

رماح للبحوث والدراسات

مجلة دولية علمية محكمة

تصدر عن مركز البحث وتطوير الموارد البشرية رماح / الأردن

وجامعة القرآن وتاصيل العلوم / السودان

العدد (71) أيلول (سبتمبر) 2022

الجزء الأول



رماح

للبحوث والدراسات

مجلة دولية علمية محكمة

تصدر عن مركز البحث وتطوير الموارد البشرية رماح / الأردن

وجامعة القرآن وتأسيس العلوم / السودان

العدد 71 أيلول (سبتمبر) 2022

الجزء الأول

ISSN : 2392- 5418 الورقي

ISSN:2520- 7423 الالكتروني

الإيداع القانوني 24352015

رماح للبحوث والدراسات مجلة دولية علمية محكمة

تصدر عن مركز البحث وتطوير الموارد البشرية - رماح / عمان - الأردن

بالتعاون مع جامعة القرآن وتاصيل العلوم / السودان

الرئيس الشرفي للمجلة : بروفيسور أبكر عبدالبنا ادم

مدير المجلة : الأستاذ الدكتور خالد راغب الخطيب

رئيس التحرير : الأستاذ الدكتور سعادة الكسواني

نائب مدير تحرير المجلة : د. ماجدة خلف السبوع

الهيئة الاستشارية للمجلة

الأردن	جامعة البلقاء التطبيقية	أ.د. خليل الرفاعي (رئيس اللجنة العلمية)
السودان	جامعة القرآن الكريم وتاصيل العلوم	دكتور برير سعد الدين الشيخ السمانى (امين الشؤون العلمية رئيسا)
الجزائر	جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية	أ.د. دراجي سعيد
الأردن	جامعة العلوم الإسلامية العالمية	أ.د. هناء الحنيطي
السودان	جامعة القرآن الكريم وتاصيل العلوم	بروفيسور محمد الفاتح زين العابدين
الأردن	جامعة الزرقاء	أ.د. نضال الرمحي
الكويت		د. مبارك عادل الميع
الجزائر	جامعة بليدة	أ.د. كمال رزيق
الجزائر	جامعة ورقلة	أ.د. سليمان الناصر
السودان	جامعة القرآن الكريم وتاصيل العلوم	د.حسن الفاتح الشيخ
الجزائر	جامعة عنابة	أ.د. هوام جمعة
مصر	جامعة القاهرة	أ.د. سالي محمد فريد
السودان	جامعة القرآن الكريم وتاصيل العلوم	د. مزمل حسن يوسف

أ.د. أشرف محمد عبد الرحمن مؤنس	جامعة عين شمس	مصر
أ.د. رامز طنبور	جامعة جنان	لبنان
د. محمد الطيب	جامعة القرآن الكريم وتأسيس العلوم	السودان
أ.د. عبد الرحمن صالح الغفيلي	جامعة القصيم	السعودية
أ.د. وائل جبريل	جامعة عمر المختار	ليبيا
د. خديجة عبد الكريم خيرى	جامعة القرآن الكريم وتأسيس العلوم	السودان
أ.د. شاهر عبيد	جامعة القدس المفتوحة	فلسطين
أ.د. عماد الصعيدي	مركز رماح	الأردن
أ.د. سمير البرغوثي	جامعة الفلاح	الإمارات العربية المتحدة
أ.د. عبد الله سيدي محمد أبنو	جامعتي حائل / نواكشوط	موريتانيا
د. جمال محمد البشرى	جامعة القرآن الكريم وتأسيس العلوم	السودان
أ.د. نايف عبد العزيز مطاوع	جامعة شقراء	السعودية
بروفيسور أبكر عبد البنات ادم ابراهيم	الهيئة الاستشارية	
بروفيسور محمد الفاتح زين العابدين	الهيئة الاستشارية	
بروفيسور نميري سليمان علي	هيئة التحرير	
دكتور برير سعد الدين الشيخ السمانى	هيئة التحرير	
دكتور حسن الفاتح الشيخ الحسين	هيئة التحرير	
الدكتورة حلیمة إبراهيم محمد الفيلكاوي	الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب	الكويت

شروط النشر

إن إدارة المجلة لا تتحمل أية مسؤولية عن أصالة البحوث ولا تتحمل أية مسؤولية قانونية، وأن الباحثين هم من يتحملوا المسؤولية الكاملة.

- تقديم تعهد بعدم إرسال البحث لمجلة أخرى وعدم المشاركة به في مؤتمرات علمية.
- ألا تتجاوز صفحات البحث 20 صفحة ويكون ملخص البحث بلغتين لغة البحث بالإضافة إلى اللغة الإنجليزية ان لم تكن هي لغة البحث، ويكتب عنوان البحث باللغة الانجليزية رفقة إسم الباحث والكلمات المفتاحية.
- تقدم الأبحاث مطبوعة على ورق من حجم A4 وتكون المسافة مفردة بين الأسطر مع ترك هامش من كل الجوانب لمسافة 4.5 سم، وأن يكون الخط (Traditional Arabic) قياس 14 باللغة العربية ويكون الخط (Times New Roman) قياس 12 باللغة الإنجليزية أو الفرنسية، وفق برنامج (Microsoft Word)
- يرقم التمهيش والإحالات ويعرض في أسفل الصفحة: المؤلف، عنوان الكتاب أو المقال، عنوان المجلة أو الملتقى، الناشر، الطبعة، البلد، السنة، الصفحة أو ضمن البحث مع ذكر المؤلف وسنة النشر والصفحة .
- تتمتع المجلة بكامل حقوق الملكية الفكرية للبحوث المنشورة.
- على الباحث أن يكتب ملخصين للبحث: أحدهما بلغة البحث والآخر باللغة الإنجليزية. على ألا يزيد عدد كلمات الملخص عن 150 كلمة. منهج العلمي المستخدم في حقل البحث المعرفي واستعمال أحد الأساليب التالية في الإستهاد في المتن والتوثيق في قائمة المراجع، أسلوب إم إل أي (MLA) أو أسلوب شيكاغو (Chicago) في العلوم الإنسانية أو أسلوب أي بي أي (APA) في العلوم الاجتماعية، وهي متوافرة على الأنترنت.
- المقالات المنشورة في هذه المجلة لا تعبر إلا عن آراء أصحابها .
- يحق لهيئة التحرير إجراء بعض التعديلات الشكلية على المادة المقدمة متى لزم الأمر دون المساس بمحتوى الموضوع

- ترسل الأبحاث على البريد الإلكتروني التالي:

remah@remahtrainingjo.com أو khalidk51@hotmail.com

إلى العنوان البريدي: شارع الجاردينز عمان الأردن

هاتف: 00962799424774 أو 00962795156512

موقع المجلة: www.remahtrainingjo.com

موقع المجلة بقواعد البيانات العالمية :

- قاعدة ISI الماليزية على الموقع:
<http://isindexing.com/isi/journaldetails.php> ?
- قاعدة ebsco الأمريكية على الموقع : [http /www. ebsco.com](http://www.ebsco.com)
- قاعدة ULRICHS الألمانية على الموقع :
<http://ulrichsweb.serialssolutions.com/title/1536488677317824429>
- محرك البحث العلمي جوجل سكولار google scholars على الموقع :
<http://www.google.com>
- قاعدة EcoLink المتواجدة على الموقع [http // www.mandumah.com](http://www.mandumah.com)
- قاعدة بيانات المنهل [http// www.almanhal.com](http://www.almanhal.com)
- قاعدة ASKZED على الموقع : [http//www.ASKZED.com](http://www.ASKZED.com)
- قاعدة معرفة على الموقع : [http//www.maarifa.com](http://www.maarifa.com)
- قاعدة بوابة الكتاب العلمي : [http//www.theleambook.com](http://www.theleambook.com)
- معامل التأثير العربي، قاعدة البيانات العربية الرقمية (أرسيف) 2019.
- قاعدة بيانات:
<https://www.citefactor.org/journal/index/25867/ramah-journal-of-economic-research#.XzPCkCgzZPY>
- قاعدة أرسيف (Arcif) .



Arab Impact Factor
خاص بالمجلات التي تصدر باللغة العربية



رماح للبحوث والدراسات	
Research and Development of Human Resources Center (REMAH)	اسم المجلة بالانجليزية
2392-5418	ISSN
 الأردن	الدولة
اضغط هنا	اصدارات المجلة
1.1	معامل التأثير لسنة 2018
1.3	معامل التأثير لسنة 2019
1.5	معامل التأثير لسنة 2020

ASSOCIATION OF ARAB UNIVERSITIES

Office of the
Secretary General

اتحاد الجامعات العربية

مكتب
الأمين العام

Ref.

Date _____

الرقم ٦٧٣ / ع.د

التاريخ

الموافق ١١ / ٩ / ٢٠٢٢ م

الأستاذ الدكتور رئيس/ مدير الجامعة المحترم

تحية طيبة وبعد،

تهديكم الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية أطيب تحياتها، وانطلاقاً من دور الاتحاد في دعم التقدم العلمي العربي والنشر العلمي والابتكار التكنولوجي وريادة الأعمال المعتمدة على الأفكار الابتكارية، يسرنا إرسال قائمة بالمجلات المعتمدة من اتحاد الجامعات العربية التي تصدر باللغة العربية ومصنفة طبقاً لمشروع معاملات التأثير العربي من خلال التقرير السنوي الخامس لمعامل التأثير العربي والذي صدر في 15 أكتوبر 2019 والمبينة على الرابط

<http://www.arabimpactfactor.com/pages/report.php?date=2018> :

وهذه المناسبة يسعدنا دعوتكم للانضمام إلى المنصة التي قام بتأسيسها اتحاد الجامعات العربية للحفاظ على الإنتاج العلمي والفكري للباحثين العرب وتسهيل آلية النشر للأبحاث على المستوى الدولي لإظهار التميز الإبداعي للباحثين العرب حيث أن أحد المعايير التي يتم الأخذ بها عند حساب معامل التأثير العربي هو عدد مرات تحميل البحوث من خلال Digital Commons تمهيداً لتقديمها للحصول على تصنيف سكوبس الدولي.

بأني ذلك ضمن الخطة الاستراتيجية الجديدة التي يتبناها اتحاد الجامعات العربية والتي تهدف إلى تطوير أداء الاتحاد وتقديم خدمات عامة ونوعية لقطاع التعليم العالي في المنطقة العربية.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام...

الأمين العام

أ.د. عمرو عزت سلامة

ص.ب ١٢١ طابق ١١٩٤٧ عمان - المملكة الأردنية الهاشمية، هاتف ٠٠٩٦٢-٦-٥٠٦٢٠٤٨، فاكس ٠٠٩٦٢-٦-٥٠٦٢٠٥١، بريقياً : اتحاد جامعات
P.O.Box 121 Tariq 11947 Amman - Jordan, Tel. 00962-6-5062048, Fax: 00962-6-5062051, e-mail: secgen@aar.edu.jo
www.aaru.edu.jo



Arab Citation & Impact Factor
Arab Online Database

معامل التأثير والاستشادات المرجعية العربية
قاعدة البيانات العربية الرقمية



التاريخ: 2019-10-14

الرقم: ARCIF 19/317

سعادة أ. د. رئيس تحرير مجلة رماح للبحوث والدراسات
مركز البحث وتطوير الموارد البشرية (رماح) / الأردن
تحية طيبة وبعد،،،

نتقدم إليكم بفائق التحية والتقدير، ونهديمكم أطيب التحيات وأسمى الأمناني.

يسر معامل التأثير والاستشادات المرجعية للدراسات العلمية العربية (Arcif - رماح)، أحد مبادرات قاعدة بيانات "عرفة" للإنتاج والمحتوى العلمي، إعلامكم بأنه قد أطلق تقريره السنوي الرابع للمجلات للعام ٢٠١٩، خلال الملتقى العلمي "مؤشرات الإنتاج والبحث العلمي العربي والعالم في التحولات الرقمية للتعليم الجامعي العربي" بالتعاون مع الجامعة الأمريكية في بيروت بتاريخ ٣ أكتوبر ٢٠١٩.

يخضع معامل التأثير "Arcif" لإشراف "مجلس الإشراف والتنسيق" الذي يتكون من ممثلين لعدة جهات عربية ودولية: (مكتب اليونيسكو الإقليمي للتربية في الدول العربية ببيروت، لجنة الأمم المتحدة لغرب اسيا (الإسكوا)، مكتبة الاسكندرية، قاعدة بيانات معرفة، جمعية المكتبات المتخصصة العالمية/ فرع الخليج). بالإضافة للجنة علمية من خبراء وأكاديميين ذوي سمعة علمية رائدة من عدة دول عربية وبريطانيا.

ومن الجدير بالذكر بأن معامل "Arcif" قام بالعمل على جمع ودراسة وتحليل بيانات ما يزيد عن (٤٢٠٠) عنوان مجلة عربية علمية أو بحثية في مختلف التخصصات، والصادرة عن أكثر من (١٤٠٠) هيئة علمية أو بحثية في (٢٠) دولة عربية، (باستثناء دولة جيبوتي وجزر القمر لعدم توفر البيانات). ونجح منها (٤٩٩) مجلة علمية فقط لتكون معتمدة ضمن المعايير العالمية لمعامل "Arcif" في تقرير عام ٢٠١٩.

ويسرنا تهنئتم وإعلامكم بأن **مجلة رماح للبحوث والدراسات** الصادرة عن **مركز البحث وتطوير الموارد البشرية (رماح)**، قد نجحت بالحصول على معايير اعتماد معامل "Arcif" المتوافقة مع المعايير العالمية، والتي يبلغ عددها ٣١ معياراً، وللإطلاع على هذه المعايير يمكنكم الدخول إلى الرابط التالي: <http://e-marefa.net/arcif/criteria>

و كان معامل "Arcif" لمجلتكم لسنة ٢٠١٩ (٠.٠١٠٣). مع العلم أن متوسط معامل ارسيف في تخصص "العلوم الاقتصادية والمالية وإدارة الأعمال" على المستوى العربي كان (٠.١٣٩)، وصنفت مجلتكم في هذا التخصص ضمن الفئة (الثالثة Q3)، وهي الفئة الوسطى.

و بإمكانكم الإعلان عن هذه النتيجة سواء على موقعكم الإلكتروني، أو على مواقع التواصل الاجتماعي، وكذلك الإشارة في النسخة الورقية لمجلتكم إلى معامل "Arcif" الخاص بمجلتكم.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

أ. د. سامي الخزندار

رئيس مبادرة معامل التأثير

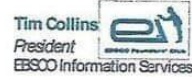
"Arcif" رماح



+962 6 5548228 -9
+ 962 6 55 19 10 7

info@e-marefa.net
www.e-marefa.net

Amman - Jordan
2351 Amman, 11953 Jordan



July 9, 2017

Mari Bergeron
EBSCO Information Services
10 Estes Street
Ipswich MA 01938 USA

Prof. Dr. Khalid Al-Khatib,
Research & Development of Human Resources Center
Amman, Jordan

Dear Professor Al-Khatib,

It is our pleasure to confirm that the following publications published by Research & Development of Human Resources Center have been licensed and indexed in EBSCOhost

- REMAH Journal.
- Business Organizations Conference.

EBSCO is the leading provider of databases to thousands of universities, business schools, medical institutions, schools and other libraries worldwide. Indexed content is available only through institutional subscription. Libraries in nearly every country subscribe to one or more EBSCO databases, and in more than 70 countries, all libraries subscribe. EBSCO hosts both peer reviewed and non-peer reviewed titles on our databases. The content serves educational needs of the researchers around the world as well the economic interest of the US.

You are welcome to announce your partnership with EBSCO on your website or in the front matter of your journal as soon as you like

Thank you for contributing your content to our databases.

Sincerely,

Mari Bergeron
Director of International Content Licensing Manager
EBSCO Information Services
mbergeron@ebSCO.com

Headquarters: 10 Estes Street P.O. Box 682 Ipswich, MA 01938 USA
Phone: (978) 356-6500 (800) 653-2726 Fax: (978) 356-6565 E-mail: information@ebSCO.com Web: www.ebSCO.com





Home About Us Impact Factor Publishers Suggest Contact

Categories

Articles

168369

Journals

20546

News

[Journal Impact Factor Report 2018](#)

Date: 28th Dec, 2018

[Journal Impact Factor List 2014 \(Now Online !!!\)](#)

Date: 02nd August, 2014

[Getting Your Journal Indexed](#)

Date: 08th May, 2014

[2012 Impact Factor List](#)

Date: 28th April, 2014

Ramah Journal of Economic Research

An international scientific, refereed journal specialized in economics and administrative sciences, issued by the Center for Research and Human Resources Development: (Jordan's spears). It was established in 2005.



URL: <https://remahresearch.com/index.php/2020-03-02-13-00-36.html>

Keywords: economics and administrative sciences, Research and Human Resources Development, journal

ISSN: 2392-5418

EISSN: 2392-5418

Subject: Business and Management

Publisher: Remah Center

Year: 2005

Country: Jordan

Research Paper Indexed by Citefactor - Not Available

Views: 2

Database: Business Source Complete - Publications

Publications

Search within this publication

Publication Details For "REMAH Journal"

Title: REMAH Journal
ISSN: 2392-5416

Publisher Information: Research & Development of Human Resources Center (REMAH)
Gardene St. Complex behind Building No.36
1st Floor, office No. 106
Amman
Jordan

Bibliographic Records: 05/01/2015 to present
Publication Type: Academic Journal
Subjects: Human Resources, Research & Development
Description: This journal specializes in Economics and Business, Finance and Accounting
Publisher URL: <http://www.remahtrainingjo.com/index.htm>
Frequency: 2
Peer Reviewed: Yes

All Issues
+ 2016
+ 2015

Subject	BUSINESS AND ECONOMICS
Dewey #	330
▼ Additional Title Details	
Parallel Language Title	Remah - Review for Research and Studies
Key Features	Refereed / Peer-reviewed Website URL
Other Features	Back issues available
▼ Publisher & Ordering Details	
Commercial Publisher	
Al- Lugnat al-Bidagugiyat al-Wataniyat li Maydan al-Takwin fi al-'Ulm al-Iqtisadiyat wa al-Tigariyat wa 'Ulm al-Tasyir / Research and Development of Human Recourses Center	
Address: Garden St., Khalaf Company, Bldg. no.36, 1st Fl., Office no.106, Amman, Jordan	
Website: http://www.remahtrainingjo.com/	
Corporate Author	
Al- Lugnat al-Bidagugiyat al-Wataniyat li Maydan al-Takwin fi al-'Ulm al-Iqtisadiyat wa al-Tigariyat wa 'Ulm al-Tasyir / Research and Development of Human Recourses Center	
Address: Garden St., Khalaf Company, Bldg. no.36, 1st Fl., Office no.106, Amman, Jordan	
Website: http://www.remahtrainingjo.com/	
▼ Price Data	
JOD 10.00 subscription per year (effective 2018)	



معامل التأثير والاستشهادات المرجعية العربي
Arab Online Database

Arcif
Analytics

التاريخ: 2021/09/28

الرقم: L21/289 ARCIF

سعادة أ. د. رئيس تحرير مجلة رماح للبحوث والدراسات
مركز البحث وتطوير الموارد البشرية (رماح)، عمان، الأردن
تحية طيبة وبعد،،،

يسر معامل التأثير والاستشهادات المرجعية للمجلات العلمية العربية (أرسييف - ARCIF)، أحد مبادرات قاعدة بيانات "معرفة" للإنتاج والمحتوى العلمي، إعلامكم بأنه قد أطلق التقرير السنوي السادس للمجلات للعام 2021.

يخضع معامل التأثير "Arcif" لإشراف "مجلس الإشراف والتنسيق" الذي يتكون من ممثلين لعدة جهات عربية ودولية: (مكتب اليونيسكو الإقليمي للتربية في الدول العربية ببيروت، لجنة الأمم المتحدة لغرب اسيا (الإسكوا)، مكتبة الاسكندرية، قاعدة بيانات معرفة، جمعية المكتبات المتخصصة العالمية/ فرع الخليج). بالإضافة للجنة علمية من خبراء وأكاديميين ذوي سمعة علمية رائدة من عدة دول عربية وبريطانيا.

ومن الجدير بالذكر بأن معامل "Arcif" قام بالعمل على فحص ودراسة بيانات ما يزيد عن (5100) عنوان مجلة عربية علمية أوبحثية في مختلف التخصصات، والصادرة عن أكثر من (1400) هيئة علمية أو بحثية في (20) دولة عربية (باستثناء دولة جيبوتي وجزر القمر لعدم توفر البيانات). ونجح منها (877) مجلة علمية فقط لتكون معتمدة ضمن المعايير العالمية لمعامل "Arcif" في تقرير عام 2021 .

ويسرنا تهنئكم وإعلامكم بأن **مجلة رماح للبحوث والدراسات** الصادرة عن **مركز البحث وتطوير الموارد البشرية (رماح)، عمان، الأردن** قد نجحت في تحقيق معايير اعتماد معامل "Arcif" المتوافقة مع المعايير العالمية، والتي يبلغ عددها (32) معياراً، وللاطلاع على هذه المعايير يمكنكم الدخول إلى الرابط التالي: <http://e-marefa.net/arcif/criteria>

و كان معامل "Arcif" العام لمجلتكم لسنة 2021 (0.0962).

وقد صنفت مجلتكم في تخصص العلوم الاقتصادية والمالية وإدارة الأعمال (متداخلة التخصصات) ضمن الفئة (الثانية Q2)، وهي الفئة الوسطى المرتفعة، مع العلم أن متوسط معامل أرسيف في هذا التخصص على المستوى العربي كان (0.158). وبإمكانكم الإعلان عن هذه النتيجة سواء على موقعكم الإلكتروني، أو على مواقع التواصل الاجتماعي، وكذلك الإشارة في النسخة الورقية لمجلتكم إلى معامل "Arcif" الخاص بمجلتكم.

ختاماً، نرجو في حال رغبتكم الحصول على شهادة رسمية إلكترونية خاصة بنجاحكم في معامل "أرسييف"، التواصل معنا مشكورين.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

أ.د. سامي الخزندار
رئيس مبادرة معامل التأثير
"Arcif"



+962 6 5548228 -9
+ 962 6 55 19 10 7

info@e-marefa.net
www.e-marefa.net

Amman - Jordan
2351 Amman, 11953 Jordan



File Edit View History Bookmarks Tools Help

Inbox (953) - arabimpactfactor.com X بيانات المجلة arabimpactfactor.com/pages/getthi X +

← → ↻ https://www.arabimpactfactor.com/pages/tafaseljournal.php?id=78 67% ☆

Arab Impact Factor
خاص بالمجلات التي تصدر باللغة العربية

ISSN: 2392-5418

Admin Panel القائمة التقارير المجلات الصفحة الرئيسية تسجيل الخروج

تقرير رماح للبحوث والدراسات لعام 2021

Research and Development of Human Recourses Center (REMAH)	اسم المجلة بالانجليزية
2392-5418	ISSN
الاردن	الدولة
2.56	معامل التأثير
اضغط هنا	اصدارات المجلة

10:58 ص ٢٠٢١/١٠/١٧

افتتاحية العدد

بحمد الله وفضله ارتفع معامل التأثير العربي لمجلة رماح للبحوث والدراسات/الأردن وفقاً لتقرير عام (2020) والصادر عن مشروع التأثير العربي باتحاد الجامعات العربية، حيث بلغ (1.5) مقارنة بالتقرير السابق عام (2019) والذي حظي (1.3).

وبعون الله وتوفيقه نرفخ خبر إنتلافنا وتعاوننا منذ صدور العدد (51) والأعداد التي تليه مع جامعة القرآن الكريم وتناصيل العلوم في السودان اعتباراً من 2021/1/1. كما أننا نشكر الله تعالى على استمرارية العمل واستمرارية تقدم الخُطى نحو العالمية، بصذور العدد (71) الجزء الأول حيث تم إدخال المجلة لمحرك البحث العلمي جوجل سكولار (Google Scoler)، وقاعدة بيانات المكتبة البريطانية وأولخ الألمانية وهذه خطوة تسمح لنا بالدخول إلى القواعد الأخرى بأذن الله علماً بأن المجلة موجودة على قاعدة بيانات إبيسكو الأمريكية، وحصلت المجلة بحمد الله على مُعامل التأثير العربي، وباخترق مذهب انضمت المجلة لموقع CiteFactor.

وهذا العدد (71) فيه من الأبحاث القيمة لباحثين من جامعات عربية متعددة من: الأردن، الجزائر، السعودية، العراق، قطر، الكويت، السودان، فلسطين، مصر... الخ.

كما يسرنا إعلامكم بأن مجلة رماح قد نجحت في تحقيق معايير اعتماد معامل "أرسيف Arcif" المتوافقة مع المعايير العالمية والتي يبلغ عددها (32) معياراً، ولإطلاع على هذه المعايير يمكنكم الدخول إلى الرابط التالي:

<http://e-marefa.net/arcif/criteria> وكان معامل "أرسيف Arcif" لسنة 2021 (0.0962).

وقد صنفت المجلة في تخصص العلوم الاقتصادية والمالية وإدارة الأعمال (متداخلة التخصصات) ضمن الفئة (الثانية Q2) وهي الفئة الوسطى المرتفعة. آمين من الله العلي القدير أن تبقى مجلة رماح متميزة ببحوثها وتسعى للتطور مع كل عدد.

رئيس التحرير

الأستاذ الدكتور سعادة الكسواني

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
5	الهيئة الاستشارية للمجلة
7	شروط النشر
8	موقع المجلة بقواعد البيانات العالمية
17	افتتاحية العدد
19	فهرس المحتويات
23	أتمتة إدارة المستودعات وتنظيم المستودعات وأنظمة انتقاء الطلبات أحمد حسن أحمد أبو عودة مأمور مستودع مجلس الخدمات المشتركة لمحافظة معان
37	"أبنية الأسماء في عسير - دراسة صرفية صوتية -" د/ عائشة ميرغني عبد الرحيم سليمان أستاذ علم اللغة المساعد بجامعة الملك خالد
51	تركزية النفس الإنسانية في ضوء مقاصد التشريع الإسلامي (دراسة وصفية تحليلية) بروفيسور/ أبكر عبد البنات آدم مدير جامعة القرآن الكريم وتاصيل العلوم
77	أثر إدارة الأزمات لدى قيادات الشركات العابرة للقارات في المملكة العربية السعودية في ظل الأزمات الدولية التي تهدد بقائها تركي غازي بدوي
113	تصورات طلاب الدراسات العليا حول استخدام تطبيقات الحوسبة السحابية أثناء جائحة كوفيد 19 باسم اختر سلطان

155	تقييم نظام محاسبي لمؤسسة حكومية اسراء محمد عبدالمهدي المزايذة محاسبه بلدية معان الكبرى
165	أثر تقييم الأداء الوظيفي على أداء الموارد البشرية بمركز الأمير فيصل بن خالد لطب وجراحة القلب بأبها علي عايض غفير القرني المملكة العربية السعودية
209	قضايا الوطن في شعر عيسى عبد الله د. حسين احمد جمعة محاضر بجامعة أنجمينا- تشاد أ.د. محمد النضيف يوسف أستاذ بجامعة الملك فيصل بتشاد
227	أثر القيادة التحويلية في تعزيز الثقة التنظيمية لدى العاملين في شركة زين للاتصالات المتنقلة في العراق الباحث الأول: رضاب نصرت سليمان جامعة عمان العربية، إدارة الاعمال، عمان، الأردن أ.د. رشاد محمد الساعد جامعة عمان العربية، قسم إدارة الاعمال، عمان، الأردن
263	متطلبات الإفصاح المحاسبي في ظل كشف التدفقات النقدية ودوره في تقييم الأداء المالي فاطمة علي محمود بني ملحم بلدية الطيبة محاسبة

277	مدى استخدام أساليب التدريس التفاعلية في تدريس طلبة المرحلة الأساسية الدنيا من وجهة نظر المعلمات في مديرية تربية وتعليم الخليل د. منال ماجد أبو منشار جامعة الخليل
295	درجة وعي الموظفين العاملين في مديرية التربية والتعليم لمنطقة الطفيلة التعليمية بمفهوم المواطنة الرقمية إعداد الباحث ليث عبدالحافظ الخميسة وزارة التربية والتعليم الاردنية مديرية التربية والتعليم لمنطقة الطفيلة التعليمية
317	مهارات البحث العلمي في البيئة الرقمية دراسة حالة أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك خالد وجامعة الحدود الشمالية (المملكة العربية السعودية) د. هبة الزبير عبد المجيد محمد أستاذ مساعد / جامعة الملك خالد د. عائشه بدوى عبد الرحمن □ أستاذ مساعد / جامعة الحدود الشمالية
347	أثر تطبيق المحاسبة القضائية في منع الفساد المالي دراسة ميدانية على ديوان الرقابة المالية والإدارية محمد حسن محمد الجديلي

381	India's Foreign Policy Shift towards Palestine and Israel Mohammed B. E. Saaida Assistant Professor Doctor Department of International Relations & Diplomacy Faculty of administration sciences Al-Istiqlal University Jericho - Palestine
399	"Sustainable Design in Built Environment" Nid'a Ali Mohammed Al-Butoun Architectural engineering Al-Muwaqqar Municipality
437	"Assessment of Nurse's Knowledge about the Impact of Heparin on Patients with Renal Dialysis in Prince Sultan, and Diaverum Health Center " BY: Manal Abdulaziz Mayah Aldhafeeri

أتمتة إدارة المستودعات وتنظيم المستودعات وأنظمة انتقاء الطلبات

أحمد حسن أحمد أبو عودة

مأمور مستودع

مجلس الخدمات المشتركة لمحافظة معان

الملخص

تنفيذ نظام معلومات إدارة المستودعات يعد شرطاً ضرورياً لتحقيق الأداء العالي لعمليات التخزين المطلوبة في السوق اليوم بكفاءة. ومن ثم فإن السؤال العملي الرئيسي هو ما إذا كان يجب على المستودع أن يطبق معياراً أو نظام إدارة مخصصاً. يوفر نظام القياسي العديد من المزايا ؛ إنه حل مثبت ، وهو أقل تكلفة ، ومدة التنفيذ أقصر ، وخدمة ما بعد البيع أفضل. من ناحية أخرى ، يظل القياسي يقدم تنازلات إلى حد كبير بين الطريقة التي يريد المستودع العمل بها والطريقة التي يسمح بها النظام للمستودع بالعمل.

المقدمة

إدارة المستودعات هي فن تشغيل نظام مستودع ونظام توزيع أو أفضل من تشغيله بكفاءة. يمكن أن يفتح الأثرمار اللوجستي الممتاز أسواقاً جديدة بينما يتوقع العملاء السرعة والجودة وتقليل التكاليف. تعد المستودعات وأنظمة معالجة المواد هي العناصر الأساسية داخل تدفق البضائع وبناء العلاقة بين المنتج والمستهلك.

لا يمكن امتلاك الأنشطة المتعلقة بالتخزين وتوزيع البضائع إلا من خلال نظام تخزين تم تصميمه للمتطلبات المحددة ويتكون من

- الهيكل الفني الأساسي.

- الإطار التشغيلي والتنظيم.

- التحكم في نظام التنسيق.

الجوانب المتعلقة بتخطيط بنية النظام الفني، على سبيل المثال، هي تخطيط النظام واختيار وأبعاد النقل ومكونات المستودعات وتصميم الواجهات المادية للأنظمة المجاورة. تتم مناقشة هذه المشكلات في مختلف المنشورات وسيتم النظر فيها في هذا الكتاب فقط بقدر ما هي ذات صلة بالسيطرة على النظام.

تجمع المنظمة التشغيلية وكذلك اللوجستية بين مختلف المجالات (إدارة الأعمال ، المنظمة ، النقل). يركز هذا الكتاب بشكل أساسي على الاستخدام الفعال للموارد الحالية. فيما يتعلق بمشاكل العمل المحددة أو تصميم الهياكل اللوجستية المتفاعلة ، يتم الإشارة إلى الإشارة إلى الأدبيات ذات الصلة.

تمثل إدارة المستودعات الفعالة معرفة خبيراً يتواصل مع المعرفة الدقيقة للعمليات الضرورية، وهو التنفيذ الناجح من الناحية الفنية والتشغيلية وكذلك في نظام شامل للوظائف. ومع ذلك، لا توجد قواعد قابلة للتطبيق والعالمية بشكل عام لتحقيق هذا الهدف. المتطلبات الناتجة عن نمط طلب العميل ، وجاذبية المنتجات والخدمات ، ومتطلبات الإنتاج والكثير غيرها متنوعة للغاية.

ينظر إلى المستودعات على أنها مراكز تكلفة لا يمكن تجنبها والتي كانت بمثابة كيانات كبيرة لحفظ الأسهم فقط. نتيجة لمفاهيم المنافسة العالمية وسلسلة التوريد ، بما في ذلك التركيز على التحكم في المخزون المتكامل، أصبح المستودع نشاطاً مهماً في سلسلة التوريد لتفوق المنافسين على خدمة العملاء ، والقيادة ، والتكاليف. يتم الآن تصميم

المستودعات (إعادة تصميمها وآليتها للسرعة العالية، أي معدل الإنتاجية العالي، والإنتاجية العالية، لخفض تكاليف معالجة الطلبات. أكثر فأكثر، أنها تتغير إلى مستودعات التدفق، حيث تظل المنتجات في المستودع لفترة قصيرة من الزمن فقط. تعد المعلومات الدقيقة في الوقت المناسب حول المنتجات والموارد والعمليات ضرورية لتشغيل هيكل التخطيط والتحكم الذي يحقق بشكل فعال وكفاءة الأداء العالي لعمليات التخزين المطلوبة في سوق اليوم. يوفر نظام معلومات إدارة المستودعات (WMS)، ويبلغ عن المعلومات اللازمة لإدارة تدفق المنتجات بكفاءة داخل المستودع، من وقت الاستلام إلى وقت الشحن. تشمل بعض الفوائد التي يمكن أن توفرها WMS زيادة الإنتاجية، وتقليل المخزونات، واستخدام المساحة الأفضل، وخفض الأخطاء، ودعم متطلبات العملاء، وبرامج الامتثال اللوجستية المضافة. ليس من المستغرب أن المجموعة شددت مؤخراً على أن المستودع الذي لا يضع نفسه في وضع غير مؤات تنافسي.

الحلول الفنية للأتمتة في المستودعات

"الأتمتة هي أداة قوية وتأتي في العديد من الأشكال والأشكال". لقد أبرز أهمية قوة هذه الأداة، والتي يمكن أن تكون مفيدة للغاية وضرورية للشركات لزيادة الإيرادات وتكون مستدامة تنافسية. يمكن أن تحتوي الأتمتة في المستودعات على العديد من الأشكال الممكنة، وبالتالي فهي شاملة ومتنوعة للغاية تم شكل شائع الاستخدام من الأتمتة في المستودعات. فحصت على سبيل المثال المزايا والتحديات باستخدام تقنيات وضع علامات المنتجات الضوئية والراديو في المستودعات، والتي تستخدم حالياً في معظم الشركات. تم فحص تقنية أخرى يمكن ذكرها المستخدمة في المستودعات. قاموا بتحليل التأثير على الكفاءة في المستودع باستخدام المركبات المستقلة. كان الغرض من ذلك هو فحص التأثير في المستودعات باستخدام "أرفف التخزين المنقولة التي يمكن رفعها بواسطة روبوتات صغيرة مستقلة". لتسليط الضوء على الأهمية الحالية وتطوير هذا المجال، يتم بالفعل استخدام حلول تقنية جديدة مثل تقنية الماكينة من قبل أكثر من 25 % من الشركات المصنعة وتجار التجزئة.

تُظهر هذه التقنيات المثالية التنوع المحتمل في مجال الأتمتة في المستودعات. السبب الرئيسي لبدء التشغيل الآلي هو تقليل التكاليف من خلال كفاءة أعلى. لكن ليس من المؤكد أن هذه الهدف يمكن الوصول إليها من قبل شركة. بعد قرار تنفيذ الأتمتة ، تواجه الشركات الكثير من التحديات. أشار جوين إلى أن التحدي يمكن أن يكون على سبيل المثال ارتفاع التكاليف الأتمتة. أحد أهم الجوانب المتعلقة بتصور التحديات هو وعي الشركة وفقاً لتلك.

العمليات في مستودع

المستودعات ذات أهمية عالية في سلاسل التوريد. إنها "توفر فائدة اقتصادية وخدمة مهمة لكل من الأعمال وعملائها. من خلال وجود مستودعات في سلسلة التوريد، ليس من الضروري شحن العناصر بشكل فردي من مصادر متعددة. توفر المستودعات فائدة اقتصادية هائلة من خلال وظائفها في التوحيد والتراكم. لتكون قادرة على دمج عمليات التسليم يقلل التكاليف في سلسلة التوريد وبالتالي للعملاء. بالإضافة إلى ذلك، توفر وظيفة التراكم سلاسل التوريد مع حرية أكبر بكثير في التعامل مع البضائع. إن الحصول على مستودع، والذي يعمل كمخزن لتقلب الطلب أو المتطلبات الموسمية له فائدة اقتصادية كبيرة، عندما يتعلق الأمر بقضايا التجديد.

تحقق المستودعات أيضاً ميزة خدمة للشركات أو بالأحرى سلاسل التوريد، عندما يتعلق الأمر بقدرات التسليم. تعمل المستودعات بمخزون أمان، مما يسمح للشركات بالاحتفاظ بكمية محددة من المنتجات في المستودعات لمنع الحوادث غير المتوقعة والتصدي للتأثيرات السلبية مثل التأثير. لتكون قادراً على التسليم، على الرغم من الأحداث غير المتوقعة مثل تأخيرات النقل، تُظهر المنتجات المطلوبة للعملاء مزايا الخدمة الرائعة للمستودع.

لتوفير الفوائد المذكورة وضمانها ، فإن المستودعات لها أدوار مختلفة وتحتوي على وظائف وعمليات متفاعلة. قبل النظر إلى العمليات داخل المستودع ، يجب توضيح الأدوار التي يمكن أن يكون لها مستودع داخل سلسلة التوريد. من أوائل الذين حددوا عدداً من الأدوار المختلفة للمستودع في سلسلة التوريد:

- مرافق التجميع
- مراكز استيفاء المنتجات
- مرافق إعادة الشحن
- الاحواض المتقاطعة
- مراكز الدمج التجميعية / السائبة / السائبة
- تم إرجاع المستودعات الجيدة
- مراكز للأنشطة المتنوعة مثل التصليح ومخرج المصنع
- 1. المستودع

على الرغم من أن مصطلح التخزين يثير صوراً سلبية مثل التكاليف المرتفعة وأوقات التغلب على القيمة ، إلا أنه في الواقع ، لا بد من تخزين سلعها لأسباب مختلفة. ميزة مميزة من وجهة نظر لوجستية هي حقيقة أن هذه عملية مخططة للسد مع مرور الوقت والحالة. بعض الأسباب المهمة لتنفيذ وتشغيل أنظمة المستودعات والتوزيع على طول سلاسل التوريد متعددة المستويات هي:

تحسين الأداء : متطلبات العميل الأساسية هو الوفاء الفوري بأمر ما. نظراً لأن وقت إدخال الطلب والكمية المطلوبة لا يمكن التنبؤ به بالضبط للمبلغ الهائل من المقالات ، فإن النهج الأول هو الحفاظ على كمية متوقعة للبضائع في المخزون ، والتي يمكن وصفها أيضاً بأنها ضمان الاستعداد لتقديمها. هذه عملية مبررة خاصة في حالة وجود مسافة كبيرة بينمواقع الإنتاج والاستهلاك وربما خلوص مخصص. في بعض الأحيان لا يمكن فتح الأسواق البعيدة إلا مع التخزين. مجموعة متنوعة متزايدة من البضائع والمقالات ، وهو اتجاه نحو الطلب الأكثر حرية للمواصفات الأصغر والدعوة لأوقات تسليم أقصر من أي وقت مضى تجعل الخدمات اللوجستية معياراً حاسماً لاختيار المورد. من خلال تشغيل مركز توزيع البضائع بقوة وكفاءة ، يمكن للشركة تحقيق أو تأكيد أو تحسين موقعه في السوق. بطبيعة الحال ، يتطلب تخزين المخزون إشرافاً مستمراً للأسهم وتحسين أنماط الطلب من أجل تجنب الأسهم الكبيرة جداً أو وقت تخزين طويل جداً.

خصائص أنظمة المستودعات

العملية الأساسية في مركز توزيع البضائع تافهة بقدر بسيط. لا يتم استخدام مقال تم تسليمه في وقت واحد، وبالتالي يضع جانباً حتى يتطلبها العميل. ثم يتم استرداده ونقله. هذا يقلل من الخطوات الرئيسية لاستلام السلع وتخزينها واستردادها وشحنها. في الممارسة العملية، نظراً للوقت والجودة والمتطلبات المتعلقة بالتكاليف بالإضافة إلى مجموعة متنوعة من التأثيرات الخارجية، فإن هذه العملية البسيطة التي يبدو أنها سرعان ما تصبح معقدة ويجب التحكم فيها وتحسينها:

- لا يمكن تخطيط إيصالات البضائع أو تصل البضائع إلى فترات غير منتظمة.
- بسبب أبعادها وأوزانها ومتطلبات درجة الحرارة، يتطلب نطاق المنتج مجموعة متنوعة من عمليات النقل أو التخزين أو التعامل مع مختلف التقنيات التي يجب أن تكون متاحة في أي وقت.
- تختلف إنتاجية بعض المقالات على نطاق واسع ويخضع علاوة على تقلبات الوقت.
- يطلب العملاء فقط كميات صغيرة يجب توحيدها في غضون فترة زمنية قصيرة والوصول إلى قسم الشحن في وقت واحد لبناء وحدة شحن واحدة.
- في الوقت نفسه، يجب التعامل مع المئات من الطلبات أثناء المعالجة يجب تحسينها وفقاً للبند ونوع الطلب والشحن والفتحات الزمنية المحتملة والقدرات الفنية الحالية.
- معلومات النظام ليست ثابتة ولكن تخضع لتغيير تدفقات المواد بشكل دائم، هياكل الطلبات، شكل ومجموعة متنوعة من المقالات.
- وأكثر من ذلك بكثير. يرجع تعقيد مثل هذه الأنظمة بشكل رئيسي إلى حجم النظام أو كمية البضائع أو وقت التفاعل المطلوب وديناميات. يحمل مؤشرات الأداء الرئيسية الرئيسية لإجراء مقارنة تقريبية.

تحسين أنظمة المستودعات

كما هو مذكور بالفعل فوق عملية التخزين، غالباً ما يتم التطلع بشكل نقدي بسبب التكاليف ذات الصلة لعملية التخزين. قد يكون هذا صحيحاً ولكنه يؤدي أيضاً إلى قرارات مشكوك فيها. حتى أن بعض الخبراء يفكرون في ما إذا كان اتجاه الاستعانة

بمصادر خارجية قد يتم دفعه من خلال حقيقة أنه سيصدر صانعي القرار من المهمة الشاقة المتمثلة في تحليل وتنبؤ النفقات والإيرادات لوجستيات لوجستية داخلية. بالإضافة إلى تكاليف المستودعات والإدارة الواضحة، مثل تكاليف الفصوص (تكاليف ربط رأس المال والتأمين بشكل أساسي) والتكنولوجيا والتكاليف العمالية والتشغيل لنظام توزيع المستودعات والسلع، يسبب أيضاً مشكلات خاصة وتكاليف غير مباشرة. وتغطي العمليات والهياكل غير الفعالة من قبل مخزونات كافية. علاوة على ذلك، تشمل الأنظمة المعقدة مجموعة متنوعة من المعاملات والعمليات المتوازية، وبالتالي أصبحت غير شفافة إلى حد ما.

ومع ذلك، فإن طموح تقليل عدد المستودعات والمواقع عن طريق المركزية أو للتخلص من مستويات المستودعات الفردية، يزيد من الحاجة إلى عمليات وشفافية وأوامر. من أجل الوفاء بالمرور العام لأنظمة توزيع السلع السريعة والكفاءة اللوجستية تمشيا مع الأسهم التي تم تقليلها إلى الحد الأدنى والتكاليف المحسنة، هناك حاجة إلى العمليات العابرة للأهميات من ناحية وأداء منضبط للغاية للمهام من ناحية أخرى. في كثير من الحالات، لا يمكن تحقيق هذه الأهداف بدون نظام إدارة المستودعات.

عمليات إدارة المستودعات

اختار المؤلفون عمداً مصطلح إدارة المستودعات لإلغاء عمليات إدارة المستودعات والتقنيات على الرغم من وجود مصطلح إدارة المخزون. تتعامل غالبية الموضوعات التي تمت مناقشتها في هذا الكتاب مع التحكم في أنظمة المخزون وإدارتها بحيث يبدو أكثر ملاءمة لاستخدام إدارة المخزون. لكن نظرة فاحصة تكشف أن إدارة المستودعات وإدارة المخزون غير متوافقة بشكل أساسي، نظام إدارة المخزون هو نظام مصمم لإدارة الكميات والمواقع (مواقع التخزين) وخاصة علاقاتهم المتبادلة. قد يعمل هذا النظام أيضاً يدوياً (على سبيل المثال، مدير المستودعات). في الوقت الحاضر، ومع ذلك، فإن غالبية نظام الإدارة يتم التحكم فيه بالتأكيد مع وظائف إضافية مثل إدارة أنظمة النقل.

تعني إدارة المستودعات عموماً التحكم في أنظمة المستودعات والتوزيع المعقدة وتحسينها. بالإضافة إلى الوظيفة الابتدائية لإدارة المخزون مثل إدارة الكميات ومواقع التخزين، فإن التحكم في النقل والتخطيط يعني وفقاً لهذا المبدأ يشتمل إدارة المستودعات

أيضاً على طرق ووسائل للتحكم في حالة النظام واختيار استراتيجية التشغيل والتحسين . لهذا السبب ، يفضل أن يُطلق على النظام اسم النظام الداخلي للتحكم في تدفقات المواد وتحسينها للتحكم في تدفق المواد (الداخلي) وتحسينه. لسبب البساطة اخترنا مصطلح إدارة المستودعات.

واجهات النظام والتعاريف

تُستخدم أنظمة إدارة المستودعات بشكل أساسي للتحكم في أنظمة المستودعات وتحسينها ، وبالتالي لديها مجموعة متنوعة من الواجهات للأنظمة التي يصعب تحديدها. وفقاً للوضع وهيكل النظام ، يمكن أيضاً العثور على بعض وحدات التحكم في الأنظمة المجاورة. لا تستخدم الشركات الصغيرة بالضرورة جميع الأنظمة وتنفذ العناصر الأصلية في. اعتماداً على الوظيفة ، هناك اتصالات وثيقة لأنظمة الإدارة والأنظمة والأنظمة للتحكم المباشر في أنظمة التحكم في مستودعات تدفق المواد والترتيب (WCS) وحساب تدفق المواد (MFC). يمكن تعريف هذه الأنظمة على النحو التالي :

نظام إدارة التجارة (MMS) هذه هي أنظمة بمساعدة الكمبيوتر للتسجيل الدقيق لتدفقات الإمداد وحجمها عند استخدامها، على سبيل المثال، في التجارة. تتمثل مهمتهم الرئيسية في إدارة الطلبات وحفظ الأسهم والتسويق. لهذا الغرض، تشمل وحدات الحفاظ على الكتب والمحاسبة والمخزون. الفرق الرئيسي من أنظمة إدارة المستودعات هو تسجيل الأسهم القائمة على القيمة وتخزين الأسعار وبيانات العملاء.

المستودعات واختيار الطلبات

ساهمت في حوالي 20 ٪ من تكاليف الشركات اللوجستية التي شملتها الاستطلاع في عام 2003 (أنشطة أخرى متميزة هي خدمات القيمة المضافة والإدارة وتكاليف المخزون والنقل وتغليف النقل). يبدو أن المستودعات تشكل جزءاً مهماً من نظام الخدمات اللوجستية للشركة. يتم استخدامها بشكل شائع لتخزين المنتجات أو التخزين المؤقت (المواد الخام ، والسلع في العملية ، والمنتجات النهائية) في ون بين نقاط المنشأ ونقاط الاستهلاك. يتم استخدام مصطلح "المستودع" إذا كانت الوظيفة الرئيسية تخزيناً

وتخزينًا. إذا كان التوزيع بالإضافة إلى ذلك هو وظيفة رئيسية، يتم استخدام مصطلح "مركز التوزيع" بشكل شائع، في حين يتم استخدام مركز "أو" منصة "غالبًا إذا كان التخزين بالكاد يلعب دورًا. بينما نركز على اختيار الطلب من المخزون، نستخدم مصطلح "مستودع" في جميع أنحاء الورقة. اذكر أن أكثر من 750,000 منشأة مستودعات موجودة في جميع أنحاء العالم، بما في ذلك المستودعات التي تتم إدارتها بشكل احترافي، بالإضافة إلى مرافق الشركة والمرافق الذاتية. غالبًا ما تتضمن المستودعات استثمارات كبيرة وتكاليف التشغيل (مثل تكلفة الأراضي ومعدات المنشأة والعمالة). فلماذا توجد مستودعات؟ وفقًا لما أنهم يساهمون في العديد من بعثات الشركة، مثل

- تحقيق اقتصادات النقل (على سبيل المثال، الجمع بين الشحنة، الحمل الكامل).
 - تحقيق اقتصادات الإنتاج (مثل سياسة إنتاج الأسهم).
 - الاستفادة من خصومات شراء الجودة وشراء الأمامية.
 - دعم سياسات خدمة العملاء في الشركة.
 - تلبية ظروف السوق المتغيرة وشكوكها (مثل الموسمية، تقلبات الطلب، منافسة).
 - التغلب على اختلافات الوقت والمساحة الموجودة بين المنتجين والعملاء.
 - إنجاز أقل تكلفة لوجستيات يتناسب مع المستوى المطلوب من خدمة العملاء.
 - دعم البرامج في الوقت المناسب للموردين والعملاء.
 - تزويد العملاء بمزيج من المنتجات بدلاً من منتج واحد على كل طلب (أي الدمج).
 - توفير التخزين المؤقت للمواد التي سيتم التخلص منها أو إعادة تدويرها (أي اللوجستيات العكسية).
 - توفير موقع مخزن مؤقت للعمليات العابرة (أي التسليم المباشر، المتقاطع).
- في بعض المواقف الخاصة (مثل التصنيع العجاف، المخزون "الظاهري"، المتقاطع)، يمكن تقليل وظائف التخزين في سلسلة التوريد. ولكن في جميع سلاسل التوريد تقريبًا، لا تزال هناك حاجة إلى تخزين أو مخزونات منتجات المنتجات، مما يعني ضمناً أن هناك حاجة إلى مستودعات ولعب دورًا مهمًا في النجاح اللوجستي للشركات.

وظائف وتدفعات المستودعات النموذجية

يتضمن نشاط الاستلام تفريغ المنتجات من شركة النقل، وتحديث سجل المخزون، والتفتيش للعثور على ما إذا كان هناك أي كمية أو تناقض جودة. ينطوي النقل والطرح على نقل المنتجات الواردة إلى مواقع التخزين. قد يشمل أيضاً إعادة التعبئة (مثل المنصات الكاملة للحالات، أو الصناديق الموحدة)، والحركات المادية (من الأرصفة المستقبلية إلى مناطق وظيفية مختلفة، بين هذه المناطق، من هذه المناطق إلى أرصفة الشحن). يعد اختيار/اختيار الطلب هو النشاط الرئيسي في معظم المستودعات. يتضمن عملية الحصول على مبلغ مناسب من المنتجات المناسبة لمجموعة من أوامر العملاء. يعد تراكم/فرز الطلبات التي تم اختيارها في الطلبات الفردية (العميل) نشاطاً ضرورياً إذا تم اختيار الطلبات على دفعات. في مثل هذه الحالة، يجب تجميع الوحدات التي تم اختيارها حسب طلب العملاء، عند الانتهاء من عملية الاختيار. بعد الانتقاء، يجب أن تكون الطلبات غالباً معبأة وتكديسها على تحميل الوحدة الصحيحة (مثل البليت). يتم تنفيذ التقاطع عندما يتم نقل المنتجات المستلمة مباشرة إلى أرصفة الشحن (قد تكون هناك حاجة إلى الإقامة القصيرة أو الخدمات ولكن هناك حاجة إلى اختيار ضئيل أو معدوم).

تتخذ الشركات قرارات بشأن تصميم أنظمة اختيار الطلبات والتحكم فيها على المستوى التكتيكي أو التشغيلي، مع أفق زمني مختلف. القرارات الشائعة في هذه المستويات هي:

- تصميم تخطيط وأبعاد نظام التخزين (المستوى التكتيكي)
- تعيين منتجات لمواقع التخزين (مهمة التخزين) (المستوى التكتيكي والتشغيلي)
- تعيين أوامر لاختيار الدفعات وتجميع الممرات في مناطق عمل (تجميع وتقسيم المناطق) (المستوى التكتيكي والتشغيلي)
- توجيه منتقي الطلبات (التوجيه) (المستوى التشغيلي)
- فرز الوحدات التي تم اختيارها لكل طلب وتجميع جميع اختيارات الطلبات (تراكم/فرز الطلب) (المستوى التشغيلي)

التصميم

في سياق اختيار الطلبات، يتعلق تصميم التخطيط بمشكلتين فرعيتين: تخطيط المنشأة التي تحتوي على نظام انتقاء الطلبات والتخطيط داخل نظام اختيار الطلبات. عادة ما تسمى المشكلة الأولى مشكلة تخطيط المنشأة؛ إنه يتعلق بقرار مكان تحديد موقع مختلف الإدارات (استلام، تخزين، تخزين، فرز، والشحن، إلخ). غالبًا ما يتم تنفيذها من خلال مراعاة علاقة النشاط بين الإدارات. الهدف المشترك هو تقليل تكلفة المناولة، والتي يتم تمثيلها في كثير من الحالات بوظيفة خطية لمسافة السفر. نشير إلى وصف للعديد من إجراءات تصميم التخطيط الفعالة وللإلقاء نظرة عامة على الأدب العام حول هذا الموضوع. علاوة على ذلك، أعط نموذجًا ومستكشفًا لتغيير حجم المناطق وتعيين المنتجات إلى المناطق. في هذه الورقة، نركز على المشكلات الفرعية الثانية، والتي يمكن تسميتها أيضًا بتصميم التصميم الداخلي أو مشكلة تكوين الممر. إنه يتعلق بتحديد عدد الكتل، وعدد وطول وعرض الممرات في كل كتلة من منطقة الانتقاء. الهدف المشترك هو إيجاد تخطيط مستودع "أفضل" فيما يتعلق بوظيفة موضوعية مؤكدة بين التخطيطات التي تناسب مجموعة معينة من القيود والمتطلبات. مرة أخرى، الوظيفة الهدف الأكثر شيوعًا هي مسافة السفر.

الأدبيات حول التصميم لأنظمة اختيار الطلبات اليدوية منخفضة المستوى ليست وفيرة. منشور مبكر، وإن كان التركيز على أحمال الوحدة، هو. يقارنون اثنين من تخطيطات التمييز المتوازيين المختلفة للتعامل (بما في ذلك السفر) وتكاليف التخطيط. باستخدام كل من طرق التحليل والمحاكاة، ادرس تأثير سياسة التخزين (أي كيفية تعيين المنتجات لمواقع التخزين) على التصميم الداخلي للمستودع. فحص تأثير المتطلبات العشوائية ومستويات الخدمة المختلفة على تخطيط المستودع وسعة التخزين. في الآونة الأخيرة، اقترحت وظيفة موضوعية غير خطية (أي متوسط وقت السفر من حيث عدد الاختيارات لكل مسار واختيار الممرات) لتحديد تكوين الممر لمخططات التخزين العشوائية (بما في ذلك كتل مفردة ومتعددة) التي تقلل من متوسط طول الجولة. بالنظر أيضًا إلى الحد الأدنى من متوسط طول الجولة كهدف رئيسي، ضع في اعتبارك مستودعات ثنائية الكتل (على سبيل المثال، ممر واحد للتقاطع الأوسط) في إطار مهمة التخزين المستندة إلى COI (مناقشة أساليب تعيين التخزين)، بينما التركيز على الفئة على أساس الفئة مهمة

التخزين. لكل من أساليب تعيين التخزين العشوائية والقائمة على مستوى الصوت ، يظهر ، باستخدام المحاكاة ، تأثير طول الممر وعدد الممرات في إجمالي وقت السفر. يتم التقاط الكثير من المعرفة الحالية في تخطيط المستودعات في التي يمكن استخدامها لتحسين تخطيطات المستودعات بشكل تفاعلي بلالتخزين والتوجيه المختلفة.

الخاتمة

يشير إدارة المستودعات إلى وظائف الإدارة التي تقوم بتخطيط وتوجيه وتنسيق ومراقبة تدفق البضائع عبر المستودع، من وقت الاستلام إلى وقت الشحن. يرتبط ارتباطاً وثيقاً قيد الاستخدام. لقد وجدنا أن عدد سطور الطلبات المراد معالجتها يومياً وعدد وحدات حفظ المخزون هما الجانبان الرئيسيان اللذان يمكن ملاحظتهما لتعقيد المستودع؛ أنه كلما كان المستودع أكثر تعقيداً، يجب أن يكون هيكل التخطيط والتحكم أكثر تفصيلاً؛ بالنسبة للمستودعات البسيطة، يكفي وجود هيكل معياري للتخطيط والتحكم؛ وأن تصميم المستودع الجديد يجب أن يتم تنفيذه بالتنسيق الوثيق مع تصميم تخطيط المستودع وهيكل التحكم.

المصادر والمراجع

- Brynzér, H. and Johansson, M.I., Storage location assignment: using the product structure to reduce order picking times. *International Journal of Production Economics*, 1996, 46, 595-603
- Caron, F., Marchet, G. and Perego, A., Routing policies and COI based storage policies in picker-to-part systems. *International Journal of Production Research*, 1998, 36(3), 713-732.
- Bartholdi, J. and Eisenstein, D., Using bucket brigades to migrate from craft manufacturing to assembly lines. *Manufacturing & Service Operations Management*, 2005b, 7(2), 121-129
- Lotlikar, T., Kankapurkar, R., Parekar, A. and Mohite, A., 2013. Comparative study of Barcode, QR-code, and RFID System. *International Journal Computer Technology and Applications*, 4(5), pp. 817-821.
- Marchet, G., Melacini, M., Perotti, S., and Tappia, E., 2012. An analytical model to estimate performances of autonomous vehicle storage and retrieval systems for product totes. *International Journal of Production Research*, 50(24), pp. 7134-7148.
- Poon, T., Choy, K., Chow, H., Lau, H., Chan, F., and Ho, K., 2009. A RFID casebased logistics resource management system for managing order-picking operations in warehouses. *Expert Systems with Applications*, 36(4), pp. 8277-8301.
- Rouwenhorst, B., Reuter, B., Stockrahm, V., Van Houtum, G., Mantel, R. and Zijm, W., 2000. Warehouse design and control: Framework and literature review. *European Journal of Operational Research*, 122(1), pp. 515-533.
- Gurin, R. (1999), "Achieving successful WMS implementation is elusive", *Automatic ID News*, Vol. 15 No. 2, pp. 1-2.
- Cooke, J.A. (1997), "Easy WMS installation raises hard questions", *Logistics Management Distribution Report*, Vol. 38 No. 6, pp. 79-82.

"أبنية الأسماء في عسير - دراسة صرفية صوتية -"

د/ عائشة ميرغني عبد الرحيم سليمان

أستاذ علم اللغة المساعد بجامعة الملك خالد

بسم الله الرحمن الرحيم
﴿وَمَا أَرْسَلْنَا مِنْ رَّسُولٍ إِلَّا بِلِسَانٍ قَوْمِهِ يُبَيِّنُ لَهُمْ فَيُضِلُّ اللَّهُ مَنْ يَشَاءُ وَيَهْدِي مَنْ يَشَاءُ وَهُوَ الْعَزِيزُ
الْحَكِيمُ﴾

المقدمة

الحمد لله الذي خلق الإنسان، علمه البيان، وأطلق لفصاحة لسانه العنان،
والصلاة والسلام على أفصح من نطق بالضاد، الرحمة المهداة، والنعمة المسداة، معلم الناس
الخير، وخير من خطب في الناس وخاطبهم محمد بن عبد الله صلى الله عليه وسلم، وعلى
آله وصحبه ومن اتبع نهجه، واقتفى أثره، وسلم تسليماً كثيراً.

إن العربية من اللغات الحية، التي لا تنقضي عجائبها، ولا ينتهي سحرها، وكل
يوم نحن في اكتشاف سر من أسرارها، لأنها لغة القرآن، كلام رب العباد، فأنعم بها من لغة
وأكرم بها من لسان.

تتعدد الصيغ الصرفية في اللغة العربية، وعرفت لها موازين صرفية محددة، وعدّ
علماء اللغة ما خرج عن هذه الصيغ دخیلاً على كلام العرب. لكن مرونة اللغة وطواعيتها،
جعل أهلها يجيزون لأنفسهم أوزاناً تخرج عن حد القياس، فيقولون عنه إنه "سماع".

وفي أسماء الناس، والأسماء عامة، أبنية مشهورة في المملكة العربية السعودية،
وقد خرج كغيره من الصيغ إلى أوزان وأبنية تعارفوا عليها، فصار حكمها حكم السماع.
وبحكم عملي بالمملكة وجدت بعض الأسماء جاءت على الأبنية المعروفة وبعضها على

صيف، غير خاضعة للبنية الصرفية المعروفة. فأردت أن أسجل بعض هذه الملاحظات، في ورقة علمية اخترت لها عنوان:

"أبنية الأسماء في عسير - دراسة صرفية صوتية -"

مشكلة البحث:

وجود أبنية للأسماء، لا تخضع للقواعد الصرفية المعروفة، ولا المقاطع العربية المعروفة.

أهداف البحث:

يهدف البحث إلى النقاط التالية -

- معرفة الأبنية للأسماء كما ذكره علماء الصرف والأصوات.
- معرفة الأبنية المبتكرة في عسير.
- بيان الأوجه المتشابهة في أبنية الأسماء.

منهج البحث:

المنهج الوصفي التحليلي.

هيكل البحث:

قسمت البحث إلى ثلاثة مباحث.

المبحث الأول: أبنية الأسماء كما وردت في كتب الصرف والأصوات.

المبحث الثاني: أبنية الأسماء الموجودة في منطقة عسير.

المبحث الثالث: الأوجه المتشابهة بين أبنية الأسماء في عسير والأبنية الصرفية.

الختامة:

احتوت على النتائج التي توصلت إليها من الدراسة وبعض التوصيات.

ثم قائمة بالمراجع والمصادر.

المبحث الأول

أبنية الأسماء كما وردت في كتب الصرف والأصوات

تتراوح أبنية الأسماء، بين أبنية الثلاثي، والرباعي، والخماسي. وذلك في الأسماء المجردة حيث لا تزيد أحرف الاسم المجرد عن خمسة أحرف، فعليه تكون تلك الأبنية كالآتي:

أولاً: الأبنية التي وردت في كتب الصرف من أبنية الثلاثي - فأوزان الثلاثي المتفق عليها عشرة:

- فَعْل: كَسَهْم، وَسَهْل، وَثَمَر، وَبَحَر.
- فَعْل: كَحَسَن، وَبَطَل، وَقَمَر، وَثَمَر.
- فَعْل: كَفَخَذ، وَكَتَف، وَحَذَر، وَشَرَس.
- فَعْل: كَقِظْ، وَعَضُد، وَجَرُل.
- فَعْل: كَحَمَل، وَنَكَس، وَبَثَر.
- فَعْل: كَعَنَب، وَخَزَن، وَزَيَم "أي متفرق".
- فَعْل: كَابِل، وَبِلَز "أي ضخمة".
- فَعْل: كَقُفْل، وَحُلُو، وَكُرْد.
- فَعْل: كَصُرَد، وَحُطَم.
- فَعْل: كَعُنُق، وَسُرْح. ⁽¹⁾

وهذه هي الأوزان الشائعة، والمتكررة في لغتنا، ولها أمثلة من واقع اللغة المستخدمة في الحياة اليومية. وهناك بنيتان نادرتان، لا نجدهما إلا في أسماء نادرة. أوفي قراءات قرآنية شاذة، وهي بنية "فَعْل" مثل كلمة "دُئِل" اسم قبيلة، وبنية فَعْل "في قراءة من قرأ ﴿وَالسَّمَاءِ ذَاتِ الْحُبُكِ﴾ الذاريات الآية 7"

يقول السيوطي في الثلاثي: "وله عشرة أبنية، ومقتضى القسمة اثنا عشر، لأنه إما مفتوح الأول، أو مكسوره، أو مضمومه مع سكون الثاني. وفتح وكسره وضمه، ثلاثة في أربعة باثني عشر. سقط فَعْل بضم أوله وكسر ثانيه، وفَعْل بكسر أوله وضم ثانيه

¹ / الحملوي أحمد، 2015م، شذا العرف في فن الصرف، مؤسسة أم القرى للترجمة والتوزيع، ط1، المنصورة - مصر، ص 81

استثقالاً، لاجتماع ثقلين. إذ الضمة، أثقل الحركات لتحرك الشفتين لها. وتليها الكسرة، لتحرك الشفة السفلى، بخلاف الفتحة إذ لا تحرك فيها ".
ومن أمثلة الثلاثي عند السيوطي:

- فَعَلَ: كَفَّلَسَ، وَصَعَبَ.
- فَعَلَ: كَفَّرَسَ، وَبَرَّيَ الصِّفَةَ.
- فَعَلَ: كَحَّدَثَ، وَحَبَّرَ، وَحُبَّ.
- فَعَلَ: كَقَرَّدَ، وَحَرَّى أَي طَالَ مَكْثَهُ.
- فَعَلَ: كَاطَّلَ، وَبَلَّصَ، وَابْدَ أَي وَلَدَ،
- فَعَلَ: كَعُنُقَ، وَشُلَّ (1)

أبنية الرباعي:

وأبنية الرباعي المتفق عليها خمسة:

- فَعَّلَ: كَجَعُفَرٍ، وَجَرْدَلٍ، عِبْشَمٍ "كلمة منحوتة من كلمين عبد - شمس"
- فَعَّلَ: كَدَرَهُمَ.
- فَعَّلَ: كَزَبْرَجٍ.
- فَعَّلَ: كَقَمَطَرٍ.
- فَعَّلَ: كَبَرَثْنِ.

أبنية الخماسي:

والمتفق عليه في أبنية الخماسي أربعة:

- فَعَّلَ: كَسَفَرَجَلٍ.
- فَعَّلَ: كَجَحْمَرِشٍ.
- فَعَّلَ: كَقَرَطَعَبٍ.
- فَعَّلَ: كَقَذْعَمِلٍ. (2)

ومن أمثلة السيوطي في الرباعي: "فَعَّلَ" كَزِعْبَرٍ، وَخَرْفَعٍ، وَهُوَ الْقَطْنِ
الْفَاسِدِ. وَضَبْلٍ، وَهِيَ الدَاهِيَةُ. وَ"فَعَّلَ" حُرْمَزٍ، وَهُوَ أَبُو قَبِيلَةٍ. وَفِي حَرْمَزٍ
تَحْرِيفٌ هِيَ حُرْمُنٌ.

¹ / السيوطي جلال الدين، 2001، م، همع الهوامع في شرح جمع الجوامع، عالم الكتب، القاهرة - مصر، 10/5

² / أحمد الحملاني، شذا العرف، ص 82

ومن أبنية الخماسي: "فَعْلِل" كعُيِلَط، أي الرجل الضخم. ولم ترد بصورة كثيرة. وذلك لتوالي أربعة حركات، وهو مكروه. و"فَعْلِلِل" كقُدْعَمَل أي الأسد. ⁽¹⁾ أما نظرة سيبويه لهذه الأبنية، فكانت من حيث بنائها أو إعرابها. واعلم أن كل "فَعْل" كان اسماً معروفاً في الكلام، أو صفة، فهو مصروف، فالأسماء مثل: صُرِد، جُعِل، ثُقِب، حُفِر "ج ثقب وحفرة" والصفة نحو حُطِم وهو السائق الإبل بشدة. أما عُمِر وُفِر فمَنهم من منعهما صرفهما، لأنهما محدودان عن البناء الذي لهما في الأصل "عامر وزافر".

ومن أوزان الثلاثي عند سيبويه في الثلاثي المجرد: فَعَل كإِبْر وكَسَر. ⁽²⁾ ثانياً: الأبنية المقطعية الصوتية - المقاطع العربية وأنواعها:

المقطع: هو تقسيم الكلام أثناء النطق، إلى وحدات أصغر، ويكون ذلك بغرض بناء الأوزان الشعرية، أو لتقسيم الكلام لوحداث أصغر يسهل على المتعلم فهمها. وقد يكون هذا المقطع، كلمة كاملة، أو جزء من كلمة. عدّ علماء الأصوات، المقاطع في اللغة العربية خمسة، وسموها: النوع الأول والنوع الثاني، والنوع الثالث، النوع الرابع، والنوع الخامس. وهي في بنيتها كالتالي:

- النوع الأول: ويتكون من صوت صامت + صوت لين قصير. ورمزوا له بـ "ص ح".
- النوع الثاني: يتكون من صوت صامت + صوت لين طويل. ورمزوا له بـ "ص ح ح".
- النوع الثالث: يتكون من صوت صامت + صوت لين قصير + صوت صامت. ورمزوا له بـ "ص ح ص".
- النوع الرابع: يتكون من صوت صامت + لين طويل + صوت صامت. ورمزوا له بـ "ص ح ح ص".

¹ / الهمع، 13/5

² / سيبويه عمرو بن عثمان بن قنبر، ط1 د : ت، الكتاب، تحقيق عبد السلام هرون، دار الجيل، بيروت - لبنان، ص 223

- النوع الخامس: يتكون من صوت صامت + صوت لين قصير + صامتين. ورمزوا له بـ "ص ح ص ص".

أما النوعان الرابع والخامس، فمختصان بالقرآن الكريم، لأنها لا تكون إلا في أواخر الكلمات وحين الوقف. فحين نقف على "نَسْتَعِينُ" في قوله تعالى: ﴿إِيَّاكَ نَعْبُدُ وَإِيَّاكَ نَسْتَعِينُ﴾ فإننا نقف على المقطع "عين" المتكون من: مقطع من النوع الثالث، ومقطع من النوع الأول، ومقطع من النوع الرابع. أي صوت صامت + صوت لين طويل + صوت صامت.

وحين نقف على كلمة "الْمُسْتَقَرَّ" في قوله تعالى: ﴿إِلَىٰ رَبِّكَ يَوْمَئِذٍ الْمُسْتَقَرُّ﴾ تكون الكلمة مكونة من أربعة مقاطع أولها وثانيها، من النوع الثالث، وثالثها من النوع الأول، ورابعها من النوع الخامس.⁽¹⁾

وتوصف المقاطع بالأوصاف التالية:

- مغلق: وهو الذي ينتهي بصامت مثل "مَنْ، عَنْ، كَمْ، هَلْ، قُلْ، ثَلْ، بَعْ".
- مفتوح: وهو الذي ينتهي بصائت مثل "بَ، بِ، بُ، فِي، كَا، تِيو".
- مضاعف الإغلاق إذا انتهى بصامتين مثل: ثُكُلْ، عُبْدْ، بَحْرُ⁽²⁾ أو

أما من حيث الطول والقصر، فهو على النحو التالي:

- قصير: وهو ما تألف من صامت وصائت قصير، وهو أي صوت مفرد متحرك سواء كانت الحركة فتحة، أم ضمة، أم كسرة، ورمزوا له بـ "ص ح" مثل: "بَ، بِ، بُ".
- متوسط: وهو ما تألف من صامت وصائت طويل ورمزه "ص ح ح" مثل: "بي" أو صامتين وصائت قصير، ورمزه "ص ح ص" مثل: "من، عن".
- طويل: وهو ما تألف من صامتين وصائت، رمزه "ص ح ح ح" مثل: "باب".
- أو ثلاثة صوامت وصائت، رمزه "ص ح ص ص" مثل: "بدر".
- وهناك مقطع متناه في الطول، وهو ما تألف من صوت صامت، ثم حركة طويلة، ثم يختتم بصوتين صامتتين متتاليتين، ورمزه "ص ح ح ص ص" مثل: "سار" في الوقف: "س ا ر ر".

¹ / أنيس، الأصوات اللغوية، ص 152-153

² / وهدان عمرو خاطر، ط1 2019م، علم اللغة العام - المستوى الصوتي - مكتبة المتنبي، الدمام - السعودية، ص 178

"وإذا عرفنا أن اللغات السامية - بوجه عام - تمتاز عن سائر اللغات الأخرى، بأن أصول كلماتها، تتألف من ثلاثة أصوات صامتة "ف ع ل" نستطيع أن ندرك، أن توالي أربعة متحركات، في الكلمة الواحدة نادر - بطبيعة الحال - نادر في العربية لخروجه في الغالب عن أبنية العربية إلا إنه موجود ⁽¹⁾ .

والأغلب من أوزان الأسماء، يتراوح بين ثلاثة وأربعة مقاطع، ويندر أن نجد اسماً مكون من خمسة مقاطع مثل: "متعلم" فمقاطعها: "ص ح / ص ح / ص ح ص / ص ح / ص ح" و"متسابق" مقاطعها: "ص ح / ص ح / ص ح / ص ح / ص ح".

أما إن كان نسج الكلمة، مقطع من النوع الثالث "ص ح ص" ومقطعان من النوع الثاني "ص ح ح" كانت الكلمة غير عربية. مثل: "جَيْفَارًا، لَيْمَارًا". أو كانت مقطع من النوع الثاني ومقطعان من النوع الثالث، كانت غير عربية كذلك مثل: "لا بن بن" الحلوى بالفرنسية.

و"كذلك ليس من نسج المقاطع العربية، هذا النوع المكون من صوتان صامتان + صوت لين قصير + صوت ساكن ⁽²⁾ "

المبحث الثاني

أبنية الأسماء الموجودة في عسير

أبنية الأسماء الثلاثية:

أخذت هذه الأسماء بعدد حروفها، دون النظر إلى زيادتها أو تجريدتها، ولا إلى أنها مشتقة أم جامدة، وإنما أشير إلى نوع البنية، حين تأتي البنية، على أحد أبنية المشتقات.

- فَعَل: سَفَر، مَطَر، حَنَش، غَرَم، كَدَم، عَجَب، ومنها فَهَد، سَعَد، وَعَد، عَهَد، رَغَد، رَهَف. وهي كلها احتوت على ثلاثة مقاطع من النوع الأول: ص ح / ص ح / ص ح ⁽³⁾ .

1 / الإسلامي محمود إبراهيم، 2018م، الأصوات الكلامية، مكتبة المتنبي، الدمام، ص 228-229

² / أنيس إبراهيم، 2013م، الأصوات اللغوية، مكتبة الأنجلو المصرية، مصر، ص 158

³ / هذه البنية على لهجة من يفتحون الأصوات الحلقية إذا وقعت عيناً

- فَعْل: صَقَر، مَجَد، فَجَّر، نَجَد، سَبَت، عَثَر، جَرَش، أَثَل. ومنها جبل شَوَك، ومنها "قَضَف، وَحَدَق" أنواع من النباتات". ومنها وادي ضَمُو، خاط، بَلَس، ومقاطعها مقطع من النوع الثالث ومقطع من النوع الأول: ص ح ص / ص ح.
 - فُعْلَة: مُهَرَّة، خُرْمَة، جُمْعَة، مقاطعها: ص ح ص / ص ح / ص ح.
 - فَعْل: بَرَك، شَبَّح، شَهَر، مقاطعها: ص ح ص / ص ح.
 - فُعْلَة: تَرْبَة، مقاطعها: ص ح ص / ص ح / ص ح.
 - فُعْلَة: وَرْعَة، دَحْلَة، مقاطعها: ص ح ص / ص ح / ص ح.
 - فُعْلَة: ظَبْيَة، شَمْعَة، قَذْلَة، قَرْعَة، قَحْمَة، قَلْوَة، ومنها طَلْحَة الملك. ومنها بلاد حَرْجَة / مقاطعها: ص ح ص / ص ح / ص ح.
- أبنية الأسماء الرباعية:
- فَعْلَل: بَثَر، هَشَبَل، دَعَجَم، خَنَعَم، ومنها أم عَضْرَس.
 - شِعْب ينحدر من جبال القارية. ويصب في وادي تندحة.⁽¹⁾
 - فُعْلَلَة: تَنْدَحَة.
 - فُعْلَلَة: قُنْفُذَة.
 - فَعْلَاء: شَفْيَاء، شَرْعَاء، ثَمْرَاء، خَزْمَاء، سَعْدَاء، لِيَاء، نَجْلَاء. وهي كلها أسماء إناث، وهي من أوزان الصفة المشبهة باسم الفاعل والتي تقابلها "أفعل للمذكر".
 - فَعِيل: دَبِيل، فَنَيْس، مَشِيَط.
 - فُعَيْلَة: سَرِيحَة، رَفِيدَة، ومنها مغارة الثويلة. والأرجح أن هذه الأسماء، كانت على بنية "فُعَيْلَة. وتحولت الضمة إلى كسرة مماله، ولأن القبائل التي تميل إلى السرعة في كلامها، تؤثر الإمالة. فالمرجح أن تحويل الضمة إلى كسرة من هذا القبيل. ولأن النطق بالضمة، يتطلب جهداً عضلياً أكبر من نطق الكسرة، وكذلك المسافة في نطق الضمة، أكبر من مسافة نطق الكسرة وباستخدام قانون السهولة والتيسير، يلجؤون إلى هذا التغيير.

¹ / جريس غيثان بن علي، 2017م، القول المكتوب في تاريخ الجنوب - أجزاء من عسير، مطابع الحميضي، الرياض - السعودية.

- فُعْلَى: سُعْدَى.
- فَعِيل: سَعِيد، عَزِيز، رَشِيد، خَمِيس، سَدِيم، نَمِيص، طَرِيب، جَرِيش، وهي بنية أخرى لصيغة المبالغة.
- فَعِيلَة: خَدِيجَة، سَعِيدَة، عَزِيزَة، نَجِية، حَلِيمَة، جميلة صفة مشبهة للمؤنث تقابل "فَعِيل" المذكور أعلاه .
- وأطعمة العرب على فعيلة كالسَخِينَة والعَصِيدَة، البَحِيتَة " (1).
- فُعَال: بُجَاد، سُعَاد، ومنها وادي شَوَاص واحدة من أبنية الصفة المشبهة.
- فُعَال: رِهَام، رِهَاد، ثَمَال، شَنَان، وهو من أبنية جموع التكسير.
- فَعِيل: بَهِيش، شَوِيل، حَوِيز، عَثِيم، رَفِيد، ضَعِين، جاءت مصغرة لكن بنيتها بكسر فاء الكلمة بدلاً عن ضمها.
- فُعُول: عَثُود.
- فَعِيل: عَمِيس، عَضِيه، صَنِيج.
- أَفْعَل: أَلْع، أَبْهَا، وهي بنية الصفة المشبهة للمذكر والتي تقابل بنية " فَعْلَاء " للمؤنث.
- فَاعِل: نَاشِج، نَاشِد، فَالِح، ظَالِف، فَايَع، وَاكِد، حَاشِي، غَامِد، ومنها وادي حَاشِر، ووادي وادعة، وهي بنية اسم الفاعل من الثلاثي السالم، ومن الثلاثي الأجوف: حَائِك، عَائِذ.
- مُفْعَل: مُفْلَح، مُشْطَر، مُنْضَج، وهي من أبنية اسم الفاعل من غير الثلاثي.
- مَفْعَل: مَلْفِي، مَسْلِي، مَعْدِي.
- فُعَال: بَوَاح، فَالَح، الْحَبَاب، ومنها جبل هَضَاض، ومنها أودية كَتَام، ومنها جبل شَنَات، جَهَاف " وهو منهل لبني واهب " (2).
- تَفْعَة: تَحْلَة، تَعْمَة، مقاطعها، ص ح ص / ص ح / ص ح.
- أبنية الأسماء الخماسية:
- فُعَال: هَيَاف، هَزَاع، بَسَام، مَتَاع، نَوَاف، دَمَام، رَجَال، عَوَاض، وادي عَرَاد.
- وهي بنية ثالثة لصيغة المبالغة، ومقاطعها: ص ح ص / ص ح ح / ص ح.

¹ / جريسي، نفس المرجع، ص 366

² / جريسي، نفس المرجع، ص 291

- فاعول: بَاشُوت، مقاطعها: ص ح ح / ص ح ح ص.
- أفاعل: أعابل، وادي في غرب خيبر يصب في وادي بيشة. مقاطعه: ص ح / ص ح ح / ص ح / ص ح.
- فاعال: راكان، مقاطعها: ص ح ح / ص ح ح / ص ح.
- فيعال: ريناد، ريماز. وهي ليست على نسج الكلام العربي. لأنه متكون من مقطعين من النوع الثاني "ص ح ح" ومقطع من النوع الأول "ص ح".⁽¹⁾
- فياعل: هيّازع، مقاطعها: ص ح / ص ح ح / ص ح / ص ح.
- فعالي: من الأمثلة: حمادي، جفالي، حيادي، عماري. مقاطعها: ص ح / ص ح ح / ص ح ح.
- فعالي: الرداعي، مناحي، مقاطعها: ص ح / ص ح ح / ص ح ح.
- فعالي: علايا، سرايا. وهو بنية جمع التكسير للمفرد الذي بنيته فعلاء. مقاطعها: ص ح / ص ح ح / ص ح / ص ح.
- فيعمل: قريقر، هشيل، أرينب، وهي من صيغ التصغير إلا أن أبدلت ضمة الفاء، كسرة لنفس السبب السابق، وهو استخدام قانون السهولة والتيسير. والأرجح أن هذه الأسماء، جاءت مصغرة، مقاطعها: ص ح / ص ح ح / ص ح / ص ح.
- فعلان: غيثان، كهلان، همدان، عوذان، سندان، زبران، هملان، شهران، ملّحان قحطان، جلبان، ظهران، نجران، دگران، فرحان، هتلان، نملان، هشلان، غبران، لعبان، عبشان، وهي من الأسماء التي تدل على صفات تقع في أحوال.⁽²⁾
- ومقاطعها: ص ح ص / ص ح ح ص.
- فعول: هشلوش، دَعشوش، مقاطعها: ص ح ص / ص ح ح ص.
- فعلات: سرّوات، مقاطعها: ص ح / ص ح / ص ح ح / ص ح.
- فعلاني: ودّعاني، مقاطعها: ص ح / ص ح / ص ح ح / ص ح ح.
- فعلاني: علياني، مقاطعها: ص ح ص / ص ح ح / ص ح ح.
- فعلال: رَصْراض، قَرْقَاح، رَمْرام، مقاطعها: ص ح ص / ص ح ح / ص ح ح.
- فعائل: جَلْاجِل، مقاطعها: ص ح / ص ح ح / ص ح / ص ح.

1 / أنيس، الأصوات اللغوية، ص 157

2 / جريس، القول المكتوب في تاريخ الجنوب، ص 365

- فَوَاعِل: بَوَارِد، دَوَاسِر. ومنها وادي الدَوَاسِر. مقاطعها: ص ح / ص ح ح / ص ح / ص ح.
 - مَفْعُول: مَجْدُوع، مَبْخُوت، مَصْلُوم، مَدْشُوش. وهو بناء اسم المفعول من الثلاثي. مقاطعها: ص ح ص / ص ح ح / ص ح.
 - مَفْعَلِي: مَجْرَشِي، مَلْهَوِي، ومقاطعها: ص ح / ص ح ص / ص ح ح. وهذا النسج غير موجود في العربية.
 - مَفْعَلِل: مُعْرِفَج، مقاطعها: ص ح / ص ح ص / ص ح ح / ص ح.
 - مُفَاعِل: مُحَايِل، مقاطعها: ص ح / ص ح ح / ص ح ح / ص ح.
 - مُفَاعَل: مُبَارَك، مقاطعها: ص ح / ص ح ح / ص ح ح / ص ح.
 - مِضْيَعِل: مِضْيَلِف، مقاطعها: ص ح / ص ح ح / ص ح ح / ص ح.
 - مُفْعَلَة: مُخَوَة، مقاطعها: ص ح ص / ص ح ح / ص ح.
 - مِفْعَال: مِهْيَاع، مقاطعها: ص ح ص / ص ح ح / ص ح.
 - تَفْعِيل: تَثْلِيث، مقاطعها: ص ح ص / ص ح ح / ص ح.
- ولأن الدراسة صوتية صرفية، فإن الباحثة اعتمدت على أصوات الكلمة، وعدد أحرفها، دون النظر إلى ما إذا كانت الكلمة تحتوي على أحرف زيادة، أم أنها مجردة، وهل هذا البناء موجود في أوزان العربية، أم غير موجود. لبيان الأوجه الموجودة من هذه الأبنية، في الفصل القادم.

المبحث الثالث

أوجه الشبه والاختلاف بين أبنية الأسماء

في عسيرة والأبنية المعروفة

- تعددت الأبنية في الأسماء الموجودة، في منطقة عسير، حتى فاقت الأبنية المعروفة عند الصرفيين، فمنها ما هو مطابق للأبنية المعروفة، ومنها ما جاءت على أبنية وأنسجة غير موجودة في النظام العربي. ومن هذه الأبنية:
- وجه الشبه في أبنية الثلاثي:
- فَعْل: بنية مشتركة بين الأسماء الثلاثية في الصرف وبين أسماء أهل عسير.

- فَعْلٌ: هذه البنية أيضاً، من أبنية الثلاثي في كتب الصرف، وكذلك موجودة في أبنية أسماء عسير.
- فُعْلَةٌ: بنية للصفة المؤنثة مقابلة لصفة المذكر "فَعْلٌ".
- فَعْلَةٌ: بنية للصفة المشبهة تقابلها لصفة المذكر "فَعْلٌ".
- فُعْلَةٌ: أيضاً بنية للصفة المشبهة، تقابلها صفة المذكر "فَعْلٌ".
- وجه الشبه في أبنية الرباعي:
- فَعْلٌ: بنية موجودة في أبنية الصرف، وكذلك وجدت في أبنية الأسماء في عسير.
- فَعِيلٌ: بنية للصفة المشبهة باسم الفاعل، وكذلك بنية لصيغة المبالغة.
- وجه الاختلاف: وجدت في أبنية عسير، إلا أنها في عسير تبدل فتحة فاء الكلمة كسرة.
- فاعل: هي بنية اسم الفاعل من الفعل الثلاثي السالم، وجدت كذلك في أسماء عسير.
- مَفْعَلٌ: هي بنية اسم الفاعل من الفعل غير الثلاثي.
- وجه الاختلاف: موجودة في عسير إلا إنه في بعض الأسماء تبدل ضمة الفاء كسرة.
- أَفْعَلٌ: بنية الصفة المشبهة باسم الفاعل صفة للمذكر تقابلها "فعلاء" للمؤنث. وجدت هذه البنية في أسماء عسير.
- فِعُولٌ: هذه بنية تفردت بها أسماء عسير.
- مَفْعُولٌ: هي بنية اسم المكان من الثلاثي مكسور العين في المضارع، وجدت في أسماء عسير.
- فَعَالٌ: هي بنية من أبنية الصفة المشبهة باسم الفاعل تقابلها للمؤنث "فَعَالَةٌ".
- تَفْعَةٌ: هذه بنية خاصة بأسماء عسير.
- أبنية الخماسي:
- فُعَلَاتٌ: بُطُنَاتٌ، جاءت على بنية جمع المؤنث السالم، جمعاً لـ "فُعْلَةٌ" مقاطعها: ص ح ص / ص ح ح / ص ح. هذا النسج المقطعي موجود في مقاطع الفصحى، كما أنه وجد في أسماء عسير.
- فَعْلَيْنٌ: أم فَرَقَيْنٌ، بنية للمثنى المذكر، ومقاطعها: ص ح ص / ص ح ص / ص ح هذا النسج موجود في العربية، كما وجد في أسماء عسير.
- أبنية السداسي:
- فَعَاعِلَةٌ: رَسَاسِمَةٌ، بنية من أبنية جمع الكثرة، ومقاطعها: ص ح / ص ح ح / ص ح / ص ح. هذا النسج نادر في العربية إلا أنه موجود.

- فَعْلَانَة: الحذيانَة، وهو وادي في خيبر الجنوب، وهي من أبنية الصفة المشبهة.
- مقاطعها: ص ح ص / ص ح ح / ص ح / ص ح. نسج موجود في العربية وفي أسماء عسير.
- فَعْلَانِي: ودّعاني، مقاطعها: ص ح / ص ح / ص ح ح / ص ح ح. نسج نادر في العربية إلا أنه موجود.
- فَعْلَانِي: علياني، منسوب إلى صفة بزنة فعْلان، مقاطعها: ص ح ص / ص ح ح / ص ح.
- ونسج مقطعي موجود في العربية.
- فَعَالِيل: شَرَّاحِيل، مقاطعها: ص ح / ص ح ح / ص ح ح ص. لا أعلم كلمة في العربية على هذا النسج.
- فُعَيْلَة: ثُعَيْلَة، مختلفة عن أبنية التصغير، مقاطعها: ص ح / ص ح ص / ص ح / ص ح ح.
- ح. نسج موجود في العربية وأسماء عسير.
- مَفَاعِلَة: مَجَارِدَة، بنية من أبنية جموع الكثرة "جها بذة" ومقاطعها: ص ح / ص ح ح / ص ح ح.
- ص ح / ص ح ح. نسج موجود في العربية وفي أسماء عسير.

الخاتمة:

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، وله الفضل والمنة أن أعانني على إتمام هذه الورقة البحثية، والتي لم أبلغ فيها الكفاية، ولكنني تلمست الطريق لمن يأتون من بعدي في الغوص في هذا المجال وقد توصلت إلى بعض النتائج منها:

- هناك أبنية مشتركة بين البنَى الصرفية المعروفة، وبنية أبنية الأسماء في عسير.
- هناك أبنية تفردت بها الأسماء في عسير، وكذلك أنسجة مقطعية لا توجد في مقاطع العربية منها أسماء مثل ريماز وريناد، مقاطعها: ص ح ح / ص ح ح / ص ح.
- أبنية الأسماء في عسير أخذت من أبنية المشتقات مثل اسم الفاعل، واسم المفعول، والصفة المشبهة باسم الفاعل، وصيغة المباعدة، واسم التفضيل.
- وخرجت ببعض التوصيات منها:
- الدراسة في أبنية الأسماء كثيرة تحتاج إلى أن تكون رسالة ماجستير أو أطروحة دكتوراه، فأحث الباحثين في الإدلاء بدلائهم في هذا المجال.
- دراسة الأبنية تعين على فهم أمثلة الصرف، خاصة إذا كان الدارس ابن المنطقة.

المصادر والمراجع

1. أنيس إبراهيم، الأصوات اللغوية، مكتبة الأنجلو المصرية، مصر، 2013م.
2. الجملاوي أحمد، شذا العرف في فن الصرف، مؤسسة أم القرى للترجمة والتوزيع، ط1، المتصورة - مصر، 2015م.
3. السيوطي جلال الدين، همع الهوامع في شرح جمع الجوامع، عالم الكتب، القاهرة - مصر، 2001م.
4. السلامي محمود إبراهيم، الأصوات الكلامية، مكتبة المتنبي، الدمام - السعودية، 2018م.
5. سيبويه عمرو بن عثمان بن قنبر، ط1 د: ت، الكتاب، تحقيق عبد السلام هرون. دار الجيل، بيروت - لبنان.
6. جريسي غيثان بن علي، القول المكتوب في تاريخ الجنوب - أجزاء من عسير. مطابع الحميضي، الرياض - السعودية، 2017م.

تزكية النفس الإنسانية في ضوء مقاصد التشريع الإسلامي (دراسة وصفية تحليلية)

بروفيسور/ أبكر عبد البنات آدم

مدير جامعة القرآن الكريم وتأسيس العلوم

مستخلص

تناولت الدراسة تزكية النفس الإنسانية على ضوء مقاصد التشريع الإسلامي، لما للتزكية من أهمية كبيرة في حياة الإنسان، عليه، فكل فرد يحتاج في حياته إلى إصلاح حاله لتحقيق البعد التنموي بشقيه المادي والروحي. فالتزكية من المفاهيم الأساسية في المرجعيات الدينية، وتحتل موقعاً مهماً ضمن منظومة المفاهيم القرآنية، بل تدخل في صميم البناء الاجتماعي. فالله عز وجل حين جعل الإنسان خليفته في الأرض حملة أمانة الاستخلاف، ووضع له من الضوابط والمرجعيات التي تحمل في كنفها معايير ربانية لحياته الدينية والدنيوية، وجعل التنوع والتعدد سمة أساسية في سياقاته الزمانية والمكانية والثقافية والفكرية والحضارية. وبالرغم من شيوع النظريات الغربية الفلسفية والعلمية التي تتحدث عن البناء الفكري والثقافي للإنسان، وعلاقاته بالعنف والتعصب، إلا أن مكانة الإنسان في الفكر الإسلامي لا زال محافظاً في كثير من الأحيان.

Abstract

The study deals with the recommendation of the human soul in the light of the Islamic legislation, because of the importance of the importance of human life, it, and everyone needs in his life to reform the situation to achieve the developmental dimension, both material and spiritual. Accreditation is one of the basic concepts in the religious authorities. It occupies an important position within the Qur'anic concept system, but is at the heart of social construction. God Almighty when the man made his successor in the land carried by the Secretariat of Istiqlaf, and set him from the controls and references that carry within it the standards of the divine religious and secular life, and make diversity and diversity a key feature in its temporal, spatial, cultural, and intellectual and civilization. Despite the prevalence of Western philosophical and scientific theories, and talk about the intellectual and cultural construction of man, and his relations with violence and intolerance, but the status of human in Islamic thought is still conservative in many cases.

مقدمة

إن الله سبحانه وتعالى حين خلق الإنسان جعله مؤلفاً من ثلاثة عناصر، هي: العقل والبدن والروح، وقد رتب الله عز وجل هذه العناصر الثلاثة فجعل الإسلام لمصلحة البدن، والإيمان لمصلحة العقل، والإحسان لمصلحة الروح، فلا يكون الإنسان سوياً مستقيماً إلا بالاعتدال والتوازن بين هذه العناصر، حتى لا يحصل ميل أو اعوجاج في النفس البشرية، فإن من مال إلى أحد هذه العناصر دون غيره وأولاه عناية على حساب الجوانب الأخرى يصبح معوجاً غير مستقيم. ولعل من أهم هذه الجوانب وأشدّها خطراً هو عنصر الإحسان الذي لا يكمل إيمان المسلم إلا به.

فالإنسان يولد وينشأ وله شهوات قد تكون جامحة، وله طباع ربما تكون رديئة أو غير سوية، وبالتالي لا يتحقق النزعة الدينية ما دامت هذه الشوائب تتخلل في النفس البشرية؛ وهنا يحتاج الإنسان إلى تزكية خالية من نوائب الدهر. وقد أشارت القرآن الكريم إلى معاني التزكية بألفاظ وعبارات دلت إليها مقاصد التشريع الإسلامي الغرض منها تحقيق مصلحة العباد، من خلال تطهير النفس بالتحلية والتخلية لأجل بناء شخصية المسلم، التي تحمل في طياتها جانب الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر. فالعلم بلا تزكية، والرشد بلا تربية قد يدمرا المجتمع، ويدفعا إلى الكبر والتكبر، والفخر والتعالي والسيطرة، وربما بهما ينحرف المجتمع عن جادة الطريق المستقيم.

مشكلة الدراسة:

إن غياب الوازع الديني كثيراً ما يبعد الإنسان عن تزكية النفس، لذا جاءت الدراسة لتحقيق مفهوم التزكية في ضوء مقاصد التشريع الإسلامي.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحقيق الآتي:

- تنمية البعد الإنساني من خلال المقاصد الشرعية.
- تطهير النفس الإنسانية من حب الشهوات.
- معرفة النفس هويتها الآدمية.
- الإمام بأساليب ووسائل تزكية النفس البشرية.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في أنّ الإنسان الذي خلقه الله في أحسن صورة، وزكاه عن سائر المخلوقات يحتاج إلى ترتيب مقاصده حتى يحقق مورد تكريمه الإلهي.

منهج الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي التاريخي والتحليلي، وأحياناً الاستقرائي للكشف عن مضان وجود الإنسان على هذه البسيطة.

مفهوم تزكية النفس لغة واصطلاحاً

التزكية لغة: هي مصدر زكى الشيء يزكيه، أي طهارة النفس ونماؤها وإظهار محاسنها (ابن منظور 1958م: 543). ولها معنيان:

الأول: التطهير، كأن يُقال زكيتُ هذا الثوب أي طهرته، ومنه الزكاء أي الطهارة. وقال سيد قطب (1982م: 156) في الظلال: "التزكي هي التطهر من كل رجس وذنس".

الثاني: الزيادة، كأن يُقال زكى المال يزكو إذا نَمى، ومنه الزكاة (ابن فارس 1399هـ: 234). فالتزكية في اللغة ترجع إلى النماء والتطهير، ومنه قوله تعالى: ﴿ خُذْ مِنْ أَمْوَالِهِمْ صَدَقَةً تُطَهِّرُهُمْ وَتُزَكِّيهِمْ بِهَا وَصَلِّ عَلَيْهِمْ إِنَّ صَلَاتَكَ سَكَنٌ لَهُمْ وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ ﴾ (التوبة: 104)، أي تنمية أموالهم، وقوله تعالى: ﴿ وَمَا يُدْرِيكَ لَعَلَّهُ يَزَكِّيْكَ ﴾ (عبس: 3)، أي يتطهر من الشرك والآثام.

وقد وردت لفظة التزكية في القرآن الكريم تسعاً وخمسين مرة وبمعان متعددة، منها: زكى، وزكى، ويزكى، وأزكى، وزكياً، وزكاة، وأزكى الخ...، ومنها اثنتان وثلاثين مرة بلفظ الزكاة، أي زكاة المال على وجه التحديد بمعنى التطهير والبركة والنمو، وأربع مرات بمعنى المدح والثناء، وأربع مرات بوصف التزكية كأحد مقاصد الوحي الأربعة، وبقيّة الآيات تتحدث عن مجالات مختلفة من التزكية كالتطهير والترقية والتنمية والزيادة في الحسن والنفع (شلتوت، 1998م: 33).

التزكية اصطلاحاً: هي تطهير النفس عن الصفات المذمومة، وتحليتها بالأعمال الصالحة وتزيينها بجمال التعظم لله عزّ وجلّ. فالتطهير والنماء فضل من الله تعالى للإنسان على هذه البسيطة. وقد اشارت كثير من الآيات القرآنية في ذلك على النحو التالي:

- التزكية هي فضل من الله تعالى على من يشاء من عباده، لقوله تعالى: ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَتَّبِعُوا خُطَوَاتِ الشَّيْطَانِ وَمَنْ يَتَّبِعْ خُطَوَاتِ الشَّيْطَانِ فَإِنَّهُ يَأْمُرُ بِالْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَلَوْ لَا فَضْلُ اللَّهِ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَتُهُ مَا زَكَا مِنْكُمْ مِّنْ أَحَدٍ أَبَدًا وَلَكِنَّ اللَّهَ يُزَكِّي مَن يَشَاءُ وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ﴾ (النور: 21).
- التزكية هي عملية تربوية وتوجيهية، لقوله تعالى: ﴿كَمَا أَرْسَلْنَا فِيكُمْ رَسُولًا مِّنْكُمْ يَتْلُو عَلَيْكُمْ آيَاتِنَا وَيُزَكِّيكُمْ وَيُعَلِّمُكُمُ الْكِتَابَ وَالْحِكْمَةَ وَيُعَلِّمُكُم مَّا لَمْ تَكُونُوا تَعْلَمُونَ﴾ (البقرة: 150).
- التزكية هي تجديد المؤمن أيمانه في كل حين، لقوله تعالى: ﴿رَبَّنَا وَابْعَثْ فِيهِمْ رَسُولًا مِّنْهُمْ يَتْلُو عَلَيْهِمْ آيَاتِكَ وَيُعَلِّمُهُمُ الْكِتَابَ وَالْحِكْمَةَ وَيُزَكِّيهِمْ إِنَّكَ أَنْتَ الْعَزِيزُ الْحَكِيمُ﴾ (البقرة: 129). قال أبو حيان عن قول الله تعالى: ﴿يَتْلُو عَلَيْهِمْ آيَاتِكَ وَيُعَلِّمُهُمُ...﴾: أي التجدد في التربية (أبادي، ج2 ص47). وعلى هذا الأساس فإن المعنى اللغوي لا ينفصل كثيراً عن المعنى الاصطلاحي.

المفهوم القرآني في تزكية النفس الإنسانية

التزكية هي تكميل النفس الإنسانية بقمع أهوائها، وإطلاق خصائصها العليا، لقوله تعالى: ﴿قَدْ أَفْلَحَ مَن تَزَكَّى وَذَكَرَ اسْمَ رَبِّهِ فَصَلَّى﴾ (الأعلى: 14-15)، وقال سبحانه وتعالى: ﴿وَنَفْسٍ وَمَا سَوَّاهَا فَأَلْهَمَهَا فُجُورَهَا وَتَقْوَاهَا قَدْ أَفْلَحَ مَن زَكَّاهَا وَقَدْ خَابَ مَن دَسَّاهَا﴾ (الشمس: 7-10)، قال ابن كثير في معنى قوله تعالى: ﴿قَدْ أَفْلَحَ مَن تَزَكَّى﴾: من زكى نفسه بطاعة الله عز وجل، وطهرها من الرذائل والأخلاق الذميمة بالإيمان والعمل الصالح. فالتزكية هنا تطهير للنفس من أدرانها وأوساخها الطبيعية والخلقية، وتقليل قبائحها ومساوئها، وزيادة ما فيها من محاسن الطباع، ومكارم الأخلاق.

لذلك فإن من أعظم فوائد التزكية وعواقبها على الإنسان أنها تجلب له سعادة الدنيا قبل سعادة الآخرة، قال ابن الجوزي: "من أحب تصفية الأحوال فليجتهد في تصفية الأعمال"، قال تعالى: ﴿وَأَلَوْ اسْتَقَامُوا عَلَى الطَّرِيقَةِ لَأَسْقَيْنَاهُم مَّاءً غَدَقًا﴾ (الجن: 16)، قال قتادة، أي طهرها من الرذائل والأخلاق الذميمة، ومنحها الهدى والطاعة لله عز وجل (ابن كثير: 1314 هـ: 325).

أما التزكية في الشرع: هي تطهير النفوس وإصلاحها بالعلم النافع والعمل الصالح، وفعل المأمورات وترك المنهيات. وقال شيخ الإسلام ابن تيمية رحمه الله في معرض حديثه عن أمراض القلوب وشفائها: "... زكا الشيء إذا نما في الإصلاح، فالقلب يحتاج إلى التربية حتى ينمو ويزيد ويكمل ويصلح، كما يحتاج البدن إلى الغذاء ليكمل الصحة. وهنا لا بد من مراعاة ما يضر بالنفوس، فلا ينمو البدن إلا بإعطائه ما ينفعه ومنع ما يضره، كذلك القلب لا يزكو فينمو ويتم صلاحه إلا بحصول ما ينفعه ودفع ما يضره" (ابن تيمية، 1987م؛ ج10 ص96). وقد ثبت في تفسير التزكية عن رسول الله صلى الله عليه وسلم ما رواه الطبراني في المعجم الصغير وغيره عن عبد الله بن معاوية الغاضري رضي الله عنه أن رسول الله صلى الله عليه وسلم قال: "ثلاث من فعلهن فقد ذاق طعم الإيمان: من عبد الله عز وجل وحده لا إله إلا هو، وأعطى زكاة ماله طيبة بها نفسه في كل عام، وزكى نفسه، فقال رجل: وما تزكية النفس؟ فقال: أن يعلم أن الله عز وجل معه حيث كان" (البخاري، 1313هـ، ج2 ص1046).

ولقد كان النبي صلى الله عليه وسلم يهتم بمشاكل أصحابه النفسية ويعالجها، فقد جاءه شاب يعشق الزنا ويعاني من عدم قدرته على تركه، فأثار النبي صلى الله عليه وسلم فيه عوامل الغيرة والإحساس بالآخرين حتى خرج من عند النبي والزنا أبغض شيء إليه فعن أبي أمامة رضي الله عنه قال: إن فتى شاباً أتى النبي صلى الله عليه وسلم فقال: يا رسول الله ائذن لي في الزنا، فأقبل القوم فزجروه، وقالوا: مه مه فقال له: "ادنه" أي اقترب مني، فدنا منه قريباً، قال: أتحبه لأملك؟ قال: لا والله، جعلني الله فداءك، قال: "ولا الناس يحبونه لأمهاتهم"، قال: أفتحبه لابنتك؟ قال: لا والله يا رسول الله، جعلني الله فداءك، قال: "ولا الناس يحبونه لبناتهم"، قال: أفتحبه لأختك؟ قال: لا والله جعلني الله فداءك. قال: "ولا الناس يحبونه لأخواتهم"، قال: أفتحبه لعمتك؟ قال: لا والله، جعلني الله فداءك، قال: "ولا الناس يحبونه لعماتهم"، قال: أفتحبه لخالتك؟ قال: لا والله، جعلني الله فداءك، قال: "ولا الناس يحبونه لخالاتهم"، قال - روى الحديث - فوضع يده عليه، وقال: "اللهم اغفر ذنبه وطهر قلبه، وحسن فرجه" فلم يكن بعد ذلك الفتى يلتفت إلى شيء. أيضاً ورد في الصحيح عن زيد بن أرقم قال: "لا أقول لكم إلا كما كان رسول الله صلى الله عليه وسلم يقول: "... اللهم آت نفسي تقواها وزكها أنت خير من زكاها أنت وليها ومولاها..." (العسقلاني، 1314هـ،

حديث رقم (7081). فالنماذج الخاصة بتزكية النفس في سنة النبي صلى الله عليه وسلم كثيرة، هذا بالإضافة للوصايا العامة التي تقوي في المسلم جانب المراقبة لله عز وجل في كل وقت وحين، ومنه قول النبي صلى الله عليه وسلم: " اتق الله حيثما كنت"، يضاف إلى ذلك قيام المسلم بالفرائض من العبادات وما يتبعها من النوافل، وقيام الليل، وذكر الله، والتصدق مما يؤثر على تزكية النفس إيجابياً ليكون المؤمن من المفلحين الذين قال الله فيهم، ﴿ قَدْ أَفْلَحَ مَنْ تَزَكَّى ﴾. وروى أحمد والحاكم في الحديث القدسي: " لو أن عبادي أطاعوني لسقيتهم المطر بالليل، ولأطلعت عليهم الشمس بالنهار، ولم أسمعهم صوت الرعد". فالنفس تسمو وترتفع مكانتها بالإيمان، وبالبعد عن مَلَذَاتِهَا وشهواتها التي هي في حقيقتها لا تساوي عند الله تعالى جناح بعوضة، كما في قوله صلى الله عليه وسلم: " لو كانت الدنيا تعدل عند الله جناح بعوضة ما سقى كافراً منها شربة ماء" (الترمذي، بدون تاريخ، حديث رقم 1067).

ومن خلال تلك المفاهيم فإن التزكية في المصطلح القرآني هي منظومة متكاملة موضوعها الإنسان المستخلف، والذي بسموه يدعو إلى الإصلاح في الواقع المعيش. فالإنسان في تكوينه مادة وروح، وهو يعتمد في الإصلاح على الجانبين المعنوي والمادي لأجل ترقيته إلى مراتب الطهر والنقاء، وصفاء الضمير من النوازع الشهوانية (الغزالي، 1978م: 44). فالتزكية ليست مشاعر وخلجات وخواطر نفسية مقصورة على مستوى الإصلاح الفردي فقط، بل تدخل في صميم البناء الاجتماعي والعمران البشري. كما يتضمن منظومة القيم الحاكمة التي تتعلق بحياة الفرد والجماعة بوصفها مكوناً أساسياً من مقاصد الوحي الإلهي، فكلما كان العبد مرتباً بالقرآن والسنة النبوية قراءة وتدبراً وعملاً فإنه يستطيع أن يظهر نفسه ويزكيها، قال الله سبحانه وتعالى: ﴿ لَقَدْ مَنَّ اللَّهُ عَلَى الْمُؤْمِنِينَ إِذْ بَعَثَ فِيهِمْ رَسُولًا مِّنْ أَنفُسِهِمْ يَتْلُو عَلَيْهِمْ آيَاتِهِ وَيُزَكِّيهِمْ وَيُعَلِّمُهُمُ الْكِتَابَ وَالْحِكْمَةَ وَإِنْ كَانُوا مِن قَبْلُ لَفِي ضَلَالٍ مُّبِينٍ ﴾ (آل عمران: 164).

وخلاصة القول، إن الإنسان الذي استخلفه المولى عز وجل يستطيع أن يتفاعل مع المظاهر الطبيعية التي تشير إلى تزكية النفس، والابتعاد عن المظاهر التي قد تؤدي إلى ارتكاب المعاصي والمخالفات، والتي للنفس غير المزكاة فيها الدور الأكبر، وبالتالي يستطيع تحقيق النصر والتمكين الذي وعد الله تعالى به، قال تعالى: ﴿ وَعَدَ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا

مِنْكُمْ وَعَمَلُوا الصَّالِحَاتِ لِيَسْتَخْلِفَنَّهُمْ فِي الْأَرْضِ كَمَا اسْتَخْلَفَ الَّذِينَ مِنْ قَبْلِهِمْ وَلِيُمَكِّنَنَّ لَهُمْ دِينَهُمُ الَّذِي ارْتَضَى لَهُمْ وَلِيُبَدِّلَنَّهُمْ مِنْ بَعْدِ خَوْفِهِمْ أَمْنًا يَعْبُدُونَنِي لَا يُشْرِكُونَ بِي شَيْئًا وَمَنْ كَفَرَ بَعْدَ ذَلِكَ فَأُولَئِكَ هُمُ الْفَاسِقُونَ ﴿٥٥﴾ (النور: 55).

أهمية تزكية النفس

إنَّ اللهَ عزَّ وجلَّ أقسم في كتابه العزيز أحد عشر قسمًا على فلاح من زكى نفسه، وعلى خسران من أهمل ذلك، لتحقيق طمأنينة النفس، من خلال الآتي.

1. تعتبر النفس من أشد أعداء الإنسان لأنها تدعو إلى الطغيان وإيثار الحياة الدنيا، وسائر أمراض القلب التي تنشأ عندما يفشل عن السيطرة على النوازع النفسية، ولذلك كان صلى الله عليه وسلم يستعيز بالله من شرها كثيرًا، لحديث أبي هريرة عند ابن أبي حاتم قال سمعت رسول الله صلى الله عليه وسلم يقرأ ﴿ فَأَلْهَمَهَا فُجُورَهَا وَتَقْوَاهَا ﴾ (الشمس: 8)، فقال: " اللهم آت نفسي تقواها وزكها أنت خير من زكاها أنت وليها ومولاها " وفي المسند والترمذي أنه صلى الله عليه وسلم علم حصين بن عبيد أن يقول " اللهم ألهمني رشدي وقني شر نفسي ". قال ابن القيم رحمه الله: " وقد اتفق السالكون على اختلاف طرقهم وتباين سلوكهم على أن النفس قاطعة بين القلب وبين الوصول إلى الرب عزَّ وجلَّ، وأنه لا يدخل عليه سبحانه ولا يوصل إليه إلا بعد إماتتها والظفر بها " (ابن القيم، 1991م: 48).

2. تزكية النفس تمهد الطريق إلى الجنة، قال الله تعالى: ﴿ وَأَمَّا مَنْ خَافَ مَقَامَ رَبِّهِ وَنَهَى النَّفْسَ عَنِ الْهَوَىٰ فَإِنَّ الْجَنَّةَ هِيَ الْمَأْوَىٰ ﴾ (النازعات: 40-41).

3. الإنسان محب للكمال: يسعى الإنسان على إكمال نفسه بتزكيتها وتربيتها، حتى لا تصاب بأمراض النفوس والأبدان، فهو محتاج إلى تغذية روحية، ورعاية صحية لمقاومة الأعراض التي تفتك بالأبدان، وكذلك محتاج إلى متابعة للازدياد من الخير كما يزداد البدن من الطاقات والمعارف، فلا غرو فإن الإنسان يحتاج إلى أن يراقب تطورات نفسه، ويعلم أنها وعاء إيمانه، وهنا لابد من العمل على تنمية الإيمان بالله تعالى، وزيادته عن طريق تزكية النفس وتهذيبها (الشتقيطي، بدون تاريخ: 187)، ويقول سيد قطب: " إن هذا الكائن (الإنسان) مخلوق مزدوج الطبيعة، مزدوج الاستعداد مزدوج الاتجاه "، أي بمعنى أنه يتكون من طين، لقوله تعالى: ﴿ وَلَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنْسَانَ مِنْ

سَلَاةٍ مِّن طِينٍ﴾ (المؤمنون: 12)، ومن نفخة روح المولى عز وجل، لقوله تعالى: ﴿تَنَزَّلُ الْمَلَائِكَةُ وَالرُّوحُ فِيهَا بِإِذْنِ رَبِّهِمْ مِّن كُلِّ أَمْرٍ سَلَامٌ هِيَ حَتَّىٰ مَطْلَعِ الْفَجْرِ﴾ (القدر: 4-5)، وهو بذلك مزود باستعدادات نفسية يجبله للخير والشر، والهدى والضلال، وبالتالي له القدرة على التمييز بين ما هو خير وما هو شر، كما أنه قادر على توجيه نفسه إلى أيهما أفضل، هذه القدرة الكامنة عبّر عنها القرآن الكريم بالإلهام تارة، لقول الله تعالى: ﴿وَنُفِثَ وَمَا سَوَّاهَا فَأَلْهَمَهَا فُجُورَهَا وَتَقْوَاهَا قَدْ أَفْلَحَ مَن زَكَّاهَا﴾ (الشمس: 7-8)، وبالهداية تارة أخرى بقوله تعالى: ﴿وَهَدَيْنَاهُ النَّجْدَيْنِ﴾ (البلد: 10)، وإلى جانب الاستعدادات الفطرية الكامنة، هنالك قوة واعية مدركة موجهة في ذاته، فإذا استخدم هذه القوة في تزكية نفسه وتطهيرها وتنمية استعدادات الخير فيها وتغليبها على استعدادات الشر فقد أفلح، أما إذا لم يستخدم هذه القوة وأخبأها وأضعفها فإنه سوف يعرض نفسه للفشل. لذلك فإن أمر تزكية النفس وظيفية من وظائف الرسل عليهم السلام، قال الله تعالى: ﴿لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا﴾ (الأحزاب: 21).

أقسام تزكية النفس

لا يتذكر العبد يوم الحساب، ويوم الوقوف بين يدي الله تبارك وتعالى، إلا إذا أعانه المولى عز وجل على تزكية نفسه بذكر ذلك اليوم المشهود، لقوله تعالى: ﴿إِنِّي ظَنَنْتُ أَنِّي مُلَاقٍ حِسَابِيهِ فَهُوَ فِي عَيْشَةٍ رَّاضِيَةٍ﴾ (الحاقة: 20-21)، فكُلَّمَا كان العبد مستصبحاً هذا الظن المبارك والاعتقاد باليوم العظيم بأنه سيلقي الله تبارك وتعالى، وأنه سيقف بين يدي الله عز وجل، وسيحاسبه على أعماله التي قدّم في هذه الدنيا؛ كُلَّمَا حقق مفهومية التزكية من الداخل والخارج، لقوله تعالى: ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ﴾ (الحشر: 18) وقال تعالى: ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا قُوا أَنْفُسَكُمْ وَأَهْلِيكُمْ نَارًا وَقُودُهَا النَّاسُ وَالْحِجَارَةُ عَلَيْهَا مَلَائِكَةٌ غِلَاظٌ شِدَادٌ لَا يَعْصُونَ اللَّهَ مَا أَمَرَهُمْ وَيَفْعَلُونَ مَا يُؤْمَرُونَ﴾ (التحريم: 6)، وقوله تعالى: ﴿وَاتَّقُوا يَوْمًا تُرْجَعُونَ فِيهِ إِلَى اللَّهِ ثُمَّ تُوَفَّى كُلُّ نَفْسٍ مَّا كَسَبَتْ وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ﴾ (البقرة: 281). فالذكر والصلاة وعموم الطاعات تزكي النفس، وكل طاعة يتقرب بها العبد إلى الله سبحانه وتعالى فهي تزكية لنفسه.

وعلى تلك المعطيات تقسم تزكية النفس من خلال المقاصد الشرعية إلى قسمين:

- **التحلية:** التحلية هي أن تملأ النفس بالأخلاق والعادات الفاضلة حتى تصل إلى مرحلة الاعتدال والتوازن في الصفات. كما أشار الغزالي (1978م: 144) إلى ذلك بقوله: "جوهر عملية التزكية الارتقاء بالنفس درجة درجة، من السيئ إلى الحسن ثم ترقيتها في مراتب الحسن والصفاء حتى تبلغ أعلى المستويات الإنسانية وأسمائها، فتتحول من نفس أمارة بالسوء أو اللوامة إلى نفس مطمئنة راضية عن ذاتها مرضية عند مولائها وربها".

- **التخلية:** بمعنى تطهير النفس من أمراضها وأخلاقها الرذيلة، وتخلية النفس عن كل الذنوب والسيئات، والمعاصي، والقبايح من الأعمال والأفعال، والبعد عن المنكرات، قال تعالى: ﴿قُلْ لِلْمُؤْمِنِينَ يَغُضُّوا مِنْ أَبْصَارِهِمْ وَيَحْفَظُوا فُرُوجَهُمْ ذَلِكَ أَزْكَى لَهُمْ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا يَصْنَعُونَ﴾ (النور: 30)؛ فبعد الإنسان عما نهاه الله سبحانه وتعالى من باب تزكية النفس. إذن لا بد للإنسان أن يتعرف على الأخلاق الذميمة وعلى أسبابها ويعلم أنها موجودة في النفس، ويحاول التخلص منها، فإذا لم يستشعر تلك المسؤولية فإنه يصاب بالمرض ولا يستطيع علاجه، ومن أهم أسس التعامل مع النفس هي:

1. **عدم تبرئة النفس:** فقد كان صلى الله عليه وسلم يقتص من نفسه وهو المعصوم بالوحي الإلهي قال تعالى: ﴿وَمَا يَنْطِقُ عَنِ الْهَوَىٰ إِنْ هُوَ إِلَّا وَحْيٌ يُوحَىٰ عَلَّمَهُ شَدِيدُ الْقُوَىٰ﴾ (النجم: 3-5).

2. **أخذ الثأر والانتصار للنفس:** فالصبر هو دعوة الأنبياء والرسل عليهم السلام، قال تعالى: ﴿وَلَمَنْ صَبَرَ وَغَفَرَ إِنَّ ذَلِكَ لَمِنْ عَزْمِ الْأُمُورِ﴾ (الشورى: 43).

3. **اتهام النفس باللوم والسوء:** إذا لم يتهم الإنسان نفسه أغوته وقادته إلى التهلكة، قال تعالى: ﴿وَلَا أُقْسِمُ بِالنَّفْسِ اللَّوَّامَةِ﴾ (القيامة: 2)، وقال تعالى: ﴿وَمَا أُبَرِّئُ نَفْسِي إِنَّ النَّفْسَ لَأَمَّارَةٌ بِالسُّوءِ إِلَّا مَا رَحِمَ رَبِّي إِنَّ رَبِّي غَفُورٌ رَحِيمٌ﴾ (يوسف: 53).

وعلى ذلك، فإذا حصن الإنسان نفسه على هذا النحو وملكها يستطيع توجيهها نحو الخير، فإذا دعاها إلى عبادة انقادت له واستسلمت، وإن دعيت إلى شر وجدت نفوراً. فالنفس كاللدابة الطيعة المنقادة، تحمل عليها ما تشاء وتسير بها حيث تشاء (شلبى، 1997م: 39). أما إذا اتصف الإنسان بالأخلاق الذميمة فإنها تكون وبالاً وشرّاً

مستطيراً، هنا لابد من مراقبة النفس ومتابعتها، ويجب أن يختبر لمعرفة مدى استعدادها للأوامر وانصياعها للخير، فالذي ينام على فراشه ولم يستطع أن ينتصر على نفسه بالذكر والدعاء حتى تحل عنه عقد الشيطان، فإن نفسه مريضة تحتاج إلى علاج، والذي يسمع النداء "حيّ على الصلاة حيّ على الفلاح" ويأخذه النعاس مازالت نفسه مريضة تحتاج إلى تربية وتعليم وتوجيه كذلك الذي لا تطاوعه نفسه في الصوم أو في إنفاق المال أو ممارسة أي عمل خير فإنه مصاب بمرض عضال لابد من إيجاد طريقة لعلاجها قبل فوات الأوان، فالإنسان يستطيع أن يراقب نفسه، وأن يضعه في قفص الاتهام، وأن يحملها على العزائم، وإلاّ قادته إلى المهلكات، وفي ذلك خسران مبين.

وسائل وأساليب تزكية النفس

إنّ تزكية النفوس وتجليتها من الأمور الضرورية التي دعت إليها المولى عزّ وجلّ في كثير من الآيات القرآنية، وذلك باتباع ما جاءت به الرسل عليهم السلام، لقوله تعالى: ﴿هُوَ الَّذِي بَعَثَ فِي الْأُمِّيِّينَ رَسُولًا مِنْهُمْ يَتْلُو عَلَيْهِمْ آيَاتِهِ وَيُزَكِّيهِمْ﴾ (الجمعة: 2). وهناك من يرى أن الوسائل التي يتوصل بها الإنسان إلى تزكية النفس وتهذيبها، ينقسم إلى قسمين فمنها وسائل مجملة، ومنها وسائل مفصلة، وهي على النحو التالي:

أولاً: الوسائل المجملّة، وهي:

- المداومة على قراءة القرآن الكريم: لأنّ في قراءته جلاءً للقلوب، وصفاءً للضمائر، لقوله تعالى: ﴿الَّذِينَ آمَنُوا وَتَطْمَئِنُّ قُلُوبُهُمْ بِذِكْرِ اللَّهِ أَلَا بِذِكْرِ اللَّهِ تَطْمَئِنُّ الْقُلُوبُ﴾ (الرعد: 28)، وقال تعالى: ﴿كِتَابٌ أَنْزَلْنَاهُ إِلَيْكَ مُبَارَكٌ لِيَدَّبَّرُوا آيَاتِهِ وَلِيَتَذَكَّرَ أُولُوا الْأَلْبَابِ﴾ (ص: 29)، وقال تعالى: ﴿أَفَلَا يَتَذَكَّرُونَ الْقُرْآنَ أَمْ عَلَى قُلُوبٍ أَقْفَالُهَا إِنَّ الَّذِينَ ارْتَدُّوا عَلَى أَدْبَارِهِمْ مِنْ بَعْدِ مَا تَبَيَّنَ لَهُمُ الْهُدَى الشَّيْطَانُ سَوَّلَ لَهُمْ وَأَمْلَى لَهُمْ﴾ (محمد: 24-25). فإذا صفى القلب زكت النفس، قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: "إن القلوب لتصدأ كما يصدأ الحديد قيل وما جلاؤها قال: تلاوة القرآن وذكر الموت" (الترمذي، بدون تاريخ: ج2 حديث رقم 7658).

- العمل على تطهير النفس من الرذائل: كالبخل والشح، والكذب والنفاق، والحرص والخيانة والطمع والشح والفجور ومكر الله عزّ وجلّ.

• التدبّر في الآيات الكونية: ففي قراءة القرآن والتدبّر في معانيه، والعمل بها تعتبر تزكية للنفس وتطهيرها من الشرور، قال تعالى: ﴿وَسَحَّرَ لَكُمْ اللَّيْلَ وَالنَّهَارَ وَالشَّمْسَ وَالْقَمَرَ وَالنُّجُومَ مُسَحَّرَاتٍ بِأَمْرِهِ إِنَّ فِي ذَلِكَ لَآيَاتٍ لِّقَوْمٍ يَعْقِلُونَ وَمَا ذَرَأَ لَكُمْ فِي الْأَرْضِ مُخْتَلِفًا أَلْوَانُهُ إِنَّ فِي ذَلِكَ لَآيَةً لِّقَوْمٍ يَذْكُرُونَ هُوَ الَّذِي سَحَّرَ الْبَحْرَ لِيَتَأْكَلُوا مِنْهُ لَحْمًا طَرِيًّا وَتَسْتَخْرِجُوا مِنْهُ حَبْلَةً ثَلَبُوسُوهَا وَتَرَى الْفُلْكَ مَوَآخِرَ فِيهِ وَلِتَبْتَغُوا مِنْ فَضْلِهِ وَلَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ وَالْقَى فِي الْأَرْضِ رَوَاسِي أَنْ تَمِيدَ بِكُمْ وَأَنْهَارًا وَسُبُلًا لَّعَلَّكُمْ تَهْتَدُونَ وَعَلَامَاتٍ وَبِالنَّجْمِ هُمْ يَهْتَدُونَ أَفَمَنْ يَخْلُقُ كَمَنْ لَا يَخْلُقُ أَفَلَا تَذْكُرُونَ وَإِنْ تَعْدُوا نِعْمَةَ اللَّهِ لَا تُحْصُوهَا إِنَّ اللَّهَ لَغَفُورٌ رَحِيمٌ﴾ (النحل: 12-18).

• تأنيب ومحاسبة الذات: عندما يرتكب الإنسان مخالفة لله سبحانه وتعالى يحتاج إلى تأنيب النفس ومحاسبتها على ما قدّمت وما أخرت، وهذا ما يسمى بالتوبة.

• الاستغفار: يجب على الإنسان أن يلازم الاستغفار ففيها راحة للقلب وطمأنينة للنفس، قال تعالى: ﴿فَقُلْتُ اسْتَغْفِرُوا رَبَّكُمْ إِنَّهُ كَانَ غَفَّارًا يُرْسِلِ السَّمَاءَ عَلَيْكُمْ مِدْرَارًا وَيُمْدِدْكُمْ بِأَمْوَالٍ وَبَنِينَ وَيَجْعَلْ لَكُمْ جَنَّاتٍ وَيَجْعَلْ لَكُمْ أَنْهَارًا﴾ (نوح: 10-12).

• التحلي بالصبر واليقين: إذا أراد الإنسان أن ينتصر لشهواته عليه بالصبر، قال تعالى: ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اصْبِرُوا وَصَابِرُوا وَرَابِطُوا وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ﴾ (النحل: 200).

• الدّعاء: الدّعاء والذكر هما سلاح المؤمن في السراء والضراء طاعة لله عزّ وجلّ والتّقرّب إليه، فيدعو الإنسان ربه ليبعد نفسه عن كل الشرور والآثام، قال تعالى: ﴿فَاذْكُرُونِي أَذْكُرْكُمْ وَاشْكُرُوا لِي وَلَا تَكْفُرُونَ﴾ (البقرة: 152).

• تنقية النفس من شوائب الرياء والكذب والخيانة: تعتبر اجتناب هذه الخصال من المتطلبات الضرورية إذا أراد الإنسان أن يكون قريباً لمعية المولى عزّ وجلّ بل من أعظم الأمور وأولها للتقرّب إليه، ولا يمكن للنفس أن تصل في أعلى مراتب الإيمان وأطهرها إلا إذا كانت نقية.

- تحلية النفس بالسجاياء الفاضلة كالإخلاص، والإنابة، والخوف من الله، والشكر والحمد الثناء لله عز وجل، والتواضع... وغيرها.
- المحافظة على الشعائر العبادية والتعبدية (الفرائض، وفضائل الأعمال): وهي من العبادات التي يتقرب بها العبد إلى الله سبحانه وتعالى، كما جاء في حديث قدسي، حيث قال تعالى: "وما تقرب إلي عبدي بشيء أحب إلي مما افترضته عليه".
- الإكثار من النوافل: قال تعالى: ﴿حَافِظُوا عَلَى الصَّلَوَاتِ وَالصَّلَاةِ الْوُسْطَى وَقُومُوا لِلَّهِ قَانِتِينَ﴾ (البقرة: 238)، ولقول الله عز وجل في حديث قدسي: "... ولا يزال عبدي يتقرب إلي بالنوافل حتى أحبه...".

ثانياً: الوسائل التفصيلية، وهي:

- الوحدانية: وقد سماه الله تعالى زكاة في قوله: ﴿وَوَيْلٌ لِلْمُشْرِكِينَ الَّذِينَ لَا يُؤْتُونَ الزَّكَاةَ وَهُمْ بِالْآخِرَةِ هُمْ كَافِرُونَ﴾ (فصلت: 6-7)، وقال ابن القيم رحمه الله: "قال أكثر المفسرين من السلف ومن بعدهم: هي التوحيد: شهادة أن لا إله إلا الله وأن محمداً رسول الله، والإيمان الذي به يزكو القلب، فإنه يتضمن نفي إلهية ما سوى الحق من القلب، وذلك طهارته وإثبات إلهيته سبحانه، وهو أصل كل زكاة ونماء" (ابن القيم، بدون تاريخ، ج1 ص49). وقد وصف الله سبحانه وتعالى الشرك رجساً من عمل الشيطان، قال تعالى: ﴿فَاجْتَنِبُوا الرِّجْسَ مِنَ الْأَوْثَانِ وَاجْتَنِبُوا قَوْلَ الزُّورِ﴾ (الحج: 30)، وقال تعالى: ﴿إِنَّمَا الْمُشْرِكُونَ نَجَسٌ﴾ (التوبة: 28). فدل مفهوم الآيتين على أن الطهارة والتزكية في التوحيد الخالص لله عز وجل هو الخلاص. ولذلك قال موسى عليه السلام لضرعون وهو يدعوهم إلى التوحيد: ﴿هَلْ لَكَ إِلَهٌ إِلَّا أَنْ تَرْكِبَ وَأَهْدِيكَ إِلَى رَبِّكَ فَتَحْشَى﴾ (الأنعام: 18-19).
- الصلاة: وهي من أعظم العبادات التي تساعد في تزكية النفوس؛ لقوله تعالى: ﴿قَدْ أَفْلَحَ مَنْ تَزَكَّى وَذَكَرَ اسْمَ رَبِّهِ فَصَلَّى﴾ (الأعلى: 14-15). وقد شبه النبي صلى الله عليه وسلم تطهير الصلاة للنفوس بتطهير الماء للأبدان، فعن أبي هريرة رضي الله عنه مرفوعاً: "أرأيتم لو أن نهراً بباب أحدكم يغتسل منه كل يوم خمس مرات، هل يبقى من درنه شيء؟ قالوا: لا يبقى من درنه شيء، قال: فذلك مثل الصلوات الخمس يمحو الله

- بهن الخطايا" (البخاري، 1313هـ: ج9 حديث رقم 528). وعن جابر بن عبد الله عن النبي صلى الله عليه وسلم قال: "مَثَلُ الصَّلَوَاتِ الْخَمْسِ كَمَثَلِ نَهْرٍ جَارٍ غَمَرٍ عَلَى بَابٍ أَحَدِكُمْ، يَغْتَسِلُ مِنْهُ كُلُّ يَوْمٍ خَمْسَ مَرَّاتٍ" (العسقلاني، 1213هـ: ج9 حديث رقم 284).
- الصدقة: قال تعالى: ﴿خُذْ مِنْ أَمْوَالِهِمْ صَدَقَةً تُطَهِّرُهُمْ وَتُزَكِّيهِمْ بِهَا﴾ (التوبة: 103).
- ترك المعاصي والمحرمات: قال تعالى: ﴿قَدْ أَفْلَحَ مَنْ زَكَّاهَا وَقَدْ خَابَ مَنْ دَسَّاهَا﴾ (الشمس: 9-10). وقال شيخ الإسلام: "فكذلك النفس والأعمال لا تزكو حتى يزال عنها ما يناقضها، ولا يكون الرجل متزكياً إلا مع ترك الشر، فإنه يندس النفس ويدسيها" (ابن تيمية، بدون تاريخ: ج10 ص629). وقال ابن القيم (بدون تاريخ: ج1 ص49): "فالمنقوص أن زكاة القلب موقوفة على طهارته، كما أن زكاة البدن موقوفة على استفراغه من أخلاطه الفاسدة"، لقوله تعالى: ﴿وَلَوْلَا فَضْلُ اللَّهِ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَتُهُ مَا زَكَا مِنْكُمْ مِنْ أَحَدٍ أَبَدًا وَلَكِنَّ اللَّهَ يُزَكِّي مَنْ يَشَاءُ وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ﴾ (النور: 21).
- محاسبة النفس: قال ابن القيم: "فإن زكاة النفس وطهارتها موقوف على محاسبتها، فلا تزكو ولا تطهر ولا تصلح ألبتة إلا بمحاسبتها... وبمحاسبتها يطلّع على عيوبها ونقائصها؛ فيمكنه السعي في إصلاحها" (ابن القيم، بدون تاريخ: ج2 ص567)..
- الدعاء: على العبد أن يلجأ إلى الله تعالى بالدعاء والتضرع؛ ليصلح نفسه ويزكيها؛ ولذلك كان من دعاء نبينا صلى الله عليه وسلم: "اللَّهُمَّ آتِ نَفْسِي تَقْوَاهَا، وَزَكِّهَا أَنْتَ خير من زكّاها أنت وليها ومولاها" (العسقلاني، 1213هـ: حديث رقم 2722).
- التوبة: من أولى مقامات منازل العبودية لله تعالى عند السالكين التوبة، وبها يذوق الإنسان حلاوة الانتقال من التحلية إلى التحلية، قال الله عز وجل: ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا ثُبُوهَا إِلَى اللَّهِ تَوْبَةً نَصُوحًا عَسَى رَبُّكُمْ أَنْ يُكَفِّرَ عَنْكُمْ سَيِّئَاتِكُمْ وَيُدْخِلَكُمْ جَنَّاتٍ تَجْرِي مِنْ تَحْتِهَا الْأَنْهَارُ يَوْمَ لَا يُخْزِي اللَّهُ النَّبِيَّ وَالَّذِينَ آمَنُوا مَعَهُ نُورُهُمْ يَسْعَى بَيْنَ أَيْدِيهِمْ وَبِأَيْمَانِهِمْ يَقُولُونَ رَبَّنَا أَتْمِمْ لَنَا نُورَنَا وَاغْفِرْ لَنَا إِنَّكَ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ﴾ (التحریم: 8).
- الاستغفار والذكر: قال تعالى: ﴿وَمَنْ يَعْمَلْ سُوءًا أَوْ يَظْلِمْ نَفْسَهُ ثُمَّ يَسْتَغْفِرِ اللَّهَ يَجِدِ اللَّهَ غَفُورًا رَحِيمًا وَمَنْ يَكْسِبْ خَطِيئَةً أَوْ إِثْمًا ثُمَّ يَرْمِ بِهِ بَرِيئًا فَقَدِ احْتَمَلَ بُهْتَانًا وَإِثْمًا

مُبِينًا ﴿ (النساء: 110-111).

- سوء الظن بالنفس والحيولة بينها وبين الاغترار بالعمل والإدلال به على الله، فإن حسن الظن بالنفس يمنع من كمال التفتيش، يقول ابن القيم رحمه الله (بدون تاريخ: 245): "... على السالك حين لا يرضى بطاعة الله تعالى لا يحسن ظنه بنفسه، فيغيب عنه الرضى بالطاعة التي هي من رعونات النفس وحماقاتها"، وهذا دليل على أن الإنسان يجهل أحياناً حق العبودية لله تعالى، ويتجه إلى عبادة الكائنات الأخرى بحجة التقرب إليه، وعندما يفشل في تحقيق نزعته النفسية يحاول يظهر حُسن ظنه بنفسه ومنهما يتولد تزكية النفس بالطاعات.

ومن خلال تلك المعطيات يجب على الإنسان أن يبحث عن حظوظ نفسه، وعما يشوب من الأعمال، والتمييز بين حق الرب وحق النفس، فإذا خلا النفس من مراقبة الله فإنها تصاب بعلل تمنعها من الأعمال الصالحة، فالعبد يعمل لثقل موازينه، ولا يميز هذا العمل إلا أهل البصائر وأطباء القلوب العالمون بعللها، فبين العمل وبين القلب مسافة، وفي تلك المسافة قطاع تمنع وصول العمل إلى القلب، فيكون الشخص كثير العمل، ولكن ما يصل منه إلى قلبه أقل، وهنا يستطيع العاقل أن يفرق بين أولياء الله وأعدائه، أو بين الحق والباطل، فلو وصل أثر الأعمال إلى قلب الإنسان لاستنار وأشرق.... وهكذا.

أثر التزكية في صلاح حال الإنسانية

على ضوء تلك الوسائل والأساليب فإن تزكية النفس من أوجب واجبات الإنسان، ومن أهم مقاصد التشريع الإسلامي لأنها ضرورة تميلها حاجة الإنسان في محاسبة نفسه، قال صلى الله عليه وسلم: "الكيس من دان نفسه وعمل لما بعد الموت والعاجز من اتبع نفسه هواها وتمنى على الله الأماني" وأخرج الإمام أحمد عن عمر بن الخطاب رضي الله عنه أنه قال: "حاسبوا أنفسكم قبل أن تحاسبوا، وزنوا أنفسكم قبل أن توزنوا فإنه أهون عليكم في الحساب غداً أن تحاسبوا أنفسكم اليوم، وتزينوا للعرض الأكبر يومئذ تعرضون لا تخفى منكم خافية". وقال الحسن البصري: "إن العبد لا يزال بخير ما كان له واعظ من نفسه وكانت المحاسبة من همته"، وقال ميمون بن مهران: "لا يكون العبد تقياً حتى يكون لنفسه أشد محاسبة من الشريك لشريكه" وكتب عمر بن الخطاب رضي الله عنه إلى أحد عماله فقال: "حاسب نفسك في الرخاء قبل حساب الشدة، فإن من حاسب نفسه في

الرخاء قبل حساب الشدة عاد أمره إلى الرضى والغبطة، ومن ألهته حياته وشغلته أهواؤه عاد أمره إلى الندامة والخسارة" (ابن عبد البر، 1998م).

ويؤكد ابن القيم (1991م: 265) على ضرورة محاسبة النفس حتى لا تغتر بالكم على حساب الكيف قائلاً: "... فإن من العابدين أناس توفرت همهم على استكثارهم من الحسنات دون مطالعة عيب النفس والعمل والتفتيش على دسائسها ومحاسبة النفس عليها، ويحملهم على استكثارها والإعجاب بها، ولو تفرغوا لتفتيشها ومحاسبة النفس عليها والتمييز بين ما فيها من الحظ والحق لشغلهم ذلك عن استكثارها، ولأجل هذا كان عمل العابد القليل المراقبة لعمله خفيفاً عليه فيستكثر منه ويصير بمنزلة العادة، فإذا أخذ نفسه بتخليصها من الشوائب وتنقيتها من الكدر، فالاستكثار من الطاعات دون مراعاة آفاتنا وعيوبها دليل على قلة الفقه، ولكن أحب العباد إلى الله الذين يستكثرون من الصالحات مع المراقبة فيها"، فقد ندب الله عباده إلى ذلك في قوله: ﴿كَانُوا قَلِيلًا مِّنَ اللَّيْلِ مَا يَهْجَعُونَ وَبِالْأَسْحَارِ هُمْ يَسْتَغْفِرُونَ﴾ (الذاريات: 17-18).

كذلك من آثار تركية النفس عدم الإكثار من الكلام، فإن كثرة الكلام بغير ذكر الله موجبة لقسوة القلب، وإن أبعد الناس من الله تعالى القلب القاسي، وبالصبر يستطيع الإنسان أن يكبح جماع شهواته، وينتصر عليها بالتقوي، فيحجزها عن المحرمات ويحبسها على الطاعات، فالتخلي والتحلي لا يمكن الحصول عليهما إلا عن طريق الصبر، لقوله تعالى: ﴿قُلْ يَا عِبَادِ الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا رَبَّكُمْ لِلَّذِينَ أَحْسَنُوا فِي هَذِهِ الدُّنْيَا حَسَنَةٌ وَأَرْضُ اللَّهِ وَاسِعَةٌ إِنَّمَا يُوَفَّى الصَّابِرُونَ أَجْرَهُمْ بِغَيْرِ حِسَابٍ﴾ (الزمر: 10). أما اليقين فإنه يقضي به على ثبات النفس التي يوسوسها الشيطان، لذلك فالذي يحصل على هذين المقامين يعد من المهتدين، قال تعالى: ﴿وَجَعَلْنَاهُمْ أَئِمَّةً يَهْدُونَ بِأَمْرِنَا وَأَوْحَيْنَا إِلَيْهِمْ فِعْلَ الْخَيْرَاتِ وَإِقَامَ الصَّلَاةِ وَإِيتَاءَ الزَّكَاةِ وَكَانُوا لَنَا عَابِدِينَ﴾ (الأنبياء: 73). أيضاً من الآثار المهمة أنها تمهد الطريق للتقرب إلى الله دائماً. فالصحابة رضوان الله عليهم كانوا يميلون إلى الزهد فيتحذونه نوعاً من السلوك الاجتماعي في بناء العلاقات الاجتماعية، وهو نمط من تطور النزعة الدينية التي تساعد في بناء علاقات التعايش والتسامح بين البشر، بل تساعد في التخلص على ثقافة العزلة الاجتماعية، والكف عن التواترت النفسية التي كثيراً ما يؤدي إلى النزوع نحو الفتن السياسية والفكرية (التطرف والإرهاب والغلو في الدين).

ولا شك في أن صور التزكية في النفس الإنسانية تشكل نمط من أنماط السلوك الأخلاقي في كافة مجالات الحياة، فهي تشمل منظومة القيم المتكاملة ك(التوحيد، والتزكية، والعمران) فلا معنى للدين إلا إذا لم يقترن بالمؤسسة الاجتماعية التي تساعد الإنسانية في بناء وترقية حضارتها من خلال التنوع الثقافي والفكري، والعادات والتقاليد.

آفاق التزكية في مقاصد التشريع الإسلامي

وردت لفظ التزكية في مواضع كثيرة في القرآن الكريم، بوصفه مقصداً من مقاصد الوحي، حيث أرسل الله سبحانه الأنبياء والرسول لتحقيق تلك الغاية من خلال مقاصد التشريع الإسلامي، ولا سيما بعد تحديد الأولويات من الضروريات والحاجيات والتحسينيات. وقد صنف علماء المسلمين تلك المقاصد حتى يستطيع الإنسان التمييز بينها، لقوله تعالى: ﴿رَبَّنَا وَاجْعَلْنَا مُسْلِمِينَ لَكَ وَمِنْ ذُرِّيَّتِنَا أُمَّةً مُّسْلِمَةً لَّكَ وَأَرِنَا مَنَاسِكَنَا وَتُبْ عَلَيْنَا إِنَّكَ أَنْتَ التَّوَّابُ الرَّحِيمُ رَبَّنَا وَابْعَثْ فِيهِمْ رَسُولًا مِنْهُمْ يَتْلُو عَلَيْهِمْ آيَاتِكَ وَيُعَلِّمُهُمُ الْكِتَابَ وَالْحِكْمَةَ وَيُزَكِّيهِمْ إِنَّكَ أَنْتَ الْعَزِيزُ الْحَكِيمُ﴾ (البقرة: 128-129)، وقال تعالى: ﴿كَمَا أَرْسَلْنَا فِيكُمْ رَسُولًا مِنْكُمْ يَتْلُو عَلَيْكُمْ آيَاتِنَا وَيُزَكِّيَكُمْ وَيُعَلِّمُكُمُ الْكِتَابَ وَالْحِكْمَةَ وَيُعَلِّمُكُم مَّا لَمْ تَكُونُوا تَعْلَمُونَ﴾ (البقرة: 151)، وقال تعالى: ﴿هُوَ الَّذِي بَعَثَ فِي الْأُمِّيِّينَ رَسُولًا مِنْهُمْ يَتْلُو عَلَيْهِمْ آيَاتِهِ وَيُزَكِّيهِمْ وَيُعَلِّمُهُمُ الْكِتَابَ وَالْحِكْمَةَ وَإِنْ كَانُوا مِنْ قَبْلُ لَفِي ضَلَالٍ مُّبِينٍ﴾ (الجمعة: 2)، فالتزكية التي وردت في الآيات السابقة كمقصد للتشريع الإسلامي لا تقف دلالاته عند مقاصد الوحي فقط في بناء الأمة وتكوينها، بل تمتد لتشمل الممارسة العملية بموجبات الاعلان الإلهي، والتي لا يمكن تحقيقها إلا من خلال الآتي:

- تقوية الدائرة الإيمانية.
- الابتعاد عن الضلال والفساد
- السعي نحو الدخول في الجنة، وتجنب الدخول في جهنم.
- أن يكون عائد التزكية على النفس التطهير والنقاء: ﴿وَمَنْ تَزَكَّى فَإِنَّمَا يَتَزَكَّى لِنَفْسِهِ﴾ (فاطر: 18).

فالنفس الإنسانية لا يتحقق لها ذاتها إلا الفلاح بالتزكية حتى لا تقع في مهاوي الخيبة والخسران فالإنسان يمتلك من القدرة ما يستطيع تفويض أمره إلى الله سبحانه وتعالى، كما أن للبيئة أثر في استخلاف الإنسان واستقراره وعمارته للأرض، لذلك فإن بناء

الحضارة الإنسانية بصورتها الصحيحة هي التي تشكل محور التزكية الوجدانية من خلال عوامل التربية والتعليم والتوجيه والتنمية المستدامة. ومن هنا يرى بعض العلماء أن الوجدان في حد ذاته اثنان:

1. وجدان نزوعي: الوجدان النزوعي له دوافع غريزية وحاجات مادية يرتبط بها كالنفس الأمارة بالسوء، والنفس اللوامة.
2. وجدان إدراكي: إن دوافع الفطرة البشرية تتلمس الحاجات الروحية، ويتحرك معها الإنسان من البعد المادي إلى الروحي فتكون لديه نفس لوامة، لا تزال تترقى في درجات التزكية لتصبح كالنفس المطمئنة التي تطبق خطاب الله سبحانه وتعالى، لقوله تعالى: ﴿ اَرْجِعِي إِلَىٰ رَبِّكِ رَاضِيَةً مَّرْضِيَّةً فَادْخُلِي فِي عِبَادِي وَادْخُلِي جَنَّتِي ﴾ (الفجر: 28-30).

هكذا استقر عند العلماء أن فقه المقاصد الشرعية من أدق العلوم حيث يحتاج الإنسان إلى النظر الكلي للتشريع الإسلامي، والاهتداء بمنهاجه في جميع تشريعاته، والأوامر منها والنواهي، والكشف عن مقاصد الشريعة عن طريق البحث عن العلل والغايات والحكم التي من أجلها جاء التكليف، فيرى البال ويبعث في القلب الاطمئنان، ويعمل الإنسان وهو في منتهى القناعة أن المكاسب من هذا العمل محتومة، ولو يعلم العبد أنه خلق على هذه البسيطة للعبادة وحدها، وعرف أن منزلته تعلو عند الله سبحانه وتعالى كلما علت همته في العبادة والخضوع له، والاستكانة إليه، كان دخوله في العبادة بوجه حسن، وفي هيئة أفضل، وبقناعة مطلقة، وليس مجرد اتباع الآباء والطقوس المنعدمة المعاني، وهذا ما نقرأه في قصة سيدنا إبراهيم عليه الصلاة والسلام حين سلك البراهين الواضحة، وطرق العلم المقنعة لإثبات التوحيد الحق، فكان من أمره ما قرره بقوله تعالى: ﴿ إِنِّي وَجَّهْتُ وَجْهِيَ لِلَّذِي فَطَرَ السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضَ حَنِيفًا وَمَا أَنَا مِنَ الْمُشْرِكِينَ ﴾ (الأنعام: 79). لهذا فإن تتبع معاني النصوص الشرعية وفهم غاياتها ودلالاتها، وترك الركون إلى الشبهات من أهم مقاصد التشريع الإسلامي (الشاطبي، بدون تاريخ: ج3 ص233). لذلك فإن لفقه المقاصد في تزكية النفس الإنسانية مكانة عالية في علم التشريع، فالعالم لا ينال غاية الاجتهاد والتفقه حتى يعرف دليلاً وحكماً وحكمة.

آفاق التزكية في المصطلح القرآني

كثيراً ما يرد لفظ التزكية بمعنى التطهير والترقية لتنمية المشاعر النفسية، ولبناء علاقات اجتماعية بين الذات الشخصية. فعندما يحدث الطلاق مثلاً، فإن النفوس ربما تكون مهينة للبغضاء والشحناء، وتقطع أواصر الإلفة والمودة، مما قد يدفع أهل الزوجة السعي إلى عضلها أي منعها من العودة إلى زوجها مع رغبة كل منهما في هذه العودة، فيخبرهم الله أن في هذه العودة خير لهم جميعاً وأظهر لقلوبهم من الريبة والشك ولدوام الود والمحبة؛ فالمسألة إذن مشاعر وخواطر نفسية يمكن أن تسهم في ترقية وتطوير المجتمع، أو معالجة القضايا الاجتماعية وفق أسس تربوية وتعليمية، لقوله تعالى: ﴿وَإِذَا طَلَّقْتُمُ النِّسَاءَ فَلَبُغْنَ أَجَلَهُنَّ فَلَا تَعْضُلُوهُنَّ أَنْ يَنْكِحْنَ أَزْوَاجَهُنَّ إِذَا تَرَاضَوْا بَيْنَهُم بِالْمَعْرُوفِ ذَلِكَ يُوعَظُ بِهِ مَنْ كَانَ مِنْكُمْ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ذَلِكَمْ أَزْكَى لَكُمْ وَأَطْهَرُ وَاللَّهُ يَعْلَمُ وَأَنْتُمْ لَا تَعْلَمُونَ﴾ (البقرة: 232).

وقد جاء ألفاظ "أزكى لكم" و"أزكى لهم" في سياق كثير من الآيات، ليقصد بها تطهير حياة الفرد وسريته وواقعه، وذلك من خلال مراقبة المألأ الأعلى لخلجات القلب وتقويم السلوك، فالاعتذار عن استقبال الضيوف في المنزل احتراماً للخصوصيات، وغض البصر وحفظ الفرج صيانةً للأعراض يرافقه تطهير الضمير والشعور بالسلوك الحسن، قال تعالى: ﴿وَإِنْ قِيلَ لَكُمْ ارْجِعُوا فَارْجِعُوا هُوَ أَزْكَى لَكُمْ﴾ (النور: 24)، وقال تعالى: ﴿قُلْ لِلْمُؤْمِنِينَ يَغُضُّوا مِنْ أَبْصَارِهِمْ وَيَحْفَظُوا فُرُوجَهُمْ ذَلِكَ أَزْكَى لَهُمْ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا يَصْنَعُونَ﴾ (النور: 30). لذلك فإن لفظ الزكاة بمعنى الفريضة المعروفة في أركان الإسلام الخمسة تعني تطهير النفوس من الشح، والاستعلاء على فتنة المال، وتقوية صلة التراحم والتآخي في الله تعالى، وهي من الأركان الفريدة في النظام الاجتماعي والاقتصادي، فحباية المال في الإسلام عبادة، وهي سهم معلوم من مال الفرد يردده للمجتمع عندما يصبح المال مملوكاً للفرد الذي يملك المال ويملك حرية التصرف فيه كي لا يكون دولة بين الأغنياء، فالتزكية هنا تطهير وتقوى في جانب اكتساب المال ثم في الانفاق.

فاذا كانت الأخطار والأهوال التي تحيط بالأمة من قبل أعدائها من الخارج والداخل أوضح من أن تخطئها عين البصيرة، فإن خطر خراب نفوس أبناء الأمة وخلوها من معاني ومظاهر التزكية المطلوبة شرعاً أشد خطراً وأعظم أثراً، إذ لا نجاح لمحاولات

التصدي للأخطار الخارجية ومواجهة ما يحاك بالأمة من مكر وكيد إلا بإصلاح نفوس أبنائها، فهو السبيل الأول والطريق الأهم لعبور وسائل وطرق علاج المخاطر والتحديات والتهديدات التي تحاك بالاجتمع. ومع أن المال عصب الحياة فإن الزكاة وسيلة مصونة لتزكية النفس من شهواتها، قال تعالى: ﴿وَمَا آتَيْتُمْ مِنْ رَبًّا لِيَرْبُو فِي أَمْوَالِ النَّاسِ فَلَا يَرْبُو عِنْدَ اللَّهِ وَمَا آتَيْتُمْ مِنْ زَكَاةٍ تُرِيدُونَ وَجْهَ اللَّهِ فَأُولَئِكَ هُمُ الْمُضْعِفُونَ﴾ (الروم: 39)، فمن أراد التجارة الربحية التي تتضاعف فيها الأموال، عليها بتزكية النفس. فالنفوس إنما تزكو بالصدقات؛ فالله سبحانه تعالى يعد الناس أن يكون معهم، وما أعظمها أن يتبع سنن في خلقه! لكن هذه المعية لا تتحقق إلا بشرط الإيمان، لقوله تعالى: ﴿... لَنْ أَقْمَتُمْ الصَّلَاةَ وَآتَيْتُمُ الزَّكَاةَ وَآمَنْتُمْ بِرُسُلِي وَعَزَّرْتُمُوهُمْ وَأَقْرَضْتُمُ اللَّهَ قَرْضًا حَسَنًا...﴾ (المائدة: 12)، فمعية المولى عز وجل وعد عظيم، تهدي الإنسان وتكفيه شر الوقوع في المعاصي والآثام.

لذلك فإن إقامة أسس الحياة الاقتصادية على المنهج الرباني يكفل للإنسان حق التصرف في ماله حتى لا يكون المال في أيدي قليلة من الناس حتى يعجز الكثيرون العيش الكريم، وهذا مما يؤدي إلى وقف دولاب الإنتاج والانتاجية... كل هذه المؤشرات السالبة تحول دون إخراج الزكاة لمستحقيها، كما يحول دون تطبيق منهج الله في توزيع المال... (المعاز، 1998م: 23).

فالسؤال من الذي يزكي النفس؛ الله أم الإنسان؟ جاءت في سياق كثير من الآيات القرآنية أن تزكية النفس البشرية دالة على معنيين: أن الله هو المزكي للنفس من باب التوفيق والدلالة، أما الفاعل المباشر للتزكية هو الإنسان، وفي هذا يقول الله تعالى: ﴿أَلَمْ تَرَ إِلَى الَّذِينَ يُزَكُّونَ أَنْفُسَهُمْ بَلِ اللَّهُ يُزَكِّي مَنْ يَشَاءُ وَلَا يُظْلَمُونَ فَتِيلًا﴾ (النساء: 49)، وقال تعالى: ﴿وَلَوْلَا فَضْلُ اللَّهِ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَتُهُ مَا زَكَا مِنْكُمْ مِنْ أَحَدٍ أَبَدًا وَلَكِنَّ اللَّهَ يُزَكِّي مَنْ يَشَاءُ وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ﴾ (النور: 21)؛ وفي هذا يقول ابن القيم رحمه الله: "فإن العبد إذا زكى نفسه ودساها فإنما يزكيها بعد تزكية الله لها بتوفيقه وإعانتته، وإنما يدسها بعد تدسية الله لها بخذلانه والتخلية بينه وبين نفسه..." (ابن القيم، بدون تاريخ: ج2 ص276).

إذن لماذا التزكية؟ من مقاصد التشريع الإسلامي أن جعل تزكية الإنسان لنفسه مسؤولية ذاتية تهدف إلى تنمية العقل والجسد والروح معاً، وتنقيتها من رواسب الجهل، والاستعلاء على هوى النفس. وقد ترافق هذا المقصد منذ بعثة النبي صلى الله عليه وسلم الذي علم أصحابه رضوان الله عليهم كيف يمكن للإنسان أن ينمي عقله حتى يستطيع استكشاف السنن الكونية، وتحقيق هذين المقصدين يكون الإنسان مؤهلاً للقيام بمسؤولية الخلافة وعمارة الأرض، ونشر العدل بعيداً عن سفك الدماء والإفساد فيها. ومن ثم حرص النبي صلى الله عليه وسلم على تحقيق هذا المقصد فزكى نفوس أصحابه من أدران الجاهلية، وأقام مجتمع ساد فيه المساواة والعدالة، ونهى عن التكبر باسم الأنساب فقال لأبي ذر رضي الله عنه: "إنك امرؤ فيك جاهلية"، ونهى عن الغضب لأنه مفتاح الشرور فقال: "لا تغضب". فالقرآن الكريم يقسم الطبيعة الإنسانية إلى قسمين: جسم وروح، والروح تشمل العقل (مرسي، 1988م: 277).

وقد وصف بعض الفقهاء أن تزكية النفس أمانة أودعها الله سبحانه وتعالى في الإنسان لحفظها وضبطها، وعلى المسلم أن يؤدي حقها بتقوى الله عز وجل بكل ما أوتي من قوة، ويأمر بالمعروف وينهى عن المنكر لحفظ الكليات الخمسة: "حفظ الدين والعقل والنفس والنسل والمال". ولتحقيق غاية تزكية النفس يجب إتباع المنهج التربوي الذي استخدمه رسول الله صلى الله عليه وسلم لأصحابه رضوان الله عليهم في الصلاة والدعاء والاستغفار والذكر ومساعدة الفقراء والمحتاجين والإحسان إلى الناس، ومعايشة أهل الحاجة والسير على حاجاتهم، وإصلاح ذات البين، وتمني الخير للآخرين، والصبر على الطاعة، وكذا الصبر على وقوع المصيبة، وعدم التناجي، والبعد عن الكبائر التي تدمر النفس وتورث الرذيلة.

حاجة الأمة الإسلامية اليوم للتزكية

إذا نظرنا لحال المسلمين اليوم ندرك من خلالها مدى الحاجة إلى إعادة تربية وتزكية النفوس، وتأسيسها على تقوى من الله ورضوانه، وأن الحاجة إلى ذلك أصبحت دوماً أشد، وذلك لعدة أسباب منها:

أولاً: كثرة الفتن والمغريات وأصناف الشهوات والشبهات التي انتشرت في كل بيت في العالم الإسلامي؛ فالمسلم اليوم يحتاج إلى من يقيه شر العوثة والعالمية، وإلى وسائل

وأساليب تزيل عنه كوامن التغريب والاستلاب العقلي والفكري، وأيضاً يحتاج إلى حصن يعيد وظيفته في الحياة.

ثانياً: كثرة حوادث النكوص على الأعقاب، والانتكاس، والخروج من مظلة الإحتكام إلى الله تعالى.

ثالثاً: غياب المسؤولية الذاتية، والتمسك بالتبعية الفردية على المستوى التعبدي والعبادي، قال تعالى: ﴿يَوْمَ تَأْتِي كُلُّ نَفْسٍ تُجَادِلُ عَنْ نَفْسِهَا﴾ (النحل: 111).

رابعاً: النزوع نحو الحضارة والثقافة الغربية، فهل هذا ابتلاء أم تمكين؟ وفي كلا الحالتين يحتاج المسلم أن يبرر موقفه.

خامساً: أصبح المسلم اليوم تحت مظلة التبعية الغربية متفاعلاً بجزوة تقدم الغرب، فمن عجز عن بناء نفسه فهو عن بناء غيره أعجز.

أساليب العلاج

- الإنسان يسعى للوصول إلى الكمال، فيتدرج في الازدياد حتى يصير إلى حد الكمال، وهذا يحتاج إلى عدة أساليب ومناهج تربوية منها ما يلي:
- **تربية جسمية:** تشمل التربية الجسمية أو البدنية على الحماية والتنمية والتغذية، وهي من أهم الأساليب التي تساعد الإنسان في المحافظة على نفسه من الأمراض وأسبابها وعملها، ولا يمكن تحقيق تلك الغاية إلا بتكوين الوعي الصحي، والالتزام بالقيم الأخلاقية والسلوكية الفاضلة، والاعتدال في أعمال العبادة، وعدم الإفراط والتفريط في الواجبات المؤدية إلى التقرب إلى الله عز وجل (يالجن، 1986م: 55).
 - **تربية عقلية:** تعتمد التربية العقلية بتقديم مستوى معين من المعلومات، فالبدائية يجب تحديد مجال النظر العقلي لكل مرحلة من مراحل النمو المختلفة، وبها يستطيع الإنسان أن يصون طاقته العقلية، وبالتالي يكسب ثقافة حسن التصرف في الأمور سواء الضرورية والحاجية والتحسينية، فيلبي رغباته وفق ضوابط شرعية، ويوكل أمر ذلك إلى الروح المزودة بوسائل الوصول إلى الله تعالى (الشاطبي، بدون تاريخ: ج1 ص236). فالإسلام يطالب المسلم بتوجيه عقله نحو معرفة أمور دينه ودنياه، والاطلاع على إنتاجه من أين اكتسبه وإلى أين أنفقته، ومن خلال تلك المعطيات يستطيع

بناء حضارة إنسانية تستوعب كل ألوان التنوع الثقافي والفكري، فأي انحراف في الأخلاق إنما هو نقصٌ في الإيمان (الهيثمي، 1413هـ؛ ج2 ص58).

- التحلي بالأخلاق الحسنة: إن التحلي بالأخلاق الحسنة له من الأجر الكبير والثواب الجزيل؛ قال الله تعالى: ﴿وَسَارِعُوا إِلَى مَغْفِرَةٍ مِنْ رَبِّكُمْ وَجَنَّةٍ عَرْضُهَا السَّمَاوَاتُ وَالْأَرْضُ أُعِدَّتْ لِلْمُتَّقِينَ الَّذِينَ يُنْفِقُونَ فِي السَّرَّاءِ وَالضَّرَّاءِ وَالْكَاظِمِينَ الْغَيْظَ وَالْعَافِينَ عَنِ النَّاسِ وَاللَّهُ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ﴾ (آل عمران: 133، 134). وعن عائشة رضي الله عنها قالت: سمعتُ رسول الله صلى الله عليه وسلم يقول: "إن المؤمنَ ليدركَ بحسن خلقه درجة الصائم القائم" (أبو داود، 1414هـ؛ ج4 ص270). وعن أبي الدرداء رضي الله عنه عن النبي صلى الله عليه وسلم قال: "ما من شيء أثقل في الميزان من حسن الخلق". فالتربية الإسلامية تربي الفرد على حسن الخلق، وأن يتعامل مع الآخرين بالأخلاق الحسنة؛ برهم وفاجرهم ومؤمنهم وكافرهم.
- رفع درجات التقرب إلى الله تعالى: هذا الهدف جاء صريحاً في القرآن الكريم في آيات فرضية الصيام: (يا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُتِبَ عَلَيْكُمُ الصِّيَامُ كَمَا كُتِبَ عَلَى الَّذِينَ مِنْ قَبْلِكُمْ لَعَلَّكُمْ تَتَّقُونَ) (البقرة: 183)، فالعبد يزيد تقواه عند ممارسة الالتزام بالشرع الإلهي، فالتقوى هي أمانة الإيمان والعمل الصالح، فالدال على الخير كفاعله، فكلمة زاد الإنسان عبادة زاد تقواه، وكلما ضعفت تقواه، والله لا ينال من عبادات العابدين، وإقبال الساعين إليه إلا التقوى.

خاتمة

أكدت الدراسة أن الإنسان في ذاته محب للكمال، وأن التزكية هي تطهير وتنمية تعمل على تهذيب النفس وتربيتها، فالنفوس تصاب بالأعراض التي تصاب بها الأبدان؛ فهي محتاجة دائماً إلى رعاية، وبحاجة إلى متابعة للازدياد في الخير؛ لذلك يحتاج الإنسان إلى أن يراقب تطورات نفسه، ويعمل على نمائها، ويعلم أنها وعاء إيمانه في العلم والمعرفة، فلا فائدة لحياته إذا لم يعمل على تزكية نفسه وترقيتها.

التوصيات

- ضرورة الاهتمام بالتربية العقلية والفكرية لمواجهة التحديات والتهديدات التي تواجه الأمة المسلمة اليوم.
- توجيه الشباب المسلم نحو التحلي بالقيم الأخلاقية الفاضلة.
- العمل على ضبط الخطاب الدعوي والاعلامي.
- إمام الأمة المسلمة بمخاطر الاستلاب العقلي والفكري والتغريب الغربي.
- على المراكز البحثية والدعوية وجمعيات القرآن الكريم الاهتمام بجانب تزكية النفس كمسؤولية أخلاقية واجتماعية.

المراجع

- أبادي، الفيروز (1419هـ). القاموس المحيط. دار الجيل، بيروت، ط1.
- ابن القيم (بدون تاريخ). إغاثة اللهفان. دار الكتاب العربي، بيروت، ط2.
- ابن القيم (بدون تاريخ). تهذيب مدارج السالكين. دار العمل، القاهرة، ط2.
- ابن تيمية (1994م). مجموع الفتاوي. دار النهضة الحديثة، مكة المكرمة، ط2.
- ابن فارس، أحمد (1399هـ). معجم مقاييس اللغة. تحقيق عبدالسلام هارون. دار العلوم، القاهرة، ط2.
- ابن كثير (1992م). تفسير القرآن العظيم. دار الفكر العربي، بيروت، ط2.
- ابن منظور، محمد بن مكرم (1958م). لسان العرب. دار القلم، بيروت، ط2.
- أبو داود، سليمان الأشعث (1414هـ). سنن أبي داود، كتاب الأدب، باب حسن الخلق، دار الفكر، بيروت، ط2.
- البخاري، محمد بن إسماعيل (1313هـ). صحيح البخاري. دار القلم، القاهرة، ط2.
- الترمذي، أبو عيسى محمد (بدون تاريخ) سنن الترمذي. تحقيق أحمد شاکر وعبدالباقي عطية، دار الكتب العلمية، بيروت، ط2.
- سيد قطب (1982م). في ظلال القرآن الكريم. دار الشروق، القاهرة، ط1.
- الشاطبي، إبراهيم موسى (بدون تاريخ). الموافقات، دار الفكر، بيروت، ط2.
- شلبي، أحمد (1997م). الإسلام. مكتبة النهضة المصرية، القاهرة، ط1.
- شلتوت (1998م). الإسلام عقيدة وشريعة. دار الشروق، بيروت، ط1.
- الشنقيطي، محمد الأمين (بدون تاريخ). أضواء البيان في إيضاح القرآن. مكتبة الأندلس، القاهرة، ط1.
- العسقلاني، ابن حجر (1373هـ). فتح الباري في شرح صحيح البخاري. دار العلم، بيروت، ط2.
- الغزالي، محمد (1978م). إحياء علوم الدين. دار العلم، القاهرة، ط1.
- قطب، محمد (1403هـ). منهج التربية الإسلامية، دار الشروق، القاهرة، ط2.

- مرسي، محروس سيد (1988م). التربية والطبيعة الإنسانية، دار المعارف، القاهرة، ط1.
- مسلم بن الحجاج بن مسلم (بدون تاريخ). صحيح مسلم. كتاب الذكر والدعاء والتوبة. دار الجيل، بيروت، ط3.
- المعاز، نبيل (1998م). التزكية. دار التوزيع والنشر الإسلامية، القاهرة، ط1.
- الهيثمي، نور الدين علي (1413هـ). بغية الباحث عن زوائد مسند الحارث. تحقيق حسين أحمد الباكري، مركز خدمة السنة النبوية، المدينة المنورة، ط3.
- يالجن، مقداد (1986م). جوانب التربية الإسلامية، دار الريحاني للطباعة والنشر، بيروت، ط1.

أثر إدارة الأزمات لدى قيادات الشركات العابرة للقارات في المملكة العربية السعودية في ظل الأزمات الدولية التي تهدد بقائها

تركي غازي بدوي

المخلص

هدفت الدراسة الى التعرف على طرق وأساليب إدارة الازمات والتعرف على تداعيات أزمة جائحة كورونا في الشركات العابرة للقارات في السعودية، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال استبانة تم تطبيقها على (99) قيادي من العاملين من القيادات وأعضاء إدارة الأزمة في الشركات العابرة للقارات في السعودية، وتوصلت الدراسة الى نتائج أهمها وجود درجة كفاءة مرتفعة لإدارة الأزمة لدى قيادات الشركات العابرة للقارات في المملكة العربية السعودية في ظل الأزمات الدولية التي تهدد بقائها بكافة متغيراتها عدى متغير الحد من تداعيات الأزمات الجيوسياسية والصحية فقد كان على مستوى متوسط من الكفاءة. وعلى ضوء النتائج توصلت الدراسة الى توصيات أهمها الحد من تداعيات الأزمات الجيوسياسية والصحية تحدد إدارة الشركة وقتا كافيا للتخطيط والتفكير في الأزمات غير المتوقعة، المسح الدوري من الممارسات التي تستخدمه الشركة للتعرف على إمكانية حدوث الأزمات.

الكلمات المفتاحية: إدارة الأزمة، جائحة كورونا، القيادات، الشركات العابرة للقارات في السعودية

Abstract

The impact of crisis management for the leaders of transcontinental companies in the Kingdom of Saudi Arabia in light of the international crises that threaten their survival

Turki Ghazi Bedouin

The study aimed to identify the methods and methods of crisis management and to identify the repercussions of the Corona pandemic crisis in transcontinental companies in Saudi Arabia. In Saudi Arabia, the study found the most important results, the most important of which is the presence of a high degree of crisis management efficiency among the leaders of transcontinental companies in the Kingdom of Saudi Arabia in light of the international crises that threaten their survival with all their variables, except for the variable limiting the repercussions of geopolitical and health crises, which was at a medium level of efficiency. In light of the results, the study reached recommendations, the most important of which is to reduce the repercussions of geopolitical and health crises. The company's management determines sufficient time to plan and think about unexpected crises, and the periodic survey is one of the practices that the company uses to identify the possibility of crises.

Keywords: Crisis Management, Corona Pandemic, Leaders, Transcontinental Companies in Saudi Arabia.

مقدمة

في ظل الأحداث الأخيرة في القرن الحادي والعشرين، أصبح من الصعب للغاية تجاهل وجود الحروب والأزمات والكوارث، وهو ما أدى إلى تسمية هذا القرن بقرن الأزمات، نظراً للتغيرات التي شهدتها في مختلف الجوانب السياسية والاقتصادية والديموغرافية والصحية والبيئية للحياة (Al Eid & Arnout, 2020).

في نهاية العام 2019 برزت جائحة COVID-19 والتي كان لها التأثير الأكبر على نواحي الحياة الاجتماعية والسياسية والاقتصادية، والتعليمية، وبالفعل أضافت الى الأزمات تحديات كبيرة للأفراد والمؤسسات وصناع القرار، لذا أصبحت مواجهة هذه الأزمات ضرورية لتجنب المزيد من الخسائر البشرية والمادية والمعنوية (Al Eid & Arnout, 2020).

انتشر فايروس كورونا في الفترة الاخيرة بداية من مدينة ووهان في مقاطعة هوبي في الصين، والذي اعتبر فيروس وبائي في الصين ومن ثم في العالم كاملاً، اذ أدى الى اعلان منظمة الصحة العالمية في منتصف كانون الثاني/ يناير حالة الطوارئ الصحية العالمية، وأصبح ذلك المرض جائحة نتيجة لصعوبة احتواؤه.

وقد كان لأزمة كورونا تأثير كبير على التنمية الاقتصادية لكافة المؤسسات وفي مختلف القطاعات في جميع أنحاء العالم وأبرزها الشركات العابرة للقارات وشركات الطيران، فمع تدابير الحجر الصحي التي أطلقتها دول العالم، والقيود المفروضة على السفر، والتدابير الاجتماعية التباعدية أدى ذلك إلى انخفاض حاد في الاستهلاك وركود في الأعمال، وقد نتج عن ذلك ركود اقتصادي على الصعيد العالمي، ومع ذلك، بذلت المؤسسات العديد من الجهود من أجل ادارة تلك الازمة (Lauer et al, 2020).

ان أزمة كورونا وسرعة انتشارها وخطورتها، أثرت على كافة القطاعات الاقتصادية، حيث سلط فيروس كورونا الضوء على الأساليب التي تعاملت من خلالها إدارة المؤسسات مع التحدي القائم أمامها، وكشف حقيقة طبيعة الأنظمة القيادية لتلك المؤسسات، حيث كانت الجائحة بمثابة امتحان لقدرات حكومات العالم ومؤسساته في كيفية إدارة الأزمة وكيفية التعامل مع تأثيراتها العديدة (عبد العال، 2020). وفي هذا السياق، تأتي هذه الدراسة للتعرف على أثر إدارة الأزمات لدى قيادات الشركات العابرة للقارات في السعودية في ظل الأزمات الدولية التي تهدد بقائها.

مشكلة الدراسة

تعتبر الأزمة بشكل عام تهديداً خطيراً وغير متوقع لأهداف الدول والأفراد والمؤسسات أو الشركات، فلا توجد مؤسسة (بغض النظر عن حجمها أو طبيعة نشاطها أو نوع القطاع الذي تنتمي إليه) يمكن الجزم بأنها لم تتعرض إلى أزمة ما، وتعمل الأزمات على تهديد استمرارية تلك المؤسسات والشركات وبقائها وقدرتها على المنافسة، حيث إن المؤسسات التي لا تستطيع التعامل مع الأزمات من خلال القيادة الفعالة لمراحل الأزمة المختلفة عادة ما يكون مصيرها الانهيار، ومن هنا تتضح حاجة المؤسسات إلى تطوير قدراتها في مجال إدارة الأزمات (مسك، 2011).

وقد عملت قيادات الشركات العابرة للقارات في منطقة السعودية على إيجاد الخطط والتدابير للتعامل مع تداعيات الأزمة على الشركات العابرة للقارات في السعودية للحد من الخسائر التي تتعرض لها، وتكمن مشكلة الدراسة في أن المشكلات التي تواجه المنطقة ومشكلة جائحة COVID-19 التي تواجه العالم بأسره هي أزمات حديثة لم يسبق التعامل مع أزمات مشابهة لها بالتالي فإن التعامل مع تلك الأزمات خضع للكثير من التجارب والطرق إلا أن الحلول الناجحة للحد من آثارها لاتزال غامضة، وبحسب Alves, et., al (2020) فإنه لا يزال هناك القليل من المعلومات حول كيفية مواجهة أزمات طويلة مثل جائحة COVID-19.

وعليه تحاول الدراسة الحالية التعرف طرق إدارة الأزمات لدى قيادات الشركات العابرة للقارات في السعودية في ظل الأزمات الدولية التي تهدد بقائها وتحدد مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية:

السؤال الرئيس:

ما أثر إدارة الأزمات لدى قيادات الشركات العابرة للقارات في السعودية في ظل الأزمات الدولية التي تهدد بقائها؟

واعتماداً على سؤال الدراسة الرئيس تم تحديد الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مدى كفاءة الشركات العابرة للقارات في السعودية في اكتشاف اشارات الإنذار؟
- ما مدى كفاءة الشركات العابرة للقارات في السعودية في الاستعداد والوقاية من الأزمات؟

- ما مدى كفاءة الشركات العابرة للقارات في السعودية في مراقبة تطورات الازمة؟
- ما مدى كفاءة الشركات العابرة للقارات في السعودية في جهود الاستجابة المطلوبة لمواجهة الازمة؟
- ما مدى كفاءة الشركات العابرة للقارات في السعودية في الاجراءات المعيارية التي يتم اتخاذها للتعامل مع الازمة؟
- ما مدى كفاءة الشركات العابرة للقارات في السعودية في الحد من تداعيات الأزمات الجيوسياسية والصحية؟

أهمية الدراسة :

لدراسة الحالية أهمية عملية وأهمية أكاديمية على النحو الآتي:

الأهمية العملية إن الدراسة الحالية تحاول القاء الضوء على إدارة الأزمات لدى قيادات الشركات العابرة للقارات في السعودية في ظل الازمات الجيوسياسية والأزمات الصحية جائحة كورونا (كوفيد-19)، فمن شأن الدراسة الحالية أن تفيد الشركات العابرة للقارات في بيان طرق وأساليب إدارة الأزمة الأكثر كفاءة في التعامل مع الأزمات التي تمس وجود الشركات العابرة للقارات في السعودية واستمراريتها.

أما الأهمية الأكاديمية فهي تتمثل في ندرة الدراسات العربية السابقة التي تناولت موضوع الدراسة الحالية في ظل الأزمات الجيوسياسية والصحية، فهي دراسة هامة من شأنها أن ترفد المكتبة العلمية بمادة تساهم في إثراءها وزيادة وتنوع علومها، وتشكل قاعدة بيانات تفيد الباحثين في اجراء دراسات ترتبط بموضوع الدراسة الحالية وموضوع إدارة الأزمات بشكل عام.

أهداف الدراسة :

تسعى الدراسة الى تحقيق الأهداف التالية :

- (1) التعرف على طرق وأساليب إدارة الازمات في الشركات العابرة للقارات في السعودية.
- (2) التعرف على تداعيات أزمة جائحة كورونا على الشركات العابرة للقارات في السعودية.
- (3) التوصل الى نتائج وتوصيات من شأنها ان تساهم في زيادة فاعلية إدارة الأزمات في الشركات العابرة للقارات في السعودية.

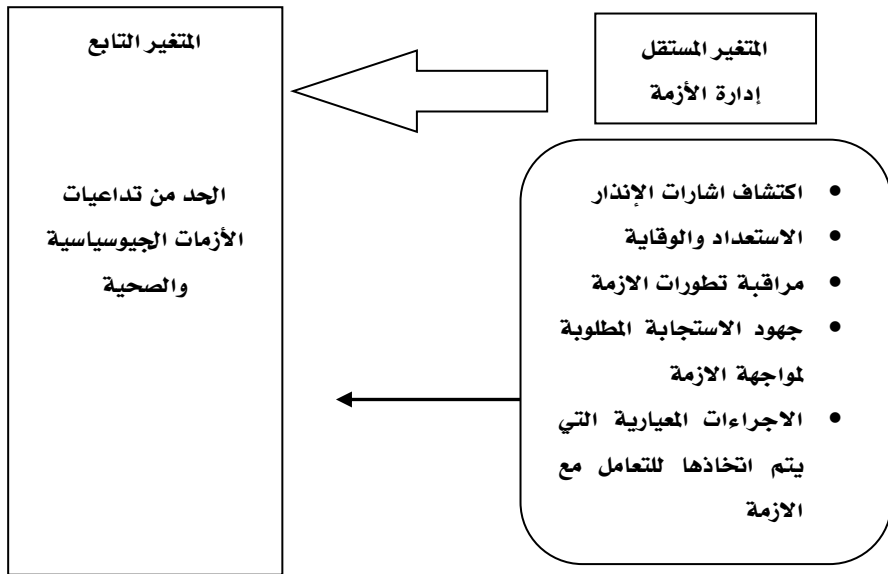
حدود الدراسة :

الحدود المكانية : ينحصر نطاق الدراسة في الشركات العابرة للقارات في السعودية.

الحدود الزمنية : العام 2021

الحدود الموضوعية : إدارة الأزمات لدى قيادات الشركات العابرة للقارات في السعودية في ظل جائحة كورونا (كوفيد-19).

نموذج الدراسة :



النموذج

من اعداد الباحث استرشاداً بعدد من الدراسات السابقة أهمها (أبورمان، 2016).

فرضيات الدراسة :

تمحورت الدراسة حول الفرضيات الآتية :

الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \geq 0.05$ للإدارة الازمات في الحد من تداعيات الأزمات الجيوسياسية والصحية في الشركات العابرة للقارات في السعودية.

من خلال الفرضية الرئيسية تم اشتقاق الفرضيات الفرعية التالية:

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) لاكتشاف اشارات الانذار في الحد من تداعيات الأزمات الجيوسياسية والصحية في الشركات العابرة للقارات في السعودية.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) للاستعداد والوقاية في الحد من تداعيات الأزمات الجيوسياسية والصحية في الشركات العابرة للقارات في السعودية.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) لمراقبة تطور الأزمة في الحد من تداعيات الأزمات الجيوسياسية والصحية في الشركات العابرة للقارات في السعودية.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) لجهود الاستجابة المطلوبة لمواجهة الأزمة في الحد من تداعيات الأزمات الجيوسياسية والصحية في الشركات العابرة للقارات في السعودية.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) للإجراءات المعيارية التي يتم اتخاذها للتعامل مع الأزمة في الحد من تداعيات الأزمات الجيوسياسية والصحية في الشركات العابرة للقارات في السعودية.

الأزمات وإدارتها:

تعتبر الأزمات من الاحداث البارزة المؤثرة في الشركات، حيث أصبحت جزءاً متعلقاً ببيئتها اليومية، وتشكل مصدر قلق لقيادة الشركات والمسؤولين فيها نتيجة صعوبة السيطرة عليها، ونتيجة للتغيرات الحادة والمفاجئة في البيئة الخارجية من جهة، وضعف الادارات المسؤولة في تبنيها نموذج إداري مناسب يمكن الشركات من مجابهة أزماتها بسرعة وفاعلية من جهة أخرى (اللامي والعيساوي، 2015).

وعادة ما تنشأ الأزمات بشكل مفاجئ ودون وجود أسباب واضحة فوفقاً ل(Bundy et al, 2017)، يمكن أن تحدث الأزمة نتيجة لحدث غير متوقع أو نتيجة غير متوقعة لحدث ما تم اعتباره خطراً محتملاً، ففي كلتا الحالتين، تتطلب الأزمات بشكل شبه دائم اتخاذ القرارات بسرعة للحد من الضرر الذي يلحق بالشركة.

وتختلف طبيعة الضرر المحتمل بناءً على طبيعة الأزمة، إذ يمكن أن تؤثر الأزمة في معظم الأحوال على الصحة أو السلامة، أو الشؤون المالية للشركة، أو سمعتها (Zamoum & Gorpe, 2018). فالأزمة بشكل عام يقصد بها "تحول فجائي عن السلوك المعتاد كداعي سلسلة من التفاعلات يترتب عليها نشوء موقف فجائي ينطوي على تهديد مباشر للقيام، أو المصالح مما يستلزم معه ضرورة اتخاذ قرارات سريعة في وقت ضيق، وفي ظروف عدم التأكد وذلك حتى لا تنفجر الأزمة" (زواوي، 2021؛ 51).

لذلك تسعى إدارة الأزمات إلى تقليل من ذلك الضرر الذي تسببه الأزمة، حيث يقصد بإدارة الأزمات عملية شاملة يتم وضعها موضع التنفيذ حتى قبل حدوث الأزمة (أي أن ممارسة إدارة الأزمات تتم قبل وأثناء وبعد الأزمة) وذلك من أجل الحد من تلك الازمات (Reuter et al, 2018).

ويقصد بإدارة الازمات بأنها تطبيق الاستراتيجيات المصممة لمساعدة الشركات على التعامل مع حدث سلبي مفاجئ (Williams et al, 2017).

وإدارة الازمات بشكل عام هي تعني بشكل أساسي مجموعة من الاستراتيجيات والأساليب الإدارية، التي تم تصميمها من أجل التعامل مع مواقف الأزمة، عن طريق التعرف على الإمكانيات المتوفرة للوقاية والحد منها أو مجابهتها بنجاح، وتخفيف الآثار المدمرة التي من الممكن أن تنتج عنها، وتقليل تداعياتها إلى أكبر قدر ممكن، مما يعمل على تعزيز كفاءة وفعالية الشركة في التعامل مع مثيلاتها في المستقبل (شرفة وبوظغان، 2018).

استخدام أنظمة إشارات الإنذار المبكر في إدارة أزمات الشركات:

يمكن فهم أنظمة إشارات الإنذار المبكر على أنها نوع معين من أنظمة المعلومات أو كجزء من أنظمة المعلومات الإدارية التي تهدف إلى التنبؤ بالتطورات المستقبلية والاتجاهات والأحداث ذات الصلة والخطر الوشيك والمخاطر في الشركة، وذلك للإبلاغ أو تحذير القيادات والمديرين المعنيين في الوقت المناسب (Poslad et al, 2015).

وتساهم اكتشاف إشارات الإنذار في إكساب القيادات والإداريين الوقت اللازم لإعداد التدابير الوقائية المناسبة، كما وتوفر أنظمة الإنذار المبكر للشركات الوقت للاستجابة؛ وتعمل على تمكينهم من تحسين مركزهم في السوق والمرونة مما يساهم في

التطوير الإيجابي للقيمة الإجمالية للشركة وزيادة القيمة للمساهمين (Caggiano et al, 2016).

وبشكل عام، فإن أنظمة إشارات الإنذار المبكر تتألف من أنظمة وطرق وأدوات تساعد الشركات على الاستعداد للتطوير المستقبلي والتنبؤ بالتغيرات في بيئتها الخاصة؛ فهي أنظمة لإيجاد تغييرات مهمة في وقت مبكر تهدد وجود الشركة وللتطبيق المبكر للتدابير الوقائية (Buganová et al, 2013).

الاستعداد والوقاية في إدارة الأزمات؛

تقلل الاستعدادات والتدابير الوقائية من احتمالية وقوع أزمة أو كارثة أو شدة الحدث في حالة وقوعه (Martens et al, 2016).

وتعرف الوقاية على أنها تدابير تنظيمية ومادية لضمان منع حالات الطوارئ، أو تخفيف آثارها والتخفيف منها، فهي تدابير يتم اتخاذها قبل وقوع أزمة أو كارثة، حيث تهدف إلى تقليل أو القضاء على تأثيرها السلبي على الشركات (Taneja et al, 2014).

إن الاستعداد وتنفيذ استراتيجيات استباقية وموجهة للوقاية والتخفيف المصممة لمعالجة عوامل الخطر المحتملة التي قد تواجهها الشركات، وتقليل أو القضاء على التأثير المحتمل للأزمات يضمن في نهاية المطاف شركات أكثر أماناً ونجاحاً ويضمن استمراريته (Martens et al, 2016).

الاجراءات المعيارية التي يتم اتخاذها للتعامل مع الازمة :

تعتبر الاجراءات المعيارية أدوات ممتازة للشركات من أجل تحسين تخطيط إدارة الأزمات، فهي تساعد الشركات على إدارة أعمالها وتحسين المرونة واستمراريته (Ragab, 2019). ووفقاً لـ (Kreuder-Sonnen, 2018)، فإن أهم الإجراءات التي يجب أن تكون متاحة لإدارة الأزمات هي التحضير وتطوير العمليات والاختبار والتدريب.

كما ذكر (SoftExpert, 2020) مجموعة من النقاط الواجب توافرها من أجل

التعامل مع الأزمات وإدارتها وتتضمن ما يلي:

- تحديد أعضاء فريق إدارة الأزمات.
- توثيق معايير تحديد ما إذا كانت الأزمة قد حدثت أم لا.
- إنشاء أنظمة وممارسات مراقبة للإنذار المبكر بحالات الأزمات المحتملة.
- تقديم قائمة بجهات الاتصال الرئيسية في حالات الطوارئ.

- تحديد عملية تقييم الأزمة وشدها المحتملة وكيف سيؤثر على الشركة والموظفين.

- تحديد الإجراءات للاستجابة للأزمة.

- تطوير عملية لاختبار فاعلية خطة إدارة الأزمات وتحديثها بشكل دوري.

وهناك استراتيجيات معروفة لإدارة الأزمات منها استراتيجية تفريغ الأزمة، ووفقاً لمحمود (2017) فإن استراتيجية تفريغ الأزمة يقصد بها استراتيجية يتم من خلالها السعي لإنهاء الأزمة عن طريق معرفة مضمونها وأسباب الأزمة. وهناك أيضاً استراتيجية تفتيت الأزمة والتي تعني تعتمد على معرفة جميع التفاصيل للعوامل المسببة للأزمة عن طريق تحديد الاطارات المتعارضة والمنافع المحتملة، ومن ثم تقسيم أثر الأزمة لأجزاء عديدة قابلة للحل.

أما في حال حصول الأزمة فقد حدد Boxer, (2015) عدة مراحل أساسية لإدارة الأزمات تتمثل على النحو التالي:

- ما قبل الأزمة، وهي مرحلة تركز على الوقاية من الأزمة والاستعداد لها، ويتم فيها تقليل المخاطر والعوامل التي قد تؤدي إلى حدوث أزمة.
- استجابة؛ تتناول هذه المرحلة الاستجابة الفعلية لأزمة حقيقية مستمرة.
- مرحلة ما بعد الأزمة. عندما تنتهي جميع الأزمات الكبرى، فهذا لا يعني أنها لن تتكرر، خاصة إذا لم تنجز الشركات المرحلة النهائية بعد الأزمة. خلال هذه المرحلة، ستتجه المنظمات الفرصة للنظر إلى الوراء والتفكير في سبب الأزمة، وإنشاء تشريح للجنة لمعرفة الخطأ الذي حدث، ومساعدتهم على التفكير في طرق للاستعداد بشكل أفضل للأزمة التالية (Boxer, 2015).

الدراسات السابقة :

هدفت دراسة التايب (2020) الى تقديم قراءة أولية في مسارات ادارة أزمة جائحة (COVID-19) خاصة في المجتمعات العربية، وما أنتجته مجريات الانتشار السريع للفايروس من توسع أفقي في مفهوم الأمن وتعدد فاعليته وتجدد أساليبه واستراتيجياته. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، كما حاولت الدراسة تعقب أحداث الجائحة وتلمس صداها في وسائل الاعلام ومواقع التواصل الاجتماعي، واقتفاء أثر ما يصدر يوميا من الجهات والأجهزة الرسمية من بيانات ومعلومات واحصائيات.. وتوصلت

الدراسة الى عدة نتائج أهمها اتضح أهمية الدور الذي لعبته الشرائح الاجتماعية المختلفة في المجتمعات العربية في نجاح ادارة الأزمة بإسهاماتها النوعية في مكافحة المجتمعية للفيروس، ودورها في معاضدة الجهود الرسمية في توفير الأمن الصحي والمجتمعي. كما توصلت الدراسة الى دور الجائحة في مساعدة المجتمعات العربية على استعادة ثقتها بنفسها وكوادرها الامنية والطبية، ودورها في اعادة اكتشاف تلك المجتمعات لأعماقها، وكسر أوهام الاعتماد المطلق على الغرب المتقدم، والعجز عن التصنيع. ولخصت الدراسة عدة توصيات أهمها العمل على تعزيز دور المنظمات الاقليمية العربية وتحفيزها على القيام بأدوار أكثر فاعلية في حماية المصالح المشتركة في ظل التهديدات المتنامية لمجتمع المخاطر العالمي.

هدفت دراسة العنزي (2020) الى التعرف الى ادارة العلاقات العامة للأزمة الصحية في وزارة الصحة والبيئة العراقية عبر موقع الفيسبوك للأزمة الصحية أثناء انتشار فايروس (كوفيد-19)، حيث وظفت العلاقات العامة أساليبها الاتصالية لإدارة الأزمة عبر الموقع الرسمي للوزارة في الفيسبوك للحد من تفشي الوباء واقامة الاتصالات بشكل مستمر بين الوزارة وجمهورها المستهدف. اعتمدت الدراسة على المنهج المسحي، كما استخدمت الدراسة أداتي الملاحظة العلمية وتحليل المضمون. تم استخدام اسلوب الحصر الشامل لما نشر في الموقع الرسمي لوزارة الصحة والبيئة العراقية وتمثلت بمنشورات الصفحة والبالغ عددها (210) مادة اعلامية متعلقة ب(كوفيد-19) لمدة شهر واحد. توصلت الدراسة الى عدة نتائج أهمها أن للعلاقات العامة دورا في ادارة الازمة الصحية، وقد بذلت جهودا اتصالية لتوجيه الرسائل الاتصالية الى الجمهور عبر تنوع مضامين الاعلامية واستعمالها بكثافة في ذروة الأزمة، كما وظفت العلاقات العامة أساليب متعددة لإدارة الازمة منها أسلوب احتواء الأزمة لمنع تفشي الوباء عبر اهتمامها بالجمهور.

هدفت دراسة أبو عامود (2020) الى تحديد الخصائص لنوعية الأزمات المعاصرة وجدوى الوسائل التقليدية في ادارتها وتقديم رؤية علمية للإدارة غير التقليدية للأزمات الدولية المعاصرة. اعتمدت الدراسة على المنهج الواقعي الموضوعي الذي يقوم على الامساك بالظاهرة (كوفيد-19) من خلال استقراء الواقع القائم، كما اتبعت الدراسة المنهج الوصفي والمنهج المقارن لتحليل طرح تجارب بعض الدول في سياق الدراسة. وقد اعتمدت الدراسة كذلك على أحدث الكتب والدوريات والتقارير العلمية والمواقع

الالكترونية، وعلى من لديه خبرة أكاديمية وبحثية في ادارة الأزمات. وقد توصلت الدراسة الى عدة نتائج أهمها أن أزمة كورونا تقدم نموذج للخصائص النوعية للآزمات الدولية المعاصرة، لذلك هنالك حاجة الى رؤى واستراتيجيات وأساليب جديدة لإدارة هذه الآزمات، كما توصلت الدراسة الى أن أزمة كورونا هي ناتج لبيئة منتجة للآزمات، كما أن امتلاك عناصر القوة التكنولوجية المتقدمة لا يكفي وحده لإدارة الآزمات الدولية. وقد لخصت الدراسة عدة توصيات أهمها تطوير الجهات المختصة بإدارة الآزمات في الوطن العربي بما يتناسب مع المتغيرات الجديدة المتعلقة بالآزمات المعاصرة.

هدفت دراسة (Al Eid & Arnout, 2020) الى تكوين نظرية من البيانات الخاصة بإدارة الآزمات في الإسلام، كما هدفت إلى تحديد الاستراتيجيات التي يستخدمها القادة في عملية إدارة الآزمات. تم تطبيق نهج نظرية التأريض، وهو أحد التصاميم النوعية، كما تم تحليل محتوى آيات القرآن الكريم وأحاديث النبي محمد (صلى الله عليه وسلم) التي تناولت موضوع الآزمات. وقد توصلت الدراسة الى عدة نتائج أهمها أن نتائج التحليل النوعي لآيات القرآن وأحاديث السنة النبوية الشريفة أشارت الى أربعة مفاهيم تشكل نظرية مفاهيمية واسعة لإدارة الآزمات وفق المنهج الإسلامي شملت: استراتيجيات إدارة الآزمات في الإسلام، ومراحل إدارة الآزمات، وخصائص القائد الذي يدير الآزمات، وأدوار القائد خلال عملية إدارة الآزمات، حيث تم وضع عدد من الافتراضات لهذه النظرية المولدة حول نموذج إدارة الآزمات الإسلامية. وقد لخصت الدراسة عدة توصيات أهمها ضرورة تدريب القادة على النهج الإسلامي لإدارة الآزمات واستراتيجياتها وخطواتها العلمية في إدارة الآزمات. هذه النتائج لها تطبيقات واسعة في مجال تدريب القادة، كما توصي بدراسات مستقبلية للتحقق من افتراضات النظرية التي ظهرت من البيانات الواردة في هذه الدراسة حول إدارة الآزمات في الإسلام (أزمة جائحة COVID19 كنموذج).

هدفت دراسة (Shangguan et al, 2020) الى التعرف على سبب التفشي المفاجئ لفايروس كورونا (كوفيد 19) من منظور ادارة الآزمات من خلال تحليل البيانات الضخمة والمعلومات الصادرة رسمياً للحكومة الصينية ومصادر وسائل التواصل الاجتماعي الأخرى وإحصاءات البيانات الضخمة، والبيانات الإحصائية الرسمية والمجلات الدولية ووسائل الإعلام لفهم السبب الجذري للأزمة من حيث صلته بنظام الإدارة الحالي وسياسة الصحة العامة في الصين. وقد توصلت الدراسة الى عدة نتائج أهمها كانت الرقابة

الحكومية الصارمة على المعلومات هي السبب الرئيسي للإسكات المبكر لإعلانات وسائل الإعلام، مما تسبب بشكل مباشر في أن يكون معظم الناس غير مستعدين وغير مدركين للجائحة كورونا. كما توصلت الى أن قوة الإدارة المستقلة الضعيفة لأقسام إدارة الصحة العامة المحلية لا تساعد على توفير استجابة في الوقت المناسب للأزمة. أخيراً، أدت خصخصة العديد من المستشفيات المملوكة للدولة إلى عدم توفر الموارد الطبية للصحة العامة لخدمة المرضى المتضررين في ووهان ومقاطعة هوبي. وقد لخصت الدراسة عدة توصيات أهمها أن الصين يجب أن تتبنى نظام إدارة معلومات أزمة الصحة العامة على النمط السنغافوري لضمان الكشف عن المعلومات وتماثل المعلومات، ويجب أن تستخدمها لرصد أزمات الصحة العامة في الوقت الفعلي. بالإضافة إلى ذلك، يتعين على الحكومة المركزية أن تتبنى نموذج الإدارة الإقليمية لأزمة الصحة العامة وأن تزيد الاستثمار في الصحة العامة في الصين.

هدفت دراسة (Krausz et al, 2020) الى تطوير حل مبتكر قائم على الويب يعالج التحديات التي تبدو مستعصية على الفرز والمراقبة وتقديم الخدمات خارج المستشفيات التي أطلقتها جائحة COVID-19. تم تصور وتصميم منصة رقمية لإدارة الأزمات قابلة للتكيف بهدف تحسين استجابة النظام اعتماداً على الأدبيات؛ ومنصة سجلات صحية مشتركة قائمة؛ ومناقشات بين مقدمي الرعاية الصحية وصناع القرار والأوساط الأكاديمية والقطاع الخاص استجابة لوباء COVID 19. وقد توصلت الدراسة الى عدة نتائج أهمها تم تطوير منصة إدارة الأزمات وعرضها على السلطات الصحية في أونتاريو، كندا، على أساس غير ربحي، حيث أن لديها القدرة على تبسيط استقبال المرضى وفرزهم ومراقبتهم وإحالتهم وتقديم الخدمات خارج المستشفيات بشكل كبير. كما توصلت الدراسة الى أن منصة إدارة الأزمات تقوم بإضفاء اللامركزية على تقديم الخدمات (عن طريق نقلها عبر الإنترنت) وجمع البيانات وتحليلها بشكل مركزي، وتقوم على تعظيم استخدام الموارد البشرية الحالية، وتسهيل اتخاذ القرار القائم على الأدلة، وتقليل المخاطر لكل من المستخدمين والمقدمين، كما أن لها إمكانيات غير محدودة للتوسيع (مقيدة فقط بتوافر موارد مخاطر الصحة البشرية) بأقل تكلفة هامشية. تتمتع الحلول المماثلة المستندة إلى الويب بالقدرة على سد فجوة ملحة في تخصيص الموارد، لتصبح أحد الأصول الفريدة لإدارة الأنظمة الصحية وإدارتها خلال أوقات الأزمات.

وقد أجرى (Yoshimi et al, 2020) دراسة يابانية هدفت الى توضيح الوضع الراهن والقضايا من ناحية الأنشطة العملية في إدارة الأزمات الصحية، واقتراح الدراسات الأكاديمية اللازمة، وعكسها في المقاييس. اعتمدت الدراسة على لجنة مراقبة وتقرير الصحة العامة كنشاط جماعي في مجال إدارة الأزمات الصحية، خلال الفترة 2017 إلى 2019، في المجموعة الفرعية لنشر نظام تنسيق إدارة الأزمات بين الصناعة والأوساط الأكاديمية والحكومية، وتحليل الأوراق الأكاديمية والعروض التقديمية حول الأنشطة العملية في الجمعية اليابانية للصحة العامة، كما تم تنظيم هذه القضايا من خلال أنشطة الندوة للجمعية اليابانية للصحة العامة. وقد توصلت الدراسة الى عدة نتائج أهمها أنه قد زداد التقييم اللاحق لإدارة الأزمات الصحية الذي أجرته الإدارة الصحية والطبية منذ زلزال كوماموتو، وكانت هناك العديد من الجهود الناشئة التي تهدف إلى تحسين إدارة الأزمات الصحية في مجال صحة المجتمع. من ناحية أخرى، كان هناك عدد قليل من الأوراق حول أنظمة التعاون متعدد التخصصات في مجال الصحة العامة. وقد اقترحت الدراسة أن الحكومة المحلية هي الهيئة الرئيسية لإدارة الأزمات وهي مسؤولة عن الإدارة، لذلك من الضروري الاستعداد للإدارة والدعم، وإنشاء دورة لتجميع المعلومات وتحليلها وإصدار أحكام وتنفيذها وتقييمها (نظام تنسيق إدارة الأزمات) وهي أساسيات إدارة الأزمات، من أجل بناء نظام يمكنه الاستجابة لجميع المخاطر في إدارة الأزمات الصحية.

أجرى (ALVES, LOK, LUO, & HAO (2020) دراسة هدفت الى تقديم تحليلاً نوعياً للشركات الصغيرة في ماكاو الصين، في الأشهر التي أعقبت تفشي المرض وقد تم جمع بيانات المقابلات من ست مجموعات صغيرة محلية. وبينت الدراسة أن الانخفاض المفاجئ في الطلب له أقوى تأثير على الشركات الصغيرة بالمقارنة مع الأكبر، في حيث أن الشركات الناشئة والصغيرة لديها مرونة عالية في ردود أفعالهم تجاه الأزمة ويرجع ذلك جزئياً إلى المستوى المنخفض للبيروقراطية والامتثال المحدود للمسؤولية الاجتماعية. وقد بينت الدراسة أن من بين الأنواع المختلفة لاستراتيجيات الاستجابة للأزمة تمثلت في استراتيجيات الموارد البشرية المرنة، كما تشمل استراتيجيات البقاء الشائعة الأخرى زيادة تنوع المنتجات واستكشاف أسواق جديدة وزيادة التعلم.

هدفت دراسة أبو رمان (2016) الى الكشف عن مستوى ممارسة القيادة التحويلية والاستعداد لإدارة الأزمات في شركتي البوتاس العربية، ومناجم الفوسفات الأردنية.

تكونت عينة الدراسة من (359) عاملاً وعاملةً في شركتي البوتاس العربية، ومناجم الفوسفات الأردنية، حيث وزعت عليهم الاستبانة. وتوصلت الدراسة الى عدة نتائج أهمها أن مستوى ممارسة أبعاد القيادة التحويلية بشكل عام وفي المراحل المختلفة كانت على مستوى متوسط ما عدا بُعد التأثير المثالي والذي كان على مستوى عال، بالإضافة الى أن مستوى الاستعداد لإدارة الأزمات كانت على مستوى متوسط. ولخصت الدراسة عدة توصيات أهمها دعم الإدارات العليا في شركتي البوتاس العربية، ومناجم الفوسفات الأردنية وتشجيعها على اتخاذ أسلوب القيادة التحويلية بأبعادها الخمسة، لأن تنفيذها يؤدي إلى نجاح مجابهة الأزمات، مما يزيد من مستوى التنافسية للشركتين.

منهجية الدراسة:

اعتمد الباحث المنهج الوصفي والتحليلي وتم توظيف المنهج المستخدم كما يلي:

- اعتمد المنهج الوصفي في وصف متغيرات الدراسة المستقلة والمتغير التابع.
- المنهج التحليلي بفرض اختبار فرضيات الدراسة.

مجتمع وعينة الدراسة:

يشمل مجتمع البحث كافة العاملين من القيادات وأعضاء إدارة الأزمة في الشركات العابرة للقارات في السعودية، حيث تم اختيار عينة عشوائية تشمل 100 فرد من شركات (أرامكو، ونيوم، والخطوط الجوية السعودية).

ويشير جدول 1 يوضح توزيع أفراد العينة تبعاً للمعلومات العامة لعينة الدراسة.

جدول 1 توزيع أفراد العينة تبعاً للمعلومات العامة

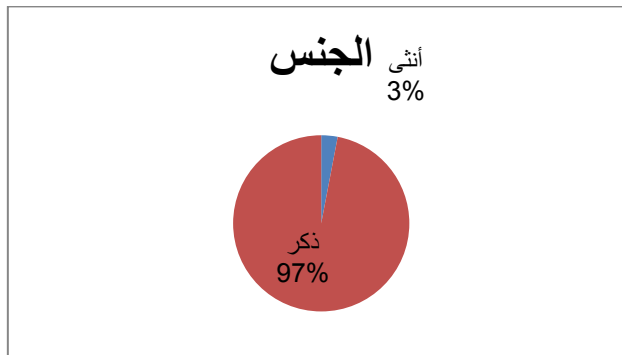
الجنس			
الفئات	ذكر	التكرار	النسبة المئوية %
	أنثى	3	3
	المجموع	99	100
	المؤهل العلمي		
الفئات	ثانوية عامة وأقل	التكرار	النسبة المئوية %
	دبلوم <td>0</td> <td>0</td>	0	0
	بكالوريوس <td>80</td> <td>80.8</td>	80	80.8
	دراسات عليا	19	19.2

العدد سنوات الخبرة	الاجموع	99	100
عدد سنوات الخبرة			
الفئات	اقل من سنة	التكرار	النسبة المئوية %
من 1-5 سنوات	0	6.1	
من 6-10 سنوات	25	25.3	
اكثر من 10 سنوات	68	68.7	
الاجموع	99	100	

يظهر من جدول 1 ما يلي:

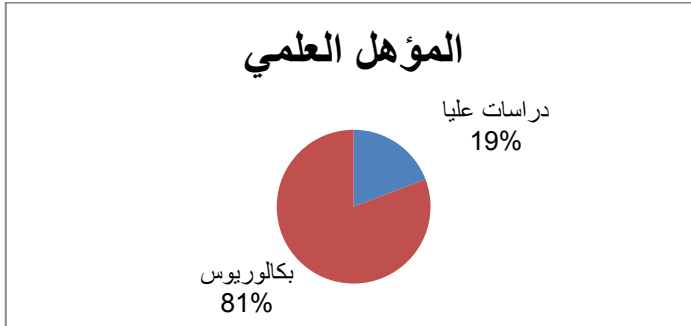
- بالنسبة لمتغير الجنس، يظهر أن الذكور هم الأكثر تكراراً والذي بلغ (96) بنسبة مئوية (97%)، بينما الإناث هن الذين الأقل تكراراً والذي بلغ (3) وبنسبة مئوية (3%).

شكل 1 توزيع أفراد العينة تبعا لمتغير الجنس



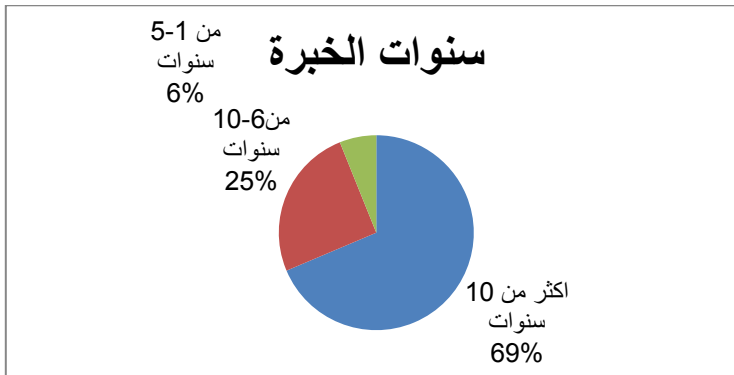
- بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي، يظهر أن الذين مؤهلهم (بكالوريوس) هم الأكثر تكراراً والذي بلغ (80) بنسبة مئوية (80.8%)، بينما الذين مؤهلهم (دراسات عليا) هم الأقل تكراراً والذي بلغ (19) وبنسبة مئوية (19.2%)، ولم تكن هنالك فئات أخرى للمؤهل العلمي.

شكل 3 توزيع أفراد العينة تبعاً لمتغير الجنس المؤهل العلمي



- بالنسبة لمتغير سنوات الخبرة، يظهر أن الذين خبرتهم (أكثر من 10 سنوات) هم الأكثر تكراراً والذي بلغ (68) بنسبة مئوية (68.7%)، بينما الذين خبرتهم (1-5 سنوات) هم الأقل تكراراً والذي بلغ (6) بنسبة مئوية (6.1%).

شكل 4 توزيع أفراد العينة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة



أساليب جمع البيانات:

تم الاعتماد على مصدرين لجمع البيانات المتعلقة بالبحث:

- (1) المصادر الثانوية: وذلك بالاعتماد على الكتب، الدوريات، ومواقع الانترنت، فيما يتعلق بمتغيرات الدراسة.
- (2) المصادر الأولية: تم الاعتماد على استبانة تم اعدادها لهذا الغرض لقياس أبعاد متغيرات الدراسة.

أداة الدراسة:

تم تطوير أداة الدراسة (الاستبانة) وفقاً لأهداف واسئلة الدراسة بالاعتماد على دراسات سابقة، لصياغة الفقرات المتعلقة بموضوع الدراسة، حيث تشمل أداة الدراسة الأجزاء الآتية:

الجزء الأول: العوامل الديموغرافية وتشمل (الجنس، العمر، الخبرة، الموقع الوظيفي).
الجزء الثاني: يحتوي هذا الجزء على عدد من الفقرات تمثل متغيرات الدراسة المستقلة.
الجزء الثالث: ويحتوي هذا الجزء على عدد من الفقرات تمثل متغير الدراسة التابع.
وسيستخدم الباحث سلم ليكرت الخماسي لتصحيح أدوات الدراسة، بإعطاء كل فقرة من فقراته درجة واحدة من بين درجاته الخمس (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة)

اختبار صدق وثبات أداة الدراسة:

تم اخضاع المقياس إلى مجموعة من اختبارات الصدق والثبات والاتساق الداخلي لفقراته كما يلي:

1. اختبار الصدق الظاهري: ويقصد بهذا الاختبار قدرة المقياس على قياس الظاهرة قيد الدراسة، تم عرض المقياس على مجموعة من الأساتذة المتخصصين في لبيان مدى دقته، وللتحقق من مدى صلة مضمون العبارات بموضوع الدراسة.

اختبار الثبات: يمثل معامل الثبات مدى جودة فقرات الاستبانة واتساقها الداخلي، وتم استخدام معامل الاتساق الداخلي (كرونباخ الفا) للتأكد من ثبات الاستبانة ومدى اتساقها الداخلي، وقدرتها على قياس أبعاد ومحاور الدراسة حيث تتراوح قيمة ما بين (0-1) ويكون قيمته مقبولة عند (60%) وما فوق (Sekaran & Bougie, 2014)، جدول 2 يظهر نتائج ثبات مجالات أداة الدراسة.

جدول 2 معاملات الثبات بطريقة (كرونباخ ألفا) لجميع مجالات الدراسة

المجال	معامل كرونباخ ألفا	عدد الفقرات
اكتشاف اشارات الانذار	0.844	5
الاستعداد والوقاية	0.716	5
مراقبة تطور الأزمة	0.927	5
جهود الاستجابة المطلوبة لمواجهة الأزمة	0.860	6
الاجراءات المعيارية التي يتم اتخاذها للتعامل مع الأزمة	0.890	4
الحد من تداعيات الأزمات الجيوسياسية والصحية	0.753	5
أداة الدراسة ككل	0.908	30

يظهر من جدول (2) أن معاملات كرونباخ ألفا مقبولة لأغراض الدراسة؛ حيث يعتبر معامل الثبات (كرونباخ ألفا) مقبول إذا زاد عن (0,60)، كما بلغ معامل كرونباخ ألفا لأداة الدراسة ككل (90.8%)؛ مما يؤكد ثبات الاستبانة واتساقها الداخلي.

الأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة البيانات:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS Package for Social science statistical (SPSS) للقيام بالتحليل الإحصائي لهذه الدراسة، حيث تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

مقاييس الإحصاء الوصفي: وذلك لوصف مجتمع البحث وعينتها وتحديد خصائصها، بالاعتماد على النسب المئوية والتكرارات، وبيان متغيرات البحث حسب أهميتها النسبية بالاعتماد على قيم المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية.

ولغرض اختبار فرضيات الأثر تم اعتماد اختبار الانحدار المتعدد (Multi Regression).

النتائج:

هدفت هذه الدراسة إلى إلى قياس أثر إدارة الأزمات لدى قيادات الشركات العابرة للقارات في السعودية في ظل الأزمات الدولية التي تهدد بقائها، ولتحقيق هذا الهدف تم تطوير أداة لاستطلاع آراء أفراد عينة الدراسة. حيث تم توزيع (100) استبانة على أفراد عينة الدراسة، ومن ثم تمت إجراءات تصحيح الأداة وإدخال البيانات إلى الحاسوب. وبعد ذلك تم إجراء التحليل الإحصائي الوصفي والمتمثل في التكرار والنسب،

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات الاستبيان، اختبار "t" للعينات الأحادية (One-Sample T-Test) لأسئلة الدراسة، وذلك على مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \geq 0.05$).

عرض نتائج الدراسة

تم الاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات ومحاو الدراسة كما تم استخدام اختبار (t-test) لمعرفة آراء عينة الدراسة حول مجالات الدراسة وذلك على النحو الآتي:

سؤال الدراسة الرئيسي: ما أثر إدارة الأزمات لدى قيادات الشركات العابرة للقارات في السعودية في ظل الأزمات الدولية التي تهدد بقائها؟
يشتمل إدارة الأزمات على ستة متغيرات (اكتشاف اشارات الانذار، الاستعداد والوقاية، مراقبة تطور الأزمة، جهود الاستجابة المطلوبة لمواجهة الأزمة، الاجراءات المعيارية التي يتم اتخاذها للتعامل مع الأزمة، الحد من تداعيات الأزمات الجيوسياسية والصحية)، ويشير الجدول (3) إلى المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات إدارة الأزمات، وقد تم ترتيبها بشكل تنازلي وفقا لدرجة التقدير، وكانت النتائج على النحو الآتي:

الجدول (3) متغيرات إدارة الأزمة وقد تم ترتيبها تنازليا حسب درجة التقدير

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
مراقبة تطور الأزمة	4.034	0.828	مرتفعة
الاجراءات المعيارية التي يتم اتخاذها للتعامل مع الأزمة	3.831	0.889	مرتفعة
الاستعداد والوقاية	3.754	0.785	مرتفعة
جهود الاستجابة المطلوبة لمواجهة الأزمة	3.754	0.838	مرتفعة
اكتشاف اشارات الانذار	3.689	0.904	مرتفعة
الحد من تداعيات الأزمات الجيوسياسية والصحية	3.517	0.866	متوسطة
إدارة الأزمة	3.763	0.852	مرتفعة

يشير الجدول أعلاه إلى المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات إدارة الأزمات، كما يتضح من الجدول وجود درجة تقدير مرتفعة لإدارة الأزمة بمتوسط حسابي بلغ (3.763) وانحراف معياري (0.852)، ويتضح من الانحراف المعياري للمتغير عدم وجود تشتت في إجابات عينة الدراسة.

ويتضح من الجدول أن متغير مراقبة تطور الأزمة كان في الرتبة الأولى، حيث بلغ المتوسط الحسابي للمتغير (4.034) وبانحراف معياري (0.828)، تلاه متغير الاجراءات المعيارية التي يتم اتخاذها للتعامل مع الازمة في الرتبة الثانية وبمتوسط حسابي بلغ (3.831) وبانحراف معياري (0.889)، وفي الرتبة الثالثة حل متغير الاستعداد والوقاية بمتوسط حسابي بلغ (3.754) وبانحراف معياري (0.785)، تلاها في الرتبة الرابعة المتغير جهود الاستجابة المطلوبة لمواجهة الازمة بمتوسط حسابي بلغ (3.754) وبانحراف معياري (0.838)، وفي الرتبة الخامسة حل المتغير اكتشاف اشارات الانذار بمتوسط حسابي بلغ (3.689) وبانحراف معياري (0.904)، وقد كانت كافة تلك المتغيرات على درجة مرتفعة من التقدير.

وحل في المرتبة السادسة والأخيرة المتغير الحد من تداعيات الأزمات الجيوسياسية والصحية، وعلى درجة متوسطة من التقدير بمتوسط حسابي بلغ (3.517) وبانحراف معياري (0.866).

ولبيان فيما ان كانت تلك النتائج معنوية ودالة إحصائياً تم اجراء اختبار (One Sample T test) لبيان أثر إدارة الأزمات لدى قيادات الشركات العابرة للقارات في السعودية في ظل الأزمات الدولية التي تهدد بقائها على الوسط الفرضي (3.00) والجدول رقم (4) يشير الى النتائج:

الجدول رقم (4) اختبار (One-Sample T Test)

المتوسط الحسابي	T	T الجدولية	درجات الحرية	مستوى الدلالة
3.7628	5.851	1.98	98	.000

يشير الجدول أعلاه إلى أن هناك أثر لإدارة الأزمات بمستوى دال إحصائياً لدى قيادات الشركات العابرة للقارات في السعودية في ظل الأزمات الدولية التي تهدد بقائها على مستوى دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$)، حيث بلغت قيمة الاختبار (T) (5.851)، وعلى مستوى الدلالة الاحصائية (0.00) وهي أقل من القيمة المحددة ($\alpha = 0.05$)، وبالتالي نقبل الفرضية البديلة ونرفض العدمية أي أنه يوجد أثر لإدارة الأزمات لدى قيادات الشركات العابرة للقارات في السعودية في ظل الأزمات الدولية التي تهدد بقائها. واعتماداً على سؤال الدراسة الرئيس تم تحديد الأسئلة الفرعية التالية:

سؤال الدراسة الفرعي الأول: ما مدى كفاءة الشركات العابرة للقارات في السعودية في اكتشاف اشارات الإنذار؟

يبين الجدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المتعلقة باكتشاف اشارات الإنذار:

الجدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة باكتشاف اشارات الإنذار

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقدير
1	تمتلك إشارات الإنذار المبكر للكشف عن وجود أزمة	3.960	0.957	1	مرتفعة
2	لدى الشركة اهتمام جماعي لاكتشاف مؤشرات حدوث الأزمة	3.808	0.933	2	مرتفعة
3	يوجد في الشركة فريق إداري قادر على تحليل مؤشرات حدوث الأزمة.	3.748	0.993	3	مرتفعة
4	تحدد إدارة الشركة وقتاً كافياً للتخطيط والتفكير في الأزمات غير المتوقعة.	3.586	0.892	4	متوسطة
5	المسح الدوري من الممارسات التي تستخدمها الشركة للتعرف على إمكانية حدوث الأزمات.	3.343	0.745	5	متوسطة
المتوسط الكلي للفقرات		3.689	0.904		مرتفعة

يتبين من خلال قراءة الجدول (5):

- وجود مستوى مرتفع من الأهمية للمتغير لاكتشاف اشارات الانذار، حيث بلغ المتوسط الحسابي للمتغير (3.689).
- أن الانحراف المعياري للمتغير يدل على عدم وجود تشتت في إجابات أفراد عينة الدراسة.
- أن المتوسطات الحسابية لآراء افراد عينة الدراسة حول فقرات المتغير تراوحت بين (3.960 – 3.343) وبدرجة تقدير تراوحت ما بين المتوسطة إلى المرتفعة.
- الفقرة رقم (1) والتي نصت على "تمتلك إشارات الإنذار المبكر للكشف عن وجود أزمة" كانت أعلى الفقرات أهمية بمتوسط حسابي بلغ (3.960) وبدرجة تقدير مرتفعة.

- الفقرة رقم (5) والتي نصت على "المسح الدوري من الممارسات التي تستخدمه الشركة للتعرف على إمكانية حدوث الأزمات" حصلت على أقل أهمية بمتوسط حسابي بلغ (3.343) وبدرجة تقدير متوسطة.

ولبيان فيما ان كانت تلك النتائج معنوية ودالة إحصائياً تم إجراء اختبار (One Sample T test) لبيان مدى كفاءة الشركات العابرة للقارات في السعودية في اكتشاف اشارات الإنذار على الوسط الفرضي (3.00) والجدول رقم (6) يشير الى النتائج:

الجدول رقم (6) اختبار (One-Sample T Test)

المتوسط الحسابي	T	T الجدولية	درجات الحرية	مستوى الدلالة
3.6889	2.637	1.98	98	.010

يشير الجدول أعلاه إلى أن هناك كفاءة بمستوى دال إحصائياً في اكتشاف اشارات الإنذار في الشركات العابرة للقارات في السعودية على مستوى دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$). حيث بلغت قيمة الاختبار (T) (2.637)، وعلى مستوى الدلالة الاحصائية (0.010) وهي أقل من القيمة المحددة ($\alpha = 0.05$)، وبالتالي نقبل الفرضية البديلة ونرفض العدمية أي أنه يوجد كفاءة للشركات العابرة للقارات في السعودية في اكتشاف اشارات الإنذار.

سؤال الدراسة الفرعي الثاني: ما مدى كفاءة الشركات العابرة للقارات في السعودية في الاستعداد والوقاية من الأزمات؟

يبين الجدول (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المتعلقة

بالاستعداد والوقاية من الأزمات:

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقدير
6	لدى الشركة فريق للتعامل مع الأزمات التي تواجه الشركة.	4.121	0.918	1	مرتفعة
7	تتم الاستفادة من آراء ومقترحات الإدارات ومتخذي القرار في مواجهة الأزمة.	4.031	0.792	2	مرتفعة
8	يتم تحديد عدد من البدائل لمواجهة الأزمة.	3.859	0.969	3	مرتفعة
9	يتم عرض نقاط القوة والضعف في البدائل المحددة بشكل عملي وموضوعي، وبناءً على أسس علمية.	3.414	0.572	4	متوسطة
10	يتم إجراء اختبارات حول البدائل المقترحة لمعالجة الأزمة.	3.343	0.673	5	متوسطة
	المتوسط الكلي للفقرات	3.754	0.785		مرتفعة

يتبين من خلال قراءة الجدول (7):

- وجود مستوى مرتفع من الأهمية للمتغير الاستعداد والوقاية من الأزمات، حيث بلغ المتوسط الحسابي للمتغير (3.754).
- أن الانحراف المعياري للمتغير يدل على عدم وجود تشتت في إجابات أفراد عينة الدراسة.
- أن المتوسطات الحسابية لآراء أفراد عينة الدراسة حول فقرات المتغير تراوحت بين (3.343-4.121) وبدرجة تقدير تراوحت ما بين المتوسطة إلى المرتفعة.
- الفقرة رقم (6) والتي نصت على "لدى الشركة فريق للتعامل مع الأزمات التي تواجه الشركة" كانت أعلى الفقرات أهمية بمتوسط حسابي بلغ (4.121) وبدرجة تقدير مرتفعة.
- الفقرة رقم (10) والتي نصت على "يتم اجراء اختبارات حول البدائل المقترحة لمعالجة الأزمة" حصلت على أقل أهمية بمتوسط حسابي بلغ (3.343) وبدرجة تقدير متوسطة.

ولبيان فيما ان كانت تلك النتائج معنوية ودالة إحصائياً تم اجراء اختبار (One Sample T test) لبيان مدى كفاءة الشركات العابرة للقارات في السعودية في الاستعداد والوقاية من الأزمات على الوسط الفرضي (3.00) والجدول رقم (8) يشير الى النتائج:

الجدول رقم (8) اختبار (One-Sample T Test)

المتوسط الحسابي	T	T الجدولية	درجات الحرية	مستوى الدلالة
3.7535	4.623	1.98	98	.000

يشير الجدول أعلاه إلى أن هناك كفاءة بمستوى دال إحصائياً في الاستعداد والوقاية من الأزمات في الشركات العابرة للقارات في السعودية على مستوى دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$). حيث بلغت قيمة الاختبار (T) (4.623)، وعلى مستوى الدلالة الاحصائية (0.00) وهي أقل من القيمة المحددة ($\alpha = 0.05$)، وبالتالي نقبل الفرضية البديلة ونرفض العدمية أي أنه يوجد كفاءة للشركات العابرة للقارات في السعودية في الاستعداد والوقاية من الأزمات.

سؤال الدراسة الفرعي الثالث: ما مدى كفاءة الشركات العابرة للقارات في السعودية في مراقبة تطورات الازمة؟

يبين الجدول (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المتعلقة بمراقبة تطورات الازمة:

الجدول (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بمراقبة تطورات الازمة

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقدير
11	تضع الإدارة إجراءات التعامل مع كل أزمة محتملة حسب طبيعتها.	3.990	0.896	5	مرتفعة
12	يتم تحديد تعليمات إدارية تحدد كيفية وإجراءات التعامل مع الأزمة.	3.990	0.855	4	مرتفعة
13	يتم جمع المعلومات حول تطور الأزمة.	4.071	0.790	2	مرتفعة
14	يتم تحديد آليات التعامل مع الأزمة بحسب مراحلها.	4.030	0.788	3	مرتفعة
15	يتم التنبؤ بسيناريوهات المرحلة اللاحقة للأزمة.	4.091	0.809	1	مرتفعة
	المتوسط الكلي لفقرات	4.034	0.828		مرتفعة

يتبين من خلال قراءة الجدول (9):

- وجود مستوى مرتفع من الأهمية للمتغير مراقبة تطورات الازمة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للمتغير (4.034).
- أن الانحراف المعياري للمتغير يدل على عدم وجود تشتت في إجابات أفراد عينة الدراسة.
- أن المتوسطات الحسابية لآراء افراد عينة الدراسة حول فقرات المتغير تراوحت بين (3.990 – 4.091) وبدرجة تقدير مرتفعة لكافة فقرات المتغير.
- الفقرة رقم (15) والتي نصت على "يتم التنبؤ بسيناريوهات المرحلة اللاحقة للأزمة" كانت أعلى الفقرات أهمية بمتوسط حسابي بلغ (4.091) وبدرجة تقدير مرتفعة.
- الفقرة رقم (11) والتي نصت على "تضع الإدارة إجراءات التعامل مع كل أزمة محتملة حسب طبيعتها" حصلت على أقل أهمية بمتوسط حسابي بلغ (3.990) وبدرجة تقدير مرتفعة.

ولبيان فيما ان كانت تلك النتائج معنوية ودالة إحصائياً تم إجراء اختبار (One Sample T test) لبيان مدى كفاءة الشركات العابرة للقارات في السعودية في مراقبة تطورات الازمة على الوسط الفرضي (3.00) والجدول رقم (10) يشير الى النتائج:

الجدول رقم (10) اختبار (One-Sample T Test)

المتوسط الحسابي	T	T الجدولية	درجات الحرية	مستوى الدلالة
4.0343	7.321	1.98	98	.000

يشير الجدول أعلاه إلى أن هناك كفاءة بمستوى دال إحصائياً في مراقبة تطورات الازمة في الشركات العابرة للقارات في السعودية على مستوى دلالة إحصائية $(\alpha = 0.05)$. حيث بلغت قيمة الاختبار (T) (7.321)، وعلى مستوى الدلالة الاحصائية (0.00) وهي أقل من القيمة المحددة $(\alpha = 0.05)$ ، وبالتالي نقبل الفرضية البديلة ونرفض العدمية أي أنه يوجد كفاءة للشركات العابرة للقارات في السعودية في مراقبة تطورات الازمة.

سؤال الدراسة الفرعي الرابع: ما مدى كفاءة الشركات العابرة للقارات في السعودية في جهود الاستجابة المطلوبة لمواجهة الازمة؟

يبين الجدول (11) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المتعلقة بجهود الاستجابة المطلوبة لمواجهة الازمة:

الجدول (11) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بجهود

الاستجابة المطلوبة لمواجهة الازمة

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقدير
16	يتم اختيار الحل الملائم للأزمة من خلال المعلومات المحصلة من الادارات المختلفة.	4.081	0.765	1	مرتفعة
17	توضح الإدارة خطوات تنفيذ السيناريوهات البديلة لجميع فئات موظفين الشركة للحد من الأضرار الناجمة عن الأزمة.	3.939	0.901	4	مرتفعة
18	تلعب أنماط التفكير الذي يتميز به المدراء ومتخذي القرار دوراً هاماً في اختيار الحل الملائم للأزمة.	3.939	0.871	3	مرتفعة
19	تتم عملية اختيار الحل الملائم من خلال المشاركة والتصويت.	4.000	0.869	2	مرتفعة

20	تتم عملية اختيار الحل الملائم بناءً على تجارب سابقة في إدارة الأزمات.	2.980	0.451	6	متوسطة
21	يتم اختيار الحل الملائم للأزمة من خلال المعلومات المحصلة من الإدارات المختلفة.	3.586	1.169	5	متوسطة
المتوسط الكلي للفقرات		3.754	0.838		مرتفعة

يتبين من خلال قراءة الجدول (11):

- وجود مستوى مرتفع من الأهمية للمتغير جهود الاستجابة المطلوبة لمواجهة الأزمة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للمتغير (3.754).
- أن الانحراف المعياري للمتغير يدل على عدم وجود تشتت في إجابات أفراد عينة الدراسة.
- أن المتوسطات الحسابية لآراء أفراد عينة الدراسة حول فقرات المتغير تراوحت بين (2.980-4.081) وبدرجة تقدير تراوحت ما بين المتوسطة إلى المرتفعة.
- الفقرة رقم (16) والتي نصت على "يتم اختيار الحل الملائم للأزمة من خلال المعلومات المحصلة من الإدارات المختلفة" كانت أعلى الفقرات أهمية بمتوسط حسابي بلغ (4.081) وبدرجة تقدير مرتفعة.
- الفقرة رقم (20) والتي نصت على "تتم عملية اختيار الحل الملائم بناءً على تجارب سابقة في إدارة الأزمات" حصلت على أقل أهمية بمتوسط حسابي بلغ (2.980) وبدرجة تقدير متوسطة.

ولبيان فيما ان كانت تلك النتائج معنوية ودالة إحصائياً تم إجراء اختبار (One Sample T test) لبيان مدى كفاءة الشركات العابرة للقارات في السعودية في جهود الاستجابة المطلوبة لمواجهة الأزمة على الوسط الفرضي (3.00) والجدول رقم (12) يشير الى النتائج:

الجدول رقم (12) اختبار (One-Sample T Test)

المتوسط الحسابي	T	T الجدولية	درجات الحرية	مستوى الدلالة
3.7552	3.826	1.98	98	.000

يشير الجدول أعلاه إلى أن هناك كفاءة بمستوى دال إحصائياً في جهود الاستجابة المطلوبة لمواجهة الأزمة في الشركات العابرة للقارات في السعودية على مستوى

دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$)، حيث بلغت قيمة الاختبار (T) (3.826)، وعلى مستوى الدلالة الاحصائية (0.00) وهي أقل من القيمة المحددة ($\alpha = 0.05$)، وبالتالي نقبل الفرضية البديلة ونرفض العدمية أي أنه يوجد كفاءة للشركات العابرة للقارات في السعودية في جهود الاستجابة المطلوبة لمواجهة الازمة.

سؤال الدراسة الفرعي الخامس: ما مدى كفاءة الشركات العابرة للقارات في السعودية في الاجراءات المعيارية التي يتم اتخاذها للتعامل مع الازمة؟
يبين الجدول (13) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المتعلقة بالإجراءات المعيارية التي يتم اتخاذها للتعامل مع الازمة:

الجدول (13) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بالإجراءات المعيارية التي يتم اتخاذها للتعامل مع الازمة

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقدير
22	تستخدم الشركة استراتيجيات متعددة تعتمد على نوع وحيثيات الأزمات	3.414	0.685	4	متوسطة
23	تستخدم الشركة استراتيجية "تفريغ الأزمة" عند حدوث الأزمات.	3.899	0.909	2	مرتفعة
24	تستخدم الشركة استراتيجية "تفتيت الأزمة" عند حدوث الأزمات	4.204	0.812	1	مرتفعة
25	تقوم الشركة بتوفير مخزون احتياطي من الامكانيات اللازمة لمواجهة الأزمات الإدارية أو المالية أو الأزمات المتعلقة بالأحداث العامة.	3.808	1.149	3	مرتفعة
المتوسط الكلي للفقرات		3.831	0.889		مرتفعة

يتبين من خلال قراءة الجدول (13):

- وجود مستوى مرتفع من الأهمية للمتغير الاجراءات المعيارية التي يتم اتخاذها للتعامل مع الازمة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للمتغير (3.831).
- أن الانحراف المعياري للمتغير يدل على عدم وجود تشتت في إجابات أفراد عينة الدراسة.
- أن المتوسطات الحسابية لآراء افراد عينة الدراسة حول فقرات المتغير تراوحت بين (4.204 – 3.414) وبدرجة تقدير تراوحت ما بين المتوسطة إلى المرتفعة.

• الفقرة رقم (24) والتي نصت على "تستخدم الشركة استراتيجية" تفتيت الأزمة" عند حدوث الأزمات" كانت أعلى الفقرات أهمية بمتوسط حسابي بلغ (4.204) وبدرجة تقدير مرتفعة.

• الفقرة رقم (22) والتي نصت على "تستخدم الشركة استراتيجيات متعددة تعتمد على نوع وحيثيات الأزمات" حصلت على أقل أهمية بمتوسط حسابي بلغ (3.414) وبدرجة تقدير متوسطة.

ولبيان فيما ان كانت تلك النتائج معنوية ودالة إحصائياً تم اجراء اختبار (One Sample T test) لبيان مدى كفاءة الشركات العابرة للقارات في السعودية في الاجراءات المعيارية التي يتم اتخاذها للتعامل مع الازمة على الوسط الفرضي (3.00) والجدول رقم (14) يشير الى النتائج:

الجدول رقم (14) اختبار (One-Sample T Test)

المتوسط الحسابي	T	T الجدولية	درجات الحرية	مستوى الدلالة
3.8274	4.181	1.98	98	.000

يشير الجدول أعلاه إلى أن هناك كفاءة بمستوى دال إحصائياً في الاجراءات المعيارية التي يتم اتخاذها للتعامل مع الازمة في الشركات العابرة للقارات في السعودية على مستوى دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$). حيث بلغت قيمة الاختبار (T) (4.181)، وعلى مستوى الدلالة الاحصائية (0.00) وهي أقل من القيمة المحددة ($\alpha = 0.05$)، وبالتالي نقبل الفرضية البديلة ونرفض العدمية أي أنه يوجد كفاءة للشركات العابرة للقارات في السعودية في الاجراءات المعيارية التي يتم اتخاذها للتعامل مع الازمة.

سؤال الدراسة الفرعي السادس: ما مدى كفاءة الشركات العابرة للقارات في السعودية في الحد من تداعيات الأزمات الجيوسياسية والصحية؟

يبين الجدول (15) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المتعلقة بالحد من تداعيات الأزمات الجيوسياسية والصحية:

الجدول (15) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بالحد من تداعيات الأزمات الجيوسياسية والصحية

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقدير
26	نجحت الادارة في التخفيف من تداعيات الجيوسياسية على الشركة.	3.960	0.947	1	مرتفعة
27	استطاعت الشركة تجاوز الأزمة التي سببتها جائحة كورونا بأقل قدر من الأضرار.	3.212	0.746	5	متوسطة
28	تعتبر الشركة من افضل الشركات تعاملًا مع الأزمات وتداعياتها.	3.293	0.759	3	متوسطة
29	يمكن للشركة التخلص من جائحة كورونا بعد فترة زمنية قصيرة نسبيا.	3.212	0.760	4	متوسطة
30	بإمكان الشركة العودة لنشاطها بكامل طاقتها نتيجة لإدارتها للأزمة بشكل فاعل.	3.909	1.117	2	مرتفعة
المتوسط الكلي للفقرات		3.517	0.866		متوسطة

يتبين من خلال قراءة الجدول (15) :

- وجود مستوى متوسط من الأهمية للمتغير الحد من تداعيات الأزمات الجيوسياسية والصحية، حيث بلغ المتوسط الحسابي للمتغير (3.517).
- أن الانحراف المعياري للمتغير يدل على عدم وجود تشتت في إجابات أفراد عينة الدراسة.
- أن المتوسطات الحسابية لأراء افراد عينة الدراسة حول فقرات المتغير تراوحت بين (3.212 – 3.960) وبدرجة تقدير تراوحت ما بين المتوسطة إلى المرتفعة.
- الفقرة رقم (26) والتي نصت على "نجحت الادارة في التخفيف من تداعيات الجيوسياسية على الشركة" كانت أعلى الفقرات أهمية بمتوسط حسابي بلغ (3.960) وبدرجة تقدير مرتفعة.
- الفقرة رقم (27) والتي نصت على "استطاعت الشركة تجاوز الأزمة التي سببتها جائحة كورونا بأقل قدر من الأضرار" حصلت على أقل أهمية بمتوسط حسابي بلغ (3.212) وبدرجة تقدير متوسطة.

ولبيان فيما ان كانت تلك النتائج معنوية ودالة إحصائياً تم اجراء اختبار (One Sample T test) لبيان مدى كفاءة الشركات العابرة للقارات في السعودية في الحد من تداعيات الأزمات الجيوسياسية والصحية على الوسط الفرضي (3.00) والجدول رقم (16) يشير الى النتائج:

الجدول رقم (16) اختبار (One-Sample T Test)

المتوسط الحسابي	T	T الجدولية	درجات الحرية	مستوى الدلالة
3.5172	.274	1.98	98	.784

يشير الجدول أعلاه إلى أنه لا يوجد كفاءة في الحد من تداعيات الأزمات الجيوسياسية والصحية في الشركات العابرة للقارات في السعودية على مستوى دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$). حيث بلغت قيمة الاختبار (T) (0.274)، وعلى مستوى الدلالة الاحصائية (0.784) وهي أعلى من القيمة المحددة ($\alpha = 0.05$)، وبالتالي نقبل الفرضية العدمية ونرفض البديلة أي أنه لا يوجد كفاءة للشركات العابرة للقارات في السعودية في الحد من تداعيات الأزمات الجيوسياسية والصحية.

مناقشة النتائج والتوصيات:

أشارت النتائج الى وجود درجة تقدير مرتفعة لإدارة الأزمة لدى قيادات الشركات العابرة للقارات في المملكة العربية السعودية في ظل الأزمات الدولية التي تهدد بقائها وقد أوضحت الدراسة أن أكثر ما يتم التركيز عليه في إدارة الازمات مراقبة تطور الأزمة، تلاه الاجراءات المعيارية التي يتم اتخاذها للتعامل مع الازمة، وفي الرتبة الثالثة حل متغير الاستعداد والوقاية ثم جهود الاستجابة المطلوبة لمواجهة الازمة، وفي الرتبة الخامسة حل المتغير اكتشاف اشارات الانذار وقد كانت كافة تلك العناصر على درجة مرتفعة وكفاءة عالية في قبل تلك الشركات، أما فيما يتعلق بالحد من تداعيات الأزمات الجيوسياسية والصحية فقد كان على مستوى متوسط من الكفاءة.

وهي نتيجة تتفق مع ما توصلت اليه دراسة أبو رمان (2016) التي توصلت الى أن مستوى ممارسة أبعاد القيادة التحويلية بشكل عام وفي المراحل المختلفة كانت على مستوى متوسط ما عدا بُعد التأثير المثالي والذي كان على مستوى عال، بالإضافة الى أن

مستوى الاستعداد لإدارة الأزمات كانت على مستوى متوسط، كما تتفقد الدراسة مع . كما أنها نتيجة تبين أن إدارة الموارد البشرية واستراتيجياتها تؤهل المنظمة للتعامل مع الأزمات بشكل كفو حيث توصلت دراسة (ALVES, LOK, LUO, & HAO (2020) الى أن من بين الأنواع المختلفة لاستراتيجيات الاستجابة للأزمة تمثلت في استراتيجيات الموارد البشرية المرنة، كما تشمل استراتيجيات البقاء الشائعة الأخرى زيادة تنوع المنتجات واستكشاف أسواق جديدة وزيادة التعلم، وفيما يتعلق بالأزمة الصحية الناتجة عن جائحة كورونا، وبحسب دراسة التاييب (2020) فإن جائحة كورونا اثبتت قدرة المؤسسات في البيئة العربية واستعادة ثقتها بنفسها وكوادرها في التعامل مع الأزمات بشكل كفو أما دراسة أبو عامود (2020) فقد توصلت الى أن أزمة كورونا تقدم نموذج للخصائص النوعية للآزمات الدولية المعاصرة، لذلك هنالك حاجة الى رؤى واستراتيجيات وأساليب جديدة لإدارة هذه الآزمات.

التوصيات:

على ضوء النتائج توصلت الدراسة الى التوصيات التالية:

- (1) تحدد إدارة الشركة وقتا كافيا للتخطيط والتفكير في الآزمات غير المتوقعة.
- (2) المسح الدوري من الممارسات التي تستخدمه الشركة للتعرف على إمكانية حدوث الآزمات.
- (3) أن يتم اجراء اختبارات حول البدائل المقترحة لمعالجة الأزمة.
- (4) أن يتم عرض نقاط القوة والضعف في البدائل المحددة بشكل عملي وموضوعي، وبناءً على أسس علمية.
- (5) أن تتم عملية اختيار الحل الملائم بناءً على تجارب سابقة في ادارة الآزمات.
- (6) أن يتم اختيار الحل الملائم للآزمة من خلال المعلومات المحصلة من الادارات المختلفة.
- (7) أن تستخدم الشركات استراتيجيات متعددة تعتمد على نوع وحيثيات الآزمات.
- (8) تعزيز أمكانيات الشركات للتخلص من جائحة كورونا بعد فترة زمنية قصيرة نسبيا.

قائمة المراجع

المراجع العربية:

- أبو رمان، سامي (2016). أثر القيادة التحويلية في الاستعداد لإدارة الأزمات. *المجلة الأردنية في إدارة الأعمال* 12(3): 713 - 729.
- أبو عامود، محمد سعد (2020). الادارة غير التقليدية للأزمات الدولية العابرة للحدود على ضوء الخبرة المكتسبة من أزمة كورونا 2020. *المجلة العربية للدراسات الأمنية* 36(2)، 310-324.
- التايب، عائشة بشير (2020). الجائحة والمضامين المستجدة للأمن المجتمعي: قراءة في مسارات ادارة الأزمة. *المجلة العربية للدراسات الأمنية* 36(2)، 279-291.
- زواوي، نوال (2021). دور التفاوض في إدارة الازمات. *مجلة المداد* 1(11)، 50-68.
- شرفة، لياس، وبوطغان، ليلى (2018). إدارة الأزمات: الأساليب والمعوقات. *مجلة تاريخ العلوم* 11(1)، 23-32.
- عبد الرحمن، نسرین، و ابراهيم، علي (2018). تقييم واقع التخطيط لإدارة الأزمة في القطاع الصحي: دراسة ميدانية على المستشفيات الحكومية في محافظة اللاذقية. *مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية* 40(4)، 411-424.
- عبد العال، عنتر محمد (2020). ادارة المؤسسات الجامعية في ظل أزمة (كوفيد-19). *المجلة التربوية، جامعة سوهاج* 78(1)، 9-1.
- العنزي، نهلة نجاح (2020). العلاقات العامة عبر مواقع التواصل الاجتماعي وإدارة الأزمة الصحية: دراسة تحليلية لإدارة أزمة فايروس كوفيد 19 عبر صفحة وزارة الصحة في الفيسبوك للمدة من 2020/3/21 حتى 2020/4/21. *مجلة لارك للفلسفة واللسانيات والعلوم الاجتماعية* 3(38)، 462-486.
- اللامي، غسان قاسم، والعيساوي، خالد عبد الله (2015). إدارة الأزمات: الأسس والتطبيقات. عمان: الدار المنهجية للنشر والتوزيع.
- محمود، مخا حسين (2017). أثر استراتيجيات ادارة الأزمات الحديثة على الأداء التسويقي. *المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية* 8(4)، 710-735.

مسك، زينات موسى (2011). واقع إدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام العاملة في الضفة الغربية واستراتيجيات التعامل معها من وجهة نظر العاملين. رسالة ماجستير، جامعة الخليل.

المراجع الأجنبية :

- Al Eid, N. A., & Arnout, B. A. (2020). Crisis and disaster management in the light of the Islamic approach: COVID-19 pandemic crisis as a model (a qualitative study using the grounded theory). *Journal of Public Affairs*, 1-14.
- ALVES, J. C., LOK, T. C., LUO, Y., & HAO, W. (2020). Crisis Management for Small Business during the COVID-19 Outbreak: Survival, Resilience and Renewal Strategies of Firms in Macau.
- Boxer, P. (2015). Betraying the citizen: social defenses against innovation. *Organizational and Social Dynamics* 15(1): 1-19.
- Buganová, K., Lusková, M., & Hudáková, M. (2013). *Early warning systems in crisis management*. In 2013 International Conference on Management Innovation and Business Innovation (Icmibi 2013).
- Bundy, J., Pfarrer, M. D., Short, C. E., & Coombs, W. T. (2017). Crises and crisis management: Integration, interpretation, and research development. *Journal of management*, 43(6), 1661-1692.
- Caggiano, G., Calice, P., Leonida, L., & Kapetanios, G. (2016). Comparing logit-based early warning systems: Does the duration of systemic banking crises matter?. *Journal of Empirical finance*, 37, 104-116.
- Krausz, M., Westenberg, J. N., Vigo, D., Spence, R. T., & Ramsey, D. (2020). Emergency Response to COVID-19 in Canada: Platform Development and Implementation for eHealth in Crisis Management. *JMIR Public Health and Surveillance*, 6(2), e18995.

- Kreuder-Sonnen, C. (2018). Political secrecy in Europe: Crisis management and crisis exploitation. *West European Politics*, 41(4), 958-980.
- Lauer, S. A., Grantz, K. H., Bi, Q., Jones, F. K., Zheng, Q., Meredith, H. R., ... & Lessler, J. (2020). The incubation period of coronavirus disease 2019 (COVID-19) from publicly reported confirmed cases: estimation and application. *Annals of internal medicine*, 172(9), 577-582.
- Martens, H. M., Feldezs, K., & Merten, P. (2016). Crisis management in tourism—a literature based approach on the proactive prediction of a crisis and the implementation of prevention measures. *Athens Journal of Tourism*, 3(2), 89-101.
- Poslad, S., Middleton, S. E., Chaves, F., Tao, R., Necmioglu, O., & Bügel, U. (2015). A semantic IoT early warning system for natural environment crisis management. *IEEE Transactions on Emerging Topics in Computing*, 3(2), 246-257.
- Ragab, S. E. (2019). The Requirements Role of Marketing Crisis Management in Promoting the Outstanding Performance of Beekeepers and Honey Producers A Prospective Study of the Opinions of a Sample of Beekeepers and Honey Producers in Al Debs/province of Kirkuk. *Tikrit Journal Of Administrative and Economic Sciences*, 11(33), 10-43.
- Reuter, C., Hughes, A. L., & Kaufhold, M. A. (2018). Social media in crisis management: An evaluation and analysis of crisis informatics research. *International Journal of Human–Computer Interaction*, 34(4), 280-294.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2014). *Research methods for business: a skill-building approach* (6th ed.). Haddington: John Wiley & Sons.
- Shangguan, Z., Wang, M. Y., & Sun, W. (2020). What caused the outbreak of COVID-19 in China: From the perspective of crisis management. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(9), 3279.
- Soft Expert (2020). *What it is and how to develop a crisis management plan*. From the website <https://blog.softexpert.com/> (Retrieved in 30/9/2021).

- Taneja, S., Pryor, M. G., Sewell, S., & Recuero, A. M. (2014). Strategic crisis management: A basis for renewal and crisis prevention. *Journal of Management Policy and Practice*, 15(1), 78.
- Williams, T. A., Gruber, D. A., Sutcliffe, K. M., Shepherd, D. A., & Zhao, E. Y. (2017). Organizational response to adversity: Fusing crisis management and resilience research streams. *Academy of Management Annals*, 11(2), 733-769.
- Yoshimi, F., Katsumi, N. Shinji T., Hasegawa M., Atsushi T., Katsumi K. & Teratani (2020). *Japan Public Health Journal Report* 67 (8), 493-500.
- Zamoum, K., & Gorpe, T. S. (2018). Crisis management: A historical and conceptual approach for a better understanding of today's crises. In *Crisis Management-Theory and Practice*, IntechOpen.

تصورات طلاب الدراسات العليا حول استخدام تطبيقات الحوسبة السحابية أثناء جائحة كوفيد 19

الباحث

باسم اختر سلطان

ملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على تصورات طلاب الدراسات العليا حول استخدام تطبيقات الحوسبة السحابية أثناء جائحة كوفيد 19.

وبرزت أهمية البحث من خلال توجيه الاهتمام نحو استخدام تطبيقات الحوسبة السحابية في مواجهة المشكلات التعليمية أثناء الأزمات، تقديم مجموعة من المزايا التفاعلية والتشاركية لبيئة تطبيقات الحوسبة السحابية. دعم تطبيقات الحوسبة السحابية كاتجاه حديث في التعليم الإلكتروني. واعتمد الباحث في منهجية الدراسة على ما توصل اليه في دراسته في مرحلة الماجستير، ان هناك ضعفاً في الاستخدام الأمثل للتخزين السحابي لدى الطلاب الذين يدرسون معه.

استخدم الباحث الدراسة تحديداً أسلوب الدراسات المسحية من خلال استخدام أداة الاستبانة. وتكون مجتمع الدراسة من جميع طلاب ماجستير التعليم الإلكتروني المهني والبالغ عددهم (146) طالباً وطالبة، للعام الجامعي 2021-2022م وتم استخدام التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة.

توصلت الدراسة إلى وجود تصورات إيجابية لطلاب الدراسات العليا حول استخدام تطبيقات الحوسبة السحابية أثناء جائحة كوفيد 19، ويعزو هذه النتيجة إلى أن العينة يشعرون بأهمية تطبيقات الحوسبة السحابية في العملية التعليمية .

وبناء على النتائج تم التوصية بعدد من التوصيات اهمها الاستفادة من قائمة التصورات التي توصلت إليها الدراسة الحالية. وإضافة مقررات في تتمثل مفرداتها بمفاهيم ومهارات الحوسبة السحابية. تدريب معلمي المدارس على كيفية تطبيق الحوسبة السحابية في العملية التعليمية. وعقد الدورات التدريبية مثل في الحوسبة السحابية وتطبيقاتها .

الكلمات المفتاحية: تصورات طلاب ، الدراسات العليا ، الحوسبة السحابية ، كوفيد 19

Abstract

This study aimed to identify the perceptions of graduate students about the use of cloud computing applications during the COVID-19 pandemic.

The importance of the research was highlighted by directing attention towards the use of cloud computing applications in facing educational problems during crises, providing a set of interactive and participatory benefits for the cloud computing application environment. Supporting cloud computing applications as a recent trend in e-learning.

In the study methodology, the researcher relied on what he found in his master's studies, that there is a weakness in the **optimal use** of cloud storage among students who study with him..

The researcher specifically used the survey method through the use of a questionnaire tool. The study population consisted of all (146) students of the Master of Professional E-Learning, for the academic year 2021-2022.

Frequencies, percentages, arithmetic averages, and standard deviations of the answers of the study sample.

The study found that there are positive perceptions of graduate students about the use of cloud computing applications during the Covid 19 pandemic, and this result is attributed to the fact that the sample feels the importance of cloud computing applications in the educational process.

Based on the results, a number of recommendations were recommended, the most important of which is to make use of the list of scenarios that the current study has reached.

Keywords: students' perceptions, postgraduate studies, cloud computing, COVID-19

المقدمة

شهد العالم ظروفًا استثنائية ارتبطت بانتشار فيروس كورونا المستجد أو كوفيد-19، وتأثرت المؤسسات التعليمية بهذه القرارات، ولم يعد من الممكن مواصلة العملية التعليمية بصورتها التقليدية، وأبقي ملايين الطلاب ومعلميهم في كافة المراحل التعليمية في منازلهم (Abdullah, 2020) وشكل انتشار هذا الفيروس أو وباء كورونا أزمة كبرى واجهت كافة دول العالم بلا استثناء، وسارعت دول العالم إلى البحث عن أساليب بديلة للحيلولة دون توقف العملية التعليمية، ولم تكن جميع الدول على نفس المستوى في مواجهة هذه الحالة الطارئة، وظهرت تجارب مختلفة للتعامل مع هذا الأمر الطارئ، Bao, (2020) وتبع ذلك ظهور مصطلح التعليم الطارئ عن بعد جنباً إلى جنب مع مصطلح التعلم الإلكتروني، وتدخلت المؤسسات الأممية كاليونسكو وغيرها من المؤسسات لتابعة هذا الأمر الطارئ وتقديم يد العون لمختلف دول العالم، باعتبار أن هذا الوباء شكل قاسماً مشتركاً لمعاناة الملايين من الأشخاص حول العالم، ويرجع جانب من تلك المعاناة إلى المخاوف المرتبطة بانتشار الوباء وأعداد الوفيات اليومية، والحرمان من ممارسة النشاط الإنساني المعتاد (Clydeco 2020) أدت جائحة (COVID-19) في نهاية العام (2019) إلى ارتفاع الطلب والإقبال على التكنولوجيا الحديثة وأدوات التعليم والتعلم الرقمية، كما ازداد الطلب أيضاً على خدمات الانترنت وزيادة سرعته، كذلك زيادة في استهلاك بيانات الانترنت في العملية التعليمية في فترة جائحة كورونا بنسبة كبيرة عما قبل الجائحة (هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة العربية السعودية، 2021)

ويعرف التعليم الطارئ عن بعد بأنه عن التحول الذي طرأ فجأة على طرق التدريس التقليدية، بهدف إيجاد حل مؤقت وسريع للتعليم يمكن أن يعتمد عليه خلال أوقات الأزمات، عبر تقديم بديل للتعليم الصفي وجها لوجه والوصول إلى التعليم والدعم التعليمي بطريقة سريعة الإعداد ومتاحة بشكل موثوق (Crispin, 2020) وتكمن أوجه الاختلاف بين التعليم الطارئ عن بعد والتعلم الإلكتروني، يعتمد تصميم التعلم الإلكتروني على ثمانية أبعاد شاملة، تحدد بالضبط كل جوانب التعلم الإلكتروني، ويفتقد التعليم الطارئ عن بعد إلى هذه الشمولية (English, 2020)، يهدف التعلم الإلكتروني لصناعة مجتمع تعلم بحيث يدعم المتعلمين تعليمياً عبر إشراكهم بالمنهج، وبأنماط أخرى من الدعم الاجتماعي، بينما يهدف التعليم الطارئ عن بعد إلى حل مؤقت للتدريس، بما

يُمكن تجهيزه بشكل سريع خلال الطوارئ والأزمات (Daniel, 2020)، عادة ما يستغرق إعداد مقرر للتعليم الإلكتروني ما بين ستة إلى تسعة أشهر، وعادة لن يصل مقدمو التعلم الإلكتروني إلى تقديم المحتوى بشكل جيد إلا بعد تقديم هذا المحتوى ثلاث مرات، وهذا الأمر غير متوفر في التعليم الطارئ عن بعد Dahlstrom-Hakki, Alstad & Banerjee, 2020).

وكان من أبرز التحولات المؤثرة في التعليم أثناء الجائحة ارتفاع استخدام تكنولوجيا الحوسبة السحابية (Eua-arporn, 2020) لما لها من دور بارز في إعادة تشكيل كثر من العمليات المتصلة بالتعليم والتعلم وإدارتها؛ من حيث تميزها في تسهيل الوصول للمعلومات، وتحسن عمليات التعاون، وإعادة تنظيم هياكل تكنولوجيا المعلومات التقليدية، وبالتالي يلعب نظام الحوسبة السحابية دوراً مهماً في مجال التعليم عن بعد، لأنه رافد مهم للتعليم الافتراضي (Forster, 2020). وتأتي تطبيقات مراكز التخزين السحابي أحد تطبيقات الحوسبة السحابية التي تقع في منطقة وسط بين أدوات الويب المألوفة مثل البريد الإلكتروني والأدوات المتقدمة الخاصة بالويب 2.0 مثل الشبكات الاجتماعية والعالم الافتراضي، فمراكز التخزين السحابي تقدم مساحات تخزينية كبيرة يستخدمها المتعلمون كما في البريد الإلكتروني مع إمكانية تشارك محتوياتها كما في تطبيقات الويب 2.0 (Gewin, 2020) وعلى ذلك فمراكز التخزين السحابي نوعاً من الحوسبة يتضمن تدرجية عالية في الاستخدام فضلاً عن معدلات التشاركية العالية في استخدام المصادر الافتراضية بين المتعلمين (Yan, Yu, & Long, 2019) حيث تعرف مراكز التخزين السحابي بأنها مجموعة كبيرة من المصادر الافتراضية سهلة الوصول والاستخدام والتي تتمثل في بنية مادية ومنصات عمل وبرامج تسمح بالاستخدام الأمثل للمصادر من قبل المتعلمين وتدعيم فكرة التعلم تحت الطلب، وباختصار يمكن القول أن السحابة الحاسوبية نقطة التقاء لتنفيذ عديد من الخدمات والطلبات لتعلمين موزعين عبر أماكن متنوعة وبأدوات وأجهزة مختلفة (Grandisoli & Jacobi, 2020)

ونظراً لأهمية التخزين السحابي في العملية التعليمية تناولته العديد من الدراسات حيث أشارت دراسة (Al-Malah, Aljazeera, Alrikabi & Mutar, 2021) أهمية توظيف المستحدثات التكنولوجية في العملية التعليمية، ويجب أن يكون ذلك مرتبطاً بالتغلب على المشاكل التي تواجه العملية التعليمية، وأن أن نظام التخزين

السحابي كأحد تطبيقات الحوسبة السحابية لعب دوراً مهماً في مجال التعليم عن بعد، لأنه رافد مهم للتعليم الافتراضي، وأوصت بضرورة عمل المزيد من الدراسات والأبحاث حول استخدامات الحوسبة السحابية وتطبيقاتها المتنوعة كالتخزين السحابي في برامج التعليم عن بعد والتعليم الإلكتروني.

وفي دراسة أخرى تم تسليط الضوء على أزمة COVID-19 التي أجبرت الناس على العمل من منازلهم، وحيث أن التخزين السحابي يسهل عملية التعاون والتواصل والخدمات الأساسية عبر الإنترنت، بالتالي نرى دوراً أساسياً لتطبيقات للحوسبة السحابية التي من أبرزها تطبيقات التخزين السحابي في مواجهة هذا التحدي المتمثل في العمل من المنزل وتقديم الخدمات التعليمية المتنوعة بكفاءة R., Haleem, A., Javaid, Singh , (M., Kataria, R & Singhal, S. , 2021)

وتأسيساً على ماسبق؛ من توضيح لأهمية التخزين السحابي في التعليم عن بعد وفقاً لجائحة كوفيد 19، وكذلك ما توصلت إليه الدراسات السابقة من توصيات توجه الباحثين إلى إجراء المزيد من الأبحاث المتعلقة في التخزين السحابي وربطه بالعملية التعليمية، إضافة إلى أهمية دمج التقنية في التعليم وأثره الإيجابي في تحسين نواتج التعلم، جاء هذا البحث ليسلط الضوء على تأثير التخزين السحابي التعليم عبر الإنترنت أثناء جائحة كوفيد 19.

مشكلة البحث:

بناء على ماسبق تم تحديد مشكلة البحث الحالي في العناصر الآتية:

أهمية التخزين السحابي: تناولت العديد من الأبحاث والدراسات دور التخزين السحابي كأحد تطبيقات الحوسبة السحابية في التعليم عبر الإنترنت، حيث يعتبر من التوجهات الحديثة في التعليم الإلكتروني والتي تحتاج إلى مزيد من الدراسات والأبحاث (Hongxin Zhang, Jin Zhang, Xue Yin, Kan Zhou, Zhigeng Pan, 2020)، كذلك توصيات الدراسات السابقة في توظيف خدمات التخزين السحابي في الأبحاث العلمية كونها أحد المتغيرات المستحدثة التي لم تأخذ الكثير من اهتمام الباحثين (الخرينج والمزين، 2020؛ المنوفي، 2021).

ما نادت به المؤتمرات والندوات العلمية: ذكرت العديد من المؤتمرات العلمية أن جائحة كورونا (كوفيد-19) من الأزمات التي اجتاحت كافة دول العالم في القرن الحادي والعشرين، وخلفت أثارا سلبية على مختلف جوانب الحياة الإنسانية، ومن تلك الجوانب التي تأثرت تأثراً بالغاً هو الجانب التعليمي المدرسي والجامعي، حيث لجأت معظم أنظمة التعليم في العالم إلى تطبيق نظام التعليم والتعلم عن بعد مما أوجد تجارب وخبرات متنوعة في كيفية الاستفادة القصوى من هذا الأسلوب الحديث وغير التقليدي في التعليم، وأوصت تلك المؤتمرات العلمية بأهمية الاستفادة من تقنيات التعليم الحديثة في العملية التعليمية كتطبيقات الحوسبة السحابية ومنها التخزين السحابي (المؤتمر التربوي الدولي الثاني التعليم عن بُعد استجابة لجائحة كورونا عن بُعد، 2020؛ مؤتمر التنمية المستدامة: تأثير جائحة كورونا على التعليم كارثي، 2021؛ المؤتمر الدولي الأول لجامعة الشرقية حول التعليم والتعلم عن بعد: الفرص والتحديات، 2022).

بناءً على رؤية الباحث وعمله: من خلال واقع دراسة الباحث في مرحلة الماجستير، لاحظ أن هناك ضعفاً في الاستخدام الأمثل للتخزين السحابي لدى الطلاب الذين يدرسون معه، وتوظيف التخزين السحابي بشكل فعال أثناء جائحة كوفيد 19، ويكمن هذا الضعف بشكل واضح في مهارات الاستخدام لأدوات التخزين السحابي، ويؤدي هذا الضعف إلى عدم الاستفادة من إمكانيات تلك الأداة، بالتالي ضياع الكثير من الوقت والجهد والمال للطلاب.

استبانة استطلاعية للطلاب: قام الباحث بعمل استبانة استطلاعية لعدد (20) طالب، من طلاب مرحلة الماجستير، أكد 80% منهم أهمية التخزين السحابي في التعليم عبر الإنترنت أثناء الجائحة وهذا مادعى الباحث للبحث لإجراء البحث الحالي.

تأثير جائحة كورونا (2020) على التعليم: بناء على انتشار فيروس كورونا المستجد (COVID-19) تم تحويل التعليم بجميع مراحله وأنواعه من التعليم الحضوري إلى التعليم عن بعد، والذي يحتاج إلى توظيف الأدوات الرقمية كالتخزين السحابي لما له من فوائد كبيرة في التعليم عبر الإنترنت وتنظيم العمل وتحسين نواتج التعلم.

وبناء على ما سبق فإن مشكلة البحث تتلخص في تسليط الضوء على تصورات طلاب الدراسات العليا حول استخدام تطبيقات الحوسبة السحابية أثناء جائحة كوفيد 19.

أسئلة البحث:

يمكن تحديد مشكلة البحث الحالي في السؤال الآتي: ما تصورات طلاب الدراسات العليا حول استخدام تطبيقات الحوسبة السحابية أثناء جائحة كوفيد 19؟
أهداف البحث:

يهدف البحث إلى: التعرف على تصورات طلاب الدراسات العليا حول استخدام تطبيقات الحوسبة السحابية أثناء جائحة كوفيد 19.
أهمية البحث:

أهمية البحث تكمن في:

1. توجيه الاهتمام نحو استخدام تطبيقات الحوسبة السحابية في مواجهة المشكلات التعليمية أثناء الأزمات.
 2. تقديم مجموعة من المزايا التفاعلية والتشاركية لبيئة تطبيقات الحوسبة السحابية.
 3. دعم تطبيقات الحوسبة السحابية كاتجاه حديث في التعليم الإلكتروني.
- محددات البحث:
1. المحددات الموضوعية: تطبيقات الحوسبة السحابية (التخزين السحابي).
 2. المحددات المكانية: جامعة الملك عبدالعزيز، محافظة جدة، المملكة العربية السعودية.
 3. المحددات الزمنية: الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي 2021-2022م.
 4. المحددات البشرية: طلاب ماجستير التعليم الإلكتروني المهني.

مصطلحات البحث:

تطبيقات الحوسبة السحابية: تعرف إجرائياً بأنها مجموعة من الخدمات التي تقدمها مجموعة جوجل بشكل مجاني مثل التخزين السحابي، والتي تتيح فرصة التشارك دون التقيد بالموارد المحلية، مما يسهل العملية التعليمية عبر الإنترنت. التعليم عبر الإنترنت: يعرف إجرائياً بأنه نمط تعليمي مستحدث يقدم عبر شبكة الإنترنت، ويتم الاعتماد عليه في استعراض المناهج أو المحتوى التعليمي وإدارته، والتفاعل والتواصل.

جائحة كوفيد19: مرض وبائي معدي أدى إلى إجراء مجموعة من الإجراءات الاحترازية مثل الإغلاق الكامل وتحويل التعليم الحضوري إلى التعليم عن بعد.

أدبيات البحث

مقدمة

أصبح النمو الهائل في حجم البيانات والمعلومات يحد من قدرة الشركات والمؤسسات على إدارة هذه البيانات والمعلومات والتحكم بها بشكل فعال ، ومع استمرار ارتفاع تكاليف التخزين يجعل الشركات تواجه مشاكل استرجاع البيانات وإعداد نسخ احتياطية ، بالإضافة إلى ان الانتشار الكبير لتقنيات المعلومات المتطورة بشكل شبه يومي أصبح يؤثر على كفاءة وإنتاجية الأعمال (يس، 2014). ولعل المتابع لمستجدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يجدها تتسارع بشكل كبير جداً ، فكل يوم نسمع عن ظهور اصدار جديد من التقنيات سواء في مجال الموبايلات او الحاسوب (على الصعيدين العتاد والبرمجيات Software & Hardware) او الشبكات ، اضافة الى ان معدلات الزيادة في استخدام الانترنت اصبحت تتزايد بشكل سريع جداً ، فالانترنت اصبحت بيئة جاذبة لما فيه من تنوع في الخدمات بحيث يستفيد منها الجميع (الجهني، 2013).

فلم يعد من المناسب إقامة بنية تحتية بتكلفة مرتفعة ، ويحدث لها تقادم بعد شهور، إلى جانب التكلفة الباهظة لعمليات الصيانة والتحديث فضلاً عن تكلفة البرمجيات وما يصاحبها من فيروسات مرعبة وشديدة الانتشار ، كما ان المتابع لمستجدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يجدها تتسارع بشكل كبير جداً ، فكل يوم نسمع عن ظهور اصدار

جديد من التقنيات سواء في مجال الموبايلات او الحاسوب (على الصعيدين العتاد والبرمجيات Software & Hardware) او الشبكات، الأمر الذي تطلب تقديم فكر تكنولوجي حديث بمراكز تسمى السحابة وباستخدام برمجيات وعتاد الإنترنت ، ينقل المستخدم من أي مكان ويستفيد منها ويحفظ ملفاته على هذه السحابة بمساحات تخزينية كبيرة ويديرها مقدم الخدمة مقابل تكلفة هذه الخدمة (زكي، 2012).

مع تطور التقنيات المتاحة من خلال شبكة الويب بظهور الويب 2,0 والويب 3,0 والزيادة المطردة في سرعات الانترنت المتاحة للمستخدمين، وحدوث تطور كبير في الخدمات المقدمة عبر الشبكات ظهرت ملامحه في توافر مساحات تخزينية كبيرة وسرعات هائلة للانترنت هذا فضلا عن إتاحة عدد كبير من البرمجيات التي يمكن للمتعلم استخدامها دون حاجة لأن تكون برامج تشغيلها مهيأة على الجهاز الذي يستخدمه المتعلم (يوسف، 2013).

اتجهت العديد من المؤسسات إلي إتاحة تطبيقاتها للاستخدام من خلال شبكة الانترنت فيما يعرف باسم الحوسبة السحابية (Cloud computing)، حيث أتاحت هذه التقنية لمستخدميها مميزات أفضل مثل توفير النفقات أو إتاحة خدمات لقطاع اكبر من المستخدمين (شلتوت، 2014).

ان من التقنيات المُستحدثة التي انتشرت بشكل كبير، في الآونة الأخيرة ، تقنية تحويل الموارد الحاسوبية إلى خدمات ضمن فضاء الإنترنت ، أو ما يُعرف بالحوسبة السحابية Computing Cloud ، التي تمتد خدماتها وتطبيقاتها إلى قطاع التعليم، فقد احدث مفهوم الحوسبة السحابية نقلة كبيرة في الأفكار والتطبيقات المتعلقة بخدمات تكنولوجيا المعلومات ، خاصة فيما يخص حلول البنية التحتية التي تعتمد عليها المؤسسات في تيسير عملياتها ، ووجدت الكثير من المؤسسات الكبيرة والصغيرة ضالتها في هذه التقنية الجديدة، حيث أشارت العديد من الدراسات الى امكانية استخدام تقنية الحوسبة السحابية في التغلب على مشاكل ارتفاع تكاليف بناء وتطوير نظم المعلومات ، ومشاكل تواجد كليات الجامعة في أماكن كثيرة متباعدة ، إضافة إلى استخدام هذه التقنية لتوفير التكاليف العالية جدا لإنشاء البنية التحتية لتقنية المعلومات في الجامعة ، وأيضا لتخفيض تكاليف الصيانة المطلوبة لموارد تقنية المعلومات ، وعلى الرغم من انها

تقنية جديدة لا تزال في مرحلة البحث والتطوير، فإن نجاح هذه التقنية في تعزيز وجودها والحصول على ثقة المستهلكين ، هو بمثابة ثورة تقنية في مجال صناعة الكمبيوتر والبرامج أيضا (Ahmed et al. 2017).

لقد أحدث مفهوم الحوسبة السحابية نقلة كبيرة في الأفكار والتطبيقات المتعلقة بخدمات تكنولوجيا المعلومات، خاصة فيما يخص حلول البنية التحتية التي تعتمد عليها المؤسسات في تيسير عملياتها، ووجدت الكثير من المؤسسات الكبيرة والصغيرة ضالتها في هذه المنظومة الجديدة وتوقعت دراسة حديثة لمؤسسة IDC العالمية المتخصصة في الأبحاث أن توفر الحوسبة السحابية إيرادات إضافية للمؤسسات تزيد على تريليون دولار، والحوسبة السحابية تقوم على عدم حاجة المستخدم لتخزين أي من بياناته على جهازه الشخصي ، وعدم حاجته إلى برامج متنوعة أو معقدة ، ربما يحتاج فقط إلى نظام التشغيل ومتصفح إنترنت لكي يرى فقط ما يحدث من عمليات وكل ما يستخدم من برامج ووصله إلى ملفاته وبياناته المخزنة على حاسبات في شبكات بعيدة عنه عن المستخدم Behal et al. (2016).

تعتبر خدمات الحوسبة السحابية أحد أشكال البرمجيات الافتراضية الحديثة المستخدمة على نطاق واسع في قطاعات الأعمال والخدمات والتعاملات الإلكترونية الحكومية في غالبية دول العالم.. إلا أنها طرحت مؤخرا كفكرة لاستخدامها في مجالات التعليم عن بعد والتعلم الإلكتروني؟ ، باعتبارها الثورة الثالثة في مجال تقنيات المعلومات ، بعد كل من الحاسب الآلي وشبكة الإنترنت، والحوسبة السحابية تعود فكرتها إلى جون مكارثي، الذي كان أوّل من أشار إلى «إمكانية تنظيم الحوسبة لكي تُصبح خدمة عامة في يوم من الأيام»، إلا أن هذه الفكرة لم تخرج من إطارها النظري إلى حيّز التطبيق الفعلي سوى في بدايات الألفية الثالثة، على يد مهندس برمجيات يدعى كريستوف بيسغليا، ومن خلال مايكروسوفت توسّع مفهوم استخدام البرمجيات من خلال شبكة الويب، ثم بدأت شركات التقنية الأخرى مثل Apple و Hp و IBM تدخل حلبة التصنيع والتطوير كمنافس لمايكروسوفت، واستطاعت «جوجل» إطلاق العديد من الخدمات مُستفيدة من التقنية الجديدة، وقد فاجأت منافسيها عندما أطلقت في عام 2009م نظام تشغيل مُتكامل للحاسبات يعمل في نطاق مفهوم الحوسبة السحابية (Böhm et al. 2010).

فكرة الحوسبة السحابية بدأت تظهر في فترة الستينات من القرن العشرين . في كتاب دوغلاس بارخيل والذي نشره عام 1966 " تحدي المرفق الحاسوبي " ، ثم بعد ذلك بدأت في التوسع والانتشار مع ظهور المواقع التي تتيح انشاء حساب بريد الكتروني مجاني و سمحت بسعة تخزينية لحفظ ملفاتك في السحاب . بعد ذلك اعلنت شركة مايكروسوفت عن اهتمامها بالحوسبة السحابية منذ اصدار نظام التشغيل فيستا (Vista) ، حيث وردت معلومات بان شركة مايكروسوفت بصدد انشاء نظام تشغيل قادم يستخدم الحوسبة السحابية من حزمة Cloud لاستضافة تطبيقات العملاء على سيرفرات شركة مايكروسوفت . وصرحت حينها ان البرنامج لن يثبت على الجهاز بل ستعمل عليه من خلال الانترنت . وان هذا سيشمل كامل حزمة اوفيس وسيتم التمويل من خلال بدائل مثل الاعلانات والاشترك في Windows7 , officeliv, SharePoint ، بعد ذلك بدأت المنافسة بين الشركات وظهرت الحوسبة السحابية في Google ومعظم الشركات الكبرى، فمنذ ستينيات القرن الماضي، مرّ تطوير الحوسبة بعدة مراحل ، وتنوعت التسميات والمصطلحات وفقاً لظروف ومُعطيات كل مرحلة. وكان من بينها: الحوسبة باستخدام الحاسبات الكبيرة Mainframe، والحوسبة عبر الأجهزة الطرفية خفيفة الإمكانيات (ثين كلاينت)، والحوسبة الشبكية C Grid، والتي يُسمّيها البعض «الحوسبة المُتوازية»، والحوسبة الموزعة C Disturbed، والحوسبة العنقودية C. Cluster، والحوسبة المرافقية C Utility، والحوسبة الافتراضية C.Virtualization، وهذه الأخيرة تُعد القاعدة الرئيسية التي بُنيت عليها الحوسبة السحابية (Boṭa–Avram, 2012).

ولعل إلقاء نظرة على الكيفية التي سيبدو عليها مشهد تكنولوجيا المعلومات منذ 2014 ، وبرز الاتجاهات التي سيأخذها السوق ، تشير إلى أننا نعيش عالم الحوسبة، البيانات الضخمة، الحكومات الإلكترونية والمدن الذكية ، ان الحوسبة السحابية ستتابع نموها وسوف تتحول الحوسبة السحابية إلى مركز أعمال أساسي ، نظراً للطلب المتزايد على خدمات الحوسبة وتتنبأ Gartner بأن منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا ستشهد واحداً من أكبر معدلات النمو بالنسبة لخدمات الحوسبة السحابية العامة التي زادت بمعدلات كبيرة ، واصبحت تمثل الجزء غير المُتوقع في الشبكة، الذي تُسافر فيه البيانات في طريقها إلى وجهتها النهائية، وتشير بعض الإحصاءات المتعلقة بالحوسبة السحابية ، إلى

إن الإنفاق على الخدمات المرتكزة على الحوسبة السحابية العامة سوف تشهد نمواً بنسبة تبلغ أكثر من خمسة أضعاف معدل نمو الإنفاق على قطاع تقنية المعلومات ، ووفقاً لأحدث التقارير التي أصدرتها شركة “جارتنر”، فمن المتوقع أن تنمو السوق العالمية للخدمات السحابية لتصل إلى مليارات الدولارات ، ومن المتوقع ان توفر الحوسبة السحابية إيرادات إضافية للمؤسسات تزيد على اكثر من تريليون دولار (Carlin & Curran, 2011).

ان تطبيقات الحوسبة السحابية ليست قاصرة على مجال بعينه ، بل هي مُمتدة، تُقدِّم خدماتها في جل المجالات ، وقد امتدت تطبيقاتها إلى حقل التربية والتعليم، وبحسب تقرير حديث صادر عن جوجل، فإن ثمة إقبلاً مُتزايداً على منظومة الحوسبة السحابية في القطاعات التعليمية، وأن خدمة Google Apps التي أطلقتها الشركة، والتي تعوّل بشكل رئيس على الحوسبة السحابية، يستخدمها حالياً «أكثر من 8 ملايين مُستخدم حول العالم ينتمون فقط إلى مُكوّنات العملية التعليمية، من طلبة ومُدرّسين ومؤسسات تعليمية، ففى مجال التعليم نجد أن المؤسسات التعليمية تواجه - كغيرها من المؤسسات - في الوقت الحاضر العديد من المشاكل في مواكبة التغييرات في تقنيات المعلومات ، نتيجة النمو الهائل في حجم البيانات والمعلومات وعدم القدرة على إدارة هذه البيانات والمعلومات والتحكم بها بشكل فعال، ومع استمرار ارتفاع تكاليف التخزين، الأمر الذي يجعلها هذه المؤسسات تواجه مشاكل في استرجاع البيانات واعداد نسخ احتياطية، بالإضافة إلى الانتشار الكبير لتقنيات المعلومات المتطورة بشكل شبه يومي ، يؤثر على كفاءتها وإنتاجيتها، حيث يتطلب تطوير تقنيات المعلومات المستخدمة في العملية التعليمية والتدريبية تكاليف كبيرة، بالإضافة لتكاليف الأجهزة والبرمجيات الجديدة ، نتيجة إلي ضخامة ما لديها من بيانات معلومات اختلاف أماكن تواجد المدارس والادارات التعليمية، والكليات في الجامعات (Chen et al. 2016).

فمؤسسات التعليم العالي تعاني أسوة بغيرها من المؤسسات الحكومية والخاصة ، العديد من التحديات والمعوقات في البنية الأساسية الرقمية ، والتي تحد من إنشاء برامج تعليمية حيوية ترفع من مستوى البرامج التعليمية وترتقي بمستوى جودة التعليم والتعلم، ومن هذه التحديات محدودية التمويل المالي وبالأخص المؤسسات التعليمية الخاصة، ارتفاع تكلفة إنشاء مركز تقنية المعلومات ونظمه المختلفة بالمؤسسة الواحدة، ارتفاع كلفة الصيانة وترقية الأجهزة والبرامج ، نقص الخبرات البشرية المؤهلة ، عدم

وجود وعى بأهمية وجود التقنيات الحديثة ودورها في تطوير البنية الأساسية داخل المؤسسات نفسها، عدم وجود شركات خاصة تقدم خدماتها السحابية، تقدم عروضاً وخدمات بشكل تنافسي، نتيجة نقص الاستثمار الأجنبي في المجال الرقمي، ومن هنا ظهرت الحاجة إلى استخدام تقنيات المعلومات الحديثة، مثل تقنية الحوسبة السحابية، التي تمثل الحل الجديد لهذه المشكلات، حيث يستطيع الطلاب الوصول للتطبيقات من أي مكان وفي أي وقت ومن أي أجهزة متصلة بالانترنت، والوصول لنظم وبرمجيات التطوير وتطوير تطبيقاتهم وتخزينها في البنية التحتية للجامعات، وكذلك الوصول لتطبيقات قواعد البيانات والشبكات الاجتماعية وأدوات التعلم الذاتية من خلال مجموعة متنوعة من أجهزة الحاسبات وأجهزة الجوال (Dalkilic et al. 2012).

لعل مما زاد من أهمية تلك التقنية في الوقت الحاضر ما حدث من تطورات جديدة ومتطورة في الأجهزة المحمولة حيث استفادت شركات المحمول سواء المصنعة أو مقدمة الخدمات مثل شركتي ابل (Apple) وشركة (T mobile) من تطبيقات الحوسبة السحابية، في إتاحة العديد من مقدمي خدمات المحمول، خدمات تسمح لمستخدمي بعض أنواع الهواتف Cloud Computing With The Operator من عمل حسابات خاصة لهم على خوادم تلك الشركات، ويستطيع الهاتف المحمول التزامن (SYNC) مع الحساب الشخصي له على تلك الخوادم، واخذ نسخ احتياطية من دليل الهاتف أو العناوين الموجودة في الهاتف، بل وأيضاً إمكانية التحكم بالهاتف وإغلاقه أو تعقبه من خلال استخدام تلك الخدمة، فالجمع بين الأجهزة النقالة وتقنيات الحوسبة السحابية هو تطور منطقي في مجال التقنيات النقالة (Gamaleldin, 2013).

إن أهم ما يميز الوقت الحالي أن التقنيات الحديثة اندمجت أخيراً مع بعضها البعض، حيث اندمجت الحوسبة السحابية مع الأجهزة المحمولة، والأجهزة المحمولة مع الشبكات الاجتماعية، والشبكات الاجتماعية مع أدوات تحليل البيانات القادرة على تحليل فوري لكميات كبيرة للبيانات.

إن "الحوسبة السحابية" (Cloud Computing) من المتوقع أن تحدث ثورة جديدة في العالم القريب في مجالات مختلفة وأهمها المجال التكنولوجي والتعليمي والاقتصادي مع مؤشرات تدخلها في المجال السياسي أيضاً، وخاصة بعد التنويه عن احتمالية أن تصبح هذه التكنولوجيا الحديثة الدعامات التكنولوجية الرئيسية في نظام

التصويت الإلكتروني الحديث، مما يحتم علينا أن نفهم جيداً أبعاد هذه التكنولوجيا الحديثة، وكيفية الاستفادة منها في المجال التعليمي بصفة عامة والتعليم العالي خاصة ، ومن هم العاملين عليها ومخاطرها وما يحيط بها من تهديدات أمنية ، للاستعداد التام لاستخدامها ومواجهة تحدياتها وسلبياتها وعدم التسرع في استخدامها دون الاستعداد لها جيداً، وفيما يتعلق ببعض تطبيقات الحوسبة السحابية في مجال التعليم فإن من أشهرها وأكثرها استخداماً مراكز التخزين السحابي، والذي سوف يتم تناوله بالتفصيل على النحو الآتي (Kalapatapu & Sarkar, 2012) :

مراكز التخزين السحابي

ظهر مصطلح مراكز التخزين السحابي (cloud storage centers) تقريباً منذ عقدين من الزمان إلا أن المصطلح ذاع انتشاره في الآونة الأخيرة وقد جاء مصطلح مراكز التخزين السحابي ليشير إلى توظيف مباشر لتكنولوجيا المعلومات عبر الويب، وتأتي تطبيقات مراكز التخزين السحابي لتقع في منطقة وسط بين أدوات الويب المألوفة مثل البريد الإلكتروني والأدوات المتقدمة الخاصة بالويب 2.0 مثل الشبكات الاجتماعية والعالم الافتراضي، فمراكز التخزين السحابي تقدم مساحات تخزينية كبيرة يستخدمها المتعلمون كما في البريد الإلكتروني مع إمكانية تشارك محتوياتها كما في تطبيقات الويب 2.0 (Thomas, 2011). وعلى ذلك فمراكز التخزين السحابي نوعاً من الحوسبة يتضمن تدرجية عالية في الاستخدام فضلاً عن معدلات التشاركية العالية في استخدام المصادر الافتراضية بين المتعلمين (Yan, Yu, & Long, 2019). كما أنها تُعد بمثابة منصة لتقديم خدمات متنوعة للمتعلمين في مجالات البنية التحتية والبرامج التطبيقية والبيانات ومنصات العمل (Doelitzscher, Sulistio, Reich, Kuijs, & Wolf, 2011). لذلك فإن كوب وكارول (Kop & Carroll, 2012) يعرفان مراكز التخزين السحابي بأنها "مجموعة كبيرة من المصادر الافتراضية سهلة الوصول والاستخدام والتي تتمثل في بنية مادية ومنصات عمل وبرامج تسمح بالاستخدام الأمثل للمصادر من قبل المتعلمين وتدعيم فكرة التعلم تحت الطلب". وباختصار يمكن القول أن السحابة الحاسوبية نقطة التقاء لتنفيذ عديد من الخدمات والطلبات لمتعلمين موزعين عبر أماكن متنوعة وبأدوات وأجهزة مختلفة (Pocatilu, Alecu, & Vetrici, 2009).

وقد تم استعارة مصطلح السحابة للخروج من الإطار الضيق الخاص بإتاحة البنية التحتية للتعليم الإلكتروني في أماكن محددة للإشارة إلى أن البنية التحتية في ظل مراكز التخزين السحابي سوف تكون متاحة للجميع ويمكن للجميع أن يستظل بها أينما ذهب ويحصل منها على كل الخدمات المطلوبة، ففكرة السحابة الحاسوبية تقوم على وجود مراكز خدمية تظلل كل المستخدمين المشتركين فيها بمواردها وخدماتها، وبحيث يستطيع كل المستخدمين الوصول إلى جميع الخدمات والموارد دون أي قيود مرتبطة بطبيعة البنية التحتية من أجهزة وبرامج هذا مع التأكيد على ضرورة الحصول على نفس الخدمات المتاحة لأي فرد داخل السحابة (Pocatilu et al., 2009).

التخزين السحابي أحد الخدمات الرئيسية التي تقدم من خلال الحوسبة السحابية والتي تشمل أيضاً البنية التحتية كخدمة Infrastructure as a Service (IaaS) حيث تركز هذه الخدمة على أن مراكز التخزين السحابي تتيح بنيتها التحتية للمستخدمين للعمل كجهاز افتراضي يمكن من خلاله تخزين الملفات والوثائق وإجراء جميع عمليات المعالجة عبر الخط المباشر دون قيود لنوع الجهاز المستخدم في الوصول إلى السحابة، بالإضافة إلى تحسين عمليات الاتصال الشبكي، وأيضاً العمل كبرنامج حماية لكل ما يخص معلومات وملفات المستخدمين، وهو ما يعني أن البنية التحتية للحوسبة السحابية أصبحت متاحة للمستخدمين كل منهم قادر على استخدامها وفق احتياجاته ورغباته، وساهم ذلك في إظهار ما يُطلق عليه التخزين كخدمة (SaaS) Storage as a Service والتي تعمل على توليد مساحات التخزين المطلوبة للمستخدمين، بحيث تتضمن هذه الخدمة بنية تحتية موثقة، معتمدة ومرنة آمنة قليلة التكاليف (Frydenberg, 2011; Manvi & Shyam, 2014).

وتعد فكرة مراكز التخزين السحابي من المستحدثات التكنولوجية التي جذبت كثير من المؤسسات التعليمية نحو دراسة سبل توظيفها، حيث يذكر ميلر (Miller, 2008) أن مراكز التخزين السحابي تمثل مستقبل التعليم الإلكتروني؛ ويرجع ذلك لما تقدمه السحب الحاسوبية من مزايا ترتبط بشكل كبير بتخفيض كلفة بيئات التعلم من أجهزة وبرامج، حيث تقوم فكرة مراكز التخزين السحابي على إتاحة التطبيقات والبرامج من خلال خدمات متنوعة عبر الويب يصل إليها المتعلم عبر أي جهاز شخصي أو محمول ليقوم باستخدام هذه الخدمات في تخزين ملفاته الخاصة مع إمكانية تشارك هذه الملفات مع

الآخرين بالإضافة استخدام بعض البرامج التطبيقية عبر موقع الخادم دون حاجة لأن تكون هذه البرامج مهيئة/محملة على الجهاز الخاص بالمستخدم - مثل برامج: معالجة النصوص Word، والعروض التقديمية Power point، والجداول الإلكترونية Excel، وغيرها من البرامج-، مما يعني أن المؤسسة لم تُعد في حاجة إلى شراء عدد كبير من الأجهزة أو تراخيص البرامج اللازمة لتشغيل هذه الأجهزة . وفي هذا الإطار يذكر هي ورفاقه (He, Cernusca, & Abdous, 2011) أن الحديث في الوقت الرهن عن تطوير أنظمة التعليم الإلكتروني والتعليم من بُعد يعتمد بشكل كبير على مفاهيم وخصائص تطبيقات مراكز التخزين السحابي التي تُعد بمثابة نموذج يسمح بالحصول على محتويات التعلم عند الطلب في إطار يضمن سهولة الوصول والاستخدام من قبل المتعلم.

خصائص مراكز التخزين السحابي

وترتكز بنية مراكز التخزين السحابي على مكونان أساسيين هما: النهايات الطرفية الأمامية، والنهايات الطرفية الخلفية، حيث تكون النهاية الطرفية الأمامية هي ذلك الجزء الذي يراه المستخدم ويتضمن شبكة الحاسب والتطبيقات المستخدمة للوصول إلى السحابة عبر واجهات تفاعل المستخدم مثل متصفح الويب، بينما تمثل النهاية الطرفية الخلفية معمارية مراكز التخزين السحابي نفسها والتي تتضمن العديد من أجهزة الكمبيوتر، ووحدات أجهزة تخزين البيانات، وأنظمة البرمجيات المشاركة في توصيل خدمات السحب الحاسوبية (Lupşe, Vida, & Tivadar, 2012; Pocatilu et al., 2009).

إن مراكز التخزين السحابي تقنية تعتمد على إتاحة مساحات افتراضية مرنة لمعالجة وتخزين الكائنات الرقمية بأشكالها المتنوعة، والتي تعمل في إطار مجموعة متنوعة من الخصائص يمكن الإشارة إليها على النحو التالي (Bora & Ahmed, 2013; Goyal & Jatav, 2012):

1. سرعة الحركة Agility: يمكن للمستخدم بسهولة وسرعة إعادة تقديم موارد ومصادر البنية التحتية.

2. واجهات تفاعل البرمجة التطبيقية Application Programming interface (API): تتيح هذه الواجهات للمستخدم التفاعل مع برمجيات السحابة بنفس

الطريقة التي تسهل فيها وجهات المستخدم العادية التفاعل بين البشر وأجهزة الحاسوب.

3. التكلفة cost: يتميز استخدام السحب الحاسوبية بانخفاض التكلفة بصورة كبيرة حيث دائماً هناك طرف ثالث يقوم بتوفير البنية التحتية التي تيسر على المتعلمين استخدام كل خدمات السحابة دون أي تكلفة.

4. استقلالية الجهاز والموقع Device and location independence: حيث يمكن للمستخدمين استخدام السحابة الحاسوبية من خلال مستعرض الويب العادي دون ارتباط ببرامج تشغيلية معينة أو جهاز محدد للدخول أو موقع جغرافي قريب من السحابة.

5. تعددية الاستخدام Multitenant: حيث يمكن تقاسم الموارد والخدمات عبر مجموعة كبيرة من المستخدمين، وهو ما يسمح بمركز البنية التحتية للسحابة وزيادة كفاءة السحابة الحاسوبية وقت التحميل.

6. الموثوقية أو الاعتمادية Reliability: في حال العمل من مواقع متعددة على نفس السحابة وحدثت مشكلات بموقع محدد من هذه المواقع فإن ذلك لا ينعكس على باقي مواقع السحابة أو يؤثر على كفاءتها.

7. التدرجية Scalability: حيث يعتمد استخدام السحابة على الخدمة عند الطلب وهو ما يعني التدرج في توزيع الخدمات على المستخدمين دون وجود أحمال زائدة على موقع السحابة.

8. الأمن Security: تتصف البيانات المحفوظة على السحابة الحاسوبية بالأمن ويرجع ذلك إلى مركزية البيانات عبر السحابة مما يسهل من عملية التحكم فيها والسيطرة عليها.

9. الصيانة Maintenance: تتميز عمليات صيانة تطبيقات السحب الحاسوبية بالسهولة وإمكانية التنفيذ، وذلك لأنها مرتبطة بجهاز الخادم الرئيس فقط والذي تعتمد عليه السحابة في إدارة تطبيقاتها، ولا تتطلب عملية الصيانة إجراء أي عمليات على أجهزة المستخدمين.

10. القابلية للقياس Measurability: يمكن قياس جميع موارد ومصادر السحابة

الحاسوبية من خلال كل مستخدم وفقاً لأساس يومي، أسبوعي، شهري وسنوي.

خدمات وتطبيقات مراكز التخزين السحابي

مراكز التخزين السحابي تعني أن المصادر والأنظمة الحاسوبية متوافرة تحت الطلب عبر الشبكات بحيث تستطيع مراكز التخزين السحابي توفير عدد من الخدمات الحاسوبية المتكاملة دون التقيد بالموارد المحلية بهدف التيسير على المستخدم وتشمل تلك الموارد مساحة لتخزين البيانات والنسخ الاحتياطي والمزامنة الذاتية كما تشمل قدرات معالجة برمجية وجدولة للمهام وإرسال البريد الإلكتروني والطباعة عن بعد، ويستطيع المستخدم عند اتصاله بالشبكة التحكم في هذه الموارد عن طريق واجهة برمجية بسيطة تتجاهل الكثير من التفاصيل والعمليات الداخلية.

تقدم مراكز التخزين السحابي خدماتها المتنوعة من خلال أربعة نماذج أساسية للخدمات تتمثل في: خدمات البنية التحتية، وخدمات منصات العمل، وخدمات البرامج، وخدمات البيانات، وتتفق كل هذه النماذج الخدمية للمراكز الحاسوبية في إنتاج خدمات يستطيع أن يستفيد منها مستخدم المركز، ويمكن عرض هذه النماذج الخدمية على النحو التالي (Elliott, 2019; Frydenberg, 2011).

1. البنية التحتية كخدمة (IaaS) Infrastructure as a Service: ترجع طبيعة عمل

البنية التحتية كخدمة إلى أن مراكز التخزين السحابي تتيح بنيتها التحتية للمستخدمين للعمل كجهاز افتراضي يمكن من خلاله تخزين الملفات والوثائق وإجراء جميع عمليات المعالجة عبر الخط المباشر دون قيود لنوع الجهاز المستخدم في الوصول إلى السحابة، بالإضافة إلى تحسين عمليات الاتصال الشبكي، وأيضاً العمل كبرنامج حماية لكل ما يخص معلومات وملفات المستخدمين، وهو ما يعني أن البنية التحتية للسحابة الحاسوبية أصبحت متاحة للمستخدمين كل منهم قادر على استخدامها وفق احتياجاته ورغباته، وتتضمن هذه الخدمة مجموعة من الخدمات الفرعية يمكن عرضها على النحو التالي:

1. التخزين كخدمة Storage as a Service: توفر هذه الخدمة مساحات

التخزين المطلوبة للمستخدمين، وتتضمن هذه الخدمة بنية تحتية موثقة، معتمدة ومرنة آمنة قليلة التكاليف.

2. الأجهزة كخدمة Hardware as a Service: توفر هذه الخدمة إمكانيات

افتراضية مثل: الذاكرة الصلبة، وحدة المعالجة المركزية، سعة النطاق.

3. الاتصالات كخدمة Telecommunication as a Service: هي خدمة

جديدة، مثل الاتصال التليفوني، البريد الإلكتروني، الحادثة المقدمة كخدمة

للمؤسسات التعليمية مثال استخدام البريد الإلكتروني كخدمة (للطلبة، المعلمين، والإدارة).

4. سطح المكتب كخدمة Desktop as a Service: حيث تسمح للمستخدمين

استخدام مساحة عمل افتراضية كاملة يصل من خلالها المستخدم لكل بيئة البرامج.

5. منصات العمل كخدمة Platform as a Service (PaaS): ترجع طبيعة عمل

منصة مركز التخزين السحابي كخدمة من منطلق أن منصة السحابة تُعد

للمستخدم بمثابة: نظام تشغيل، بيئة برمجية، قاعدة بيانات، خادم ويب يمكن

للمستخدم التعامل معها دون أي تكلفة أو تعقد مرتبط بشراء مكونات مادية أو برمجية.

6. البرامج كخدمة Software as a Service (SaaS): تتيح المؤسسات المانحة

للسحب الحاسوبية تشغيل مجموعة من البرامج المتنوعة عبر خادم السحابة هذه

البرامج لا يحتاج المستخدم إلى شرائها أو تنصيبها عبر الجهاز الخاص به، ولا

يحتاج إلى إعادة تهيئتها حيث المالك للسحابة هو المسئول عن كل هذه العمليات،

وتعمل البرامج بشكل واحد عبر كل الأجهزة المتنوعة الخصائص والمواصفات،

والتي تُعد بمثابة حاسبات افتراضية تعمل على تشغيل البرامج بحيث يمكن

للمستخدم من خلالها بناء وتحرير المحتوى، ومن ثم تشاركه مع آخرين بحسب ما يحدد المستخدم.

2. البيانات كخدمة Data as a Service (DaaS): يقصد بالبيانات كخدمة هو إمكانية

الحصول على البيانات عند الطلب من قبل المستخدم في أي وقت وبأي صيغة دون

اعتبار لأي فوارق بين المُجهز والمستهلك وذلك بالاعتماد على تكنولوجيا السحابة التي

تعمل على تسليم البيانات للمصادر المتعددة التي تقوم بطلبها.

وفي نفس هذا الإطار يشير بوكاتيليو (Pocatilu et al., 2009) إلى أن أهم ما يميز مراكز التخزين السحابي وتطبيقاتها ما يلي:

1. التكلفة منخفضة جداً، بل وفي كثير من الأحيان مجانية، كما أنه لا توجد تكلفة مطلوبة لترقية وتحسين خصائص الأجهزة المادية من قبل المستخدم.
2. يمكن استخدام كثير من البرامج والخدمات - برنامج word على سبيل المثال - في وضع عدم الاتصال بالإنترنت (of-line) كما يمكن استخدام نفس البرنامج والمحتويات المحفوظة عليه بشكل تزامني في وضع الاتصال بالإنترنت (on-line).
3. كسر الإطار الجامد للعلاقة بين المستخدم وحاسبه الشخصي حيث يستطيع المستخدم الوصول إلى معلوماته ووثائقه المحفوظة عبر الحوسبة السحابية عبر أي جهاز آخر غير جهازه الشخصي.
4. الوصول إلى الوثائق واستخدام البرامج بمتطلبات أجهزة لها مواصفات عادية مثل استخدام أجهزة الهواتف الجوال.
5. عدم الحاجة إلى تنصيب برامج جديدة للاستفادة من تطبيقات السحابة حيث البرامج متاحة عبر موقع السحابة وكل ما يحتاجه المستخدم هو فقط اتصال بالإنترنت.
6. ليست هناك ضرورة أو داعي من أجل الحصول على ترخيصات وتحديثات جديدة للبرامج التي يتم استخدامها حيث كلها متطلبات التحديث والترخيصات واقعة على عباء المؤسسة المسئولة عن السحابة.
7. الحفاظ على وثائق وملفات المستخدم حيث جميعها مخزنة على الحوسبة السحابية وغير معرضه للفقْد لأي من الأسباب التي قد تحدث للحاسب الشخصية.

أنواع مراكز التخزين السحابي

في إطار الحديث عن أنواع مراكز التخزين السحابي يمكن القول أن لهذه المراكز أربعة أنواع رئيسة يمكن لأي مؤسسة تعليمية أن تستخدم واحدة منها أو أكثر وكل مركز من هذه المراكز يقدم مجموعة من التطبيقات والخدمات، وترتكز أنواع المراكز على ما يلي

(Jaaton, et al, 2009, 167-168; Mircea& Andreescu, 2011; Doelitzscher, et al, 2011)

1. سحابة خاصة أو داخلية Private or internal cloud، في هذا النوع تكون خدمات مراكز التخزين السحابي موجهة فقط لمؤسسة محددة ويتم إدارة خدماتها من قبل المؤسسة أو من طرف ثالث يدير الخدمات بين المؤسسة والمستخدمين، ومن أمثلتها السحابة الخاصة بجامعة فرجينيا Virginia Virtual Computing Lab، وسحابة (Infrastructure and Application) (CloudIA) الخاصة بجامعة (The Hochschule Furtwangen) (University (HFU الألمانية.

2. سحابة مجتمعية Community cloud، خدمات مراكز التخزين السحابي تكون تشاركية بين عدة مؤسسات لخدمة جاليات محددة تتفق معاً في الرسالة، ومتطلبات الأمن والسياسة العامة، ويمكن إدارة هذه الخدمات من قبل المؤسسات أو من طرف ثالث، ومن أمثلتها سحابة Education ERB.net.

3. سحابة عامة Public cloud، خدمات مراكز التخزين السحابي موجهة للجمهور بشكل عام، وتكون هذه الخدمات تابعة لمؤسسة تقوم في الغالب ببيع هذه الخدمات لمؤسسات متنوعة كما هو الحال في الحوسبة السحابية الخاصة بـ Amazon، Microsoft live@edu، Google docs، Microsoft office live، workspace.

4. سحابة هجينة Hybrid cloud، يتم تقديم الخدمات في هذا النوع بحيث تكون الخدمات تكاملية بين أكثر من سحابة كأن يتم حفظ البيانات وتخزينها في قاعدة بيانات سحابة خاصة إلا أن قاعدة البيانات يتم إدارتها من قبل برنامج يتم استخدامه في سحابة عامة، وذلك كما هو الحال في سحابة Microsoft dynamics crm online.

نماذج مراكز التخزين السحابي

تعد "Google" و "Microsoft" من أكثر المؤسسات التي تقدم نموذجاً عملياً لأرصدة وخدمات مراكز التخزين السحابي، حيث تقدم كل منها عديد من التطبيقات والخدمات المجانية التي يمكن توظيفها بفاعلية في المؤسسات التربوية، ومن بين هذه التطبيقات والخدمات إتاحة مساحات تخزينية كبيرة يمكن من خلالها للمستخدم تخزين كافة أنماط الكائنات الرقمية التي يرغب في حفظها بعيداً عن جهازه الشخصي مع

إمكانية السماح بتشارك هذه الكائنات مع مستخدمين آخرين، بالإضافة إلى إمكانية إنشاء وتحرير ملفات ووثائق جديدة باستخدام البرامج التطبيقية المتاحة عبر الخادم، هذا مع إمكانية ربط كل هذه الخدمات بقوائم البريد الإلكتروني وجدول التقويم Calendar الخاصة بالمستخدم (Bora & Ahmed, 2013). وفي هذا السياق يشير لاي وآخرون (Li et al., 2017) إلى بعض نماذج وتطبيقات مراكز التخزين السحابي عبر الويب فيذكر منها Google drive ويتم إدارته من قبل المستخدم الذي يمتلك حساب عبر Gmail، وكذلك one Drive التابع لـ Microsoft ويتم إدارته من قبل المستخدم الذي يمتلك حساب عبر Microsoft، أيضاً تطبيقات الويب 2.0 مثل تطبيقات مشاركة الفيديو (YouTube)، تطبيقات مشاركة الصور (Flickr)، تطبيقات مشاركة العروض (Slide Share)، والشبكات الاجتماعية (Facebook) تُعد من النماذج الرئيسة لمراكز التخزين السحابي، ولكنها من المراكز الحاسوبية المخصصة لنوعاً واحداً من الكائنات الرقمية.

مهارات التخزين السحابي

مهارات التخزين السحابي أحد المهارات الأساسية لطلاب التعليم العالي، حيث تم الإشارة إلى هذا النوع من المهارات بوصفه أحد المواصفات الرقمية التي يجب أن يتصف بها خريج التعليم العالي (Mircea & Andreescu, 2011). وتُعد مهارات التخزين السحابي أحد المهارات الناتجة عن ظهور الحوسبة السحابية والتي تقوم على فكرة نقل عمليات معالجة المعلومات وتخزينها من حاسبات المستخدمين إلى حاسب مركزي يتم الوصول إليه عبر الإنترنت، ليكون بمثابة مظلة يستطيع من خلالها أي مستخدم الحصول على مجموعة متنوعة من الخدمات التي تدار مركزياً وهو ما يجعل المستخدم يركز فقط على استخدام هذه الخدمات دون ضرورة لامتلاك برمجيات محددة كشرط لاستخدام المواد المخزنة داخل هذه السحب (Masud, Yong, & Huang, 2012). وتتنوع مهارات التخزين السحابي بين أربعة محاور أساسية وهي، مهارات تهيئة وإعداد المراكز الحاسوبية، ومهارات التحميل، ومهارات إدارة الملفات، ومهارات التنزيل (Mościcki & Mascetti, 2015; Rani, Nayak, & Vyas, 2018; Tashkandi & Al-Jabri, 2015). لا شك في أن استخدام الحوسبة السحابية كمراكز للتخزين الرقمي يحتاج من المستخدم التمكن من مهارات محددة غالبيتها مشترك بين مراكز التخزين السحابي

المتنوعة، وتنقسم هذه المهارات إلى أربعة محاور أساسية على النحو التالي (Mościcki, 2015; Mascetti, 2018; Rani et al., 2015):

1. مهارات تهيئة مراكز التخزين السحابي: وهي المهارات التي يتم من خلالها تهيئة الإعدادات الخاصة بمراكز التخزين السحابي والمتربطة بمساحة التخزين، وتحويل التحميلات، واللغة، والكثافة، وإدارة التطبيقات والإشعارات.
2. مهارات التحميل لمراكز التخزين السحابي: وهي المهارات الخاصة بتحديد الكائنات الرقمية، وتحميلها إلى مراكز التخزين السحابي بطرق متنوعة.
3. مهارات إدارة ملفات مراكز التخزين السحابي: وهي المهارات المرتبطة بإنشاء مجلدات التخزين الفرعية، وتصنيف الكائنات، وإجراء عمليات المشاركة، وتغيير المسميات، وإنشاء الروابط والعناوين، وتغيير الألوان، ونقل الملفات، واستعراض التفاصيل والأنشطة.

4. مهارات التنزيل من مراكز التخزين السحابي: وهي المهارات الخاصة بتحديد الكائنات المختلفة عبر السحابة، وتنزيلها وحفظها في أماكن متنوعة على التحديات التي تواجه مراكز التخزين السحابي

ومن بين التحديات التي قد تواجه تطبيقات مراكز التخزين السحابي الحاجة إلى سرعة اتصال كبيرة بالإنترنت، هذا فضلاً عن أن أمن البيانات عبر موقع التخزين السحابي يشكل مسألة تحدي، كما أنه من المتوقع في المستقبل القريب أن يكون مسألة تكلفة التشارك في الخدمات والبيانات أكثر كلفة من الأجهزة والبرمجيات (Mircea & Andreescu, 2011). وفي هذا الإطار يذكر مرسيا وأندريسكا (Mircea & Andreescu, 2011) أن مراكز التخزين السحابي فوائد وقيود في نفس الوقت، وأن توظيف أي حوسبة سحابية في التعليم العالي يجب أن يتضمن تحليلاً دقيقاً لهذه الفوائد والقيود لتحديد مدى صلاحية السحابة للتطبيق.

تأثير مراكز التخزين السحابي على نواتج التعلم

1- تأثير مراكز التخزين السحابي على التفكير الإبداعي

توجد أدلة ومؤشرات واضحة على فاعلية مراكز التخزين السحابي في تنمية عمليات التفكير بصفة عامة والتفكير الابتكاري بصفة خاصة لدى المتعلمين، ويمكن الارتكاز في ذلك على النظرية البنائية التي تشكل ضابطاً لعمل مراكز التخزين السحابي

وتؤكد على أن المتعلم عند استخدامه لأنظمة وتطبيقات بمراكز التخزين السحابي يشعر بملكيتته لنظام التعلم مما يدفعه نحو النشاط المستمر داخل النظام من أجل بناء معارفه إما بشكل منفرد (البنائية الفردية) من خلال التطبيقات الفردية التي وفرتها مراكز التخزين السحابي، أو بشكل جماعي (البنائية الاجتماعية) من خلال التطبيقات الاجتماعية التي يتم إتاحتها بمراكز التخزين السحابي وتسمح للمتعلمين بالتواصل والتشارك في بناء كائنات التعلم (المنوية، 2021) وهو ما ينعكس على المتعلمين ودفعهم نحو خلق ممارسات ابتكارية تعزز تعلمهم من خلال ممارسة مجموعة من الأنشطة التعاونية والتشاركية. فضلاً عن ذلك فإن التطبيقات المتاحة عبر مراكز التخزين السحابي تسمح للمتعلمين من الإكثار من عرض الأمثلة والنماذج لتنشيط عمليات الاستدلال والاستقراء من خلال ما وفرتة السحابة المقترحة من آليات لعرض عدد متنوع من الكائنات الرقمية، فضلاً عن إتاحتها أساليب العصف الذهني Brain Storming من خلال تطبيقات التواصل التزامني وغير التزامني المتاحة بمراكز التخزين السحابي، ونظراً لإمكانية التشارك في إنتاج أي كائن رقمي عبر مركز التخزين فإن ذلك يعمل على إتاحة الفرصة للمتعلم للنقد وهو ما ينعكس على تطور التفكير الإبداعي لدى المتعلم وخاصة أن مراكز التخزين السحابي تسمح للمتعلم بتتبع التغيرات التي تطرأ على أي كائن لمدة (30) يوم متتالية (Singh et al. 2021)، كذلك فإن تطبيقات مراكز التخزين السحابي تسمح للمتعلمين بالتعليق وإبداء آرائهم دون خوف أو خجل وهو ما كان له دوراً كبيراً في إطلاق العنان للأفكار دون أي قيود داخلية أو خارجية وهو ما يساعد على تحسين قدرات التفكير الإبداعي لدى المتعلمين. ونظراً لأن مراكز التخزين السحابي تقدم تطبيقات متعددة للمتعلمين تسمح بإجراء معالجات تحريرية للصور الثابتة والمتحركة فإن ذلك قد يتيح للمتعلمين المran على تطوير أفكارهم واختبارها من خلال المصورات المختلفة داخل البيئة. كذلك نظراً لأن مراكز التخزين يمكن الدخول إليها في أي وقت دون قيود مرتبطة بالزمان والمكان أو الأجهزة والبرامج فقد جعل ذلك المتعلمين في حالة اتصال دائم للتفكير في محتويات التعلم. كذلك فإن التنوع الكبير في كائنات التعلم التي تحتويها السحابة ساعد المتعلمين على إثراء أفكارهم وتطويرها، وهو ما ساعد في النهاية على تنمية تفكيرهم الإبداعي (Long & Yan, 2019).

2- تأثير مراكز التخزين السحابي على الاتجاهات

لمراكز التخزين السحابي قدرة على تكوين اتجاهات إيجابية لدى المستخدمين نحو هذه المراكز ويمكن تفسير ذلك استناداً لنظرية الدافعية التي ترى أن توجهات المتعلم الإيجابية نحو مراكز التخزين السحابي وبرامجها الخدمية يركز على مجموعة من الدوافع منها: الدوافع الذاتية القائمة على الاستمتاع الشخصي حيث توفر تطبيقات مراكز التخزين السحابي عمليات متنوعة لإنتاج المحتوى وتحريره عبر مجموعة من البرامج التي تسمح للمتعلم بالوصول إلى المحتوى في أي وقت دون قيود مرتبطة بالبنية التحتية أو الوقت وهو ما يجعل المتعلم يعرض أفكاره ومساهماته بأريحية تولد لديه الإحساس بالاستمتاع الشخصي مما يساهم في خلق اتجاهات إيجابية للمتعلم نحو مراكز التخزين السحابي (Bora & Ahmed, 2013)، كذلك من بين الدوافع التي تشجع المتعلم على تكوين اتجاهات إيجابية نحو مراكز التخزين السحابي هو ما يُطلق عليه الدوافع المرتبطة بالالتزام المجتمعي حيث مراكز التخزين السحابي تمنح المتعلم الفرصة لتنفيذ التزاماته نحو مجتمع التعلم من خلال إتاحة مجموعة من التطبيقات التي تسمح للمتعلم بالمشاركة في بناء محتويات التعلم وتطويرها مع باقي أعضاء جالية التعلم. كذلك توفر مراكز التخزين السحابي مجموعة من الدوافع الخارجية من خلال بنية البرامج والتطبيقات التي تجعل المتعلم يشعر بقدرته على تطوير ذاته مهنيًا (الخرينج والمزين، 2020) فضلاً عما سبق فإنه يمكن القول أنه نظراً لأن التطبيقات المختلفة التي توفرها مراكز التخزين السحابي وتتسم بالمجان وسهولة الوصول دون قيد مرتبط بالبنية التحتية وما تتضمنه من أجهزة وبرمجيات فإن ذلك قد يساهم في تكوين المتعلمين لاتجاهات إيجابية نحو مراكز التخزين السحابي. أيضاً نظراً لأن التطبيقات التي توفرها مراكز التخزين السحابي تتسم بالتنوع مما يساعد في تعامل المتعلمين مع عدد كبير من الكائنات الرقمية فإن ذلك قد يساهم بشكل كبير في تنمية اتجاهات المتعلمين نحو مراكز التخزين. ونظراً لأن عبء صيانة وترقية برامج وتطبيقات مراكز التخزين السحابي يقع على المؤسسة المانحة للسحابة وليس على المتعلم فإن ذلك قد يساهم في تفرغ المتعلم نحو استخدام التطبيقات فقط في إنتاج وتحرير وتشارك المحتوى عبر هذه التطبيقات وهو ما ينعكس بالإيجاب على اتجاهاته نحو مراكز التخزين السحابي. Hongxin et al. (2020).

منهجية البحث وإجراءاته

منهج البحث

يعرف المنهج على أنه "الطريق أو الأسلوب الذي يتبعه الباحث في دراسته للوصول إلى حلول لمشكلة دراسته والوصول إلى النتائج" (عرفة، 2006)، وعملت هذه الدراسة على الوصول إلى حلول لمشكلة البحث باستخدام المنهج الوصفي لأنها تقوم على دراسة الظاهرة من خلال وصفها وصفاً دقيقاً من حيث درجة وجودها، ومعرفة التأثيرات المختلفة، والمتباينة نحو هذه الظاهرة. وهذا النوع من البحوث يقوم بجمع البيانات من أجل الإجابة على أسئلة تهتم بالوضع الحالي للفئات المدروسة مثل الدراسات التي تتعلق بدراسة التأثيرات أو الآراء نحو موضوع معين، والتي يمكن الحصول عليها عن طريق المقابلة أو الملاحظة أو الاستبيان أو مقياس الاتجاهات" (الضامن، 2007)، واتبعت هذه الدراسة تحديداً أسلوب الدراسات المسحية، وقد ذكر داوود (2006) بعض أنواع المشكلات في الدراسات المسحية مثل: (مسح آراء المدرسين إزاء العمليات نفسها، مسح اتجاهات المعلمين المختلفة بهدف معرفة نوع الاتجاهات السائدة تجاه موضوع معين).

مجتمع البحث

يقصد بمجتمع الدراسة كما ذكر عبيدات (2006: 164) "جميع الأفراد أو الأشخاص الذين يكونون موضوع مشكلة الدراسة ونستطيع أن نعمم عليهم نتائج الدراسة". تكون مجتمع الدراسة من جميع طلاب ماجستير التعليم الإلكتروني المهني والبالغ عددهم (146) طالباً وطالبة، للعام الجامعي 2021-2022م.

عينة البحث

ذكر الأشعري (2007، 140) أن عينة الدراسة "عبارة عن جزء من كل أي شريحة معينة من المجتمع تكون ممثلة لنسبة كبيرة لكل أطيافه وصفاته وخصائصه". وتكونت عينة الدراسة من (54) طالب.

أداة البحث

استخدم في هذا البحث أداة الاستبانة، كأداة لجمع البيانات من عينة البحث، وذلك للتعرف على تأثير تطبيقات الحوسبة السحابية على التعليم عبر الإنترنت

أثناء جائحة كوفيد 19، حيث ترى سليمان (2010: 19) بأن الاستبانة " أداة لجمع المعلومات تتكون من مجموعة من المحاور، ويندرج تحت كل محور عبارات تغطي البيانات المراد الحصول عليها. وذكر العساف (2000: 342) بأن الاستبيان هو " الاستمارة التي تحتوي على مجموعة من الأسئلة أو العبارات المكتوبة مزودة بإجاباتها أو الآراء المحتملة أو بفرغ للإجابة ويطلب من المجيب عليها بالإجابة عنها".

خطوات بناء الاستبانة

لبناء وتصميم أداة البحث، بشكل يحقق أهدافها، اتبعت الدراسة الخطوات التالية :

1. مراجعة وتحليل الأدبيات من الدراسات السابقة من الكتب الورقية والالكترونية، والدراسات والأبحاث، والدوريات والمجلات، والمؤتمرات والندوات العلمية، والتي تتعلق بموضوع البحث.

2. مقابلة مجموعة من المختصين في مجال تقنيات التعليم، والحاسب الآلي، والمناهج وطرق التدريس، وعلم النفس.

3. تحديد أهداف الاستبانة.

4. إعداد قائمة من المحاور والمفردات المتعلقة باستخدام تطبيقات الحوسبة السحابية في العملية التعليمية أثناء جائحة كوفيد 19.

5. إعداد الاستبانة في صورتها الأولية وذلك بالاتفاق مع المشرف، حيث بلغ عدد محاور الاستبانة (4) محاور، وعبارات الاستبانة (42) عبارة.

6. عرض الاستبانة على مجموعة من المتخصصين البالغ عددهم (5) محكمين بالملحق رقم (1)، وذلك لأخذ مرئياتهم ومقترحاتهم من حيث الانتماء للمحور، ووضوح الصياغة، والتعديل المقترح، والملاحظات والمقترحات الإضافية.

7. بعد القيام بالتعديل بناءً على آراء المحكمين، تم الاحتفاظ بمحاور الاستبانة الأربعة وهي على النحو الآتي:

1. المحور الأول: يقيس مستوى الحوسبة السحابية لدى عينة ويشتمل على (6) عبارات.

2. المحور الثاني: يقيس دور الحوسبة السحابية في التعليم عن بعد أثناء الجائحة لدى عينة ويشتمل على (10) عبارات.

3. المحور الثالث: يقيس الوعي بأهمية الحوسبة السحابية لدى عينة ويشتمل على (6) عبارات.

4. المحور الأول: يقيس مزايا الحوسبة السحابية لدى عينة البحث ويشتمل على (6) عبارات.

لكن تقلص عدد عبارات الاستبانة إلى (28) عبارة بالملحق رقم (2). وبذلك أصبحت أداتي الدراسة صالحة وجاهزة لقياس ثباتها. مقياس ليكرت

ابتكر ليكرت طريقة لقياس الآراء والتأثيرات في كثير من الموضوعات، بحيث يظهر المفحوص ما إذا كان يوافق بشدة أو لا يوافق بشدة أو متردداً على كل عبارة، وتتدرج الموافقة وتعطى قيم تتراوح ما بين الموافقة بشدة أو عدم الموافقة بشدة (موافق بشدة (5)، موافق (4)، متردد (3)، لا أوافق (2)، لا أوافق بشدة (1))، والدرجة المرتفعة هنا تدل على الاتجاهات الموجبة والدرجة المنخفضة تدل على الاتجاهات السالبة، و لتحديد اتجاهات المفحوص العامة نحو القضية مثار البحث يمكن جمع درجاته على كافة الفقرات الواردة في المقياس، وتتميز طريقة ليكرت في أنها سهلة الإعداد و التطبيق، و تعطي المفحوص الحرية في تحديد موقفه و درجة إيجابية أو سلبية هذا الموقف في كل عبارة الأمر الذي يكشف عن رأيه في بعض القضايا الجزئية و التي تعتبر معلومات قيمة للباحث، كما أن وجود درجات للمقياس و تطبيقه على عينة كبيرة يزيد من ثبات المقياس (السنبلي، 2003).

جدول رقم (1)

الوصف	الرمز
أوافق بشدة	1
أوافق	2
غير متأكد	3
أرفض	4
أرفض بشدة	

بالرجوع إلى بعض المراجع من الكتب، والدراسات في الإحصاء مثل مرجع عبدالفتاح (2008)، والقحطاني؛ وآخرون (2004) توصلت الدراسة الحالية إلى معيار أومحك نستطيع من خلاله التعرف على قيم المتوسطات الحسابية ودلالاتها كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول رقم (2) المتوسط الحسابي لقيم درجات آراء عينة البحث وفقاً لمقياس ليكرت

الخماسي كما في الجدول التالي:

م	التقدير	درجة الاتجاه
1	أوافق بشدة	من 1 إلى 1.79
2	أوافق	من 1.80 إلى 2.59
3	غير متأكد	من 2.60 إلى 3.39
4	أرفض	من 3.40 إلى 4.19
5	أرفض بشدة	من 4.20 إلى 5

3-4-3: صدق الاستبانة

للتأكد من صدق الاستبانة أي "قدرة الأداة على قياس ما أعدت لقياسه فعلاً، بحيث أن صدق الأداة مرتبط بصدق كل سؤال وفقرة" (نوفل؛ وآخرون، 2010؛ 269)، عرضت الاستبانة في صورتها الأولية على عدد من المحكمين المتخصصين في المناهج وطرق التدريس، وعلم النفس التربوي، والحاسب الآلي، وتقنيات التعليم، وذلك بهدف إعطاء الرأي والتأكد من وضوح العبارات، وانتمائها لكل محور، وإجراء التعديلات من إضافة وتعديل وحذف وأجريت بعض التعديلات اللازمة في ضوء آراء المحكمين، وبناءً على ما سبق فقد حذفت وعدلت وأضيفت بعض العبارات في قائمة الكفايات، في ضوء الاقتراحات والتوصيات من قبل المحكمين ملحق رقم (2)، واعتبرت موافقة غالبية أعضاء هيئة التحكيم على قائمة الكفايات دليلاً ومؤشراً على صدق محتوى الأداة.

جدول رقم (3) عدد العبارات قبل وبعد تحكيم أداة الدراسة (الاستبانة)

الأداة	عدد العبارات قبل التحكيم	عدد العبارات بعد التحكيم
الاستبانة	42	28

3-4-4: ثبات الاستبانة

تم حساب ثبات الاستبانة بتطبيقها على عينة استطلاعية خارج عينة الدراسة، حيث وزعت (30) استبانة، وبلغ عدد المسترد منها (25) استبانة، وكان المكتمل منهما بعدد (23) استبانة، وتم بعد ذلك حساب معامل ألفا كرونباخ، وذلك كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (4) قيمة معاملات ألفا كرونباخ لمجاور الاستبانة

المحور	عدد العبارات	قيمة معامل الفا كرونباخ
الأول	6	0.905
الثاني	10	0.843
الثالث	6	0.927
الرابع	6	0.973
المجموع	28	0.912

ويتضح من خلال الجدول السابق أن معامل الاتساق الداخلي للاستبانة بلغ (0.912)، وهذه قيمة مقبولة في حدود أغراض وأهداف وطبيعة هذه الدراسة. إجراءات البحث

- بعد الانتهاء من إعداد أدوات الدراسة في صورتها النهائية ملحق رقم (2)، وبعد الموافقة عليها واعتمادها من قبل المشرف، نفذت الخطوات التالية:
1. الحصول على خطاب من عميد كلية الدراسات العليا التربوية بجامعة الملك عبدالعزيز، بخصوص تسهيل مهمة الباحث في تطبيق الدراسة ملحق رقم (3).
 2. توزيع أداة الدراسة على عينة البحث.
 3. متابعة توزيع واستعادة أداة البحث.
 4. جمع أداة البحث وترتيبها وتصنيفها.
 5. أدخلت البيانات إلى الحاسب الآلي باستخدام برنامج الحزم الإحصائية الاجتماعية (SPSS).
 6. استخراج النتائج وتحليل البيانات وتفسيرها.

الأساليب الإحصائية المستخدمة في البحث

1. معامل ارتباط ألفا كرونباخ " ALPHACRONBACH " لتحديد معامل ثبات أداة الدراسة.

2. التكرارات والنسب المئوية.

3. الانحرافات المعيارية والمتوسطات الحسابية، لتحديد استجابات أفراد العينة تجاه محاور أداة الدراسة.

نتائج الدراسة ومناقشتها

تناول هذا الفصل عرض ومناقشة وتحليل نتائج الدراسة وتفسيرها، والتي تم الوصول إليها عن طريق جمع البيانات، وتنظيمها، وتحليلها، وتفسيرها، ومعالجتها إحصائياً من خلال الإجابة على أسئلة الدراسة التالية:

إجابة السؤال الأول:

ما تصورات طلاب الدراسات العليا حول استخدام تطبيقات الحوسبة السحابية أثناء جائحة كوفيد 19؟

وللإجابة عن هذا السؤال تم استخراج التكرارات والنسب المئوية للمتوسطات الحسابية، والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول ما تصورات طلاب الدراسات العليا حول استخدام تطبيقات الحوسبة السحابية أثناء جائحة كوفيد 19؟ وتم ترتيب الإجابات تنازلياً وذلك بحسب المتوسط الحسابي كما في الجدول التالي:

جدول رقم (5) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة حول ما تصورات طلاب الدراسات العليا حول استخدام تطبيقات

الحوسبة السحابية أثناء جائحة كوفيد 19

الترتيب	العبارة	أوافق بشدة		أوافق		غير متأكد		أرفض		أرفض بشدة		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
1	اعتقد بأن تطبيقات الحوسبة السحابية لها أهمية كبيرة	30	12.3	28	11.5	30	12.3	78	32	78	32	3.59	2.27
2	تساعدني تطبيقات الحوسبة السحابية إلى	35	14.3	25	10.2	40	16.4	80	32.8	63	25.8	3.57	1.58

												تعزيز تعليمي	
1.45	3.56	27.5	67	38.9	95	11.5	28	6.6	16	15.6	38	أكون سعيداً عند التعلم باستخدام تطبيقات الحوسبة السحابية	3
1.42	3.51	28.7	70	32.8	80	14.3	35	9.8	24	14.3	35	توفر بيئة تطبيقات الحوسبة السحابية التفاعل بين المعلم والمتعلم	4
1.39	3.47	24.2	59	38	93	12.7	31	11	27	13.9	34	أكتسب مهارات مختلفة عندما أستخدم تطبيقات الحوسبة السحابية	5
1.39	3.43	24.6	60	36.9	90	10.7	26	13.5	33	14.3	35	أرغب في معرفة المزيد من المعلومات عن تطبيقات الحوسبة السحابية	6
1.37	3.38	25	61	34.4	84	11.9	29	11	27	17.6	43	أجد فرقاً كبيراً في التعلم عن طريق تطبيقات الحوسبة السحابية عنه بالطريقة التقليدية	7
1.36	3.29	18.4	45	36	88	18.9	46	9.8	24	16.8	41	أجد حماساً وإثارة لدى عند استخدام تطبيقات الحوسبة السحابية	8
1.36	3.28	20.9	51	34	83	16.4	40	10.2	25	18.4	45	التعلم من خلال تطبيقات الحوسبة السحابية بسيط ومحفز	9
1.36	3.24	16	39	38.5	94	16	39	13	32	16.4	40	يتيح التعلم عن طريق تطبيقات الحوسبة السحابية مراعاة الفروق الفردية	10
1.34	3.15	17.6	43	32.8	80	17.2	42	11.9	29	20.5	50	تساعدني تطبيقات الحوسبة السحابية على التواصل مع المتعلمين بأي وقت	11
1.33	3.04	11.9	29	34	83	20.9	51	12.7	31	20.5	50	تجذب تطبيقات الحوسبة السحابية انتباهي	12
1.32	3.02	14.8	36	34	83	18	44	5.3	13	27.9	68	أرغب باستخدام تطبيقات الحوسبة السحابية في التعلم	13
1.32	2.88	9.8	24	27.9	68	25.8	63	13.9	34	22.5	55	أحرص على متابعة آخر التطورات والأحداث المتعلقة بتطبيقات الحوسبة السحابية	14
1.32	2.85	11.5	28	23	56	28.7	70	13	32	23.8	58	أسجل دائماً بالندوات والمؤتمرات المتعلقة بتطبيقات الحوسبة السحابية	15

												الحوسبة السحابية	
1.32	2.84	12.7	31	19.3	47	30.3	74	15.6	38	22	54	أحب أن أكون ملماً بكل محاور تطبيقات الحوسبة السحابية	16
1.31	2.67	5.3	13	27.5	67	26.2	64	11	27	29.9	73	لا يجد المتعلم حرجاً في السؤال في بيئة تطبيقات الحوسبة السحابية	17
1.30	2.65	6	15	23.4	57	27.9	68	14.8	36	27.9	68	أجد سهولة في متابعة تحصيلي من خلال تطبيقات الحوسبة السحابية	18
1.30	2.43	4.5	11	16.4	40	32	78	11.9	29	35.2	86	تزيد تطبيقات الحوسبة السحابية من تركيز أذهان المتعلمين وذلك لكثرة المثيرات	19
1.27	2.23	6.1	15	12.3	30	16.8	41	28.3	69	36.5	89	تطور تطبيقات الحوسبة السحابية مهارتي في البحث ومصادر المعرفة	20
1.24	2.20	4	10	13	32	24.2	59	16.4	40	42.2	103	أشعر بأهمية تطبيقات الحوسبة السحابية في التعليم	21
1.23	2.13	1.6	4	11.9	29	24.6	60	21.7	53	40.2	98	تسهم تطبيقات الحوسبة السحابية في تنمية التفكير	22
1.23	2.11	3.7	9	10.7	26	23	56	18.4	45	44.3	108	أرغب في استخدام تطبيقات الحوسبة السحابية أثناء في جميع المقرر	23
1.20	2.08	4	10	7	17	25	61	21.3	52	42.6	104	أعتقد أن تطبيقات الحوسبة السحابية يساعد على إيجاد فصل مليء بالحيوية والنشاط	24
1.19	2.04	2.5	6	6.6	16	23.8	58	27	66	40.2	98	يجد المعلمين الأقل تفوقا الوقت الكافي لفهم و تلقي دروسهم من خلال تطبيقات الحوسبة السحابية	25
1.14	2	2.9	7	6.6	16	11	27	38.5	94	40.6	99	تسهم تطبيقات الحوسبة السحابية في تنمية مهارات النقد والتقييم لدى المتعلمين	26
1.14	1.98	3.3	8	8.2	20	19.7	48	21.3	52	47.5	116	تساعد تطبيقات الحوسبة السحابية في زيادة مستوى التعليم لدي	27

يوضح الجدول رقم (5) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة حول ما تصورات طلاب الدراسات العليا حول استخدام تطبيقات الحوسبة السحابية أثناء جائحة كوفيد 19، وقد تراوحت بين (3.59) إلى (1.45).

النتائج:

توصلت الدراسة إلى وجود تصورات إيجابية لطلاب الدراسات العليا حول استخدام تطبيقات الحوسبة السحابية أثناء جائحة كوفيد 19، ويمكن عزو هذه النتيجة إلى أن العينة يشعرون بأهمية تطبيقات الحوسبة السحابية في العملية التعليمية، مما يؤكد إدراكهم أهمية استخدامها، وبالتالي لابد من الاستفادة القصوى من هذه التقنيات في عمليتي التعليم والتعلم، والتي تؤدي إلى التفاعل بين عناصر العملية التعليمية، والوصول السريع للمعلومات والمعارف وتبادلها، ووسيلة جيدة للتعلم الذاتي والذي يؤدي بدوره إلى الاستمرارية في التعليم والتعلم، ورغم هذه التصورات الايجابية لدى العينة إلا أن هناك قصور في تفعيل تطبيقات الحوسبة السحابية في العملية التعليمية، وذلك بسبب المعوقات التي تم ذكرها مسبقاً في الإطار النظري للدراسة الحالية.

التوصيات:

بناءً على النتائج التي توصلت إليها الدراسة فإنه يوصى بالتالي:

1. الاستفادة من قائمة التصورات التي توصلت إليها الدراسة الحالية.
2. إضافة مقررات في تتمثل مفرداتها بمفاهيم ومهارات الهوسبة السحابية.
3. تدريب معلمي المدارس على كيفية تطبيق الحوسبة السحابية في العملية التعليمية.
4. عقد الدورات التدريبية مثل في الحوسبة السحابية وتطبيقاتها

الدراسات المقترحة:

1. إجراء دراسة حول كفايات تطبيقات الحوسبة السحابية للمعلمين.
2. إجراء دراسة حول واقع استخدام تطبيقات الحوسبة السحابية في المدارس والجامعات.
3. إجراء دراسة حول أثر برنامج تدريبي لتنمية كفايات تطبيقات الحوسبة السحابية لمعلمي المدارس.

المراجع

- يس. نجلاء أحمد. (2014م). الحوسبة السحابية للمكتبات. حلول و تطبيقات. القاهرة: العربي للنشر والتوزيع.
- الجهني، ليلي. (2013م). تقنيات وتطبيقات الجيل الثاني من التعليم الإلكتروني 2.0. بيروت: الدار الغربية للعلوم.
- زكي. مروة زكي توفيق. (يناير 2012م). "تطوير نظام تعليمي إلكتروني قائم على بعض تطبيقات السحب الحاسوبية لتنمية التفكير الابتكاري و الاتجاه نحو البرامج التي تعمل كخدمات". مجلة كلية التربية. جامعة الأزهر.
- يوسف. رحاب. (2013م). "نظم الحوسبة السحابية مفتوحة المصدر: دراسة تحليلية مقارنة". المجلة العراقية لتكنولوجيا المعلومات. العدد الثاني.
- شلتوت، محمد. (2014م). "الحوسبة السحابية بين الفهم و التطبيق". مجلة التعليم الإلكتروني. السنبل، عبدالعزيز عبدالله (2003). مقياس اتجاهات المتعلمين الكبار نحو محو الأمية. مجلة كلية التربية، جامعة أسيوط ، م19، ج1.
- عبدالفتاح، عز حسن (2008). مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS. جدة، مكتبة الخوارزم.
- نوفل، محمد بكر؛ أبوعواد، فريال محمد (2010). التفكير والبحث العلمي. عمان، دار المسيرة.
- العساف، صالح حمد (2000). المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية. الرياض، مكتبة العبيكان.
- سليمان، سناء محمد (2010). أدوات جمع البيانات في البحوث النفسية. القاهرة، عالم الكتب.
- عبيدات، ذوقان (2006). البحث العلمي مفهومه وأدواته وأساليبه. الرياض، مكتبة الشقري.
- الأشعري، أحمد داود (2007). الوجيز في طرق البحث العلمي. جدة، مكتبة الخوارزم.
- الضامن، منذر عبد الحميد (2007). أساسيات البحث العلمي. عمان، دار المسيرة.
- داوود، عزيز حنا (2006). مناهج البحث العلمي. عمان، دار أسامة.
- عرفة، ناهد (2006). مناهج البحث العلمي. القاهرة، مركز الكتاب للنشر.
- هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات. (2021). تم الاسترجاع من موقع <https://www.citc.gov.sa>
- المؤتمر التربوي الدولي الثاني التعليم عن بُعد استجابة لجائحة كورونا عن بُعد في الكويت. (2020). من موقع: <https://asec.abegs.org/home>

مؤتمر التنمية المستدامة : تأثير جائحة كورونا على التعليم كارثي. (2021). من موقع

<https://www.gcedclearinghouse.org/node/98779?language=ar>

المؤتمر الدولي الأول لجامعة الشرقية حول التعليم والتعلم عن بعد: الفرص والتحديات.

(2022). [/https://www.asu.edu.om/icdle2022](https://www.asu.edu.om/icdle2022)

المنويف، رويدا. (2021). المراجعة عن بعد في ظل وسيط الحوسبة السحابية ومدى إيجابياتها

لستخدميها والمستفيدين من تقاريرها. مجلة البحوث المالية والتجارية، 22(1)، 500-

525.

الخرينج، ناصر، المزين، احمد . (2020). دور الحوسبة السحابية في تطوير خدمات المعلومات

في المكتبات الأكاديمية. المجلة العلمية للمكتبات، 2(4)، 9-43.

Abdullah, N.H. (2020), "Situasi semasa jangkitan penyakit Coronavirus 2019 (COVID-19) di Malaysia", available at: <https://kpkesihatan.com/2020/03/11/kenyataan-akhbar-kpk-11-mac-2020-situasisemasa-jangkitan-penyakit-coronavirus-2019-covid-19-di-malaysia/> (accessed 3 September 2020).

Bao, W. (2020), "COVID-19 and online teaching in higher education: a case study of Peking University", Human Behavior and Emerging Technologies. doi: 10.1002/hbe2.191 (accessed 28 May 2020).

Clydeco (2020), "COVID-19 education: implications arising from coronavirus", available at: <https://www.clydeco.com/en/insights/2020/02/coronavirus-outbreak-implications-for-the-educatio> (assessed 8 September 2020).

Crispin, S.W. (2020), "Prayut declares a Covid-19 emergency in Thailand", available at: <https://asiatimes.com/2020/03/prayut-declares-a-covid-19-emergency-in-thailand/> (accessed 15 October 2020).

Dahlstrom-Hakki, I., Alstad, Z. and Banerjee, M. (2020), "Comparing synchronous and asynchronous online discussions for students with disabilities: the impact of social presence", Computers and Education, Vol. 150, p. 103842.

Daniel, S.J. (2020), "Education and the COVID-19 pandemic", Prospects, Vol. 49, pp. 91-96.

English, K. (2020), Universities Set up Funds for Students Affected by COVID-19, University World News, available at: <https://www.universityworldnews.com/post.php?story520200523115913392> (accessed 15 October 2020).

Eua-arporn, B. (2020), "Chulalongkorn university announcement guidelines for the studying, teaching and researching of staff members, students

- and foreign participants during the cautious period of COVID-19 pandemic”, available at: <https://www.chula.ac.th/en/news/34433/> (accessed 13 October 2020).
- Forster, V. (2020), “Are your eyes hurting during the coronavirus pandemic? You may have ‘computer vision syndrome’”, available at: <https://www.forbes.com/sites/victoriaforster/2020/06/01/areyour-eyes-hurting-during-the-coronavirus-pandemic-you-may-have-computer-vision-syndrome/> #59ff83986cf9 (accessed 9 September 2020).
- Gewin, V. (2020), “Five tips for moving teaching online as COVID-19 takes hold”, *Nature*, Vol. 580 No. 7802, pp. 295-296.
- Grandisoli, E. and Jacobi, P.,R. (2020), Post-COVID-19 Education and Local Transformation, Instituto de Estudos Avancdos da Universidade de Sao Paulo, Sao Paulo. AEDS 10,2 272.
- Yan, H., Yu, P & .Long, D. (2019). Study on Deep Unsupervised Learning Optimization Algorithm Based on Cloud Computing. Paper presented at the 2019 International Conference on Intelligent Transportation, Big Data & Smart City (ICITBS)
- Duha Khalid Abdul-Rahman Al-Malah et al 2021 IOP Conf. Ser.: Mater. Sci. Eng. 1094 012024
<https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1757-899X/1094/1/012024/meta>
- Singh, R., Haleem, A., Javaid, M., Kataria, R & Singhal, S. (2021). Cloud Computing in Solving Problems of COVID-19 Pandemic. *Journal of Industrial Integration and Management*, 6(2), 209-219.
<https://doi.org/10.1142/S2424862221500044>Cited by:3
- Hongxin Zhang, Jin Zhang, Xue Yin, Kan Zhou, Zhigeng Pan. (2020). Cloud-to-end Rendering and Storage Management for Virtual Reality in Experimental Education, *Virtual Reality & Intelligent Hardware*, 2(4), 368-380.
<https://doi.org/10.1016/j.vrih.2020.07.001>.
- Bora, U. J., & Ahmed, M. (2013). E-learning using cloud computing. *International Journal of Science and Modern Engineering*, 1(2), 9-12 .
- Doelitzscher, F., Sulistio, A., Reich, C., Kuijs, H., & Wolf, D. (2011). Private cloud for collaboration and e-Learning services: from IaaS to SaaS. *Computing*, 91(1), 23-42 .

- Elliott, M. C. (2019). The Challenges, Barriers, and Resources in the Integration of Technology in a Department of Transportation Training Program .
- Frydenberg, M. (2011). The Silver Lining: A Teaching Case Using Google Docs to Illustrate Cloud Computing Concepts. Paper presented at the Information Systems Educators Conference 2011 ISECON Proceedings Wilmington North Carolina, USA v28.
- Goyal, L. C., & Jatav, P. K. (2012). Cloud computing: an overview and its impact on libraries. *International Journal of Next Generation Computer Applications*, 1(1), 9-15 .
- He, W., Cernusca, D., & Abdous, M. h. (2011). Exploring cloud computing for distance learning. *Online Journal of Distance Learning Administration* .1 (3)14 .
- Kop, R., & Carroll, F. (2012). Cloud computing and creativity: Learning on a massive open online course. *European Journal of Open, Distance and E-learning*, 15(2) .(
- Li, P., Li, J., Huang, Z., Li, T., Gao, C.-Z., Yiu, S.-M., & Chen, K. (2017). Multi-key privacy-preserving deep learning in cloud computing. *Future Generation Computer Systems*, 74, 76-85 .
- Lupșe, O.-S., Vida, M. M., & Tivadar, L. (2012). Cloud computing and interoperability in healthcare information systems. Paper presented at the The First International Conference on Intelligent Systems and Applications.
- Manvi, S. S., & Shyam, G. K. (2014). Resource management for Infrastructure as a Service (IaaS) in cloud computing: A survey. *Journal of network and computer applications*, 41, 424-4 .40
- Masud, M. A. H., Yong, J., & Huang, X. (2012). Cloud computing for higher education: A roadmap. Paper presented at the Proceedings of the 2012 IEEE 16th International Conference on Computer Supported Cooperative Work in Design (CSCWD).(
- Miller, M. (2008). Cloud computing: Web-based applications that change the way you work and collaborate online: Que publishing.
- Mircea, M., & Andreescu, A. I. (2011). Using cloud computing in higher education: A strategy to improve agility in the current financial crisis. *Communications of the IBIMA* .

- Mościcki, J. T., & Mascetti, L. (2018). Cloud storage services for file synchronization and sharing in science, education and research. *Future Generation Computer Systems*, 78, 1052-1054. doi:<https://doi.org/10.1016/j.future.2017.09.019>
- Pocatilu, P., Alecu, F., & Vetrić, M. (2009). Using cloud computing for E-learning systems. Paper presented at the Proceedings of the 8th WSEAS international conference on Data networks, communications, computers.
- Rani, M., Nayak, R., & Vyas, O. (2015). An ontology-based adaptive personalized e-learning system, assisted by software agents on cloud storage. *Knowledge-Based Systems*, 90, 33-48 .
- Tashkandi, A. N., & Al-Jabri, I. M. (2015). Cloud computing adoption by higher education institutions in Saudi Arabia: an exploratory study. *Cluster Computing*, 18(4), 1527-1537 .
- Thomas, P. (2011). Cloud computing: A potential paradigm for practising the scholarship of teaching and learning. *The Electronic Library*, 29(2), 214-224 .
- Yan, H., Yu, P & .Long, D. (2019). Study on Deep Unsupervised Learning Optimization Algorithm Based on Cloud Computing. Paper presented at the 2019 International Conference on Intelligent Transportation, Big Data & Smart City (ICITBS).(
- El Hadi, Mohamed M. [2012]. “The move of business enterprises towards using cloud computing”, *Egyptian Information Magazine EGYPT INFO*, No. 12, pp.26-32.
- Katz, R. et al [2010]. Cloud computing in higher education. [http://educause.edu/section_params/conf/ccw10/highered.pdf]
- Mehmet Fatih Erkoç, Serhat Bahadır Kert (2010), « Cloud Computing For Distributed University Campus: A Prototype» ,http://www.pixel-online.net/edu_future/common/download/Paper_pdf/ENT30-Erkoc.pdf,p1-3.
- Mikroyannidis, A., Connolly, T. & Law, E. (2012): A Survey into the Teacher's Perception of Self-Regulated Learning. *International Workshop on Enabling Successful Self-Regulation in Open Learning Environments*, 12th IEEE International Conference on Advanced Learning Technologies (ICALT 2012)org/download.php/articleid/cloud_computing_2011_7,p1.

- R. Elumalai and V. Ramachandran Veilumuthu, (2011) «A Cloud Model for Educational e-Content Sharing», <http://www.eurojournals.com/ejsr.htm>, Europe an Journal of Scientific Research,p1-3.
- Sanda Porumb, and et al, (2011) «Cloud Computing and its Application to Blended Learning in Engineering», www.thinkmind.org.
- Abdullah, N.H. (2020), “Situasi semasa jangkitan penyakit Coronavirus 2019 (COVID-19) di Malaysia”,available at: <https://kpkesihatan.com/2020/03/11/kenyataan-akhbar-kpk-11-mac-2020-situasisemasa-jangkitan-penyakit-coronavirus-2019-covid-19-di-malaysia/> (accessed 3 September 2020).
- Bao, W. (2020), “COVID-19 and online teaching in higher education: a case study of Peking University”, Human Behavior and Emerging Technologies. doi: 10.1002/hbe2.191 (accessed 28 May 2020).
- Clydeco (2020), “COVID-19 education: implications arising from coronavirus”, available at: <https://www.clydeco.com/en/insights/2020/02/coronavirus-outbreak-implications-for-the-educatio> (assessed 8 September 2020).
- Crispin, S.W. (2020), “Prayut declares a Covid-19 emergency in Thailand”, available at: [https:// asiatimes.com/2020/03/prayut-declares-a-covid-19-emergency-in-thailand/](https://asiatimes.com/2020/03/prayut-declares-a-covid-19-emergency-in-thailand/) (accessed 15 October 2020).
- Dahlstrom-Hakki, I., Alstad, Z. and Banerjee, M. (2020), “Comparing synchronous and asynchronous online discussions for students with disabilities: the impact of social presence”, Computers and Education, Vol. 150, p. 103842.
- Daniel, S.J. (2020), “Education and the COVID-19 pandemic”, Prospects, Vol. 49, pp. 91-96.
- English, K. (2020), Universities Set up Funds for Students Affected by COVID-19, University World News, available at: <https://www.universityworldnews.com/post.php?story520200523115913392> (accessed 15 October 2020).
- Eua-arporn, B. (2020), “Chulalongkorn university announcement guidelines for the studying, teaching and researching of staff members, students and foreign participants during the cautious period of COVID-19 pandemic”, available at: <https://www.chula.ac.th/en/news/34433/> (accessed 13 October 2020).
- Forster, V. (2020), “Are your eyes hurting during the coronavirus pandemic? You may have ‘computer vision syndrome’”, available at: <https://www.forbes.com/sites/victoriaforster/2020/06/01/areyour->

- [eyes-hurting-during-the-coronavirus-pandemic-you-may-have-computer-vision-syndrome/](#) #59ff83986cf9 (accessed 9 September 2020).
- Gewin, V. (2020), "Five tips for moving teaching online as COVID-19 takes hold", *Nature*, Vol. 580 No. 7802, pp. 295-296.
- Grandisoli, E. and Jacobi, P.,R. (2020), Post-COVID-19 Education and Local Transformation, Instituto de Estudos Avancdos da Universidade de Sao Paulo, Sao Paulo. AEDS 10,2 272.
- Yan, H., Yu, P & .Long, D. (2019). Study on Deep Unsupervised Learning Optimization Algorithm Based on Cloud Computing. Paper presented at the 2019 International Conference on Intelligent Transportation, Big Data & Smart City (ICITBS)
- Duha Khalid Abdul-Rahman Al-Malah et al 2021 IOP Conf. Ser.: Mater. Sci. Eng. 1094 012024
<https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1757-899X/1094/1/012024/meta>
- Singh, R., Haleem, A., Javaid, M., Kataria, R & Singhal, S. (2021). Cloud Computing in Solving Problems of COVID-19 Pandemic. *Journal of Industrial Integration and Management*, 6(2), 209-219.
<https://doi.org/10.1142/S2424862221500044>Cited by:3
- Hongxin Zhang, Jin Zhang, Xue Yin, Kan Zhou, Zhigeng Pan. (2020). Cloud-to-end Rendering and Storage Management for Virtual Reality in Experimental Education, *Virtual Reality & Intelligent Hardware*, 2(4), 368-380.
<https://doi.org/10.1016/j.vrih.2020.07.001>.
- Ahmed, H. A. S., Ali, M. H., Kadhum, L. M., Zolkipli, M. F., & Alsariera, Y. A. (2017). A review of challenges and security risks of cloud computing. *Journal of Telecommunication, Electronic and Computer Engineering (JTEC)*, 9(1-2), 87-91.
- Behal, V., Beri, R., Behal, V., & Beri, R. (2016). Cloud Computing: A Survey on Service Providers. *International Journal*, 2, 348-351.
- Böhm, M., Leimeister, S., Riedl, C. H. R. I. S. T. O. P. H., & Krcmar, H. (2010). Cloud computing and computing evolution. Technical University of Munich (TUM), Germany.
- Boța-Avram, C. (2012). Investigation of External Audit's Good Practices in the Context of Corporate Governance-Evidence from Romania. *Journal of Knowledge Management, Economics and Information Technology*, 2(1), 1-7.

- Carlin, S. & Curran, K. (2011). Cloud Computing Security. *International Journal of Ambient Computing and Intelligence*, 3(1), 14-19.
- Chen, T., Chuang, T. T., & Nakatani, K. (2016). The perceived business benefit of cloud computing: An exploratory study. *Journal of International Technology and Information Management*, 25(4), 100-122.
- Dalkilic, A. F., Ibis, C., & Hikmet, N. (2012). Preparation of Non-listed Companies for External Auditing: Policy Recommendations for Turkish SMEs towards New Turkish Commercial Code. *International Journal of Contemporary Economies and Administrative Sciences*, 2(1), 22-37.
 - Gamaleldin, A. M. (2013). *An Introduction to Cloud Computing Concepts Practical Steps for Using Amazon EC2 IaaS Technology*. Software Engineering Competence Center. Egypt.
 - Kalapatapu, A., & Sarkar, M. (2012). Cloud computing: An overview. *Cloud Computing: methodology, systems, and applications*, 1-27.

تقييم نظام محاسبي مؤسسة حكومية

اسراء محمد عبدالمهدي المزاييدة

محاسبه

بلدية معان الكبرى

الملخص

الانتباه إلى القدرة المؤسسية لإدارة المحافظة ومشكلات التنفيذ التي واجهتها في اعتماد نظام المحاسبة على أساس الاستحقاق. بعد عمل هذه الدراسة تستخدم المنظورات الاقتصادية والمؤسسية في تصور كيفية إجراء التغيير المحاسبي. تم تحفيز اعتماد نظام الإبلاغ الجديد من خلال الرغبة في تحسين أداء المؤسسات الحكومية في الدولة. كما تبين أن تغيير نظام التقارير لم يصاحبه فصل أدوار المسؤولين المحليين المنتخبين (أي المحافظ) وأعضاء البرلمان المحليين كسياسيين وصناع قرار في تخصيص التمويل وصياغة الميزانية في المحافظة. حكومة. هذا الوضع يقوض الأدوار الأساسية للمحاسبة لصنع القرار. علاوة على ذلك، واستناداً إلى النظرية المؤسسية، فإن اعتماد نظام الإبلاغ الجديد على مستوى المقاطعات في الدولة يُشار إليه من خلال وجود ضغط قسري حيث يتعين على الإدارات المحلية للقواعد التي تفرضها الحكومة المركزية. ومع ذلك، واستناداً إلى تجربة حكومة المقاطعة في تنفيذ نظام المحاسبة الجديد، فإن سياسة اعتماد النظام المحاسبي الجديد تفشل في التعرف على المستوى المنخفض للقدرة المؤسسية للإدارات المحلية. فإن دور المحاسبة كأداة سياسية للسيطرة على الناس يطفئ على دورها في تحسين الكفاءة والأداء.

المقدمة

أصبح نظام المعلومات المحاسبية جزءاً مهماً من عملية الإدارة وكذلك مصدراً أساسياً لدعم ومراقبة خططها وعملياتها بالإضافة إلى دورها الكبير والمهم في عمليات صنع القرار في المنظمات حيث يجب على الإدارة عدم إهمال هذا الدور.

كما تعيش المنظمات اليوم عصر ثورة المعلومات بما في ذلك الوصول السريع للمعرفة في جميع مجالات الحياة في فترة زمنية محددة لا تستطيع القدرات البشرية المتاحة تحقيقها ومراقبتها. لذلك أصبح العالم قرية عالمية صغيرة ظهرت نتيجة لذلك مجتمع المعلومات والمعرفة حيث انتقلت عناصر الحضارة ونقاط قوة المقال إلى المعلومات والمعرفة إلى الآلة.

المعلومات هي أهم ميزة في العقود الأخيرة من القرن العشرين ، فقد طورت تكنولوجيا المعلومات لزيادة حجم المعلومات التي يجب التعامل معها وتخزينها وتوفيرها لنظام احتفظ بعملية مراقبة وإدارة كبيرة انتشرت تطبيقات تقنية المعلومات في مختلف المجالات وعلى جميع المستويات.

يعتبر توفر هذه الكفاءة في نظم المعلومات عاملاً أساسياً في الاستمرارية الناجحة أو فشل أي منظمة ، وتنعكس هذه الأهمية من خلال استخدام المعلومات وطريقة مقصودة لدعم وتنسيق العمليات الإدارية مثل: التخطيط والمراقبة واتخاذ القرار- صنع في جهة، ووسيلة للتواصل بين البيئة ومع البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة من جهة أخرى.

وبالتالي، فإن التنظيم قبل التوسع والانتشار والتنوع الجغرافي في الإنتاج، في مواجهة المنافسة الشديدة والحاجة إلى الموارد البشرية، بجانب تمويل جميع الأنشطة الأخرى، تجد نفسها في حاجة ماسة إلى تطوير نظام يتناسب مع حجم هذه الأنشطة، والتي يضمن تدفق جميع المعلومات من الوحدات الهائلة والمتنوعة وتحليل هذه المعلومات واستخدامها لتطوير أدائها العام في تحسين أداء العمليات الإدارية بشكل خاص حيث تعد أنظمة المعلومات المحاسبية من أهم الأنظمة التي تنتج وتساهم بالمعلومات الرئيسية بشكل كبير ومنطقي. ودعم الوصول إلى التأثير الاقتصادي لدخل المجتمعات وثرواتها ومواردها. وبالتالي رفاهية آلاف الردود في تلك المجتمعات، حيث تساهم نظم المعلومات المحاسبية في التشغيل الناجح للعملية الإدارية من خلال المعلومات المتاحة التي تساهم في تلبية الاحتياجات المختلفة لمنظمات التخطيط والمراقبة واتخاذ القرار، وهو أمر أساسي. وظائفاً

لتحقيق أهداف المنظمة سواء المهام والأنشطة المتعلقة بالتخطيط أو الملاحظة التي تتحقق من خلال اتخاذ القرارات الإدارية المناسبة في ظل الظروف المحيطة ، مما يساهم في ترشيد هذه القرارات ، ورفع مستوى الأداء لتحقيق أهداف المنظمة.

الغرض من الدراسة

الغرض من الدراسة هو وضع نظرية حول كيفية اعتماد نظام محاسبة من قبل وفحص القدرة المؤسسية لإدارة المقاطعة في اعتماد نظام محاسبة جديد. وفقاً لتعريف القدرة المؤسسية تصورها على أنها قدرة المؤسسة على اتخاذ قرار بشأن أهدافها ومتابعتها ، وأداء المهام ، وتحسين الأداء باستمرار. في منظمة حكومية ، يمكن تعريف القدرة المؤسسية على أنها قدرة المنظمة على تحديد المشاكل ، وتطوير وتقييم بدائل السياسة ، وتشغيل برامج الحكومة. وبالتالي ، في السياق التنظيمي ، يعتمد مستوى القدرة المؤسسية لمنظمة ما على القدرة الفنية وفهم موظفيها لأداء مهمة محددة بالموارد المقدمة. علاوة على ذلك ، فإن وجود مشاكل التنفيذ يحدد أيضاً القدرة المؤسسية للمنظمات على تنفيذ مهامها. لذلك ، لدراسة كيفية تغيير نظام الإبلاغ الجديد في حكومة والقدرة المؤسسية للحكومة المحلية في اعتماد نظام جديد لإعداد التقارير ، تركز الدراسة على أربع قضايا :

1. طبيعة تغيير نظام التقارير.
2. توافر الموارد البشرية الماهرة المطلوبة في اعتماد المحاسبة الجديدة
3. فهم كبار المسؤولين للجوانب الفنية والإدارية مع الاحترام لاعتماد نظام المحاسبة الجديد.
4. مشاكل التنفيذ المحتملة.

القدرة المؤسسية ومشاكل التنفيذ

يتم استخلاص مسألة قدرة المؤسسة التي تنتمي إلى حكومة من المعلومات حول توفر الموارد البشرية وفهم كبار المسؤولين حول قواعد المحاسبة الجديدة. علاوة على ذلك ، تعكس مشكلات التنفيذ وجهات نظر المشاركين فيما يتعلق بالمشكلات الأكثر أهمية في اعتماد في حكومة.

يعد توافر الموارد البشرية أحد أهم العوامل التي تحدد مدى قدرة المؤسسة المؤسسية على تنفيذ نظام محاسبة جديد بنجاح. يتم تجهيزه بعدد كبير من الموظفين لتنفيذ النظام المحاسبي الجديد. لم يكن هناك سوى اثنين من كبار المسؤولين الحاصلين على درجة البكالوريوس في المحاسبة (بدون اعتماد مهني) وليس لدى أي منهم خبرة في وظائف المحاسبة. تخرج مسؤولون آخرون في الغالب من العلوم السياسية والقانون والإدارة العامة ولم يكن لأي منهم خبرة سابقة في محاسبة القطاع الخاص. يشير هذا الوضع إلى أن هؤلاء المسؤولين لديهم خلفيات تعليمية لا صلة لها بتبني نظام المحاسبة الجديد.

أهداف الدراسة

الهدف الأساسي من هذه الدراسة هو التعرف على فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في القطاع العام، فيما تم ذكر الأهداف التفصيلية للدراسة أدناه: تضمنت الدراسة عوامل المتغيرات على النحو التالي:

أولاً: المتغيرات المستقلة المتعلقة بالفرضية: فاعلية نظم المعلومات المحاسبية لتلائم العملية إذا كانت هذه هي مهمة الوظائف الأساسية الثلاثة للإدارة والتي سيقترنها الباحث في هذه الدراسة على النظم المحاسبية المستخدمة في القطاع العام وكيفية تحقيق احتياجات الإدارة من وظائف التخطيط والمراقبة واتخاذ القرار.

ثانياً: يعتبر المتغير التابع وفاعلية نظم المعلومات المحاسبية من أهم العوامل المرتبطة بالأداء الإداري بشكل مباشر، حيث أن نظم المعلومات المحاسبية هي أداة فنية وأساس أساسي لا يمكن الاستغناء عنه في الوظائف الإدارية المختلفة حيث تستخدم لأغراض التخطيط في مراحل ما قبل التنفيذ حيث أنها تستخدم أيضاً لوظيفة مراقبة وتقييم عمليات الأداء. لذلك، فهي آلية لا غنى عنها لاتخاذ أي قرار إداري.

الهدف الأساسي من هذه الدراسة هو محاولة التعرف على فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في القطاع العام، فيما يلي تفاصيل أهداف الدراسة:

1- شرح كفاءة نظم المعلومات المحاسبية في القطاع العام من حيث الاستجابة لمتطلبات الإدارة لوظائف التخطيط والمراقبة واتخاذ القرار.

2- توضيح مدى اعتماد الدوائر في القطاع العام لأنظمة المعلومات المحاسبية لتنفيذ مهامها.

- 3- وضع إطار مناسب لتغطية الآداب الكاملة للأنظمة المحاسبية وكذلك تلبية احتياجات الإدارة والمفاهيم المرتبطة بها والموضوعات ذات الصلة ذات التأثير المتبادل.
- 4- واقتراح التوصيات للبناء على نتائج التي ستساعد في زيادة كفاءة نظم المعلومات المحاسبية في القطاع العام لتحقيق أهدافها.

وجهات النظر المؤسسية

أن قرار اعتماد نظام الإبلاغ على أساس الاستحقاق في الإمارات العربية المتحدة كان خارج نطاق سلطتها. من منظور مؤسسي، يُشار إلى اعتماد نظام المحاسبة الجديد على مستوى المقاطعات من خلال التشابه القسري حيث تلتزم السلطات المحلية بالامتثال لقواعد المحاسبة الصادرة عن الحكومة المركزية. يختلف هذا الموقف عن العملية المبكرة للإصلاحات المحاسبية للقطاع العام في الدول النامية، على سبيل المثال يلعب مستشارو المحاسبة وكبار المسؤولين الحكوميين المحليين دوراً رائداً في نشر الأفكار لتبني المحاسبة على أساس الاستحقاق. تشير طبيعة الأنظمة السياسية والقانونية إلى كيفية إضفاء الطابع المؤسسي على نظام المحاسبة في القطاع العام في الدولة. تدعم هذه النقطة التقييم بأن طبيعة الأنظمة القانونية والسياسية تشكل إطار عمل ممارسة إعداد التقارير الحكومية. هذه الحقيقة ليست مفاجئة لأن عملية صنع القرار في نظام الإدارة في تم تحديدها على المستوى المركزي. كما يجادل بأن طبيعة النظم القانونية والسياسية هي أحد العوامل المهيمنة التي تؤثر على إصلاح محاسبة القطاع العام للأمة. تؤثر الأوامر والممارسات المؤسسية على كيفية اعتماد ممارسة جديدة.

جودة معلومات المحاسبة المالية

في القطاع العام، هناك علاقات معقدة بين الحكومة والمانحين والقيادة والمواطنين. يستفيد الناس مباشرة من الخدمات العامة بينما تتطلع القيادة العامة باستمرار إلى زيادة مصالحهم الخاصة، وليس مصالح الناس. لذلك، لتقليل المعلومات غير المتماثلة إلى الحد الأدنى، تكون القيادة العامة مسؤولة عن الإشارة وتوفير معلومات محاسبية مفيدة للمستخدمين المعنيين من خلال نشر معلومات المحاسبة المالية الجيدة.

يمكن للمستخدمين المعنيين تقييم فعالية وكفاءة قرارات القيادة في استخدام الموارد العامة من خلال هذه المعلومات. ومع ذلك ، فإن جودة معلومات المحاسبة المالية هي مفهوم معقد؛ لذلك، فإن تعريفها وقياسها ليست بسيطة. حتى الآن لم يتم الاتفاق على معايير قياس جودة معلومات المحاسبة المالية. يمكن أن يكون تمثيلاً تمثيلاً بسبب التأثير المتعمد أو غير المقصود للأشخاص أو العوامل الأخرى، وبالتالي فإن جودة معلومات المحاسبة المالية غالباً ما تعتبر ذاتية ويتم الحكم عليها من وجهات نظر مستخدم مختلفة. على الرغم من أن مفهوم جودة معلومات المحاسبة المالية متنوعة تماماً ويتم قياسه من العديد من المنظورات المختلفة، إلا أن هناك العديد من المعايير التي تتداخل بين الآراء. يتم تحديد المتطلبات العامة لجودة معلومات المحاسبة المالية. هذه تغطي بالكامل معايير جودة معلومات المحاسبة المالية.

يقوم بتعميم جودة المعلومات في أربع خصائص: الطبيعة الجوهرية للمعلومات، وسياق المعلومات، وشكل المعلومات وسهولة الوصول إلى المعلومات، واتباع هذا التصنيف، للمعلومات يتم تحديد الجودة.

مستوى الاستقلال المالي

حدد الحكم الذاتي على أنه "حرية الموظفين العموميين في إدارة". لدى المنظمات العامة في العديد من الميزات الفريدة مقارنة بالقطاع الخاص وكذلك المنظمات العامة في جميع أنحاء العالم. يرجع هذا الاختلاف إلى اللوائح المتعلقة بالهيكل التنظيمي العام وآليات الإدار المالية.

في السنوات الأخيرة، تم تطبيق كل من النظريات الطارئة والنظريات المؤسسية بشكل متكرر من قبل مختلف العوامل الداخلية والخارجية التي تحدد التغييرات والإصلاحات المعتمدة في المنظمات العامة. بتعبير أدق، يمكن للنظريات التي تم إحالتها أعلاه والأدب التقليدي حول دعم المحاسبة في القطاع العام أن الضغوط المؤسسية والقانونية، وهي سياسة الاستقلالية المالية، يمكن أن تلعب دوراً بارزاً في تغييرات نظام المحاسبة العامة والإدارة ، وبالتالي تؤثر على جودة المعلومات المحاسبية.

عندما يكون لدى المنظمة العامة مستوى أعلى من الحكم الذاتي المالي، يكون نطاقها التشغيلي أكبر في الغالب، ولديه قدرة مالية أفضل. ونتيجة لذلك، فإنه يواجه السكان

المتنوعين بشكل متزايد من المستخدمين المحتملين للمعلومات المالية ولديه ضغط أعلى للكشف عن بياناته المالية. تدعم النظرية المؤسسية أيضاً أن تكتسب المنظمة الشرعية إذا كانت تتكيف مع توقعات المجتمع، أي أن هناك شرطاً للكشف عن معلومات محاسبة الجودة دون النظر في مصلحتها. بعد نظرية الطوارئ، ستسعى المنظمات إلى تعديل أفضل بين نظام المحاسبة الجديد وعوامل الطوارئ التي تعتمد بشكل كبير على قدرة المنظمة.

يساعد الحكم الذاتي المالي في تعزيز مساءلة الموظفين العموميين ومسؤوليتهم. عندما يعمل الكيان بفعالية ويكون في وضع مالي جيد، سيكون من المرغوب في توفير معلومات محاسبية مالية أفضل لبناء الإيمان والسمعة، أو جذب المزيد من المنح والمساعدة والاستثمار. علاوة على ذلك، عندما تتمتع المنظمة العامة بالاستقلالية المالية العالية، تكون القيادة أكثر نشاطاً في الدعم المالي وفي إنشاء نظام معلومات محاسبة أفضل لتوفير المزيد من معلومات المحاسبة المالية الجودة. مستوى الاستقلال المالي له تأثير إيجابي على جودة المعلومات المالية للمنظمات العامة.

عوامل نظام المعلومات المحاسبية التي تؤثر على جودة معلومات المحاسبة المالية وفقاً للنظرية الطارئة والنظرية المؤسسية، فإن العوامل البيئية الخارجية تضغط على المنظمة، مما يؤدي إلى التغيير التنظيمي وإعادة التنظيم، وتوفير معلومات المحاسبة المالية الجودة التي تلبي المتطلبات الاجتماعية. على وجه الخصوص، يتطلب إنشاء معلومات محاسبية مالية عالية الجودة نظام معلومات محاسبة عالية الجودة. أظهر أن هناك علاقة إيجابية بين جودة نظام المعلومات المحاسبية وجودة معلومات المحاسبة المالية. ومع ذلك، لدى كل مؤسسة نظام معلومات محاسبة فريد يعتمد تماماً على خصائص المنظمة. يجب أن يكون لدى المؤسسات التي ترغب في تغيير نظام المعلومات المحاسبية ما يكفي من الموظفين والموارد المادية للقيام بذلك تؤكد أن نظام المعلومات المحاسبية يتكون من المكونات المادية وغير المادية التي تعمل معاً لجمع ومعالجة المعلومات المحاسبية.

وبشكل أكثر تحديداً، تشمل عناصر نظام المعلومات المحاسبية الموارد البشرية والأنظمة التقنية (الأجهزة والبرامج وتكنولوجيا الاتصالات). فيما يتعلق بالعامل البشري، تلعب معرفة المحاسب الرئيسي دوراً حاسماً في توفير معلومات محاسبية مالية عالية الجودة لأن كبير المحاسبين هو الشخص الذي يشارك مباشرة في تنظيم نظام المعلومات المحاسبية. كبير المحاسبون هو أيضاً عضو في مجلس الإدارة الذي يستجيب

مباشرة لتنظيم وتشغيل مجال المحاسبة ومساعدة القيادة في التخطيط والسيطرة على الأنشطة المالية.

يساعد تطبيق الأجهزة والبرامج على المحاسبة على تحسين القدرة على جمع البيانات ومعالجتها وتخزينها بشكل أكثر فعالية، مما يحسن جودة معلومات المحاسبة المالية. إن أنظمة شبكة الاتصالات، مثل الإنترنت، مفيدة لعملية تبادل وتوصيل المعلومات وبيانات أقسام المؤسسة. تعزز شبكة الاتصال أيضاً تفاعل ومشاركة الأفراد والإدارات في أنشطة الإدارة في المنظمة. علاوة على ذلك، فإنه يزيد أيضاً من سهولة الوصول إلى المعلومات والخدمات العامة للمستخدمين المعنيين.

ومع ذلك، فإن مستوى الاستثمار في البنية التحتية المحاسبية يعتمد بشكل كبير على الدعم من القيادة. يتضح الدعم من خلال مشاركة القيادة في عملية تطوير وتنظيم تنفيذ نظام المعلومات المحاسبية. بالإضافة إلى ذلك، تشير القيادة إلى الشخص أو الأشخاص الذين يفهمون بوضوح عمليات المؤسسة، ومعرفة المعلومات المحاسبية المطلوبة لاتخاذ القرارات، وأي المعلومات التي سيتم توفيرها للمستخدمين الخارجيين (لأن لديهم القدرة على حكم المعلومات المحاسبية نشرت).

على هذا الأساس ومعرفتهم بنظام المعلومات المحاسبية، تعرف القادة بوضوح الحاجة إلى إنشاء نظام معلومات محاسبة وفقاً وأهداف تنظيمهم. في الوقت نفسه، ستشارك القيادة بشكل مباشر في الترويج للسياسات المتعلقة بنظام التحكم الداخلي في نظام المعلومات المحاسبية لضمان أن المعلومات المحاسبية المنشورة ذات جودة عالية.

في القطاع العام، تخضع سلطة القيادة بالكامل لمستوى الاستقلال المالي للمنظمة العامة. تهدف سياسة الحكم الذاتي المالي إلى توفير المسؤولية الذاتية والذات للمنظمات العامة وكذلك تحسين مواقف وسلوكيات الموظفين العموميين. وبالتالي، يمكن تعزيز المساءلة وأداء المنظمات العامة إذا أعطتهم الحكومة الحكم الذاتي الكافي. لذلك، كلما زاد مستوى الحكم الذاتي المالي، زادت سلطة ومسؤوليات القيادة.

ستكون القيادة أكثر نشاطاً في تقرير استخدام الموارد للاستثمار في تطوير البنية التحتية المحاسبية المناسبة وفي الوقت المناسب في دعم توفير معلومات المحاسبة المالية الجودة أيضاً أن المؤسسات ذات القدرة المالية العالية ستكون أكثر قدرة واستباقية في توظيف العدد المطلوب من المحاسبين، من حيث الكمية والجودة، والاستثمار في بنية تحتية مناسبة.

الخاتمة

الأساس للمنظمات العامة والحكومة لصياغة سياسات لتعزيز جودة المعلومات المحاسبية في القطاع العام. تحتاج قيادة المنظمات العامة إلى التركيز على الاستثمار في معدات عالية الجودة. يجب فحص المعدات وترقيتها بانتظام لضمان استقرار العمل المحاسبي واستمرارية وسلامة. يجب أن يستند توظيف وتعيين كبير المحاسبين إلى قدرتهم المهنية وقدرتهم الإدارية على ضمان شغل المنشور من قبل فرد قادر. ومع ذلك ، فإن هذه العوامل تخضع لمستوى الاستقلال المالي للمنظمات العامة. لتحسين جودة معلومات المحاسبة المالية، تحتاج المنظمات العامة إلى أن تكون أكثر نشاطاً في تحسين استقلالها المالي. تحتاج الحكومة أيضاً إلى سياسات لتشجيع المنظمات العامة ودعمها بنشاط لتعزيز استقلالها المالي. أخيراً ، يمكن إجراءات مماثلة مع التركيز على فعالية أنظمة المعلومات المحاسبية في تعزيز فعالية الأداء المالي.

المصادر والمراجع

- Hoque, Z., & Alam, M. (1999). TQM adoption, institutionalism and changes in management accounting systems: a case study. *Accounting and business research*, 29(3), 199-210.
- Almbaidin, T. H. (2014). The effectiveness of accounting information system in Jordanian banks: From the management perspective. *International Bulletin of Business Administration*, 14(14), 1451-243.
- Sajady, H; Dastgir, M.; Hashem Nejad, H, (2008), "Evaluation of the Effectiveness of Accounting information Systems", *International Journal of Information Science & Technology*, Vol. 6 Issue 2:4.
- Alqtauna, Adel Mohammed., (2005), " Impact for use of information technology on the effectiveness of the system Accounting information": a study on the banks and insurance facilities shares listed in the market for Industrial shareholders company ", unpublished thesis, Arab Academy for Banking and Financial Sciences, Amman, Jordan.
- Ingram, Robert W. and Copeland, Ronald M. "Municipal Market Measures and Reporting Practices: An Extension." *Journal of Accounting Research* (Autumn 1982): 275-89.
- Van Horne, James C. *Financial Market Rates and Flows*, Second Edition, Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs, New Jersey, 1984.
- Michel, Allen J. "Municipal Bond Ratings: A Discriminant Analysis Approach." *Journal of Financial and Quantitative Analysis* (November 1977): 587-98.
- Carleton, William T. and Lerner, Eugene M. "Statistical Credit Scoring of Municipal Bonds." *Journal of Money, Credit, and Banking* (1969): 750-64.
- Banker, Rajiv D., Cooper, William W., and Potter, Gordon. "A Perspective on Research in Governmental Accounting." *The Accounting Review* 67 (1992): 496-510.
- Berry, Leonard Eugene, and Wallace, Wanda A. "Governmental Auditing Research: An Analytical Framework, Assessment of Past Work, and Future Directions." *Research in Governmental and Nonprofit Accounting* 2 (1986): 89-118.

أثر تقييم الأداء الوظيفي على أداء الموارد البشرية بمركز الأمير فيصل بن

خالد لطب وجراحة القلب بأبها

علي عايض غفير القرني

المملكة العربية السعودية

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة للتعرف على أثر تقييم الأداء الوظيفي على أداء الموارد البشرية بمركز الأمير فيصل بن خالد لطب وجراحة القلب بأبها ، وتألف مجتمع الدراسة من الموارد البشرية العاملين في مركز الأمير فيصل بن خالد لطب وجراحة القلب بأبها، وتم تطبيق الدراسة على عينة عشوائية بسيطة تتألف من (163) موظف، ولتحقيق غرض الدراسة اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وأعد أداة الدراسة والتي هي عبارة عن استبيان، تم توزيعه على أفراد العينة، وأظهرت نتائج الدراسة وجود درجة موافقة كبيرة لدى أفراد عينة الدراسة تجاه مدى فاعلية : التحليل الوظيفي، المعايير المستخدمة، أساليب التقييم المستخدمة، التغذية الراجعة، مهنية نظام التقييم، جودة مستوى الأداء وتقييم الأداء الوظيفي المطبق داخل مركز الأمير فيصل بن خالد لطب وجراحة القلب بأبها.

تعزيز طرق الاستفادة من عملية تقييم الأداء الوظيفي في معرفة مؤشرات الأداء المطلوبة من العاملين وتحديد الواجبات والمسؤوليات اللازمة للعاملين في المركز بما يتلاءم مع مهامهم الوظيفية. كما أوصت الدراسة بزيادة عدد البرامج التدريبية المختلفة لتحسين أداء العاملين المبكر والعمل على تعميم بنود تقييم الأداء على العاملين وعقد ورش عمل دورية مع الجهات ذات الاختصاص لتطوير وتصميم نظام تقييم أداء مهنية تتلاءم مع المهام الوظيفية للعاملين داخل المركز.

الكلمات المفتاحية: تقييم ، أداء الوظيفي، الموارد البشرية، الأمير فيصل، طب جراحة، أبها.

Abstract

The study aimed to identify the effect of job performance evaluation on the performance of human resources at the Prince Faisal bin Khalid Center for Cardiac Medicine and Surgery in Abha, and the study population consisted of human resources working in the Prince Faisal bin Khalid Center for Cardiac Medicine and Surgery in Abha, and the study was applied to a simple random sample consisting of (163) employees, and to achieve the purpose of the study, the researcher followed the descriptive and analytical approach, and prepared the study tool, which is a questionnaire, which was distributed to the sample members. The evaluation used, the feedback, the professionalism of the evaluation system, the quality of the level of performance and the evaluation of functional performance applied within the Prince Faisal bin Khalid Cardiac Center in Abha.

Enhancing the methods of utilizing the job performance evaluation process in knowing the performance indicators required of employees and defining the duties and responsibilities required for the center's workers in line with their job duties. The study also recommended an increase in the number of different training programs to improve the early performance of employees and work to generalize the items of performance evaluation to workers and hold periodic workshops with the competent authorities to develop and design a professional performance evaluation system compatible with the job tasks of the workers inside the center.

Keywords: Evaluation, job performance, human resources, Price faisal cardiac center, Abha

المقدمة

اتسمت السنوات الماضية بالمنافسة الحادة والمتغيرات المتعاضمة والتطورات التقنية الهائلة، التي كان لها انعكاساتها الإيجابية على إدارة الموارد البشرية، فأصبحت المؤسسات في وضعية صعبة حيث لا يكفي الأداء العادي لمواجهة التغيير والمنافسة وتطلعات الزبائن المتزايدة، مما يدفعها إلى تحسين أدائها إلى درجات متعالية تتفوق بها على المنافسين وترتقي إلى المستوى العالمي.

ويعد الأداء الوظيفي للعاملين الناتج النهائي الذي تسعى المنظمات تحقيقه، وهو مؤشر على نجاح أداء المنظمة أو فشلها، كما أن الارتقاء بمستوى الأداء الوظيفي للعاملين يتوقف على عدة عوامل تؤثر عليها منها، العوامل البيئية والعوامل الشخصية والعوامل الوظيفية (البلوي، 2008، ص.2).

وحتى تتحقق التنمية الشاملة للعاملين يتوجب على المؤسسة عامة، وعلى إدارة الموارد البشرية بصفة خاصة الاهتمام بكل ما من شأنه يؤدي إلى تحسين مستوى أداء الموظفين، من خلال تحديد مستوى أدائهم ومدى توافقهم مع الوظائف الحالية، وهذا كله يبنى على أساس النتائج التي تسفر عنها عملية التقييم. تقوم عملية التقييم على أساس وضع معايير وأهداف من قبل إدارة المؤسسة، وإيضاح مستوى الأداء المتوقع لكل موظف، والمساعدة من قبل هذه الإدارة على إنجاز هذا العمل، ومن ثم تقييم النتائج المترتبة لهذا العمل.

وعلى ذلك فإن الباحث سيسعى من خلال التحليل والتقصي إلى دراسة تقييم الأداء الوظيفي وأثره على أداء الموارد البشرية بمركز الأمير فيصل بن خالد لطب وجراحة القلب، وذلك من منطلق أن عملية تقييم الأداء الوظيفي تحتل أهمية كبيرة في جميع المنظمات وهذا يعود إلى أهمية استخدام واستثمار اليد العاملة ورفع كفاءتها الإنتاجية باستمرار من أجل تحقيق أهداف هذه المنظمات، ومن أجل ذلك لابد من وجود طرق حديثة أو كلاسيكية لتقييم أداء بشكل مستمر. حيث سيحتوي البحث الإطار العام للبحث ومنهجية الدراسة، وعلى متغيرات الدراسة والتوصل إلى النتائج والتوصيات.

1.2 مشكلة الدراسة

تعتبر عملية تقييم الأداء من العمليات الإدارية الهامة جداً نظراً لكونها الأساس في عملية قياس الأداء الوظيفي، حيث يبنى عليها قرارات وظيفية تتعلق بمستقبل العاملين والمؤسسة ومرتبطة بوظائف تنمية الموارد البشرية. وعلى الرغم من الإيمان بأهمية التقويم الجيد للأداء الوظيفي، إلا أن كثيراً من المؤسسات تعاني من عدم توفر أساليب حديثة مناسبة لتقييم الأداء الوظيفي، ورؤية واضحة وواعية لاستخدام نتائج عملية التقييم. حيث أشار السويلم (2003) إلى "أن التقييم يؤخذ على أساس أنه واجب لا بد من أدائه، وبالتالي فإنه لا يحقق الأهداف التي وجد من أجلها" (ص.19).

ومن منطلق أهمية تقييم الأداء الوظيفي في المرافق الصحية الذي إذا صلح يعود بالنفع الكبير على الدولة والموظف والمجتمع في آن واحد، إلا أنه رغم أهمية عملية تقييم الأداء الوظيفي فإن الكثير من المؤسسات لا توليها الاهتمام الكافي، لذا كان من الأهمية دراسة أثر تقييم الأداء الوظيفي على أداء الموارد البشرية بمركز الأمير فيصل بن خالد لطب وجراحة القلب بأبها، ولذلك رأى الباحث أن مشكلة البحث هي:

"ما أثر تقييم الأداء الوظيفي على أداء الموارد البشرية بمركز الأمير فيصل بن خالد لطب وجراحة القلب بأبها؟"

1.3 أهداف الدراسة

- 1- التعريف بمفهوم تقييم الأداء الوظيفي وإدارة الموارد البشرية.
- 2- تبين أثر تقييم الأداء الوظيفي على أداء الموارد البشرية بمركز الأمير فيصل بن خالد لطب وجراحة القلب بأبها.
- 3- التعرف على واقع عملية تقييم أداء العاملين في مركز الأمير فيصل بن خالد لطب وجراحة القلب بأبها.
- 4- التعرف على الآليات والأسس اللازمة لتطوير عملية التقييم.
- 5- التعرف على المشاكل التي تواجه عملية تقييم الأداء واقتراح الحلول من منطلق علمي وعملي.

- 6- محاولة الباحث المساهمة في التطوير الإداري لمركز الأمير فيصل بن خالد لطب وجراحة القلب بأبها خاصة، والمؤسسات الصحية الأخرى عامة.
- 7- الخروج بتوصيات ومقترحات تساهم في تعزيز تقييم الأداء الوظيفي في مركز الأمير فيصل بن خالد لطب وجراحة القلب بأبها.

1.4 أهمية الدراسة

تستمد الدراسة أهميتها من بعد علمي وآخر تطبيقي، يتلخصان فيما يلي:

1- الأهمية العلمية:

- ❖ التعريف بمدى أثر تقييم الأداء الوظيفي على أداء الموارد البشرية.
- ❖ إلقاء مزيد من الضوء على تقييم الأداء الوظيفي، والذي يعد من المواضيع الهامة في مجال الإدارة، الذي يعد مصدراً هاماً لنجاح المنظمة واستمراريتها.
- ❖ إثراء الأدبيات في مجال إدارة المنظمات، والتركيز على موضوع الدراسة.
- ❖ نقطة انطلاق للدراسات المستقبلية في هذا الموضوع.

2- الأهمية التطبيقية:

- ❖ قد تفيد القائمين على إدارة مركز الأمير فيصل بن خالد لطب وجراحة القلب بأبها وجميع المرافق الصحية في المملكة العربية السعودية بشكل عام، في معرفة أهمية تقييم الأداء الوظيفي وأثره على أداء الموارد البشرية.
- ❖ تساعد أعضاء الإدارة العليا في مركز الأمير فيصل بن خالد لطب وجراحة القلب بأبها على فهم تقييم الأداء الوظيفي ومدى تأثيره على أداء الموارد البشرية.
- ❖ تقديم توصيات لمسؤولي المرافق الصحية بأهمية تقييم الأداء الوظيفي

متغيرات ونموذج الدراسة:

- ❖ المتغيرات المستقلة وتتمثل في العوامل التالية:
- (التحليل الوظيفي، المعايير المستخدمة، أساليب التقييم المستخدمة، التغذية الراجعة، مهنية نظام التقييم، مستوى الأداء).
- ❖ المتغير التابع (تقييم الأداء الوظيفي)

فرضيات الدراسة

فيما يتعلق بأثر تقييم الأداء الوظيفي على أداء الموارد البشرية في مركز الأمير فيصل بن خالد لطب وجراحة القلب بأبها، فإنه يمكن صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التحليل الوظيفي وبين تقييم الأداء الوظيفي.

الفرضية الثانية: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين المعايير المستخدمة وبين تقييم الأداء الوظيفي.

الفرضية الثالثة: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين أساليب التقييم المستخدمة وبين تقييم الأداء الوظيفي.

الفرضية الرابعة: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التغذية الراجعة وبين تقييم الأداء الوظيفي.

الفرضية الخامسة: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مهنية نظام التقييم وبين تقييم الأداء الوظيفي.

الفرضية السادسة: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مستوى الأداء وبين تقييم الأداء الوظيفي.

الفرضية السابعة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين تعزى للمتغيرات الشخصية التالية: الجنس، العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، الدرجة الوظيفية.

حدود الدراسة

تمثلت حدود الدراسة فيما يلي:

- الحدود المكانية: ستطبق هذه الدراسة على مركز الأمير فيصل بن خالد لطب وجراحة القلب بأبها.
- الحدود البشرية: الموارد البشرية العاملين في مركز الأمير فيصل بن خالد لطب وجراحة القلب بأبها.
- الحدود الزمانية: من المتوقع انجاز هذه الدراسة خلال العام 2021/2020م.

1.8 مصطلحات الدراسة

❖ **تقييم الأداء:** تلك العملية التي تعني بقياس كفاءة العاملين وصلاحياتهم وإنجازهم وسلوكهم في عملهم الحالي، والتعرف على مدى مقدرتهم على تحمل المسؤولية الحالية واستعدادهم لمناصب أعلى مستقبلاً (نصر الله، 2009، ص.169).

التعريف الإجرائي لتقييم الأداء: دراسة وتحليل أداء العاملين بمركز الأمير فيصل بن خالد لطب وجراحة القلب بأبها، وملاحظة سلوكهم وتصرفاتهم أثناء العمل، وذلك للحكم على مدى نجاحهم ومستوى كفاءتهم.

❖ **الأداء الوظيفي:** كل جهد فكري وعقلي يبذله العامل في موقع عمله مقابل عائد محدد (ابتسام، 2017: 16).

التعريف الإجرائي للأداء الوظيفي: الجهد المبذول من العاملين في مركز الأمير فيصل بن خالد لطب وجراحة القلب بأبها.

❖ **إدارة المواد البشرية:** عبارة عن مجموعة من النشاطات التي تتبعها الإدارة المسؤولة عن إدارة العنصر البشري في المنظمة، والمتمثلة في مجموعة من السياسات والممارسات التي تهدف من خلالها الحصول على أفضل الكفاءات البشرية من خلال القيام بنشاط التخطيط والاستقطاب والاختيار والتعيين، بالإضافة إلى استخدام أساليب التدريب والتطوير وتقييم الأداء ونظام الحوافز والتعويضات، وذلك لرفع الروح المعنوية لهم وزيادة ولائهم لها (الوحشي، 2020، ص.18).

التعريف الإجرائي لإدارة الموارد البشرية: مجموعة السياسات والممارسات والأنظمة في مركز الأمير فيصل بن خالد لطب وجراحة القلب بأبها، التي تؤثر في سلوك واتجاهات وأداء الموظفين.

الإطار النظري والدراسات السابقة

الإطار النظري

- إدارة الموارد البشرية

2.1.1.1 تمهيد

تحتل إدارة الموارد البشرية مكانة هامة بالمنظمات، وذلك لكونها الوظيفة التي تضمن الحصول على أهم عامل من عوامل الإنتاج، الذي أصبح يمثل رأس المال والاستثمار المربح لجميع المنظمات على اختلاف مجالات نشاطها، فالموارد البشرية تمثل مورداً استراتيجياً مهماً من موارد المنظمة الذي يحدد لها فرصة البقاء والنجاح، إذ يعتبر الجزء الأهم في بيئة التنظيم الإداري ومفتاح النجاح الرئيسي لجميع المؤسسات العامة والخاصة، الأمر الذي دفع المنظمات إلى انشاء وظيفة مستقلة تهتم بإدارة الموارد البشرية.

2.1.1.2 تعريف إدارة الموارد البشرية :

تعددت التعريفات للموارد البشرية ، عرفت النجار (2012، ص.14) إدارة الموارد البشرية بأنها تلك الجهود المبذولة لضمان دائمية وجود القوى العاملة التي تحتاج إليها المنظمة، بدءاً من الاستقطاب والاختيار والتعيين وحتى نهاية الخدمة داخل المنظمة، بغية وضع الشخص المناسب في المكان المناسب، ومن ثم العمل على تحفيزهم وتنمية قدراتهم وتحسين أدائهم من أجل تحقيق التوازن بين مصلحة العاملين ومصلحة المنظمة.

- وظائف إدارة الموارد البشرية :

إن إدارة الموارد البشرية تشتمل على العديد من الوظائف التي تكون في مجموعها عمل هذه الإدارة داخل أي منظمة، وتتلخص أهم وظائف إدارة الموارد البشرية بالتالي (أبو حطب، 2009، ص.10): تحليل الوظائف، تخطيط القوى العاملة الاستقطاب الاختيار والتعيين، التدريب، تقييم الأداء ، تخطيط المسار الوظيفي، التعويضات المالية وغير المالية، السلامة والصحة المهنية،

- أدوار إدارة الموارد البشرية في المنظمات.

تلعب إدارة الموارد البشرية في المنظمات ثلاثة أدوار رئيسية، تختلف طبيعتها ومكانتها باختلاف المنظمات والعصور التي تنتمي إليها، وهي الدور الإداري، الدور التشغيلي، والدور الاستراتيجي (حيمر، 2018، ص.37):

- أهمية إدارة الموارد البشرية :

تعتبر الموارد البشرية مورداً فريداً نسبياً مقارنة مع الموارد الأخرى في المنظمة، ولذلك فهي تعتبر من أهم الموارد التي تستخدمها المنظمة لتحقيق أهدافها، فإن نجاح الوظائف الإدارية الأخرى (التشغيلية، التسويق، المالية) يعتمد على نجاح إدارة الموارد البشرية (Opatha, 2016).

- مقومات تخطيط إدارة الموارد البشرية :

إن تخطيط الموارد البشرية كأى نوع آخر من التخطيط يوضع في ضوء البيانات التي تصل إلى إدارة العمال، وتتوقف فعالية التخطيط على كيفية هذه البيانات ودقتها، إن مقومات تخطيط الموارد البشرية تتمثل منها وضوح الأهداف الحالية والمستقبلية. وضوح خطط كافة إدارة المؤسسة. وضوح السياسات الإنتاجية المالية بصفة خاصة الى غير ذلك. (جواد، 2015، ص.12) :

- التحديات التي تواجه إدارة الموارد البشرية :

لقد حدثت كثير من التغيرات في مجالات العمل المختلفة في وقتنا الحاضر، وقد صاحبت هذه التغيرات كثير من التحديات والعقبات أمام إدارة الموارد البشرية لتحقيق أهدافها اتجاه العاملين من ناحية واتجاه المنطقة من ناحية أخرى، ومن هذه التحديات (عبد الباقي، 2000، ص.103) :

زيادة الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة ، التغيرات في تركيب القوى العاملة، نظم المعلومات في إدارة الموارد البشرية، تغير القيم والاتجاهات، العائد والتعويض المادي للعاملين، زيادة حجم القوى العاملة.

التشريعات واللوائح الحكومية ، تزايد ونمو أعداد الموظفين المتخصصين، عدم قدرة المديرين التنفيذيين في الإدارات المختلفة على تقييم الأداء بفعالية ، وغيرها من التحديات.

❖ تقييم الأداء

الارتقاء بمستويات الأداء تعتبر من أهم أهداف إدارة الموارد البشرية، ولا يمكن تحقيق ذلك إلا من خلال الاهتمام الكافي بعملية تقييم أداء العاملين.

- تعريف تقييم الأداء:

يمكن تعريف تقييم أداء العاملين بأنه العملية التي يتم بواسطتها تحديد المساهمات التي يعطيها الفرد خلال فترة زمنية محددة، ودراسة وتحليل أداء العاملين لعملهم وملاحظة سلوكهم وتصرفاتهم أثناء العمل، وذلك للحكم على مدى نجاحهم ومستوى كفاءتهم في القيام بأعمالهم الحالية وأيضا للحكم على إمكانية النمو والتقدم للفرد في المستقبل، وتحمله لمسئوليات أكبر أو ترقيته لوظيفة أخرى (بوبعاية، 2010، ص.68).

2.1.2.3 أهمية تقييم الأداء:

يحقق تقييم الأداء فوائد عديدة للمؤسسة والعاملين بها ومن أهمها (أبو حطب، 2009، ص. 16):

- يعد تقييم الأداء أساساً جوهرياً لعمليات التطوير الإداري . تسهم عملية تقييم الأداء في الكشف عن القدرات والطاقات الكامنة لدى العاملين.
- تسهم عملية تقييم الأداء في تحسين وتطوير أداء العاملين، .

- أهداف تقييم الأداء:

إن تقييم الأداء ينظر على أنه وسيلة مهمة للتحقق من مدى إمكانية قيام الأفراد بالعمل، ووفقاً لمعايير الأداء يمكن أن ينظر على أنه وسيلة مهمة للتحقق من مدى إمكانية معرفة ما هو المطلوب منهم عند تأديتهم للأعمال التي يكلفون بها. فتهدف عملية تقييم الأداء الوظيفي إلى تحقيق جملة أهداف يمكن تلخيصها في ثلاث مستويات وهي كالتالي (سعاد، 2007، ص16-19):

1 - الأهداف على مستوى المنظمة

من بين الأهداف التي تسعى إدارة الموارد البشرية تحقيقها من خلال عملية التقييم على مستوى المنظمة ما يلي:

تهدف عملية تقييم الأداء إلى الربط والتكامل بين الأهداف التنظيمية (الإستراتيجية) ونشاط العاملين، وخصائصهم المناسبة للتنفيذ الإستراتيجي والتنظيمي والمتمثلة بالمنتجات المحددة مسبقاً.

2 - الأهداف على مستوى العاملين

تنمية الإحساس بروح المسؤولية خلال توليد القناعة بأن الجهود التي يبذلونها في سبيل تحقيق أهداف المنظمة تقع تحت عملية التقييم، وهذا يجعلهم يجتهدون في العمل ليفوزوا بالمكافآت ويتجنبوا العقوبات.

3 - الأهداف على مستوى المديرين

• تنمية قدرات المديرين في مجالات الإشراف والتوجيه واتخاذ القرارات الواقعية فيما يتعلق بالعاملين.

❖ طرق قياس أداء العنصر البشري:

أولاً: الطرق التقليدية:

1 - طريقة التدرج البياني:

هذه الطريقة تقوم على أساس تقدير أداء الموظف أو صفاته على خط متصل أو مقياس يبدأ بتقدير منخفض وينتهي بتقدير مرتفع، كأن تكون التقديرات (ضعيف، متوسط، جيد جداً، ممتاز). (شاويش، 2005، ص. 89).

2 - طريقة الترتيب:

هذه الطريقة تتلخص ببساطة في أن يطلب من كل مشرف القيام بترتيب الأفراد التابعين له ترتيباً يبدأ من الأحسن إلى الأسوأ أداءً، والأساس في الترتيب هذا ليس خصائص معينة أو صفات محددة، ولكن الأساس هو الأداء العام للعمل (أبو حطب، 2009، ص. 27).

3 - طريقة التوزيع الإجمالي:

تأخذ هذه الطريقة شكل الترتيب والمقارنة عند التطبيق، بحيث يطلب من المقيم (الرئيس) وضع مجموعة الموظفين (المروسين) المطلوب تقييمهم في مجموعات مختلفة من حيث درجة أو مستوى التقييم، وعادة ما يتم تقييم الأفراد ووضعهم في فئات تقييم تحمل أوزان مختلفة وذلك بناءً على رأي المقيم بشكل عام، وعادة ما يتم توزيع العاملين بصورة تقريبية (سعيد، 2019، ص. 74):

4 - طريقة القوائم:

تنقسم هذه الطريقة إلى نوعين أساسيين وهما:

- طريقة موازنة العناصر.
- طريقة الاختيار الإجباري.

وتتمثل هاتان الطريقتان في قيام المقيم بوضع علامة مميزة على عبارات تتعلق بوصف وقائع أو أعمال أو تصرفات محددة والتي يعتقد أنها تمثل سلوك العامل أو تصرفاته أو أدائه للعمل، (أبو حطب، 2009، ص. 28).

ثانياً: الطرق الحديثة:

1 - طريقة الأحداث الحرجة:

يطلق على هذه الطريقة أيضاً طريقة العلامات المحدد المرجعية، وتتضمن هذه الطريقة قيام الرئيس المباشر للفرد بتدوين الأعمال الإيجابية والسلبية التي يلاحظها على أداء الفرد لأعماله بناء على قائمة محددة مسبقاً خلال فترة التقييم، ويتم الاحتفاظ بها واستخدامها للدلالة على مستوى أداء الفرد، بحيث يتم استبعاد الحوادث التي لا تميز بين الأداء الفعال والأداء غير الفعال (مرتجي، 2013، ص. 34).

2 - التقييم على أساس النتائج:

تقوم هذه الطريقة على أساس اتخاذ النتائج أو ما أحرزه العامل من نتائج كأساس لتقييم أدائه، وتنمي هذه الطريقة نوعاً من روح التعاون بين الرئيس ومروؤسيه (شاويش، 2005، ص. 96).

3 - أسلوب الإدارة بالأهداف:

أصبح من المألوف أن يشترك العاملون مع رئيسهم في تحديد الأهداف التي سيقومون بتحقيقها وإنجازها، أو حتى قد يطلب من العاملين وضع هذه الأهداف والتي تعبر عن معايير الإنجاز لديهم (شاويش، 2005، ص. 100).

4 - المقياس السلوكي المتدرج:

يرتبط هذا المقياس ويأخذ بالعناصر الأساسية التي تتضمن طريقتين وهما:

- طريقة التدرج البياني.
- طريقة المواقف الحرجة. (بن عيشي، 2006، ص. 36).

2.1.2.6 خطوات عملية تقييم الأداء:

تقييم أداء العاملين لا يتم جملةً واحدةً، كأى عمل يراد له أن يكون سليماً لا بد من التدرج، والسير بخطوات متناسقة، تؤدي في النهاية إلى الوصول لاكمال عملية تقييم الأداء على الوجه المطلوب.

من أهم خطوات عملية تقييم الأداء (مرتجي، 2013، ص.32):

1 - تحديد العمل المطلوب؛ 2 - نقل توقعات الأداء للعاملين؛

3 - تحديد طرق تقييم الأداء؛ 4 - تنفيذ التقييم؛

5 - مناقشة نتائج التقييم مع الأفراد العاملين؛ 6 - التغذية الراجعة؛

7 - إجراء التظلم؛

2.1.2.7 مشاكل تقييم الأداء:

يستطيع المديرون ضمان تحقيق التقييم الصحيح لأداء العاملين، وذلك من خلال معرفة وفهم المشاكل المتعلقة بعملية تقييم الأداء، لكي يتم التصدي لها ومعالجتها، ومن أهم هذه المشاكل ما يلي (شهيناز، 2013، ص. 93): مشكلة التحيز في تقييم أداء العاملين، مشكلة الميل نحو المتوسط في تقييم الأداء،

مشكلة التساهل في تقييم الأداء، الهالة: المحسوبية، مشكلة التشدد في تقييم

الأداء.

الدراسات السابقة:

2.2.1 الدراسات المحلية:

1- دراسة الخليوي (2018) هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على العلاقة

الارتباطية بين جودة نظام تقييم أداء أعضاء هيئة التدريس، والإستراتيجيات المتبعة لتحقيق الميزة التنافسية في الجامعات السعودية. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: أن أفراد عينة الدراسة محايدون في آرائهم نحو نظام تقييم أداء أعضاء هيئة التدريس في الجامعات السعودية، كما أظهرت الدراسة علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين متغيري الدراس، نظام تقييم أداء عضو هيئة التدريس، وميزة تطور التعليم، وما يدل على أثر جودة نظام تقييم أداء أعضاء هيئة التدريس على الاستراتيجيات التي تبنتها الجامعة لتحقيق الميزة التنافسية.

2 - دراسة الفضلي (2017) هدفت الدراسة إلى التعرف على أبرز المعوقات التي تحد من تعزيز ثقافة إدارة الجودة الشاملة (تخطيط الموارد البشرية، التخطيط الاستراتيجي للجودة، ثقافة الجودة الإدارية). وتشخيص متطلبات تعزيز ثقافة إدارة الجودة الشاملة (تخطيط الموارد البشرية، التخطيط الاستراتيجي للجودة، ثقافة الجودة الإدارية) في إداء الموارد البشرية. ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي، واعتمد الباحث الاستبانة كأداة لجمع المعلومات. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: لا يوجد وصف دقيق للمهارات والقدرات اللازمة للموظف الذي ستستند إليه الوظيفة الإدارية.

3 - دراسة عبد المجيد (2013) تهدف هذه الدراسة للتعرف على العلاقة بين فعالية وموضوعية نظام تقويم الأداء المطبق، وبين الولاء التنظيمي للعاملين بأبعاده المختلفة: العاطفي والأخلاقي والمستمر. واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لإجراء الدراسة وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن مستوى فعالية نظام تقويم الأداء المطبق مرتفع نسبياً بينما موضوعية النظام متوسطة، وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين فعالية وموضوعية تقويم الأداء الوظيفي والولاء التنظيمي بأبعاده الثلاثة وهي علاقة طردية متوسطة القوة. وخلصت إلى عدة توصيات أهمها العمل على زيادة فعالية وموضوعية نظام تقويم الأداء الوظيفي.

2.2.2 الدراسات العربية:

1- دراسة عبيد (2020) هدفت الدراسة إلى تقييم الأداء الوظيفي لمدرسات التربية الرياضية في ثانوية البنات في محافظة بغداد باستخدام تقنية التقييم المتعدد الأطراف (تقنية التغذية العكسية)، واعتمدت هذه الدراسة على الاستبانة تم اعدادها من قبل الباحثة ذات المقاييس الخماسية، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: إلى وجود فجوة سلبية مقدارها (1.182) بين استجابات طريفي عملية التقييم. وأوصت الباحثة بتوجيه انظار متخذي القرارات في المديريات العامة للتربية نحو اعتماد هذه التقنية في تقييم الأداء الوظيفي.

2- دراسة الوحشي (2020) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية في رضا العاملين في الجامعات الحكومية في إمارة أبوظبي. ولتحقيق

أهداف الدراسة قامت الباحثة بالاعتماد على الاستبانة المحكمة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: بأن مستوى تطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية بشكل عام قد جاء مستوى متوسط، وجاء مستوى الرضا الوظيفي بمستوى متوسط أيضاً، وقد دلت النتائج على أن تقييم الأداء له الأثر الأكبر في تحقيق الرضا الوظيفي.

3- دراسة رجم ومناصريه (2018) هدفت هذه الدراسة إلى الاطلاع على واقع تقييم أداء العاملين لأربع مؤسسات نفطية وطنية ومؤسسات نفطيتين أجنبيتين، حيث تم استخدام المنهج الوصفي بالاعتماد على أداء المقابلة بشكل أساسي مع (28) فرداً من مديري ورؤساء الأقسام لإدارة الموارد البشرية للمؤسسات عينة الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: تدني مستوى الاهتمام بعملية تقييم أداء العاملين في المؤسسات الأربعة باعتبارها إجراء إداري سنوي لا يتم استغلال نتائجه.

2.2.3 الدراسات الأجنبية:

1- دراسة (Rafat, mahboobe, & Amir 2012) هدفت الدراسة إلى تقييم دور الموارد البشرية في التدريب الطبي التخصصي والفرعي في المستشفيات الإيرانية، وذلك باستخدام نموذج (ألورخ)، واستخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي لتصميم الدراسة. والمنهج الكمي لجمع البيانات، واعتمد الباحثون أداة الاستبانة لجمع البيانات الكمية، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: إلى وجود معدل عال في جودة الخدمات التي تقدمها الموارد البشرية بموجب نموذج (ألورخ)، ووجود ارتباط إيجابي بشكل كاف بين جودة الخدمة والموارد البشرية .

2- دراسة (Khan et al. 2019) تهدف هذه الدراسة إلى دراسة أثر ممارسة إدارة الموارد البشرية (الاختيار والتعيين، التدريب، التطوير، تقييم الأداء، التعويضات) على أداء العاملين في 6 جامعات باكستانية حكومية من خلال الدور الوسيط لرضا العاملين وعددهم 240 عضو هيئة تدريسية. ولهذه الغاية تم استخدام الاستبانة لجمع البيانات. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: وجود أثر معنوي لممارسات الموارد البشرية على الأداء الوظيفي لأعضاء الهيئة التدريسية بوجود الدور الوسيط للرضا الوظيفي.

4-دراسة (Asfaw et. Al, 2015) تهدف الدراسة إلي التعرف على أثر التدريب على تطور أداء العاملين، وتم تطبيق الدراسة على العاملين في مكتب الإدارة للمقاطعة الخامسة في أديس أبابا في إثيوبيا، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي، وكانت أداة الدراسة عبارة عن استبانة. توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية بين التدريب وتطوير أداء العاملين، واوصت الدراسة ضرورة محافظة المكتب على توفير التدريب للموظفين والعمل على مشاركة الموظفين في تحديد الاحتياجات التدريبية، واشراك الموظفين في تخطيط التدريب، والعمل على اشراك الموظفين في تقييم التدريب.

منهجية وإجراءات الدراسة

منهج الدراسة

تعتمد الدراسة أساساً على المنهج الوصفي (التحليلي). أما في الجانب التطبيقي فسوف يتم القيام بإجراء دراسة ميدانية في مركز الأمير فيصل بن خالد لطب وجراحة القلب بأبها بهدف معرفة أثر تقييم الأداء الوظيفي على أداء الموارد البشرية، بالإضافة إلى تحليل العلاقة الارتباطية ما بين تقييم الأداء الوظيفي وأداء الموارد البشرية.

مجتمع وعينة الدراسة :

يتمثل مجتمع الدراسة من الموارد البشرية العاملين في مركز الأمير فيصل بن خالد لطب وجراحة القلب بأبها، وسيتم تطبيق الدراسة على عينة عشوائية بسيطة تتألف من (163) موظف لتحقيق أغراض الدراسة.

أداة الدراسة :

- تم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة الحالية، حيث يتم تصميم الاستبانة وفقاً لأهداف الدراسة.

3.4 تصحيح أداة الدراسة

تم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي للإجابة على فقرات القسم الثاني، وكانت الإجابات على كل فقرة مكونة من 5 إجابات حيث الدرجة "5" تعني "أوافق تماماً" والدرجة "1" تعني "غير موافق مطلقاً".

صدق وثبات أداة الدراسة:

1 - صدق أداة الدراسة:

- سيتم قياس صدق الأداة من خلال ثلاثة طرق، هي:
أ. الصدق الظاهري:

بعد إعداد الصورة الأولى للاستبيان، يتم عرضها على مجموعة من المحكمين التربويين المتخصصين لا بغرض الحكم إذا ما كانت أداة الدراسة تقيس ما وضعت لقياسه، والأخذ باقتراحاتهم وملاحظاتهم.

ب. صدق الاتساق الداخلي:

تم استخدام معامل الارتباط بيرسون (Pearson correlation coefficient) من خلال حساب معامل الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمجال الذي تنتمي إليه، وبين المجالات والدرجة الكلية للأداة.

1 - الاتساق الداخلي لأبعاد المحور الأول

تبين لنا أن جميع القيم الاحتمالية كانت أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ ، بمعنى أن معاملات الارتباط كانت ذات دلالة معنوية، وبذلك تعتبر فقرات البعد (الأول، الثاني، الثالث، الرابع، الخامس) من المحور الأول صادقة لما وضعت لقياسه.

تبين لنا أن جميع القيم الاحتمالية كانت أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ ، بمعنى أن معاملات الارتباط كانت ذات دلالة معنوية، وبذلك تعتبر فقرات المحور الأول صادقة لما وضعت لقياسه.

2 - الاتساق الداخلي لفقرات المحور الثاني: تقييم الأداء الوظيفي

جدول 8: معاملات الارتباط لفقرات المحور الثاني - تقييم الأداء الوظيفي

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1.	تؤدي عملية تقييم الأداء الوظيفي الى معرفة مؤشرات الأداء المطلوبة من العاملين	0.678	0.003
2.	من خلال عملية تقييم الأداء الوظيفي يتم تحديد الواجبات والمسؤوليات اللازمة للعمل	0.763	0.014
3.	تقييم الأداء الوظيفي يساعد على قياس أداء الموظف بشكل فعال.	0.745	0.005
4.	عملية تقييم الأداء الوظيفي تتناسب مع طبيعة العمل .	0.638	0.009
5.	تقييم الأداء الوظيفي تؤدي الى تطوير أداء العاملين	0.459	0.013
6.	يؤدي تقييم الأداء الوظيفي الى تحديد البرامج التدريبية المناسبة	0.465	0.003

من خلال الجدول السابق يتبين لنا أن جميع القيم الاحتمالية كانت أقل من مستوى الدلالة $0.05 \leq \alpha$ ، بمعنى أن معاملات الارتباط كانت ذات دلالة معنوية، وبذلك تعتبر فقرات المحور الثاني صادقة لما وضعت لقياسه.

ج. صدق الصدق البنائي

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة.

جدول 9: محاور الدراسة ومعامل الارتباط لكل محور بالدرجة الكلية

المحور	البعد	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
المحور الأول	البعد الأول: التحليل الوظيفي	0.700	0.003
	البعد الثاني: المعايير المستخدمة	0.853	0.014
	البعد الثالث: أساليب التقييم المستخدمة	0.875	0.005
	البعد الرابع: التغذية الراجعة	0.844	0.002
	البعد الخامس: مهنية نظام التقييم	0.919	0.013
	البعد السادس: مستوى الأداء	0.917	0.010
المحور الثاني	تقييم الأداء الوظيفي	0.398	0.004

يتضح من خلال الجدول السابق أن معاملات الارتباط توضح أن جميع القيم الاحتمالية كانت أقل من مستوى الدلالة 0.05 بمعنى ان معاملات الارتباط كانت دالة إحصائياً.

2 - ثبات أداة الدراسة:

تم حساب معامل ألفا كرونباخ (Alpha-Cronbach) لكل محور من محاور أداة الدراسة ولأداة ككل، للتأكد من أن الاستبانة تتسم بثبات عالٍ لجميع محاور الدراسة وصلاحياتها للتطبيق، بحيث تعطي نفس النتائج عند استخدامها مرة أخرى لنفس الأفراد.

جدول 10 : معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات محاور الدراسة

المحور	البعد	عدد الفقرات	معامل الثبات
المحور الأول	البعد الأول: التحليل الوظيفي	5	0.908
	البعد الثاني: المعايير المستخدمة	5	0.923
	البعد الثالث: أساليب التقييم المستخدمة	5	0.801
	البعد الرابع: التغذية الراجعة	5	0.905
	البعد الخامس: مهنية نظام التقييم	5	0.929
	البعد السادس: مستوى الأداء	5	0.932
المحور الثاني تقييم الأداء الوظيفي		6	0.699
جميع فقرات أداة الدراسة		36	0.957

يتضح من النتائج الموضحة في الجدول السابق أن قيمة معامل ألفا كرونباخ لجميع فقرات الاستبانة بلغت (0.957) وهو معامل ثبات مرتفع جداً، وتكون الاستبانة في صورتها النهائية كما هي في الملحق (1) قابلة للتوزيع. وبذلك يكون الباحث قد تأكد من صدق وثبات استبانة الدراسة مما يجعله على ثقة تامة بصحة الاستبانة وصلاحيتها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة

أساليب الدراسة الإحصائية:

المتوسطات الحسابية (Mean) والانحرافات المعيارية (std.deviation) ، اختبار (T-test).

اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Anova)، اختبار معامل ألفا كرونباخ (Alpha-Cronbach)، معامل الارتباط بيرسون (Pearson correlation coefficient) .

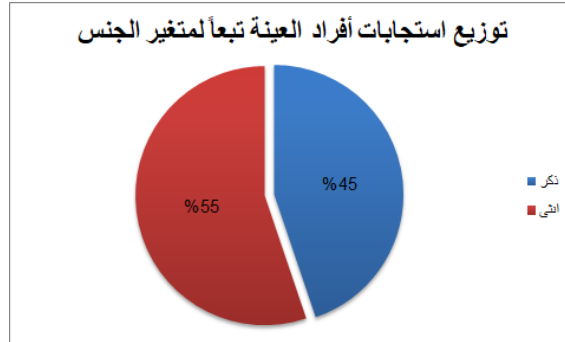
نتائج تحليل الدراسة ومناقشتها

خصائص أفراد عينة الدراسة

فيما يلي عرض لعينة الدراسة وفق الخصائص الشخصية والديموغرافية لها (الجنس- العمر - سنوات الخبرة - المؤهل العلمي - المسمى الوظيفي- الدرجة الوظيفية) توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير الجنس

جدول 11: توزيع استجابات أفراد العينة تبعاً لمتغير الجنس

البيان	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	73	%44.8
انثى	90	%55.2
المجموع	163	%100



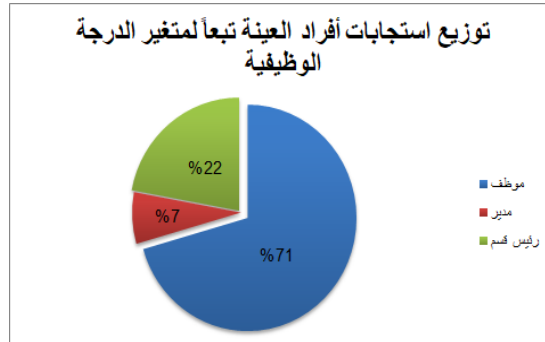
رسم توضيحي 1: توزيع استجابات أفراد العينة تبعاً لمتغير الجنس

يلاحظ من الجدول السابق أن النسبة الأكبر من عينة الدراسة كانت للإناث، حيث بلغت نسبتهم %55.2 من العينة، بينما كانت النسبة الأقل للذكور، حيث بلغت نسبتهم %44.8 من العينة.

توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير الدرجة الوظيفية

جدول 12: توزيع استجابات أفراد العينة تبعاً لمتغير الدرجة الوظيفية

البيان	التكرار	النسبة المئوية
موظف	115	%70.6
مدير	12	%7.4
رئيس قسم	36	%22.1
المجموع	163	%100



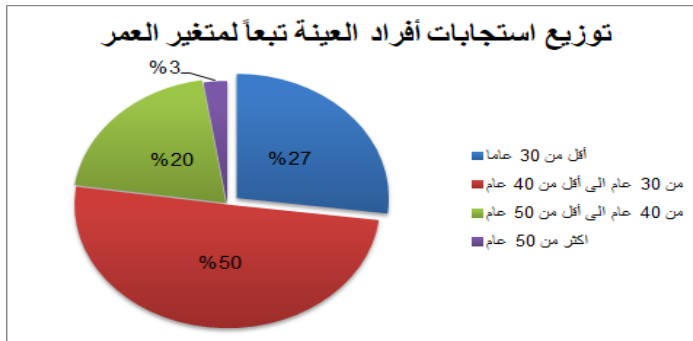
رسم توضيحي 2: توزيع استجابات أفراد العينة تبعاً لمتغير الدرجة الوظيفية

يلاحظ من الجدول السابق أن النسبة الأكبر من عينة الدراسة كانت للموظفين، حيث بلغت نسبتهم 70.6% من العينة، بينما كانت النسبة الأقل للمدراء، حيث بلغت نسبتهم 7.4% من العينة.

توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير العمر

جدول 13: توزيع استجابات أفراد العينة تبعاً لمتغير العمر

البيان	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30 عاماً	44	27.0%
من 30 عام الى أقل من 40 عام	82	50.3%
من 40 عام الى أقل من 50 عام	33	20.2%
أكثر من 50 عام	4	2.5%
المجموع	163	100%

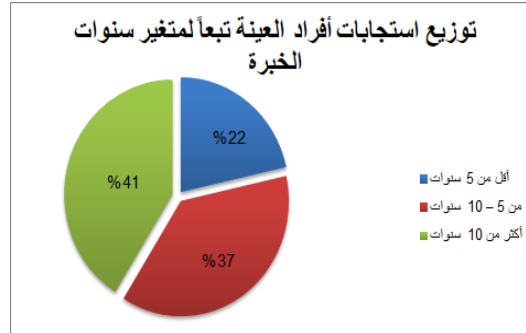


رسم توضيحي 3: توزيع استجابات أفراد العينة تبعاً لمتغير العمر

يلاحظ من الجدول السابق أن النسبة الأكبر من عينة الدراسة كانت لمن تراوحت أعمارهم ما بين 30 إلى أقل من 40 عام، حيث بلغت نسبتهم 50.3% من العينة، بينما كانت النسبة الأقل لمن زادت أعمارهم عن 50 عام، حيث بلغت نسبتهم 2.5% من العينة. توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

جدول 14 : توزيع استجابات أفراد العينة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

البيان	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	35	21.5%
من 5 – 10 سنوات	61	37.4%
أكثر من 10 سنوات	67	41.1%
المجموع	163	100%

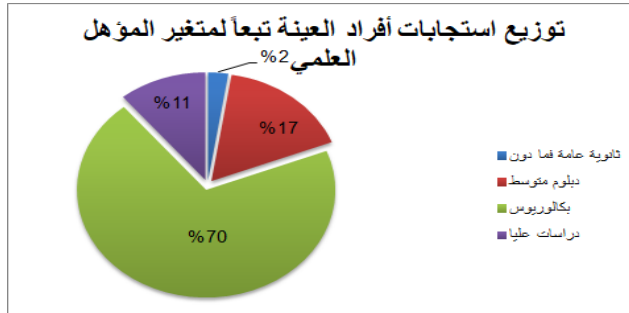


رسم توضيحي 4: توزيع استجابات أفراد العينة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

يلاحظ من الجدول السابق أن النسبة الأكبر من عينة الدراسة كانت لمن زادت سنوات خبرتهم عن عشرة أعوام، حيث بلغت نسبتهم 41.1% من العينة، كانت النسبة الأقل لمن قلت سنوات خبرتهم عن 5 سنوات، حيث بلغت نسبتهم 21.5% من العينة. توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

جدول 15 : توزيع استجابات أفراد العينة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

البيان	التكرار	النسبة المئوية
ثانوية عامة فما دون	4	2.5%
دبلوم متوسط	27	16.6%
بكالوريوس	114	69.9%
دراسات عليا	18	11.0%
المجموع	163	100%



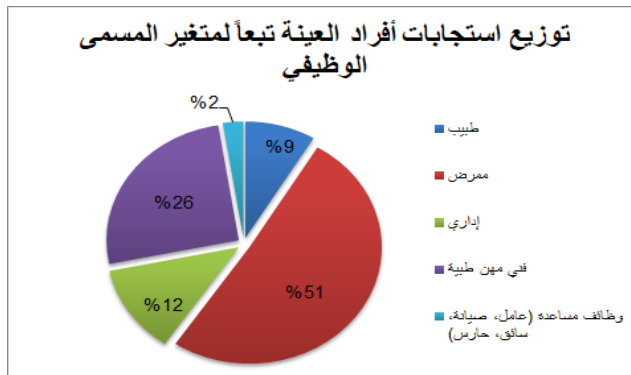
رسم توضيحي 5: توزيع استجابات أفراد العينة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

يلاحظ من الجدول السابق أن النسبة الأكبر من عينة الدراسة كانت لحملة البكالوريوس، حيث بلغت نسبتهم 69.9% من العينة، بينما كانت النسبة الأقل للحاصلين على الثانوية العامة فما دون، حيث بلغت نسبتهم 2.5% من العينة

توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي

جدول 16: توزيع استجابات أفراد العينة تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي

البيان	التكرار	النسبة المئوية
طبيب	14	8.6%
ممرض	83	50.9%
إداري	20	12.3%
فني مهن طبية	42	25.8%
وظائف مساعدة (عامل، صيانة، سائق، حارس)	4	2.5%
المجموع	163	100%



رسم توضيحي 6: توزيع استجابات أفراد العينة تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي

يلاحظ من الجدول السابق أن النسبة الأكبر من عينة الدراسة كانت للممرضين، حيث بلغت نسبتهم 50.9% من العينة، بينما كانت النسبة الأقل للعاملين بوظائف مساعدة، حيث بلغت نسبتهم 2.5% من العينة.

4.2 مناقشة محور الدراسة.

سؤال الدراسة الأول: ما مدى فاعلية التحليل الوظيفي المطبق داخل مركز الأمير فيصل بن خالد لطب وجراحة القلب بأبها؟

وللإجابة عن سؤال الدراسة الرئيسي الأول، قام الباحث بتطبيق اختبار ت (Independent T-Test) لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على فقرات البعد الأول من المحور الأول - التحليل الوظيفي، قد وصلت لدرجة أعلى من درجة الحياد. الجدول التالي يوضح هذه النتائج:

جدول 17: المتوسطات الحسابية والوزن النسبي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة على الفقرات المتعلقة بالبعد الأول من المحور الأول مرتبة تنازلياً حسب

المتوسطات الحسابية

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	اختبار T	الدلالة مستوى	النتيجة	الترتيب
1.	يحدد التحليل الوظيفي الهدف من الوظيفة لدى العاملين.	4.15	83.0%	0.624	15.404	0.012	موافق	4
2.	يحدد التحليل الوظيفي الواجبات والمسؤوليات اللازمة للعمل.	4.25	85.0%	0.578	18.663	0.015	موافق بشدة	1
3.	يحدد التحليل الوظيفي آليات العمل المطلوبة.	4.19	83.8%	0.614	16.426	0.006	موافق	2
4.	يحدد التحليل الوظيفي مؤشرات الأداء المطلوبة لدى العاملين.	4.16	83.2%	0.657	14.767	0.004	موافق	3
5.	يحدد التحليل الوظيفي مواصفات الموظف الأمثل.	4.04	80.8%	0.785	10.360	0.001	موافق	5
جميع فقرات المحور معاً		4.16	83.2%	0.561	17.237	0.007	0.012	

يوضح الجدول السابق استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات البعد الأول من المحور الأول وترتيبها حسب المتوسطات الحسابية من الأهم فالأقل أهمية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث كانت على التوالي الفقرة رقم (2)، الفقرة رقم (3)، الفقرة

رقم (4)، الفقرة رقم (5)، الفقرة رقم (1)، بمتوسطات حسابية (4.25، 4.19، 4.16، 4.15) على التوالي.

كانت أعلى استجابة على الفقرة رقم (2) والتي تنص على "يحدد التحليل الوظيفي الواجبات والمسؤوليات اللازمة للعمل" بمتوسط حسابي (4.25) ووزن حسابي (85.0%)، ويتضح من هذه العبارة الدور المهم الذي يلعبه التحليل الوظيفي في تحديد واجبات ومسؤوليات العاملين داخل مركز الأمير فيصل بن خالد ومهامهم الوظيفية المختلفة.

بينما كانت أقل استجابة على الفقرة رقم (5) والتي تنص على "يحدد التحليل الوظيفي مواصفات الموظف الأمثل" بمتوسط حسابي (4.04) ووزن نسبي 80.8%، ويتضح من هذه العبارة أن نسبة كبيرة من أفراد عينة الدراسة يرون أن التحليل الوظيفي يساهم في تحديد ورسم مواصفات الموظف الأمثل لإنجاز المهام المطلوبة بناء لطبيعتها.

بصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع الفقرات بلغ 4.16 والوزن النسبي يساوي 83.2% مما يدل على وجود درجة موافقة كبيرة لدى أفراد عينة الدراسة تجاه مدى فاعلية التحليل الوظيفي المطبق داخل مركز الأمير فيصل بن خالد لطب وجراحة القلب بأبها.

سؤال الدراسة الثاني: ما مدى فاعلية المعايير المستخدمة والمطبقة داخل مركز الأمير فيصل بن خالد لطب وجراحة القلب بأبها؟

وللإجابة عن سؤال الدراسة الثاني، قام الباحث بتطبيق اختبار ت (Independent T-Test) لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على فقرات البعد الثاني من المحور الأول - المعايير المستخدمة، قد وصلت لدرجة أعلى من درجة الحياد. الجدول التالي يوضح هذه النتائج:

جدول 18: المتوسطات الحسابية والوزن النسبي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة على الفقرات المتعلقة بالبعد الثاني من المحور الأول مرتبة تنازلياً حسب

المتوسطات الحسابية

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	الخطأ T	الدلالة مستوى	النتيجة	الترتيب
1.	المعايير التي يستخدمها المركز لتقييم الأداء واضحة	3.72	74.4%	0.940	4.318	0.002	موافق	1
2.	المعايير التي يستخدمها المركز في تقييم الأداء كافية وشاملة.	3.65	73.0%	0.899	3.553	0.004	موافق	4
3.	معايير الأداء التي يستخدمها المركز قادرة على قياس أداء الموظف بشكل فعال.	3.66	73.2%	1.014	3.307	0.012	موافق	3
4.	معايير الأداء المستخدمة تركز على متطلبات الأداء المستقبلي.	3.67	73.4%	0.956	3.588	0.008	موافق	2
5.	معايير التقييم المستخدمة موضوعية ولا تؤدي إلى تدخل العوامل الشخصية.	3.51	70.2%	1.085	1.285	0.002	موافق	5
جميع فقرات المحور معاً		3.64	72.8%	0.858	3.597	0.005	موافق	

يوضح الجدول السابق استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات البعد الثاني من المحور الأول وترتيبها حسب المتوسطات الحسابية من الأهم فالأقل أهمية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث كانت على التوالي الفقرة رقم (1)، الفقرة رقم (4)، الفقرة رقم (3)، الفقرة رقم (2)، الفقرة رقم (5)، بمتوسطات حسابية (3.72، 3.67، 3.66، 3.65، 3.51) على التوالي.

كانت أعلى استجابة على الفقرة رقم (1) والتي تنص على " المعايير التي يستخدمها المركز لتقييم الأداء واضحة" بمتوسط حسابي (3.72) ووزن حسابي (74.4%)، ويتضح من هذه العبارة الوضوح الذي تتمتع به المعايير المستخدمة داخل مركز الأمير فيصل بن خالد لتقييم أداء العاملين بداخله.

بينما كانت أقل استجابة على الفقرة رقم (5) والتي تنص على " معايير التقييم المستخدمة موضوعية ولا تؤدي إلى تدخل العوامل الشخصية" بمتوسط حسابي (3.51) ووزن نسبي 70.2%، ويتضح من هذه العبارة أن نسبة كبيرة من أفراد عينة الدراسة يرون أن معايير التقييم المستخدمة داخل مركز الأمير فيصل بن خالد هي موضوعية لا تتأثر بأي علاقات أو مصالح شخصية.

بصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع الفقرات بلغ 3.64 والوزن النسبي يساوي 72.8% مما يدل على وجود درجة موافقة كبيرة لدى أفراد عينة الدراسة تجاه مدى فاعلية المعايير المستخدمة والمطبقة داخل مركز الأمير فيصل بن خالد لطب وجراحة القلب بأبها.

سؤال الدراسة الثالث: ما مدى فاعلية أساليب التقييم المستخدمة والمطبقة داخل مركز الأمير فيصل بن خالد لطب وجراحة القلب بأبها؟

وللإجابة عن سؤال الدراسة الثالث، قام الباحث بتطبيق اختبار ت (Independent T-Test) لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على فقرات البعد الثالث من المحور الأول - أساليب التقييم المستخدمة، قد وصلت لدرجة أعلى من درجة الحياد. الجدول التالي يوضح هذه النتائج:

جدول 19: المتوسطات الحسابية والوزن النسبي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة على الفقرات المتعلقة بالبعد الثالث من المحور الأول مرتبة تنازلياً حسب

المتوسطات الحسابية

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	اختبار T	الدلالة مستوى	النتيجة	الترتيب
1.	يتم استخدام نموذج خاص بعملية التقييم لجمع بيانات خاصة تتعلق بأداء الموظف	4.00	80.00%	0.778	9.849	0.0013	موافق	1
2.	يتم استخدام نموذج مختلف للوظائف المختلفة وليس نموذج موحد لجميع الوظائف	3.72	74.40%	1.021	3.972	0.001	موافق	4
3.	تعتمد أساليب تقييم الأداء على نماذج موضوعية مناسبة لطبيعة العمل.	3.90	78.00%	0.836	7.570	0.003	موافق	2
4.	يعتمد أسلوب تقييم الأداء للعاملين على ملاحظة المدراء الشخصية.	3.75	75.00%	0.971	4.583	0.008	موافق	3
5.	يستفاد من آراء المتفاعلين بالخدمة في تقييم أداء العاملين بالمرکز	3.59	71.80%	1.053	2.292	0.012	موافق	5
جميع فقرات المحور معاً		3.79	75.80%	0.699	7.122	0.005	موافق	

يوضح الجدول السابق استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات البعد الثالث من المحور الأول وترتيبها حسب المتوسطات الحسابية من الأهم فالأقل أهمية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث كانت على التوالي الفقرة رقم (1)، الفقرة رقم (3)،

الفقرة رقم (4)، الفقرة رقم (2)، الفقرة رقم (5)، بمتوسطات حسابية (3.90، 4.00، 3.75، 3.72، 3.59) على التوالي.

كانت أعلى استجابة على الفقرة رقم (1) والتي تنص على " يتم استخدام نموذج خاص بعملية التقييم لجمع بيانات خاصة تتعلق بأداء الموظف " بمتوسط حسابي (4.00) ووزن حسابي (80.0%)، ويتضح من هذه العبارة اعتماد إدارة مركز الأمير فيصل بن خالد على استخدام نماذج مخصصة لعمليات التقييم الوظيفي للعاملين داخل المركز

بينما كانت أقل استجابة على الفقرة رقم (5) والتي تنص على " يستفاد من آراء المنتفعين بالخدمة في تقييم أداء العاملين بالمركز " بمتوسط حسابي (3.59) ووزن نسبي 71.8%، ويتضح من هذه العبارة أن نسبة كبيرة من أفراد عينة الدراسة يرون أن إدارة مركز الأمير فيصل بن خالد تأخذ بعين الاعتبار آراء الشرائح المستفيدة من خدمات المركز والمتعلقة بتقييم للعاملين بمختلف مسمياتهم الوظيفية.

بصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع الفقرات بلغ 3.79 والوزن النسبي يساوي 75.8% مما يدل على وجود درجة موافقة كبيرة لدى أفراد عينة الدراسة تجاه مدى فاعلية أساليب التقييم المستخدمة والمطبقة داخل مركز الأمير فيصل بن خالد لطب وجراحة القلب بأبها.

سؤال الدراسة الرابع: ما مدى فاعلية التغذية الراجعة المطبقة داخل مركز الأمير فيصل بن خالد لطب وجراحة القلب بأبها؟

وللإجابة عن سؤال الدراسة الرابع، قام الباحث بتطبيق اختبار ت (Independent T-Test) لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على فقرات البعد الرابع من المحور الأول - التغذية الراجعة، قد وصلت لدرجة أعلى من درجة الحياد. الجدول التالي يوضح هذه النتائج:

جدول 20: المتوسطات الحسابية والوزن النسبي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة على الفقرات المتعلقة بالبعد الرابع من المحور الأول مرتبة تنازلياً حسب

المتوسطات الحسابية

م	الفقرة	الحسابي المتوسط	النسبي الوزن	الانحراف المعياري	الانحراف T	الدالة مستوى	النتيجة	الترتيب
1.	يتم اطلاع العاملين على نتائج تقييم أدائهم الوظيفي.	4.07	81.40%	0.937	9.094	0.001	موافق	1
2.	يتم توفير التغذية الراجعة بعد عملية التقييم مباشرة بدون	3.79	75.80%	1.009	4.953	0.011	موافق	2
3.	يترتب على عملية التغذية الراجعة تطوير لمستوى أداء العاملين.	3.79	75.80%	0.894	5.502	0.005	موافق مكرر	2
4.	تساهم عملية التغذية الراجعة المتبعة في المركز في تحفيز العاملين.	3.62	72.40%	1.001	2.800	0.004	موافق	5
5.	تسمح التغذية الراجعة بالكشف عن الضعف والقوة في الأداء الوظيفي.	3.79	75.80%	0.926	5.397	0.007	موافق مكرر	2
جميع فقرات المحور معاً		3.81	76.20%	0.813	6.455	0.005	موافق	

يوضح الجدول السابق استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات البعد الرابع من المحور الأول وترتيبها حسب المتوسطات الحسابية من الأهم فالأقل أهمية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث كانت على التوالي الفقرة رقم (1)، الفقرة رقم (2)، الفقرة رقم (3)، الفقرة رقم (5)، الفقرة رقم (4)، بمتوسطات حسابية (4.07، 3.79، 3.79، 3.62) على التوالي.

كانت أعلى استجابة على الفقرة رقم (1) والتي تنص على " يتم اطلاع العاملين على نتائج تقييم أدائهم الوظيفي" بمتوسط حسابي (4.07) ووزن حسابي (81.4%)، ويتضح من هذه العبارة مدى الشفافية التي تتمتع بها إدارة مركز الأمير فيصل بن خالد في الاعلان عن نتائج عمليات تقييم الموظفين العاملين داخل المركز.

بينما كانت أقل استجابة على الفقرة رقم (4) والتي تنص على " تساهم عملية التغذية الراجعة المتبعة في المركز في تحفيز العاملين" بمتوسط حسابي (3.62) ووزن نسبي 72.4%، ويتضح من هذه العبارة أن نسبة كبيرة من أفراد عينة الدراسة يرون أن للتغذية الراجعة دور كبير في تحفيزهم على تحسين أدائهم الوظيفي داخل المركز.

بصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع الفقرات بلغ 3.81 والوزن النسبي يساوي 76.2% مما يدل على وجود درجة موافقة كبيرة لدى أفراد عينة الدراسة تجاه مدى فاعلية التغذية الراجعة المطبقة داخل مركز الأمير فيصل بن خالد لطب وجراحة القلب بأبها

سؤال الدراسة الخامس: ما مدى فاعلية ومهنية نظام التقييم المطبق داخل مركز الأمير فيصل بن خالد لطب وجراحة القلب بأبها؟

وللإجابة عن سؤال الدراسة الخامس، قام الباحث بتطبيق اختبار ت (Independent T-Test) لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على فقرات البعد الخامس من المحور الأول - مهنية نظام التقييم، قد وصلت لدرجة أعلى من درجة الحياد. الجدول التالي يوضح هذه النتائج:

جدول 21: المتوسطات الحسابية والوزن النسبي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة على الفقرات المتعلقة بالبعد الخامس من المحور الأول مرتبة تنازلياً حسب

المتوسطات الحسابية

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	اختبار T	الدلالة مستوى	النتيجة	الترتيب
1.	تم تصميم نظام تقييم الأداء بواسطة جهة مهنية مختصة.	3.69	73.80%	0.985	3.723	0.001	موافق	4
2.	يعتبر الإنجاز معياراً هاماً للترقيات في المركز	3.80	76.00%	0.970	5.234	0.003	موافق	1
3.	تعتمد عملية تقييم الأداء على الأداء الفعلي للعاملين.	3.68	73.60%	1.052	3.409	0.012	موافق	5
4.	تخضع عملية تقييم الأداء لرقابة مباشرة من قبل إدارة المركز	3.71	74.20%	0.981	3.977	0.003	موافق	3
5.	تسهم عملية تقييم الأداء في إعطاء مؤشرات الكفاءة في العمل	3.77	75.40%	0.907	5.167	0.002	موافق	2
جميع فقرات المحور معاً		3.73	74.60%	0.865	4.838	0.004	موافق	

يوضح الجدول السابق استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات البعد الخامس من المحور الأول وترتيبها حسب المتوسطات الحسابية من الأهم فالأقل أهمية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث كانت على التوالي الفقرة رقم (2)، الفقرة رقم (5)، الفقرة رقم (4)، الفقرة رقم (1)، الفقرة رقم (3)، بمتوسطات حسابية (3.77، 3.8، 3.71، 3.69، 3.68) على التوالي.

كانت أعلى استجابة على الفقرة رقم (2) والتي تنص على " يعتبر الإنجاز معياراً هاماً للتترقيات في المركز" بمتوسط حسابي (3.80) ووزن حسابي (76.0%)، ويتضح من هذه العبارة أهمية انجاز العاملين داخل مركز الأمير فيصل بن خالد لحصولهم على الترقية التي تتلاءم مع ما قاموا به من انجازات.

بينما كانت أقل استجابة على الفقرة رقم (3) والتي تنص على " تعتمد عملية تقييم الأداء على الأداء الفعلي للعاملين" بمتوسط حسابي (3.68) ووزن نسبي 73.6%، ويتضح من هذه العبارة أن نسبة كبيرة من أفراد عينة الدراسة يرون أن الأداء الفعلي للعاملين داخل مركز الأمير فيصل بن خالد هو المقياس الأساسي والرئيسي لأي عملية تقييم أداء تتم داخل المركز.

بصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع الفقرات بلغ 3.73 والوزن النسبي يساوي 74.6% مما يدل على وجود درجة موافقة كبيرة لدى أفراد عينة الدراسة تجاه مدى فاعلية ومهنية نظام التقييم المطبق داخل مركز الأمير فيصل بن خالد لطب وجراحة القلب بأبها

سؤال الدراسة السادس: ما مدى فاعلية وجودة مستوى الأداء داخل مركز الأمير فيصل بن خالد لطب وجراحة القلب بأبها؟

وللإجابة عن سؤال الدراسة الخامس، قام الباحث بتطبيق اختبار ت (Independent T-Test) لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على فقرات البعد السادس من المحور الأول - مستوى الأداء، قد وصلت لدرجة أعلى من درجة الحياد. الجدول التالي يوضح هذه النتائج:

جدول 22: المتوسطات الحسابية والوزن النسبي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة على الفقرات المتعلقة بالبعد السادس من المحور الأول مرتبة تنازلياً حسب

المتوسطات الحسابية

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	النسبي الوزني	الانحراف المعياري	اختبار T	الدالة مستوى	النتيجة	الترتيب
1.	استخدم أساليب تقييم واضحة ومفهومة تعمل على تحسين مستوى أداء العاملين في المركز.	3.90	78.00%	0.893	7.086	0.001	موافق	1
2.	توجد علاقة بين القدرة على تطوير أساليب العمل وعملية تقييم الأداء في المركز.	3.82	76.40%	0.862	6.158	0.012	موافق	2

م	الفقرة	الحسابي	النسبي	الوزن	القياسي	الاختبار T	الدالة	مستوى	النتيجة	الترتيب
3.	عملية التقييم التي ينفذها المركز تفيد في وضع البرامج التدريبية لتحسين المبكر للأداء	3.69	73.80%	0.918	4.076	0.005	موافق	5		
4.	استخدم معايير تقييم مناسبة تزيد من الكفاءة الإنتاجية للعاملين في المركز.	3.79	75.80%	0.939	5.321	0.004	موافق	3		
5.	تستخدم عملية تقييم الأداء في أغراض الترقيات الوظيفية	3.79	75.80%	0.959	5.212	0.001	موافق	3 مكرر		
جميع فقرات المحور ماً		3.79	75.80%	0.811	6.260	0.004	موافق			

يوضح الجدول السابق استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات البعد السادس من المحور الأول وترتيبها حسب المتوسطات الحسابية من الأهم فالأقل أهمية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث كانت على التوالي الفقرة رقم (1)، الفقرة رقم (2)، الفقرة رقم (4)، الفقرة رقم (5)، الفقرة رقم (3)، بمتوسطات حسابية (3.82، 3.79، 3.79، 3.69) على التوالي.

كانت أعلى استجابة على الفقرة رقم (1) والتي تنص على " استخدم أساليب تقييم واضحة ومفهومة تعمل على تحسين مستوى أداء العاملين في المركز" بمتوسط حسابي (3.90) ووزن حسابي (78.0%)، ويتضح من هذه العبارة مدى اتباع إدارة مركز الأمير فيصل بن خالد لأساليب تقييم واضحة ومفهومة للعاملين داخل المركز، والتي تساهم بدورها في تحسين أدائهم.

بينما كانت أقل استجابة على الفقرة رقم (3) والتي تنص على " عملية التقييم التي ينفذها المركز تفيد في وضع البرامج التدريبية لتحسين المبكر للأداء" بمتوسط حسابي (3.69) ووزن نسبي 73.6%، ويتضح من هذه العبارة الفوائد التي تجنيها إدارة مركز الأمير فيصل بن خالد من عمليات تقييم الأداء والتي تساعد في تحسين أداء العاملين بالمركز بصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع الفقرات بلغ 3.79 والوزن النسبي يساوي 75.8% مما يدل على وجود درجة موافقة كبيرة لدى أفراد عينة الدراسة تجاه مدى فاعلية وجودة مستوى الأداء داخل مركز الأمير فيصل بن خالد لطب وجراحة القلب بأبها.

سؤال الدراسة السابع: ما مدى فاعلية تقييم الأداء الوظيفي داخل مركز الأمير فيصل بن خالد لطب وجراحة القلب بأبها؟

وللإجابة عن سؤال الدراسة الخامس، قام الباحث بتطبيق اختبار ت (Independent T-Test) لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على فقرات المحور الثاني - تقييم الأداء الوظيفي، قد وصلت لدرجة أعلى من درجة الحياد. الجدول التالي يوضح هذه النتائج:

جدول 23: المتوسطات الحسابية والوزن النسبي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة على الفقرات المتعلقة بالبعد السادس من المحور الأول مرتبة تنازلياً حسب

المتوسطات الحسابية

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	اختبار T	مستوى الدلالة	النتيجة	الترتيب
1.	تؤدي عملية تقييم الأداء الوظيفي الى معرفة مؤشرات الأداء المطلوبة من العاملين	3.66	73.20%	1.091	3.001	0.003	موافق	4
2.	من خلال عملية تقييم الأداء الوظيفي يتم تحديد الواجبات والمسؤوليات اللازمة للعمل	3.64	72.80%	1.115	2.796	0.014	موافق	5
3.	تقييم الأداء الوظيفي يساعد على قياس أداء الموظف بشكل فعال.	3.62	72.40%	1.166	2.404	0.005	موافق	6
4.	عملية تقييم الأداء الوظيفي تتناسب مع طبيعة العمل .	3.74	74.80%	1.093	3.926	0.009	موافق	3
5.	تقييم الأداء الوظيفي تؤدي الى تطوير أداء العاملين	3.94	78.80%	0.931	7.469	0.013	موافق	1
1.	يؤدي تقييم الأداء الوظيفي الى تحديد البرامج التدريبية المناسبة	3.87	77.40%	0.959	6.190	0.003	موافق	2
جميع فقرات المحور معاً		3.74	74.80%	0.672	6.547	0.007	موافق	

يوضح الجدول السابق استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات المحور الثاني وترتيبها حسب المتوسطات الحسابية من الأهم فالأقل أهمية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث كانت على التوالي الفقرة رقم (5)، الفقرة رقم (6)، الفقرة رقم (4)، الفقرة رقم (1)، الفقرة رقم (2)، الفقرة رقم (3) بمتوسطات حسابية (3.87، 3.94، 3.74، 3.66، 3.64، 3.64) على التوالي.

كانت أعلى استجابة على الفقرة رقم (5) والتي تنص على "تقييم الأداء الوظيفي تؤدي الى تطوير أداء العاملين" بمتوسط حسابي (3.94) ووزن حسابي

(78.8%)، ويتضح من هذه العبارة الدور الذي تلعبه عملية تقييم الأداء الوظيفي في تطوير أداء العاملين داخل المركز.

بينما كانت أقل استجابة على الفقرة رقم (3) والتي تنص على "عملية التقييم التي ينفذها المركز تفيد في وضع البرامج التدريبية للتحسين المبكر للأداء" بمتوسط حسابي (3.69) ووزن نسبي 73.6%، ويتضح من هذه العبارة مدى اهتمام إدارة مركز الأمير فيصل بن خالد بمؤشرات عمليات التقييم داخل المركز والتي يتم الاستفادة منها في تحديد ووضع برامج تدريبية وورش عمل تساهم في تحسين أداء العاملين.

بصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع الفقرات بلغ 3.74 والوزن النسبي يساوي 74.8% مما يدل على وجود درجة موافقة كبيرة لدى أفراد عينة الدراسة تجاه مدى فاعلية تقييم الأداء الوظيفي داخل مركز الأمير فيصل بن خالد لطب وجراحة القلب بأبها

4.3 فرضيات الدراسة

ولاختبار فرضيات الدراسة تم تطبيق اختبار معامل الارتباط (بيرسون) بين متغيرات الدراسة .

الفرضية الأولى

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التحليل الوظيفي وبين تقييم الأداء الوظيفي داخل مركز الأمير فيصل بن خالد لطب وجراحة القلب بأبها.

أظهرت النتائج أن معامل الارتباط يساوي 0.068، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.389 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05، وهذا يدل على عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التحليل الوظيفي وبين تقييم الأداء الوظيفي داخل مركز الأمير فيصل بن خالد لطب وجراحة القلب بأبها.

الفرضية الثانية

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين المعايير المستخدمة وبين تقييم الأداء الوظيفي داخل مركز الأمير فيصل بن خالد لطب وجراحة القلب بأبها. أظهرت النتائج أن معامل الارتباط يساوي 0.131، وأن القيمة الاحتمالية

(Sig.) تساوي 0.000 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05، وهذا يدل على عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين المعايير المستخدمة وبين تقييم الأداء الوظيفي داخل مركز الأمير فيصل بن خالد لطب وجراحة القلب بأبها. **الفرضية الثالثة**

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين أساليب التقييم المستخدمة وبين تقييم الأداء الوظيفي داخل مركز الأمير فيصل بن خالد لطب وجراحة القلب بأبها. أظهرت النتائج أن معامل الارتباط يساوي 0.250، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين أساليب التقييم المستخدمة وبين تقييم الأداء الوظيفي داخل مركز الأمير فيصل بن خالد لطب وجراحة القلب بأبها. **الفرضية الرابعة**

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التغذية الراجعة وبين تقييم الأداء الوظيفي داخل مركز الأمير فيصل بن خالد لطب وجراحة القلب بأبها. أظهرت النتائج أن معامل الارتباط يساوي 0.748، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.004 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التغذية الراجعة وبين تقييم الأداء الوظيفي داخل مركز الأمير فيصل بن خالد لطب وجراحة القلب بأبها. **الفرضية الخامسة**

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين مستوى الأداء وبين ومهنية نظام التقييم داخل مركز الأمير فيصل بن خالد لطب وجراحة القلب بأبها. أظهرت النتائج أن معامل الارتباط يساوي 0.246، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.002 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين ومهنية نظام التقييم وبين تقييم الأداء الوظيفي داخل مركز الأمير فيصل .

الفرضية السادسة

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين مستوى الأداء وبين تقييم الأداء الوظيفي داخل مركز الأمير فيصل بن خالد لطب وجراحة القلب بأبها. أظهرت النتائج أن معامل الارتباط يساوي 0.219، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.005 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين مستوى الأداء وبين تقييم الأداء الوظيفي داخل مركز الأمير فيصل بن خالد لطب وجراحة القلب بأبها.

الفرضية السابعة:

توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول أثر تقييم الأداء الوظيفي على أداء الموارد البشرية بمركز الأمير فيصل بن خالد لطب وجراحة القلب بأبها تعزى إلى الخصائص الشخصية والديموغرافية لأفراد عينة الدراسة (الجنس، العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، الدرجة الوظيفية).

1 - الجنس

لاختبار الفرضية قام الباحث بحساب المتوسط الحسابي وإجراء اختبار (T-test) للفروق بين المتوسطات بهدف فحص الفروق بين الموظفين الذكور والإناث، وأظهرت النتائج أنه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول أثر تقييم الأداء الوظيفي على أداء الموارد البشرية بمركز الأمير فيصل بن خالد لطب وجراحة القلب بأبها تعزى إلى متغير الجنس.

2 - العمر

ولاختبار الفرضية قام الباحث بحساب المتوسط الحسابي ومجموع المربعات ومتوسط المربعات وقيمة "ف" ودالاتها وذلك بإجراء اختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA لمعرفة الفروق بين المجموعات الثلاث، أظهرت النتائج أنه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول أثر تقييم الأداء الوظيفي على أداء الموارد البشرية بمركز الأمير فيصل بن خالد لطب وجراحة القلب بأبها تعزى إلى متغير العمر.

3 - سنوات الخبرة

ولاختبار الفرضية قام الباحث بحساب المتوسط الحسابي ومجموع المربعات ومتوسط المربعات وقيمة "ف" ودلالاتها وذلك بإجراء اختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA لمعرفة الفروق بين المجموعات الثلاث، أظهرت النتائج أنه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول أثر تقييم الأداء الوظيفي على أداء الموارد البشرية بمركز الأمير فيصل تعزى الى متغير سنوات الخبرة .

4 - المؤهل العلمي

ولاختبار الفرضية قام الباحث بحساب المتوسط الحسابي ومجموع المربعات ومتوسط المربعات وقيمة "ف" ودلالاتها وذلك بإجراء اختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA لمعرفة الفروق بين المجموعات الثلاث. أظهرت النتائج أنه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول أثر تقييم الأداء الوظيفي على أداء الموارد البشرية بمركز الأمير فيصل بن خالد لطب وجراحة القلب بأنها تعزى الى متغير المؤهل العلمي.

5 - المسمى الوظيفي

ولاختبار الفرضية قام الباحث بحساب المتوسط الحسابي ومجموع المربعات ومتوسط المربعات وقيمة "ف" ودلالاتها وذلك بإجراء اختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA لمعرفة الفروق بين المجموعات الثلاث. أظهرت النتائج أنه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول أثر تقييم الأداء الوظيفي على أداء الموارد البشرية بمركز الأمير فيصل بن خالد لطب وجراحة القلب بأنها تعزى الى متغير المسمى الوظيفي .

6 - الدرجة الوظيفية

ولاختبار الفرضية قام الباحث بحساب المتوسط الحسابي ومجموع المربعات ومتوسط المربعات وقيمة "ف" ودلالاتها وذلك بإجراء اختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA لمعرفة الفروق بين المجموعات الثلاث. أظهرت النتائج أنه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات

استجابات المبحوثين حول أثر تقييم الأداء الوظيفي على أداء الموارد البشرية بمركز الأمير فيصل تعزى الى متغير الدرجة الوظيفية .

نتائج وتوصيات الدراسة

من خلال العرض السابق للإطار النظري للدراسة ونتائج التحليل الإحصائي لمجالات ومحاور الدراسة يمكن تلخيص أهم النتائج كالتالي :

5.1 نتائج الدراسة :

من خلال مناقشة محاور الدراسة المطبقة داخل مركز الأمير فيصل بن خالد طب وجراحة القلب بأنها أظهرت النتائج ما يلي :

1. وجود درجة موافقة كبيرة لدى أفراد عينة الدراسة تجاه مدى فاعلية :
 - التحليل الوظيفي وبمتوسط حسابي 83.2%
 - المعايير المستخدمة و بمتوسط حسابي 72.8%
 - أساليب التقييم المستخدمة و بمتوسط حسابي 75.8%
 - التغذية الراجعة وبوزن نسبي 76.2%
 - مهنية نظام التقييم وبوزن نسبي 74.6%
 - جودة مستوى الأداء و بوزن نسبي 75.8%
 - تقييم الأداء الوظيفي و بوزن نسبي 74.8%
2. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين:
 - التحليل الوظيفي وبين تقييم الأداء الوظيفي .
 - بين المعايير المستخدمة وبين تقييم الأداء الوظيفي .
 - أساليب التقييم المستخدمة وبين تقييم الأداء الوظيفي .
 - التغذية الراجعة وبين تقييم الأداء الوظيفي .
 - مهنية نظام التقييم وبين تقييم الأداء الوظيفي .
 - مستوى الأداء وبين تقييم الأداء الوظيفي .

- متوسطات استجابات المبحوثين حول أثر تقييم الأداء الوظيفي على أداء الموارد البشرية تعزى الى الخصائص الشخصية والديموغرافية لأفراد عينة الدراسة (الجنس، العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، الدرجة الوظيفية).

5.2 توصيات الدراسة

- في ضوء النتائج التي أسفر عنها الدراسة، وبعد الرجوع إلى مناقشة محور الدراسة الرئيسي، يقترح الباحث عدة توصيات وذلك على النحو التالي:
1. تعزيز طرق الاستفادة من عملية تقييم الأداء الوظيفي في معرفة مؤشرات الأداء المطلوبة من العاملين.
2. تحديد الواجبات والمسؤوليات اللازمة للعاملين في مركز الأمير فيصل بن خالد بما يتلاءم مع مهامهم الوظيفية.
3. العمل على الاستفادة القصوى من تقييم الأداء الوظيفي للعاملين في مركز الأمير فيصل بن خالد في سبيل قياس أداء الموظف بشكل فعال.
4. زيادة عدد البرامج التدريبية المختلفة لتحسين أداء العاملين المبكر، وذلك بناء على نتائج عملية التقييم التي ينفذها المركز بشكل دوري
5. العمل على استخدام معايير تقييم مناسبة وذلك في سبيل زيادة الكفاءة الإنتاجية للعاملين في مركز الأمير فيصل بن خالد.
6. العمل على تعميم بنود تقييم الأداء على العاملين في مركز الأمير فيصل بن خالد وذلك لإتاحة المجال أمامهم للتنافس على الترقيات داخل المركز
7. عقد ورش عمل دورية مع الجهات ذات الاختصاص لتطوير وتصميم نظام تقييم أداء مهنية تتلاءم مع المهام الوظيفية للعاملين داخل مركز الأمير فيصل بن خالد.
8. فتح قنوات الاتصال ما بين إدارة مركز الأمير فيصل بن خالد والعاملين للاستفادة من التغذية الراجعة في تطوير العمل داخل المركز.

المراجع

- النجار، نداء (2012) دور إدارة الموارد البشرية في صناعة المعلومات في ظل اقتصاد المعرفة - دراسة حالة الجامعة الإسلامية - غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- عبد القادر، مغربي (2017) انعكاس تطبيق مفاهيم وأبعاد المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين على أداء الموارد البشرية في المؤسسات الصناعية دراسة حالة شيالي Tubes، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، جامعة طاهر مولاي، الجزائر، العدد (2).
- حيمر، حمود (2018) تنمية الكفاءات ودورها في تحسين أداء الموارد البشرية بالمنظمة - دراسة حالة بعض المنظمات الاقتصادية الجزائرية، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة سطيف¹، الجزائر.
- عبدالعال، هاني (2018) أساليب تنمية إدارة الموارد البشرية في البنوك الإسلامية بمحافظة غزة وأثرها في تحقيق الجودة الشاملة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- الوحشي، عفاف حميد (2020) أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية في رضا العاملين في الجامعات الحكومية - دراسة حالة جامعة الإمارات العربية المتحدة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الإمارات العربية المتحدة، أبوظبي.
- عبد الرحمن، يوسف (2014) تقييم أداء الموارد البشرية في المؤسسة الخدمية - دراسة حالة - الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر، أم البواقي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجزائر.
- عبد الباقي، صلاح (2000) إدارة موارد بشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.
- جواد، عمر (2015) دور تمكين الموارد البشرية في تطوير ونجاح المؤسسة الاقتصادية - دراسة حالة شركة الإسمنت ومشتقاته SCIS بسعيدة، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة أبي بكر بلقايد، الجزائر.

- أبو سعدة، عبد الله (2018) دور عملية تقييم الأداء في تحسين العمل الإداري لدى مديري مدارس وكالة الغوث الدولية بمحافظة غزة وعلاقته بمستوى تميز أداء معلمهم، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- سعيد، حنان محمد (2019) أثر استراتيجية التدريب على أداء العاملين - دراسة تطبيقية على عينة من شركة البترول بالخرطوم، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان.
- مرتجى، نسرين (2013) فعالية نظام تقييم الأداء السنوي لمعلمي المرحلة الثانوية وعلاقته بأدائهم الوظيفي من وجهة نظرهم بمحافظة غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- شهيناز، عمران (2013) علاقة الرقابة بتقييم إداء الموارد البشرية - دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهدي - أم البواقي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة العربي بن مهدي أم البواقي، الجزائر.
- ديبة، ناصر (2015) واقع تقييم أداء الموارد البشرية وعلاقته بتحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة.
- رجم، خ. مناصريه، ر. (2018) واقع تقييم أداء العاملين من وجهة نظر مديري الموارد البشرية دراسة حالة عينة من المؤسسات النفطية بحاسي مسعود، مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، المجلد (18)، العدد (10).
- مرتجى، نسرين فرحات (2013) فعالية نظام تقييم الأداء السنوي لمعلمي المرحلة الثانوية وعلاقته بأدائهم الوظيفي من وجهة نظرهم بمحافظة غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- صبرينة، فارسي (2015) تقييم أداء العاملين وأثره على أداء المؤسسة دراسة حالة مديرية اتصالات الجزائر بخميس مليانة، دراسة ماجستير غير منشورة، جامعة الجيلالي بونعامة، خميس مليانة.

- ابتسام، فرحي (2017)؛ التمكين الإداري وتأثيره على الأداء الوظيفي- دراسة ميدانية بالصندوق الوطني للتأمين عن البطالة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي.
- الوحشي، عفاف حميد (2020) أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية في رضا العاملين في الجامعات الحكومية دراسة حالة جامعة الإمارات العربية المتحدة، جامعة الإمارات العربية المتحدة، أبوظبي.
- الخليوي، لينا بنت سليمان (2018) جودة نظام تقييم أداء أعضاء هيئة التدريس وتأثيرها على الاستراتيجيات التي تتبعا الجامعة لتحقيق الميزة التنافسية دراسة تطبيقية على جامعات المملكة العربية السعودية، مجلة العلوم التربوية والنفسية، جامعة الملك سعود، المجلد (19)، العدد (4).
- الفضلي، عبد المجيد بن موحان (2017) المعوقات التي تواجه تطبيق ثقافة إدارة الجودة الشاملة في أداء الموارد البشرية ومتطلبات تعزيزها في جامعة الملك سعود، مجلة البحث العلمي في التربية، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية.
- عبد المجيد، دينا بنت طارق (2013) أثر موضوعية وفعالية تقويم الأداء الوظيفي على الولاء التنظيمي حالة دراسية على الخطوط الجوية العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية.
- عبيد، اسيل حميد (2020) تقييم الأداء الوظيفي لمدارس التربية الرياضية باستخدام 360 درجة، مجلة الرياضة المعاصرة، جامعة بغداد، المجلد (19)، العدد (1).

المراجع الأجنبية:

- Rafat, M., Mahboobeh, S. and Amir,J.(2012). Analysis of the human resource management role in hospital using Ulrich model.African Journal of Business Management, 6(50):11943-11952.
- Khan, M., Yusoff, R., Hussain, A., & Ismail, F. (2019). The Mediating Effect of Job Satisfaction on the Relationship of HR Practices and Employee Job Performance: Empirical Evidence from Higher Education Sector. International Journal of Organizational Leadership, 8, 78-94.
- Naz, F. ,Aftab, J. & Awais,M., (2016), Impact of Human Resource Management Practices (HRM) on Performance of SMEs in Multan, Pakistan, International Journal of Management, Accounting and Economics Vol. 3, No. 11.
- Asfaw, A. M., Argaw, M. D., & Bayissa, L. (2015). The impact of training and development on employee performance and effectiveness: A case study of district five administration office, Bole Sub-City, Addis Ababa, Ethiopia. Journal of Human Resource and Sustainability Studies, 3(4), 188-189
- Ikramullah Malik, Shah Bhadar, ul Hassan Faqir Sajjad, Zaman Tariq, Khan Hamad, (2011). Fairness Perceptions of Performance Appraisal System International Journal Social Science, 2 (21), 92.
- Dessler, G. (2011), Human Resource Management (12th edition). Pearson Education, Inc.
- Opatha, H. (2016). Human Resource Management, Sharp Graphic House Press.
- Leeds & Looise, Tan de & Jan Kees, (2005), Innovation an HRM: Towards an Integrated framework, Creativity and Innovation Management, 14 (2): 108-115.

قضايا الوطن في شعر عيسى عبد الله

د. حسين احمد جمعة محاضر بجامعة أنجمينا - تشاد

أ.د. محمد النضيف يوسف أستاذ بجامعة الملك فيصل بتشاد

مستخلص

إن الهدف من هذه الدراسة هو تسليط الضوء على شعر هذا الشاعر العملاق المتميز في ميدان الشعر التشادي والتي تمتاز قصائده بقوة التعبير، وسلاسة الأسلوب، وروعة التصوير، وارتقاء رونق الزخم الإيقاعي، كذا الموسيقى الرنانة المتفجرة من حسن توظيف العبارات والألفاظ وعمق العبارة، وقوة الفكر وامتزاجه مع الخيال في تكامل منطقي. حيث اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وللإجابة على إشكالية الدراسة تم تقسيم الدراسة بعد مقدمة إلى مبحثين وخاتمة. الكلمات الأساسية: قضايا الوطن، الموسيقى الرنانة، الزخم الإيقاعي.

Abstract

The aim of this study is to shed light on the poetry of this giant poet who is distinguished in the field of Chadian poetry, whose poems are distinguished by the strength of expression, the smoothness of style, the splendor of photography, the luster of the rhythmic momentum, as well as the explosive resonant music from the good use of phrases and words, the depth of the phrase, and the power of thought And mixed with imagination in a logical integration. I followed the descriptive and analytical approach in this study. To answer the problem of the study, I divided after an introduction into two topics and a conclusion.

Key words: Homeland issues, resonant music, rhythmic momentum.

مقدمة :

إن ميدان الشعر التشادي المعاصر هو من أخصب الميادين عطاءً وأغزرها إنتاجاً ، وأقواها شعراً ، وأعمقها فكراً .

وقد تميز الشعر في هذا العصر بظهور شعراء نشئوا في فترة نهاية الاستعمار أو في بداية استقلال البلاد ويبدو أن ظهورهم في هذه الفترة قد مدتهم بروح الثورة والتمرد . نتيجة لقربهم من الأحداث التي مرت بها البلاد أثناء فترة الاستعمار ومن هؤلاء الشعراء عيسى عبد الله الذي نشأ في السودان نتيجة لاستبداد المستعمر الذي دفع أسرته إلى النزوح .

ويبدو أن هذا العامل هو من العوامل التي شحنت الشاعر بالتمرد والثورة من ناحية ، وحب الوطن والحنين إليه من ناحية أخرى وقد أسهمت البيئة التي نشأ فيها إلى تفتق شاعريته وتنمية ملكته الشعرية .

وكان انضمامه إلى صفوف الجبهة الوطنية لتحرير تشاد (فرولينا) وقد ألهمت مشاعره . وفجرت خواطره ، فأخذ يناضل بالسلح ، كما يناضل بالشعر واتخذ من عامل نضاله أساساً لقضايا شعره والتي تشمل قضايا الثورة الوطنية وقضايا المجتمع والإنسان ، وغايته من ذلك هو الحرية وتحرير الوطن من براثن المستعمر وأذنا به .

وتتمثل أهمية شعر عيسى عبد الله بأنه مرتبط ارتباطاً كاملاً بتاريخ تشاد المعاصر وتاريخ الثورة والنضال الثوري ليس في تشاد فحسب بل في الدول الإفريقية والثورات ذات النزعة الاشتراكية وقد دفعني إلى اختيار هذا الموضوع : قضايا الوطن في شعر عيسى عبد الله ، هو ذلك الصدق الشعري في ثنايا قصائده ، وقوة التعبير وسلاسة الأسلوب وروعة التصوير ، وارتقاء رونق الزخم الإيقاعي والموسيقى الرنانة المتفجرة من حسن توظيف العبارات والألفاظ ، وعمق العبارة وقوة الفكر وامتزاجه مع الخيال في تكامل منطقي .

لذا تم تقسيم هذه الدراسة إلى مبحثين الأول : التعريف بالشاعر وحياته والثاني : قضايا الوطن في شعره .

والغاية من هذا كله هو تسليط الضوء على شعر هذا الشاعر العملاق المتميز في ميدان الشعر التشادي .

المبحث الأول التعريف بالشاعر

اسمه :

يسمى عيسى عبد الله فضل، واشتهر بلقب أبو شويكيش، وذلك بسبب حمله "شاكوش" دائماً أي حقيبة يعلقها في جنبه. ولد الشاعر عيسى عبد الله في 13 نوفمبر 1948م بقرية شوكيان التي تقع شمال غرب مدينة أبشه عاصمة مملكة وداي. نشأته :

كان ميلاد عيسى عبد الله عقب الحرب العالمية الثانية وحينها كانت جمهورية تشاد تحت سيطرة الاستعمار الفرنسي وسعت الإدارة الفرنسية عبر حاكمها في وداي إلى ضرورة نشر الثقافة الفرنسية بين الأهالي في المنطقة ، كما هو الحال في جميع المناطق التي كانت تحت الاستعمار الفرنسي ، حيث لجأت المستعمر إلى سياسة التعليم الإجباري ، وذلك بأخذ الأطفال بالقوة إلى المدارس الفرنسية التي أسسها المستعمر في مختلف أرجاء الإقليم. وبهذا الأسلوب العنيف وجد الفرنسيون الفرصة سانحة لعرض ثقافتهم، وطرق حياتهم على الشعوب الأفريقية متجاهلين تجاهلاً كاملاً عادات وتقاليد الأفريقيين¹. ويعد هذا القرار الذي اتخذته الإدارة الاستعمارية الفرنسية سبباً لهجرة العديد من الأهالي والنزوح إلى السودان خوفاً من زج أبنائهم في المدارس الفرنسية، ذلك لأن أهل الشمال عامة كانوا ينظرون إلى الفرنسيين باعتبارهم غزاة ومستعمرون وكفار، يحاولون فرض حكم استعماري بغرض. وتنصير الأهالي عبر هذه المدارس لذلك ظل التعليم في الشمال يغلب عليه الطابع الديني، ويكاد ينحصر في حفظ القرآن الكريم والسنة النبوية وعلوم الفقه والتوحيد واللغة العربية وآدابها وكانت حلقات الدراسة تتم داخل البيوت والكتاتيب على أيدي بعض شيوخ الصوفية والقادرية، أما المدارس الفرنسية فلم يلتحق بها إلا أبناء الزعماء التقليديين وأبناء الأجانب من السنغاليين والتوغوليين والكمرونيين الذين جاءوا الجنود مع القوات الفرنسية².

1- د. سعيد عبد الرحمن الحنديري، تطور الحياة السياسية في تشاد منذ الاحتلال الفرنسي حتى نهاية حكم تمبلباي، مركز جهاد الليبين للدراسات التاريخية، طرابلس، 1998م، ص60

2- الحنديري، المرجع السابق، ص 78

وإذا كان الأهالي في الشمال قد حاولوا قدر الإمكان مقاطعة التعليم الفرنسي، وذلك إما بإخفاء أبنائهم ، أو بالنزوح من مقاطعة وداي.

وقد اختارت أسرة الشاعر عيسى عبد الله النزوح إلى أرض السودان، والتي كانت تزرع تحت الاستعمار الإنجليزي، حيث هاجرت أسرته إلى السودان واستقرت في منطقة كردفان، وحطت رحالها في مدينة تدعى "أم روابه" حيث نشأ الشاعر عيسى عبد الله وترعرع وتلقى بداية تعليمه في مدارس أم روابه بمقاطعة كردفان السودانية وقد خلفت مدينة أم روابه أثراً كبيراً في ذاكرة الشاعر عيسى عبد الله.

تعليمه:

درس عيسى عبد الله جميع مراحل تعليمه في مدينة أم روابه ، وذلك ابتداءً من التعليم الابتدائي والمتوسط والثانوي. ونال الشهادة الثانوية السودانية عام 1968م والتحق بجامعة الخرطوم ، فرع كلية الآداب ، ولكنه لم يتمكن من إكمال دراسته بسبب انضمامه إلى جبهة التحرير التشادي "فرولينا" والتي أدمن عشقها وأثرت في حياته الذاتية والشعرية تأثيراً كبيراً.

البيئة في كردفان:

أسهمت البيئة في مدينة أم روابه في بناء شاعرية عيسى عبد الله فقد لعبت البيئة التي ترعرع فيها. دوراً كبيراً في مده بالأسباب اللازمة لتكوين شاعريته، وتفتق موهبته الشعرية.

فالبيئة في غرب السودان حيث نشأ الشاعر تبدو وكأنها امتداد للبيئة في شرق تشاد، في منطقة وداي حيث ولد الشاعر ونزح منها إلى كردفان وهذا التشابه لم يشعره بالغربة والانطواء ولم يجعله يعاني كثيراً ولا سيما أنه هاجر مع أسرته كلها هذا من جانب. ومن جانب آخر أنه لم يألف بيئة موطنه الأصلي، حيث فارقها وهو في عز طفولته مما يعني خلو ذاكرته من الارتباط بموطنه الأصلي الذي لم يتعرف عليه آنذاك إلا من خلال ما سمعه من أسرته عن موطنه والمعاناة التي يعيشها وقد ساعدت البيئة في أم روابه على شحن ملكة الشاعر منذ الطفولة، فالبيئة فيها بيئة مدمنة للغناء والكلمة فكل شيء يغني في أم روابه ، فحفلات الحصاد، وليالي السمر والأغاني الشعبية، وأغاني البقارة والمناسبات وتمتع معظم الأهالي بسرعة البديهة وارتجال قول الشعر الشعبي منه خاصة.

شاعريته:

يعتبر عيسى عبد الله شاعراً موهوباً وقد أسهمت البيئة التي نشأ فيها في تنمية شاعريته وتقوية ملكته الشعرية. وقد ساعد تعليمه في المدارس السودانية وأنشطتها المكثفة في الأناشيد من ناحية وكذلك المكتبات والمجلات والجرائد ثم الوعي الفكري في الثورة وفي الفكر الاشتراكي، والغربة والتفكير في الوطن ومعاناته، والاستعداد الخاص لعيسى عبد الله كل هذه مجتمعة وغيرها، أسهمت مساهمة كبيرة في تكوين موهبة الشاعر عيسى عبد الله والذي اعتبر رائد التيار التجديدي في تشاد لأن أول من كتب بأسلوب التيار التجديدي، ويرجع ذلك إلى عام 1972م في قصيدته "تأججي" التي كتبها تحية للثورة المشتعلة في المستعمرات البرتغالية بإفريقيا الخضراء ومطلعها:

تأججي. تلهبي

أيا نيران ثوار سعوا في الأرض

فتوجي وقببي

جميع الغاب في بيساو كي ينهض¹

ينظمها شاعر تشادي، وهو الشاعر عيسى عبد الله، وبذلك تربع الشاعر على مقدمة الريادة في الشعر التجديدي بل على حسب اعتقاد الباحث، أن الشاعر عيسى عبد الله يعتبر رائد الشعر التجديدي عامة، ونقطة تحول في ميدان الشعر التشادي، حيث لم يسبقه شاعر تشادي. في مختلف المراحل التي عرفها الشعر التشادي في قوة السبك وتعدد الأغراض وغزارة الإنتاج وروعة العمل الفني الشعري، وقوة العاطفة وصوف العبارة وجودة الإيقاع والموسيقى الشعرية، وسلامة البناء الفني للقصيدة.

اتجاهه الشعري:

يتربع عيسى عبد الله في قمة هرم التيار التجديدي في الشعر التشادي المعاصر. فهو ملتزم بالاتجاه التجديدي ويعلي من درابة التيار الواقعي وتعكس أعماله الشعر في معظمها روح التغيير والثورة ضد الواقع المعاش. كما أن المتجديدين يسعون من خلال أشعارهم إلى التأثير في اتجاه المصير وتغيير الواقع والتجديد في الشعر لا يتجدد بشعر التفعيلة أو

1- عيسى عبد الله فضل، حذو ما قانت حذام - ديوان شعر، الناشر مجلس الثقافة العام، طرابلس - ليبيا 2006م، ص62

الشعر المنتثر أو المرسل، ولكنه يتحدد بموضوع وغرض أنها معاناة الإحساس بخضوع الآخرين قضية عدم التحلي بالروح الثورية.

وفي قصيدة أخرى، يسخط على طغيان المادية التي كسرت سدود المبادئ والقيم وصار كل شيء مستباح في الوطن، فيقول في قصيدة (تهاد)¹.

هل نحن في بلادنا نقود ؟ ❖❖	أم يا ترى تقودنا النقود
قد اسلم القياد من تحدي ❖❖	عوناً وإن تلطفت عقود
ما لازم الإعانة اشتراط ❖❖	ألا استوى المعان والمسود

إلى قوله :

باغ يريد سننا بقايا ❖❖	حريّة هي التي تريد
والبغي كالسموم لا قديم ❖❖	يغذو - فيجتنى - ولا جديد

إلى قوله :

من باع بعض روحه فأثرى ❖❖	ليس الذكي بل هو المكيّد
يمضي على خطا عجوز سوء ❖❖	لا تترك الخنا ولا تحيد
قد انفقت شبابها تباعغي ❖❖	حتى ذوي فلم تزل تقود
والاتجار بالنفوس أمر ❖❖	مما يلي - فيدمن - البليد
ويل لكل بائع وشار ❖❖	سعر الضمير منهما زهيد
والويل للشعوب حين تعنو ❖❖	للمغريات إنها القيود

القصيدة، وبنائها وما تزخر به من صور شعرية فنية. كما أن الشعر التجديدي عبارة عن رسالة إنسانية ويسعى إلى مناقشة قضايا المجتمع والإنسان، والحياة والوجود.

ويتصف الشاعر المجدد في معظم الأحوال بالتمرد والثورة ضد الممارسات السلبية في مجتمعه ويحاول جاهداً أن يغيرها بالكلمة. بالشعر، لذلك يتسم المجددون برهافة الأحاسيس، وقوة العاطفة مما يخلف فيهم المعاناة ومرارة الحسرة والشعور بالغربة في داخل أوطانهم².

والتجديد كما يقول عيسى عبد الله "الشاعر الذي استطاع أن يعبر عن تجربته بكفاءة وأن ينقل ما يحس به في كل صور وأخيلة ورؤى هو شاعر ناجح، ولكن ينبغي أن

1- المرجع نفسه، ص 89

2- د. سعد علي، الشعر الحديث جداً في الوطن العربي وفي المهجر، دار السنول، دمشق، ط2، 1981م، ص 15

يكون هناك ما يعرف بالموسيقى أو الإيقاع وروح الشعر هو الإيقاع ومهما كانت المغاني التي يأتي بها عميقة، لا يمكن أن يكون شعراً ما لم تكن له موسيقى موقعة باعثة على الطرب والحركة والاهتزاز¹.

وبقوة عصفا رياح التيارات التجديد تمكن الشاعر عيسى عبد الله من احتراق جدار الصمت ، بصوته الصارخ وهدير.

كما يقول الشاعر عبد القادر محمد أبيه.

وكن وطناً وكن فلکاً وكن حبا وكن ربان

وراع علاقة الحب بين الأرض والإنسان

فالوطنية هي تداخل المشاعر والأحاسيس وامتزاجها بعبق التربة المنعش وملامح الطبيعة الرائعة مما يشكل الارتباط بين الأرض والإنسان.

والشعر التجديدي في تشاد يزخر بالشعر الوطني، وأن الرؤية الثاقبة لمفهوم الوطنية يتسع أفقياً عند المجدين أكثر منه عند التقليديين من الشعراء.

وعيسى عبد الله على طليعة الشعراء الذين أدمنوا الإنشاد للوطن، وقد جعل من مختلف القضايا الوطنية، منبع يستلم منه قصائده ، متفاعلاً مع الأحداث، رافضاً كل ما يمس كرامة الوطن، والإنسان وحدود وأمن الوطن وتناول عيسى عبد الله عبر إشعاره كل ما شأنه المساس بالوطن من قريب أو بعيد. فقد صار الوطن قضيته لذلك فإن معظم إشعاره، تدور حول محور الوطن وعلى سبيل المثال قصيدته "إلى متي" تتناول قضية عدم الاستقرار السياسي الذي يترتب عليه عدم مفرقات كلماته الثائرة ودوي ارتضاع كلماته، ليكشف عن دروب تؤدي إلى حدود الحرية التي لحلم بها عيسى عبد الله والثورة.

لم يكمل عيسى عبد الله دراسته الجامعية بالخرطوم ، حيث انضم في صفوف جبهة التحرير الوطني التشادي "فروطينا" 1998م ومن يومها وجد عيسى عبد الله منبع إلهامه الشعري ، وقضيته الفكرية التي يدافع عنها بالسلاح والكلمة وناضل في الثورة من أجل تحرير الوطن من براش الاستعمار وأذنا به.

وساعدت بيئة الثورة من ترسيخ حب الوطن في فؤاد هذا الشاعر وتمكن من اعتماد مبادئ يؤمن بها في حياته مثل المساواة والعدالة والحرية، وقد استمدتها من أفكار الثورة

¹التيارات التجديد في الشعر التشادي المعاصر ، دراسة مقارنة للشاعرين عبد القادر محمد وعبد الواحد حسن السنوسي. رسالة دكتوراه مولود محمد أبكر، جامعة النيلين، ص 61

التي كانت تهتم بمبدأ الاشتراكية ومن هنا وظف الشاعر عيسى عبد الله جانباً كبيراً من شعره لقضية الثورة التي كانت يؤمن بها ويتمسك بها، وكان وفياً ومخلصاً لها حتى نهاية حياته في الخرطوم عام 2012م.

المبحث الثاني

الوطن في شعر عيسى عبد الله

الوطن أو الأرض – التي ينتمي إليها الإنسان، انتماء لا تقاس روابطه بالماديات بل يتعدى ذلك إلى المعنويات¹.

فالوطن هو الموطن الذي استوطنه الإنسان، وعاش فيه وارتبط به تاريخياً وثقافياً وسياسياً، وهو مثنى أسلافه ومهد أحفاده².

فالوطنية شعور يدل على الانتماء إلى وطن معين. ويشير إلى المشاعر التي يكنها الفرد نحو الوطن، والإحساس والتفاعل مع قضايا هذا الوطن هو سن الدوافع الأساسية في توليد الطاقة الشعرية في موضوعات مرتبطة مع صميم ما يحدث في هذا الوطن عن طريق ارتباط الشاعر بالأرض واكتسابه للهوية والتي هي "مجموعة الخصائص والملامح التي تتكون منها الشخصية المتميزة لمجموعة بشرية"³.

فالهوية هي الرابط ما بين الأرض والإنسان عن طريق الارتباط الانتمائي وتكسبه هويتها وبالتالي حبها والإحساس بها، والتفاعل مع كل ما يدور فيها من أمور. عدم والسلام، وبالتالي لا تنمية ولا تقوم، ولا أمان للإنسان، يقول الشاعر عيسى عبد الله⁴.

حياتنا إلى متى

نعيشها تماوتا

فندمن التلفتنا

ممكّنين من عتا

1- د. سهي كمال الوادي، الوطن ذلك المعشوق، الناشر الواحد، دمشق 1936م

2- د. محمد محمد حسين، الاتجاهات الوطنية في شعر العربي المعاصر، دار المعارف لبنان، ط3، 69

3 د. عبد العال الدغيري، اللغة والدين والهوية، مطبعة النجاح الجديدة الدار البيضاء، المغرب عام 2000، ص 67

4- عيسى عبد الله، حو ما قالت حذام، مجلس الثقافة العام – ليبيا

ودائماً مؤقتاً

إلى متى إلى متى

إلام نبدأ السري بمصلح ❖❖ فننتهي لدى الضحي بطاغية
معظم وملهم ولا يطيق ❖❖ من حناجر الجموع لاغية
وأين في ولاتنا من استوى ❖❖ فلم يعد بصول كي نناغيه

فالشاعر يتساءل في حيرة وتعجب هذه الحياة إلى متى تستمر على من النمط إلى متى نعيش التماوت ولا أموت لا نستطيع الحراك كي نغير ما يحد في الوطن الكل صار مدمن التلفت يميناً ويساراً بحثاً عن القائد. الذي يأتي سدة الحكم، فتخضع له، حتى نمكنه فيصير جباراً ميتاً، ولكن لزمان مؤقت، حيث يأتي غيره ليحل محله، أنها لعبة المصالح الأطماع. حب السلطة أمام هذا الشعب الضعيف الذي يتماوت ولا إرادة له في هذه القصيدة يتناول عيسى عبد الله قضية الإعانات والمساعدات بين الدول وأحياناً تأتي هذه المساعدات تحت غطاء المساعدات الإنسانية للأمم الفقيرة.

وريثما تأتي المساعدات سواء إعانات أو نقود فإن هذه النقود يبدأ أصحابها بالتدخل في شئون البلاد وفرض سيطرتهم وتملية سياستهم التي غالباً ما تكون غير منصفة ولا مرضية وتحاول أن تسلب البلاد حريتها وبالتالي تفقد سيادتها وتكون تحت سيطرة البلاد التي ساعدتها وقدمت لها الإعانة.

فكأنه يحذر أن كل من طمع في إعانة الغير فقد سلم سيادته لهم، وإن كانت شروط العقد مبينه واضحة.

وان الإعانة إذا كانت بشروط فمعنى ذلك أن هناك مساواة بين المعين والمعين، حتى في السلطة.

وان كل من قدم الإعانة لنا، فهو ظالم يطمع في سلب حريتنا وهي آخر ما تبقى لنا. والظلم والاعتداء مثل سم جديد وقديمة سواء. ويقول:

من باع روحه وضميره من أجل أن يصير غنياً، فهو ليس يذكر بل هو صاحب المكيدة التي تجر الشعب والوطن البلاء والمصائب.

ويكون هو سائر على خطأ عجوز سوء ودربها وعجوز سوء يقصد بها فرنسا، وهذه العجوز لا تترك الخنا والظلم. ولا تحيد عن طريق الظلم والاعتداء وهي متمرس في هذا

الميدان الذي اتفقت طيلة شبابها في البغاء والسوء حتى ذوي شبابها وأصابها الكبر فصارت تقود إلى طريق الظلم والخنا والتجارة بالنفوس من الأمور التي يدمنها من يمارسها وكل من يمارس هذه العادة فهو البليد.

وأخيراً يتوعد الشاعر كل بائع لنفسه وضميره وكل من بشرى النفوس والضماير فإن سعر البيع سعر زهيد، مقارنة مع الروح والضمير.

يعني زعماء البلاد الذين يطلبون الإعانة، وفرنسا التي تقدم الإعانة الويل لهم، بل الويل للشعوب عندما تخضع للمغريات، وملذات العيش، متاع الحياة التي تأتي عن طريق الإعانات، وما هي إلا قيود تسلب الحريات وتقمع الشعوب وتستولي على السيادة فغيى عبد الله أعماق شعوراً بقضايا وطنه وأمته ومصيرها وهو أكثر معاناة من تلك الروابط التي تربط موطنه بالمستعمر فهو يرى فيها مجرد استعمار مكسور يريق التعاون فهو شاعر بها يؤمن به، وما يتمسك به، وما يراه خدمة لقضية الثورة والوطن في نضاله الطويل المرير ضد المستعمر.

وتعكس الألفاظ والعبارات سفي سياق القصيدة، الجانب النفسي الوجداني للشاعر، فهو يوظف عبارات وألفاظ نابغة من عقله الذي يملكه هاجس الوطن وقضاياها فالفكر في القصيدة الشعرية لا تبرز إلا من خلال الألفاظ والمعاني (فاللفظ والمعنى متلازمان والعملية الفكرية واحدة، لا تقبل التجزئة أو القسمة)¹.

وفيما تظهر الصورة الأدبية وتتجلى عن طريق صياغتها من خلال هذا التلازم بين اللفظ والمعنى تبرز العملية الفكرية بين الألفاظ في السياق ودلالاتها على المعنى العام².

فالألفاظ والمعاني تفرضان الفكرة والفكرة هي قضية من قضايا الوطن يتعرض شاعر بالرفض والتمرد، من هنا اكسب شعر عيسى البعد الثوري فالألفاظ من حيث هي ألفاظ لا تطلب بحال وإنما تطلب من أجل المعاني والسياق³ والتعرض لقضية ما يعني الكشف عنها، وتحليلها وتقديم الأسباب والبراهين التي تشير إلى فسادها، وكل هذا نشاط عقلي:

1- قريرة رزق، الاتجاه الرومانسي للشعر الحديث بالغرب، الدار الجماهيرية للنشر والتوزيع، 1998م، ص 178

2- د. محمد غنيمي هلال، النقد الأدبي الحديث، دار النهضة العربية بيروت - لبنان، 1973م، ص 176

3- النقد الأدبي الحديث، مرجع سابق، ص 261

فإذا المحرك الأول لعيسى عبد الله في تناول القضايا هو الثورة يكون عيسى عبد الله الشاعر لا يستطيع الانفصال من عيسى عبد الله الشاعر صاحب القضية والفكرة الثورية لذلك نلاحظ أن أفكار الشاعر عيسى عبد الله الثورية والسياسة تطفى على أعماله الفنية، وهذا ينعكس على شعره على حد قول د. عبد الله حمدنا الله " أن عيسى عبد الله يفكر شعر ولا شعر فكر".

1- الطغيان العقلي والفكري في الأعمال الفنية، فهو يقوم بصياغة أشعار لأجل خدمة قضية معينة، فرضها على نفسها، وهي الثورة، وما تجره من أغراض تتعلق بالسياسة والأشعار الوطنية، وذلك برؤية محددة تتناسب والمبادئ التي يتمسك بها الشاعر.

2- الحرص على التقنية عند صناعة الشعر فهو يهتم بالألفاظ والتعبيرات التي تسهم في خلق الإيقاعات والأنغام، قاصداً بذلك إضفاء جرس موسيقى داخلي إضافة إلى اهتمامه بالوزن.

فيمكن القول: أن عيسى عبد الله يكتب شعر تطفى عليه الناحية الفكرية، مما جعل أفكاره تطفى على عاطفته وصناعته تؤثر على حريته الفنية، ولعل الشاعر عيسى عبد الله انتهج نهج المذهب العقلي الفكري الذي يقابله المذهب الفني الجمالي¹.

وبهذا النمط من قرض الشعر استطاع عيسى عبد الله أن يكون له أسلوبه الخاص، والذي لا يشاركه فيه شاعر آخر إضافة إلى تمييزه بالموسيقى الشعرية والإيقاع الداخلي بصورة متقنة مما جعل شعره متميزاً ورائعاً. وقوياً في أسلوبه بطريقة لا يطالها أي نقص والقضايا في شعر عيسى عبد الله، لا تتغير ولا تتبدل أنها قضايا الوطن، وإنما يحدث في ساحة الوطن من ممارسات سياسية لا ترضي ضمير الشاعر الشاعر الثائر فالثورة عنده هي التغير والتبدل من حالة سيئة إلى حالة حسنة، هي السر الذي يقلب بكاء الشعب إلى ابتسامات وفرح، هذه الثورة ترى أن المستعمر هو العائق الأول في سبيل تحقيق وسبيل انطلاق الوطن في دروب الحرية، ففي قصيدته (ما لم) يتخطى عيسى عبد الله فرنسا الأم، إلى أبناء فرنسا وأذئابها الذين يرى فيهم أنهم بلية أفريقية، ويؤدون دور المستعمر بالنيابة ، فيقول²:

1- د. ميشال عاصي، الفن والأدب، الشركة التونسية العامة للطباعة والنشر والتوزيع، 1995م، ص 85

2- حذو ما قالت حذام، مرجع سابق، ص 159

بليتينا ذئاب تطيع معطوا ❖❖ فعم الأقف من فتكاتهم قحط
 اواديون أو مسلطون ذو ❖❖ نفوذ أصله الإفرنج أو شرط
 وقادة عسكر وحالة بعثوا ❖❖ حياة لا يؤدون الذي اخترطو
 فالشاعر يرى أن بلية الشعب التي يعاني منها، هي عبارة عن ذئاب تطيع، أي ذئاب في
 سلوكهم ومطبوعون على شاكلة سلوك المستعمر هؤلاء عمت البلايا في البلاد بسببهم.
 وعم القحط والمجاعات، ذلك لأنهم ذئاب طبعوا على الطمع والجشع وجمع المال على
 حساب الشعب المعين أنهم صناعة المستعمر وتربيته تشبعوا بثقافة وتشكلوا على هيئته،
 واتبعوا أساليبه في كل شيء. فكان الوطن لا يعينهم وكأنهم ليسوا مواطنين.
 ويستطرد الشاعر قائلاً¹:

ومن زعماء - مزعومين - مبدؤهم ❖❖ متاجرة وكل حديثهم سقط
 ومنحرفين كانوا في شعاف قلوبنا ❖❖ زمناً مضى لكنهم شحطو
 إلى خلف بداءة كما يجبرني ❖❖ تبجحهم بما سقطوا وما بلطوا
 فأبناء المستعمر هؤلاء الذئاب صاروا زعماء ولهم مبدأ واحد وهو المتاجرة، وكل
 أحاديثهم اقتراء وكذب وقد خدعنا مظهرهم وأحاديثهم رداً من الزمن، فأحبهم الشعب،
 ولكنهم سقطوا في أعين الناس عندما تكشف حقيقتهم وعرف معدنهم وعرف أن هؤلاء
 جهال. وان تصرفاتهم غير راقية، كثرو التيجج بالأعمال الباطنة الفاسدة.
 فالشاعر يشير إلى فئة من ساسة البلد وقادتها يطهرون كأنهم مواطنين حريصون
 على أمن وسلامة وتقدم الوطن والمواطن، ولكن في الحقيقة هم ذئاب لا هم لهم إلا نهب
 المال وسرقة البلد. طبعوا على الطمع والجشع، وحب الذات، فهم بلية الوطن وبلاء
 المواطن.

فعيسى عبد الله يتناول قضية وطنية حساسة وعميقة في أبعادها، ومع هذه
 الحقيقة السافرة، تظل مصائب الوطن في تزايد ما دام هؤلاء الذئاب على سدة الحكم،
 ويبيدهم زعماء البلد، وهم لا يعرفون إلا فرنسا لأنهم فرنسيون ببشرة أفارقة والمستعمر لا
 يضيع إلا مستعمراً آخر يخلفه في استعمار البلاد بصورة أخرى.

1- حذو ما قالت حذام، مرجع سابق، ص155

يقول عيسى عبد الله في الاستعمار¹:

هم استعمرونا فعاشوا فساداً ❖❖ كما عاث وسط البساتين فيل
موالاتهم كاحتضان الأفاعي ❖❖ وتمدينهم شائعات تهول

فالشاعر يصور عبث الاستعمار في بلاده وقد وظف هذه الصور الغنية ليعكس هيئة
بلاده وجمالها وخضرتها ووفرة خيراتها فوصفها بالبستان أما المستعمر فقد وظف له
صورة حيوان ضخم أهود مدمر قوي. وهو الفيل عندما يدخل البستان.

فمؤالاة هذا المستعمر والثقة والركون إليه، يشبه احتضان أفاعي وما فيه خطر
كبير، وتهديد بالهلاك لأن الأفاعي مأكرة غادرة فالشاعر يشير بأن المستعمر قد دمر البلاد
الجميلة ونهب ثرواتها وعاش فيها فساداً فلا يمكن الوثوق به أو الركون إليه² لأن مآكر
وخبيث وغادر كالأفاعي فالمودة معه أنها هي هلاك بين وضياح مؤكده.

وتكشف الصور الاستعمارية التي صاغها الشاعر ليصف بها المستعمر تكشف عن مدى
كراهيته وبغضه للاستعمار كما تبرز من جانب آخر مدى حبه الكبير ووطنيته الخالصة
لهذا الوطن، كما تكشف نبرته عن مستوى الغليان والثورة في دواخله.

وعيسى عبد الله في قضايا الوطنية : لم يكتف بوصف معاناة الوطن وعذابات
والويلات التي تحف به من كل جانب سواء من المستعمر وكيد ومؤامراته على البلاد. أو
من أبناء المستعمر والمواطنين له من أبناء البلاد أو من الساسة الذين يشعلون الحروب من
أجل السلطة أو من أصحاب الأطماع والمصالح الذاتية. أو من قنوط الشعب وتماوته
وخضوعه لكل طاغية ومستبد، أو ثورته على الفساد والقيم، أو معاناته من الاستلاب
والجهل والقبيلة فكان كل تلك المعاناة والعذاب، الذي يعتل في وجدان الشاعر وكل
اهتمامه بالوطن وقضاياها، ليس نابع على فراغ، وإنما من حب الوطن ومستوى جماله
وخيراته وطيبة أناسه. هذا الجمال كله يستحق أن يكافح الشاعر من أجله.

وقد ضمن عيسى عبد الله جمال وطنه وسحره وروعة طبيعته وبساطة أهله، ونبههم
وعزتهم، كل هذه الخصال من أسباب تمسكه بالوطن والتغني بجماله والنضال من أجله
وقد جمع كل ذلك في قصيدته الرائعة (لكريفي) التي تعكس جمال وسحر الوطن وروعة
الطبيعة. وجمعت بين جمال الأسلوب ورقة التعبير وقوة العاطفة ودقة التعبير وجمال

1- حذو ما قالت حذام ، مرجع سابق ، ص 218

التصوير، وانعكاس الواقع الذي يشوبه شيء من الخيال المحلي بتجليات الوجدان المفطر بالمحبة والإخلاص للوطن، وقد استلم الوطن بطبيعته الساحرة، وأرضه الطاهرة وبراءته الظاهرة استلهم الشاعر ومده بأسباب الإلهام فنظم قصيدة فريدة في قيمتها ومعناها وجملها، أنها صورة فنية رائدة تعكس طبيعة البلاد بكل ما فيها من خيرات وأنعام وجمال وكمال، فكان بذلك ثوري يحارب بالسلاح ويقاقل كما هو شاعر يناضل بالكلمة، ويمجد وطنه بالشعر.

يقول عيسى عبد الله في قصيدته "لكري".

أشهد مصفى رقيقاً يسيل ❖❖ أم الدر إذ يشتهي القصيل
أم الرقيق ريق التي لم تنول ❖❖ محباً غليلاً فجـن الغليل

إلى قوله :

مياه لازومتجرى بكرفي ❖❖ فتسقي دليبا فداه النخيل
ونخبوه من سكر ذاب فيها ❖❖ ومما حباها دعا شبنول
فشانكة حلوة مالها في ❖❖ سوى هذه الأرض حصراً مثيل
رعى الله أزوم كم فنون ❖❖ بشطانه الخضر ليست تحول
شذي كالخزامى لطيف وحسن ❖❖ بدا في خزاميه يستميل
وريف وريف ونور طريف ❖❖ ومرعى عطوف وصيد يحول

إلى قوله :

بلادي جلال وسحر حلال ❖❖ وماء زلال وطرّف كحيل
هي الرمز عندي ومعنى المعاني ❖❖ غنى في سخاء وفقير نبيل
وفيها نعيم ولي منه ريم ❖❖ وشعب كريم وحظ بخيل
وما قد موت أرضها من مهاها ❖❖ إلى قردها في عيوني جمل
ويعبر عن حبه لبلاده¹ :

لحبي بلادي سأسخو دواماً ❖❖ بجهدي وفكري وما قد أقول
فما العمر ألا جناها ففيها ❖❖ ترى كالتواني وتعطي الفصول

ويمضي عيسى عبد الله في تصوير بلاده بطبيعتها الرائعة وجمال فتياتهم وسماحة أهلها، كما يتعرض للمستعمر وأعماله الشنيعة التي أدت إلى اندلاع الثورة، كما يذكر أقطاب الثورة مثل دكتور "يونس" وابتشة والباقلاني. وأنه على دربهم سائر، وأن الغاية من حياته هي الثورة حتى تحقيق النصر أو الشهادة.

وقد وظف عيسى عبد الله قاموس الطبيعة، وزج بألفاظ محلية، إضافة إلى حسن توظيفه للألفاظ الدالة على الطبيعة وسحرها وزان قصيدة بالإيقاع الداخلي في مثل قوله¹.

وريف وريف ونور طريف ❖❖ ومرعى عطوف وصيد بجول
وفي مثل قوله 2:

بلادي جلال وسحر حلال ❖❖ وماء زلال وطرف كحيل
وفيها نعيم ولي منه ريم ❖❖ وشعب كريم وحظب بخيل

وقد زادت الصور البلاغية من جمال القصيدة وزانها حسن الإيقاع، وترادف العبارات روعة، جعلت من القصيدة تحفة فنية. كشفت عن الطاقة الإبداعية وسعة آفاق الشاعر، ومعرفته الدقيقة لبلاده وجعله من القصيدة من أرقى الشعر وأروع.

الخاتمة :

اشتمل الشعر التشادي عامة في مختلف مراحلها، بروعة القصيدة وتعدد الأغراض. وتميز الشعر المعاصر بغزارة الإنتاج وقوة العبارة، وتعدد الأغراض عبر التيارات التجديدية.

ويعتبر عيسى عبد الله من أبرز الشعراء المجددين بل هو رائد التجديد اعتباراً لقصيدة "تأججي" التي يرجع تاريخ نظمها لعام 1972م، وبذلك تكون أول قصيدة في الشعر الحر يكتبها شاعر تشادي.

ويعد عيسى عبد الله شاعر الثورة، فشعره عامة يتعرض لقضايا الوطن والنضال ضد المستعمر، والتعرض للفساد وإتباع المستمر، وضياح القيام والمبادئ التي ترسخ حرية الإنسان وكرامته.

1- حذو ما قالت حذام ، قصيدة لكريفي ، ص 216

2- المرجع نفسه ، ص 216

فهو الشاعر الثائر، وشاعر الثورة، وقد تميز شعره بطغيان الجانب العقلي الفكري مع قليل من العاطفة، وهو دقيق التصوير قوي العبارة يميل إلى توظيف العبارات الغامضة الصعبة، الأمر الذي يجعل من شعره بعيد المنال لدى أغلب القراء. وقد تميزت قصائده بارتباطها بقضايا الوطن، والثورة والحرية والنضال ضد المستعمر.

وتبرز ذاتية الشاعر من خلال أشعاره، كما تنعكس مبادئه التي يتمسك بها حتى النهاية وبإخلاص كبير.

ومن خلال هذا البحث الموجز توصلت إلى الآتي:

أولاً: النتائج:

- 1- أن عيسى عبد الله رائد التيار التجديدي في الشعر التشادي.
- 2- أن شعر عيسى عبد الله ينحصر في قضايا الوطن والثورة والكفاح ضد المستعمر.
- 3- أن قضايا شعر عيسى عبد الله هي قضايا الوطن عامة.
- 4- الجانب السياسي يأخذ حيزاً كبيراً في شعره.
- 5- الجانب الفكر يطغى في شعره على العاطفة.
- 6- أن الأفكار والصور أكثر عمقاً في شعره.
- 7- اللغة في شعره أكثر نضجاً وقوة، وسلاسة.
- 8- يمتاز شعره بروعة الإيقاع الداخلي والموسيقى الخارجية.
- 9- وظف كثيراً من العبارات والألفاظ التي استمدّها من البيئة المحلية.
- 10- الخيال عند عيسى عبد الله، خيال بناء يعمل على تجسيد الصورة للقارئ فهو وسيلة توضيح وتفسير وتعليل وتبرير.
- 11- ضرورة طباعة ونشر دواوين الشعر التشادي بصورة عامة وإعادة نشر ديوان الشاعر عيسى عبد الله على وجه الخصوص.
- 12- دراسة الأدب والشعر في تشاد، دراسة علمية منهجية لكشف ما به من جودة ورصانة ومضامين وقيم رفيعة.
- 13- تكريم الشعراء والأدباء الذين عملوا على ترسيخ وتأصيل اللغة العربية.

المراجع والمصادر

1. د. سعيد عبد الرحمن الحنديري، تطور الحياة السياسية في تشاد منذ الاحتلال الفرنسي حتى نهاية حكم تمبلباي.
2. عيسى عبد الله فضل، حذو ما قالت حزام - ديوان شعر، الناشر مجلس الثقافة العام، طرابلس- ليبيا 2006م.
3. د. سعد علي، الشعر الحديث جداً في الوطن العربي وفي المهجر، دار السنول ، دمشق، ط2، 1981م.
4. التيارات التجديد في الشعر التشادي المعاصر، دراسة مقارنة للشاعرين عبد القادر محمد وعبد الواحد حسن السنوسي، رسالة دكتوراه مولود محمد أبكر، جامعة النيلين، ص 61
5. د. سهي كمال الوادي، الوطن ذلك المعشوق، الناشر الواحد، دمشق 1936م.
6. د. محمد محمد حسين، الاتجاهات الوطنية في أشعر العربي المعاصر، دار المعارف لبنان، ط3، 69
7. د. عبد العال الودغيري، اللغة والدين والهوية، مطبعة النجاح الجديدة الدار البيضاء، المغرب عام 2000.
8. عيسى عبد الله، حوما قالت حزام، مجلس الثقافة العام - ليبيا.
9. قريرة رزق، الاتجاه الرومانسي للشعر الحديث بالمغرب ، الدار الجماهيرية للنشر والتوزيع، 1998م.
10. د. محمد غنيمي هلال، النقد الأدبي الحديث، دار النهضة العربية بيروت - لبنان، 1973م ، ص 176
11. د. ميشال عاصي، الفن والأدب، الشركة التونسية العامة للطباعة والنشر والتوزيع، 1995م.

أثر القيادة التحويلية في تعزيز الثقة التنظيمية لدى العاملين في شركة زين للاتصالات المتنقلة في العراق

الباحث الأول: رضاب نصرت سليمان

جامعة عمان العربية، إدارة الأعمال، عمان، الأردن

أ.د. رشاد محمد الساعد

جامعة عمان العربية، قسم إدارة الأعمال، عمان، الأردن

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر القيادة التحويلية المتمثلة بأبعادها (التأثير المثالي، الاعتبارية الفردية، الاستثارة الفكرية، التحفيز). في الثقة التنظيمية المتمثلة في أبعادها (الثقة بزملاء العمل، الثقة بالمشرفين، الثقة بإدارة المنظمة) لدى العاملين في شركة زين للاتصالات المتنقلة في العراق. ولتحقيق أهداف الدراسة، اعتمدت الباحثة المنهج "الوصفي التحليلي"، من خلال مراجعة الأدبيات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة وتجهيز أداة (استبانة) وتوزيعها على عينة اشتملت على القيادات (الإدارة العليا، والإدارة الوسطى) في شركة زين للاتصالات المتنقلة في العراق والبالغ عددهم (150) فرداً، واسترد منها (142) استبانة صالحة لاستخراج نتائج الدراسة بنسبة استرداد بلغت (95%) من إجمالي الاستبانات التي تم توزيعها، ومن أجل تحليل بيانات الدراسة تم استخدام الاحصاء الوصفي المتمثل بالتكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية، وتم استخدام معادلة الانحدار الخطي المتعدد لتحليل فرضيات الدراسة.

توصلت الدراسة الى عدد من النتائج أهمها: أن هنالك أثر للقيادة التحويلية بأبعادها (التأثير المثالي، الاعتبارية الفردية، الاستثارة الفكرية، التحفيز) في الثقة التنظيمية بأبعادها (الثقة بزملاء العمل، الثقة بالمشرفين، الثقة بإدارة المنظمة) عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في شركة زين للاتصالات المتنقلة في العراق.

وقدمت الدراسة عدة توصيات من أهمها تطوير أساليب القيادة التحويلية لدى شركات الاتصالات كونها تعتبر من أهم أساليب القيادة الإدارية، واستمرار قيادة شركة زين للاتصالات في تعزيز الثقة التنظيمية بين العاملين والمشرفين وأدارة المنظمة، وضرورة إيجاد حلول فعالة لتطبيق أساليب الاستثارة الفكرية والتحفيز في شركات الاتصالات.

The Impact of Transformational Leadership on Enhancing the Organizational Trust among the Employees of Zain Mobile Telecommunications Company in Iraq

Redhab Nasrat Suleiman

Amman Arab University, Business Administration, Amman, Jordan

Prof. Rashad Mohammad Al-Sa'ed

Amman Arab University, Business Administration, Amman, Jordan

This study aims to measure the impact of transformational leadership represented by its dimensions (ideal influence, individual legality, intellectual arousal, motivation) on organizational trust represented by its dimensions (trust in co-workers, trust in supervisors, and trust in the management of the organization) among Zain Mobile Communications Company in Iraq. To achieve the objectives of the study, the researcher adopted a "Descriptive-Analytical" method by reviewing previous literature related to the subject of the study and preparing a questionnaire distributed to a sample that included (150) leaders (top management, middle management) in Zain Mobile Communications Company in Iraq. (142) valid questionnaires were retrieved to extract the results of the study, with a recovery rate of (95%) of the total questionnaires that were distributed. In order to analyze the study data, the descriptive statistics represented by frequencies, percentages and arithmetic averages were used, and the multiple linear regression equation was used to analyze the study hypotheses.

The study found a number of results, the most important of which are: that there is an impact of transformational leadership with its dimensions (ideal influence, individual legality, intellectual arousal, motivation) on organizational trust with its dimensions (trust in co-workers, trust in supervisors, trust in organizational management) at the significance level ($\alpha \leq 0.05$) in Zain Mobile Communications Company in Iraq

The study reached a set of recommendations, the most important of which is the development of transformational leadership methods in telecommunications companies, as it is considered one of the most important methods of administrative leadership, and the continuation of the leadership of Zain Telecom in enhancing organizational confidence between employees, supervisors and management of the organization, and the need to find effective solutions to apply methods of intellectual arousal and motivation in telecommunications companies.

المقدمة

نظراً للتغيرات الحاصلة على حجم المنظمات وطبيعة أنشطتها فقد أصبحت الحاجة ضرورية إلى قيادات تتحمل المسؤولية في تحقيق أهدافها وإنجاز عملها بكفاءة وفاعلية، إذ يتعدى الوصول إلى النتائج المتوقعة مع تعدد العلاقات داخلياً وخارجياً دون الابتكار والتطوير في العملية الإدارية حيث تعتبر "الإدارة" (Management) من أكبر مجالات العلوم التي شهدت اهتماماً بالغاً من الإقتصاديين وتحولاً كبيراً من حيث المفاهيم والتطبيق، كما وتشكل "القيادة" (Leadership) محوراً هاماً تتركز عليه مختلف الأنشطة في المؤسسات الخاصة والحكومية (حمد وآخرون، 2016).

أن القيادة وظيفة هامة وضرورية لتحقيق الأهداف التنظيمية في مختلف المستويات للقادة سواء أكانوا في الإدارة العليا، أو الوسطى، أو المباشرة حيث ينعكس ذلك إيجابياً أو سلباً على اتجاهات وتوقعات مرؤوسيه، بالتشجيع وزيادة الولاء أو الإحباط. إذ أن "القائد" (The Leader) هو باعث الحياة في المنظمة، كما أنه المسؤول عن ضمان استقرارها وتحقيق أهدافها (موصلي، 2013) وإن اجتماع القيادة مع الإدارة لدى المسؤول يطلق عليه مفهوم "القيادة الإدارية" (Administrative Leadership)، والذي يسهم في رفع كفاءات وقدرات العاملين من خلال السلوك التحفيزي لهم، فالنمط الديمقراطي للقائد الإداري هو أكثر تأثيراً في الجانب التنظيمي للعاملين من خلال مشاركتهم في اتخاذ القرارات وتحفيزهم المستمر (المسلمي وآخرون، 2017).

كما أن نجاح أي منظمة واستمرار عملها في تحقيق غاياتها يكمن بما تمتلكه من موارد بشرية وتوفيرها لبيئة عمل تحفز الموظفين على إنجاز المهام المطلوبة بشكل، ما يؤدي إلى خلق ثقة متبادلة بين الموظفين وتجاه الشركة التي تسعى إلى تحقيق ما يسمى "الثقة التنظيمية" (Organizational Trust) في جميع ممارسات الشركة (Abdullah & Faraj, 2019).

لذا، جاءت هذه الدراسة للتعرف على القيادة التحويلية وأثرها في تعزيز الثقة التنظيمية من وجهة نظر العاملين لدى شركة الاتصالات المتنقلة زين - العراق.

مشكلة الدراسة

منذ ظهور العولمة في ثمانينيات القرن الماضي بدأ الأفراد في المنظمات يشعرون بتأثير الاتجاهات والتقلبات وغيرها من العوامل ويضطرون للتكيف والبحث عن أساليب وإستراتيجيات جديدة في العمل. وأصبح القادة يواجهون مهمةً صعبةً للغاية لإبقاء العاملين في عملهم، والتركيز على الدوافع لإبقاء النظرة الإيجابية لدى الموارد البشرية. وانطلاقاً من الدور الذي تلعبه الثقة التنظيمية في تنمية شخصية الرؤوسين بصورة إيجابية، كان لا بد من الوقوف بطريقة علمية على واقع الثقة التنظيمية في قطاع الاتصالات في جمهورية العراق بشكل خاص كونه من أكثر القطاعات نشاطاً، وكون الثقة التنظيمية من الأنماط القادرة على حفز الموظفين، واستثارة دافعيّتهم، والارتقاء بمستوى الأداء لديهم.

وقد استدلت الباحثة على مشكلة الدراسة من خلال مراجعة العديد من البحوث والدراسات السابقة منها العربية كدراسة (قوال، 2018)؛ (الخرابشة، 2014)؛ (الدليمي، 2019)؛ (خوين، 2015)؛ (سارة، 2019)؛ (موصلي، 2014). كما استعانت بالعديد من الدراسات الأجنبية مثل دراسة كل من (Li & Sajjad، 2019)؛ (Mahfuz، 2016)؛ (Abdullah & Faraj، 2019).

لذلك، فإن مشكلة الدراسة تكمن في التعرف على تأثير القيادة التحويلية في تعزيز الثقة التنظيمية من خلال اجراء دراسة ميدانية على شركة الإتصالات المتنقلة (زين - العراق) وقياس ذلك الأثر من وجهة نظر العاملين لدى الشركة من مختلف المستويات الإدارية.

يتحقق غرض الدراسة من خلال الإجابة على التساؤلات الآتية:

السؤال الأول: ما مستوى تطبيق القيادة التحويلية لدى العاملين في شركة زين

للاتصالات المتنقلة في العراق؟

السؤال الثاني: ما مستوى تطبيق الثقة التنظيمية لدى العاملين في شركة زين

للاتصالات المتنقلة في العراق؟

السؤال الثالث: هل يوجد أثر للقيادة التحويلية بأبعادها (التأثير المثالي،

الإعتبارية الفردية، الإستثارة الفكرية، التحفيز) في تعزيز الثقة التنظيمية بأبعادها

(الثقة بزملاء العمل، الثقة بالمشرفين والثقة بإدارة المنظمة) لدى العاملين في شركة زين للاتصالات المتنقلة في العراق؟

وينبثق عن هذا السؤال الرئيسي مجموعة السؤالات الفرعية التالية :

السؤال الفرعي الأول: هل يوجد أثر للقيادة التحويلية بإبعادها (التأثير المثالي، الإعتبارية الفردية، الإستثارة الفكرية، التحفيز) في تعزيز الثقة بزملاء العمل لدى العاملين في شركة زين للاتصالات المتنقلة في العراق؟

السؤال الفرعي الثاني: هل يوجد أثر للقيادة التحويلية بإبعادها (التأثير المثالي، الإعتبارية الفردية، الإستثارة الفكرية، التحفيز) في تعزيز الثقة بالمشرفين لدى العاملين في شركة زين للاتصالات المتنقلة في العراق؟

السؤال الفرعي الثالث: هل يوجد أثر للقيادة التحويلية بإبعادها (التأثير المثالي، الإعتبارية الفردية، الإستثارة الفكرية، التحفيز) في تعزيز الثقة بإدارة المنظمة لدى العاملين في شركة زين للاتصالات المتنقلة في العراق؟

اهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة للتعرف على القيادة التحويلية وأثرها في الثقة التنظيمية من وجهة نظر العاملين لدى شركة الاتصالات المتنقلة (زين - العراق) من خلال :

الهدف الأول: التعرف على مستوى تطبيق القيادة التحويلية لدى العاملين في شركة زين للاتصالات المتنقلة في العراق.

الهدف الثاني: التعرف على مستوى تطبيق الثقة التنظيمية لدى العاملين في شركة زين للاتصالات المتنقلة في العراق.

الهدف الثالث: التعرف على أثر القيادة التحويلية بإبعادها (التأثير المثالي، الإعتبارية الفردية، الإستثارة الفكرية، التحفيز) في تعزيز الثقة التنظيمية بإبعادها (الثقة بزملاء العمل، الثقة بالمشرفين، الثقة بإدارة المنظمة) لدى العاملين في شركة زين للاتصالات المتنقلة في العراق. ويتفرع عنه الأهداف التالية :

- التعرف على أثر القيادة التحويلية بإبعادها (التأثير المثالي، الإعتبارية الفردية، الإستثارة الفكرية، التحفيز) في تعزيز الثقة بزملاء العمل لدى العاملين في شركة زين للاتصالات المتنقلة في العراق.

- التعرف على أثر القيادة التحويلية بإبعادها (التأثير المثالي، الإعتبارية الفردية، الإستثارة الفكرية، التحفيز) في تعزيز الثقة بالمشرفين لدى العاملين في شركة زين للاتصالات المتنقلة في العراق.
 - التعرف على أثر القيادة التحويلية بإبعادها (التأثير المثالي، الإعتبارية الفردية، الإستثارة الفكرية، التحفيز) في تعزيز الثقة بإدارة المنظمة لدى العاملين في شركة زين للاتصالات المتنقلة في العراق.
- وفي ضوء ما تقدم يمكن تقسيم أهمية الدراسة الى:

أولاً: الأهمية النظرية

تكمن أهمية الدراسة الحالية في أنها تمثل نقلة نوعية في الدراسات الإدارية الحديثة، حيث تسعى لرفد المكتبة العلمية العربية بمعارف جديدة حول القيادة التحويلية والثقة التنظيمية، إذ تعتبر القيادة التحويلية الأسلوب الملائم لمرحلة التغيير والتطوير لما تشمل عليه من عناصر وخصائص ومهام تمكن القائد من إدارة التغيير في منظمته بنجاح ملبياً كافة الطموحات وموجهاً كافة التحديات المستجدة مما استوجب الحديث عنها بصورة تفصيلية. كما تسعى القيادة التنظيمية لتنظيم العلاقة القائمة بين المستويات المختلفة في المنظمة، حيث أن هذه الثقة تسهم في تعزيز الولاء والانتماء الوظيفي لدى العاملين في المنظمة.

ثانياً: الأهمية التطبيقية

إن الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة تكمن في النتائج والتوصيات التي ستخرج بها، والتي تسهم في تحفيز القيادات العاملة لدى شركات الاتصالات المتنقلة للاستفادة منها مستقبلاً، كما أن التركيز على شركات الاتصالات المتنقلة يُسهم في تقييم الأساليب القيادية والإدارية المختلفة في هذه المنظمات كونها تخدم الدولة بشكل عام والمواطنين بشكل خاص، وأن تسليط الضوء على مثل هذه الأسس يساهم في تنبيه الإدارات ومتخذي القرارات وحتى المساهمين نحو أهميتها على تفعيل وتحسين جودة الخدمة المقدمة للمواطنين العراقيين.

فرضيات الدراسة

تسعى الدراسة الحالية لاختبار الفرضية التالية:

الفرضية الرئيسية (H_{01}): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في أثر القيادة التحويلية بإبعادها (التأثير المثالي، الإعتبارية الفردية، الإستثارة الفكرية، التحفيز) في تعزيز الثقة التنظيمية بإبعادها (الثقة بزملاء العمل، الثقة بالمشرفين، الثقة بإدارة المنظمة) لدى العاملين في شركة زين للاتصالات المتنقلة في العراق.

وينبثق عنها مجموعة الفرضيات الفرعية التالية:

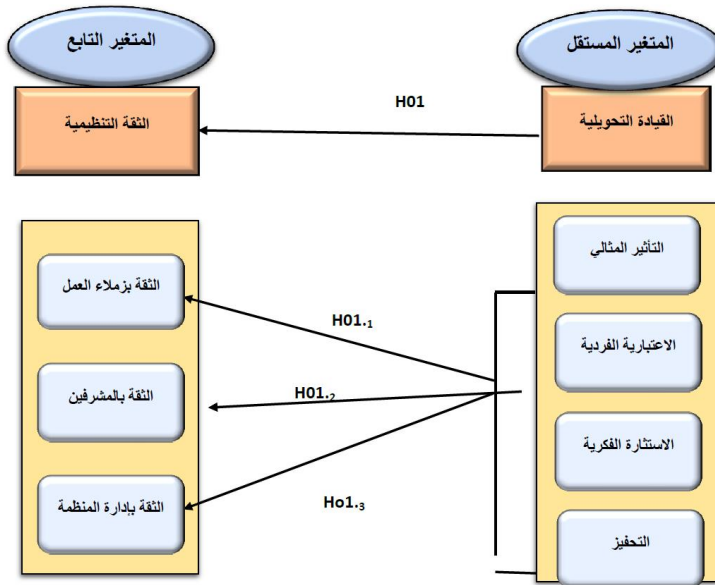
الفرضية الفرعية الصفرية الأولى ($H_{01.1}$): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في أثر القيادة التحويلية بإبعادها (التأثير المثالي، الإعتبارية الفردية، الإستثارة الفكرية، التحفيز) في تعزيز الثقة بزملاء العمل لدى العاملين في شركة زين للاتصالات المتنقلة في العراق.

الفرضية الفرعية الصفرية الثانية ($H_{01.2}$): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في أثر القيادة التحويلية بإبعادها (التأثير المثالي، الإعتبارية الفردية، الإستثارة الفكرية، التحفيز) في تعزيز الثقة بالمشرفين لدى العاملين في شركة زين للاتصالات المتنقلة في العراق.

الفرضية الفرعية الصفرية الثالثة ($H_{01.3}$): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في أثر القيادة التحويلية بإبعادها (التأثير المثالي، الإعتبارية الفردية، الإستثارة الفكرية، التحفيز) في تعزيز الثقة بإدارة المنظمة لدى العاملين في شركة زين للاتصالات المتنقلة في العراق.

انموذج الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة والتوصل إلى نتائجها قامت الباحثة بتطوير أنموذج للدراسة، لتوضيح العلاقة بين المتغير المستقلة (القيادة التحويلية) والمتغير التابع (الثقة التنظيمية) كما هو موضح في الشكل التالي:



الشكل رقم (1)، أنموذج الدراسة

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على المراجع والدراسات المبينة في الجدول (1)

التعريفات الاصطلاحية والإجرائية

- القيادة التحويلية: هي أسلوب او استراتيجيية تسعى الى تشكيل رغبة لدى الموفين في نشاطهم اتجاه تحقيق هدف معين، وذلك عن طريق رفع الروح المعنوية لديهم والقيم المختلفة بكافة اشكالها، والوصول الى مرتبة القيادة (قوال، 2021).
- وتعرف إجرائياً: هي تعزيز القدرات التعاونية في حل المشاكل التي تواجه الموظفين في العمل، مما ينعكس على المستوى الوظيفي لديهم، وتم قياسها من خلال الأبعاد التالية:
- التأثير المثالي: هو قدرة القائد او المرؤوس على اظهار المواهب الغير عادية واللجوء الى المخاطرة، من خلال خلق الأخلاص والتفاني بالهدف المشترك (الدليمي، 2019).
- ويعرف إجرائياً: هو القدرة التنظيمية المتميزة التي تمكن القائد من تحديد واستكشاف الموارد البشرية المتميزة، وتم قياس هذا البعد من خلال فقرات الاستبانة (5-1).

- الاعتبارية الفردية: ويقصد بها اهتمام القائد الشخصي بمروئية والاستجابة لهم وتوزيع المهام عليهم على أساس رغباتهم وقدراتهم، والعمل على تدريبهم لتحقيق المزيد من النمو والتطور (قوال، 2021).
- وتعرف إجرائياً: هي حصول القائد على المعلومات من خلال البحث عن الاحداث والعلاقات بالبيئة المحيطة والتي تمكن القائد من وضع الخطط والاجراءات التي تساعد على تنفيذ خطة المخطط لها، وتم قياسه من خلال فقرات الاستبانة (6-10).
- الاستشارة الفكرية: ويقصد بها البحث عن طرق لحل المشاكل التي تواجه الموظفين اثناء عملهم، واستخدام التفكير المنطقي قبل اتخاذ القرارات، حيث تشمل الأثر الفكري السلوكي المتعلق بالقناعة التي تحدثها القيادة التحويلية (الخرابشة، 2014).
- وتعرف إجرائياً: هي المولد الأساسي للنشاط والفاعلية في العمل، واستخدام أسرع الأساليب من أجل تحقيق الاهداف المستقبلية، ويعتبر أيضا الدافع الأساسي الذي يدفع الموظف على التميز والنجاح وتقديم أفضل ما لديه، وتم قياسه من خلال فقرات الاستبانة (11-15).
- التحفيز: هو مجموعة وسائل متعددة تستخدمها شركة الاتصالات، لكي تقدمها للموظفين من أجل تحفيزهم على العمل بشكل أفضل، ويهدف ذلك لتحفيز إرضاء الموظف (Li & Sajjad, 2019).
- ويعرف إجرائياً: هو عملية اختيار القرار المناسبة من بين البدائل المتاحة، والتي تمكنه على المدى البعيد من تحقيق أفضل النتائج، وتم قياسه من خلال فقرات الاستبانة (16-20).
- الثقة التنظيمية: هي ايمان الموظف بالاهداف والقرارات التنظيمية والقائد التنظيمي وبجميع الموظفين العاملين معه في الشركة، مما يعكس الرضا والالتزام الموظف اتجاه الشركة (Mahfuz, 2016).
- وتعرف إجرائياً: هي الامكانيات التي تتمتع بها شركة الاتصالات، والوصول الى جميع الموارد المتاحة امامه للجمع تلك الموارد من أجل تحقيق أهداف شركة زين التي

تسعى اليها، حيث تعمل على اتحاد هذه القدرات للوصول الى للثقة التنظيمية والتميز في العمل، وتم قياسها من خلال الأبعاد التالية:

- الثقة بزملاء العمل: وهي عبارة عن علاقات تعاونية وتشاركية متبادلة والميل الى الموقف الإيجابي بين الموظفين داخل الشركة، حيث تعتمد على المشاركة في الأفكار والمعلومات بين جميع الأطراف والاقسام، مما يساهم في تحقيق الأهداف المشتركة (خوين، 2015).

وتعرف إجرائياً: هي اكتساب ثقة الموظفين داخل الشركة من خلال المشاركة في الأفكار والمعلومات والاتصالات، مما تجعل الموظف جديراً بثقة الآخرين وتشمل كل من الالتزام في العمل والقيم والمبادئ والاهتمام بمصالح الآخرين، وتم قياسها من خلال فقرات الاستبانة (1-5).

- الثقة بالمشرفين: تتمثل بتلك التوقعات الإيجابية للإدارة العليا اتجاه مشرفيهم في العمل وفقاً للعلاقات المتبادلة في العمل، حيث يكتسب المشرف ثقة الإدارة العليا، اذ ما كانت تتوافر فيه الكفاءة والفاعلية (سارة، 2019).

وتعرف إجرائياً: تعني جميع الانشطة والفعاليات التي تتميز المشرفين من خلال تحقيق اهداف الشركة المخططة لها، والاهتمام بمصالح المرؤوسين واحتياجاتهم، وتم قياسها من خلال فقرات الاستبانة (6-10).

- الثقة بإدارة المنظمة: وهي ان تكون المنظمة جديرة بثقة الموظفين العاملين في المنظمة من خلال تحديد احتياجاتهم ورغباتهم وتوفير الدعم المادي والمعنوي للموظفين (سارة، 2019).

وتعرف إجرائياً: هي ثقة الافراد العاملين في المنظمة من خلال توفير احتياجاتهم ورغباتهم، مما يؤدي الى رفع ثقة الافراد بالمنظمة وزيادة الولاء للمنظمة، وتم قياسها من خلال فقرات الاستبانة (11-15).

حدود الدراسة

قامت الباحثة باختيار الحدود البحثية التي تشتمل عليها الدراسة الحالية، وهنالك أربعة مجالات أساسية للبحث:

- أ. الحدود المكانية: وتتمثل في شركات الاتصالات في الجمهورية العراقية وقد تم اختيار شركة الاتصالات المتنقلة (زين).
- ب. الحدود البشرية: حددت عينة عشوائية طبقية بواقع (150) موظفاً موزعة على المستويات الإدارية المختلفة (العليا، المتوسطة) في شركة زين - العراق.
- ج. الحدود الزمنية: تم إنجاز هذه الدراسة في العام الدراسي 2021/2022
- د. الحدود العلمية: إقتصرت الدراسة الحالية على دراسة أثر القيادة التحويلية في الثقة التنظيمية في شركة الاتصالات المتنقلة (زين - العراق).

الدراسات السابقة ذات الصلة

دراسة قوال (2021)، هدفت هذه الدراسة للتعرف على أثر القيادة التحويلية بأبعادها (التأثير المثالي، الاعتبارية الفردية، الاستثارة الفكرية) على تحقيق الالتزام التنظيمي. وللوصول إلى النتائج المتوقعة من الدراسة، تم اعتماد المنهج "الوصفي التحليلي" في عرض المعلومات وتحليلها وتفسيرها في هذه الدراسة، تم تطبيق الدراسة في جامعة تلمسان في الجزائر، وبلغ مجتمع الدراسة (80) فرداً من قيادات جامعة تلمسان، تم جمع البيانات باستخدام استبيان، وتوصلت الدراسة إلى عدد من الاستنتاجات أهمها: أن القيادة التحويلية هي طريقة فعالة لتحقيق الالتزام التنظيمي من خلال تحليل البيئة الداخلية والخارجية بما يؤدي إلى الحصول على معلومات متكاملة تساهم في اتخاذ قرارات استراتيجية عالية الجودة والتي تساعد الجامعات على تحقيق منافسة عالمية خلال الفترة المقبلة. تم الاستفادة من هذه الدراسة في تحديد ابعاد المتغير المستقل للقيادة التحويلية، تشابهت هذه الدراسة من حيث المتغير المستقل وبعض الابعاد له واختلفت في المتغير التابع ومجتمع البحث.

دراسة (Abdullah and Faraj (2019)، هدفت الدراسة للتعرف على أثر القيادة التحويلية بأبعادها (الاعتبارية الفردية، الاستثارة الفكرية، التحفيز) على أداء الموظفين في عينة من الشركات في إقليم كردستان العراق. ولتحقيق النتائج المرجوة من الدراسة، تم اعتماد المنهج "الوصفي التحليلي" في عرض المعلومات وتحليلها وتفسيرها في هذه الدراسة، وبلغت عينة الدراسة (252). وتوصلت الدراسة الى خلاصة من النتائج أهمها: أن القادة التحويليين يرتبطون بشكل إيجابي بأداء الموظف. ضعف تحفيز المديرين للموظفين من خلال التركيز على زيادة أدائهم في العمل. تم الاستفادة من هذه الدراسة في

تحديد ابعاد المتغير المستقل للقيادة التحويلية، تشابهت هذه الدراسة من حيث المتغير المستقل وبعض الابعاد له واختلفت في المتغير التابع ومجتمع البحث.

دراسة سارة (2019)، تناولت الدراسة معرفة مدى تأثير الثقة التنظيمية بأبعادها (الثقة بالمشرفين، الثقة بزملاء العمل، الثقة بإدارة المنظمة) على الأداء الوظيفي من خلال دراسة ميدانية في المديرية الجمهورية لقسم الإنتاج، تم تطبيق الدراسة على شركة سوناطراك حاسي مسعود، في الجزائر، وتم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، تم تصميم استبانة وتوزيعها على عينة الدراسة، وشملت عينة الدراسة (215) عاملاً، توصلت الدراسة الى هناك مستوى متوسط من الثقة التنظيمية اذ كانت ثقة العاملين تجاه الإدارة العليا وكذلك تجاه مشرفيهم متوسطة، اوصت الدراسة الى جعل العامل يشعر بالانتماء الذي يزيد من ثقته مما يؤدي الى تطور الأداء. تم الاستفادة من هذه الدراسة في تحديد ابعاد المتغير التابع للثقة التنظيمية، تشابهت هذه الدراسة من حيث المتغير المستقل وبعض الابعاد له واختلفت في المتغير المستقل ومجتمع البحث.

دراسة الحرتسي (2017)، تناولت الدراسة التأثير التفاعلي بين العدالة والثقة التنظيمية وانعكاسه في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين، طبقت الدراسة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة العمل الجزائري الجديد في المصبرات، وتم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، تم تصميم استبانة وتوزيعها على عينة الدراسة، وشملت عينة الدراسة (145) فرداً، توصلت الدراسة الى أن هناك اثراً ايجابياً لادراك الموظفين للعدالة والثقة التنظيمية على الأداء الوظيفي، اوصت الدراسة الى الاهتمام بالثقة التنظيمية مما ينعكس في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين. تشابهت هذه الدراسة من حيث المتغير المستقل وبعض الابعاد له واختلفت في المتغير المستقل ومجتمع البحث.

منهجية الدراسة

قامت الباحثة باعتماد "المنهج الوصفي التحليلي" (A Descriptive Analytical Method) لاختبار أثر القيادة التحويلية بأبعادها (التأثير المثالي، الاستثارة الفكرية، الاعتبارية الفردية، التحفيز)، في الثقة التنظيمية بأبعادها (الثقة بزملاء العمل، الثقة بالمشرفين، الثقة بأدارة المنظمة)، من خلال مراجعة الدراسات السابقة ذات العلاقة، واستخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات التي ستغطي نتائج تحليلها.

مجتمع الدراسة وعينتها

يشتمل مجتمع الدراسة الحالية على كافة العاملين في شركة الاتصالات المتنقلة (زين-العراق)، حيث تمثلت وحدة المعاينة بالقيادات الادارية وتشمل كل من (الإدارة العليا، والإدارة الوسطى)، وقد قامت الباحثة باختيار عينة عشوائية طبقية مكونة من (150) موظفاً من الادارات المذكورة في وحدة المعاينة حسب شروط الشركة ومن ثم توزيع 150 استبانة، وقد تم تحديد حجم عينة الدراسة بناءً على مقابلة مدير الموارد البشرية في الشركة. وقد تم استرجاع (142) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي وبنسبة بلغت (95%) من إجمالي الاستبانات الموزعة

صدق أداة الدراسة

قامت الباحثة بتجهيز استبانة الدراسة من خلال اعتمادها على مراجعة الأدبيات السابقة ذات الصلة بموضوعها وتحديد الأبعاد للمتغيرات لتشكل بصورة عامة بنوداً للاستبانة، ومن ثم تم تحكيمها من قبل مجموعة من الخبراء من الأساتذة المختصين في هذا المجال مع تعديلها والأخذ بكافة الملاحظات للتوصل إليها بصورتها النهائية.

ثبات أداة الدراسة

ومن أجل التأكد من من صلاحية الاستبانة كأداة للدراسة وتحديد درجة صدقها، استخدمت الباحثة الأساليب الإحصائية لإختبار مدى الإتساق الداخلي لفقرات الاستبانة من خلال تطبيقها لمعامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha)، والذي يعتمد على الإتساق في أداء المستجيب من فقرة لأخرى. وبعبارة أخرى، فإن المعامل كرونباخ (Cronbach's) يستخدم لقياس الارتباط والتماسك بين الفقرات في المقياس كما ان المعامل الفا (Alpha) يعطي قيمةً تقديرية للثبات، حيث ستطبق الباحثة هذه المعادلة على الدرجات لأفراد عينة الثبات (Tavakol & Dennick, 2011). أيضاً، وعلى الرغم من عدم وجود قياس معياري للثبات الفا إلا انها ومن ناحية تطبيقية وعملية تعد مقبولة عندما تكون قيمتها $(\text{Alpha} \geq 60/100)$ وفي بعض الدراسات تكون قيمتها مقبولة عند تكون قيمتها أكبر من 70% (حسن، 2006). والجدول رقم (6)، بين معامل الثبات كرونباخ ألفا لأداة الدراسة بمتغيراتها وأبعادها:

جدول رقم (6)، معامل الثبات كرونباخ ألفا لإداة الدراسة

الصدق (الارتباط بين البعد والاستبانة ككل)	معامل كرونباخ ألفا للمتغيرات والأبعاد	متغيرات وأبعاد الدراسة
0.748	0.822	التأثير المثالي
0.898	0.810	الاعتبارية الفردية
0.932	0.732	الاستثارة الفكرية
0.837	0.781	التحفيز
-	0.919	القيادة التحويلية
0.799	0.818	الثقة بزملاء العمل
0.882	0.849	الثقة بالمشرفين
0.877	0.806	الثقة بإدارة المنظمة
-	0.903	الثقة التنظيمية

يوضح الجدول (6)، أن قيم كرونباخ ألفا التي تراوحت بين (0.732 - 0.919)،
 لمتغيرات وأبعاد الدراسة، وهي أكبر من (0.70)، وهذا يشير إلى تمتع المتغيرات والأبعاد
 باتساق داخلي مناسب، وهذه النتائج تشير إلى أن مقياس الدراسة (الاستبانة) تمتع
 بمستوى ثبات جيد، وهذا دليل على مدى الاتساق الداخلي له إضافة إلى ثبات فقراته،
 ودليل على مدى إمكانية تكرار المقياس واعطاء النتائج نفسها، وبالتالي يمكن إجراء
 الاختبارات الإحصائية الأخرى بناء على هذه النتائج، أما الصدق فهو الدرجة التي يقيس
 بها المقياس الغرض المصمم من أجله أو الذي وضع من أجله إذ تشير النتائج في الجدول
 (6)، أنها تراوحت بين (0.748 - 0.932) وهي نسبة جيدة.

الاساليب الإحصائية المستخدمة

1. استخدام التكرارات النسبية المئوية وذلك من أجل وصف الخصائص الوظيفية
والديموغرافية لأفراد وحدة المعاينة.
2. مقاييس النزعة المركزية ومنها، الوسط الحسابي وذلك لوصف آراء عينة
الدراسة حول متغيرات الدراسة ومستوى موافقتهم على مضمون الاستبانة،
بالإضافة إلى تحديد أهمية العبارات الواردة في الاستبانة.
3. مقاييس التشتت والمتمثلة في الانحراف المعياري لبيان تشتت الاجابات عن وسطا
الحسابي.

4. اختبار كرونباخ الفا (Cronbach Alpha) وذلك لاختبار مدى موثوقية اداة الدراسة.

5. اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات (Normality test): للمتغير التابع (جودة الخدمات الإلكترونية)

6. معامل تضخم التباين (VIF) (Variance inflation Factory) وذلك لاختبار مدى وجود تداخل خطي بين المتغيرات المستقلة للدراسة.

7. معامل الانحدار المتعدد التدريجي (Multiple Regression) وذلك لاختبار اثر المتغير المستقل بأبعاده على ابعاد المتغير التابع.

نتائج تحليل الإحصاء الوصفي

للتعرف على تقديرات أفراد عينة الدراسة حول فقرات الاستبانة تم احتساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، لتقديرات المبحوثين لمستوى القيادة التحويلية، وذلك على مستوى كل بعد والبعد الكلي، والجدول (8) ، يوضح نتائج ذلك.

جدول (8)، المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، لتقديرات المبحوثين لمستوى القيادة التحويلية

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الدرجة بالنسبة للمتوسط
1	التأثير المثالي	4.16	15.33	الثاني	مرتفعة
2	الاعتبارية الفردية	3.71	18.17	الرابع	مرتفعة
3	الاستثارة الفكرية	3.99	14.91	الثالث	مرتفعة
4	التحفيز	4.18	14.20	الأول	مرتفعة
	المتوسط الحسابي العام للقيادة التحويلية	4.010			مرتفعة

يبين الجدول رقم (8) أن المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لتقديرات المبحوثين لمستوى القيادة التحويلية في شركة زين للإتصالات المتنقلة في العراق، جاءت على المستوى الكلي بدرجة مرتفعة، بمتوسط حسابي بلغ (4.010)، وعلى مستوى الأبعاد فقد أحتل بعد "التحفيز" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.18) وبدرجة مرتفعة، وجاء بالمرتبة الثانية بعد "التأثير المثالي" بمتوسط حسابي بلغ (4.16) وبدرجة مرتفعة، بينما جاء بالمرتبة الثالثة بعد "الاستثارة الفكرية" بمتوسط حسابي بلغ (3.99)، وبدرجة مرتفعة، في حين جاء بالمرتبة الرابعة بعد "الاعتبارية الفردية"

بمتوسط حسابي بلغ (3.71) وبدرجة مرتفعة. وفيما يلي عرض تفصيلي لتقديرات
المبحوثين لمستوى القيادة التحويلية على مستوى كل بعد من أبعاد الدراسة كما يلي:
بُعد التأثير المثالي

جدول (9)، المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، لتقديرات المبحوثين لبُعد التأثير المثالي

ت	الفقرات	المقياس					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة الأهمية	الدرجة بالنسبة للمتوسط
		تأثير بشدة	تأثير	إيجابي	لا تأثير	لا تأثير				
1	يتم تجاوز القائد المصلحة الشخصية من أجل مصلحة العمل في الشركة.	70	55	17	-	-	4.37	15.79	الأول	مرتفع
	%	49.30	38.70	12	-	-				
2	يبدى القائد إحساساً بالثقة مع الموظفين في مجال العمل.	48	79	10	5	-	4.20	17.08	الثاني	مرتفع
	%	33.80	55.60	7	3.5	-				
3	يتم الأخذ بالنتائج الأخلاقية في تحديد قرارات العمل.	43	71	22	6	-	4.06	19.49	الرابع	مرتفع
	%	30.30	50	15.50	4.20	-				
4	يتصرف القائد بطريقة تعزز احترام العاملين له.	55	60	19	6	2	4.13	21.76	الثالث	مرتفع
	%	38.70	42.30	13.40	4.20	1.40				
5	يقترح القائد طرقاً جديدة للنظر في كيفية اكمال الواجبات.	51	58	25	5	3	4.05	23.03	الخامس	مرتفع
	%	35.90	40.80	17.60	3.50	2.10				
المتوسط الحسابي العام لبُعد التأثير المثالي							4.16			مرتفع

يظهر من خلال الجدول (9) أن المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لتقديرات المبحوثين لبُعد التأثير المثالي في شركة زين للإتصالات المتنقلة في العراق، إذ جاءت على المستوى الكلي بدرجة مرتفعة، بمتوسط حسابي بلغ (4.16)، أما على مستوى الفقرات فقد احتلت الفقرة رقم (1)، والتي نصها "يتم تجاوز القائد المصلحة الشخصية من أجل مصلحة العمل في الشركة" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.37)، وإذ بلغ الانحراف المعياري (15.79)، وبدرجة موافقة مرتفعة، في حين جاءت الفقرة رقم (5)، والتي نصها "يقترح القائد طرقاً جديدة للنظر في كيفية اكمال الواجبات" في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد، بمتوسط حسابي بلغ (4.05)، وإذ بلغ الانحراف المعياري (23.03)، وبدرجة مرتفعة.

بُعد الاعتبارية الفردية

جدول (10) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، لتقديرات المبحوثين لبُعد الاعتبارية الفردية

ت	الفقرات	المقياس					الدرجة بالنسبة للمتوسط	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
		اتفق بشدة	اتفق	م	لا اتفق	لا اتفق بشدة				
1	يعتبر القائد موظفيه كأشخاص لديهم احتياجات مختلفة.	44	63	29	6	0	4.02	20.62	الأول	مرتفع
	%	31.00	44.40	20.40	4.20	0.00				
2	يقضي القائد الوقت الكافي في تدريب الموظفين.	27	45	36	29	5	3.42	32.70	الخامس	متوسط
	%	19.00	31.70	25.40	20.40	3.50				
3	يساعد القائد موظفيه في تطوير جوانب القوة لديهم.	28	56	42	14	2	3.66	26.00	الثالث	متوسط
	%	19.70	39.40	29.60	9.90	1.40				
4	يراعي القائد الخصائص المتميزة في موظفيه.	38	62	29	8	5	3.85	25.97	الثاني	مرتفع
	%	26.80	43.70	20.40	5.60	3.50				
5	يركز القائد في مجال العمل على رضا الموظفين مثل تقبل ظروفهم الخاصة.	23	56	48	10	5	3.58	26.91	الرابع	مرتفع
	%	16.20	39.40	33.80	7.00	3.50				
المتوسط الحسابي العام لبُعد الاعتبارية الفردية										
							3.71			مرتفع

يظهر من خلال الجدول (10) أن المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لتقديرات المبحوثين لبعد الاعتبارية الفردية في شركة زين للاتصالات المتنقلة في العراق، إذ جاءت على المستوى الكلي بدرجة مرتفعة، بمتوسط حسابي بلغ (3.71)، أما على مستوى الفقرات فقد احتلت الفقرة رقم (1) ، والتي نصها "يعتبر القائد موظفيه كأشخاص لديهم احتياجات مختلفة" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.02)، وإذ بلغ الانحراف المعياري (20.62)، وبدرجة موافقة مرتفعة، في حين جاءت الفقرة رقم (2) ، والتي نصها " يقضي القائد الوقت الكافي في تدريب الموظفين." في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد، بمتوسط حسابي بلغ (3.42)، وإذ بلغ الانحراف المعياري (32.70) ، وبدرجة متوسطة.

بُعد الاستشارة الفكرية

جدول (11)، المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، لتقديرات المبحوثين لبُعد الاستشارة الفكرية

ت	الفقرات	المقياس					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبية الأهمية	الدرجة النسبية للمتوسط	
		لا تتفق بشدة	لا تتفق	محايد	تتفق	تتفق بشدة					
1	يجعل القائد موظفيه ينظرون في المشكلات من زوايا مختلفة.	ت	57	54	25	3	3	4.12	22.30	الثاني	مرتفع
		%	40.10	38.00	17.60	2.10	2.10				
2	يسعى القائد للحصول على وجهات نظر متعددة عند حل المشكلات.	ت	37	50	36	3	16	3.72	27.99	الرابع	مرتفع
		%	26.10	35.20	25.40	2.10	11.30				
3	يقترح القائد على موظفيه طرقاً جديدة في إتمام الواجبات والمهام الموكلة اليهم.	ت	36	55	29	3	19	3.72	28.35	الرابع	مرتفع
		%	25.40	38.70	20.40	2.10	13.40				
4	يعيد القائد فحص الافتراضات الناقدة للتأكد من ملائمتها.	ت	84	46	10		2	4.49	15.40	الأول	مرتفع
		%	59.20	32.40	7.00		1.40				
5	يستخدم القائد سياسات أقل تعقيداً في التعامل مع العملاء وينقل هذه المعارف إلى موظفيه.	ت	41		32	2	9	3.89	24.22	الثالث	مرتفع
		%	28.90	40.80	22.50	6.30	1.40				
المتوسط الحسابي العام لبُعد الاستشارة الفكرية											
							3.99				مرتفع

يظهر من خلال الجدول (11) أن المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لتقديرات المبحوثين لبُعد الاستشارة الفكرية في شركة زين للاتصالات المتنقلة في العراق، إذ جاءت على المستوى الكلي بدرجة مرتفعة، بمتوسط حسابي بلغ (3.99)، أما على مستوى الفقرات فقد أحتلت الفقرة رقم (4) ، والتي نصها " يعيد القائد فحص الافتراضات الناقدة للتأكد من ملائمتها " المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.49)، وإذ بلغ الانحراف المعياري (15.40)، وبدرجة موافقة مرتفعة، في حين جاءت الفقرة رقم (2) ، والتي نصها " يسعى القائد للحصول على وجهات نظر متعددة عند حل المشكلات " والفقرة رقم

(3) والتي نصها "يقترح القائد على موظفيه طرقا جديدة في أتمام الواجبات والمهام الموكلة أليهم" في المرتبة الاخيرة بين فقرات هذا البعد، بمتوسط حسابي بلغ (3.72) لكليهما، واذ بلغ الانحراف المعياري (27.99، 28.35) على التوالي، وبدرجة مرتفعة لكليهما.

بُعد التحفيز

جدول (12)، المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، لتقديرات المبحوثين لبُعد التحفيز

ت	الفقرات	المقياس					الدرجة بالنسبة للمتوسط	النسبة الأهمية	الأحرف العنبري	المتوسط الحسابي	
		ت	لا تتفق بشدة	تتفق	متوسط	لا تتفق بشدة					
1	يقوم القائد بمراعات قيم الأفراد في الشركة ويلهمهم عبر توضيح الوجهة التي يقودهم نحوها وسبب اختياره لهذه الوجهة.	ت	36	69	32	3	2	مرتفع	الخامس	21.09	3.94
		%	25.40	48.60	22.50	2.10	1.40				
2	يقوم القائد بتقدير التأثير الإيجابي لروية الموظفين في العملاء لنقل الرويا المؤسسية بشكل مناسب.	ت	66	59	15	2	0	مرتفع	الثاني	16.66	4.33
		%	46.50	41.50	10.60	1.40	0				
3	يظهر القائد للموظفين انه لا يمكن إتمام المهام بدونهم وإظهار التقدير والاعتراز بهم.	ت	45	61	27	6	3	مرتفع	الرابع	23.47	3.98
		%	31.70	43.00	19.00	4.20	2.10				
4	يستخدم القائد كافة أنواع التحفيز في ترغيب الموظفين في أنشطة العمل.	ت	53	76	10	3	0	مرتفع	الثالث	15.98	4.26
		%	37.30	53.50	7.00	2.10	0				
5	يترك القائد مجال للمرونة خلال ساعات العمل لكي يشعرهم بالتحفيز وعدم الجمود.	ت	76	52	12	0	2	مرتفع	الأول	17.33	4.41
		%	53.50	36.60	8.50	0	1.40				
مرتفع	المتوسط الحسابي العام لبُعد التحفيز										4.18

يظهر من خلال الجدول (12) أن المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لتقديرات المبحوثين لبعد التحفيز في شركة زين للاتصالات المتنقلة في العراق، إذ جاءت على المستوى الكلي بدرجة مرتفعة، بمتوسط حسابي بلغ (4.18)، أما على مستوى الفقرات فقد أحتلت الفقرة رقم (5)، والتي نصها "يترك القائد مجال للمرونة خلال ساعات العمل لكي يشعرهم بالتحفيز وعدم الجمود" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.41)، واذ بلغ الانحراف المعياري (17.33)، ويدرجة موافقة مرتفعة، في حين جاءت الفقرة رقم (1)، والتي نصها "يقوم القائد بمراعات قيم الأفراد في الشركة ويلهمهم عبر توضيح الوجهة التي يقودهم نحوها وسبب اختياره لهذه الوجهة" في المرتبة الاخيرة بين فقرات هذا

البعد، بمتوسط حسابي بلغ (3.94)، واذ بلغ الانحراف المعياري (21.09) ، وبدرجة مرتفعة.

كما تم احتساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، لتقديرات المبحوثين لمستوى الثقة التنظيمية، وذلك على مستوى كل بعد والبعد الكلي، والجدول (13) ، يوضح نتائج ذلك.

جدول (13)، المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، لتقديرات المبحوثين لمستوى الثقة

التنظيمية

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الدرجة بالنسبة للمتوسط
1	الثقة بزملاء العمل	4.26	13.21	الأول	مرتفعة
2	الثقة بالمشرفين	4.06	16.40	الثاني	مرتفعة
3	الثقة بإدارة المنظمة	3.77	16.60	الثالث	مرتفعة
	المتوسط الحسابي العام للثقة التنظيمية	4.030			مرتفعة

يبين الجدول رقم (13) أن المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لتقديرات المبحوثين لمستوى الثقة التنظيمية في شركة زين للاتصالات المتنقلة في العراق، جاءت على المستوى الكلي بدرجة مرتفعة، بمتوسط حسابي بلغ (4.030)، وعلى مستوى الأبعاد فقد احتل بعد " الثقة بزملاء العمل" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.26) وبدرجة مرتفعة، وجاء بالمرتبة الثانية بعد "الثقة بالمشرفين" بمتوسط حسابي بلغ (4.06) وبدرجة مرتفعة، بينما جاء بالمرتبة الثالثة بعد " الثقة بإدارة المنظمة " بمتوسط حسابي بلغ (3.77) وبدرجة مرتفعة، وفيما يلي عرض تفصيلي لتقديرات المبحوثين لمستوى الثقة التنظيمية على مستوى كل بعد من أبعاد الدراسة كما يلي:

بعد الثقة بزملاء العمل

جدول (14)، المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، لبعء الثقة بزملاء العمل

الدرجة بالنسبة للمتوسط	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المقياس					الفقرات	ت
				لا تتفق	لا تتفق	م	تتفق	تتفق		
مرتفع	الرابع	19.82	4.18	2	4	14	69	53	يمكن الاعتماد على زملاء العمل لتنوع مهاراتهم.	1
				1.40	2.80	9.90	48.60	37.30	%	
مرتفع	الأول	14.51	4.54		2	7	45	88	اختصاص ومعرفة زملاء العمل بدقائق الأمور في عملهم تجعلني أثق بهم.	2
					1.40	4.90	31.70	62.00	%	
مرتفع	الثاني	16.66	4.33		2	15	59	66	زملائي في العمل قادرين على إنجاز أعمالهم في مختلف الظروف.	3
					1.40	10.60	41.50	46.50	%	
مرتفع	الخامس	23.47	3.98	3	6	27	61	45	زملائي في العمل يقدمون لي العون والأستاد بعيداً عن دافع الكسب المادي والمعنوي.	4
				2.10	4.20	19.00	43.00	31.70	%	
مرتفع	الثالث	15.98	4.26		3	10	76	53	زملاء العمل يحبون الآخرين ما يحبونه لأنفسهم.	5
					2.10	7.00	53.50	37.30	%	
مرتفع			4.26	المتوسط الحسابي العام لبعء الثقة بزملاء العمل						

يظهر من خلال الجدول (14) أن المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لتقديرات المبحوثين لبعء الثقة بزملاء العمل في شركة زين للاتصالات المتنقلة في العراق، إذ جاءت على المستوى الكلي بدرجة مرتفعة، بمتوسط حسابي بلغ (4.26)، أما على مستوى الفقرات فقد أحتلت الفقرة رقم (2) ، والتي نصها " اختصاص ومعرفة زملاء العمل بدقائق الأمور في عملهم تجعلني أثق بهم " المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.54) واذ بلغ الانحراف المعياري (14.51)، وبدرجة موافقة مرتفعة، في حين جاءت الفقرة رقم (4) ، والتي نصها " زملائي في العمل يقدمون لي العون والأستاد بعيداً عن دافع الكسب المادي والمعنوي " في المرتبة الاخيرة بين فقرات هذا البعد، بمتوسط حسابي بلغ (3.98)، واذ بلغ الانحراف المعياري (23.47) وبدرجة مرتفعة.

بُعد الثقة بالمشرفين

جدول (15)، المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، لتقديرات المبحوثين لبُعد الثقة بالمشرفين

ت	الفقرات		المقياس					الدرجة بالنسبة للمتوسط	النسبة الأهمية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
			التفق بشدة	التفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة					
1	مشرفي في العمل لديه مهارات تجعله متمكناً من أداء عمله.	ت	36	55	29	19	3	3.72	28.35	الثالث	مرتفع	
	%	25.40	38.70	20.40	13.40	2.10						
2	اختصاص المشرف بدقائق الأمور يجعلني أتي بقراراته.	ت	84	46	10	2		4.49	15.40	الأول	مرتفع	
	%	59.20	32.40	7.00	1.40							
3	يعتبر مشرفي مشاكل الآخرين مشاكله ويوليها الاهتمام.	ت	41	58	32	9	2	3.89	24.22	الثاني	مرتفع	
	%	28.90	40.80	22.50	6.30	1.40						
4	يسعى المشرف للتوافق في نطاق العمل دون تغليب مصلحته الشخصية	ت	36	55	29	19	3	3.72	28.35	الثالث	مرتفع	
	%	25.40	38.70	20.40	13.40	2.10						
5	يسعى مشرفي على تعزيز نقاط الاتفاق مع الجميع والابتعاد عن نقاط الاختلاف.	ت	84	46	10	2		4.49	15.40	الأول	مرتفع	
	%	59.20	32.40	7.00	1.40							
	المتوسط الحسابي العام لبُعد الثقة بالمشرفين										4.06	مرتفع

يظهر من خلال الجدول (15) أن المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لتقديرات المبحوثين لبُعد الثقة بالمشرفين في شركة زين للاتصالات المتنقلة في العراق، إذ جاءت على المستوى الكلي بدرجة مرتفعة، بمتوسط حسابي بلغ (4.06)، أما على مستوى الفقرات فقد احتلت الفقرة رقم (2)، والتي نصها "اختصاص المشرف بدقائق الأمور يجعلني أتي بقراراته" والفقرة رقم (5) والتي نصها "يسعى مشرفي على تعزيز نقاط الاتفاق مع الجميع والابتعاد عن نقاط الاختلاف" في المرتبة الأولى بين فقرات هذا البعد، بمتوسط حسابي بلغ (4.49) لكليهما، واذ بلغ الانحراف المعياري (15.40) لكليهما، وبدرجة مرتفعة لكليهما، في حين جاءت الفقرة رقم (1)، والتي نصها "مشرفي في العمل لديه مهارات تجعله متمكناً من أداء عمله" والفقرة رقم (4) والتي نصها "يسعى المشرف للتوافق في نطاق العمل دون تغليب مصلحته الشخصية" في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد، بمتوسط حسابي بلغ (3.72) لكليهما، واذ بلغ الانحراف المعياري (28.35) لكليهما، وبدرجة مرتفعة لكليهما.

بُعد الثقة بإدارة المنظمة

جدول (16)، المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، لتقديرات المبحوثين لبُعد الثقة بإدارة المنظمة

ت	الفقرات	المقياس					الدرجة بالنسبة للمتوسط	النسبة الأهمية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
		اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة					
1	إدارة المنظمة قادرة على انجاز عملها في كافة الظروف.	ت	51	58	25	5	3	مرتفع	الأول	23.03	4.05
		%	35.90	40.80	17.60	3.50	2.10				
2	سلوك الإدارة يشجع الموظفين الدفاع عن أنفسهم.	ت	44	63	29	6	0	مرتفع	الثاني	20.62	4.02
		%	31.00	44.40	20.40	4.20	0				
3	تنظر إدارة المنظمة في الجوانب الإيجابية في شخصية الموظفين.	ت	22	46	36	33	5	متوسط	الخامس	33.10	3.33
		%	15.50	32.40	25.40	23.20	3.50				
4	تسعى إدارة المنظمة لتوسيع الاتصال المشترك بين جميع الموظفين سعياً للفهم المشترك.	ت	24	57	42	17	2	متوسط	الرابع	26.56	3.59
		%	16.90	40.10	29.60	12.00	1.40				
5	تبادر الإدارة المنظمة في تقديم المساعدة والعون للموظفين دون طلبها منهم.	ت	38	63	28	8	5	مرتفع	الثالث	25.86	3.85
		%	26.80	44.40	19.70	5.60	3.50				
مرتفع	المتوسط الحسابي العام لبُعد الثقة بإدارة المنظمة										3.77

يظهر من خلال الجدول (16) أن المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لتقديرات المبحوثين لبُعد الثقة بإدارة المنظمة في شركة زين للاتصالات المتنقلة في العراق، إذ جاءت على المستوى الكلي بدرجة مرتفعة، بمتوسط حسابي بلغ (3.77)، أما على مستوى الفقرات فقد أحتلت الفقرة رقم (1) ، والتي نصها " إدارة المنظمة قادرة على انجاز عملها في كافة الظروف " المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.05) وإذ بلغ الانحراف المعياري (23.03)، وبدرجة موافقة مرتفعة، في حين جاءت الفقرة رقم (3) ، والتي نصها " تنظر إدارة المنظمة في الجوانب الإيجابية في شخصية الموظفين " في المرتبة الاخيرة بين فقرات هذا البعد، بمتوسط حسابي بلغ (3.33)، وإذ بلغ الانحراف المعياري (33.10) وبدرجة متوسطة.

اختبار فرضيات الدراسة

قبل البدء في اختبار الفرضيات تم اجراء بعض الاختبارات وذلك من اجل التأكد من ملائمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار، اذ يتم الاختبار في حال وجود ارتباط عال بين المتغيرات المستقلة (Multicollinearity)، وباستخدام اختبار معامل تضخم التباين (Variance Factory Inflation)، وكذلك اختبار التباين المسموح (Tolerance)، لكل متغير من متغيرات الدراسة، مع مراعاة عدم تجاوز معامل تضخم التباين (VIF) للقيمة (10)، وكذلك قيمة اختبار التباين المسموح (Tolerance)، أكثر من (0.05)، وايضا تم التأكد من اتباع البيانات للتوزيع الطبيعي (Normal Distribution)، باحتساب معامل الالتواء (Skewness)، مع مراعاة ان البيانات تتبع التوزيع الطبيعي في حال كانت قيمة الالتواء تقترب من (0)، اما الجدول (17)، يبين نتائج هذه الاختبارات:

جدول (17)، اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح ومعامل الالتواء

ت	أبعاد المتغير المستقل	معامل تضخم التباين	التباين المسموح به	معامل الالتواء
1	التأثير المثالي	1.63	0.615	-0.621
2	الاعتبارية الفردية	1.92	0.521	-0.133
3	الاستثارة الفكرية	2.69	0.372	-0.017
4	التحفيز	2.24	0.446	-0.439

تبين من الجدول (17) ان اختبار معامل تضخم التباين (VIF)، لجميع المتغيرات تقل عن (10) وتتراوح بين (1.63 – 2.69)، وايضا ان اختبار التباين المسموح (Tolerance) تراوحت بين (0.615 – 0.372)، ويعد هذا مؤشر على عدم وجود ارتباط عال بين المتغيرات المستقلة (Multicollinearity)، وايضا تم التأكد من ان البيانات تتبع التوزيع الطبيعي باحتساب معامل الالتواء (Skewness)، حيث يتبين ان قيمة معامل الالتواء اندرجت ضمن المدى الطبيعي لمعاملات الالتواء (-3 إلى +3).

اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

لا بد التأكد أولاً من ان البيانات تتوزع توزيعاً طبيعياً قبل إجراء عملية تحليل البيانات واختبار الفرضيات كون ان جميع الاختبارات العلمية مثل ارتباط بيرسون أو الانحدار الخطي البسيط أو الانحدار المتعدد يشترط بان البيانات تتوزع توزيعاً طبيعياً

وفي حالة كون البيانات لا تتوزع توزيعاً طبيعياً فهناك خياران أمام الباحث هما أما استخدام نماذج الاختبارات اللامعلمية، وهي أقل قوة في التحليل، أو استخدام التحويلات الرياضية المختلفة على بيانات المتغيرات بهدف تحسين مستوى التوزيع الطبيعي ومن ثم إمكانية استخدام الاختبارات العلمية، إذ تم اختبار البيانات بالاعتماد على اختبار (Kolmogorov - Smirnov)، وكما هو مبين في الجدول رقم (16).

جدول رقم (18)، اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات المتغير التابع

Kolmogorov – Smirnov			نوع ومعالم الاختبار
Sig.	Df	Statistic	الابعاد
0.09	142	0.140	الثقة بزملاء العمل
0.10	142	0.128	الثقة بالمشرفين
0.072	142	0.114	الثقة بإدارة المنظمة

اختبار الارتباط الخطي المتعدد

تهدف هذا الفقرة إلى اختبار فرضيات التأثير بين متغيرات وأبعاد الدراسة المتمثلة في القيادة التحويلية كمتغير مستقل وأبعاده (التأثير المثالي، الاعتبارية الفردية، الاستثارة الفكرية، التحفيز)، وبين الثقة التنظيمية كمتغير معتمد أو مستجيب وأبعادها (الثقة بزملاء العمل، الثقة بالمشرفين، الثقة بإدارة المنظمة)، وسيجري اختبار فرضيات التأثير عن طريق تحليل الانحدار المتعدد، لغرض تحديد إمكانية الحكم بقبول الفرضية أو رفضها، وكما يلي:

الفرضية الرئيسية للدراسة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، للقيادة التحويلية بأبعاده (التأثير المثالي، الاعتبارية الفردية، الاستثارة الفكرية، التحفيز)، في الثقة التنظيمية بأبعادها (الثقة بزملاء العمل، الثقة بالمشرفين، الثقة بإدارة المنظمة)، لدى العاملين في شركة زين للاتصالات المتنقلة في العراق.

جدول رقم (19)، ملخص النموذج لأثر القيادة التحويلية في الثقة التنظيمية

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد (R ²)	معامل التحديد المعدل	الخطأ المعياري
1	0.960	0.921	0.919	0.143

يوضح الجدول (19) أن قيمة معامل الارتباط للمتغير المستقل (القيادة التحويلية)، والمتغير التابع (الثقة التنظيمية)، مجتمعة بلغت (0.960)، وبلغت قيمة معامل التحديد (R²)، (0.921)، أي أن النموذج يفسر (92.1 %)، من التباين الكلي في (الثقة التنظيمية)، أما الباقي يفسر بعوامل أخرى.

جدول رقم (20) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر القيادة التحويلية في الثقة

ANOVA التنظيمية

النموذج	مصدر البيانات	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	Sig.
1	الانحدار	32.70	4	8.17	398.56	0.00
	الخطأ	2.81	137	0.02		
	المجموع	35.51	141			

يوضح الجدول (20)، تحليل تباين الانحدار لأثر القيادة التحويلية في الثقة التنظيمية إذ يظهر قيمة F المحسوبة والتي تدل على مدى ملائمة النموذج لاختبار الانحدار وان العلاقة بين المتغيرين المستقل والتابع حيث بلغت (398.56)، عند مستوى دلالة (0.000)، وتنص قاعدة القرار على اعتبار النموذج ملائماً إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المعنوية (sig)، أقل من (0.05)، وبذلك تم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة وهي أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، للقيادة التحويلية بأبعاده (التأثير المثالي، الاعتبارية الفردية، الاستثارة الفكرية، التحفيز)، في الثقة التنظيمية بأبعادها (الثقة بزملاء العمل، الثقة بالمشرفين، الثقة بإدارة المنظمة)، في شركة زين للاتصالات المتنقلة في العراق.

جدول رقم (21)، نتائج المعاملات لأثر القيادة التحويلية في الثقة التنظيمية

النموذج	المعاملات غير المعيارية		المعاملات المعيارية	قيمة T	مستوى الدلالة Sig
	B	الخطأ المعياري	Beta		
1	الثابت	0.190	0.101	1.871	0.063
	التأثير المثالي	0.071	0.024	2.949	0.004
	الاعتبارية الفردية	0.268	0.025	10.780	0.000
	الاستثارة الفكرية	0.338	0.033	10.157	0.000
	التحفيز	0.288	0.030	9.486	0.000

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم (21)، أن قيم الدلالة المعنوية بلغت (0.063 ، 0.004 ، 0.00 ، 0.00 ، 0.000)، بالنتائج، حيث اظهرت النتائج ان لجميع الأبعاد (التأثير المثالي، الاعتبارية الفردية، الاستثارة الفكرية، التحفيز)، كان لها اثرا معنويا في الثقة التنظيمية في شركة زين للاتصالات المتنقلة في العراق. ويبين الجدول أن أكثر الأبعاد تأثيرا في الثقة التنظيمية في شركة زين للاتصالات المتنقلة في العراق كان بعد (الاستثارة الفكرية) ، وبلغت قيمة Beta (0.400) ، تلاه بعد (الاعتبارية الفردية) ، حيث بلغت قيمة Beta (0.359) ثم (التحفيز) حيث بلغت قيمة Beta (0.341) وأخيرا جاء بعد (التأثير المثالي) حيث بلغت قيمة Beta (0.090) .

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، للقيادة التحويلية بأبعادها (التأثير المثالي، الاعتبارية الفردية، الاستثارة الفكرية، التحفيز)، في الثقة بزملاء العمل، لدى العاملين في شركة زين للاتصالات المتنقلة في العراق.

جدول رقم (22)، ملخص النموذج لأثر القيادة التحويلية في بُعد الثقة بزملاء العمل

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد (R^2)	معامل التحديد المعدل	الخطأ المعياري
1	0.941	0.885	0.881	0.194

يوضح الجدول (22) أن قيمة معامل الارتباط للمتغير المستقل (القيادة التحويلية) ، والمتغير التابع (بُعد الثقة بزملاء العمل) ، مجتمعة بلغت (0.941) ، وبلغت

قيمة معامل التحديد R^2 (0.885)، أي أن النموذج فسر (88.5 %)، من التباين الكلي في (بُعد الثقة بزملاء العمل)، أما الباقي يفسر بعوامل أخرى.

جدول رقم (23)، نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر القيادة التحويلية في بُعد الثقة

ANOVA بزملاء العمل

النموذج	مصدر البيانات	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	Sig.
1	الانحدار	39.470	4	9.87	263.20	0.000
	الخطأ	5.136	137	0.04		
	المجموع	44.606	141			

يوضح الجدول (23)، تحليل تباين الانحدار لأثر القيادة التحويلية في بُعد الثقة بزملاء العمل إذ يظهر قيمة F المحسوبة والتي تدل على مدى ملائمة النموذج لاختبار الانحدار وان العلاقة بين المتغيرين المستقل والتابع حيث بلغت (263.20)، عند مستوى دلالة (0.000)، وتنص قاعدة القرار على اعتبار النموذج ملائماً إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المعنوية (sig)، أقل من (0.05)، وبذلك تم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة وهي أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، للقيادة التحويلية بأبعاده (التأثير المثالي، الاعتبارية الفردية، الاستثارة الفكرية، التحفيز)، في بُعد الثقة بزملاء العمل، في شركة زين للإتصالات المتنقلة في العراق.

جدول رقم (24)، نتائج المعاملات لأثر القيادة التحويلية في بُعد الثقة بزملاء العمل

النموذج	المعاملات غير المعيارية		قيمة T	مستوى الدلالة Sig
	B	الخطأ المعياري		
1	0.480	0.14	3.51	0.001
	0.0190-	0.03	0.570-	0.570
	0.061	0.03	1.83	0.070
	0.0420-	0.05	0.943-	0.348
	0.907	0.04	22.08	0.000

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم (24)، أن قيم الدلالة المعنوية بلغت (0.001 ، 0.570 ، 0.070 ، 0.348 ، 0.000)، بالتتابع، حيث اظهرت النتائج انه لا يوجد أثرا معنويا لأبعاد (التأثير المثالي، الاعتبارية الفردية، الاستثارة الفكرية)، وهذا يظهر أن هنالك مشكلة بخصوص تأثير هذه الأبعاد في الثقة بزملاء العمل في شركة زين للاتصالات المتنقلة في العراق حيث بلغت قيمة Beta (0.958) .

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، للقيادة التحويلية بأبعادها (التأثير المثالي، الاعتبارية الفردية، الاستثارة الفكرية، التحفيز)، في الثقة بالمشرفين لدى العاملين في شركة زين للاتصالات المتنقلة في العراق.

جدول رقم (25)، ملخص النموذج لأثر القيادة التحويلية في بُعد الثقة بالمشرفين

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد (R^2)	معامل التحديد المعدل	الخطأ المعياري
1	0.910	0.828	0.823	0.280

يوضح الجدول (25) أن قيمة معامل الارتباط للمتغير المستقل (القيادة التحويلية) ، والمتغير التابع (بُعد الثقة بالمشرفين) ، مجتمعة بلغت (0.910) ، وبلغت قيمة معامل التحديد (R^2)، (0.828)، أي أن النموذج فسر (82.8 %)، من التباين الكلي في (بُعد الثقة بالمشرفين)، أما الباقي يفسر بعوامل أخرى.

جدول رقم (26)، نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر القيادة التحويلية في بُعد الثقة

بالمشرفين ANOVA

النموذج	مصدر البيانات	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	Sig.
1	الانحدار	51.835	4	12.959	165.08	0.000
	الخطأ	10.7540	137	0.078		
	المجموع	62.590	141			

يوضح الجدول (26)، تحليل تباين الانحدار لأثر القيادة التحويلية في بُعد الثقة بالمشرفين اذ يظهر قيمة F المحسوبة والتي تدل على مدى ملائمة النموذج لاختبار

الانحدار وان العلاقة بين المتغيرين المستقل والتابع حيث بلغت (165.08) ، عند مستوى دلالة (0.000)، وتنص قاعدة القرار على اعتبار النموذج ملائماً إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المعنوية (sig)، أقل من (0.05)، وبذلك تم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة وهي أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، للقيادة التحويلية بأبعادها (التأثير المثالي، الاعتبارية الفردية، الاستثارة الفكرية، التحفيز)، في بُعد الثقة بالمشرفين، في شركة زين للاتصالات المتنقلة في العراق.

جدول رقم (27)، نتائج المعاملات لأثر القيادة التحويلية في بُعد الثقة بالمشرفين

النموذج	المعاملات غير المعيارية		المعاملات المعيارية		قيمة T	مستوى الدلالة Sig
	B	الخطأ المعياري	Beta			
1	0.180	0.20			0.907	0.366
	0.0900-	0.05	0.086-		1.901-	0.059
	0.009-	0.05	0.009-		0.183-	0.855
	1.0400	0.07	0.928		15.984	0.000
	0.034	0.06	0.030		0.57	0.567

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم (27)، أن قيم الدلالة المعنوية بلغت (0.336 ، 0.059 ، 0.855 ، 0.00 ، 0.567)، بالتتابع، حيث اظهرت النتائج انه لا يوجد أثراً معنوياً لأبعاد (التأثير المثالي، الاعتبارية الفردية، التحفيز) في حين تبين لبُعد الاستثارة الفكرية اثراً معنوياً في بُعد الثقة بالمشرفين في شركة زين للاتصالات المتنقلة في العراق حيث بلغت قيمة Beta (0.928).

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، للقيادة التحويلية بأبعادها (التأثير المثالي، الاعتبارية الفردية، الاستثارة الفكرية، التحفيز)، في الثقة بإدارة المنظمة لدى العاملين في شركة زين للاتصالات المتنقلة في العراق.

جدول رقم (28)، ملخص النموذج لأثر القيادة التحويلية في بُعد الثقة بإدارة المنظمة

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد (R ²)	معامل التحديد المعدل	الخطأ المعياري
1	0.941	0.885	0.882	0.215

يوضح الجدول (28) أن قيمة معامل الارتباط للمتغير المستقل (القيادة التحويلية)، والمتغير التابع (بُعد الثقة بإدارة المنظمة)، مجتمعة بلغت (0.941)، وبلغت قيمة معامل التحديد (R^2)، (0.885)، أي أن النموذج فسر (88.5 %)، من التباين الكلي في (بُعد الثقة بإدارة المنظمة)، أما الباقي يفسر بعوامل أخرى.

جدول رقم (29)، نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر القيادة التحويلية في بُعد الثقة

إدارة المنظمة ANOVA

النموذج	مصدر البيانات	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	Sig.
1	الانحدار	48.881	4	12.220	263.954	0.000
	الخطأ	6.3430	137	0.046		
	المجموع	55.224	141			

يوضح الجدول (29)، تحليل تباين الانحدار لأثر القيادة التحويلية في بُعد الثقة بإدارة المنظمة إذ يظهر قيمة F المحسوبة والتي تدل على مدى ملائمة النموذج لاختبار الانحدار وان العلاقة بين المتغيرين المستقل والتابع حيث بلغت (263.95)، عند مستوى دلالة (0.000)، وتنص قاعدة القرار على اعتبار النموذج ملائماً إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المعنوية (sig)، أقل من (0.05)، وبذلك تم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة وهي أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، للقيادة التحويلية بأبعادها (التأثير المثالي، الاعتبارية الفردية، الاستثارة الفكرية، التحفيز)، في بُعد الثقة بإدارة المنظمة، في شركة زين للاتصالات المتنقلة في العراق.

جدول رقم (30)، نتائج المعاملات لأثر القيادة التحويلية في بُعد الثقة بإدارة المنظمة

النموذج	المعاملات غير المعيارية	المعاملات المعيارية	قيمة T	مستوى الدلالة Sig	
1	B	الخطأ المعياري	Beta		
	0.091-	0.152		0.550	الثابت
	0.3210	0.036	0.328	8.875	التأثير المثالي
	0.750	0.037	0.807	20.118	الاعتبارية الفردية
	0.0160	0.050	0.015	0.317	الاستثارة الفكرية
	0.077-	0.046	0.073-	1.68-	التحفيز

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم (30)، أن قيم الدلالة المعنوية بلغت (0.550 ، 0.00 ، 0.00 ، 0.00 ، 0.096)، بالتتابع، حيث اظهرت

النتائج انه يوجد أثرا معنويا لبُعدي (التأثير المثالي، الاعتبارية الفردية) في بُعد الثقة بإدارة المنظمة، في حين تبين عدم وجود اثرا معنويا لبُعدي الاستثارة الفكرية والتحفيز في بُعد الثقة بإدارة المنظمة في شركة زين للاتصالات المتنقلة في العراق. ويبين الجدول أن أكثر الأبعاد تأثيرا في الثقة بإدارة المنظمة في شركة زين للاتصالات المتنقلة في العراق كان بعد (الاعتبارية الفردية) ، وبلغت قيمة Beta (0.807) ، تلاه بعد (التأثير المثالي) ، حيث بلغت قيمة Beta (0.328) .

النتائج

أولاً: الاحصاء الوصفي

- أظهرت نتائج الاحصاء الوصفي أن المتغير المستقل (القيادة التحويلية) كان المتوسط الحسابي للاستجابات على فقراته بدرجة مرتفعة، بمتوسط حسابي بلغ (4.010)، وأن أعلى متوسط حسابي على مستوى الأبعاد كان لبعد "التحفيز" حيث بلغ (4.18) وبدرجة مرتفعة، تلاه بعد "التأثير المثالي" بمتوسط حسابي بلغ (4.16) وبدرجة مرتفعة، ثم جاء بعد "الاستثارة الفكرية" بمتوسط حسابي بلغ (3.99)، وبدرجة مرتفعة، في حين جاء بعد "الاعتبارية الفردية" في الرتبة الاخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.71) وبدرجة مرتفعة.
- أظهرت نتائج الاحصاء الوصفي أن المتغير التابع (الثقة التنظيمية)، جاءت على المستوى الكلي بدرجة مرتفعة، بمتوسط حسابي بلغ (4.030)، وأن أعلى متوسط حسابي على مستوى الأبعاد كان لبعد "الثقة بزملاء العمل" بمتوسط حسابي بلغ (4.26) وبدرجة مرتفعة، تلاه بعد "الثقة بالمشرفين" بمتوسط حسابي بلغ (4.06) وبدرجة مرتفعة، ثم جاء بعد "الثقة بإدارة المنظمة" بمتوسط حسابي بلغ (3.77) وبدرجة مرتفعة.

ثانياً: نتائج تحليل الفرضيات

1. أظهرت نتائج اختبار الفرضية الرئيسية للدراسة وبشكل عام أن هنالك أثر للقيادة التحويلية في الثقة التنظيمية في شركة زين للاتصالات المتنقلة في العراق، وأن لجميع الأبعاد (التأثير المثالي، الاعتبارية الفردية، الاستثارة الفكرية،

(التحفيز)، كان لها أثراً معنوياً في الثقة التنظيمية في شركة زين للاتصالات المتنقلة في العراق، وأن أكثر الأبعاد تأثيراً في الثقة التنظيمية كان بعد "الاستشارة الفكرية"، تلاه بعد "الاعتبارية الفردية"، ثم بعد "التحفيز" وأخيراً جاء بعد "التأثير المثالي".

2. بينت نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة وهي أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، للقيادة التحويلية بأبعاده (التأثير المثالي، الاعتبارية الفردية، الاستشارة الفكرية، التحفيز)، في بُعد "الثقة بزملاء العمل"، في شركة زين للاتصالات المتنقلة في العراق، كما بينت عدم وجود أثر معنوي لأبعاد (التأثير المثالي، الاعتبارية الفردية، الاستشارة الفكرية) في الثقة بزملاء العمل، وتبين لبعد "التحفيز" أثراً معنوياً في بُعد "الثقة بزملاء العمل" في شركة زين للاتصالات المتنقلة في العراق.

3. بينت نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة وهي أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، للقيادة التحويلية بأبعادها (التأثير المثالي، الاعتبارية الفردية، الاستشارة الفكرية، التحفيز)، في بُعد "الثقة بالمشرفين"، في شركة زين للاتصالات المتنقلة في العراق.

كما أظهرت النتائج أنه لا يوجد أثر معنوي لأبعاد (التأثير المثالي، الاعتبارية الفردية، التحفيز) في الثقة بالمشرفين في حين تبين لبعد الاستشارة الفكرية أثر معنوي في بُعد "الثقة بالمشرفين" في شركة زين للاتصالات المتنقلة في العراق.

4. بينت نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة وهي أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، للقيادة التحويلية بأبعادها (التأثير المثالي، الاعتبارية الفردية، الاستشارة الفكرية، التحفيز)، في بُعد "الثقة بإدارة المنظمة"، في شركة زين للاتصالات المتنقلة في العراق، كما بينت وجود أثر معنوي لبُعدي (التأثير المثالي، الاعتبارية الفردية) في بُعد "الثقة بإدارة المنظمة"، في حين تبين عدم وجود أثر معنوي لبُعدي "الاستشارة الفكرية" والتحفيز في بُعد "الثقة بإدارة المنظمة" في شركة زين

للاتصالات المتنقلة في العراق، وأن أكثر الأبعاد تأثيراً في الثقة بإدارة المنظمة في شركة زين للاتصالات المتنقلة في العراق كان بعد "الاعتبارية الفردية"، تلاه بعد "التأثير المثالي".

التوصيات

1. توصي الباحثة بتطوير أساليب القيادة التحويلية لدى شركات الاتصالات كونها تعتبر من أهم أساليب القيادة الإدارية.
2. توصي الباحثة باستمرار قيادة شركة زين للاتصالات في تعزيز الثقة التنظيمية بين العاملين والمشرفين وأدارة المنظمة .
3. توصي الباحثة على ضرورة متابعة وتحسين تطبيق أبعاد القيادة التحويلية واستغلالها الاستغلال الأمثل في التأثير على الثقة التنظيمية حيث بينت النتائج قصوراً في تأثير البعض من هذه الأبعاد (التأثير المثالي، الاعتبارية الفردية، الاستثارة الفكرية) في الثقة التنظيمية .
4. توصي الباحثة بضرورة ايجاد حلول فعالة لتطبيق اساليب الاستثارة الفكرية والتحفيز في شركات الاتصالات.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

- حرتسي، سرير (2017). التأثير التفاعلي بين العدالة والثقة التنظيمية وانعكاسه في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين - دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، *مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية*، 7 (2)، 26-48.
- حمد، يوسف عبد الله وعلي، الطاهر احمد وعلي، برعي بابكر (2016). أثر القيادة الإدارية في أداء العاملين بشركة زين للهاتف، *مجلة الدراسات العليا، جامعة النيلين*، 7 (28)، 1858-6228.
- خرابشة، عمر (2014). إثر تطبيق القيادة التحويلية على الابداع الإداري لدى العاملين في جامعة البلقاء التطبيقية، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة البلقاء التطبيقية، عمان-الأردن.
- خوين، سندس (2015). الثقة التنظيمية وأثرها في تحقيق الالتزام لدى الافراد - بحث تطبيقي في شركة بغداد للمشروبات الغازية، *مجلة كلية الرافدين، الجامعة للعلوم، بغداد، العراق*.
- دليمي، باسم (2019). أثر ممارسات القيادة التحويلية في تحقيق ريادة الاعمال-دراسة ميدانية في الكليات الاهلية العراقية، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة بغداد، بغداد، العراق.
- سارة، صياغ (2019). أثر الثقة التنظيمية على الأداء الوظيفي- دراسة ميدانية في المديرية الجمهورية لقسم الإنتاج بقاعدة ارارة، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة قاصدي مرباح، الجزائر، الجزائر.
- قوال، فاطمة (2021). القيادة التحويلة وأثرها في تحقيق الالتزام التنظيمي، جامعة تلمسان، *مجلة العلوم القانونية والسياسية*، (1)، 260-271، الجزائر.
- مسلمي، فاطمة صقر وأسماء، عبد الرحمن وبن سامة، روسني (2017). دور القيادة الإدارية الإبداعية في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسات الخدمية، *مجلة الأعمال العالمية وريادة الأعمال الاجتماعية*، 3 (2)، 196-207.

موصلي، محمد أحمد (2013). أثر الذكاء العاطفي في أداء المديرين وأنماط القيادة الإدارية: دراسة ميدانية على الفنادق في مدينة حلب، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد، قسم إدارة الأعمال، جامعة حلب، 57.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- Abdullah & Faraj (2019). Transformational Leadership Impact on Employees Performance, *Eurasian Journal of Management & Social Sciences*, Doi: 10.23918.
- Li, H, Sajjad, N, Wang, Q., (2019). **Influence of Transformational Leadership on Employees Innovative Work Behavior in Sustainable Organizations: Test of Mediation and Moderation Processes**, January, Sustainability, DOI: 10.3390/su11061594.
- Mahfuz J, (2016). The Influence of Organizational Trust on Job Performance: Mediating Role of Employee Engagement, *international journal of business research*, 16, Issue 5.
- Tavakol, M. and Dennick, R. (2011). Making sense of Cronbach's alpha, *International Journal of Medical Education*, (2), 53-55.

متطلبات الإفصاح المحاسبي في ظل كشف التدفقات النقدية ودوره في تقييم الأداء المالي

فاطمة علي محمود بني ملحم

بلدية الطيبة

محاسبة

الملخص

أهمية قائمة التدفقات النقدية والتي تقوم بإعدادها الشركات في تقييم أدائها الفعلي والحقيقي ومدى قدرتها على الوفاء بالتزاماتها من مصادرها الخاصة ودون اللجوء إلى المصادر الخارجية حيث يمكن أن تواجه هذه الشركات صعوبة في الحصول عليها عند الحاجة لها إلى جانب قائمتي المركز المالي والدخل اللواتي اعتادت الشركات على استخدامهم في الماضي وحيث أن تلك القوائم (المركز المالي والدخل) تعتمد على مبدأ الاستحقاق ، لذلك فإن تقييم أداء الشركات كانت متناقضة فبعضها يعطي نتائج جيدة ولكن عند استخدام التدفقات النقدية تكون مختلفة.

المقدمة

أنا أؤيد وأوضح القياس والإفصاح المحاسبي يختلف بشكل ملحوظ عن النهج المعتاد المتبع في الأدبيات المحاسبية الموجودة. هذا النهج الجديد، الذي أسميه منظور "التأثيرات الحقيقية"، يجادل بأن كيفية قيام المحاسبين بقياس وإبلاغ المعاملات الاقتصادية للشركات والأرباح والتدفقات النقدية إلى أسواق رأس المال لها تأثيرات كبيرة على القرارات الحقيقية للشركات، وبشكل أعم، على تخصيص الموارد في الاقتصاد.

في معظم الأدبيات الموجودة، تتمتع الشركات خارجياً بتصفية أرباح مستقلة عن النظام المحاسبي، ويتمثل دور الإفصاح المحاسبي في توفير معلومات حول هذه الأرباح التصفية. عند وجود تأثيرات حقيقية، فإنها تنشأ بإحدى طريقتين، الكفاءة التعاقدية أو تكاليف الملكية. المنظور الأول هو أن العقود بين الوكلاء الاقتصاديين ذوي المصالح المتضاربة غالباً ما تستند إلى البيانات المحاسبية والمعلومات الأفضل تجعل هذه العقود أكثر كفاءة. على سبيل المثال، المعلومات المقدمة إلى مجلس إدارة الشركة لتقييم ومكافأة الأداء الإداري يمكن أن تعزز كفاءة عقود التعويض، وتقلل من أقساط المخاطر المدفوعة للمديرين، وتغير الجهود الإدارية، وبالتالي يكون لها تأثيرات حقيقية.

هو أن الإفصاحات لها تأثيرات حقيقية لأنها تُعلم الشركات المنافسة في أسواق المنتجات التي تقلل أفعالها التدفقات النقدية للشركة المفصح عنها. في حين أن هذين المنظورين لهما ميزة، إلا أنهما لا يعالجان النوع المعتاد من الإفصاحات التي يهتم بها واضعو المعايير المحاسبية - الإفصاحات التي يتم إجراؤها لحشد مجهول الهوية من المستثمرين والتجار الذين يشكلون مجتمعين سوق رأس المال أو سوق العقود الآجلة، تم الإفصاح للجمهور بشكل عام.

إن قائمة التدفقات النقدية تستخدم بشكل واسع من قبل المحللين والمدراء الماليين والمؤسسات المالية والمصرفية، ولكن بغض النظر عن الجهة التي تستخدم هذه القائمة فإن أهدافها جميعاً تبقى واحدة وهي معرفة مصادر النقد وطرق استخدامه. وتأتي أهمية التدفق النقدي في أنها توضح الأثر النقدي لكافة الأنشطة التي قامت بها الشركة خلال الفترة المالية وبيان طبيعة هذا التدفق داخلياً وخارجياً.

تستخدم الكثير من الشركات المالي لأغراض تقييم أدائها المالي، وتوقع ما ستكون عليه في المستقبل، حيث يعتمد مدى صحة على دقة وصحة القوائم المالية المختلفة وبشكل

رئيسي على قائمة المركز المالي (الميزانية العمومية) وقائمة نتائج الأعمال (قائمة الدخل).

وقد تختلف أساليب المالي المستخدمة من شركة إلى أخرى، وهذا يعتمد بشكل رئيسي على الهدف فهناك المقارن للقوائم المالية وهناك التحليل باستخدام النسب المالية. ولكن بغض النظر عن أسلوب المستخدم، فإن المالي الذي يعتمد على قائمتي المركز المالي والدخل قد يؤدي إلى نتائج غير صحيحة وذلك بالرغم من الإيجابيات التي يتمتع بها، وهذا بسبب العيوب التي تعاني منها هذه القوائم المالية (الميزانية العمومية والدخل).

وبالرغم من أهمية قائمتي المركز المالي والدخل لأغراض، فإن قائمة التدفقات النقدية تعتبر أيضاً من القوائم التي يمكن الاعتماد عليها لأغراض المالي لما تتمتع به من مزايا خاصة فيما يتعلق بواقع السيولة الحقيقية للشركة (النقدية الجاهزة) والتي قد تساعد على قياس مدى قدرة الشركة الفعلية على الوفاء بالتزاماتها من مصادرها الخاصة. وأيضاً فيما إذا كانت الشركة بحاجة إلى تمويل خارجي، لذا فإن التحليل المالي بالاعتماد على قائمة التدفقات النقدية يعطي الوقت الكافي للمنشأة لدراسة البدائل التمويلية المتاحة بدلاً من اللجوء إلى المصادر التمويلية ذات التكلفة العالية عند فوات الأوان.

مفهوم التدفق النقدي

التدفق النقدي ليس مفهوماً جديداً. حتى القرن الثامن عشر، كانت محاسبة التدفق النقدي هي نظام الإبلاغ الرئيسي. كانت هناك أهمية قليلة نسبياً تعلق على المخصصات المحاسبية وقياس الأرباح نظراً لأن معظم المعاملات تم إجراؤها وتسجيلها نقداً. ومع ذلك، عجلت الثورة الصناعية من نمو الأعمال والاستمرارية التي تطلبت أموالاً أكثر من الأعمال المتولدة. أدى التعقيد وعدد المعاملات إلى زيادة الحاجة إلى بيانات مالية دورية تقيس الربح والمركز المالي. وبالتالي، أصبحت المخصصات المحاسبية ضرورية. كانت مقاييس الاستحقاق اقتراباً من التدفقات النقدية المستقبلية. على مدى عمر الشركة، كان من المتوقع أن الأرباح وقيمة صافي الأصول ستعادل صافي التدفق النقدي. وهكذا، شكل مفهوم التدفق النقدي جوهر نظام المحاسبة على أساس الاستحقاق القائم على التخصيص كما نعرفه اليوم.

الرجة الوحيدة المتسقة بين مؤيدي تقارير التدفق النقدي هي أن تقارير التدفق النقدي تتجنب نقاط الضعف المرتبطة بنظام التخصيص الذي يشكل جوهر نظام المحاسبة التقليدي لدينا. وبالتالي ، أوصى هؤلاء المؤيدون بالتخلي عن قياس الدخل لصالح قياس التدفقات النقدية. يُعزى الكثير من التطور في محاسبة التدفق النقدي إلى لوسون ولي. اعتبر هؤلاء المؤلفون الكيان كنظام مالي شامل. يمثل هذا النظام التدفقات النقدية الداخلة التي يولدها الكيان والتدفقات النقدية الخارجة التي يحققها مع أي متبقي يكون -

اهمية المعلومات في قائمة التدفقات النقدية

تعرف المعلومات بشكل عام على انها بيانات بعد اجراء عمليات التشغيل عليها ، والمعلومات المحاسبية بها نفس المنحى فعادة ما يتم جمعها وقياسها وتلخيصها و تبويبها وعرضها في القوائم أو الكشوفات المالية حتى يتمكن المعنيون من استخدامها في التقييم واتخاذ القرارات .

وتعمل المعلومات المتوفرة عن الواقع الفعلي للوحدة الاقتصادية على تخفيض درجة عدم التأكد الى حدودها الدنيا ، فالمستثمرون والمقرضون الحاليون أو المرتقبون أو غيرهم من الاطراف المستخدمة للمعلومات حددوا طبيعة قراراتهم بمدى فائدة المعلومات المنشورة في القوائم المالية ، وتنبع اهمية المعلومات في قائمة التدفقات النقدية من دورها الاساس في توفير معلومات لا تظهرها كل من قائمة الدخل وقائمة المركز المالي ، لذا تعد هذه القائمة بمثابة صلة الوصل بين هاتين القائمتين اذ تختلف عن قائمة الدخل في ان الاخيرة تعتمد على الاساسين النقدي والاستحقاق في تقرير نتائج عمليات الوحدة ، كذلك قائمة الميزانية فهي تتضمن حسابات تخضع الى تقويمات وتقديرات في ظل المبادئ المحاسبية المقبولة عموماً ، باستثناء النقد ؟، فمثلاً تعتمد الحسابات المدنية على الطريقة المستخدمة للاعتراف بالايراد ، ويعتمد المخزون على طريقة التقويم المفترضة ، وتعتمد قيم الموجودات على طريقة الاندثار المستخدمة ، وتتأثر قائمة الدخل بالبنود السابقة كافة، عليه فقد تتجلى اهمية قائمة التدفقات النقدية من طبيعتها الثابتة وغير الخاضعة للاجتهاد والتغيير الشخصي .

ولعل الأساس الذي تعد بموجبه قائمة التدفقات النقدية (الأساس النقدي) هو السبب بتفضيل استخدامها اذ لا يسمح بتأجيل المصروفات أو جزء منها اذا ماتم دفعها فعلاً، أو تأجيل الاعتراف بالايراد في حالة استلامه كذلك تنبع اهمية القائمة من سهولة إعدادها، اذ يمكن إعداد القائمة في ظل معرفة أولية بالمحاسبة وحتى في حالة غياب الحاسوب الاتي ، هذا فضلاً عن وضوح معلوماتها وامكانية فهم واستخدام تلك المعلومات (معلومات التدفق النقدي) بالنسبة لمستخدمي القوائم فيما لو اعدت الحسابات على اساس الاستحقاق .

ومن المزايا الاخرى المنسوبة الى المعلومات في قائمة التدفقات النقدية ، تقييم كل من السيولة والقدرة الايوائية والمرونة المالية للشركة .
ان السيولة تتمثل بالقدرة النسبية على تحويل الموجودات الى نقدية ، ويشار لها في بعض الاحيان في ضوء قرب أو بعد موجود ما من النقد .

العلاقة بين التدفق النقدي وصحة الشركة

التدفق النقدي:

التدفق النقدي هو مقياس مهم للملاءة التجارية. يربط هيئ التدفق النقدي بالمرونة المالية عندما يذكر أن المرونة المالية هي قدرة الشركة على "التحكم في المقبوضات والمدفوعات النقدية للبقاء على قيد الحياة لفترة من الشدائد المالية". علاوة على ذلك ، أكد هيئ وروزينفيلد أن:

الملاءة المالية هي ظاهرة مالية أو نقدية. الشركة المذيبة هي الشركة التي لديها نقود كافية لدفع ديونها ؛ الشركة المعسرة هي الشركة ذات السيولة النقدية غير الكافية. إن تقييم الملاءة المالية هو في الأساس مشكلة تقييم مخاطر عدم قدرة الشركة على جمع نقود كافية قبل دفع ديونها.

إن الملاءة المالية ليس مجرد مسألة تقييم ما يسمى الأصول والخصوم المتداولة للشركة من منظور المقرضين ، فإن النقد هو ما يدين به الخدمات ويدفع الديون. من خلال استقصاء لمسؤولي القروض التجارية، فولر، جافين، ولاحظوا أنه بالنسبة لطلبات القروض التجارية الجديدة ، يطلب 90% من مسؤولي الإقراض بيان التدفقات النقدية.

80% من هذه الجهات المقرضة تتطلب أيضاً جدول التدفق النقدي المحدد من قبل المقرض. فيما يتعلق بعوامل مخاطر الإقراض، وجدت أن المجيبين صنفوا استقرار التدفقات النقدية بمرور الوقت على أنه أهم عامل يليه، حسب ترتيب الأهمية، استقرار صافي الدخل، والنسب الرئيسية التي يحددها المقرض، والعوامل الذاتية (الحجم، السمعة، العلاقة السابقة مع البنك)، واتجاهات الصناعة، وتصنيف وكالة الائتمان، ومدى ملائمة القرض في المحفظة، ونماذج التصنيف الائتماني. قدمت إطاراً لقياس قدرة الديون التي تضمنت مخاطر التخلف عن السداد وخسارة الأخطاء. كان مقياسه المقترح لمخاطر التخلف عن السداد هو نسب تغطية التدفق النقدي. كانت حصته في استخدام نسب تغطية التدفق النقدي هي أن الدين يتم خدمته بشكل أساسي من التدفق النقدي الحر المتولد داخلياً. افترض بحث التنبؤ بفسل التدفق النقدي السابق ضمنياً العلاقة بين التدفق النقدي وخدمة الدين والقدرة على سداد الديون عند صياغة علاقة بين التدفق النقدي والفسل المالي. هذا أمر معقول للغاية، وربما أكثر منطقية من العلاقة بين قيم الأصول والدخل وخدمة الدين والقدرة على سداد الديون، افتراض قائم بالفعل على نظرية معقولة.

سياسة التدفق النقدي وتوزيعات الأرباح

من المعترف به على نطاق واسع أن مستوى توزيع الأرباح مرتبط بقدرة الشركة على سداد هذه المدفوعات. وتعكس قدرة أي كيان على دفع توزيعات أرباح، بالتالي، حالته المالية. ما إذا كانت القدرة على جعل توزيعات الأرباح مرتبطة تجريبياً بالتدقيق تظل قضية خلافية. لإلقاء مزيد من الضوء على هذه المشكلة، تحقق من القدرة التنبؤية المتزايدة للتدفق النقدي على معلومات الاستحقاق في التنبؤ بالتغيرات في توزيعات الأرباح. ولاحظت أن معلومات التدفق النقدي لا تحتوي على محتوى متزايد كبير على المعلومات التراكمية. ومع ذلك، في حالة الشركات المتعثرة مالياً، من المعقول وجود علاقة بين التدفق النقدي وتوزيعات الأرباح أو تغييرات توزيعات الأرباح. هذه الحجة معقولة لسببين. أولاً، يتم دفع توزيعات الأرباح من التدفقات النقدية وتحت ضائقة مالية حيث تكون التدفقات النقدية ضعيفة، فمن المتوقع أن يتم إلغاء مدفوعات الأرباح أو حذفها. ثانياً، على المدى الطويل، تعتبر التدفقات النقدية مهمة في الحفاظ على توزيعات الأرباح. وبالتالي، يولي المساهمون اهتماماً كبيراً للتدفقات النقدية المستقبلية في شكل تدفقات أرباح مستقبلية

عند التحقق من قيمة الشركة. اقترح أن مديري الشركات المتعثرة التي لها تاريخ طويل في توزيع الأرباح يترددون في حذف توزيعات الأرباح "لأنهم سيكونون أول مديرين في سنوات عديدة ولدت سياساتهم نقوداً غير كافية لدفع أرباح الأسهم". بدون التدفق النقدي الكافي، يكون البديل هو تقليل مدفوعات الأرباح النقدية، أو اللجوء إلى أسهم المكافأة أو إصدار حقوق أو الاقتراض لتغطية مدفوعات الأرباح. قد يكون أي واحد أو مجموعة من هذه البدائل مؤشراً على عدم كفاية التدفقات النقدية التشغيلية الجارية وبالتالي الضائقة المالية.

التدفق النقدي والمحاسبة الإبداعية

من المعترف به على نطاق واسع في الأدبيات أن المحاسبة الإبداعية تتعارض مع روح التنظيم المحاسبي وهدفها الأساسي هو تضليل مستخدمي المعلومات المالية وحتى الاحتيال عليهم.

التقارير المالية في الظروف القصوى. تجادل الأدبيات أيضاً أن المحاسبة الإبداعية ممكنة إلى حد كبير وتشجعها مرونة معايير المحاسبة ومبادئ المحاسبة المقبولة عموماً. بالنظر إلى أن الهدف من المحاسبة الإبداعية هو تصوير ما هو مواتٍ من خلال تشويه المعلومات المحاسبية غير المواتية ودعمها، فليس من المستغرب أن الشركات المتعثرة أكثر احتمالاً من الشركات غير المتعثرة للانخراط في مثل هذه الممارسات. تشير الأدبيات باستمرار إلى نزعة عالية للشركات المتعثرة للانخراط في المحاسبة الإبداعية.

استمرار وتسعير الأرباح والمستحقات والتدفقات النقدية

الفروق الضريبية بين الكتب، لا يوجد دليل مباشر على أن الفروق الكبيرة في الضرائب الدفترية تشير إلى الأرباح الأقل ثباتاً. أقوم أيضاً بفحص ما إذا كانت الفروق الضريبية الكبيرة مرتبطة بمستحقات أو تدفقات نقدية أقل ثباتاً. تشير تقارير الأبحاث المحاسبية السابقة إلى التوافق مع الأرباح المستحقة التي تكون أكثر صلة بعكس أداء الشركة مقارنة بالتدفقات النقدية. ومع ذلك، تشير الأبحاث أيضاً إلى أدلة تتفق مع عنصر الاستحقاق للأرباح التي تكون أقل ثباتاً للأرباح المستقبلية من عنصر التدفق النقدي. نظراً لأن الاستحقاقات التقديرية أقل ثباتاً من الاستحقاقات غير الاختيارية،

إذا كانت الفروق الضريبية الدفترية تشير إلى تقدير في عملية الاستحقاق ، فإن سنوات الشركة ذات الفروق الضريبية الكبيرة في الكتب سيكون لها مستحقات ثابتة أقل من سنوات الشركة ذات الفروق الضريبية الصغيرة.

ثانياً، أساهم في الأدبيات التي تبحث في تقييمات المستثمرين لاستمرار الأرباح. أقوم بفحص ما إذا كانت الاختلافات الكبيرة في الضرائب الدفترية تؤثر على توقعات المستثمرين بشأن استمرار الأرباح ومكوناتها. والإبلاغ عن أن العوائد أقل ارتباطاً بالأرباح عندما تكون فروق الضرائب الدفترية للشركة كبيرة أو شديدة التغير. تفترض هذه الاختبارات ضمناً أن الأرباح تكون أقل جودة عندما تكون الفروق الضريبية الدفترية كبيرة وأن السوق يقوم بتسعير الأسهم وفقاً لذلك. أقوم بتوسيع هذا التحليل واختبر هذا الرابط بشكل مباشر أكثر من خلال التحقيق فيما إذا كان تقييم السوق لاستمرار الأرباح لسنوات الشركة مع وجود فروق ضريبية كبيرة في الكتب يتوافق مع الثبات الملحوظ في الأرباح.

تشير نتائجي إلى أنه بالنسبة إلى سنوات الشركات ذات الفروق الضريبية الإيجابية الكبيرة (أي الدخل الكتابي الذي يزيد عن الدخل الخاضع للضريبة) ، فإن دخل التقارير المالية قبل الضريبة ومكون الاستحقاق من الأرباح يكونان أقل ثباتاً بالنسبة للأرباح لعام واحد. مقارنة بسنوات الشركة ذات الفروق الضريبية الصغيرة 4. بالإضافة إلى ذلك ، يكون عنصر التدفق النقدي أيضاً أقل ثباتاً في سنوات الشركة هذه ، مما يشير إلى أن الفروق الضريبية الدفترية تحتوي على معلومات حول تدفق التدفق النقدي الأساسي وكذلك المستحقات. تتوافق النتائج مع التخمين القائل بأن الفروق الكبيرة في الضرائب الدفترية مرتبطة بانخفاض معدل استمرار الدخل. عندما أقوم بالتحقيق في توقعات المستثمرين للأرباح المستقبلية لسنوات الشركة مع وجود فروق ضريبية إيجابية كبيرة ، تشير الدلائل إلى أن المستثمرين يقللون من توقع استمرار الأرباح مما يؤدي إلى تسعير عنصر الاستحقاق للأرباح بطريقة تتفق مع ثبات أقل. ومع ذلك ، يقلل المستثمرون من توقع استمرار التدفقات النقدية التي تزيد عن تلك المطلوبة ، وبالتالي يقللون من أهمية استمرار إجمالي الأرباح في سنوات الشركة هذه.

التأثيرات على جودة التقارير المالية

في الأدبيات المحاسبية، تقيس العديد من جودة التقارير المالية من خلال التأثيرات على التقارير المالية. أن جودة التقارير المالية مرتبطة بالعديد من التأثيرات المختلفة. الحوكمة ومهنة المحاسبة والعوامل الاقتصادية والقوى الدولية والضرائب والأنظمة السياسية هي بعض العوامل التي تؤثر على جودة التقارير المالية وتتحكم فيها. تشمل هذه التأثيرات: إدارة الأرباح ، ممارسات حوكمة الشركات، أسواق رأس المال، الرقابة الداخلية ، أنظمة التقارير الداخلية ، معايير المحاسبة، تقنيات المعلومات وأنظمة المعلومات المحاسبية، التدقيق، المحافظة على المحاسبة، إعادة البيانات المالية، سمعة الشركة، الثقافة، أخلاقيات العمل، الرؤساء التنفيذيين (الرئيس التنفيذي) العمر، والرئيس التنفيذي داخل حيازات الديون ، وحجم الكيان ، والعمر ، وحجم مجلس الإدارة

قائمة التدفقات النقدية :

إن إعداد قائمة التدفقات النقدية يحتاج إلى ثلاثة أمور رئيسية وهي ميزانية عمومية أول المدة وميزانية عمومية آخر المدة وقائمة الدخل للفترة والتي غالبا ما تكون سنة مالية (5)، حيث تقسم التدفقات النقدية إلى ثلاث أقسام:

أ- النقدية من العمليات التشغيلية.

ب- النقدية من العمليات التمويلية.

ج- النقدية من العمليات التمويلية.

ويمكن حساب صافي التدفق النقدي من خلال جمع التدفقات النقدية الواردة وطرح التدفقات النقدية الصادرة منها وذلك للأقسام الثلاثة للنقدية السابقة الذكر.

يمكن تسمية قائمة التدفقات النقدية بعدة أسماء مثل قائمة المصادر والاستخدامات أو قائمة التغير في المركز المالي أو قائمة النقد المحصل أو النقد المدفوع. هذا يعني أن قائمة التدفقات النقدية عبارة عن تقرير يوضح كيفية تمويل الشركة لنشاطاتها وكيفية استخدامها لهذه المصادر خلال الفترة الزمنية التي تغطيها القائمة.

إن قائمة التدفقات النقدية تعتبر أداة مهمة للإدارة المالية لتقييم السياسات المالية والوضع المالي لنقدية الشركة حيث أن الشركة تحتاج إلى نقدية كافية لتلبية

متطلباتها المتعددة والتزاماتها على الأقل على مستوى المستقبل القريب ، وأيضاً لقياس السيولة والربحية ومدى نجاح المشروع، وما توفره من الشفافية للتدفقات النقدية الواردة والصادرة.

إن لقائمة التدفقات النقدية مزايا عدة ويمكن توضيحها بشكل مختصر:

أ- تساعد إدارة النقدية بفاعلية.

ب- تساعد في الإدارة المالية الداخلية للشركة.

ج- توضح حركة النقدية (الصادرة والواردة) للشركة.

د- تكشف مدى نجاح أو فشل خطة النقدية للشركة.

هـ- تساعد على التحكم في المصروفات النقدية.

و- تعتبر وسيلة من وسائل الرقابة على أنشطة الشركة.

ومن جهة أخرى فإن أهمية قائمة التدفقات النقدية تكمن في تزويد المحللين الماليين بمعلومات عن المقبوضات والمدفوعات النقدية خلال الفترة المالية، وبالتالي الاعتماد عليها في التنبؤ بقدرة الشركة في الحصول على التمويل اللازم في الوقت المناسب، وبالنسبة للمستثمر تعتبر قائمة التدفقات النقدية أداة مهمة في إرشاده بالاستثمار في الشركة أو عدم الاستثمار، ويمكن تلخيص أهمية قائمة التدفقات النقدية في النقاط التالية:

أ- تعتبر أداة مهمة للإدارة المالية لمعرفة التغيرات التي طرأت على الشركة.

ب- تساعد على ضمان توفير الاحتياجات التمويلية للشركة واستخدامها بفاعلية وكفاءة.

ج- تساعد في تحديد المشاكل المالية ووضع السياسات المالية طويلة الأجل.

د- المساعدة في إعداد الموازنات النقدية التقديرية.

هـ- إلقاء الضوء على العمليات المالية للشركة وتحليل الماضي وتوقع المستقبل.

و- تحليل مصادر التمويل الذاتية والخارجية وهل تم استخدامها حسب الخطة المرسومة أم لا.

ز- معرفة مدى كفاءة استخدام رأس المال العامل خلال فترة محددة.

ح- بيان الأثر النقدي لكافة الأنشطة التي قامت بها الشركة خلال الفترة المالية مع بيان طبيعة هذا الأثر (تدفق للداخل أو الخارج).

ط- بيان قدرة الشركة على إنتاج النقد وهو العنصر الأساسي الذي يستخدم في تسديد الالتزامات وتمويل التوسعات وتوزيع الأرباح في الشركة.

ي- تساعد في الإجابة على عدة تساؤلات مالية مهمة مثل:

- لماذا يعتبر الوضع النقدي للشركة غير متوازن بالرغم من تحقيق الشركة لأرباح؟.
- كيف يمكن توزيع أرباح بالرغم من تحقيق الشركة لخسائر؟.
- كيف تم استخدام الربح؟.
- لماذا انخفضت الموجودات المتداولة بالرغم من ارتفاع صافي الدخل؟.

ولكن وبالرغم من أهمية قائمة التدفقات النقدية بالنسبة للشركة، هذا لا يعني أن الميزانية العمومية وقائمة الدخل تعتبران أقل أهمية بل بالعكس فجميع هذه القوائم تعتبر مكملة لبعضها البعض للحصول على صورة واضحة وكاملة للوضع المالي للشركة. حيث أن قائمة التدفقات النقدية تكشف عن التغيرات النقدية التي تظهرها قائمتي المركز المالي والدخل.

مبررات الاعتماد على قائمة التدفقات النقدية :

"من السهل للشركة التلاعب بالأرقام ولكن من الصعب جدا أن تتلاعب بالنقدية المقبوضة لهذا يجب مراقبة نقدية الشركة عن كثب"، عند تحليل السيولة فإن المعلومات التي توفرها قائمة التدفقات النقدية يمكن الاعتماد عليها بشكل أكبر من المعلومات التي توفرها الميزانية العمومية وقائمة الدخل، حيث أن الميزانية العمومية توفر معلومات جامدة والتي تقيس فترة مالية معينة من الوقت، أما قائمة الدخل فتحتوي على بعض التصنيفات الغير نقدية مثل الاستهلاك، والمصاريف والإيرادات المستحقة. ولكن على النقيض من ذلك فإن قائمة التدفقات النقدية تعتبر كسجل للتغيرات التي تحدث في القوائم المالية الأخرى وتلقي الضوء بشكل واضح على ما يهم حملة الأسهم لمعرفة النقد المتوفر من الأنشطة التشغيلية والاستثمارية. أظهرت وجود علاقة بين الشكل الذي تقدم به المعلومات والقرارات التي يتخذها المسؤولون في الشركة.

إن معظم المؤسسات التي تقوم بإعداد التصنيف الائتماني تستخدم بشكل رئيسي نسب قائمة التدفقات النقدية في قرارات التصنيف وقياس المخاطر الاستثمارية وحيث أن قائمة التدفق النقدي تبرز التباعد بين المحاسبة على أساس الاستحقاق والمحاسبة على الأساس النقدي فهي تحول الأرباح الواردة في قائمة الدخل إلى الأساس النقدي.

لذلك فإن نسب قائمة التدفقات النقدية تعطي صورة أوضح للملاءة المالية للشركة، حيث أنها عبارة عن قائمة توضح مصادر الأموال وطرق استخدامها. حتى البنوك (كمقرضين) تفضل أن يكون لديها قائمة تدفقات نقدية للشركات التي ترغب بالاقتراض عند اتخاذ القرار الائتماني، وقد أثبتت الدراسات الميدانية وجود اختلافات في دقة تقييم الملاءة للشركات المقرضة من قبل مدراء الإقراض في البنوك التجارية الذين يستخدمون التدفقات النقدية (أساس النقدية) والذين يستخدمون القوائم المالية على أساس الاستحقاق، وبالتالي فإن قائمة التدفقات النقدية تعتبر أكثر أهمية بالنسبة للبنوك للأسباب التالية:

أ- إن التدفقات النقدية وليست الأرباح هي التي تستخدم في خدمة الدين وتسديد الفوائد وأقساط القروض.

ب- من الممكن أن تحقق الشركة أرباحاً جيدة ومع ذلك فإنها تعاني من ضعف في تدفقاتها النقدية (والعكس صحيح).

ج- من الممكن التلاعب في الأرباح وإظهارها بأكثر مما هي عليه فعلياً باستخدام عدة طرق وأساليب (سواء كانت هذه الطرق مشروعة أو غير مشروعة) بينما يصعب ذلك بالنسبة للتدفقات النقدية.

تعتبر قائمة التدفقات النقدية كأداة تحليلية إضافة إلى كونها بيان مالي حيث أنها لا تنشأ عن القيود المحاسبية وإنما من المعلومات التي تتوفر بشكل رئيسي من القوائم المالية الأخرى.

الخاتمة

معرفة هل هناك تطابق أو اختلاف المالي لقوائم المركز المالي والدخل من جهة وقائمة التدفقات النقدية من جهة أخرى من أجل الوصول إلى دقة متناهية في تقييم الشركات لذاتها ولأغراض التنبؤات المستقبلية لإدارة الشركة بشكل خاص والمساهمين بشكل عام، وقد تضمنت نتائج التحليل المضامين التالية تعتبر القوائم المالية الثلاث والمستخدم في المالي (المركز المالي، الدخل والتدفقات النقدية) مكملة لبعضها البعض أي لا يمكن الاستغناء عن أي منها أو إحلال واحدة كبديل عن الأخرى وجود عدم تطابق في جميع النسب المالية.

المصادر والمراجع

- Frankel, R., and C. Lee. 1998. Accounting valuation, market expectation, and cross-sectional stock returns. *Journal of Accounting and Economics* 25 (June): 283–321.
- Freeman, R., J. Ohlson, and S. Penman. 1982. Book rate-of-return and prediction of earnings changes: An empirical investigation. *Journal of Accounting Research* 20 (Autumn): 3–42.
- Guenther, D. 1994. Earnings management in response to corporate tax rate changes: Evidence from the 1986 Tax Reform Act. *The Accounting Review* (January): 230–243.
- Hanlon, M., and T. Shevlin. 2002. The accounting for the tax benefits of employee stock options and implications for research. *Accounting Horizons* 16 (March): 1–16.
- Jonas, G., and J. Blanchet. 2000. Assessing quality of financial reporting. *Accounting Horizons* 14 (3): 353–363.
- Lys, T, and L. Vincent. 1995. An analysis of value destruction in AT&T's acquisition of NCR. *Journal of Financial Economics* 39 (2-3): 353-378
- Kennedy, J., T. Mitchell, and S. E. Sefcik. 1998. Disclosure of contingent environmental liabilities: Some unintended consequences? *Journal of Accounting Research* 36 (2): 257-277.

مدى استخدام أساليب التدريس التفاعلية في تدريس طلبة المرحلة الأساسية الدنيا من وجهة نظر المعلمات في مديرية التربية والتعليم الخليل
The Degree to Which the Teachers of the Lower Basic Stage Use Interactive Teaching in Hebron Directorate of Education

د. منال ماجد أبو منشار

جامعة الخليل

الملخص:

هدفت هذه الدراسة التعرف الى درجة استخدام معلمات المرحلة الأساسية الدنيا لأساليب التدريس التفاعلية والى الكشف عن مدى الاختلاف في درجة استخدام هذه الأساليب وفقا لمتغير (الخبرة، المؤهل العلمي) أجريت الدراسة على عينة قوامها (249) معلمة من معلمات المرحلة الأساسية الدنيا بمديرية التربية والتعليم الخليل. أظهرت النتائج أن درجة استخدام معلمات المرحلة الأساسية الدنيا لأساليب التدريس التفاعلية جاء بدرجة مرتفعة، كما بينت النتائج وجود فروق في درجة ممارسة معلمات المرحلة الأساسية لأساليب التدريس التفاعلية تبعا لمتغير الخبرة، وعدم وجود فروق ذات دلالة احصائية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

الكلمات المفتاحية: اساليب التدريس التفاعلية.

Abstract

This study aimed at identifying the degree to which the teachers of the lower basic stage use interactive teaching methods and to reveal the extent of the difference in the degree of use of this method according to (experience, educational qualification) variable. The results showed that the degree of using interactive teaching methods came to a high . The study was conducted on a sample of (249) female teachers of the lower basic stage in Hebron Education Directorate. The results showed that the degree to which the teachers of the lower basic stage used interactive teaching methods came to a high degree, and the results showed that there were differences in the degree of practice of the teachers of the basic stage to interactive teaching methods according to the variable of experience, and there were no statistically significant differences due to the variable of academic qualification.

Keywords: interactive teaching methods.

المقدمة :

تشمل المدارس الأساسية على الصفوف الأربعة الأولى وعلى رياض الأطفال أحياناً، ويعد التعليم الأساسي نوعاً من التعليم النظامي ، ويلتحق الأطفال في المرحلة الأساسية الدنيا من سن (6 - 9 سنوات) بقصد تحصيل المعارف والمهارات الأساسية الحياتية .وقد تنوّعت أساليب التعليم والتدريس لهذه المرحلة ويعتمد تقدير واختيار الأسلوب والطريقة على خبرة المدرس ومهاراته .وان استخدام اساليب التدريس التفاعلية التي تعنى بالطلاب وبتنظيم أفكارهم وترتيبها وتوفير لهم فرصة ممارسة العمليات العقلية من ملاحظة وتصنيف وتفسير تدل على الفهم العميق للمدرس لخصائص التلاميذ وطرق تعلمهم (الجاغوب،2002).

وكما هو ملاحظ ان عملية التجديد والتحديث في مجال طرائق واساليب التدريس لم تعد مجال نقاش بل أصبحت امراً هاماً من أجل إحداث التوازن بين الحياة العملية والتربوية داخل المؤسسات التعليمية كما ان استخدام الاساليب الحديثة التفاعلية هو مطلب في عصر العولمة، و تحديث هذه الاساليب من الادوار الذي ينبغي أن تقوم به النظم التربوية والتعليمية لان ذلك يصب في مصلحة التلميذ، كما ان في هذا التطوير والتحديث مراعاة للفروق الفردية واحتراماً لقدرات التلاميذ، وميولهم، والكشف عن الطاقات الكامنة لديهم.وقد اظهرت الدراسات انه مهما كانت نظريات التعلم التي يتبناها المعلم في تدريسه فإن فعالية التعلم مرتبطة أساساً بالتعبئة المعرفية للتلميذ كما ونوعاً، ولتحقيق ذلك يجب على التلميذ أن يأخذ دوراً أكثر نشاطاً وفاعلية في حياته التعليمية و على اساليب التدريس ان تشكل حلقة الوصل الرئيسة بين المعلم والمتعلم، فمن خلالها يدير المعلم عملية التدريس في حجرة الدراسة و يستثير دوافع طلابه، وينمي مهاراتهم (Roegiers, 2008).

ومن هنا لابد من دراسة مدى استخدام المعلمين لأساليب التدريس الحديثة التفاعلية وذلك لأثرها الذي لا يمكن انكاره في عصر العولمة خاصة في المرحلة الاساسية الدنيا التي تشكل الأساس في حياة الطلبة لبناء مهاراتهم المختلفة .

مشكلة البحث:

لأن اساليب التدريس تعد تنفيذا و تطبيقا للمنهج المدرسي من حيث الأهداف والمحتوى والخبرات التعليمية فقد أصبح لزاما على المعلم انتقاء واختيار الاساليب التي تحقق هذا الهدف وتساعد في تنشيط المتعلم وتفعيله وتمكينه من ممارسة العمليات العقلية المختلفة، وقد كشفت نتائج دراسة العطوي (2010) أن اعتماد الطرق والأساليب التقليدية في التدريس هو السبب في تقليل اكتساب المهارات والمعلومات المرادة من طرف التلاميذ، كما تعد طرق وأساليب التدريس ذات اهمية خاصة بالنسبة لعملية التدريس حيث أن نوعيتها هي التي تساهم في تحديد المخرجات التعليمية المرغوبة لدى الطلاب(غنوم 2012) ولذلك كان لابد من دراسة مدى استخدام هذه الاساليب الحديثة التفاعلية لأن استخدامها يمكننا ممن التنبؤ بماهية مخرجات العملية التعليمية ومدى نجاحها.

اهداف البحث:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق ما يلي :

1. معرفة مدى ممارسة معلمات المرحلة الأساسية الدنيا لأساليب التدريس التفاعلية.

2. الكشف عن الاختلاف في درجة ممارسة معلمات المرحلة الأساسية لأساليب التدريس التفاعلية تبعا لمتغير (الخبرة، المؤهل العلمي، التخصص).

اسئلة البحث:

السؤال الأول: ما مدى استخدام اساليب التدريس التفاعلية في تدريس طلبة المرحلة الأساسية الدنيا من وجهة نظر المعلمات؟

السؤال الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات عينة الدراسة حول مدى استخدام اساليب التدريس التفاعلية في تدريس طلبة المرحلة الأساسية الدنيا من وجهة نظر المعلمات تعزى لمتغير (المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، التخصص).

تتمثل أهمية هذه الدراسة فيما يلي :

مساعدة معلمات المرحلة الأساسية الدنيا على تحسين أدائهم من خلال تسليط الضوء على أساليب التدريس التفاعلية وبذلك تساهم المعلمات في تطوير العملية التعليمية. وكذلك المسؤولين والمشرفين التربويين من خلال المساعدة في وضع البرامج التربوية والتدريبية تماشياً مع ما يشهده العصر من تطور في أساليب التدريس.

حدود البحث :

- الحد البشري: معلمات المرحلة الأساسية الدنيا في محافظة الخليل .
- الحد الزمني: الفصل الدراسي الثاني 2020-2021

مصطلحات الدراسة :

أساليب التدريس التفاعلية: ومن أبرز هذه التعريفات ما جاء به لورنزن (Lorenzen, 2006) الذي عرفها بأنها طريقة لتعلم الطلبة بشكل يسمح لهم بالمشاركة الفاعلة في الأنشطة التي تتم داخل الغرفة الصفية، بحيث تأخذهم تلك المشاركة إلى ما هو أبعد من الدور الاعتيادي للطلاب الذي يقوم بتدوين الملاحظات إلى الدور الذي يأخذ زمام المبادرة في الأنشطة المختلفة مع زملائه خلال العملية التعليمية التعليمية داخل غرفة الصف.

المرحلة الأساسية الدنيا: هي المرحلة التعليمية التي تبدأ من الصف الأول الأساسي وتمتد للصف الرابع (عقوة، 2014).

الادب النظري والدراسات السابقة :

أساليب التدريس التفاعلية هي من الأساليب التي تركز على جهد المتعلم ونشاطه وتفاعله في التعلم. وتهدف أساليب التدريس النشطة إلى تفعيل دور المتعلم من خلال تشجيع الأنشطة الإبداعية المختلفة وتفعيل دوره من خلال أنشطة مختلفة ومتنوعة تناسب قدراتهم وربط الأنشطة بالحياة الواقعية للطلاب. كما أن أساليب التدريس التفاعلية كما اضاف عبد الوهاب (2005) هي فن توظيف الامكانيات المتاحة في الخطة الموضوعية لتحقيق أهداف محددة من خلال طرق وأساليب إجرائية، وأنشطة وأساليب تقويم متنوعة، واستخدام الوسائل المعينة على إيصال الأفكار للطلبة وتحقيق أهداف الدرس في وقت جيد وزيادة الدافعية والثقة بالنفس واستثمار امكانيات الطلبة إلى أقصى

درجة ممكنة وتسمح بالعمل التعاوني الجماعي وتنمي مهارات التفكير بأنواعها المختلفة لدى الطلبة كما وتساعد في توظيف المعلومات في حياته من خلال ربط المنهاج بالحياة (فايزة، 2010).

كما ان تطبيق التدريس التفاعلي يزيد من جودة الاتصال في عملية التدريس كما انه يضيف بشكل كبير إلى التنفيذ الناجح للحصة الصفية. كما ان التدريس التفاعلي يؤكد على الاحترام المتبادل بين المعلم والطلبة، والمساواة بين جميع المشاركين في العملية التعليمية، مع الاعتراف باحتياجات كل من المعلم والطالب على حد سواء (Gavrilović, Z, Mikanović, B Kovačević, B, 2017).

اما على صعيد الدراسات التي تناولت التدريس والتعلم التفاعلي ، فقد أجرى مكارثي و أندرسون (MacCarthy, Anderson, 2000) دراسة هدفت إلى استقصاء أثر التدريس النشط التفاعلي بأساليبه المتنوعة بما فيها أسلوب لعب الأدوار الجمعي والأنشطة التعليمية التعاونية كأساليب فاعلة في تنويع الأنشطة التعليمية لطلبة الجامعات واستقصاء تأثيرها في زيادة التحصيل الدراسي لطلبة الجامعات مقارنة مع أساليب التدريس الاعتيادية. كما أظهرت نتائج الدراسة أن الطلبة الذين تعلموا باستخدام أساليب التدريس التفاعلية النشطة أحرزوا نتائج أفضل من أقرانهم الذين تعلموا باستخدام أساليب التدريس الاعتيادية في الاختبارات التحصيلية واختبارات تقييم الأداء كما ان المعلمين يستخدمون هذه الاساليب بشكل دائم فعال.

وفي دراسة أجراها ترابان وبوكس ومايرز وبولارد وبوين Pollard, R. (2007) (Bowen, C., Taraban, R.; Box, C.; Myers, R., 2007) هدفت إلى استقصاء أثر توظيف استراتيجيات التدريس الفعال في التحصيل الدراسي واتجاهات الطلبة في مادة الأحياء للمرحلة الثانوية. وقسم الطلبة إلى مجموعتين: مجموعة ضابطة وأخرى تجريبية. تم تسجيل كل ما يجري داخل الغرفة الصفية لرصد ممارسات المعلم وطرائق التدريس التي يستخدمها في تدريس محتوى المنهاج ورصد سلوكيات واتجاهات الطلبة. أظهرت التسجيلات أنه حين وظف المعلم المتعاون استراتيجيات التعلم النشط التفاعلي أن الطلبة اكتسبوا قدراً أكبر من محتوى المادة التعليمية مقارنة بأولئك الذين

تعلموا في غرفة الصف الاعتيادية. كما أكدت الدراسة أن ان المعلمين بمختلف مؤهلاتهم استخدموا التعلم التفاعلي النشط لما له من اثر واضح في تحصيل الطلبة .

منهج الدراسة :

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي وهو المنهج المناسب والأفضل لمثل هذه الدراسات.

عينة الدراسة :

تكونت العينة من (249) معلمة تم اختيارهن بالطريقة العشوائية البسيطة، حيث تم توزيع الاستبانات وتم استرجاع (249) استبانة، وذلك بنسبة (100%)، والجدول (1) يبين خصائص العينة الديموغرافية :

جدول 3: خصائص العينة الديموغرافية

المتغير	مستويات المتغير	العدد	النسبة %
المؤهل العلمي	بكالوريوس	70	28.1
	دراسات عليا	165	66.3
	دبلوم	14	5.6
النسبة الكلية		249	100.0
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	87	34.9
	من 5 - 10 سنوات	82	32.9
	أكثر من 10 سنوات	80	32.1
النسبة الكلية		249	100.0

أداة الدراسة :

1. وصف المقياس: للتعرف على مدى استخدام أساليب التدريس التفاعلية في تدريس طلبة المرحلة الأساسية الدنيا من وجهة نظر المعلمات ، تم بناء أداة الدراسة على شكل استبانة من خلال الاستفادة من مجموعة من الدراسات السابقة، وقد كانت الاستبانة مكونة قسمين: حيث أحتوى القسم الأول على البيانات الأولية وهي (سنوات الخبرة، والمؤهل العلمي)، وتكون القسم الثاني من (20) فقرة موزعة على ثلاث مجالات حيث تكون المجال الأول من (6) فقرات لقياس اساليب التدريس التفاعلية التي تشجع على تنمية الابداع لدى الطفل، والثاني من (6) فقرات لقياس اساليب التدريس

التفاعلية التي تعتمد على اللعب ، والثالث من (8) فقرات لقياس اساليب التدريس التفاعلية التي تعتمد على الخبرات الحياتية، كما هو واضح في الجدول (2) :

جدول 4: توزيع محاور الاستبانة على فقراته.

الرقم	المحور	عدد الفقرات
1	اساليب التدريس التفاعلية التي تشجع على تنمية الابداع لدى الطلبة	6
2	اساليب التدريس التفاعلية التي تعتمد على اللعب	6
3	اساليب التدريس التفاعلية التي تعتمد على الخبرات الحياتية	8
مدى استخدام اساليب التدريس التفاعلية في تدريس طلبة المرحلة الأساسية الدنيا من وجهة نظر المعلمات		20

2. الخصائص السيكمترية للمقياس:

• صدق مقياس: قامت الباحثة باستخدام نوعين من الصدق، تمثل الأول في صدق المحكمين وذلك بعرض المقياس على مجموعة من المحكمين من ذوي الاختصاص في مجال التربية ، بهدف التأكد من مناسبة المقياس لما أعد من أجله وسلامة صياغة الفقرات. وكان هناك اتفاق بينهم على صلاحية المقياس ومقروئته، ومناسبته للبيئة الفلسطينية. مع إجراء بعض التعديلات اللازمة.

ومن ناحية أخرى تم التحقق من الصدق بحساب مصفوفة ارتباط فقرات الأداة مع الدرجة الكلية، وذلك كما هو واضح في الجدول (3) والذي بين أن جميع قيم معاملات الارتباط لفقرات مع الدرجة الكلية لكل محور دالة إحصائياً، مما يشير إلى قوة الاتساق الداخلي لفقرات الأداة وأنها تشترك معاً في قياس مدى استخدام اساليب التدريس الحديثة في تدريس طلبة المرحلة الأساسية الدنيا من وجهة نظر المعلمات.

جدول 5: نتائج معامل الارتباط بيرسون (Person correlation) لمصفوفة ارتباط

فقرات أداة الدراسة مع الدرجة الكلية لكل مجال

الفقرة	معامل الارتباط	الدالة الإحصائية	الفقرة	معامل الارتباط	الدالة الإحصائية	الفقرة	معامل الارتباط	الدالة الإحصائية
مدى استخدام اساليب التدريس التفاعلية في تدريس طلبة المرحلة الأساسية الدنيا من وجهة نظر المعلمات								
اساليب التدريس التفاعلية التي تشجع على تنمية الابداع لدى الطلبة	اساليب التدريس التفاعلية التي تعتمد على اللعب	اساليب التدريس التفاعلية التي تعتمد على الخبرات الحياتية	اساليب التدريس التفاعلية التي تشجع على تنمية الابداع لدى الطلبة	اساليب التدريس التفاعلية التي تعتمد على اللعب	اساليب التدريس التفاعلية التي تعتمد على الخبرات الحياتية	اساليب التدريس التفاعلية التي تشجع على تنمية الابداع لدى الطلبة	اساليب التدريس التفاعلية التي تعتمد على اللعب	اساليب التدريس التفاعلية التي تعتمد على الخبرات الحياتية
1	0.000	0.668	7	0.000	0.636	13	0.000	0.736
2	0.000	0.704	8	0.000	0.737	14	0.000	0.641

0.000	❖❖0.760	15	0.000	❖❖0.707	9	0.000	❖❖0.673	3
0.000	❖❖0.754	16	0.000	❖❖0.723	10	0.000	❖❖0.672	4
0.000	❖❖0.771	17	0.000	❖❖0.633	11	0.000	❖❖0.623	5
0.000	❖❖0.714	18	0.000	❖❖0.721	12	0.000	❖❖0.699	6
0.000	❖❖0.678	19						
0.000	❖❖0.655	20						

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق إلى أن أغلبية قيم ارتباط الفقرات مع الدرجة الكلية لكل محور دالة إحصائياً، مما يشير إلى تمتع الأداة بصدق عالٍ وأنها تشترك معاً في قياس مدى استخدام أساليب التدريس التفاعلية في تدريس طلبة معلم المرحلة الأساسية الدنيا من وجهة نظر المعلمات.

- ثبات المقياس: للتحقق من ثبات الأداة قام الباحث باحتساب ثبات الأداة بطريقة الاتساق الداخلي وبحساب معادلة الثبات (كرونباخ ألفا) (Cronbach Alpha) كدليل للثبات، وذلك موضح في الجدول (4)

جدول 6: نتائج معامل كرونباخ ألفا لثبات أداة الدراسة

البيان	عدد الحالات	عدد الفقرات	قيمة ألفا
اساليب التدريس التفاعلية التي تشجع على تنمية الابداع لدى الطلبة	249	6	0.753
اساليب التدريس التفاعلية التي تعتمد على اللعب		6	0.779
اساليب التدريس التفاعلية التي تعتمد على الخبرات الحياتية		8	0.859
الدرجة الكلية		20	0.914

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق أن قيمة الثبات عند الدرجة الكلية بلغت (91.4%)، وبذلك تكون الاستبانة تتمتع بدرجة ثبات مرتفعة ويمكن اعتمادها لتحقيق أهداف الدراسة.

3. تصحيح المقياس: بنيت فقرات المقياس حسب سلم خماسي وأعطيت الأوزان للفقرات كما هو آت: (بدرجة مرتفعة جداً: خمس درجات، بدرجة مرتفعة: أربع درجات، بدرجة متوسطة: ثلاث درجات، بدرجة منخفضة: درجتين، بدرجة منخفضة جداً: درجة واحدة). وقد طبق هذا السلم الخماسي على جميع الفقرات.

جدول 7: مفاتيح التصحيح

الدرجة	المتوسط الحسابي
منخفضة جداً	1.80 – 1.00
منخفضة	2.60 – 1.81
متوسطة	3.40 – 2.61
مرتفعة	4.20 – 3.41
مرتفعة جداً	5.00 – 4.21

متغيرات الدراسة :

- ❖ المتغيرات المستقلة : سنوات الخبرة، المؤهل العلمي.
- ❖ المتغير التابع : مدى استخدام اساليب التدريس التفاعلية في تدريس طلبة معلم المرحلة الأساسية الدنيا من وجهة نظر المعلمات

تحليل نتائج الدراسة

السؤال الأول: ما مدى استخدام اساليب التدريس التفاعلية في تدريس طلبة معلم مرحلة أساسية دنيا من وجهة نظر المعلمات؟

للإجابة عن السؤال السابق تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمدى استخدام اساليب التدريس التفاعلية في تدريس طلبة المرحلة الأساسية الدنيا من وجهة نظر المعلمات وذلك كما هو موضح في الجدول (6):

جدول 8: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمدى استخدام اساليب التدريس

التفاعلية في تدريس طلبة المرحلة الأساسية الدنيا من وجهة نظر المعلمات

الترتيب	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
اساليب التدريس التفاعلية التي تشجع على تنمية الابداع لدى الطلبة				
1.	اعزز الطلبة عند طرح افكار جديدة أصيلة.	4.61	0.644	مرتفعة جداً
2.	اقدم اسئلة تتحدى تفكير الطلبة.	4.24	0.671	مرتفعة جداً
3.	اشجع التخيل لدى الطلبة و أحفزه.	4.21	0.808	مرتفعة جداً
4.	اشجع الطلبة على تقديم اجابات مختلفة للسؤال الواحد.	4.19	0.726	مرتفعة
5.	اقدم امثلة لمواقف ابداعيه .	3.92	0.824	مرتفعة
6.	اطرح اسئلة لها اجابات متنوعة.	3.60	0.932	مرتفعة
الدرجة الكلية : اساليب التدريس التفاعلية التي تشجع على تنمية الابداع لدى الطلبة		4.13	0.518	مرتفعة
اساليب التدريس التفاعلية التي تعتمد على اللعب				

7.	اراعي توافر الوسائل والاساليب المخصصة للعب الطلبة	4.61	0.614	مرتفعة جداً
8.	اراعي اختيار العاب متنوعة حسب قدرات الطلبة.	4.54	0.628	مرتفعة جداً
9.	اشجع الطلبة على المحافظة على الالعب وترتيبها بعد الانتهاء منها.	4.50	0.597	مرتفعة جداً
10.	استخدم العباا تنتمي للبيئة المحلية.	4.31	0.694	مرتفعة جداً
11.	اختار العباا تنمي التفكير والجانب المعرفي لدى الطلبة.	4.27	0.675	مرتفعة جداً
12.	استخدم ادوات لعب تناسب الهدف التعليمي الذي اريد.	4.19	0.719	مرتفعة
الدرجة الكلية : اساليب التدريس التفاعلية التي تعتمد على اللعب				
اساليب التدريس التي تعتمد على الخبرات الحياتية				
13.	أسعى لدمج الخبرات الحياتية في أنشطة التعلم	4.50	0.642	مرتفعة جداً
14.	أطرح أسئلة مفتوحة الإجابة تساعد الأطفال على التعبير عن آرائهم	4.43	0.681	مرتفعة جداً
15.	أقوم ببناء المعلومات الجديدة اعتمادا على خبرة الطالب السابقة	4.31	0.705	مرتفعة جداً
16.	أشجع على التواصل بين الأطفال والتعلم ضمن فريق عمل.	4.26	0.696	مرتفعة جداً
17.	أزود الأطفال بالمعلومات التي يسألون عنها حول قضايا حياتية	4.24	0.739	مرتفعة جداً
18.	استخدم التدريس المبني على تكامل المعرفة مع الحياة	4.16	0.849	مرتفعة
19.	أنوع في مداخل التدريس حسب قدرات الأطفال والمعرفة ذات الصلة.	4.15	0.677	مرتفعة
20.	استخدم وسائل من البيئة المحلية.	4.10	0.688	مرتفعة
الدرجة الكلية : اساليب التدريس التي تعتمد على الخبرات الحياتية				
	مدى استخدام اساليب التدريس التفاعلية في تدريس طلبة معلم المرحلة الاساسية الدنيا من وجهة نظر المعلمات	4.28	0.438	مرتفعة جداً

نلاحظ من الجدول السابق ومن خلال المعطيات الواردة في الجدول أن مدى استخدام اساليب التدريس التفاعلية في تدريس طلبة معلم المرحلة الأساسية الدنيا من وجهة نظر المعلمات كانت بدرجة مرتفعة جداً حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.28) مع انحراف معياري (0.438). وأشارت النتائج إلى أن درجة اساليب التدريس التفاعلية التي تعتمد على اللعب جاءت بدرجة مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.40) مع انحراف معياري (0.452). وأشارت النتائج أن اساليب التدريس التي تعتمد على تنمية الابداع لدى الطلبة كانت بدرجة مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.13) مع انحراف معياري (0.518). وأشارت النتائج إلى أن درجة مجال اساليب التدريس التي تعتمد على الخبرات الحياتية كانت بدرجة مرتفعة جداً حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.27) مع انحراف معياري (0.505).

وتعزو الباحثة هذه النتيجة لمعرفة المعلمين بأهمية اساليب التدريس التفاعلية وأثرها على الطلبة حيث ان هذه المعلومات والافكار تقدم لهم من خلال كليات التربية عند الأعداد ومن خلال الدورات التي تقدم خلال الخدمة للمعلمين . كما ان المشرفين التربويين عند زيارتهم الصفية يؤكدون على اهمية استخدام الاساليب الحديثة التي تحفز على الابداع كما يتم التركيز على ان للعب اهمية كبيرة عند تدريس طلبة المراحل الاساسية الدنيا وهناك معايير يتم تقييم المعلمين من خلالها عند الزيارات الصفية بأن المعلم قام بتفعيل دور الطلبة من خلال اللعب ام لا. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (MacCarthy,Anderson, 2000) .

سؤال الدراسة الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات إجابات عينة الدراسة حول مدى استخدام اساليب التدريس التفاعلية في تدريس طلبة معلم المرحلة الأساسية الدنيا من وجهة نظر المعلمات تعزى لمتغير (المؤهل العلمي)؟ للإجابة عن السؤال لا بد من فحص واختبار الفرضية الأولى:

الفرضية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات إجابات عينة الدراسة حول مدى استخدام اساليب التدريس التفاعلية في تدريس طلبة معلم المرحلة الأساسية الدنيا من وجهة نظر المعلمات تعزى لمتغير المؤهل العلمي. للتحقق من صحة الفرضية السابقة تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في متوسطات إجابات عينة الدراسة حول مدى استخدام اساليب التدريس التفاعلية في تدريس طلبة معلم المرحلة الأساسية الدنيا من وجهة نظر المعلمات تعزى إلى متغير المؤهل العلمي، وقد تم التوصل إلى النتائج كما هو موضح في الجدول (7)

جدول 9: نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في متوسطات إجابات عينة الدراسة حول مدى استخدام اساليب التدريس التفاعلية في تدريس طلبة معلم المرحلة الأساسية الدنيا من وجهة نظر المعلمات تعزى إلى متغير المؤهل العلمي

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	الدلالة الإحصائية
الأول	بين المجموعات	.672	2	.336	1.256	.287
	داخل المجموعات	65.836	246	.268		
	المجموع	66.508	248			
الثاني	بين المجموعات	.552	2	.276	1.355	.260
	داخل المجموعات	50.125	246	.204		

			248	50.678	المجموع	
.250	1.393	.354	2	.709	بين المجموعات	الثالث
		.254	246	62.565	داخل المجموعات	
			248	63.273	المجموع	
.239	1.440	.275	2	.550	بين المجموعات	الدرجة الكلية
		.191	246	47.015	داخل المجموعات	
			248	47.566	المجموع	

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $(\alpha \geq 0.05)$ في متوسطات إجابات عينة الدراسة حول مدى استخدام اساليب التدريس التفاعلية في تدريس طلبة معلم المرحلة الأساسية الدنيا من وجهة نظر المعلمات تعزى إلى متغير المؤهل العلمي، في الدرجة الكلية للمقياس وذلك لأن قيمة الدالة الإحصائية المتعلقة بهذا المتغير بلغت (0.239) أي أن هذه القيمة أكبر من قيمة ألفا (0.05)، وبذلك تقبل الفرضية الصفرية.

وكما اشارت النتائج إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $(\alpha \geq 0.05)$ في متوسطات إجابات عينة الدراسة حول مدى استخدام اساليب التدريس التفاعلية في تدريس طلبة معلم المرحلة الأساسية الدنيا من وجهة نظر المعلمات تعزى إلى متغير المؤهل العلمي في كل من مجال (اساليب التدريس التفاعلية التي تشجع على تنمية الابداع لدى الطلبة، واساليب التدريس التفاعلية التي تعتمد على اللعب، واساليب التدريس التفاعلية التي تعتمد على الخبرات الحياتية)

ويتضح ذلك من خلال جدول (8) والذي يوضح الأعداد والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية:

جدول 10: الأعداد، المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية للفروق في استجابات أفراد عينة الدراسة نحو مدى استخدام اساليب التدريس التفاعلية في تدريس طلبة معلم المرحلة الأساسية الدنيا من وجهة نظر المعلمات تعزى إلى متغير المؤهل العلمي

المحور	المؤهل العلمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
اساليب التدريس التفاعلية التي تشجع على تنمية الابداع لدى الطلبة	بكالوريوس	70	4.16	.476
	دراسات عليا	165	4.10	.529
	دبلوم	14	4.31	.573
اساليب التدريس التفاعلية التي تعتمد على اللعب	بكالوريوس	70	4.39	.475

دراسات عليا	165	4.39	.446
دبلوم	14	4.60	.385
بكالوريوس	70	4.23	.507
دراسات عليا	165	4.27	.512
دبلوم	14	4.47	.371
بكالوريوس	70	4.26	.428
دراسات عليا	165	4.25	.445
دبلوم	14	4.46	.380

تعزو الباحثة هذه النتيجة الى ان المعلمين على اختلاف مؤهلاتهم العلمية يتعرضون لدورات تدريبية موحدة كما ان متابعة المشرف التربوي للجميع دائمة ومستمرة ومعايير تقييم الحصص الصفية متشابهة كما ان المناهج التي يدرسها المعلمون متشابهة وهذه المناهج تركز على الانشطة والابداع والربط مع الموضوعات الحياتية . و تتفق هذه الدراسة مع دراسة ترابان وبوكس ومايرز وبولارد وبوين (pollard, R. & Bowen, C., Taraban, R.; Box, C.; Myers, R.2007).

سؤال الدراسة الثالث: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات إجابات عينة الدراسة حول مدى استخدام اساليب التدريس التفاعلية في تدريس طلبة معلم المرحلة الاساسية الدنيا من وجهة نظر المعلمات تعزى لمتغير (سنوات الخبرة)؟ للإجابة عن السؤال لا بد من فحص واختبار الفرضية الثانية: الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات إجابات عينة الدراسة حول مدى استخدام اساليب التدريس التفاعلية في تدريس طلبة معلم المرحلة الأساسية الدنيا من وجهة نظر المعلمات تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

للتحقق من صحة الفرضية السابقة تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في متوسطات إجابات عينة الدراسة حول مدى استخدام اساليب التدريس التفاعلية في تدريس طلبة معلم المرحلة الأساسية الدنيا من وجهة نظر المعلمات تعزى إلى متغير سنوات الخبرة، وقد تم التوصل إلى النتائج كما هو موضح في الجدول (9)

جدول 11: نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في متوسطات إجابات عينة الدراسة حول مدى استخدام اساليب التدريس التفاعلية في تدريس طلبة المرحلة الأساسية الدنيا من وجهة نظر المعلمات تعزى متغير سنوات الخبرة

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	الدلالة الإحصائية
الأول	بين المجموعات	4.196	2	2.098	8.282	.000
	داخل المجموعات	62.312	246	.253		
	المجموع	66.508	248			
الثاني	بين المجموعات	.190	2	.095	.463	.630
	داخل المجموعات	50.488	246	.205		
	المجموع	50.678	248			
الثالث	بين المجموعات	1.614	2	.807	3.219	.042
	داخل المجموعات	61.660	246	.251		
	المجموع	63.273	248			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	1.552	2	.776	4.149	.017
	داخل المجموعات	46.014	246	.187		
	المجموع	47.566	248			

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($0.05 \geq \alpha$) في متوسطات إجابات عينة الدراسة حول مدى استخدام اساليب التدريس التفاعلية في تدريس طلبة معلم مرحلة أساسية دنيا من وجهة نظر المعلمات تعزى إلى متغير سنوات الخبرة، في الدرجة الكلية للمقياس وذلك لأن قيمة الدالة الإحصائية المتعلقة بهذا المتغير بلغت (0.017) أي أن هذه القيمة أقل من قيمة ألفا (0.05)، وبذلك ترفض الفرضية الصفرية. وعدم وجود فروق في مجال (اساليب التدريس التي تعتمد على اللعب)، وكما اشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($0.05 \geq \alpha$) في متوسطات إجابات عينة الدراسة حول مدى استخدام اساليب التدريس التفاعلية في تدريس طلبة معلم مرحلة أساسية دنيا من وجهة نظر المعلمات تعزى إلى متغير سنوات الخبرة، في كل من مجال اساليب التدريس التي تشجع على تنمية الابداع لدى الطلبة ، ومجال اساليب التدريس التي تعتمد على الخبرات الحياتية.

ولمعرفة مصدر الفروق تم استخراج نتائج اختبار توكي للمقارنات البعدية في متوسطات إجابات عينة الدراسة، وذلك كما هو موضح في الجدول (10) يوضح تلك الفروق:

جدول 12: نتائج اختبار توكي للمقارنات البعدية في متوسطات إجابات عينة الدراسة حول مدى استخدام اساليب التدريس التفاعلية في تدريس طلبة مرحلة أساسية دنيا من وجهة نظر المعلمات تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

المحور	سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	5-10 سنوات	أكثر من 10 سنوات
الأول	أقل من 5 سنوات		-0.12328	-0.31566
	5-10 سنوات			-0.19238
	أكثر من 10 سنوات			
الثالث	أقل من 5 سنوات		-0.04231	-0.18885
	5-10 سنوات			-0.14653
	أكثر من 10 سنوات			
الدرجة الكلية	أقل من 5 سنوات		-0.05948	-0.18959
	5-10 سنوات			-0.13011
	أكثر من 10 سنوات			

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق أن الفروق في متوسطات إجابات عينة الدراسة حول مدى استخدام اساليب التدريس التفاعلية في تدريس طلبة مرحلة أساسية دنيا من وجهة نظر المعلمات تبعاً لمتغير سنوات الخبرة، في الدرجة الكلية للمقياس كانت بين افراد عينة الدراسة من أصحاب الخبرة أقل من 5 سنوات ، في حين لم تكن هناك فروق بين صاحبات الخبرة اقل من خمس سنوات و (5-10 سنوات)، وكما أظهرت النتائج أنه لا توجد فروق بين صاحبات الخبرة (5-10 سنوات) و (أكثر من 10 سنوات). ويتضح ذلك من خلال جدول (11) والذي يوضح الأعداد والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية:

جدول 13: الأعداد، المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية للفروق في استجابات أفراد عينة الدراسة نحو مدى استخدام اساليب التدريس التفاعلية في تدريس طلبة مرحلة أساسية دنيا من وجهة نظر المعلمات تعزى إلى متغير سنوات الخبرة

المحور	سنوات الخبرة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
اساليب التدريس التي تشجع على تنمية الابداع لدى الطلبة	أقل من 5 سنوات	87	3.99	.561
	5 - 10 سنوات	82	4.11	.481
	أكثر من 10 سنوات	80	4.30	.457
اساليب التدريس التي تعتمد على اللعب	أقل من 5 سنوات	87	4.38	.448
	5 - 10 سنوات	82	4.39	.480
	أكثر من 10 سنوات	80	4.44	.429
اساليب التدريس التي تعتمد على الخبرات الحياتية	أقل من 5 سنوات	87	4.38	.505
	5 - 10 سنوات	82	4.39	.529
	أكثر من 10 سنوات	80	4.44	.465
الدرجة الكلية	أقل من 5 سنوات	87	4.19	0.449
	5 - 10 سنوات	82	4.25	0.452
	أكثر من 10 سنوات	80	4.38	0.391

يتضح من الجدول السابق وجود تفاوت في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو مدى استخدام اساليب التدريس الحديثة في تدريس طلبة المرحلة الأساسية الدنيا من وجهة نظر المعلمات تعزى إلى متغير سنوات الخبرة. وتعزو الباحثة هذه النتيجة الى ان هناك متابعة اكبر للمعلمين الجدد وهناك دورات للمعلم الجديد يتم فيها التركيز على استخدام الاساليب التفاعلية المتنوعة كما ان المعلمين الجدد يكون التركيز عليهم اكبر في الزيارات الصفية من المشرفين ومن المدير كمشرف مقيم.

التوصيات:

بناءً على النتائج السابقة تم التوصل إلى مجموعة من التوصيات وهي كما يلي:

- 1-توصي الباحثة بأعداد ورشات عمل تتناول احدث طرق التدريس التفاعلية الحديثة بشكل مستمر ودائم وذلك لأن المعلمين يدركون اهميتها في العملية التعليمية.
- 2-أجراء دراسات مشابهة في المراحل الدراسية العليا.
- 3-اجراء ابحاث لقياس مدى فاعلية طرق التدريس الحديثة بأنواعها.
- 4-اجراء ابحاث متخصصة لطرق التدريس للمواد المختلفة .

المصادر والمراجع

- الجاغوب، محمد عبدالرحمن.(2002). النهج القويم في مهنة التعليم. دار وائل للنشر.
- عبد الوهاب، فاطمة.(2005) فعالية استخدام بعض استراتيجيات التعلم النشط في تحصيل العلوم وتنمية بعض مهارات التعلم والميول العلمية لدى تلاميذ الصف الخامس الابتدائي. مجلة التربية العلمية، العدد الثامن، المجلد الثامن، 147-122.
- العطوي، آسيا (2010) صعوبات تطبيق المقاربة بالكفاءات في المدرسة الجزائرية من وجهة نظر معلمي التعليم الابتدائي-دراسة ميدانية بولاية سطيف-(رسالة ماجستير غير منشورة) قسم علم النفس وعلوم التربية والارطوفونيا-جامعة سطيف.
- غنوم، احمد عبد الكريم.(2012)طرائق تدريس العلوم الشرعية .ابيا المملكة العربية السعودية.
- مجاهد. فايزه احمد الحسيني.(2010)طرق تدريس الدراسات الاجتماعية. مكتبة الرشد. ط6.

- Branka Kovačević, Brane Mikanović, Žana Gavrilović.(2017). THE IMPACT OF INTERACTIVE LEARNING ON THE QUALITY OF COMMUNICATION IN TEACHING PROCESS. European Journal of Education Studies v3 n4 p331-343 2017.
- McCarthy, J. & Anderson, L. (2000). Active Learning Techniques versus Traditional Teaching Styles: Two Experiments from History and Political Science. Innovative Higher Education. 24(4), 279- 294.
- Roegiers, X. 2008. L'Approche par Compétences dans les Curriculums en Afrique Francophone: Quelques Tendances. IBE Working Papers on curriculums issues, n°8, Mai 2008http://www.ibe.unesco.org/fileadmin/user_upload/Publications/Working_Papers/currcompet_africa_ibewpci_7.pdf (Accessed 1 July 2021.)
- Taraban, R.; Box, C.; Myers, R.; Pollard, R; & Bowen, C. (2007). Effects of Active Learning Experiences on Achievement, Attitudes, and Behaviors in High School Biology. Journal of Research in Science Teaching. 44(7), 960-979.

درجة وعي الموظفين العاملين في مديرية التربية والتعليم لمنطقة
الطفيلة التعليمية بمفهوم المواطنة الرقمية

The degree of awareness of employees working in
the directorate of education for the Tafileh educational
district of the concept of digital citizenship

إعداد الباحث

ليث عبدالحافظ الخميسة

وزارة التربية والتعليم الاردنية

مديرية التربية والتعليم لمنطقة الطفيلة التعليمية

الملخص

هدفت الدراسة الحالية التعرف إلى درجة وعي الموظفين العاملين في مديرية التربية والتعليم لمنطقة الطفيلة التعليمية بمفهوم المواطنة الرقمية، ولتحقيق اهداف الدراسة تم تطوير اداة لقياس درجة وعي الموظفين العاملين في مديرية التربية والتعليم لمنطقة الطفيلة التعليمية بمفهوم المواطنة الرقمية، التحقق من خصائصه السيكمترية، وتكونت عينة الدراسة من (165) موظفا وموظفة من مختلف الاقسام الادارية في مديرية التربية والتعليم لمنطقة الطفيلة التعليمية، وتوصلت الدراسة إلى أن المتوسط العام لإجابات عينة الدراسة على فقرات مقياس الدراسة كان متوسطا، كما اشارت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الدرجة الكلية لمفهوم المواطنة الرقمية تعزى لمتغيرات (الجنس، والمؤهل العلمي او للتفاعل بين الجنس والمؤهل العلمي)، وبناء على نتائج الدراسة أوصت الدراسة بضرورة العمل على طرح برامج تنمية مهنية تعمل على زيادة الوعي بمفاهيم المواطنة الرقمية لدى الموظفين.

الكلمات المفتاحية: المواطنة الرقمية.

Abstract

The current study aimed to identify the degree of awareness of the employees working in the Education Directorate of Tafila educational district with the concept of digital citizenship. The study concluded that the general average of the responses of the study sample to the paragraphs of the study scale was average, and the results indicated that there were no statistically significant differences in the total degree of the concept of digital citizenship due to the variables (gender, educational qualification or the interaction between gender and educational qualification), and building Based on the results of the study, the study recommended the need to work on introducing professional development programs that increase awareness of the concepts of digital citizenship

Keywords: digital citizenship.

مقدمة :

يشهد العالم تطورات اجتماعية واقتصادية وثقافية نتيجة الثورة الرقمية التي طالت جميع فئات المجتمع بكل شرائحه، وقد ساهمت هذه الثورة الرقمية في إظهار مفاهيم جديدة منها مفهوم المواطنة الرقمية التي تقوم بدور المرشد والموجه لكافة الأفراد المستخدمين للتقنيات الرقمية، من حيث كيفية التعامل مع هذه التقنيات الرقمية الحديثة، والإلمام بالحقوق التي يجب أن يتمتعوا بها، والواجبات التي يجب أن يلتزموا بها من أجل المساهمة في رقي المجتمعات وبنائها، والمواطنة الرقمية ذات علاقة قوية بالتعليم والعمل في جميع القطاعات الحكومي؛ فهي الوسيلة التي تساعد العاملين والموظفين على فهم ما يجب فهمه من أجل الاستخدام الأمثل للتكنولوجيا (الملاح، 2017).

لذا يجب على المؤسسات الحكومية تدريب العاملين على الاستخدام الآمن والقانوني والأخلاقي لتقنية المعلومات وتلبية احتياجاتهم المتنوعة، وتوفير الوصول الآمن، والعادل للأدوات والوسائط التقنية؛ وذلك لتطوير الفهم والوعي لديهم وأن يكونوا على دراية كاملة بالمنافع والمخاطر التي يتعرضون لها من خلال تفاعلهم واندماجهم مع العصر الرقمي الذي نعيشه الآن (الصمادي، 2017).

وكما للتطور الرقمي إيجابيات فإن له أيضاً سلبيات، كانتشار الجرائم الإلكترونية بأشكالها العديدة مثل: جرائم الاختراق، وانتحال الشخصيات، والدخول إلى أنظمة المعلومات والمواقع الإلكترونية؛ بهدف تدميرها أو نسخها أو إتلافها عن طريق البرامج أو الفيروسات، وأصبحت هذه الجرائم تؤرق العالم أجمع بالإضافة إلى تلك الممارسات السلبية (العموش، 2018).

أصبح لزماً على مؤسسات الدولة الاهتمام بالمواطن أن كان موظفاً أو غير ذلك لتزويده بالمهارات اللازمة لوظائف المستقبل، وتعلم طرق وأساليب التعامل مع التقنيات المتطورة والمتجددة بشكل إيجابي؛ كونها الوسيلة المثلى لإعداد الأفراد للانخراط الكامل في المجتمعات الرقمية.

وبناء على ما سبق جاءت الدراسة الحالية للكشف عن درجة وعي الموظفين العاملين في مديرية التربية والتعليم لمنطقة الطفيلة التعليمية بمفهوم المواطنة الرقمية. مشكلة الدراسة :

نتيجة للانتشار الواسع للتقنيات الحديثة ووسائل التواصل الرقمية أصبح التفاعل؛ والتشارك، والنشر مع الاقران، والخبراء، باستخدام العديد من البيئات والوسائل الرقمية، وتوصيل المعلومات، والأفكار بفاعلية للجمهور المتعدد باستخدام أشكال ومجموعات متنوعة من وسائط الإعلام الرقمي، و تطوير فهم ثقافي ووعي عالمي من خلال العمل مع متعلمين من الثقافات الأخرى، والإسهام في فرق العمل لإنتاج أعمال أصيلة والمشاركة في حل المشكلات، ومن هنا جاءت الدعوة إلى الممارسة الآمنة، والقانونية، والاستخدام المسؤول للمعلومات والتقني، وإظهار رأي إيجابي تجاه استخدام التقنية في دعم التشارك، والتعلم، والإنتاجية، وإظهار المسؤولية الشخصية للتعلم مدى الحياة، وإظهار القيادة في المواطنة الرقمية.

ونظراً لأهمية المواطنة الرقمية وتأكيد عدد من الدراسات كدراسة العمري (2020) ودراسة القحطاني (2020) ودراسة ناجي (2019) على أهميتها وضرورة إكسابها ورفع درجة الوعي في استخدامها لدى العاملين في مديريات التربية والتعليم، كل ذلك دفع الباحث للتفكير في تحديد درجة الوعي لمفهوم المواطنة الرقمية لدى العاملين في مديرية التربية والتعليم لمنطقة الطفيلة التعليمية.

أسئلة الدراسة :

السؤال الاول: ما درجة وعي العاملين في مديرية التربية والتعليم لمفاهيم المواطنة الرقمية؟

السؤال الثاني: هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (

$\alpha = 0.05$ بين المتوسطات الحسابية لتقديرات العاملين في مديرية التربية والتعليم

لمفهوم المواطنة الرقمية تعزى لمتغيرات (النوع الاجتماعي، والمؤهل العلمي)؟

أهداف الدراسة :

تسعى الدراسة الحالية الى تحقيق الاهداف الاتية :

1. التعرف على درجة وعي العاملين في مديرية التربية والتعليم لمنطقة الطفيلة التعليمية لمفاهيم المواطنة الرقمية.
2. الكشف على في تقديرات العاملين في مديرية التربية والتعليم لمنطقة الطفيلة التعليمية لمفهوم المواطنة الرقمية تبعا لمتغيرات (النوع الاجتماعي، والمؤهل العلمي).

أهمية الدراسة :

تتمثل أهمية الدراسة الحالية من أهمية الموضوع ذاته وهو درجة وعي العاملين في مديرية التربية والتعليم لمنطقة الطفيلة التعليمية لمفاهيم المواطنة الرقمية التي يجب إكسابها لهم لما لها من دور مهم وفعال في زيادة وعي العاملين بهذه المفاهيم، وتفيد الدراسة الحالية على فتح آفاق الوعي الرقمي لدى العاملين؛ كما وتسهم في لفت أنظار الباحثين لإجراء البحوث والدراسات حول المواطنة الرقمية.

محددات الدراسة :

تتحدد نتائج هذه الدراسة بالحدود الزمانية في العام (2021/2022)، كما تتحدد نتائج الدراسة في الحدود الموضوعية لموضوع الدراسة وهي درجة وعي العاملين في مديرية التربية والتعليم لمنطقة الطفيلة التعليمية لمفاهيم المواطنة الرقمية. كما انها تتحدد في حدودها البشرية على العاملين في مديرية التربية والتعليم لمنطقة الطفيلة التعليمية في الاردن وتتحدد نتائج الدراسة في الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة والاجابة عن اسئلتها.

التعريفات الإجرائية :

المواطنة الرقمية: مجموعة الاسس التي لا بد أن يلتزم بها الافراد، عند استخدامهم للتكنولوجيا الرقمية؛ المتعلقة في مجموعة من الواجبات التي تفرض عليهم

أن يلتزموا بها أثناء استخدامهم للتكنولوجيا وكذلك الحقوق التي ينبغي أن يتمتعوا بها أثناء تعاملهم معها (العمرى، 2020).

وتقاس بالدرجة الكلية التي يحصل عليها المستجيب على مقياس المواطنة

الرقمية المعد لهذه الدراسة.

الدراسات السابقة :

هدفت دراسة العمرى (2020) إلى التعرف على درجة الوعي لمفهوم المواطنة الرقمية لدى طلبة الجامعات الأردنية، وعلاقتها بمحاورها، وتحديد فيما كانت تقديرات أفراد العينة متفاوتة تعزى لمتغير الجنس أو الكلية أو الجامعة أو المرحلة الدراسية، اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، فقامت بتصميم مقياس للوعي بالمواطنة الرقمية بحيث تضمن (22) فقرة مقسمة على ثلاث محاور، يتضمن محور التعليم (22) فقرة، ومحور الاحترام (6) فقرات، ومحور الحماية (22) فقر، وبلغت عينة الدراسة (282) طالبا وطالبة من طلبة الجامعات الأردنية التالية (جامعة جرش الأهلية وجامعة اليرموك من إقليم الشمال، وجامعة الشرق الوسط والجامعة الأردنية من إقليم الوسط، وجامعة مؤتة وجامعة العقبة من إقليم الجنوب)، وأظهرت نتائج الدراسة أن درجة الوعي بمفهوم المواطنة الرقمية جاءت مرتفعة لدى الطلبة، كما يوجد علاقة ارتباطية مرتفعة بين درجة الوعي بمفهوم المواطنة الرقمية ومحاور المواطنة الرقمية، كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس لصالح الإناث، كما أظهرت أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجامعة لصالح الجامعات الخاصة عن الجامعات الحكومية، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيري الكلية أو المرحلة الدراسية.

وأجرت عباسي (2020) دراسة للتعرف على درجة وعي طلبة الجامعة الأردنية بمفهوم المواطن الرقمي، وعلاقة ذلك بمتغيرات الجنس، والكلية، والمستوى الدراسي (بكالوريوس، ودراسات عليا)، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتكوّن مجتمع الدراسة من جميع طلبة الجامعة الأردنية في العاصمة عمان للعام الدراسي الجامعي

2018/2017، وتكونت عينتها من (500) طالب وطالبة، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية الطبقية، ولتحقيق هدف الدراسة تم بناء استبانة تكونت في صورتها النهائية من (36) فقرة، وتم التحقق من صدقها وثباتها، وأظهرت النتائج أن درجة وعي طلبة الجامعة الأردنية بمفهوم المواطن الرقمي متوسطة، كما كشفت النتائج عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيرات الجنس والكلية والمستوى الدراسي.

هدفت دراسة القحطاني (2020) إلى بناء مقياس للمواطنة الرقمية لدى مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي، وتكون مجتمع الدراسة من (3.10) مليون مستخدم فعال داخل دولة الكويت منهم (29%) من الاناث و(71%) من الذكور، وتكونت عينتها من (12356) مستخدم من مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي المتمثلة بـ(تويتر، انستغرام، سناب شات) وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى مقياس المواطنة الرقمية الذي اشتمل في صورته النهائية على (56) فقرة توزعت على (6) أبعاد هي: (الوصول /النفاذ الرقمي، التجارة الرقمية، اللياقة الرقمية /الابتكيات الرقمي، الأمن الرقمي /الحماية الذاتية، الحقوق والمسؤوليات الرقمية، مجال الصحة والسلامة الرقمية) وقد أظهرت النتائج أن المقياس يتمتع بدلالات صدق مقبولة تم التحقق منها بثلاث طرق هي: صدق المحتوى، صدق المحكمين، والصدق العاملي، والاتساق الداخلي، كما أن المقياس يتمتع بدلالات ثبات مقبولة تم التحقق منها بثلاث طرق هي: طريقة الإعادة، والطريقة النصفية، والاتساق الداخلي باستخدام معادلة كرونباخ ألفا، وأظهرت النتائج المتعلقة بمعايير أداء مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي إلى أنه لا توجد فروقات بمستويات الأداء على المقياس وفقاً لمتغير الجنس، كما تم التعبير عن معايير الأداء من خلال المئينيات والعلامات التائية.

وأجرت ناجي (2019) دراسة للكشف عن مدى وعي طلبة قسم المكتبات والوثائق والمعلومات في جامعة أسيوط بالمواطنة الرقمية ومحاورها التسعة، واتبعت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، مستخدمة الاستبانة كأداة رئيسة في جمع البيانات، وتم توزيع الاستبانة على عينة الدراسة التي بلغت (439) طالباً وطالبة، وتمت معالجة

البيانات باستخدام البرنامج الاحصائي SPSS، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة نتائج كان أبرزها أن درجة الوعي ببعض محاور المواطنة الرقمية لدى الطلبة جاءت في حدود مستوى (ممتاز) وهي: (الوصول الرقمي- القوانين الرقمية)، كما جاءت نتائج درجة الوعي بالمحاور الأخرى في حدود مستوى (جيد جداً)، وهي بالترتيب على النحو التالي: (الحقوق والمسؤولية الرقمية- الصحة والسلامة الرقمية- الأمن الرقمي- الثقافة الرقمية- الإتيكيت الرقمي- الاتصالات الرقمية- التجارة الرقمية)، وقدرت الدرجة الكلية للوعي بالمواطنة الرقمية لدى الطلبة في مستوى (جيد جداً)، كما بينت أن طبيعة المقررات الدراسية في تخصص المكتبات والمعلومات ساهمت في تشكيل وعي الطلبة بالكثير من محاور المواطنة الرقمية، واتضح عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الطلبة وفقاً لمتغيرين هما (الفئة العمرية- مدة استخدام الجهاز الرقمي)؛ مما لا يؤثر على درجة المواطنة الرقمية.

وهدف دراسة مهدي (mahdi, 2018) إلى الكشف عن مستويات الوعي بالمواطنة الرقمية لدى مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي لطلبة جامعة الأقصى وعلاقتها ببعض المتغيرات (الشبكة المستخدمة، والجنس، والمهارة ومعرفة الإنترنت، وقبول التعامل مع الإنترنت)، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي، وصمم مقياس الوعي بالمواطنة الرقمية ليشمل أربعة مجالات: الأخلاق الرقمية، والثقافة الرقمية، والحماية النقدية، والمشاركة الفعالة في الإنترنت، وبعد تطبيق الدراسة على عينة بلغت (700) طالب وطالبة من جامعة الأقصى، أظهرت النتائج أن مستوى الوعي بالمواطنة الرقمية كان متوسطاً، وبتركيز على أبعاد المقياس، كانت المعدلات متدنية بالنسبة للمشاركة الفعلية، ومتوسطاً بالنسبة للثقافة الرقمية والحماية النقدية، في حين أن كان الوعي بأخلاقيات المواطنة الرقمية أعلى مستوى، وكما يوجد اختلاف في مستوى الوعي بمؤشرات المواطنة الرقمية في بعض أبعاد مستخدمي الشبكات الاجتماعية، اعتماداً على: الشبكة الاجتماعية المستخدمة، والجنس، ومستوى المهارة والمعرفة بالإنترنت، ومستوى التعامل مع الإنترنت.

وهدفت دراسة السليحات وآخرون (2018) إلى التعرف درجة الوعي بمفهوم المواطنة الرقمية لدى طلبة مرحلة البكالوريوس في كلية العلوم التربوية بالجامعة الأردنية وتحديد فيما إذا كانت تقديرات أفراد العينة متفاوتة تبعاً للجنس أو العمر أو مكان السكن أو درجة استخدام الإنترنت، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي، واستخدمت استبانة تم تطويرها بالرجوع إلى الدراسات السابقة، وتألفت عينة الدراسة من (230) طالب وطالبة تم اختيارهم بطريقة عشوائية بعد التحقق من صدق وثبات الاستبانة وجمع البيانات وتحليلها بالطرق الإحصائية المناسبة باستخدام برنامج SPSS ، وتوصلت الدراسة إلى أن درجة وعي الطلبة بمفهوم المواطنة الرقمية متوسطة، كما بينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات أفراد العينة تعزى للجنس أو مكان السكن أو درجة استخدام الإنترنت أو العمر.

وأجرى شوي وجلسمان وكريستول (Choi, Glassman & Cristol, 2017) دراسة على عينة مكونة من (508) طالباً وطالبة من المرحلة الجامعية والدراسات العليا في جامعة ميدويسترن في الولايات المتحدة الأمريكية، بهدف قياس وعيهم بمفهوم المواطنة الرقمية، وقام الباحثون بتطوير مقياس يتمتع بالصدق والثبات، وتم تطبيق الاستبانة على عينة الدراسة، ومن أبرز النتائج التي توصلت لها الدراسة وجود وعي وموثوقية جيدة لمفهوم المواطنة الرقمية لدى مجتمع الدراسة.

وهدفت دراسة جونز وميتشل (Jones & Mitchell, 2016) إلى التعرف على مستوى فهم المواطنة الرقمية بين الشباب، واستخدم الباحث أداة الاستبانة لجمع البيانات من عينة تكونت من (979) طالباً وطالبة من طلبة المدارس في الولايات المتحدة، وقد توصلت الدراسة إلى تعريف المواطنة الرقمية بأنها مزيج من السلوك المحترم الطيب في التعامل مع الآخرين وممارسة الأنشطة المدنية، كما بينت النتائج إلى ارتفاع درجة الاحترام الرقمي في أثناء استخدام الوسائل التكنولوجية وارتفاع درجة المشاركة الرقمية للشباب، وكما بينت أن هناك تدني في درجة تعرض الشباب المشاركين في المجتمع الرقمي للأثار السلبية مثل الاختراق الرقمي للخصوصية.

التعليق على الدراسات السابقة:

بعد استعراض الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية، تبين للباحث ان معظم الدراسات السابقة التي أجريت في موضوع المواطنة الرقمية اتفقت من حيث اهميتها ودورها في توضيح اساليب التعامل الامن من خلال الوسائل التكنولوجية والتطبيقات الرقمية ، مثل: دراسة مهدي (2018)، ودراسة السليحات وآخرون (2018)، ودراسة عباسي (2020)، كما وبحث اغلب الدراسات في فحص درجة الوعي بمفاهيم المواطنة الرقمية وخاصة في فئة الطلاب ولم تتطرق فئات اخرى كفئة الموظفين والعاملين في القطاعات الحكومية والخاصة.

كما اشتركت هذه الدراسة مع أغلب الدراسات السابقة في استخدامها للمنهج المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ووصفها وتحليلها والتعبير عنها كمياً.

فيما تميزت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة هو تناول الدراسة الحالية درجة وعي العاملين في مديرية التربية والتعليم لمنطقة الطفيلة التعليمية بمفهوم المواطنة الرقمية.

منهجية الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي والذي يتناسب مع طبيعة الدراسة وأهدافها.

مجتمع الدراسة وعينتها:

يتكون مجتمع الدراسة وهو عينتها من جميع العاملين في مديرية التربية والتعليم منطقة الطفيلة التعليمية والبالغ عددهم (165) حسب احصائيات قسم التخطيط في مديرية التربية والتعليم لمنطقة الطفيلة التعليمية، والجدول (1) يبين توزيع مجتمع وهو عينتها حسب الجنس:

الجدول (1)

توزيع مجتمع وهو عينتها حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة
ذكر	125	76%
انثى	40	24%
المجموع	165	100%

أداة الدراسة:

حيث قام الباحث بمراجعة العديد من الدراسات والأدب النظري ذو العلاقة بموضوع هذه الدراسة، والمراجع والأبحاث التي تناولت موضوع المواطنة الرقمية، وبعد المراجعة والتمحيص استطاع الباحث تطوير مقياس كأداة لهذه الدراسة.

صدق وثبات أداة الدراسة:

صدق الأداة:

قام الباحث من التحقق من صدق الأداة فيما يلي:

الصدق الظاهري: وقد تحقق الباحث من صدق الأداة ظاهرياً عن طريق، عرضها (10) محكمين من الخبراء المختصين في العلوم التربوية والتعليمية، لإبداء آرائهم حول مدى صلاحية أداة الدراسة الحالية، وتم اعتماد الآراء والاقتراحات التي اتفق عليها 80% من المحكمين، وبهذا استقرت أداة الدراسة على (36) فقره موزعه على اربعة مجالات رئيسية.

صدق البناء (الاتساق الداخلي):

للتحقق من صدق البناء للمقياس، تم تطبيقه على عينة استطلاعية مكونة من (20) موظفاً من مجتمع الدراسة وخارج عينتها، وتم استخراج معامل الارتباط بيرسون لكل بعد مع الدرجة الكلية للمتغير بأبعاده مجتمعه. وتم استخراج معامل ارتباط بيرسون بين ابعاد المواطنة الرقمية، والدرجة الكلية لأبعاد المواطنة الرقمية مجتمعة.

جدول رقم (2)

معامل ارتباط بيرسون بين كل بعد من أبعاد المواطنة الرقمية والدرجة الكلية لأبعاد

المواطنة الرقمية مجتمعة

المواطنة الرقمية	المشاركة الفعلية عبر الإنترنت	الحماية الناقدة	الثقافة الرقمية	الأخلاقيات الرقمية	البعد
0.551**	0.688**	0.537**	0.565**	1	الأخلاقيات الرقمية
0.591**	0.501**	0.692**	1		الثقافة الرقمية
0.661**	0.700**	1			الحماية الناقدة
0.763**	1				المشاركة الفعلية عبر الإنترنت
1					المواطنة الرقمية

❖❖ دالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.01$)

ويتضح من الجدول رقم (2) أن جميع الأبعاد المكونة لمقياس المواطنة الرقمية ترتبط بالدرجة الكلية للمقياس ككل، بمعامل ارتباط موجب وعال وبمستوى دلالة إحصائية عند ($\alpha \leq 0.01$) وهذا يدل على أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الاتساق الداخلي وصدق البناء بالنسبة لمتغير المواطنة الرقمية بأبعاده المختلفة. ثبات مقياس المواطنة الرقمية:

تم حساب ثبات مقياس المواطنة الرقمية بطريقة كرونباخ ألفا والجدول رقم

(3) يبين قيم معاملات الثبات لمقياس المواطنة الرقمية بأبعادها المختلفة:

جدول (3)

معاملات الثبات حسب طريقة كرونباخ ألفا لمقياس المواطنة الرقمية

معامل الثبات	عدد الفقرات	البعد وتسلسل فقراته
0.891	10	الأخلاقيات الرقمية
0.678	10	الثقافة الرقمية
0.750	9	الحماية الناقدة
0.772	7	المشاركة الفعلية عبر الإنترنت
0.916	36	الدرجة الكلية المواطنة الرقمية

يتبين من الجدول السابق أن معاملات الثبات باستخدام معادلة كرونباخ ألفا قد تراوحت لجميع الأبعاد ما بين (0.678-0.916) وهي قيم ثبات عالية ومقبولة لإجراء الدراسة.

نتائج الدراسة ومناقشتها والتوصيات:

فيما يلي عرض لنتائج الدراسة ومناقشتها والتوصيات:
عرض النتائج:

الاجابة على السؤال الاول: ما درجة وعي العاملين في مديرية التربية والتعليم لمفاهيم المواطنة الرقمية؟

وللإجابة على هذا السؤال تم استخراج قيم المتوسطات والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لجميع ابعاد الدراسة والفقرات المكونة بعد وهي كما تظهر في الجدول (4):

جدول (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة عن ابعاد المواطنة الرقمية

عدد الفقرات	البعد	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب حسب المتوسط	الدرجة
10	الأخلاقيات الرقمية	165	3.54	0.69	0.71	1	متوسط
10	الثقافة الرقمية	165	3.37	0.80	0.67	3	متوسط
9	الحماية الناقدة	165	3.46	0.72	0.69	2	متوسط
7	المشاركة الفعلية عبر الإنترنت	165	3.34	0.78	0.67	4	متوسط
36	الدرجة الكلية للمواطنة الرقمية	165	3.43	0.54	0.69	-	متوسط

يتبين من الجدول رقم (4) أن المتوسط العام لإجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات المواطنة الرقمية بأبعاده مجتمعه كان متوسطاً. حيث بلغ (3.43). واحتلت الأخلاقيات الرقمية المرتبة الأولى. بمتوسط حسابي بلغ (3.54). وأهمية نسبية بلغت (71%). وجاءت بالمرتبة الثانية الحماية الناقدة. وبمتوسط حسابي بلغ (3.46). وأهمية نسبية (69%) تقريباً. فيما جاءت الثقافة الرقمية بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (3.37). وأهمية نسبية بلغت (67%) وأخير المشاركة الفعلية عبر الإنترنت بمتوسط حسابي بلغ (3.34). وأهمية نسبية بلغت (67%).

و فيما يلي عرض لكل مفهوم من مفاهيم المواطنة الرقمية :
الأخلاقيات الرقمية :

يوضح الجدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقره من فقرات الأخلاقيات الرقمية كأحد مفاهيم المواطنة الرقمية :

جدول (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقره من فقرات الأخلاقيات الرقمية

كأحد مفاهيم المواطنة الرقمية

رقم الفقرات	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب	الدرجة
7	اعتقد أن فهم الحقوق والمسؤوليات في العالم الرقمي يساعد أي شخص على الانتاجية.	3.90	1.07	0.78	1	مرتفع
5	أحترم آراء الآخرين ومعرفتهم في البيئة الرقمية عبر الإنترنت	3.82	1.13	0.76	2	مرتفع
8	أعتقد أن أي شخص يجب أن يتحمل مسؤولية تصرفاته وأنشطته عبر الإنترنت .	3.70	1.07	0.74	3	مرتفع
4	أعي المخاطر المهددة للرفاهية والصحة بسبب الإفراط باستخدام التكنولوجيا الرقمية مثل الادمان والاجهاد .	3.67	1.28	0.73	4	متوسط
2	أعتقد أن الحقوق الرقمية الأساسية يجب أن تعالج وتناقش وتقيم من قبل مستخدمي التكنولوجيا الرقمية .	3.63	1.13	0.73	5	متوسط
3	أجزم بأن عمل الفيروسات والرسائل المزعجة جرائم رقمية .	3.59	1.22	0.72	6	متوسط
6	أعتقد أن مستخدمي التكنولوجيا الرقمية أيضا لهم مسؤوليات مثل احترام الحقوق الرقمية الأساسية للآخرين	3.49	1.05	0.70	7	متوسط

1	أعتقد أن أي شخص لديه الحقوق الرقمية الأساسية مثل، الخصوصية والحق في التعبير والكلام.	3.48	1.10	0.70	8	متوسط
9	أرى ضرورة التوازن في استخدام البيانات الرقمية بحيث لا نصل إلى الإهمال ولا إلى الإفراط في الاستخدام.	3.04	1.20	0.61	9	متوسط
10	أحرص على إتاحة الفرص المتساوية للجميع في الحديث والتحاور في البيئة الرقمية	3.02	1.23	0.60	10	متوسط

تشير النتائج الظاهرة في الجدول (5) أن أعلى تقدير للفقرة رقم (7) وبمتوسط حسابي بلغ (3.90) وانحراف معياري (1.07) والتي نصها (اعتقد أن فهم الحقوق والمسؤوليات في العالم الرقمي يساعد أي شخص على الانتاجية).

وكان أقل تقدير للفقرة (10) بمتوسط حسابي بلغ (3.02) وانحراف معياري (1.23) والتي نصها (أحرص على إتاحة الفرص المتساوية للجميع في الحديث والتحاور في البيئة الرقمية) .

الثقافة الرقمية :

يوضح الجدول (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقره من فقرات الثقافة الرقمية كأحد مفاهيم المواطنة الرقمية :

جدول (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقره من فقرات الثقافة الرقمية كأحد

مفاهيم المواطنة الرقمية

رقم الفقرات	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب	الدرجة
4	أحب استخدام أدوات التجارة الرقمية مثل الأمازون وأيباي	3.85	1.10	0.77	1	مرتفع
2	دائماً أشتري السلع القانونية.	3.62	1.13	0.72	2	متوسط
6	أدوات التواصل الرقمي تسهل على التواصل مع أصدقائي	3.56	1.14	0.71	3	متوسط
7	أقضي بعض الوقت على الشبكات الاجتماعية مثل الفيسبوك.	3.51	1.23	0.70	4	متوسط
3	أقوم بعملية البحث قبل شراء أي شيء من خلال سوق	3.44	1.25	0.69	5	متوسط

					الإنترنت .	
8	أستخدم البريد الإلكتروني في التواصل مع الآخرين.	3.36	1.19	0.67	6	متوسط
9	لقد تعلمت مهارات تريبوية جديدة مرتبطة بتقنيات القرن ال 21.	3.31	1.32	0.66	7	متوسط
5	أفضل التجارة الإلكترونية أكثر من الذهاب إلى السوق.	3.30	1.27	0.66	8	متوسط
1	التجارة الإلكترونية تمنحتني خيارات أفضل.	2.92	1.31	0.58	9	متوسط
10	احتاج للتعلم حول المخاطر الملازمة للإفراط في استخدام التكنولوجيا.	2.85	1.30	0.57	10	متوسط

تشير النتائج الظاهرة في الجدول (6) أن أعلى تقدير للفقرة رقم (4) وبمتوسط حسابي بلغ (3.85) وانحراف معياري (1.10) والتي نصها (أحب استخدام أدوات التجارة الرقمية مثل الأمازون وأيباي).

وكان أقل تقدير للفقرة (10) بمتوسط حسابي بلغ (2.85) وانحراف معياري (1.30) والتي نصها (احتاج للتعلم حول المخاطر الملازمة للإفراط في استخدام التكنولوجيا).
الحماية الناقدة

يوضح الجدول (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقره من فقرات الحماية الناقدة كأحد مفاهيم المواطنة الرقمية:

جدول (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقره من فقرات الحماية الناقدة كأحد مفاهيم المواطنة الرقمية

رقم الفقرات	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب	الدرجة
8	لا افتح الملفات غير المعروفة وغير الموثوقة.	3.84	1.21	0.77	1	مرتفع
7	أجد الدعم عن مواجهة مشكلات في استخدام تكنولوجيا العالم الرقمي	3.64	1.26	0.73	2	متوسط
4	أقرأ بيان الخصوصية في برنامج قبل تثبيته.	3.63	1.16	0.73	3	متوسط
3	دائما أحتفظ بمعلوماتي المهمة والشخصية في ملفات محمية بكلمة مرور -	3.61	1.22	0.72	4	متوسط

9	أحرص على حضر الرسائل المشبوهة المصدر أو المرسل مباشرة أنشطة التعلم	3.55	1.21	0.71	5	متوسط
2	دائما أحتفظ بملخص عن ملفاتي المهمة في قرص تخزين خارجي	3.50	1.25	0.70	6	متوسط
6	أزور دائمة المواقع الموثوقة والخالية من الأضرار -	3.34	1.17	0.67	7	متوسط
5	أعمال صيانة سريعة إزالة الملفات والبرامج غير الضرورية من كمبيوتر أو هاتفي الذكي	3.31	1.20	0.66	8	متوسط
1	لدي مضاد فيروسات وحماية أمنية للإنترنت على كمبيوتر وهاتفي الذكي .	2.71	1.27	0.54	9	متوسط

تشير النتائج الظاهرة في الجدول (7) أن أعلى تقدير للفقرة رقم (8) وبمتوسط

حسابي بلغ (3.84) وانحراف معياري (1.21) والتي نصها (لا افتح الملفات غير المعروفة وغير الموثوقة).

وكان أقل تقدير للفقرة (1) بمتوسط حسابي بلغ (2.71) وانحراف معياري

(1.27) والتي نصها (لدي مضاد فيروسات وحماية أمنية للإنترنت على كمبيوتر وهاتفي الذكي).

المشاركة الفعلية عبر الإنترنت:

يوضح الجدول (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقره من

فقرات المشاركة الفعلية عبر الإنترنت كأحد مفاهيم المواطنة الرقمية :

جدول (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقره من فقرات المشاركة الفعلية عبر

الإنترنت كأحد مفاهيم المواطنة الرقمية

رقم الفقرات	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب	الدرجة
4	أرد بانتظام على الأفكار المتعلقة بالمهام الوظيفية عبر الإنترنت	3.65	1.19	0.73	1	متوسط
7	أنا عضو بأكثر من مجموعه من مجموعات التواصل الخاصة بالعمل.	3.63	1.12	0.73	2	متوسط
1	أشارك في اجتماعات سياسية ومنتديات عامة وعدلية في البيئات الرقمية	3.62	1.19	0.72	3	متوسط

متوسط	4	0.72	1.16	3.61	أعبر عن رأي على الإنترنت حول تحدي، وجهات النظر السائدة والوضع الراهن فيما يتعلق بالقضايا السياسية والاجتماعية	6
متوسط	5	0.70	1.23	3.52	اتواصل في بعض الأحيان مع المسؤولين والزعماء فيما يخص الاداء الوظيفي من خلال الإنترنت .	5
متوسط	6	0.54	1.33	2.72	أعمل مع الآخرين على حل القضايا المتعلقة بالمهام الوظيفية من خلال مواقع التواصل	2
متوسط	7	0.53	1.42	2.67	يمكنني تنظيم العرائض الشكاوي عبر الإنترنت .	3

تشير النتائج الظاهرة في الجدول (8) أن أعلى تقدير للفقرة رقم (4) وبمتوسط حسابي بلغ (3.65) وانحراف معياري (1.19) والتي نصها (أرد بانتظام على الأفكار المتعلقة بالمهام الوظيفية عبر الإنترنت).

وكان أقل تقدير للفقرة (3) بمتوسط حسابي بلغ (2.67) وانحراف معياري (1.42) والتي نصها (يمكنني تنظيم العرائض الشكاوي عبر الإنترنت) .

السؤال الثاني: هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$ بين المتوسطات الحسابية لتقديرات العاملين في مديرية التربية والتعليم لمفهوم المواطنة الرقمية تعزى لمتغيرات (الجنس، والمؤهل العلمي)؟

للإجابة عن هذا من السؤال تم حساب المتوسطات والانحرافات المعيارية لمفهوم المواطنة الرقمية تعزى لمتغيرات (الجنس، والمؤهل العلمي) والجدول (9) يبين ذلك:

للإجابة عن هذا من السؤال تم أولاً حساب المتوسطات والانحرافات المعيارية لمفهوم المواطنة الرقمية تعزى لمتغيرات (الجنس، والمؤهل العلمي) والجدول 9 يبين ذلك:

جدول (9)

(المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمفهوم المواطنة الرقمية تعزى لمتغيرات

(الجنس، والمؤهل العلمي)

المتغير	المتوسط	الانحراف المعياري	العدد
بكالوريوس	3.3638	.54640	94
دراسات عليا	3.5877	.43283	31
الكلية	3.4194	.52789	125

28	.57647	3.4650	بكالوريوس	
12	.65974	3.5025	دراسات عليا	انثى
40	.59425	3.4763	الكلية	
122	.55267	3.3870	بكالوريوس	
43	.49931	3.5640	دراسات عليا	الكلية
165	.54339	3.4332	الكلية	

يتضح من الجدول 9 وجود فروق ظاهرة بين قيم المتوسطات الحسابية، ولتحديد فيما إذا كانت تلك الفروق دالة إحصائياً تم إجراء تحليل التباين الثنائي، والجدول (10) يبين نتائج تحليل اختبار التباين الثنائي لاختبار الفروق في مفهوم المواطنة الرقمية تعزى لمتغيرات (الجنس، والمؤهل العلمي)؛

جدول (10) نتائج اختبار تحليل التباين الثنائي لاختبار الفروق في مفهوم المواطنة الرقمية تعزى لمتغيرات (الجنس، والمؤهل العلمي)

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	الدلالة
الجنس	.422	1	.422	1.441	.232
المؤهل العلمي	.215	1	.215	.733	.393
الجنس * المؤهل العلمي	47.146	161	.293		
الخطأ	1993.202	165			
الكلية	48.425	164			

تشير النتائج الواردة في الجدول (10) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha=0.05$) في الدرجة الكلية لمفهوم المواطنة الرقمية تعزى لمتغيرات (الجنس، والمؤهل العلمي) أو للتفاعل بين الجنس والمؤهل العلمي.

مناقشة النتائج :

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الاول

أشارت نتائج التحليل الاحصائي الى ان المتوسط العام لإجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات المواطنة الرقمية بأبعاده مجتمعه متوسطا، حيث بلغ (3.43). واحتلت الأخلاقيات الرقمية المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي بلغ (3.54)، وأهمية نسبية بلغت (71%) وجاءت بالمرتبة الثانية الحماية الناقدة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.46)، وأهمية نسبية (69%) تقريبا وذلك لان الافراد اكثر وعيا فهما يتعاملون مع التطبيقات الغريبة والغير وموثوقة حفاظا على بياناتهم، فيما جاءت الثقافة الرقمية بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (3.37)، وأهمية نسبية بلغت (67%) واخير المشاركة الفعلية عبر الإنترنت بمتوسط حسابي بلغ (3.34)، وأهمية نسبية بلغت (67%).

يعزو الباحث ذلك ان الافراد يحتاجون لفترة (وقت) لتقبل التغيير وكما هو معروف ان أي تغيير يجابهه مقاومه، وبالتالي فإن عملية تعميق مفهوم المواطنة الرقمية وتجديدها لدى الافراد يحتاج الى برامج تنمية بشرية متخصصة وتطويرها المهارات اللازمة للتحويل، وقد تشابهت في هذه النتيجة مع دراسة كل من عباس (2020)، ودراسة القحطاني (2020)، ودراسة مهدي (2018)، ودراسة السليحات (2018).

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني

أظهرت النتائج الاحصائية عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الدرجة الكلية لمفهوم المواطنة الرقمية تعزى لمتغيرات (الجنس، والمؤهل العلمي) او للتفاعل بين الجنس والمؤهل العلمي، ويعزو الباحث ذلك الى ان الوعي بمفاهيم المواطنة الرقمية ليست محدده بفضله معينه سواء ذكور تم اناث يمتلك مؤهلات علميه ام لا يمتلك انما تشمل جميع افاد المجتمع صغارا وكبارا، وهذه في الحقيقة ما فرضته التطورات الهائلة والمتسارعة في عالم التكنولوجيا والاتصالات، والتحول نحو العالم الرقمي بشتى التعاملات الشخصية والحكومية، وفي هذا قد تشابهت الدراسة الحالية في هذه النتيجة مع ما توصلت اليه

دراسة كل من دراسة القحطاني(2020)، ودراسة مهدي (2018)، ودراسة السليحات (2018).

التوصيات:

1. نشر ثقافة المواطنة الرقمية بين العاملين في الدوائر والمؤسسات الحكومية.
2. العمل على طرح برامج تنميه مهنية تعمل زيادة الوعي بمفاهيم المواطنة الرقمية.
3. ضرورة ادخال مفاهيم المواطنة الرقمية ضمن المناهج المدرسية لخلق جيل واعي ذو ثقافة رقمية متميزة.
4. اجراء المزيد من الدراسات لتحديد متطلبات خلق ثقافه رقميه لدى مختلف شرائح المجتمع.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

- السليحات، روان والفلوح، روان والسرحان، خالد (2018). درجة الوعي بمفهوم المواطنة الرقمية لدى طلبة مرحلة البكالوريوس في كلية العلوم التربوية بالجامعة الأردنية. مجلة العلوم التربوية، 45(3)، 19-33.
- الصمادي، هند (2017). تصورات طلبة جامعة القصيم نحو المواطنة الرقمية" دراسة ميدانية على عينة من طلبة جامعة القصيم. مجلة دراسات نفسية وتربوية، 18(1)، 157 - 184.
- عباسي، دينا (2020). درجة وعي طلبة الجامعة الأردنية بمفهوم المواطن الرقمي. مجلة العلوم التربوية، 47(3)، 318-332.
- العمرى، ربي (2020). درجة وعي طلبة الجامعات الأردنية لمفهوم المواطنة الرقمية وعلاقتها بمحاورها. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
- العموش، ريم (2018). درجة تضمين قيم المواطنة الرقمية في مساق التربية الوطنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلبة في جامعات إقليم الشمال. (رسالة ماجستير). كلية العلوم التربوية، جامعة آل البيت. الأردن.
- القحطاني، مريم (2020). بناء مقياس لقيم المواطنة الرقمية لدى مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي. مجلة العلوم التربوية، 47(4)، 178-194.
- الملاح، تامر (2017). المواطنة الرقمية تحديات وآمال، القاهرة، دار السحاب للنشر والتوزيع.
- ناجي، مها (2019). المواطنة الرقمية ومدى الوعي بها لدى طلبة قسم المكتبات والوثائق والمعلومات بجامعة أسيوط: دراسة استكشافية. المجلة العلمية للمكتبات والوثائق والمعلومات، 1(2)، 71-122.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- Choi, M. and Glassman, M., & Cristol, D. (2017). What it means to be a citizen in the internet age: Development of a reliable and valid digital citizenship scale. **Computers & Education**, 107, 100-112.
- Jones, L. and Mitchell, K. (2016). Defining and measuring youth digital citizenship. **New media & society**, 18(9), 2063-2079.
- Mahdi, Hassan (2018). The Awareness of the Digital Citizenship among the Users of Social Networks and its Relation to Some Variables, **International Journal of Learning Management Systems**, 6(1), 11-25.

مهارات البحث العلمي في البيئة الرقمية
دراسة حالة أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك خالد وجامعة الحدود
الشمالية (المملكة العربية السعودية)
Scientific Research Skills in the Digital Environment
Case Study Teaching Staff Members in Saudi Universities
(King Khalid University, Northern Border University)

د. هبه الزبير عبد المجيد محمد

أستاذ مساعد / جامعة الملك خالد

د. عائشه بدوى عبد الرحمن

أستاذ مساعد / جامعة الحدود الشمالية

ملخص البحث

يتناول هذا البحث مهارات البحث العلمي في البيئة الرقمية، وتأتي أهمية هذا الموضوع في تقديم إضافة للباحثين عن المهارات المتخصصة التي يحتاجها للبحث في البيئة الرقمية وأهمية الموضوع بالنسبة لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات السعودية. تمثلت مشكلة البحث في الإجابة على الأسئلة التالية: ما هو السبب الرئيس الذي يدفع أعضاء هيئة التدريس للبحث عن المعلومات في البيئة الرقمية؟ ما هي مهارات البحث العلمي التي يحتاجها الباحث في البيئة الرقمية؟ إلى أي مدى يدرك عضو هيئة التدريس بالجامعات السعودية قيمة المعلومات في البيئة الرقمية ويتعامل ويتفاعل معها؟ هل يتقن عضو هيئة التدريس بالجامعات السعودية مهارات وتقنيات وأدوات البحث عن المعلومات في البيئة الرقمية؟.

اتبع البحث المنهج الوصفي التحليلي وعليه تم تصميم استبيان وتوزيعه على 73 عضو هيئة التدريس من منسوبي جامعتي الملك خالد والحدود الشمالية وتم تحليل الاستبيان باستخدام برنامج SPSS وتم التحقق من صحة الفرضيات.

من أهم النتائج التي توصل إليها البحث: أن إنجاز البحوث العلمية هو السبب الرئيس الذي يدفع أعضاء هيئة التدريس للبحث عن المعلومات في الرقمية، وأن أعضاء

هيئة التدريس في الجامعات السعودية عينة الدراسة يستخدمون مصادر المعلومات الرقمية بالإضافة لإتقانهم لمهارات واستراتيجيات البحث العلمي.

وتوصل الباحثون للعديد من التوصيات من أهمها: اعداد البحوث العلمية التي تتناول البحث العلمي في العصر الرقمي ، تشجيع اعضاء هيئة التدريس على استخدام مصادر المعلومات الرقمية بشكل كبير، ضرورة اقامة الدورات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس حول استخدام مصادر المعلومات الرقمية وتعليمهم مهارات البحث عن المعلومات في البيئة الرقمية لمحو الامية الرقمية لمن لديهم وتحسين سلوكيات البحث لديهم.

الكلمات المفتاحية : مهارات البحث العلمي ، البيئة الرقمية، مصادر المعلومات الإلكترونية

Abstract

This research deals with the scientific research skills in the digital environment, the importance of this topic comes in providing an addition to the researchers for the specialized skills needed for research in the digital environment and the importance of the topic for the teaching staff members in Saudi universities. The research problem is represented in answering the following questions : What is the main reason that drives teaching staff members to search for the information in the digital environment? ,What are the scientific research skills that a researcher needs in the digital environment?,and To what extent does the teaching staff member in Saudi universities realize the value of the information in the digital environment, to deal with and interact with it?

The researchers followed the descriptive and analytical approach, and accordingly a questionnaire was designed and distributed to 73 staff members from King Khalid University and the Northern Borders University. The questionnaire was analyzed using the SPSS program, and all the hypotheses were validated.

The most important findings of the research are: The completion of the scientific research is the main reason that drives staff members to search for information in the digital environment , and that the teaching staff members in Saudi universities, the study sample, use digital information sources, in addition to their mastery of scientific research skills and strategies.

The researchers reached many recommendations, the most important are:

Preparing researches that deals with scientific research in the digital age Encouraging teaching staff members to make extensive use of digital information sources The necessity of holding training courses for teaching staff members on the use of digital information sources and teaching them the skills of searching for information in the digital environment to eradicate digital literacy for those who have them and improve their research behaviour.

Key words: scientific research skills, digital environment, electronic information resources.

المقدمة

لقد أدت الشبكة العنكبوتية العالمية (الانترنت) الى الانفجار الهائل للمعلومات حيث شكلت ما يعرف بالبيئة الرقمية التي تعتمد على الدقة والسرعة والأنية في تقديم المعلومات المتنوعة والثرية والحديثة. وترتبط مهارات البحث التي يحتاجها الباحث في البيئة الرقمية بطبيعة البحث الذي يقوم به ومستوى العمق الذي يتطلبه البحث.

مشكلة البحث

تتلخص مشكلة البحث في الأسئلة التالية :

1/ ما هو السبب الرئيس الذي يدفع أعضاء هيئة التدريس للبحث عن المعلومات في

البيئة الرقمية؟

2/ ماهي مهارات البحث العلمي التي يحتاجها الباحث في البيئة الرقمية؟

3/ الى أي مدى يدرك عضو هيئة التدريس بالجامعات السعودية قيمة المعلومات في

البيئة الرقمية ويتعامل ويتفاعل معها؟

3/ هل يتقن عضو هيئة التدريس بالجامعات السعودية مهارات وتقنيات وأدوات البحث

عن المعلومات في البيئة الرقمية؟

أهمية البحث

تظهر أهمية البحث في النقاط التالية :

1. تقديم إضافة للباحثين عن المهارات المتخصصة التي يحتاجها للبحث في

البيئة الرقمية.

2. أهمية الموضوع بالنسبة لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات السعودية.

اهداف البحث

1- معرفة أهمية البيئة الرقمية

2- محو الامية الرقمية لدى الباحثون.

3- التعرف على واقع مهارات البحث العلمي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات

السعودية.

منهجية البحث

المنهج الوصفي التحليلي. - تم تصميم استبيان لاختبار فرضيات البحث

فرضيات البحث

الفرضية الاولى: انجاز البحوث العلمية هو السبب الرئيس الذي يدفع اعضاء هيئة التدريس (عينة الدراسة) للبحث عن المعلومات في البيئة الرقمية.

الفرضية الثانية: يستخدم اعضاء هيئة التدريس (عينة الدراسة) مصادر المعلومات الرقمية.

الفرضية الثالثة: يتقن عضو هيئة التدريس في الجامعات السعودية (عينة الدراسة) مهارات و استراتيجيات البحث عن المعلومات في البيئة الرقمية).

الدراسات السابقة

1/ دراسة عمر (2016) بعنوان توظيف الباحثين الجامعيين للمعلومات في البيئة الرقمية الأساتذة الجامعيين بكلية العلوم الاجتماعية بمستغنام -نموذجاً

هدفت الدراسة الى التعريف بالباحثين الجامعيين ومختلف اصنافهم والتعريف بالانترنت والخدمات التي يقدمها اعتمدت الدراسة على المنهج الميداني واستخدمت الاستبيان كأداة لجمع البيانات. وخلصت الدراسة الى مجموعة .من النتائج أهمها: ان البيئة الرقمية مصدر غني ومتجدد للمعلومات وان الانترنت هي العمود الفقري للبيئة الرقمية، وان الأساتذة الجامعيين بجامعة مستغنام مستعملون دائمون لمعلومات البيئة الرقمية وبناء على نتائج الدراسة كانت اهم التوصيات : يجب على الباحث التمحيص والتدقيق في المعلومات قبل اخذها من الإنترنت لان مواقع الانترنت تجمع بين المعلومات الجيدة والرديئة.

2/دراسة محمد (2015) بعنوان سلوكيات الأساتذة الباحثين للوصول الى المعلومات في البيئة الرقمية الأساتذة الباحثون بجامعة الجلفة والاغواط انموذجاً

هدفت الدراسة الى: التعرف على الأنماط المختلفة لسلوكيات الأساتذة الباحثين في الوصول الى المعلومات في البيئة الرقمية والعوامل المؤثرة في هذه السلوكيات والتعرف على الصعوبات التي يواجهها الأساتذة الباحثين عند البحث عن المعلومات في البيئة الرقمية. اعتمد منهج الدراسة على المنهج الوصفي المسحي. وخلصت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها : اغلب الأساتذة الباحثون يثقون في مصادر المعلومات الرقمية بدرجة عالية -لا يفضل الأساتذة الباحثون استخدام الأماكن العامة عند البحث عن المعلومات في البيئة الرقمية. وبناء على نتائج الدراسة كانت اهم التوصيات : زيادة الوعي

المعلوماتي الرقمي لدى الأساتذة الباحثين و اجراء وتكثيف الدراسات التي تتناول سلوكيات الباحثين عن المعلومات في البيئة الرقمية وبشكل مستمر وبصفة دورية تلبية لاحتياجاتهم من المعلومات-

3/دراسة بن عامر (2015) بعنوان الوعي المعلوماتي لاعضاء هيئة التدريس بكلية الآداب جامعة الزاوية : دراسة للواقع مع التخطيط للمستقبل

اصبح الوعي المعلوماتي يشكل جوانب القوة لمن يمتلك المهارات وخاصة للمجتمع الأكاديمي، ومن هنا انبثقت فكرة دراسة الوعي المعلوماتي لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية الآداب الزاوية جامعة الزاوية، حيث سعت الدراسة إلى التعريف بالوعي المعلوماتي من حيث أهدافه وأهميته، ومستوياته استنادا على الإنتاج الفكري المتنوع، وهدفت إلى التعرف على مدى توفر مهارات الوعي المعلوماتي لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية الآداب، وكذلك مهارة البحث في مصادر المعلومات وتنمية المهارات المعلوماتية من جميع جوانبها. وقد اعتمدت الدراسة على منهج دراسة الحالة من أجل الوصف، والتحليل المفصل لأفراد عينة الدراسة وصولا إلى عددا من النتائج التي كشفتها الدراسة، والوقوف على المشاكل والصعوبات التي يعاني منها أفراد عينة الدراسة في موضوع الوعي المعلوماتي، كما اقترحت في نهايتها توصيات من شأنها تذلل الصعوبات والمشاكل للنهوض بتنمية الوعي المعلوماتي لأعضاء هيئة التدريس بكلية الآداب الزاوية موضوع الدراسة خدمة للمجتمع الأكاديمي بصفة خاصة والمجتمع ككل بصفة عامة.

4/دراسة حسن (2012) بعنوان مهارات البحث عن المعلومات في البيئة الرقمية

هدف البحث التعرف على قدرة البحث على المعلومات بشكل فعال وتحديد المعلومات على الانترنت، والتي هي تعتبر مهارة مهمة في التعليم الرقمي وضرورة للنجاح في البيئة الرقمية لهذا العصر. ان من نتائج مهمة البحث الفردي (الشخصي) يمكن ان تنتج عن الحصول على كمية كبيرة من المعلومات، ان عملية البحث والحصول على المعلومات من الانترنت يتطلب ان تكون هنالك مهارات جديدة للتعلم الرقمي بالاضافة الى ذلك استراتيجيات جديدة عملية للبحث، لان سرعان ما تصبح عملية البحث على المعلومات مهمة شاقة وصعبة. لقد تناول البحث جانبين اساسيين هما: اولا : التعرف على مهارات التعلم الرقمي، والاستراتيجيات الجديدة المطلوبة للنجاح في الوصول الى المعلومات على الانترنت . ثانيا : التركيز على تحديد الكيفية التي يعمل بها المستفيدون للبحث عن

المعلومات في الانترنت . وقد اجريت هذه الدراسة الميدانية على مجموعة من الطلبة المتدربين الاكاديمين في مركز الحاسبة الالكترونية في الجامعة المستنصرية، وتم جمع البيانات من خلال الملاحظات الميدانية، المقابلات الشخصية مع الطلبة المتدربين، وعند تحليل البيانات تم التعرف على مهارات التعلم الرقمي، والمهارات والاستراتيجيات البحثية، والتعلم والتكنولوجيا، وردود الفعل العاطفية لتكنولوجيا المعلومات، وقضايا الضجوة الرقمية، هذه النتائج سوف تساعد الباحثين الذين يسعون الى المزيد من التحديد الدقيق لمحو الامية الجديدة والمطلوبة للنجاح في البيئة الرقمية.

5/دراسة موضى (2011) بعنوان تنمية اتجاهات الوعي المعلوماتي الرقمي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية وتأثيرها على تطوير البحث العلمي

هدفت هذه الدراسة بشكل رئيسي إلى التعرف إلى واقع الوعي المعلوماتي الرقمي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، وتأثيره على تطوير البحث العلمي، من حيث التعرف إلى مدى توافر مهارة تحديد الحاجة إلى المعلومات لدى أعضاء هيئة التدريس بتلك الجامعة، والتعرف إلى مدى توافر مهارات البحث الرقمي في الوصول إلى المعلومات، والتعرف إلى مدى أهمية الوعي الرقمي ومهارات إنجاز البحوث العلمية لدى أعضائها، والتعرف إلى السبل التي تستخدم من أجل تنمية مهارات الوعي الرقمي لهؤلاء الأعضاء، وأيضاً تحديد المقترحات المستقبلية التي يمكن الأخذ بها لتنمية مهارات الوعي المعلوماتي لهم. أما المنهج المتبع في الدراسة فهو المنهج الوصفي المسحي، وأما الأداة المستخدمة لجمع البيانات فهي الاستبانة. وأسفرت الدراسة عن كثير من النتائج، التي من أهمها: أهمية الوعي الرقمي للباحثين لاتخاذ القرارات السليمة وحل المشكلات العلمية، وأن أهم دوافع البحث وراء المعلومات من قبل المشاركين في الدراسة إعداد أبحاث علمية للترقية، وأن أهم السبل المتبعة في البحث عن التطورات الحديثة في مجال التخصص هو البحث في الانترنت في المواقع ذات العلاقة بالتخصص، وأن أهم أسباب استخدام المشاركين في الدراسة للإنترنت في الحصول على المصادر الرقمية هو السرعة في الحصول على نتائج البحث، وأن أهم السبل التي تستخدم من أجل تنمية مهارات الوعي الرقمي لأعضاء هيئة التدريس بالجامعة هو تقديم برامج تدريبية ضمن مشروع تنمية الإبداع والتميز لأعضاء هيئة التدريس، وأن معظم المشاركين يرون أن الاستمرار في البحث

على الخط المباشر ينمي المهارات والقدرات البحثية للباحث، وأن أهم أسباب اختيار المشاركين في الدراسة لقواعد البيانات هو التغطية الموضوعية المتخصصة ل مجال الاهتمام. وكشفت الدراسة عن أن أهم السبل التي تستخدم من أجل تنمية مهارات الوعي الرقمي لأعضاء هيئة التدريس بالجامعة هو تقديم برامج تدريبية ضمن مشروع تنمية الإبداع والتميز لأعضاء هيئة التدريس، وأن أهم المصادر التي تستخدم بنجاح في الحصول على المعلومات المطلوبة لإنجاز الأبحاث العلمية وتنمية مهارات الوعي الرقمي هو حضور الندوات والمؤتمرات واللقاءات العلمية للجمعيات والمؤسسات المهنية في مجال التخصص، وأن أغلب أعضاء هيئة التدريس يرون ضرورة اهتمام الجامعات السعودية بالدورات التدريبية، واستمرارية التعليم لتفعيل استراتيجيات تنمية مهارات الوعي الرقمي

6/دراسة مكايي (2004) بعنوان البيئة الرقمية بين سلبيات الواقع وآمال المستقبل

دراسة حول البيئة الرقمية وتأثيرها الإيجابي والسلبي ودورها في مجتمع المعلومات . خلصت الدراسة الى بيان ايجابيات البيئة الرقمية وتوضيح سلبيات البيئة الرقمية وفيها تناول امن المعلومات . وخطط دول الخليج لتأمين المعلومات. وكانت اهم التوصيات وضع تصور لتطوير البيئة الرقمية في الوطن العربي. الامة المعلوماتية والوعي المعلوماتي:

يعد الوعي المعلوماتي بانه القدرة او المهارة علي تحديد الاحتياجات المعلوماتية وكيفية تلبيتها واستخدام المعلومات التي يتم الحصول عليها عنصرا اساسيا في خلق اجيال قادرة علي امتلاك ادوات التعلم والتنقيف الذاتي اضافة الى دعم مفهوم التعلم مدى الحياة.

فالجامعات والمكتبات ومراكز المعلومات علي اختلاف انواعها من المؤسسات يمكنها لعب الدور الأساسي في تفعيل مفهوم الوعي المعلوماتي في المجتمعات. الامة:

تعرف الامة بانها الجهل بالقراءة والكتابة ، او الغفلة و الجهالة الناتجان عن عدم معرفة القراءة والكتابة (عبد الغنى، 1992).

وتم تعريفها ايضا علي انها عدم معرفة الكتابة والقراءة والشخص الذي يعرف القراءة ولكنه لا يعرف الكتابة يسمى شبه امي، وكلمة شبه امي في اللغة الدارجة تستخدم اشارة للشخص الذي يقرأ ويكتب ولكن بصعوبة (احمد زكي بدوي، 1993).

كما تعرف بانها لغة تنسب الى الام. لان القراءة في القديم للرجال دون النساء. والانسان الأمي هو ذلك الانسان غير المدرك الجاني الذي حالته تماثل الحالة التي ولدت امه بها، وقالو ايضا ان اصطلاح الامية يعنى الامة أي الغفلة او (الامة) يعنى ساذجة لم تطلع علي المعارف (علاء الدين جاسم، 1985). وتشير الامية الى عدم القدرة علي القراءة او الكتابة مع اقل مستوى من الكفاءة وهي امية القراءة والكتابة وان نسبة الامية في أي شعب او منطقة جغرافية عادة ما يعبر عنها بالنسبة المئوية من المواطنين البالغين الذين يجيدون القراءة والكتابة، كما ان المكتبات بشكل عام تعني برفع مستوى الذين يجيدون القراءة والكتابة (عمار عبداللطيف زين العابدين، 2007)

الامية المعلوماتية:

مفهوم الامية المعلوماتية:

يعود استخدام مصطلح الامية المعلوماتية في الانتاج الفكري للمكتبات والمعلومات الى عام 1974 في عملية اصلاح المؤسسات التعليمية آنذاك في الولايات المتحدة الامريكية وبعض الدول الاوربية في الثمانينات من القرن المنصرم، وقد جاءت نتيجة فعلية للواقع المتردي الذي كانت تعيشه الدول في قطاع المعلومات، وعدم تفهم طبيعة المعلومات ومصادرها الاولى لكونها المادة الاساس في الحياة الاجتماعية والسياسية والثقافية والاقتصادية في ظل الثورة المعلوماتية، وقد كانت تأثيراتها فاعلة في تغيير المجتمعات المدنية الى مجتمعات معلومات قادرة علي النهوض في وجه التغييرات المتسارعة عن طريق مؤسساتها ومقرراتها ومناهجها الدراسية لتأدية رسالتها في صنع القرار، ان الفرد الذي يكون يعمل على محو اميته المعلوماتية سوف يكون قادرا علي ادراك ما يحتاج اليه من معلومات وتحديدتها وتقييمها واستخدامها بأي وسيلة من وسائل تكنولوجيا المعلومات (عمار عبداللطيف زين العابدين، 2007).

وهناك من يعتبر الامية المعلوماتية احد عناصر الامية الثقافية، والامية المعلوماتية تعنى العجز عن تحديد احتياجات الفرد من المعلومات، وتعنى ايضا افتقاد الفرد والمجتمع الى المهارات الاساسية اللازمة للتعامل مع موارد المعلومات (حشمت قاسم، 1995).

الوعى المعلوماتي:

مفهوم الوعي المعلوماتي:

تستخدم عدة مصطلحات للدلالة علي الوعي المعلوماتي، ومن المصطلحات المرادفة الثقافة المعلوماتية ومحو الامية المعلوماتية والتتور المعلوماتي، مهارات المعلومات، كفاءة المعلومات، الوعي المكتبي والتحكم في المعلومات الا ان المصطلح الاكثر شيوعا واستخداما من طرف كثير من المتخصصين والمهتمين هو الوعي المعلوماتي. ولكن المصطلح الاكثر شيوعا المستخدم بكثرة من طرف الجمعيات المهنية المتخصصة والباحثون المتخصصون هو الوعي المعلوماتي، وهذا الاخير تعددت تعريفاته.

من هذه التعاريف تعريف منظمة الامم المتحدة للتربية والثقافة والعلوم UNSECO عرفته على انه معرفة الشخص باحتياجاته من المعلومات وقدرته علي تحديد المعلومات وتقييمها وتنظيمها وخلقها بكفاءة واستخدامها والاتصال بالمعلومات لمعالجة القضايا والمشاكل فهو شرط المشاركة في مجتمع المعلومات وجزء اساسي من حقوق الانسان الاساسية في التعلم مدى الحياة. (US Antinational commission on library and information science. 2003)

تعريف باول زوركوسك Paul Zurkowskir رئيس جمعية صناعة المعلومات 1974 حيث اشار الى ان مفهوم الوعي المعلوماتي هو تدريب الافراد على تطبيقات مصادر المعلومات في عملهم، وتعليمهم اساليب ومهارات استخدام نطاق واسع من ادوات المعلومات ومصادرها، (فاتن سعيد با مفلح، 2009).

كما يعرف الوعي المعلوماتي ايضا بانه المعرفة والاحاطة بأهمية المعلومات واستثمارها وامكانية التعامل معها في الوقت وبالقدر المناسبين لحل المشكلات المعلوماتية تلبية الحاجات البحثية بقدرات تتناسب مع المتطلبات العصرية للوصول الى مرحلة النضج المعلوماتي(حمد بن ابراهيم العمران، هديل شوكت العبيدي. الوعي المعلوماتي والحكمة، 2007)

يتبين مما سبق ذكره ان هناك العديد من التعريفات المقترحة ل مفهوم الوعي المعلوماتي من طرف الجمعيات المهنية المتخصصة ومن طرف المهتمين والمتخصصين والعلماء ولكل منهم وجهة نظره الخاصة ورغم الاختلاف الا انهم يجمعون علي ان هناك مجموعة من الاهداف والمهارات للوعي المعلوماتي، وهذا الاجماع يطرح ادراكا واسعا لاطار الوعي

المعلوماتي انبثقت من مظاهر الاهتمام به لأهميته، كما ان مجمل هذه التعريفات اكدت علي ضرورة توافر مكونات وقدرات للوعى المعلوماتي كتحديد الاحتياجات المعلوماتية وكذلك القدرة علي البحث عن المعلومات واسترجاعها.

البحث في البيئة الرقمية : يعرفه معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات لعبد الغفور عبد الفتاح قاري: هو البحث الذي يستعمله الباحث في البحث عن المعلومة أو في قواعد المعلومات الإلكترونية أو في قواعد المعلومات الخاصة بعلوم المكتبات والمعلومات. (قارئ، 2012).

النشر الرقمي Digital Publishing : مفهومه وتطوره:

تعتبر مصادر المعلومات الرقمية ذات اهمية بالغة وكبيرة في ايصال المعلومات الى الباحثين والمستفيدين اينما كانوا، كما ازدادت اهمية هذه المصادر في ظل التطورات الهائلة التي حصلت في تطور وانتاج المعلومات. مفهوم النشر الرقمي:

النشر الرقمي هو العملية التي يتم خلالها تقديم الوسائط المطبوعة كالكُتب والابحاث العلمية بصيغة يمكن استقبالها وقراءتها عبر شبكة الانترنت. هذه الصيغة تتميز بانها صيغة مضغوطة ومدعومة بوسائط وادوات كالأصوات والرسومات ونقاط التوصيل التي تربط القارئ بمعلومات فرعية او بمواقع على شبكه الانترنت (متولى النقيب، 2008).

والنشر الرقمي يعنى عملية تحويل الملفات ونقلها رقميا من ملفات الكترونية يسهل تقديمها ومن ثم تناقلها في قالب متناسب يتيح انتاجها في صورة رقمية او ورقية، تحوى تلك الوثائق نصوصا او صورا قابلة للتعديل في الحجم والشكل وفق الحاجة (سعد محمد الهجرسي . 2000).

وفي تعريف اخر عرف النشر الرقمي بانه: الاختزان الرقمي للمعلومات مع تطويرها وبثها وتقديمها، وقد تكون المعلومات في شكل نصي او صور او رسوم يتم توليدها بواسطة الحاسوب (شريف درويش البان. 1997).

ومن خلال التعريفات السابقة يتضح ان النشر الرقمي هو استخدام الاجهزة الالكترونية في مختلف عمليات انتاج ومعالجة المعلومات وادارتها وتوزيعا وبثها ونقلها الى المستخدمين. وهو يماثل النشر التقليدي الا ان المعلومات المنشورة لا يتم طباعتها على الورق

بغرض توزيعها، بل توزع على وسائط ممغنطة كالأقراص المدمجة أو من خلال شبكة الانترنت.

نشأة وتطور النشر الرقمي:

تعود بداية تجارب النشر الرقمي أو النشر الإلكتروني الى فترة ما بعد الحرب العالمية الثانية وهي الفترة التي شهدت الارهاصات الاولى للكثير من الاختراعات التي دفع بعضها النشر الإلكتروني الى ان يحتل مكانته الحالية ويقصد بها الحواسيب والاتصالات واجهزة التخزين على وجه التحديد كذلك ظهر مصطلح المجلة الإلكترونية معلنا نوع من التحولات القادمة التي سوف تطرا على اشكال النشر وحفظ المعلومة التقليدية بأكملها، وصاحب ذلك ظهور فكرة الالة (ميمكس) بقدرتها على تخزين الكتب والسجلات التي يمكن استشارتها للحصول على المعلومات المطلوبة يشكل دائم (هناء عبدالحكيم، كاظم. 2013).

ومن ثم تطور مصطلح النشر الإلكتروني والذي تم اعتباره المرحلة المتقدمة وهو نشر وبث المعلومات الكترونيا وعدم توافرها بشكل ورقى والاكتفاء بالوسائل الإلكترونية كالأقراص الصلبة والمرنة والمضغوطة والأقراص المتعددة الاقراض وعبر شبكة الانترنت.

مصادر المعلومات الإلكترونية:

تتعدد انواع مصادر المعلومات الإلكترونية، فتأخذ اشكالا مختلفة ،ويمكن تقسيمها على اساسين اثنين هما اولا: الموضوع وثانيا: الجهة المسؤولة عنها، واما من حيث الموضوع فتصنف الى: مصادر المعلومات ذات التخصصات المحددة والدقيقة، وهي المصادر التي تقتصر او تختص بنوع معين من انواع المعرفة، او بفرع من فروعها، او بعدد من الموضوعات المترابطة المتداخلة التي توجد علاقة بينها، وهي تفيد المختصين والباحث المعمق. والمصادر الشاملة ذات التخصصات والموضوعات المتنوعة: لا تقتصر هذه المصادر على تخصص محدد بل تشمل قواعد البيانات فيها موضوعات متعددة وتمتاز بكثرتها وهي تفيد الجميع من المتخصصين.

مصادر البيانات العامة: وتشمل المصادر الموجهة لعامة الناس دون اخز توجهاتهم واعمالهم واهتمامهم العلمي والثقافي بعين الاعتبار. وتشمل ايضا مصادر المعلومات التلغزيونية التي تقدم للفرد ما يهمه من معلومات تخدمه في حياته اليومية مثل الاخبار المالية واخبار الرياضة وغيرها ومصادر تابعة لجهات غير تجارية هدفها نشر العلم

والثقافة وخدمة الباحثين كالمصادر التي توفرها الجامعات والمعاهد والمراكز العلمية او الجهات المؤسسية الحكومية (النقيب، 2008).

مهارات واستراتيجيات البحث عن المعلومات:

للتمكن من التعامل مع مصادر المعلومات الالكترونية بالصورة الصحيحة لابد من اكتساب المهارات الخاصة بالبحث في هذه المصادر وممارستها والتمرن عليها، الا ان يتم اتقانها ليتثنى تحقيق الفائدة من هذه المصادر، واثبات ثمارها في خدمة الباحث والمستفيد والعملية التعليمية التثقيفية الشاملة.

اولا: مفهوم المهارة، المهارة لغة مصدر مهر بمعنى حذق الشيء وتقننه، والحاذق الماهر في كل عمل (ابن منظور، 1375).

في بيئة المعلومات الرقمية يتبع الباحثون مجموعة من المهارات والتي تعرف بانها مجموعة من السلوكيات التي تصدر عن الباحثين عند البحث عن المعلومات التي يحتاجون اليها والمتاحة عبر الانترنت (سمر بنت محمد سعيد الحربي، 2011).

عرفها سعيد على انها مجموعة من المهارات الاساسية الدالة على القدرة على التعامل مع الحاسوب التي يحتاجها الباحث للوصول الى المعلومات الرقمية (سعيد، 2011).

تعرف استراتيجيات البحث العلمي في البيئة الرقمية بانها عملية البحث عن المعلومات في مختلف الوثائق وبكل أشكالها داخل البيئة الرقمية بمختلف شبكاتها المحلية والواسعة وكذلك الشبكة الدولية للمعلومات انترنت وتحتاج إلى اتباع خطوات علمية وعملية مدروسة للوصول إلى المعلومات المناسبة والوافية في الوقت المناسب والمطلوب للباحث، ومثل هذه الخطوات يطلق عليها اسم "استراتيجيات البحث في البيئة الرقمية".

اما مجلة دراسات وأبحاث المعلومات والتوثيق العلمي والتكنولوجي فأنها تعرف استراتيجية البحث الوثائقي في البيئة الرقمية على انها "مجموع الاساليب الرامية إلى إيجاد مجموع من الوثائق ومصادر المعلومات ذات الصلة بموضوع معين باستخدام وسائل وأدوات حديثة ووفق خطوات منهجية تفضي إلى الوصول إلى نتائج تحقق أهداف محددة".

منهجية واجراءات البحث

منهج البحث:

يقوم هذا البحث باستخدام المنهج الوصف التحليلي لتحقيق أهدافه، فهو يساعد عل رصد الظواهر وتفسيرها وتحديد المشكلة واستخدام الأساليب الاحصائية المناسبة لتحليل البيانات وتفسيرها من خلال استمارة استبيان تم إعدادها بما يتناسب مع البحث من حيث الفروض والاهداف.

حدود البحث:

الحدود المكانية: الجامعات السعودية - المملكة العربية السعودية.

الحدود الزمانية: اقتصرت الدراسة في حدها الزمني على العام 2021م.

الحدود البشرية: أعضاء هيئة التدريس بكل من جامعة الملك خالد وجامعة الحدود الشمالية (أعضاء قسم العلوم الإدارية وتقنياتها).

مجتمع البحث:

يتكون مجتمع البحث من أعضاء هيئة التدريس بكل من جامعة الملك خالد وجامعة الحدود الشمالية للعام 2021م حيث بلغ حجم المجتمع الإجمالي 89 عضو هيئة تدريس بالجامعتين.

عينة البحث:

استخدم البحث معادلة ستيفن ثامبسون⁽¹⁾ لتحديد حجم العينة حيث بلغ حجم

العينة 73.

أداة البحث:

تم تصميم استمارة استبيان باستخدام مقياس ليكرت الخماسي المدرج في المقاييس (اتفق تماما، اتفق، محايد، لا اتفق، لا اتفق على الاطلاق)، لاستطلاع آراء أعضاء هيئة التدريس بكل من جامعة الملك خالد وجامعة الحدود الشمالية. وقد اشتمل القسم الأول على البيانات الديموغرافية لعينة البحث، فيما اشتمل القسم الثاني على ثلاث محاور هي:

- انجاز البحوث العلمية هو السبب الرئيس الذي يدفع اعضاء هيئة التدريس (عينة الدراسة) للبحث عن المعلومات في البيئة الرقمية.
- يستخدم اعضاء هيئة التدريس (عينة الدراسة) مصادر المعلومات الرقمية.

- يتقن عضو هيئة التدريس في الجامعات السعودية (عينة الدراسة) مهارات و استراتيجيات البحث عن المعلومات في البيئة الرقمية).

صدق وثبات أداة البحث:

استخدمت الباحثة أسلوب كرو نباخ ألفا (Cronbach- Alpha) لاختبار مدى وجود ارتباط بين القياسات المعبرة عن آراء عينة البحث حيث كانت قيمة معامل الثبات 0.861 وهي نسبة أكبر من الحد الأدنى المقبول لمعامل الثبات وهو 0.70 مما يعني توفر درجة كبيرة من الثبات وامكانية الاعتماد على نتائج التحليل الاحصائي.

خطوات اختبار فرضيات البحث:

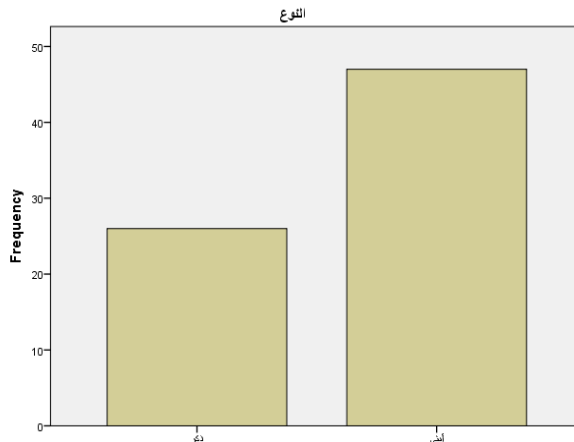
أولاً: وصف العينة:

الجدول (1): يوضح نسبة المشاركون في العينة من فئات النوع (ن=73)

الفئة	العدد	النسبة المئوية
ذكر	26	%35,6
أنثى	47	%64.4

الجدول (1) يمثل نسبة المشاركون من فئتي النوع، حيث بلغت نسبة الذكور %35,6 ونسبة الاناث %64.4 حيث أن عدد الإناث أكبر من عدد الذكور بعينة الدراسة.

الشكل (1): التمثيل البياني لنوع عينة البحث

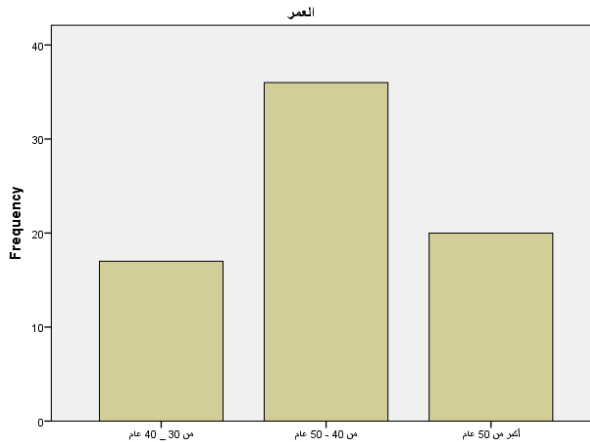


الجدول (2): يوضح نسبة المشاركون في العينة من فئات العمر (ن=73)

الفئة	العدد	النسبة المئوية
أقل من 30 عام	0	%0
من 30 عام إلى 40 عام	17	%23,3
أكبر من 40 عام إلى 50 عام	36	%49,3
أكبر من 50 عام	20	%27,4

تشير النتائج في الجدول (2) إلى أن المشاركون من الفئة العمرية أكبر من 40 عام إلى 50 عام يمثلون حوالي 49,3% من جملة المشاركين وهي أقرب من النصف، بينما توزعت النسبة المتبقية كالآتي: 0% و 23,3% و 27,4% للفئات أقل من 30 عام و من 30 عام إلى 40 عام وأكبر من 50 عام على التوالي. مع ملاحظة أن مشاركة الفئة العمرية متقدمة السن في العينة عالية.

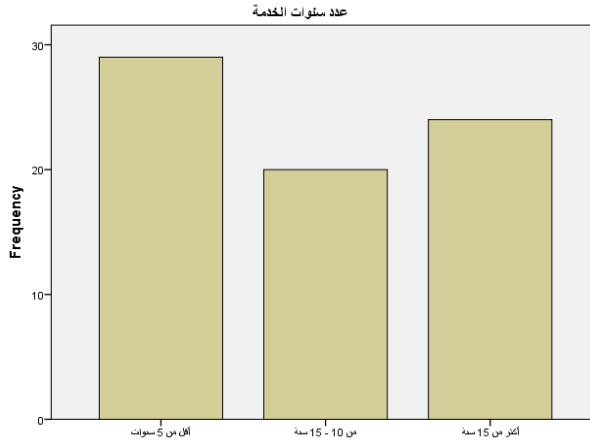
الشكل (2): التمثيل البياني لعمر عينة البحث



الجدول (3): يوضح نسبة المشاركون في العينة من فئات عدد سنوات الخدمة (ن=73)

الفئة	العدد	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	29	%39,7
من 5 إلى 10 سنوات	0	%0
أكثر من 10 سنوات إلى 15 سنة	20	%27,4
أكثر من 15 سنة	24	%32,9

تشير النتائج في الجدول (3) إلى أن غالبية أفراد العينة سنوات الخدمة لهم من أقل من 5 سنوات بنسبة 39.7%، تليها مباشرة أكثر من 15 سنة بنسبة 32.9%، ثم أكثر من 10 سنوات إلى 15 سنة بنسبة 27.4% ولا يوجد من 5 سنوات إلى 10. الشكل (3): التمثيل البياني لعدد سنوات الخدمة لعينة البحث

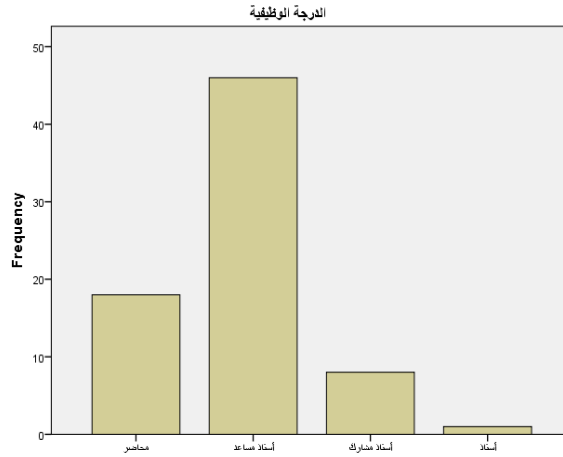


الجدول (4): يوضح نسبة المشاركون في العينة من فئات الدرجة الوظيفية (ن=73)

الفئة	العدد	النسبة المئوية
محاضر	18	24,7%
أستاذ مساعد	46	63%
أستاذ مشارك	8	11%
أستاذ	1	1,3%

جاءت نسب المشاركون من فئات الدرجة الوظيفية بالجدول (4) كما يلي: 63% أستاذ مساعد وهي تمثل غالبية العينة و 24,7% محاضر و 11% أستاذ مشارك و 1,4% أستاذ.

الشكل (4): التمثيل البياني للدرجة الوظيفية لعينة البحث

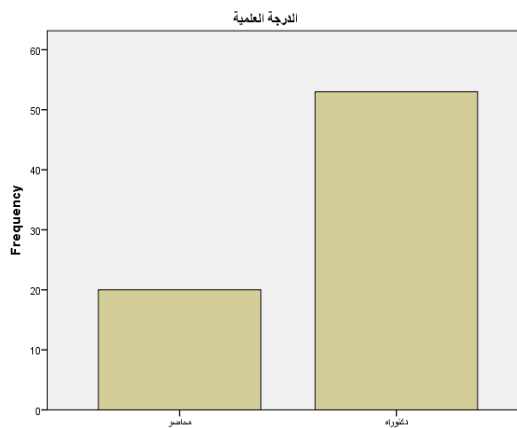


الجدول (5): يوضح نسبة المشاركون في العينة من فئات الدرجة العلمية (ن=73)

الفئة	العدد	النسبة المئوية
ماجستير	18	%24,7
دكتوراه	55	%75,3

جاءت نسب المشاركون من فئات الدرجة الوظيفية بالجدول (5) كما يلي: %75,3 دكتوراه وهي تمثل غالبية العينة و %24,7 محاضر.

الشكل (5): التمثيل البياني للدرجة العلمية لعينة البحث

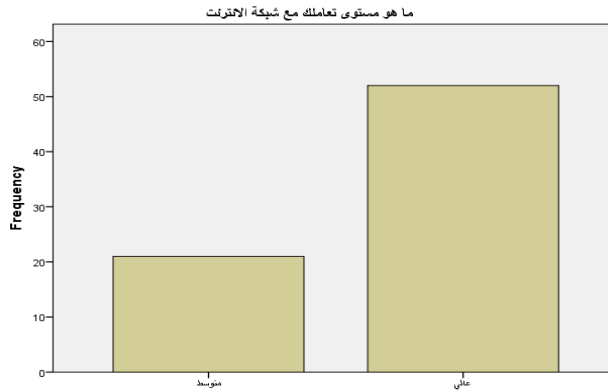


الجدول (6): يوضح نسبة المشاركون في العينة من فئات مستوى التعامل مع شبكة الانترنت (ن=73)

الفئة	العدد	النسبة المئوية
عالي	52	71,2
متوسط	21	28,8%
ضعيف	0	0%

يشير الجدول (6) إلى نسب التعامل مع شبكة الانترنت من المشاركون وكانت عالية بنسبة 71,2% ومتوسطة بنسبة 28,8% وضعيف بنسبة 0% مما يدل على أن أعضاء هيئة التدريس نسبة مستوى استخدامهم لشبكة الانترنت عالية.

الشكل (6): التمثيل البياني لمستوى تعامل عينة البحث مع شبكة الانترنت



ثانياً: فرضيات البحث:

الفرضية الأولى: انجاز البحوث العلمية هو السبب الرئيس الذي يدفع اعضاء هيئة التدريس (عينة الدراسة) للبحث عن المعلومات في البيئة الرقمية.
للإجابة على الفرضية الأولى تم استخدام الإحصاء الوصفي لكل عبارة من عبارات المحور الأول.

جدول (7): الإحصاء الوصفي لعبارات المحور الأول

م	العبارة	اتفق تماماً	اتفق	محايد	لا اتفق	لا أتفق إطلاقاً	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	التفسير
1	ألجأ إلى مصادر المعلومات الرقمية لأغراض البحث العلمي	40 %54,8	31 %42,5	0 %0	1 %1,4	1 %1,4	4,48	0,709	1	اتفق تماماً
2	ألجأ إلى مصادر المعلومات الرقمية لا سباب ترفيهيه	10 %13,7	25 %34,2	21 %28,8	15 %20,5	2 %2,7	3,36	1,046	5	محايد
3	ألجأ إلى مصادر المعلومات الرقمية لأسباب ثقافية	18 %24,7	49 %67,1	2 %2,7	3 %4,1	1 %1,4	4,10	0,748	4	اتفق
4	ألجأ إلى مصادر المعلومات الرقمية للبحث عن موارد متعلقة بالمقرر الدراسي	31 %42,5	38 %52,1	4 %5,5	0 %0	0 %0	4,37	0,589	2	اتفق تماماً
5	ألجأ إلى مصادر المعلومات الرقمية لتابعة احدث التطورات في التخصص	36 %49,3	28 %38,4	6 %8,2	3 %4,1	0 %0	4,33	0,800	3	اتفق تماماً
	الوسط الحسابي العام						4,128			اتفق

يتضح من الجدول (7) أعلاه أن قيمة المتوسط الحسابي العام بلغت (4.128)، وهذه القيمة للمتوسط تعني أن رأي عينة الدراسة تشير إلى الموافقة ، مما تقدم نستنتج أن عينة الدراسة موافقون على انجاز البحوث العلمية هو السبب الرئيس الذي يدفع اعضاء هيئة التدريس (عينة الدراسة) للبحث عن المعلومات في البيئة الرقمية، وهذا يدل على تحقق فرضية الدراسة الأولى التي تنص على " انجاز البحوث العلمية هو السبب الرئيس الذي يدفع اعضاء هيئة التدريس (عينة الدراسة) للبحث عن المعلومات في البيئة الرقمية ". جاءت عبارة (ألجأ إلى مصادر المعلومات الرقمية لأغراض البحث العلمي) بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.48) وانحراف معياري (0.709) وأن رأي عينة الدراسة على هذه العبارة هو الموافقة تماماً، في حين جاءت عبارة (ألجأ إلى مصادر المعلومات الرقمية لا سباب ترفيهيه) بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.36) وانحراف معياري (1.046)، وأن رأي افراد العينة على هذه العبارة هي المحايدة، وتتفق هذه النتيجة على أن انجاز البحوث العلمية هو السبب الرئيس الذي يدفع اعضاء هيئة التدريس (عينة الدراسة) للبحث عن المعلومات في البيئة الرقمية.

الفرضية الثانية: يستخدم اعضاء هيئة التدريس (عينة الدراسة) مصادر المعلومات الرقمية.

للإجابة على الفرضية الثانية تم استخدام الإحصاء الوصفي لكل عبارة من عبارات المحور الثاني.

جدول (8): الإحصاء الوصفي لعبارات المحور الثاني

العبارة	اتفق تماماً	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اطلاقاً	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	التفسير
1 يستخدم عضو هيئة التدريس مصادر المعلومات الرقمية	46	23	2	2	0	4.55	0.688	1	اتفق تماماً
	63%	31,5%	2,7%	2,7%	0%				
2 يفضل عضو هيئة التدريس استخدام مصادر المعلومات المطبوعة (كتب، مجلات، تقارير)	25	20	9	10	9	3.58	1.404	5	اتفق
	34,2%	27,4%	12,3%	13,7%	12,3%				
3 يفضل عضو هيئة التدريس استخدام الغير مطبوعة (المخطوطات، مصغرات فلمية، اشربة الفيديو)	30	13	16	10	4	3.75	1.278	4	اتفق
	41,1%	17,8%	21,9%	13,7%	5,5%				
4 يفضل عضو هيئة التدريس استخدام المجلات والدوريات الالكترونية وقواعد البيانات	39	24	5	4	1	4.32	0.926	2	اتفق تماماً
	53,4%	32,9%	6,8%	5,5%	1,4%				
5 يفضل عضو هيئة التدريس كل مصادر المعلومات (رقمية ، غير رقمية)	35	26	5	7	0	4.22	0.946	3	اتفق تماماً
	47,9%	35,6%	6,8%	9,6%	0%				
6 يستخدم عضو هيئة التدريس مصادر المعلومات الرقمية بشكل كبير	4	4	0	2	63	1.41	1.116	6	لا اتفق تماماً
	5,5%	5,5%	0%	2,7%	86,3%				
						3,64			اتفق

الوسط الحسابي العام

يتضح من الجدول (8) أعلاه أن قيمة المتوسط الحسابي العام بلغت (3.64)، وهذه القيمة للمتوسط تعني أن رأي عينة الدراسة تشير إلى الموافقة ، مما تقدم نستنتج أن عينة الدراسة موافقون على استخدام اعضاء هيئة التدريس (عينة الدراسة) مصادر المعلومات الرقمية، وهذا يدل على تحقق فرضية الدراسة الثانية التي تنص على "يستخدم اعضاء هيئة التدريس (عينة الدراسة) مصادر المعلومات الرقمية". جاءت عبارة

(يستخدم عضو هيئة التدريس مصادر المعلومات الرقمية) بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.55) وانحراف معياري (0.688) وأن رأي عينة الدراسة على هذه العبارة هو الموافقة تماماً، في حين جاءت عبارة (يستخدم عضو هيئة التدريس مصادر المعلومات الرقمية بشكل كبير) بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (1.41) وانحراف معياري (1.116). وأن رأي افراد العينة على هذه العبارة هي عدم الموافقة تماماً، وتتفق هذه النتيجة على أن اعضاء هيئة التدريس (عينة الدراسة) يستخدموا مصادر المعلومات الرقمية.

الفرضية الثالثة: يتقن عضو هيئة التدريس في الجامعات السعودية (عينة الدراسة) مهارات و استراتيجيات البحث عن المعلومات في البيئة الرقمية.

للإجابة على الفرضية الثانية تم استخدام الإحصاء الوصفي لكل عبارة من عبارات المحور الثالث.

جدول (9): الإحصاء الوصفي لعبارات المحور الثالث

م	العبارة	اتفق تماماً	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اطلاق	لا اتفق على الإطلاق	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	التفسير
1	توفر خدمة الانترنت يساعد عضو هيئة التدريس في الحصول على المعلومات الرقمية	54,8%	30,1%	11%	4,1%	0%	0	4.36	0.839	2	اتفق تماماً
2	توفر الجامعة فرص تدريبية لتعلم مهارات البحث عن المعلومات في البيئة الرقمية	67,1%	31,9%	0%	0%	0%	0	4.67	0.473	1	اتفق تماماً
3	يجيد عضو هيئة التدريس استخدام الحاسب الالى	42,5%	34,2%	9,6%	9,6%	4,1%	3	4.01	1.136	7	اتفق
4	يمتلك عضو هيئة التدريس مهارة تصميم الاستبيان الالكتروني	42,5%	47,9%	5,5%	4,1%	0%	0	4.29	0.754	3	اتفق تماماً
5	لدي عضو هيئة التدريس المعرفة بتطبيقات برامج النشر الإلكتروني	32,9%	13,7%	32,9%	16,4%	4,1%	3	3.55	1.225	10	اتفق
6	عضو هيئة التدريس ملم باستخدام الوسائل والادوات التي تستخدم عند البحث عن المعلومات في البيئة الرقمية (محركات البحث، الادلة والبوابات).	34,2%	28,8%	26%	9,6%	1,4%	1	3.85	1.050	9	اتفق
7	يستطيع عضو هيئة التدريس استخدام محركات البحث التي تمكنه من الوصول السريع للمعلومات	32,9%	41,1%	17,8%	6,8%	1,4%	1	3.97	0.957	8	اتفق

8	يعتمد عضو هيئة التدريس على محركات البحث التي توفر له معلومات موثوقة	29	26	17	1	0	4.14	0.822	5	اتفق
		%39,7	%35,6	23,3 %	%1,4	%0				
9	يستخدم عضو هيئة التدريس محركات البحث التي توفر المعلومات بأكثر من لغة	26	40	7	0	0	4.26	0,624	4	اتفق تماماً
		%35,6	%54,8	%9,6	%0	%0				
10	يستطيع عضو هيئة التدريس استخدام محركات البحث التي تمكنه من الوصول السريع للمعلومات	21	36	15	1	0	4.05	0.743	6	اتفق
		%28,8	%49,3	20,5 %	%1,4	%0				
الوسط الحسابي العام										
							4,11 5			اتفق

يتضح من الجدول (9) أعلاه أن قيمة المتوسط الحسابي العام بلغت (4.115)، وهذه القيمة للمتوسط تعني أن رأي عينة الدراسة تشير إلى الموافقة ، مما تقدم نستنتج أن عينة الدراسة موافقون على اتقان عضو هيئة التدريس في الجامعات السعودية (عينة الدراسة) مهارات و استراتيجيات البحث عن المعلومات في البيئة الرقمية، وهذا يدل على تحقق فرضية الدراسة الثالثة التي تنص على " يتقن عضو هيئة التدريس في الجامعات السعودية (عينة الدراسة) مهارات واستراتيجيات البحث عن المعلومات في البيئة الرقمية)". جاءت عبارة (توفر الجامعة فرص تدريبية لتعلم مهارات البحث عن المعلومات في البيئة الرقمية) بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.67) وانحراف معياري (0.473) وأن رأي عينة الدراسة على هذه العبارة هو الموافقة تماماً، في حين جاءت عبارة (لدى عضو هيئة التدريس المعرفة بتطبيقات برامج النشر الإلكتروني) بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.55) وانحراف معياري (1.225)، وأن رأي افراد العينة على هذه العبارة هي الموافقة ، وتتفق هذه النتيجة على أن عضو هيئة التدريس في الجامعات السعودية (عينة الدراسة) يتقن مهارات و استراتيجيات البحث عن المعلومات في البيئة الرقمية.

نتائج الدراسة:

على ضوء المعطيات التي تم تجميعها من الاستبيان وانطلاقاً من الفرضيات التي شكلت أساسيات هذه الدراسة ومن خلال تحليل إجابات افراد عينة الدراسة، عن اسئلة الاستبيان المقدم لهم توصلت الدراسة للنتائج التالية :

1. نسبة الاناث من مفردات العينة تفوق نسبة الذكور، حيث بلغت نسبة الاناث 64.4% بينما بلغت نسبة الذكور 35.6% وهى نسبة عالية جدا توضح تفوق عنصر الاناث على عنصر الذكور.
 2. ان نسبة مشاركة الفئة العمرية متقدمة السن عالية مما يعنى ان غالبية افراد العينة لديهم خبرات طويلة في مجال التدريس والبحث العلمي.
 3. أن غالبية أفراد العينة من حيث سنوات الخدمة لهم خبرات اكثر من 10-15 سنة واكثر من 10 سنة حيث بلغت نسبتهم 60.3% مما يدل على ان اجابات عينة البحث موثوقة.
 4. ان الدرجة الوظيفية استاذ مساعد تمثل غالبية افراد العينة يليها محاضر ثم استاذ مشارك ثم استاذ وهى الفئات المستهدفة من المهتمين بالبحث العلمي.
 5. ان اصحاب المؤهل العلمي دكتوراه يفوق عدد افراد العينة الذين لديهم ماجستير وهذا من خلال النسبة التي وصلت الى 75.3% لحملة الدكتوراه و 24.7% لحملة الماجستير.
 6. نسب التعامل مع شبكة الانترنت من المشاركون عالية حيث وصلت الى 71,2%.
- نتائج الدراسة علي ضوء الفرضيات:
1. انجاز البحوث العلمية هو السبب الرئيس الذي يدفع اعضاء هيئة التدريس (عينة الدراسة) للبحث عن المعلومات في البيئة الرقمية. فقد تحققت هذه الفرضية من خلال الاجابة علي العبارة (أجأ إلى مصادر المعلومات الرقمية لأغراض البحث العلمي) بمتوسط حسابي عام للعبارات (4.128)، وهذه القيمة للمتوسط تعني أن رأي عينة الدراسة تشير إلى الموافقة، مقارنة بالأسباب الأخرى (ترفيهية، ثقافية، للبحث عن موارد للمقرر الدراسي ومتابعة احدث التطورات في التخصص).
 2. يستخدم اعضاء هيئة التدريس (عينة الدراسة) مصادر المعلومات الرقمية، وقد تم التوصل الى هذه النتيجة من خلال قيمة المتوسط الحسابي العام للعبارات ادناه التي بلغت (3.64) (اتفق) وهذه القيمة للمتوسط الحسابي تعني أن رأي عينة الدراسة يشير إلى الموافقة ، مما تقدم نستنتج أن عينة الدراسة موافقون على استخدام اعضاء هيئة التدريس (عينة الدراسة) لمصادر المعلومات الرقمية.

ان تفضيلات عضو هيئة التدريس لمصادر المعلومات الرقمية والغير رقمية بالترتيب من الاكثر تفضيلا الى اقلها كالآتي:-

- مصادر المعلومات (رقمية ، غير رقمية)
 - المجلات والدوريات الالكترونية وقواعد البيانات
 - مصادر المعلومات الغير مطبوعة (المخطوطات ، مصغرات فلمية ، اشربة الفيديو)
 - مصادر المعلومات المطبوعة (كتب ، مجلات، تقارير).
3. يتقن عضو هيئة التدريس في الجامعات السعودية (عينة الدراسة) مهارات و استراتيجيات البحث عن المعلومات في البيئة الرقمية، وقد تم اثبات هذه الفرضية من خلال النتائج التالية :
- توفر خدمة الانترنت ساعد على اعضاء هيئة التدريس على تطوير مهاراتهم في الحصول على المعلومات الرقمية.
 - الدورات التدريبية التي توفرها الجامعات ساعدت في تطوير مهارات اعضاء هيئة التدريس في البحث عن المعلومات في البيئة الرقمية.
 - اتقان اعضاء هيئة التدريس لاستخدام الحاسب الآلي ساعدهم على تطوير مهاراتهم وسهولة وسرعة الحصول على المعلومات.
 - مهارة تصميم الاستبيان الالكتروني اصبحت ضرورية لتسهيل عملية الحصول على المعلومات وسرعة جمع البيانات مما يوفر الوقت الجهد في اعداد البحوث العلمية.
 - معرفة عضو هيئة التدريس بتطبيقات وبرامج النشر الرقمي ساعدته على تحويل الملفات ونقلها رقميا واستعراضها وسهولة تقديمها في قالب متناسب يتيح انتاجها في صورة رقمية او ورقية.
 - امام عضو هيئة التدريس باستخدام الوسائل والادوات التي تستخدم عند البحث عن المعلومات في البيئة الرقمية (محركات البحث، الادلة والبوابات) التي تمكنه من الوصول السريع الى المعلومات الموثوقة، ساعد على تعزيز النشر العلمي بالدوريات المحكمة والمصنفة عالميا.
 - معرفة عضو هيئة التدريس بمحركات البحث التي توفر المعلومات بأكثر من لغة ساعد على النشر بلغات متعددة.

التوصيات:

على ضوء نتائج الدراسة توصل البحث الى مجموعة من التوصيات التي من شأنها ان تحسن من سلوكيات ومهارات اعضاء هيئة التدريس عند البحث عن المعلومات في البيئة الرقمية وهي:

1. اعداد البحوث العلمية التي تتناول البحث العلمي في العصر الرقمي.
2. تشجيع اعضاء هيئة التدريس على استخدام مصادر المعلومات الرقمية بشكل كبير.
3. ضرورة اقامة الدورات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس حول استخدام مصادر المعلومات الرقمية وتعليمهم مهارات البحث عن المعلومات في البيئة الرقمية لمحو الامية الرقمية لمن لديهم وتحسين سلوكيات البحث لديهم.
4. زيادة الوعي المعلوماتي الرقمي لدى اعضاء هيئة التدريس من خلال تعليمهم مهارات التعامل مع شبكة الانترنت والحواسيب ومصادر المعلومات الرقمية للقضاء على الامية المعلوماتية لمن لديهم.
5. زيادة اهتمام الجامعات بتوفير خدمة الانترنت وتمكين اعضاء هيئة التدريس من الاشتراك في قواعد البيانات العالمية والدوريات الالكترونية المتخصصة.
6. تفعيل دور المكتبة الرقمية في الجامعات لتمكين اعضاء من الاستفادة من قواعد البيانات الموجودة بالمكتبة الرقمية .
7. تعزيز النشر العلمي بتحفيز اعضاء هيئة التدريس لنشر بحوثهم على مستوى الدوريات العلمية المحكمة.
8. ضرورة العمل على حث اعضاء هيئة التدريس بمعرفة اللغات الاجنبية لأجل الاستفادة من الكم الهائل من مصادر المعلومات الرقمية التي توجد بهذه اللغات.
9. الاهتمام بتدريس مقررات الحاسب الآلي بصفة دورية لتعليم الباحثين مهارات استخدامه

المراجع

1. عبد الغنى عبود. التربية ومشكلات المجتمع. ط.2 القاهرة: دار الفكر الجامعي، 1992، ص.152.
2. احمد زكى بدوى. معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية. بيروت: مكتبة لبنان، 1993. ص.207.
3. علاء الدين جاسم محمد. محو الامية الحضارية وتغيير الانسان. بغداد: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 1985، ص.203.
4. عمار عبداللطيف زين العابدين "الامية المعلوماتية" مفهومها وانواعها وانعكاساتها علي المجتمع الاكاديمي. " في مجلة آداب الرافدين. العراق: كلية الآداب بجامعة الموصل. 2007. ع.48. ص.4.
5. حشمت قاسم. المعلومات والامية المعلوماتية في مجتمعنا المعاصر. ط.2. القاهرة: دار غريب. 1995، ص.21.
6. فاتن سعيد با مفلح، خدمات المعلومات في ظل البيئة الالكترونية. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2009، ص.120.
7. حمد ابراهيم العمران، هديل شوكت العبيدي. الوعي المعلوماتي والحكمة: اسس المعلومات وقواعد التطبيق. الرياض: مكتبة الرشد، 2007، ص.12.
8. متولى النقيب. مهارات البحث عن المعلومات في البيئة الرقمية. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2008. ص.149.
9. سعد محمد الهجرسي. الاتصالات والمعلومات والتطبيقات التكنولوجية. الاسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2000. ص.280.
10. شريف درويش البان. تكنولوجيا الطباعة والنشر الإلكتروني. القاهرة: دار العربي، 1997، ص.310.
11. هناء عبدالحكيم، كاظم سيناء شمال "النشر الإلكتروني ودوره في البحث العلمي". في مجلة جامعة بابل للعلوم الانسانية. العراق: جامعة بابل، 2013، مج.21. ع.3. ص.953.

12. عبد الرحمان بن زايد 2012 تنظيم واسترجاع المعلومات على الشبكة المعلوماتية : بين هيمنة محركات البحث وفعالية تقنية الفوكسونومي. مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات . قسنطينة
13. النقيب، متولى (2008) مهارات البحث عن المعلومات واعداد البحوث في البيئة الرقمية. الدار المصرية اللبنانية للطباعة والنشر والتوزيع، مصر.
14. ابن منظور(1375 هـ) لسان العرب، المجلد الخامس، الطبعة الاولى، دار صادر. بيروت: ص.121.
15. سمر بنت محمد سعيد الحربي. مدى توافر مهارات البحث عن مصادر المعلومات عبر الانترنت لدى طالبات الدراسات العليا بكلية التربية في جامعة ام القرى من وجهة نظرهن. رسالة ماجستير، جامعة ام القرى، كلية التربية، قسم المناهج وطرق التدريس، 2011، ص.8.
16. سعيد ، 2011، مهارات استخدام المصادر الرقمية، دراسة حالة لأعضاء هيئة التدريس بجامعة تكريت. مجلة آداب البصرة، العدد 59، ص. 379.
17. Steven k . Thompson , 2012 . Sampling , Third Edition , P : 59 - 60

بسم الله الرحمن الرحيم

استبيان

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته نضع بين يديكم هذا الاستبيان الذي صمم للإعداد لورقة علمية بعنوان مهارات البحوث العلمي في البيئة الرقمية والتي تهدف للتعرف علي اهم المهارات والاستراتيجيات المستخدمة للوصول الى المعلومات في البيئة الرقمية. وتعتمد نتائج هذه الدراسة علي الاجابة علي اسئلة الاستبيان بكل شفافية ووضوح علما بان جميع الاجابات سيتم التعامل معها بكل سرية لأغراض البحث العلمي. مع خالص شكرنا وتقديرنا

أولاً: البيانات الشخصية

1/ النوع

1. () ذكر 2. () انثى

2/ العمر

1. () اقل من 30 عام 2. () 30-40 عام
2. () اكبر من 40-50 عام 4. () اكبر من 50 عام

3/ عدد سنوات الخدمة

1. () اقل من 5 سنوات 2. () 5-10 سنوات
3. () اكثر من 10-15 سنة 4. () اكثر من 15 سنة

4/ الدرجة الوظيفية

1. () محاضر
2. () أستاذ مساعد
3. () أستاذ مشارك

أستاذ

5/ الدرجة العلمية

1. () ماجستير
2. () دكتوراه
1. ما هو مستوى تعاملك مع شبكة الانترنت
1. () عالي
2. () متوسط
3. () ضعيف

الفرضية الاولى: انجاز البحوث العلمية هو السبب الرئيس الذى يدفع اعضاء هيئة

التدريس (عينة الدراسة) للبحث عن المعلومات في البيئة الرقمية

العبارة	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق على الاطلاق
. الجا الي مصادر المعلومات الرقمية لأغراض البحث العلمي					
الجا الي مصادر المعلومات الرقمية لا سباب ترفيهيه					
. الجا الي مصادر المعلومات الرقمية لأسباب ثقافية					
. الجا الي مصادر المعلومات الرقمية للبحث عن موارد متعلقة بالمقرر الدراسي					
. الجا الي مصادر المعلومات الرقمية لتابعة احدث التطورات في التخصص					

الفرضية الثانية: يستخدم اعضاء هيئة التدريس (عينة الدراسة) مصادر المعلومات الرقمية

العبارة	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق على الاطلاق
يستخدم عضو هيئة التدريس مصادر المعلومات الرقمية					
. يفضل عضو هيئة التدريس استخدام مصادر المعلومات المطبوعة (كتب ، مجلات، تقارير)					
يفضل عضو هيئة التدريس استخدام الغير مطبوعة (المخطوطات ، مصغرات فلمية ، اشرطة الفيديو)					
يفضل عضو هيئة التدريس استخدام المجلات والدوريات الالكترونية وقواعد البيانات					
يفضل عضو هيئة التدريس كل مصادر المعلومات (رقمية ، غير رقمية)					
. يستخدم عضو هيئة التدريس مصادر المعلومات الرقمية بشكل كبير					

الفرضية الثالثة: يتقن عضو هيئة التدريس في الجامعات السعودية (عينة الدراسة)

مهارات و استراتيجيات البحث عن المعلومات في البيئة الرقمية)

العبارة	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق على الاطلاق
توفر خدمة الانترنت يساعد عضو هيئة التدريس في الحصول على المعلومات الرقمية					
توفر الجامعة فرص تدريبية لتعلم مهارات البحث عن المعلومات في البيئة الرقمية					
. يجيد عضو هيئة التدريس استخدام الحاسب الالى					
يمتلك عضو هيئة التدريس مهارة تصميم الاستبيان الالكتروني					
لدى عضو هيئة التدريس المعرفة بتطبيقات برامج النشر الإلكتروني					
عضو هيئة التدريس ملم باستخدام الوسائل والادوات التي تستخدم عند البحث عن المعلومات في البيئة الرقمية (محركات البحث، الأدلة والبوابات).					
يستطيع عضو هيئة التدريس استخدام محركات البحث التي تمكنه من الوصول السريع للمعلومات					
يعتمد عضو هيئة التدريس على محركات البحث التي توفر له معلومات موثوقة					
يستخدم عضو هيئة التدريس محركات البحث التي توفر المعلومات بأكثر من لغة					
لدى عضو هيئة التدريس المعرفة باستراتيجيات البحث للوصول الى المعلومات في البيئة الرقمية(استخدام البحث البسيط والبحث المتقدم، المترادفات)					

أثر تطبيق المحاسبة القضائية في منع الفساد المالي دراسة ميدانية على ديوان الرقابة المالية والإدارية

محمد حسن محمد الجديلي

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر المحاسبة القضائية على الفساد المالي وانعكاس ذلك على العمل الرقابي ودعم كفاءة المراقب المالي الحكومي في الحد من الغش والاحتيال المالي، وتم اتباع المنهج الوصفي التحليلي واستخدام الاستبانة أداة للدراسة، وقد قام الباحث باستخدام طريقة الحصر الشامل لمجتمع الدراسة وذلك لصغره، حيث كانت عينة الدراسة المستهدفة تتكون من (45) موظف، وحيث تم توزيع الاستبانة على كافة أفراد مجتمع الدراسة، وقد تم استرداد (37) استبانة، ما يمثل (82.22%) كنسبة استرداد، ومن خلال تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) وإجراء الاختبارات الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات واختبار فرضيتان الدراسة توصل الباحث إلى جملة من النتائج أهمها، وأنه توجد علاقة بين المحاسبة القضائية ومنع الفساد المالي، وأن المحاسبة القضائية تعطي الدعم الفني والمهني اللازم لعمل المراقب المالي، وقد أوصت الدراسة إلى تعزيز دور المحاسبة القضائية في أعمال المراقبة باعتبارها الأداة الأكثر فعالية في اكتشاف المعاملات التي تنطوي على الاحتيال أو شبهات الفساد المالي، وضرورة اعتماد مراقب الديوان ودمجه لأدوات المحاسبة القضائية في عملية المراقبة على المؤسسات الحكومية، ضرورة إنشاء دائرة مستقلة في ديوان الرقابة المالية والإدارية، متخصصة في المحاسبة القضائية والقضايا ذات الطبيعة الجنائية تضم محترفين وخبراء في مجال التحقيق الاستقصائي، ومكافحة الفساد المالي.

الكلمات الدالة: المحاسبة القضائية – منظومة الرقابة المالية-تقنيات المحاسبة القضائية-المراقب المالي.

أولاً: الإطار العام للدراسة:

تمهيد: تُعد المحاسبة القضائية من الآليات الحديثة والمجالات المهمة في منع واكتشاف عمليات التلاعب وممارسات الفساد المالي، كما أنها تقدم إطاراً تكاملياً بين المحاسبة والقانون للعمل في مجال القضاء وتساعد في الحد من الأزمة العالمية التي كان من أهم أسبابها ضعف آليات الرقابة المالية والإدارية على حد سواء والتي كان نتائجها انهيارات اقتصادية في كبريات الدول، ومما يؤكد هذه الأهمية زيادة الاهتمام بالمحاسبة القضائية وبشكل ملحوظ في الولايات المتحدة الأمريكية والعالم. خصوصاً بعد الفضائح المالية للشركات ومنها شركة (Enron) سنة 2001 وصدر قانون ساربنس أوكسلي سنة 2002م كردة فعل على إفلاس هذه الشركة وغيرها بدأ ظهور ما عرف فيما بعد بالمحاسبة القضائية " FORENSIC ACCOUNTING " والتي أصبحت محل اهتمام وتركيز من قبل المحاسبين والمراجعين العاملين في سلك القانون والقضاء على حد سواء، بل وكافة المستفيدين والمتعاملين مع البيانات المحاسبية الواردة في القوائم المالية للشركات المختلفة⁽¹⁾

1) مشكلة الدراسة والتساؤلات البحثية: تنبع مشكلة الدراسة تنبع مشكلة الدراسة في بيان اثر المحاسبة القضائية في على الرقابة المالية التي يقوم بها المراقبون في ديوان الرقابة المالية والإدارية على الأعمال المالية في مؤسسات السلطة الفلسطينية وإلى أي مدى تسهم المحاسبة القضائية في كشف أساليب التلاعب الهادفة لاستغلال المال العام والحد من طرائق التحايل المالي. وبناءً على سبق يمكن للباحث صياغة مشكلة البحث بالأسئلة التالية:

1. إلى أي مدى يمكن أن تؤثر المحاسبة القضائية في منع الفساد المالي من خلال عمل المراقب المالي في ديوان الرقابة المالية والإدارية في غزة؟
2. إلى أي مدى يمكن للمحاسبة القضائية أن تعطي الدعم الفني والمهني اللازم لعمل المراقب المالي بما يمكنه من ممارسة أعمال الرقابة بكفاءة وفعالية.

¹ - حسام هشام وآخرون، فاعلية إجراءات المحاسبة القضائية في مكافحة الفساد المالي والإداري-دراسة استطلاعية، مجلة الإدارة والاقتصاد، السنة الحادية والأربعون، العدد 117، سنة 2018م.

(2) أهداف الدراسة. يسعى الباحث من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. الوقوف على حقيقة معرفة المراقب في ديوان الرقابة المالية بالمحاسبة القضائية وأساليبها.

2. والى بيان أثر فعالية أساليب المحاسبة القضائية في منع وكشف خلال مراحل العمل الرقابي وزيادة كفاءة المراقب المالي في مهام وظيفته للحد من الغش والاحتيال المالي.

3. بيان أثر المحاسبة القضائية على أداء المراقب المالي وإلى أي مدى يمكن اعتماده على أساليب المحاسبة القضائية في مهامه الرقابية.

(3) أهمية الدراسة:

أولاً: - الأهمية العلمية: - تعد هذه الدراسة إثراءً للجانب العلمي والبحثي في المجتمع الفلسطيني على وجه الخصوص، مما ينعكس إيجاباً على الجانب المهني والعلمي لديه، ونسلط الضوء على مدى حاجة المراقب المالي لأساليب المحاسبة القضائية التي تعزز قيامهم بدورهم بكفاءة وفاعلية من خلال النماذج الإحصائية، التي توضح العلاقة بين المحاسبة القضائية والرقابة المالية، وقد تفتح آفاقاً جديدة للباحثين لدراسة أساليب المحاسبة القضائية بشكل أعمق وأوسع، ومع متغيرات أخرى ذات علاقة.

ثانياً: - الأهمية العملية: تمثل الدراسة دليلاً مهماً على العلاقة بين المحاسبة القضائية ومهنة المحاسبة ووظيفة المراقب المالي مما يترتب عليه ضرورة اهتمام واضعي الخطط التعليمية، والتركيز على ما يؤهل المحاسبين للاستفادة من المحاسبة القضائية في مجالات العمل الأخرى ذات العلاقة، وتقديم التوصيات اللازمة للمراقب المالي في ديوان الرقابة المالية والإدارية، ولأصحاب القرار في هذا المجال بما يضمن لهم تحسين وتجويد لأعمال الرقابة المالية.

(4) منهج الدراسة:

أ- أسلوب الدراسة: لتحقيق أهداف البحث يعتمد الباحث على المنهج الاستقرائي لتجميع المعلومات المتعلقة بالعناصر الرئيسية للبحث وتحليلها وتفسيرها بهدف بناء الإطار النظري لها بالاعتماد على أدبيات المحاسبة القضائية والرقابة المالية والقوانين التشريعية ذات العلاقة، كما يعتمد الباحث على المنهج الاستنباطي في اختبار فروض

البحث من خلال الدراسة الميداني التي تعتمد على قائمة استقصاء بهدف تحليل إجابات فئات الدراسة.

ب: مصادر جمع البيانات: تتمثل مصادر البيانات في مجتمع الدراسة في ديوان الرقابة المالية والإدارية في غزة والعاملين فيه بصفة مراقب مالي، أما عينة الدراسة فسوف يستخدم الباحث أسلوب الحصر الشامل لجميع أفراد مجتمع الدراسة.

(5) فرضيات الدراسة: بهدف توفير إجابة مناسبة للسؤال البحتية المطروحة، تسعى الدراسة إلى اختبار صحة الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى: -توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المحاسبة القضائية والفساد المالي.

الفرضية الثالثة: -يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية على أن المحاسبة القضائية تعطي الدعم الفني والمهني اللازم لعمل المراقب المالي بما يمكنه من ممارسة أعمال الرقابة بكفاءة وفعالية.

ثانياً-الدراسات السابقة

أ- الدراسات باللغة العربية:

1-دراسة أمين، (2020)⁽¹⁾

قدم البحث دراسة لمفهوم المحاسبة القضائية، وأثرها على بيئة الأعمال التي تُعدُّ من أهم عوامل نمو الأنشطة التجارية، وتناول البحث مشكلة عدم الثقة والمصادقية بالبيئة المالية والمحاسبية، وتفشي عمليات الاحتيال والغش والتزوير وزيادة المنازعات والمشاكل المالية بين الشركات والمؤسسات والمستثمرين، وخلصت الدراسة إلى صحة فرضية أن تفعيل المحاسبة القضائية تؤدي إلى ترصين وتحكيم البيئة المالية والمحاسبية وتوثيقها لتأمين وضمان حقوق وممتلكات الشركات والمؤسسات والمستثمرين، وأن المحاسبة القضائية هي أداة مهمة تعمل على تزويد المحاكم والقضاء بالتقارير المالية التي تتضمن معلومات دقيقة وصادقة ومعززة بالأدلة الثبوتية، وذلك بهدف الفصل في المنازعات المالية وتكتسب المحاسبة القضائية ثقة وقناعة الشركات والمؤسسات والمستثمرين على تأمين وضمان بيئة

¹ - أمين، محمد علي، 2020 " أثر تفعيل دور المحاسبة القضائية في توثيق البيئة المالية والمحاسبية " مجلة الفنون والأدب وعلوم الإنسانيات والاجتماع، العدد(55)، العراق

مالية ومحاسبية سليمة، كما خلصت إلى أن المحاسبة القضائية تجذب انتباه المحاسب والمدقق لبذل العناية المهنية الواجبة وإعطاء عناية واهتمام أكثر لضبط وتنظيم العمل بحيث يتم كشف أي عمليات احتيال أو غش دون الاضطرار لإجراء تحقيقات من خلال المحاسبة القضائية، وأثبتت الدراسة أن المحاسبة القضائية تقوم بتشديد وتحكيم قبضة المحاكم في الضبط والسيطرة على تقوية الإجراءات القانونية في الأعمال التجارية بهدف توثيق وترصين البيئة التجارية، كما أن إعداد التقارير وتحصيل وجمع الأدلة الثبوتية من قبل شخص متخصص ومتمرس وملم بالعلوم المختلفة تعزز وتوثق المعلومات المدونة فيها، وتزيد من تفهم وقناعة الأطراف المتنازعة بالنتائج.

2- دراسة جاسم، (2019)⁽¹⁾

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على مجال المحاسبة القضائية كونه مجالاً جديداً في المحاسبة جرى الاهتمام به بسبب حالات الغش والاحتيال في بيئة الأعمال، وبيان دور المحاسبة القضائية في تفعيل أهداف حوكمة الشركات وإلى إبراز دور حوكمة الشركات في تحقيق جودة المعلومات المحاسبية، وخلصت إلى أن استخدام أسلوب المحاسبة القضائية يُسهم في تحسين صورة الشركات أمام أصحاب المصالح والعملاء الحاليين والمرتقبين لاعتماده على أسس محاسبية وقواعد قانونية ثابتة. وأنه توجد علاقة بين دور أصحاب المصالح وتنافسية المؤسسة عينة الدراسة، وتتمتع وظيفة التدقيق الداخلي في المؤسسة عينة الدراسة بالاستقلالية في أداء مهامها، وأن المدقق الداخلي يتمتع بقواعد السلوك المهني في يُسهم في تقييم وتحسين نظام الرقابة الداخلية، تعزيز الثقافة الأخلاقية، واكتشاف الأخطاء والغش والتلاعب، وأنه تربطه علاقة تكامل مع المدقق الخارجي، وأن أعمال المدقق الداخلي تخضع إلى تقييم خارجي مستقل، وأوصت الدراسة العمل على منح استقلالية أكبر للمدققين الداخليين مع مراعاة أداء مهامهم وفق المعايير الدولية للتدقيق ووفق أطر أخلاقية عالية.

¹ - جاسم، دنيا (2019) " استخدام المحاسبة القضائية وأثرها على الحوكمة المؤسسية للشركات العراقية دراسة في الشركة

الوطنية للصناعات الكيماوية والبلاستيكية بالعراق" Journal of University of Babylon for Pure and Applied

No. (3): 2019 ، Vol. (27), Sciences

بـ الدراسات الأجنبية:

1- دراسة: Oyier (2020) ⁽¹⁾

الهدف من هذه الدراسة هو فحص تأثير خدمات المحاسبة الجنائية على كشف الاحتيال والوقاية منه في البنوك التجارية في كينيا، وتحديد المجالات الرئيسية لتطبيق خدمات المحاسبة القضائية، وأظهرت نتائج الدراسة أن الكشف عن الاحتيال والوقاية منه زاد عند استخدام خدمات المحاسبة القضائية و إلى أن تطبيق خدمات المحاسبة القضائية من قبل البنوك أدى إلى زيادة منع الاحتيال في البنوك التجارية وخلص الباحث إلى أن البنوك التجارية في كينيا قد تبنت ممارسات محاسبية قضائية مختلفة والتي تشمل دعم التقاضي والتحقيق في الاحتيال والخدمات الاستشارية للأعمال وتسوية المنازعات واستشارة الخبراء، وإن خدمات المحاسبة القضائية توفر الثقة في البيانات المالية حيث كان لها تأثير إيجابي على منع الاحتيال والكشف عنه والذي يمكن أن يرتكبه الموظفون في البنك كما خلصت أيضاً إلى أن المحاسبة القضائية لها أعلى التطبيقات في تحسين جودة التقارير المالية بينما كانت مراقبة وتقييم أنظمة الرقابة الداخلية هي الأقل تطبيقاً. وأوصت الدراسة إلى أنه يجب على الشركة التي ترغب في النمو مع تقليل عمليات الاحتيال أن تضع موارد كافية لتكون قادرة على ممارسة المحاسبة القضائية بشكل صحيح في إدارتها المختلفة، وأنه من أجل الحفاظ على العمليات الفعالة في البنك، يجب مراقبة مطالبات النفقات الاحتمالية لأنها كانت أكثر أنواع الاحتيال انتشاراً في القطاع المصرفي.

2- دراسة: Tapanjeh. And Tarawneh (2020) ⁽²⁾

هدفت هذه الدراسة إلى التحقيق في إمكانية تطبيق المحاسبة القضائية للحد من الاحتيال وآثارها على البيانات المالية للشركات المساهمة الأردنية من منظور القضاء والمحاسب القانوني المعتمد. وأظهرت نتائج الدراسة أن هناك ضرورة لتوفير متطلبات ومكونات وإجراءات وأنشطة المحاسبة القضائية في الأردن للحد من الاحتيال وأثره على

¹⁻ Oyier.O.E.,(2020). The Impact Of Forensic Accounting Services On Fraud Detection And Prevention Among Commercial Banks In Kenya. A Management Research Project Submitted In Partial Fulfilment Of The Requirement For The Award Of The Degree Of Master Of Business Administration (Mba), School Of Business, University Of Nairobi. Not Published

²⁻ Tapanjeh.A.M.,Tarawneh.A.R.,(2020). Applicability Of Forensic Accounting To Reduce Fraud And Its Effects On Financial Statement Of Jordanian Shareholding Companies From The Perspective Of Judiciary And Certified Public Accountant. International Journal Of Financial Research Vol. 11, No. 2

البيانات المالية للشركات المساهمة الأردنية من منظور القضاء والمحاسب القانوني. كما أشارت نتائج الدراسة إلى وجود فروق بين وجهة نظر السلطة القضائية ومدقق الحسابات القانونيين، وبناءً على هذه النتائج، تسرد الدراسة مجموعة من التوصيات أهمها تبني متطلبات ومبادئ تطبيق المحاسبة القضائية من قبل صانعي القرار هدفت الدراسة إلى التحقيق في إمكانية تطبيق المحاسبة القضائية للحد من الاحتيال وآثارها على البيانات المالية للشركات المساهمة الأردنية من منظور القضاء والمحاسب القانوني المعتمد. وأظهرت نتائج الدراسة أن هناك ضرورة لتوفير متطلبات ومكونات وإجراءات وأنشطة المحاسبة القضائية في الأردن للحد من الاحتيال وأثره على البيانات المالية للشركات المساهمة الأردنية من منظور القضاء والمحاسب القانوني. كما أشارت نتائج الدراسة إلى وجود فروق بين وجهة نظر السلطة القضائية ومدقق الحسابات القانونيين، وبناءً على هذه النتائج، تسرد الدراسة مجموعة من التوصيات أهمها تبني متطلبات ومبادئ تطبيق المحاسبة القضائية من قبل صانعي القرار والمنظمات المهنية، وإنشاء جمعية مهنية رسمية ومستقلة للمحاسبين القضائيين لتطوير المحاسبة القضائية والمعايير المحاسبية والتشريعات، وتوعية الجهات القضائية بأهمية مفهوم المحاسبة القضائية في حل القضايا الجنائية المالية، ومدى إسهامها في ترشيد القرارات القضائية.

التعليق على الدراسات السابقة:

أولاً: -الإسهامات للدراسات سابقة:

1. مثلت الدراسات السابقة مرجعاً مهماً من مصادر جمع المعلومات الخاصة بالدراسة بالإضافة إلى إرشاد الباحث إلى مجموعة من المصادر المهمة في مجال المحاسبة القضائية والرقابة المالية الحكومية.

2. كونت الدراسات السابقة مخزوناً فكرياً ذا أهمية كبيرة ساهم في صياغة الإطار النظري ورسم معالم الدراسة، كما أسهمت النتائج التي توصلت لها الدراسات السابقة في رسم نقطة انطلاق الباحث نحو الاستكمال من حيث انتهت هذه الدراسات.

ثانياً: -أهم ما يميز الدراسة الحالية:

1- تناولت الدراسة البيئة الفلسطينية بخصوصيتها بشكل عام وفي قطاع غزة بشكل خاص في حين أن الدراسات السابقة تناولت البيانات الأجنبية والعربية المختلفة.

2- قدمت الدراسة إطاراً عاماً للربط بين عمل المراقب المالي في ديوان الرقابة المالية والإدارية في السلطة الفلسطينية وبين مهام المحاسب القضائي، ومدى إسهام ذلك في إحداث التكامل في بين المحاسبة القضائية والعمل الرقابي.

ثالثاً: الإطار النظري:

(1) تمهيد: يُرجع البعض تاريخ نشأة المحاسبة القضائية إلى ما قبل مائتي عام، والبعض الآخر يعتقد بأنها موجودة قبل ذلك بكثير، وعلى أي حال فإن صور المحاسبة القضائية تطورت مع تطور الأنسان والقوانين التي يحكم إليها، فقدماء المصريين- الفراعنة كانوا يكلفون مجموعة تسمى "عيون وآذان الفرعون" بمهمة مراقبة مخزون الحبوب والمحاصيل الزراعية والذهب والموجودات الأخرى.

وانتشر الطلب على خدمات المحاسبة القضائية في بداية القرن العشرين وذلك بالتوازي مع تطور اللوائح والنظم القانونية في الولايات المتحدة الأمريكية واعتماد قانون الضريبة الاتحادية في عام 1900م حيث أصبحت الحاجة إلى المحاسبة القضائية الأكثر إلحاحاً وذلك لمنع التهرب من دفع ضريبة الدخل، ولهذا الغرض وضعت دائرة الإيرادات الداخلية (مصلحة الضرائب) في الولايات المتحدة الأمريكية العديد من التقنيات المستخدمة في المحاسبة القضائية للكشف عن المتهربين من الضرائب، وكانت أكبر قضايا التهرب الضريبي في ذلك الوقت والتي كشفت عنها المحاسبة القضائية ما عرف بقضية عصابات آل كابوني سيئة السمعة والتي كان التحقيق فيها على مستوى مكتب التحقيقات الفيدرالي (Federal Bureau of Investigation-FBI)، والذي استعان بأكثر من 500 محاسب وباستخدام تقنيات المحاسبة القضائية لفحص البيانات الضريبية والمالية⁽¹⁾.

وأن النشاط والاهتمام بالمحاسبة القضائية ازداد بمرور الزمن ونتيجة لتطور الاقتصاد المالي وبالأخص بعد الأزمة المالية عام 2000م، ونشرت المقالات والبحوث والدراسات حول دور المحاسبة القضائية في النزاعات أمام المحاكم. وتجدر الإشارة إلى أن تاريخ ظهور المحاسبة القضائية حديثاً مقارنة بتاريخ علم المراجعة والتدقيق وان الجهد

¹ - منوخ، أسامة زيد محمد 2017 " دور المحاسبة القضائية في الكشف والحد من الفساد المالي (دراسة ميدانية في هيئة النزاهة العراقية" رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النيلين.

والاهتمام المعطى لعلم المحاسبة والتدقيق أكبر مما يعطى لعلم المحاسبة القضائية علماً أن الفوائد المالية التي تتحقق من المحاسبة القضائية في تعزيز وترصين وتأهيل البيئة المالية والمحاسبية أكبر مقارنة بما تحققه المحاسبة والتدقيق، حيث برزت أزمة فقدان الثقة في أعمال التدقيق والرقابة بسبب تورطها في الأزمة العالمية، في حين ازداد الاهتمام بدور المحاسبة القضائية والحوكمة ولجان التدقيق في إحداث الإصلاح والحد من الفساد المالي، ومحاولة إعادة الثقة والاطمئنان إلى ساحة الأعمال⁽¹⁾.

(2) تعريف المحاسبة القضائية: أن تعريف كلمتي: (المحاسبة، والقضائية) يمكن أن يقربنا بشكل أكبر لفهم مصطلح المحاسبة القضائية إذ تمثل كلمة قضائية صفة تستخدم أمام الجهات القضائية، أما كلمة المحاسبة فتعني تصنيف وتسجيل تلخيص الأحداث الاقتصادية بطريقة منطقية لغرض توفير المعلومات المالية لاتخاذ القرارات الاقتصادية⁽²⁾. وعند البحث في الأدبيات المتاحة في المجال وجد الباحث مجموعة من التعريفات للمحاسبة القضائية، وعرف بعض الباحثين المحاسبة القضائية بأنها جمع لمهارات مختلفة في عدة مجالات مثل " المحاسبة والقانون وعلم النفس بمختلف فروعها، وتكنولوجيا الاتصال والمعلومات" لتحقيق عدة أهداف أهمها مساعدة الأجهزة العدلية والقضائية في إصدار أحكام عادلة بشأن الدعاوى القضائية ذات الطبيعة التجارية والمالية والمحاسبية⁽³⁾.

وأيضاً ممن قدم تعريفاً للمحاسبة القضائية (Howard & other) في كتابهم بعنوان المحاسبة القضائية والتحقيق في الاحتيال بأن المحاسبة القضائية هي عملية تحديد وتسجيل وتسوية واستخراج وفرز وإبلاغ والتحقق من البيانات المالية السابقة أو الأنشطة المحاسبية الأخرى لتسوية النزاعات القانونية الحالية أو المحتملة أو استخدام

¹ - أمين، هلكورد محمد علي محمد، 2020 "أثر دور المحاسبة القضائية في توثيق البيئة المالية المحاسبية" مجلة الفنون والأدب والعلوم والإنسانيات الاجتماع، العدد (55)، الإمارات العربية المتحدة دبي.

² - الخضري، عادل (2018) "المحاسبة القضائية ودورها في الحد من الفساد المالي (دراسة ميدانية على المراجعين الخارجيين في السودان) دراسة دكتوراه غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

³ - عبد العزيز، جعفر عثمان الشريف، (2018م) مدى إدراك المراجعين الخارجيين لأهمية تطبيق المحاسبة القضائية في المحاكم السودانية-دراسة ميدانية عمى عينة من مكاتب المراجعة في ولاية الخرطوم، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، ملحق رقم (1)، العدد (19)، السودان.

هذه البيانات المالية السابقة لتوقع البيانات المالية المستقبلية لتسوية النزاعات القانونية⁽¹⁾.

(3) أهمية المحاسبة القضائية: أعلن معهد المحاسبين القانونيين الأمريكي (AICPA) تأكيده، وبعض الهيئات المهنية أن التأهيل العلمي الحالي للمراجعين غير كافٍ لاكتشاف حالات الغش والتضليل في القوائم المالية، وأنه من الضروري رفع كفاءة وتأهيل المراجعين لمستوى المحاسب القضائي وكذلك رفع مستوى الشك المهني والتركيز في البحث عن الغش والتضليل في التقارير المالية، كما أكد مجلس الإشراف المحاسبي على الشركات العامة (PCAOB) أن فحص واكتشاف التلاعب المحاسبي أصبح من مهام عملية المراجعة، وأشار إلى أن تزايد الطلب على المراجعة وخدماتها مستقبلاً سيعتمد بالدرجة الأولى على قدرتها على اكتشاف ومنع الغش والتلاعب⁽²⁾.

ومما سبق يتضح أن أهمية المحاسبة القضائية تنبع من اعتبار البعض أنها صمام أمان وخط حماية يعزز البيئة المالية والمحاسبية وتزيد من ثقة وقناعة الشركات والمؤسسات والمستثمرين في ضمان وتأمين حقوقهم وممتلكاتهم وسلامة أعمالهم التجارية وينبع ذلك من قدرتها على الحل والفصل في النزاعات والمشاكل المالية وفقاً للأصول والعلمية والقانونية. ومما يبرر زيادة الاهتمام بالمحاسبة القضائية باعتبارها مجالاً جديداً من المحاسبة عوامل أهمها:

- ✗ نشر المعلومات المحاسبية المضللة التي تهدد بقاء واستمرار الوحدات الاقتصادية، وتعرض فوائد المستثمرين إلى أضرار كبرى هو السبب الأكثر أهمية للاهتمام بالمحاسبة القضائية التي تجمع ما بين المحاسبة والقانون فالمعرفة المحاسبية لوحدها والمعرفة القانونية لوحدها لا يمكنها أن تحل المشاكل على نحو فعال⁽³⁾.
- ✗ عدم وجود مؤسسة مهنية تمثل مرجعية وتوفر خدمات حقيقية للقضاء في المعلومات المحاسبية مع الفساد وتزايد المنازعات الاقتصادية والمحاسبية، مما أدى لتفاقم

¹- Howard.S, Michael.Sh, Stephen.P, Frank.R, 2012" Forensic Accounting and Fraud Investigation for Non-Experts "John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey, 3nd ed.

²- سعد الدين، إيمان محمد. 2010" دراسة تحليلية للمحاسبة الابتدائية ودور المحاسب القضائي في مواجهتها بالتطبيق على قطاع الاتصالات والتكنولوجيا المصري " مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، جامعة القاهرة، العدد الخامس والسبعون،

³- داود، اخلاص، 2014 " دور المحاسبة القضائية في الحوكمة وانعكاساتها على جودة المعلومات المحاسبية " مجلة دراسات محاسبية ومالية المجلد التاسع- العدد 28، الفصل الثالث.

المشاكل والصراعات المالية والدخول في أزمات اقتصادية، مما زاد من القضايا المالية أمام المحاكم مما أبرز أهمية وضرورة وجود خبراء ومستشارين في هذا المجال يمكن أن يقدم خدمة المحاسبة القضائية لفض المنازعات.⁽¹⁾

✕ تسهم المحاسبة القضائية في رفع كفاءة وفعالية الهيئات الرقابية كالمراجع الداخلي والخارجي والإشرافية كأعضاء الإدارة وطمأنة مستخدمي القوائم المالية⁽²⁾.

✕ ضعف وقصور التشريعات القانونية والمحاسبية في حل المشاكل والحاجة لتلبية احتياجات الجهات القضائية والمستثمرين وجهات التمويل المختلفة.

✕ كشف الخفايا والغموض وممارسة دور فعال ومثمر في إجراء التحقيق والتحري في أي حدث وإجراء المتابعة والتحليل والتأكد من الحدث والحصول على الأدلة الثبوتية.

ويرى الباحث أهمية المحاسبة القضائية في كونها تجيب على تساؤلات في القضايا التي عجزت عنها أدوات المحاسبة والمراجعة الأخرى، حيث أنها تستخدم طرقاً وتقنيات فحص جديدة وغير مقيدة وبناءً على طلب الأطراف وتعطي رأياً تفصيلياً تحليلياً مؤيداً بالأدلة والمستندات لجهة فض النزاع، وتتحمل مسؤولية الكشف عن أعمال الاحتيال والغش والتلاعب المالي في إطار المعلومات المقدمة في المسائل محل الخلاف، كما أنها أكثر شمولية وعمومة وهي تضع الخطوط الاستراتيجية للضبط والسيطرة على الأعمال التجارية وتركز على تحكيم وتقوية البيئة المالية والمحاسبية.

رابعاً: الرقابة المالية والفساد المالي

تنعكس أضرار الفساد على جوانب الحياة المختلفة، وتتأثر مستويات المعيشة للمجتمعات، ويعد ضعف الرقابة من أهم مسببات تفشي ظاهرة الفساد على الرغم من تعدد الجهات والأساليب والأدوات الرقابية على الأموال العامة وحمايتها، وتعمل أجهزة الرقابة العليا على وضع الخطط والسياسات الرقابية لمساءلة الحكومات حول إدارتها للموارد وتضارب المصالح وممارسة أنشطة الفساد المالي.³

¹ - المرجع السابق.

² - أمين، هه لكورد محمد على 2020 "أثر تفعيل دور المحاسبة القضائية في توثيق البيئة المالية والمحاسبية" مجلة الفنون والأدب وعلوم الإنسانيات والاجتماع، جامعة صلاح الدين، أربيل العراق، العدد 55.

³ الحاج، طارق (2008)، مظاهر الفساد المالي والإداري، مجلة رماح للبحوث والدراسات، العدد الرابع، مركز البحث وتطوير الموارد البشرية رماح، عمان، الأردن.

وتعتبر ظاهرة الفساد من الأنماط المرتبطة بإشباع رغبات النفس البشرية وحي التملك والذات والسيطرة، فيه ظاهرة ديمة ترتبط بالحياة البشرية وتواكب تطوراتها وتتغير من حيث نطاق انتشارها وصور ممارستها تبعاً للمتغيرات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية وما يلزم ذلك المتطلبات البشرية وظروف معيشتهم عبر العصور والأزمان.

تحرص الحكومات على وضع القواعد والتشريعات للحد من الفساد ومكافحته وردع ممارسيه، ويضاف لذلك إلى اتخاذ التدابير والإجراءات المنظمة لتتبع ملفات وقضايا الفساد والمفسدين وكشفهم، لما لها من تداعيات تزداد بشكل مستمر وتتوسع مما رفع مستويات التأثير والخطورة على المجتمعات

1- ديوان الرقابة المالية والإدارية : مع بداية تشكيل السلطة الوطنية الفلسطينية على ارض الوطن ومع بداية تأسيس وتشكيل مختلف أجهزة ومؤسسات السلطة الوطنية صدر في حينه القرار الرئاسي رقم 22 لسنة 1994م القاضي بإنشاء هيئة الرقابة العامة تلاه صدور مرسوم رئاسي بقوة القانون يحمل رقم 17 لسنة 1995م الخاص بتأسيس هيئة الرقابة العامة وجرى العمل في كل من غزة ورام الله وقامت الهيئة بمباشرة أعمالها بالتوازي مع بناء وتطوير الكادر الوظيفي فيها ومارست مهامها واختصاصاتها على كافة المؤسسات العامة في فلسطين واستمرت بالعمل حتى تغيير مسمى هيئة الرقابة العامة إلى ديوان الرقابة المالية والإدارية صدر قانون جديد ينظم عمل الديوان قانون رقم (15) لسنة (2004م) المستند إلى القانون الأساسي الفلسطيني لسنة 2003م.

ويعتبر الديوان حسب القانون الجهاز الأعلى للرقابة في فلسطين وهو عضو في المنظمة العليا الاربوساي والتي تضم كافة الأجهزة العليا العربية للرقابة، كما أنه عضو في المنظمة الأجهزة العليا للرقابة والحاسبة الانتوساي عام 2016م، وله علاقات دولية واسعة مع الكثير من الأجهزة الرقابية في دول العالم.⁽¹⁾

ولقد حددت المادة رقم (23) من قانون الديوان الأهداف والمهام والمسؤوليات التي يتولاها الديوان في كشف أوجه الانحراف المالي والإدارية والقانونية وحالات استغلال

¹ - نوفل، فادي محفوظ، (2008)، تقييم فعالية التدقيق الحكومي الخارجي في فلسطين - دراسة ميدانية على أداء ديوان الرقابة المالية والإدارية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس.

الوظيفة العامة والتأكد من الأداء العام بما يتوافق مع الأنظمة والقوانين والتشريعات والتعليمات وذلك من للقيام بالمهام والمسئوليات التالية :

1- اقتراح اللوائح والأنظمة والسياسات الخاصة بعمل الديوان ورفعها للمجلس التشريعي لإقرارها.

2- إعداد الخطط والبرامج لتمكين الديوان من القيام بمهامه.

3- وضع البرامج والدورات الخاصة لتأهيل الموظفين في الديوان وتدريبهم.

4- إعداد مشروع موازنة سنوية خاصة بالديوان ورفعها إلى مجلس الوزراء لإقرارها ضمن الموازنة العامة السنوية للسلطة الوطنية.

5- التحقق من قيام أجهزة الرقابة والتفتيش والمتابعة الداخلية في المراكز المالية كافة في السلطة الوطنية بممارسة مهامها بصورة سليمة وفعالة ودراسة القواعد التي تنظم أعمالها للتثبت من كفاءتها ودقتها في تحقيق الأهداف المقررة لها.

6- مراقبة نفقات السلطة الوطنية وإيراداتها والقروض والسلف والمخازن والمستودعات على الوجه المبين في هذا القانون.

7- تنفيذ السياسات الخاصة بالرقابة والتفتيش بما يضمن تعزيز الشفافية والمصادقية والوضوح في أعمال الحكومة والمؤسسات والهيئات العامة ومن في حكمها.

8- بحث وتحري أسباب القصور في العمل والإنتاج بما في ذلك الكشف عن عيوب النظم المالية والإدارية والفنية التي تعرقل سير أعمال الحكومة والأجهزة والمؤسسات العامة واقتراح وسائل تلafiها ومعالجتها.

9- الكشف عن المخالفات المالية والإدارية والقانونية التي تقع من الموظفين أثناء مباشرتهم لواجبات وظائفهم أو بسببها.

10- كشف وضبط المخالفات التي تقع من غير الموظفين والتي تستهدف المساس بسلامة أداء واجبات الوظيفة أو الخدمة العامة.

11- بحث الشكاوى التي يقدمها المواطنون عن المخالفات أو الإهمال في أداء الواجبات الوظيفية ودراسة ما تنشره وسائل الإعلام المختلفة من شكاوى أو تحقيقات صحفية تتناول نواحي الإهمال أو الاستهتار أو سوء الإدارة أو الاستغلال.

12- يكون الديوان فيما يتعلق بالإيرادات مسؤولاً عن:

- أ. التدقيق في تحقيقات الضرائب والرسوم والعوائد المختلفة للتثبت من أن تقديرها وتحققها قد تما وفقا للقوانين والأنظمة المعمول بها.
 - ب. التدقيق في معاملات بيع الأراضي والعقارات الحكومية أو التابعة للسلطة الوطنية وإدارتها وتأجيرها.
 - ج. التدقيق في تحصيلات الإيرادات على اختلاف أنواعها للتثبت من أن التحصيل قد جرى في أوقاته المعينة وفقا للقوانين والأنظمة المعمول بها.
13. يكون الديوان فيما يتعلق بالنفقات مسؤولاً عن:
- أ. التدقيق في النفقات للتثبت من صرفها للأغراض التي خصصت من أجلها ومن أن الصرف قد تم وفقاً للقوانين والأنظمة المعمول بها.
 - ب. التدقيق في المستندات والوثائق المقدمة تأييداً للصرف للتثبت من صحتها ومن مطابقة قيمتها لما هو مثبت في القيود.
 - ج. التثبت من أن إصدار أوامر الصرف قد تم حسب الأصول ومن قبل الجهات المختصة.
 - د. التثبت من تنفيذ أحكام قانون تنظيم الموازنة العامة والشؤون المالية وقانون الموازنة السنوي ومن صحة الأوامر المالية والحوالات الصادرة بمقتضى أحكامه.
- 14- يكون الديوان فيما يتعلق بحسابات الأمانات والسلف والقروض والتسويات مسؤولاً عن تدقيق جميع هذه الحسابات للتثبت من صحة العمليات المتعلقة بها ومن مطابقتها مع ما هو مثبت في القيود ومن أنها مؤيدة بالمستندات والوثائق اللازمة ومن استرداد السلف والقروض في الأوقات المعينة لاستردادها مع الفوائد المترتبة عليها للخزينة العامة.
- 15- العمل على مراقبة ومراجعة القرارات الخاصة بشؤون الموظفين العاملين فيما يتعلق بالتعيينات والترقيات والأجور والترقيات والعلاوات والإجازات وأية بدلات أخرى وما في حكمها، والتثبت من مدى مطابقتها للقوانين والأنظمة المعمول بها من جهة ومطابقتها للموازنة العامة من جهة أخرى.
- 16- العمل على مراجعة المنح والهبات والتبرعات المقدمة للجهات الإدارية وآلية صرفها والتأكد من مدى اتفاقها مع القوانين والأنظمة المعمول بها.

17-دراسة أية قضية أو حالة أو تقرير تحال أو يحال إلى الديوان من رئيس السلطة الوطنية أو المجلس التشريعي ولجانه المختصة أو مجلس الوزراء أو الوزير المختص حسب مقتضى الحال، مما يدخل في نطاق مهام وصلاحيات الديوان، بما في ذلك التحقيق في المخالفات الإدارية والمالية التي يرتكبها الموظفون في الجهات الإدارية المختلفة.

خامساً: الإطار العملي (الطريقة والإجراءات)

أولاً: -منهج الدراسة: انطلاقاً من طبيعة البحث والأهداف التي يسعى إليها تستند هذه الدراسة إلى المنهج الوصفي التحليلي الذي يحاول من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة لأنه المنهج المناسب الذي يحقق أهداف البحث، فهو يقوم على الرصد والمتابعة الدقيقة لظاهرة أو حدث معين بطريقة كمية أو نوعية في فترة زمنية معينة أو عدة فترات، من أجل التعرف إلى الظاهرة أو الحدث من حيث المحتوى والمضمون، والوصول إلى نتائج وتعميمات تساعد في فهم الواقع وتطويره.

ثانياً: -مصادر جمع البيانات: تحقيقاً للهدف الأساسي من البحث، والمتمثل في التعرف على أثر المحاسبة القضائية على الفساد المالي وانعكاس ذلك على العمل الرقابي ودعم كفاءة المراقب المالي الحكومي في الحد من الغش والاحتيال المالي (دراسة ميدانية على ديوان الرقابة المالية والإدارية بغزة)، استخدم الباحث مصدرين أساسيين لجمع المعلومات وهي:

1- المصادر الأولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة، لجأ الباحث إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسة للدراسة، صممت خصيصاً لهذا الغرض.

2- المصادر الثانوية: اتجه الباحث لمعالجة الإطار النظري للدراسة إلى مصادر البيانات الثانوية، والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير، والدراسات والمجلات العلمية، والبحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة التي تناولت موضوع الدراسة.

ثالثاً: -مجتمع وعينة الدراسة: مجتمع الدراسة ويُعرّف بأنه جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث. وبناءً على مشكلة الدراسة وأهدافها فإن المجتمع المستهدف يتمثل في العاملين في الرقابة المالية والإدارية بغزة، بصفة مراقب مالي، وهي فإن عينة

الدراسة المستهدفة تتكون من (45) موظف، وقد قام الباحث باستخدام طريقة الحصر الشامل، وذلك لصغر مجتمع الدراسة، ولتوفر البيانات كاملة عن المجتمع المستهدف مما يسهل التواصل معهم والوصول إليهم، ولتقوية نتائج الدراسة، وحيث تم توزيع الاستبانة على كافة أفراد مجتمع الدراسة، وقد تم استرداد (37) استبانة، ما يمثل (82.22%) كنسبة استرداد.

جدول رقم (1) يوضح الاستبانات الموزعة والمعادة:

البيان	العدد	النسبة
الاستبانات الموزعة.	45	100%
الاستبانات التي تم إرجاعها.	37	82.22%
الاستبانات التي لم يتم إرجاعها.	8	17.88%
الاستبانات الصالحة للتحليل.	37	82.22%

المصدر: من إعداد الباحث من الدراسة الميدانية (2022م)

رابعاً: -أداة الدراسة: تم إعداد استبانة حول " أثر تطبيق المحاسبة القضائية في منع الفساد المالي

دراسة ميدانية على ديوان الرقابة المالية والإدارية، وتتكون استبانة الدراسة من قسمين: القسم الأول: -وهو عبارة عن البيانات الشخصية عن المستجيبين: (النوع الاجتماعي، العمر، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، التخصص العلمي، الخبرة العملية في مجال الرقابة، الشهادات المهنية في التدقيق، الدورات التخصصية).

القسم الثاني: وفيه محورين (المحور الأول): -العلاقة بين المحاسبة القضائية والفساد المالي، ويتكون من (10) فقرات.

المحور الثاني: -المحاسبة القضائية تعطي الدعم الفني والمهني اللازم لعمل المراقب المالي، ويتكون من (11) فقرة.

صدق وثبات الاستبانة. صدق الاستبانة يعني أن تقيس أسئلة الاستبانة ما وضعت لقياسه، وقام الباحث بتطبيق أداة الدراسة على عينة استطلاعية من العاملين في ديوان الرقابة المالية والإدارية بغزة، وذلك للتعرف إلى مدى الاتساق الداخلي والصدق البنائي وثبات الاستبانة.

1- صدق المحكمين "الصدق الظاهري": يقصد بصدق المحكمين "هو أن يختار الباحث عدداً من المحكمين المتخصصين في مجال الظاهرة أو المشكلة موضوع الدراسة" حيث تم عرض الاستبانة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين، تألفت من أعضاء هيئة التدريس الجامعي في قطاع غزة، لمعرفة مدى صدق الاستبانة من حيث المحتوى، وسلامة صياغة فقراتها مع مدى ملاءمتها، وذلك بغرض التأكد من تغطية الأهداف الأساسية للدراسة. وقد استجاب الباحث لآراء المحكمين وملاحظاتهم وقام بإجراء ما يلزم من حذف، وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية.

2- الاتساق الداخلي Internal Validity يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد قام الباحث بحساب الاتساق الداخلي للاستبانة، وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات الاستبانة، والدرجة الكلية للمجال نفسه، وذلك وفق الآتي:

المحور الأول: العلاقة بين المحاسبة القضائية والفساد المالي:

جدول رقم (2) يوضح معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور "العلاقة بين المحاسبة القضائية والفساد المالي" والدرجة الكلية للمحور

م	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1-	التطبيق الجيد للمحاسبة القضائية يحد من ظاهرة الفساد المالي.	.796**	.000
2-	تحدد المحاسبة القضائية التلاعب في الأموال والموجودات.	.769**	.000
3-	تنتهي المحاسبة القضائية الاستخدام غير الأمثل للأصول والتلاعب في المعاملات المالية.	.803**	.000
4-	تعد المحاسبة القضائية الأداة الأكثر فعالية في اكتشاف المعاملات التي تنطوي على الاحتيال أو شبهات الفساد المالي.	.758**	.000
5-	اختلاس الأموال باستخدام طرق محاسبية مبتكرة كصعب اكتشافها ويزيد الحاجة للمحاسبة القضائية.	.681**	.000
6-	يمكن الاعتماد على المحاسبة القضائية في تقييم المخاطر الناجمة عن الفساد المالي	.829**	.000
7-	تقوم المحاسبة القضائية بالتحري عن الأنشطة غير القانونية محل الفساد المالي.	.784**	.000
8-	عدم قدرة الضوابط القانونية كذلك المهنية على مواجهة ممارسات الفساد المالي.	.908**	.000
9-	ضعف مهارات وقدرات المحاسبة والتدقيق يساعد في نمو الفساد المالي.	.474**	.008
10-	سوء استغلال الموارد من خلال فساد الموظفين سبب في زكادة الفساد المالي.	.646**	.000

المصدر: من إعداد الباحث من الدراسة الميدانية (2022م).

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.01)$.

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

قيمة r^2 الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) ودرجة حرية "28" تساوي (0.361).

من الجدول السابق تبين إن: معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور " العلاقة بين المحاسبة القضائية والفساد المالي " والدرجة الكلية للمحور التي تنتمي له الفقرة، دالة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

المحور الثاني: -المحاسبة القضائية تعطي الدعم الفني والمهني اللازم لعمل المراقب المالي.

جدول رقم (3) يوضح معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور " المحاسبة القضائية تعطي الدعم الفني والمهني اللازم لعمل المراقب المالي " والدرجة الكلية للمحور:

م	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig)
1-	وجود محاسبين قضائيين مؤهلين بشكل كاف لممارسة المحاسبة القضائية في ديوان الرقابة المالية والإدارية يزيد من كفاءة المراقبين.	.735**	.000
2-	يعتمد مراقب الديوان على أدوات المحاسبة القضائية في عملية المراقبة على المؤسسات الحكومية.	.812**	.000
3-	تعتبر المحاسبة القضائية أداة مهمة في تقييم نظام الرقابة الداخلية.	.732**	.000
4-	تساعد مهارات المحاسبة القضائية مراقب الديوان في تقديم تقارير رقابية أكثر جودة ومصداقية؟	.545**	.002
5-	لدى المحاسب القضائي معرفة بالتطورات والمستجدات في التشريعات والقوانين المعمول بها.	.819**	.000
6-	تتوفر الخبرة لدى المحاسب القضائي ينظم التقاضي في درجات المحاكم بشكل كاف.	.873**	.000
7-	يملك المحاسب القضائي معرفة بأساليب التحقيق والتحري الميداني والقانوني وإجراءات التفتيش إضافة لمهاراته التنظيمية العالية.	.770**	.000
8-	يطبق المحاسب القضائي أساليب فنية أكثر فعالية للكشف عن مواطن الخلل والقصور في الأداء المالي.	.704**	.000
9-	تعطي المحاسبة القضائية مصداقية أكبر للتقارير المالية والرقابية.	.769**	.000
10-	لا تعطي عملية التدقيق وحدها ضماناً كاملاً لاكتشاف كل ممارسات الفساد المالي.	.791**	.000
11-	مراقب الديوان لديه مقومات خاصة بالمؤهلات العلمية والخبرة العملية لتطبيق المحاسبة القضائية.	.783**	.000

المصدر: من إعداد الباحث من الدراسة الميدانية (2022م)

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.01$).

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

قيمة α الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) ودرجة حرية "28" تساوي (0.361)

من الجدول السابق تبين أن: معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور " المحاسبة القضائية تعطي الدعم الفني والمهني اللازم لعمل المراقب المالي " والدرجة الكلية للمحور التي تنتمي له الفقرة، دالة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

($\alpha \leq 0.05$)، وبذلك تعتبر جميع مجالات الاستبانة صادقه لما وضعت لقياسه.

ثبات الاستبانة **Reliability**: يقصد بثبات الاستبانة هو أن يعطي الاستبيان نفس النتائج إذا أعيد تطبيقه عدة مرات متتالية، ويقصد به أيضاً إلى أي درجة يعطي المقياس قراءات متقاربة عند كل مرة يستخدم فيها، أو ما هي درجة اتساقه، وانسجامه، واستمراريته عند تكرار استخدامه في أوقات مختلفة.

وقد تحقق الباحث من ثبات استبانة الدراسة من خلال معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha Coefficient، ومن خلال طريقة التجزئة النصفية، وإذا كانت قيم معامل ألفا كرونباخ أقرب إلى (1) يعتبر الاتساق الداخلي للمتغيرات كبير، ولاتخاذ قرار بشأن قيمة ألفا كرونباخ المطلوبة يتوقف ذلك على الغرض من البحث ففي المراحل الأولى من البحوث الأساسية يشير (Hair et al, 2010) أن قيمة ألفا كرونباخ يجب أن تكون أكثر من 0.70.

الأساليب الإحصائية: تم تفريغ وتحليل الاستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي (SPSS Statistical Package for the Social Sciences). اختبار التوزيع الطبيعي Normality Distribution Test: تم استخدام اختبار كولجوروف-سمرنوف Kolmogorov-Smirnov Test ((K-S)) لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، وكانت النتائج أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لجميع مجالات الدراسة أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك فإن توزيع البيانات لهذه المجالات يتبع التوزيع الطبيعي حيث تم استخدام الاختبارات العلمية لاختبار فرضيات الدراسة. وقد تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

النسب المئوية والتكرارات، المتوسط الحسابي والوزن النسبي والانحراف المعياري، اختبار ألفا كرونباخ، اختبار كولجوروف-سمرنوف (K-S)، معامل ارتباط بيرسون، اختبار (T) في حال عينتين، اختبار التحليل الأحادي (ANOVA) 5.4 الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الشخصية

وفيما يلي عرض لخصائص عينة الدراسة وفق الخصائص والبيانات الشخصية.

1- النوع الاجتماعي: يوضح الجدول رقم (5) التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير النوع الاجتماعي.

جدول رقم (4) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير النوع الاجتماعي:

البيانات الشخصية	الفئة	العدد	النسبة %
النوع الاجتماعي	ذكر	31	83.8
	أنثى	6	16.2
المجموع		37	100%

المصدر: من إعداد الباحث من الدراسة الميدانية، 2022م.

تبين من الجدول (4) أن: ما نسبته (83.8%) من عينة الدراسة من الذكور، وبينما نسبة (16.2%) من الإناث، وهذا يدل على أن أغلبية أفراد العينة هم جنس الذكور، ويعتقد الباحث أن هذه النسبة ترجع إلى سياسة العمل في ديوان الرقابة المالية والإدارية بغزة التي تعتمد على العاملين الذكور أكثر من الإناث، نظراً لخصوصية عمل المراقب الذي تتطلب تنفيذ جولات ميدانية ذات طابع رقابي.

2- العمر: يوضح الجدول رقم (5) التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير العمر.

جدول رقم (5) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير العمر:

البيانات الشخصية	الفئة	العدد	النسبة %
العمر	من 25-أقل من 30 عام	5	13.5
	من 31-أقل من 40 عام	14	37.8
	من 41 - أقل من 50	17	45.9
	50 عام فأكثر	1	2.7
المجموع		37	100%

المصدر: من إعداد الباحث من الدراسة الميدانية، 2022م.

تبين من الجدول (5) : أن ما نسبته (13.5%) من عينة الدراسة أعمارهم تتراوح ما بين 25 حتى 30 سنة، وبينما نسبة (37.8%) أعمارهم ما بين 31 حتى 40 سنة، ونسبة (45.9%) أعمارهم ما بين 41 حتى 50 سنة. في حين أن (2.7%) أعمارهم أكثر من 50 سنة. وهذا يدل على أن العاملين في ديوان الرقابة المالية والإدارية بغزة ينتمون لفئات عمرية مختلفة ومتنوعة، مما يسهم ذلك في صحة الاعتماد على نتائج الدراسة، وهذا مؤشر على أن هذا التنوع في العمر لدى أفراد العينة ينعكس على الإجابات، وتكون على درجة عالية من الدقة، والموضوعية، وبذلك يعكس نتائج منطقية لموضوع الدراسة. كما يعزو الباحث هذه النسبة وتحديداً ارتفاع الفئتين العمريتين ما بين 31-50 إلى أن أعمال الرقابة في ديوان الرقابة المالية والإدارية تعتمد على أصحاب الخبرات في المجال، والتي لا يتمتع بها غالباً حديثي التخرج في تخصصات المحاسبة والإدارة.

3- المسمى الوظيفي: يوضح الجدول رقم (6) التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير المسمى الوظيفي.

جدول رقم (6) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير المسمى الوظيفي:

البيانات الشخصية	الفئة	العدد	النسبة %
المسمى الوظيفي	موظف رقابة	18	48.6
	رئيس قسم	9	24.3
	مدير دائرة	3	8.1
	نائب مدير عام	6	16.2
	مدير عام	1	2.7
المجموع		37	100%

المصدر: من إعداد الباحث من الدراسة الميدانية، 2022م.

تبين من الجدول (6) : أن ما نسبته (48.6%) من أفراد عينة الدراسة مساهم الوظيفي موظف رقابة. وبينما (24.3%) من أفراد عينة الدراسة مساهم الوظيفي رئيس قسم. ونسبة (8.1%) من أفراد عينة الدراسة مساهم الوظيفي مدير دائرة، ونسبة (16.2%) من أفراد عينة الدراسة مساهم الوظيفي نائب مدير عام، ونسبة (2.7%) من أفراد عينة الدراسة مساهم الوظيفي مدير عام، ويتضح أن هناك تنوعاً في المسميات

الوظيفية والتي يقع على عاتقها عبء تنفيذ الأهداف والتوجيهات العامة في ديوان الرقابة المالية والإدارية، مما ينعكس ذلك في الحصول على نتائج منطقية لموضوع الدراسة. ويعتقد الباحث أن هذه النسب منطقية وتعود لشكل الهرم الوظيفي والهيكل التنظيمي وتقسيم المسؤوليات الوظيفية في ديوان الرقابة المالية والإدارية.

4- المؤهل العلمي: يوضح الجدول رقم (7) التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي.

جدول رقم (7) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي:

البيانات الشخصية	الفئة	العدد	النسبة %
المؤهل العلمي	بكالوريوس	22	59.5
	ماجستير	14	37.8
	دكتوراه	1	2.7
المجموع		37	100%

المصدر: من إعداد الباحث من الدراسة الميدانية، 2022م.

تبين من الجدول (7): أن ما نسبته (59.5%) من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي بكالوريوس، ونسبة (37.8%) من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي ماجستير وبينما (2.7%) مؤهلهم العلمي دكتوراه، يلاحظ من النتائج تنوع المؤهلات العلمية للعينة الدراسة، حيث تمثل نسبة البكالوريوس أكبر نسبة، ويعزو الباحث ذلك إلى أن درجة البكالوريوس هي الحد الأدنى لمتطلبات الحصول على أغلب الوظائف في ديوان الرقابة المالية والإدارية، ويلاحظ أيضاً ارتفاع نسبة حملة الشهادات العليا وهي (37.8%)، وهذا مؤشر باهتمام ديوان الرقابة المالية والإدارية والعاملين فيه بأن يتمتع كوادرها بمؤهلات علمية مرتفعة نوعاً ما، مما ينعكس ذلك على مصداقية نتائج الدراسة.

5- التخصص العلمي: يوضح الجدول رقم (8) التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير التخصص العلمي.

جدول رقم (8) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير التخصص العلمي:

البيانات الشخصية	الفئة	العدد	النسبة %
التخصص العلمي	محاسبة إدارة أعمال	35	94.6
	اقتصاد	0	0
	قانون	1	2.7
	أخرى	1	2.7
المجموع		37	100%

المصدر: من إعداد الباحث من الدراسة الميدانية، 2022م.

تبين من الجدول (8) أن: ما نسبته (94.6%) من أفراد عينة الدراسة تخصصهم العلمي محاسبة إدارة أعمال، ونسبة (0%) تخصصهم العلمي اقتصاد، (2.7%) تخصصهم العلمي قانون، بينما (2.7%) تخصصهم العلمي غير ذلك، يلاحظ من النتائج تنوع التخصصات العلمية لعينة الدراسة، ويعد ذلك إيجابياً فيما يتعلق بالإجابة عن فقرات الاستبانة، وبالتالي يكون لدى أفراد عينة الدراسة القدرة والكفاءة اللازمتين لإظهار منطقية نتائج الدراسة، إضافةً إلى أن ارتفاع نسبة تخصص المحاسبة والإدارة يرجع إلى طبيعة أعمال المراقبة التي يمثل المجال المالي فيها النسبة الأكبر.

6- الخبرة العملية في مجال الرقابة: يوضح الجدول رقم (9) التوزيع التكراري لأفراد

عينة الدراسة وفق متغير الخبرة العملية في مجال الرقابة.

جدول رقم (9) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الخبرة العملية في مجال الرقابة:

البيانات الشخصية	الفئة	العدد	النسبة %
الخبرة العملية في مجال الرقابة	أقل من 5 سنوات	7	18.9
	من 6 إلى 10 سنوات	12	32.4
	من 11 إلى 15 سنة	10	27.0
	أكثر من 15 سنة	8	21.6
المجموع		37	100%

المصدر: من إعداد الباحث من الدراسة الميدانية، 2022م.

تبين من الجدول (9) أن: ما نسبته (18.9%) من أفراد عينة الدراسة خبرتهم العملية في مجال الرقابة أقل من 5 سنوات، ونسبة (32.4%) من أفراد عينة الدراسة خبرتهم العملية في مجال الرقابة من 6 إلى 10 سنوات. (27%) من أفراد عينة الدراسة خبرتهم العملية في مجال الرقابة من 11 إلى 15 سنة، بينما (21.6%) من أفراد عينة الدراسة خبرتهم العملية في مجال الرقابة أكثر من 15 سنة، تبين النتائج أن غالبية العينة بعدد سنوات خبرة تزيد عن 5 سنوات، والذين أمضوا فترة طويلة في مجال العمل، ويعد ذلك إيجابياً فيما يتعلق بالإجابة عن فقرات الاستبانة التي تحتاج إلى تلك الخبرة، وهذا يدل على أنهم يتمتعون بسنوات خبرة عالية ومتنوعة: (قليلة، ومتوسطة، وكبيرة)، بالتالي يمكن لدى أفراد عينة الدراسة القدرة والكفاءة اللازمين لإظهار منطقيّة نتائج الدراسة.

7- الشهادات المهنية في التدقيق: يوضح الجدول رقم (10) التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير الشهادات المهنية في التدقيق.

جدول رقم (10) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الشهادات المهنية في التدقيق:

البيانات الشخصية	الفئة	العدد	النسبة %
الشهادات المهنية في التدقيق	AICPA	3	8.1
	CISA	1	2.7
	لا يوجد	33	89.2
المجموع		37	100%

المصدر: من إعداد الباحث من الدراسة الميدانية، 2022م.

تبين من الجدول (10) أن: ما نسبته (8.1%) من أفراد عينة الدراسة شهادتهم المهنية في مجال التدقيق AICPA، ونسبة (2.7%) شهادتهم المهنية في مجال التدقيق CISA، بينما (89.2%) لا يوجد لديهم شهادات مهنية في مجال التدقيق وهي النسبة الأكبر ويعزو الباحث ذلك إلى القيود المفروضة على قطاع غزة وعلى الحكومة فيها والتي تمنعها من التواصل مع الخارج وتحديدًا مع الجهات المهنية الدولية التي تمنح مثل

هذه الشهادات، إضافةً إلى على أن المؤسسات المهنية المحلية تفتقر إلى الخبرات العملية، والبرامج المهنية المتطورة التي يحتاجها ديوان الرقابة المالية والإدارية.

8- الدورات التخصصية: يوضح الجدول رقم (11) التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير الدورات التخصصية.

جدول رقم (11) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الدورات التخصصية:

البيانات الشخصية	الفئة	العدد	النسبة %
الدورات التخصصية	دورات في المحاسبة القضائية.	0	0
	دورات في مجال الرقابة المالية.	34	91.9
	دورات في المحاسبة القانونية.	1	2.7
	دورات أخرى.	2	5.4
المجموع		37	%100

المصدر: من إعداد الباحث من الدراسة الميدانية، 2021م.

تبين من الجدول (11) أن: ما نسبته (0%) من أفراد عينة الدراسة لديهم دورات في مجال المحاسبة القضائية، ونسبة (91.9%) لديهم دورات في مجال الرقابة المالية، (2.7%) لديهم دورات في مجال المحاسبة القانونية، بينما (5.4%) لديهم دورات غير ذلك، يلاحظ من النتائج تنوع الدورات التخصصية لعينة الدراسة إلى حد ما مع التباين في النسب والارتفاع تحديداً في نسبة مجال الرقابة المالية ويعزو الباحث: تلك الزيادة إلى اهتمام إدارة ديوان الرقابة المالية والإدارية بالدورات الداخلية والاعتماد على الكوادر والخبرات الموجودة في الديوان. ويعد ذلك إيجابياً فيما يتعلق بالإجابة عن فقرات الاستبانة، وبالتالي يكن لدى أفراد عينة الدراسة القدرة والكفاءة اللازمتين لإظهار منطقية نتائج الدراسة.

2-2-3: ثانياً: -المحك المعتمد بالدراسة: لتحديد المحك المعتمد في الدراسة فقد تم تحديد طول الخلايا في مقياس ليكرت الخماسي من خلال حساب المدى بين درجات المقياس (4=1-5) ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي (4/5=0.80) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس:

(بداية المقياس وهي واحد صحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (12) يوضح يوضح المحك المعتمد في الدراسة :

درجة الموافقة	الوزن النسبي المقابل له		طول الخلية (المتوسط الحسابي)	
	إلى	من	إلى	من
قليلة جداً	36%	من 20%	1.80	1
قليلة	52%	أكبر من 36%	2.60	أكبر من 1.80
متوسطة	68%	أكبر من 52%	3.40	أكبر من 2.60
كبيرة	84%	أكبر من 68%	4.20	أكبر من 3.40
كبيرة جداً	100%	أكبر من 84%	5	أكبر من 4.20

المصدر: من إعداد الباحث من الدراسة الميدانية، 2022م

ولتفسير نتائج الدراسة والحكم على مستوى الاستجابة، اعتمد الباحث على ترتيب المتوسطات الحسابية على مستوى المجالات للاستبيان، ومستوى الفقرات في كل مجال، وقد حدد الباحث درجة الموافقة حسب المحك المعتمد للدراسة.

ثالثاً: نتائج تحليل فقرات الاستبانة: حيث يتم حساب كل من الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارات محاور الدراسة، ويتم مقارنة الوسط الحسابي للعبارة بالوسط الفرضي للدراسة (3) حيث تتحقق الموافقة على الفقرات إذا كان الوسط الحسابي للعبارة أكبر من الوسط الفرضي (3) تتحقق عدم الموافقة إذا كان الوسط الحسابي أقل من الوسط الفرضي.

رابعاً- اختبار فرضية الدراسة :

1- نتائج الفرضية الفرعية الثانية: وتنص الفرضية على ما يلي: توجد علاقة

ذات دلالة إحصائية بين المحاسبة القضائية والفساد المالي.

تم الإجابة عن هذا الفرضية باستخدام المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والوزن النسبي، واختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي (3) أم لا، كما هو موضح في جدول (15).

جدول (15) يوضح المتوسط الحسابي والنسبي والانحراف المعياري واختبار T لكل فقرة من فقرات مجال " العلاقة بين المحاسبة القضائية والفساد المالي ":

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب	درجة الموافقة
1-	التطبيق الجيد للمحاسبة القضائية يحد من ظاهرة الفساد المالي.	3.84	0.76	76.76	6.668	.000	2	كبيرة
2-	تحدد المحاسبة القضائية التلاعب في الأموال والموجودات.	3.51	0.73	70.27	4.272	.000	4	كبيرة
3-	تنتهي المحاسبة القضائية الاستخدام غير الأمثل للأصول والتلاعب في المعاملات المالية.	3.35	0.82	67.03	2.594	.014	8	متوسطة
4-	تعد المحاسبة القضائية الأداة الأكثر فعالية في اكتشاف المعاملات التي تنطوي على الاحتيال أو شبهات الفساد المالي.	3.35	0.72	67.03	2.987	.005	9	متوسطة
5-	اختلاس الأموال باستخدام طرق محاسبية مبتكرة كصعب اكتشافها ويزيد الحاجة للمحاسبة القضائية.	3.38	0.68	67.57	3.379	.002	7	متوسطة
6-	يمكن الاعتماد على المحاسبة القضائية في تقييم المخاطر الناجمة عن الفساد المالي.	3.49	0.69	69.73	4.276	.000	5	كبيرة
7-	تقوم المحاسبة القضائية بالتحري عن الأنشطة غير القانونية محل الفساد المالي.	3.46	0.84	69.19	3.341	.002	6	كبيرة
8-	عدم قدرة الضوابط القانونية كذلك المهنية على مواجهة ممارسات الفساد المالي.	3.14	0.67	62.70	1.221	.230	10	متوسطة
9-	ضعف مهارات وقدرات المحاسبة والتدقيق يساعد في نمو الفساد المالي.	3.81	0.91	76.22	5.432	.000	3	كبيرة
10-	سوء استغلال الموارد من خلال فساد الموظفين سبب في زكاة الفساد المالي.	3.89	0.84	77.84	6.438	.000	1	كبيرة
	جميع فقرات المجال معاً	3.52	0.56	70.43	5.618	.000		كبيرة

♦ المتوسط الحسابي دالاً إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

المصدر: من إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي 2022م.

من جدول (15) يمكن استخلاص ما يلي:

المتوسط الحسابي للفقرة العاشرة " سوء استغلال الموارد من خلال فساد الموظفين سبب في زيادة الفساد المالي " يساوي (3.89) (من الدرجة الكلية وهي 5)، أي أن المتوسط الحسابي النسبي (77.84%)، وقيمة الاختبار تساوي (6.438)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.000). لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) $\leq \alpha$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة، وهي (3)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، وبذلك جاء ترتيبها في المرتبة الأولى في هذا المجال.

المتوسط الحسابي للفقرة الثامنة " عدم قدرة الضوابط القانونية كذلك المهنية على مواجهة ممارسات الفساد المالي " يساوي (3.14) (من الدرجة الكلية وهي 5)، أي أن المتوسط الحسابي النسبي (62.70%)، وقيمة الاختبار تساوي (1.221)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.230). لذلك تعتبر هذه الفقرة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) $\leq \alpha$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد قل عن درجة الموافقة المتوسطة، وهي (3)، وهذا يعني أن هناك موافقةً بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، وبذلك جاء ترتيبها في المرتبة الأخيرة في هذا المجال. وبشكل عام قد بلغ المتوسط الحسابي لمجال " العلاقة بين المحاسبة القضائية والفساد المالي " (3.52) (من الدرجة الكلية 5)، وبوزن نسبي يساوي (70.43%)، وقيمة اختبار (ت) (5.618) وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.000). لذلك يعتبر مجال " العلاقة بين المحاسبة القضائية والفساد المالي " دال إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) $\leq \alpha$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه المجال قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة، وهي (3)، وهذا يعني أن هناك موافقةً بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على فقرات العلاقة بين المحاسبة القضائية والفساد المالي.

ومما سبق يستدل الباحث: من نتائج التحليل إلى عدم ثبوت صحة الفرضية الصفرية، وتحقق الفرضية البديلة: أي أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المحاسبة القضائية والفساد المالي.

وبذلك نقبل الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المحاسبة القضائية والفساد المالي.

2- نتائج الفرضية الفرعية الثالثة: وتنص الفرضية على ما يلي: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية على أن المحاسبة القضائية تعطي الدعم الفني والمهني اللازم لعمل المراقب المالي بما يمكنه من ممارسة أعمال الرقابة بكفاءة وفعالية.

تم الإجابة عن هذا الفرضية باستخدام المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والوزن النسبي، واختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي (3) أم لا، كما هو موضحة في جدول (16).

جدول (16) يوضح المتوسط الحسابي والنسبي والانحراف المعياري واختبار T لكل فقرة من فقرات مجال " المحاسبة القضائية تعطي الدعم الفني والمهني اللازم لعمل المراقب المالي ":

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (.Sig)	الترتيب	درجة الموافقة
1-	وجود محاسبين قضائيين مؤهلين بشكل كاف لممارسة المحاسبة القضائية في ديوان الرقابة المالية والإدارية يزيد من كفاءة المراقبين.	3.84	0.87	76.76	5.882	.000	1	كبيرة
2-	يعتمد مراقب الديوان على أدوات المحاسبة القضائية في عملية المراقبة على المؤسسات الحكومية.	3.32	0.78	66.49	2.517	.016	11	متوسطة
3-	تعتبر المحاسبة القضائية أداة مهمة في تقييم نظام الرقابة الداخلية.	3.54	0.65	70.81	5.062	.000	5	كبيرة
4-	تساعد مهارات المحاسبة القضائية مراقب الديوان في تقديم تقارير رقابية أكثر جودة ومصداقية؟	3.68	0.71	73.51	5.795	.000	3	كبيرة
5-	لدى المحاسب القضائي معرفة بالتطورات والمستجدات في التشريعات والقوانين المعمول بها.	3.49	0.77	69.73	3.852	.000	6	كبيرة
6-	تتوفر الخبرة لدى المحاسب القضائي بنظم التقاضي في درجات الإحكام بشكل كاف.	3.43	0.73	68.65	3.613	.001	8	كبيرة
7-	يمتلك المحاسب القضائي معرفة بأساليب التحقيق والتحري الميداني والقانوني واجراءات التفتيش إضافة لمهاراته التنظيمية العالية.	3.49	0.61	69.73	4.879	.000	7	كبيرة

8-	يطبق المحاسب القضائي أساليب فنية أكثر فعالية للكشف عن مواطن الخلل والقصور في الأداء المالي.	3.38	0.72	67.57	3.193	.003	10	متوسطة
9-	تعطي المحاسبة القضائية مصداقية أكبر للتقارير المالية والرقابية.	3.76	0.72	75.14	6.368	.000	2	كبيرة
10-	لا تعطي عملية التدقيق وحدها ضماناً كاملاً لاكتشاف كل ممارسات الفساد المالي.	3.68	0.82	73.51	5.022	.000	4	كبيرة
11-	مراقب الديوان لديه مقومات خاصة بالمؤهلات العلمية والخبرة العملية لتطبيق المحاسبة القضائية.	3.43	0.69	68.65	3.819	.001	9	كبيرة
	جميع فقرات المجال معاً	3.55	0.53	70.96	6.316	.000		كبيرة

♦ المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

المصدر: من إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي 2022م.

من جدول (16) يمكن استخلاص ما يلي:

المتوسط الحسابي للفقرة الأولى " وجود محاسبين قضائيين مؤهلين بشكل كاف لممارسة المحاسبة القضائية في ديوان الرقابة المالية والإدارية يزيد من كفاءة المراقبين " يساوي (3.84) (من الدرجة الكلية وهي 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي (76.76%)، وقيمة الاختبار تساوي (5.882)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.000). لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة، وهي (3)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، وبذلك جاء ترتيبها في المرتبة الأولى في هذا المجال.

المتوسط الحسابي للفقرة الثانية " يعتمد مراقب الديوان على أدوات المحاسبة القضائية في عملية المراقبة على المؤسسات الحكومية " يساوي (3.32) (من الدرجة الكلية وهي 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي (66.49%)، وقيمة الاختبار تساوي (2.517)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.016). لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة، وهي (3)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة

من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، وبذلك جاء ترتيبها في المرتبة الأخيرة في هذا المجال.

وبشكل عام قد بلغ المتوسط الحسابي لمجال "المحاسبة القضائية تعطي الدعم الفني والمهني اللازم لعمل المراقب المالي" (3.55) (من الدرجة الكلية 5)، وبوزن نسبي يساوي (70.96%)، وقيمة اختبار (ت) (6.316)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.000). لذلك يعتبر مجال "المحاسبة القضائية تعطي الدعم الفني والمهني اللازم لعمل المراقب المالي" دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه المجال قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة، وهي (3)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على فقرات المحاسبة القضائية تعطي الدعم الفني والمهني اللازم لعمل المراقب المالي.

ومما سبق يستدل الباحث: من نتائج التحليل إلى عدم ثبوت صحة الفرضية الصفرية، وتحقق الفرضية البديلة، أي: أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية على أن المحاسبة القضائية تعطي الدعم الفني والمهني اللازم لعمل المراقب المالي بما يمكنه من ممارسة أعمال الرقابة بكفاءة وفعالية.

وبذلك نقبل الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية على أن المحاسبة القضائية تعطي الدعم الفني والمهني اللازم لعمل المراقب المالي بما يمكنه من ممارسة أعمال الرقابة بكفاءة وفعالية.

خامساً: النتائج والتوصيات:

توصل الباحث من خلال تحليل الدراسة الميدانية واختبار فرضية الدراسة إلى مجموعة من النتائج يمكن صياغتها فيما يلي:

النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الأولى والتي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المحاسبة القضائية والفساد المالي، توصل الباحث إلى أنه توجد علاقة بين المحاسبة القضائية والفساد المالي حيث بلغ المتوسط الحسابي لذلك (3.52) وبوزن نسبي (70.43%). وإلى أن سوء استخدام الموارد من خلال فساد الموظفين سبب في زيادة الفساد المالي حيث بلغ المتوسط الحسابي للفقرة (3.89) وبوزن نسبي (77.84%).

ثالثاً: -النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على وجد علاقة ذات دلالة إحصائية على أن المحاسبة القضائية تعطي الدعم الفني والمهني اللازم لعمل المراقب المالي، بما يمكنه من ممارسة أعمال الرقابة بكفاءة وفعالية. إلى أن المحاسبة القضائية تعطي الدعم الفني والمهني اللازم لعمل المراقب المالي بمتوسط حسابي (3.55) وبوزن نسبي (70.96%)، وجود محاسبين قضائيين مؤهلين بشكل كاف لممارسة المحاسبة القضائية في ديوان الرقابة المالية والإدارية، يزيد من كفاءة المراقبين بمتوسط حسابي (3.84) ووزن نسبي (76.76%).

بناءً على ما توصل إليه الباحث من نتائج يوصي بما يلي:

- 1- ضرورة اعتماد مراقب الديوان ودمجه لأدوات المحاسبة القضائية في عملية المراقبة على المؤسسات الحكومية.
- 2- ضرورة أن يطبق المحاسب القضائي أساليب فنية أكثر فعالية للكشف عن مواطن الخلل والقصور في الأداء المالي.
- 3- ضرورة إنشاء دائرة مستقلة في ديوان الرقابة المالية والإدارية، متخصصة في المحاسبة القضائية والقضايا ذات الطبيعة الجنائية تضم محترفين وخبراء في مجال التحقيق الاستقصائي ومكافحة الفساد المالي.
- 4- تعزيز دور المحاسبة القضائية في أعمال المراقبة باعتبارها الأداة الأكثر فعالية في اكتشاف المعاملات التي تنطوي على الاحتيال أو شبهات الفساد المالي.

المراجع

أولاً/ المراجع العربية

1. محمد علي أمين 2020 " أثر تفعيل دور المحاسبة القضائية في توثيق البيئة المالية والمحاسبية" مجلة الفنون والأدب وعلوم الإنسانيات والاجتماع، العدد(55)، العراق
2. دنيا جاسم، (2019) " استخدام المحاسبة القضائية وأثرها على الحوكمة المؤسسية للشركات العراقية دراسة في الشركة الوطنية للصناعات الكيماوية والبلاستيكية بالعراق" Journal of No. (3): ، Vol. (27).University of Babylon for Pure and Applied Sciences 2019
3. أسامة زيد محمد منوخ، 2017 " دور المحاسبة القضائية في الكشف والحد من الفساد المالي (دراسة ميدانية في هيئة النزاهة العراقية" رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النيلين.
4. حسام حسن هشام، هيثم صاحب سعيد، وإخلاص عبد علي داود، فاعلية إجراءات المحاسبة القضائية في مكافحة الفساد المالي والإداري-دراسة استطلاعية، مجلة الإدارة والاقتصاد، السنة الحادية والأربعون، العدد117، سنة2018م.
5. هلكورد محمد علي محمد أمين ، 2020 "أثر دور المحاسبة القضائية في توثيق البيئة المالية المحاسبية" مجلة الفنون والأدب والعلوم والإنسانيات الاجتماع، العدد (55)، الإمارات العربية المتحدة دبي.
6. صالح عبد الرحمن السعد، (2013)، المحاسبة القضائية في المملكة العربية السعودية: الممارسة الحالية والنظرة المستقبلية-دراسة ميدانية استكشافية، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، كلية الاقتصاد والإدارة، المجلد (57) العدد الأول، جدة، المملكة العربية السعودية.
7. عبد الستار الكبيسي، (2016) " دراسة استقصائية ميدانية عن المحاسبة القضائية من وجهتي نظر القضاء والمحاسب القضائي في الأردن" المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد (12)، العدد (1).
8. فادي محفوظ نوفل، (2008)، تقييم فعالية التدقيق الحكومي الخارجي في فلسطين – دراسة ميدانية على أداء ديوان الرقابة المالية والإدارية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس.
9. إيمان الزيات، ومجدي ميتاني، (2009) " الشفافية والمساءلة ودورها في تعزيز دور الأجهزة العليا للرقابة المالية والمحاسبة" المسابقة التاسعة للبحث العلمي في مجال الرقابة المالية-منظمة الأربوساي.
10. عادل الخضر (2018) "المحاسبة القضائية ودورها في الحد من الفساد المالي (دراسة ميدانية على المراجعين الخارجيين في السودان) دراسة دكتوراه غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
11. جعفر عثمان الشريف عبد العزيز ، (2018م) مدى إدراك المراجعين الخارجيين لأهمية تطبيق المحاسبة القضائية في المحاكم السودانية-دراسة ميدانية عمى عينة من مكاتب المراجعة في ولاية

- الخرطوم، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، ملحق رقم (1)، العدد (19)، السودان.
12. إيمان محمد سعد الدين 2010 "دراسة تحليلية للمحاسبة الابتداعية ودور المحاسب القضائي في مواجهتها بالتطبيق على قطاع الاتصالات والتكنولوجيا المصري" مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، جامعة القاهرة، العدد الخامس والسبعون،
13. إخلاص داود، 2014 "دور المحاسبة القضائية في الحوكمة وانعكاساتها على جودة المعلومات المحاسبية" مجلة دراسات محاسبية ومالية المجلد التاسع-العدد 28، الفصل الثالث.
14. طارق الحاج (2008): مظاهر الفساد المالي والإداري، مجلة رماح للبحوث والدراسات، العدد الرابع، مركز البحث وتطوير الموارد البشرية رماح، عمان، الأردن.

ثانياً/ المراجع الأجنبية :

- 1- Gregory A. Pasco, 2013, Criminal Financial Investigations-The Use of Forensic Accounting Techniques and Indirect Methods of Proof, Taylor & Francis Group Boca Raton London New York.2ed.
- 2- Tapanjef.A.M.,Tarawneh.A.R.,(2020). Applicability Of Forensic Accounting To Reduce Fraud And Its Effects On Financial Statement Of Jordanian Shareholding Companies From The Perspective Of Judiciary And Certified Public Accountant. International Journal Of Financial Research Vol. 11, No. 2
- 3- Howard.S, Michael.Sh, Stephen.P, Frank.R, 2012" Forensic Accounting and Fraud Investigation for Non-Experts "John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey, 3rd ed.
- 4- Abdulrahman.M.H., Ab Yajid.M.Sh. Khatibi.A. Azam.S.M. (2020). Forensic Accounting on Fraud Detection In The Uae Banking Sector. European Journal of Management and Marketing Studies. Volume 5. Issue 2
- 5- [Ozili, P.K.](#) (2020), "Forensic Accounting Theory", [Özen, E.](#) And [Grima, S.](#) (Ed.) Uncertainty And Challenges In Contemporary Economic Behaviour (Emerald Studies In Finance, Insurance, And Risk Management), Emerald Publishing Limited, Bingley, Pp. 49-60. <https://doi.org/10.1108/978-1-80043-095-220201005>
- 6- Huber,w.d,(2013),Should the forensic accounting profession be regulated?, Research in accounting regulation,V25.ISSU1.
- 7- Oyier.O.E.,(2020). The Impact Of Forensic Accounting Services On Fraud Detection And Prevention Among Commercial Banks In Kenya. A Management Research Project Submitted In Partial Fulfilment Of The Requirement For The Award Of The Degree Of Master Of Business Administration (Mba), School Of Business, University Of Nairobi. Not Published

India's Foreign Policy Shift towards Palestine and Israel

Mohammed B. E. Saaida

Assistant Professor Doctor

Department of International Relations & Diplomacy

Faculty of administration sciences

Al-Istiqlal University

Jericho - Palestine

Abstract:

In 1992, signs of change began in India's foreign policy towards Palestine and Israel. New attitudes had been noticed in the United Nations as India backed Israel. Two years later, the Palestinian issue no longer attracts the Indian government's interest, especially since the Oslo Accords of 1994. This research study attempts to explain the reasons for India's shift in foreign policy toward Palestine and Israel. The reasons that prompted the Indian leadership to adopt a new approach in India's foreign policy towards the two sides of the Palestinian-Israeli conflict in a way different from the previous policy indicates the existence of significant continuity and change to achieve the specific objectives of the Indian foreign policy. The research seeks to delve into the facts on the ground to understand the factors of transformation in foreign policy by clarifying the interaction between ideas and the political, economic and security flows related to building an effective international relationship. The used methodology to respond to the study's questions is focused on taking an objective, analytical, and descriptive approach. The research was qualitative in nature and scope, focusing on narratives and evaluations of chronological historical events and including original analysis before drawing findings. The research showed that there is a shift in India's foreign policy towards Israel due to several factors highly considered by the Indian and the Israeli governments. Supporting and keeping a hard position with the Palestinians and their issue against Israel is no longer useful. India gave the priority to developing its relations with Israel in order to achieve its national interests by going in a new direction instead of sticking with obstacles in the way of political, economic, and security flourishing.

Keywords: Foreign Policy; India; Relations; Israel: Palestinian; Change; cooperation.

Historical background of India's foreign policy towards Palestine and Israel:

While a number of scholars believe that the Indian government is still dealing with the Palestinian issue. The objective of India's foreign policy by maintaining good relations with the official Palestinian side is to use it as a pressure card against Israel. There is a shift in the Indian Foreign Policy towards Palestine and Israel because the Indian foreign policy did support Israel in the United Nations. India carried out this transformation process based on several reasons, the most important of which is the prospects for Indian-Israeli cooperation in security and the economy, and based on India's desire to reach the ranks of advanced countries economically and militarily to gain greater influence internationally, enabling it to play a greater role on the international scene like the rest of the great countries China, the United States, and Russia.

India's economic growth has led it to aspire to be one of the influential in the world by adopting a political realist approach in the field of foreign relations. This article aims to identify India's position on the Palestinian-Israeli issue as one of the areas of Indian foreign policy. India linked its fate to the Palestinians before its independence and continued in this state for a long period after its independence in 1947. The presence of the Palestinian Issue was clear and undeniable in the fabric of relations between India and Israel. Even after the establishment of relations with Israel in 1992, the classic Indian position on the Palestinian issue did not change. However, academics and scholars provided explanations for a new trend in a new relationship between Indo-Israeli and Indo-Palestinian relations. These changes have been led by India's Prime Minister Narendra Modi, Israel's new and welcome friend. Therefore, this article seeks to trace the changes in the position of the Indian authorities on the Palestinian issue since Modi came to power in May 2014 until the present, and to discuss the reasons for the changes taking place in the field of Indian foreign relations towards Palestine and Israel.

In the presence of a number of factors such as religion, anti-imperialism, anti-colonialism and non-identifying politics has shaped India's attitude towards the Palestinian issue over years. Initially, the Muslim community in India was the target and center of the struggle between the Indian National Congress and the Muslim League movement. (Azad, 2021).

The Indian Muslims would be harnessed to struggle with the Palestinians for national liberation. The transfer of the Israel issue to the United Nations caused India to become an important behind-the-scenes player for the Jewish Agency in the deliberation process - as it negatively and positively affects the establishment of the State of Israel. However, with the establishment of Israel and the outbreak of wars with the Arabs, India has always expressed its strong support for the Arabs and the Palestinians.

In contrast to the faltering support of the Arab states to the belligerents, Israel gave its full support to India in its war against Pakistan in 1965 and its war against Bangladesh in 1971, by providing support to India through artillery equipment (Datta, 2013). Therefore, the perception was reinforced that the Indian alliance with Israel was normal, and that Israel's victory in the Six-Day War of 1967 was acceptable in relation to India's victory over Pakistan in 1965.

India continued the same formula in foreign policy. It attempted to attend various Islamic conferences, publicly condemned Israel's actions and at the same time, sent medical supplies to the victims of Israeli wars. India supported the participation of the Palestine Liberation Organization as a UN observer. In 1974, India voted with United Nations Resolution 3379, which defines Zionism as racism. But in 1975-1977 the Janata Party opposed Prime Minister Indira Gandhi's "emergency policy", causing many supporters of Israel to return to the Indian Parliament and raise expectations in Jerusalem for a change in the status quo (Kumaraswamy, 2010, p. 181).

In the late 1980s, a change occurred in the Indian government's policy towards Israel. The reasons for the change were multidimensional. Domestically, the hostility of Israel began to reduce as a new party dominated in 1989 formatting a base for change. At the regional level, fundamentalist terrorism has brought India and Israel closer together (. At the same time, lower crude oil prices have reduced the ability of Arab countries to exert pressure through oil, as they have done in the past. This was accompanied by the fact that India was discovering the strength of the United States, and it needed it to get out of the economic crisis. The Soviet Union's collapse by 1991 announced a new era of the world order causing an unbalance between the international major powers leading to the unipolar system headed dominated by the United States. India's hostility to Israel has been an obstacle in its relations with the United States, but a general change

in policy is made easier in light of negotiations between Israel and the Palestinians after the Madrid Conference.

Even with creating new ties with the Israelis in 1992, the Indian government kept its usual support given to the Palestinians. These good relations have been maintained through mutual visits, financial donations, cooperation, and constant condemnation of Israel. The Palestinian cause has remained popular in India, and recently formed a fertile ground for BDS activities in the subcontinent.

Changes in Indian foreign policy with regard to the Palestinian issue:

Indian aid during the period following India's independence, until the establishment of the Palestinian Authority in 1994, consisted of holding military training courses for members of Fatah movement and other Palestinian leftist organizations, and as a result of Indian solidarity with Arab issues, foremost of which is the Palestinian issue, especially through the Non-Aligned Movement. The Palestinians were able to find a foothold in India and benefit from its military experience. In addition, many Palestinian students at this stage benefited from the educational grants offered by Indian universities. For example, the number of Palestinian students who were studying in universities. Between 1990 and 1991, there were about 9,111 Indian students, and this number is large when compared to the number of Palestinian students studying in universities in some developing countries.

Prime Minister Modi's rise to power in 2014 marked a change in the history of Indian foreign policy, as well as changes in relations between India and the Palestinian Authority. The ruling right-wing party announced important reforms in India's foreign relations, putting three major issues on the agenda: leading a tough line on India's national security, accelerating the second phase of neoliberal reforms, and culminating the idea of cultural nationalism. The changing attitude towards the Middle East is one of the developing areas in the issue of Indian external relations(Kasturi, 2015).

In order to examine the changes in Indian foreign policy with regard to the Palestinian issue, this cannot be separated from the changes in relations between Israel and India as they are parallel schemes that are difficult to separate (GERBERG, 2008, pp. 181-182). The strengthening of relations can be examined from several activities and practices: security,

diplomatic visits, changing public relations and voting patterns in the United Nations.

In the field of security, in recent years, Israel has strengthened its security relations with India, making India one of its main export destinations. The fact that Israel is the fourth-largest supplier of arms to India came to light. The number of diplomatic visits between the two countries has increased steadily since the establishment and development of diplomatic relations.

During the annual meeting of the United Nations General Assembly in September 2014, Indian Prime Minister Modi met with Israeli Prime Minister Benjamin Netanyahu to discuss Iran's nuclear program and to expand cooperation (NINGTHOUJAM, 2014). In October of the same year, the President of India made a historic visit to Israel. Mutual visits between the two parties have followed.

The United Nations has become one of the most interesting arenas for studying changes in India's external relations. India's voting pattern shows loyalty to support the Palestinians and clear anti-Israel. Apparently, in order to balance its support for Israel, India voted to set up a special commission of inquiry in Gaza on behalf of the UN Human Rights Council (Human Rights Council, 2018). Finally, India announced that it was "expressing concern" fearing an escalation of violence between Israel and the Palestinians. In July 2015, India, along with countries such as Ethiopia, Kenya, Paraguay and Macedonia, abstained from voting in favor of a UN report condemning Israel in light of the military operation against the Gaza Strip. The Palestinian ambassador to India, Adnan Abu Al-Haija, described India's decision as "shocking" and said India's decision was affected by the military relationship between Israel and India.

Indian sources reported that Netanyahu personally contacted Modi and asked him to abstain from the vote. On August 8, 2015, Indian External Affairs Minister Swaraj Sharma, in an effort to reach the hearts of the Arab and Muslim public, emphasized that there had been no change in India's policy towards the Palestinian Authority, and that India's support for the Palestinian struggle remained strong.

The Minister emphasized that India continues to pursue a unique policy of non-interference, non-judgment and non-compliance. In other

words, India is ready to continue providing support to the Palestinians, but it is preferable that they themselves decide their own fate.

Some argue that the change in policy toward Israel began before the advent of the Modi government, specifically, during the “Kargil Crisis” in May 1999. This happened when the supply of arms from Israel allowed India to win the war against Pakistan. Since 2012, India has expressed "concern" but has not condemned Israel's actions against Palestinian citizens. Although India remained supportive of a sovereign Palestinian state based on the 1967 lines, its expressions of support for the Palestinian Authority gradually changed. Since Modi took over as Prime Minister, India-Israel relations have practically been reset. The Indian vote is a symbol of the ongoing rapprochement between the governments of Israel and India. India's abstention does not symbolize neutrality, on the contrary. It is a diplomatic escape from embarrassment with both Palestinians and Israelis. After many years of active pro-Palestinian policy at the United Nations, this marked a change in Indian foreign policy.

Reasons behind the shifts if India's foreign policy:

Foreign policy rarely serves one goal. It is usually used to achieve goals such as security, assistance, trade, or prestige. Most countries in the world tend to adhere enthusiastically to the fundamental principles that guide their foreign policy. No doubt Indian foreign policy was shaped by its first prime minister, Jawaharlal Nehru, whose touches continued even after his death. His activity was in the field of international relations, including the economy of India in the global market. A major change in Indian foreign policy followed since the days of the struggle for its independence. The struggle in India continues over the correct way to conduct its foreign policy to meet the new challenges it faces.

There are several factors led to the current Indian foreign policy.

1. Establishing India's Position as a Major Power:

With the end of the colonial period and India gaining independence, the main task of the state of India was to strengthen and establish the new state. Admittedly, India as a country did not have a planned foreign policy. Its Prime Minister, Jawaharlal Nehru, created the vision of the cosmopolitan country. After that, the experience of the Ministry of Foreign Affairs developed, its diplomatic experience, which enabled it to conduct better management.

With the rise to power of Lal Bahadur Shastri, India's second prime minister, the Indian bureaucracy became dominant and replaced India's global concerns with domestic and regional concerns. The focus was on arranging the internal situation in the country, such as economic nationalism and anti-colonialism. In these years, foreign relations were mobilized to deal with the country's internal problems (Kumaraswamy, 2010, pp. 218-219).

The main change in Indian foreign policy lies in the transition from the messianic political diplomat, who sanctified idealism, to being guided by realism. The realist school argues that states constantly seek power which is expressed primarily in military capabilities (Öniş & Gençer, 2018, p. 15). India saw itself as promoting values such as pacifism, non-identification, cooperation, and democratic self-determination, and of course it was not ideal but rather beneficial. This became India's path to reach a unique and independent position among the countries of the world.

One of the reasons that led to the realization that the approach to political realism should be done gradually is the tensions with China and Pakistan. While arming themselves and calling for the help of a mighty power, India sank into internal problems. On this approach, relations with Israel were in line with these indications of a realistic vision from the Indian administration. It was represented in the Israeli military aid to India in the 1965 war with Pakistan and in 1971 in Bangladesh.

Prior to India's foreign exchange crisis in the early 1990s, Indian foreign policy was characterized by the search for external support. This mission was not inconsistent with its evolving needs. India's economic development strategy in its early years emphasized the importance of government regulation.

Trade with India has been characterized by high tariffs and structural barriers making it the most restrictive in Asia. During the 1980s, India launched reforms to facilitate imports, but its trade policy remained limited. India turned to the International Monetary Fund (IMF) for help. The International Monetary Fund (IMF) set conditions to support it. One of these conditions is the reform of trade policy (Dash, 1999, pp. 15-16). So India came under pressure to compete in the global market, the absence of Soviet support caused Indian diplomacy to be classified as an "unknown country".

Market conditions dictated the needs of India, which focused on the search for foreign investors and access to new markets. The economic

reforms were slow but fruitful, and enabled India to achieve rapid growth (Ahluwalia, 2002, p. 85). The Indian state has created a basis for changing its relations with major and regional powers as well as with its competitors - China and Pakistan. Over eight years, India's annual growth rate has increased by 13 percent, thanks to the system of open trade and foreign investment. The rate of growth and economic prosperity of India has accelerated to the third place in the world in terms of GDP. Economic growth coincided with several factors such as military and nuclear power, significantly increased economic prosperity, and future population growth with a young population.

India is seeking to strengthen its position in the group of countries with potential for economic development (BRICS), which also includes Russia, Brazil, China and South Africa, in order to strengthen itself in the global arena (Boehler & Teddy, 2014). It is BRICS that complicates India's position on Israel. Given the great respect that India enjoys in such organizations as well as from countries like Iran and the Arab Gulf states, the rapprochement between India, Israel and the United States is forcing India to walk a tightrope.

2. Finding a Place among Nations:

India believed in its ability to play an important role in the world arena and values its status as a power. But it did not receive the respect it deserves from the countries of the world. The stereotype that India once acquired is that it is a developing country in need of outside help. In addition, the long-term support for the Arab countries in general and the Palestinian cause in particular, did not lead to India being considered a source of strength in the policies of the countries of the world.

With the economic and military intensification of India, the need arose to re-examine the image of the nation. In the past decade, this field appears to have undergone drastic changes. The results are remarkable, with India now at the top of the list of third world countries with a long history of expertise in computing, media and services. All these considerations are in line with India's desire to strengthen its relations with Israel, which has experience in similar fields.

3. Transitions in regional power relations:

A number of events in the Middle East and other regions such as the "Arab Spring", the Syrian Civil War and Chinese militarization of the Indian

Ocean triggered a process of reassessment of alliances. The present government of India views the Middle East as its expanded neighborhood, as it is vital to India's national interests (Michael, 2013, p 60). India has witnessed the world's acceptance of the success of Islamists in Tunisia and Egypt, as well as global rejection of the emergence of the Islamic State (ISIS). At the same time, there is growing concern that instability in the Middle East is causing an increase in terrorism in India.

India is a major energy consumer, importing 68 percent of its oil from the Persian Gulf. Thus, any interruption in the country's regular energy supply could hinder its economic progress. As well as the amount of revenue transferred to foreign labor by about seven million workers in the Gulf countries (KT. 2016.).

Fears of change led to an increase in India's military purchases. The volume of defense trade between Israel and India since Modi took office during 2015 has reached \$695 million. This amount is greater than the volume of trade exchange between the two countries in the three years prior to its rise. These changes are in line with India's attitude toward Israel, which are a military power and a source of advanced technology.

In recent years, the United States has gradually tightened its relations with India, which has become a rising power in the East. Once the two parties dispel the doubts that characterized their relationship, they are able to defend their global and regional interests. Respectively, New Delhi's position on progress in the Iranian nuclear program has become a benchmark for Washington with respect to India. India's policy towards the Iranian nuclear file has been characterized by extreme caution from several angles, the most important of which are energy, military strength and commercial strategies.

The period of tensions between India and the United States after the sanctions ended with the signing of a nuclear agreement between the two powers in July 2015. The strengthening of relations between the two countries provided a new policy on India's participation in the Israeli-Palestinian conflict.

An Indian policy emerged that India's rising power, its deep commitment over the years to the Palestinian issue and its good relations with Israel could enable it to create a multi-faceted agreement in which each side in the conflict would enjoy the support of both sides (Tripathy, 2013, p.

166). India's emergence as another mediator in the long-running conflict would allow it to sweep the United States once again. This role is in line with the renaming of India as a great power. Why not, India is already seeking a permanent seat in the United Nations Security Council and to highlight its uniqueness as a bridge of tolerance. This is accompanied by a change in the Palestinians, as the Palestinians continued to view the United States as an important but not objective mediator.

4. The New Indian Policy:

Before Narendra Modi's rise to power, he emerged as a representative of a new generation in Indian politics that advocated entrenched economic pragmatism. This was demonstrated when Modi was heading the Nationalist Party. This view was expressed even during his days as a state minister in the northwestern Indian state of Gujarat. He had a relationship with Israeli politicians, as he visited Israel during his tenure in this position (NDTV, 2015).

From the beginning of his tenure as Prime Minister, Modi has cultivated the assertion of India's pragmatic Indian foreign policy as necessary to achieve India's economic goals. The key to this transformation is that the Indian economy cannot survive without rapid industrialization. And that the government should pursue a neo-liberal policy.(Maitreesh & Roy, 2014).

During India's election period, Modi received a lot of money from businessmen, looking to speed up capital operations. After his election, he created a suitable working environment, reduced bureaucratic procedures and improved infrastructure. It seems that the idea was originally inspired by the Chinese model. The government wants to make India an industrial center that can compete rather than compete globally. One notable example of this policy is the "Made in India" programme, which aims to attract foreign investment while boosting domestic industry (Poudel, 2015).

Modi formulated India's relations with the relevant countries in order to achieve consistency with the policies of economic growth. This is fully in line with the markets in which Israel specializes for its export products, such as high technology, agriculture, communications and security. So far, much of India's foreign policy has been driven by its competition with countries such as Pakistan and China. But India under Modi is more focused on taking

advantage of opportunities to redefine its role in the region. (Ying, 2018, p. 2).

In this regard, Modi continues the steps of the "ruling Congress", which at that time established relations with Israel when the timing was right. Both Modi and his party see relations with Israel as an organic alliance of its domestic and regional interests. In addition, the personal relations between the leaders of the two countries Modi and Netanyahu before losing the election should not be ignored. Similarities can be found in the worldviews of both leaderships in several things, such as support for the conservative, right-wing and capitalist line (Kumaraswamy, 2017).

Discussion:

Since India's independence from Britain, India has devoted its efforts to decolonization and defending the issues of the occupied peoples, including the Palestinian issue. The Palestinians considered India one of the most important ally and supportive countries in international forums. India was one of the non-Arab countries that voted against the United Nations plan to partition Palestine, a plan that led to the establishment of the State of Israel. India recognized the Palestine Liberation Organization and decided to open a representative office for it in 1975. In addition, India It has made some diplomatic moves in the interest of the Palestinians to complement what was started by the first Prime Minister of India, Jawaharlal Nehru, and then Indira Gandhi, who ruled for 4 terms (Kumaraswamy, 2010, p. 25). India has adhered to policies similar to those of Arab countries towards the Palestinian issue. India refused normalization with Israel. This was accompanied by the rise of the voice of the Indian left movement, which believes in the dependence and linkage of the Zionist project to the imperialist West. Added to this is the Indian government's desire to boost its popularity among the Muslim minority, which represents one fifth of the population, by manipulating sympathy for Palestine.

The Shift In Indian Foreign Policy:

Something new happened in 1977 when the Morarji Desai government came to power in India coinciding with a major breakthrough in Arab-Israeli relations after Egyptian President Anwar Sadat visited the Israeli Knesset and delivered a speech there in the same year. This great Arab transformation along with other factors prompted India to open a gateway to talk with the Israelis, which ended with the establishment of diplomatic relations in 1992. Then the Bharatiya Janata Party came to power

in India in 1999, which strengthened and deepened relations between India and Israel. The party with a Hindu nationalist background believes that Hindus are the true sons of India and considers other Muslims or Christians as a threat to the security and identity of the country. (Madan, 2016)

The biggest factor in the development of the Indo-Israeli relationship is "arms and trade" (Beitelmair-Berini, 2018, pp. 167-169). The Indian-Israeli rapprochement became clear in 2015 when India abstained for the first time in its history on a draft resolution at the United Nations condemning the Israeli aggression on the Gaza Strip in 2014. This was a clear indication of the shape of the new relationship between the two countries, specifically between Modi and Netanyahu. The mutual visits followed, and culminated in India's purchasing more weapons from Israel, and the opening of a direct flight between India and Israel. Currently, India is Israel's third largest Asian trading partner since 2014 (Harel, 2015). The volume of trade exchange between them increased from \$200 million in 1992 to \$5 billion in 2021.

By following the volume of Israeli military exports to India, it is clear that India and Israel have bypassed the temporary ban imposed by the United States on military cooperation with India due to its military nuclear tests. India found the Israeli hand extended to it, especially in its ongoing conflict with Pakistan. Israel looks with an angry eye at the nuclear-armed Muslim-majority country with which Israel has no diplomatic relations. In 2015, Indian fighter jets bombed sites in Pakistan that were later discovered to have used Israeli missiles.

Currently, India is the largest buyer of Israeli military equipment. Israel has greatly contributed to the modernization of the Indian army's arsenal. Israeli military exports to India accounted for more than 7% of arms imports to India between 2012 and 2016. Israel's military support to India includes several technologies that India lacks. ((Staff, 2020).

A Comparison Of India's Interests Between Indo-Israeli Relations And Indo-Palestinian Relations:

In light of the gains that the Indian foreign policy seeks to achieve by seizing the changes that occur regionally in an attempt to obtain a better position for it among the great nations such as Russia, the United States and China. Therefore, India undertakes new moves on the basis that it guarantees the achievement of its economic, political and military goals.

When comparing the Israeli side with the Palestinian side, the following can be found:

First, the Interests of Relationship with the Israeli Side:

It is no secret to anyone that there are many gains that can be achieved by the Indian government.

1. Military and security interests:

It is known that the Israeli occupation state is advanced in these two fields, the military and the security fields. Israel has superior technology in this field that can help the Indian state in developing its security and military field.

Indo-Israeli military cooperation has become very evident. This is demonstrated by the volume of exchanges and deals in the military field between the two sides in the arms trade. The current balance will be in Israel's interest. At the same time, India is profiting from this by acquiring defense systems and weapons that other countries cannot supply (Sharma & Bing, 2015).

Combating terrorism: The Indian government is exploiting the ability of the Israeli entity to combat terrorism due to its expertise in this matter. Of course, Israel is taking advantage of India's constant need for this expertise, and the issue of Kashmir and the Indian government's attempt to control the situation in Kashmir makes it eager to obtain Israeli expertise.

In addition to Kashmir, the issue of the Indo-Pakistani conflict, where India is striving with all its might in order to fight the efforts in the State of Pakistan, which represents the natural enemy of India. One of the things that the Indian government mainly imports from Israel is the ability to use digital capabilities in the areas of attack and defense, and it is no secret that Israel is advanced in this field.

2. Space cooperation:

This is one of Israel's main areas of interest, in the field of space technologies, is the imaging capabilities that are being provided. It is related to the military and security field research used for military surveillance and border security. In recent decades India has developed home-made satellites with remote sensing features, meteorological data and communication capabilities and is launching them with its own missiles.

3. Finding interdependence in the economy:

Trade relations between India and Israel were maintained long before the establishment of formal diplomatic relations. A notable example is the diamond industry, which currently accounts for 50 percent of India's non-defense trade with Israel. Israel also specializes in the production of energy from non-conventional sources and the preservation of its resources. The Israelis are investing and setting up research and development facilities in India as well in the fields of medicine and biomedicine. Some of the biggest pharmaceutical companies like "Teva" or "Tero" have been operating in India for several years now. And prospects for cooperation and economic exchange are still open between the two countries (MEA, 2016).

Second, the interests of relationship with the Palestinian side:

The Indian leadership relies on using the relationship with the Palestinians as a gateway to a closer relationship with the Arab world. India has always had interests in the Arab countries, especially the Arab Gulf states, to import oil on the one hand and on the other hand, to provide a suitable environment for Indian labor abroad in the Arab Gulf states (Malik, 1991). The Palestinian issue is one of the concerns of Indian Muslims. From an actual point of view, specifically trade, the Indian-Palestinian relationship is weak when compared to India's trade relationship with Israel. The following is a summary of the reality of trade between India and Palestine issued in the year 2019.

Since, trade between India and Palestine is channelized through Israel, complete trade statistics are not available. Limited data suggests that India-Palestine annual bilateral trade is worth around US\$ 46.2 million (Indian exports: US \$ 46 million and Indian Imports: US \$ 153,000 according to figures given by Palestinian Ministry of National Economy). Indian exports include marble, granite and other stones, Basmati Rice, raw material for making vaccines, coffee, cashew nuts, sugar, sweet biscuits, sacks and bags for the packing of goods etc. Palestinian exports are mainly virgin olive oil and its fractions, dates etc. (Representative Office of India: Palestine, 2019, p. 4).

Conclusion:

Until the 1990s, Indian foreign policy was based on solidarity with the countries of the South under the flag of the Non-Aligned Movement. However, the policy of anonymity is not necessarily a foreign policy, but rather a tactical response to a particular disturbance in the power structures of the great powers. India's foreign policy design process is still a work in progress despite emerging trends and practices. The new directions of Indian diplomacy are visible to all. Domestic considerations of economic growth versus international relations are those that bring about changes in India's relations with Israel. On the other hand, relations with the Palestinians have become an integral part of India's extensive set of considerations. India has already shown a retreat from the voting pattern at the United Nations, which is a clear Palestinian arena of support. However, events such as the Israeli military operations in the Gaza Strip showed the complex situation that India faced. India is seeking to balance the new alliances it has formed with the countries involved in the conflict. India's shifting motives cannot be described as anti-Palestinian, because India is unlikely to relinquish Palestinian support that is in line with a number of core Indian values. Indian foreign policy under the Modi administration has complex consequences. Many of his rallies were praised, but nonetheless, his evasion of formulating a clear policy toward the Middle East was criticized.

It is clear that the course of Indo-Israel relations enjoys a special partnership that is multidimensional, multidisciplinary and comprehensive, characterized by trust and pragmatic diplomacy. All of this urges at the expense of Indo-Palestinian relations. However, gaps and differences in various issues still exist, and work is underway to overcome them. India and Israel have been able to create strong systems of international cooperation, are able to study and select joint initiatives in various fields in countries where the interests of the two countries can converge.

Both countries see that cooperation can be benefited from in many other areas. The prevailing view is that relations between India and Israel are based on a security, military and economic point of view, but the base is much broader and will continue to expand into other regions in the future. The full potential of India-Israel relations is yet to be realized and they can cooperate in many other areas in the coming years.

References

- GERBERG, I. T. Z. H. A. K. (2008). *The Changing Nature Of Israeli-Indian Relations: 1948 - 2005* (dissertation). UNIVERSITY OF SOUTH AFRICA, Pretoria, Muckleneuk.).
- Öniş, Z., & Gençer, A. Ş. (2018). *Democratic BRICS as role models in a shifting global order: inherent dilemmas and the challenges ahead*. Third World Quarterly, 39(9), 1791-1811).
- Ahluwalia, M. S. (2002). Economic reforms in India since 1991: Has gradualism worked?. Journal of Economic perspectives, 16(3), 67-88.
- Azad, A. K. (2021). *India wins freedom*. Prabhat Prakashan.
- Beitelmaier-Berini, B. (2018). *Delineating India's Strategic Pluralism: The Subculture-Cleavage Model of Grand Strategic Thought* (Doctoral dissertation).
- Boehler, Patrick & Teddy Ng. (2014). 'Indian PM Modi Praised for Rebuffing China's Power Play on BRICS Development Bank', South China Morning Post, Ju.
- Dash, K. C. (1999). *India's international monetary fund loans: Finessing win-set negotiations within domestic and international politics*. Asian Survey, 39(6), 884-907.
- Datta, S. (2013, November 1). *Israel helped India in 1971 war, reveals book*. Hindustan Times. Retrieved February 12, 2022, from <https://2u.pw/hqRrX>.
- Harel, Amos. (2015). 'Israel-India Strategic Ties are No Longer a Secret', Haaretz, February 18th.
- Human Rights Council. (2018, May 18). *Human Rights Council concludes special session on the deteriorating human rights situation in the occupied Palestinian territory*. United Nations Human Rights Council. Retrieved February 11, 2022, from <https://2u.pw/BHA2C>.
- Kasturi, C. (2015, September 7). *Secret trips to West Asia*. The Telegraph. <https://2u.pw/fCSA9>.
- KT. (2016.) 'India UAE Bilateral Relations are Solid, says Mohammed bin Zayed', Khaleej Times, February 11th.
- Kumaraswamy, P. R. (2017). *Modi in Israel. The Cairo Review of Global Affairs*. Retrieved February 11, 2022, from <https://2u.pw/oBO3j>.

- Kumaraswamy, P. R. (2010). *India's Israel Policy*. Columbia University Press.
- Madan, T. (2016, February 11). *ORDER FROM CHAOS Why India and Israel are bringing their relationship out from "under the carpet."* Brookings. Retrieved February 11, 2022, from <https://2u.pw/Wlobw>.
- Maitreesh Ghatak and Roy Sanchari, (2014, March 13). *Modinomics: do Narendra Modi's economic claims add up?* <https://Econ.Lse.Ac.Uk/>. Retrieved February 13, 2022, from <https://2u.pw/9ufFR>
- Malik, J. M. (1991). *India's response to the Gulf crisis: implications for Indian foreign policy*. *Asian Survey*, 31(9), 847-861.
- MEA. (2016, January). *India – Israel Relations*. <https://2u.pw/JzpCs>.
- Michael, A. (2013). *India's foreign policy and regional multilateralism*. Springer.
- NDTV. (2015, September 25). *PM Modi's Leadership is Changing India, Says Mike Bloomberg*. <https://Www.Ndtv.Com>. Retrieved February 12, 2022, from <https://2u.pw/G7fY1>.
- NINGTHOUJAM, A. L. V. I. T. E. (2014, November 19). *Reinvigorated Indo-Israeli military ties: The Modi phenomenon*. The Jerusalem Post. <https://2u.pw/egoBI>.
- Representative Office of India: Palestine. (2019, September). *India-Palestine Bilateral Relations*. Staff.. <https://2u.pw/kv0yZ>.
- Santosh Sharma Poudel, (2015). *Modi's Foreign Policy: Nuanced Non-Alignment* (Singapore: Nanyang Technological University, 2015), pp. 1-2.
- Sharma, A., & Bing, D. (2015). *India-Israel relations: the evolving partnership*. *Israel Affairs*, 21(4), 620-632.
- Staff, B. J. P. (2020, May 1). *Punjab government seeks support from Israel on coronavirus management*. The Jerusalem Post | JPost.Com. <https://2u.pw/cCiDs>.
- Tripathy, S. (2013). *India's Policy Towards Palestine: A Historical Perspective*. *The Indian Journal of Political Science*, 159-172.
- Ying, R. (2018). *The Modi Doctrine and the future of China-India relations*. *China Int'l Stud.*, 68, 26.

“Sustainable Design in Built Environment”

Nid'a Ali Mohammed Al-Butoun
Architectural engineering
Al-Muwaqqar Municipality

Abstract

This research paper was based on selection a sample of government schools, and studies the energy consumption of this sample of all aspects to reach to series of results.

The research includes two main axes, the first axis deals with Measuring the issues related to the comfort (thermal, visual and acoustic) of the school's users (students, teachers and other staff) through the research questionnaire, and the second axis is how to improve the performance of the building by assessing the impact of proposed strategies on the building performance a simulation program (design builder program).

Keyword: Sustainability; Sustainable Building; Sustainable School; Student Performance.

الملخص

اعتمدت هذه الورقة البحثية على اختيار عينة من المدارس الحكومية ، ودراسة استهلاك الطاقة لهذه العينة من جميع الجوانب للوصول إلى سلسلة من النتائج. يشتمل البحث على محورين رئيسيين ، المحور الأول يتناول قياس القضايا المتعلقة بالراحة (الحرارية ، البصرية ، الصوتية) لمستخدمي المدرسة (طلاب ، مدرسين وغيرهم من الموظفين) من خلال استبيان البحث ، والمحور الثاني هو كيف تحسين أداء المبنى من خلال تقييم تأثير الاستراتيجيات على أداء المبنى لبرنامج المحاكاة. الكلمات المفتاحية: الاستدامة ؛ البناء المستدام؛ مدرسة مستدامة ؛ مستوى رضا الطالب.

Introduction

A building project can be regarded as sustainable only when all the various dimensions of sustainability (environmental, economic, social, and cultural) are dealt with. The various sustainability issues are interwoven, and the interaction of a building with its surroundings is also important. The environmental issues share, in common, concerns which involve the reduction of the use of non-renewable materials and water, and the reduction of emissions, wastes, and pollutants. The following goals can be found in several building sustainability assessment methods: optimization of site potential, preservation of regional and cultural identity, minimization of energy consumption, protection and conservation of water resources, use of environmentally friendly materials and products, a healthy and convenient indoor climate, and optimized operational and maintenance practices (Olson & Kellum, 2003).

Based on the above, the sustainable school is to:

Reduce environmental impact, enhance human health, and increase environmental literacy.

The school building is one of the most important fundamentals of the educational process. And it is more than physical structure, the school come to life when the students come to school and start interacting with each other's and with teachers, the school environment play a major role to increase the capacity to learn or decrease it, they spend about five to seven hours a day in school for about twelve early years, in all these hours and days the school use energy and electricity to provide a good conditions to the students, in this project we will reduce the energy consumption through reducing of use the electricity and water in the school building and through the proposed sustainable strategies with Ensuring a comfortable environment for students (Yeoman, 2012).

School designs and its relation with student's levels has been a focal point issue through the time, according to many studies; the good school design can apparently effect on students' performance in the school campus and on their learning achievements. According to Earthman; the environment where students spent half of their day in can totally effect on their grades level and behaviors (Earthman, 2004).

The analytic study for Yeng and Kaur in 2014 showed that the interior design of the school building and taking care of all the aspects of interior features increases the level of concretively for the students (Yeung, & Craven, 2014).

Nowadays, the sustainable approaches and renewable energy systems are the main topic of the new world, as what known; sustainable design process depending at the first place on exploit the site forces and the building orientation in order to perfect utilization of the sun path and wind to get users satisfied within the building and reducing the lost energy.

On the other hand; many studies notified that good school designs affect positively on student's interaction in schools spaces, also, the efficient lightening in classrooms, obtain a good noise isolation, getting a good students distribution in class rooms, and taking the whole ventilation and climate issues in mind can effect on students levels and performance within school which apparently reflected on their grades, this also was reported by Yeoman study in 2012 (Yeoman, 2012).

This study is tending to investigate the relation between applying the sustainable design consecrations on schools buildings and its impact on students' health, behaviors, and learning achievements. The participant of this study is consisted of 100 students who studied at (Rofaida al Eslameyeh School), in sahab city. The school was designed by Arch. Buthaina Al Tarawneh office: the architectural engineer: Arch.Arch. Salem Mhafza and the structural engineer: Eng.AdeebNaser.

Building background

The Rofaida Al-Eslameyeh School, located in Sahab, south neighborhood on land no.189. The school is characterized by a dense residential area and a conscious community who cares about the quality of education. The school completed and became ready to use in Jan-2008 with a total area around 5877.000 sqm and the cost was nearly 1million JD.Consists of four floors and basement.Contains thirty-nine class rooms.

The building exterior material is stone and glass in the front elevation (which is the most used material in Jordan) and painted concrete in the others , the use of these materials was because it's a durable materials with a good appearance and it doesn't need a regular maintain. The mechanical system was used to obtain a gentrification of life within the

indoor functions in building. In fact, Jordanian climate tend to be a desert climate especially in the area where the school was built, so in order to control heat and cold during the year semesters there were a need to use fan and hotplate in building.

It is important to improve the energy performance of existing buildings in order to reduce overall energy consumption across the building sector.

Building energy performance assessment is crucial to ascertain the efficiency of energy use in buildings and is the basis to make any decision for enhancing energy efficiency. In order to assess the energy performance of existing buildings quantitatively, the energy use of the assessed buildings should be quantified first. The quantified energy use will be then used to compare with the assessment criteria to determine the energy performance quantitatively; the building performance assessment is a part of this research paper.

Exterior shots of the school



Figure 1: Exterior shots of the school

Research Problem and Justifications

Sustainable architecture awakens people's awareness of how building interactions with the environment; how much resource does it use and what are its effects on environment and people. Sustainable architecture also focuses on the role of buildings in protecting the environment from the increasing dangers of global warming, carbon emissions and ozone depletion. The problem in this research is that there is no indication to apply

the sustainable technique in school buildings specifically in governmental schools, although lack of plans that increase schools environment levels and also the excessive and persistent demand in electricity and as a case study the researcher took Rofaida Al- Eslameyeh School in Sahab/Jordan to assess the sustainability status in the building and to improve the performance of the building by adding proposed strategies to the school building.

Research Purpose

The purpose of this study is to measure the issues related to the comfort (thermal, visual and acoustic) and satisfaction of the school's users (students, teachers and other staff), and to improve the performance of the building by assessing the impact of the sustainability proposed strategies on the building performance Rofaida Al-Eslameyeh school in Sahab/Jordan as a sample of governmental schools in Jordan.

Limitations of Research

The limitation in this study at first is the Lack of cases studies in Jordan and The permission that is needed to collect the data.

Literature review

Sustainable building

Sustainable building can be defined as integration of design construction, renovation and operation process, working all together in order to save energy and reduce environmental impact. Taking in consideration architectural design, building method and materials, and landscaping practices (Kellum, 2003, p. 3), by meeting the needs of today without affecting the needs of future generations according to the World Commission on Environment and Developments. Also these buildings are used to be called as green or high performance buildings because they are designed to increase the efficiency of energy saving , the quality of indoor spaces, providing the maximum environmental and economical performance, using environmental material, and educating occupants of the building about the importance of conservation and productivity(Tascia, 2014). As a result, a highly efficient designed building can balance the

exchange between indoor and outdoor air in order to create a healthy environment (Kellum, 2003, p. 10).

However there are criteria for designing a sustainable building such as: decrease the use of pesticides and provide an outdoor learning environment for students, increased use of day lighting that improve student performance and increase their comfort levels, Good indoor air quality from adequate air filtration and exchange systems and the banning of idling buses or delivery trucks near buildings that eliminate toxins, allergens and other harmful pollutant sources, The use of green supplies and materials to eliminate or minimize possible sources of toxins allergens and other harmful pollutants such as volatile organic compounds, and finally Onsite renewable energy sources, such as photovoltaic, that can be used as a teaching tool to develop Student interest in alternative energy sources (Primary School, 2006).

Sustainable School

Many school administrations believe that sustainable building more cost, but when we talk as long term; the cost and financial benefits of the green building are over ten times the average required of the design and construct green building. Energy savings alone exceed the average increased cost associated with building green, such as Road Middle School project was Wake County's first experience with daylight schools, this school was under budget and the pay back for the day lighting less than two years, This was because of the minimizing of mechanical and electrical systems, due to the reduction in energy costs, made possible by the day lighting. (Olson & Kellum, 2003).

Furthermore, the healthier environment can bring money by lowering absenteeism and performance, the upfront costs remain relatively the same while the learning environment is substantially improved and operational costs are reduced on a long term, as well as Sustainable school buildings benefit the school district and community bottom lines. Economic benefits include reduced life cycle and operating and maintenance costs, such as Kings mead Primary School was completed in 2004 and open to pupils that September as green Design, the idea of design began on the basis of the partnership Ben Mir School and designer and authority where the results were start king ling. Kings mead Primary School falls in the top 10

percent of buildings in the current BUS dataset, making it one of the best school building. (Olson & Kellum, 2003) (Model building project - Kingsmead Primary School, 2006).

They provided the energy by orientation, daylight, natural ventilation, minimalizing the maintenance costs, and Cost savings on solar management enabled the architect to provide a winter garden for each classroom. These effectively act as (unheated) airlocks or thermal buffers between the classrooms and the playground, the quality of day lighting is good enough to encourage users to keep the lights off, and this approach to lighting seems refutes the conventional wisdom that classrooms should face south. The controllable top-lights in the deepest part of the classroom spaces was efficient, Staff say that the conditions in the building significantly contribute to their perceived productivity at work, because the good thermal comfort scores, attention to detail in the design (Model building project - Kingsmead Primary School, 2006).

Sustainable School Design and Education

Design of school buildings with sustainability is of great importance for sustainability and education, that appears in the Convention on the Rights of the Children, some of these criteria are the appropriate lighting which would ensure the convenience of the places for education, benefiting from daylight as we can, the sound comfort in the places, acoustic requirements, and convenience for hygiene by natural ventilation, air conditioning, energy efficiency, and green spaces (Tascia, 2014).

Sustainable Schools and Student Performance

According to Olson & Kellum there are two factors that effecting building and student performance, those factors are day lighting and indoor air quality. day lighting in general aims to take the advantages and mostly use of natural light instead of artificial light, while indoor air quality refers to the chemical and biological impurities that can affect the student's and the entire school's staff health.

Two elements of sustainable building design that have attention, and have been shown to have a significant effect on student performance, are day lighting and indoor air quality (IAQ) (Olson & Kellum, 2003).

1- Day lighting and Student Performance

Day lighting can be produced in several ways beside windows, such as: skylights, baffles, clerestory structures, and roof monitors, all of these are supplying a diffuse light not a direct sunlight that adds heat. In addition these techniques can give a more attractive form for the building, beside of increasing the student's health and productivity. In fact, the "Study into the Effects of Light on Children of Elementary School Age: A Case of Daylight Robbery" which was conducted in Alberta , Canada, proved the effect of natural daylight on student performance and attendance, in which the students who had been taught in classrooms with natural daylight, they learned faster, tested higher, and fewer absences. In addition to that, this study showed by the designer architects that there had been cost reduction between 22-64 percent.(Kellum, 2003, p. 8).

Student performance data for over 21,000 students from three elementary school districts in Orange County, California, Seattle, Washington, and Fort Collins, Colorado was compared to the amount of daylight provided by each student's classroom environment. Also, students in classrooms where windows could be opened progressed 7-8 percent faster than students with fixed window, and also found that students who had a well-designed skylight in there room, progressed 19-20 percent faster than those students without a skylight (HMG, 1999).

Another studies was investigated the energy costs and performance of student attending three daylight school, they found that regardless of the age of the building, the daylight schools have cost reductions of between 22to 64 percent that mean that mean save 40,000 per year, assuming energy costs increase by 5 percent per year, the savings on just this one school, over the next ten years, would exceed \$500,000, more specifically, the students who were attending nondaylight schools by 5 to 14 percent the California Board for Energy Efficiency on the effect of day lighting on human performance. (Olson &Kellum, The Impact of Sustainable Buildings on.Educational Achievements in K-12 Schools, 2003)

Student performance data for over 21,000 students from three elementary school districts in Orange County, California, Seattle, Washington, and Fort Collins, Colorado was compared to the amount of daylight provided by each student's classroom environment. Also, students in classrooms where windows could be opened progressed 7-8 percent faster

than students with fixed window, and also found that students who had a well-designed skylight in their room, progressed 19-20 percent faster than those students without a skylight (HMG, 1999).

These results support the conclusion that lighting systems are not neutral and have non-visual effects on people who are exposed to them over long periods of time, due to along with a rising interest in “natural” and “healthy” environments, specifically increase interest in daylight in design schools (Olson & Kellum, the Impact of Sustainable Buildings on Educational Achievements in K-12 Schools, 2003).

2- Indoor Air Quality and Student Performance

Since students spend a huge time amount inside buildings in classrooms, it pulls the trigger to take the quality of indoor air more seriously, beside of the children sensitivity against polluted air. The consequences for not taking indoor air quality in consideration can lead to what is known as "Sick Building Syndrome" (¹SBS), in which this term describe the buildings that affect the occupants' health and comfort that appear to be linked to the amount of time spent in the building. In other words, poor air quality can cause several symptoms, such as: headaches, shortness of breath, cough, sneezing, and eye, nose, and throat irritations or it could be worse, by spread of allergic reactions and expanding diseases. Eventually, poor indoor air quality has a significant effect on student's health, absenteeism, and their performance during school time (Kellum, 2003, pp. 9-10).

According to American lung association, there are problems related to poor indoor air quality including: higher relative air humidity, especially for volatile organic compounds, and bacteria. So it has to be a good environment, not too hot or too cold, in order these students can learn appropriately. There are two major problems affecting indoor air quality, those are heating, ventilation and air conditioning systems. These systems pump contaminates through school building again and again, which is a direct cause for mold and eventually affect the health of the students and contribute to the building bio-deterioration. So the efficiency of these mechanical and ventilation systems are needed to provide an adequate fresh air for all students and stuff, and reducing the collection of dirt, bacteria,

¹ "Sick Building Syndrome"

and moisture (Kellum, 2003, p. 10). As a result poor indoor air quality will affect the image of school and the relationship between administration and parents, besides of questioning the liability of this school among the other schools.

Sustainable design helps improve indoor air quality and helps to eliminate conditions related to SBS, Integrated design and construction helps address indoor air quality well before the site is even selected by highly efficient building systems that balance between indoor and outdoor air do create a healthy building environment. (Olson & Kellum, the Impact of Sustainable Buildings on Educational Achievements in K-12 Schools, 2003).

-In the U.S green building council, The Centre of Green School emphasized the general characteristics are: (Green School, 2010).

- 1-Conserves energy and natural resources.
- 2-Improves indoor air quality.
- 3-Removes toxic materials from places where children learn and play.
- 4-Employs day lighting strategies and improves classroom acoustics.
- 5-Decreases the burden on municipal water and wastewater treatment.
- 6-Encourages waste management efforts to benefit the local community and region.
- 7-Conserves fresh drinking water and helps manage storm water runoff.
- 8-Encourage recycling.
- 9-Promote habitats protection.
- 10-Reduced demand on local landfills.

These are the appropriate lighting organization which would ensure the convenience of the places for education, the quality and the density of the light, benefiting from daylight in the most rational manner, the sound comfort in the places, acoustic requirements, and convenience for hygiene, natural ventilation, air conditioning, energy efficiency, and green.

The performance of the building

The most important primary factors affecting the satisfaction of residents in the port and reflect its performance and consist of several secondary factors are thermal comfort, visual comfort, sound comfort (Mounir El Asmara, 2014).

1- Thermal Comfort

The temperature inside the building is more than outside the building that contributing to three factors; Emission of heat from the lights and electrical appliances; Admission heat from the outside through the walls, windows and roofs of the buildings and Heat convection by hot air from outside the building. (A. R. M. Nasir, 1998).

The purpose of measuring the thermal comfort of the school occupants is to assess general satisfaction with thermal performance and then to develop a plan for corrective action, that is measured climatic factors which air temperature, average radiant temperature, relative humidity that the amount of water vapor in the air and effect the temperature and air speed, as well as the personal factors include activity and clothing. In addition, there are also a factor that affects comfort, such as gender, body shape (fat, Dubois area) and races; it can be measured in a several methods such as seven-point ASHRAE scale, Bedford scale and the scale of Humphreys and Nicol. (A. R. M. Nasir, 1998)

To meet health needs, convert air to clean air through mechanical systems that support it, produce thermal comfort, and cool the building through thermal pressure on air by designing holes up and down to make airflow (Mechanical Ventilation, 2010).

Ideally, the classroom should be provided with a minimum of 13-15 cubic feet per minute (cfm) of outside air per person.

Many of experiment having done a study on 10-year-old children in which the average air temperatures were reduced from 23.6oC to 20oC and outdoor air supply rates were increased from 11 to 20.4 cfm per person for a week, that increasing fresh air and decreasing temperatures slightly can substantially improve children's schoolwork (Green School, 2010).

2- Acoustic Comfort

It Is the unwanted sound and causes discomfort, where inappropriate places reach 80 dB and affect the audio and non-instrumental effect, If it reaches 120 dB it can cause damage to the hearing bones and cause personal pain, permanent weakness of hearing, nausea and dizziness, According to American National Standard Institute (ANSI, 2002), the standard for acoustical performance in schools is ANSI/ASA S12.60, that is three background noise sources which are the building systems, exterior sound transmission and sound transmission from adjacent spaces, outside traffic,

noise from HVAC and plumbing systems. (Olson & Kellum, 2003) (Parisa Izadpanahia) (A. R. M. Nasir, 1998)

To solve the noise problem must design two layers of windows and a good choice of fabric for the wall, In addition to the need for sound insulation for each room and the placement of sound tiles in the ceilings, some studies have shown that the development of spongy materials or green plants to absorb the sounds of a few frequencies very effective (Saadah, 2005).

3- Visual Comfort

Visual comfort is an emerging field of study, helps mental health and improve the productivity and performance of the passengers it is mean ensuring the quality of the light is just right - without introducing unintended consequences such as excessive glare or over heating risk, that measured by brightness, reflection, and type of light sources. (Tsikaloudaki, 1986)

Brightness is the sparkle in the field of vision is worth more than the usual light used by the eye, and result in inconvenience and discomfort, or that the vision and brightness of direct vision in the field, the bright objects reflect the light to the eye, and are measured by studying the following variables; The shape and size, the reflective surfaces, the level of lighting, the source, size and diversification of lighting, the number of sources of lighting, the lighting materials of the place to be lit, the location of the seat and the line of sight. (Ibrahim n.d, 1996) (A. R. M. Nasir, 1998)

The brightness is reduced by increasing the source of illumination in the area around the source of the brightness and the use of light pulses, in addition to the use of raw materials surrounding the light units such as paper and away from the metals and reflective materials, relatively the reflection is measured by studying the reflection ratios of walls, ceilings and surfaces in space (reflection factor), as well as the Type of light source measure by The quality of the lighting and the specific spectral line and its shape are studied. (Ibrahim n.d, 1996) (A. R. M. Nasir, 1998).

Methodology

In this the research includes two main ways:

- 1- Field study to Measuring the issues related to the comfort (thermal, visual and acoustic) of the school's users (students, teachers and other staff) through the research questionnaire, study the researcher used both

the quantitative and qualitative methods (mixed methods) to collect the data in our research, to have a simple 3 pages questionnaire about the satisfaction of the students in the class room in term of comfort issues, in addition to the interviews with stakeholders and also observations by the researcher from school.

- 2- Simulation program to how improve the performance of the building by assessing the impact of proposed strategies on the building performance a simulation program (design builder program).

The researcher asked permission from the Ministry of Education and the school administration and the researcher took the approval to start collecting data.

For the purpose of this research, and in order to achieve the objectives, data was collected and used that assimilated of the engineering plans of the school (Appendix 1), photos of the school (Appendix 2) and general information about the school was gathered through communication with several government departments, including the Ministry of Public Works, the Directorate of Education and the Sahab Municipality, and then with the consultant office of the construction, and in the last one the researcher faced a lot of obstacle and difficulties and challenges to obtain the plans for the school.

-Current status in school building.

1 - Field study

- Population and samples

This research is for the occupants of the building (Rofaida Al-Eslameyeh School), so the population in this study is the occupants of the school (students, teachers and staff who work in it), the number of all students in the school is 1190 students and the number of teachers and stuffs is 65.

- 1- From the population the researcher selected one teacher as a randomly sampling and the manager of the school (for the interviews).
- 2- The researcher divided the population (students for the questionnaire) used the stratified sampling method to choose the samples and then selected simple random sampling to choose students from each class room in different level and different orientation.



Figure 2: Selected class room in different level and different orientation

- Instruments that used in data gathering:

1. Interviews

The researcher conducted face to face two interviews with the school manager to collect more data about the school and one teacher.

Visiting the school on 4-4-2019 at 8:30 am to 1:30 pm to conduct interviews with the manager of school and the selected teacher.

And according to the above collected data the researcher also collected other information about the sustainable schools from internet websites and library (books and thesis that related in the same subject), and then the researcher began to analyzed the gathered data.

2. Observations

When the researcher visited the school the researcher observed school building and school yard throughout observe:

1. location of the school
2. The entrances (inside the school and outside).
3. Outdoor educational spaces (outdoor).
4. Movement systems.
5. Social participation.
6. Green structure.
7. Outdoor educational spaces (outdoor).

As will mentioned later in detailed.

3. The Questionnaire

The questionnaire was constructed for the students of the school, and based on the *likert scale* questions.

The questionnaire questions are 16 questions divided to three sections:

1. Thermal comfort

2. Visual comfort.
3. Audio comfort.

From the collected data from the literature and from our background about the comfort environment in the classrooms in the schools, the researcher found the main factors to measure the thermal comfort:

1. Temperature.
2. Humidity.
3. Ventilation and Air movement.

The main factors to measure the visual comfort:

1. Lighting.

The main factors to measure the audio comfort:

1. Noise of (in and out) sounds.

Based on these factors the researcher prepared the questions, each set of questions measures one factor.

Questionnaire samples:

The researcher used the stratified sampling method to choose the samples and then selected simple random sampling to choose students from class room in deferent level and different orientation, to become the sample size 100 students for the questionnaire.

Note: according to the direction, there are three types of classrooms in the questionnaire, south, north and east classroom.

2 - Simulation program

The researcher will use the Design Builder simulation program to measure the effectiveness of the building from the data obtained from the questionnaire and interviews from the researcher, and work to change these data through the program such as; the type of windows used materials direction of the building and knowledge the effective of the extent of the building at the time.

Design Builder is a user-friendly modeling environment where you can work (and play) with virtual building models. It provides a range of environmental performance data such as: annual energy consumption, maximum summertime temperatures and HVAC component sizes.

Some typical uses are:

- Calculating building energy consumption.
- Evaluating façade options for overheating and visual appearance.
- Thermal simulation of naturally ventilated buildings.
- Day lighting - models lighting control systems and calculates savings in electric lighting.
- Visualization of site layouts and solar shading.
- Calculating heating and cooling equipment sizes.
- Communication aid at design meetings.
- An educational tool.

The current state of the building and its compatibility with the results of the questionnaires will be determined, and then some other options will be identified through which options that can improve the performance of the building, such as: shading device, louvers, insulation material.

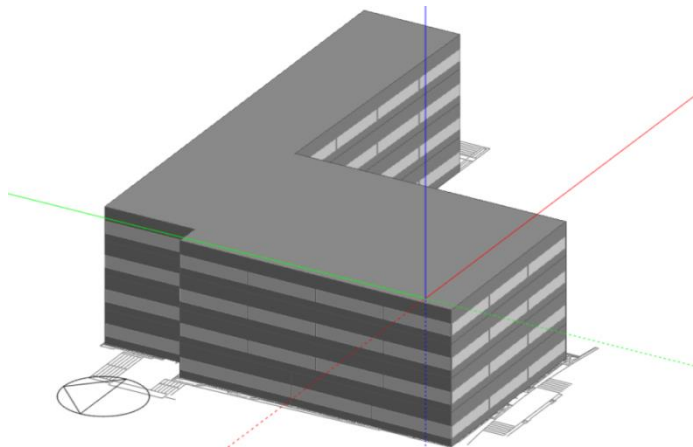


Figure 3: School Building in design builder program

Results and Discussion

1- Data collected from interviews with the manager of the school and teacher from the school

The average consumption of the school building is 1471.857 JD of electricity per month for the fans that used for cooling in summer and for lighting the building and to operate the equipment and appliances that used in the school, and the building consumes water at a rate of 390.55 JD per

each session for the WCs and other uses, the cooling devices (fans) and lighting devices (neon lighting) in the classrooms are controlled manually. The school building does not use the solar thermal systems to heat the water and does not use PV systems. In WCs there aren't tools and parts to reduce of the water consumption. There is a very few plants and most of the areas are covered with asphalt.

2 -Data collected from researcher observations from the school

The site located in the center of neighborhood and it has good access, where it expected to cover the need of community in the future. There is a playground behind the building of the northern side is effective because it is attractive and there is access to it . no green zone in as much the high difference of levels and the green zone is not fully exploited, aside from high percentage of areas designed as parking serve 14 parking units, In addition that located in roads intersection with no enhance potential for pedestrians and cyclist despite of near from houses; Most students reach the school by car.

Orientation the building from solar gains depending on requirement by maximize south west facing glazing and minimize north facing glazing, the design provide shading device on south elevation the addition the orientation of the building provide the natural ventilation and natural light by l-shape design , no thermal insulation on building , on otherwise the building use inefficient energy mechanical appliance heating, cooling and lighting, because the design didn't provide the green energy resources.



Figure 4: Context

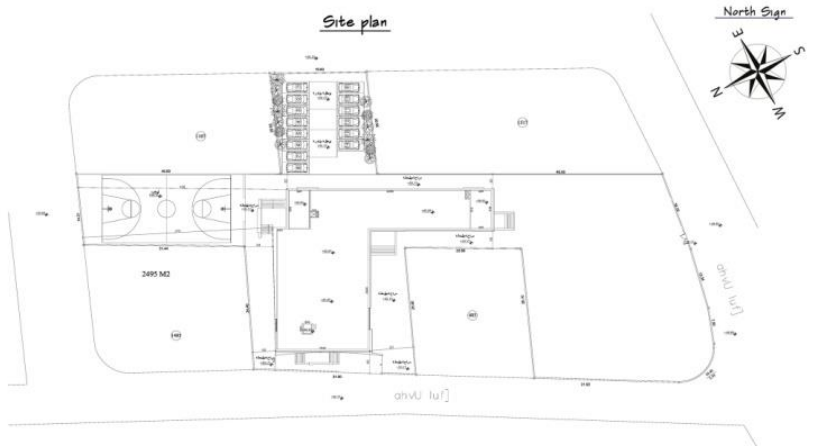


Figure 5: Site plan

Each classroom has 6 neon lighting units and two windows with a width of 1.80 cm and a height of 2 meters, made of aluminum and glass, and opened with a manual pull, There are no inside curtains or outside shelters on these windows.

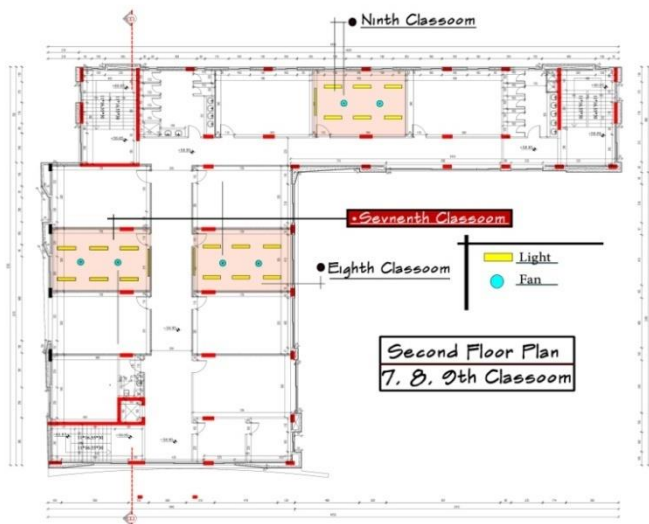


Figure 6: Selected Classroom

Design does not provide shelter for the squares; in the morning, students need to cover the sun in the south-east, from 10:30 am to 11:00 am. Students take a break, and it has been observed that a number of students use the wall as shelters, in addition there are no green spaces accessible on site and to the community, there are no gardens, For the building, indoor air quality provides a clean environment with natural ventilation in the case of open windows and manual ventilation, but with regard to thermal comfort, students have been shown to moderate moderation and take measures of passenger clothing where a child takes off the coat and suspension in the classroom. , The noise level of the building is characterized by a high level of dizziness, although the school is not fully occupied due to lack of soundproofing between classrooms and the lack of plant helps plants can help dissipate sound waves internally. The site contains water tank that use to additional supplies, but does not used to collect rainwater, the design doesn't provide efficient equipment and irrigation system .The building contains WCs units in each floor and each unit contains 6 bathrooms.

The site doesn't support the interaction the school with local community by the retaining wall and the high walls around the school , in addition the high width streets that doesn't provide pedestrian movement or pavement structure and the lack of public transport or bus stop serving the school; these factors weaken attention to workability, on otherwise the design neglect the private natural environment for students and wild life due to decrease the quality of life, for the landscape design does not contain the green zone and asphalt material surrounding the building without diversity of form and uses reduces the interaction with site, as well some feature Is ineffective and not interacted |in as much the design does not help to create a sustainable society and thought; such as the users do not interact with the theatre because it need protect from sun gains and shelters of green plants. And finally there isn't a waste recycle program in the school.

3- The questionnaire result

1- Thermal comfort; the result from the questionnaires as following.

- Temperature

80.2% of the students feel that the temperature inside their classroom is moderate, and 30.3% feel it is acceptable, and 58.8% of students do not prefer to change the temperature in the class, and 47.1% feel that the temperature is comfortable while 41.1% feel comfortable Somewhat, in

addition to 76.5% of students feel a significant change in temperature during the day.

Some classroom because of the changing directions of the classrooms, the movement of the sun greatly affects this classroom, that's led to increases in the temperature s noticeably.

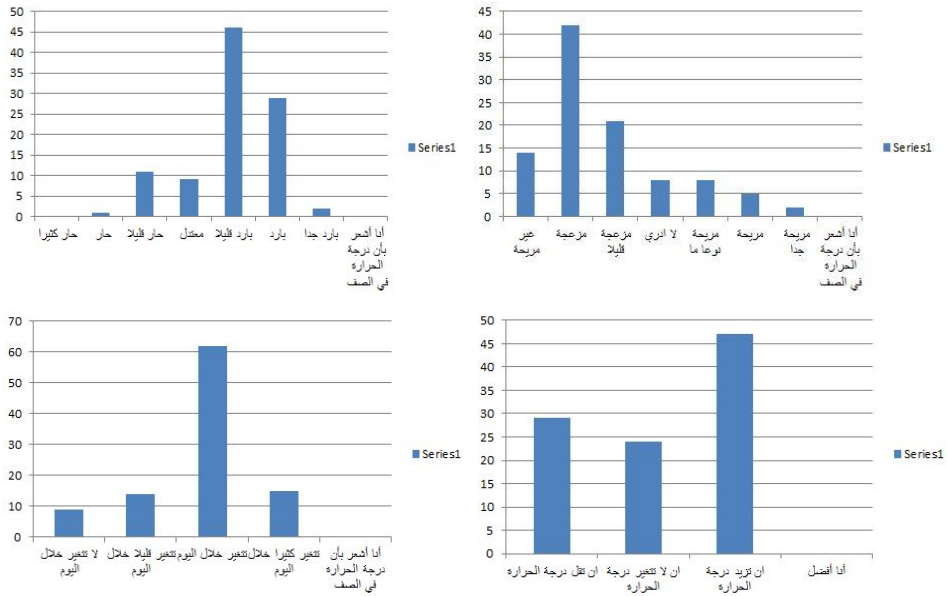


Figure 7: Temperature

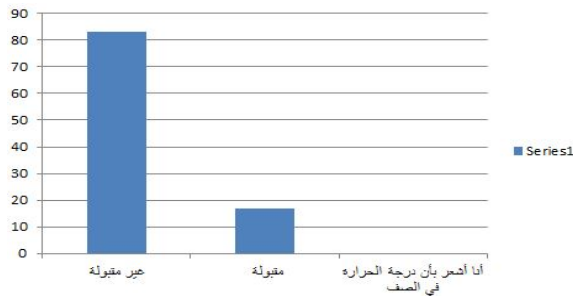


Figure 8: Result (Temperature)

- Air movement

41.2% of the students feel that the movement of air inside the classroom is still, and 52.9% feel that the air speed in the classroom is acceptable, while 76.5% prefer to increase the air speed.

In these rooms the pressure increased due to the lack of an air passing through these rooms and because the sun stays longer inside these classrooms.

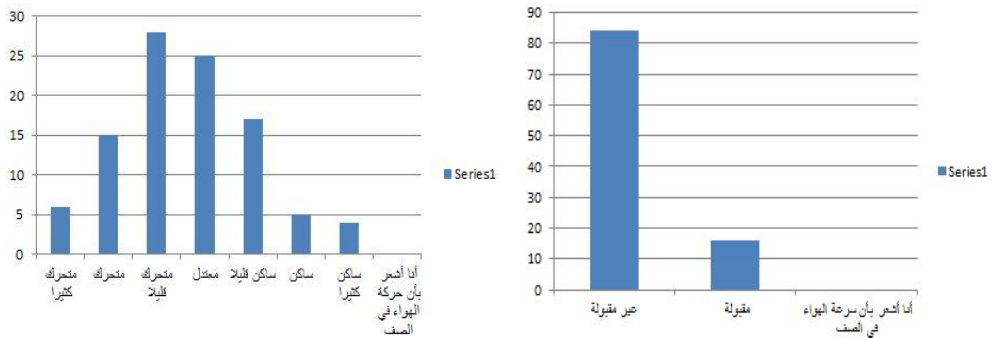


Figure 8: Air movement

- Humidity

94.1% of the students feel that the humidity in the classroom is moderate and appropriate, and 88.2% of students prefer to keep the humidity as it is and not change it.

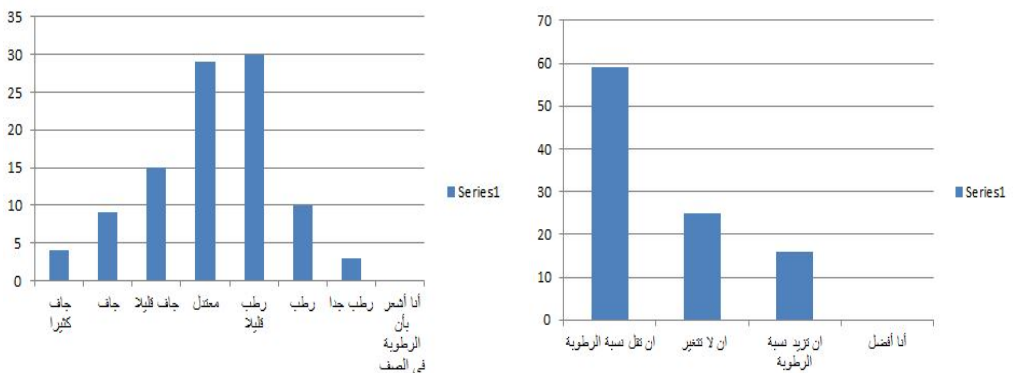


Figure 9: Humidity

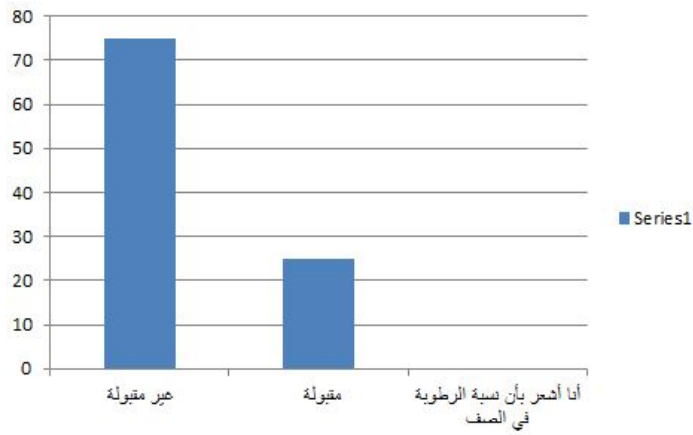


Figure 10: Result (Humidity)

- Visual comfort; the result from the questionnaires as following.

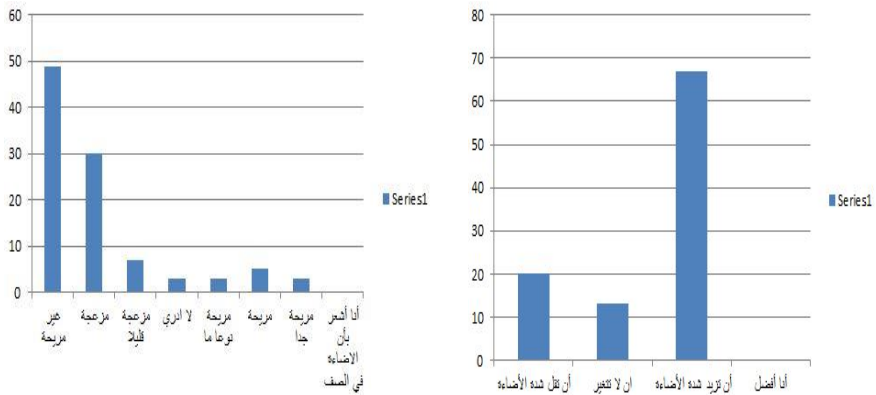


Figure 9: Visual comfort

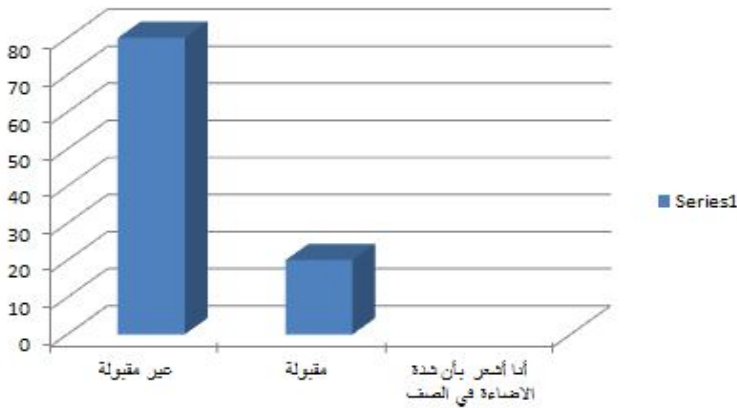


Figure 10: Result (Visualcomfort)

35% of the students feel that classroom lighting is somewhat comfortable, while the remaining percentages are between a little annoying 23.5% and annoying 17.6%. Also, 88.2% of the students feel that the light intensity is acceptable, but 58.8%. They preferred to decrease the light intensity while 35% preferred not to change.

These percentages came because the east classrooms are more exposed to the sun and heat for this reason increased the glow and heat and intensity of lighting in an annoying way.

- **Acoustic comfort; the result from the questionnaires as following.**

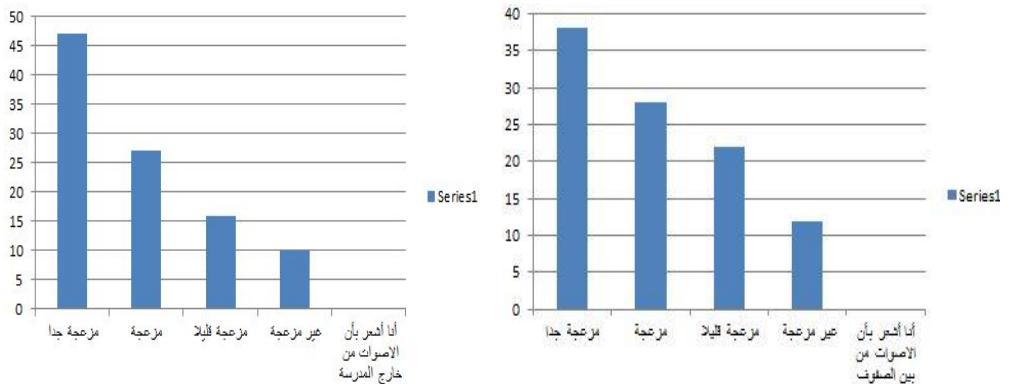


Figure 11: Acoustic comfort

35.3% of students feel that out-of-school sounds are annoying, and 35.3% of students feel it is a little annoying, and 41.2% feel that the sounds from the school yard or adjacent classrooms are a little annoying. The results showed that the western classrooms were slightly better in terms of thermal comfort and air movement. This difference was due to the eastern orientation of the classrooms, the sun entering the classrooms and their longer stay in these rooms increased heat, glow and pressure. For explanation see figure (12) & (13).

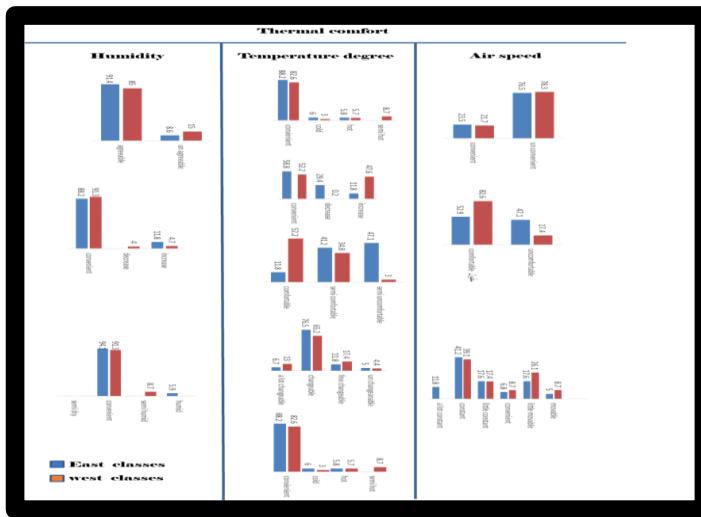


Figure 12: Thermal comfort result between east and west classroom

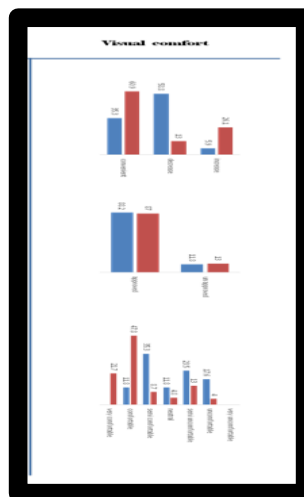


Figure 13: Visual & Acoustic comfort result between east and west classroom

- Simulation program results.

1- The current building

The current building was calculated during the period from 1 September to 1 June, defined the building's consumption of energy and temperature.

-Temperature:

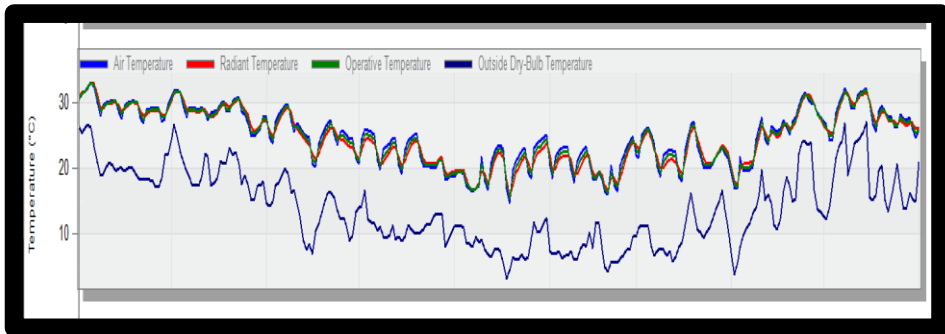


Figure 14: Temperature

Zone	Comfort Temperature (°C)	Steady-State Heat Loss (kW)	Design Capacity (kW)	Design Capacity (W/m ²)	Glazing Gains (kW)	Wall Gains (kW)	Floor Gains (kW)	Roof and Ceiling G...	Ventilation Gains (...)	Infiltration Gains (k...
- Building 1 Total Design Heating Capacity = 449,380 (kW)										
- Block 1 Total Design Heating Capacity = 105,650 (kW)										
Zone 1	17.67	84.52	105.65	138.8562	-14.985	-8.120	5.293	-2.177	-51.918	-11.611
- Block 2 Total Design Heating Capacity = 109,250 (kW)										
Zone 1	17.35	87.40	109.25	143.4091	-15.145	-8.924	2.176	-1.884	-51.985	-11.641
- Block 3 Total Design Heating Capacity = 111,800 (kW)										
Zone 1	17.17	89.44	111.80	146.7438	-15.157	-8.812	1.888	-3.716	-51.985	-11.656
- Block 4 Total Design Heating Capacity = 122,580 (kW)										
Zone 1	16.50	90.06	122.58	160.9054	-14.514	-8.356	3.721	-15.260	-51.985	-11.671

-Heating design:

- Block 2 Total Design Heating Capacity = 109,250 (kW)										
Zone 1	17.35	87.40	109.25	143.4091	-15.145	-8.924	2.176	-1.884	-51.985	-11.641

Figure 14: Heating design

-Cooling design:

Zone	Design Capacity (kW)	Design Flow Rate (m ³ /h)	Total Cooling Load (kW)	Sensible (kW)	Latent (kW)	Air Temperature (°C)	Humidity (%)	Time of Max Cool.	Max Op Temp in Day (°C)	Floor Area (m ²)	Volume (m ³)
Building 1											
Block1.Zone1	106.89	6.5456	92.35	87.94	5.01	26.0	60.1	Jul 15:00	30.1	760.8	2662.9
Block2.Zone1	142.79	8.2143	124.16	110.36	13.80	26.0	55.6	Jul 15:00	32.7	761.8	2666.4
Block3.Zone1	154.63	8.8218	134.52	118.52	16.00	26.0	54.5	Jul 15:00	33.3	761.8	2666.4
Block4.Zone1	160.89	9.1429	139.91	122.83	17.08	26.0	53.9	Jul 15:00	33.8	761.8	2666.4
Totale	565.26	32.7246	491.53	439.65	51.88	26.0	56.0	N/A	33.8	3046.3	10662.0

Block2.Zone1	142.79	8.2143	124.16	110.36	13.80	26.0	55.6	Jul 15:00	32.7	761.8	2666.4

Figure 15: Cooling design.

The researcher have done simulation for the block 2 of heating and cooling design to know the active and the current ability to control the temperature in summer and winter.

In heating design:

-Design heating capacity =109.250KW

-Comfort temperature =17.35C

-Glazing gains = -15.145KW

-Wall gains= -8.924KW

In cooling design:

-Design capacity = 142.79 KW

-Total cooling load = 124.16 KW

-Air temperature = 26 C

-Humidity =55.6%

The heat loss comes from the glazed and from the wall in addition to external ventilation helps to lose 4 times the walls, and increase the insulation of walls and windows, by make air tight building.

2 - Alternative 1: triple glazed

-Temperature:

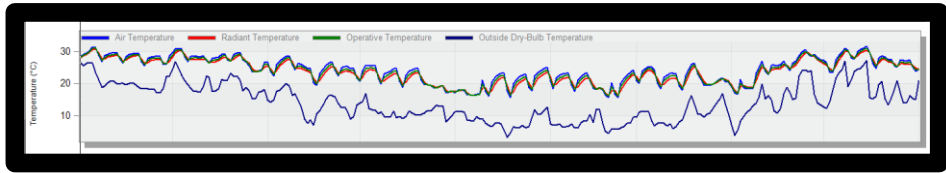


Figure 16: Temperature.

Steady-state	Summary										
Zone	Comfort Temperature (°C)	Steady-State Heat Loss (kW)	Design Capacity (kW)	Design Capacity (kW/h2)	Blazing Gains (kW)	Wall Gains (kW)	Floor Gains (kW)	Floor and Ceiling	Ventilation Gains	Infiltration Gains	
- Building 1 Total Design Heating Capacity = 412,200 (kW)											
- Block 1 Total Design Heating Capacity = 97,750 (kW)											
Zone 1	16.19	78.20	97.75	128.4798	6.773	9.420	2.941	-1.422	-51.918	-11.611	
- Block 2 Total Design Heating Capacity = 99,740 (kW)											
Zone 1	16.01	79.79	99.74	130.9277	6.754	9.321	1.422	-1.517	-51.985	-11.641	
- Block 3 Total Design Heating Capacity = 102,120 (kW)											
Zone 1	17.84	81.69	102.12	134.0423	6.689	9.212	1.514	-3.667	-51.985	-11.656	
- Block 4 Total Design Heating Capacity = 113,680 (kW)											
Zone 1	17.08	90.95	113.68	145.2242	6.359	8.693	3.674	-15.913	-51.985	-11.671	

-Heating design:

Block 2 Total Design Heating Capacity = 99,740 (kW)											
Zone 1	16.01	79.79	99.74	130.9277	6.754	9.321	1.422	-1.517	-51.985	-11.641	

Figure 17: Heating design

Analysis	Summary										
Zone	Design Capacity (kW)	Design Flow Rate (m3/s)	Total Cooling Load (kW)	Sensible (kW)	Latent (kW)	Air Temperature (°C)	Humidity (%)	Time of Max Cool...	Max Op Temp in Day (°C)	Floor Area (m2)	Volume (m3)
- Building 1											
Block1 Zone1	96.45	6.1132	83.87	82.13	1.74	26.0	61.8	Jul 14:00	28.9	760.8	2652.9
Block2 Zone1	126.92	7.4501	110.37	100.09	10.28	26.0	57.4	Jul 14:30	31.8	761.8	2656.4
Block3 Zone1	139.78	8.0667	121.55	108.37	13.18	26.0	55.9	Jul 14:00	32.5	761.8	2656.4
Block4 Zone1	148.53	8.5124	129.15	114.36	14.79	26.0	55.0	Jul 15:00	33.3	761.8	2656.4
Totals	511.68	30.1425	444.94	404.96	39.99	26.0	57.5	N/A	33.3	3046.3	10662.0
- Building 2											
Block2 Zone1	126.92	7.4501	110.37	100.09	10.28	26.0	57.4	Jul 14:30	31.8	761.8	2656.4

-Cooling design:**Figure 18: Heating design****In heating design:**

Design heating capacity = 99.74KW

Comfort temperature = 18.01C

Glazing gains = -6.754 KW

Wall gains= -9.321 KW

In cooling design:

Design capacity = 126.92 KW

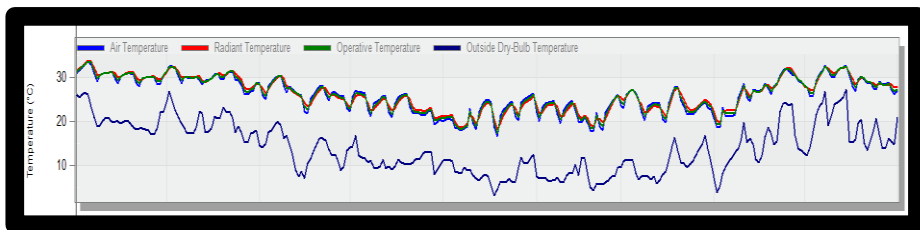
Total cooling load = 110.37 KW

Air temperature = 26 C

Humidity = 57.4 %

The researcher assumed that the triple glazed window observed a decrease in readings such as design heating capacity and Glazing gains that mean the efficient thermal building increase.

In current building, glazing gains = -15.145KW

Triple glazed building, glazing gains = -6.754 KW**3 - Alternative 2: insulation layers****-Temperature:****Figure 18: Temperature**

Zone	Comfort Temperature (°C)	Steady-State Heat Loss (kW)	Design Capacity (kW)	Design Capacity (W/m²)	Glazing Gains (kW)	Wall Gains (kW)	Floor Gains (kW)	Roof and Ceiling	Ventilation Gains (L)	Infiltration Gains (L)
Building 1 Total Design Heating Capacity = 416.590 (kW)										
Block 1 Total Design Heating Capacity = 90.270 (kW)										
Zone 1	18.20	78.61	90.27	129.1586	-15.464	-0.931	2.796	-1.468	-51.918	-11.611
Block 2 Total Design Heating Capacity = 100.550 (kW)										
Zone 1	18.01	80.44	100.55	131.9903	-15.804	-0.913	1.468	-1.569	-51.985	-11.641
Block 3 Total Design Heating Capacity = 103.110 (kW)										
Zone 1	17.81	82.49	103.11	135.3509	-15.815	-0.897	1.576	-3.715	-51.985	-11.656
Block 4 Total Design Heating Capacity = 114.660 (kW)										
Zone 1	17.04	91.73	114.66	150.0390	-15.063	-0.841	3.722	-15.891	-51.985	-11.671

Block 2 Total Design Heating Capacity = 100.550 (kW)										
Zone 1	18.01	80.44	100.55	131.9903	-15.804	-0.913	1.468	-1.569	-51.985	-11.641

-Heating design:**Figure 19: Temperature**

Analysis Summary											
Zone	Design Capacity (kW)	Design Flow Rate (m ³ /s)	Total Cooling Load (kW)	Sensible (kW)	Latent (kW)	Air Temperature (°C)	Humidity (%)	Time of Max Cool.	Max Op Temp in Day (°C)	Floor Area (m ²)	Volume (m ³)
- Building 1											
Block1.Zone1	104.99	6.4655	91.29	86.86	4.43	26.0	60.4	Jul 15:00	29.9	760.8	2662.9
Block2.Zone1	141.14	8.1328	122.73	109.26	13.47	26.0	55.8	Jul 15:00	32.6	761.8	2666.4
Block3.Zone1	153.96	8.7846	133.88	118.02	15.86	26.0	54.5	Jul 15:00	33.3	761.8	2666.4
Block4.Zone1	160.72	9.1342	139.75	122.72	17.04	26.0	53.9	Jul 15:00	33.8	761.8	2666.4
Totals	560.80	32.5170	487.65	436.86	50.79	26.0	56.2	N/A	33.8	3046.3	10662.0

Block2.Zone1	141.14	8.1328	122.73	109.26	13.47	26.0	55.8	Jul 15:00	32.6	761.8	2666.4

-Cooling design:**Figure 19: Cooling design****In heating design:**

Design heating capacity = 100.55KW

Comfort temperature = 18.01C

Glazing gains = -15.815 KW

Wall gains= -0.913 KW

In cooling design:

Design capacity = 141.14 KW

Total cooling load = 122.73 KW

Air temperature = 26 C

Humidity = 55.8 %

In the case of addition of insulation materials for walls, the loss of thermal gain or gain through the walls, this provides greater thermal comfort.

In current building, wall gains= -8.924KW

In insulation building, wall gains= -0.913 KW

4 - Alternative 3: louver

Steady-state		Summary								
Zone	Comfort Temperature (°C)	Steady-State Heat Loss (kW)	Design Capacity (kW)	Design Capacity (W/m ²)	Glazing Gains (kW)	Wall Gains (kW)	Floor Gains (kW)	Roof and Ceiling	Ventilation Gains	Infiltration Gains (kW)
- Building 1 Total Design Heating Capacity = 413.290 (kW)										
- Block 1 Total Design Heating Capacity = 97.750 (kW)										
Zone 1	18.19	79.20	97.75	128.4798	-6.773	-9.420	2.941	-1.422	-51.918	-11.611
- Block 2 Total Design Heating Capacity = 99.740 (kW)										
Zone 1	18.01	79.79	99.74	130.9277	-6.754	-9.321	1.422	-1.517	-51.985	-11.641
- Block 3 Total Design Heating Capacity = 102.120 (kW)										
Zone 1	17.84	81.69	102.12	134.0423	-6.699	-9.212	1.524	-3.667	-51.985	-11.656
- Block 4 Total Design Heating Capacity = 113.680 (kW)										
Zone 1	17.08	90.95	113.68	149.2242	-6.369	-8.693	3.674	-15.913	-51.985	-11.671

-Heating design:

- Block 2 Total Design Heating Capacity = 99.740 (kW)										
Zone 1	18.01	79.79	99.74	130.9277	-6.754	-9.321	1.422	-1.517	-51.985	-11.641

Figure 20: Heating design

-Cooling design:

Analysis Summary											
Zone	Design Capacity (kW)	Design Flow Rate (m3/s)	Total Cooling Load (kW)	Sensible (kW)	Latent (kW)	Air Temperature (°C)	Humidity (%)	Time of Max Cool.	Max Op Temp in Day (°C)	Floor Area (m2)	Volume (m3)
- Building 1											
Block1Zone1	101.32	6.3058	88.11	84.72	3.39	26.0	61.0	Jul 14:00	28.9	761.8	2662.9
Block2Zone1	128.16	7.4996	111.45	100.75	10.69	26.0	57.2	Jul 14:00	31.6	761.8	2666.4
Block3Zone1	140.44	8.0967	122.13	108.78	13.35	26.0	55.8	Jul 14:00	32.3	761.8	2666.4
Block4Zone1	149.25	8.5463	129.78	114.82	14.96	26.0	54.9	Jul 14:00	33.2	761.8	2666.4
Totals	519.18	30.4484	451.46	409.07	42.39	26.0	57.3	N/A	33.2	3046.3	10662.0

Block2Zone1	128.16	7.4996	111.45	100.75	10.69	26.0	57.2	Jul 14:00	31.6	761.8	2666.4

Figure 21: Cooling design

In heating design:

Design heating capacity = 99.740 KW

Comfort temperature = 18.01C

Glazing gains = -6.74 KW

Wall gains = -9.321 KW

In cooling design:

Design capacity = 128.16 KW

Total cooling load = 111.45 KW

Air temperature = 26 C

Humidity = 57.3%

5 - Alternative 4: all alternative above

Steady-state	Summary	Zone	Comfort Temperature (°C)	Steady-State Heat Loss (kW)	Design Capacity (kW)	Design Capacity (W/m ²)	Glazing Gains (kW)	Wall Gains (kW)	Floor Gains (kW)	Roof and Ceiling	Ventilation Gains (kW)	Infiltration Gains (kW)
- Building 1 Total Design Heating Capacity = 378.070 (kW)												
- Block 1 Total Design Heating Capacity = 89.950 (kW)												
	Zone 1	18.80	71.96	89.95	118.2212	-7.016	-0.969	0.091	-0.537	-51.918	-11.611	
- Block 2 Total Design Heating Capacity = 90.370 (kW)												
	Zone 1	18.78	72.30	90.37	118.6302	-7.078	-0.962	0.543	-1.177	-51.995	-11.641	
- Block 3 Total Design Heating Capacity = 92.700 (kW)												
	Zone 1	18.59	74.16	92.70	121.6811	-7.019	-0.947	1.191	-3.746	-51.995	-11.656	
- Block 4 Total Design Heating Capacity = 105.050 (kW)												
	Zone 1	17.70	84.04	105.05	137.8892	-6.616	-0.881	3.759	-16.645	-51.995	-11.671	

-Heating design:

Figure 21: Heating design

-Cooling design:

Analysis		Summary											
Zone	Design Capacity (kW)	Design Flow Rate (m3/s)	Total Cooling Load (kW)	Sensible (kW)	Latent (kW)	Air Temperature (°C)	Humidity (%)	Time of Max Cool.	Max Op Temp in Day (°C)	Floor Area (m2)	Volume (m3)		
- Building 1													
Block1:Zone1	99.13	6.2164	86.20	83.52	2.68	26.0	61.4	Jul 14:00	28.6	760.8	2662.9		
Block2:Zone1	126.02	7.3987	109.58	99.40	10.18	26.0	57.5	Jul 14:00	31.5	761.8	2666.4		
Block3:Zone1	138.15	8.0331	121.00	107.92	13.08	26.0	56.0	Jul 14:00	32.2	761.8	2666.4		
Block4:Zone1	148.44	8.5060	129.08	114.28	14.81	26.0	55.0	Jul 14:00	33.1	761.8	2666.4		
Totals	512.74	30.1543	445.86	405.12	40.75	26.0	57.5	N/A	33.1	3046.3	10662.0		

- Block 2 Total Design Heating Capacity = 90.370 (kW)												
	Zone 1	18.78	72.30	90.37	118.6302	-7.078	-0.962	0.543	-1.177	-51.995	-11.641	

Figure 21: Cooling design

In heating design:

Design heating capacity = 90.3 KW

Comfort temperature = 18.78C

Glazing gains = -7.07 KW

Wall gains = 0.962 KW

In cooling design:

Design capacity = 126.02 KW

Total cooling load = 109.58 KW

Air temperature = 26 C

Humidity = 57.5 %

- Result in heating design

-The current building

Design heating capacity	109.25 KW
Comfort temperature	17.3 C
Glazing gains	-15.14 KW
Wall gains	-8.920 KW

-Simulation program result

	Design heating capacity	Comfort temperature	Glazing gains	Wall gains
Triple glazed	99.74 KW	18.01C	-6.754	-9.321 KW
Insulation layers	100.55 KW	18.01 C	-15.815	-0.913 KW
louver	99.74 KW	18.01 C	-6.754	-9.321 KW
all alterative above	90.3 KW	18.78C	-7.07 KW	0.962 KW

The current situation of the building indicates a high thermal loss of windows and walls (Glazing gains: -15.14 KW, Wall gains: -8.920 KW), some sort of eastern rows tend to rest thermal comfort (17.3 C), this was observed through questionnaires.

But when triple glass was used in the windows, the rate of loss was greatly reduced (from -15.14 KW to -6.754), so it was among the best choices for achieving thermal comfort in buildings, the comfort temperature been 18.01C. when the use of insulating materials in the walls, the loss of the loss of the largest

(From -8.920 KW to -0.913 KW) and became a degree of thermal comfort better.

The results started better when all the options were combined to achieve a sustainable building. The researcher noticed that the thermal loss rate of the windows and the walls is less (-7.07 KW, 0.962 KW), design heating capacity (90.3 KW) minimum number, and the building can maintain the temperature and achieve the thermal comfort and energy saving.

Of the results of the questionnaire shows that the eastern classes are the most comfortable thermal to enter the sun in the morning period and this is consistent with the results of the program about the temperature of comfort (17.3 C).

- Result in cooling design.

The current building

Design capacity	142.79KW
Total cooling load	124.16 KW
Air temperature	26 C
Humidity	55.6%

Simulation program result

	Design capacity	Total cooling load	Air temperature	Humidity
Triple glazed	126.92 KW	110.37 KW	26 C	57 %
Insulation layers	141.14 KW	122.73 KW	26 C	55.8%
louver	128.16	11.45 KW	26 C	57%
all alternative above	126.02 KW	109.58 KW	26 C	57.5 %

When using triple glazed, insulation for walls and louver the researcher notice a decrease each of Design capacity, Total cooling load and Humidity, this leads to a decrease in temperature and energy saving used. But when all the options were used together, the results were the best as the building turned towards sustainability and thermal comfort; Design capacity (142.79KW -126.92 KW), Total cooling load (124.16 KW-122.73 KW), Humidity (55.6%- 57.5 %).

This is consistent with the fact that the eastern classes are comfortable thermally due to the sun entering only the morning period and good ventilation in them according to the results of the questionnaire.

Recommendations

Through the data that collected from the interviews with the principal and teacher, and through the observations of the researcher that took in the building of the school that shows many important sustainability issues that have not been used, although it is simple and easy to use and does not require expensive or difficult installation methods.

The following are the most important issues that the researcher has observed in the school environment and the proposed solutions and strategies to reach a sustainable building. As low as possible (divided by the axes of sustainability).

High Electricity Consumption; to reduce electricity consumption, the researcher recommend using several strategies; Exploitation of natural lighting. Take advantage of natural ventilation and make outdoor shading on the windows topped by solar cells to provide energy. Use curtains in classrooms to protect against annoying sun rays. Use led lamps. Use Daylight detectors switch on lights only when natural light levels are lower than a set level. Timed controls switch off lights after a set time of being switched on. Programmed controls switch lights on and off at set times in the day. Educating users by Make individuals responsible for switching off lights.

High energy consumption; to reduce this can be one of the alternative that have been applied to the building through the program and proved to be effective delivery of the building for thermal comfort and reduce the consumption of energy inside the building, and was the most important and most effective triple glazed for the windows and thermal insulation of the building and louvers on the facades or Combine them together to achieve their highest benefit.

The spaces in the school site are not exploited. All the spaces are covered with asphalt and most of them are parking. The most appropriate solution in this case is to design of the landscape in the school site and make plan of areas for growing the plants. There are no external shading to protect the students from the sun and rain. The solution is to put external shading, especially above the outdoor amphitheater; these shadings will be covered with solar cells.

The use of materials that do not last and consume a lot of energy in the extraction, manufacture and transfer. The solutions in this item has been

changed materials and modified in the simulation program ... such as: use asphalt on the surface to increase insulation, Stone is also used in facades to increase insulation. Use double or triple glazed for windows. Use the stone in the elevations to increase the isolation.

The participation of parents and residents of the region should be undertaken by activities, initiatives and projects that call for sustainability. Finally, it is clear that the students are not aware of the importance of energy and to preserve it. So, we have to increase awareness among students and this through: Activities, projects and initiatives that support sustainability .Create green team of students, teachers, school administration, parents and community to be as a guide to sustainability education for student.

Conclusion

Many of studies proved that the student's satisfaction and their performance have strong relationship with the school environment by measuring the visual, hearing and thermal comfort. Second, the researcher observations to evaluate the performance of the building and surrounding environment in the design and construction, Third, through a simulation program (design builder) to evaluate the performance of the building structurally.

It has been shown through the second measurement method that the surrounding environment of the building needs to reduce the existing thermal islands phenomena, by the cultivation of fruit trees and creation shelters, and integrating the building with the local community.

Through the questionnaires the researcher find that the rest (thermal, visual and acoustic) and the student's satisfaction with the internal environment varies according to the location of the classroom, Western students were not satisfied enough for them not to enter the sun, while the eastern classes and the best and most satisfied Students entering the sun into it for a short period are sufficient to adjust their temperature to achieve thermal comfort.

As for the acoustic comfort was not achieved as a result of the votes coming from the ocean and the internal rows and squares. Visual comfort has not been achieved especially in the eastern classes because of the glare of the sun.

Through the program the researcher have made sustainable changes to the building to increase the effectiveness of the building and reduce the consumption of energy, where the researcher have modified the triple glazed and how effect on the loss and thermal gain, where both reduce and this led to maintain the internal temperature of the building, where was the most successful methods.

The second alternative was the addition of insulating materials where they were more effective in the heating design and prevent the loss of temperature of the building and provide the thermal comfort is also one of the most successful methods.

The third alternative was the addition of the Louvre on the facades to reduce thermal gain in summer and thermal loss in winter, but the biggest benefit was in the subject of visual comfort and reduces the glow resulting from the sun in the East elevation.

Finally, when combining these three options together we get a building oriented towards sustainability, comfortable and less energy consuming. And the environmental comfort optimization method, herein presented could be reflected in other building typologies, for example, housing developments, hospitals and government buildings such as ministries and municipalities for improving the design process as a whole.

Bibliography

- R. M. Nasir, A. R. Musa, A. I. Che-Ani*, N. Utaberta, N. A. G. Abdullah, "Identification of Indoor Environmental Quality (IEQ).", 1998.
- Cox, Tom. "What's the secret to achieving visual comfort in a school?" SAINT-GOBAIN main website, 1990.
- Green school, PMW Company, 2010.
- Ibrahim, fawzi- "متغيرات الاضاءة واثرها في الإدراك والراحة البصرية"-1996 ,
- Kellum, Stephen L. Olson & Shana. "The Impact of Sustainable Buildings on Educational Achievements in K-12 Schools."Leonardo Academy Cleaner and Greener Program, November 2003: 1-14.
- Kim, Jungsoo. "Nonlinear relationships between individual IEQ factors and overall workspace satisfaction."Building and Environment, 49(2012), 2011.
- ."Mechanical Ventilation, 2010"-
- ."-Model building project - Kingsmead Primary School." BSRIA, 2006
- Molter, Jessica. "Rainwater Harvesting Made Easy." school planning and management, 1987.
- Mounir El Asmara, *, Abbas Chokorb, IssamSrouc. "Are Building Occupants Satisfied with Indoor Environmental." The International Conference on Technologies and Materials for Renewable Energy, Environment, 2014.
- Mudarri, David H. "Building Codes and Indoor Air Quality." 2010.
- NurHidayahRamlia*, Mawar Haji Masri, "A Comparative Study of Green School Guidelines." procedia, 2012.
- Olson, Stephen L. "The Impact of Sustainable Buildings on." November 25, 2003.
- Olson, Stephen L., and Shana Kellum. "The Impact of Sustainable Buildings on Educational Achievements in K-12 Schools." Leonardo Academy Inc, November 2003.
- ParisaIzadpanahia, HishamElkadia. "Impact of Sustainable School Design on." a School of Architecture and Built Environment, Deakin University, Australia, 2006.

- Randall Fielding, Chairman. "Exploring Six Principles of Sustainable School Design."The World Innovation Summit for Education (WISE), 2012.
- 2005 , "دراسة تقييمية للمدارس في الضفة الغربية"-Saadah, BasmaJobran
- Tascia, BurcuGulay. "'Sustainability' Education by Sustainable School Design." 2014.
- Tsikaloudaki, KleoAxarli and Katerina. "Enhancing visual comfort in classrooms through daylight utilization."Laboratory of Building Construction & Physics, Aristotle University of Thessaloniki, Greece, 1986.
- Willard, Marsha, et al. The Sustainability Professional: 2010 Competency Survey Report. Portland, OR: International Society of Sustainability Professionals, 2010. Web. 07 Oct. 2018.
- Meek, A. (1995). Designing Places for Learning: ERIC.
- Reid, J. M. (1995). Learning styles in the ESL/EFL classroom. Florence, KY: Heinle&Heinle Publishers
- Olson, Stephen L., and Shana Kellum. "The Impact of Sustainable Buildings on Educational Achievements in K-12 Schools." *Leonardo Academy Inc*, November 2003.

"Assessment of Nurse's Knowledge about the Impact of Heparin on Patients with Renal Dialysis in Prince Sultan, and Diaverum Health Center "

BY: Manal Abdulaziz Mayah Aldhafeeri

Abstract

Background: Heparin is often used to prevent blood clotting in the treatment of some of the medical conditions. One hurdle a registered nurse faces while caring for patients undergoing dialysis is keeping up with the latest research. One hurdle a registered nurse faces while caring for patients undergoing dialysis is keeping up with the latest research. And students perform poorly on medications, have poor retention of pharmaceutical knowledge, and have difficulty using their knowledge in clinical settings.

Purpose of the study: The purpose of the study is to assess the nurses' knowledge about the use of heparin in dialysis patients in Prince Sultan, and Diaverum Health Center in the dialysis center the kidneys; and to determine if there is an association between the chosen variables and the nurse's knowledge.

Methodology: Used descriptive sectional research. Data were collected by means of an online questionnaire after applying all ethical considerations to conduct this study. The data were analyzed by a statistical program (SPSS). Descriptive statistics such as frequencies, mean, standard deviation, percentages, Cronbach's alpha analysis, and correlation were used.

Results: Among the 61 respondents, the vast majority were female nurses, under the age of 40 years, and the vast majority of them obtained a university education. Half of the nurses had an experience of fewer than five years, and the sample studied represented their nursing experience between 5-10 years. And nearly half of the nurses received less than two training courses in dialysis. There is an acceptable level of nurses' knowledge of heparin and the significance of heparin and its side effects. Furthermore, there was no statistical association between knowledge of heparin, years of nursing experience, years of nursing experience, years of renal nursing experience, and the number of courses performed in clinical dialysis. Knowledge also increases with the increase of these variables. Finally, there is a positive, statistically significant correlation between the knowledge of the side effects of heparin use and the number of training courses that have been conducted in the clinical setting.

Conclusion: The current study concluded that there is an acceptable level of nurses' knowledge of heparin and the significance of heparin and its side effects. But this knowledge is not considered sufficient for renal nursing practice and needs to be refined. Based on the results of the current study, it was recommended to conduct in-service education and training programs for nurses working in the renal unit on the administration of heparin to renal patients.

Keywords: Side effects, knowledge, chronic kidney disease, end-stage kidney failure, hemodialysis, pharmacology, practice, renal unit practitioner, and heparin.

1 Chapter I: Introduction

1.1 Introduction

This study examines the knowledge of renal unit practitioners using heparin therapy for patients in the dialysis unit in Prince Sultan, Diaverum Health Center in the hemodialysis in the Kingdom of Saudi Arabia. Heparin has anticoagulant properties, which means that it prevents the formation of new clots and the dilation of existing clots in the bloodstream. While heparin does not break up clots that have already formed (unlike tPA) (Al-Ghadi, 2018), it enables the body's natural clot-dissolving mechanisms to work regularly in order to break up clots that have already formed. Heparin is often used to prevent blood clotting in the treatment of the following medical conditions (Matthew, 2020).

Nurses must be taught how to analyze all sources of information and how to become critical thinkers in order to expand the quantity and quality of nursing knowledge available to them. Nurses may also be asked to consider practice factors and to draw lessons from their own experiences (Uoda, 2019). This study will inform the renal unit management teams and renal staff about determining the nurses' knowledge in the use of heparin therapy for patients, including whether there are any deficiencies. The study will provide results about the nurse's Knowledge about the Impact of Heparin on Patients with Renal Dialysis in Selected Hospitals. So, the results will help to provide comprehensive education program to support nurses' knowledge.

1.2 Background

Chronic kidney disease (CKD) describes deteriorating kidney function. CKD classification is in stages, depending on the estimated glomerular filtration rate (Mohammed, 2013).

In order for hemodialysis to operate, blood must be removed from the client's arterial access site and circulated via a tube system to reach a dialyzer (Ragab, Abd-Elkader, Fathy, & Ahmed, 2021). Fluids, electrolytes, and toxins are taken from the blood by means of convection, osmosis, and diffusion in the dialyzer, which behaves like a semipermeable membrane and removes them from the blood. Patients with stage five adult end-stage kidney disease who need chronic hemodialysis are the most prevalent recipients of renal replacement therapy End-Stage Renal Disease (ESRD) (Hadi & Alreda, 2021).

In order to live until they get a kidney transplant or die, patients with ESRD rely on safe, high-quality chronic hemodialysis treatment as a life-long supportive therapy. The primary goal of chronic hemodialysis treatment is to restore the body's natural state of equilibrium. Patients undergoing chronic hemodialysis get therapy for 3-4 hours twice or three times a week for a total of 3 – 4 hours (Tan et al., 2021).

Hemofiltration, central or peripheral venous catheters that are left in place. Heparin is an acid chemical that occurs naturally in various bodily tissues, particularly the liver, and which has the effect of preventing blood clotting. In pharmacy, heparin is typically administered as an intravenous injection to prevent blood coagulation. It is extensively used in the prevention and treatment of thrombosis (Melo et al., 2021).

In 2018, nurse lecturers Chu and Park (2018) conducted a study on "innovative strategies for improving medication-related knowledge, attitude, skills, and behaviors.

Nurses in a Malaysian general medication knowledge, attitudes, and practice (KAP) study conducted among 40 nurses working in a renal unit demonstrated that they have limited medication knowledge regarding heparin (mean scores: knowledge 8.8, attitude 8.4, and practice 7.7), but they lacked in-depth knowledge of aspects of the mechanism of action and monitoring mechanism of the medication (bin Mahdzir, 2019).

1.3 Problem statement

One of the obstacles that the registered nurse encounters while caring for patients who are on hemodialysis is keeping up with the latest research. A study has been conducted by Mohammed (2013) to assess the knowledge of nurses on the use of heparin in hemodialysis and determine the relationship between this knowledge and the demographic characteristics of the nurse's staff in departments of dialysis. The study recruited a sample of the research (30) nurses working in hemodialysis departments. The study showed that the majority of nurses are female and most of them are aged between (26-30) and most of them are graduates from institutes and they have working experience between (1-5) years and their knowledge of the drug heparin was moderate. In another context, a study assessed the physician attitudes of the physicians in Saudi Arabia toward the use and monitoring of heparinization in hemodialysis patients. The results revealed that a protocol to guide the heparinization in dialysis in Saudi Arabia is lacking in many centers and there is a need to provide them

with automated bedside devices that monitor the clotting time for better implementation of the protocols (Souqiyyeh & Shaheen, 2003).

1.4 Purpose of the Study

The primary purpose of the study is to assess nurse's knowledge about the impact of heparin on patients with renal dialysis in Prince Sultan, and Diaverum health center at the Hemodialysis Unit.

1.4.1 Specific Objectives:

- To assess nurses' knowledge about the use of heparin in patients with renal dialysis in tPrince Sultan, and Diaverum health center at the hemodialysis center.
- To determine whether there is an association between selected variables (professional category, duration of orientation, years of experience, education level, gender) and the nurse's knowledge about the impact of heparin on patients with renal dialysis.

1.5 Research Questions:

- What is the nurse's knowledge about the impact of heparin on patients with renal dialysis in the prince Sultan, and Diaverum health center at hemodialysiscenter?
- Is there an association between selected variables (years of experience, education level, gender) and the nurse's knowledge about the impact of heparinon patients with renal dialysis?

1.6 Significance to nursing

The research was prompted by a realization that nursing students were not receiving adequate pharmacology instruction. It was discovered that students performed poorly in medication, had poor pharmacology knowledge retention, and had difficulty using their knowledge in clinical settings. In order to establish training programs to advance the knowledge of the staff nurses in the use of heparin treatment for patients in the care of patients on hemodialysis units, it is necessary to first identify the nurses' knowledge in the use of heparin therapy for patients (Masotti, 2021).

1.7 Summary

This chapter discussed the need for a study to assess nurses' knowledge of heparin use in hemodialysis in the context of the paucity of published studies in this field. The attitudes of nurses in the Kingdom of Saudi Arabia towards the use and monitoring of heparin in hemodialysis patients to enhance patient safety were noted. They have difficulty using their knowledge in clinical settings. In order to establish training programs to enhance staff nurses' knowledge of the use of heparin therapy for patients in patient care in dialysis units in the following chapter, the reviewed published literature is presented to report on the need for such a study on determining nurses' knowledge in the use of heparin therapy in a dialysis unit. Kidneys and clarifying gaps in the existing literature.

2 Chapter II: Literature review

1.1 Introduction

The purpose of the study is to assess the nurse's knowledge about the effect of heparin on patients undergoing dialysis in Prince Sultan, Diaverum Health Center in the hemodialysis unit. and whether there was an association between the chosen variables (occupational category, duration of orientation, years of experience, level of education, gender) and the nurse's knowledge of the effect of heparin on dialysis patients. A literature search was conducted to gather information on current and previously available studies on renal unit practitioners' knowledge of the use of heparin therapy for patients. Only literature published in English was included in the review.

1.2 Chronic kidney disease

Chronic kidney disease (CKD) refers to the gradual and irreversible loss of kidney function through disturbance of blood filtration and waste removal processes by the kidneys. CKD is thus fatal, and as kidney function diminishes, CKD progresses to end-stage kidney disease. According to Australian Kidney Health (2020) more than 13,500 Australian patients have received dialysis for Registry of Dialysis and Kidney Transplantation (Kidney Health Australia, 2020). According to statistics that showed that the total number of dialysis patients is 16,897 in the Kingdom of Saudi Arabia by the end of 2017, and that the number is increasing day by day (King Faisal Specialist and Research Center, 2021).

Chronic kidney disease is deteriorating kidney function. CKD classification is in stages, depending on the estimated glomerular filtration rate (Mohammed, 2013). In order for hemodialysis to

operate, blood must be removed from the client's arterial access site and circulated via a tube system to reach a dialyzer (Ragab, Abd-Elkader, Fathy, & Ahmed, 2021). Fluid, electrolytes, and toxins are taken from the blood by means of convection, osmosis, and diffusion in the dialyzer, which behaves like a semipermeable membrane and removes them from the blood. Patients with stage five adult end-stage kidney disease who need chronic hemodialysis are the most prevalent recipients of renal replacement therapy End Stage Renal Disease (ESRD) (Hadi & Alreda, 2021).

In order to live until they get a kidney transplant or die, patients with end-stage renal disease (ESRD) rely on safe, high-quality chronic hemodialysis treatment as a life-long supportive therapy. The primary goal of chronic hemodialysis treatment is to restore the body's natural state of equilibrium. Patients undergoing chronic hemodialysis get therapy for 3-4 hours twice or three times a week for a total of 3 – 4 hours (Tan et al., 2021).

1.3 Heparin and dialysis patients

1.3.1 Heparin

Heparin is an acid chemical that occurs naturally in various bodily tissues, particularly the liver, and which has the effect of preventing blood clotting. In pharmacy, heparin is typically administered as an intravenous injection to prevent blood coagulation. It is extensively used in the prevention and treatment of thrombosis (Melo et al., 2021).

Heparin is an anticoagulant medicine that patients use to prevent blood clots from forming. Heparin works faster than other anticoagulants, so it is very useful in emergency situations, patients

undergoing open-heart surgery, and patients undergoing dialysis to prevent blood clots. And heparin, like many other medicines, an overdose of it can be fatal. The bioavailability of heparin is through its administration to determine the effectiveness of this drug. The half-life is 35 to 120 minutes and it takes seven times that to remove more than 98% from a single intravenous injection of heparin.

Approximately 35% is excreted by healthy kidneys, and heparin is not excreted in patients undergoing chronic dialysis. Which means it stays in the circulatory system (Algadi, 2018).

Heparin has anticoagulant properties, which means it prevents the creation of new clots and the expansion of existing clots in the bloodstream. While heparin does not break down clots that have already formed (as opposed to tissue plasminogen activator), it does enable the body's natural clot lysis mechanisms to function regularly in order to break down clots that have already developed. Heparin is often used for anticoagulation in the treatment of some medical conditions (Mathew, 2020).

Like all anticoagulants, the most serious side effect of heparin is the possibility of severe bleeding, usually due to an overdose. Therefore, the ability of the blood to clot is carefully monitored and under medical supervision. There may be internal bleeding around the injection site. One of the serious side effects of heparin is a decrease in the number of platelets. Currently, modern preparations of low molecular weight heparin are used to avoid these complications, and therefore the likelihood of these effects is reduced (Claudel et al., 2021).

1.3.2 Types of Heparin

Heparin is usually extracted from pig intestines in two forms. It is unfractionated heparin, which is used in some operations such as hemodialysis, while low molecular mass heparin is used to prevent blood clotting. Researchers have developed a new type of low molecular mass heparin that can reverse its effect in cases of overdose and maybe safer for patients with kidney problems. This form of the drug has improved the drug's properties and is more cost-effective. More than 5% of heparin users develop severe bleeding, as users of unfractionated heparin are less likely to develop this condition due to the presence of the antihistamine protamine, but it is not effective in reversing the effect of low molecular mass heparin. Low molecular mass heparin is eliminated by the kidneys, making it unsafe for people with reduced kidney function, and the new drug may be a suitable alternative instead of using unfractionated heparin, after approval by the US Food and Drug Administration. The specialists mentioned that there is a need to develop a new drug to be an alternative to unfractionated heparin due to the side effects caused by unfractionated heparin, in addition to containing impurities and not being completely controlled as it is from animal sources (Da et al., 2020).

1.3.3 Heparin side effects in hemodialysis patients

Anticoagulation is necessary for hemodialysis, which includes determining the appropriate dose of heparin for each patient according to weight and low dose for patients at risk of bleeding. It is worth noting that there are two types of heparin, fractionated and unfractionated, which are more common in the USA (Claudel et al., 2021).

One of the side effects of heparin is bleeding and it may threaten the patient's life. It should be noted that an emergency department should be sought immediately in case of bleeding, severe headache, or loss of consciousness. In the event of an overdose, the effect of the overdose can be overcome by a drug called protamine sulfate, under medical supervision (Azim et al., 2018).

Another serious side effect of heparin is thrombocytopenia, which causes an immune reaction. Elevated transaminases occur in 80% of dialysis patients, in addition to osteoporosis as a side effect of chronic heparin use, hyperlipidemia or anaphylaxis. Also, hyperkalemia occurs in 5% to 10% of patients on hemodialysis and has cathetersepsis (Nasiripour et al., 2019).

1.3.4 Heparin dose in hemodialysis patients

The dose of heparin is based either on clotting studies or on body weight. Because patients with uremia and chronic kidney disease will need less heparin. In addition to the difference in the rate of metabolism of heparin with different patients. Thus, performing baseline-clotting studies helps in determining their individual dose. With the need for strict laboratory monitoring of heparin to determine therapeutic doses for patients and to prevent over - or under-anticoagulation. However, renal guidelines tend to specify standard heparin doses for all patients rather than individual doses. Continuous therapy begins at the beginning of the dialysis procedure usually with a bolus (25-30 IU/kg) followed by a continuous infusion i.e., followed by a lower hourly dose (500-2000 IU) moved until the end of treatment for patients with catheters, or stopped 1 hour before One of the finished. With the last dose given no later than one hour before completion. In general, there is no standard for long-term dose of

heparin, and it varies from one dialysis center to another. Heparin is often used intermittently 1cm every hour plus an ampoule during line passage, providing more control levels to prevent blood clots (and reduce the risk of Bleeding). Therefore, heparin should be avoided in the last hour of the hemodialysis session to reduce the possibility of needle site bleeding. For heparin and hemodialysis patients, it should be noted that heparin is important and indispensable during a hemodialysis session to prevent blood clots (Claudel et al., 2021).

1.3.5 Precautions for using heparin

Heparin should be used with caution in the elderly and in patients who have decreased liver function, decreased kidney function, chronic renal failure, elevated blood potassium levels, increased blood acidity (metabolic acidosis), or hypersensitivity to low molecular weight heparin. As well as patients with congestive heart failure and patients with diabetes (Baleguli et al., 2021).

To enhance the safety of a patient receiving unfractionated heparin it is necessary to monitor the following parameters: platelet count, hemoglobin/hematocrit, activated partial thromboplastin time, clotting times, serum potassium, fecal guaiac, and urinalysis. There is a risk of bleeding up to 20% after infusion with unfractionated heparin and therefore renal unit practitioners should be vigilant when managing and monitoring patients receiving unfractionated heparin. Since it can be associated with a number of potentially serious adverse effects after administration, this underlines the importance of monitoring anticoagulant effects during hemodialysis by performing coagulation studies. It should be noted that it is important to closely

monitor patients during heparin administration for signs of heparin-induced thrombocytopenia and early detection (Mattioli et al., 2021).

It is important to know that there is a risk associated with heparin dialysis as immediate and potentially life-threatening hypersensitivity reactions, especially if patients do not comply with dietary restrictions and treatment. that immediate hypersensitivity reactions such as; Urticaria, edema of the face, and bronchospasm caused by the following administration of heparin. This includes the potential problem of hyperkalemia. Also, for catheter prophylaxis with unfractionated heparin, it can cause systemic effects and be associated with excessive bleeding. There should be aware regarding the relative contraindications to heparin administration or contraindications to heparin therapy. It is also important to know that there is a risk associated with heparin dialysis, such as accidentally overfilling when closing the tunnel catheter and thus renal unit practitioners should exercise caution when closing the tunnel catheter after dialysis (Rabbani et al., 2021).

1.4 Nurse's knowledge

1.4.1 Knowledge

Knowledge can be defined as the tacit knowledge gained through experience, observation and practice and is the knowledge of the process. Practical and hypothetical understanding of patient care is knowledge in the nursing context through a formal, evidence-based theoretical understanding of a topic that is qualitative knowledge. They also know the problems and risk factors and how to prevent them in private practice. Nursing requires the incorporation of practical and qualitative knowledge in order to be proficient in practice. Knowledge is linked with attitudes as they are principles to the specific knowledge

needed to understand science, research, specificity of treatments, and levels of scientific evidence. By using skills to access and apply various sources of knowledge in key situations and to adjust nursing care plans and priorities according to clients' needs. Nurses require a thorough knowledge of the principles and regulations related to nursing practice and ethics when performing their duties within the scope of their practice. Lack of nursing knowledge has caused nurses to fail to adopt modern or state-of-the-art dialysis nursing care (Masotti, 2021).

In order to expand the quantity and quality of available nursing knowledge, nurses must be taught how to become critical thinkers by considering factors of practice and drawing lessons from their own experiences and they must be taught how to analyze all sources of information (Uoda, 2019). Nurses in a Malaysian General Study on Medical Knowledge, Attitudes and Practice (KAP) conducted among 40 nurses working in the renal unit showed that they had limited drug knowledge regarding heparin (mean score: knowledge 8.8, attitude 8.4, practice 7.7), but lacked in-depth knowledge Aspects of the mechanism of action and the mechanism of drug monitoring (Bin Mohdhir, 2019).

In 2018, nurse lecturers Chu and Park, conducted a study on “Innovative Strategies to Improve Medication-Related Knowledge, Attitudes, Skills, and Behaviors.” The research was motivated by the realization that nursing students did not receive adequate instruction in pharmacology. It was discovered that students perform poorly on medications, have poor retention of pharmaceutical knowledge, and have difficulty using their knowledge in clinical settings.

Lack of nursing knowledge has caused nurses to fail to adopt modern or state-of-the-art dialysis nursing care. This creates a sense of need to develop a planned educational program for dialysis. Lack of desired knowledge in dialysis and related units can be avoided through a planned teaching program that gives effective outputs in increasing the knowledge of nurses working about dialysis. The results of the studies recommend that complementary pharmacy education programs should be implemented to ensure that nurses continue to strive to update their knowledge of medications and to be qualified in drug management (Mathew, 2020).

1.4.2 Nurse's knowledge about heparin use

It should be noted that a study was conducted in Cape Town on the use and effects of unfractionated heparin in selected adult chronic dialysis centers where a descriptive survey was conducted to describe the subjective knowledge and experience of renal unit practitioners to determine whether there is a relationship between knowledge and practical and professional experience within using and effects of unfractionated heparin. The results of the study indicated that there is a direct relationship between years of experience and the quality of dialysis practice and that the occupational category affects the knowledge and use of unfractionated heparin (Ockhuis, 2016).

In the study of Muhammad, (2013) to determine and evaluate the relationship between nurses' knowledge about the use of heparin in dialysis and the demographic characteristics of nursing staff in dialysis departments for (30) nurses working in dialysis departments. The study showed that the majority of the sample are females, most of whom are graduates of the institute and have practical experience

ranging from (1-5) years, and their ages range between (26-30), and their knowledge of heparin was below the required level.

There is a dearth of published information about the knowledge of renal unit practitioners, about the effects of heparin and no published studies have been found in Saudi Arabia. It should be noted that in the study of Souqiyyeh & Shaheen, (2003) the attitudes of physicians in Saudi Arabia towards the use of heparin were evaluated and monitored in hemodialysis patients. The results of the study indicated that there is no protocol for guiding heparin in many dialysis centers. In order to better implement the protocols, the study recommended providing the centers with automated devices to monitor the clotting time.

In order to establish training programs to advance the knowledge of the staff nurses in the use of heparin treatment for patients in the care of patients on hemodialysis units, it is necessary to first identify the nurse's knowledge in the use of heparin therapy for patients. Keeping up with the latest research is one of the obstacles that the nurse faces while caring for patients undergoing dialysis (Masooti, 2021).

A systematic review of empirical evidence in health care settings indicated a higher incidence of intravenous drug administration errors as used with heparin compared to other methods. Despite the growth in improving drug safety, adverse drug effects remain common (Arnold et al., 2020).

A descriptive study was conducted in Turkey to determine nurses' knowledge regarding the administration of low molecular weight heparin (LMWH) by subcutaneous injection to 77 nurses and 66 volunteer nurses working in hospitals. Through a survey that

inquiries about the descriptive characteristics of LMWH and the steps of parenteral administration. The results indicated that the nurses did not transfer their theoretical knowledge about low molecular weight heparin to adequate practice, and targeted training should be conducted with the reasons for not transferring the theoretical knowledge to practice (TURAÇ & ÜNSAL, 2018).

1.5 Summary

A literature review is included in this chapter to gather information on existing and prior studies available on renal unit practitioners' knowledge of the use of heparin therapy for patients and the conceptual framework. A review of the published literature on general studies of heparin was performed. This chapter highlighted internationally published evidence regarding pharmacology, dosage, and control.

3 Chapter III: Methodology and Implementation Plan

1.1 Introduction

This chapter discusses the research methodology used to assess nurses' knowledge of the effect of heparin on patients on hemodialysis. Study design and study preparation include the study population, inclusion and exclusion criteria, sample size, sampling technique, data collection technique, data collection tools, key variables and metrics, data management and processing, and ethical and management considerations.

1.2 Study design

The research employed descriptive cross sectional, hospital-based quantitative approach to assess of nurse's knowledge about impact of heparin on patients with renaldialysis in the in Prince Sultan, and Diaverum health center at Hemodialysis Unit.

1.3 Study Setting

The current study was conducted in the Hemodialysis Unit in Prince Sultan, and Diaverum health center at hemodialysis center at hemodialysis center in Saudi Arabia.

Prince sultan is part of King Khaled hospital with bed capacity of 28 beds and hemodialysis machine. It serves around 130 patients. Nurses are working 8 hours shift daily. It also has two isolation room occupied with three beds and machine. Diaverum health center is located next to Hafer Albaten general hospital, and it accommodates 80patients. There are 30 beds and machine. Nurse is working over two shift morning and evening.

1.4 Study population

The study population is composed of Nurses working in Hemodialysis at Prince Sultan, and Diaverum health center at Hemodialysis Unit. The study will include male and female nurse, Saudi or non-Saudi.

1.5 Inclusion criteria

The study will involve nurses who:

- working in the hemodialysis unit in Prince Sultan, and Diaverum health center athemodialysis Center.

- Have certified license from Saudi Commission for Health Specialty.

1.6 Exclusion criteria

- Nurses who have been working in any unit rather than hemodialysis
- Nurses who do not have a certified license from Saudi Commission for Health Specialty.
- Training students.

1.7 Sample size and Sampling technique:

A non-probability consecutive sampling will be used. The rational of choosing this sampling is obtaining large and representative participants numbers. In Prince sultan, there is around 37 nurses and 24 nurse in Diaverum center. The total number of expected nurses will be 61.

3.8 Data Collection technique:

Data were collected by an online questionnaire.

3.9 Data Collection Tools:

The research student designed a questionnaire by herself based on previous studies for research purposes with the confidentiality of data is stated. We sent the questionnaire to three faculty members to evaluate the questionnaire in order to assess the efficiency of the questions. The evaluation was done by the members and the evaluation was excellent. The questionnaire included two main parts.

Part 1: Demographic Data Form: A demographic data sheet, consists of (5) items, which included, age, gender, level of education, years of experience in hospital, years of experience in hemodialysis Unit.

Part II: The second part of the questionnaire is comprised of twenty-one questions were closed-ended items that concerned with nursing staff knowledge throughout heparin treatment for patients with hemodialysis at Prince Sultan hemodialysis center.

3.10 Main variables and measures:

The main variables in the study involve participant's knowledge toward Renal Dialysis. Part1: Socio-demographic knowledge of participants.

Part2: Knowledge about Renal Dialysis.

3.10.1 Dependent variables:

Dependent variables involve participant's knowledge toward Renal Dialysis.

3.10.2 Independent variables:

Independent variables involve participant's demographic and working factor such as: gender, age, experience, etc.

3.11 Validity

To validate the questionnaire Five experts in the clinical field and a nephrologist were appointed to judge the review of the questionnaire to validate the content. A standardized approach was taken by them and they were given a checklist with a scale to measure

the validity of the content. The changes were then made and presented to them and expert reviewers returned the completed questionnaire within two weeks of receiving the questionnaire.

3.12 Reliability test

As for the reliability of the questionnaire, it means that if we redistribute this questionnaire to another sample of the same population and with the same sample size, the results will be close to the results we obtained from the first sample and the results between the two equal samples with a probability equal to the reliability coefficient. A random sample was taken (the experimental group) of 10% of the study sample size (from renal unit practitioners) who would not participate in the main study. They answered the questionnaire to determine the credibility and validity of the questionnaire.

3.13 Data Management and Processing:

Data analyzed by a statistical program (SPSS); the researcher will develop questionnaire to achieve the study outcomes. The study will use descriptive statistics such as frequencies, mean, standard deviation, percentages, Cronbach's alpha analysis and person correlation.

3.14 Ethical and Administrative Consideration:

The researcher applied all ethical considerations to conduct this study. Ethical approval was obtained from Institutional Review Board (IRB). Also, the study will take the approval from the hospital administration before accessing the study participants. Informed

consent will be obtained from all of the nurses before filling up the questionnaire. The study data will be anonymous, explanation for the research process will be done for the participants.

3.15 Summary

This chapter examined the procedures followed for the study methodology, including the research design, study population, sample size, sampling method, recruitment, data collection instrument (design, validation, and reliability testing), and pilot study. A discussion followed on the data collection method, data management, and statistical analysis methods, quality assurance of data entries, and ethical considerations of the study

4 Chapter IV: Results

1.1 Introduction

This chapter presents the results of the study. The research questions, general objective, objectives, and hypotheses of the study contributed to directing the results. Settings which participated in the current study are: the dialysis unit in Prince Sultan, and the Diaverum Health Center the dialysis center in the Kingdom of Saudi Arabia.

The primary purpose of the study was to assess nurses' knowledge about the effect of heparin on hemodialysis patients in Prince Sultan, Diaverum Health Center in the hemodialysis unit. The secondary purpose was to assess the nurses' knowledge about the use of heparin in hemodialysis patients and to determine whether there was an association between the chosen variables (occupational category, duration of orientation, years of experience, education level,

and gender) and the nurse's knowledge about the effect of heparin on hemodialysis patients.

The first research question dealt with the knowledge and skill of the renal unit practitioners regarding the effect of heparin on hemodialysis patients in Prince Sultan, Diaverum Health Center in the Hemodialysis Center. The second research question dealt with the association between the selected variables (years of experience, education level, gender) and the nurse's knowledge about the effect of heparin on dialysis patients.

First in this chapter, we provide an overview of the responses to the questionnaire. This is followed by a presentation of the guidelines used for recording the questionnaire and then the actual total results of the respondents' self-reported answers, including the various tests used to describe and analyze the objectives.

Overview

The questionnaire was passed to 61 male and female nurses who work in the dialysis unit in the prince Sultan region, and the Diaverum Health Center and the dialysis center and who hold a license approved by the Saudi Commission for Health Specialties. This is after the nurses who worked in any unit instead of dialysis and nurses who did not have a license approved by the Saudi Commission for Health Specialties were excluded.

Main variables and measures:

The main variables in the study involve participant's knowledge toward Renal Dialysis.

Part1: Socio-demographic knowledge of participants.

Part2: Knowledge about Renal Dialysis.

Dependent variables:

Dependent variables involve participant's knowledge toward Renal Dialysis.

Independent variables:

Independent variables involve participant's demographic and working factor such as: gender, age, experience, etc.

Reliability and validity:

The validity of the questionnaire means that it represents the well-studied community, that is, the answers we get from the questionnaire questions give us the information for which the questions were developed. As for the reliability of the questionnaire, it means that if we redistribute this questionnaire to another sample from the same community and with the same sample size, the results will be close to the results we obtained from the first sample, and the results between the two samples are equal with a probability equal to the reliability coefficient.

A random sample of 10% of the study sample size was taken. They answered the questionnaire to determine its reliability and validity of the questionnaire. Cronbach's alpha analysis was 0.861. Thus, we can say that the questionnaire is stable to a very high degree. And when we take the root of the reliability coefficient, we get the validity coefficient, which is equal to 0.927, which indicates that the questionnaire is valid and represents the community from which the sample was drawn.

1.2 Descriptive statistics:

1.2.1 Part 1: Socio-demographic characteristics of participants

The number of respondents to the questionnaire was 61, including 13 males and 48 females as shown in figure1. The percentage of Saudi nurses was 63.9%, and the non- Saudi nurses were 36.1% as shown in figure2 and table1. The highest number of respondents had university and diploma education, with 54.1% and 41%, respectively, as shown in figure3 and table1.

Table 1: Nursing qualification

Variables	Category	Frequency	Percentage %
Nationality	Saudi	39	63.9
	Non-Saudi	22	36.1
	Total	61	100
Nursing qualification	Diploma	25	41
	Bachelor	33	54.1
	Mater's	2	3.3
	Other	1	1.6
	Total	61	100

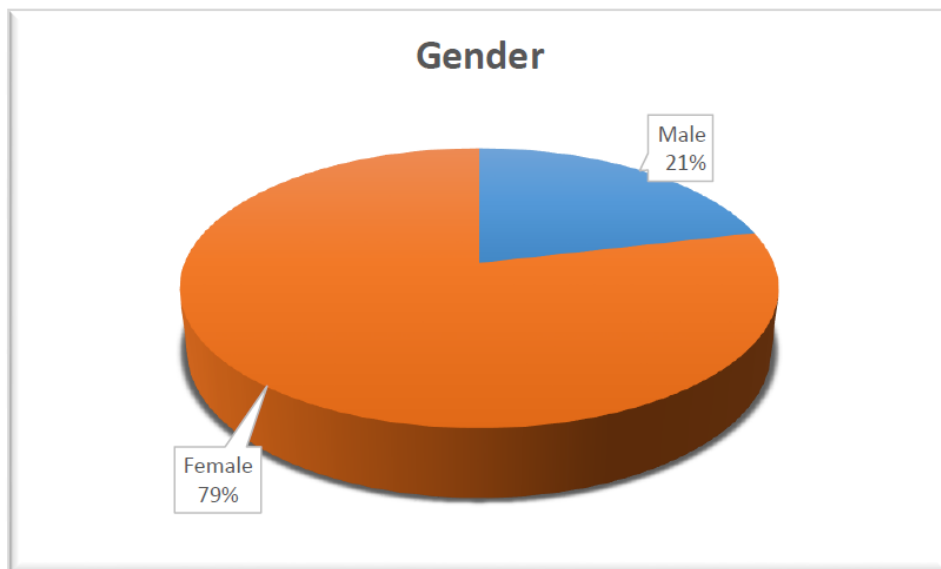


Figure 1: Gender

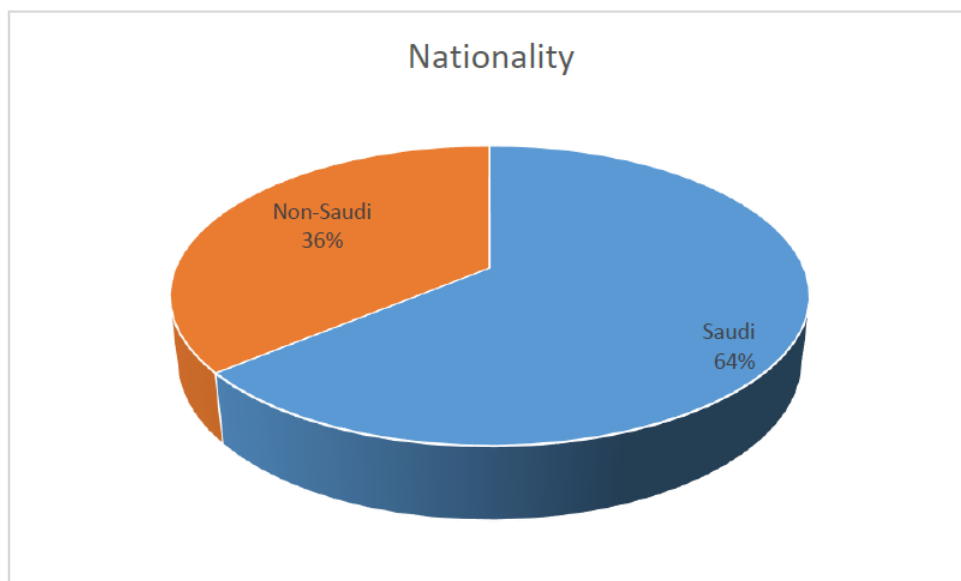


Figure 2: Nationality

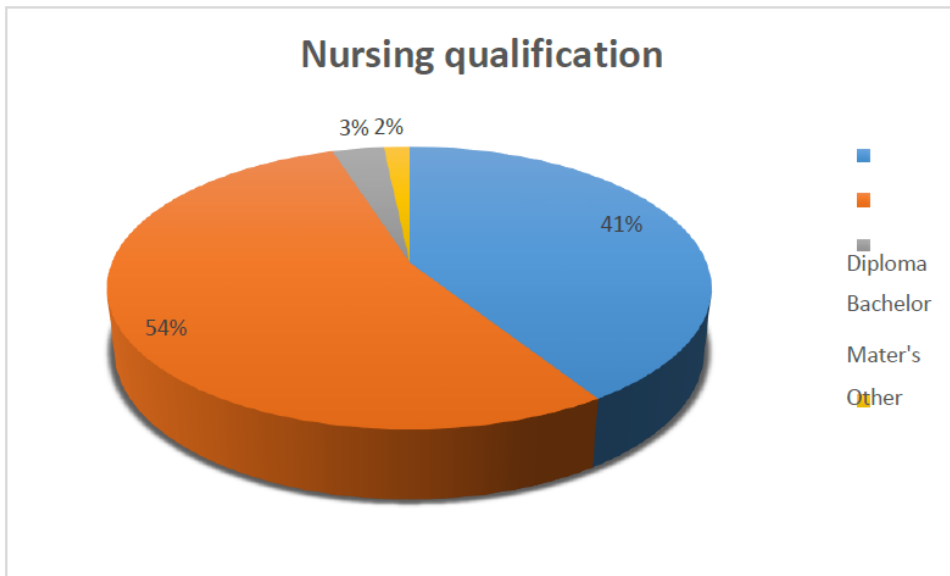


Figure 3: Nursing Qualification

The highest percentage of respondents between the ages of 31-40 years was 52.4%, as shown in the table 3 and figure 4. The mean age of the respondents was 33.4 with a standard deviation of 5.817 (range 23-45 years) as shown in the table 2.

Table 2: Age distribution

Variables	Category	Frequency	Percentage %
Age	20-25	8	13.1
	26-30	14	23
	31-35	15	24.5
	36-40	17	27.9
	41-45	7	11.5
	Total	61	100

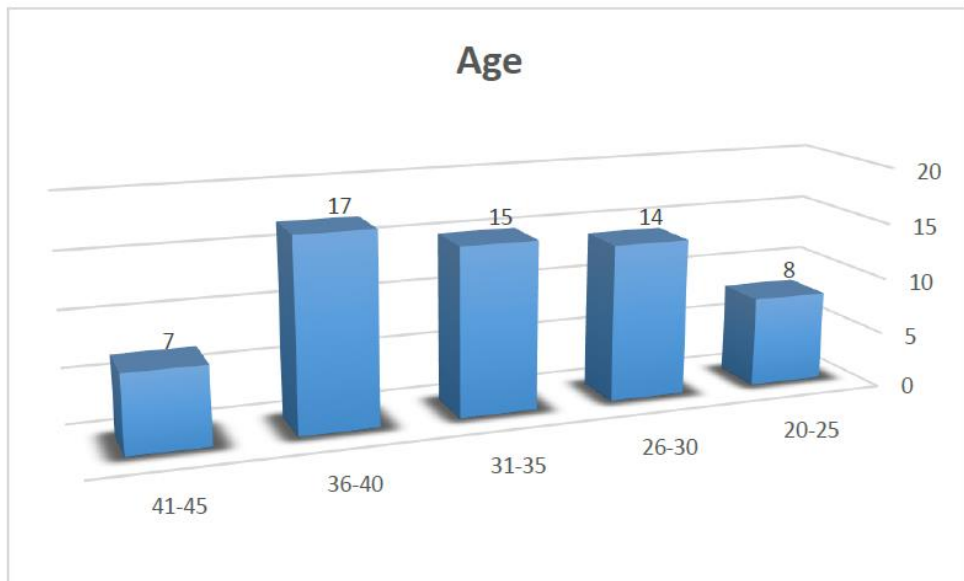


Figure 4: Age distribution

The years of respondent nursing experience and the clinical responder experience of renal nursing were pooled into 5-year intervals. The data presented in Table.4 indicate that most of the respondents had 0-5 years of nursing experience with a percentage of 49.2%. Respondents whose experience from 6 to 10 years amounted to 21 respondents. The data indicate that most respondents' clinical experience of renal nursing was less than five years (70.5%). A quarter of the respondents did not get training courses in clinical dialysis, while nearly half got less than 3 courses.

Table 3: Mean age, years of experience, and training

Variables	Mean	Standard Division
Age	33.39	5.817
Years of nursing experience	6.56	4.522
Years of Nursing Clinical Renal Experience	3.74	2.909
Undertaken Training courses in Clinical Dialysis	1.75	0.434

1.3 Knowledge about Heparin and Renal Dialysis

The data in Table 4 indicate that nearly half of the respondents reported knowing that heparin is a substance present in the human body and that the liver is responsible for its excretion. While 70.5% of the subjects had knowledge that heparin acts as an anti- thrombin, which prevents the transfer or conversion of prothrombin to thrombin and thus prevents the formation of fibrin to fibrinogen. While the rest of the respondents answered "No" or "I don't know", which means that they have no knowledge.

Fifty-one out of 61 respondents reported that heparin is an important process for dialysis, while 16.6% of the respondents had no knowledge of it. On the other hand, nearly two-thirds of the respondents reported that heparin is given in small quantities to elderly patients and that heparin should be avoided to women during menstruation, which is an indication of their knowledge of the importance of heparin for dialysis and contraindications during menstruation.

Table 4: Information about Heparin

Items	Yes	No	I don't know
Heparin is substance found in the human body.	33 (54.1%)	19 (31.1%)	9 (14.8%)
The liver is responsible for the secretion of heparin.	28 (45.9%)	15 (24.6%)	18 (29.5%)
Heparin works as an antidote thrombin.	43 (70.5%)	7 (11.5%)	11 (18%)
Heparin is an important process of hemodialysis.	51 (83.6%)	4 (6.6%)	6 (9.8%)
Heparin is given in small amounts for older agepatients.	40 (65.6%)	10 (16.4%)	11 (18%)
Heparin must not be mixed with other drugs.	44 (72.1%)	6 (9.8%)	11 (18%)
Heparin must be avoided to be given for womenduring menstruation.	39 (63.9%)	4 (6.6%)	18 (29.5%)
Heparin must be given based on examinationPTT.	47 (77%)	9 (14.8%)	5 (8.2%)
The maximum dose of the heparin given to thepatient is (10000) units.	40 (65.6%)	11 (18%)	10 (16.4%)
Beginning efficacy of the (Heparin) after 15minutes of giving it.	49 (80.3%)	2 (3.3%)	10 (16.4%)
Heparin is given under the skin of patients andnot intravenously.	38 (62.3%)	18 (29.5%)	5 (8.2%)
The warfarin is a group of Heparin.	40 (65.6%)	14 (23%)	7 (11.4%)
When giving Heparin you must press for 15minutes.	50 (82%)	7 (11.5%)	5 (8.2%)

Nearly three-quarters of respondents also reported that heparin should not be mixed with other medications and that heparin should be given based on a pressure-talk test. While the remaining quarter of the respondents did not have clear knowledge in this regard.

Forty out of 61 respondents correctly reported that the maximum dose of heparin to be administered to a patient was 10,000 units, while 11 of 61 and 10 of 61 respondents answered no and I don't know, respectively.

The statement that (heparin) begins to work after 15 minutes of giving it is correct, as 80.3% of the respondents answered correctly about this statement, while 3.3% were not correct, and 16.4% did not have any knowledge in this regard.

Approximately 30% of the respondents answered that heparin is not given subcutaneously to patients and not intravenously, and this is not true, while 62.3% answered correctly about this statement.

As 65.5% of the respondents reported that warfarin is a group of heparins and is considered a wrong answer, while nearly a quarter of the respondents answered no which is a correct answer. Where heparin (Heparin) is an anticoagulant drug and is taken by patients to prevent the formation of clots in the blood and prevent the continuation of the formation of existing clots, Heparin works faster than other anticoagulants (warfarin), and therefore it is very useful in emergency situations, for example, to prevent Additional clotting when the clot has reached the lungs. Also, 82% reported that when giving heparin, pressure should be applied for 15 minutes, while 11.5% reported that this statement was incorrect and that when the heparin was fully injected, light pressure should be applied to the area

for a few minutes. The references did not indicate that you should press for 15 minutes.

1.4 Indication of Heparin

The results in table 5 indicated that 50.8% reported that heparin is given to patients with arrhythmia or atrial septal defects. Anticoagulants are especially important for patients with atrial fibrillation - a disorder in which an injection of an anticoagulant (usually a type of heparin rather than warfarin).

Table 5: Indication Heparin

Items	Yes	No	I don't know
Heparin is given to patients who suffer from irregular heartbeat or the so-called atrium Bergvan.	31 (50.8%)	14 (23%)	16 (26.2%)
Heparin is given in the event of a pulmonary embolism or thrombus leg.	48 (78.7%)	4 (6.6%)	9 (14.8%)
Heparin is used to clean the venous catheter.	49 (80.3%)	5 (8.2%)	7 (11.5%)
Heparin is given to all diseases without exception as an Anticoagulant.	35 (57.3%)	14 (23%)	12 (19.7%)

For several decades, low molecular weight heparin or unfractionated heparin followed by oral vitamin K antagonists has been the traditional treatment for pulmonary embolism. Forty-eight of 61 respondents reported the validity of the statement that heparin should be administered in the event of pulmonary embolism or leg

thrombosis. While 4 respondents denied this statement and 9 respondents stated that I do not know. Heparin is used to clean intravenous catheters. 49 of 61 respondents knew that used this medication to keep IV catheters open and free-flowing. Heparin helps keep blood flowing smoothly and from clotting in the catheter by making a certain natural substance in the body (an anticoagulant protein) work better. While 7 out of 61 respondents answered incorrectly and 5 respondents had no knowledge. Although there are some studies that recommend not using a heparin syringe to flush (clean) an intravenous (IV) catheter, otherwise fatal bleeding may result. Heparin is given to all diseases without exception as an anticoagulant. This paragraph is considered incorrect as 35 out of 61 respondents reported this statement as correct and 14 respondents reported that it was incorrect. Heparin should not be used if the patient has uncontrolled bleeding or severe thrombocytopenia.

1.5 Side Effects of Heparin

The results in table 6 indicated that 67.2% of the respondents reported that a possible complication of taking heparin for a long time is the patient's sensitivity (itching). On the other hand, 14.8% of the respondents relied on the answer no, and 18% reported it after knowing that. And 77% of respondents reported that the side effects of heparin were bleeding - headache or loss of consciousness.

Table 6: Side effects of Heparin

Items	Yes	No	I don't know
A possible complication of taking heparin for along time is the patient's allergy (itching).	41 (67.2%)	9 (14.8%)	11 (18%)
Side effects of heparin is bleeding - headaches or loss of Consciousness.	47 (77%)	3 (5%)	11 (18%)
Patients' temperature rises after giving heparin.	35 (57.4%)	17 (27.9%)	9 (14.8%)
Bleeding under the skin occurs as a result of Heparin after administration.	47 (77%)	7 (11.5%)	7 (11.5%)

This indicates that respondents had knowledge of the potential complications of heparin. Also, about half of the respondents answered correctly that the patients' temperature rises after the administration of heparin. As 11.5% of the respondents also reported that there is no subcutaneous bleeding as a result of taking heparin after taking it, and the same percentage of respondents reported that they did not know about this, while 77% of the respondents were correct on this statement.

1.6 Variables associated with knowledge

There is a positive significant correlation at the level of 0.01 between the variables of knowledge about heparin and the side effect of using heparin and the Indication of Heparin. Increasing the variable of knowledge leads to an increase as shown in table 7.

Table 7: Correlation between Knowledge, Side Effects, and Indication of Heparin

Variables	Knowledge	Side Effects	Indication of Heparin
Knowledge	1	0.816**	0.714**
Side Effects	0.816**	1	0.618**
Indication of Heparin	0.714**	0.618**	1

**** Correlation is significant at the level 0.01**

The results of Table 8 indicate a positive significant correlation between knowledge of heparin and nursing qualification at the 0.05 level of significance. And a positive significant correlation at the 0.01 level between knowledge about heparin, years of nursing experience, years of nursing clinical renal experience, and the number of undertaken training courses in clinical dialysis. As knowledge increases with the increase of these variables. On the other hand, there is no correlation between knowledge about heparin, an indication of heparin, knowledge of the side effect of heparin use, and nursing qualification. Since knowledge about heparin exists regardless of the degree level of the qualification.

Also, there is a significant positive correlation between indication of heparin and yearsof nursing clinical renal experience and undertaken training courses in clinical dialysisat the significance level of 0.05 and 0.01, respectively. That is, the knowledge about the indication of heparin increases the more years of nursing clinical renal experience andUndertaken training courses in clinical dialysis.

Table 8: Correlation between Knowledge, Side Effects, Indication of Heparin, Years of Experience, Qualification, and Number of Courses.

Variables		Knowledge	Indication of Heparin	Side Effects
Nursing Qualification	Correlation Coefficient	0.114	0.70	0.713
	Sig. (2-tailed)	0.381	0.593	0.576
Nursing experience	Correlation Coefficient	0.288*	0.248	0.095
	Sig. (2-tailed)	0.025	0.054	0.468
Clinical renal experience	Correlation Coefficient	0.428**	0.322*	0.049
	Sig. (2-tailed)	0.001	0.011	0.708
Taking courses	Correlation Coefficient	0.485**	.348**	0.306*
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.002	0.017

**** Correlation is significant at the level 0.01**

*** Correlation is significant at the level 0.05**

It is clear from the above table that there is a positive significant correlation between knowledge of the side effect of heparin use and the number of undertaken training courses in clinical at the significance level of 0.05. That is, the knowledge of the side effect of

heparin use increased with the increase in the number of undertaken training courses in clinical.

There is a positive significant correlation at the level of 0.01 between the three variables, that is, between knowledge about heparin and the side effect of using heparin and the Indication of Heparin. Increasing the knowledge variable increases the height of the other two variables.

5 Chapter V: Discussions and Conclusions

1.1 Introduction

The purpose of the study is to assess the nurse's knowledge about the effect of heparin on patients undergoing dialysis in Prince Sultan, Diaverum Health Center in the hemodialysis unit. and whether there was an association between the chosen variables (occupational category, duration of orientation, years of experience, level of education, gender) and the nurse's knowledge of the effect of heparin on dialysis patients. The fifth chapter will discuss the findings about the nurse's knowledge about the effect of heparin on hemodialysis patients in the prince Sultan dialysis unit, and the Diaverum Health Center in the hemodialysis center in the dialysis center in Saudi Arabia. Therefore, the outputs of this chapter will help to provide a comprehensive educational program to support the knowledge of nurses.

1.2 Discussions

1.2.1 Socio-demographic characteristics of participants

The current study documented that the percentage of Saudi nurses was almost double that non-Saudi nurse. The vast majority of them obtained a university education and a diploma in close proportions. As for the gender, nearly one-fifth of the sample studied were males, which indicates that the vast majority were female nurses. As regards to the age of the vast majority of nurses under the age of 40 years, it was more than half of the studied sample, whose ages ranged from 31-40 years. As for the years of nursing experience, half of the nurses had an experience of fewer than five years, and the sample studied represented their nursing experience between 5-10 years. The data for this study indicate that clinical experience in renal nursing for most of the study sample was less than five years. As regards to training courses in dialysis, a quarter of the nurses did not receive any training course, and nearly half of the nurses received less than two training courses in dialysis.

These results are in agreement with Ahmed et al., (2015); who reported that most of the sample studied were female, aged between 30-40 years, and had not attended previous training or educational program. Also, these results are in line with Dolan & Dolan, (2017); noting that most of the participating nurses hold a Bachelor of Science degree in Nursing. As for the results of years of clinical experience in renal nursing, they are in agreement with Uger et al., (2017); who indicated that two-thirds of the nurses had never participated in the dialysis training course. This gives a clear indication that there is a lack of training in dialysis centers. It is good practice in dialysis centers to ensure that nurses are trained and educated before they are assigned to

patient care. Ockhuis, (2014); indicated that although respondents reported that induction training was conducted over a period of months, this did not include in-service education on heparin. Also, the results of this study were in identical line with Muhammad (2013), who stated that the majority of the sample are females, most of whom are graduates of the institute and have practical experience ranging from (1to 5) years, and their ages range between (26-30), and their knowledge of heparin was below the required level.

1.2.2 Knowledge about Heparin and Renal Dialysis

The results of this study indicated that the nurses have an acceptable level of knowledge about heparin and dialysis. Almost half of the respondents reported knowing that heparin is a substance present in the human body and that the liver is responsible for its excretion. Most of the studied sample reported that they know that heparin acts as anti-thrombin, preventing the transfer or conversion of prothrombin to thrombin and thus preventing the formation of fibrin to fibrinogen. Lankshear et al., (2010); indicated that heparin inhibits clot formation, but it does not break the clots formed because it is not considered a fibrinolytic agent. These findings do not agree with Ockhuis, (2014); Report that more than half of the respondents were not familiar with the type of unfractionated heparin used in hemodialysis centers.

The results of this study also indicated that most of the studied sample know that heparin is an important process for dialysis. These results can justify that the studied sample has basic knowledge about dialysis and these results agree with the study of Souqiyyeh & Shaheen, (2003); Where they studied the attitudes of physicians in

charge of dialysis centers in the Kingdom of Saudi Arabia toward heparin in chronic dialysis patients. They stated that there was consensus among respondents on the importance of heparin in the extracorporeal dialysis circuit as nearly all of them used conventional heparin.

As a result of another important study, nearly two-thirds of respondents reported that heparin is given in small amounts to elderly patients and that heparin should be avoided in women during menstruation, an indication of their knowledge of the importance of heparin for hemodialysis and contraindications during menstruation. But they did not know the antidote or the correct dose to manage an overdose of heparin. These findings are in line with Ockhuis, (2014); who reported that 59.7% (46/77) of respondents did not know the correct antidote or dose for managing an overdose of unfractionated heparin. These results indicate that they must possess good knowledge, and this indicates the importance of continuous learning and training to maintain an optimal level of safety.

The results of this study indicated that approximately three-quarters of the respondents also indicate that heparin should not be mixed with other drugs and that heparin should be given based on a partial thromboplastin time (PTT) examination. This indicates a good knowledge of heparin administration based on the PTT examination. These results are in agreement with (Claudel et al., 2021) that performing baseline coagulation studies helps determine their individual doses. With the need for strict laboratory monitoring of heparin to determine therapeutic doses for patients and to prevent hyper or hypo - anticoagulation. It is important to closely monitor

patients during heparin administration for signs of heparin-induced thrombocytopenia and early detection (Mattioli et al., 2021).

The results of the study showed that the study group did not have good knowledge about the maximum dose of heparin. Where two-thirds of the sample reported that the maximum dose of heparin that should be administered to a patient is 10,000 units. It should be noted that the dose of heparin depends either on coagulation studies or on body weight. Because patients with polyuria and chronic kidney disease will need less heparin. In addition, the metabolic rate of heparin differed in different patients. Approximately 35% is excreted by healthy kidneys, and heparin is not excreted in patients on chronic dialysis. Which means that it remains in the blood circulation (Al-Ghadi, 2018). However, renal guidelines tend to specify standard heparin doses for all patients rather than individual doses. Continuous therapy is started at the beginning of the dialysis procedure usually with a bolus (25-30 IU/kg) followed by a continuous infusion i.e., followed by a lower hourly dose (500-2000 IU) stirred until the end of treatment for patients with catheters or stopped an hour earlier One of the finished. The last dose is given no later than 1 hour before completion (Claudel et al., 2021).

The results of this study indicated that there is the knowledge that heparin begins to work after 15 minutes of giving. On the other hand, more than half of the nurses were not aware that warfarin is not considered a group of heparins. As heparin (heparin) is an anticoagulant drug and is taken by patients to prevent clots from forming in the blood and prevent the formation of existing clots, heparin works faster It is another anticoagulant (warfarin), and therefore it is very useful in emergency situations, for example, to

prevent further clotting when the clot reaches the lungs. We can say that health care workers in a dialysis setting should regularly review and update their information regarding heparin cannot be overstated. This includes teaching renal unit practitioners how to do drug calculations.

The results showed that 62.3% of the study sample that heparin is given subcutaneously to patients and not intravenously, and this result does not agree with (Mello et al., 2021); who reported that heparin is usually given as an intravenous injection to prevent blood clotting and is widely used in the prevention and treatment of thrombosis. This indicates that the subjects of the studied sample working in the health care field in the dialysis environment do not have sufficient knowledge of the method of administration of heparin. This result agrees with Souqiyyeh & Shaheen, (2003); they reported that there was no consensus on the method of administration of heparin which was continuous infusion or repeated bolus injection.

1.2.3 Indication Heparin

The results of this study revealed that the nurses had a good level of knowledge about the significance of heparin. Half of the know-how sample reported that heparin is administered to patients with arrhythmias or atrial septal defects. While more than three-quarters of the nurses reported that Heparin is given in the event of a pulmonary embolism or thrombus leg and is now used to clean the cardiac catheter. While their knowledge was substandard as more than half of the respondents led that heparin is given to all diseases without exception as an Anticoagulant.

Heparin should be used with caution in the elderly and in patients with decreased liver function, decreased kidney function, chronic renal failure, elevated blood potassium levels, increased blood acidity (metabolic acidosis), or hypersensitivity to low molecular weight heparin. As well as patients with congestive heart failure and patients with diabetes (Baleguli et al., 2021). Catheter prophylaxis with unfractionated heparin can cause systemic effects and is associated with excessive bleeding. There should be aware of the relative contraindications to heparin administration or contraindications to heparin therapy. It is also important to know that there is a risk associated with heparin dialysis, such as accidentally overfilling when the tunnel catheter is closed, and thus renal unit practitioners should exercise caution when closing the tunnel catheter after hemodialysis (Rabbani et al., 2021). It should be noted that it is important to closely monitor patients during heparin administration for signs of heparin-induced thrombocytopenia and early detection (Mattioli et al., 2021).

1.2.4 Side Effects

The results of this study indicate that the nurses have a good level of knowledge about the side effects of heparin in dialysis. Nearly three-quarters of the respondents reported that a possible complication of taking heparin for a long time is the patient's sensitivity (itching) and that the side effect of heparin is the appearance of bleeding under the skin and the side effects may develop into bleeding - headache or loss of consciousness. While about half of the respondents answered correctly that the patients' temperature rises after taking heparin. These results indicate that respondents have knowledge of the potential complications of heparin. There should be aware regarding

the relative contraindications to heparin administration or contraindications to heparin therapy (Rabbani et al., 2021). Like all anticoagulants, the most serious side effect of heparin is the possibility of severe bleeding, usually due to an overdose. Therefore, the ability of the blood to clot is carefully monitored and under medical supervision. There may be internal bleeding around the injection site. One of the serious side effects of heparin is a decrease in the number of platelets. Currently, modern preparations of low molecular weight heparin are used to avoid these complications, and therefore the likelihood of these effects is reduced (Claudel et al., 2021). Another serious side effect of heparin is thrombocytopenia, which causes an immune reaction. Elevated transaminases occur in 80% of hemodialysis patients, as well as osteoporosis as a side effect of chronic heparin use, hyperlipidemia, or anaphylaxis. Also, hyperkalemia occurs in 5% to 10% of patients undergoing dialysis who have catheter sepsis (Nasiripour et al., 2019).

1.3 Variables associated with knowledge

The results of this study indicate that there is a positive significant relationship between knowledge of heparin and nursing qualifications at the significance level of 0.05. The higher the level of nursing qualifications, the more knowledge about heparin. The explanation for this is that baccalaureate nurses received more training in the restriction even though they were undergraduates as a measure included in the core nursing track and others. There is a statistically significant positive correlation at the 0.01 level between knowledge of heparin, years of nursing experience, years of nursing experience, years of renal nursing experience, and the number of training courses

performed in clinical dialysis. Knowledge also increases with the increase of these variables. also. There is a significant positive correlation between heparin use and years of renal and nursing clinical experience and training courses in clinical hemodialysis at the 0.05 and 0.01 significance levels, respectively. That is knowledge of the heparin index rises with the increase in years of renal clinical experience, nursing and training courses in clinical hemodialysis. There is also a positive, statistically significant correlation between knowledge of the side effects of heparin use and the number of training courses conducted in the clinical setting at the 0.05 level of significance. This means that knowledge of the side effects of heparin use increased with the number of training courses conducted in the clinical field.

These results are in agreement with Ockhuis, (2016); who indicated that there is a direct relationship between years of experience and quality of dialysis practice and that qualification levels influences knowledge and use of unfractionated heparin. These findings are in accordance with Muhammad, (2013), who showed that the majority of the sample are females, most of whom are graduates of the institute and have practical experience ranging from (1-5) years, and their ages range between (26-30), and their knowledge of heparin was below the required level.

6 Chapter VI: Conclusions and Recommendations

1.1 Conclusion

The current study concluded that there is an acceptable level of nurses' knowledge of heparin and the significance of heparin and side effects at Prince Sultan Health Center in the dialysis unit in the Kingdom of Saudi Arabia. But this knowledge is not considered sufficient for renal nursing practice and needs to be refined. As nurses must possess good knowledge, this indicates the importance of continuous learning and training to maintain the optimum level of safety. Healthcare workers in a dialysis setting should review and update their information regularly regarding heparin cannot be overemphasized. This includes teaching renal unit practitioners how to do drug calculations.

Furthermore, there was no statistical association between knowledge of heparin, years of nursing experience, years of nursing experience, years of renal nursing experience, and number of courses performed in clinical dialysis. Knowledge also increases with the increase of these variables. Finally, there is a positive, statistically significant correlation between the knowledge of the side effects of heparin use and the number of training courses that have been conducted in the clinical setting.

1.2 Limitations

The study sample was few due to the small number of nurses in the dialysis centers in Hafr Al-Batin.

1.3 Implications for Nursing

The study findings have implications for renal patient care practice and clinical management, education, and research teams. Study results confirm that health care workers in a dialysis setting should regularly review and update their information regarding heparin and this cannot be overstated. It includes teaching renal unit practitioners how to do drug calculations. They must possess good knowledge, and this indicates the importance of continuous learning and training to maintain an optimum level. of safety.

Study results show that safety measures regarding the use and administration of heparin may not be optimal, and this includes hemodialysis patients who do not have a set schedule for screening coagulation studies to assess their risk profile for bleeding or thrombosis. There was little evidence that respondents were up to date with the literature on heparin.

1.4 Recommendation

Based on the results of the current study, the following was recommended:

- For the management team to function optimally, it is recommended that the questionnaire regarding all aspects of heparin be given to new and existing renal unit practitioners to assess their knowledge and monitor their progress.
- Management teams must be proactive, ensuring a well-coordinated and active in-service education program that includes aspects such as pharmacology, pharmacokinetics, pharmacodynamics, drug accounting and drug therapies. Teaching should be problem-based and applicable to the

clinical field of dialysis.

- This educational approach to practice should aim to improve evidence-based renal practice. The management team of renal units and renal unit practitioners should enroll in programs such as the webinar by Improving Drug Safety through Staff Education and Competency Assessment:
- The results of the study should help renal unit practitioners to critically review their current practice regarding unfractionated heparin and adopt safe practice measures.
- Staff should be aware of the increased risk of patient death that can lead to statutory medical responsibilities and increased financial claims and losses against them as individuals and the organization for which they work.
- It is important for the clinical management team to include heparin pharmacokinetics and simulated or problem-based patient management scenarios in the mentoring program.
- Before new staff members administer heparin to a patient, their level of proficiency should be assessed before and after orientation. If renal unit practitioners do not pass the pre-determined cohort score, the curative intervention must be part of the in-service education program. It is also recommended that employee competency tests be conducted annually. If employees are performing poorly, retraining and re-testing should be introduced to eliminate poor quality practices.
- Develop an evidence-based written protocol for guidelines or policies regarding the use of heparin for patients in patient care in dialysis units so that it can be accessed by all nurses and clinicians in order to follow.

- Conducting future studies on determining nurse's knowledge of heparin therapy for patients in order to establish training programs to enhance nurses' knowledge of using heparin therapy for patients in patient care in dialysis units.

7 Chapter VII: References

- Algadi, T. A. A. A. (2018). *Effect of Application of Hemodialysis Nursing Guidelines on Nurses Knowledge and Practice at River Nile State hemodialysis centers 2019*.
- Yousif Mohammed Yousif, Arnold, F., Westermann, L., Rieg, S., Neumann-Haefelin, E., Biever, P. M., Walz, G., ... & Tanriver, Y. (2020). Comparison of different anticoagulation strategies for renal replacement therapy in critically ill patients with COVID-19: a cohort study. *BMC nephrology*, 21(1), 1-9.
- Azim, A. B. E. A., ElSaid, T. W., El Said, H. W., Hemida, W., Zaghloul, S., Ramadan, A., ... & Ali, H. M. (2018). A randomized controlled clinical trial of 4% sodium citrate versus heparin as locking solution for temporary dialysis catheters among hemodialysis patients. *Clinical Nephrology*, 90(5), 341.
- Baleguli, V., Mahmood, R., Herrera, M., & Raybon-Rojas, E. (2021). Heparin-Induced Renal Tubular Acidosis Masquerading as Hyperkalemia in a SARS-CoV-2 (COVID-19) Patient: A Case Report. *Cureus*, 13(12).
- Bin Mahdzir, Z. (2019). *Nurses knowledge of pharmaceutical care with their perception and expectation on the potential roles of pharmacist in private outpatient haemodialysis centres* (Master's thesis, Kuantan, Pahang: International Islamic University Malaysia, 2019).
- Chu, H., & Park, M. (2018). Knowledge and Adherence to Evidence Based Practice Guidelines for Hemodialysis among Nurses in Dialysis Units. *Journal of Digital Convergence*, 16(7), 277-288.

- Chu, H., & Park, M. (2018). Knowledge and Adherence to Evidence Based Practice Guidelines for Hemodialysis among Nurses in Dialysis Units. *Journal of Digital Convergence*, 16(7), 277-288.
- Claudel, S. E., Miles, L. A., & Murea, M. (2021, March). Anticoagulation in hemodialysis: A narrative review. In *Seminars in Dialysis* (Vol. 34, No. 2, pp. 103-115).
- Da Young Lee, S. Y. L., Kang, H. J., Park, Y., & Hur, S. J. (2020). Development of effective heparin extraction method from pig by-products and analysis of their bioavailability. *Journal of Animal Science and Technology*, 62(6), 933.
- Dolan J, Dolan Looby SE. Determinants of Nurses' Use of Physical Restraints in Surgical Intensive Care Unit Patients. *Am J Crit Care*. 2017; 26(5):373-379. Doi:10.4037/ajcc2017244.
- El-sol, A. E. S. H., & Mohmmmed, R. G. A. (2018). Assessment of nurse's knowledge, attitudes, and practice regarding physical restraints among critical ill patients. *Assessment*, 4(1), 15-22.
- Hadi, Q., & Alreda, J. (2021). Assessment of Nurses' knowledge and Practices Concerning Hemodialysis Adequacy Guideline in Baghdad Teaching Hospitals. *kufa Journal for Nursing sciences*, 11(1), 1-9.
- Kidney Health Australia. (2020). *Dialysis key facts* [Fact sheet]. <https://kidney.org.au/your-kidneys/treatment/dialysis-key-facts>
- King Faisal Specialist and Research Center. (2021). Kidney Transplant Program.
- Retrieved March 15, 2022, from <https://www.kfshrc.edu.sa/en/home/hospitals/riyadh/organtransplant/kidneytransplant>

- Masotti, T. (2021). *Knowledge, skills, and attitudes of renal nurses working with patients undergoing haemodialysis who fear needles.*
- Mathew, C. (2020). A Pre-experimental Study to Assess the Effect of Planned Teaching Programme on Knowledge of Staff Nurses Regarding Hemodialysis in Selected Hospitals at Jaipur. *Indian Journal of Public Health Research & Development*, 11(2).
- Mattioli, M., Benfaremo, D., Mancini, M., Mucci, L., Mainquà, P., Polenta, A., ... & Frausini, G. (2021). Safety of intermediate dose of low molecular weight heparin in COVID-19 patients. *Journal of thrombosis and thrombolysis*, 51(2), 286-292.
- Melo, G. A. A., Silva, R. A., Galindo Neto, N. M., Lima, M. A. d., Machado, M. d. F.A. S., & Caetano, J. Á. (2021). Knowledge and care practice of nurses of intensivecare units regarding acute kidney injury. *Texto & Contexto-Enfermagem*, 29.
- Mohammed, K. (2013). Assessment of Nurses' Knowledge of Using Heparin in Hemodialysis Unit. *kufa Journal for Nursing sciences*, 3(1).
- Nasiripour, S., Saif, M., Farasatinasab, M., Emami, S., Amouzegar, A., Basi, A., & Mokhtari, M. (2019). Dabigatran as a treatment option for heparin-induced thrombocytopenia. *The Journal of Clinical Pharmacology*, 59(1), 107-111.
- Ockhuis, D. (2014). A descriptive survey of renal unit practitioners' knowledge, attitude and practice relative to use and effects of unfractionated heparin in selected adult chronic haemodialysis centres in the Cape Town metropole (Master's thesis, University of Cape Town).

- Rabbani, A., Dalili, N., Ashrafi, S., Hassanzadeh, K., Aliabbar, S., Nikeghbalian, S., ... & Nadiri, A. (2021). Continuous Renal Replacement Therapy with Low Dose Systemic Heparin in Liver Transplant Recipients. *Iranian journal of kidney diseases*, 15(3), 229-234.
- Ragab, W. H., Abd-Elkader, W. M., Fathy, H. M., & Ahmed, A. A.-E.-R. (2021). Assessment of Nurses' Application of Guidelines for Management of Children Undergoing Hemodialysis. *Alexandria Scientific Nursing Journal*, 23(1), 94-103.
- Souqiyyeh, M. Z., & Shaheen, F. A. (2003). Attitude of Physicians in Saudi Arabia Towards Heparin Administration and Monitoring in Hemodialysis Patients. *Saudi Journal of Kidney Diseases and Transplantation*, 14(4), 475.
- Tan, J., Ning, T., Zhang, W., Qian, Z., Jiang, X., Sun, L., & Wu, B. (2021). Heparin locks with low and high concentration in haemodialysis patients: A systematic review and meta-analysis. *International Journal of Nursing Practice*, 27(1), e12907.
- TURAÇ, N., & ÜNSAL, A. (2018). HEMŞİRELERİN SUBKÜTAN DÜŞÜK MOLEKÜL AĞIRLIKLİ HEPARİN ENJEKSİYONU UYGULAMASINA İLİŞKİN BİLGİ VE DAVRANIŞLARI. *Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi*, 5(1), 1-13.
- Uğur, S.; Acuner, A.; Göktaş, B. and Şenoğlu, B: Effects of Physical Environment on the Stress Levels of Hemodialysis Nurses in Ankara Turkey, *J Med Syst*, 2007, Vol. 31, Pp. 283–287.
- Uoda, B. (2019). Knowledge, attitudes and practices for dialysis nursing staff regarding personal protection means from hospital acquired in Mousl hospital. *Mosul Journal of Nursing*, 7(2), 91-99.

Youns G, Ahmed S. Impact of a nursing educational program about early detection and management of cardiac arrhythmias on critical care nurses' knowledge and practices, Egyptian Nursing Journal. 2015; 11(2):267-94.

8 APPENDICE 1:

Part I: Sociodemographic data of the study participants:

Sociodemographic data
Age:()
Gender: Male- Female
Levels of education: Diploma
Bachelor
Mater's
Other:
Years of experience: ()
Trainings courses; if yes how many ()

Part II: Questions Related to the nurses Knowledge about the Use of Drug Heparin in Hemodialysis:

Question	Trues	False	I do not know
Heparin is substance found in the human body.			
The liver is responsible for the secretion of heparin.			
Heparin works as an antidote thrombin.			
Infected patient sensitivity (itching) when using heparin for a long time.			
The drug heparin is an important process of hemodialysis.			
A drug given small amounts of heparin for patients older age.			
Heparin must not be mixed with other drugs.			
Must be avoided to be given for women during menstruation.			
Must be given based on examination PTT.			
the maximum dose of the heparin is given to the patient (10000) units.			
Beginning efficacy of the (Heparin) after 15 minutes of giving it.			
Side effects of heparin is bleeding - headaches or loss of Consciousness.			
Heparin is given under the skin of patients admitted to the unit revive the lung and not intravenously.			
The warfarin is a group of Heparin.			

