional performance of the social worker at Princess Nourah bint Abdulrahman University by investigating the level of professional performance of the social worker in terms of commitment to the principles, values and knowledge of social work and the use of skills in professional activities and when performing professional roles (preventive, therapeutic and developmental). It also aims at providing suggestions to achieve the quality of professional performance of the social worker at the university.

The findings of the study are as follows: The quality of professional performance of social workers is high in terms of their commitment to the values, principles and knowledge of social work and the use of skills in professional activities. Furthermore, it is pointed out that the professional role of the social worker is of high quality. The most prominent of these roles is the therapeutic role followed by the developmental role followed by the preventive role. The study sample participants have disagreed on one of the preventive role practices (arranging recreational programs during school days). However, they have all agreed to some extent on one of the developmental role practices (supporting excellent and talented students), and on one of the therapeutic role practices (providing group therapy programs to those who have shared problems).

Keywords: Quality, professional performance, social worker, Princess Nourah bint Abdulrahman University



أسلوب الحياة الصحي وعلاقته بالصحة النفسية
لدى طالبات جامعة أم القرى

د. نادية سراج جان

قسم علم النفس - كلية التربية

جامعة أم القرى بمكة المكرمة



أسلوب الحياة الصحي وعلاقته بالصحة النفسية

لدى طالبات جامعة أم القرى

د. نادية سراج جان

قسم علم النفس - كلية التربية

جامعة أم القرى بمكة المكرمة

ملخص الدراسة :

هدفت الدراسة إلى الكشف عن نسب انتشار أسلوب الحياة الصحي لدى طالبات جامعة أم القرى بمكة المكرمة ، والتعرف على العلاقة بين أسلوب الحياة الصحي والصحة النفسية ، واستقصاء الفروق في أسلوب الحياة الصحي للطالبات تبعاً لمستوى التحصيل الدراسي. وتكونت عينة الدراسة من (٦٥٧) طالبة تراوحت أعمارهن بين (١٨ - ٢٧) وتم استخدام مقياس أسلوب الحياة الصحي ، ومقياس داس للصحة النفسية (DASS 21) لقياس الاكتئاب ، والقلق ، والضغط النفسي. وتوصلت الدراسة إلى أن انخفاض نسب أسلوب الحياة الصحي لدى طالبات جامعة أم القرى ، حيث أن (٢٠,٢٪) من الطالبات يمارسن النشاط البدني ، و(١٩٪) يساهمن اجتماعياً ، و(١٥,٥٪) يهتمن بالترفيه وإدارة الضغوط ، و(١٤,٨٪) يحرصن على التغذية الجيدة و(١٤,٥٪) يستمتعن بالطبيعة ، و(١٢,٦٪) يهتمن بالجوانب الروحية ، و(١٢,٢) يحرصن على العلاقات الاجتماعية الداعمة. كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة عكسية دالة بين أسلوب الحياة الصحي واضطرابات الصحة النفسية ، ووجود فروق دالة في أسلوب الحياة الصحي لصالح الطالبات الأعلى تحصيلاً

الكلمات المفتاحية: أسلوب الحياة ، الصحة النفسية ، التحصيل الدراسي.



المقدمة :

تشير الدراسات إلى أن العوامل النفسية والسلوكية تلعب دوراً هاماً في المحافظة على الصحة الجسدية والوقاية من المرض بالإضافة إلى دورها في الإصابة بالمرض، واستمرار المرض أو شفاؤه، فالاضطرابات النفسية كالاكتئاب أو القلق أو التوتر النفسي قد تدفع الأفراد إلى أساليب حياة سيئة مثل تناول الأطعمة غير الصحية، أو الإفراط في استهلاك الطعام وزيادة الوزن، أو إلى عدم ممارسة النشاط البدني، أو زيادة معدلات التدخين، أو إلى تعاطي الكحول والمخدرات، وهذه الأساليب بدورها تقود للمرض وفي أسوأ الحالات إلى الوفاة (شويخ، ٢٠١٢). والعلاقة بين الصحة الجسدية والصحة النفسية علاقة وثيقة ومتبادلة فعلى سبيل المثال الاكتئاب أكثر شيوعاً بين المصابين بالأمراض المزمنة، حيث تتراوح نسبة الإصابة بالاكتئاب بين المرضى المزمنين من ٢٥ - ٣٠٪. و١ من ٣ من مرضى قصور القلب الاحتقاني يعانون أيضاً من الاكتئاب (بريك، ٢٠١٠). ومرضى السرطان يعانون أيضاً من ارتفاع مستوى القلق والاكتئاب والتوتر وهم يحتاجون للعلاج النفسي لدعم وتحسين فرصهم في الشفاء من المرض (مسحل، ٢٠١٦). وتؤكد الدراسات أن أسلوب الحياة التي يتبعه الإنسان يؤثر على صحته الجسدية والنفسية، وأن الكثير من الاضطرابات النفسية والأمراض الجسدية يمكن الوقاية منها وعلاجها باتباع أسلوب حياة صحي (Baron, Lattie, Ho, & Mohr, 2013; Dale, Brassington, & King, 2014)، فالذين يحافظون على وزن صحي، ويمارسون النشاط البدني ويمتنعون عن الكحول والمخدرات والتدخين، هم أكثر احتمالاً لأن يتمتعوا بصحة نفسية عالية ويزدهرون نفسياً واجتماعياً، وهم كذلك يعانون من مشكلات صحية أقل، ويعمرون لفترة أطول. أما من يتبعون نمط حياة غير صحي فإنهم يصبحون عرضة للاضطرابات النفسية

والمشكلات الصحية، ويواجهون خطر الوفاة المبكرة (Keys, and Simoes, 2012). وتصحيح أسلوب الحياة علاج فعال وآمن، وقليل التكلفة، و متاح للجميع. بالإضافة إلى أن الالتزام بنمط حياة صحي يساعد على تقليص عدد الوفيات الناجمة عن الأمراض، ويسهم في زيادة الإنتاجية عند العاملين، ويخفض كلفة العلاج الطبي للأمراض الناتجة عن أسلوب الحياة غير الصحي (Walsh, 2011). ومن أساسيات أسلوب الحياة الصحي الالتزام بنظام غذائي صحي، وممارسة النشاط البدني، والاستمتاع بالطبيعة، والمحافظة على العلاقات الاجتماعية الداعمة، والموازنة بين العمل والترفيه، والتعايش الإيجابي مع الضغوط، والاهتمام بالجوانب الروحية والتقرب إلى الله، والاسهام الاجتماعي ومساعدة الآخرين. ويجب كذلك الامتناع عن العادات المسيئة للصحة الجسمية والنفسية كتعاطي الكحول والمخدرات أو التدخين، أو الإسراف في تناول المنبهات كالقهوة والشاي. والاهتمام بالحصول على قدر كاف من ساعات النوم (Sarris, O'Neil, Coulson, 2011; Walsh, 2011; Berk, 2014; Schweitzer, 2014). وفيما يلي عرض لبعض الدراسات التي تناولت العلاقة بين عناصر أسلوب الحياة الصحي والصحة النفسية.

الغذاء والصحة النفسية:

أكدت الدراسات ارتباط الصحة العقلية بالعناصر الغذائية التي يحصل عليها الفرد (Gomez-Pinilia, 2008)، فتناول الأسماك الغنية بالأوميغا ٣ يساعد على المحافظة على القدرات العقلية ويحسنها، كما يساعد في علاج الأمراض النفسية (Freeman, Hibbelen, Wisner, Davis, Mischoulon, 2006; Peet, & Stoll, 2006; Amminger, Schafer, Papageorgiou, Klier, Cotton, Harrigan, Berger, 2010). ووجد مكميلان وأووين وكاراس

وسكولي (McMillan, Owen, Karas, Scholey, 2010) أن المجموعة التي التزمت بنظام غذائي صحي لمدة ١٠ أيام حققت درجات أعلى في اليقظة الذهنية، والشعور بالرضا، والنشاط بالمقارنة مع المجموعة التي تناول أفرادها ما راق لهم من الأطعمة. كما كشفت الدراسات خطورة العادات الغذائية السيئة على الصحة الجسمية والنفسية، فخطورة الإصابة بالاكتئاب تزيد بنسبة ٥١٪ عند من يتناولون الوجبات السريعة الجاهزة بكثرة بالمقارنة بمن لا يتناولها أبداً أو نادراً (Sanchez- Villegas, Toledo, de Irala, Ruiz- Canela, Pla-Vidal, 2012)، وإهمال وجبة الإفطار يؤثر سلباً على الذاكرة والانتباه والتركيز والقدرات المعرفية (Cooper, Bandelow, Nevill, 2011; Murphy, 2007) وكشفت دراسة ولذر والدريان وستوجر وكيفر وإيكيميكيولوجو (Walther, Aldrian, Stuger, Kiefer, Ekmekcioglu, 2014) انتشار عادات غذائية سيئة عند غالبية الطلبة المراهقين والشباب كإهمال الأغذية الصحية مثل الحليب ومشتقاته، والأسماك والفواكه والخضار، والافراط في استهلاك اللحوم المصنعة كالمقانيق التي تحتوي على نسبة عالية من الصوديوم والدهون المضرة بالقلب، وتناول الحلويات والمعجنات بكثرة. ووجد أدريان وتشالزورث آتّي وستويب وما كولي وبيكر (Adrian, Charlesworth-Attie, Stoep, MacCauley, & Becker, 2014) أن الصحة النفسية ترتبط بأسلوب الحياة الصحي، فقد حصل الطلبة المكتثبون على الدرجات الأدنى في مستوى الالتزام بأسلوب الحياة الصحي. كما أكدت الدراسة انتشار أساليب حياة غير صحية عند الطلبة، وخلصت إلى أن ٧٥٪ من أسباب الوفاة عند الطلبة يرتبط بعادات غير صحية يمكن تعديلها وهي: سوء التغذية، والخمول البدني، والتدخين، وتعاطي المخدرات.

الأنشطة البدنية والصحة النفسية:

ممارسة النشاط البدني يخلص الإنسان من الكسل ويمده بالطاقة للاستمتاع بمباهج الحياة، ويجعله أقدر على أداء الواجبات ومواجهة الضغوط (إبراهيم وصديق، ٢٠٠٧) كما أن ممارسة الرياضة يحسن التحصيل الدراسي للطلبة (Almeida, Norman, Hankey, Graeme, Jamrozik, Konrad, Flicker, 2006) ووجد إبراهيم وصديق (٢٠٠٧) أن الطلبة الممارسين للرياضة حصلوا على مستوى أعلى في جودة الحياة وكانوا أكثر سعادة، ويتمتعون بصحة جسمية أفضل، بالمقارنة مع الطلبة الذين لا يمارسون الرياضة. كما أن الانتظام في ممارسة الرياضة يقي من تراجع القدرات الإدراكية المرتبط بالتقدم في السن، ومن ضمور خلايا المخ والأمراض المصاحبة له مثل الزهايمر ومرض باركنسون (Hamer & Chida 2009). وتوصل الميدا وآخرون (Almeida et al., 2006) إلى وجود علاقة إيجابية بين الصحة النفسية والممارسة المنتظمة للنشاط الرياضي، وخلص إلى أهمية ممارسة ٣٠ دقيقة من النشاط البدني متوسط الشدة يوميا للمحافظة على القدرات الجسمية والعقلية. كما توصلت الدراسات إلى أن ممارسة الرياضة بانتظام يؤدي إلى نتائج إيجابية في علاج المرضى النفسيين (Deslandes, Moraes, Ferreira, Veiga, Silveria, Mouta, Laks, 2009; Daley, 2002; Stathopoulou, Power, Berry, Smits, Otto, 2006) ووجدت فريد (٢٠٠١) في دراستها على مجموعة من الشباب من الجنسين الذين يتعالجون من الإدمان على الحبوب المهدئة، أن ممارسة التمرينات الرياضية بانتظام لمدة ٣ أشهر بمعدل ثلاث مرات أسبوعيا كل جلسة ٤٥ دقيقة، كان له أثر فعال في خفض الاكتئاب والأعراض السيكوسوماتية المصاحبة للإدمان ورفع مستوى الصحة العامة.

ووجد بروكس وآخرون (Broocks et al., 1998) أن المجموعة التجريبية التي تم علاجها من نوبات الذعر ببرنامج رياضي، أظهرت تحسناً ملحوظاً بالمقارنة بالمجموعة الضابطة التي تلقت العلاج الوهمي. والرياضة تقي وتعالج الاكتئاب البسيط والمتوسط، وتتفوق على العلاج النفسي والعلاج الدوائي (Dowd et al., 2004) ومزاولة النشاط البدني ثلاث مرات أسبوعياً يؤدي إلى تحسين الحالة المزاجية، وخفض الاكتئاب والقلق (Byrne & Byrne, 1993; Stathopoulou et al., 2006). وحتى القدر الضئيل من النشاط الرياضي ٢٠ دقيقة يوميا يحسن المزاج والصحة العامة (Hamer & Chida, 2008). كما أن ممارسة الرياضة يساعد على رفع مستوى فاعلية الذات والشعور بالإنجاز، ويحسن شكل الجسم، ويعزز تقدير الذات (Deslandes et al., 2009)، بالإضافة إلى أنه يصرف الذهن عن الوسواس والمخاوف والأفكار السلبية، ويساعد على التخلص من التوتر والضغوط النفسية (Moylan et al., 2013; Dowd et al., 2004)

العلاقات الاجتماعية والصحة النفسية :

الكثير من المشكلات النفسية تنشأ بسبب مشكلات في العلاقات بين شخصية (Yalom, 2002) والدعم النفسي الذي يستمده الأفراد من أسرهم أو من أصدقائهم أو من علاقاتهم العاطفية مهم للصحة النفسية والجسدية (Fowler & Christakis, 2008; Jetten, Haslam,C., Haslam,S., & Bracombe, 2009)، فقد وجدت هيوز وويت (Hughes, waite, 2002) أن المتزوجين يتمتعون بصحة جسمية ونفسية أفضل من غير المتزوجين، وتوصل تانكا وآخرون (Tanka, et al., 2011) إلى أن الاكتئاب عند النساء يرتبط بالافتقار للصديقات، ويرتبط عند الرجال بعدم الزواج، وبعيش الرجل بمفرده. كما أظهرت الدراسات أن اجتماع أفراد الأسرة على الوجبات يرتبط

بالسلوك الاجتماعي الجيد، وبالسعادة النفسية والرضا عن الحياة، وباستخدام أقل للكحول والمخدرات عند المراهقين والشباب (Elgar, Craig, Trites, 2013; Eisenberg, Olson, Neumark-Sztainer, Story, Bearinger, 2004). ويشكل تدهور العلاقات الاجتماعية خطراً على الصحة الجسدية والنفسية (Jetten et al., 2009)، فالتفاعل السلبي بين الفرد وبين أصدقائه أو أفراد أسرته ينبئ بانتكاس نوبات الاكتئاب (Stafford, McMunn, Zaninotto, Nazaro, 2011). وإدراك المريض للعلاقة مع شريك الحياة على أنها مشبعة عامل مهم للشفاء من الاكتئاب (Ibarra-Rovillard, Kuiper, 2007). والأفراد الذين ينعمون بعلاقات اجتماعية جيدة أكثر التزاماً بأسلوب حياة صحي، ويتمتعون بصحة جسدية ونفسية أفضل (Strain, Chapman, Balluz, Mokdad, 2008)، وهم أكثر اهتماماً بالموازنة بين العمل والترفيه، ويمارسون النشاط البدني بصورة أكبر (Kouvonen, De Volgi, Stafford, Shipley, Marmot, Cox, Vhatra, 2012). كما أن التمتع بعلاقات جيدة يخفف مخاطر الإصابة بالمشكلات الصحية من نزلات البرد إلى الجلطات، وحتى احتمالات الوفاة (Walsh, 2011) والتمتع بعلاقات اجتماعية جيدة يرتبط بجودة الحياة وبالمرونة النفسية (Fowler & Christakis, 2009; Jetten et al., 2008) وبالسعادة (جان، ٢٠٠٨).

الترفيه والأنشطة الممتعة:

تعد ممارسة الأنشطة الترفيهية الممتعة كممارسة الرياضة المحببة، والتواصل الاجتماعي، والاستمتاع بالطبيعة، وممارسة الهوايات، والاستمتاع بالفنون، والشعر، والموسيقى من عناصر أسلوب الحياة الصحي (Walsh, 2011)، فالكربة النفسية قد تنتج من انخفاض المعززات في حياة الناس، والترفيه والمرح يخفف الضغوط النفسية ويساعد على الاسترخاء ويجدد النشاط، ويحسن

المزاج، ويدعم نظام المناعة في الجسم (Street, James, & Cutt, 2007;) كما تقضي الأنشطة الترفيهية على الملل والضجر وتساعد على الاستشعار بمباهج الحياة وتمتعها، وتزيد فرص التفاعل الاجتماعي، بالإضافة إلى أنها تشغل الذهن عن الأفكار السوداوية والقلق (Walther et al., 2014). والمشاعر الإيجابية المرتبطة بالترفيه تساعد الأفراد على أن يصبحوا أكثر إبداعية ومرونة، وتساعدهم على التوافق الاجتماعي (Fredrickson, 2002)

إدارة الضغوط والصحة النفسية :

الاضطرابات النفسية ليست نتيجة حتمية للتعرض للضغوط ولكنها تنتج عن الإخفاق في التعايش مع ضغوط الحياة بطريقة سليمة (جان، ٢٠٠٠) وهناك العديد من الأساليب الايجابية للسيطرة على الضغوط، من ضمنها اعتماد أسلوب حياة صحي، وممارسة تمارين الاسترخاء، وممارسة الرياضة، والموازنة بين العمل والترفيه، والاهتمام بتكوين العلاقات الاجتماعية الداعمة والمحافظة عليها، والالتجاء إلى الله سبحانه وتعالى. حيث تساعد هذه الأساليب الصحية الأفراد على السيطرة على الاكتئاب والقلق والتوتر، ونوبات الذعر، والتخلص من الأرق، واضطرابات الشهية، والتقلبات المزاجية (Walsh,2011)

الطبيعة والصحة النفسية :

الاستمتاع بجمال الطبيعة علاج مجاني ومتاح للجميع وخالي من الضرر (Berman, Jonides & Kaplan, 2008). ووجدت الدراسات أن تأمل المناظر الطبيعية الجميلة واستنشاق الهواء النقي والتعرض المناسب للشمس مفيد للصحة البدنية والصحة النفسية (Lee, Maheswaran, 2011; Pryor,) ، فالاستمتاع بالطبيعة يخفف أعراض (Townsend, Maller, Field,2006)

الضغط، والاكتئاب، ونقص الانتباه المصحوب بالنشاط المفرط (Taylor & Kuo,2009). والمرضى الذين يقيمون في غرف المستشفى التي تطل على منظر جميل يعانون من ألم وضغط نفسي أقل، ويتمتعون بمزاج أفضل، كما يحققون نجاح أكبر في نتائج العمليات الجراحية (Devlin & Arneill, 2003; Ulrich,2006). كما أظهرت الدراسات أن العيش في المزارع أو إقناء حيوان أليف يساعد على تخفيف الاكتئاب، حيث يحصل الأفراد من خلال رعاية الحيوانات على الشعور بالموودة والأهمية، وشغل وقت الفراغ، بالإضافة إلى أن الحركة والنشاط المصاحب لمهام تربية الحيوان، يقلل الإحساس بالكآبة، ويقوي الشعور بفاعلية الذات (Berget, Braastad,2011; Moretti , De Ronchi, Bernabei, Marchetti, Ferrari, Forlani, Negretti, et al., 2011)

النشاط الديني والروحي:

يساعد التدين الأفراد على التعايش مع الأحداث الضاغطة (جان، ٢٠٠٠) كما يرتبط التدين بالسعادة (جان، ٢٠٠٨) وبالصحة الجسمية والعقلية (Abdel-Khalek,2007) ووجد كيم وبيرس وتشويكون (Kim, Pearce, Choi-Kwon, 2015) أن هناك علاقة بين النشاط الديني وأسلوب الحياة الصحي والصحة النفسية، فالمجموعة الكورية المغتربة في الإمارات التي تحضر بانتظام للصلاة كانت أقل في الاكتئاب، والتدخين وتعاطي الكحول، والمخدرات بالمقارنة مع المجموعة التي لا تحضر للصلاة. والمتدينون أقل احتمالاً للإدمان على الكحول أو المخدرات، ويعمرون بمتوسط بسبع سنوات أطول من غير المتدينين. وهم أكثر احتمالاً لتقديم الدعم الاجتماعي والخدمات التطوعية للآخرين (Koenig, McCullough, & Larson, 2001; Koenig 2009) ويرى والش (Walsh, 2011) أن التوجهات الدينية المعززة للتسامح، والحب مفيدة للصحة النفسية والرفاه الاجتماعي، أما التوجه

الديني المتمركز حول الذنب والعقوبة فقد يكون مضرًا لأنه يثير مشاعر الخوف والقلق، كما أن التوجهات الدينية المتعصبة وغير المتسامحة ترتبط عكسيا بالصحة النفسية والرفاه الاجتماعي، وقد تقود إلى الصراع بين أصحاب الثقافات المختلفة.

الإسهام الاجتماعي:

الاهتمام بالآخرين يجعل الأفراد أكثر سعادة فالطلبة الجامعيين شعروا بسعادة أكبر عندما تبرعوا بالمال بالمقارنة بما شعروا به عند ما صرفوا المال على أنفسهم (Dunn, Akin, & Norton, 2008). وتوصلت الدراسات إلى أن الأفراد الذين يتطوعون لتقديم خدمات للآخرين أكثر سعادة، ويتمتعون بصحة جسمية ونفسية أفضل كما أنهم يعمرون لفترة أطول (Borgonovi, 2009; Grim, Spring, & Dietz, 2007, Post, 2007)

المشكلة:

تعد الاضطرابات النفسية من العوامل المعيقة للفرد عن تحقيق ذاته وعن الإنتاج والتفاعل الاجتماعي الناجح، وعصرنا الحالي عصر المشكلات الصحية والنفسية، فالإكتئاب والقلق والضغط النفسي ينتشر بصورة كبيرة بين الناس (Dale, Brassington, King, 2014). وبالرغم من أن التقدم العلمي وتطور الطب والتكنولوجيا ساهما في تحسين الصحة والقضاء على كثير من الأمراض التي كانت تؤدي للوفاة، إلا أن التطورات العصرية أدت أيضاً إلى تغيرات سلبية في أسلوب حياة الناس، فأصبح الأفراد أكثر خمولا، ويتناولون أطعمة ومشروبات غير صحية، الأمر الذي أدى إلى السمنة والمشاكل الصحية المرتبطة بها واضطرت وقلت ساعات النوم، وزاد تبعاً لذلك الإرهاق والتوتر. وأخذ البعض في إساءة استخدام العقاقير والمواد المخدرة (Walsh, 2011). بالإضافة إلى التغيرات الاجتماعية التي أثرت بصورة

سلبية على الصحة النفسية والجسدية مثل تزايد التنافس في مجال العمل ،
وتسارع وتيرة الحياة والضغط على الوقت ، وتزايد المشاغل ، وانخفاض
مستوى التواصل العائلي ، وتقلص عدد الأصدقاء ، وتزايد الشعور بالوحدة.
وهي جميعها عوامل ذات تأثير سلبي على الصحة الجسدية النفسية. وجوده
الحياة بشكل عام (Sarris, O'Neil, Coulson, Schweitzer, Berk, 2014)
ومع أن نتائج الدراسات تشير إلى أن الكثير من الاضطرابات النفسية
كالاكتئاب والقلق والتوتر النفسي ، ترتبط بأساليب حياة غير صحية نجد أن
تعديل أسلوب الحياة لا يوظف بصورة كافية للوقاية من المشكلات النفسية أو
علاجها ، فغالبية الناس يظنون أنه ليس لهم دور فعال في العلاج ، وأن الشفاء
يعتمد على الأدوية التي يصفها الطبيب. كما تدفع بعض العوامل التنظيمية
والاقتصادية الأطباء للاستعانة بالعلاج الدوائي كحل أقصر وأسرع
للمشكلات النفسية (Walsh,2011). ونظرا لأهمية أسلوب الحياة في الصحة
الجسدية والنفسية ولقلة الأبحاث النفسية التي تناولت العلاقة بين الصحة
النفسية وأسلوب الحياة في المجتمع السعودي ، ولما لاحظته الباحثة من شيوع
أساليب حياة غير صحية عند كثير من الطالبات فيما يتعلق بالنظام الغذائي
وعادات النوم والسهر ، والإفراط في تناول المنبهات ومشروبات الطاقة
والحمول البدني ، وضعف التواصل الاجتماعي ، والانغماس في وسائل
التواصل الاجتماعية ، مما يؤثر سلبا على التحصيل الدراسي للطالبات ،
وعلى صحتهن النفسية وجودة الحياة لديهن. ولما لاحظته الباحثة من انتشار
بعض العادات الاجتماعية الخاطئة التي تشجع على الإسراف في تناول
الأطعمة غير الصحية وعلى استهلاك المشروبات المصنعة وعلى الحمول ،
وكذلك لما لمستته الباحثة من تنامي تأثير الدعايات التجارية عبر وسائل الإعلام

المختلفة لجذب الأفراد وخصوصاً صغار السن لنمط حياة استهلاكي غير صحي يجيء هذا البحث للإجابة على التساؤلات التالية:

- ما نسبة انتشار أسلوب الحياة الصحي بين طالبات جامعة أم القرى؟
- هل هناك علاقة بين أسلوب الحياة الصحي وأبعاده والصحة النفسية وأبعاده لدى طالبات جامعة أم القرى؟
- هل يختلف أسلوب الحياة باختلاف مستوى التحصيل الدراسي عند طالبات جامعة أم القرى؟

أهداف الدراسة:

- الكشف عن نسب انتشار أسلوب الحياة الصحي لدى طالبات جامعة أم القرى.
- فحص العلاقة بين أسلوب الحياة الصحي والصحة النفسية لدى طالبات جامعة أم القرى.
- استقصاء الفروق في أسلوب الحياة الصحي لطالبات جامعة أم القرى تبعاً لمستوى تحصيلهن الدراسي.

أهمية الدراسة:

تأتي أهمية الدراسة من ضرورة توضيح الدور الفعال لأسلوب الحياة في الصحة والعافية بمعناها الشامل الذي يتضمن الجوانب الجسمية والنفسية والاجتماعية. كما تسهم الدراسة بمعلومات يمكن توظيفها من قبل متخذي القرار لتوفير بيئة جامعية تدعم الصحة النفسية والجسمية، وترفع مستوى وكفاءة وإنتاجية الطالبات. كما تعد الدراسة من أوائل الدراسات التي تناولت أسلوب الحياة وعلاقته بالصحة النفسية في المجتمع السعودي.

حدود الدراسة:

اقتصرت الدراسة على عينة عشوائية بسيطة من طالبات جامعة أم القرى، وعلى المتغيرات التالية: أسلوب الحياة الصحي، الصحة النفسية، التحصيل

الدراسي. وتم تطبيق الدراسة في الفصل الدراسي الأول للعام الدراسي
١٤٣٦ - ١٤٣٧ هـ

مصطلحات الدراسة:

أسلوب الحياة الصحي:

مجموعة السلوكيات والعادات الحياتية التي يتبعها الفرد في حياته والتي تؤثر إيجابيا على صحته الجسمية والنفسية ويعبر عنها إجرائياً الدرجة التي تحصل عليها الطالبة في مقياس أسلوب الحياة الصحي إعداد الباحثة.

الصحة النفسية:

حالة من الرفاه والعافية يحقق فيها الفرد إمكاناته، ويواجه ضغوط الحياة العادية، وينجح في العمل المنتج المثمر، ويكون عضواً فاعلاً ومساهماً في مجتمعه (Keyes, and Simoes, 2012) ويعبر عنها إجرائياً من خلال الدرجة المنخفضة التي تحصل عليها الطالبة في مقياس داس للصحة النفسية (DASS) 21) النسخة المختصرة لقياس الاكتئاب، القلق، الضغط النفسي (Lovibond, S.H., & Lovibond, P.F., 1995)

التحصيل الدراسي:

تعرفه الباحثة بأنه تقييم الطالبة لمستوى أدائها الدراسي الحالي منخفض أم متوسط أم مرتفع، وقد تم الاعتماد على إفادة الطالبات أنفسهن عن مستوى تحصيلهن الدراسي لأن بيانات الدرجات الفعلية لم يكن متاحاً للباحثة، ولأن الهدف من الدراسة هو استكشاف العلاقة بين أسلوب الحياة الراهن ومستوى التحصيل الحالي لم يتم الاستعلام عن معدل الدرجات في المراحل السابقة.

منهج الدراسة :

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي بطريقتيه الارتباطي والمقارن لدراسة كل من العلاقة بين متغيرات الدراسة ، والفروق في أسلوب الحياة الصحي تبعا لمستوى التحصيل الدراسي.

مجتمع الدراسة :

طالبات جامعة أم القرى في مكة المكرمة ، فرع الزاهر.

عينة الدراسة

أجريت الدراسة على عينة عشوائية بسيطة بلغ عددها (٦٥٧) طالبة تتراوح أعمارهن بين (١٨ - ٢٧) بمتوسط قدره (٢٢.٠٦) وانحراف معياري (١.٩٥١) من تخصصات مختلفة بالجامعة. وقد تم اختيار العينة بطريقة عشوائية عنقودية ذات مرحلتين ، حيث تم اختيار كليتين علميتين بطريقة عشوائية بسيطة (القرعة) وهما كلية العلوم التطبيقية وكلية نظم المعلومات والحاسب الآلي ، وكليتين أدبيتين وهما كلية التربية وكلية العلوم الاجتماعية ثم تم اختيار قسمين من كل كلية بطريقة عشوائية بسيطة (قرعة) أيضاً وهما قسم الأحياء وقسم الرياضيات من كلية العلوم التطبيقية وقسم علوم الحاسب الآلي ، وقسم نظم المعلومات من كلية نظم المعلومات والحاسب الآلي ، وقسم رياض الأطفال ، وقسم التربية الأسرية من كلية التربية. وقسم الإعلام ، وقسم الخدمة الاجتماعية من كلية الخدمة الاجتماعية. ثم طبقت أدوات الدراسة على طالبات هذه الأقسام في كافة المستويات الدراسية الثمانية.

حدود الدراسة :

اقتصرت الدراسة على عينة عشوائية من طالبات جامعة القرى بمكة المكرمة فرع الزاهر ، وعلى المتغيرات التالية : أسلوب الحياة الصحي ، الصحة

النفسية، التحصيل الدراسي. وتمت في الفصل الدراسي الأول للعام الدراسي

١٤٣٦ / ١٤٣٧ هـ

أدوات الدراسة:

- أولاً: مقياس أسلوب الحياة الصحي: اعداد الباحثة
- بعد مراجعة أدبيات البحث النفسي حول موضوع الدراسة والدراسات السابقة ذات العلاقة، وبعد الاطلاع على عدد من المقاييس المشابهة، قامت الباحثة بإعداد مقياس لقياس أسلوب الحياة الصحي وعدد فقراته (٥٣) فقرة تغطي ثمانية أبعاد وهي: ١- الامتناع عن العادات المسيئة للصحة، ٢- التغذية الجيدة، ٣- النشاط البدني، ٤- الاهتمام بالجوانب الروحية، ٥- الإسهام الاجتماعي، ٦- الاهتمام بالعلاقات الاجتماعية، ٧- الترفيه وإدارة الضغوط، ٨- الاستمتاع بالطبيعة. وتم وضع مدرج الإجابة بطريقة ليكرت المتدرجة من ٥ - ١. والعبارات السلبية تحسب درجاتها بطريقة عكسية.

تم التأكد من صدق المقياس بالطرق التالية:

١- صدق المحكمين:

تم عرض المقياس على أربعة من أعضاء هيئة التدريس المتخصصين في علم النفس للتأكد من وضوح العبارات ومناسبتها لعينة الدراسة وتم حذف عبارة واحدة كما تم تعديل العبارات التي لم تحصل على نسبة ٨٠٪ من آراء المحكمين ليصبح عدد البنود (٥٢).

٢- صدق التجانس الداخلي:

تم حساب معامل الارتباط بين أبعاد مقياس أسلوب الحياة الصحي مع بعضها وبين الأبعاد والدرجة الكلية للمقياس للتأكد من صدق التجانس

الداخلي ، على عينة استطلاعية عددها (١٠٠) والجدول (١) التالي يوضح النتائج :

جدول (١) قيم معاملات الارتباط بين أبعاد مقياس أسلوب الحياة الصحي مع بعضها البعض وبين الأبعاد والدرجة الكلية للمقياس ، ن=(١٠٠)

الدرجة الكلية	٧	٦	٥	٤	٣	٢	١	
٠.٤١٦ ❖❖	-	-	-	-	-	-	-	١
٠.٧٩٨ ❖❖	-	-	-	-	-	-	٠.٣٧٣ ❖❖	٢
٠.٧٨٧ ❖❖	-	-	-	-	-	٠.٥٩٦ ❖❖	٠.١٦٩ ❖❖	٣
٠.٦٥٥ ❖❖	-	-	-	-	٠.٤٥٣ ❖❖	٠.٤٤٦ ❖❖	٠.٢٠٧ ❖❖	٤
٠.٦٦١ ❖❖	-	-	-	٠.٤٤٥ ❖❖	٠.٤٧٦ ❖❖	٠.٣٩٦ ❖❖	٠.١٢٩ ❖❖	٥
٠.٦٦٤ ❖❖	-	-	٠.٥١٤ ❖❖	٠.٤٦٥ ❖❖	٠.٣٥٩ ❖❖	٠.٣٤٧ ❖❖	٠.٢٢٠ ❖❖	٦
٠.٨٢٣ ❖❖	-	٠.٥٢٩ ❖❖	٠.٤٤٦ ❖❖	٠.٤٢١ ❖❖	٠.٦٦٠ ❖❖	٠.٥٤١ ❖❖	٠.٢٢٦ ❖❖	٧
٠.٧٥٩ ❖❖	٠.٦٧٨ ❖❖	٠.٣٩٩ ❖❖	٠.٤٥٤ ❖❖	٠.٣٥١ ❖❖	٠.٦٣٩ ❖❖	٠.٥١٥ ❖❖	٠.١٤٢ ❖❖	٨

يتضح من الجدول (١) أن قيم معاملات الارتباط بين أبعاد مقياس أسلوب الحياة الصحي مع بعضها البعض وبين الأبعاد والدرجة الكلية للمقياس كانت ذات دلالة إحصائية عند (٠,٠٠١) مما يعطي مؤشرا للتجانس الداخلي للمقياس.

تم التأكد من ثبات المقياس بالطرق التالية:

١ - ثبات الاتساق الداخلي:

تم حساب معامل الارتباط بين درجة العبارة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي له بعد حذف العبارة، والجدول (٢) التالي يوضح النتائج:

جدول (٢) قيم معاملات الارتباط بين درجة العبارة والدرجة الكلية للبعد

الذي تنتمي له ن=١٠٠)

البعد (١)		البعد (٢)		البعد (٣)		البعد (٤)	
رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط
١	٠.٠١١	٢	٠.٦٥٦	٣	٠.٦٣٨	٤	٠.٤٣١
١٧	٠.٠٧٩	١٨	٠.٦٠٥	١٩	٠.٥٢١	٢٠	٠.٤١٧
٢٥	٠.٠٩١	٢٦	٠.٦٢٨	٢٧	٠.٤٨٠	٢٨	٠.١٢٤
٣٣	٠.٠٦٩	٣٤	٠.٥٥٦	-	-	٣٥	٠.١٦٩
٤٠	٠.٠٠٤	٤١	٠.١٣٢	-	-	٤٢	٠.٥٣٥
٤٧	٠.٠١٣	٤٨	٠.٦١٧	-	-	٤٩	٠.٢١٦
-	-	٥٢	٠.٥١٨	-	-	-	-
البعد (٥)		البعد (٦)		البعد (٧)		البعد (٨)	
رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط
٥	٠.٣٠٣	٦	٠.٢٤١	٧	٠.٤٤٧	٨	٠.٣٧٠
١٣	٠.٠٨٥	١٤	٠.٣٦٠	١٥	٠.٤٧٨	١٦	٠.١٦١
٢١	٠.٢٦١	٢٢	٠.٤٩٢	٢٣	٠.١٦٦	٢٤	٠.٥٤٧
٣٦	٠.٣٧٧	٣٧	٠.٤٧١	٣٨	٠.٥١٤	٣٩	٠.١٥٠
٤٣	٠.٤٢١	٤٤	٠.٣٤٢	٤٥	٠.٣٥٥	٤٦	٠.٢٦٩
-	-	٥٠	٠.٤٩٨	٥١	٠.٥٨٧	-	-

يتضح من الجدول (٢) أن جميع قيم معاملات الارتباط بين العبارة والدرجة الكلية قيم مقبولة ما عدا عبارات المحور الأول (الامتناع عن العادات المسيئة للصحة) والعبارة (١٣) من المحور الخامس (الإسهام الاجتماعي)

أعتقد أن البعد عن الناس غنيمة " فلم تكن قيمتها مقبولة لذلك تم حذف عبارات المحور الأول والعبارة (١٣).

٢- معامل ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية:

تم استخدام كل من طريقة معامل ألفا كرونباخ وطريقة التجزئة النصفية لحساب ثبات مقياس أسلوب الحياة الصحي، والجدول (٣) التالي يوضح النتائج:

جدول (٣) قيمة الثبات بطريقتي ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية مقياس أسلوب الحياة الصحي، ن = (١٠٠)

معامل التجزئة النصفية		معامل ألفا كرونباخ	مقياس أسلوب الحياة الصحي
معادلة جوتمان	معادلة سبيرمان		
٠.٠٨٥	٠.٠٨٧	٠.٠١٢	البعد (١)
٠.٨٠٩	٠.٨١٥	٠.٨٠٤	البعد (٢)
٠.٨٠٩	٠.٧٨٤	٠.٧٦٠	البعد (٣)
٠.٦١٦	٠.٦٣٥	٠.٦٣٦	البعد (٤)
٠.٣٠٠	٠.٣٠٤	٠.٥٠٨	البعد (٥)
٠.٧١٥	٠.٧٢١	٠.٦٥٣	البعد (٦)
٠.٧٣٨	٠.٧٥١	٠.٧٣٢	البعد (٧)
٠.٥٦٤	٠.٥٦٥	٠.٥٦٥	البعد (٨)
٠.٨٦٥	٠.٨٦٧	٠.٩٠٢	الدرجة الكلية

يتضح من الجدول (٣) أن قيم معامل ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية للدرجة الكلية مقياس أسلوب الحياة الصحي كانت على التوالي (٠.٩٠٢)، (٠.٨٦٧، ٠.٨٦٥). أما للأبعاد فقد تراوحت قيمة معامل ألفا كرونباخ بين (٠.٥٠٨ - ٠.٨٠٤) ومعامل التجزئة النصفية باستخدام معادلة سبيرمان - براون تراوحت بين (٠.٣٠٤ - ٠.٨١٥) وبمعادلة جتمان تراوحت بين (٠.٣٠٠ - ٠.٨٠٩) وجميعها قيم مقبولة، ما عدا البعد الأول (الامتناع عن العادات المسيئة للصحة) الذي بلغ معامل الثبات له على

التوالي (٠,٠١٢ - ٠,٠٨٧ - ٠,٠٨٥) وهي قيم ضعيفة جداً. لذلك تم حذف عبارات المحور بالكامل، وتم حساب الثبات مرة أخرى بعد حذف المحور الأول والعبارة رقم (١٣) من المحور الخامس فأصبح المقياس في صورته النهائية يتكون من (٤٤) عبارة موزعة على سبعة أبعاد، وهي كالتالي: ١- التغذية الجيدة، العبارات ١، ٨، ١٥، ٢٢، ٢٩، ٣٥، ٤٠، ٤٤. ٢- النشاط البدني، العبارات ٢، ٩، ١٦، ٢٣. ٣- الاهتمام بالجوانب الروحية، العبارات ٣، ١٠، ١٧، ٢٤، ٣٠، ٣٦. ٤- الإسهام الاجتماعي، العبارات ٤، ١١، ١٨، ٢٥، ٣١. ٥- الاهتمام بالعلاقات الاجتماعية، العبارات ٥، ١٢، ١٩، ٢٦، ٣٢، ٣٧، ٤٢. ٦- الترفيه وإدارة الضغوط، العبارات ٦، ١٣، ٢٠، ٢٧، ٣٣، ٣٨، ٤٣. ٧- الاستمتاع بالطبيعة، العبارات ٧، ١٤، ٢١، ٢٨، ٣٤، ٣٩. والجدول (٤) التالي يوضح قيم الثبات بعد حذف البعد الأول والفقرة ١٣.

جدول (٤) قيمة الثبات بطريقتي ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية مقياس

أسلوب الحياة الصحي بعد حذف المحور الأول والعبارة رقم (١٣)

معامل التجزئة النصفية		معامل ألفا كرونباخ	مقياس أسلوب الحياة الصحي
معادلة جوتمان	معادلة سييرمان-براون		
٠,٨٦٨	٠,٨٧٢	٠,٩١٤	الدرجة الكلية

يتضح من الجدول (٤) أن قيم معامل ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية للدرجة الكلية مقياس أسلوب الحياة الصحي قد ارتفعت، ويدل ذلك على جودة المقياس وصلاحيته للاستخدام.

ثانياً: مقياس الصحة النفسية، داس 21 (DASS) النسخة المختصرة (Lovibond, S.H., & Lovibond, P.F., 1995) ويتكون من إحدى وعشرون عبارة تغطي ثلاث أبعاد، الأول: الاكتئاب وعدد فقراته سبعة وهي: ٣، ٥، ١٠، ١٣، ١٦، ١٧، ٢١. الثاني: القلق وعدد فقراته سبعة

وهي: ٢، ٤، ٧، ٩، ١٥، ١٩، ٢٠. الثالث، الضغط النفسي وعدد فقراته سبعة وهي: ١، ٦، ٨، ١١، ١٢، ١٤، ١٨.. والمقياس يتمتع بدرجة عالية من الصدق والثبات (Henry, Crawford, 2005) وقد حصلت الباحثة على المقياس من معدي المقياس اللذان صرحا للباحثة بترجمته واستخدامه. وقامت الباحثة بترجمة بنود المقياس من الإنجليزية إلى العربية ثم عرضت الترجمة والأصل الإنجليزي على اثنتين من أستاذات علم النفس الذين يتقنون اللغة العربية واللغة الإنجليزية للتأكد من دقة الترجمة وتكافؤ المعنى بين اللغتين لكل بند، وتم إجراء التعديلات المطلوبة. بعد ذلك تمت إجراءات الترجمة العكسية للمقياس من الصيغة العربية إلى اللغة الإنجليزية بالاستعانة بأستاذين آخرين من قسم علم النفس ممن يتقنون اللغتين العربية والإنجليزية بهدف التأكد من مطابقة الترجمة للأصل، وبناءً عليه تم إجراء التعديلات اللازمة. كما قامت الباحثة بعدد من المراجعات والمشاورات مع ذوي الخبرة من أساتذة علم النفس واللغة الإنجليزية للتأكد من تكافؤ الصيغة العربية مع الصيغة الإنجليزية للمقياس. وأخيراً وبعد الاطمئنان لدقة الترجمة قامت الباحثة بالتأكد من صدق وثبات المقياس في الدراسة الحالية على عينة استطلاعية من الطالبات بلغ عددها (١٠٠) بإتباع الإجراءات التالية:

الصدق:

١- صدق المحكمين:

تم عرض المقياس على أربعة من أعضاء هيئة التدريس المتخصصين في علم النفس للتأكد من وضوح العبارات ومناسبتها وعدلت العبارات التي لم تحصل على نسبة ٨٠٪ من آراء المحكمين.

٢- صدق التجانس الداخلي:

تم حساب معامل الارتباط بين أبعاد مقياس الصحة النفسية مع بعضها البعض وبين الأبعاد والدرجة الكلية للمقياس للتأكد من صدق التجانس الداخلي، والجدول (٥) التالي يوضح النتائج:

جدول (٥) قيم معاملات الارتباط بين أبعاد مقياس الصحة النفسية مع بعضها البعض وبين الأبعاد والدرجة الكلية للمقياس، ن=(١٠٠)

الدرجة الكلية	٣	٢	
❖❖٠.٨٦٦	❖❖٠.٦٣٤	❖❖٠.٦٥٤	١
❖❖٠.٨٨٠	❖❖٠.٦٥٥	-	٢
❖❖٠.٨٧٨	-	-	٣

يتضح من الجدول (٥) أن قيم معاملات الارتباط بين أبعاد مقياس الصحة النفسية مع بعضها البعض وبين الأبعاد والدرجة الكلية للمقياس كانت ذات دلالة إحصائية عند (٠.٠١)، مما يعطي مؤشرا للتجانس الداخلي للمقياس.

النتائج:

١- ثبات الاتساق الداخلي:

تم حساب معامل الارتباط بين درجة العبارة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي له بعد حذف درجة العبارة، والجدول التالي يوضح النتائج:

جدول (٦) قيم معاملات الارتباط بين درجة العبارة والدرجة الكلية للبعد

الذي تنتمي له بعد حذف درجة العبارة، ن=(١٠٠)

البعد (٣)		البعد (٢)		البعد (١)	
معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة
٠.٥٧٣	١	٠.٤٣٠	٢	٠.٦٧١	٣
٠.٦٨٣	٦	٠.٦٠٧	٤	٠.٤٣٧	٥
٠.٦٥٣	٨	٠.٧٢٩	٧	٠.٦٠٤	١٠
٠.٦٨٦	١١	٠.٥٨٠	٩	٠.٦٠٣	١٣
٠.٦٨٥	١٢	٠.٥٨٩	١٥	٠.٦٤٨	١٦
٠.٥٥٤	١٤	٠.٥٧٠	١٩	٠.٦١٠	١٧
٠.٥٠٥	١٨	٠.٥٧٨	٢٠	0,640	٢١

يتضح من الجدول (٦) أن جميع قيم معاملات الارتباط بين العبارة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي له بعد حذف درجة العبارة قيم مقبولة تراوحت بين (٠.٥٠٥ - ٠.٧٢٩).

٢- معامل ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية:

تم استخدام كل من طريقة معامل ألفا كرونباخ وطريقة التجزئة النصفية لحساب ثبات مقياس الصحة النفسية، والجدول (٧) التالي يوضح النتائج:
جدول (٧) قيمة الثبات بطريقتي ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية لمقياس الصحة النفسية، ن = (١٠٠)

معامل التجزئة النصفية		معامل ألفا كرونباخ	مقياس داس للصحة النفسية
معادلة جوتمان	معادلة سيرمان		
٠.٨٤٣	٠.٨٥٤	٠.٨٤٦	البعد (١)
٠.٨٠٣	٠.٨١٨	٠.٨٣٣	البعد (٢)
٠.٨٥١	٠.٨٨٢	٠.٨٥٥	البعد (٣)
٠.٩١٣	٠.٩١٤	٠.٩٢٤	الدرجة الكلية

يتضح من الجدول (٧) أن قيم معامل ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية للدرجة الكلية لمقياس الصحة النفسية مقبولة كانت على التوالي (٠.٩٢٤، ٠.٩١٤، ٠.٩١٣). أما للأبعاد فقد تراوحت قيمة معامل ألفا كرونباخ بين (٠.٨٣٣ - ٠.٨٥٥) ومعامل التجزئة النصفية باستخدام معادلة سيرمان تراوحت بين (٠.٨١٨ - ٠.٨٨٢) وبمعادلة جوتمان تراوحت بين (٠.٨٠٣ - ٠.٨٥١) وجميعها قيم مقبولة، وهذا يدل على جودة المقياس وصلاحيته للاستخدام.

إجابة السؤال الأول:

ما هي نسب انتشار أسلوب الحياة الصحي عند طالبات جامعة أم القرى؟

للإجابة على هذا التساؤل تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ونسبة الانتشار للدرجة الكلية لمقياس أسلوب الحياة الصحية وأبعادها، والجدول (٨) التالي يوضح النتائج:

جدول رقم (٨): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ونسبة الانتشار للدرجة الكلية لمقياس أسلوب الحياة الصحي وأبعاده، ن = (٦٥٧)

م	الأبعاد	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة القطع	الانتشار	
					ك	%
١	التغذية الجيدة	٢٢.٩٥	٦.١٣١	٢٩.٠٨١	٩٧	١٤.٨
٢	النشاط البدني	١٠.٩٩	٣.٩٤٣	١٤.٩٣٣	١٣٣	٢٠.٢
٣	الجوانب الروحية	٢٩.١١	٣.٢٠٠	٣٢.٣١	٨٣	١٢.٦
٤	الإسهام الاجتماعي	١٩.٥٥	٣.١٢٦	٢٢.٦٧٩	١٢٥	١٩
٥	الاهتمام بالعلاقات الاجتماعية	٢٩.١٩	٣.٩٤٦	٣٣.١٣٦	٨٠	١٢.٢
٦	الترفيه وإدارة الضغوط	٢٣.٣٣	٤.٨٣٢	٢٨.١٦٢	١٠٢	١٥.٥
٧	الاستمتاع بالطبيعة	١٨.٨١	٤.٢٢٢	٢٣.٠٣٢	٩٥	١٤.٥
٨	الدرجة الكلية	١٥٣.٩٥	٢٠.٦١ ٣	١٧٤.٥٦٣	١١١	١٦.٩

يتضح من الجدول (٨) انخفاض نسب انتشار أسلوب الحياة الصحي لدى طالبات جامعة أم القرى وذلك في الدرجة الكلية وأبعاد المقياس السبعة. وبالنسبة لترتيب أبعاد أسلوب الحياة بالنسبة لانتشارها نجد أن النشاط البدني كان أكثرها انتشاراً بنسبة (٢٠,٢٪) ثم الإسهام الاجتماعي بنسبة (١٩٪) ثم الترفيه وإدارة الضغوط بنسبة (١٥,٥٪) ثم التغذية الجيدة بنسبة (١٤,٨٪) ثم الاستمتاع بالطبيعة بنسبة (١٤,٥٪) ثم الاهتمام بالجوانب الروحية بنسبة (١٢,٦٪) وأخيراً العلاقات الاجتماعية بنسبة (١٢,٢٪).

وكما تظهر النتائج فإن مستوى أسلوب الحياة الصحي منخفض عند طالبات جامعة أم القرى، وهذه النتيجة تتفق مع نتائج الدراسات السابقة مثل دراسة أدريان وآخرون (Adrian et al., 2014) ودراسة والذور

وآخرون (Walther et al., 2014) التي توصلت إلى عدم التزام طلبة الجامعة بنمط حياة صحي وإلى انتشار أساليب حياة غير صحية عند الطلبة. ولعل ذلك يعود إلى أسباب عديدة مثل انخفاض الوعي بأهمية اتباع أسلوب حياة صحي ، وربما لضيق الوقت والانشغال بالتحصيل العلمي.

إجابة السؤال الثاني:

هل هناك علاقة بين أسلوب الحياة الصحي وأبعاده والصحة النفسية وأبعادها لدى طالبات جامعة أم القرى؟

للإجابة على هذا التساؤل تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين درجات مقياس أسلوب الحياة الصحي وأبعاده ومقياس الصحة النفسية وأبعاده، والجدول (٩) التالي يوضح النتائج

جدول رقم (٩) قيم معامل ارتباط بيرسون بين درجات مقياس أسلوب الحياة الصحية وأبعادها ومقياس الصحة النفسية وأبعادها، ن = (٦٥٧)

الدرجة الكلية للصحة النفسية	الضغوط النفسية	القلق	الاكتئاب	الصحة النفسية	م
-٠,١٤٥ ❖❖	-٠,١٤٦ ❖❖	-٠,٠٧٢	-٠,١٥١ ❖❖	أسلوب الحياة الصحية	١
-٠,٠٨٧ ❖	-٠,١٢٣ ❖❖	-٠,٠١٠	-٠,٠٨٩ ❖	التغذية الجيدة	٢
-٠,٢٥٧ ❖❖	-٠,١٩٨ ❖❖	-٠,١٤٧ ❖❖	-٠,٣٠٩ ❖❖	النشاط البدني	٣
-٠,٠٥٥	-٠,٠٣٧	٠,٠٥٧	-٠,١٥٤ ❖❖	الجوانب الروحية	٤
-٠,٢٥٦ ❖❖	-٠,٢٠٥ ❖❖	-٠,١٢٢ ❖❖	-٠,٣٢٢ ❖❖	الإسهام الاجتماعي	٥
-٠,٢٨٨ ❖❖	-٠,٢٨٦ ❖❖	-٠,١٤٨ ❖❖	-٠,٢٩٩ ❖❖	العلاقات الاجتماعية	٦
-٠,٠٨٢ ❖	-٠,٠٨٥ ❖	-٠,٠٢٤	-٠,١٠٠ ❖	الترفيه وإدارة الضغوط	٧
-٠,٢٤١ ❖❖	-٠,٢٢٧ ❖❖	-٠,١٠١ ❖❖	-٠,٢٨٦ ❖❖	الاستمتاع بالطبيعة	٨
(❖❖) دال عند (٠,٠١) ، (❖) دال عند (٠,٠٥)					

يتضح من الجدول (٩) ما يلي :

- ١ - توجد علاقة سلبية دالة عند مستوى (٠,٠١) بين درجات التغذية الجيدة وكل من الاكتئاب والضغط النفسي والدرجة الكلية للصحة النفسية، بينما لا توجد علاقة بين أسلوب التغذية الجيدة والقلق.
- ٢ - توجد علاقة سلبية دالة عند مستوى (٠,٠١) بين درجات النشاط البدني والضغط النفسي، وعلاقة سلبية دالة عند مستوى (٠,٠٥) بين النشاط البدني والاكتئاب، والدرجة الكلية للصحة النفسية، بينما لا توجد علاقة بين النشاط البدني والقلق.
- ٣ - توجد علاقة سلبية دالة عند مستوى (٠,٠١) بين درجات الاهتمام بالجوانب الروحية وكل من الاكتئاب والقلق والضغط النفسي والدرجة الكلية للصحة النفسية.
- ٤ - توجد علاقة سلبية دالة عند مستوى (٠,٠١) بين درجات الاسهام الاجتماعي والاكتئاب، بينما لم توجد علاقة بين درجات الإسهام الاجتماعي وكل من القلق والضغط النفسي والدرجة الكلية للصحة النفسية.
- ٥ - توجد علاقة سلبية دالة عند مستوى (٠,٠٥) بين درجات الاهتمام بالعلاقات الاجتماعية وكافة أبعاد الصحة النفسية (الاكتئاب، القلق، الضغط النفسي) ومع الدرجة الكلية للصحة النفسية
- ٦ - توجد علاقة سلبية دالة عند مستوى (٠,٠١) بين درجات الترفيه والاسترخاء وكافة أبعاد الصحة النفسية (الاكتئاب، القلق، الضغط النفسي) والدرجة الكلية للصحة النفسية.
- ٧ - توجد علاقة سلبية دالة عند مستوى (٠,٠٥) بين درجات الاستمتاع بالطبيعة وكل من الاكتئاب والضغط النفسي والدرجة الكلية للصحة النفسية، بينما لا توجد علاقة بين الاستمتاع بالطبيعة والقلق.

٨- توجد علاقة سلبية دالة عند مستوى (٠.٠١) بين الدرجة الكلية لأسلوب الحياة والدرجة الكلية للصحة النفسية وكافة أبعادها (الاكتئاب، القلق، الضغط النفسي)

تؤكد النتائج ارتباط الصحة النفسية بأسلوب الحياة الصحي، وهذه النتيجة تتفق مع الدراسات السابقة التي تم عرضها مثل دراسة مكميلان وأووين وكاراس وسكولي (McMillan, Owen, Karas, Scholey, 2010) ودراسة كيز وساموس (Keyes, and Simoes, 2012) ودراسة إبراهيم وصديق (٢٠٠٧) ودراسة تانكا وآخرون (Tanka, et al., 2011) وغيرها من الدراسات التي تم تناولها، كما تظهر النتائج ارتباط معظم أبعاد أسلوب الحياة الصحي بانخفاض درجات الاكتئاب، القلق، الضغط النفسي. فيما عدا عدم وجود علاقة بين القلق وكل من التغذية الجيدة والنشاط البدني والإسهام الاجتماعي والاستمتاع بالطبيعة. وهي نتيجة تختلف جزئياً عما توصل إليه بروكس وآخرون (Broocks et al., 1998) ودراسة موليان وآخرون (Moylan, et al., 2013) التي توصلت إلى وجود علاقة بين النشاط البدني وانخفاض القلق. وفي حين يمكن فهم عدم ارتباط القلق بالإسهام الاجتماعي حيث أن الإسهام الاجتماعي قد يتضمن بعض الصعوبات لمقدم الإسهام إلا أن هناك حاجة للمزيد من الدراسة لفحص العلاقة بين القلق والتغذية الجيدة والنشاط البدني والاستمتاع بالطبيعة. ومع أن الدراسة الحالية وجدت علاقة عكسية بين الاكتئاب والإسهام الاجتماعي، إلا أن النتائج لم تظهر وجود علاقة بين الإسهام الاجتماعي وكل من القلق والضغط النفسي والدرجة الكلية للصحة النفسية، وهي نتيجة تختلف نوعاً ما عما توصل إليه دراسات برنجوفي (Borgonovi, 2009) وجريم وآخرون (Grim, Spring, & Dietz, 2007) وبوست (Post, 2007) التي وجدت أن الأفراد الذين يتطوعون

لتقديم خدمات للآخرين أكثر سعادة، ويتمتعون بصحة جسدية ونفسية أفضل (Borgonovi, 2009; Grim, Spring, & Dietz, 2007, Post, 2007) ويمكن تفسير النتيجة في أن تقديم المساعدة للآخرين يتضمن الإيثار والتضحية بالمصالح الشخصية من أجل الآخرين مما قد يترتب عليه صراع وضغوط نفسية لمقدم الخدمة، كما أن الإسهام وتقديم المساعدة للآخرين ربما لا يرتبط إيجاباً بالصحة النفسية إذا كان الدافع لتقديم الخدمة الشعور بالإنزام أو الواجب وليس الحب أو الرغبة المخلصة في المساعدة (Walsh,2011).

اجابة السؤال الثالث:

هل يختلف أسلوب الحياة باختلاف مستوى التحصيل الدراسي عند طالبات جامعة أم القرى؟

للإجابة هذا السؤال تم استخدام اختبار (ت) للعينات المستقلة، حيث لم تحتوي العينة على طالبات ذوات تحصيل دراسي منخفض والجدول (١٠) يوضح توزيع أفراد العينة حسب التحصيل الدراسي:

جدول (١٠) توزيع أفراد العينة حسب التحصيل الدراسي

التحصيل الدراسي	ك	%
منخفض	٠	٠
متوسط	٣٧٩	٤١.١٥
مرتفع	٢٦٥	٥٨.٨٧
المجموع	٦٤٤	١٠٠
المفقود	١٣	٠

ويوضح الجدول (١١) نتائج اختبار (ت):

جدول (١١) الفروق بين متوسط درجات مقياس أسلوب الحياة الصحية تبعاً لاختلاف مستوى التحصيل الدراسي، ن = ٦٤٤ (عدد البيانات المقودة = ١٣)

البعد	ا	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت	مستوى الدلالة
التغذية الجيدة	متوسط	٣٧٩	٢٢.٧٣	٦.٠٢٦	-١.١٢٩	٠.٢٥٩ غير دال
	مرتفع	٢٦٥	٢٣.٢٨	٦.٢٦١		
النشاط البدني	متوسط	٣٧٩	١٠.٨٨	٣.٩٤٨	-٠.٨٥٩	٠.٣٩١ غير دال
	مرتفع	٢٦٥	١١.١٥	٣.٩٣١		
الاهتمام بالجوانب الروحية	متوسط	٣٧٩	٢٨.٤٦	٣.٣٦٨	-٦.١٧٥	٠.٠٠٠ دال
	مرتفع	٢٦٥	٢٩.٩٥	٢.٧٤٠		
الإسهام الاجتماعي	متوسط	٣٧٩	١٩.٠٣	٣.١٠٨	-٥.٣٥٣	٠.٠٠٠ دال
	مرتفع	٢٦٥	٢٠.٣٣	٢.٩٧٦		
الاهتمام بالعلاقات الاجتماعية	متوسط	٣٧٩	٢٨.٥٩	٣.٨٥٩	-٤.٧٥٩	٠.٠٠٠ دال
	مرتفع	٢٦٥	٣٠.٠٧	٣.٩١٦		
الترفيه وإدارة الضغوط	متوسط	٣٧٩	٢٢.٨٢	٤.٧٣٣	-٣.١٦٦	٠.٠٠٢ دال
	مرتفع	٢٦٥	٢٤.٠٤	٤.٩٠٨		
الاستمتاع بالطبيعة	متوسط	٣٧٩	١٨.٥٢	٤.١٢٤	-٢.٠٣٩	٠.٠٣٩ دال
	مرتفع	٢٦٥	١٩.٢١	٤.٣٥٤		
الدرجة الكلية	متوسط	٣٧٩	١٥١.٠٣	٢٠.٤٠١	-٤.٣١٤	٠.٠٠٠ دال
	مرتفع	٢٦٥	١٥٨.٠٣	٢٠.٠٧٤		

يتضح من الجدول (١١) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط درجات (الاهتمام بالجانب الروحي، الإسهام والمشاركة الاجتماعية، العلاقات الاجتماعية، الترفيه وإدارة الضغوط، الاستمتاع بالطبيعة) والدرجة الكلية لأسلوب الحياة الصحي تبعاً لاختلاف مستوى التحصيل الدراسي وجميعها لصالح الطالبات ذوات التحصيل الدراسي المرتفع. بينما لم توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات (التغذية الجيدة، النشاط البدني) باختلاف مستوى التحصيل الدراسي.

تؤيد نتائج السؤال الثالث أن الالتزام بنمط حياة صحي يرتبط بارتفاع مستوى التحصيل الدراسي وهي نتيجة تبدو منطقية وتتفق مع نتائج الدراسات السابقة التي تم تناولها مثل دراسة أدريان وآخرون (Adrian et al.,2014) ولكنها تختلف جزئياً عن نتائج الدراسات الأخرى مثل دراسة الميدا وآخرون(Almeida et al, 2006) التي وجدت علاقة بين ممارسة الرياضة والتحصيل الدراسي الأفضل ودراسة جوميز بنيليا (Gomez- Pinilia,2008) التي وجدت علاقة بين التغذية الجيدة وتحسن القدرات المعرفية، فلم تظهر نتائج الدراسة الحالية فروق في نمط التغذية ومستوى النشاط البدني بين الطالبات المرتفعت والطالبات المتوسطات في التحصيل الدراسي. ويحتمل أن كون معظم الطالبات في بدايات العشرينات قد قلل من التأثير السلبي للتغذية غير الصحية والحمول البدني على مستوى التحصيل الدراسي، فقد يكون تأثير التغذية والنشاط البدني تراكمي فلا تظهر آثاره الإيجابية أو السلبية الا في المراحل العمرية اللاحقة.

مناقشة النتائج:

أيدت نتائج الدراسة الحالية ما توصلت إليه الدراسات السابقة من أن معظم الطلبة الجامعيين لا يلتزمون بنمط حياة صحي، كما أكدت النتائج ارتباط الصحة النفسية بأسلوب الحياة الصحي، وأن أسلوب الحياة الصحي يرتبط بتحسن التحصيل الدراسي. ولكن نتائج الدراسة الحالية اختلفت عن الدراسات التي تم تناولها في أنها لم تتوصل إلى وجود علاقة بين بعض أبعاد أسلوب الحياة الصحي (التغذية الجيدة، والنشاط البدني، والإسهام الاجتماعي، والاستمتاع بالطبيعة) وأحد أبعاد الصحة النفسية (القلق). كما لم تتوصل الدراسة إلى وجود علاقة بين أحد أبعاد أسلوب الحياة الصحي (الإسهام الاجتماعي) وكل من القلق، والضغط النفسي، والدرجة الكلية

للصحة النفسية. وكذلك لم تتوصل الدراسة الحالية إلى وجود فروق في نمط التغذية ومستوى النشاط البدني بين الطالبات المرتفعات والطالبات المتوسطات في التحصيل الدراسي. كما تجدر الإشارة إلى أهمية مراعاة الجوانب الاجتماعية عند دراسة الظواهر السلوكية، فيلاحظ أن بعد الامتناع عن العادات المسيئة للصحة والذي يتضمن عبارات عن الامتناع عن الكحول والمخدرات والتدخين، وعدم تناول المهدئات أو الحبوب المنومة، وعدم الإفراط في تناول المنبهات كالقهوة أو الشاي أو مشروبات الطاقة، والاستغراق في استخدام الانترنت، وعدم الحصول على قسط كافي من النوم، والمحافظة على الوزن الصحي تم حذفه من مقياس أسلوب الحياة الصحي لأنه لم يحقق درجة مقبولة من الثبات. وقد يكون لطبيعة المجتمع المتدين والمحافظ دور في ذلك عند الطالبات اللاتي ربما وجدن بعض العبارات غير مقبولة، مما يشير إلى أن الاستفسار عن الممارسات السلوكية المرفوضة اجتماعيا ينبغي أن يتم بطرق أكثر حساسية للخصوصية الثقافية للمجتمع.

التوصيات:

- ضرورة التوعية بأهمية اتباع أسلوب حياة صحي للتمتع بالصحة بمعناها الشامل.
- الاهتمام بتوفير بيئة داعمة ومشجعة للصحة النفسية والجسدية في المدارس والجامعات.
- ٣- إجراء الدراسات المقارنة بين الذكور والإناث لمعرفة الفروق في مستوى الالتزام بأسلوب الحياة الصحي لدى الجنسين.
- ٤- إجراء دراسات على المراحل العمرية المختلفة لمعرفة مدى تأثر أسلوب الحياة بالنضج والخبرات الحياتية.

* * *

المراجع العربية:


- إبراهيم، محمد عبدالله وصاديق، سيدة عبد الرحيم. (٢٠٠٧). ممارسة الأنشطة الرياضية في جودة الحياة لدى طلبة جامعة السلطان قابوس. مجلة بحوث التربية الرياضية، ٤٠(٧٤) ابريل ١٧٤ - ١٩١.
- بريك، ياسمين. (٢٠١٠). العلاقة بين الصحة النفسية والأمراض الجسدية المزمنة: من أجل رعاية متكاملة ومستمرة. دورية القافلة الأسبوعية، أكتوبر.
- جان، نادية سراج. (٢٠٠٨). الشعور بالسعادة وعلاقته بالتدين والدعم الاجتماعي والتوافق الزوجي والمستوى الاقتصادي والحالة الصحية، دراسات نفسية أكتوبر، ١٨(٤)، ٦٠١ - ٦٤٠.
- جان، نادية سراج. (٢٠٠٠). استراتيجيات التعايش مع ضغوط الحياة وعلاقتها ببعض المتغيرات النفسية لدى طالبات كلية التربية للبنات بالرياض. رسالة دكتوراه. كلية التربية للبنات بالرياض.
- شويخ، هناء أحمد. (٢٠١٢). علم النفس الصحي. القاهرة، جمهورية مصر العربية، مكتبة الأنجلو المصرية.
- فريد، مديحة حسن أحمد. (٢٠٠١). تدريبات الفارتمك وتأثيرها على بعض الجوانب النفسية والفيسيولوجية لمرضى الإدمان. المؤتمر العلمي الدولي للرياضة والعولمة، (٢)، ٢٥٧ - ٢٧٨.
- مسحل، رابعة عبد الناصر. (٢٠١٦). الإرشاد الأسري لذوي الأمراض المزمنة. الإسكندرية، مؤسسة حورس الدولية.

المراجع الأجنبية:

- Abedl-Khalk, A.M. (2007). Religiosity, happiness, health, and psychopathology improbability sample of Muslim adolescents. Mental Health, Religion & Culture, 10 (6) Nov, 571- 9737.

- Adrian, Molly. Charlesworth-Attie, Sarah. Stoep, Ann Vander. & MacCauley, Elizabeth. Becker, Linda. (2014). Health Promotion Behaviors in Adolescents: Prevalence and Association with Mental Health Status in a Statewide Sample. *Journal of Behavioral Health Services & Research*, 41(2) 140–152.
- Almeida, Osvaldo P; Norman, Paul; Hankey, Graeme; Jamrozik, Konrad; Flicker, Leon. (2006). Successful Mental Health Aging: Results from a Longitudinal Study of Older Australian Men. *The American Journal of Geriatric Psychiatry*; Jan, 14(1), 27-35
- Amminger, G.P., Schafer, M.R. Papageorg, K., Klier, C. M. Cotton, S. M. , Harrigan, S.M., Berger, G.E. (2010). Long – chain omega-3 fatty acids for indicated prevention of psychotic disorder. A randomized, placebo- controlled trail. *Archives of General Psychiatry*, 67, 146-154.
- Baron, Kelly G., Lattie, Emily. , Ho, Joyce. & Mohr, David C. (2013) Interest and Use of Mental Health and Specialty Behavioral Medicine Counseling in US Primary Care Patients *Int.J. Behav. Med.* (2013) 20:69–76
- Berget B, Braastad B.O. (2011). Animal-assisted therapy with farm animals for persons with psychiatric disorders. *Ann Ist Super Sanita*, 47(4):384–390

- Berman, M. G., Jonides, J., & Kaplan, S. (2008). The cognitive benefits of interacting with nature, *Psychological Science*, 19, 1207-1212.
- Berman, M. G., Jonides, J., & Kaplan, S.(2008). The cognitive benefits of interacting with nature, *Psychological Science*, 19, 1207-1212.
- Borgonovi, F. (2009). Doing well by doing good: The relationship between formal volunteering and self-reported happiness. *Social Science and Medicine*, 66, 2312-2334.
- Broocks, A., Bandelow, B., Pekrun, G., George, A., Meyer, T., Bartmann, U., Hillmer-Vogel, U. and Ruther, E.(1998). Comparison of aerobic exercise, clomipramine, and placebo in the treatment of panic disorder, *American Journal of Psychiatry*, 155 (5), 603-609.
- Byrne, A. and Byrne, D.G. (1993). The effect of exercise on depression, anxiety and other mood states: a review, *Journal of Psychosomatic Research*, 37 (6), 565-574.
- Cooper SB, Bandelow S, Nevill ME. (2011). Breakfast consumption and cognitive function in adolescent schoolchildren. *Physiol Behav*, 103, 431-439.
- Dale, Hannah., Brassington, Linsay. , and King, Kristel. (2014).The impact of healthy lifestyle interventions on mental health and wellbeing: a systematic review, *Mental Health Review Journal*, 19 (1), 1-26.
- Daley, A. J. (2002). Exercise therapy and the mental health in clinical populations: Is exercise therapy a worthwhile intervention? *Advances in Psychiatric Treatment*, 8, 262- 270.

- 
- Deslandes, A., Moraes, H., Ferreira, C., Veiga, H., Silveria, H., Mouta, R.,Laks,J. (2009). Exercise and mental health: Many reasons to move. *Neuropsychobiology*, 59, 191-198.
 - Dowd, S., Vickers, K., & Krahn, D. (2004). Exercise for depression: How to get patients moving. *Current Psychiatry*, 3 (6), 10- 20.
 - Dunn, E., Aknin, L.B., & Norton, M.I. (2008, March 21). Spending money on others promotes happiness. *Science*, 319, 1687- 1668.
 - Devlin,A & Arneill, A. (2003). Health care environments and patients outcomes: A review of the literature. *Environment and Behaviors*, 35, 665- 694
 - Eisenberg ME, Olson RE, Neumark-Sztainer D, Story M, Bearinger LH. (2004). Correlations between family meals and psychosocial well-being among adolescents. *Arch Pediatr Adolesc Med*, 158, 792–6.
 - Elgar FJ, Craig W, Trites SJ. (2013) Family dinners, communication, and mental health in Canadian adolescents. *J Adolesc Health* , 52:433–8.
 - Fowler, J, H. & Christakis, N.A. (2008) Dynamic spread of happiness in a large social network: Longitudinal analysis over 20 years in the Framingham Heart Study, *British Medical Journal*. Advance online publication.
 - Fredrickson, B. (2002). Positive emotion. In C. Snyder & Lopez (Eds), *Handbook of positive psychology* (pp. 120- 134). New York, NY: Oxford UNIVERSITY Press.

- Freeman, M. P., Hibbelen, J.R., Wisner, K.L., Davis, J.M Mischoulon, D. Peet, M. & Stoll, A.L.(2006). Omega-3 fatty acids: Evidence basis for treatment and future research in psychiatry. *Journal of Clinical Psychiatry*, 67, 1954-1967.
- Gomez-Pinilia, F. (2008). Brain foods: The effect of nutrients on brain function. *Nature Reviews Neuroscience*, 9, 568- 578.
- Gordon, G., Esbjorn-Hargens, S. (2007). Integral play. *Journal of Integral Theory and Practice*, 2, 62- 104.
- Grim, R., Spring, K., & Dietz, N. (2007). The health benefits of volunteering: A review of recent research. Washington, DC: Corporation for National and Community Service.
- Hamer, M., & Chida,Y. (2009). Physical activity and risk of neurodegenerative disease: A systematic review of prospective evidence. *Psychological Medicine*, 39, 3-11.
- Hamer, M., & Chida,Y. (2008) Exercise and depression : A meta-analysis and critical review. In Hansson & E. Olson (ED), *New perspective on women and depression* (pp. 255-266). New York, NY: Nova Science.
- Henry, Julie D; Crawford, John R. (2005). The short-form version of the Depression Anxiety Stress Scales. *The British Journal of Clinical Psychology*; Jun, 44, ProQuest Psychology Journals pg, 227
- Hughes, Mary Elizabeth, Wait Linda J. (2002). Health in household context: Living Arrangements and health in late middle age. *Journal of*

Health and Social Behavior; Mar 2002; 43, 1; ProQuest Psychology Journals

- Ibarra-Rovillard MS, Kuiper NA (2011): Social support and social negativity findings in depression: perceived responsiveness to basic psychological needs. Clin Psychol Rev 2011, 31(3):342–352.

- Jetten, J., Haslam, C., Haslam, S.A., & Brancombe, N. R. (2009).The social cure. Scientific American Mind, 20, 26-33.

- Keyes, Corey,L.M. and Simoes,Eduardo,J. (2012) To Flourish or Not: Positive Mental

Health and All-Cause Mortality. American Journal of Public Health, November, 102,(11)

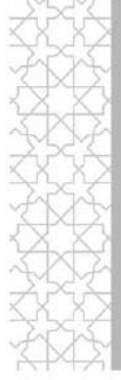
- Kim, Hee Jun. Pearce, Michelle. , Choi-Kwon, Smi. (2015). Religious Attendance, Health -

Promoting Lifestyle Behaviors, and Depressive Symptoms among Koreans in the United Arab Emirates (UAE) J Immigrant Minority Health ,17, 1098–1104

- Koenig, H.G. (2009) Research on religion, Spirituality, and mental health: A review. Canadian Journal of Psychiatry, 54, 283- 291.

- Koenig, H.G., McCullough, M.E., & Larson, D.E. (2001). Hand book of religion and health. New York, NY: Oxford University Press.

- Kouvonen A, De Vogli R, Stafford M, Shipley MJ, Marmot MG, Cox T,Vahtera J, Vaananen A, Heponiemi T, Singh-Manoux A, Kivimäki M (2012): Social support and the likelihood of maintaining and improving




- levels of physical activity: the Whitehall II study. *Eur J Public Health* 2012, 22(4), 514–518
- Lee AC, Maheswaran R: The health benefits of urban green spaces (2011): a review of the evidence. *J Public Health (Oxf)* 2011, 33(2), 212–222.
 - Lovibond, S.H., & Lovibond, P.F. (1995). *Manual for the depression anxiety stress scales* Sydney: Psychology Foundation.
 - McMillan L, Owen L, Kras M, Scholey A. (2010). Behavioural effects of a 10-day Mediterranean diet. Results from a pilot study evaluating mood and cognitive performance. *Appetite*, 56(1), 143–147. 44. Appleton KM, Rogers PJ, Ness AR: Updated systematic review
 - Moretti F, De Ronchi D, Bernabei V, Marchetti L, Ferrari B, Forlani C, Negretti F, Sacchetti C, Atti AR. (2011), Pet therapy in elderly patients with mental illness. *Psychogeriatric*, 11(2):125–129
 - Moylan S, Eyre H, Maes M, Baune B, Jacka F, Berk M: Exercising the worry away. (2013). How inflammation, oxidative and nitrogen stress mediates the beneficial effect of physical Activity on anxiety disorder symptoms and behaviours. *Neurosci Biobehav Rev* 2013
 - Murphy JM. Breakfast and learning: an updated review. *Curr Nutr Food Sci* 2007, 3:3–36.
 - Pryor, A. Townsend, M., Maller, C., & Field, K. (2006). Health and well-being naturally: contact with nature in health promotion for targeted



individual, communities and populations. Health Promotion Journal of Australia, 17, 114-123.

- Post, S.G.(2007). Altruism & health: Perspectives from empirical research. New York, NY: Oxford University Press.
- Sarris, Jerome., O'Neil, Adrienne., Coulson, Carolyn. E., Schweitzer, Isaac., & Berk, Michael. (2014). Lifestyle medicine for depression, BMC Psychiatry, 14(107), 1-13.
- Sanchez-Villegas A, Toledo E, de Irala J, Ruiz-Canela M, Pla-Vidal J, et al.(2012). Fast-food and commercial baked goods consumption and the risk of depression. Public Health Nutr, 15, 424–32.
- Stafford M, McMunn A, Zaninotto P, Nazroo J (2011). Positive and negative exchanges in social relationships as predictors of depression: evidence from the English Longitudinal Study of Aging. J Aging Health, 23(4), 607–628.
- Stathopoulou, G., Powers, M, Berry, A., Smits, J., & Otto, M. (2006) Exercise intervention for mental health: A quantitative and qualitative review. Clinical Psychology: Science and Practice, 13, 179-193.
- Street G, James R, Cutt H. (2007). The relationship between organized physical recreation and mental health. Health Promot J Austr, 18(3):236–239.
- Strine T.W, Chapman, D.P., Balluz, L., & Mokdad, A. (2008). Health-related quality of life and health behaviors by social and emotional support . Soc Psychiatry Psychiatr Epidemiol, 43, 151–159

- 
- Tanaka, Hisashi., Sasazawa, Yosiaki., Suzuki, Shosuke., Nakazawa1, Minato., & Koyama, Hiroshi. (2011) Health status and lifestyle factors as predictors of depression in middle-aged and elderly Japanese adults: a seven-year follow-up of the Komo-Ise cohort study. *BMCPsychiatry*, 11, 20
 - Taylor, A. F., & Kuo, F.E. (2009). Children with attention deficits concentrate better after walk in the park. *Journal of Attention Disorders*, 12, 402- 409.
 - Ulrich, R. (2006). Evidence- based health care architecture. *The Lancet*, 368, S38- S39.
 - Walsh R. (2011). Lifestyle and mental health *Am Psychol*, 66(7), 579–592.□
 - Walther, Julia. Aldrian ,Ulrike. Stüger ,Hans. Peter., Kiefer ,Ingrid and Ekmekcioglu, Cem. (2014). Nutrition, lifestyle factors, and mental health in adolescents and young adults living in Austria. *Int J Adolesc Med Health* , 26(3), 377–386
 - Yalom,I.(2002). *The gift of Therapy*, New York, NY, Harper Collins.

* * *

Arabic References

- Braik, Y. (2010). The relationship between mental health and chronic physical diseases: For integrated and continuous care. *Al-Qafilah weekly periodical*, October.
- Farid, M. H. (2001). Fartlek workouts and its impact on some physiological and psychological aspects of addicts. *International Scientific Conference for Sport and Globalization*, (2), 257-278.
- Ibrahim, M. A., & Sadik, S. A. (2007). Engaging sports activities and quality of life among the students of Sultan Qaboos University. *Journal of Physical Education Research*, 40 (74) April, 174-191.
- Jan, N. S. (2000). *strategies for Coping with life stress and their relation to some psychological variables among female students at the College of Education for girls in Riyadh*. PhD thesis, College of Education for girls in Riyadh.
- Jan, N. S. (2008). Happiness and its relationship to religion, social support, marital adjustment, economic level and health status. *Psychological studies*, October, 18 (4), 601-640.
- Messhel, R. A. (2016). *Family counseling for people with chronic diseases*. Alexandria: Horus International Foundation.
- Shwaikh, H. A. (2012). *Health Psychology*. Egypt, Cairo: Anglo Egyptian Bookshop.

* * *

Healthy Lifestyle and its Relationship to Psychological Health among Umm Al-Qura University Female Students

Dr. Nadiyah Siraj Jan

Department of Psychology

College of Education

Umm al-Qura University, Makkah

Abstract:

This study aims at revealing the rate of occurrence of healthy lifestyle among Umm al-Qura University female students in Makkah, examining the relationship between healthy lifestyle and psychological health, and investigating the differences in students' healthy lifestyle in relation to their academic achievement. The sample of the study consisted of (657) female students aged between (18-27). The Healthy lifestyle Scale and DASS mental health scale to measure depression, anxiety and psychological stress were used.

The study found that the percentage of healthy lifestyle among students is low. (20.2%) of students engage in physical activity, (19%) contribute socially, (15.5%) care for entertainment and stress management, (14.8%) ensure good nutrition, (14.5%) enjoy nature, (12.6%) care for the spiritual aspects of life, and (12.2) ensure supportive social relationships. The study also found a significant inverse relationship between healthy lifestyle and psychological health disorders. Significant differences were found in the level of healthy lifestyle in favor of students with higher academic achievement.

Key words: Lifestyle, Psychological health, Academic achievement.

**"الإفشاء عن الذات وعلاقته بكل من الاكتئاب وتقدير الذات لدى
طالبات جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية"**

د. سليمان إبراهيم تركي الشاوي
قسم علم النفس – كلية العلوم الاجتماعية
جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

* يتقدم الباحث بالشكر لعمادة البحث العلمي بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بالملكة العربية السعودية على تمويلها هذا المشروع البحثي عام (١٤٣٥هـ) برقم (٣٥٠٦٠١).



"الإفشاء عن الذات وعلاقته بكل من الاكتئاب وتقدير الذات لدى طالبات جامعة

الإمام محمد بن سعود الإسلامية"

د. سليمان إبراهيم تركي الشاوي

قسم علم النفس – كلية العلوم الاجتماعية

جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

ملخص الدراسة :

هدفت الدراسة إلى الكشف عن نوع العلاقة الارتباطية بين الإفشاء عن الذات والاكتئاب من جهة، والإفشاء عن الذات وتقدير الذات من جهة أخرى لدى طالبات جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، كما سعت الدراسة إلى عقد مقارنات بين أفراد عينة الدراسة في كل من الإفشاء عن الذات والاكتئاب وتقدير الذات، وذلك في ضوء المستوى الدراسي (الثاني/السادس) الجامعي، والمستوى الاقتصادي/الاجتماعي للأسرة (مرتفع/منخفض)، وقد تمت مجانسة أفراد عينة الدراسة من حيث الذكاء والحالة الوالدية الأسرية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي الارتباطي (المقارن). وقد تم تطبيق عدد من أدوات القياس النفسي. وبعد تحليل بيانات الدراسة إحصائياً، توصلت الدراسة إلى نتائج تشير إلى ارتباط الإفشاء عن الذات سلبياً بالاكتئاب، وإيجابياً بتقدير الذات، لدى جميع أفراد عينة الدراسة من طالبات الجامعة، كما تبين وجود فروق بين أفراد المجموعات الفرعية الأربعة في الإفشاء عن الذات والاكتئاب لصالح الطالبات ذوات المستويات الاقتصادية/الاجتماعية المنخفضة.

الكلمات المفتاحية: الإفشاء عن الذات – الاكتئاب – تقدير الذات



المقدمة :

لقي مفهوم الإفشاء عن الذات Self-disclosure اهتمام عدد من الباحثين في مجال علم النفس ، والذي يعرف بأنه عملية الكشف عن الذات وإظهارها، بحيث يتمكن الآخرون من التعرف عليها وإدراكها، ويتضمن هذا الكشف المشكلات الاجتماعية والنفسية والصحية والاقتصادية، والطموحات المستقبلية والآراء والاتجاهات وبعض الأسرار الخاصة والأسرة (الباكر، ١٩٩٦م).

وقد يفصح الفرد عن ذاته للآخرين من خلال التواصل اللفظي المباشر وغير المباشر فيعبر عما بداخله من أفكار ومشاعر وخبرات شخصية متنوعة، لا يستطيع أن يبوح بها إلا لدى من يتوسم فيهم الثقة من أصدقاء أو معالج وثق به واستطاع أن يفشي له معلومات وخبرات ومشاعر شخصية بصراحة ووضوح، مما يمثل تفرغاً انفعالياً عن بعض الانفعالات السلبية فيخفف الوطأة عن الأنا لدى الفرد (Kazdin, A., 2000). ويرى البعض أن للإفشاء عن الذات متصاحبات إيجابية وفوائد للصحة النفسية للفرد، فالمشاركة بين الأفراد في التفاعل الإيجابي والذي يتم من خلاله الإفشاء المتبادل عن الذات بين الأفراد يؤدي إلى التلطيف من الحالات الانفعالية السلبية، حيث يشعر الأفراد بالارتياح عندما يتحدثون عن خبراتهم الشخصية (Hook, M. et al., 2003). حيث تبين لدى البعض أن إفشاء الفرد عما بداخله من مشاعر سلبية؛ خاصة الغضب يؤدي ذلك إلى التنفيس الانفعالي من جهة، وأيضاً خفض ضغط الدم المرتفع من جهة أخرى، فيتسبب ذلك في تحقيق قدر من الصحة النفسية والجسمية لدى الفرد (Thomas, K. et al., 2004).

هذا، ويعتبر الاكتئاب النفسي إحدى المشكلات النفسية الهامة التي يخوضها الأفراد، حيث يمثل خبرة سلبية ذات آثار سيئة ومتصاحبات غير

مرغوبة على الإنسان الذي يخوض هذه التجربة، حيث إنه من الممكن أن يؤثر الاكتئاب بصورة مدمرة ومهددة لحياة الأفراد وتتضح تلك الآثار السلبية خلال بعض الأعراض المصاحبة له مثل سلبية العاطفة، وتعدد المشكلات السلوكية، وسوء التوافق النفسي، وكذلك الشعور باللامبالاة أو الاستشارة النفسية الزائدة لدى الأفراد من الجنسين (Lau, S. et al., 1999). وما يعمق من خطورة هذه المشكلة ما يصاحبها من أعراض سلبية والتي منها؛ ظهور أعراض نفسجسمية، وضعف المهارات الاجتماعية والبيشخصية، وعدم قدرة الفرد على أداء سلوك توافقي وتكيفي بشكل فعال، ونقص القدرة على مواجهة المشكلات (Debra, H. et al., 1998). ويعرف الاكتئاب بأنه خبرة وجدانية يعيشها الإنسان بشكل ذاتي/ فردي مولدة للشعور بالحزن والتشاؤم واللامبالاة وفقدان الشهية وتحقير الذات ونقص المبادأة والدافعية وكذلك الإحساس الدائم بالإرهاق، وبطء الاستجابة وفقدان الشعور بمتع الحياة. (إبراهيم، ١٩٩٧م، سلامة، ١٩٩٩م) (Mclean, P. et al., 1998). ويتصاحب الاكتئاب بشعور نفسي مؤلم يتضمن الشعور بالحزن والتشاؤم وعدم السعادة، وكذلك الإحساس بالعجز واللاحيطة نتيجة العزلة الاجتماعية والانفعالية النفسية الناتجة عن عجز الفرد عن خوض علاقات ناجحة مع آخرين (الربيع، ١٩٩٧م). فقد تبين لدى البعض ارتباط الاكتئاب إيجابيا بصمت الذات وعدم الإفشاء عن الذات لدى الأفراد من الجنسين (Gratch, L. et al., 1995, Page, J. et al., 1996, Whiffen, V. et al., 2007).

ومن ناحية أخرى، أشارت نتائج عدد من الدراسات أن الإفشاء عن الذات يرتبط سلبيا بكل من الاكتئاب والقلق والشعور بالوحدة النفسية لدى الأفراد من الجنسين من المراهقين وطلاب الجامعة

(Wei, M. et al., 2005, Horesh, N. & Apter, A., 2006, Kahn, J. & Garrison, A., 2009, Langanfox, J. et al., 2009, Cuming, S. & Rapee, R., 2010).

هذا، ويعتبر تقدير الذات Self-Esteem نتاجا للتقديرات التي يدركها الفرد من الآخرين المهمين بالنسبة له كما يعتبر نتاجا أيضا لمشاعر الفرد بالقدرة والكفاءة، وتمثل الوظيفة الأولى الاستحسان الاجتماعي، بينما تمثل الوظيفة الثانية الإحساس بالقوة والكفاءة (الدسوقي، ٢٠٠٤م).

ويعرف تقدير الذات بأنه حكم الشخص تجاه نفسه، وقد يكون هذا الحكم والتقدير بالموافقة أو بالرفض، وقد صمم لقياس اتجاهات الفرد نحو نفسه في مجال الخبرات الشخصية والأسرية والأكاديمية والاجتماعية (بحيث، ١٩٨٥م). حيث إن تقدير الفرد المرتفع لذاته من شأنه أن يزيد من ثقته بذاته ويجعله أقل استهدافا للأمراض والاضطرابات النفسية، لذا، فإن التقدير المنخفض الذي يقدره الفرد لذاته يجعله غير قادر على التصدي لمشكلات أو ضغوط الحياة التي تواجهه، كما تجعله مستهدفا لبعض الاضطرابات النفسية والتي منها الشعور بالاكتئاب (Nezlek, J., 2002).

وقد أشارت نتائج عدد من الدراسات التي أجريت ارتباط تقدير الذات المرتفع والمدرّك لدى الأفراد سلبيا بالإفشاء عن الذات (Katayama, M., 1996, Suganuma, M., 1997, Page, J. et al., 1996).

هذا، بينما تبين لدى آخرين ارتباط تقدير الذات المنخفض المدرك إيجابيا بالإفشاء وعن خبرات سلبية خاضها الأفراد لدى الأشخاص المقربين إليهم (Mac-Gregot, J. & Holmes, J., 2011, Forest, A. & Wood, J., 2012).

ومما سبق تتضح أهمية وضرورة دراسة الإفشاء عن الذات كأحد المتغيرات النفسية الهامة والحديثة بالبيئة العربية ، والتي قد يترتب عليه متصاحبات إيجابية لدى الأفراد وعلاقته بكل من الاكتئاب وتقدير الذات لدى طالبات الجامعة من المستويين (الثاني/السادس) ، وذوات المستويات الاقتصادية الاجتماعية للأسرة الطرفية (المرتفع/المنخفض) ، وذلك لتكون هذه الدراسة بمثابة نقطة انطلاق لإعداد دراسات وبحوث مستقبلية تتناول إعداد برامج إرشادية تتناول الإفشاء عن الذات كأحد الفنيات الإرشادية/العلاجية التي يتبناها الباحثون للتصدي لعدد من المشكلات النفسية التي تواجه الأفراد ، ولاسيما الشعور بالاكتئاب الذي يعتبر أحد المتغيرات السلبية ومن معوقات التوافق النفسي لدى الأفراد من شرائح عمرية ومجتمعية متنوعة ، وخاصة لدى أفراد عينة الدراسة الحالية - موضع الاهتمام - من طالبات الجامعة اللواتي يعتبرن فئة وشريحة عمرية ومجتمعية هامة.

٢ - مشكلة الدراسة :

في ضوء الدراسات النفسية والخلفية النظرية والأمبريقية المتعلقة بدراسة الإفشاء عن الذات وعلاقته بكل من الاكتئاب وتقدير الذات ، فقد أشارت نتائج دراسات سابقة قد أجريت إلى ارتباط عدم الإفشاء والكشف عن الذات إيجابيا بالاكتئاب النفسي لدى الأفراد من الجنسين.

(Gratch, L. et al., 1995, J. et al., 1996Whiffen, V. et al., 2007).

كما تبين أيضا ارتباط الإفشاء عن الذات سلبيا بكل من الاكتئاب والقلق لدى أفراد العينة من المراهقين وطلاب الجامعة من الجنسين.

(Wei, M. et al., 2005,Horesh, N. & Apter, A., 2006, Kahn, J. & Garrison, A., 2009, Langan Fox, J. et al., 2009, Cuming, S. & Rapee, R., 2010).

كذلك تبين ارتباط الإفشاء عن الذات سلبيا بالتقدير المرتفع للذات
(Katayam, M., 1996, Suganuma, M., 1997, Page, J. et al.,
1996).

بينما أشارت نتائج عدد من الدراسات الأخرى إلى ارتباط الإفشاء عن
الذات والكشف عن خبرات الأفراد السلبية إيجابيا بالتقدير المنخفض للذات
وذلك لدى الأفراد المقربين إليهم.

(Mac-Gregot, J. & Holmes, J., 2011, Forest, A. & Wood, J.,
2012).

- ومما سبق تتحدد مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس التالي :
- ما نوع العلاقة الارتباطية بين الإفشاء عن الذات والاكثاب وتقدير
الذات لدى طالبات جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية؟
ويتفرع من هذا التساؤل التساؤلات الفرعية الآتية :
- ١ - ما نوع العلاقة الارتباطية بين الإفشاء عن الذات والاكثاب لدى
طالبات جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية؟
 - ٢ - ما نوع العلاقة الارتباطية بين الإفشاء عن الذات وتقدير الذات لدى
طالبات جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية؟
 - ٣ - ما الفروق بين أفراد المجموعات الفرعية المكونة لعينة الدراسة في
درجة الإفشاء عن الذات وفقا لمتغير المستوى الدراسي (الثاني/السادس)
الجامعي؟
 - ٤ - ما الفروق بين أفراد المجموعات الفرعية المكونة لعينة الدراسة في
درجة الإفشاء عن الذات وفقا لمتغير المستوى الاقتصادي/الاجتماعي للأسرة
(مرتفع/منخفض)؟

٥ - ما الفروق بين أفراد المجموعات الفرعية المكونة لعينة الدراسة في درجة الشعور بالاكئاب وفقاً لمتغير المستوى الدراسي (الثاني/السادس) الجامعي؟

٦ - ما الفروق بين أفراد المجموعات الفرعية المكونة لعينة الدراسة في درجة الشعور بالاكئاب وفقاً لمتغير المستوى الاقتصادي/الاجتماعي للأسرة (مرتفع/منخفض)؟

٧ - ما الفروق بين أفراد المجموعات الفرعية المكونة لعينة الدراسة في تقدير الذات وفقاً لمتغير المستوى الدراسي (الثاني/السادس) الجامعي؟

٨ - ما الفروق بين أفراد المجموعات الفرعية المكونة لعينة الدراسة في تقدير الذات وفقاً لمتغير المستوى الاقتصادي/الاجتماعي للأسرة (مرتفع/منخفض)؟

لذا، ومما سبق يتضح أن هناك حاجة ملحة لطرح هذه المشكلة وإخضاعها للبحث العلمي، ومحاولة إيجاد إجابات لتلك التساؤلات المطروحة، وخاصة وأنها تتعلق بمتغيرات نفسية هامة لها أسبابها ومبرراتها، ومن هنا يمكن إخضاعها للدراسة البحثية في محاولة للتعرف على العوامل التي تؤدي إلى هذه المشكلة التي إذا لم تحل قد يترتب عليها مشكلات نفسية أخرى وسوء توافق في أي من مجالات الحياة المختلفة، مما يمثل هدراً لطاقات الأبناء في مرحلة عمرية ولشريحة مجتمعية هامة وهن طالبات الجامعة.

٣- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة الحالية في كل من الجانبين النظري والتطبيقي، حيث إنها سعت إلى دراسة الإفشاء عن الذات وعلاقته بكل من الاكتئاب وتقدير الذات، وكذلك فحص الفروق بين أفراد عينة الدراسة من طالبات الجامعة في متغيرات الدراسة وهي الإفشاء عن الذات والاكتئاب وتقدير الذات وذلك في ضوء عدد من المتغيرات الوسيطة ذات العلاقة المحتملة، فمن حيث الجانب النظري يتم عرض بعض الأطر النظرية العربية والأجنبية لتنظيم متغيرات الدراسة - موضع الاهتمام - وهي تعتبر من المتغيرات النفسية الهامة التي تتطلب إجراء المزيد من البحوث العربية لاستقصاء وفحص نوع العلاقة الارتباطية بين المتغيرات - سألقة الذكر - لدى طالبات الجامعة.

أما بالنسبة للجانب التطبيقي، فقد تمثل نتائج هذا البحث إضافة إلى المكتبة العربية، فما قد يسفر عنه من نتائج وتوصيات قد تساعد على التدخل الإرشادي لزيادة الصحة النفسية لدى طالبات الجامعة.

ومن جهة أخرى، فقد سعت الدراسة الحالية إلى إعادة تقنين عدد من أدوات القياس النفسي التي تقيس متغيرات الدراسة على طالبات الجامعة بالمجتمع السعودي والتي تمثل إضافة للمكتبة العربية.

٤- أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى:

أولاً: الكشف عن نوع العلاقة الارتباطية بين الإفشاء عن الذات والاكتئاب لدى طالبات جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

ثانياً: الكشف عن نوع العلاقة الارتباطية بين الإفشاء عن الذات وتقدير

الذات لدى طالبات جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

ثالثاً: عقد مقارنات بين أفراد المجموعات الفرعية لعينة الدراسة في كل من الإفشاء عن الذات والاكتئاب وتقدير الذات، تبعاً لمتغيري المستوى الدراسي (الثاني/السادس) الجامعي، والمستوى الاقتصادي/الاجتماعي (مرتفع/منخفض).

٥- حدود الدراسة:

أولاً: الحدود الموضوعية:

تتمثل الحدود الموضوعية في متغيرات الدراسة - محور الاهتمام - وهي الإفشاء عن الذات، والاكتئاب، وتقدير الذات، كما تحدد بالعينة النهائية للدراسة من طالبات جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، وقوامها (٤٠٠) طالبة من المستويات الدراسية (الثاني والسادس) الجامعي، وذوات المستويات الاقتصادية الاجتماعية (المرتفعة والمنخفضة)، وكذلك أدوات الدراسة التي يتم تطبيقها على أفراد العينة الأولية والنهائية للدراسة.

ثانياً: الحدود المكانية:

تتمثل الحدود المكانية للدراسة في المكان الذي أجريت فيه وتم تطبيق الأدوات - المشار إليها - وهي جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بالرياض.

ثالثاً: الحدود الزمانية:

تحددت الدراسة بالحدود الزمانية التي بدأت في الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي ١٤٣٥/١٤٣٦هـ.

٦- مصطلحات الدراسة:

أولاً: الإفشاء عن الذات (Self-disclosure):

سوف تتبنى الدراسة الحالية تعريف معد المقياس المستخدم والذي يعرف إفشاء الذات بأنه: "عملية الكشف عن الذات وإظهارها، بحيث يتمكن

الآخرون من التعرف عليها وإدراكها، ويتضمن هذا الكشف عن المشكلات الاجتماعية والنفسية والصحية والاقتصادية، والطموحات المستقبلية والآراء والاتجاهات وبعض الأسرار الخاصة والأسرة" (الباكر، ١٩٩٦م، ٣). ويعرف إجرائيا بالدرجة التي يحصل عليها المفحوصين على المقياس المستخدم في الدراسة.

ثانيا: الاكتئاب (Depression):

سوف تتبنى الدراسة الحالية تعريف معد المقياس المستخدم والذي يعرف الاكتئاب بأنه حالة تتضمن تغيرا محددًا في المزاج، مثل الشعور بالحزن والوحدة، واللامبالاة، ومفهوم سالب عن الذات، والمصاحب بتويخ الذات وتحقيرها ولومها، أو رغبات في عقاب الذات مع الرغبة في الهروب والاختفاء والموت مع تغيرات في النشاط، كما تبدو في صعوبة النوم وفقدان الشهية للطعام، وتغيرات في مستوى النشاط، وخاصة النقص فيه، كما يتضح من الدرجة التي يحصل عليها المفحوص على المقياس المستخدم، علما بأن الدرجة المرتفعة على المقياس المستخدم تدل على ارتفاع مستوى الاكتئاب لدى أفراد عينة الدراسة، ويتضمن المقياس ثلاثة عشر بندًا يقسمها المقياس وهي (الحزن، التشاؤم، الشعور بالفشل، عدم الرضا، الشعور بالذنب، عدم حب الذات، إيذاء الذات، الانسحاب الاجتماعي، التردد، تغير الذات، صعوبة الذات، التعب، فقدان الشهية). (غريب، ١٩٩٠م، ٧، ٨). ويعرف إجرائيا بالدرجة التي يحصل عليها المفحوصين على المقياس المستخدم في الدراسة.

ثالثا: تقدير الذات (Self-esteem):

سوف يتم تبني تعريف مصمم المقياس - المستخدم - والذي يعرف تقدير الذات بأنه حكم الشخص تجاه نفسه، وقد يكون هذا الحكم والتقدير بالموافقة

أو بالرفض ، وقد صمم لقياس اتجاهات الفرد نحو نفسه في مجال الخبرات الشخصية والأسرية والأكاديمية والاجتماعية ، كما يتضح في الدرجة التي يحصل عليها المفحوص في المقياس المستخدم علما بأن الدرجة المرتفعة على المقياس تدل على ارتفاع تقدير الذات لدى أفراد عينة الدراسة (بخت ، ١٩٨٥م ، ٣).

ويعرف إجرائيا بالدرجة التي يحصل عليها المفحوصين على المقياس المستخدم في الدراسة.

٧- الإطار النظري والدراسات السابقة :

يعرف البعض الإفشاء عن الذات Self-disclosure بأنه الكشف عن الذات للآخرين والبوح لهم بمعلومات شخصية ، وذلك من خلال تواصل مباشر وغير مباشر يستطيع من خلاله الفرد أن يظهر للطرف الآخر جوانب خاصة في شخصيته بعد أن يضع ثقته فيه (Kennedy-Moore, E. & Watson, C., 2001).

ويتضمن الإفشاء عن الذات إظهار الفرد لمشاعر أو معلومات أو أفكار خاصة به لشخص معين ، قد لا يستطيع البوح بها للآخرين ، ولكنه يشعر بالسعادة والراحة عندما يبوح بها لشخص يمثل أهمية لديه (Consedine, S. et al., 2007).

ويعرف البعض الإفشاء عن الذات بأنه مشاركة الآخرين بمعلومات شخصية وسرية لمواضيع مختلفة تشمل جوانب حياة الفرد المختلفة كالاتجاهات والاعتقادات والأفكار والصراعات والحاجات وغيرها. (سليمان والدحاحة ، ٢٠٠٦م).

ويتخذ الفرد قراره بالإفشاء من خلال عملية معرفية تؤثر في محتوى الإفشاء وعمقه واتساعه وأمدته ، فهو أولا يحدد في ذهنه الهدف الذي يبغى

تحقيقه، ثم يقرر أن الإفشاء هو الإستراتيجية المناسبة للوصول إليه، ثم يحدد الشخص الذي سيتم الإفشاء له عن الذات، وأخيرا يقيم المنفعة والمجازفة الذاتيين المترتبين على الإفشاء. (Omarzu, J., 2000, Leung, L., 2002).

وتؤثر الحصال الشخصية في الإفشاء عن الذات، حيث يتميز بعض الأفراد بالاستعداد المرتفع للإفشاء عن الذات، ومن ذلك الميل للاجتماعية والانبساطية، وفي المقابل من الممكن أن يؤثر الخجل والانطواء والقلق الاجتماعي Social Anxiety في الحد من الإفشاء عن الذات لدى الآخرين (رضوان، ٢٠٠٦م، ١٧٨).

وأیضا من الجوانب الإيجابية للإفشاء عن الذات للآخرين أن يشعر الفرد بأنه يحقق تواصل اجتماعيا وعلاقات مقربة مع الآخرين يشعر خلالها بالتواد البيئشخصي المتبادل. وأيضا يشعر الفرد من خلال الإفشاء عن الذات أن هناك من يثقون به ويوحدون له عما بأنفسهم، هذا بالإضافة إلى أن خلال إفشاء الفرد عن ذاته يتخلص من أعبائه النفسية ويوحد لهم عن سعادته الجسمية والنفسية، وخبراته المؤلمة فيتخلص منها مما يحسن من صحته النفسية (Farber, B., 2006).

وللإفشاء عن الذات وظيفتان أساسيتان وهما: التواصل الجيد مع الآخرين والفهم الجيد للذات، فالإفشاء عن الذات يعمل في خدمة كل من التواد مع الآخرين والهوية للفرد، كما يساعد على التفاعل الإيجابي مع الآخرين، فنحن عندما نفشي عن ذواتنا نجد أن الآخرين يبادلوننا الإفشاء عن ذواتهم فنشعر بأننا قريبون منهم (Farber, B., 2006).

ويرى البعض أن للإفشاء عن الذات علاقة إيجابية بالصحة النفسية لدى الفرد، لأنه يؤدي إلى فوائد كثيرة لسوائه النفسي تتمثل في تطوير علاقاته الشخصية مع الآخرين، حيث تبين أن الإفشاء عن الذات الذي يتم بشكل

متبادل بين الفرد والآخرين يسهم في الفهم المتبادل لطرفي العلاقة التفاعلية بين الأفراد، ومن ثم يؤدي إلى تقوية تلك العلاقة وتنميتها ودعمها (Nawabi, 2004, P.).

كما يرى أريكسون وآخرون أن وظيفة الإفشاء عن الذات Self-disclosure هو تحفيز سلامة الذات وتحقيق البحث عن المساندة الاجتماعية من الآخرين (In:Suganuma, M., 1997).

هذا، ويعتبر الاكتئاب النفسي إحدى المشكلات النفسية الهامة التي يخوضها الأفراد، حيث يمثل خبرة سلبية ذات آثار سيئة ومتصاحبات غير مرغوبة على الإنسان الذي يخوض هذه الخبرة، حيث إنه من الممكن أن يؤثر الاكتئاب بصورة مدمرة ومهددة لحياة الأفراد وتتضح تلك الآثار السلبية خلال بعض الأعراض المصاحبة له مثل سلبية العاطفة، وتعدد المشكلات السلوكية، وسوء التوافق النفسي، وكذلك الشعور باللامبالاة أو الاستشارة النفسية الزائدة لدى الأفراد من الجنسين.

(Lau, S. et al., 1999).

ومما يعمق من خطورة هذه المشكلة ما يصاحبها من أعراض سلبية والتي منها؛ ظهور أعراض نفسجسمية، وضعف المهارات الاجتماعية والبيشخصية، وعدم قدرة الفرد على أداء سلوك توافقي وتكفي بشكل فعال، ونقص القدرة على مواجهة المشكلات (Debra, H. et al., 1998).

ويعد الاكتئاب حالة انفعالية يشعر فيها الفرد بالحزن وفقدان السعادة، والانسحاب الاجتماعي، والإحساس بعدم قيمة الذات، وبعض الأعراض الجسمية مثل توهم المرض، والشعور بالإجهاد، والشعور بالذنب، وعدم القدرة على التواد مع الآخرين، وضعف الإنجاز وزيادة الحساسية الانفعالية (Wiseman, H. et al., 1995).

ويتضمن الاكتئاب تغيرا محددًا في المزاج، مثل الشعور بالحزن والوحدة واللامبالاة، ومفهوم سالب عن الذات والمصاحب بتويخ الذات وتحقيرها ولومها، أو رغبات في عقاب الذات مع رغبة في الهروب والاختفاء والموت مع تغيرات في النشاط، كما تبدو في صعوبة النوم وفقدان الشهية للطعام، وتغيرات في مستوى النشاط، وخاصة النقص فيه (غريب، ١٩٩٠م، ٧).

ويرى البعض أن هناك عددا من الأعراض المصاحبة للاكتئاب والتي منها؛ عدم قدرة الأفراد المكتئبين على برجمة أفكارهم listlessness، والانسحاب الاجتماعي، والتوتر، وعدم القدرة على ضبط النفس (زهرا، ١٩٩٧م، ٥١٦).

ويشير بيك Beck إلى أن الاكتئاب حالة تتضمن تغيرا في المزاج يتبعه شعور بالحزن والشعور بالوحدة النفسية، واللامبالاة، والمفهوم السالب عن الذات، ورغبة الفرد في عقاب ذاته ولومها، ورغبته في الموت، ونقص النشاط، وصعوبة النوم، وفقدان المرء شهيته للطعام (في: ممدوحة سلامة، ١٩٩٩م، ٢٠٤؛ زهرا، ١٩٩٧م، ٥١٤).

وقد تبين ارتباط صمت الذات وعدم الإفشاء والكشف عن الذات إيجابيا بالاكتئاب لدى الأفراد من الجنسين

(Gratch, L. et al., 1995, Page, J. et al., 1996, Whiffen, V. et al., 2007).

كما تبين أيضا ارتباط الإفشاء عن الذات سلبيا بكل من الاكتئاب والقلق والشعور بالوحدة النفسية لدى الأفراد من الجنسين من المراهقين وطلاب الجامعة

(Wei, M. et al., 2005, Horesh, N. & Apter, A., 2006, Kahn, J. & Garrison, A., 2009, Langanfox, J. et al., 2009, Cuming, S. & Rapee, R., 2010).

وقد تأكد لدى البعض أن طلاب الجامعة الذكور كانوا أكثر صمتا للذات أقل إفشاء للخبرات السلبية التي خاضوها أكثر من أقرانهم الإناث من طالبات الجامعة

(Gratch, L. et al., 1995, Page, J. et al., 1996).

هذا ويعتبر تقدير الذات Self-Esteem نتاجا للتقديرات التي يدركها الفرد من الآخرين المهمين بالنسبة له كما يعتبر نتاجا أيضا لمشاعر الفرد بالقدرة والكفاءة، وتمثل الوظيفة الأولى الاستحسان الاجتماعي، بينما تمثل الوظيفة الثانية الإحساس بالقوة والكفاءة (الدسوقي، ٢٠٠٤م، ٤).

وتتضح أهمية التقدير الإيجابي للذات لدى ماسلو Maslow في تنظيمه للحاجات النفسية، بحاجة الفرد لتقدير ذاته واحترامه لها، وأيضاً لحاجته لتقدير ذاته من الآخرين الذي يتضمن المكانة والمركز والتقبل الاجتماعي من الآخرين (في: انتصار الصبان، ١٩٩٣م، ٥٤).

وقد أشارت نتائج عدد من الدراسات التي أجريت ارتباط تقدير الذات المرتفع والمدرك لدى الأفراد سلبيا بالإفشاء عن الذات

(Katayama, M., 1996, Suganuma, M., 1997, Page, J. et al., 1996).

هذا، بينما تبين لدى آخرين ارتباط تقدير الذات المنخفض المدرك إيجابيا بالإفشاء عن عن خبرات سلبية خاضها الأفراد لدى الأشخاص المقربين إليه

(Mac-Gregot, J. & Holmes, J., 2011, Forest, A. & Wood, J., 2012).

وقد تبين في نتائج دراسة هدفت إلى فحص دور تقدير الأفراد المنخفض لذواتهم في جعل الأفراد لا يفشون للآخرين عن خبراتهم الشخصية الفاشلة لأنهم يتصورون أنهم إذا أفشوا عن خبراتهم الذاتية يقلل ذلك من تقييم الآخرين لكفاءاتهم الشخصية ، فقد تبين أن الأفراد ذوي التقدير الذاتي المرتفع أكثر إفشاء وكشفا لذواتهم لدى الآخرين (Cameron, J. et al., 2009).

بينما تبين لدى البعض الآخر أن الأفراد ذوي التقدير المرتفع للذات ينفرون من الإفشاء عن ذواتهم وعن خبراتهم السلبية ، حيث يتوقعون أن الآخرين سوف يقيمونهم تقييما سلبيا بعد إفشائهم لهم عن خبراتهم التي خاضوها ، كما أشارت نتائج دراسات قد أجريت أن طلاب الجامعة من الجنسين قد قرروا شعورا بالألم والأذى بعد إفشائهم عن خبراتهم الشخصية للآخرين المقربين إليهم (Katayama, M., 1996, Forest, A. & Wood, J., 2012).

ومما سبق تتضح أهمية وضرورة دراسة الإفشاء عن الذات كأحد المتغيرات النفسية الهامة والحديثة بالبيئة العربية ، والتي قد يترتب عليه متصاحبات إيجابية لدى الأفراد وعلاقته بكل من الاكتئاب وتقدير الذات لدى طالبات الجامعة من المستويين (الثاني/السادس) ، وذوات المستويات الاقتصادية الاجتماعية للأسرة الطرفية (المرتفع/المنخفض) ، وذلك لتكون هذه الدراسة بمثابة نقطة انطلاق لإعداد دراسات وبحوث مستقبلية تتناول إعداد برامج إرشادية تتناول الإفشاء عن الذات كأحد الفنيات الإرشادية/العلاجية التي يتبناها الباحثون للتصدي لعدد من المشكلات النفسية التي تواجه الأفراد ، ولاسيما الشعور بالاكتئاب الذي يعتبر أحد المتغيرات السلبية ومن معوقات التوافق النفسي لدى الأفراد من شرائح عمرية ومجتمعية متنوعة ، وخاصة

لدى أفراد عينة الدراسة الحالية - موضع الاهتمام - من طالبات الجامعة اللواتي يعتبرن فئة وشريحة عمرية ومجتمعية هامة.

٨- الدراسات السابقة:

تم عرض الدراسات السابقة التي تم إجراؤها وفقا للمحاور التالية وبالترتيب الزمني من الأقدم إلى الأحدث:

أولا: دراسات تناولت الإفشاء عن الذات وعلاقته بالاكتئاب لدى الأفراد:

قام كل من جراتش وآخرون (Gratch, et al.,1995)، بدراسة هدفت إلى فحص علاقة الجنس/النوع والسلالة بصمت الذات والاكتئاب لدى طلبة الجامعة من الجنسين، وقد تكونت عينة الدراسة من (٦٠٤) طالبا وطالبة والذين هم من جنسيات مختلفة فمنهم أمريكيان من أصل أفريقي، وآسيويون، وقوقاز، وأسبان، وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن طلبة الجامعة الذكور من أفراد العينة كانوا أكثر صمما للذات من أقرانهم الإناث، كما تبين أن هناك فروقا بين أفراد العينة تعزى إلى السلالة، حيث تبين الطلبة الآسيويين أظهروا مستويات مرتفعة من صمت الذات أكثر من أقرانهم من السلالات الأخرى، كما تبين أن هناك علاقة ارتباط إيجابية بين صمت الذات وعدم الإفشاء عن الذات والاكتئاب لدى كل أفراد العينة متعددي السلالات ومختلفي الجنس (ذكور/إناث).

كما قام كل من بيج وآخرون (Page, et al.,1996) بدراسة هدفت إلى فحص العلاقة بين الاكتئاب وتقدير الذات وسلوك صمت الذات، وقد تكونت عينة الدراسة من (٩٠) ذكرا، و(٩١) أنثى، وذلك من أجل تحديد الفروق بين الجنسين على مقياس صمت الذات، ولفحص العلاقة بين صمت الذات وكل من الاكتئاب وتقدير الذات لدى أفراد العينة. وقد أشارت النتائج

إلى أن الذكور من أفراد العينة أكثر صمتا للذات من الإناث، وتبين ارتباط صمت الذات إيجابيا بالاكتئاب وسلبيا بتقدير الذات لدى جميع أفراد العينة من الجنسين.

كذلك قام كل من وي وآخرون (Wei, M. et al.,2005) بدراسة طوية هدفت إلى فحص ما إذا كان كل من فاعلية الذات الاجتماعية والإفشاء عن الذات يعملون ككونهم وسطاء بين الصداقة ومشاعر الوحدة النفسية والشعور بالاكتئاب، وقد تكونت عينة الدراسة من (٣٠٨) طلاب جامعيين من الراشدين الصغار والمتسبين بجامعة كبرى في الوسط الغربي لأمريكا. وقد أشارت النتائج إلى أن فاعلية الذات قد توسط العلاقة الارتباطية بين القلق وعقد الصداقات والمودة والشعور بالوحدة النفسية والاكتئاب التتبعي، كما تبين أن الإفشاء عن الذات قد توسط العلاقة الارتباطية بين تجنب الصداقات والشعور بالوحدة النفسية والاكتئاب التتبعي. وقد ارتبط الإفشاء عن الذات سلليا بكل من القلق والاكتئاب والشعور بالوحدة النفسية لدى جميع أفراد العينة من طلاب الجامعة من الجنسين.

وقد أجرى كل من هوريش وأبتر (Horesh, N. & Apter, A.,2006) بدراسة هدفت إلى اختبار الإفشاء عن الذات متغير الشخصية وميل الفرد إلى مشاركة الآخرين له مشاعره، وعلاقة الكشف عن الذات للآخرين بكل من الاكتئاب والقلق والسلوك الانتحاري لدى المراهقين المرضى نفسيا. وقد تكونت عينة الدراسة من (٨٧) مراهقا قد قيمونا، منهم (٥٣) مراهقا من الذين لديهم محاولات انتحار، و(٣٤) لم يتبين لديهم أي سلوكيات انتحارية خلال حياتهم. وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن هناك علاقة ارتباط سلبية بين السلوك الانتحاري والإفشاء عن الذات، والتي تبدو ككونها متوسطة بكل من القلق والاكتئاب. وقد تبين أيضا أن الصعوبات التي تواجه المراهقين في

الإفشاء عن ذواتهم قد توسطت بمشاعر الاكتئاب والقلق. حيث إن الاكتئاب والقلق قد ارتبط سلبيا بقدرة المراهقين على الإفشاء والكشف عن ذواتهم. كما قام كل من وايفين وآخرون (Whiffen, V. et al.,2007) بدراسة هدفت إلى فحص الصمت كعرض مصاحب للاكتئاب، حيث إن النساء يستهدفن كعامل مخاطرة للاكتئاب عندما يقمعن ويخفين أفكارهن الحقيقية ومشاعرهن لتجنب الصراع مع أزواجهن. ودق تكونت عينة الدراسة من (١١٥) زواجا زوجة. وقد فحصت الدراسة الحالية ما إذا كان صمت الذات يمثل دور الوسيط النفسي في العلاقة بين الصراعات الزوجية والأعراض الاكتئابية. وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن كل من الذكور والإناث الذين يدركون زواجهم كصراع قد مالوا إلى إخفاء غضبهم حتى يستشيروا البعض، وقد تبين أن صمت الذات قد مثل دور الوسيط النفسي بي الصراعات الزوجية والأعراض الاكتئابية، كما تبين ارتباط صمت الذات وعدم الإفشاء عن الذات إيجابيا بالأعراض الاكتئابية لدى كل من الزوجين الذكور والإناث من أفراد العينة.

كما أجرى كل من كاهن وجاريزون (Kahn, J. & Garrison A.,2009) بدراسة لمشاعر الإفشاء عن الذات والتجنب الانفعالي، وعلاقتها بالأعراض كل من القلق والاكتئاب، وقد هدفت الدراسة إلى فحص العلاقة الارتباطية بين الأعراض المزاجية لاضطراب القلق وبين الإفشاء والكشف عن الذات، وفحص ما إذا كان تجنب الأفراد لحوض علاقات وخبرات اجتماعية يمثل دور الوسيط بين الإفشاء عن الذات والشعور بالقلق والاكتئاب. وقد تكونت عينة الدراسة من (٨٣١) طالبا جامعا، وبعد تحليل بيانات الدراسة إحصائيا أشارت النتائج إلى ارتباط الاكتئاب والقلق سلبيا بالإفشاء عن الذات لدى أفراد عينة الدراسة من طلاب الجامعة من الجنسين. كذلك قام كل من

لانجانفوكس وسانكي وكانتي (Langanfox, J. & Sankey, M., & Canty, J., 2009) بدراسة التعارض بين مضامين العزو السببي للذات في الدوافع للإنجاز والسعادة / الرفاهية النفسية، وفحص دور الوسيط النفسي لكل من الإفشاء عن الذات ووجهة الضبط (LOC)، والذين قد ينبئون بأثيرات سلبية مثل الرضا المنخفض عن الحياة، والاكتئاب المرتفع والتي قد تترتب على عدم ملاءمة الدوافع. وقد تكونت عينة الدراسة من (٥٣٣) فردا، وبعد تحليل بيانات الدراسة إحصائيا أشارت النتائج إلى أن الأفراد الذين لديهم تضمينات عزو سببي إيجابي للدافع للإنجاز تبين لديهم مستويات مرتفعة من الإفشاء أو الكشف عن الذات وتبني وجهة ضبط صحية داخلية أكثر من قرنائهم الذين لديهم تضمينات عزو سببي سلبي. كما تبين ارتباط الإفشاء عن الذات سلبيا بالاكتئاب المرتفع لدى الأفراد.

كما أجرى كل من كومينج ورابي (Cuming, S. & Rapee, R., 2010) دراسة هدفت إلى فحص العلاقة بين القدرة على الإفشاء عن الذات للآخرين خلال التواصل بالشات عبر شبكات الإنترنت، والقلق الاجتماعي لدى مستخدمي الشات في التواصل مع الآخرين. وقد تكونت عينة الدراسة من (٣٠٠) فرد من عامة الناس بأمريكا. وبعد تحليل بيانات الدراسة إحصائيا أشارت النتائج إلى ارتباط كل من الاكتئاب والقلق الاجتماعي المرتفع سلبيا بالقدرة على الإفشاء الحقيقي عن الذات. كما تبين وجود ارتباط سلبي بين القلق الاجتماعي المرتفع ونوعية العلاقات مع الأصدقاء وأيضا إفشاء منخفض عن الذات خاصة لدى الإناث أكثر منه لدى الذكور من أفراد العينة.

ثانيا: دراسات تناولت الإفشاء عن الذات وتقدير الذات لدى الأفراد:

قام كاتاياما (Katayama, M., 1996) بدراسة لفحص العلاقة بين تقدير الذات والإفشاء عن الذات للمعلومات السلبية، حيث إن الفرد قد يتردد في

الإفشاء/الكشف عن ذاته في سرد معلومات سلبية عن ذاته. وقد تكونت عينة الدراسة من (١٥٥) طالبا جامعيًا لمرحلة البكالوريوس يفشون عن ذواتهم لأصدقائهم الذي يتوادون معهم ، فقد يتوقعون نتائج سلبية إذا أفشوا عن ذواتهم لأصدقائهم. وبعد تحليل بيانات الدراسة إحصائيًا توصلت الدراسة إلى نتائج تشير إلى ارتباط التواد سلبيا وبقوة التردد في الإفشاء عن الذات ، كذلك ارتباط الإفشاء عن الذات سلبيا بتقدير الذات المرتفع لدى أفراد العينة من طلاب الجامعة ، حيث إنهم مالوا إلى أن يشعروا بالألم والأذى بعد إفشائهم عن خبراتهم الذاتية السلبية للآخرين ، ويتوقعون أن الآخرين قد يعيدون تقييمهم لهم ولذواتهم بشكل سلبي إذا أفشوا لهم عن خبراتهم السلبية.

وقام سوجوناما (Suganuma, M.,1997) بدراسة هدفت إلى دراسة الإفشاء عن الذات لدى الأفراد المسنين ، وكذلك اختبار وفحص العلاقة بين تقدير الذات ودرجة الإفشاء عن الذات. وقد تكونت عينة الدراسة من (٣٠) ذكرا ، و(٧٦) أنثى وقد كانت أعمارهم الزمنية أكثر من ٦٠ عاما. وقد أوضحت نتائج الدراسة أنه كلما توفر وجود الصديق/الصديقة المقربة في العلاقات بين الأفراد كلما ازدادت كمية الإفشاء عن الذات وعن الكشف عن الخبرات الشخصية للأفراد. وقد تبين أن المسنين يفشون ويكشفون لأصدقائهم المقربين عن خبرات الفقد المصاحبة للشعور بالحزن أكثر من خبرات الأحداث الايجابية الماضية والحاضرة التي عايشوها. كما تبين أن كمية ودرجة الإفشاء عن الذات لدى الأفراد المسنين ذوي تقدير الذات المتوسط كان أكثر ارتفاعا عن الأفراد ذوي التقدير المنخفض لذواتهم. أما الأفراد المسنين ذوي التقدير المرتفع لذواتهم قد مالوا إلى الإفشاء عن خبراتهم والأحداث الإيجابية للشخص المقرب إليهم.

كما قام كل من ماك جريجور وهولمز (Mac-Gregot, J. & Holmes, J.,2011)، بدراسة هدفت إلى فحص علاقة تقدير الذات المنخفض المدرك لدى الأفراد بالإفشاء عن الذات وعن المشكلات التي يواجهها الأفراد لدى المقربين إليهم مثل أصدقائهم وأفراد أسرهم، والأزواج، وقد تبين أن الأفراد يقاومون الإفشاء للآخرين عن خبراتهم الإيجابية عندما يعتقدون أن الشخص الذي يتحدثون معه لديه تقدير منخفض عن ذاته، كما تبين ارتباط تقدير الذات المنخفض المدرك لدى الأفراد إيجابيا بالإفشاء عن الذات والإفشاء عن خبرات سلبية خاضها الأفراد لدى الأشخاص المقربين لديهم. كذلك قام كل من فوريست و وود (Forest, A. & Wood, J.,2012) بدراسة هدفت إلى فحص الإفشاء عن الذات بتقدير الذات لدى الأفراد، ومتى يحدث تردد للأفراد في الإفشاء عن الذات، وقد تبين أن الأفراد ذوي تقدير الذات المنخفض قد أفشوا عن ذواتهم بوضوح وبشكل أكثر من قرنائهم ذوي تقدير الذات المرتفع والذين يرون أن إفشائهم عن خبرات سلبية خبروها أو عن معلومات شخصية سلبية عن ذواتهم يتسبب لهم في شعور بالحرج وإيذاء لذواتهم. كما تبين من نتائج الدراسة أن استخدام شبكة الانترنت الفيسبوك في التواصل مع الآخرين يمثل الوسيط بين الإفشاء عن الذات والتقدير المنخفض للذات. وأيضا ارتباط تقدير الذات المرتفع سلبيا بالإفشاء عن الذات لدى الأفراد.

٩- التعليق على الدراسات السابقة :

- ١- أوجه الاتفاق والاختلاف بين البحث الحالي والدراسات السابقة :
١. اتفق البحث الحالي مع بعض الدراسات السابقة في دراسة متغيري الإفشاء عن الذات والاكتئاب كدراسة جراتش وآخرون (Gratch et al.,1995)، ووي وآخرون (Wei et al.,2005) وهوريث وأبتر (Horesh &

(Apter, 2006) وايفين وآخرون (Whiffen, et al., 2007) ولانجانفوكس (Langanfox, et al., 2009) وكومينج ورابي (Cuming & Rapee, 2010)، واتفق مع بعض الدراسات في دراسة متغيري الإفشاء عن الذات وتقدير الذات كدراسة كاتاياما (Katayama, 1996) وسوجوناما (Suganuma, 1997) وماك جريجور وهولمز (Mac-Gregot & Holmes, 2011) وفوريست و وود (Forest & Wood, 2012).

٢. تناول البحث الحالي تأثير بعض المتغيرات الديموغرافية (المستوى الاقتصادي / الاجتماعي والمستوى الدراسي)، وقد اختلف في ذلك مع جميع الدراسات السابقة.

٣. من ناحية اختيار جنس العينة فقد اختلف البحث الحالي مع جميع الدراسات التي تناولت الجنسين، وفي دراسة واحدة تناولت الذكور وهي دراسة كاتاياما (Katayama, 1996).

٤. من حيث الأدوات المستخدمة فقد اختلف البحث الحالي مع جميع الدراسات السابقة في استخدام المقاييس.

٢- أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة :

استفاد البحث الحالي من الدراسات السابقة في تحديد المتغيرات الديموغرافية، وفي بناء وإثراء الإطار النظري للبحث، وكذلك في تحديد واختيار المقاييس لمتغيرات البحث، وفي توجيه الفروض، وفي التعرف على الأساليب الإحصائية المناسبة، وأيضاً في كيفية عرض ومناقشة النتائج وتفسيرها.

٣- أوجه التميز لهذا البحث :

يتميز البحث الحالي بكونه يتناول دراسة العلاقة بين الإفشاء عن الذات والاكتئاب من جهة، والإفشاء عن الذات وتقدير الذات من جهة أخرى لدى

طالبات جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية ، وذلك يجعله من أوائل البحوث على حد علم الباحث - الذي يتناول هذه المتغيرات في البيئة العربية، ويتناول أيضاً البحث في علاقة المتغيرات لدى طالبات المرحلة الجامعية والتي لم يسبق بحثها في الدراسات السابقة.

١٠- فروض الدراسة:

١- توجد علاقة ارتباط سلبية ودالة إحصائية بين الدرجات التي يحصل عليها أفراد المجموعة الكلية للدراسة من طالبات الجامعة على مقياس "الإفشاء عن الذات"، والدرجات التي يحصل عليها نفس الأفراد على مقياس "الاكتئاب" المستخدم في الدراسة.

٢- توجد علاقة ارتباط إيجابية ودالة إحصائية بين الدرجات التي يحصل عليها أفراد المجموعة الكلية للدراسة من طالبات الجامعة على مقياس "الإفشاء عن الذات"، والدرجات التي يحصل عليها نفس الأفراد على مقياس "تقدير الذات" المستخدم في الدراسة.

٣- لا يوجد تأثير دال لكل من متغيري المستوى الدراسي (الثاني/السادس) والمستوى الاقتصادي/الاجتماعي (مرتفع/منخفض) للأسرة لطالبات الجامعة والتفاعل بينهما على تباين الدرجات التي يحصل عليها أفراد المجموعات الفرعية للدراسة على مقياس "الإفشاء عن الذات" المستخدم في الدراسة.

٤- لا يوجد تأثير دال لكل من متغيري المستوى الدراسي (الثاني/السادس) والمستوى الاقتصادي/الاجتماعي (مرتفع/منخفض) للأسرة لطالبات الجامعة والتفاعل بينهما على تباين الدرجات التي يحصل عليها أفراد المجموعات الفرعية للدراسة على مقياس "الاكتئاب" المستخدم في الدراسة.

٥- لا يوجد تأثير دال لكل من متغيري المستوى الدراسي (الثاني/السادس) والمستوى الاقتصادي/الاجتماعي (مرتفع/منخفض) للأسرة لطالبات الجامعة والتفاعل بينهما على تباين الدرجات التي يحصل عليها أفراد المجموعات الفرعية للدراسة على مقياس "تقدير الذات" المستخدم.

١- منهج الدراسة وإجراءاتها:

أولاً: منهج الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى الكشف عن العلاقة بين الإفشاء عن الذات والاكتماب وتقدير الذات لدى طالبات جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية؛ ولذلك تم الاعتماد في الدراسة الحالية على المنهج الوصفي (الارتباطي والمقارن) لتفسير هذه العلاقة، لأنه يتعلق بطبيعة الظاهرة والذي يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد بالواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً.

ثانياً: مجتمع الدراسة:

يشمل مجتمع الدراسة جميع طالبات المرحلة الجامعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية من المسجلات رسمياً في كشوفات مركز إحصاءات وزارة التعليم طبقاً لإحصائية العام الدراسي ١٤٣٥ - ١٤٣٦ هـ.

ثالثاً: عينة الدراسة:

تكونت العينة النهائية للدراسة من (٤٠٠) طالبة من طالبات جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بالرياض، وتم انتقاؤهن من أفراد العينة الأولية للدراسة بطريقة العينة العشوائية الطبقية، وقد تم تقسيمهن إلى أربع مجموعات فرعية على النحو التالي:

مج ف ١: وتتضمن طالبات الجامعة من المستوى الثاني الجامعي مرتفعات المستوى الاقتصادي، وقوامها (١٠٠) طالبة.

مج ف ٢ : وتتضمن طالبات الجامعة من المستوى الثاني الجامعي منخفضات المستوى الاقتصادي ، وقوامها (١٠٠) طالبة.

مج ف ٣ : وتتضمن طالبات الجامعة من المستوى السادس الجامعي مرتفعات المستوى الاقتصادي ، وقوامها (١٠٠) طالبة.

مج ف ٤ : وتتضمن طالبات الجامعة من المستوى السادس الجامعي منخفضات المستوى الاقتصادي ، وقوامها (١٠٠) طالبة.

وقد اختار الباحث عينة الدراسة من الطالبات وذلك لأن نتائج الدراسات السابقة أشارت إلى أن طالبات الجامعة والإناث بصفة عامة أكثر إفشاءً لذواتهن من الطلاب الذكور ، ومن هذه الدراسات ما يأتي : دراسة جراتش وآخرون (Gratch, et al.,1995) ، حيث أظهرت النتائج أن طلبة الجامعة من الذكور كانوا أكثر صمتاً للذات من أقرانهم الإناث ، ودراسة بيج وآخرون (Page, et al.,1996) ، حيث أشارت النتائج إلى الذكور من أفراد العينة كانوا أكثر صمتاً للذات من الإناث ، ودراسة أماندا (Amanda,2002) التي أشارت النتائج فيها إلى أن الإناث يفصحن عن ذواتهن أكثر من الذكور وخاصة في مرحلة المراهقة ، ودراسة إسهام عثمان (٢٠١٣م) حيث أشارت النتائج فيها إلى أن الإناث يفصحن عن ذواتهن أكثر من الذكور وخاصة في مرحلة المراهقة ، كما أشارت عدد من نتائج الدراسات إلى أن الزوجات أكثر إفشاءً عن الذات من الأزواج ؛ كدراسة دينديا وآخرون (Dindia,el al.,1997) ، ودراسة وارنج (Waring,2001).

وبناء على ما أسفرت عليه هذه النتائج قام الباحث باختيار العينة من الطالبات في المرحلة الجامعية ، إضافة إلى أن الباحثين في الدراسات الأجنبية والمحلية التي اطلع عليها الباحث لم يتطرقوا لعينة الطالبات فقط ؛ وإنما بحثوا في الجنسين وفي دراسة واحدة تطرقت للطلاب الذكور فقط. ولهذا رأى

الباحث أن تطبيق البحث على الطالبات قد تسهم فيه النتائج لإجراء مزيد من الدراسات عن بعض هذه المتغيرات ومقارنتها بمتغيرات وعينات أخرى.

وقد كان أفراد العينة من المتجانسات من حيث الذكاء والحالة الوالدية، ومن المستويين الدراسيين الثاني والسادس الجامعي، ولضبط عدد من المتغيرات الوسيطة ذات العلاقة المحتملة تم استبعاد الطالبات من أفراد العينة الأولية للدراسة من ذوات المستويات الاقتصادية والاجتماعية المتوسطة، ووحيدات الوالدين، ويتيمات الوالدين (أحدهما أو كلاهما)، وممن هن من المؤسسات الإيوائية ويعشن فيها أو مكفولات في أسر طبيعية ممن يعشن مع بدائل أبوية، وكذلك ذوات العاهات والمشكلات الجسمية الواضحة. وقد تراوحت أعمارهن الزمنية ما بين ١٨ عاما وشهرين و٢٢ عاما وسبعة شهور، بمتوسط عمري قدرة (٢٠) عاما، وانحراف معياري قدره (٤.١). وقد تمت مجانسة مجموعات أفراد عينة الدراسة الفرعية الأربع في درجة الذكاء، كما سيتضح من الجدول الآتي:

جدول رقم (١) يوضح نتائج تحليل التباين ثنائي الاتجاه (٢×٢) لتجانس أفراد المجموعات الفرعية الأربع من حيث درجة الذكاء (ن = ٤٠٠)

المتغير	مصدر التباين	مج المربعات	د.ح	متوسط المربعات	"ف" المحسوبة	الدلالة الإحصائية
الذكاء	مستوى اقتصادي/اجتماعي	٢٠.١٣	١	٢٠.١٣	٠.١١	غير دالة عند أي من
	المرحلة الدراسية	٤.٢٩	١	٤.٢٩	٠.٠٢	مستوي
	التفاعل	٣٧.٥	١	٣٧.٥	٠.٢٠	الدلالة الإحصائية
	الخطأ	٧٢٤٨٤.١	٣٩٦	١٨٣		
	الكلية	٧٢٥٤٦	٣٩٩			

يتضح من الجدول رقم (١) أن قيمة (ف) المحسوبة لم تبلغ القيمة الحدية المطلوبة لتصبح دالة عند أي من مستويي (٠.٠١) أو (٠.٠٥) من الدلالة الإحصائية، مما يشير إلى تجانس أفراد العينة في درجة الذكاء.

رابعاً : أدوات الدراسة :

- تم استخدام عدد من أدوات القياس النفسي وهي على النحو الآتي :
- مقياس "إفشاء الذات" ، إعداد الباكر (١٩٩٦م).
- مقياس "الاكتئاب" (د) BDI ، إعداد عبدالفتاح (١٩٩٠م).
- استبيان "تقدير الذات" ، إعداد عبدالرحيم (١٩٨٥م).
- اختبار "كاتيل للذكاء" ، إعداد سلامة وعبدالغفار (١٩٧٣م).
- استمارة المستوى الاقتصادي/الاجتماعي للأسرة في البيئة السعودية ، إعداد منسي (١٩٩٨م).

وذلك بعد إعادة تقنينها للتأكد من صلاحيتها للاستخدام على أفراد عينة الدراسة من طالبات جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بالرياض .
وفيما يلي وصف لهذه الأدوات المستخدم في الدراسة الحالية :

١) مقياس "إفشاء الذات" إعداد الباكر (١٩٩٦م) :

أعد مقياس الإفشاء عن الذات في ضوء تعريف جورارد Jourard ، والذي يرى أن الإفشاء عن الذات هو عملية الكشف عن الذات وإظهارها ، بحيث يتمكن الآخرون من التعرف عليها وإدراكها ، والذي تضمن عدداً من المجالات الحياتية للفرد ، والتي يمكن للفرد أن يفشي فيها للآخرين عن نفسه . وفي ضوء التراث النظري والدراسات السابقة التي أجريت ، تم إعداد (٣٠) ثلاثون بنداً للمقياس . وقد تم تقنين الأداة على عينة عشوائية من طلبة جامعة قطر من الجنسين بلغ عددهم (٢٠٠) طالبا وطالبة . وقد تم حساب الاتساق الداخلي للأداة من خلال إجراء معاملات الارتباط البينية بين بنود الأداة ، وقد أسفر ذلك عن معاملات ارتباط إيجابية ودالة عند مستوى (٠,٠١) من الدلالة الإحصائية ، كما تم حساب صدق الأداة من خلال حساب المقارنة الطرفية للأربعاء الأعلى والأربعاء الأدنى للدرجات التي حصل عليها أفراد

العينة، وقد تم استخدام اختبار "ت" لتحديد دلالة الفروق بين متوسطي المجموعتين في كل بند، وقد أسفر ذلك عن كون جميع قيم "ت" دالة عند مستويات دلالة إحصائية (٠.٠١، ٠.٠٥)، مما يؤكد قدرة كل بند من بنود المقياس على التمييز بين الحاصلين على الدرجات العليا والحاصلين على الدرجات الدنيا في الإفشاء عن الذات.

كما تم استخدام التدوير المتعامد للمحاور بطريقة "فارماكس" والاعتماد على المحك الذي وضعه "جوتمان" للوقوف على استخلاص العوامل. وقد تم قبول العوامل التي تشبعت بها ثلاثة بنود، بحيث لم يقل تشبع البند عن (٣). وقد تم التوصل إلى ثمانية عوامل لكل من مجموعتي الذكور والإناث، وقد تراوحت الجذور الكامنة لمجموعة الذكور ما بين (١.٠٥، ٨.٥)، كما نتج عن التباين من المصفوفة (٦٥.٦)، أما بالنسبة لمجموعة الإناث، فقد تراوحت الجذور الكامنة ما بين (١.٠١، ٩.٢٥)، كما نتج عن التباين التي تم استخلاصها من المصفوفة (٦٢.٤٠). كما تم حساب الصدق التلازمي، وذلك بحساب معامل الارتباط للدرجات الذي حصل عليها الأفراد على المقياس والدرجات التي حصل عليها الأفراد أنفسهم على مقياس "جورارد"، وقد توصل معد الأداة إلى معامل ارتباط قدره (٠.٩٣).

هذا، كما تم حساب ثبات المقياس حيث تم حساب المعامل ألفا Alpha لكرونباخ Cronbach، وبلغت قيمة معامل الثبات في عينة الذكور (٠.٩١) لكل من مجموعتي الذكور والإناث. وقد تم تصميم المقياس بحيث يمكن تطبيقه بطريقة فردية أو جماعية، علما بأن الدرجة الكلية للمقياس تشير إلى الإفشاء الأعلى للذات.

وللتحقق من ثبات المقياس وصلاحيته للإجراء على أفراد العينة في الدراسة الحالية من طالبات الجامعة بالبيئة السعودية، أجرى الباحث إعادة

ثبتت للمقياس بطريقة الاختبار وإعادة الاختبار على عينة قوامها (٦٠) طالبة من طالبات جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بالرياض، والذي أسفر عن معامل ارتباط قدره (٠.٧٨) وهو معامل ارتباط إيجابي دال، مما يشير إلى ثبات المقياس وقدرته على قياس متغير الإفشاء عن الذات بالدراسة الحالية.

٢ - مقياس الاكتئاب (د) BDI لبيك Beck إعداد غريب (١٩٩٠م)

قام معد الأداة بتعريب مقياس بيك Beck للاكتئاب وإعادة تقنينه للتأكد من صلاحيته ومناسبته للاستخدام، ويتكون المقياس من (١٢) بعداً تتضمن مكونات الأعراض الاكتئابية؛ وهذه الأبعاد هي: الحزن، التشاؤم، الشعور بالفشل، عدم الرضا، الشعور بالذنب، عدم حب الذات، إيذاء الذات، الانسحاب الاجتماعي، التردد، تغير صورة الذات، صعوبة الذات، فقدان الشهية. وتتكون كل مجموعة من سلسلة متدرجة من أربع عبارات لتقييم مدى شدة الأعراض الاكتئابية، وعلى المفحوص أن يضع علامة على العبارة التي تنطبق على حالة في كل مجموعة. وقد تمت إعادة تقنين المقياس بعد تعريبه على البيئة العربية، وذلك من خلال استخدام الباحث لطريقة التجزئة النصفية، وذلك لحساب الثبات ومعامل الارتباط الذي نتج (٠.٨٧)، على عينة قوامها (٥٠) فرداً، وكذلك استخدم معد الأداة طريقة الاختبار وإعادة الاختبار بفواصل زمني قدره شهر ونصف بين الاختبارين والذي أسفر عن معامل ثبات قدره (٠.٧٧) على عينة قوامها (٣٣) فرداً.

أما بالنسبة للصدق المقياس على البيئة المصرية، فقد استخدم الباحث طريقة الصدق التلازمي والذي أسفر عن معامل للصدق قدره (٠.٦٠)، وذلك لعينة قوامها (٤٣) فرداً، أما بالنسبة للصدق التكويني، فقد تم ذلك من خلال إيجاد معامل الارتباط بين النتائج على مقياس الاكتئاب ومقياس القلق، وقد تبين معامل الارتباط بين النتائج على المقياسين قدره (٠.٢٦)،

وذلك لعينة قوامها (٥٨) فردا، إلى (٠,٦٣)، وذلك لعينة قوامها (٦٠) فردا، وقد أشارت جميع المعاملات الإحصائية صلاحية المقياس للاستخدام في البيئة المصرية.

وللتحقق من صلاحية المقياس للإجراء في البيئة السعودية، قام الباحث في الدراسة الحالية بإجراء إعادة ثبات المقياس بطريقة الاختبار وإعادة الاختبار على عينة قوامها (٦٠) طالبة من طالبات جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، والذي أسفر عن معامل ارتباط قدره (٠,٨١)، وهو معامل ارتباط إيجابي دال، مما يشير إلى ثبات المقياس وقدرته على قياس متغير الاكتئاب بالدراسة الحالية.

٣ - استبيان "تقدير الذات"، إعداد عبد الرحيم، (١٩٨٥م):

قام عبد الرحيم (١٩٨٥م) بتعريب استبيان تقدير الذات الذي أعده سميث smith، وقد تكون ذلك الاستبيان من أربع صور كل واحدة منها على حدة وهي:

الأولى - استبيان تقدير الذات (الصورة المدرسية الطويلة المتضمنة لأربعة أبعاد فرعية وهي:

أ - تقدير الذات العامة.

ب - تقدير الذات الاجتماعية (الأصدقاء).

ج - تقدير الذات الاجتماعية (الوالدان - المنزل).

د - تقدير الذات المدرسية الأكاديمية.

الثانية - استبيان تقدير الذات (الصورة المدرسية القصيرة)

الثالثة - استبيان تقدير الذات (صورة الكبار) - وهذه هي الصورة

المستخدمة في الدراسة الحالية.

الرابعة – استبيان تقدير الذات للسلوك الأكاديمي (النظري) والمتضمن لبعض الأنماط السلوكية المحددة من قبل المعلم ليسهل قياسها وهي:

أ – المبادرة والمبادرة.

ب – الانتباه الاجتماعي.

ج – النجاح وال فشل.

د – الجاذبية الاجتماعية.

هـ - الثقة بالنفس.

وقد تمت إعادة تقنين السلوك – بعد تعريبه – على البيئة المصرية وذلك من خلال استخدام الباحث لطريقة إعادة الإجراء Test – Retest لتقدير ثبات الاستبيان، بفارق زمني قدره ثلاثة أسابيع بين التطبيقين للمرحلتين الابتدائية والإعدادية، و ٢٩ يوما بالنسبة للمرحلة الثانوية، و ٤٥ يوما بالنسبة للمرحلة الجامعية. وقد تراوحت معاملات الارتباط للثبات ما بين (٠,٧٢)، (٠,٨٧) وجميعها دالة على مستوى (٠,٠١)، أما بالنسبة لصدق المقياس وصلاحيته للتطبيق في البيئة المصرية، فقد استخدم الباحث طريقة صدق المحك بتطبيق مقياس تتسي لمفهوم الذات كمحك تجريبي لاستبيان تقدير الذات، وقد كان معامل الصدق بإيجاد معامل الارتباط بين الدرجة الكلية لاستبيان تقدير الذات والدرجة الكلية لمقياس تتسي لمفهوم الذات، وقد تراوحت معاملات الصدق ما بين (٠,٧٢) و(٠,٨٦) وجميعها ثبتت دلالتها إحصائيا عند مستوى ثقة (٠,٩٩)، ومن ثم تأكدت من خلال المعاملات الإحصائية صلاحية المقياس للاستخدام في البيئة المصرية، علما بأن الدرجة المرتفعة للفرد على المقياس تشير إلى التقدير المرتفع للذات والعكس صحيح. هذا وقد أجرى الباحث الحالي الصورة المستخدمة من المقياس (تقدير الذات للكبار) على (٦٠) طالبة من طالبات الجامعة لمرتين بفارق زمني قدره ثلاثة أسابيع لمعرفة معامل

الارتباط بين الإجراءين، وذلك بطريقة الاختبار وإعادة الاختبار - Test Retest ، وذلك للتأكد من ثبات المقياس، ونتج عن ذلك معامل ارتباط قدره (٠.٩٥)، وقد تبين أنه معامل قوي ودال، مما يؤكد ثبات المقياس وقدرته على قياس المتغير على أفراد عينة الدراسة الحالية بالبيئة السعودية.

٤- اختبار "كاتيل" للذكاء، إعداد سلامة وعبدالغفار (١٩٧٣م):

تم إعداد هذه الأداة نقلا عن اختبار "كاتيل" للذكاء الذي يعدّ من اختبارات الذكاء غير المتحيزة ثقافيا. ويتكون هذا الاختبار من جزأين، يحتوي كل جزء على أربعة اختبارات فرعية، ويعطي أربعة أنواع من الاستنباط للعلاقات التي ثبت علميا تشبعها بالعامل العام، وهو اختبار المسلسلات والتصنيف والمصفوفات والصفوف والظروف، ويكون إجراء الجزأين معا في جلسة واحدة، على أن تعطى للمفحوص فترة زمنية مناسبة بينهما لكي يستريح، ويستغرق إجراء هذا الاختبار حوالي (٥٠) دقيقة، ويوجد مفتاح لتصحيح الإجابات، بحيث تعطى لكل إجابة صحيحة درجة واحدة، ثم تجمع هذه الإجابات للحصول على الدرجة الكلية والتي تستخدم في الحصول على معامل الذكاء المقابل للدرجة الخام من جدول المعايير الملحق بالاختبار، ويتضمن المقياس المنشور كراسة التعليمات بها صدق وثبات الأداة ومعاملاتها الإحصائية، وقد استخدمت الأداة في هذه الدراسة بهدف مجانسة أفراد المجموعات الفرعية الأربع لعينة الدراسة في متغير الذكاء.

٥- استمارة المستوى الاقتصادي/الاجتماعي للأسرة في البيئة السعودية، إعداد منسي (١٩٩٨م).

قام منسي (١٩٩٨ - ١٤١٩هـ) بإعداد استمارة المستوى الاقتصادي - الاجتماعي في البيئة السعودية، وقد تكونت الاستمارة من:

أولاً: معلومات عن البيانات الشخصية للمفحوص ، والتي تتضمن اسم المفحوص وجنسه والمرحلة التعليمية ومكان دراسته والجنسية ، والعمر الزمني بالسنوات ، وترتيب المولد.

ثانياً: المستوى الوظيفي للأسرة: والذي يتضمن وظيفة الوالد ووظيفة الوالدة وحالة الوالدين ووظيفة الأخ أو الأخت الأولى والثانية إلى الخامسة وعدد الأخوات ومهنتهم ووظائفهن جميعاً.

ثالثاً: المستوى التعليمي للأسرة: ويتضمن هذا البند مستوى تعليم الأب والأم ومستوى تعليم الأخوات حسب ترتيبهم.

رابعاً: الحالة الاجتماعية والسكنية: ويتضمن عدد الأخوات المقيمات في السكن مع المفحوص وعدد الحجرات بالمنزل، وما إذا كان المنزل إيجاراً أو تملكاً.

خامساً: المستوى الاقتصادي: ويتضمن هذا البند أسئلة موجهة للمفحوص عن عدد الصحف اليومية أو المجلات الشهرية أو الأجهزة الإعلامية بالمنزل وأيضاً عدد السيارات التي تمتلكها الأسرة، وتساؤلات عن اهتمامات الأسرة بكيفية قضاء أوقات الفراغ لديهم.

أما بالنسبة لمفتاح التصحيح، فقد جعل معد الأداة الدرجات التي تمنح لاستجابات المفحوص تنازلية وفقاً للمستويات الاقتصادية والثقافية والاجتماعية من الأعلى إلى الأدنى، وتجمع الدرجات وتصبح درجة كلية للأداة والتي تشير إلى مستوى المفحوص الاقتصادي / الاجتماعي، علماً بأن الدرجة الأعلى تشير إلى مستوى اقتصادي اجتماعي مرتفع للمفحوصين. وقد تضمن دليل المقياس البيانات الخاصة بصدقه وثباته، وقد استخدمت هذه الأداة بهدف مجانسة أفراد العينة الكلية من حيث المستوى الاقتصادي – الاجتماعي للأسرة.

خطوات الدراسة:

▪ تم جمع الأدبيات والأطر النظرية والبحوث السابقة التي تم إجراؤها على المجتمع العربي والأجنبي والتي تتناول متغيرات البحث من الناحية النظرية والإمبريقية والعلاقات المحتملة بين تلك المتغيرات والتي يمكن استنتاجها من خلال استقرار نتائج عينة من البحوث السابقة ذات العلاقة بالبحث الحالي.

▪ بناء على الخطوة السابقة، تمت صياغة فروض الدراسة.

▪ تمت إعادة تقنين أدوات القياس النفسي التي ينبغي استخدامها وتطبيقها على أفراد عينة الدراسة من طالبات جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بالرياض، وذلك للتأكد من صلاحيتها للإجراء على أفراد عينة الدراسة وفي البيئة السعودية.

▪ تم تحديد عينة أولية عشوائية من طالبات المستويين الثاني والسادس الجامعي على أن تكون ممثلة للمجتمع الأصلي تمثيلاً دقيقاً.

▪ تم تطبيق اختبار "كاتيل" للذكاء والذي أعده سلامة وعبد الغفار (١٩٧٣م)، واستمارة المستوى الاقتصادي/الاجتماعي للأسرة، والتي أعدها منسي (١٩٩٨م)، وذلك لانتقاء العينة النهائية للبحث، والمتجانسين من حيث درجة الذكاء والحالة الوالدية، ومن أسر متماسكة سليمة، ومن هن ذوات المستويات الاقتصادية/الاجتماعية الطرفية (مرتفعات /منخفضات) المستوى الاقتصادي للأسرة.

▪ تم تطبيق مقياس الإفشاء عن الذات، ومقياس الاكتئاب، ومقياس تقدير الذات على أفراد العينة النهائية للبحث وتصحيحها ورصد درجتها باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، وذلك لتحليل بيانات الدراسة

إحصائيا باستخدام أساليب الإحصاء الوصفي وهي : معامل ارتباط بيرسون ، وتحليل التباين ثنائي الاتجاه الإحصائي (2×2) ، واختبار "ت" -test. "T".

- تم عرض نتائج البحث ومناقشتها في ضوء كل من الخلفية النظرية والإمبريقية للدراسة.

- كتابة التوصيات التربوية والبحوث المستقبلية المقترحة.
- إعداد التقرير النهائي للبحث.

خامسا : الأساليب الإحصائية :

- تم تحليل بيانات الدراسة باستخدام الأساليب الإحصائية الآتية :
- معامل ارتباط سبيرمان وبراون.
 - معامل ارتباط بيرسون.
 - تحليل التباين الإحصائي ثنائي الاتجاه (2×2).
 - اختبار "ت" -test "T".

نتائج الدراسة ومناقشتها :

(أ) نتائج الدراسة :

أولا : للتحقق من صحة الفرض الأول الذي ينص على أنه : "توجد علاقة ارتباط سلبية ودالة إحصائيا بين الدرجات التي يحصل عليها أفراد المجموعة الكلية للدراسة من طالبات الجامعة على مقياس "الإفشاء عن الذات" ، والدرجات التي يحصل عليها نفس الأفراد على مقياس "الاكتئاب المستخدم" ، فقد قام الباحث بإيجاد معامل ارتباط بيرسون بين الدرجات التي حصل عليها أفراد كل من المجموعات الفرعية الأربع على مقياس "الإفشاء عن الذات" وبين درجاتهن على مقياس "الاكتئاب" ، كما يتضح في الجدول التالي :

جدول رقم (٢) معاملات الارتباط بين الدرجات التي حصل عليها أفراد العينة الكلية على مقياس "الإفشاء عن الذات" والدرجات التي حصل عليها نفس الأفراد على مقياس "الاكتئاب"

عدد الأفراد	معامل الارتباط
٤٠٠	- ٠.٦٣

يتضح من الجدول رقم (٢) وجود علاقة ارتباط سالبة دالة إحصائياً بين الإفشاء عن الذات والاكتئاب، وذلك عند مستوى (٠.٠١ و ٠.٠٥) من الدلالة الإحصائية، حيث بلغت قيمة (ر) المحسوبة (- ٠.٦٣)، وهي تفوق القيمة الحدية المطلوبة لمستوى الدلالة الإحصائية، مما يؤكد ارتباط الإفشاء عن الذات، أي كشف الفرد عن ذاته في مجالات حياته المختلفة سلبياً بالاكتئاب، وذلك لدى أفراد عينة الدراسة من طالبات جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

ثانياً: وللتأكد من صحة الفرض الثاني الذي ينص على أنه: "توجد علاقة ارتباط إيجابية ودالة إحصائياً بين الدرجات التي يحصل عليها أفراد المجموعة الكلية للدراسة من طالبات الجامعة على مقياس الإفشاء عن الذات والدرجات التي يحصل عليها نفس الأفراد على استبيان تقدير الذات المستخدم"، فقد قام الباحث بإيجاد معامل ارتباط بيرسون بين الدرجات التي حصل عليها أفراد كل من المجموعات الفرعية على مقياس "الإفشاء عن الذات" وبين درجاتهن على استبيان "تقدير الذات"، كما يتضح في الجدول التالي:

جدول رقم (٣) معاملات الارتباط بين الدرجات التي حصل عليها أفراد العينة الكلية على مقياس "الإفشاء عن الذات" والدرجات التي حصل عليها نفس الأفراد على استبيان "تقدير الذات".

عدد الأفراد	معامل الارتباط
٤٠٠	٠.٥٢

يتضح من الجدول رقم (٣) وجود علاقة ارتباط سالبة دالة إحصائياً بين الإفشاء عن الذات وتقدير الذات، وذلك عند مستوى (٠,٠١ و ٠,٠٥) من الدلالة الإحصائية، حيث بلغت قيمة (ر) المحسوبة (٠,٥٢)، وهي تفوق القيمة الحدية المطلوبة لمستوى الدلالة الإحصائية، مما يؤكد ارتباط الإفشاء عن الذات إيجابياً بتقدير الفرد لذاته، وذلك لدى أفراد عينة الدراسة من طالبات جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

ثالثاً: وللتحقق من صحة الفرض الثالث الذي ينص على أنه: "لا يوجد تأثير دال لكل من متغيري المستوى الدراسي (الثاني/السادس) والمستوى الاقتصادي/الاجتماعي (مرتفع/منخفض) للأسرة لطالبات الجامعة والتفاعل بينهما على تباين الدرجات التي يحصل عليها أفراد المجموعات الفرعية للدراسة على مقياس "الإفشاء عن الذات المستخدم"، فقد تم استخدام أسلوب تحليل التباين الإحصائي (٢×٢) وذلك للدرجات التي حصل عليها أفراد المجموعات الفرعية الأربع للدراسة الحالية، وذلك على مقياس "الإفشاء عن الذات"، وفيما يلي جدول يوضح نتائج ذلك:

جدول رقم (٤) نتائج تحليل التباين ثنائي الاتجاه (٢×٢) للدرجات التي حصل عليها أفراد المجموعات الفرعية الأربع على مقياس "الإفشاء عن الذات" (ن = ٤٠٠)

مجموعتا المقارنة	مج المربعات	د.ح	متوسط المربعات	(ف) المحسوبة	الدلالة الإحصائية
المرحلة الدراسية	٨٣٢,٧	١	٨٣٢,٧	٢٣,٤	دالة عند مستوى (٠,٠١) من الدلالة الإحصائية.
المستوى الاقتصادي	٥٩٢,٤	١	٥٩٢,٤	١٦,٦	دالة عند مستوى (٠,٠١) من الدلالة الإحصائية.
التفاعل	٣٣١,٦	١	٣٣١,٦	٩,٣١	دالة عند مستوى (٠,٠١) من الدلالة الإحصائية.
الخطأ	١٤١٠٥,٤	٣٩٦	٣٥,٦		
الكلية	١٥٨٦٢,١	٣٩٩			

يتضح من الجدول رقم (٤) وجود تأثير دال لكل من متغيري المرحلة الدراسية والحالة الوالدية على تباين درجات أفراد المجموعات الفرعية الأربع للدراسة على مقياس "الإفشاء عن الذات"، حيث بلغت قيمة "ف" المحسوبة لمتغير المرحلة الدراسية (٢٣.٤)، وهي تتجاوز القيمة الحدية المطلوبة لكي تصبح "ف" دالة عند مستوى (٠.٠١) من الدلالة الإحصائية، كما تبين وجود تأثير دال لمتغير المستوى الاقتصادي/الاجتماعي للأسرة على تباين درجات المجموعات الفرعية الأربع للدراسة الحالية على مقياس "الإفشاء عن الذات" حيث بلغت قيمة "ف" المحسوبة (١٦.٦)، وهي تتجاوز القيمة الحدية المطلوبة لكي تصبح "ف" دالة عند مستوى (٠.٠١) من الدلالة الإحصائية، وأيضا اتضح وجود تأثير دال للتفاعل بين المرحلة الدراسية والمستوى الاقتصادي/الاجتماعي للأسرة على تباين درجات أفراد المجموعات الفرعية الأربع للدراسة الحالية على مقياس "الإفشاء عن الذات"، حيث بلغت قيمة "ف" المحسوبة (٩.٣)، وهي تتجاوز القيمة الحدية المطلوبة لكي تصبح "ف" المحسوبة دالة عند مستوى (٠.٠١) من الدلالة الإحصائية.

وقد تم استخدام اختبار "ت" للتحقق من وجهة الفروق بين متوسطات درجات أفراد المجموعات الفرعية الأربع على مقياس "الإفشاء عن الذات"، والجدول التالي يوضح نتائج ذلك:

جدول رقم (٥) دلالة الفروق بين متوسطات الدرجات التي حصل عليها أفراد المجموعات الفرعية الأربع على مقياس "الإفشاء عن الذات" باستخدام "T-test"

مستوى الدلالة	قيمة "ت"	٢ع	١ع	٢م	١م	عدد الأفراد	مجموعات المقارنة
دالة عند مستوى (٠.٠١) للدلالة الإحصائية	٢٢.٨	-	٢٢.٦٤	-	٣٣١	١٠٠	١ - مجموعة طالبات المستوى الثاني مرتفعات المستوى الاقتصادي
		٢٥.٧٤	-	٤٠٩.٨	-	١٠٠	٢ - مجموعة طالبات المستوى الثاني منخفضات المستوى الاقتصادي.
دالة عند مستوى (٠.٠١) للدلالة الإحصائية	٢.٦	-	١٨.٧٤	-	٢٩٤.٣	١٠٠	١ - مجموعة طالبات المستوى السادس مرتفعات المستوى الاقتصادي.
		٢٠.٨	-	٣٠١.٦	-	١٠٠	٢ - مجموعة طالبات المستوى السادس منخفضات المستوى الاقتصادي.
دالة عند مستوى (٠.٠١) للدلالة الإحصائية	٣٠.٢	-	٢٩٠.٧	-	٣٥٦.٩	٢٠٠	١ - مجموعة طالبات المستوى الثاني مرتفعات ومنخفضات المستوى الاقتصادي للأسرة.
		٢٠.٦	-	٢٣.١	-	٢٠٠	٢ - مجموعة طالبات المستوى السادس مرتفعات ومنخفضات المستوى الاقتصادي للأسرة.

يتضح من الجدول رقم (٥) وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات المجموعات التالية على مقياس "الإفشاء عن الذات":

١ - مجموعة طالبات المستوى الثاني الجامعي مرتفعات المستوى الاقتصادي للأسرة، ومجموعة طالبات المستوى الثاني الجامعي منخفضات المستوى الاقتصادي للأسرة، حيث بلغت قيمة "ت" المحسوبة (٢٢,٨)، وهي تتجاوز القيمة الحدية المطلوبة لكي تصبح دالة عند مستوى (٠,٠١) من الدلالة الإحصائية، وذلك لصالح مجموعة طالبات المستوى الثاني الجامعي منخفضات المستوى الاقتصادي/الاجتماعي للأسرة. وذلك يعني أن طالبات الجامعة من المستوى الثاني الجامعي ذوات المستوى الاقتصادي/الاجتماعي للأسرة المنخفض يكن أكثر إفشاء عن ذواتهن من قريناتهن من طالبات الجامعة ذوات المستوى الاقتصادي/الاجتماعي للأسرة المرتفع.

٢ - مجموعة طالبات المستوى السادس الجامعي مرتفعات المستوى الاقتصادي للأسرة، ومجموعة طالبات المستوى السادس منخفضات المستوى الاقتصادي للأسرة، حيث بلغت قيمة "ت" المحسوبة (٢,٦)، وهي تتجاوز القيمة الحدية المطلوبة لكي تصبح دالة عند مستوى (٠,٠١) من الدلالة الإحصائية، وذلك لصالح مجموعة طالبات المستوى السادس الجامعي منخفضات المستوى الاقتصادي/الاجتماعي للأسرة. وذلك يعني أن طالبات الجامعة من المستوى السادس الجامعي ذوات المستوى الاقتصادي/الاجتماعي للأسرة المنخفض يكن أكثر إفشاء عن ذواتهن من قريناتهن من طالبات الجامعة ذوات المستوى الاقتصادي/الاجتماعي للأسرة المرتفع.

٣ - مجموعة طالبات المستوى الثاني الجامعي مرتفعات ومنخفضات المستوى الاقتصادي/الاجتماعي للأسرة معاً، ومجموعة طالبات المستوى السادس الجامعي مرتفعات ومنخفضات المستوى الاقتصادي/الاجتماعي

للأسرة معا، حيث بلغت قيمة "ت" المحسوبة (٣٠,٢)، وهي تتجاوز القيمة الحدية المطلوبة لكي تصبح دالة عند مستوى (٠,٠١) من الدلالة الإحصائية، وذلك لصالح مجموعة طالبات المستوى الثاني الجامعي مرتفعات ومنخفضات المستوى الاقتصادي/الاجتماعي للأسرة معا، وذلك يعني أن طالبات الجامعة من المستوى الثاني الجامعي مرتفعات ومنخفضات المستوى الاقتصادي/الاجتماعي للأسرة يكتناب عن ذواتهن من قريباتهن من طالبات الجامعة من المستوى السادس الجامعي مرتفعات ومنخفضات المستوى الاقتصادي/الاجتماعي للأسرة معا.

رابعا: وللتحقق من صحة الفرض الرابع الذي ينص على أنه: "لا يوجد تأثير دال لكل من متغيري المستوى الدراسي (الثاني/السادس) والمستوى الاقتصادي/الاجتماعي (مرتفع/منخفض) للأسرة لطالبات الجامعة والتفاعل بينهما على تباين الدرجات التي يحصل عليها أفراد المجموعات الفرعية للدراسة على مقياس الاكتئاب المستخدم"، فقد تم استخدام أسلوب تحليل التباين الإحصائي (٢×٢) وذلك للدرجات التي حصل عليها أفراد المجموعات الفرعية الأربع للدراسة الحالية، وذلك على مقياس "الاكتئاب"، وفيما يلي جدول يوضح نتائج ذلك:

جدول رقم (٦) نتائج تحليل التباين ثنائي الاتجاه (٢×٢) للدرجات التي حصل عليها أفراد المجموعات الفرعية الأربع على مقياس "الاكتئاب"

(ن = ٤٠٠)

مجموعتا المقارنة	مج المربعات	د.ح	متوسط المربعات	(ف) المحسوبة	الدلالة الإحصائية
المرحلة الدراسية	١٩٥,٢١	١	١٩٥,٢١	٦,٧٥	دالة عند مستوى (٠,٠١) من الدلالة الإحصائية.
المستوى الاقتصادي	٢٧٣,٩	١	٢٧٣,٩	٩,٥	دالة عند مستوى (٠,٠١) من الدلالة الإحصائية.

الدلالة الإحصائية	(ف) المحسوبة	متوسط المبيعات	د.ج	مج المبيعات	مجموعتا المقارنة
غير دالة عند مستوي (٠.٠١) و (٠.٠٥) من الدلالة الإحصائية.	٠.٤٨	١٨٨.٦	١	١٨٨.٦	التفاعل
		٢٨.٩	٣٩٦	١١٤٥٨.٧	الخطأ
			٣٩٩	١٢١١٦.٤	الكلية

يتضح من الجدول رقم (٦) وجود تأثير دال لكل من متغيري المرحلة الدراسية والحالة الوالدية على تباين درجات أفراد المجموعات الفرعية الأربعة للدراسة على مقياس "الاكتئاب"، حيث بلغت قيمة "ف" المحسوبة لمتغير المرحلة الدراسية (٦.٧٥)، وهي تتجاوز القيمة الحدية المطلوبة لكي تصبح "ف" دالة عند مستوى (٠.٠١) من الدلالة الإحصائية، كما تبين وجود تأثير دال المتغير المستوى الاقتصادي/الاجتماعي للأسرة على تباين درجات المجموعات الفرعية الأربعة للدراسة الحالية على مقياس "الاكتئاب" حيث بلغت قيمة "ف" المحسوبة (٩.٥)، وهي تتجاوز القيمة الحدية المطلوبة لكي تصبح "ف" دالة عند مستوى (٠.٠١) من الدلالة الإحصائية، ولم يتبين وجود تأثير دال للتفاعل بين المرحلة الدراسية والمستوى الاقتصادي/الاجتماعي للأسرة على تباين درجات أفراد المجموعات الفرعية الأربعة للدراسة الحالية على مقياس "الاكتئاب".

وقد تم استخدام اختبار "ت" للتحقق من وجهة الفروق بين متوسطات درجات أفراد المجموعات الفرعية الأربعة على مقياس "الاكتئاب"، والجدول التالي يوضح نتائج ذلك:

جدول رقم (٧) دلالة الفروق بين متوسطات الدرجات التي حصل عليها أفراد المجموعات الفرعية الأربع على مقياس "الاكتئاب" باستخدام "T-test"

مجموعات المقارنة	عدد الأفراد	١م	٢م	١ع	٢ع	قيمة "ت"	مستوى الدلالة الإحصائية
١ - مجموعة طالبات المستوى الثاني مرتفعات المستوى الاقتصادي	١٠٠	٢٧.٦١	-	٧.٥٢	-	٦.٣	دالة عند مستوى (٠.٠١) للدلالة الإحصائية
٢ - مجموعة طالبات المستوى الثاني منخفضات المستوى الاقتصادي.	١٠٠	-	٣٣.٨	-	٦.٣١		
١ - مجموعة طالبات المستوى السادس مرتفعات المستوى الاقتصادي.	١٠٠	٢٠.٩	-	٤.٨	-	٢.٩٨	دالة عند مستوى (٠.٠١) للدلالة الإحصائية
٢ - مجموعة طالبات المستوى السادس منخفضات المستوى الاقتصادي.	١٠٠	-	٢٣.٢	-	٦		
١ - مجموعة طالبات المستوى الثاني مرتفعات ومنخفضات المستوى الاقتصادي للأسرة.	٢٠٠	٣١.٧	-	٧	-	١٤.٢	دالة عند مستوى (٠.٠١) للدلالة الإحصائية
٢ - مجموعة طالبات المستوى السادس مرتفعات ومنخفضات المستوى الاقتصادي للأسرة.	٢٠٠	-	٢٢.٦	-	٥.٦		

يتضح من الجدول رقم (٧) وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات المجموعات التالية على مقياس "الاكتئاب":

١ - مجموعة طالبات المستوى الثاني الجامعي مرتفعات المستوى الاقتصادي للأسرة، ومجموعة طالبات المستوى الثاني الجامعي منخفضات المستوى الاقتصادي للأسرة، حيث بلغت قيمة "ت" المحسوبة (٦.٣)، وهي تتجاوز القيمة الحدية المطلوبة لكي تصبح دالة عند مستوى (٠.٠١) من

الدلالة الإحصائية، وذلك لصالح مجموعة طالبات المستوى الثاني الجامعي منخفضات المستوى الاقتصادي/الاجتماعي للأسرة. وذلك يعني أن طالبات الجامعة من المستوى الثاني الجامعي ذوات المستوى الاقتصادي/الاجتماعي للأسرة المنخفض يكن أكثر شعورا بالاكتئاب من قريناتهن من طالبات الجامعة ذوات المستوى الاقتصادي/الاجتماعي للأسرة المرتفع.

٢ - مجموعة طالبات المستوى السادس مرتفعات المستوى الاقتصادي للأسرة، ومجموعة طالبات المستوى السادس منخفضات المستوى الاقتصادي للأسرة، حيث بلغت قيمة "ت" المحسوبة (٢,٩٨)، وهي تتجاوز القيمة الحدية المطلوبة لكي تصبح دالة عند مستوى (٠,٠١) من الدلالة الإحصائية، وذلك لصالح مجموعة طالبات المستوى السادس الجامعي منخفضات المستوى الاقتصادي/الاجتماعي للأسرة. وذلك يعني أن طالبات الجامعة من المستوى السادس الجامعي ذوات المستوى الاقتصادي/الاجتماعي للأسرة المنخفض يكن أكثر شعورا بالاكتئاب من قريناتهن من طالبات الجامعة ذوات المستوى الاقتصادي/الاجتماعي للأسرة المرتفع.

٣ - مجموعة طالبات المستوى الثاني الجامعي مرتفعات ومنخفضات المستوى الاقتصادي/الاجتماعي للأسرة معا، ومجموعة طالبات المستوى السادس الجامعي مرتفعات ومنخفضات المستوى الاقتصادي/الاجتماعي للأسرة معا، حيث بلغت قيمة "ت" المحسوبة (١٤,٢)، وهي تتجاوز القيمة الحدية المطلوبة لكي تصبح دالة عند مستوى (٠,٠١) من الدلالة الإحصائية، وذلك لصالح مجموعة طالبات المستوى الثاني الجامعي مرتفعات ومنخفضات المستوى الاقتصادي/الاجتماعي للأسرة معا، وذلك يعني أن طالبات الجامعة من المستوى الثاني الجامعي مرتفعات ومنخفضات المستوى الاقتصادي/الاجتماعي للأسرة يكن أثر شعورا بالاكتئاب من قريناتهن من

طالبات الجامعة من المستوى السادس الجامعي مرتفعات ومنخفضات المستوى الاقتصادي/ الاجتماعي للأسرة معا.

خامسا: وللتحقق من صحة الفرض الخامس الذي ينص على أنه: "لا يوجد تأثير دال لكل من متغيرين المستوى الدراسي (الثاني/السادس) والمستوى الاقتصادي/ الاجتماعي (مرتفع/منخفض) للأسرة لطالبات الجامعة والتفاعل بينهما على تباين الدرجات التي يحصل عليها أفراد المجموعات الفرعية للدراسة على استبيان "تقدير الذات"، فقد تم استخدام أسلوب تحليل التباين الإحصائي (2×2) وذلك للدرجات التي حصل عليها أفراد المجموعات الفرعية الأربع للدراسة الحالية، وذلك على مقياس "تقدير الذات"، وفيما يلي جدول يوضح نتائج ذلك:

جدول رقم (٨) نتائج تحليل التباين ثنائي الاتجاه (2×2) للدرجات التي

حصل عليها أفراد المجموعات الفرعية الأربع على استبيان "تقدير الذات"، (ن = ٤٠٠)

مجموعتا المقارنة	مج المربعات	د.ح	متوسط المربعات	(ف) المحسوبة	الدلالة الإحصائية
المرحلة الدراسية	١٣٩٩.٦	١	١٣٩٩.٦	٠.٩	جميعها غير دالة
المستوى الاقتصادي	٥٤٣.٧	١	٥٤٣.٧	٠.٣٥	عند أي من
التفاعل	١٠٨.٦	١	١٠٨.٦	٠.٠٧	مستوي (٠.٠١) و (٠.٠٥).
الخطأ	٦١٩١١٧.٤	٣٩٦	١٥٦٣.٤		
الكلية	٦٢١١٦٩.٣	٣٩٩			

يتضح من الجدول رقم (٨) عدم وجود تأثير دال لكل من متغيري المرحلة الدراسية والحالة الوالدية على تباين درجات أفراد المجموعات الفرعية الأربع للدراسة على استبيان "تقدير الذات"، حيث بلغت قيمة "ف" المحسوبة لمتغير المرحلة الدراسية (٠.٩)، وهي لا تتجاوز القيمة الحدية المطلوبة لكي تصبح "ف" دالة عند مستويي الدلالة الإحصائية (٠.٠١)، (٠.٠٥)، كما بلغت قيمة "ف" المحسوبة لمتغير المستوى الاقتصادي/ الاجتماعي للأسرة (٠.٣٥)،

وهي لا تصل للقيمة الحدية المطلوبة لكي تصبح "ف" دالة عند أي من مستويي الدلالة الإحصائية (٠,٠١)، (٠,٠٥). كذلك بلغت قيمة "ف" المحسوبة للتفاعل بين متغيرين (المرحلة الدراسية) و(المستوى الاقتصادي/الاجتماعي للأسرة) (٠,٠٧)، وهي لا تصل للقيمة الحدية المطلوبة لكي تصبح "ف" دالة عند أي من مستويي الدلالة الإحصائية (٠,٠١)، (٠,٠٥)، وذلك على استبيان "تقدير الذات" المستخدم. مما يعني أنه لا توجد فروق بين أفراد المجموعات الفرعية الأربع للدراسة الحالية على استبيان "تقدير الذات".

ب) مناقشة النتائج:

أوضحت نتائج الدراسة عددا من النتائج والتي أشارت إلى :
أولا : ارتباط الإفشاء عن الذات سلبيا بالاكئاب لدى جميع أفراد عينة الدراسة من طالبات الجامعة،

ويعزو الباحث ذلك إلى ما يصاحب الاكتئاب من أعراض سلبية والتي منها؛ ظهور أعراض نفسجسمية، وضعف المهارات الاجتماعية والبيشخصية، وعدم قدرة الفرد على أداء سلوك توافمي وتكفي بشكل فعال، ونقص القدرة على مواجهة المشكلات (Debra, H. et al., 1998).

كما أن شعور الفرد بالحزن وفقدان السعادة، والانسحاب الاجتماعي، والإحساس بعدم قيمة الذات، وبعض الأعراض الجسمية مثل توهم المرض، والشعور بالإجهاد، والشعور بالذنب، وعدم القدرة على التواد مع الآخرين، وضعف الإنجاز وزيادة الحساسية الانفعالية (Wiseman, H. et al., 1995)؛ كل هذا يساهم بدرجة كبيرة في عدم قدرة الفرد على التفاعل مع الأفراد، ومشاركتهم فيما يشعر به.

إضافة إلى ما سبق فإن الاكتئاب يتضمن تغيرا محددًا في المزاج، مثل الشعور بالحزن والوحدة واللامبالاة، ومفهوم سالب عن الذات والمصاحب

بتوبيخ الذات وتحقيرها ولومها، أو رغبات في عقاب الذات مع رغبة في الهروب والاختفاء والموت مع تغيرات في النشاط، كما تبدو في صعوبة النوم وفقدان الشهية للطعام، وتغيرات في مستوى النشاط، وخاصة النقص فيه (غريب، ١٩٩٠م، ٧)؛ كل هذا يؤثر على قدرة الشخص على الكشف عن الذات للآخرين والبوح لهم بمعلومات شخصية، وهذا يتفق مع نتائج كل من:

(Wei, M. et al., 2005, Horesh, N. & Apter, A., 2006, Kahn, J. & Garrison, A., 2009, Langanfox, J. et al., 2009, Cuming, S. & Rapee, R., 2010).

ثانياً: ارتباط الإفشاء عن الذات إيجابياً بتقدير الذات لدى جميع عينة الدراسة من طالبات الجامعة،

ويعزو الباحث ذلك إلى أن للإفشاء عن الذات علاقة إيجابية بالصحة النفسية لدى الفرد، لأنه يؤدي إلى فوائد كثيرة لسوائه النفسي تتمثل في تطوير علاقاته الشخصية مع الآخرين، حيث تبين أن الإفشاء عن الذات الذي يتم بشكل متبادل بين الفرد والآخرين يسهم في الفهم المتبادل لطرفي العلاقة التفاعلية بين الأفراد، ومن ثم يؤدي إلى تقوية تلك العلاقة وتنميتها ودعمها (Nawabi, P., 2004). كما أن الخصال الشخصية تؤثر في الإفشاء عن الذات، حيث يتميز بعض الأفراد بالاستعداد المرتفع للإفشاء عن الذات، ومن ذلك الميل للاجتماعية والانبساطية، وفي المقابل من الممكن أن يؤثر الحجل والانطواء والقلق الاجتماعي Social Anxiety في الحد من الإفشاء عن الذات لدى الآخرين (رضوان، ٢٠٠٦م، ١٧٨)، إضافة إلى ما سبق فإن للإفشاء عن الذات العديد من الجوانب الإيجابية منها أن يشعر الفرد بأنه يحقق تواصل اجتماعياً وعلاقات مقربة مع الآخرين يشعر خلالها بالتواد

البيشخصي المتبادل ، وأيضا يشعر الفرد من خلال الإفشاء عن الذات أن هناك من يثقون به ويوحدون له بما في أنفسهم ، هذا بالإضافة إلى أنه خلال إفشاء الفرد عن ذاته يتخلص من أعبائه النفسية ويوحد لهم عن سعادته الجسمية والنفسية ، وخبراته المؤلمة فيتخلص منها مما يحسن من صحته النفسية (Farber, B., 2006) ، وهذه النتائج تختلف لدى كل من :

(Mac-Gregot, J. & Holmes, J., 2011, Forest, A. & Wood, J., 2012, Katayam, M., 1996, Suganuma, M., 1997, Page, J. et al., 1996).

ثالثا: وجود فروق بين أفراد المجموعات الفرعية الأربع في الإفشاء عن الذات والاكتئاب لصالح الطالبات ذوات المستويات الاقتصادية/ الاجتماعية المنخفضة ، ولم يتبين وجود فروق دالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة في تقدير الذات ، ويعزو الباحث ذلك إلى تأثير المستوى الاقتصادي للطالبات على العديد من النواحي سواء المتعلقة بالجانب التعليمي أو الجانب الاجتماعي ، فإن المستوى الاقتصادي العالي يعطي للفرد مزيداً من الثقة بالنفس والقدرة على مجارة الآخرين ، وبالتالي مزيداً من القدرة على تكوين علاقات اجتماعية ، وعلى العكس من ذلك فإن المستوى الاقتصادي المنخفض يحد من قدرة الفرد على مجارة الآخرين ، وبالتالي ضعف النواحي الاجتماعية لديه ؛ كل هذا يؤدي بالفرد إلى تفضيل العزلة وعدم الاختلاط بالآخرين .

توصيات وأبحاث مستقبلية مقترحة :

ما أسفرت عنه الدراسة الحالية من نتائج أمبيريقية يهد لإعداد دراسات أخرى تهتم بالآتي :

- ١ - إجراء المزيد من الأبحاث والدراسات حول الإفشاء عن الذات واستخدامات هذا المتغير في مجال العلاج والإرشاد النفسي وتوظيفه لصالح العملية الإرشادية، وأيضاً إعداد برامج إرشادية للتصدي للاكتئاب واختبار فاعليتها على شرائح عمرية ومجتمعية متنوعة.
- ٢ - إجراء المزيد من الأبحاث التي تسعى إلى إعداد مقاييس نفسية مقننة للإفشاء عن الذات، وذلك في البيئة السعودية وعلى أفراد متنوعي المراحل العمرية (أطفال - مراهقين - راشدين صغار من طلاب الجامعة - راشدين).
- ٣ - إعداد برامج إرشادية لتنمية تقدير الذات Self-esteem مما يؤدي إلى زيادة ثقة الأفراد بأنفسهم وتكوين وبناء شخصية متكاملة ناضجة لديها قدر مناسب من التوافق النفسي والصلابة النفسية.
- ٤ - عمل برامج إرشادية للأسر عن كيفية تنمية سلوك الإفشاء عن الذات لدى الأبناء.

* * *

المراجع:

- إبراهيم، أمل (١٩٩٧م). "دراسة شخصية الاكتئاب عند الأطفال من حيث علاقته ببعض خصائص شخصية الأمهات والضغوط الوالدية، ماجستير، كلية التربية، جامعة عين شمس.
- البكر، جمال (١٩٩٦م). "مقياس إفشاء الذات"، كراسة التعليمات، القاهرة: دار الفكر العربي.
- الدسوقي، مجدي (٢٠٠٤م). "دليل تقدير الذات"، كراسة التعليمات، القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.
- الربيع، فهد (١٩٩٧م). "الوحدة النفسية والمساندة الاجتماعية لدى عينة من طلاب وطالبات الجامعة: دراسة ميدانية، مجلة علم النفس، العدد ٢٣٤، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة، ص ص ٣٠ - ٤٩.
- رضوان، شعبان جاب الله (٢٠٠٦م). "دور المساندة الاجتماعية في الإفصاح عن الذات والتوجه الاجتماعي لدى الفصامين والاكثابين"، دراسات نفسية، مجلد (١٦)، عدد (٢)، ص ١٧١ - ٢٢١.
- زهران، حامد (١٩٩٧م). "الصحة النفسية والعلاج النفسي"، الطبعة الثالثة، القاهرة: عالم الكتب.
- سلامة، أحمد عبد العزيز و عبد الغفار، عبد السلام (١٩٧٣م). "اختبار كاتيل للذكاء"، كراسة التعليمات، القاهرة: دار النهضة المصرية.
- سلامة، ممدوحة (١٩٩٩م). "الاعتمادية والتقييم السلبي للذات والحياة لدى المكتئبين وغير المكتئبين"، مجلة دراسات نفسية، القاهرة، عدد (١١)، مجلد (٢)، ص ١٩٩ - ٢١٨.

- سليمان، سعاد والدحاحة، باسم (٢٠٠٦م). "مستوى كشف الذات لدى طلبة جامعة السلطان قابوس في ضوء بعض المتغيرات الديمجرافية"، مجلة العلوم التربوية، العدد التاسع، ص ١٧ - ٤٧.
- الصبان، انتصار (١٩٩٣م). "الاكتئاب وعلاقته ببعض متغيرات الشخصية وأثره على التحصيل الدراسي لطالبات المرحلة الثانوية"، رسالة دكتوراه، كلية التربية للبنات، جدة.
- عبد الرحيم، عبدالرحيم بنحيت (١٩٨٥م). "استبيان تقدير الذات"، جمهورية مصر العربية، القاهرة: دار حراء للنشر والتوزيع.
- غريب، غريب عبد الفتاح (١٩٩٠م). "مقياس الاكتئاب (د) BDI"، كراسة التعليمات ودراسات الثبات والصدق وقوائم المعايير، الطبعة الثانية، القاهرة: مكتبة النهضة المصرية.
- محمد، محمد درويش (٢٠٠١م). "إفشاء الذات - دراسة لبعض الشروط الميسرة للعميل في سياق المقابلات البينشخصية"، مجلة علم النفس: الهيئة المصرية العامة للكتاب، مجلد (١٥)، عدد (٥٧)، ص ٢٦ - ٤٩.

المراجع الأجنبية

- Cameron, J. & Holmes, John & Vorauer, Jacquie, (2009): "When self-disclosure goes away: Negative consequences of revealing personal failures for lower self-esteem individuals", Journal of Experimental Social Psychology, Vol. 1, No. 45, pp. 217 - 222.
- Consedine, S. Sabag-Cohen, S. & Krivoshekova, Y. S., (2007): "Ethnic gender and socioeconomic differences in young adults' self-disclosure: Who discloses what and to

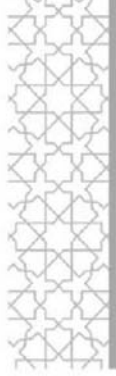


whom”. *Cultural Diversity and Ethnic Minority Psychology*, 13 (3), pp. 254 – 263.

- Cuming, S. & Rapee, R. (2010): “Social anxiety and self-protective communication styles in close relationships”, *Behavior Research and Therapy*, Vol. 48, Iss. 2, pp. 87 – 96.
- Debra, H. et al., (1998): “The relationship between peer status and depressive symptoms in child and adolescents”, *Journal of Abnormal Child Psychology*, Vol. 26, No. 2, pp. 153 – 160.
- Farber, Barry A., (2006): “Self-disclosure in psychotherapy, New York: The Guilford Press.
- Forest, A. & Wood, J., (2012): “When social networking is not working: Individuals with low self-esteem recognize but don not reap the benefits of self-disclosure on facebook”, *Psychological Science*, Vol. 23, No. 3, pp. 295 – 302.
- Gratch, L. & Bassett, M. & Attra, S., (1995): “The relationship of gender and ethnicity to self-silencing and depression among college students”, *Psychology of Women Quarterly*, Vol. 19, Iss. 4, pp. 509 – 515.
- Hook, M. et al., (2003): “How close are we? Measuring intimacy and examining gender differences”, *Journal of Counseling & Development*, Vol. 4, Iss. 81, pp. 462 – 472.

* * *





- Radwan, Shaaban Jaballah (2006). "Role of social support in self-disclosure and social attitude at schizophrenics and depressed people", Psychological Studies, Vol. 16, No. 2, pp. 171-221.
- Sabban, Intisar (1993). "Depression and its relationship with some personal variables and its impact on academic achievement of high school students," PhD thesis, Girls College of Education, Jeddah.
- Salama, Ahmed Abdul Aziz & Abdul Ghaffar, Abdul Salam (1973). "Cattail Intelligence Test", Instruction booklet, Cairo: Dar Al-Nahda Al-Masriya.
- Salama, Mamdouhh (1999). "Reliability and self-rating and life underestimation at depressed and non-depressed people", Journal of Psychological Studies, Cairo, No. (11), Vol. 2, pp. 199-218.
- Suleiman, Suad & Aldahahah, Basem (2006). "Self- disclosure level among Sultan Qaboos University students in light of some demographic variables," Journal of Educational Sciences, Vol. IX, pp. 17-47.
- Zahran, Hamid (1997). "Psychology health and psychotherapy," 3rd edition, Cairo: Alam Al-Kotob.

* * *

Arabic References

- Abdul Rahim, Abdul Rahim Bakhit (1985). "Self-esteem questionnaire," Egypt, Cairo: Dar Hira for Publication and Distribution.
- Al-Baker, Jamal (1996). "Self-disclosure scale", Instruction booklet, Cairo: Darouffikr Al-arabi.
- Al-Rabeeah, Fahd (1997). "Psychiatric loneliness and social support among a sample of University students: Empirical Study, Journal of Psychology, No. 234, Book Egyptian General Authority, Cairo, pp. 30-49..
- El-Desouki, Majdi (2004). "Self-esteem Guide", Instruction booklet, Cairo: Egyptian Anglo Library.
- Gharib, Gharib Abdel Fattah (1990). " BDI Depression Scale (d)", Instruction Booklet and studies consistency, honesty and lists of criteria, 2nd Edition, Cairo: Dar Al-nahdah Al-masriyah Library.
- Ibrahim, Amal (1997). "Personal study of children's depression as related to some of the mothers personal characteristics and parental pressures", Master's degree, Faculty of Education, Ain Shams University.
- Mohammed, Mohammed Darwish (2001). "Self-disclosure - a study of some of soft conditions accorded to customers in the context of interpersonal interviews," Journal of Psychology: General Egyptian Organization of Books, Vol. 15, No. 57, pp. 26-49.



Disclosure of self and its relationship with both depression and self-esteem among students of Al- Imam Muhammad Ibn Saud Islamic University

Dr: Suleiman Ibrahim Turki Alshawi

Department of Psychology

Al- Imam Muhammad Ibn Saud Islamic University

Abstract:

The study aimed to detect the self-disclosure and its relationships with depression and self-esteem among a sample of female students in Al- Imam Muhammad Ibn Saud University, and to make comparisons between the subgroups according to “the academic level”, and “the socio economic status level”. Also, it aimed to know if there are any differences between the sample subgroups according to “the academic level” and “the socio economic status level” in depression and self-esteem. The results show a negative relationship between self-disclosure and depression, and a positive relationship between self-disclosure and self-esteem among the female students.

Key words: Disclosure of self - depression - self-esteem



III. Documentation:

1. Footnotes should be placed on the footer area of each page respectively.
2. Sources and references must be listed at the end.
- 3 - Sample images of the verified/edited manuscript are inserted in their respective areas.
- 4 - Clear pictures and graphs that are related to the research are included in appendices.

IV. In case the author is dead, the date of his death, in Hijri calendar, is used after his name in the main body of research.

V. Foreign names of authors are transliterated in Arabic alphabet followed by the Latin characters between brackets). Full names are used for the first time the name is cited in the paper.

VI. Submitted articles for publication in the journal are refereed by two reviewers, at least.

VII. The modified article should be returned on a CD-ROM or via an e-mail to the journal.

VIII. Rejected article will not be returned to authors.

IX: Authors are given two copies of the journal and fifteen reprints of his article.

Address of the journal:

All correspondence should be sent to the editor of the Journal of Humanities and Social Sciences

Riyadh,11432 PO Box 5701

Tel: 2582051 - Fax 2590261

[www. imamu.edu.sa](http://www.imamu.edu.sa)

Email: humanitiesjournal@imamu.edu.sa

Criteria of Publishing

The Journal of Imam Muhammad Ibn Saud Islamic University for Humanities and Social Sciences is a peer reviewed journal published by the Deanship of Scientific Research in the campus that publishes scientific research according to the following regulations:

I. Acceptance Criteria:

1. Originality, innovation, academic rigor, research methodology and logical orientation.
2. Complying to the established research approaches, tools and methodologies in the respective discipline.
3. Accurate documentation.
4. Language accuracy.
5. Previously published submissions are not allowed.
6. Submissions must not be extracted from a paper, a thesis/dissertation, or a book by the author or anyone else.

II. Submission Guidelines:

1. The author should write a letter showing his interest to publish the work, coupled with a short CV and a confirmation that the author owns the intellectual property of the work entirely and he won't publish the work before a written agreement from the editorial board.
2. Submissions must not exceed 50 pages (Size A4).
3. Arabic submissions are typed in Traditional Arabic, in 17-font size for the main text, and 14-font size for notes, with single line spacing.
5. A hard copy and soft copy must be submitted attached with an abstract in Arabic and English that does not exceed 200 words in size.



Editor –in- Chief

- **Prof. Abdulrahman Ibn Muhammad Asiri**
Professor -Department of Sociology –College of Social Sciences
- **Prof. Obaid Ibn Sorour Al-Otaibi**
Professor -Department of Geography –College of Social Sciences, Kuwait University
- **Prof. Mu`tazz Ibn Sayd Abdullah**
Dean of the Faculty of Arts- Cairo University
- **Dr. Turki Ibn Mohammed Alatyan**
Associate Professor, Department of Psychology, College of Social Sciences
- **Dr. Talal Ibn Khaled Al-Toraifi**
Associate Professor - Department of History –College of Social Sciences
- **Dr. Abdulaziz Ibn Hamad Al-Qa`id**
Associate Professor -Department of Economics –College of Economics and Administrative Sciences
- **Dr. Abdullah bin Ibrahim Almubriz**
Associate Professor, Department of Information Studies, College of Computer and Information Sciences
- **Dr. Mohammed Khamis Harb**
Secretary editor of Humanities and Social Sciences
Associate Professor of Scientific Research Deanship



Chief Administrator

H.E. Prof. Sulaiman Abdullah Aba Al-khail

Rector of the University

Deputy Chief Administrator Editor –in- Chief

Dr. Mahmoud Ibn Sulaiman Almahmoud

Vice Rector for Graduate Studies and Scientific Research

Managing editor

Dr. Mohammed Abdulrhman AL- Shebel

Head of the Department of Public Relations - College of
Media and Communication