

المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي

المجلد الخامس

الإصدار الثاني والخمسون

تاریخ النشر: 5 - 8 - 2023م

ISSN : 2706-6495

المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي**مجلة علمية دولية محكمة، تصدر المجلة دوريًا كل شهر****الإصدار الثاني والخمسون كاملاً | 5-8-2023م****Doi: doi.org/10.52132/Ajrsp/v5.52****Email: editor@ajrsp.com****رئيس التحرير :****أ.د ختام احمد النجدي****الهيئة الاستشارية :****أ.د/ رياض سعيد علي المطيري****د/ عائشة عبد الحميد****أعضاء لجنة التحكيم :****أ.د/ عذاب العزيز الهاشمي****أ.د/ خالد ابراهيم خليل ابو القمحان****أ.د/ وصفي ياسين عباس****د/ أبو عبيدة طه جبريل علي****د/ بدر الدين براحلية****أ.م.د. زينب رضا حمودي****د / بسمة مرتضى محمد فودة****د/ وصال علي الحمامه بنت سعاد****د/ تميم موسى عبدالله الكراد****د/ نوال حسين صديق****د/ أسامة عبد الوهاب محمد إبراهيم****د/ حسين حامد محمود عمر****د/ فاطمة مفلح العبداللات**

قائمة الأبحاث المنشورة:

NO	عنوان البحث	اسم الباحث	الدولة	التخصص	رقم الصفحة
1	أثر جودة الخدمة ودورها في تحقيق رضا المستهلك (بالتطبيق على فنادق مدينة الباحة)	الدكتورة/ ابتهاج هاشم محمد الجزولي	المملكة العربية السعودية	ادارة الأعمال	41 - 4
2	النظام القانوني لتأسيس شركة المساهمة المبسطة وأثرها على تشجيع الاستثمار	الدكتورة/ إيمان إحسان سامي إحسان	المملكة العربية السعودية	القانون التجاري	54 - 42
3	تحليل المناهج العلمية المستخدمة في رسائل الدكتوراه في برنامج إدارة المعرفة في قسم علم المعلومات بجامعة الملك عبد العزيز للفترة من 2014 إلى 2023	الدكتورة/ ماجدة بنت عزت غريب	المملكة العربية السعودية	علم المعلومات	76- 55
4	الحكومة الإدارية ومدى مصداقية الإفصاح عند مكافحة الفساد الإداري	الدكتورة/ منى سعيد محمد السيابي	سلطنة عمان	ادارة الجودة	92- 77
5	دور الترفيه في تحسين جودة حياة الأسرة في المجتمع السعودي (دراسة على عينة من الأسر السعودية بمدينة الخبر)	الباحثة/ فاطمة عبيد الشمراني	المملكة العربية السعودية	علم الاجتماع	135- 93
6	أهمية المناهج الكيفية في علم الاجتماع المعاصر	الدكتور/ الحبيب كشيدة الدرويش	المملكة العربية السعودية	الدراسات الاجتماعية	149 - 136
7	دور تطبيق قواعد الحكومة على مصداقية التقارير المالية (دراسة تطبيقية بالإدارة العامة للتعليم بمحافظة جدة - إدارة الشؤون المالية)	الباحثة/ أمجاد فاروق فلمنان	المملكة العربية السعودية	ادارة عامة	191 - 150
8	أثر القيادة التحويلية على الإبداع المستدام (دراسة تطبيقية على شركات الاتصالات بالمملكة العربية السعودية)	الباحثة/ ملاك عون محمد آل هذلول	المملكة العربية السعودية	ادارة الأعمال الأكاديمي	234 - 192

أثر جودة الخدمة ودورها في تحقيق رضا المستهلك (بالتطبيق على فنادق مدينة الباحة)

The impact of service quality in achieving consumer satisfaction (By application to hotels in Al-Baha city)

إعداد الدكتورة/ ابتهاج هاشم محمد الجزوبي

دكتوراه في فلسفة الاقتصاد، أستاذ مساعد، كلية إدارة الأعمال، جامعة الباحة، المملكة العربية السعودية

Email: bojeboje@hotmail.com

الملخص

هدفت هذه الدراسة في التعرف على أثر جودة الخدمة في تحقيق رضا المستهلك (بالتطبيق على الفنادق في مدينة الباحة) وتحديد الإطار النظري الذي يحدد ويعرف المفاهيم المختلفة المتعلقة بجودة الخدمات كمنهج إداري حديث. ركزنا بشكل أساسي على جودة الخدمة ومعناها وتعريفها، بالإضافة إلى تناول الإطار النظري لتعريف سلوك المستهلك وتحقيق رضاه. استخدمنا الأسلوب التحليلي الوصفي ومعالجة البيانات ببرنامج spss. وزرعت استبيان على عينة قوامها (180) مبحث وبعد جمع البيانات وتحليلها، أظهرت النتائج إلى أن جودة الخدمة بأبعادها المختلفة تؤثر تأثيراً قوياً في تحقيق رضا المستهلك حيث كانت الفقرات التي تحتل المراتب الأولى من حيث قوة التأثير مقارنة مع الفقرات الأخرى.

المحور الأول كفاءة العاملين موافقة للأهداف المرسومة لأن ذلك يساعد على تطور حركة الفنادق بشكل أفضل ويتلاءم مع واقع حركة السوق المستهدفة والتغيرات المستمرة في أذواق ومويل المستهلكين وحاجتهم لخدمات متعددة ذات ميزة وخصائص متعددة

المحور الثاني تشجع إدارة الفنادق بالباحة العاملين مادياً ومعنوياً حيث يعتبر ذلك بمثابة تحفيز ويساعد على العمل المطلوب وبالتالي يعزز ولاء العميل، المحور الثالث تحديد هدف مرتبط بتحقيق السعادة للعملاء يعني ذلك أن المستهلك يطمح في أن الخدمة التي تقدم له تتجاوز توقعاته وابتكر ما هو جديد له. توصي الدراسة بضرورة تقديم خدمات تفوق توقع المستهلك وت تقديم مكافأة معنوية عروض دائمة للمستهلك.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة، رضا المستهلك، مدينة الباحة

The impact of service quality in achieving consumer satisfaction (By application to hotels in Al-Baha city)

Abstract

The main objective of this study at identifying the impact of service quality in achieving consumer satisfaction (by application to hotels in Al-Baha city) Determine the theoretical framework that defines and defines the various concepts related to the quality of services as a modern administrative approach. We focused mainly on the quality of service, its meaning and definitions, in addition to addressing the theoretical framework of consumer behavior and satisfaction with its definitions.

We used the descriptive analytical method and processed with the spss program. Was followed by distributing a questionnaire to a sample of (180) clients. After collecting and analyzing data, the results showed that the quality of service in its various dimensions had a strong impact on achieving consumer satisfaction, as the items that occupied the first ranks in terms of the strength of influence compared with the other items.

The first axis, the efficiency of the workers is Agreeing to the set goals, because this helps to develop the hotel movement in a better manner and commensurate with the reality of the movement of the target market Constant for changes in the tastes and tendencies of consumers and the consumer's need for diversified services with regenerate advantages and characteristics, the second axis, the management of hotels in Al-Baha encourages the workers financially and morally and helps the required work and enhances customer loyalty, the third axis Determine a goal related to consumer happiness It means that The consumer aspires to the service that is provided to him exceed his expectations and inventing what is new for the consumer.

Study recommends necessity Providing services that exceed consumer expectations And provide moral reward permanent offers for the consumer.

Keywords: Service quality, Consumer satisfaction, Al-Baha city.

1. مقدمة

تستخدم المؤسسات مجموعة متنوعة من المقاييس لتحديد فعالية الخبرات التي يقدمها لعملائهم. وتعقب المؤسسات مجموعة فرعية من هذه المقاييس يومياً، وهو ما يشكل أساساً لقياس أدائهم. وهذه المقاييس، المعروفة باسم مقاييس الرضا، رضا المستهلكين أو العميل للمنتج هو المقاييس الذي يحدد مدى سعادة العميل للسلعة أو الخدمة التي تقدم له، وبأي رضا المستهلك للمنتج من الفرق بين التوقع عن المنتج قبل الشراء، والحقيقة التي وجدوها بعد الشراء، وبالتالي يتغير الرضا حسب مستويات التوقع، وليس دائماً الخدمات الأفضل هي التي تباع، بينما الخدمات الأكثر توافقاً مع توقعات العملاء هي التي تحقق البيع الأكثر، ويتطور مستوى التوقع نتيجة لظهور خدمات جديدة، وتتطور مستوى الأداء بسبب المنافسة، يغير ويتطور رضا العميل عن الخدمة. وبالتالي إدراك العميل لجودة الخدمة يتتطور أيضاً

يتفق معظم الخبراء أن المعايير الوحيدة التي يعتمد عليها في تقييم جودة الخدمة هي تلك التي يحددها المستفيد من الخدمة وهي جودة المنفعة النهائية التي تتمثل في انجاز أو أداء الخدمة بشكل دقيق يعتمد عليه والخدمة متوفرة في المكان والزمان المناسب للمستفيد وخدمة خالية من المخاطرة والخطورة أو الشكوى أهل للثقة، ملتزم بالوعود والفهم الجيد لمتطلبات ومشاعر المستفيد، وتقدير ذلك.

وبعد ذلك تقدم الخدمة لرضا المستهلك والتي تتمثل في تقديم المساعدة أو حل مشكلات المستفيد والمهارات والقدرات، والمعارف، الكفاءات العلمية ومظهر التسهيلات المادية، المعدات، الاجهزة، الديكور والأدوات وغيرها وتنوير المستفيد حول طبيعة الخدمة، والدور الذي يلعبه للحصول عليها، عرفت جودة الخدمات الفندقي هي مجموعة من الصفات والخصائص والمنافع القيمة التي تتمتع بها الخدمة بحيث تكون قادرة على تلبية مطالب الزبائن الحالية والمستقبلية وبسعة مناسب لتحقيق رضاهما وسعادتهم وهذا ما سعى إليه الباحثة من خلال هذه الدراسة.

1.1. مشكلة الدراسة:

ويمكن بلوحة مشكلة الدراسة بالسؤال الرئيسي الآتي:
هل جودة الخدمة ترضي المستهلك؟

ينبعق من السؤال الرئيس الأسئلة التالية

- ما هو تأثير جودة الخدمة في رضا المستهلك؟
- ما هي معوقات تطبيق جودة الخدمة؟
- ما هي متطلبات الأخذ بمبادئ جودة الخدمة؟

2.1. فرضيات الدراسة:

سوف تحاول الدراسة التتحقق من صحة الفرضيات التالية:

- 1- وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول جودة الخدمة ودورها في تحقيق رضا المستهلك

2- وجود فروق معنوية وذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة، حول معوقات تطبيق جودة الخدمة في تحقيق رضا المستهلك

3- وجود فروق معنوية وذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة، حول متطلبات الأخذ بمبادئ جودة الخدمة في تحقيق رضا المستهلك

3.1. أهمية الدراسة:

تكمن الأهمية العلمية في توفير مادة علمية عن جودة الخدمة وتحقيق رضا المستهلك لفائدة الباحثين والأهمية العملية توصيات الباحث لمتخذي القرارات لتحقيق رضا المستهلك من جودة الخدمة

4.1. أهداف الدراسة:

- جودة الخدمة ودورها في تحقيق رضا المستهلك
- تحديد أهم معوقات تطبيق جودة الخدمة
- تحديد متطلبات الأخذ بمبادئ جودة الخدمة

5.1. منهجية الدراسة

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي وجمع البيانات للتحليل والوصول للنتائج والتوصيات

6.1. مصادر البحث:

- المصادر الأولية والثانوية

7.1. حدود الدراسة

الحدود المكانية: سوف تقتصر هذه الدراسة على الفنادق الواقعة في مدينة الباحة.

الحدود الزمنية: 15 مارس إلى 26 يونيو 2023

الحدود الموضوعية: موضوع هذه الدراسة جودة الخدمة وأثرها على تحقيق رضا المستهلك

الحدود البشرية: الموظفين العاملين والنزلاء في فنادق مدينة الباحة

2. الدراسات السابقة

دراسة مؤمن عبد السميع (2017):

هدف هذه الدراسة إلى التعرف على جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا المستخدمين حيث تم الاستناد إلى نموذج ديلون وملكلين لنجاح نظم المعلومات ومن ثم بناء نموذج ومتغيرات الدراسة والذي يدرس العلاقة بين جودة المعلومات وجودة النظام وجودة الخدمة والدعم الفني والفوائد المتحققـة والاستخدام مع الرضا. ثم تم تطبيق الدراسة على موقع برق بلس في غزة دراسة حالة وتم توزيع استبانة الدراسة على 011 من مستخدمين موقع برق بلس وتم استرداد 061 استبانة منها،

وقد أظهرت النتائج أن جميع العوامل متحققة في موقع برق بلس بنسبة (78.89 %)، كما أظهرت أن جودة الخدمة من أهم العوامل تتحقق في النظام هو الدعم الفني، وأن آخر العوامل تتحقق وأظهرت أهمية المتغيرات المؤثرة على المتغير التابع وهو رضا المستخدمين على الترتيب: المنافع المتحققة من الموقع، ومن ثم الاستخدام، ومن ثم جودة الخدمة، ومن ثم جودة النظام، ومن ثم جودة المعلومات، وأخيراً الدعم الفني. وقد أوصت الدراسة بالعمل على نشر الوعي بأهمية استخدام الخدمات الإلكترونية، وأهمية دعم الدارة لتطوير وتحسين جودة الخدمات الإلكترونية، إضافة إلى عمل اتصالات وزيارات ميدانية دورية ببنقاط البيع) المستخدمين (والاستماع لآرائهم ومقترناتهم التي تساهمن في تحسين جودة الخدمات الإلكترونية، والتدريب وشرح كافة العناصر في الموقع وكيفية استخدامها للمستخدمين الجدد، وزيادة الاهتمام بالدعم الفني لموقع برق بلس، خاصة بالنظام الآلي للتبلغ عن المشاكل

دراسة أنيسة الدويك (2018):

هدفت الدراسة إلى معرفة قياس مستوى جودة الخدمات المقدمة من شركات المصاعد الفلسطينية وتطويرها، استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي من خلال استبيان صمم على نموذج (Seroquel)، وطبق على (219) مستفيد من خدمة المصاعد تم اختيارها بطريقة طبقية عشوائية حسب شركات المصاعد، أظهرت النتائج أن مستوى جودة الخدمات المقدمة من شركات المصاعد الفلسطينية تراوحت ما بين (4.09 - 4.62) فيما بلغ المتوسط الكلي (4.80) أي بدرجة متوسطة كما جاء بعد الملموسي، وبعد الثقة، وبعد الاستجابة وبعد التعاطف بدرجة متوسطة، بينما جاء بعد التأكيد بدرجة مرتفعة، كما أظهرت النتائج أنه هناك علاقة إيجابية قوية بين جودة الخدمة المقدمة من شركات المصاعد الفلسطينية ومدى رضى الزبائن عن شركة المصاعد والخدمات المقدمة من قبلها. ومن أجل تطوير الخدمات المقدمة من شركات المصاعد للحصول على أعلى درجة من الرضا للزبائن توصي الباحثة بدعم الإدارة لتطوير وتحسين جودة الخدمات القدمة، إضافة إلى عمل اتصالات وزيارات ميدانية دورية للمستخدمين واستماع آرائهم ومقترناتهم التي تساهمن في تحسين جودة الخدمات، وأن يتم تحديث فريق عمل يستطيعون تقديم الخدمات في جميع الأوقات حيث أنهم يقدمون الخدمات في أوقات الدوام الرسمي فقط، وكذلك تحديث المصاعد التي تم تركيبها قديماً وخصوصاً أن هذه المصاعد تتمتع بالجودة العالية في الأداء لذا نجد أن هناك بعض المشكلات التي تستطيع شركات المصاعد حلها بشكل جزئي، وأن يتم زيادة أعداد المهندسين وخصوصاً أن الضغط في العمل لدى المهندسون في شركات المصاعد لنتمكنهم من تقديم الخدمة بالسرعة المطلوبة، وأن تعمل شركات المصاعد على الاهتمام ببعد الملموسي والتعاطف وتطويرها أن هذين البعدين حصلاً على أقل درجة في مجالات الخدمة المقدمة، وأن يتم الاستفادة من مخرجات نموذج الفجوة لقياس جودة الخدمة بما يؤدي إلى تحسين أداء كافة أبعاد جودة الخدمة.

دراسة فجر نجم الدين عبد بوله وآخرون (2022):

تناولت الدراسة موضوع ضبط جودة الإنتاج ودورها في رضا المستهلك بالتطبيق على شركات الغلال في السودان. هدفت الدراسة إلى تحقيق التعرف بضبط الجودة ودورها في رضا المستهلك بشركات مطاحن الغلال السودانية، تحليل دور النظام المعمول به في جودة الإنتاج بالشركات وتأثيره على رضا المستهلك، التوصل للنتائج الإيجابية والسلبية ووضع اقتراح التوصيات المناسبة والخاصة وذلك لتحقيق أهداف الدراسة. تمثلت مشكلة البحث في عدم رضا المستهلك وذلك بعد ضبط جودة الإنتاج لبعض شركات الغلال،

وقد كانت فرضيات الدراسة التي تمثلت في أن هنالك علاقة ترابطية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد ضبط جودة الإنتاج وإبعاد رضى المستهلك، تم التحليل باستخدام برامج التحليل الإحصائي متمثلة في (SPSS-AMOS) اعتمد الباحث على الاستبانة كأداة لجمع البيانات لمجتمع الدراسة. وأهم النتائج: رضا المستهلك يحسن العلاقة بين ضبط جودة الإنتاج والحصة السوقية، توفر الثقة بين المنتج والمستهلك أدى إلى إرضا المستهلك، إدراك المستهلك للقيم المختلفة للمنتج للإشباع من خلال استخدام منتجات الشركات. وقد توصلت الدراسة إلى عدد من التوصيات أهمها: وضع الموصفات القياسية للمنتجات لأهميتها لكل من المنتج، المواد، المستهلك. توفير الكوادر المؤهلة وتدريب الكوادر الحالية، لأن ضبط جودة الإنتاج لا يمكن تحقيقه عن طريق استخدام الماكينات فقط، بل تحسين أداء العمال وتحسين جميع الظروف التي يعملون بها، العمل على وضع الهياكل الوظيفية بما يتلاءم مع العمل (تصنيف الوظائف) وتدريب العاملين وتحسين أوضاعهم.

Study Kim Leng Khoo (2020)

This paper aims to understand the impact of service quality on corporate image and customer satisfaction. Furthermore, this study also examined the influence of corporate image and customer satisfaction on revisit intention and word of mouth. The mediation effect of corporate image and customer satisfaction on the relationships between service quality–revisit intention and service quality–word of mouth was also examined.

Design/methodology/approach

This study used the survey questionnaire method and collected data from 253 respondents comprising of customers who had karaoke singing experience in the Karaoke television (KTV). The partial least squares structural equation modeling was used in this study.

Findings

This study found that service quality has a significant positive influence on corporate image and customer satisfaction. Corporate image does not have a significant influence on revisit intention but has a significant positive influence on word of mouth. Furthermore, customer satisfaction has a significant positive influence on revisit intention and word of mouth. The mediation effect of corporate image and customer satisfaction is also found to be significant for most of the relationships.

Originality/value

This study showed the importance of service on customers' reactions and behaviors in the KTV context, which have not been previously investigated. Businesses should always provide superior

service quality to their customers because it impacts their subsequent behaviors such as revisit intention and word of mouth.

Study Travis Foo (2021)

Service quality and customer satisfaction have been widely recognized as fundamental drivers in the formation of purchase intentions. The concepts are important for companies to gain long-term competitive advantage and retain customers. Several scholar articles suggests there is a critical relationship between these two variables, which is also a critical determination of brand equity and customer loyalty. This study will clarify its nature by empirically assessing on the effects of service quality on customer's perceptions and satisfaction. This study will use the SERVQUAL model and other measurement methods to examine and analyze the case. Divergent methodologies are conducted to examine the distinct antecedent causes and consequential effects. Key findings will be based on the conceptual framework and five dimensions: assurance, tangibles, responsiveness, reliability, and empathy. According to research, customers are not satisfied with unprofessional service providers, unorganized schedule, and pricing that do not meet expectations. Results of the research will be backed up with statistical evidence and discussed comprehensively. Moreover, further research should be considered to gather more information that were not accessible due to the limitations of this study.

اتفقت هذه الدراسة مع الدراسات السابقة على أن الجودة العالية تتحقق رضا المستهلك وولائه للمؤسسة وختلفت هذه الدراسة عن طريق التحليل والتوصيات التي يوصي بها الباحث لمتخذي القرار

3. الإطار النظري

مفهوم الجودة

يندرج مفهوم الجودة في مظلة مفهوم إدارة الجودة الشاملة (TQM) بانها مقابلة توقعات الزبون وتجاوزها إلى ما هو أحسن منها وبالتالي يقوم المستفيد بتحديد ماهية الجودة المطلوبة والتي تلبي رغباته وتحقق رضاه وهنا يمكن التحدى والصعوبة في إرضاء جميع المستفيدين والذين تختلف اهواهم ورغباتهم ولهم شخصيات مختلفة وينتمون لطبقات اجتماعية مختلفة. (لينا محمد، 2012، ص 25)

تعريف الجودة

هي انتاج المنظمة لسلعة او تقديم خدمة على مستوى عالي من التميز بحيث يمكن الوفاء بكل احتياجات ورغبات العملاء بشكل يتفق مع توقعاتهم ويحقق الرضاء لهم باختصار الجودة تعني النوعية العالية High Quality

مما سبق نميز بين ثلاثة وجهات نظر لتعريف الجودة

- 1- الجودة تعرف بانها الأداء الأفضل لسلعة او الخدمة بالنسبة لمستهلك هذه وجهة النظر التسويقية
- 2- الجودة تعرف بانها جودة تصنيع السلعة او الخدمة وتقديمها لمستهلك بالطريقة الصحيحة منذ المرة الأولى وهذا وجهة نظر الإنتاجية
- 3- الجودة تعرف بانها تغير خاص لقياس الدقيق فعلى ذلك توضع المنظمات أهداف الجودة حتى تتحقق جودة التصميم والمطابقة هذه وجهة نظر السلعة والخدمة. (لينا محمد، 2012، ص29)

إذن الجودة هي التي تسيطر عليها إدارة الجودة. إدارة الجودة هي كل أنشطة الإدارة والوظائف التي تحدد سياسات الجودة والأهداف والمسؤوليات وتنفيذها من خلال أدوات إدارة الجودة (Gaspersz, 2000)

أهداف الجودة

شملت الجودة عديد من المنظمات التي سعت بدورها إلى تحقيق الأهداف التالية:

- هدف يتعلق بالمعايير التي ترغب المنظمات في المحافظة عليها ضبط مستوى الخدمة والسلعة التي تقدم لمستهلك
- توفير منتجات وخدمات خالية من العيوب لكسب ثقة المستهلك تطوير هذه المنتجات السلع وفقاً للرغبات .
- تحفيز العاملين ورفع روحهم المعنوية وتأكيد قدرة المنظمة على تطوير العاملين بها.
- خلق بيئة عمل جاذبة للعاملين واشراكهم في هذه العملية.
- الرقابة الجيدة على عمليات الإنتاج، وتطوير أدوات قياس العمليات.
- استجابة المنظمة للتغيرات أذواق ورغبات المستهلكين التكيف مع ظروف السوق.
- خفض التكاليف من خلال معرفة ذوق المستهلك من أول مرة.
- إدارة الوقت واستغلاله لممارسة الأعمال هذا يقلل من النفقات.
- جذب العملاء بالتركيز على الخدمة العالية الجودة.

عناصر الجودة:-

تشمل الجودة العناصر التالية

- 1- الالتزام ويتم ذلك من خلال اختيار الشخص التنظيمي باتباع خطة عمل محددة يلتزم به الفرد والإدارة في المنظمة
- 2- الكفاءة يتم التركيز على التعليم والتدريب ويمكن وصف الجودة على أنها معرفة
- 3- الاتصال حيث يعتبر هذا العنصر هام وغيابه يسبب تصدع في العلاقات بين الأفراد والجماعات و يؤثر سلباً على كفاءة المؤسسة. (لينا محمد وفا إبراهيم، 2011، ص32)

خصائص الجودة

تتمثل خصائص الجودة في:-

- 1- الجودة معيار للتميز والكمال يجب تحقيقه وقياسه
- 2- الجودة تتضمن الاهتمام بالجزء والكل
- 3- الجودة تعني تقديم الخدمة بأفضل صورها من أجل إرضاء المستهلك
- 4- الغاية من تقديم الخدمة إدخال السعادة في نفوس العملاء ليس الرضا فقط (لينا محمد وفا إبراهيم، 2011 ص133)

أسس ومبادئ الجودة

الوسائل الإدارية والأساليب والجهود الابتكارية والمهارات الفنية المتخصصة الفكر والسلوك والقيم ومعتقدات التنظيمية ونمط القيادة هذه هي وأسس ومبادئ إدارة الجودة التي تتناسب وتتكامل فيما بينها لتحقيق الأهداف المباشرة وغير مباشرة لأي منظمة (عمر وصفى، 2000 ص31)

معوقات تطبيق إدارة الجودة

الجودة تواجه بعض المعوقات التي تظهر عند تطبيقها

- 1- عدم توافر المعلومات التي تعد بمثابة عصب إدارة الجودة الشاملة وقد يشكل ذلك عائق كبير للمنظمات
- 2- التغير الدائم للقيادات لا يمنح لإدارة المنظمة استيعاب نموذج إدارة الجودة الشاملة وبالتالي القدرة على تنفيذها
- 3- قصور إدراك المديرين لمفهوم إدارة الجودة الشاملة
- 4- الخلط بين مفهوم جودة المنتج (السلعة أو الخدمة) حيث يظهر الفرق في مدى اندماج فلسفة وإدارة الجودة الشاملة مع بنية المنظمة التركيز على الجودة
- 5- يعتبر تطبيق نظام الجودة الشاملة عملية طويلة المدى وذلك لتنوع مراحل وخطوات تطبيقها بالإضافة للعقبات التي تسود بعض المنظمات في التعقيبات الإدارية
- 6- غياب الثقافة التنظيمية الفاعلة يقصد بها القيم والاتجاهات السلوكيات التي يشارك بها العاملون في المنظمة (احمد سيد مصطفى، 2005، ص99)
- 7- غموض أهداف وأدوار أعضاء الفريق فإنه يجب تحديد الواضح للمهام ووعي الأعضاء بها
- 8- غياب وقصور الإدارة بالمشاركة وتركيز السلطة، الأمر الذي يقلل في حماس ودافعية العاملين
- 9- قصور التخطيط للتدريب
- 10- تعدد المستفيدين وتعدد واختلاف وأهداف المنظمات ما بين تقديم الخدمات والمعلومات

11- غياب جهاز نموذجي رائد في مجال إدارة الجودة الشاملة في كافة المنظمات (محمد عبد الفتاح، 2008، ص 204) على إدارة المنظمة ان تولي اهتمامها وتركيز جهودها على معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة وان تسعى إلى ازالتها والقضاء عليها وذلك بهدف تسهيل عملية التطبيق وفقاً للخطط الموضوعة.

جودة الخدمة

يصعب على المستهلك تحديد قياس جودة الخدمة للمنتج وتمثل جودة الخدمة واحدة من أصعب التحديات التي تواجه رجال الأعمال وتعدت تعاريف جودة الخدمة فمنهم من عرفها بانها اختلاف حاجات وتوقعات الزبائن للخدمات المطلوبة.

عرفت جودة الخدمة بأنها الجودة التي تقدم على البعد الاجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديمها حيث يتكون البعد الإجرائي في نظم وإجراءات محددة لتقديمها ام البعد الشخصي هو كيفية تفاعل وتعامل العاملين مع الزبائن

إذن جودة الخدمة يعد موضوعاً حيوياً بالنسبة للعملاء والمنظمة على حد سواء وحيث أنها تؤثر في سمعة المنظمة وميزتها التنافسية في الأسواق. تمتاز الخدمة بخصائص متفردة من أهمها:

انه لا يمكن فصلها عن الجهة التي تؤديها وكذلك فإنها تندثر ولا تستهلك إذا لم يتم الاستفادة منها

يختلف مفهوم الجودة الخدمية المتوقعة عن المدركة من قبل العميل تؤدي هذه الفروقات إلى أربعة أنواع من الفجوات.

1- تمثل الفرق بين ما تظنها الإدارة العليا من توقعات العميل الفعلية وبين احتياجاته

2- تمثل الفرق بين فهم الإدارة العليا وما هي توقعات العميل وبين مستوى معايير تسليم الخدمة المعترف عليها

3- تمثل الفروق بين معايير تسليم الخدمة الموردة ومستوى الأداء الفعلي للفرق التشغيلية التي تقوم على تسليم الخدمة

4- تقيس هذه الفجوة الفرق بين مضمون الرسائل الإعلامية الاتصالية التي ترسلها المنظمة إلى عملائها وبين ما وصل منها فعلاً إلى هؤلاء العملاء (Valarie A. Zeithaml, 2008)

مفهوم جودة الخدمة الفندقية

تعتبر صناعة الفنادق من الصناعات القديمة التي ارتبطت بظهور الضيافة حيث انتشرت الفنادق حول العالم بأشكالها المتنوعة والمتحدة وتعتبر من الصناعات التي تجذب السياحة وتستقطب أكبر من الاستثمارات في دول العالم والمنافسة عندها تحظى بأهمية بالغة وتسعى إلى رضا المستهلك لأنها تلبي احتياجاته ورغباته. (كوشن خديجة، 2006، ص 201)

تمثل الخدمة عندها بين المستفيد والعاملين وتتنوع الخدمات في داخل الفنادق على حسب الجودة والتنسيق والكفاءة والفاعلية ويعتبر النشاط مستمر طول اليوم ويتأثر بالمواسم على طبيعة البلد

تعتبر جودة الخدمة من أهم عناصر قيمة المستهلك عندما تبتكر الفنادق خدمات إضافية جديدة وتقديمها بطريقة جيدة يساهم ذلك في تعزيز الخدمة المقدمة للمستهلك وهذه الخدمات تحفز العميل لمعاودة لأكثر من مرة وهذا هو الولاء يترجم رضاه لجودة خدمة الفندق والطريقة الوحيدة للمنافسة هي تمكين المنتج. (انيس احمد وآخرون، 2017، ص 8)

صناعة الفنادق الحديثة، أي اتساع نطاق الخدمات الفندقية، مشروطة بفئة المنشأة الفندقية، وحجم مرفق الفندق، وموقع الفندق، وجانب الطقس في أعمال الفندق، وتعقيد الهيكل التنظيمي للفندق، وسياسة الأعمال في السوق. يمكن تصنيف الخدمات الفندقية الحديثة إلى خدمات الإقامة - المقدمة في وحدات الإقامة الفندقية - الشقق والغرف؛ خدمات الطعام والشراب - اعتماداً على نوع الفندق وفنته، المتوفرة في غرف الطعام بالفندق، وقاعات الولائم، والصالات، وغرف الإفطار، وغرف الشواء، والملاهي، وبارات الكوكتيل ... ويمكن أيضاً تقديم الضيوف في غرفهم (خدمة الغرف). (Mr.sc. Ivica Batinić, prof. 2016, 26)

مستوى الخدمة الفندقية

- خدمة النزلاء التي تتمثل في الغرف وهو المنتج الأساسي التي تشمل خدمة الأغذية والمشروبات
- خدمات داعمة هي الخدمات الإضافية التي تساعد على التمايز مقارنة المنافسين في نفس السوق
- الخدمات الإضافية وهي مساعدة الإدارة والعاملين في تقديم الخدمات الإضافية للضيوف. (روشان مفید، 2014، ص16)

رضا المستهلك

يعتبر رضاء العميل أصل من أصول المنظمة ويساعد المنظمة على الاحتفاظ بعملائها حيث ان العميل الراضي يكرر الشراء مرات اخرى وينقل الصورة الجيدة عن المنتج.

يقصد بـ رضا المستهلك تحقيق اتجاهات إيجابية لدى كل الفئات التي تتعامل مع المنظمة. الزبائن - المالك - العاملون - الموردون
– المجتمع

الرضا هو التعبير عن المشاعر التي تنشأ بعد مقارنة ما تم تحقيقه وما يتوقعه المستهلك للحصول على الرضا أو عدم الرضا، والذي يوصف بالشعور بالسعادة أو بخيبة الأمل (Kotler & Keller, 2009)

المستهلك هم جميع الأفراد أو المشترين الذين يستخدمون السلع أو الخدمات المستخدمة بشكل مستمر وللأغراض الشخصية من المنتجات والخدمات التي تقدم من الشركة (Setyobudi & Daryanto, 2014)

مشاركة العميل في الجودة

تقوم المنظمة في بعض الأحيان بإتاحة فرصة أمام العميل للانضمام لعضوية فرق الجودة لسماع آرائه بخصوص وسائل تحسين الجودة طالباً مساهمته في حل مشاكل الجودة ورأي العميل مهم جداً لأنّه هو الذي يستخدم المنتج وبالتالي تهتم الإدارة لسماع وجه نظره (محفوظ أحمد، 2004، ص73)

تحقيق رضا العميل

تزايد الاهتمام بالعميل وذلك بعد زيادة حدة المنافسة بين المنظمات وقد أدى التنافس إلى ضرورة التركيز على اشباع حاجات ورغبات المستهلك لإرضائه

للارتفاع بمستوى خدمات متقدمة للاحتفاظ بها وحثه على الولاء. يمكن التعبير عن الرضا بأنه مستوى من إحساس الفرد الناتج عن المقارنة بين أداء المنتج كما يدركه العميل وبين توقعاته

متطلبات المنتج في رضاء العميل (تنقسم إلى ثلاثة أنواع)

1- المتطلبات الأساسية

يتوقع العميل وجود هذا المتطلب في المنتج ولا حاجة للتعبير إذا لم يتم تلبية هذا المتطلب فإن العميل غير راضي

2- متطلبات الأداء

تناسب العلاقة بين مستوى الرضا ودرجة تلبية هذا المتطلب بالطريقة كلما ما كان متوفراً رضا العميل عالية والعكس ويسمى هذا بنموذج كانوا لرضا العميل

3- المتطلبات الجاذبة

يحتل هذه المتطلب درجة تأثير عالية لرضا العميل وهذا المتطلب غير معبر عنه من قبل العميل فهو غير متوقع ويعطي العميل درجة أكبر من الرضا

المبادئ الأساسية لخدمة العميل

1- التلبية الفورية استعداد المنظمة لتقديم مطالب العميل والسرعة في الإنجاز

2- القدرة على تلبية الوعود (الموثوقية) ضرورة توفر الخبرة لموظفي المنظمة عند أداء الخدمة

3- الدقة في التعامل تزويذ العميل بالمعلومات بالإضافة إلى الدقة في الوفاء بالالتزامات

4- ابداء المودة توفر جو الالفة والمودة مع العميل ومخاطبته على مستوى تفكيره

5- اللياقة في التعامل، غضب العميل مؤشر لعدم لباقة البائع

6- دقة وشمول المعلومات معرفة العميل بأي تغيرات أو إضافات تتعلق بالخدمة المقدمة

7- الإنصات للعميل حتى لو كان العميل غير منطق في الحديث

8- الاعتراض على مقدم الخدمة (محفوظ أحمد، 2004، ص 77)

4. إجراءات الدراسة الميدانية

تتمثل في اسلوب جمع البيانات ومعالجتها إحصائياً" وتقديرها، وإجراء اختبارات الثبات والصدق للتأكد من صلاحيتها بالإضافة إلى وصف لمجتمع وعينة الدراسة وأساليب الإحصائية التي تم بموجبها تحليل البيانات واختبار فروض الدراسة وذلك على النحو التالي:

1.4. منهج الدراسة:

"انطلاقاً" من طبيعة البحث والمعلومات المراد الحصول عليها اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ويعبر عنها تعبيراً "كيفياً" وكمياً، فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطياناً وصفاً "رقمياً"

2.4. مجتمع وعينة الدراسة:

يقصد بمجتمع الدراسة المجموعة الكلية من العناصر التي يسعى الباحث أن يعمم عليها النتائج ذات العلاقة بالمشكلة المدروسة، وبناء على مشكلة الدراسة وأهدافها فإن المجتمع المستهدف يتكون من مجموعة فنادق مدينة الباحة وتم اختيار مفردات البحث من مجتمع الدراسة عن طريق أسلوب العينة القصديّة والتي تعني اختيار عدد من الحالات أو الأفراد على أساس أنهم يحققون غرضاً أو بعض أغراض الدراسة. وبطبيعة الحال يجب أن يتمتع هؤلاء الأفراد بدرجة مقبولة من الموضوعية في أقوالهم وآرائهم والثقة فيهم. (جودت عزت عطوي، 2001) ويتم اختيار القصدي أو العمدي كما يطلق عليه البعض عن طريق الاختيار المقصود من جانب الباحث لعدد من وحدات المعاينة؛ حيث تم توزيع عدد (200) استبانة على مجتمع الدراسة وتم استرجاع (180) استبانة سليمة تم استخدامها في التحليل بنسبة استرجاع بلغت (90)%. بيانها كالتالي:

جدول (1)

الاستبيانات الموزعة والمعددة

البيان	العدد	النسبة
الاستبيانات الموزعة	200	%100
الاستبيانات التي تم إرجاعها	180	%90
الاستبيانات التي لم يتم إرجاعها	20	%10
الاستبيانات غير صالحة للتحليل	0	0
الاستبيانات الصالحة للتحليل	180	%90

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية 2023

3.4. خصائص عينة الدراسة

فيما يلي الخصائص الأولية لعينة الدراسة:

1/ توزيع أفراد العينة حسب العمر

تم سؤال المبحوثين عن أعمارهم وكانت إجاباتهم على نحو ما جاء في الجدول (2)

جدول رقم (2) توزيع أفراد العينة حسب العمر

العمر	العدد	النسبة%
35-25 سنة	42	23.4
45-36 سنة	94	52.2
45 سنة فأكثر	44	24.4
المجموع	180	%100

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الدراسة الميدانية 2023

2/ توزيع أفراد العينة حسب مجال العمل

جدول رقم (3) يوضح التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة حسب مجال العمل

النوع	العدد	النسبة %
مستفيد	138	76.7
موظف	32	17.8
عامل	10	5.5
المجموع	180	100

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية 2023

4.4. أداة الدراسة

تتمثل أداة جمع البيانات التي اعتمد عليها الباحث في الحصول على البيانات الأولية اللازمة للدراسة الحالية في قائمة استقصاء تم إعدادها وتطويرها بناءً على الاستعانة بالمقاييس التي وضعها الباحثون واتبع الباحث الخطوات التالية لبناء الاستبانة:

1/ الاطلاع على الأدب والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة والاستفادة منها في بناء الاستبانة وصياغة فقراتها.

2/ استشارة الباحث عدد من الأساتذة المختصين في تحديد أبعاد الاستبانة وفقراتها.

3/ تحديد الفراتات التي تقع تحت كل مجال.

القسم الأول:

يحتوي على (2) فراتات تناولت السمات الشخصية لأفراد عينة الدراسة والمتمثلة في:

1/ العمر.

2/ مجال العمل

القسم الثاني:

ويشتمل هذا القسم على ثلاثة محاور وعدد (36) فرقة تقيس متغيرات الدراسة الأساسية وفقاً لما يلي:

المotor الأول: يقيس: (جودة الخدمة ودورها في تحقيق رضا المستهلك)

ويشتمل على عدد (16) فرات.

المotor الثاني: (معوقات تطبيق جودة الخدمة في تحقيق رضا المستهلك)

ويشتمل على عدد (10) فرات.

المotor الثالث: (متطلبات الأخذ بمبادئ جودة الخدمة في تحقيق رضا المستهلك)

ويشتمل على عدد (10) فرات.

5.4. مقياس أداة الدراسة

تم قياس درجة الاستجابات حسب مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale)، والذي يتراوح من أوافق بشدة إلى لا أوافق بشدة، كما هو موضح في جدول رقم (4).

جدول رقم (4) مقياس درجة الموافقة

الدالة الإحصائية	النسبة المئوية	الوزن النسبي	درجة الموافقة
درجة موافقة مرتفعة جداً	%80	أكبر من 5	أوافق بشدة
درجة موافقة مرتفعة	%80-70	4	أوافق
درجة موافقة متوسطة	%69-50	3	أوافق إلى حد ما
درجة موافقة منخفضة	%49-20	2	لا أافق
درجة موافقة منخفضة جداً	%20	أقل من 1	لا أافق بشدة

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية 2023

وعليه فإن الوسط الفرضي للدراسة كالتالي:

الدرجة الكلية للمقياس هي مجموع الأوزان على عددها $(5/(1+2+3+4+5)=5/(5/15)=3)$. وهو يمثل الوسط الفرضي للدراسة، وعليه كلما زاد متوسط العبارة عن الوسط الفرضي (3) دل ذلك على موافقة أفراد العينة على العبارة، أما إذا انخفض متوسط العبارة عن الوسط الفرضي (3) دل ذلك على عدم موافقة أفراد العينة على العبارة.

6.4. تقييم أدوات القياس:

وللتتأكد من صلاحية أداة الدراسة تم استخدام كل من اختبارات الصدق والثبات وذلك على النحو التالي:

1/ صدق أداة الدراسة

يقصد بصدق أو صلاحية أداة القياس أنها قدرة الأداء على قياس ما صممت من أجله وبناء على نظرية القياس الصحيح تعنى الصلاحية التامة خلو الأداة من أخطاء القياس سواء كانت عشوائية أو منتظمة، وقد اعتمدت الدراسة في قياس صدق أداة الدراسة على كل من:

(أ) اختبار صدق محتوى المقياس

بعد أن تم الانتهاء من إعداد الصيغة الأولية لمقاييس الدراسة وحتى يتم التحقق من صدق محتوى أداة الدراسة والتتأكد من أنها تخدم أهداف الدراسة تم عرضها على مجموعة من المحكمين والخبراء المختصين بلغ عددهم (6) من المحكمين في مجال موضوع الدراسة وقد طلب من المحكمين إبداء آرائهم حول أداة الدراسة ومدى صلاحية الفقرات وشموليتها وتنوع محتواها وتقويم مستوى الصياغة اللغوية أو أي ملاحظات يرونها مناسبة فيما يتعلق بالتعديل أو التغيير أو الحذف.

وبعد أن تم استرجاع الاستبيان من جميع الخبراء تم تحليل استجاباتهم والأخذ بملحوظاتهم وإجراء التعديلات التي اقترحت عليه، مثل تعديل محتوى بعض الفقرات، وتعديل بعض الفقرات لتصبح أكثر ملائمة، وحذف بعض الفقرات وتصحيح أخطاء الصياغة اللغوية. وقد اعتبر الباحث الأخذ بملحوظات المحكمين وإجراء التعديلات المشار إليها بمثابة الصدق الظاهري، وصدق المحتوى للأداة واعتبر الباحث أن الأداة صالحة لقياس ما وضعت له. وبذلك تم تصميم الاستبيانة في صورتها النهائية (انظر ملحق).

(2) ثبات الاستبيانة

يقصد بالثبات (استقرار المقياس وعدم تناسبه مع نفسه)، أي أن المقياس يعطي نفس النتائج باحتمال مساوٍ لقيمة المعامل إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة. (عز عبد الفتاح، 2008). وبالتالي فهو يؤدي إلى الحصول على نفس النتائج أو نتائج متواقة في كل مرة يتم فيها إعادة القياس. وكلما زادت درجة الثبات واستقرار الأداة كلما زادت الثقة فيه، وهناك عدة طرق للتحقق من ثبات المقياس وقد قام الباحث بحساب معامل ثبات الاختبار بثلاث طرق وهي: طريقة إعادة تطبيق الاختبار، وطريقة التجزئة النصفية، وطريقة التباين، وذلك كما يلي:

(أ) طريقة إعادة تطبيق الاختبار:

للتحقق من ذلك وزع الباحث (25) نسخة من الاستبيانة على أفراد عينة الدراسة بعد أن قام أفراد العينة بالإجابة عليها وذلك بعد أسبوعين من تطبيق الاختبار الأول، وقد استخدم الباحث معادلة بيرسون للارتباط، وذلك كما يلي:

معامل ارتباط بيرسون (r)

$$R = \frac{N\sum xy - \sum x \cdot \sum y}{\sqrt{(N\sum x^2 - (\sum x)^2)(N\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

واستخدام برنامج التحليل الإحصائي (spss) Statistical package for the social sciences تم تقدير معامل الارتباط وبلغ (0.85) وهذا يشير إلى أن معامل الثبات المحسوب يعتبر معامل مرتفع وهو دليل على ثبات المقياس، وهذا يعني أن: معامل الصدق الذاتي للاختبار = $0.85 = 0.92^{\frac{1}{2}}$ ، وهذا يعني أن المقياس صادق ذاتياً وثابت قياسياً.

(ب) طريقة التجزئة النصفية:

حيث تم تقسيم الاختبار إلى فقراته الفردية ثم استخدمت درجات النصفين، في حساب معامل الارتباط بينهما، فنتج معامل ثبات نصف الاختبار ($r_{\frac{1}{2}}$)، ويلي ذلك استخدام معادلة سبيرمان براون Spearman Brown لحساب معامل ثبات الاختبار كله وهي:

$$r_{\frac{1}{2}} = \frac{2 r_{\frac{1}{2}}}{1 + r_{\frac{1}{2}}}$$

حيث أن: 2: عدد أقسام الاختبار.

ر₂: معامل الارتباط بين نصفي الاختبار.

ر₁ : معامل ثبات الاختبار كله.

وقد قام الباحث باستخراج هذا المعامل، باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، وفيما يلي جدول يوضح نتائج الاختبار

جدول رقم (5) توزيع محاور الدراسة

مستوى المعنوية	معامل الارتباط المصحح	معامل الارتباط	عدد الفقرات	المحور
0.000	0.81	0.72	16	1/ جودة الخدمة ودورها في تحقيق رضا المستهلك
0.000	0.80	0.67	10	2/ معوقات تطبيق جودة الخدمة في تحقيق رضا المستهلك
0.000	0.78	0.65	10	3/ متطلبات الأخذ بمبادئ جودة الخدمة في تحقيق رضا المستهلك

المصدر: اعداد الباحث من نتائج الدراسة الميدانية 2023

يتضح من الجدول رقم (5) ارتفاع معامل الثبات لجميع محاور الدراسة حيث بلغ معامل الثبات لمحور (جودة الخدمة ودورها في تحقيق رضا المستهلك) (0.81) ولمحور (متطلبات الأخذ بمبادئ جودة الخدمة في تحقيق رضا المستهلك) (0.78) كما بلغت قيمة معامل الثبات لمحور (معوقات تطبيق جودة الخدمة في تحقيق رضا المستهلك) (0.80) ومن ثم يمكن القول بأن المقاييس التي اعتمدت عليها الدراسة تتمتع بالثبات الداخلي لعباراتها مما يمكننا من الاعتماد على هذه الإجابات في تحقيق أهداف الدراسة وتحليل نتائجها.

(ج) طريقة التباین باستخدام معادلة الفا كرونباخ :Cronbach Alpha

وقد تم استخدام في هذه الدراسة معامل الفا كرونباخ" (Cronbach,s Alpha)، والذي يأخذ قيمًا تتراوح بين الصفر والواحد صحيح، فإذا لم يكن هناك ثبات في البيانات فإن قيمة المعامل تكون مساويةً للصفر، وعلى العكس إذا كان هناك ثبات تام في البيانات فإن قيمة المعامل تساوي الواحد صحيح. أي أن زيادة معامل الفا كرونباخ تعني زيادة مصداقية البيانات من عكس نتائج العينة على مجتمع الدراسة. كما أن انخفاض القيمة عن (0.60) دليل على انخفاض الثبات الداخلي. وتعتمد معادلة الفا كرونباخ على تباین أسئلة الاختبار، وتشترط أن تقيس بنود الاختبار سمة واحدة فقط، ولذلك قام الباحث بحساب معامل الثبات لمحاور الدراسة، والجدول التالي يوضح قيم معاملات الفا كرونباخ لجميع محاور الدراسة:

جدول رقم (6) نتائج اختبار الفا كرونباخ لمقياس محاور الدراسة

الفانجاخ	عدد العبارات	محاور الدراسة
0.89	16	1/ جودة الخدمة ودورها في تحقيق رضا المستهلك
0.83	10	2/ معوقات تطبيق جودة الخدمة في تحقيق رضا المستهلك

0.87	10	3/ متطلبات الأخذ بمبادئ جودة الخدمة في تحقيق رضا المستهلك
0.91	36	إجمالي العبارات

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الدراسة الميدانية 2023.

من الجدول (6) نتائج اختبار الصدق لجميع محاور الدراسة أكبر من (60%) وتعنى هذه القيم توافر درجة عالية من الثبات لجميع محاور الدراسة حيث بلغت قيمة الفا كرونباخ للمقياس الكلي لمحاور الدراسة (0.91) وهو ثبات مرتفع جداً ومن ثم يمكن القول بأن المقاييس التي اعتمدت عليها الدراسة تتمتع بالثبات الداخلي لعباراتها مما يمكننا من الاعتماد على هذه الإجابات في تحقيق أهداف الدراسة وتحليل نتائجها.

7.4. الأساليب الإحصائية المستخدمة:

عالج الباحث البيانات التي تم الحصول عليها من الدراسة الميدانية إحصائياً، باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS، وفقاً للخطوات التالية:

1/ ترميز متغيرات الدراسة بطريقة واضحة، حتى لا يحدث خلط في دلالة الرموز المعطاة، وقام الباحث بتسجيل كل متغير والرمز الذي أعطى له في قائمة، لكي يتم الرجوع إليها عند الحاجة.

2/ إدخال بيانات استمارات الاستفقاء المصححة مسبقاً إلى الحاسوب الآلي، وذلك بعد ترقيتها حتى يمكن الرجوع إليها للتأكد من بياناتها عند الحاجة لذلك.

وتحليل البيانات، تماً استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

(1) / إجراء اختبار الثبات (Reliability Test) لأسئلة الاستبانة وذلك باستخدام " كل من:

أ/ اختبار الصدق الظاهري.

ب/ معامل إلفا كرونباخ" Cronbach's Alpha). وتم استخدامه لقياس الانساق الداخلي لعبارات الدراسة للتحقق من صدق الأداء.

(2) / اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات (اختبار كولمنجروف-سمرنوف)

يهدف هذا الاختبار لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا وهو يعتبر اختبار ضروري وذلك لاختيار الاختبار المناسب لاختبار فروض الدراسة

(3) / أساليب الإحصاء الوصفي: وذلك لوصف خصائص مفردات عينة الدراسة من خلال :

أ/ التوزيع التكراري لعبارات فقرات الاستبانة

وذلك للتعرف على التوزيع التكراري لإجابات أفراد العينة على عبارات فروض الدراسة.

ب/ الوسط الحسابي الموزون:

تم اعتماد هذا الأسلوب الإحصائي لوصف أراء أفراد العينة حول متغيرات الدراسة باعتباره أحد مقاييس النزعة المركزية، وهو أكثر عمومية من الوسط الحسابي الاعتيادي، حيث أن الوسط الحسابي الاعتيادي يعد حالة خاصة من الوسط الحسابي المرجح عندما ينظر إلى كافة المفردات بنفس الأهمية (الوزن).

ج/ الانحراف المعياري

تم استخدام هذا المقياس لمعرفة مدى التشتت في أراء المستجيبين قياساً بالوسط الحسابي المرجح.

(3)- اختبار (t)

وتم استخدام هذا الاختبار لاختبار الدلالة الإحصائية لفروض الدراسة عند مستوى معنوية 5% ويعنى ذلك أنه إذا كانت قيمة (t) المحسوبة عند مستوى معنوية أقل من 5% يرفض فرض العدم وهذا يعني (وجود فروق ذات دلالة معنوية وتكون الفقرة ايجابية). إما إذا كانت قيمة (t) عند مستوى معنوية أكبر من 5% فذلك معناه قبول فرض العدم وبالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية وتكون الفقرة سلبية.

ثانياً: تحليل بيانات الدراسة الأساسية

يشتمل هذا الجزء تحليل لمحاور الدراسة الأساسية وذلك من خلال إتباع الخطوات التالية:

أولاً: التوزيع التكراري لإجابات المبحوثين على عبارات البحث وذلك من خلال تلخيص البيانات في جداول والتي توضح قيم كل متغير لتوضيح أهم المميزات الأساسية للعينة في شكل أرقام ونسب مؤدية لعبارات الدراسة.

ثانياً: التحليل الإحصائي لعبارات محاور الدراسة حيث يتم حساب كل من الوسط الحسابي والانحراف المعياري ويتم مقارنة الوسط الحسابي للعبارة بالوسط الفرضي للدراسة والبالغ قيمته (3) والذي تم تقديره (مجموع درجات أوزان المقياس (أوافق بشدة، أوافق، أوافق إلى حد ما، لا أوافق بشدة) على مكونات المقياس $(1+2+3+4+5)/3 = 3/15 = 3$). حيث تتحقق الموافقة على الفقرات إذا كان الوسط الحسابي للعبارة أكبر من الوسط الفرضي، وتتحقق عدم الموافقة إذا كان الوسط الحسابي أقل من الوسط الفرضي.

ثالثاً: اختبار (T) لدلالته الفروق

يستخدم هذا الاختبار لاختبار الدلالة الإحصائية للفروق عند مستوى معنوية 5%. إذا كانت قيمة (T) المحسوبة عند مستوى معنوية أقل من 5% تعني وجود فروق ذات دلالة معنوية وتكون الفقرة ايجابية. إما إذا كانت قيمة (T) عند مستوى معنوية أكبر من 5% فذلك يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية وتكون الفقرة سلبية.

عرض وتحليل بيانات المحور الأول

جودة الخدمة ودورها في رضا المستهلك

أولاً التوزيع التكراري لمجالات محور جودة الخدمة ودورها في تحقيق رضا المستهلك

وفيما يلي التوزيع التكراري للعبارات التي تقيس هذا المحور

جدول رقم (7) التوزيع التكراري لمجالات محور جودة الخدمة ودورها في تحقيق رضا المستهلك

لا أوافق بشدة		لا أوافق		أوافق إلى حد ما		أوافق		أوافق بشدة		العبارة
نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	
7.8	4	10	18	8.3	15	42.2	76	31.7	57	1- العملاء راضيون عن مستوى الخدمة المقدمة.
3.3	6	9.4	17	5.6	10	32.2	58	49.4	89	2- يحرص العميل على الاطلاع على العروض الجديدة المقدمة.
3.3	6	8.3	15	6.7	12	31.7	37	50	90	3- الفندق في مستوى مناسب للعميل.
3.3	6	10.6	19	8.9	16	45.6	82	31.7	57	4- الخدمة المقدمة في الفندق مرضية.
5.6	10	15	27	14.4	26	32.2	58	32.8	59	5- العاملين بالفنادق مناسبين للعمل
1.1	2	7.8	14	10	18	38.9	70	42.2	76	6- المرتبات والحوافز مرضية للعامل
1.1	2	2.2	4	4.4	8	28.3	51	63.9	115	7- كفاءة العاملين موافقة للأهداف المرسومة
1.1	2	3.3	6	3.3	6	33.9	61	58.3	105	8- يوجد ربط بين حوافز ومكافآت العاملين بجودة أدائهم).
2.2	4	5.6	10	2.8	5	29.4	53	60	108	9- يعمل العاملون بروح الفريق
1.7	3	6.7	12	5.6	10	34.4	62	51.7	93	10- يشارك جميع العاملون في اتخاذ القرار
4.4	8	24.4	44	20.6	37	40.6	73	10	18	11- يشارك جميع العاملون في تحسين مستوى الأداء
11	20	10	18	40	72	27	47	12	23	12- يشارك جميع العاملون في وضع أهداف الفندق
21.6	39	15	27	8.8	16	30	54	24.4	44	13- يتمتع الاداريون بمهارة الاتصال الجيد
14,3	26	13.2	25	18.8	34	23.3	42	29.4	53	14- لا إداريون بالفندق لهم أفكار قيادية جيدة لتطوير العمل الإداري بالفندق
19	34	14.4	26	6.6	12	25	45	35	63	15- الاداريون بالفندق يتمتعون بقدرات إدارية كافية

13.8	25	7.4	13	9,4	17	24,4	44	45	81	16- توجد خطة تدريب في مجالات جودة الخدمات الفندقية للعاملين بالفندق
6,8	172	10,2	282	11	314	31,8	913	39,2	1131	جمع الفقرات

المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي 2023

يتضح من الجدول رقم (7) أن نسبة (71) % من أفراد العينة يوافقون على إجمالي العبارات التي تقيس (جودة الخدمة ودورها في تحقيق رضا المستهلك) بينما بلغت نسبة غير الموافقين على ذلك (17) %، أما أفراد العينة الذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (11) %. وفيما يلي التوزيع التكراري على مستوى الفقرات:

1. يتبع من الفقرة رقم (1) نسبة (73.9) % من أفراد العينة يوافقون على ان العميل راضي عن مستوى الخدمة المقدمة، بينما بلغت نسبة غير الموافقون على ذلك (17.8) % أما أفراد العينة والذين لا يبدون إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (8.3) %.
2. يتبع من الفقرة رقم (2) نسبة (81.6) % من أفراد العينة يوافقون على أن يحرص العميل على الاطلاع على العروض الجديدة المقدمة، بينما بلغت نسبة غير الموافقون على ذلك (12.7) % أما أفراد العينة والذين لا يبدون إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (5.6) %.
3. يتبع من الفقرة رقم (3) نسبة (81.7) % من أفراد العينة يوافقون على أن الفندق في مستوى مناسب للعميل، بينما بلغت نسبة غير الموافقون على ذلك (11.6) % أما أفراد العينة والذين لا يبدون إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (6.7) %.
4. يتبع من الفقرة رقم (4) نسبة (77.3) % من أفراد العينة يوافقون على ان الخدمة المقدمة في الفندق مرضية، بينما بلغت نسبة غير الموافقون على ذلك (13.9) % أما أفراد العينة والذين لا يبدون إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (8.9) %.
5. يتبع من الفقرة رقم (5) نسبة (65) % من أفراد العينة يوافقون على ان العاملين بالفنادق مناسبين للعمل، بينما بلغت نسبة غير الموافقون على ذلك (20.6) % أما أفراد العينة والذين لا يبدون إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (14.4) %.
6. يتبع من الفقرة رقم (6) نسبة (81.1) % من أفراد العينة يوافقون على المرتبات والحوافز مرضية للعامل . ، بينما بلغت نسبة غير الموافقون على ذلك (8.9) % أما أفراد العينة والذين لا يبدون إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (10) %.
7. يتبع من الفقرة رقم (7) نسبة (92.2) % من أفراد العينة يوافقون على أن كفاءة العاملين موافقة للأهداف المرسومة، بينما بلغت نسبة غير الموافقون على ذلك (3.3) % أما أفراد العينة والذين لا يبدون إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (4.4) %.
8. يتبع من الفقرة رقم (8) نسبة (92.2) % من أفراد العينة يوافقون على وجود ربط بين حواجز ومكافآت العاملين بجودة أدائهم، بينما بلغت نسبة غير الموافقون على ذلك (4.4) % أما أفراد العينة والذين لا يبدون إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (3.3) %.
9. يتبع من الفقرة رقم (9) نسبة (89.4) % من أفراد العينة يوافقون على أن يعمل العاملون بروح الفريق، بينما بلغت نسبة غير الموافقون على ذلك (7.8) % أما أفراد العينة والذين لا يبدون إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (2.8) %.

10. يتبع من الفقرة رقم (10) نسبة (86.1)% من أفراد العينة يوافقون على أن مشاركة جميع العاملون في اتخاذ القرار، بينما بلغت نسبة غير المتفقون على ذلك (8.4)% أما أفراد العينة والذين لا يبدون إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (5.6)%.
11. يتبع من الفقرة رقم (11) نسبة (50.6)% من أفراد العينة يوافقون على أن مشاركة جميع العاملون يحسن مستوى الأداء، بينما بلغت نسبة غير المتفقون على ذلك (28.8)% أما أفراد العينة والذين لا يبدون إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (20.6)%.
12. يتبع من الفقرة رقم (12) نسبة (39)% من أفراد العينة يوافقون على أن يشارك جميع العاملون في وضع أهداف الفندق، بينما بلغت نسبة غير المتفقون على ذلك (21)% أما أفراد العينة والذين لا يبدون إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (40)%.
13. يتبع من الفقرة رقم (13) نسبة (50.6)% من أفراد العينة يوافقون على أن الإداريون يتمتعوا بمهارة الاتصال الجيد، بينما بلغت نسبة غير المتفقون على ذلك (28.8)% أما أفراد العينة والذين لا يبدون إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (20.6)%.
14. يتبع من الفقرة رقم (14) نسبة (52.7)% من أفراد العينة يوافقون على أن الإداريون بالفندق لهم أفكار قيادية جيدة لتطوير العمل الإداري بالفندق، بينما بلغت نسبة غير المتفقون على ذلك (27.5)% أما أفراد العينة والذين لا يبدون إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (18.8)%.
15. يتبع من الفقرة رقم (15) نسبة (60)% من أفراد العينة يوافقون على أن الإداريون بالفندق لهم أفكار قيادية جيدة لتطوير العمل الإداري بالفندق، بينما بلغت نسبة غير المتفقون على ذلك (33.4)% أما أفراد العينة والذين لا يبدون إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (6.6)%.
16. يتبع من الفقرة رقم (16) نسبة (69,4)% من أفراد العينة يوافقون على وجود خطة تدريب في مجالات جودة الخدمات الفندقية للعاملين بالفندق، بينما بلغت نسبة غير المتفقون على ذلك (21,1)% أما أفراد العينة والذين لا يبدون إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (9,5)%.

ثانياً" الإحصاء الوصفي لعبارات محور:

جودة الخدمة ودورها في تحقيق رضا المستهلك

يحسب كل من الوسط الحسابي والانحراف المعياري ويتم مقارنة الوسط الحسابي للعبارة بالوسط الفرضي للدراسة وتكون الفقرة إيجابية بمعنى أن أفراد العينة يوافقون على محتواها يكون الوسط الحسابي للفرقة أكبر من الوسط الفرضي للدراسة أكبر من 3 (الوزن النسبي أكبر من 60%) وتكون قيمة مستوى الدلالة لاختبار T أقل من (0.05).

أم إذا كانت الفقرة سلبية بمعنى أفراد العينة لا يوافقون على محتواها والوسط الحسابي للفرقة أقل من الوسط الفرضي للدراسة أقل من 3 (الوزن النسبي أقل من 60%) وقيمة مستوى الدلالة المعنوية أكبر من (0.05).

جدول رقم (8): تحليل فقرات مجال (جودة الخدمة ودورها في تحقيق رضا المستهلك)

الترتيب	مستوى الدلالة	قيمة t	مستوى الموافقة	الوزن النسبي %	الانحراف المعياري الحسابي	المتوسط الحسابي	الفقرات
9	0.000	8.85	مرتفعة	%76.0	1.21	3.80	1- العملاء راضون عن مستوى الخدمة المقدمة.
6	0.000	14.01	مرتفعة جدا	%83.0	1.10	4.15	2- يحرص العميل على الاطلاع على العروض الجديدة المقدمة.
5	0.000	14.4	مرتفعة جدا	%83.3	1.08	4.16	3- الفندق في مستوى مناسب للعميل.
8	0.000	11.5	مرتفعة	%78.3	1.06	3.91	4- الخدمة المقدمة في الفندق مرضية.
10	0.000	7.85	مرتفعة	%74.3	1.22	3.71	5- العاملين بالفنادق مناسبين للعمل
7	0.000	15.8	مرتفعة جدا	%82.6	0.959	4.13	6- المرتبات والحوافز مرضية للعامل
2	0.000	26.08	مرتفعة جدا	%90.3	0.780	4.51	7- كفاءة العاملين موافقة للأهداف المرسومة
3	0.000	24.1	مرتفعة جدا	%89.0	0.806	4.45	8- يوجد ربط بين حوافز ومكافآت العاملين بجودة أدائهم).
4	0.000	19.7	مرتفعة جدا	%87.8	0.948	4.39	9- يعمل العاملون بروح الفريق
5	0.000	17.9	مرتفعة جدا	%85.5	0.957	4.27	10- يشارك جميع العاملون في اتخاذ القرار
12	0.001	3.39	متوسطة	%65.4	1.07	3.27	11- توجد مقاومة للتغيير لدى بعض العاملين
1	0.000	16.7	مرتفعة جدا	%82.6	0.955	4,6	12- خبرة المديرين بفنادق الباحة تتميز بالخالية

الترتيب	مستوى الدلالة	قيمة t	مستوى الموافقة	الوزن النسبي %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
9	0.000	13,7	مرتفع	%74	1,56	3,2	13- يتمتع الاداريون بمهارة الاتصال الجيد
8	0.000	14,2	مرتفع	%77	1,12	3,4	14- لا إداريون بالفندق لهم أفكار قيادية جيدة لتطوير العمل الإداري بالفندق
7	0.000	15,1	مرتفع	%79	1,22	3,4	15- الاداريون بالفندق يتمتعون بقدرات إدارية كافية
6	0.000	16,3	مرتفعة جدا	%83	1,77	3.8	16- توجد خطة تدريب في مجالات جودة الخدمات الفندقية للعاملين بالفندق
	0.000	14,89	مرتفعة جدا	81,7	1,02	4.33	جميع الفقرات

المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل 2023

يتضح من الجدول رقم (8) ما يلي:

1/ المتوسط الحسابي لجميع فقرات محور جودة الخدمة ودورها في تحقيق رضا المستهلك اكبر من الوسط الفرضي للدراسة (3) واكبر من الوزن النسبي (60%) ومستوى الدلالة لجميع الفقرات أقل من (0.05) وهذه النتيجة تدل على موافقة أفراد العينة على (جودة الخدمة ودورها في تحقيق رضا المستهلك) بمستوى استجابة مرتفعة جدا حيث حققت جميع العبارات متوسطاً عام مقداره (4.07) وبانحراف معياري (1.02) وأهمية نسبية (81.4%).

2/ ويلاحظ من الجدول أن الفقرة (كفاءة العاملين موافقة للأهداف المرسومة) كان ترتيبها الأولى من حيث الأهمية النسبية حيث بلغ متوسط إجابات أفراد العينة على العبارة (4.51) بانحراف معياري (0.780) وبأهمية نسبية مرتفعة بلغت (90.3%). تليها في المرتبة الثانية العبارة (يوجد ربط بين حواجز ومكافآت العاملين بجودة أدائهم) بمتوسط حسابي (4.45) وانحراف معياري (0.806) بأهمية نسبية (89%).

3/ ام العبارة الثالثة (توجد مقاومة للتغيير لدى بعض العاملين) فقد احتلت المرتبة الأخيرة حيث بلغ المتوسط لها (3.27) وبانحراف معياري (1.07) وأهمية نسبية بلغت (65.4%).

4/ ويبين الجدول وجود فروق ذات دلالة إحصائية لجميع الفقرات وذلك من خلال اختبار T لدلالة الفروق حيث بلغت قيمة (T) لدلالة الفروق لجميع العبارات (14.89) بمستوى معنوية (0.000) وهذه القيمة أقل من مستوى المعنوية (0.05) وعليه فإن ذلك

يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية على إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين بمستوى استجابة مرتفعة جداً على فقرات محور جودة الخدمة ودورها في تحقيق رضا المستهلك

وبناءً على نتائج التحليل الإحصائي الموضحة في الفقرات السابقة نجد أن المتوسط العام لجميع العبارات تدل على أن مستوى الاستجابة على جميع الفقرات مرتفعة جداً حيث بلغ متوسط العبارات (4.07) وبأهمية نسبية بلغت (81.4%)، كما يدل اختبار دلالة الفروق (T) إلى وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة تعزى لصالح الموافقين بمستوى استجابة مرتفعة جداً على فقرات محور (جودة الخدمة ودورها في تحقيق رضا المستهلك).

ومما سبق يتضح أن غالبية أفراد العينة يوافقون على (جودة الخدمة ودورها في تحقيق رضا المستهلك) بدرجة استجابة مرتفعة جداً

عرض وتحليل بيانات المحور الثاني

معوقات تطبيق جودة الخدمة في تحقيق رضا المستهلك

ولمعرفة آراء المبحوثين معوقات تطبيق جودة الخدمة في تحقيق رضا المستهلك تم إتباع الخطوات التالية:

أولاً" التوزيع التكراري

وفيما يلي التوزيع التكراري للعبارات التي تقيس فقرات هذا المحور:

جدول رقم (9) يوضح التوزيع التكراري لفقرات محور معوقات تطبيق جودة الخدمة في تحقيق رضا المستهلك

لا أوافق بشدة		لا أوافق		محايد		أوافق		أوافق بشدة		العبارة
نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	
5.6	10	21.1	38	15	27	38.3	69	20	36	1- توجد قاعدة بيانات مناسبة في فنادق مدينة الباحة لخدمة العملاء
1.7	3	6.1	11	12.2	22	47.8	86	32.2	58	2- توجد كوادر مؤهلة ومدربة بفنادق مدينة الباحة
3.9	7	30.6	55	12.8	23	41.7	75	11.1	20	3- توجد كوادر تدريبية في مجال جودة الخدمات الفندقية لدى فنادق مدينة الباحة
2.2	4	15	27	16.1	29	46.7	84	20	36	4- المركزية في صنع السياسات واتخاذ القرارات
5.6	10	17.8	32	21.7	39	40	72	15	27	5- فلة الامكانيات المادية.
2.2	4	8.9	16	12.2	22	42.2	76	34.4	62	6- توجد معايير مطبقة لجودة الخدمات الفندقية بمدينة الباحة

2.8	5	10	18	7.2	13	37.2	67	42.8	77	7- تشجع إدارة الفنادق بالباحة العاملين مادياً ومعنوياً
5	9	13.3	24	8.9	16	41.1	74	31.7	57	8- كثرة الألعاب المطلوب تنفيذها
2.2	4	12.8	23	7.8	14	45.6	82	31.7	57	9- العاملون راضون عن الوظيفة بفنادق الباحة
1.7	3	7.8	14	10	18	51.7	93	28.9	52	10- توجد دافعية لدى العاملين بفنادق مدينة الباحة
3.3	59	14.3	258	12.4	223	43.2	778	26.8	482	أجمالي العبارات

المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي 2023

يتضح من الجدول رقم (9) أن نسبة (70) % من أفراد العينة يوافقون على إجمالي العبارات التي تقيس (معوقات تطبيق جودة الخدمة في تحقيق رضا المستهلك) بينما بلغت نسبة غير الموافقين على ذلك (17.6) %، أما أفراد العينة الذين لم يبدو إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (12.4) %. وفيما يلي التوزيع التكراري على مستوى الفقرات:

1. يتبع من الفقرة رقم (1) نسبة (58.3) % من أفراد العينة يوافقون على وجود قاعدة بيانات مناسبة في فنادق مدينة الباحة

لخدمة العملاء، بينما بلغت نسبة غير الموافقون على ذلك (26.7) % أما أفراد العينة والذين لا يبدون إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (15) %.

2. يتبع من الفقرة رقم (2) نسبة (80) % من أفراد العينة يوافقون على أن توجد كوادر مؤهلة ومدربة بفنادق مدينة الباحة، بينما بلغت نسبة غير الموافقون على ذلك (7.8) % أما أفراد العينة والذين لا يبدون إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (12.2) %.

3. يتبع من الفقرة رقم (3) نسبة (52.8) % من أفراد العينة يوافقون على وجود كوادر تدريبية في مجال جودة الخدمات الفندقية لدى فنادق مدينة الباحة، بينما بلغت نسبة غير الموافقون على ذلك (34.5) % أما أفراد العينة والذين لا يبدون إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (12.8) %.

4. يتبع من الفقرة رقم (4) نسبة (66.7) % من أفراد العينة يوافقون على أن المركزية في صنع السياسات واتخاذ القرارات، بينما بلغت نسبة غير الموافقون على ذلك (17.2) % أما أفراد العينة والذين لا يبدون إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (16.1) %.

5. يتبع من الفقرة رقم (5) نسبة (55) % من أفراد العينة يوافقون على قلة الامكانيات المادية، بينما بلغت نسبة غير الموافقون على ذلك (23.4) % أما أفراد العينة والذين لا يبدون إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (21.7) %.

6. يتبع من الفقرة رقم (6) نسبة (76.6) % من أفراد العينة يوافقون على وجود معايير مطبقة لجودة الخدمات الفندقية بمدينة الباحة، بينما بلغت نسبة غير الموافقون على ذلك (11.1) % أما أفراد العينة والذين لا يبدون إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (12.2) %.

7. يتبع من الفقرة رقم (7) نسبة (80%) من أفراد العينة يوافقون على تشجع إدارة الفندق بالباحة العاملين مادياً ومعنوياً.

بينما بلغت نسبة غير المتفقون على ذلك (12.8%) أما أفراد العينة والذين لا يبدون إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (7.2%).

8. يتبع من الفقرة رقم (8) نسبة (72.8%) من أفراد العينة يوافقون على أن كثرة الأعباء المطلوب تنفيذها، بينما بلغت نسبة غير المتفقون على ذلك (18.3%) أما أفراد العينة والذين لا يبدون إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (8.9%).

9. يتبع من الفقرة رقم (9) نسبة (77.3%) من أفراد العينة يوافقون على أن العاملون راضون عن الوظيفة بفنادق الباحة، بينما بلغت نسبة غير المتفقون على ذلك (15%) أما أفراد العينة والذين لا يبدون إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (7.8%).

10. يتبع من الفقرة رقم (10) نسبة (80.6%) من أفراد العينة يوافقون على توجد دافعية لدى العاملين بفنادق مدينة الباحة، بينما بلغت نسبة غير المتفقون على ذلك (9.5%) أما أفراد العينة والذين لا يبدون إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (10%).

ثانياً" الإحصاء الوصفي لعبارات محور:

معوقات تطبيق جودة الخدمة في تحقيق رضا المستهلك

حيث يتم حساب كل من الوسط الحسابي والانحراف المعياري ويتم مقارنة الوسط الحسابي للعبارة بالوسط الفرضي للدراسة وتكون الفقرة ايجابية بمعنى أن أفراد العينة يوافقون على محتواها إذا كان الوسط الحسابي للفقرة أكبر من الوسط الفرضي للدراسة (الوزن النسبي أكبر من 60%) وتكون قيمة مستوى الدلالة لاختبار T أقل من (0.05). وفي المقابل تكون الفقرة سلبية بمعنى أفراد العينة لا يوافقون على محتواها إذا كان الوسط الحسابي للفقرة أقل من الوسط الفرضي للدراسة (الوزن النسبي أقل من 60%) وقيمة مستوى الدلالة المعنوية أكبر من (0.05). وفيما يلي نتائج التحليل الإحصائي

جدول رقم (10): تحليل فقرات محور (معوقات تطبيق جودة الخدمة في رضا المستهلك)

الترتيب	مستوى الدلالة	قيمة t	مستوى المواجهة	الوزن النسبي%	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	M
8	0.000	5.20	متوسطة	69.2%	1.188	3.46	توجد قاعدة بيانات مناسبة في فنادق مدينة الباحة لخدمة العملاء	1
2	0.000	15.0	مرتفعة جداً	%80.5	0.918	4.02	توجد كوادر مؤهلة ومدربة بفنادق مدينة الباحة	2
10	0.000	3.05	متوسطة	%65.1	1.12	3.25	توجد كوادر تدريبية في مجال جودة الخدمات الفندقية لدى فنادق مدينة الباحة	3
7	0.000	8.76	مرتفعة	%73.4	1.02	3.67	المركزية في صنع السياسات واتخاذ القرارات	4

9	0.000	4.95	متوسطة	%68.2	1.11	3.41	قلة الامكانيات المادية.	5
4	0.000	12.94	مرتفعة	%79.5	1.01	3.97	توجد معايير مطبقة لجودة الخدمات الفندقية بمدينة الباحة	6
1	0.000	13.40	مرتفعة جداً	%81.4	1.07	4.07	تشجع إدارة الفنادق بالباحة العاملين مادياً ومعنوياً	7
6	0.000	9.329	مرتفعة	%76.2	1.16	3.81	كثرة الألعاب المطلوب تنفيذها	8
5	0.000	11.70	مرتفعة	%78.3	1.05	3.91	العاملون راضون عن الوظيفة بفنادق الباحة	9
3	0.000	14.27	مرتفعة	%79.6	0.924	3.98	توجد دافعية لدى العاملين بفنادق مدينة الباحة	10
0.000		16.03	مرتفعة	75.15	1.06	3.76	جميع الفقرات	

المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل 2023

يتضح من الجدول رقم (10) ما يلي:

1/ المتوسط الحسابي لجميع فقرات هذا المحور اكبر من الوسط الفرضي للدراسة (3) و اكبر من الوزن النسبي (60%) ومستوى الدلالة لجميع الفقرات أقل من (0.05) وهذه النتيجة تدل على موافقة أفراد العينة على محور بمستوى استجابة مرتفعة حيث حققت جميع العبارات متوسطاً عام مقداره (3.76) وبانحراف معياري (1.06) وأهمية نسبية (75.1)% .

2/ ويلاحظ من الجدول أن الفقرة (تشجع إدارة الفنادق بالباحة العاملين مادياً و معنوياً) ترتيبها في المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية حيث بلغ متوسط إجابات أفراد العينة على العبارة (4.07) بانحراف معياري (1.07) وبأهمية نسبية مرتفعة بلغت .% (81.4)

تليها في المرتبة الثانية العبارة الآتية (توجد كوادر مؤهلة ومدربة بفنادق مدينة الباحة) بمتوسط حسابي (4.02) وانحراف معياري (0.918) بأهمية نسبية (80.5)% .

3/ أما المرتبة الأخيرة كانت العبارة الآتية (توجد كوادر تدريبية في مجال جودة الخدمات الفندقية لدى فنادق مدينة الباحة) حيث بلغ المتوسط (3.25) وبانحراف معياري (1.12) وأهمية نسبية بلغت (65.1)% .

4/ ويبين الجدول وجود فروق ذات دلالة إحصائية لجميع الفقرات وذلك من خلال اختبار T لدلالة الفروق حيث بلغت قيمة (T) لدلالة الفروق لجميع العبارات (16.03) بمستوى معنوية (0.000) وهذه القيمة أقل من مستوى المعنوية (0.05) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية على إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين بمستوى استجابة مرتفعة على المحور.

وببناء على نتائج التحليل الإحصائي الموضحة في الفقرات السابقة نجد أن المتوسط العام لجميع العبارات تدل على أن مستوى الاستجابة مرتفعة حيث بلغ متوسط العبارات (3.76) وبأهمية نسبية بلغت (75.1)% ، كما يدل اختبار دلالة الفروق (T) إلى وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة تعزى لصالح الموافقين بمستوى استجابة مرتفعة.

ومما سبق يتضح أن معظم أفراد العينة يوافقون على وجود فروق ذات دلالة احصائية في معوقات تطبيق جودة الخدمة في تحقيق رضا المستهلك " تعزى لمتغير جودة الخدمة في الفنادق بدرجة استجابة مرتفعة في جميع العبارات ماعدا العبارات التالية حيث تم الموافقة عليها بمستوى استجابة متوسطة:

1/ توجد كوادر تدريبية في مجال جودة الخدمات الفندقية لدى فنادق مدينة الباحة

2/ توجد قاعدة بيانات مناسبة في فنادق مدينة الباحة لخدمة العملاء

3. قلة الامكانيات المادية

عرض وتحليل بيانات المحور الثالث

متطلبات الأخذ بمبادئ جودة الخدمة في تحقيق رضا المستهلك

ولمعرفة آراء المبحوثين حول هذا المحور تم إتباع الخطوات التالية:

أولاً" التوزيع التكراري لمجالات المحور

وفيما يلي التوزيع التكراري للعبارات التي تقيس هذا المحور

جدول رقم (11) يوضح التوزيع التكراري لفقرات متطلبات الأخذ بمبادئ جودة الخدمة في تحقيق رضا المستهلك

العبارة		أوافق بشدة		أوافق		محايد		لا أوافق		لا أوافق بشدة	
نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد
0.6	1	9.4	17	16.1	29	45	81	28.9	52	1- الموارد المالية كافية لإنجاز المهام المرتبطة برضاء العملاء وتحقيق الولاء للفندق	
0.6	1	1.1	2	3.9	7	28.3	51	66.1	119	2- توجد للفندق خطة مناسبة تساهم في زيادة رضا العملاء	
0	0	2.2	4	6.1	11	27.8	50	63.9	115	3- التركيز على الاتصال مع العميل من خلال وسائل مباشرة مع فريق دعم العملاء كالمحادثة الفورية، أو غير مباشرة	
1.7	3	1.1	2	1.7	3	24.4	44	71.1	128	4- تسعى إدارة الفندق للاستجابة السريعة للعملاء من أجل زيادة رضاهem .	
0	0	1.7	3	5	9	23.3	42	70	126	5- تهتم الإدارة بدراسة جميع العوامل التي يمكن أن تخلق شعور الراحة لدى العميل.	
0	0	2.8	5	6.1	11	26.7	48	64.4	116	6- تحسين التجربة التي يخوضها العميل عند استخدام الخدمة	

0	0	1.1	2	3.3	6	24.4	44	71.1	128	7- ترکز الإداره على راحة العميل من خلال توعی قنوات الاتصال والتثجیع على المزيد من التفاعلات
0	0	0	0	2.2	4	13.3	24	84.4	152	8- تحديد هدف مرتبط بتحقيق السعادة للعملاء
0	0	2.2	4	4.4	8	32.2	58	61.1	110	9- التسلیم السريع للخدمة
0	0	1.7	3	5.6	10	33.9	61	58.9	106	10- تقديم جميع الشروحات والإجابة على جميع الاستفسارات
0.3	5	2.3	42	5.5	98	27.9	503	64	1152	أجمالي العبارات

المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي 2023

يتضح من الجدول رقم (11) أن نسبة (91.9) % من أفراد العينة يوافقون على إجمالي العبارات التي تقيس (متطلبات الأخذ بمبادئ جودة الخدمة في تحقيق رضا المستهلك) بينما بلغت نسبة غير الموافقين على ذلك (2.6) %، أما أفراد العينة الذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (5.5) %. وفيما يلي التوزيع التكراري على مستوى الفقرات:

1. يتبع من الفقرة رقم (1) نسبة (73.9) % من أفراد العينة يوافقون على أن الموارد المالية كافية لإنجاز المهام المرتبطة برضاء العملاء وتحقيق الولاء للفندق، بينما بلغت نسبة غير الموافقون على ذلك (10) %، أما أفراد العينة والذين لا يبدون إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (16.1) %.

2. يتبع من الفقرة رقم (2) نسبة (84.4) % من أفراد العينة يوافقون على وجود خطة مناسبة للفنادق تساهم في زيادة رضا العملاء، بينما بلغت نسبة غير الموافقون على ذلك (1.7) %، أما أفراد العينة والذين لا يبدون إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (3.9) %.

3. يتبع من الفقرة رقم (3) نسبة (91.7) % من أفراد العينة يوافقون على التركيز على الاتصال مع العميل من خلال وسائل مباشرة مع فريق دعم العملاء كالمحادثة الفورية، أو غير مباشرة. بينما بلغت نسبة غير الموافقون على ذلك (2.2) %، أما أفراد العينة والذين لا يبدون إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (6.1) %.

4. يتبع من الفقرة رقم (4) نسبة (95.5) % من أفراد العينة يوافقون على تسعى إدارة الفندق للاستجابة السريعة للعملاء من أجل زيادة رضاهما، بينما بلغت نسبة غير الموافقون على ذلك (2.8) %، أما أفراد العينة والذين لا يبدون إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (1.7) %.

5. يتبع من الفقرة رقم (5) نسبة (93.3) % من أفراد العينة يوافقون على تهتم الإدارة بدراسة جميع العوامل التي يمكن أن تخلق شعور الراحة لدى العميل، بينما بلغت نسبة غير الموافقون على ذلك (1.7) %، أما أفراد العينة والذين لا يبدون إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (5) %.

6. يتبع من الفقرة رقم (6) نسبة (91.1)% من أفراد العينة يوافقون على تحسين التجربة التي يخوضها العميل عند استخدام الخدمة، بينما بلغت نسبة غير الموافقون على ذلك (2.8)% أما أفراد العينة والذين لا يبدون إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم .% (6.1).
7. يتبع من الفقرة رقم (7) نسبة (95.5)% من أفراد العينة يوافقون على تركيز الإدارة على راحة العميل من خلال تنويع قنوات الاتصال والتوجيه على المزيد من التفاعلات، بينما بلغت نسبة غير الموافقون على ذلك (1.1)% أما أفراد العينة والذين لا يبدون إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم .% (3.3).
8. يتبع من الفقرة رقم (8) نسبة (97.8)% من أفراد العينة يوافقون على تحديد هدف مرتبطة بتحقيق السعادة للعملاء، بينما بلغت نسبة غير الموافقون على ذلك (0)% أما أفراد العينة والذين لا يبدون إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (2.2)%.
9. يتبع من الفقرة رقم (9) نسبة (93.3)% من أفراد العينة يوافقون على التسلیم السريع للخدمة ، بينما بلغت نسبة غير الموافقون على ذلك (2.2)% أما أفراد العينة والذين لا يبدون إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (4.4)%.
10. يتبع من الفقرة رقم (10) نسبة (92.8)% من أفراد العينة يوافقون على تقديم جميع الشروط والإجابة على جميع الاستفسارات، بينما بلغت نسبة غير الموافقون على ذلك (1.7)% أما أفراد العينة والذين لا يبدون إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (5.6).

ثانياً" الإحصاء الوصفي لعبارات محور:

متطلبات الأخذ بمبادئ جودة الخدمة في تحقيق رضا المستهلك

حيث يتم حساب كل من الوسط الحسابي والانحراف المعياري ويتم مقارنة الوسط الحسابي للعبارة بالوسط الفرضي للدراسة وتكون الفقرة ايجابية بمعنى أن أفراد العينة يوافقون على محتواها إذا كان الوسط الحسابي للفقرة أكبر من الوسط الفرضي للدراسة (الوزن النسبي أكبر من 60%) وتكون قيمة مستوى الدلالة لاختبار T أقل من (0.05). وفي المقابل تكون الفقرة سلبية بمعنى أفراد العينة لا يوافقون على محتواها إذا كان الوسط الحسابي للفقرة أقل من الوسط الفرضي للدراسة (الوزن النسبي أقل من 60%) وقيمة مستوى الدلالة المعنوية أكبر من (0.05).

وفيها يلي نتائج التحليل الإحصائي للفترات التي تقيس هذا المحور

جدول رقم (12): متطلبات الأخذ بمبادئ جودة الخدمة في تحقيق رضا المستهلك

الترتيب	مستوى الدلالة	قيمة t	مستوى الممارسة	الوزن النسبي %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفترات	م
10	0.000	13.2	مرتفعة	%78.4	0.936	3.92	الموارد المالية كافية لإنجاز المهام المرتبطة برضاء العملاء وتحقيق الولاء للفندق	1

الترتيب	مستوى الدلالة	قيمة t	مستوى الممارسة	الوزن النسبي %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	م	
4	0.000	31.4	مرتفعة جدا	%91.6	0.675	4.58	توجد للفندق خطة مناسبة تساهم في زيادة رضا العملاء	2	
6	0.000	28.8	مرتفعة جدا	%90.6	0.712	4.53	التركيز على الاتصال مع العميل من خلال وسائل مباشرة مع فريق دعم العملاء كالمحادثة الفورية، أو غير مباشرة	3	
2	0.000	29.6	مرتفعة جدا	%92.4	0.733	4.62	تسعى إدارة الفندق للاستجابة السريعة للعملاء من أجل زيادة رضاهم.	4	
3	0.000	32.7	مرتفعة جدا	%92.3	0.662	4.61	تهتم الإدارة بدراسة جميع العوامل التي يمكن أن تخلق شعور الراحة لدى العميل.	5	
7	0.000	27.8	مرتفعة جدا	%90.5	0.735	4.52	تحسين التجربة التي يخوضها العميل عند استخدام الخدمة	6	
5	0.000	36.9	مرتفعة جدا	%93.1	0.600	4.65	تركز الإدارة على راحة العميل من خلال تنويع قنوات الاتصال والتثبيط على المزيد من التفاعلات	7	
1	0.000	55.8	مرتفعة جدا	%96.4	0.437	4.82	تحديد هدف مرتبط بتحقيق السعادة للعملاء	8	
8	0.000	29.6	مرتفعة جدا	%90.4	0.688	4.52	التسليم السريع للخدمة	9	
9	0.000	29.5	مرتفعة جدا	%90.0	0.680	4.50	تقديم جميع الشروhat والإجابة على جميع الاستفسارات	10	
		0.000	31.6	مرتفعة جدا	90.6%	0.686	4.53	جميع الفقرات	

المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل 2023

يتضح من الجدول رقم (12) ما يلي:

1/ المتوسط الحسابي لجميع فقرات محور متطلبات الأخذ بمبادئ جودة الخدمة في تحقيق رضا المستهلك أكبر 22 من الوسط الفرضي للدراسة (3) وأكبر من الوزن النسبي (60%) ومستوى الدلالة لجميع الفقرات أقل من (0.05) وهذه النتيجة تدل على

موافقة أفراد العينة على جميع الفقرات بمستوى استجابة مرتفعة جدا حيث حققت جميع الفقرات متوسط عام مقداره (4.53) وبانحراف معياري (0.686) وأهمية نسبية (90.6) %.

2/ ويلاحظ من الجدول أن الفقرة (تحديد هدف مرتبط بتحقيق السعادة للعملاء) في المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية حيث بلغ متوسط إجابات أفراد العينة على العبارة (4.82) بانحراف معياري (0.437) وبأهمية نسبية مرتفعة بلغت (96.4) %.

تليها المرتبة الثانية العبارة الآتية (تركز الإدارة على راحة العميل من خلال تنويع قنوات الاتصال والتшибع على المزيد من التفاعلات) بمتوسط حسابي (4.65) وانحراف معياري (0.600) بأهمية نسبية (92.4) %.

3/ فقد كانت المرتبة الأخيرة العبارة التالية (الموارد المالية كافية لإنجاز المهام المرتبطة برضاء العملاء وتحقيق الولاء للفندق) حيث بلغ المتوسط (3.92) وبانحراف معياري (0.936) وأهمية نسبية بلغت (78.4) %.

4/ وبين الجدول وجود فروق ذات دلالة إحصائية لجميع الفقرات وذلك من خلال اختبار T لدلاله الفروق حيث بلغت قيمة (T) لدلاله الفروق لجميع العبارات (31.6) بمستوى معنوية (0.000) وهذه القيمة أقل من مستوى المعنوية (0.05) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية على إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين بمستوى استجابة مرتفعة جدا على هذا المحور

وببناء على نتائج التحليل الإحصائي الموضحة في الفقرات السابقة نجد أن المتوسط العام لجميع العبارات التي تقيس محور متطلبات الأخذ بمبادئ جودة الخدمة في تحقيق رضا المستهلك تدل على أن مستوى الاستجابة على جميع الفقرات حيث بلغ متوسط العبارات (3.86) وبأهمية نسبية بلغت (77.1) %، كما يدل اختبار دلاله الفروق (T) إلى وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة تعزى لصالح الموافقين بمستوى استجابة مرتفعة جدا .

ومما سبق يتضح أن معظم أفراد العينة يوافقون وجود فروق ذات دلالة احصائية في متطلبات الأخذ بمبادئ جودة الخدمة في تحقيق رضا المستهلك "تعزى لمتغير جودة الخدمة بدرجة استجابة مرتفعة جدا.

ملخص النتائج التي توصلت إليها الدراسة

- 1- غالبية أفراد العينة يوافقون على الفقرات التي تم ذكرها في المحاور الثلاثة وهذا ينطبق مع فروض الدراسة إلى وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة.
- 2- إن أفراد عينة الدراسة راضون جدا عن الخدمة التي تقدمها فنادق مدينة الباحة
- 3- رغبة واستعداد مقدمي الخدمة وقدرتهم على أداء الخدمة
- 4- جودة الخدمة التي تقدمها الفنادق بمدينة الباحة تعكس الأداء المتميز لهم
- 5- تلبية الاحتياجات وتوقعات المستهلك تدل على جودة الخدمة
- 6- ترجع معوقات تطبيق جودة الخدمة في تحقيق رضا المستهلك إلى عدم وجود كوادر تدريبية في مجال جودة الخدمات الفندقة لدى فنادق مدينة الباحة وعدم وجود قاعدة بيانات مناسبة في فنادق مدينة الباحة لخدمة العملاء.

الوصيات

- 1- تطوير وإنشاء قواعد البيانات والمعلومات المرتبطة بالسياحة وإناحتها بالصورة المناسبة.
- 2- تدريب وتأهيل الكوادر العاملة في القطاع الفندقي وحسن اختيارهم.
- 3- قياس جودة الخدمة بصورة منتظمة.
- 4- ضرورة تقديم خدمات تفوق توقع الزبون.
- 5- أظهرت نتائج التحليل الاحصائي يطمح المستهلك في إسعاده وعليه من الضروري تقديم الخدمات التي تسعده.

قائمة المصادر والمراجع:

المصادر والمراجع العربية:

- 1- إبراهيم ل، 2011، الجودة الشاملة في التعليم. ص 133-32-25. عمان. الاردن. مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع
- 2- الطائي، العبادي ،2009، إدارة علاقات الزبون ، الطبعة الاولى، ص 110 ، الوراق للنشر والتوزيع
- 3- بوظور ر، 2014، أساسيات الإدارة الفندقية ، الطبعة الاولى، ص 16، عمان، الأكاديميون للنشر والتوزيع
- 4- جودة م، 2004، إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات ، ص 360-73-71، عمان، دار وائل للنشر
- 5- عطوي ج، 2001 أساليب البحث العلمي، بغداد الطبعة الأولى، ص 123-124، دار العلم والثقافة للنشر والتوزيع
- 6- محمد م، 2008 إدارة الجودة الشاملة بمنظمات الرعاية الاجتماعية، ص 204، الإسكندرية المكتب الجامعي الحديث للنشر
- 7- مصطفى س، 2005 إدارة الجودة الشاملة والأيزو 9000 دليل عصري للجودة والتنافسية مع ترجمة لنصوص ومفاهيم وإرشادات منظمة الأيزو ، ص 99 مصر، - دار الفجر للنشر والتوزيع
- 8- وصفي ع، 2000، مدخل الى المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة، وجهة نظر ، ص 31 ، عمان، دار الأوائل للنشر
- 9- عبد الفتاح ع، 2022 مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS ، ص 560. دار الخوارزمي للنشر.
- 10- جودت عزت عطوي، 2001، أساليب البحث العلمي، بغداد الطبعة الأولى 2001 ص 123-124.
- 11- خديجة أك، 2009، محددات جودة الخدمة الفندقية ودورها في رفع درجة الزبون، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية. دراسات اقتصادية، ص 206
- 12- أحمد وآخرون، 2017 تحسين أداء جودة الخدمة الفندقية وفق معايير السياحة البريطانية دراسة استطلاعية لآراء عينة من نزلاء فندق أربيل السياحي، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 3، العدد 36، ص 48

13-بن ذكرييا وآخرون، 2014 جودة الخدمات وأثرها على رضاء العملاء، ص، 204، جامعة أم البوachi، ام البوachi الجزائر

English

- 1- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Marketing Management* (13th Edition (Manajemen Pemasaran (Edisi e 13)). Jakarta: Erlangga.
- 2- Sembiring, M., Sipayung, R., & Sitepu, F. E. (2014). *Growth and production of peanuts with composting of empty palm oil bunches at different seasoning*
- 3- Journal of Process Management – New Technologies, *International HOTEL MANAGEMENT AND QUALITY OF HOTEL SERVICES*(2016)
- 4- Valarie A. Zeithaml, Leonard L. Berry and A. Parasuraman *Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality* journal of Marketing Vol. 52, No. 2 (Apr., 1988), pp. 35-

الملحق

الملحق رقم (1) يوضح قائمة الاستبيان التي تم توزيعها

بسم الله الرحمن الرحيم

استماره استبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تحية طيبة وبعد

المشاركين سلمكم الله، أنا دكتورة ابتهاج هاشم محمد أعمل أستاذة في جامعة الباحة- كلية إدارة الأعمال - قسم المحاسبة. أطلب منكم المشاركة في هذه الدراسة بعنوان أثر جودة الخدمة ودورها في تحقيق رضا المستهلك (بالتطبيق على فنادق مدينة الباحة) من خلال استكمال الاستبيان التالي طوعاً. تهدف هذه الدراسة إلى جودة الخدمة ودورها في رضا المستهلك وتحديد أهم معوقات تطبيق جودة الخدمة وتحديد متطلبات الأخذ بمبادئ جودة الخدمة، سيتطلب هذا الاستبيان حوالي 5-10 دقائق من تعاونك.

هذا البحث هو فقط لأغراض أكademie، وستكون مساعدتك في إكمال الاستبيان التالي موضع تقدير كبير. مع الموافقة المقدمة من خلال الإجابة على هذا الاستبيان، ستبقى مشاركتك سرية ولا تستخدم إلا لأغراض البحث فقط.

إذا كان لديك أي استفسارات أو أسئلة، فيمكنك الاتصال بي على البريد الإلكتروني bojeboje@hotmail.com مع كل التقدير

دكتورة ابتهاج هاشم الجزولي

المحور الأول: جودة الخدمة ودورها في رضا المستهلك

المجال الأول: التركيز على المستفيدين.

الاستجابة						العبارة	M
لا أوافق بشدة	لا أوافق	أوافق إلى حد ما	أوافق	أوافق بشدة			
					العملاء راضون عن مستوى الخدمة المقدمة.		1
					يحرص العميل على الاطلاع على العروض الجديدة المقدمة.		2
					الفندق في مستوى مناسب للعميل.		3
					الخدمة المقدمة في الفندق مرضية.		4
المجال الثاني / التركيز على جودة أداء العاملين.							
					العاملين بالفنادق مناسبين للعمل.		5
					المرتبات والحوافز مرضية للعامل.		6
					كفاءة العاملين موافقة للأهداف المرسومة.		7
					يوجد ربط بين حواجز ومكافآت العاملين بجودة أدائهم).		8
المجال الثالث/ الاهتمام بالعمل الجماعي.							
					يعمل العاملون بروح الفريق		9
					يشترك جميع العاملون في اتخاذ القرار		10
					يشترك جميع العاملون في تحسين مستوى الأداء		11
					يشترك جميع العاملون في وضع أهداف الفند		12
المجال الرابع/ القيادة الفعالة.							
					يتمتع الإداريون بمهارة الاتصال الجيد		13
					الإداريون بالفندق لهم أفكار قيادية جيدة لتطوير العمل الإداري بالفندق		14
					الإداريون بالفندق يتمتعون بقدرات إدارية كافية		15
					توجد خطة تدريب في مجالات جودة الخدمات الفندقيّة للعاملين بالفندق		16

المحور الثاني: معوقات تطبيق جودة الخدمة في رضا المستهلك

المجال الأول / مدى فاعلية العضو في بناء المؤسسة.

م	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	أوافق إلى حد ما	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	توجد قاعدة بيانات مناسبة في فنادق مدينة الباحة لخدمة العملاء					
2	توجد كوادر مؤهلة ومدربة بفنادق مدينة الباحة					
3	توجد كوادر تدريبية في مجال جودة الخدمات الفندقية لدى فنادق مدينة الباحة					
4	المركزية في صنع السياسات واتخاذ القرارات					
5	قلة الامكانيات المادية.					
6	توجد معايير مطبقة لجودة الخدمات الفندقية بمدينة الباحة					
7	تشجع إدارة الفنادق بالباحة العاملين مادياً ومعنوياً					
8	كثرة الأعباء المطلوب تنفيذها					
9	العاملون راضون عن الوظيفة بفنادق الباحة					
10	توجد دافعية لدى العاملين بفنادق مدينة الباحة					

المحور الثالث: متطلبات الأخذ بمبادئ جودة الخدمة في رضا المستهلك

المجال الأول: مدى فاعلية العضو في بناء المؤسسة.

م	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	أوافق إلى حد ما	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	الموارد المالية كافية لإنجاز المهام المرتبطة برضاء العملاء وتحقيق الولاء للفندق					
2	توجد للفندق خطة مناسبة تساهم في زيادة رضا العملاء					
3	التركيز على الاتصال مع العميل من خلال وسائل مباشرة مع فريق دعم العملاء كالمحادثة الفورية، أو غير مباشرة					

					تسعى إدارة الفندق للاستجابة السريعة للعملاء من أجل زيادة رضاهem.	4
					تهتم الإدارة بدراسة جميع العوامل التي يمكن أن تخلق شعور الراحة لدى العميل.	5
					تحسين التجربة التي يخوضها العميل عند استخدام الخدمة	6
					تركز الإدارة على راحة العميل من خلال تنويع قنوات الاتصال والتشجيع على المزيد من التفاعلات	7
					تحديد هدف مرتبط بتحقيق السعادة للعملاء	8
					التسليم السريع للخدمة	9
					تقدير جميع الشروحات والإجابة على جميع الاستفسارات	10

جميع الحقوق محفوظة © 2023، الدكتورة/ ابتهاج هاشم محمد الجزولي، المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي

(CC BY NC)

Doi: <https://doi.org/10.52132/Ajrsp/v5.52.1>

النظام القانوني لتأسيس شركة المساهمة البسيطة وأثرها على تشجيع الاستثمار

The Legal System and the impact of establishing a Simplified Joint Stock Company on Encouraging Investment

إعداد: الدكتورة/ إيمان إحسان سامي إحسان

أستاذ القانون التجاري المساعد، كلية الحقوق، قسم القانون الخاص، جامعة طيبة، المملكة العربية السعودية

Email: eman.ehsan24@gmail.com

الملخص

لقد شهدت الأنظمة السعودية في السنوات الأخيرة تطوراً ملحوظاً على جميع الأصعدة، وقد شمل هذا التطور إدراج المنظم السعودي نوع جديد من الشركات التجارية في نظام الشركات، وذلك بموجب مرسوم ملكي رقم (م/132) بتاريخ 1 ذو الحجة 1443 هـ الموافق 30 يوليو 2022م، وسماه "شركة المساهمة البسيطة". وطبقاً لنظام الشركات، فإن هذا النوع من الشركات التجارية مخصص للشركات الصغيرة والمتوسطة. وهذا النوع من الشركات يلعب دوراً مهماً في تشجيع الاستثمار الوطني والأجنبي، ومن ثم، يهدف هذا البحث إلى دراسة النظام القانوني لتأسيس شركة المساهمة البسيطة. وذلك، تبيان هدف المشرع من إدراج هذا النوع الجديد ضمن الشركات التجارية، ومن خلال إبراز مميزات وخصائص هذه الشركة، وشروط تأسيسها، وتوضيح أثرها على الاستثمار. وذلك، عن طريق دراسة تحليلية للشركة المساهمة البسيطة في نظام الشركات السعودي الجديد. ومن خلال هذه الدراسة، تم التوصل إلى عدة نتائج، أهمها تحديد مكانة شركة المساهمة البسيطة بين أنواع الشركات التجارية الأخرى، وما يميزها عن غيرها من الشركات. كما نتج عن هذا البحث، معرفة الفئة المستهدفة بهذا الشكل الجديد من أشكال الشركات التجارية، وكذلك الشروط المتطلبة قانوناً لتأسيسها، أيضاً نتج عن هذا البحث، توضيح آثر هذه الشركة على الاستثمار. وتوصي الدراسة بوضع تعريف خاص لشركة المساهمة البسيطة يوضح فيها، استقلال شركة المساهمة البسيطة عن غيرها من أشكال الشركات الأخرى، توضيح الشروط الخاصة بالنسبة للشركاء عند تقييم الحصص العينية.

الكلمات المفتاحية: شركة المساهمة البسيطة، الشركات الصغيرة والمتوسطة، تشجيع الاستثمار، نظام الشركات الجديد، المنظم السعودي

The Legal System and the impact of establishing a Simplified Joint Stock Company on Encouraging Investment

Abstract

Saudi regulations have evolved significantly in recent years. This development has included the inclusion of a new type of commercial company in the corporate system by the Saudi regulator, by Royal Decree No. (M / 132) dated Dhu al-Hijjah 1, 1443 AH, corresponding to July 30, 2022 AD. It was called the " Simplified Joint Stock Company" According to the corporate system, this type of business is reserved for small and medium-sized enterprises. This type of company plays an important role in promoting national and foreign investment, and this research is therefore aimed at examining the legal regime for the establishment of a simplified equity company. The aim of the legislature is to include this new type of business company, by highlighting the advantages and characteristics of the company, the conditions for its incorporation and by clarifying its impact on investment. That, through an analytical study of the simplified joint stock company in the new Saudi companies' system. Through this study, several conclusions have been reached, the most important of which is the determination of the position of a simplified equity company between the types of other business, and what distinguishes it from other companies. As a result of this research, the target group was identified with this new form of business, as well as the legal requirements for its establishment, as well as with the result of this research, the impact of this company on investment was clarified.

Keywords: Streamlined Joint Stock Company, Small and Medium Enterprises, Investment Promotion, New Saudi Companies System, Saudi Regulation. .

1. المقدمة

منذ إطلاق رؤية المملكة العربية السعودية 2030 والمملكة في تطور غير مسبوق، الذي أثر على التوجهات والسياسة الاقتصادية والمحليّة، الإقليميّة والعالميّة للمملكة. من أهداف وتوجهات الرؤية تشجيع وتنشيط الاستثمارات الوطنيّة والأجنبيّة، أيضاً جعل المملكة أرضاً اقتصاديّة وقانونيّة خصبة لجميع هذه الاستثمارات. ولتحقيق ذلك كان لابد للمنظم السعودي تطوير السياسة التنظيمية والتشريعية، عن طريق دراسة قانونيّة حديثة ومتقدمة لخلق بيئة قانونيّة تجاريّة متقدمة توّاكب هذه التحوّلات وتساهم في تشجيع الاستثمار الوطني، الإقليمي وال العالمي بتقديم التسهيلات وإزالة العقبات القانونيّة والعملية التي تعيق هذه التطورات (رحال، 2023، ص295).

قد أصدر المنظم السعودي مؤخراً نظام الشركات الجديد في عام 1434هـ، والذي استحدث شكل من أشكال الشركات الجديدة والتي لم تكن موجودة في النظام السابق، التي أفردها المنظم السعودي في الباب الخامس من النظام، تحت مسمى شركة المساهمة البسيطة. لم يسبق للمملكة العربية السعودية التطريق إلى استحداث مثل هذا الشكل من الشركات، حيث جاء النظام الجديد شاملاً لأحكام تأسيس هذه الشركة ووضع نظامها الأساس وتمثل هذه الشركة وإدارتها، وجاء استحداث هذه الشركة لتشجيع الاستثمار وتطوير اقتصاد المملكة نظراً لمرورتها وبساطة إجراءاتها (التميمي، 2022).

إن المملكة العربية السعودية أولت اهتماماً كبيراً لقطاع ريادة الأعمال مما يساهم في تحقيق مستهدفات رؤية 2030، وذلك لما له دور في تنمية الاقتصاد الوطني، وتحقيق التنوع في مصادر الدخل المحلي، وخلق فرص جديدة للعمل، إن هذا الشكل من الشركات يعد الأكثر ملائمة لرواد الأعمال، ومعمول به في أكثر من دولة، استحداث المنظم السعودي مثل هذا الشكل من الشركات يؤكد على مراعاة نظام اقتصاد المملكة الذي يراعي الصالح العام، ويدعم القطاع الخاص، ويعطي مرونة وحرية في مزاولة الأعمال التجارية بما يتناسب مع رغباتهم، وإزالة القيود التي تقيد المستثمرين (بن إبراهيم، 2022، ص 32).

كما تعد شركة المساهمة البسيطة منأحدث أشكال الشركات ظهوراً في العصر الحديث، وتعد المملكة العربية السعودية من أوائل الدول الإقليمية وثاني الدول العربية بعد المملكة المغربية في تبنيها للشركة في نظام الشركات السعودي الجديد (الصالح، 2021) ان استحداث المنظم السعودي لهذا الشكل من الشركات يعكس الجانب الإيجابي للوضع الاقتصادي في المملكة، الذي سوف يساعد المستثمرين والتجار.

1.1. مشكلة الدراسة

طرح إشكالية الدراسة حول مدى ضرورة إدراج شكل شركة المساهمة البسيطة إلى أشكال الشركات الموجودة بالنظام، الذي نتج عنه عدة تساؤلات وهي:

1. ما أهمية وطبيعة شركة المساهمة البسيطة وما يميزها عن باقي الشركات؟
2. ما سبب أن هذه الشركة ملائمة للشركات الناشئة؟

وللإجابة عن هذه التساؤلات سيتم البحث في النظام القانوني لتأسيس شركة المساهمة البسيطة عن طريق تبيان مفهومها وخصائصها ومميزاتها والشروط القانونية لتأسيسها.

2.1. أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل النظام القانوني لشركة المساهمة البسيطة من خلال:

1. تبيان مفهوم شركة المساهمة البسيطة.
2. توضيح خصائص ومميزات هذه الشركة.
3. الشروط القانونية لتأسيس شركة المساهمة وأثرها على الاستثمار.

3.1. أهمية الدراسة

تتمثل أهمية الموضوع بالميزات التي تحظى بها شركة المساهمة البسيطة هي طبيعتها القانونية المختلطة بين شركات الأموال وشركات الأشخاص، وأيضاً تسمية الشركة بهذا الاسم يدل على تميزها عن غيرها من شركات المساهمة، حيث سلسلة تأسيسها وظهور واضح لسلطان إرادة المساهمين في تأسيس الشركة. كما أن الشركة في مقدمتها تعزيز لمجتمع ريادة الأعمال، وتحديداً قطاع المنتجات متاخرة الصغر والصغرى والمتوسطة.

4.1. منهج الدراسة

تعتمد الدراسة على المنهج التحليلي لتحليل النصوص القانونية الخاصة بنظام شركة المساهمة المبسطة.

5.1. خطة البحث

المبحث الأول: مفهوم شركة المساهمة المبسطة وطبيعتها القانونية

المطلب الأول: مفهوم شركة المساهمة المبسطة

الفرع الأول: تعریف الشركة بمفهومها العام

الفرع الثاني: تعریف شركة المساهمة المبسطة بمفهومها الخاص

المطلب الثاني: الطبيعة القانونية لشركة المساهمة المبسطة ومميزاتها

الفرع الأول: الطبيعة القانونية لشركة المساهمة المبسطة

الفرع الثاني: مميزات شركة المساهمة المبسطة

المبحث الثاني: شروط تأسيس شركة المساهمة المبسطة وأثرها على الاستثمار

المطلب الأول: شروط تأسيس شركة المساهمة المبسطة

المطلب الثاني: أثر شركة المساهمة المبسطة على الاستثمار

المبحث الأول: مفهوم شركة المساهمة المبسطة وطبيعتها القانونية

إن تطور التشريعات في المملكة العربية السعودية التي تهدف إلى تطوير الدولة على جميع الأصعدة ومن ضمنها التطوير والنهضة الاقتصادية، دفع المشرع إلى تطوير الشركات في السعودية واستحداث نوع جديد من أنواع الشركات وهي شركة المساهمة المبسطة.

المطلب الأول: مفهوم شركة المساهمة المبسطة

شركة المساهمة المبسطة هي نوع من أنواع الشركات التجارية التي تتمتع بتبسيط في هيكلها وإجراءاتها المطلوبة لتأسيسها وتشغيلها. تهدف هذه الشركات إلى تسهيل عملية إنشاء الشركات الصغيرة والمتوسطة وتشجيع روح ريادة الأعمال. بهذا يجب توضيح مفهوم الشركة العام ومفهوم شركة المساهمة المبسطة على وجه الخصوص.

الفرع الأول: تعریف الشركة بمفهومها العام

عرف المنظم السعودي الشركة في المادة الثانية من نظام الشركات بأن الشركة هي "كيان قانوني يؤسس وفقاً لأحكام النظام بناء على عقد تأسيس أو نظام أساس يلتزم بمقتضاه شخصان أو أكثر بأن يساهم كل منهم في مشروع يستهدف الربح يستهدف الربح بتقديم حصة من مال أو عمل أو منهما معاً لاقتسام ما ينشأ عن هذا المشروع من ربح أو خسارة، واستثناء من ذلك، يجوز وفقاً لأحكام النظام، أن تؤسس الشركة بالإرادة المنفردة لشخص واحد، ويجوز تأسيس شركات غير ربحية".

يسنن من ذلك أن تعریف الشركة جاء بمجمله لجميع أنواع الشركات التي تنطبق عليها الأحكام العامة، وهذا لا يمنع من وجود استثناءات واردة على كل نوع من أنواع الشركات التي تحكمها الأحكام الخاصة بها.

الفرع الثاني: تعريف شركة المساهمة البسيطة بمفهومها الخاص

وردت شركة المساهمة البسيطة في المادة الثامنة والثلاثون بعد المائة في نظام الشركات والتي لم تنص على تعريف خاص بشركة المساهمة، بل أسننت المادة أنها تسرى عليها بعض أحكام شركة المساهمة التي تتوافق أحکامها مع طبيعة شركة المساهمة البسيطة. وقد عرفت المادة الثامنة والخمسون من نظام الشركات شركة المساهمة بأنها "شركة يوسعها شخص واحد أو أكثر، من ذوي الصفة الطبيعية أو الاعتبارية، ويكون رأس مالها مقسماً إلى أسهم قابلة للتداول، وتكون الشركة وحدها مسؤولة عن الديون والالتزامات المترتبة عليها أو الناشئة عن نشاطها، وتقصر مسؤولية المساهم على أداء قيمة الأسهم التي اكتتب فيها". ومن الأحكام الخاصة التي وردت في مفهوم شركة المساهمة البسيطة التالي:

1. للمساهمين في شركة المساهمة البسيطة تنظيم هيكلة الشركة وطريقة عملها، وذلك في نظام الشركة الأساس.
2. يحل المساهمون محل الجمعية العامة العادية وغير العادية لشركة المساهمة، وذلك في نطاق الأحكام التي تسرى على شركة المساهمة البسيطة. والمساهمين تحديد من يتولى تلك الاختصاصات في نظام الشركة الأساس.
3. يمارس رئيس شركة المساهمة البسيطة أو مديرها أو مجلس إدارتها، بحسب الأحوال، جميع الاختصاصات المقررة لرئيس وأعضاء مجلس إدارة شركة المساهمة ويحلون محلهم.

تم تعريف شركة المساهمة البسيطة من قبل أحد الباحثين بأنها "شركة يحدد المساهمون فيها رأس مالها، وتقسم إلى أسهم، ويتولى المساهمون تنظيم هيكلة الشركة وطريقة عملها وتحديد كيفية إدارتها في نظام الشركة الأساس، ويحلون محل الجمعية العامة في شركة المساهمة، وتقصر مسؤوليتهم على أداء قيمة الأسهم المكتتب فيها، فالشركة وحدها مسؤولة عن الديون والالتزامات المترتبة عليها أو الناشئة عن نشاطها" (العامدي، 2022، ص 279).

يتضح من المادة الثامنة والثلاثون بعد المائة أنه لا يوجد تعريف ولا مفهوم خاص في النظام يعرف شركة المساهمة البسيطة، بل أنه ربط مفهومها مع مفهوم شركة المساهمة مع وضع ضوابط وأحكام خاصة تحكم طبيعة الشركة. والتعريف الذي عرفه أحد الباحثين لم يكن بالتعريف الدقيق للشركة، بل ذكر أحكام الشركة وطريقة إدارتها. فلهذا يرجح أن يكون تعريف شركة المساهمة البسيطة بالمعنى العام للشركة مع إضافة الأحكام الخاصة لشركة المساهمة ليكون لدينا مفهوم خاص لشركة المساهمة البسيطة.

المطلب الثاني: الطبيعة القانونية لشركة المساهمة البسيطة ومميزاتها

تنقسم الشركات بوجه عام إلى شركات مدنية وشركات تجارية، تقوم الشركات التجارية على اعتبار مالي واعتبار شخصي وقد تقوم بعض الشركات على كلا الاعتبارين. تحدد هذه الاعتبارات طبيعة الشركة العقدية والنظمية أو الأخذ بكلاهما (بالطيب، 2022، 175). إن شركة المساهمة البسيطة من الشركات الجديدة التي لابد من دراسة طبيعتها القانونية لمعرفة هل هي شركة قائمة على الفكر التعاقدية مثل شركات الأشخاص، أم هي شركة خاضعة للمشرع والنظام القانوني مثل شركات الأموال، أم للشركة طبيعة قانونية خاصة بها. بالإضافة سيتم دراسة مميزات ومدى اختلاف شركة المساهمة البسيطة عن غيرها من الشركات.

الفرع الأول: الطبيعة القانونية لشركة المساهمة البسيطة

إن خصائص وطبيعة شركات الأموال تختلف عن شركات الأشخاص، وقد تم ظهور عدة اختلافات على تحديد طبيعة شركة المساهمة البسيطة من حيث تحديد تصنيفها وطبيعتها. ظهرت نظريتان من أجل تحديد الطبيعة القانونية للشركة أولها النظرية الكلاسيكية، التي تستند على الطابع العقدي والطابع النظمي للشركة.

والنظرية الحديثة، التي تستند على فكرة المشروع لتنظيم القوانين التي تخدم الاقتصاد (رحال، ص263). لهذا كل شركة تتخذ الشكل والطبيعة المناسبة لها بحسب الغاية التي أنشأت بسببها.

اعتبر الفقه أن شركة المساهمة تعتبر من شركات الأموال (السباعي، 2005، 20). وهذا صحيح باعتبار أن هذه الشركة ضمن شركات الأموال لما أعطاه النظام لها من خصائص، إعطاء النظام مسمى شركة المساهمة البسيطة يعتبر بمثابة الدلالة على أنها شكل من شركات المساهمة. بتحديد وجود نوعين من أنواع شركات المساهمة، شركة مساهمة ذات طبيعة معقدة بتأسيسها وإدارتها ورقابتها، وشركات مساهمة بسيطة في إنشائها وإدارتها ورقابتها واتخاذ القرارات وشكلها (عبياية، 2017، 82). لهذا اعتبر الفقه أن شركة المساهمة البسيطة أقرب إلى شركات الأموال، بسبب إخضاع شركة المساهمة البسيطة لبعض من الأحكام العامة بشركة المساهمة وذلك بما لا يتعارض مع الأحكام الخاصة بها التي وردت في نص المادة الثامنة والثلاثون بعد المائة. شركة المساهمة البسيطة شركة مستقلة كشكل من أشكال الشركات في نظام الشركات السعودي.

تسمية شركة المساهمة البسيطة لا يعتبر مجرد مسمى، بل هو يعطي امتياز وانفراد للشركة عن غيرها من شركات المساهمة، فهي شركة لا تنطوي في تأسيسها على إجراءات معقدة، وسلطان الإرادة حاضر بقوة في تنظيم هذه الشركة (عبياية، 87). شركة المساهمة البسيطة شركة مستقلة عن باقي الشركات وخاصة شركة المساهمة، وهي تقوم بصورة كبيرة على مبدأ الحرية التعاقدية بين الشركات.

لقد أخذ بعض الباحثين بأن شركة المساهمة البسيطة، شركة ذات طابع مختلط تجمع بين الاتجاه العقدي وهو عقد يشترط لقيامه وصحته ما يشترط في باقي العقود من رضا و محل و سبب وأهلية قادرة على مباشرة التصرف، والاتجاه الآخر هو اتجاه التنظيم القانوني والذي ينظر إلى أن الشركة ذات شكل و قالب حد القانون أحکامه، غير أنه تدخل المنظم في تنظيم الشركة لم يقل من الطبيعة العقدية لها، فهي كيان لا يقوم إلا بتوافق إرادة الأطراف المنشئين لها ابتداء، إلا أن مقدار الطبيعة العقدية للشركة تحدد باختلاف مقدار تدخل المشرع في تنظيم الأحكام الخاصة بالشركة. وبناء على ذلك لا يمكن اعتبار شركة المساهمة البسيطة شركة من شركات الأموال مثل شركة المساهمة وذلك لأن التشريعات والقوانين التي أخذت بها منحت المؤسسين للشركة قدرًا كبيراً من الحرية في إدارة وتنظيم الشركة، كما أنه لا يمكن وصفها أيضاً بأنها من شركات الأشخاص، لذلك يرجح القول بأن شركة المساهمة البسيطة من الشركات المختلطة والتي تجمع بين خصائص شركات الأموال مثل شركة المساهمة وشركات الأشخاص مثل شركة التضامن (الصالح، 20).

بالنظر إلى الاختلافات الخاصة بطبيعة شركة المساهمة البسيطة يتضح بأن المنظم السعودي في نظام الشركات قد أخذ بفكرة الطبيعة المختلطة. والتي قد تكون فيها فكرة التعاقدية طاغية على فكرة النظام، إلا أنها كانت جامدة بين خصائص شركات الأموال وشركات الأشخاص. وهذا يؤكد أن المنظم السعودي اعتبار أن شركة المساهمة البسيطة هي شركة مستقلة ومميزة عن باقي الشركات وخاصة عن شركة المساهمة.

الفرع الثاني: مميزات شركة المساهمة البسيطة

تتميز شركات المساهمة البسيطة عن غيرها من الشركات بمميزتين أساسيتين وهي الحرية التعاقدية في تأسيسها واعتبار شركة المساهمة البسيطة في الإطار القانوني للمؤسسات الناشئة.

أولاً: الحرية التعاقدية في تأسيس شركة المساهمة البسيطة:

تتميز شركة المساهمة البسيطة بإعطاء الحرية التعاقدية لشركائها، حقيقة أنها ليست الشركة الوحيدة التي يتمتع فيها الشركاء بحرية التعاقد، بل نجد هذه الحرية وسلطان الإرادة في تأسيس شركات الأشخاص وتحديداً شركة التضامن. وإذا كانت حرية التعاقد أساس شركات الأشخاص، فلا نجدها في شركات الأموال تحديداً شركة المساهمة (العربي، الفقي، 2003، ص 230). لأن شركات المساهمة لا تخضع لعقد تأسيسها إلا في إنشائها، أما إدارة الشركة وتسييرها ورقابتها واتخاذ القرارات في جمعياتها فهو خاضع للتنظيم القانوني للشركة، لهذا فهي خاضعة لفكرة النظام. أما شركة المساهمة البسيطة بالرغم أن بعض أحكام شركة المساهمة تطبق عليها لكنها خاضعة لفكرة وهيمنة سلطان الإرادة في تنظيمها وهيكليتها.

الهدف من ترك المجال للحرية التعاقدية في شركة المساهمة البسيطة، هو إيجاد شكل قانوني من أشكال الشركات التجارية من أجل الاتفاق بين الشركاء داخل قالب قانوني. وترك المشرع أيضاً الحرية التعاقدية في مجال الإدارة والتسيير فلم يخضع شركة المساهمة البسيطة لتفعيلات شركة المساهمة، بل ترك لشركائها الاختيار بين الإدارة والتسيير (سعيد، 2022، ص 560). وهذه الحرية التعاقدية لتنظيم وإدارة الشركة لا تعتبر مجرد صلاحيات وامتيازات يتمتع بها الشركاء في شركة المساهمة البسيطة، بل تعتبر مسؤولية على الشركاء يتربّط عليها التزامات ومسؤوليات. لهذا يجب على الشركاء في شركة المساهمة البسيطة اختيار طريقة الإدارة التي يكون من شأنها تحقيق الغرض الأساسي من إنشاء الشركة ومراعاة مصلحة الشركة والشركاء، حتى يتم ضمان استمرارية الشركة. (رحل، ص 267).

والخلاصة أن المشرع السعودي باستحداثه لشركة المساهمة البسيطة أعاد فكرة النظرية التعاقدية في تأسيس الشركات التجارية، التي تعتبر الشركة عقداً خاصاً للحرية التعاقدية لأطرافه، أساسه سلطان إرادة المتعاقدين، فلها حرية في إنشائها وتنظيم إدارتها وحتى نمط رقابتها بشكل يتم التنسيق بين الحرية التعاقدية والمحافظة على الشخصية المعنوية. وبذلك تكون الحرية التعاقدية قد أضيفت مرونة في تأسيس هذا النوع الجديد من الشركات التجارية ومرونة في تنظيم إدارته وتسييره السبب الذي أدى بالمشرع بإضافة مصطلح "بساطة" لعبارة شركة "المشاركة" في تسمية هذا الشكل الجديد بشركة المساهمة البسيطة (سعيد، ص 560).

ثانياً: شركة المساهمة البسيطة في الإطار القانوني للمؤسسات الناشئة:

من المعلوم أن للاقتصاد دور كبير في تنمية الدول وازدهارها، بحيث حرصت الدول النامية والمتقدمة إلى تنوع المشروعات الاقتصادية، مستخدمة في سبيل ذلك أدوات وأساليب عديدة، ولعل أهمها المؤسسات الناشئة التي تعد من أهم محركات النمو الاقتصادي للدول، والتي تعتبر أيضاً مدخل هاماً من مداخل النمو الاقتصادي. إن التغيير الذي يشهده العالم في مجال المعرفة والاقتصاد فرض نمط جديد مملوء بتحديات لمواكبة العالم (غربي، عبدالرحمن، 2022، ص 695).

لذلك اتجهت المملكة العربية السعودية إلى التغيير الاقتصادي، مما زاد الاهتمام بالمؤسسات الخاصة الذي نتجت إلى بروز الشركات الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر، التي تلعب دوراً مهماً في مجال التنويع الاقتصادي. لهذا اتجه المشرع السعودي إلى إنشاء شكل شركة المساهمة البسيطة، الشركة التي تجسد الإصلاحات والتطور التشريعي في السعودية، التي تتلاءم مع التوجهات السياسية والاقتصادية الوطنية الجديدة لتحقيق رؤية 2030. التي تتضمن تحفيز المستثمرين ولاسيما رواد الأعمال أصحاب المشاريع الناشئة التي تنسم بالجدة والابتكار والتي تسعد على تحفيز البيئة الاقتصادية.

قد واجه التجار ورواد الأعمال وأصحاب المشاريع الناشئة صعوبة في تأسيس شركاتهم الصغيرة بالأشكال الشركات الموجودة في النظام بسبب التعقيدات الموجدة فيها وأيضاً لعدم ولاءها للشركات الصغيرة، بل أنها صمدت للشركات الكبيرة ذات رؤوس أموال ضخمة. وهذه الأسباب تم إنشاء وابتكار شكل شركة المساهمة البسطة لمساعدة المستثمرين الذي لا يملكون رؤوس أموال ضخمة ومنهم مسمى مؤسسة أو شركة ناشئة "Start UP"¹، هذا المصطلح الذي أصبح من أكثر الكلمات شيوعاً في الآونة الأخيرة، والذي يتكون من جزئين جزء يشير إلى فكرة الانطلاق، وجزء يشير إلى فكرة النمو القوي (غربي، عبدالرحمن، ص 297).

إن استحداث المملكة العربية السعودية لشركة المساهمة البسطة يعتبر خروجاً عن المبادئ الأساسية لقانون الشركات المعروف ويأتي مواكباً للتطلعات الكبيرة للرؤية الاقتصادية 2030، ويأتي استحداث هذا الشكل جديداً محلياً وعالمياً (التميمي، ص 20)، ونظراً لطبيعته المختلطة التي تتطلب احتياجات ومتطلبات ريادة الأعمال ونمو رأس المال الجريء، كما سيكون بمثابة ذراع استثماري يمكن للشركات الغير ربحية الخاصة لارتفاعه بالقطاع الثالث وتحفيز المسؤولية الاجتماعية.²

المبحث الثاني: شروط تأسيس شركة المساهمة البسطة وأثرها على الاستثمار

إن المنظم السعودي جعل شركة المساهمة البسطة تخضع في تأسيسها مثل جميع الشركات الأخرى التي تخضع لشروط موضوعية عامة وشروط شكلية خاصة بها، وهذه الشروط التي تميزها عن باقي الشركات والتي تؤثر على الاستثمار.

المطلب الأول: شروط تأسيس شركة المساهمة البسطة

لتأسيس شركة المساهمة البسطة يجب توافر الشروط الموضوعية العامة والشروط الخاصة.

أولاً: الشروط الموضوعية العامة:

الشروط الموضوعية العامة هي شروط عامة لجميع أشكال الشركات وهي شروط غير محصورة لشركة المساهمة البسطة، والمتمثلة في الرضا، الأهلية، المحل والسبب (الباز، 2021، ص 282). ويتحقق الرضا بأن تتجه إرادة الأطراف في شركة المساهمة البسطة إلى التشارك، حيث تعقد الشركة بالرضا المتبادل بين الشركاء على الارتباط بالعقد، وذلك بصدر إيجاب من الطرف الأول وقبول من الطرف الثاني عند إنشاء عقد الشركة، ويجب أن يصدر خالياً من عيوب الرضا ومن شريك ذو أهلية حسب ما إذا كان شخصاً عادي أو اعتباري (الإنطاكي، 1961، ص 290)، حيث الأهلية المنطبقة بالنسبة للأشخاص العاديين هي الأهلية الخالية من عيوب وانعدام الأهلية والوصول لسن الرشد، والأهلية المنطبقة للشخص الاعتباري هي التقيد في السجل التجاري.

شرط المحل هو تقرير النشاط الخاص بالشركة بما لا يخالف القانون والشريعة، والذي يكون معيناً ومحدداً في العقد التأسيسي للشركة. كما يجب أن يكون ممكناً وليس مستحيلاً جائزًا، مع الالتزام بالحصول على التراخيص الالزامية لممارسة النشاط التجاري (السعدي، 2004، 211).

¹ يقصد بالمؤسسات الناشئة "Start Up": كل مؤسسة حديثة النشأة، تولدت من فكرة رياضية إبداعية، وأمامها احتمالات كبيرة لتحقيق النمو والازدهار بسرعة. بورنان مصطفى، وصولي علي، "الاستراتيجيات المستخدمة في دعم وتمويل المؤسسات الناشئة" مجلة دفاتر اقتصادية، المجلد 11، العدد 1، سنة ١٣١، ٢٠٢٠، ص ٦٢٩.

² انظر مقالة بعنوان: "مزايا شركة المساهمة البسطة في نظام الشركات الجديد"، موقع صحيفة المواطن، ٢٠٢٠ / ٦/٢٩ /مزايا-شركة-المساهمة-المبسطة-في-نظام-ال/ <https://www.almowaten.net/2022/06/>

أما شرط السبب فهو السبب الباعث على التعاقد، وهو الذي يتمثل في تحقيق الربح واقتسام الخسائر، ويجب أن يكون مشروعه وغير مخالف للنظام العام والنظام وإنما كان العقد باطل بطلاً مطلقاً (السنوري، 2005، ص 252).

ثانياً: الشروط الشكلية الخاصة:

لا يكفي توافر الشروط الموضوعية العامة لصحة عقد شركة المساهمة البسيطة، بل لا بد من شروط خاصة تضاف إليها حتى ينتج أثار العقد. إن إجراءات تأسيس شركة المساهمة البسيطة في النظام السعودي اشترط تقديم نظام الشركة الأساس الذي يكون معداً من قبل المؤسسين طلبي التأسيس من قبلهم وذلك بأن يتضمن بصفة خاصة على البيانات الأساسية كاسم الشركة، المركز الرئيس للشركة، غرض الشركة، رأس مال الشركة المصرح به، والمصدر والمدفوع منه، عدد الأسهم وأنواعها وفئاتها، مدة الشركة، إدارة الشركة والأحكام الخاصة بذلك، التنازل عن الأسهم، اجتماعات المساهمين، قرارات المساهمين، تاريخ بدء السنة المالية وانتهاءها وأي أحكام وشروط وبيانات أخرى يتفق المؤسسوون أو المساهمون على تضمينها في النظام الأساس للشركة ولا تتعارض مع أحكام النظام وذلك وفقاً للمادة الأربعون بعد المائة من نظام الشركات السعودي. قد تبين من النظام أن المنظم ترك مساحة حرة لتضمين أي أحكام وشروط يتفق عليها المساهمون أو المؤسسوون على تضمينها في النظام الأساس للشركة بما لا يتعارض مع أحكام النظام، وذلك من مميزات شركة المساهمة البسيطة التي أعطت الشركاء المرونة في تأسيس الشركة.

يتضح أيضاً أن المنظم وضع إجراءات خاصة لتقدير الحصص العينية والتي تعد خطوة جوهيرية في تحديد رأس مال الشركة والتي تعد من خطوات إجراءات التأسيس. حيث أورد نظام الشركات السعودي في مادته الواحد والأربعون بعد المائة يعتمد الإلزام بتقييم الحصص العينية من قبل مقيم معتمد على مقدار ما يمثله مجموعها بالنسبة لرأس مال الشركة. إذا قدمت حصص عينية عند تأسيس الشركة أو عند زيادة رأس مالها لا يتجاوز مجموع قيمتها نصف رأس مال الشركة، فلا يجب تقييمها من مقيم معتمد، مالم يتفق المؤسسوون أو المساهمون على غير ذلك. يتضح من ذلك أن المنظم لم يجعل وجود المقيم المعتمد أمراً وجوبياً في كل الأحوال بس جعله محدد بقيمة معينة، وهذه الحرية التي يعطيها النظام للشركاء قد لا تتحقق الموازنة والابتعاد عن تعارض المصالح، حيث أن تحديد رأس المال لا يعود أثره على المؤسسين فقط، بل قد يصل أثر ذلك إلى الغير المتعاملين مع الشركة أو الذين سيتعاملون معها مستقبلاً من لم تكن لهم صفة في إقرار هذا التقييم من عدمه، كما أن النظام لم يوضح الأسس التي يتم التقييم على أساسها أو الحد الأدنى من المعايير اللازمة للتقييم، فلهذا لو أوضحت النظام وأساس التقييم أو تركها للمقيم المعتمد لما فيه من الحياد والتنظيم (التميمي، 27).

وقد أوردت ذات المادة في حال عدم تقييم الحصة من مقيم معتمد، يكون المؤسسوون أو المساهمون مسؤولين مسؤولية شخصية في جميع أموالهم في مواجهة الغير عن عدالة تقدير هذه الحصص وأداء الفرق نقداً إلى الشركة. مع مراعاة التقادم التي لا تسمع الدعوى في هذه الحالة بعد انقضاء خمس سنوات من تاريخ قيد الشركة لدى السجل التجاري أو زيادة رأس مالها بحسب الأحوال (الغامدي، ص 283). إن هذه الفقرة من المادة عالجت جزءاً أكبر لم تتعالجه، فهنا تطرق الفقرة إلى ضم ذمة المؤسسين أو المساهمين الشخصية في جميع أموالهم إلى ذمة الشركة وابتعدت عن مبدأ استقلالية الذمم بأن تتحصر ذمة المؤسسين أو المساهمين بمقدار ما قدموه برأس مال الشركة، كما أخذت هذه الفقرة بمبدأ التضامن بين جميع المؤسسين أو المساهمين في مواجهة الغير عن عدالة تقدير هذه الحصص وعن أداء الفرق نقداً إلى الشركة، فهنا يكونوا المؤسسوين أو المساهمين الذين لم يقدموا حصصاً عينية قدموها حصصاً نقدية وكانت واضحة المقدار منذ التقادم بطلب تأسيس الشركة منضمين بذمهم على سبيل التضامن في مواجهة الغير بذمهم الشخصية عن الدعاوى الناشئة عن عدالة تقدير الحصص العينية والتزامهم بأداء الفرق

نقداً إلى الشركة، ويتحفظ الباحث حول هذه النقطة كونه لا علاقة لمقدمي الحصص النقدية بدعوى المسؤولية التي تطرقت إليها هذه الفقرة، حيث تتحضر المسؤولية فيمن قدموا الحصص العينية وحدهم وذلك كون دعوى المسؤولية في هذه الحال متعلقة بالحصص العينية وحدها دون النقدية وفي مدى تقديرها، والأمر الآخر هو تحديد مدة لسماع الدعاوى (بخمس) سنوات من تاريخ قيد الشركة لدى السجل التجاري أو زيادة رأس المال بحسب الأحوال، وهذه الدعوى من له صفة باقامتها قد يكون الغير، وفي حال كان الغير لم يتعامل مع الشركة أو في حال أصبح دائمًا للشركة بعد انتهاء هذه المدة المحددة من تاريخ قيد الشركة لدى السجل التجاري (التميمي، ص 29).

يتضح أن شروط تأسيس شركة المساهمة البسطة منطوية على شروط موضوعية عامة وشروط خاصة تمنع بها الشركة لتحقيق الهدف التي أنشأت من أجله الشركة والذي سوف يمضي قدماً على اقتصاد الدولة وزيادة استثماراتها.

المطلب الثاني: أثر شركة المساهمة البسطة على الاستثمار

من المعلوم بأن المملكة العربية السعودية وضع خطة لتطوير البلاد على جميع الأصعدة لتحقيق رؤية 2030، هذه الرؤية الطموحة التي منذ إطلاقها أحدثت فارق كبير في تاريخ المملكة ومن أبرز الأعمال التي قامت بها الدولة لتحقيق هذه الرؤية تطوير المنظومة القضائية وتحديداً البيئة التشريعية، ويجب توضيح التالي تطوير البيئة التشريعية يرسخ مبادئ العدالة وشفافية حقوق الإنسان، وهذا يحقق التنمية الشاملة ويعزز التنافسية للمملكة عالمياً التي تحافظ على رعاية الحقوق والمصالح العليا سواء للمواطنين وغير المواطنين، هذا التطوير ينتج عنه تداول القضايا بحرفية مع مواكبة التطور العالمي.

إن وجود ثقة في المنظومة القضائية وقوانين الدولة تشجع المواطنين وغير المواطنين والمستثمرين للاستثمار، وخصوصاً تجربة ريادة الأعمال وتأسيس الشركات والاستثمار فيها، لأن المنظومة القضائية هي واجهة من الوجهات الرئيسية للدولة، إن رؤية 2030 قائمة على ثلاث ركائز وهي مجتمع حيوي، اقتصاد مزدهر، وطن طموح،³ وكلها يمكن تحقيقها بطريقة فاعلة بوجود أنظمة مواكبة للتطور في هذا العصر، رؤية 2030 تدرك أهمية القطاع الخاص والشركاء الدوليين لتحقيق الركيزة الأولى "اقتصاد مزدهر"، يعد القطاع الخاص شريكاً استراتيجياً في بناء اقتصادات قوية لدول العالم، الأمر الذي جعل القيادات السعودية تولي له اهتماماً كبيراً لدفع عجلة النمو إلى مستويات عالمية، وأن قطاع الاستثمارات التجارية يعد محركاً رئيسياً للاقتصاد، لذا فهو بحاجة إلى تشرعات متكاملة توافق المتغيرات العالمية في الانظمة الاستثمارية، ولتحقيق ذلك تم تطوير وتعديل نظام الشركات، ولهذا تم إنشاء شكل جديد من أشكال الشركات وهو شركة المساهمة البسطة، لهذا النظام أتى موافق مع أنظمة التجارة الدولية لتحقيق وتعزيز التنافسية الاقتصادية على المستوى الدولي، ويسهل إجراءات الأنشطة التجارية ويحقق لها الحماية التشريعية. إن شركة المساهمة البسطة ستساهم في تشجيع الاستثمار الجريء، وعالجت التحديات التي تواجه الشركات الصغيرة والناشئة وريادة الأعمال، التي تشكل المعدلات الكبرى وإعطاءها المرونة اللازمة لمواصلة نشاطها التجاري.

إن نسبة مساهمة المنشآت الصغيرة والمتوسطة في الناتج المحلي الإجمالي السعودي 21% فيما ان معدل هذه الشركات في أكبر اختصارات العالم بحدود 46%. ومنذ إطلاق رؤية 2030 وصل عدد الشركات الصغيرة والمتوسطة في السعودية إلى أكثر من 892 ألف شركة.⁴ وذلك بسبب توجيه الدولة لدعم الابتكار وريادة الأعمال وهذا العدد وصل قبل ظهور نظام الشركات الجديد

³ انظر: رؤية 2030 /https://www.vision2030.gov.sa/ar

⁴ انظر: https://www.alarabiya.net/aswaq/economy/2023/05/31/عدد-المنشآت-الصغريرة-والمتوسطة-في-السعودية-تجاوز-1-2-مليون-

وحدة-في-الربع-الأول-2023

وتحديداً شكل شركة المساهمة المبسطة، مع صدور شكل شركة المساهمة المبسطة واعطاءها المرونة اللازمة وخفض بعض التكاليف منها، سوف تتحقق وجود شركات صغيرة ومتوسطة للوصول للنسبة العالمية.

ختاماً المملكة العربية السعودية اليوم بحالة خوض تجربة جديدة ومختلفة كلياً من خلال إعادة صياغة الكثير من التشريعات إلى تحقيق رؤية 2030 لنمو اقتصادها وطرح نظام الشركات الجديد واتخاذ شكل شركة المساهمة المبسطة منح المملكة انفتاح أكثر للمنطقة كاملة وللمستثمرين بشكل عام، المملكة ارتفعت لأعلى المعايير وطبقت أفضل الممارسات. وأصبحت اليوم من الدول المختصة في المنطقة بسبب هذه التشريعات.

الخاتمة:

شركة المساهمة المبسطة شركة حديثة النشأة محلياً وعالمياً في عالم الشركات والأعمال، إلا أنها اتخذت شكل مستقل عن باقي الشركات وتتمتع بخصائص ومميزات جاذبة ومنافسة في عالم الاستثمار. بسبب تتمتعها بالمرونة وطبيعتها القانونية المختلطة التي تجمع بين الاعتبار المالي والشخصي، الذي أعطى الشركاء حرية في التعاقد في الشركة بما يوافق تطلعاتهم بدون مخالفة النظام. شركة المساهمة المبسطة كيان قانوني يناسب جميع المشاريع والنشاطات الاقتصادية، تحديداً الشركات الناشئة والمتوسطة، فهي شركة لها تقدير كبير من قبل المستثمرين. نظراً لأهمية البيئة القانونية التجارية في السعودية، التي تؤثر على اقتصاد الدولة، أولى المنظم اهتماماً بالغاً لخلق هذا النوع من الشركات لخلق بيئه تنافسية بين التجار وإعطاء فرصة لأصحاب المشاريع الصغيرة للدخول في المنافسة.

وأخيراً نظام الشركات السعودي الجديد، نظام يتماشى مع جميع التطورات الاقتصادية في بيئه الأعمال، ويتماشى مع رؤية 2030 التي تدعم البيئة الاستثمارية وذلك عن طريق إعداد بيئه قانونية وتشريعية متقدمة وتنافسية.

النتائج:

- نظام الشركات لم يضع تعريفاً خاصاً بشركة المساهمة المبسطة بل اكتفى بوضع الأحكام الخاصة بها.
- أن المنظم السعودي في نظام الشركات تبني فكرة الطبيعة المختلطة لشركة المساهمة.
- أن المنظم السعودي بتنظيمه لشركة المساهمة المبسطة قد تبني مبدأ سلطان الإرادة في قانون الشركات وأعطاه مفهوماً جديداً ومكانة متميزة.

- شركة المساهمة المبسطة شكل من أشكال الشركات الجديدة وهو شكل مستقل عن شركة المساهمة.

- حرص المنظم السعودي على تسهيل الإجراءات الازمة لشركة المساهمة المبسطة وإكسابها طابع المرونة والتيسير في الإداره، لاستهداف المستثمرين والتجار أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة.

الوصيات:

- نوصي بوضع تعريفاً خاصاً لشركة المساهمة المبسطة يوضح فيها، استقلال شركة المساهمة المبسطة عن غيرها من أشكال الشركات الأخرى.
- نوصي بتعديل اللائحة التنفيذية لنظام الشركات وذلك بتوضيح الأحكام المتعلقة بشركة المساهمة المبسطة.
- نوصي بتوضيح الشروط الخاصة بالنسبة للشركاء عند تقييم الحصص العينية.

المراجع

الكتب:

1. السباعي، أحمد شكري، (2005). الوسيط في الشركات والمجموعات ذات النفع الاقتصادي، في شركات المساهمة المبسطة وشركات التوصية بالأسهم والشركات ذات المسؤولية المحدودة، ج 5، ط 1. دار نشر المعرفة.
2. السعدي، محمد صبري، (2004)، شرح القانون المدني الجزائري، النظرية العامة للالتزامات، مصادر الالتزام والتصرف القانوني، ج 1، ط 2. عين مليلة، الجزائر.
3. السنهوري، أحمد، (2005). الوسيط في شرح القانون المدني الجديد، العقود التي تقع على الملكية، الهبة والشركة والقرض والدخل الدائم والصلح، ج 5، ط 3. منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان.
4. العريني، محمد فريد، والسيد القى، (2003). القانون التجارى، الأعمال التجارية، التجار، الشركات التجارية، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان.
5. الغامدي، عبد الهادي محمد، (2022). القانون التجارى السعودى وفقا لنظام المحاكم التجارية ونظام الشركات الجديد 2022، ط 6. فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض.
7. الإنطاكي، رزق الله، (1961). الوسيط في الحقوق التجارية البرية، ج 1، مطبعة جامعة دمشق.

الرسائل والمجلات العلمية:

1. التميمي، محمد إبراهيم، (2022). شركة المساهمة المبسطة وفق نظام الشركات الجديد.
2. الصالح، عبد الرحمن بن نبيل، (2021). شركة المساهمة المبسطة: دراسة تحليلية مقارنة. مجلة الحقوق، جامعة الكويت.
3. بالطيب، محمد، (2022). الطبيعة القانونية للشركة: رؤية حديثة دفاتر السياسة والقانون. مج. 12، ع. 2، ج. 1.
4. بورنان مصطفى، وصولي علي، (2020). الاستراتيجيات المستخدمة في دعم وتمويل المؤسسات الناشئة. مجلة دفاتر اقتصادية، اج 11، ع. 1.
5. رحال، محمد ثائر، (2023). شركة المساهمة المبسطة في نظام الشركات الجديد، المجلة العربية للنشر العلمي: 56.
6. عبد الرزاق، الباز، (2021). الوضع القانوني للشريك في شركة المساهمة المبسطة .مسارات في الأبحاث والدراسات القانونية: 21.
7. عبيابة، إسماعيل، (2017). الطبيعة القانونية المختلطة لشركة المساهمة المبسطة. مجلة المرافعة: 24.
8. غربي، علي، و عبد الرحمن، بن سالم أحمد، (2022). شركة المساهمين البسيطة بين الحفاظ على الطابع المالي وتعزيز الاعتبار الشخصي: دراسة مقارنة .المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية: مج 7، ع. 2.

الأنظمة واللوائح:

1. نظام الشركات الصادر بمرسوم ملكي رقم م / 132 وتاريخ 1434/12/1 هـ

الموقع الإلكتروني:

1. د. السلطان، عبد الله بن إبراهيم، نظام شركات المساهمة البسيطة وتعزيز ريادة الأعمال، صحيفة رواد الأعمال، أغسطس 2022م، ص 32
2. مقالة بعنوان: "مزايا شركة المساهمة البسيطة في نظام الشركات الجديد"، موقع صحيفة المواطن، 29/06/2020م <https://www.almowaten.net/2022/06/مزايا-شركة-المساهمة-البسيطة-في-نظام-ال/>
3. رؤية 2030 <https://www.vision2030.gov.sa/ar> 2030
4. <https://www.alarabiya.net/aswaq/economy/2023/05/31/عدد-المنشآت-الصغيرة-والمتوسطة-في-السعودية-تجاوز-1-2-مليون-وحدة-في-الربع-الأول-2023>

جميع الحقوق محفوظة © 2023، الدكتورة/ إيمان إحسان سامي إحسان، المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي

(CC BY NC)

Doi: <https://doi.org/10.52132/Ajrsp/v5.52.2>

تحليل المناهج العلمية المستخدمة في رسائل الدكتوراه في برنامج إدارة المعرفة في قسم علم المعلومات بجامعة الملك عبد العزيز للفترة من 2014 إلى 2023

Analysis of scientific methods used in PhD theses of knowledge management Program at King Abdul Aziz University in Information Technology Department from 2014 to 2023

إعداد الدكتورة/ ماجدة بنت عزت غريب

أستاذ علم المعلومات بجامعة الملك عبد العزيز، جدة، المملكة العربية السعودية

E-mail: mgharib@kau.edu.sa

المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل مناهج البحث العلمي وأساليب البحثية وأدوات جمع البيانات المستخدمة في رسائل دكتوراه إدارة المعرفة. شطر الطالبات، وعلاقتها بالاتجاهات البحثية للتخصص والتي بلغت (39) رسالة، وحصر المناهج البحثية المستخدمة معتمدة في منهجيتها على المنهج الوصفي بأسلوب تحليل المحتوى، ومن أبرز النتائج التي توصلت لها الدراسة المعالجة الوصفية لموضوعات إدارة المعرفة في رسائل الدكتوراه بأساليبها المتنوعة؛ دراسة الحال، تحليل المحتوى، المقارن، المسحي، الوثائق، حيث برز أسلوب دراسة الحال، يليه تحليل المحتوى، بينما برزت تعددية استخدام الأساليب البحثية المرتكزة على المنهج الوصفي في (69%) من الرسائل كما اتضح أن أقل المناهج استخداماً هي المنهج التجريبي وشبه التجريبي والمقارن، في حين برزت أدلة الاستبانة كأكثر أدوات جمع البيانات استخداماً بنسبة (38%). إضافة لما سبق توصلت الدراسة إلى أن دلفاي لا يعد منهاجاً مستقلاً بذاته وإنما أسلوباً داعماً لمناهج أخرى مثل المنهج الوصفي بأسلوب تحليل المحتوى لاستخراج قائمة مراجعة أو نموذج مقترن باستقصاء آراء الخبراء حوله. ومن أهم ما أوصت به الدراسة إعداد دراسة مشابهة لرسائل دكتوراه برنامج إدارة المعرفة بشطر الطلاب بجامعة الملك عبد العزيز لمعرفة المناهج والاتجاهات البحثية المستخدمة، بالإضافة إلى ضرورة معالجة موضوعات المجال من خلال استخدام المنهج التجريبي وشبه التجريبي، وأخيراً أوصت الدراسة بأهمية إعداد دراسات مقارنة لأقسام علمية مشابهة في جامعات عالمية.

الكلمات المفتاحية: إدارة المعرفة، مناهج البحث، رسائل الدكتوراه، المنهج التجريبي، دراسة الحال، الاستبانة، شطر الطالبات

**Analysis of scientific methods used in PhD theses of knowledge management
Program at King Abdul Aziz University in Information Technology Department
from 2014 to 2023**

Abstract

This study aims to analyze theses for KM at King Abdul Aziz University in Jeddah, which amounted to (39) thesis, based on the descriptive approach of content analysis. Among the most prominent findings of the study is the use of descriptive approach with its various methods (case study, content analysis, comparative, survey, and documentary). Where the case study method emerged by (35%), then followed by content analysis. The questionnaire tool was the most used, while the multiplicity of research methods based on the descriptive method was found in (69%). In addition, experimental, semi-experimental and comparative approaches were found to be the lowest in use. Also, the study found that Delphi is not a stand-alone approach, but a supportive method for other approaches, such as a descriptive content analysis method for extracting a checklist or a proposed model for surveying expert opinions. One of the most important recommendations of the study was to conduct a similar study in the Boy section of KM program at King Abdulaziz University to identify the methods and research approach, as well as the need to address experimental and semi-experimental method. Finally, the study recommended preparing comparative studies for similar scientific departments at global universities.

Keywords: Knowledge management, research methods, PHD dissertations, experimental method, case study, questionnaire, female section.

1. المقدمة

تتميز المؤسسات التعليمية باهتمامها بالبحث العلمي، ومساهمتها في إيجاد الحلول العلمية المختلفة من خلال الأبحاث العلمية الأصلية، وتوليد معارف جديدة لخدمة المجتمع الإنساني. ايماناً من الجامعات بما أولته رؤية 2030 بالمملكة العربية السعودية من اهتمام بالغ بالبحث العلمي لأنه يعد استثمار طويل الأمد يساعد في بناء اقتصاد المعرفة وتأسيس مجتمع معرفي ينتج عنه قدرة تنافسية عالمية وتحقيق التنمية المستدامة كمطلوب للاستقرارية الاقتصادية الفعالة. ومن هذا المنطلق فإن مراجعة وتحليل الإنتاج الفكري للمؤسسات التعليمية وخاصة فيما يتعلق بمخرجات الرسائل العلمية لطلبة الدراسات العليا يساعد في توفير فهماً شاملاً لحالة الراهنة للأبحاث بما في ذلك النظريات والمفاهيم والممارسات التي تم تطويرها وتطبيقها في سياقات مختلفة، بالإضافة إلى الموضوعات والتحديات المشتركة في هذا المجال والتي يمكن أن تحسن من جودة الأبحاث وتقيد في اتجاهات الأبحاث المستقبلية، ويتم ذلك من خلال توفير تحليل نقيدي يساعد على تحديد نقاط القوة والثغرات في الأبحاث السابقة والعمل على ملء هذه الثغرات من خلال إجراء أبحاث جديدة. وفي هذه الدراسة تستعرض تحليل الرسائل العلمية لمرحلة الدكتوراه في برنامج إدارة المعرفة بقسم علم المعلومات - جامعة الملك عبد العزيز (شطر الطالبات)، وتسلط الضوء على الاتجاهات البحثية للرسائل العلمية - محل الدراسة. والمناهج العلمية المستخدمة فيها بما يسهم في معرفة الواقع وتعزيز أصالة الأبحاث المستقبلية ورفع جودة مخرجاتها.

1.1. أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في مساحتها في إيجاد قاعدة بيانات للموضوعات البحثية للرسائل العلمية لخريجات مرحلة الدكتوراه في برنامج إدارة المعرفة، وتعد مرجعًا للقسم العلمي وطلبة الدراسات العليا والباحثين والمهتمين بمجال إدارة المعرفة للتعرف على مجالات البحث العلمي في برنامج إدارة المعرفة بقسم علم المعلومات. وأبرز المناهج العلمية المستخدمة والاتجاهات البحثية المستهدفة. والوقوف على مخرجات البرنامج والتوصيات العلمية لمختلف الأبحاث العلمية والتي قد يستفيد منها أعضاء هيئة التدريس وطلبة الدراسات العليا. ومساهمة هذه الدراسة في حصر وتحليل مناهج البحث بمختلف أنواعها وأساليبها وسمياتها والتي تختلف باختلاف موضوع البحث ومجاله، مما يضيف قيمة مميزة للأبحاث وفتح الآفاق أمام الباحثين بشكل عام وطلبة الدراسات العليا بالقسم بوجه خاص عند اختيار موضوعات الرسائل العلمية بما يتناسب مع توجهات القسم البحثية، والكشف عن ممارسات وتطبيقات المناهج البحثية العلمية للموضوعات المختلفة.

2.1. أهداف الدراسة

الهدف الرئيس من الدراسة هو تحليل الرسائل العلمية لبرنامج دكتوراه إدارة المعرفة بقسم علم المعلومات بجامعة الملك عبد العزيز - شطر الطالبات وينتبق منه عدة أهداف فرعية على النحو التالي:

1. تحليل مناهج البحث المستخدمة في رسائل دكتوراه في برنامج إدارة المعرفة.
2. بيان اتجاهات مناهج البحث الكمية والنوعية والمجزية في رسائل الدكتوراه في برنامج إدارة المعرفة.
3. التعرف إلى أدوات جمع البيانات المستخدمة برسائل الدكتوراه ببرنامج إدارة المعرفة.
4. اكتشاف المناهج العلمية الأكثر استخداماً في الاتجاهات البحثية برسائل الدكتوراه ببرنامج إدارة المعرفة.

3.1. تساولات الدراسة

- 1- ما هي مناهج البحث المستخدمة في رسائل الدكتوراه ببرنامج إدارة المعرفة.
- 2- ما هي اتجاهات مناهج البحث الكمية والنوعية والمزجية في رسائل الدكتوراه ببرنامج إدارة المعرفة.
- 3- ما هي أدوات جمع البيانات المستخدمة في مناهج بحث رسائل الدكتوراه ببرنامج إدارة المعرفة.
- 4- ما هي المناهج العلمية الأكثر استخداماً في الاتجاهات البحثية برسائل الدكتوراه ببرنامج إدارة المعرفة.

4.1. حدود الدراسة

- الحدود الموضوعية: تحليل الرسائل العلمية لبرنامجه الدكتوراه ببرنامج إدارة المعرفة.
- الحدود الزمانية: الرسائل العلمية المجازة في الفترة الزمنية من عام (2014) وحتى منتصف عام (2023).
- الحدود المكانية: الرسائل العلمية لدرجة الدكتوراه ببرنامج إدارة المعرفة بقسم علم المعلومات بجامعة الملك عبد العزيز.
- شطر الطالبات - مدينة جدة - المملكة العربية السعودية.
- الحدود اللغوية: تشمل على الرسائل العلمية المعدة باللغة العربية.

5.1. منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي بأسلوب تحليل المحتوى، والذي يهدف هذا الأسلوب إلى تحليل المحتوى الظاهري أو المضمنون الصريح للظاهرة المدرستة ووصفها وصفاً موضوعياً ومنهجياً وكثيراً بالأرقام (المحمودي، 2019، 60)، من خلال تحليل العناصر (الموضوع، الأهداف، المنهجية، العام الدراسي) لكل رسالة علمية مجال الدراسة.

6.1. مصطلحات الدراسة

الاتجاهات البحثية (Research directions): تُعرفها الدراسة إجرائياً بأنها: هي الاتجاهات الموضوعية التي اتبعتها الباحثات لمعالجة مشكلة بحثية مرتبطة بمجال إدارة المعرفة ومتقطعة مع المجالات والتقييمات الأخرى.

المنهج العلمي (Scientific method): الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة مجموعة من القواعد العامة التي تهيمن على سير العقل وتحدد عملياته حتى يصل إلى نتيجة معلومة (حمادي، 2014، 23)

المنهج الكمي (Quantitative Method): المنهج الذي يستخدمه الباحث لاختبار صحة النظريات المادية، بدراسة العلاقة بين متغيرات محددة سلفاً قبل بدء عملية البحث، ويدرس الباحث تلك العلاقة بين المتغيرات بقياسها كمياً للخروج ببيانات رقمية يمكن تحليلها إحصائياً، ويعتمد على المنهج الاستنباطي لاختبار النظريات مما يساعد على تجنب التحيز وضبط تفسيرات البيانات ضمن مسارات واضحة، ويمكن تعليم النتائج على مجتمع الدراسة. (كريسل، 2019)

المنهج النوعي (Qualitative Method): المنهج الذي يوظفه الباحث لدراسة مشكلة ما (إنسانية أو اجتماعية) لاستكشاف وفهم المعاني التي يحملها الأفراد والجماعات، في سياقها الطبيعي الممكن دون الاعتماد على المعطيات العددية والإحصائية، ويعتمد على المنهج الاستقرائي بالانطلاق من الجذور إلى القوانين العامة، ويصعب تعليم نتائج الدراسة. (كريسل، 2019)

المنهج المزجي (Mixed Method): المنهج الذي يتضمن جمع بيانات كمية ونوعية ودمجهما باستخدام تصاميم بحثية متمايزة، لفهم عمق مشكلة الدراسة. (كريسول، 2019)

منهج تحليل النظم (Systems Analysis): يعد من أساليب التفكير العلمي الذي يهدف إلى معالجة المشكلات المتعلقة بنظام معين، واكتشاف ما بينها من علاقات متبادلة حيث يبتدئ بتعريف المشكلة ثم تحليل النظام لمعرفة مدخلاته ومخرجاته وعملياته وتحليل نقاط القوة والضعف وينتهي بتنفيذ النظام. (عبيدات، عبد الحق، عدس، 2014)

الأسلوب الوثائقي (Documentary): "الجمع المتأني والدقيق للسجلات والوثائق المتوافرة ذات العلاقة بموضوع البحث، ومن ثم التحليل الشامل لمحتوياتها بهدف استنتاج ما يتصل بمشكلة البحث من أدلة وبراهين تبرهن على إجابة أسئلة البحث" (العساف، 2016)

الأسلوب المسحي (Survey): هو نوع من البحوث الذي يتم بواسطة استجواب جميع أفراد مجتمع البحث، أو عينة كبيرة منهم وذلك بهدف وصف الظاهرة المدروسة من حيث طبيعتها ودرجة وجودها فقط، دون أن يتجاوز ذلك إلى دراسة العلاقة أو استنتاج الأسباب. (العساف، 2016)

أسلوب دراسة الحال (Case Study): وصف لخصائص الظاهرة وسماتها بعمقٍ ودقة، اعتماداً على مجموعةٍ من الوسائل المناسبة والمصادر المتنوعة؛ للوصول إلى فهمٍ أكمل للحالات المعنية بالدراسة ضمن سياقها الخاص. (العبد الكريم، 2019)

أسلوب تحليل المحتوى (Content Analysis): أسلوب بحثي يهدف للخروج باستدلالاتٍ من خلال تشخيص صفاتٍ محددة لمحتوى الرسائل تشخيصاً موضوعياً منظماً (طعيمه، 2004)؛ إذ يتميز بعمق التحليل، والبحث عن المعاني التي لا يدلُّ عليها التكرار المجرد للكلمات. (العبد الكريم، 2019)

الأسلوب المقارن (Comparative): الكشف عن الأسباب المحتملة وراء سلوك معين، بواسطة دراسة العلاقات السببية المحتملة بين متغير ومتغير آخر من خلال ما يمكن جمعه من معلومات عن الظاهرة المراد دراستها. (العساف، 2016)

أسلوب دلفي (Delphi): "عبارة عن مجموعة من الإجراءات المترابطة من أجل استخراج آراء مجموعة من الخبراء والمتخصصين حول موضوع معين" (مطر، 1991).

النظريّة المجزرة (Grounded Theory): أسلوب استقرائي نوعي يهتم بتناول وسبر الظواهر تحت الدراسة للوصول إلى النظرية بدون وضع تصور مسبق لها. (الذبياني، 2011) وتهدف إلى الوصول للكيفية وليس لإثبات فرضية معينة مثل اقتراح إطار عمل، أو نموذج أو تطبيق لحل مشكلة ما.

النمذجة الرياضية (Mathematical Modeling): "منهجية علمية تتضمن عملية ديناميكية تسمح بالتحليل ودراسة الواقع وتحويل المواقف أو الظواهر أو بيانات الواقع إلى تعبيرات رياضية يهدف استكشاف وحل مواقف معينة أو مشاكل يومية من خلال الرياضيات (Diogo, et al, 2018)." . (في الشنقيطي، 2022)

2. الجاتب التطبيقي

1.2. حصر الرسائل العلمية في تخصص دكتوراه إدارة المعرفة

تم حصر الرسائل العلمية لدرجة الدكتوراه في برنامج إدارة المعرفة والبالغ عددها (39) رسالة دكتوراه موزعة على السنوات كما في الجدول الآتي:

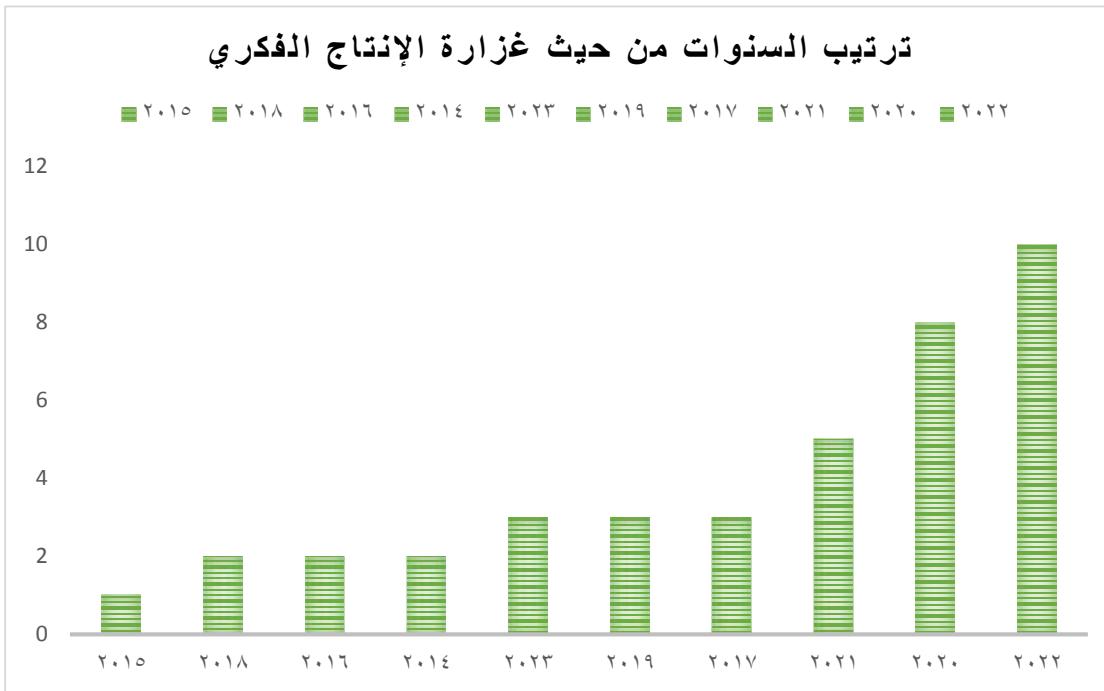
جدول رقم (1): توزيع الرسائل العلمية لمرحلة الدكتوراه ببرنامج إدارة المعرفة على مدار السنوات

السنة	العدد	النسبة	ت
2014	2	%5	1
2015	1	%3	2
2016	2	%5	3
2017	3	%8	4
2018	2	%5	5
2019	3	%8	6
2020	8	%21	7
2021	5	%13	8
2022	10	%26	9
2023	3	%8	10

يتضح من الجدول رقم (1) بأن هناك تباين في أعداد الرسائل العلمية حسب السنوات، حيث سجل عام (2022) أعلى عدد رسائل مجازة بواقع (10) رسائل، يليها (2020) بواقع (8) رسائل، ثم (2021) بواقع (5) رسائل، وأن أقل السنوات كانت (2015) بمعدل رسالة واحدة فقط؛ وقد يعود ذلك إلى حداثة التخصص، وزيادة عدد الطالبات المقبولات، وزيادة أعداد الأكاديميين المتخصصين والمؤهلين للإشراف والتوجيه البحثي. في حين يوحى تزايد الرسائل العلمية المجازة في السنوات الثلاث المذكورة أعلاه إلى زيادة الطلب على التخصص وزيادة الوعي بإدارة المعرفة في الميادين العلمية وإدراك أهميته كتجهيز قد يحقق التميز والجودة والكفاءة في العمل، وارتباط الاقتصاد المعرفي وأهميته برؤية المملكة 2030م، ولعلنا نؤكد بأن الفترة الزمنية التي أجريت فيها الدراسة الحالية في منتصف عام 2023، فمن المحتمل أن يتزايد الرقم فيما يختص بهذه السنة.

وفيما يلي ترتيب السنوات من حيث غزارة الإنتاج الفكري والعلمي في برنامج إدارة المعرفة كما في الشكل التالي:

شكل رقم (1): ترتيب السنوات من حيث غزارة الإنتاج الفكري



2.2. تحليل مناهج البحث العلمي المستخدمة في الرسائل العلمية مجال الدراسة

تُعد المناهج العلمية خارطة الطريق التي ينطلق منها الباحث لتوظيف المفاهيم والإجراءات البحثية، وتحديد الطرق والأساليب التي تساعد في التنبؤ بنتائج البحث، فاختيار المنهج والأسلوب المناسب يحدد جودة البحث ودقته، ويسهم في إيجاد الحلول الفعالة للمشكلات البحثية التي تواجهه إدارة المعرفة، والوصول إلى نتائج موثوقة. ونظرًا لأهمية دراسة وتحليل مناهج البحث وإجراءاته وأدواته في تعزيز فهم المناهج العلمية، ورسم خريطة لتطوراتها المختلفة، سعت الدراسة إلى تحليل مناهج رسائل الدكتوراه في برنامج إدارة المعرفة، للتعرف على المناهج والأساليب البحثية الأكثر استخدامًا، وخطوات تطبيقها، وعلاقتها بالاتجاهات البحثية للتخصص والاهتمامات البحثية للباحثين.

تستعرض الدراسة تحليل ومناقشة هذا القسم وفق أربعة محاور رئيسية، وهي:

1. مناهج البحث المستخدمة في رسائل الدكتوراه ببرنامج إدارة المعرفة.
2. اتجاهات مناهج البحث الكمية والنوعية والمزجية في رسائل الدكتوراه ببرنامج إدارة المعرفة.
3. أدوات جمع البيانات المستخدمة في مناهج البحث في رسائل الدكتوراه ببرنامج إدارة المعرفة.
4. المناهج العلمية البارزة في الاتجاهات البحثية برسائل الدكتوراه ببرنامج إدارة المعرفة.

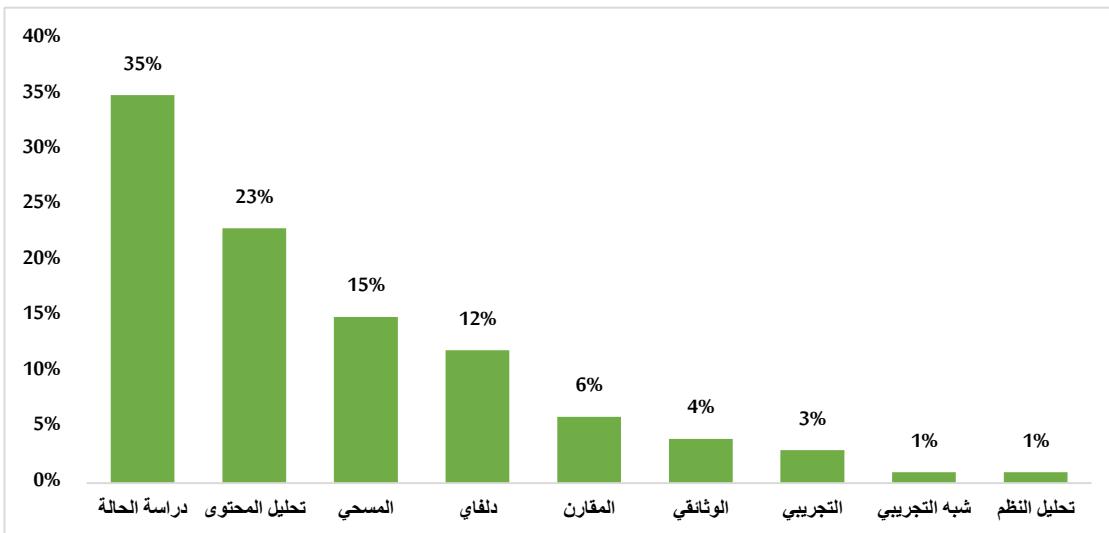
1.2.2. مناهج البحث المستخدمة في رسائل الدكتوراه ببرنامج إدارة المعرفة

يُمثل المنهج البحثي خارطة إجراءات تنتقل بالموضوع المراد دراسته من دائرة الافتراضات العامة إلى دائرة الأسلوب العلمي المتمثل في جمع البيانات الخاصة بذلك الموضوع وتحليلها وتفسيرها (كريسول، 2019)

1.1.2.2. أبرز مناهج البحث المستخدمة في رسائل الدكتوراه ببرنامج إدارة المعرفة

أظهرت نتائج الدراسة بأن رسائل الدكتوراه ببرنامج إدارة المعرفة من عام (2014) إلى عام (2023)، اعتمدت على (9) مناهج علمية، تفاوت استخدامها وفقاً للمجالات الموضوعية المطروحة للدراسة، والموضحة في الشكل أدناه:

شكل رقم (2): مناهج وأساليب البحث في رسائل الدكتوراه ببرنامج إدارة المعرفة



يوضح الشكل أعلاه بأنَّ المنهج الوصفي بأسلوب دراسة الحال من أكثر المناهج المستخدمة في رسائل الدكتوراه ببرنامج إدارة المعرفة بنسبة (35%)، حيث تمثلت في (26) رسالة من بينها (4) رسائل اعتمدت على دراسة الحالات المتعددة التي تعطي نتائج أكثر قوَّةً وإنقاًعاً من دراسة حالة واحدة، يتم فيها جمع الحقائق من مصادر مختلفة؛ للوصول إلى استنتاجات مستخلصة منها (Yin, 2013)، ثم جاء المنهج الوصفي بأسلوب تحليل المحتوى بنسبة (23%) حيث بلغ (17) رسالة، يليه الأسلوب المحسبي بواقع (11) رسالة ونسبة (15%)، ثم أسلوب دلائي بواقع (9) رسائل ومتلَّث بنسبة (12%)، يليه الأسلوب المقارن بواقع (4) رسائل ونسبة (6%)، ثم الأسلوب الوثائقى المستخدم في (3) رسائل بنسبة (4%)، والمنهج التجربى الذي تم اعتماده في رسالتين بنسبة (3%)، يليه المنهج شبه التجربى وتحليل النظم في حالة توازن برسالة واحدة لكل منهما وتمثلت بنسبة (1%).

تفسيراً لنتيجة الدراسة التي أوضحت أنَّ أكثر المناهج المستخدمة في رسائل الدكتوراه ببرنامج إدارة المعرفة المنهج الوصفي بأسلوب دراسة الحال، ويعود ذلك إلى سببين: الأول: طبيعة المشكلة البحثية وأهداف الدراسة، حيث ركزت الرسائل على دراسة موضوع من موضوعات إدارة المعرفة في جهة معينة أو عدة جهات لدراسة الظاهرة بعمق ودقة، وهذا ما يهدف إليه أسلوب دراسة الحال الذي يصف خصائص الظاهرة وسماتها، للوصول إلى فهم أعمق للحالات المعنية بالدراسة ضمن سياقها الخاص (العبد الكريم، 2019)، والسبب الثاني يعود إلى الخلط بين خطوات تطبيق أسلوب دراسة الحال والأسلوب المحسبي في بعض رسائل الدكتوراه ببرنامج إدارة المعرفة، حيث يتضح أن إجراءات الأسلوب المحسبي تعتمد على حجم كبير للعينة، وتحليل البيانات كمياً، بينما أسلوب دراسة الحال يهدُّف من المناهج النوعية التي تهدف إلى دراسة الظاهرة بعمق، و اختيار عينة محدودة، ويؤكد كريسو (2019) على ذلك بقوله: "أن تصميم دراسة الحال يتراوح عدد المشاركين فيه من أربعة إلى خمسة مشاركين"، وهذا خلاف ما يُطبَّق في بعض رسائل الدكتوراه ببرنامج إدارة المعرفة،

وبسبب الخلط في التطبيق بين أسلوبي دراسة الحالة والمنهج المسمى أدى إلى قلة ظهور استخدام الأسلوب المسمى في نتيجة إحصاءات هذه الدراسة لمناهج البحث العلمي في رسائل الدكتوراه ببرنامج إدارة المعرفة.

ومما يؤكد على هذه النتيجة دراسة Ngulube (2015) ودراسة Kör & Mutltürk (2017) التي حلت مناهج إدارة المعرفة، حيث بينت بأن الأسلوب المسمى هو الأكثر انتشاراً في مجال إدارة المعرفة إليه أسلوب دراسة الحالة.

وجاء في المرتبة الثانية أسلوب تحليل المحتوى وهو "أسلوب بحثي يهدف للخروج باستدلالاتٍ من خلال تشخيص صفاتٍ محددة لمحتوى الرسائل تشخيصاً موضوعياً منظماً" (طعيمه، 2004)، حيث تبين بأن بعض الرسائل تمزج بين اختيار الوثائقى وتحليل المحتوى باعتباره أسلوباً واحداً، ويوضح العساف (2016) الفرق بينهما بقوله: "أسلوب تحليل المحتوى يشبه البحث الوثائقى من حيث وحدة مصدر المعلومات، فالمعلومات فيها تستخرج من مصدر واحد وهو (الوثائق)، ولكنها يختلفان في أسلوب التحليل مما جعل منها طریقتان مختلفتان للبحث" فالبحث الوثائقى يعتمد على استبطاط الأدلة والبراهين من الوثائق، بينما يعتمد تحليل المحتوى على التحليل النصي والرمزي بالاعتماد على وحدة تحليل معينة كمية أو نوعية، ونستنتج بأن المزج بينهما في الاستخدام أدى إلى ارتفاع نسبة أسلوب تحليل المحتوى وانخفاض نسبة الوثائقى في رسائل الدكتوراه لبرنامج إدارة المعرفة.

واستخدمت (9) رسائل أسلوب دلفي الذي يعتمد على التنبؤ واستشراف المستقبل وعرفه مطر (1991) بأنه: "مجموعة من الإجراءات المترابطة لاستخراج آراء مجموعة من الخبراء والمتخصصين حول موضوع معين"، ويدرك ملنر وكاميرود Molnar and Kammerud أن هذا الأسلوب يستخدم كأداة لجمع البيانات عن المستقبل، وتعد مناسبة لدراسة اتخاذ القرار (مطر، 1991)، و يظهر بأنه غالباً يستخدم في الرسائل كإجراء جزئي تكميلي للتحقق من النموذج المقترن أو قائمة المراجعة وهذا هو الهدف الأساسي من الأسلوب، ويتبين اختلاف مسمى (دلفي) بين الرسائل فمنهم من صنفها ضمن المناهج أو الأساليب أو أدوات جمع البيانات، وتوضح العمودي وجوهري (2007) "أن هناك بعض المناهج المستخدمة لم تمنح مسمى المنهج وإنما الأسلوب ومن ضمنها دلفي"، وعلق محمد فتحي عبد الهادي بقوله: لأنها تعد أقل شيوعاً من المناهج البحثية الرئيسية، وبين Turoff & Linstone (2002) بأنه أسلوب يعتمد بناءه على خطوات منهجية متضمنة لأدوات جمع البيانات، بينما ذكر مطر (1991) بأن النقد الموجه لأسلوب دلفي كونه لا يحتوي على أساس نظري راسخ وإنما يستند لآراء الخبراء القابلة للصواب والخطأ ولذلك يعد أسلوب وليس منهج علمي يستخدم بشكل مستقل، كما ذكر هلمر "بالرغم من كثرة التطبيقات لأسلوب دلفي فإنه لا يزال يفقد إلى أساس نظري راسخ وكامل وهذا يرجع لحقيقة أن أسلوب دلفي يهتم بالانتفاع بآراء الذين نادرًا ما يكونوا متاحين" (مطر، 1991)، ويتصح من الاستعراض السابق أن دلفي يعد أسلوباً وليس منهجاً مستقلاً بذاته ولا تعتمد عليه الأبحاث بشكل منفرد وإنما يكون داعماً لمناهج أخرى مثل المنهج الوصفي بأسلوب تحليل المحتوى لاستخراج قائمة المراجعة أو تصميم النموذج المقترن لاستقصاء آراء الخبراء حوله.

كما ثُبّين النتائج قلة استخدام المنهج التجريبي وشبه التجريبي في نتائج رسائل الدكتوراه ببرنامج إدارة المعرفة حيث استخدم في (3) رسائل؛ ومن الممكن أن يعود سبب ذلك إلى صعوبة الضبط التجريبي وعزل المتغيرات المتدخلة للظواهر الإنسانية والاجتماعية، على الرغم من أن له قيمة وأهمية في تطور مجال إدارة المعرفة، حيث تبحث البحوث التجريبية في أثر متغير مستقل على متغير آخر تابع بدراسة مجموعتين ضابطة وتجريبية،

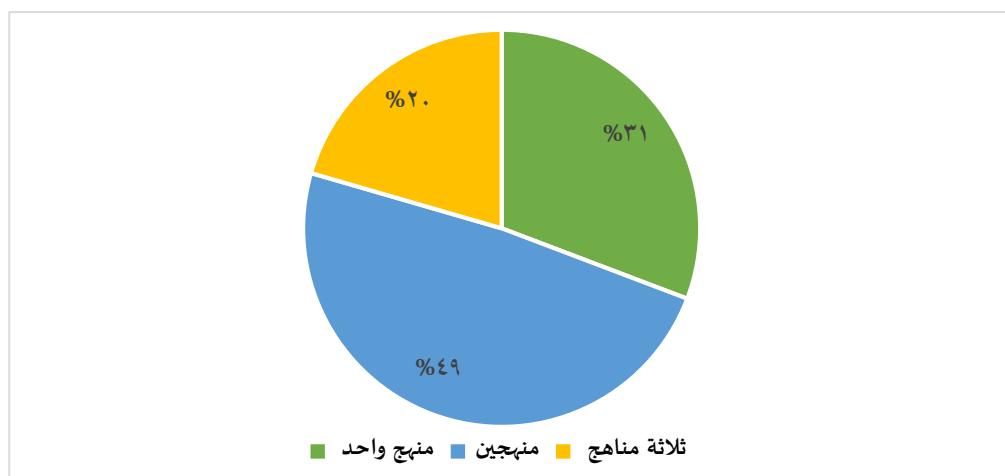
والفرق بين التجريبي وشبه التجريبي كما يوضح Keppel (1991) بأن البحوث التجريبية يُراعى العشوائية في اختيار عينات الدراسة، بينما شبه التجريبي يستخدم التوزيع غير العشوائي للعينات (كريسول، 2019)، وتنقق هذه النتيجة مع نتائج دراسة Ngulube (2015)، ودراسة Harb & Abu-Shanabm (2019) التي توصلت إلى محدودية استخدام المنهج التجاري في مجال أبحاث إدارة المعرفة.

وأوضحت النتائج استخدام منهج تحليل النظم في رسالة واحدة وعلاقة عبيات، عبد الحق، عدس (2014) بأن أسلوب النظم يعد من أساليب التفكير العلمي الذي يهدف إلى معالجة المشكلات المتعلقة بنظام معين، واكتشاف ما بينها من علاقات متبادلة حيث يبتدئ بتعريف المشكلة ثم تحليل النظام لمعرفة مدخلاته ومخرجاته وعملياته وتحليل نقاط القوة والضعف وينتهي بتنفيذ النظام. ونستنتج مما سبق بأن رسائل الدكتوراه ببرنامج إدارة المعرفة من عام (2014) إلى منتصف عام (2023) تسير في إطار المعالجة الوصفية لموضوعات إدارة المعرفة من خلال استخدام المنهج الوصفي بأساليبه المتعددة التي ذكرها العساف (2016) وهي: دراسة الحالة، تحليل المحتوى، المسحي، المقارن، الوثائق، وقلة معالجة موضوعات المجال من خلال المنهج التجاري، كما يتضح غياب بعض أساليب البحث النوعية، مثل: النظرية المجدزة، الدراسات الظاهرة، الأنثوغرافية، إضافة إلى الخلط بين إجراءات تطبيق بعض الأساليب العلمية كدراسة الحالة، والمسحي، وتحليل المحتوى، والوثائق.

2.1.2.2. تعددية مناهج البحث وأساليبها المستخدمة في رسائل الدكتوراه ببرنامج إدارة المعرفة

تعتمد الرسائل العلمية على أكثر من منهج بحث، وتُجمع لها المعلومات بأكثر من أداة، وتحلل المعلومات بأكثر من طريقة (العساف، 2016)، حيث اتضح تعددية المناهج وأساليبها في رسائل الدكتوراه ببرنامج إدارة المعرفة-شطر الطالبات والتي يقصد بها اعتماد الرسالة على أكثر من منهج أو عدة أساليب للمنهج الواحد لتحقيق أهدافها والإجابة على تساؤلاتها، كما يوضحه الشكل أدناه:

شكل رقم (3): تعددية مناهج البحث وأساليبها في رسائل الدكتوراه ببرنامج إدارة المعرفة



يوضح الشكل أعلاه بأن رسائل الدكتوراه ببرنامج إدارة المعرفة التي اعتمدت على أكثر من منهج وأسلوب للإجابة عن تساؤلات الدراسة هي (27) من أصل (39) رسالة، فالرسائل التي استخدمت منهج أو وأسلوب واحد كانت (12) رسالة بنسبة (31%)، بينما التي اعتمدت على منهجين أو أسلوبين لمنهج واحد بلغت (19) رسالة بنسبة (49%) وهي أعلى نسبة، والتي استخدمت ثلاثة مناهج أو ثلاثة أساليب للمنهج الواحد (8) رسائل بنسبة (20%) وهي الأقل.

وتفسر النتائج أعلاه تعددية المناهج وأساليب للمنهج الواحد، فالرسائل التي اعتمدت على أساليب للمنهج الواحد (19) رسالة، وكان أكثرها استخداماً المنهج الوصفي بأسلوب تحليل المحتوى ودراسة الحالة في (5) رسائل، وعند تحليلها تبين بأنها ترتكز على ثلاثة أسس وهي: تشخيص واقع الظاهرة المدروسة في حالة واحدة أو حالات متعددة، تحليل محتوى الدراسات العلمية أو الوثائق المتعلقة بجهة الدراسة مثل: القوانين أو السياسات أو التشريعات، الخروج بنموذج أو دليل مقترن أو قائمة مراجعة، كما اعتمدت (5) رسائل على استخدام المنهج الوصفي بأسلوب دراسة الحالة والمسح، حيث ركزت على دراسة واقع حالة معينة مع استجواب جميع أفراد مجتمع البحث أو عينة كبيرة منهم، واستخدمت (4) رسائل أسلوب دلفي مع المنهج الوصفي بأسلوب تحليل المحتوى، حيث يتم تحليل المحتوى لإعداد عناصر الأداة سواء الاستبانة، أو النموذج المقترن، أو قائمة المراجعة التي عرضت على مجموعة من الخبراء، بينما الرسائل التي اعتمدت على ثلاثة مناهج أو عدة أساليب للمنهج الواحد فكانت رسالتين، استخدمت المنهج الوصفي بأسلوب تحليل المحتوى ودراسة الحالة وأسلوب دلفي، أما تعددية المناهج في الرسائل الأخرى فاستُخدمت بواقع رسالة واحدة فقط.

ونستنتج مما سبق بأنه يمكن اعتماد الرسالة على أكثر من منهج أو عدة أساليب للمنهج الواحد لتحقيق أهدافها بتطبيق إجراءات المنهج وأسلوب السلبية، وما يبرهن على ذلك ظهور المنهج المزجي الذي يهدف إلى دمج التصميمين الكمي والنوعي في دراسة واحدة للوصول إلى فهم عميق لمشكلة الدراسة.

ونستخلص مما سبق بأن تعددية استخدام المناهج وأساليبها في الرسائل العلمية يعد جانباً إيجابياً إذا تم تطبيق الإجراءات الصحيحة للمنهج، حيث تساعد على دراسة الظاهرة بعمق، وتحقيق أهدافها، والإجابة عن تساؤلاتها، إلا أن بعض رسائل الدكتوراه ببرنامج إدارة المعرفة لم توظف تعددية المناهج وأساليبها بطريقة صحيحة.

3.1.2.2 توزيع مناهج البحث وأساليبها في رسائل الدكتوراه ببرنامج إدارة المعرفة حسب السنوات

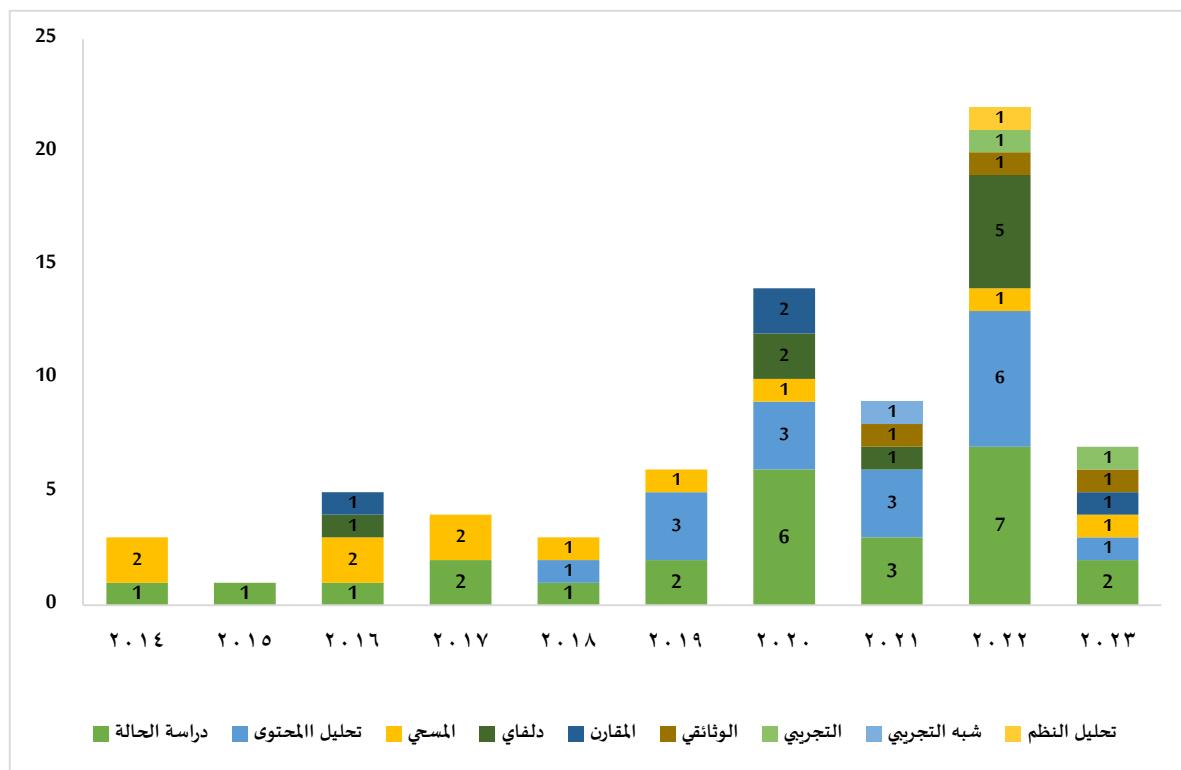
بعد استخلاص المناهج العلمية وأساليبها المختلفة من رسائل الدكتوراه ببرنامج إدارة المعرفة تم تقسيمها وفق السنوات؛ للتعرف على تطور استخدام المناهج وأساليب العلمية في رسائل الدكتوراه ببرنامج إدارة المعرفة وفق الجدول أدناه:

جدول رقم (2): توزيع مناهج البحث وأساليبها في رسائل الدكتوراه ببرنامج إدارة المعرفة وفق السنوات

منهج تحليل النظم	المنهج شبه التجريبي	المنهج التجريبي	المنهج الوصفي بالأسلوب الوثائقي	المنهج الوصفي بالأسلوب المقارن	أسلوب دلفي	المنهج الوصفي بالأسلوب المسح	المنهج الوصفي بأسلوب تحليل المحتوى	المنهج الوصفي بأسلوب دراسة الحالة	مناهج البحث العلمي	السنوات
						2		1		2014
								1		2015
				1	1	2		1		2016
						2		2		2017

							1	1	1	2018
							1	3	2	2019
				2	2	1	3	6		2020
	1		1		1		3	3		2021
1		1	1		5	1	6	7		2022
		1	1	1		1	1	2		2023
1	1	2	3	4	9	11	17	26		المجموع

شكل رقم (4): توزيع مناهج البحث وأساليبها في رسائل الدكتوراه ببرنامج إدارة المعرفة وفق السنوات



يوضح الجدول رقم (2)، والشكل رقم (4) أن أبرز مناهج البحث العلمي المستخدمة في رسائل الدكتوراه ببرنامج إدارة المعرفة من عام (2014) إلى عام (2023) هو المنهج الوصفي بأسلوب دراسة الحالة، والذي يبرز في جميع السنوات بمعدل متماضٍ حسب عدد الرسائل المجازة في كل سنة، يليه الأسلوب المحسبي الذي كان متواافقاً بمحدودية في جميع السنوات باستثناء (2018، 2021، 2023)، بينما بدأ استخدام أسلوب تحليـل المـحتـوى في الرـسـائل عـام (2018) وـذلك بـمـعـدـل مـتـقـارـب حـسـب عـدـد الرـسـائل، وـفـي عـام (2016) بدأ الخروج من الإطار الكمي باستخدام أسلوب دلـفـي الذي يتمـيز بـثـرـائـه وـفـائـدـته فـي الـبـحـوث الـنوـعـية، بـالـرـغـم مـن اـسـتـخـادـه فـي الـبـحـوث الـكـمـيـة (دـليـو، 2022)، كـما ظـهـرـ بـأـنـ الـمـنـهـجـ الـوـصـفـيـ بـالـأـسـلـوـبـ الـمـقـارـنـ اـسـتـخـادـه فـي ثـلـاثـ سـنـوـاتـ متـفـرـقـةـ (2016، 2020، 2023)، وـالـمـنـهـجـ الـوـصـفـيـ بـالـأـسـلـوـبـ الـوـثـانـيـ تمـ ذـكـرـه بـشـكـلـ صـرـيـحـ فـي الرـسـائل الـعـلـمـيـةـ بـالـثـلـاثـ سـنـوـاتـ

الأخيرة (2020، 2021، 2023)، وبدأ استخدام المنهج التجريبي في عام (2021)، واتضح استخدام المنهج المجزي تحليل المحتوى دراسة الحالة من عام (2018) إلى عام (2023).

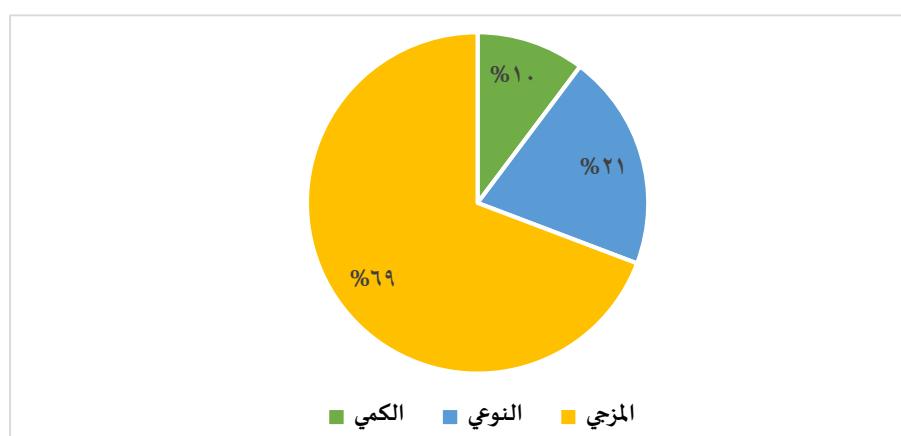
ونستنتج مما سبق بأن تنوع المناهج المستخدمة في رسائل الدكتوراه ببرنامج إدارة المعرفة بدأ من عام (2016)، وفي عام (2022) وصل إلى أعلى تنوع في المناهج، وهذا يعود إلى عدد الرسائل المجازة في القسم، واتضح بداية تعددية المناهج وأساليبها في عام (2019) تقريباً.

2.2.2. اتجاهات مناهج البحث الكمية والنوعية والمجزية في رسائل الدكتوراه ببرنامج إدارة المعرفة

تختلف تصنيف مناهج البحث في العلوم الاجتماعية اختلافاً كبيراً، وهذا ليس مبنياً على أساس متطرق إليها يعتمدها جميع علماء المنهجية في تصنيفهم لمناهج البحث مما أدى إلى أن كل باحث يعتمد تصنيفاً فردياً على تحليله الذاتي وخبرته العملية (العساف، 2016) لذا صنف قرد (1941) مناهج البحث إلى عدد من التصنيفات، ومن ضمنها وفقاً لنوع المعلومات وطريقة تحليلها وهي المنهج الكمي، المنهج النوعي، المنهج المجزي، لذا تم تحليل مناهج البحث في رسائل الدكتوراه ببرنامج إدارة المعرفة وفق هذا التصنيف ليعطي مؤشر عن اتجاهات المناهج الكمية والنوعية والمجزية، ومما ساعد على الاستنتاج من الرسائل الاعتماد على بعض المؤشرات، وهي:

- البحث النوعي لفظي يعتمد الكلمات في حين أن البحث الكمي يتمحور حول الأرقام.
 - البحث الكمي يستخدم الأسئلة ذات النهايات المغلقة، بينما النوعي يستخدم الأسئلة ذات النهايات المفتوحة.
 - تصميم الدراسة: دراسة تجريبية كمية، أو دراسة حالة نوعية.
 - إجراءات الدراسة: جمع بيانات كمية باستخدام أداة قياس كمي، أم جمع البيانات نوعية بلاحظة ما يجري في الواقع.
- (2014, Creswell)

شكل رقم (5): المناهج الكمية والنوعية والمجزية في رسائل الدكتوراه ببرنامج إدارة المعرفة



يوضح الشكل أعلاه نتيجة تحليل المناهج وفق نوع المعلومات في رسائل الدكتوراه ببرنامج إدارة المعرفة. حيث أظهرت نتائج الدراسة أن (27) من رسائل الدكتوراه ببرنامج إدارة المعرفة اعتمدت على المنهج المجزي بنسبة (69%) وكانت أعلى نسبة، مقارنة بـ (4) رسائل اعتمدت على المنهج الكمي بنسبة (10%) وهي الأقل، وجاءت النسبة المتوسطة لاستخدام المنهج النوعي في (8) رسائل بنسبة (21%).

وتقسيراً لهذه النتائج فإن الرسائل التي اعتمدت على المنهج المزجي تضمنت الجمع بين البيانات الكمية والنوعية باستخدام تصاميم بحثية متمايزة مما يساعد على فهم عمق مشكلة الدراسة، سواء كان جمع البيانات الكمية وتحليلها أو لاً ثم جمع البيانات النوعية كالتصميم المزجي التباعي التفسيري أو جمع البيانات النوعية وتحليلها ثم يُبنى عليها جمع البيانات الكمية وتحليلها كالتصميم المزجي التباعي الاستكشافي أو جمعهما بطريقة متوازية والمقارنة والربط بينهما كالتصميم المزجي المتقارب المتوازي.

فعلى سبيل المثال شاع استخدام المنهج المزجي في رسائل الدكتوراه ببرنامج إدارة المعرفة بالدمج بين أسلوبين دراسة الحاله والمسمى للمنهج الوصفي الواقع (5) رسائل، حيث يقوم الباحث بتشخيص الواقع أو لاً والتعرف على الحاله بدراستها دراسه معمقة، ثم إجراء المسح لاستجواب عينة كبيرة من الدراسة، أما بالنسبة للمناهج المزجية الأخرى فكانت متعددة.

ويعد ارتفاع نسبة استخدام المنهج المزجي في رسائل الدكتوراه ببرنامج إدارة المعرفة مؤشر حيد، وذلك لتعزيز نقاط القوة من جهة المزج بين البيانات الكمية والنوعية مما يجعلنا نتلافى أوجه القصور في كلا المنهجين، ويعين على فهم مشكلة الدراسة وأسئلتها، ولكن ينبغي أن يتتبه الباحثون عند استخدام المنهج المزجي إلى تطبيق الإجراءات المنهجية بطريقة صحيحة للوصول إلى نتائج ذات موثوقية عالية.

وأوضح النتائج بأن الرسائل التي اعتمدت على المنهج النوعي هي (8) رسائل، سواء استخدمت كمنهج واحد في الرسالة أو أكثر من منهج أو أسلوب، وهي: "دراسة الحاله، تحليل المحتوى، أسلوب دلفائي"، وهنا يتضح قصور معالجة الرسائل لأساليب البحث النوعية التي تؤدي إلى تطوير النظريات وتسرع نضج مجال إدارة المعرفة.

بينما الدراسات التي اقتصرت على المنهج الكمي الواقع (4) رسائل استخدمت المنهجين " الوصفي بالأسلوب المسمى، شبه التجرببي" التي تعد من أكثر الأساليب الكمية شيوعاً وهي التي تعتمد على اختبار صحة النظريات الموجودة من منظور استنباطي، من خلال دراسة العلاقة بين متغيرات محددة مسبقاً.

وهذا يتضح بأنه يمكن أن يكون تصنيف الأسلوب نوعياً، ولكنه طبق باستخدام أدوات التحليل الكمي، وهذا يحدده أهداف وأسئلة الدراسة لذا ينبغي على الباحثين الاهتمام باختيار المناهج بما يحقق الأهداف ويجب عن الأسئلة، فليست العبرة بتعديدية المناهج بأنواعها النوعي والكمي والمزجي، وإنما يمكن المحك في الاختيار والتطبيق السليم بما يتناسب مع أهداف الدراسة.

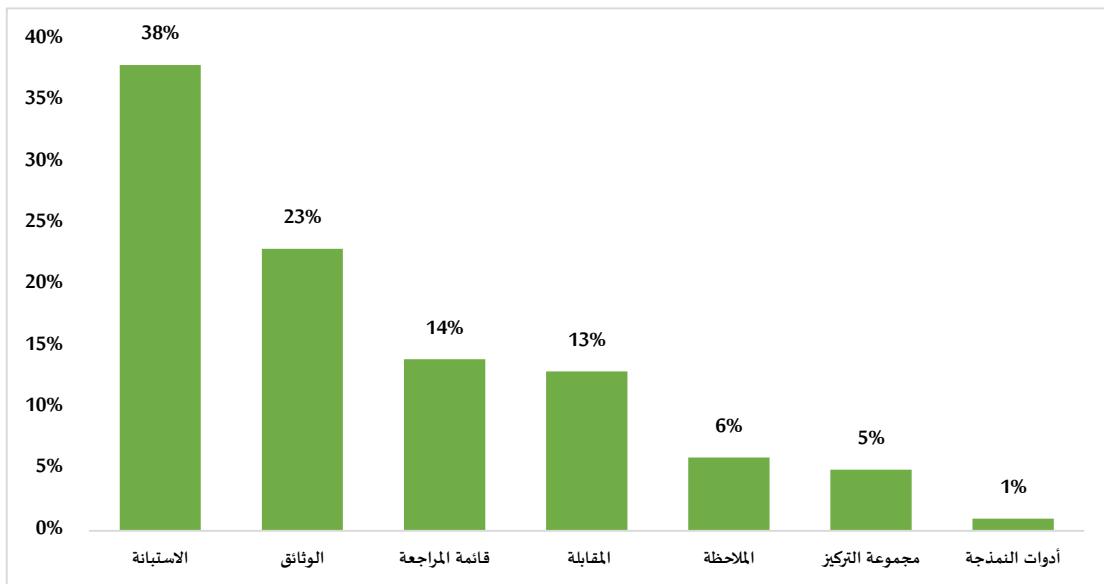
3.2.2 أدوات جمع البيانات المستخدمة في مناهج بحث رسائل الدكتوراه ببرنامج إدارة المعرفة

من العناصر المؤثرة في عملية البحث هو تحديد إجراءات الدراسة التي يوظفها الباحث لجمع البيانات وتحليلها وتقسيمها ويمكن تعريفها بأنها: "الأداة أو الوسيلة التي يجمع بها الباحث معلومات تمكّنه من الإجابة على أسئلة البحث واختبار فرضه" (العساي، 2016) ويتوقف اختيار أداة الدراسة المناسبة على طبيعة البيانات التي يريد لها الباحث وتحليلها وتقسيمها، وفيما يلي عرض لأدوات جمع البيانات المستخدمة في رسائل الدكتوراه ببرنامج إدارة المعرفة.

1.3.2.2. أبرز أدوات البحث المستخدمة في رسائل الدكتوراه ببرنامج إدارة المعرفة:

حدد Creswell (2014) خمسة أنواع أساسية لأدوات جمع البيانات بما في ذلك الاستبانة، والمقابلة، والملاحظة، والوثائق، والمواد السمعية والبصرية، ويمثل الشكل الموضح أدناه أدوات جمع البيانات المستخدمة في رسائل الدكتوراه ببرنامج إدارة المعرفة:

شكل رقم (6): أدوات جمع البيانات في رسائل الدكتوراه ببرنامج إدارة المعرفة



يوضح الشكل أعلاه بأن أداة الاستبانة هي أكثر الأدوات انتشاراً في رسائل الدكتوراه ببرنامج إدارة المعرفة بواقع (32%) رسالة بنسبة (38%)، يليها الوثائق في (20) رسالة بنسبة (23%)، ثم قائمة المراجعة في (12) رسالة بنسبة (14%)، يليها أداة المقابلة في (11) رسالة بنسبة (13%)، ثم أداة الملاحظة في (5) رسائل بنسبة (6%)، ثم مجموعة التركيز في (4) رسائل Harb بنسبة (5%)، وأقل الأدوات كانت النمذجة بواقع رسالة واحدة ونسبة (1%)، وهذه النتيجة تتفق جزئياً مع نتائج دراسة Abu-Shanabm & Abu-Shanabm (2019) التي أوضحت بأن أداة الاستبانة وال مقابلة من أكثر أدوات البحث شيوعاً في أبحاث إدارة المعرفة، وتختلف مع دراسة Kör & Mutlутürk (2017)، ودراسة al Ramy et al (2018) التي بيّنت بأن أكثر الأدوات استخداماً هي المقابلات ثم التجارب وأدوات النمذجة والملاحظة.

2.3.2.2. تعددية أدوات البحث المستخدمة في رسائل الدكتوراه ببرنامج إدارة المعرفة

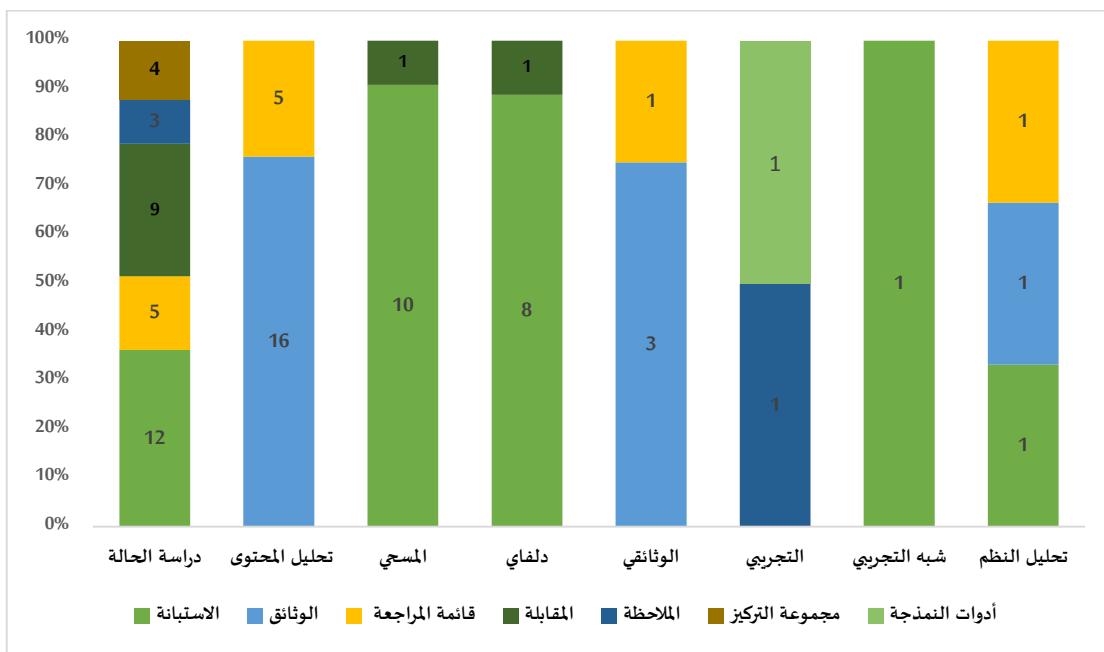
وبناءً عليه فقد أظهرت نتائج الدراسة بأن هناك (18) من أصل (39) رسالة بنسبة (46%) اعتمدت على أكثر من أداة لجمع البيانات، حيث اعتمدت (12) رسالة على أداتين وكانت أكثرها استخداماً هي (المقابلة والاستبانة) بواقع (5) رسائل، حيث يتم جمع البيانات الكمية أولاً بالاستبانة ثم جمع البيانات النوعية عن طريق المقابلة، يليها (الاستبانة وقائمة المراجعة) بواقع (4) رسائل، بينما التي اعتمدت على (3) أدوات هي (5) رسائل، وهناك رسالة واحدة اعتمدت على (4) أدوات وهي (المقابلة، الملاحظة، قائمة المراجعة، مجموعة التركيز).

وبناءً عليه فإن تعددية أدوات الدراسة يحقق الموثوقية خاصة في الدراسات النوعية، لكن ينبغي العناية باختيار الأدوات المناسبة للمناهج العلمية والتي يتم تفعيلها والاستفادة منها بطريقة سلية في تحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها.

3.3.2.2. أدوات جمع البيانات في مناهج رسائل الدكتوراه ببرنامج إدارة المعرفة

هناك بعض أدوات البحث التي يبرز استخدامها في مناهج معينة، كما أن هناك مناهج تحتم استخدام أدوات معينة لجمع البيانات، وفيما يلي يوضح الشكل أدناه الأدوات المستخدمة في مناهج بحث رسائل الدكتوراه ببرنامج إدارة المعرفة.

شكل رقم (7): أدوات البحث في مناهج رسائل الدكتوراه ببرنامج إدارة المعرفة



يتضح من الشكل أعلاه بأن أداة الاستبانة شاع استخدامها في المنهج الوصفي بأساليبه المختلفة بدرجة متقاربة وهي: دراسة الحالة، المسح، دلفي، بينما استخدمت مرة واحدة في المنهجين شبه التجريبي، تحليل النظم.

غالباً ما تستخدم أداة الاستبانة في الدراسات المسحية الكمية لدراسة اتجاهات المبحوثين حول موضوع معين وتتصف باتساع عينة الدراسة (الصلاحي، 2018) وهذا ما تم تطبيقه في جميع رسائل الدكتوراه ببرنامج إدارة المعرفة التي استخدمت أداة الاستبانة في المنهج الوصفي بالأسلوب المسحي.

أما بالنسبة لشيوع استخدام أداة الاستبانة في أسلوب دراسة الحالة الذي يعد من الأساليب النوعية، فيعود سبب ذلك إلى الخلط بين إجراءات المنهج الوصفي بأسلوب دراسة الحالة والمسح في بعض الدراسات حيث أن الهدف من استخدام أسلوب دراسة الحالة هو الفهم العميق للظاهره من خلال أداة المقابلة مع عينة محدودة من الخبراء، بينما يستخدم المسح كمنهج مساعد لجمع البيانات في حال كان حجم عينة المسح كبيرة أكثر من (5) أشخاص كما يؤكده Creswell (2014) بقوله: "أن تصميم دراسة الحالة يتراوح عدد المشاركون فيه من أربعة إلى خمسة مشاركون".

وأوضح شيوخ استخدام أداة قائمة المراجعة في دراسة الحالة وتحليل المحتوى وهي أداة من أدوات جمع البيانات يتم بناؤها لتلائم منهجية تحليل المحتوى وفق أساليب وإجراءات تهدف للوصف المنظم، لتحليل المادة المكتوبة أو المشاهدة أو المسموعة إلى معارف وقيم واتجاهات وخبرات ومارسات (الصلحي، 2018)، واستخدمت في رسائل الدكتوراه ببرنامج إدارة المعرفة لتحليل محتوى الوثائق والقوانين والتشريعات لجهة معينة.

أما بالنسبة لأسلوب دلفاي فقد شاع فيه استخدام أداة الاستبانة وتعد الأداة المناسبة لاستطلاع آراء الخبراء والخروج بنموذج أو تصور مقترن، حيث تمر عملية تطبيقه بعدة جولات كل جولة تتطلب تصميم أداة خاصة بها لذا كانت الاستبانة هي الأنسب في الاستخدام، على الرغم من أن هناك رسالة واحدة استخدمت المقابلة في أسلوب دلفاي، وطبقتها كالتالي: "في الجولة الأولى تم إجراء مقابلات مع الخبراء كلاً على حدة لضمان الاستقلالية في الرأي وحتى لا يكون هناك تأثير على بعضهم، وتم طرح أسئلة مفتوحة لنكون أكبر قدر من عوامل توسيع المعرفة، بعد ذلك تم تصميم أداة الاستبانة الإلكترونية ليتمكن الخبراء المشاركين من الوصول إليها بسهولة عبر الإنترنت".

وأستخدمت الوثائق كأداة لجمع البيانات في تحليل المحتوى والوثائقي، وأداة المقابلة في دراسة الحالة التي تُستخدم عندما يريد الباحث جمع المعلومات من الأشخاص الخبراء، أو الذين يملكون المعرفة المتخصصة في موضوع معين أو فهم المعتقدات والتجارب الشخصية ووجهات النظر، غالباً ما يكون عدد الأفراد محدوداً. (العساف، 2016)، وهذا ما اتضح في رسائل الدكتوراه ببرنامج إدارة المعرفة التي تم تحليلها.

وأظهرت نتائج الدراسة بأن أداة مجموعة التركيز استخدمت في أسلوب دراسة الحالة المتعددة الواقع (4) رسائل وهي من أدوات جمع البيانات النوعية التي تتكون من مجموعة صغيرة من الأفراد 4 – 8 يشاركون في نفس الاهتمامات أو مجال العمل أو خصائص معينة، (الصلحي، 2018) للنقاش حول ما يتعلق بالظاهرة المدروسة.

وتبيّن بأن أداة الملاحظة أقل انتشاراً من المقابلات والاستبيانات في رسائل الدكتوراه ببرنامج إدارة المعرفة حيث استخدمت في المنهج الوصفي بأسلوب دراسة الحالة كأداة مساندة للأدوات الأخرى، وفي المنهج التجريبي وتحليل النظم، كما استخدمت أداة النمذجة الرياضية في المنهج التجريبي لتقديم نموذج رياضي وتحليل الفجوة المعرفية الاستراتيجية.

وبناءً على ما سبق نستنتج أن أداة الاستبانة هي أكثر الأدوات استخداماً في رسائل الدكتوراه ببرنامج إدارة المعرفة لا سيما في الدراسات الكمية، وعلى الباحث أن يختار أداة جمع البيانات التي تناسب متطلبات دراسته وظروفها، وتحقق أهدافها.

4.2.2. المناهج العلمية البارزة في الاتجاهات البحثية لرسائل الدكتوراه ببرنامج إدارة المعرفة

بعد اختيار المنهج والأسلوب البحثي بمثابة خارطة الطريق عند إعداد بحث علمي في أي اتجاه موضوعي، لكن هناك بعض الموضوعات والاتجاهات البحثية التي تُحتم على الباحث اختيار منهج بحثي معين، ومن المهم أن يتم تتبع المناهج العلمية البارزة في بعض الاتجاهات البحثية، مما يساعد على التنوع في تناول المجال الموضوعي وتطوره، ودراسته من جوانب مختلفة.

تم تصنيف الاتجاهات البحثية لرسائل الدكتوراه إلى (12) اتجاهًا بحثيًّا، ويبيّن جدول رقم (3) المناهج العلمية البارزة في الاتجاهات البحثية لرسائل الدكتوراه ببرنامج إدارة المعرفة.

جدول رقم (3): المناهج العلمية في الاتجاهات البحثية لرسائل الدكتوراه ببرنامج إدارة المعرفة

الاتجاهات البحثية المناهج	عمليات إدارة المعرفة	تشخيص المعرفة	استخلاص المعرفة	توليد المعرفة	تنظيم المعرفة	خزن/حفظ المعرفة	مشاركة المعرفة	التكامل المعرفي	استراتيجيات إدارة المعرفة	ادارة المعرفة	تقنيات/تطبيقات	ادارة المعرفة	ادارة الأزماء	ادارة معرفة العمالء	ادارة الأزماء		
الذكاء الصناعي	البيانات الضخمة	نظم إدارة المعرفة															
دراسة الحالة	3																
تحليل المحتوى	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1
المسحى	2		1		4		4								2		
دلفاي	1		1		3		1	1		1					1		
المقارن	1				1					1		1		1	1		
الوثائقي			1								1	1					
التجريبي												1	1				
شبه التجريبي				1													
تحليل النظم					1												

يُلاحظ من الجدول أعلاه أن رسائل الدكتوراه ببرنامج إدارة المعرفة استخدمت المنهج الوصفي بأسلوب دراسة الحالة في أغلب الاتجاهات البحثية، وكان من أبرزها الاتجاه البحثي "تقنيات وتطبيقات إدارة المعرفة" سواءً في مجال الذكاء الاصطناعي، أو البيانات الضخمة، أو نظم إدارة المعرفة، وهذا يعد مؤشر جيد لاهتمام الباحثين بدراسة الموضوعات الحديثة المتعلقة بتقنيات إدارة المعرفة، فجميع الرسائل التي تم تحليلها هدفت إلى تشخيص واقع تطبيق تقنيات إدارة المعرفة في جهة أو عدة جهات، والكشف عن التحديات، والتعرف على المتطلبات، وهذا هو الهدف الأساسي من دراسة الحالة، على الرغم من أنه يمكن تناول هذا الاتجاه البحثي بمناهج تطبيقية تساعد على استخدام تقنيات أو تطبيقات لإدارة المعرفة في المنظمات، للخروج من واقع المناهج الوصفية الذي أصبح سائدًا في رسائل الدكتوراه ببرنامج إدارة المعرفة.

وجاء في المرتبة الثانية الاتجاه البحثي "استراتيجيات إدارة المعرفة" الذي اعتمد على المنهج الوصفي بأسلوب دراسة الحال، وذلك لدراسة متطلبات أو معوقات تطبيق إدارة المعرفة في المنظمات من خلال تبني استراتيجيات إدارة المعرفة بشكل عام أو دراسة استراتيجية محددة مثل: استراتيجية الابتكار.

كما اتضح بأن المنهج الوصفي بأسلوب تحليل المحتوى يستخدم بدرجات متقاربة بين الاتجاهات البحثية فلم يبرز في اتجاه بحثي معين، وذلك لأنه غالباً ما يأتي مسانداً للمناهج الأخرى كدراسة الحال أو كمنهج رئيسي مستخدم مع أسلوب دلفاي،

باستثناء رسالة واحدة التي تناولت الاتجاه البحثي "إدارة الأزمات" حيث أنه الأنسب لفهم المعنى الدقيق للنصوص سواء بطريقة كمية أو نوعية، أما الوثاني فورد في ثلاثة اتجاهات بحثية، ومن المفترض أن يكون شامل لجميع الاتجاهات البحثية، وذلك لأن جميع رسائل إدارة المعرفة تعود إلى الوثائق لاستقرائها والتحليل الشامل لمحتوياتها بهدف استنتاج ما يتصل بمشكلة البحث من أدلة وبراهين تبرهن على إجابة أسئلة البحث.

أُستخدم المنهج الوصفي بالأسلوب المسمى في (4) اتجاهات بحثية وهي: "عمليات إدارة المعرفة"، "مشاركة المعرفة"، "استراتيجيات إدارة المعرفة"، "الذكاء الاصطناعي"، وشائع استخدامه في "مشاركة المعرفة" و"استراتيجيات إدارة المعرفة" وذلك بهدف وصف الظاهرة المدروسة من حيث طبيعتها ودرجة وجودها من خلال استجواب جميع أفراد مجتمع البحث، أو عينة كبيرة منهم وذلك للتعرف على آراء عينة الدراسة بشأن آليات أو معوقات أو متطلبات تطبيق المعرفة ومشاركتها.

وظهر استخدام أسلوب دلفي في عدة اتجاهات بحثية متنوعة، مما يدل على مرؤنته وإمكانية استخدامه في دراسة آراء الخبراء حول عدة موضوعات كما أُستخدم المنهج التجريبي، ومنهج تحليل النظم في (3) موضوعات، "تشخيص المعرفة" و"استخلاص المعرفة" و "تقنيات إدارة المعرفة"، وكان من الصعب تحديد الموضوع الشائع في الاستخدام، ولكن يعطي مؤشر بأنه يمكن استخدام المنهج التجريبي في موضوعات العلوم الاجتماعية والإنسانية ولا يقتصر نجاحه فقط على العلوم الطبيعية.

(العساف، 2016)

ونستنتج مما سبق تنوع استخدام المناهج والأساليب العلمية في الاتجاهات البحثية برسائل الدكتوراه ببرنامج إدارة المعرفة، حيث يمكن دراسة "تقنيات وتطبيقات إدارة المعرفة" بالمنهج الوصفي أسلوب دراسة الحالة والمنهج التجريبي وتحليل النظم، كما يمكن دراسة اتجاه "استراتيجيات إدارة المعرفة" بالمنهج الوصفي بأسلوب دراسة الحالة والمسمى والمقارن وتحليل المحتوى دلفي، فالذى يساعد الباحث في تحديد المنهج والأسلوب المناسب هو طبيعة مشكلة الدراسة، وأهدافها، وقدرة الباحث على دراسة الاتجاه البحثي من زوايا متنوعة سواء على الجانب الوصفي النظري أو الجانب العملي التطبيقي، ولكن تشجع الباحثين على توظيف المنهج التجريبي وشبه التجريبي في دراسة الاتجاهات البحثية برسائل الدكتوراه ببرنامج إدارة المعرفة مما يسهم في نضج المجال العلمي لإدارة المعرفة والارتقاء به.

وفيما يلي تستعرض الدراسة أهم النتائج والتوصيات التي توصلت لها خلال عملية التحليل السابقة:

3. نتائج وتوصيات الدراسة

3.1. نتائج الدراسة

- يعد المنهج الوصفي بأسلوب دراسة الحالة من أكثر المناهج المستخدمة في رسائل الدكتوراه بنسبة (35%)، يليه تحليل المحتوى بنسبة (23%).
- يعد دلفيًّا أسلوباً وليس منهجاً مستقلاً ذاته ولا تعتمد عليه الأبحاث بشكل منفرد وإنما يكون داعماً لمناهج أخرى مثل المنهج الوصفي بأسلوب تحليل المحتوى لاستخراج قائمة المراجعة أو تصميم النموذج المقترن لاستقصاء آراء الخبراء حوله.
- محدودية استخدام المنهج التجريبي، وبعض الأساليب النوعية كالنظرية المجدزة، والدراسات الظاهرة، والأنثوغرافية في رسائل الدكتوراه ببرنامج إدارة المعرفة.

- المعالجة الوصفية لموضوعات إدارة المعرفة في رسائل الدكتوراه من خلال الاعتماد على المنهج الوصفي بأساليبه المتنوعة (دراسة الحالة، تحليل المحتوى، المقارن، المسحي، الوثائق).
- تعددية استخدام المناهج البحثية في رسائل الدكتوراه بنسبة (69%) مما يسهم في دراسة الظاهرة بعمق ودقة.
- الخلط في إجراءات المناهج وسمياتها وطريقة تطبيقها في بعض رسائل الدكتوراه، وكان ذلك واضحاً بين منهجي دراسة الحالة والمسحي، وبين منهجي تحليل المحتوى والوثائق.
- اعتماد رسائل دكتوراه إدارة المعرفة على المنهج المزجي بنسبة (21%)، والمنهج الكمي بنسبة (10%).
- تعد أداة الاستبانة هي أكثر الأدوات انتشاراً في رسائل الدكتوراه بنسبة (38%)، يليها الوثائق في (20) رسالة بنسبة (23%)، ثم قائمة المراجعة وأداة المقابلة.
- اعتماد رسائل الدكتوراه على أكثر من أداة لجمع البيانات وذلك بنسبة (46%)؛ مما يحقق الموثوقية ويساعد في تفسير وتحليل البيانات.
- شيع استخدام منهج دراسة الحالة في الاتجاهات البحثية المتعلقة بتقنيات إدارة المعرفة، والمنهج المسحي في مشاركة المعرفة، واستراتيجيات إدارة المعرفة.

2.3. توصيات الدراسة

- إثراء برنامج إدارة المعرفة برسائل علمية تعالج موضوعات المجال من خلال المنهج التجريبي أو أساليب البحث النوعية بما يتاسب مع مشكلة وأهداف الدراسة.
- إعداد دراسة مشابهة لمعرفة المناهج المستخدمة والاتجاهات البحثية التي اعتمدت في برنامج إدارة المعرفة في رسائل الدكتوراه بشطر الطلاق بجامعة الملك عبد العزيز.
- إعداد دراسات مقارنة لأقسام علمية مشابهة لمعرفة نقاط التشابه ونقاط الاختلاف والتطورات المتحققة في المجال على المستوى العالمي.

4. شكر وتقدير

شكراً وتقديراً لجميع طالبات مادة مناهج بحث علمي في إدارة المعرفة Is 794 في الفصل الدراسي الثالث للعام 1444 على تعاونهم ومشاركتهم الجادة لإتمام هذا العمل والشكر موصول لموظفات قسم علم المعلومات بجامعة الملك عبد العزيز ومكتبة القسم والمكتبة المركزية في تسهيل الوصول للرسائل العلمية وتحليلها.

5. المراجع

1.5. المراجع العربية

- جامعة الملك عبد العزيز، الخطة الدراسية لبرنامج إدارة المعرفة. تاريخ الاطلاع: 27/5/2023. متاح على:
https://graduatestudies.kau.edu.sa/Files/306/Files/160299_is.pdf
- جامعة أم القرى. (2022). قسم إدارة المعرفة. تاريخ الاطلاع: 27/5/2023. متاح على:
<https://uqu.edu.sa/lib/108725>

- جريش، منى، البعلبي، رانيا (2018). فعالية النمذجة الرياضية في تنمية القدرة على التفكير الإبداعي لدى التلاميذ ذوي صعوبات تعلم الحساب. مجلة كلية التربية، 1 (115)، مسترجع
- https://jfeb.journals.ekb.eg/article_60757_5290ceb5fbb058122d38a4ac3b3442df.pdf
- حمادي، ينال. (2014). مناهج وأساليب البحث العلمي. دار أمجد للنشر والتوزيع.
- دليو، فضيل. (2022). تقنية دلفي: عملية معيارية واستشرافية متعددة. مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، 16 (2)، 557 – 582. مسترجع من <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/77/16/2/213127>
- الذيباني، حسن بن مرشد معنف. (2011). مدخل لمدخل النظرية المجدزة. مجلة الاجتماعية، ع 4 .33 - 8 ، مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record478447>
- سابك. (2020). منظومة للنمو والابتكار. تاريخ الاطلاع: 2023/5/27. متاح على: <https://www.sabic.com/ar/newsandmedia/stories/our-business/an-ecosystem-for-growth-and-innovation>
- السرحاني، عبد الله بن عوض. (2013). دراسة تحليلية للموضوعات والمناهج البحثية للرسائل العلمية المجازة من قسم علم المعلومات بجامعة الملك عبد العزيز. المجلة العربية للدراسات المعلوماتية، (3)، 113 - 139.
- الشنقطي، أروى بنت محمد الأمين. (2022). تحليل الفجوة المعرفية الاستراتيجية في المنظمات باستخدام النمذجة الرياضية. أطروحة دكتوراه في برنامج إدارة المعرفة. جامعة الملك عبد العزيز، جدة.
- الصلاحى، سعود (2018). إضاءات بحثية: تدوينات مهمة لطلبة الدراسات العليا والمهتمين بالبحث. ط 2. الرياض: مكتبة الرشد.
- طعيمة، رشدي (2004). تحليل المحتوى في العلوم الإنسانية. القاهرة: دار الفكر العربي.
- العبد الكريم، راشد (2019). البحث النوعي في التربية. ط 2، الرياض: مكتبة الرشد.
- عبيدات، ذوقان، عبد الحق، كايد، عدس، عبد الرحمن (2014). البحث العلمي: مفهومه وأدواته وأساليبه. ط 16، عمان: دار الفكر.
- العساف، صالح (2016). المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية. ط 3، الرياض: دار الزهراء للنشر والتوزيع.
- العمودي، هدى، جوهري، عزة. (2007). مناهج البحث العلمي في دراسات المكتبات والمعلومات: دراسة تحليلية للإنتاج الفكري المنشور في الدوريات المتخصصة. 1 – 40. مسترجع من https://kau.edu.sa/Files/12510/Researches/63390_34406.pdf
- كريسول، جون (2019). تصميم البحث: الكمية – النوعية – المزجية (ترجمة عبد المحسن القحطاني). الكويت: دار المسيلة للنشر والتوزيع.
- محمودي، محمد سرحان. (2019). مناهج البحث العلمي. دار الكتب.

- مطر، سيف الإسلام علي، (1991)، أسلوب دلفاي: طبيعته واستخدامه في ميدان التعليم. مجلة كلية التربية، مج 4، ع 1، 66-10 مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/44270>

2.5. المراجع الأجنبية

- Creswell, J. W. (2014). Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Cheng, Y. (2001). Notch signaling and the synchronization of the somite segmentation clock. Nature 408, 475 – 479.
- Harb, Y., & Abu-Shanab, E. (2020). A descriptive framework for the field of knowledge management. Knowledge and Information Systems, 62(12), 4481-4508. <https://doi.org/10.1007/s10115-020-01492-x>
- Kör, B., & Mutlutürk, M. (2017). Knowledge Management: An Overview of Research Trends. BMIJ, 5(3), 525-547. <https://bmij.org/index.php/1/article/view/196.1/188>
- Ngulube, P. (2015). Trends in research methodological procedures used in knowledge management studies. African Journal of Library, Archives and Information Science, 25(2), 125-143. DOI: 10.13140/RG.2.1.2778.4162
- Ramy, A., Floody, J., Ragab, M., & Arisha, A. (2018). A scientometric analysis of Knowledge Management Research and Practice literature: 2003–2015, Knowledge Management Research & Practice, 16:1, 66-77, DOI: 10.1080/14778238.2017.1405776
- Turoff, M., & Linstone, H. (2002). The Delphi method-techniques and applications. Retrieved from http://www.foresight.pl/assets/downloads/publications/Turoff_Linstone.pdf
- Yin, R. (2013). Case Study Research: Design and Methods. Thousand Oaks, CA: Sage Publications. Retrieved from <http://www.madeiraedu.pt/LinkClick.aspx?fileticket=Fgm4GJWVTRs%3D&tabid=30>

جميع الحقوق محفوظة © 2023، الدكتورة/ ماجدة بنت عزت غريب، المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي

(CC BY NC)

Doi: <https://doi.org/10.52132/Ajrsp/v5.52.3>

الحكومة الإدارية ومدى مصداقية الإفصاح عند مكافحة الفساد الإداري

Administrative Governance and the Credibility of Disclosure in Fighting Administrative Corruption

إعداد الدكتورة/ منى سعيد محمد السيفي

باحث تربوي أول، عضو إدارة الجودة الشاملة (الأيزو) بوزارة التربية والتعليم، سلطنة عمان

Email: [mmaa1999@hotmail.com](mailto:mmmaa1999@hotmail.com)

الملخص:

الفساد الإداري هو قضية رئيسية تواجه الحكومات والمجتمعات في جميع أنحاء العالم من أجل مكافحة الفساد، وتلعب الحكومة الإدارية والإفصاح دوراً حاسماً، حيث يهدف هذا البحث إلى استكشاف العلاقة بين الحكومة الإدارية ومصداقية الإفصاح في مكافحة الفساد الإداري وتحديد العوامل التي تسهم في الفساد الإداري وكيف يمكن للحكومة الإدارية ومصداقية الإفصاح أن تسهم في الحد منه وكذلك توفير توصيات للمديرين وصناع السياسات لتطوير استراتيجيات فعالة لمكافحة الفساد الإداري. كما تتضمن منهجية البحث مراجعة الأدبيات للدراسات والأبحاث المتوفرة حول الفساد الإداري والحكومة الإدارية والإفصاح. كما سوف تشير نتائج هذا البحث إلى أن الحكومة الإدارية يمكن أن تعزز الشفافية والمساءلة والسلوك الأخلاقي، مما قد يؤدي إلى مصداقية الإفصاح. علاوة على ذلك، يمكن لمصداقية الإفصاح أن تعزز الحكومة الإدارية، لأنها توفر آلية للمراقبة والتقييم. ومع ذلك، فإن فعالية الحكومة الإدارية والإفصاح في مكافحة الفساد الإداري تعتمد على عدة عوامل، مثل الأطر القانونية، والقدرة المؤسسية، ومشاركة أصحاب المصلحة. ويخلص البحث إلى تقديم توصيات لتعزيز الحكومة الإدارية والإفصاح لمكافحة الفساد الإداري أبرزها: تعزيز الأطر القانونية لتوفير قواعد وأنظمة واضحة للمسؤولين الحكوميين لمتابعة، وفرض عقوبات على عدم الامتثال، وتعزيز الاستقلال المؤسسي، تعزيز القدرة المؤسسية من خلال توفير الموارد الكافية والتدريب والإشراف لتنفيذ مهام الحكومة الإدارية والإفصاح بشكل فعال، تعزيز مشاركة أصحاب المصلحة من خلال توفير الفرص للمدخلات العامة وردود الفعل على الأنشطة والقرارات الحكومية.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الإدارية، الإفصاح، المصداقية، الفساد، الشفافية، المساءلة، الأخلاق.

Administrative Governance and the Credibility of Disclosure in Fighting Administrative Corruption

Abstract

Administrative corruption is a major issue facing governments and societies around the world. In order to combat corruption, administrative governance and disclosure play a crucial role. This research aims to explore the relationship between administrative governance and the credibility of disclosure in combating administrative corruption and identify the factors that contribute to administrative corruption and how it can be reduced. Administrative governance and the credibility of disclosure can contribute to reducing it, as well as providing recommendations to managers and policy makers to develop effective strategies to combat administrative corruption. The research methodology includes a literature review of existing studies and research on administrative corruption, administrative governance, and disclosure. The results of this research indicate that administrative governance can enhance transparency and accountability and ethical behavior, which may lead to the credibility of disclosure. Furthermore, the credibility of disclosure can enhance administrative governance, because it provides a mechanism for monitoring and evaluation. However, the effectiveness of administrative governance and disclosure in combating administrative corruption depends on several factors, such as legal frameworks, capacity, institutional, stakeholder participation. The research concludes with recommendations to enhance administrative governance and disclosure to combat administrative corruption. Most notably: strengthening legal frameworks to provide clear rules and regulations for government officials to follow up, impose penalties for non-compliance, and enhance institutional independence, strengthening institutional capacity by providing adequate resources, training and oversight to effectively implement administrative governance and disclosure tasks, enhancing stakeholder participation by providing opportunities for input, public and feedback on government activities and decisions.

Keywords: Administrative governance, disclosure, credibility, corruption, transparency, accountability, ethics.

1. المقدمة:

يعد الفساد الإداري مشكلة منتشرة تؤثر على التنمية الاقتصادية والعدالة الاجتماعية والحكم الديمقراطي. يقوض الفساد سيادة القانون، ويقوض ثقة الجمهور في المؤسسات الحكومية، ويحول الموارد العامة عن الخدمات الأساسية. لذلك، تعتبر مكافحة الفساد الإداري أولوية حاسمة للحكومات والمجتمعات في جميع أنحاء العالم. وتمثل إحدى الطرق الرئيسية لمكافحة الفساد الإداري في تعزيز الحوكمة الإدارية والإصلاح.

ويشير الإصلاح إلى عملية توفير المعلومات للجمهور حول الأنشطة والقرارات والنفقات الحكومية. كما أن الإصلاح يمكن أن يعزز الشفافية والمساءلة والمشاركة العامة، والتي بدورها يمكن أن تعزز السلوك الأخلاقي ومنع الفساد. وبعد الغرض من هذا البحث هو استكشاف العلاقة بين الحوكمة الإدارية ومصداقية الإصلاح في مكافحة الفساد الإداري.

1.1. مشكلة البحث:

الفساد الإداري هو ظاهرة عالمية تؤثر بشكل سلبي على الإدارة العامة والخاصة. ويمكن أن يقوض الفساد الثقة في المؤسسات ويعرقل التنمية الاقتصادية والاجتماعية. وتمثل مشكلة البحث في تحديد كيفية استخدام الحوكمة الإدارية ومصداقية الإصلاح لمكافحة الفساد الإداري.

ويتناول هذا البحث الأسئلة البحثية التالية:

- ما هو الفساد الإداري وما أسباب ونتائج الفساد الإداري؟
- ما هي الحوكمة الإدارية وكيف يمكنها تعزيز الشفافية والمساءلة والمشاركة والسلوك الأخلاقي؟
- ما هو الإصلاح وكيف يمكنه تعزيز الشفافية والمساءلة والمشاركة العامة؟
- ما العلاقة بين الحوكمة الإدارية ومصداقية الإصلاح في مكافحة الفساد الإداري؟
- ما هي العوامل المؤثرة على فاعلية الحوكمة الإدارية والإصلاح في مكافحة الفساد الإداري؟
- ما هي توصيات تعزيز الحوكمة الإدارية والإصلاح لمكافحة الفساد الإداري؟

2.1. أهداف البحث:

الهدف الرئيسي للبحث هو فهم العلاقة بين الحوكمة الإدارية ومصداقية الإصلاح والفساد الإداري، وتحديد الاستراتيجيات التي يمكن استخدامها لتعزيز الشفافية والمساءلة والفاء.

ويمكن توضيح أهداف البحث كما يلي:

1. فهم العلاقة بين الحوكمة الإدارية ومصداقية الإصلاح والفساد الإداري.
2. تحديد العوامل التي تسهم في الفساد الإداري وكيف يمكن للحوكمة الإدارية ومصداقية الإصلاح أن تساهم في حد منه.
3. استكشاف الاستراتيجيات والأدوات التي يمكن استخدامها لتعزيز الشفافية والمساءلة في الحوكمة الإدارية.
4. التحقق من كيفية تطبيق مبادئ الحوكمة الإدارية ومصداقية الإصلاح في البيئة الإدارية الحالية.
5. توفير توصيات للمديرين وصناع السياسات لتطوير استراتيجيات فعالة لمكافحة الفساد الإداري.

3.1. أهمية البحث

هذا البحث ذو أهمية كبيرة لأنه يسلط الضوء على الدور الذي يمكن أن تلعبه الحكومة الإدارية والإفصاح في الحد من الفساد الإداري. يمكن أن يساعد البحث المديرين وصناع السياسات في تطوير استراتيجيات فعالة لمكافحة الفساد.

4.1. مصطلحات البحث

1. الحوكمة الإدارية: (Corporate Governance)

- التعريف الاصطلاحي: هو الإطار الذي يتضمن مجموعة من القواعد والتوجيهات التي تحكم الهياكل والعمليات والسلوكيات في المؤسسة. (Tricker, 2015).
- التعريف الإجرائي: هو إجراء وظيفي يتضمن الرقابة على الإداره، توجيه الاستراتيجية، وتحقيق المواءمة بين أهداف المالكين والإدارة.

2. مصداقية الإفصاح: (Disclosure Credibility)

- التعريف الاصطلاحي: هو مدى قدرة الشركة على تقديم معلومات مالية وغير مالية كاملة ودقيقة تعكس حقيقة وضعها الاقتصادي والمالي. (Healy & Palepu, 2001).
- التعريف الإجرائي: يتمثل في عملية تقديم المعلومات للجهات المعنية والمستثمرين بطريقة شفافة وموثوقة.

3. الفساد الإداري: (Administrative Corruption)

- التعريف الاصطلاحي: يشير إلى الإساءة المتمعة للسلطة العامة للحصول على مكاسب شخصية أو مجموعة-Rose (Ackerman, 1999).
- التعريف الإجرائي: يتضمن العمليات التي تنتهي على استغلال الوظائف العامة للمكاسب الشخصية، مثل الرشوة، التزوير، والاختلاس.

5.1. منهج البحث

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذا البحث، حيث سيتم استعراض النظريات والأدبيات ذات الصلة بالموضوع وتحليلها لفهم أفضل للقضية. يمكن أيضاً استخدام البيانات الكمية والنوعية لتقديم نظرة شاملة على القضية.

2. الدراسات السابقة

1.2. الدراسات العربية

- دراسة (سيد علي، 2020) بعنوان (أثر الفساد ومؤشرات الحوكمة على النمو الاقتصادي في الدول العربية للفترة 1996-2017) تتناول دراسة الباحث سيد علي التحليل الاقتصادي لأثار الفساد ومؤشرات الحوكمة على النمو الاقتصادي في الدول العربية خلال الفترة من 1996 إلى 2017. وتهدف الدراسة إلى تحليل تأثير الفساد ومؤشرات الحوكمة على النمو الاقتصادي في الدول العربية، وذلك باستخدام النموذج الاقتصادي القياسي، وتستند الدراسة على جمع البيانات من مصادر مختلفة،

بما في ذلك بيانات النمو الاقتصادي، ومؤشرات الفساد، ومؤشرات الحكم، والحكومة، وتستخدم الدراسة تحليلًا إحصائيًّا لتحليل تأثير الفساد ومؤشرات الحكومة على النمو الاقتصادي في الدول العربية، وتوصلت الدراسة إلى أن الفساد يؤثر سلبًا على النمو الاقتصادي في الدول العربية، كما أن مؤشرات الحكومة تلعب دورًا هامًّا في تحسين النمو الاقتصادي، وتوصي الدراسة بتحسين مؤشرات الحكومة ومكافحة الفساد من خلال تطوير نظام الرقابة والتدقير وتعزيز الشفافية والمساءلة في الحكومات العربية، وذلك لتحسين النمو الاقتصادي، وتعزيز التنمية المستدامة في المنطقة.

- دراسة (عادل الشلفان، 2021) بعنوان (دور الحكومة والشفافية في الحد من الفساد الإداري) تتحدث دراسة الباحث عادل الشلفان التي نُشرت في عام 2021 بعنوان "دور الحكومة والشفافية في الحد من الفساد الإداري" عن أهمية الحكومة والشفافية في مكافحة الفساد الإداري، وتعتبر هذه الدراسة محاولة لتحليل وفهم دور الحكومة والشفافية في تقليل مستويات الفساد الإداري في المنظمات والمؤسسات. حيث تتناول الحكومة والشفافية كونها من العوامل الرئيسية التي تسهم في الحد من الفساد الإداري، وتؤثر بشكل إيجابي على العديد من جوانب الحياة في المجتمعات، وتستند الدراسة على تحليل للمفاهيم النظرية، والدراسات السابقة، وتحليل للبيانات، والإحصائيات، وتوصلت الدراسة إلى أن الحكومة الجيدة والشفافية تلعب دورًا مهمًا في الحد من الفساد الإداري، وتقدم الدراسة بعض التوصيات والإرشادات لتحسين الحكومة والشفافية في المؤسسات الحكومية. ويمكن الاستفادة من نتائج هذه الدراسة في تطوير استراتيجيات وسياسات لمكافحة الفساد الإداري وتعزيز الحكومة والشفافية في المؤسسات، وذلك لتحسين الأداء الإداري وتعزيز النمو الاقتصادي والتنمية المستدامة في المجتمعات.

- دراسة (الشوابكة، 2018) بعنوان "مكافحة الفساد الإداري: التجربة الأردنية نموذج دراسة قانونية" عن جهود الأردن في مكافحة الفساد الإداري وتحليل القوانين والأنظمة المتعلقة بذلك، إذ تعتبر الأردن واحدة من الدول التي تولي اهتماماً كبيراً بمكافحة الفساد، وقد اتخذت الحكومة الأردنية العديد من الإجراءات والسياسات لتحقيق هذا الهدف. وتستند الدراسة على تحليل التشريعات والأنظمة القانونية المتعلقة بمكافحة الفساد الإداري في الأردن، وتتضمن الدراسة تحليلًا للإطار القانوني والتنظيمي المتعلق بمكافحة الفساد الإداري في الأردن، وكيفية تنفيذ هذه الإجراءات والسياسات في الواقع، وتوصلت الدراسة إلى أن الأردن قد اتخذ خطوات مهمة في مجال مكافحة الفساد الإداري، وأن لديه قوانين وأنظمة دقيقة ومتقدمة للحد من الفساد، وتوصي الدراسة بتعزيز الإطار القانوني والتنظيمي لمكافحة الفساد الإداري في الأردن، وتحسين التنفيذ الفعلي للسياسات والإجراءات المتعلقة بمكافحة الفساد، وذلك لتحسين الأداء الإداري، وتعزيز سمعة الدولة في مجال مكافحة الفساد.

2.2. الدراسات الأجنبية

- دراسة (جونز وشركاه، 2019): "حكومة الشركات ومكافحة الفساد: مستوى الإفصاح الفعال"

تتناول هذه الدراسة العلاقة بين حوكمة الشركات ومكافحة الفساد، وتمت دراستها في سياق الشركات المدرجة في البورصة. وتستخدم الدراسة المنهج التحليلي الاستقرائي، وتم تحليل البيانات باستخدام التحليل الإحصائي لتحديد العلاقة بين ممارسات الحكومة ومستويات الفساد وجودة الإفصاح. ووجدت الدراسة أن الشركات التي تتبع أفضل ممارسات الحكومة لديها مستويات أقل من الفساد الإداري، وفي الوقت نفسه تقوم بالإفصاح عن معلومات أكثر مصداقية، السبب المقترن لذلك هو أن الحكومة الجيدة تعزز الشفافية والمساءلة، مما يقلل من الفرص للسلوك الفاسد ويزيد من مصداقية الإفصاح.

- دراسة (سميث وزملاؤه، 2020): "الحكومة الإدارية والفساد: دور الإفصاح المالي" تتناول هذه الدراسة الدور الذي يلعبه الإفصاح المالي في مكافحة الفساد الإداري. وهي دراسة تحليلية استخدمت طرق الإحصاء التحليلي لتحديد العلاقة بين الإفصاح المالي ومستويات الفساد الإداري. وجدت الدراسة أن الإفصاح المالي الكامل والشفاف يمكن أن يكون أداة فعالة في مكافحة الفساد، وخلصت الدراسة إلى أن الشركات التي تقوم بالإفصاح الكامل عن تقاريرها المالية تتمتع بمستويات أقل من الفساد مقارنة بالشركات التي تقوم بإفصاح أقل.

- دراسة (لو وشركاه، 2021) "الحكومة، الإفصاح، ومكافحة الفساد: دراسة مقارنة" أجرت هذه الدراسة مقارنة عبر البلدان لدور الحكومة الإدارية والإفصاح في مكافحة الفساد، واستخدمت البيانات الثانية من التقارير الدولية والتقييمات الدولية لمستويات الفساد، وقد تم تحليل البيانات باستخدام الإحصاء التحليلي لتحديد العلاقة بين الحكومة، الإفصاح، ومستويات الفساد، ووجدت الدراسة أن البلدان التي لديها أنظمة حوكمة أقوى ومستويات أعلى من الإفصاح الشفاف تعاني من مستويات أقل من الفساد. وتقترح الدراسة أن الإفصاح الفعال والحكومة الجيدة يمكن أن يعملان كمانع للفساد على مستوى الدولة.

3. الإطار النظري

1.3. مفهوم الحكومة الإدارية وأهميتها في مكافحة الفساد الإداري

1.1.3. التعريف بمفهوم الحكومة الإدارية

تعد الحكومة الإدارية عنصراً حاسماً في جهود مكافحة الفساد الإداري، وتشير الحكومة الإدارية إلى عملية إدارة الموارد العامة وتقديم الخدمات العامة بطريقة شفافة وخاضعة للمساءلة والأخلاقيات، وتهدف الحكومة الإدارية إلى تعزيز سيادة القانون، ومنع الفساد، وضمان استخدام الموارد العامة بكفاءة وفعالية، وتتضمن الحكومة الإدارية عدة عناصر رئيسية، بما في ذلك الشفافية، والمساءلة، والمشاركة، والأخلاق.

(Tricker, R. B., & Tricker, R. I. (2015)

وتعتبر الحكومة الإدارية من المفاهيم الهامة في المجال الإداري، حيث تعني الطريقة التي يتم بها إدارة المؤسسات والمنظمات واتخاذ القرارات المتعلقة بأدائها وأهدافها، وتشمل الحكومة الإدارية العمليات والآليات والمعايير التي تساعد في تحقيق الشفافية والمساءلة والأخلاقيات والمشاركة والتصحيح في العمل الإداري، وتتضمن الحكومة الإدارية عدة جوانب، مثل: تحديد الأهداف الإدارية وتوزيع الصالحيات والمسؤوليات، وتحديد الإجراءات والسياسات والمعايير التي يجب اتباعها في العمل الإداري، وتقييم الأداء وتحسينه وفقاً للأهداف المحددة.

(Kaufmann, D., Kraay, A., & Mastruzzi, M. (2011)

كما يتم تحقيق الحكومة الإدارية من خلال استخدام أدوات وآليات مختلفة، مثل تحديد الإجراءات والسياسات والمعايير التي يجب اتباعها في العمل الإداري، وتوزيع الصالحيات والمسؤوليات بطريقة فعالة، وتطبيق المعايير الأخلاقية والنزاهة والشفافية في العمل الإداري، كما يتضمن التحقق من مدى تحقق الأهداف المحددة وتحسين الأداء من خلال الرصد والتقييم المستمر وتطبيق التصحيحات اللازمة.

ويمكن تطبيق مفهوم الحكومة الإدارية في مختلف المؤسسات والمنظمات، سواء كانت حكومية أو غير حكومية، ويشمل ذلك الشركات والمؤسسات الخاصة والمؤسسات الأهلية والمؤسسات العامة، وتعتبر الحكومة الإدارية أحد أهم العناصر المؤثرة في

مكافحة الفساد الإداري، حيث تساعد على تحقيق الشفافية والمساءلة والأخلاقيات في العمل الإداري، وتعزز الثقة بين المواطنين والمؤسسات الإدارية وتقليل معدلات الفساد. (De Graaf, G., & Van Exel, J. (2010)

2.1.3. مفهوم الفساد الإداري وأسبابه

الفساد الإداري:

يشير الفساد الإداري إلى إساءة استخدام السلطة العامة لتحقيق مكاسب خاصة، ويمكن أن يتخذ الفساد الإداري أشكالاً مختلفة، مثل الرشوة والاختلاس والمحسوبيّة، ويمكن أن يكون للفساد الإداري عواقب وخيمة على المجتمع، بما في ذلك انخفاض النمو الاقتصادي وعدم المساواة الاجتماعية وعدم الاستقرار السياسي، ويمكن للفساد الإداري أن يقوض سيادة القانون، ويقوض ثقة الجمهور في المؤسسات الحكومية، ويقلل من جودة الخدمات العامة. الفساد الإداري مشكلة معقدة ومتعددة الأوجه تتطلب جهوداً شاملة ومستمرة لمكافحتها. (الأسيدي، م. 2019)

أسباب ونتائج الفساد الإداري:

أسباب الفساد الإداري عديدة ومتعددة. تشمل بعض الأسباب الرئيسية للفساد الإداري منها: ضعف الأطر القانونية، ونقص القدرة المؤسسية، والتدخل السياسي، والعوامل الثقافية، ويمكن أن توفر الأطر القانونية الصعيفه فرصاً للفساد من خلال عدم توفير قواعد وأنظمة واضحة لمسؤولين العموميين لاتباعها، كما يمكن أن يؤدي الافتقار إلى القدرات المؤسسية إلى خلق فرص للفساد من خلال توفير التدريب غير الكافي والإشراف والموارد للموظفين العموميين. (الشيخ، 2019)، ويمكن للتدخل السياسي أن يخلق فرصاً للفساد من خلال السماح لقادة السياسيين باستخدام الموارد العامة؛ لتحقيق مكاسب شخصية، ويمكن للعوامل الثقافية أن تخلق فرصاً للفساد من خلال تطبيع السلوك الفاسد وتقويض الأعراف الاجتماعية التي تعزز السلوك الأخلاقي.

عواقب الفساد الإداري كبيرة أيضاً إذ يمكن أن يؤدي الفساد الإداري إلى انخفاض النمو الاقتصادي عن طريق تحويل الموارد بعيداً عن الاستثمارات المنتجة وتقليل الثقة في الأعمال التجارية، ويمكن أن يؤدي الفساد الإداري أيضاً إلى عدم المساواة الاجتماعية من خلال تفضيل مجموعات معينة على فئات أخرى وتقليل الوصول إلى الخدمات العامة، كما يمكن للفساد الإداري أن يقوض سيادة القانون من خلال تقويض ثقة الجمهور في المؤسسات الحكومية وتقويض شرعية الحكومة، ويمكن أن يكون للفساد الإداري أيضاً عواقب سياسية سلبية من خلال خلق حالة من عدم الاستقرار وتقويض الحكم الديمقراطي. (المحلح، 2018)

3.1.3. أهمية الحوكمة الإدارية في مكافحة الفساد الإداري

الحوكمة الإدارية تلعب دوراً حاسماً في مكافحة الفساد الإداري، وتعتبر الحوكمة الجيدة أساساً للحد من التسربات المالية، والإدارية، وتعزيز النزاهة، والشفافية، ووفقاً للبنك الدولي (2017)، تتمثل الحوكمة الإدارية في "ممارسة السلطة في إدارة شؤون البلاد". هذا يشمل مدى فعالية الحكومات في صنع القرارات وتنفيذها بشكل عادل وشامل وشفاف، حيث إن الحوكمة السليمة تتطلب من السلطات أن تكون مسؤولة، ومسئولة أمام الجمهور خاصة.

وفي سياق الفساد الإداري، يمكن للحكومة الجيدة أن تقدم عدة آليات للحد من الفساد ومكافحته كالتالي (Akhavan,.., Ramezan,.., & Moghaddam,.. (2013

أولاً، الشفافية: يمكن أن تساهم الحكومة الجيدة في تعزيز الشفافية من خلال ضمان الوصول الحر إلى المعلومات؛ فعندما يتم توفير البيانات والمعلومات بطريقة شفافة ومفهومة، يصبح من الصعب للفساد الازدهار.

ثانياً، المحاسبة: الحكومة الجيدة تعني أن الأفراد والمؤسسات يمكن أن يكونوا مسؤولين، والقدرة على محاسبة الأفراد والمؤسسات الحكومية على أفعالهم تقلل من فرص الفساد.

ثالثاً، المشاركة العامة: الحكومة الجيدة تشجع على مشاركة المواطنين في عملية صنع القرار. هذا يعطي الأفراد فرصة للتأثير في القرارات التي قد تؤثر على حياتهم، وبالتالي يقلل من الفساد.

لذا، يمكننا القول إن الحكومة الإدارية الجيدة تلعب دوراً بارزاً في مكافحة الفساد، وذلك عن طريق تعزيز الشفافية، المحاسبة، والمشاركة العامة، كما يمكن للحكومة الإدارية أن تقوم بدور فعال في مكافحة الفساد الإداري.

4.1.3. العوامل التي تؤثر على فاعلية الحكومة الإدارية في مكافحة الفساد الإداري

تؤثر العديد من العوامل على فاعلية الحكومة الإدارية في مكافحة الفساد الإداري، ومن أهم هذه العوامل:

1- الشفافية والمساءلة: يجب أن يكون هناك نظام شفاف وواضح لإدارة الحكومة، بحيث يكون من السهل على المواطنين الوصول إلى المعلومات وفهمها، ويجب على المسؤولين في الحكومة أن يكونوا مسؤولين عن أفعالهم وأن يواجهوا العواقب إذا ارتكبوا أي مخالفات.

2- القوانين واللوائح القوية: يجب أن تكون هناك قوانين صارمة ولوائح تنظيمية لمكافحة الفساد الإداري، ويجب تطبيق هذه القوانين واللوائح بصرامة ودون تحيز. (الباز، 2019)

3- التدريب والتوعية: يجب تدريب الموظفين الحكوميين على كيفية تحديد ومكافحة الفساد الإداري، ويجب توعية المواطنين حول حقوقهم وكيفية الإبلاغ عن أي شبهة فساد.

4- الإدارة الجيدة: يجب أن يكون هناك نظام جيد لإدارة الموارد الحكومية وتخصيصها بصورة فعالة، ويجب أن يتم توجيه هذه الموارد بطريقة تساعد على تحقيق أهداف الحكومة بكفاءة وفاعلية. (الخطيب، 2018).

5- الشراكات والتعاون: يجب أن يتعاون المجتمع المدني والقطاع الخاص مع الحكومة في مكافحة الفساد الإداري، ويجب تشجيع الشراكات المجتمعية لتعزيز الشفافية والمساءلة والتقييم الذاتي.

6- الرقابة والتقييم: يجب أن يتم إنشاء نظام رقابة وتقييم فعال لأداء الحكومة في مكافحة الفساد الإداري، ويجب أن تتم مراجعة وتقييم تلك السياسات والإجراءات بصفة دورية؛ لضمان فعاليتها وتحديثها. (محمد، 2017).

3. دور الإفصاح ومدى مصادقته في مكافحة الفساد الإداري

3.1.2. مفهوم الإفصاح وأهميته في مكافحة الفساد الإداري

يشير الإفصاح إلى توفير المعلومات للجمهور حول أنشطة الحكومة وقراراتها ونفقاتها، ويمكن للشفافية والإفصاح أن تعزز ثقة الجمهور في المؤسسات الحكومية وتعزز السلوك الأخلاقي من خلال توفير آلية للمراقبة والتقييم، كما تشير المساءلة إلى مسؤولية

الموظفين العموميين عن أفعالهم وقراراتهم، ويمكن أن تعزز المساءلة السلوك الأخلاقي من خلال توفير آلية لمحاسبة المسؤولين الحكوميين عن أفعالهم، وتشير المشاركة إلى إشراك المواطنين وأصحاب المصلحة في عمليات صنع القرار، كما يمكن أن تعزز المشاركة ثقة الجمهور في المؤسسات الحكومية وتعزز السلوك الأخلاقي من خلال توفير الفرص للمدخلات العامة وردود الفعل. وتشير الأخلاقيات إلى القيم والمبادئ التي توجه سلوك الموظفين العموميين، ويمكن للأخلاق أن تعزز السلوك الأخلاقي من خلال وضع معايير واضحة للسلوك وتعزيز ثقافة النزاهة. (الجراح، 2018).

كما يمكن للحكومة الإدارية أن تعزز الشفافية والمساءلة والمشاركة والأخلاق من خلال وضع قواعد وأنظمة واضحة، وتوفير الموارد الكافية والتدريب، وتعزيز الاستقلال المؤسسي، وإنشاء آليات للرصد والتقييم، كما يمكن للحكومة الإدارية أيضًا أن تعزز مصداقية الكشف عن طريق ضمان أن المعلومات دقيقة وموثوقة ومتاحة للجمهور. (الجراح، 2018).

والإفصاح هو عملية كشف المعلومات عن أنشطة، أو ممتلكات، أو مصالح، أو غيرها، وذلك بشكل شفاف واضح ودقيق، كما يعتبر الإفصاح أحد الأدوات الرئيسية في مكافحة الفساد الإداري، وهو عنصر حاسم آخر في جهود مكافحة الفساد الإداري، ويشير الإفصاح إلى عملية توفير المعلومات للجمهور حول الأنشطة والقرارات والنفقات الحكومية، كما يمكن أن يعزز الإفصاح الشفافية والمساءلة والمشاركة العامة، والتي بدورها يمكن أن تعزز السلوك الأخلاقي ومنع الفساد، ويمكن أن يتخد الإفصاح أشكالاً مختلفة، مثل التقارير المالية، والوصول إلى المعلومات، وجلسات الاستماع العامة. (السبيعي، 2018).

ويشير التقرير المالي إلى توفير المعلومات للجمهور حول النفقات والإيرادات الحكومية. يمكن للتقارير المالية أن تعزز الشفافية والمساءلة من خلال توفير آلية للرصد والتقييم. يشير الوصول إلى المعلومات إلى توفير المعلومات للجمهور حول الأنشطة والقرارات الحكومية. يمكن أن يؤدي الوصول إلى المعلومات إلى تعزيز الشفافية والمساءلة والمشاركة العامة من خلال توفير الفرص للمدخلات العامة وردود الفعل. تشير جلسات الاستماع العامة إلى عملية السماح لأصحاب المصلحة بتقديم مدخلات وتعليقات حول الأنشطة والقرارات الحكومية. يمكن أن تعزز جلسات الاستماع العامة المشاركة العامة وتعزز السلوك الأخلاقي من خلال توفير الفرص لإبداء الرأي العام وردود الفعل. (الوهبي، 2018)

ويمكن للإفصاح الفعال أن يحقق عدة أهداف، منها: (العبد الله، الشاهين، & الحربي، 2018).

1- زيادة الشفافية: يمكن للإفصاح أن يساعد في زيادة الشفافية والشفافية، حيث يتم الكشف عن المعلومات والأنشطة التي قد تكون مخفية من الجمهور، ويتمكن المواطنون والمجتمع المدني من الوصول إلى هذه المعلومات وفهمها بشكل أفضل.

2- تحسين الإدارة المالية: يمكن للإفصاح أن يساعد في تحسين الإدارة المالية والمحاسبة، حيث يتم الكشف عن المعاملات المالية والمصالح المالية التي يتم إجراؤها بين الحكومة والشركات أو الأفراد، ويمكن للإفصاح أن يساعد في كشف أي مخالفات أو أنشطة غير مشروعة.

3- تعزيز مكافحة الفساد: يمكن للإفصاح أن يساعد في تعزيز مكافحة الفساد، حيث يتم الكشف عن أي مصالح أو أنشطة مشبوهة، ويتم اتخاذ الإجراءات اللازمة لمكافحة الفساد.

4- تعزيز المساءلة: يمكن للإفصاح أن يساعد في تعزيز المساءلة، حيث يتم الكشف عن المعلومات والمصالح المالية والأنشطة التي يقوم بها المسؤولون في الحكومة، ويمكن للمواطنين والمجتمع المدني أن يتتحققوا من هذه المعلومات ويتتمكنوا من مراقبة أداء المسؤولين.

5- تحسين صورة الحكومة: يمكن للإفصاح أن يساعد في تحسين صورة الحكومة، حيث يتم الكشف عن المعلومات والأنشطة التي تقوم بها الحكومة بصورة شفافة ودقيقة، ويمكن للجمهور أن يثق بالحكومة وأن يتحقق من شفافيتها ونزاهتها.

بشكل عام، يمكن القول إن الإفصاح هو أحد الأدوات الرئيسية في مكافحة الفساد الإداري، ويجب على الحكومات والمؤسسات العامة والخاصة الالتزام بالإفصاح الشفاف الواضح والدقيق عن أنشطتها ومصالحها المالية والمعاملات التي تجريها، وذلك لتحقيق الشفافية والمساءلة وتعزيز مكافحة الفساد الإداري. (السيعي، 2018). كما يجب أن توفر الحكومات الدعم والإرشاد والتدريب للموظفين الحكوميين لإدارة الإفصاح بشكل صحيح وفعال، ويجب أن تشجع الحكومات الشركات المجتمعية لتعزيز الإفصاح والشفافية والمساءلة في الحكومة.

2.2.3 دور مصداقية الإفصاح في مكافحة الفساد الإداري

دور الإفصاح والشفافية مهم للغاية في مكافحة الفساد الإداري لأسباب عده:

- يعزز الوعي العام: عندما يكون هناك إفصاح كامل عن المعلومات والقرارات الإدارية، فإن ذلك يزيد من الوعي العام بحجم مشكلة الفساد ويفتر على العمل لمعالجتها.

- يسهل رصد التحيزات والمارسات غير القانونية: يتيح الإفصاح العلني للمعلومات للمجتمع المدني ووسائل الإعلام مراقبة القرارات والعقود الإدارية والكشف عن أي تحيز أو ممارسات مريبة.

- يحد من فرص الفساد: عندما تكون جميع العمليات والقرارات الإدارية شفافة للجمهور، فإن فرص استغلال المناصب لمصلحة شخصية تتضاءل. (Al-Nuaimi,., & Al-Kaabi, 2018)

- يسهل محاسبة المسؤولين: عندما تكون جميع تفاصيل العمليات الإدارية مكشوفة للجمهور، فإن محاسبة المسؤولين الفاسدين يكون أسهل.

- تعزيز الحكومة الرشيدة - الشفافية والإفصاح لا يساعدان فقط على الحد من الفساد، بل يعززان أيضًا مبادئ الحكومة الرشيدة مثل المساءلة والمشاركة وسيادة القانون، وعندما يكون العامة لديهم الوصول إلى المعلومات حول أعمال الحكومة، فإن ذلك يزيد الثقة في المؤسسات والمسؤولين. (2017 Bajrektarevic,)

- تحسين الكفاءة - عندما تكون عمليات وقرارات الحكومة مفتوحة وشفافة، فإنها تجبر المسؤولين على العمل بكفاءة وفاعلية أكبر، ووجود حد أدنى من هدر الموارد أو اتخاذ القرارات السيئة.

- تمكين المواطنين - إتاحة المعلومات يعطي المواطنين القدرة على مراقبة الحكومة، والمشاركة في صنع القرار، والمطالبة بالتغيير. الجمهور المستهير ضروري لعمل الديمقراطية.

يجعل المجرمين المحتملين يتراجعون - عندما يتم الكشف عن جميع الإجراءات والعقود الإدارية بشكل علني، فإن ذلك يقلل من حواجز وفرص المسؤولين للانحراف في ممارسات فاسدة لكسب شخصي. (Borges,, & Ferraz,. 2018)

لذلك يمثل الإفصاح الكامل والشفافية أحد أهم الآليات لمكافحة الفساد الإداري.

3.2.3. العوامل التي تؤثر على مصداقية الإفصاح في مكافحة الفساد الإداري

تعد مكافحة الفساد الإداري أمراً حيوياً لتحقيق النزاهة والشفافية في الحكومة والمؤسسات العامة، ومن أهم الأدوات التي تستخدم لمكافحة الفساد هي الإفصاح الذي يعني الكشف عن المعلومات والبيانات المهمة للجمهور، وتمكن المواطنين من الوصول إلى هذه المعلومات، ومع ذلك، فإن مصداقية الإفصاح تعتمد على عدة عوامل مهمة نوضحها فيما يلي:

- الشفافية: تعتبر الشفافية عاملًا رئيسيًا في تحقيق مصداقية الإفصاح، ويجب أن يتم الكشف عن المعلومات بشكل واضح وشفاف، وعدم إخفاء أي معلومات مهمة أو تشويه الحقائق، وتحتاج المؤسسات العامة إلى وضع سياسات وإجراءات فعالة لضمان الشفافية في عمليات الإفصاح.

- الدقة: يجب أن تكون المعلومات المفصحة دقيقة وموثوقة، حيث إن البيانات المضللة أو الخاطئة يمكن أن تؤدي إلى فقدان المصداقية وثقة الجمهور في الإفصاح، ولتحقيق الدقة، يجب على المؤسسات العامة القيام بعمليات التحقق والتدقير الازمة قبل الكشف عن المعلومات. (علوش، 2018).

- المصداقية: يجب أن تتم إدارة الإفصاح بشكل يوحى بالمصداقية والنزاهة، ويجب أن تكون المؤسسات العامة مستقلة وغير متورطة في الفساد، ويجب أن يتم تحديد أشخاص مسؤولين عن عمليات الإفصاح وتذيقها.

- الوصول: يجب أن تكون المعلومات المفصحة متاحة للجمهور بسهولة وبشكل شامل. يجب أن تناح البيانات على الإنترت وبشكل مجاني، ويجب أن تكون اللغة المستخدمة في الإفصاح مفهومة وسهلة الفهم.

بالإضافة إلى العوامل المذكورة أعلاه، هناك عوامل أخرى يجب مراعاتها لتحقيق مصداقية الإفصاح في مكافحة الفساد الإداري.

- الحماية: يجب حماية الموظفين الذين يتولون عملية الإفصاح، حيث إنهم يمكن أن يتعرضوا للضغوط والتهديدات من قبل الجهات المعنية بالفساد، ويجب أن يتم توفير الحماية الازمة لهؤلاء الموظفين، لتشجيعهم على الإفصاح عن المعلومات دون خوف من الانتقام. (الحاج، 2018)

- التدريب: يجب توفير التدريب اللازم للموظفين الذين سيتولون عملية الإفصاح، حيث أنهم يحتاجون إلى معرفة الإجراءات الازمة والقوانين المتعلقة بعملية الإفصاح، وكذلك كيفية التعامل مع المعلومات الحساسة.

- المشاركة: يجب أن يشارك المجتمع المدني في عملية الإفصاح، حيث إنهم يمكن أن يساعدوا في الكشف عن الفساد ومراقبة العمليات الحكومية، كما يجب توفير القنوات المناسبة للمشاركة المباشرة للجمهور في عملية الإفصاح.

- المراجعة: يجب إجراء مراجعات دورية لعمليات الإفصاح للتأكد من تحقيق معايير الشفافية والدقة والمصداقية، ويجب تعين مراجعين مستقلين ومؤهلين للقيام بعمليات التدقير والتقييم.

- العقوبات: يجب وضع عقوبات صارمة ضد أي شخص يتلاعب بالمعلومات أو يحاول إخفاء المعلومات المهمة، ويجب تعزيز العقوبات بشكل يتناسب مع خطورة الجرائم المرتكبة. (الحربي، 2019)

وبشكل عام، يجب توفير بيئة ملائمة وشاملة لعمليات الإفصاح، والتي تضمن الشفافية والدقة والمصداقية والوصول للمعلومات، ويجب تعزيز الثقة بين المؤسسات العامة والجمهور عن طريق تحقيق معايير عالية في عملية الإفصاح، وتحقيق العدالة والمساءلة في حال اكتشاف أي جرائم فساد.

4.2.3 العلاقة بين الحكومة الإدارية ومصداقية الإفصاح:

هناك ارتباط وثيق بين الحكومة الإدارية ومصداقية الكشف، حيث يمكن للحكومة الإدارية أن تعزز مصداقية الكشف عن طريق ضمان أن المعلومات دقيقة وموثوقة ومتاحة للجمهور. علاوة على ذلك، يمكن لمصداقية الإفصاح أن تعزز الحكومة الإدارية من خلال توفير آلية للرصد والتقييم، وتعتمد فعالية الحكومة الإدارية والإفصاح في مكافحة الفساد الإداري على عدة عوامل، مثل الأطر القانونية والقدرة المؤسسية ومشاركة أصحاب المصلحة. (Araral,.. 2015)

وتعد الأطر القانونية ضرورية لضمان فعالية الحكومة الإدارية والإفصاح، وذلك بوضع قواعد وأنظمة واضحة للمسؤولين العموميين لمتابعة، وفرض عقوبات على عدم الامتثال، وتعزيز الاستقلال المؤسسي، كما تعد القدرة المؤسسية أيضاً أمراً بالغ الأهمية لضمان فعالية الحكومة الإدارية والإفصاح، ويجب أن يكون لدى المؤسسات الموارد الكافية، والتدريب، والإشراف للقيام بوظائفها بفعالية، كما تعد أيضاً مشاركة أصحاب المصلحة أمراً بالغ الأهمية لضمان فعالية الحكومة الإدارية والإفصاح، ويجب أن تتاح لأصحاب المصلحة الفرصة لتقديم المدخلات والتغذية الراجعة بشأن الأنشطة والقرارات الحكومية. (Darch,.. & Underwood,.. 2010)

4. الخاتمة:

الفساد الإداري مشكلة منتشرة تقوض التنمية الاقتصادية والعدالة الاجتماعية والحكم الديمقراطي. تتطلب مكافحة الفساد الإداري جهوداً شاملة ومستمرة لتعزيز الحكومة الإدارية والإفصاح. يمكن للحكومة الإدارية والإفصاح أن يعزز الشفافية والمساءلة والمشاركة العامة، والتي بدورها يمكن أن تعزز السلوك الأخلاقي ومنع الفساد، حيث تعتمد فعالية الحكومة الإدارية والإفصاح في مكافحة الفساد الإداري على عدة عوامل، مثل الأطر القانونية والقدرة المؤسسية ومشاركة أصحاب المصلحة، كما يتطلب تعزيز الحكومة الإدارية والإفصاح نهجاً تعاونياً متعدد الأوجه يضم الحكومة والمجتمع المدني والقطاع الخاص.

1.4. النتائج

ومما سبق يتبيّن لنا أهمية الحكومة الإدارية ومصداقية الإفصاح في مكافحة الفساد الإداري، وتشير إلى أن تحقيقها يتطلّب جهوداً متعددة تتضمّن التركيز على الشفافية، وتطوير الآليات المراقبة والتقييم، وتعزيز القرارات المؤسسية والقوانين المناسبة، بالإضافة إلى تشجيع مشاركة أصحاب المصلحة المختلفين في عملية المكافحة. وفيما يلي أبرز النتائج التي خلصت إليها الدراسة:

- 1- الحكومة الإدارية الفعالة تساهُم في زيادة مصداقية الإفصاح في مكافحة الفساد الإداري.
- 2- التركيز على الشفافية والمساءلة في الحكومة الإدارية يعزز مصداقية الإفصاح ويساهم في الحد من الفساد الإداري.
- 3- الإفصاح المالي الشفاف والموثوق به يعزز الثقة ويساهم في تعزيز الحكومة الإدارية.

- 4- وجود آليات مراقبة وتقديم فعالة للإفصاح يزيد من مصداقيته ويعزز الحوكمة الإدارية.
- 5- الأطر القانونية القوية والقدرة المؤسسية للمؤسسات تسهم في تعزيز فعالية الحوكمة الإدارية ومصداقية الإفصاح في مكافحة الفساد الإداري.
- 6- مشاركة أصحاب المصلحة المختلفين، بما في ذلك المجتمع المدني ووسائل الإعلام، تعزز فعالية الحوكمة الإدارية وتساهم في زيادة مستوى مصداقية الإفصاح.

2.4. التوصيات:

بناءً على نتائج هذا البحث، تم اقتراح التوصيات التالية لتعزيز الحوكمة الإدارية والإفصاح لمكافحة الفساد الإداري:

- 1- تعزيز الأطر القانونية لتوفير قواعد وأنظمة واضحة للمسؤولين الحكوميين لمتابعة، وفرض عقوبات على عدم الامتثال، وتعزيز الاستقلال المؤسسي.
- 2- تعزيز القدرة المؤسسية من خلال توفير الموارد الكافية والتدريب والإشراف لتنفيذ مهام الحوكمة الإدارية والإفصاح بشكل فعال.
- 3- تعزيز مشاركة أصحاب المصلحة من خلال توفير الفرص للمدخلات العامة وردود الفعل على الأنشطة والقرارات الحكومية.
- 4- وضع آليات للمراقبة والتقييم للتأكد من فاعلية الحوكمة الإدارية والإفصاح في مكافحة الفساد الإداري.
- 5- تعزيز ثقافة النزاهة من خلال وضع معايير واضحة للسلوك وتعزيز السلوك الأخلاقي بين الموظفين العموميين.
- 6- تنظيم برامج توعوية دورية للمسؤولين والموظفيين حول أهمية الإفصاح لمكافحة الفساد الإداري.
- 7- توفير قنوات إلكترونية ومنصات أو صناديق بريدية للإفصاح حول الفساد الإداري مع تقديم الإرشادات الواضحة لذلك، مع ضمان السرية والحماية للأفراد.
- 8- تعزيز الثقافة الأخلاقية في المؤسسات والجهات الحكومية والخاصة من حيث الإفصاح والشفافية في نشر التقارير الدورية للجمهور حول جهود مكافحة الفساد الإداري، وضمان حقوق الأفراد من الانتقام والتعسف.

5. المراجع

1.5. المراجع العربية:

- سید علی، صغیری (2020). اثر الفساد ومؤشرات الحوكمة على النمو الاقتصادي في الدول العربية للفترة 1996-2017 (جامعة حسيبة بن بو علي الشلف، مجلة الريادة الاقتصادية للأعمال. المجلد السادس، العدد الثاني، ص 343-327
- الشلفان، عادل. (2021). دور الحكومة والشفافية في الحد من الفساد الإداري. المجلة الدولية للعلوم الإدارية والمالية، مج 41، 41.

- الشوابكة، فيصل عبد الحافظ. (2018). مكافحة الفساد الإداري التجربة الأردنية نموذج: دراسة قانونية. عمان، مجلة دراسات، المجلد (45)، العدد الرابع، ص 195-207.
- الأستدي، م. (2019). دور الحكومة الرشيدة في مكافحة الفساد الإداري في العراق. رسالة ماجستير، جامعة الموصل، العراق.
- الشيخ، ز. (2019). أثر الحكومة الرشيدة في مكافحة الفساد الإداري في السودان. رسالة ماجستير، جامعة النيلين، السودان.
- الملحم، م. (2018). دور التعليم في مكافحة الفساد الإداري في المملكة العربية السعودية. رسالة ماجستير، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية.
- البنك الدولي. (2017). تعزيز الحكومة الإدارية لتحقيق التنمية المستدامة: الإطار الاسترشادي. الحصول على المصدر من: <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/27537/115024-REVISED-ARABIC-SAFIR-Admin-Guidelines.pdf>
- الباز، حسن (2019). "الحكم الرشيد والحكومة الإدارية: دراسة تحليلية". مجلة القانون الإداري، 20(2): 1-34.
- الخطيب، محمد (2018). "الشفافية والمساءلة في مواجهة الفساد الإداري: دراسة مقارنة". مجلة القانون والعلوم السياسية، 1(1): 1-73.
- محمد، عبد الوهاب (2017). "الرقابة والتقييم في مجال مكافحة الفساد الإداري: دراسة تحليلية". مجلة الإدارة العامة، 17(2): 1-20.
- الجراح، سميحة (2018). "الحكومة الإدارية والشفافية والمساءلة والمشاركة والأخلاقيات: دراسة نظرية". مجلة الإدارة العامة، 18(1): 1-23.
- السباعي، ع. (2018). الإفصاح ومكافحة الفساد الإداري في دول مجلس التعاون الخليجي: دراسة مقارنة. مجلة العلوم الإدارية والمالية، 6(2): 24-42.
- الوهبي، محمد (2018). "الشفافية والحكومة الإدارية: دراسة تحليلية". مجلة القانون الإداري، 19(2): 1-20.
- السباعي، ع. (2018). الإفصاح ومكافحة الفساد الإداري في دول مجلس التعاون الخليجي: دراسة مقارنة. مجلة العلوم الإدارية والمالية، 6(2): 24-42.
- علوش، س. (2018). الشفافية وأثرها في مكافحة الفساد الإداري. مجلة المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 39(2): 63-80.
- الحاج، ن. (2018). الشفافية والنزاهة في القطاع العام اللبناني. مجلة إدارة الأعمال والحكومة، 8(1): 1-15.
- الحربي، ل. (2019). أثر الشفافية في مكافحة الفساد الإداري في المملكة العربية السعودية. مجلة جامعة الملك سعود - العلوم الإدارية، 31(1): 59-71.

2.5. المراجع الأجنبية

- Healy, P. M., & Palepu, K. G. (2001). Information asymmetry, corporate disclosure, and the capital markets: A review of the empirical disclosure literature. *Journal of Accounting and Economics*, 31(1-3), 405-440.
- Rose-Ackerman, S. (1999). *Corruption and government: Causes, consequences, and reform*. Cambridge University Press.
- Tricker, B. (2015). *Corporate Governance: Principles, Policies, and Practices*. Oxford University Press.
- Jones, A., & Partners. (2019). "Corporate Governance and Anti-Corruption: Effective Disclosure Levels". *Journal of Business Ethics*, 156(3), 789-805.
- Smith, J., et al. (2020). "Administrative Governance and Corruption: The Role of Financial Disclosure". *Journal of Public Administration Research and Theory*, 30(1), 123-143.
- Lo, K., & Partners. (2021). "Governance, Disclosure, and Anti-Corruption: A Comparative Study". *Journal of Business Ethics*, 179(2), 365-383.
- Tricker, R. B., & Tricker, R. I. (2015). *Corporate governance: Principles, policies, and practices*. Oxford University Press, USA.
- Kaufmann, D., Kraay, A., & Mastruzzi, M. (2011). The worldwide governance indicators: methodology and analytical issues. *Hague Journal on the Rule of Law*, 3(2), 220-246.
- De Graaf, G., & Van Exel, J. (2010). Framing and managing corruption risks in public organizations. *Public Organization Review*, 10(1), 47-62.
- Akhavan, P., Ramezan, M., & Moghaddam, J. Y. (2013). Examining the role of ethics in knowledge management process: Case study: an industrial organization. *Journal of Knowledge-based Innovation in China*, 5(2), 129-145.
- Al-Nuaimi, H., & Al-Kaabi, K. (2018). The role of transparency in combating administrative corruption in the United Arab Emirates. *Journal of Public Administration*, 8(3), 335-357.
- Bajrektarevic, A. (2017). Transparency, good governance and anti-corruption: How are these notions interrelated? *Journal of Governance and Regulation*, 6(4), 61-69.

Borges, M., & Ferraz, C. (2018). Transparency and accountability in public administration: A comparative study between Brazil and Portugal. *Revista de Administração Pública*, 52(4), 589-605.

Araral, E. (2015). Making sense of governance: Empirical evidence on how governance relates to public service performance. *Public Administration Review*, 75(6), 761-771.

جميع الحقوق محفوظة © 2023، الدكتورة/ منى سعيد محمد السيبابي، المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي

(CC BY NC)

Doi: <https://doi.org/10.52132/Ajrsp/v5.52.4>

دور الترفيه في تحسين جودة حياة الأسرة في المجتمع السعودي

(دراسة على عينة من الأسر السعودية بمدينة الخبر)

The Role of Entertainment in Improving the Quality of Life in Saudi Society (A Study on a Sample of Saudi Families in Alkhobar City)

إعداد الباحثة/ فاطمة عبيد الشمراني

ماجستير في علم الاجتماع، قسم الدراسات الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية

Email: teeeem13@gmail.com

إشراف الدكتورة/ نورة بنت شارع العتيبي

أستاذ علم الاجتماع المشارك، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية

الملخص:

تناولت هذه الدراسة دور الترفيه في تحسين جودة حياة الأسرة في المجتمع السعودي من وجهة نظر الأسرة السعودية، والتي هدفت إلى التعرف على دور الترفيه في تحسين جودة حياة الأسرة وتحديد الفروق بين اتجاهات أفراد الدراسة حول دور الترفيه في تحسين جودة الحياة حسب متغيرات الدراسة، والتعرف على دور الترفيه في تحسين الحالة النفسية كأحد مؤشرات جودة الحياة وفي تقوية الروابط الأسرية كأحد مؤشرات جودة الحياة، كذلك التعرف على دور الترفيه في تحسين الصحة الجسدية كأحد مؤشرات جودة الحياة، ودور الترفيه في إدارة وقت الفراغ كأحد مؤشرات جودة الحياة. وُتُعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية حيث تم استخدام منهج المسح الاجتماعي عن طريق العينة، وتم الاعتماد على العينة القصدية التي تكونت من (405) أسرة سعودية من مجتمع الدراسة بمدينة الخبر، وتم جمع بيانات الدراسة عن طريق الاستبانة، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أبرزها: موافقة أفراد عينة الدراسة على دور الترفيه في تحسين جودة حياة الأسرة في المجتمع السعودي بمتوسط حسابي بلغ (2.79 من 3)، حيث جاءت موافقة أفراد عينة الدراسة على دور الترفيه في تقوية الروابط الأسرية كأحد مؤشرات جودة الحياة بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.81 من 3)، وجاءت موافقة أفراد عينة الدراسة على دور الترفيه في تحسين الحالة النفسية كأحد مؤشرات جودة الحياة بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (2.80 من 3)، بينما جاءت موافقه أفراد عينة الدراسة على دور الترفيه في إدارة وقت الفراغ كأحد مؤشرات جودة الحياة بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (2.79 من 3)، وفي المرتبة الأخيرة جاءت موافقه أفراد عينة الدراسة على دور الترفيه في تحسين الصحة الجسدية كأحد مؤشرات جودة الحياة بمتوسط حسابي بلغ (2.77 من 3).

الكلمات المفتاحية: الترفيه، الدور، الأسرة، جودة الحياة، المجتمع السعودي.

The Role of Entertainment in Improving the Quality of Life in Saudi Society (A Study on a Sample of Saudi Families in Alkhobar City)

Abstract

This study discusses the role of entertainment in improving the quality of family life in Saudi society from the point of view of Saudi families. It aimed to identify the role of entertainment in improving the quality of family life and to know the differences between the study members' points of view regarding the role of entertainment in improving the quality of life according to the study variables. Furthermore, it aims to identify the role of entertainment in improving psychological well-being, strengthening family ties, as well as physical health, and leisure-time management as the quality of life indicators. It is worth mentioning that this study is descriptive because it is based on sample surveys. Therefore, it relied on the sample that consisted of (405) Saudi families in the city of Al-Khobar (community under study). This study's data were collected through a questionnaire. The study resulted in several conclusions, including the following most important conclusions: The approval of the survey respondents on the role of entertainment in improving the quality of family life in Saudi society with an average of (2.79 out of 3). The approval of the survey respondents on the role of entertainment in strengthening family ties as one of the quality life indicators is ranked first with an average of (2.81 out of 3), while the role of entertainment in improving psychological well-being is ranked second with an average of (2.80 out of 3), while the role of entertainment in leisure time management is ranked third with an average of (2.79 out of 3). In last place was the role of entertainment in improving physical health as one of the quality of life indicators with an average of (2.77 out of 3).

Keywords: Entertainment - Role - Family - Quality of life - Saudi society.

1. المقدمة

بعد الترفيه جزءاً مهماً من حياة الإنسان، ولا يقتصر على التسلية فقط، بل هو حاجة من أهم الحاجات الإنسانية، وأحد الأنساق المكونة للبناء الاجتماعي، ويعد الترفيه وسيلة مثل تخفيف ضغوط الحياة، وإضفاء للسرور والبهجة، والحد من رتابة الأيام، كما يحقق إثراءً وجودةً لحياة الفرد، وهو أحد الأهداف الأساسية لبرامج وخطط التنمية التي تهتم بالعنصر البشري في كافة المجتمعات والتي تسعى لبلوغ أعلى مستويات جودة الحياة باعتبارها السبيل إلى تحقيق رفاهية المجتمع وسعادته، فالبيئة التي تحقق إشباعاً لاحتياجات الفرد تعطيه إحساساً بالسعادة والرضا عن الحياة، حيث يعبر مفهوم جودة الحياة عن ثراء البيئة ومدى إشباعها لرغبات أفراد المجتمع.

وفي إطار تعزيز المملكة لجودة الحياة تضمنت رؤية المملكة (2030) برنامج (جودة الحياة، 2020) "الذي يهدف إلى تحسين نمط حياة الفرد من خلال تطوير المنظومة البيئية الازمة، ودعم خيارات جديدة تعزز مشاركة المواطن والمقيم في الأنشطة الترفيهية، والثقافية، والرياضية" (جودة الحياة، 2020، ص.7). كما تدعم رؤية المملكة (2030) الترفيه باعتباره من أهم مكونات جودة الحياة، وتسعى إلى خلق مجتمع حيوي في بيئه عامره بالارتقاء بالفرص الترفيهية المقدمة بما يتلاءم مع الوضع الاقتصادي للمملكة، ويتلاءم مع طموح أفراد المجتمع. إذ شهد قطاع الترفيه الكثير من التغيير في شكل ومضمون الأنشطة الترفيهية التي تأثرت بالتغييرات والتحولات التي مر بها المجتمع السعودي، وأصبح الترفيه يتضمن العديد من البرامج والأنشطة المتنوعة التي تناسب فئات المجتمع بمختلف شرائطه، وبالتحديد فئة الأسر التي تعد أكثر الفئات تطلعًا لترفيه يواكب العصر الحديث ويتلاءم مع قيم وتقالييد المجتمع.

ويمكن القول أن الترفيه في العصر الحالي هو أحد أهم واجبات الأسرة تجاه أفرادها، وذلك لدوره المهم في حياة الأسرة، حيث يسهم الترفيه في تجديد طاقاتها واستمرار عطاءها، والتخفيف من حدة الضغوط اليومية التي تواجه أفرادها، كما يتحقق لها الشعور بالسعادة والاسترخاء، ويساعد الترفيه الأسرة في استثمار الوقت الحر استثماراً إيجابياً يعود بالمنفعة والفائدة على أعضاء الأسرة سواء من الناحية الاجتماعية، والنفسية، أو البدنية؛ كما أن التفاعل بين أفراد الأسرة من خلال المشاركة بالأنشطة الترفيهية يعزز أواصر العلاقة بين الآباء والأبناء، ويفضي أجواء من الألفة والاستمتاع. كل ما سبق يمكن أن يسهم بشكل إيجابي في تحسين جودة حياة الأسرة ودعم استقرارها، وسوف تسلط هذه الدراسة الضوء على الترفيه وأهميته في تحسين جودة حياة الأسرة من خلال دوره في تعزيز الروابط الأسرية، وتحسينه للحالة النفسية والبدنية، وكذلك دوره في استغلال وقت الفراغ.

1.1. مشكلة الدراسة:

تسعى المجتمعات إلى تحقيق سبل الراحة، والرفاهية لشعوبها من خلال خطط التنمية التي تهتم بالعنصر البشري للوصول إلى أعلى مستويات جودة الحياة عبر البرامج الاجتماعية، والاقتصادية، والصحية، والتعليمية؛ فالبيئة التي يجد فيها الفرد إشباعاً لاحتياجاته، وتحقيقاً لرافعيه تعطيه إحساساً بالسعادة، والرضا عن الحياة.

إذ يعبر مفهوم جودة الحياة عن مستوى الرقي في الخدمات المادية والاجتماعية التي تقدم لأفراد المجتمع، ويتضمن أيضاً شعور الفرد بالرضا عن الحياة إلى جانب الصحة البدنية، الإيجابية، وإحساسه بالسعادة، وصولاً إلى العيش في حياة متاغمة ومتواقة مع جوهر الفرد، والقيم السائدة في المجتمع. (العبيدي، 2013).

وتتمثل جودة الحياة في عدة أبعاد ومؤشرات منها: صحة الفرد النفسية والجسدية، وعلاقاته الاجتماعية التي يكونها، وكذلك حسن إدارته لوقت الفراغ، والأنشطة الترفيهية التي يمارسها؛ وفي إطار تعزيز المملكة لجودة الحياة اعتبرت رؤية المملكة (2030) الترفيه من أهم مكونات جودة الحياة، وعليه فقد صدر القرار بإنشاء الهيئة العامة للترفيه عام (2016) بالتزامن مع إعلان المملكة لرؤيتها المستقبلية (2030). كما تضمنت رؤية المملكة "برنامج جودة الحياة، 2020"، الذي يهدف إلى تحسين نمط حياة الفرد من خلال تطوير المنظومة البيئية الازمة وذلك بالعمل على استثمار طاقات وموارد هذا المجتمع لتطوير البرامج الترفيهية والثقافية والرياضية.(وثيقة جودة الحياة، 2020). وذلك بالتعاون مع مختلف الجهات الحكومية والخاصة للعمل على تحسين نمط حياة الفرد والأسرة عبر عدة محاور ومبادرات من ضمنها تطوير الأنشطة الترفيهية، والرياضية، والثقافية المقدمة التي تسهم في تعزيز جودة الحياة.

في ضوء ما سبق يتحدد موضوع الدراسة بالإجابة على التساؤل التالي: ما دور الترفيه في تحسين جودة حياة الأسرة في المجتمع السعودي؟

2.1. أهمية الدراسة:

2.1.1. الأهمية العلمية (النظرية):

تتمثل أهمية الدراسة الحالية فيما يمكن أن تُضيفه نتائج الدراسة من إثراء للمعرفة العلمية في مجال دراسات علم الاجتماع الثقافي، وعلم الاجتماع الترفيهي، والتنمية الاجتماعية.

2.2.1. الأهمية العملية (التطبيقية):

تكمّن أهمية هذه الدراسة فيما قد تُسفر عنه من نتائج تفيد في التوصل لمقترحات قد تساعد القائمين على المؤسسات المعنية بالجانب الترفيهي، والثقافي، والتنمية الاجتماعية في معرفة سبل تحقيق الجودة والرفاهية والسعادة لأفراد المجتمع من خلال برامج الترفيه.

3.1. أهداف الدراسة:

الهدف الرئيس للدراسة هو: تحديد دور الترفيه في تحسين جودة حياة الأسرة في المجتمع السعودي، ويترافق من هذا الهدف الرئيس الأهداف الفرعية الآتية:

1. تحديد الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين استجابات أفراد الدراسة حول دور الترفيه في تحسين جودة الحياة باختلاف خصائص عينة الدراسة.
2. تحديد دور الترفيه في تحسين الحالة النفسية كأحد مؤشرات جودة الحياة من وجهة نظر الأسرة السعودية.
3. تحديد دور الترفيه في تقوية الروابط الأسرية كأحد مؤشرات جودة الحياة من وجهة نظر الأسرة السعودية.
4. تحديد دور الترفيه في تحسين الصحة الجسدية كأحد مؤشرات جودة الحياة من وجهة نظر الأسرة السعودية.
5. تحديد دور الترفيه في إدارة وقت الفراغ كأحد مؤشرات جودة الحياة من وجهة نظر الأسرة السعودية.

4.1. تساؤلات الدراسة:

التساؤل الرئيس للدراسة: ما دور الترفيه في تحسين جودة حياة الأسرة في المجتمع السعودي؟ ويترافق من هذا التساؤل الرئيس التساؤلات الفرعية التالية:

1. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد الدراسة حول دور الترفيه في تحسين جودة الحياة باختلاف خصائص عينة الدراسة؟
2. ما دور الترفيه في تحسين الحالة النفسية كأحد مؤشرات جودة الحياة من وجهة نظر الأسرة السعودية؟
3. ما دور الترفيه في تقوية الروابط الأسرية كأحد مؤشرات جودة الحياة من وجهة نظر الأسرة السعودية؟
4. ما دور الترفيه في تحسين الصحة الجسدية كأحد مؤشرات جودة الحياة من وجهة نظر الأسرة السعودية؟
5. ما دور الترفيه في إدارة وقت الفراغ كأحد مؤشرات جودة الحياة من وجهة نظر الأسرة السعودية؟

5.1. مصطلحات الدراسة

أولاً: مفهوم الترفيه:

التعريف النظري لمفهوم "الترفيه":

ويعرفه القطب (1981) بأنه "ذلك النشاط الوعي، الذي يمارسه الفرد بصورة تلقائية في الوقت الحر (الفراغ)، والذي يستهدف تلبية الحاجات الجسمية والعقلية والروحية، والتي تعود عليه بالسرور والرضا في الإطار المجتمعي، وفي ظل القيم الاجتماعية والروحية البناءة" (ص.273).

التعريف الإجرائي لمفهوم "الترفيه":

يقصد بالترفيه إجرائياً في هذه الدراسة بأنه: أي نشاط يمارسه أفراد الأسرة السعودية المكونة من الأب، والأم والابناء؛ بقصد الترفيه عن النفس والشعور بالملائكة والسرور، سواء كان ذلك داخل المنزل أو خارجه، وقد يتضمن هذا النشاط ممارسة الألعاب الرياضية أو القيام بالرحلات العائلية وزيارة الحدائق العامة، او الذهاب للمرآكز الترفيهية ودور السينما، وغيره من الفعاليات والبرامج الترفيهية التي ترخصها الهيئة العامة للترفيه.

ثانياً: مفهوم الدور:

التعريف النظري لمفهوم "الدور":

يقصد بالدور: "مجموعة من أنماط الأنشطة التي تتحقق ما هو متوقع في موقف معينه، وتترتب على الأدوار امكانية التنبؤ بالسلوك في المواقف المختلفة". (عبدالله، 2003)

التعريف الإجرائي لمفهوم " الدور":

يقصد بالدور إجرائياً في هذه الدراسة بأنه: النشاطات التي يؤديها الترفيه والتي تسهم في إثراء حياة الأسرة السعودية وتساعد في تحسينها من خلال المحاور التالية: دور الترفيه في تعزيز الروابط الأسرية، وتحسينه للحالة النفسية والبدنية، وإدارة وقت الفراغ.

ثالثاً: مفهوم جودة الحياة:

التعريف النظري لمفهوم "جودة الحياة":

عرفت وثيقه برنامج جودة الحياة (2020) مفهوم جودة الحياة من خلال الاعتماد على عدة مؤشرات عالمية اذ يعد مفهوم جودة الحياة مفهوماً واسعاً ومعقداً يحتمل عدة تعريفات، وتم تعريفه بأنه: "مفهوم يقيس مستوى الرضا فيما يتعلق بالجوانب الأكثر أهمية في حياة الفرد"(وثيقه جودة الحياة، 2020،ص.8).

التعريف الإجرائي لمفهوم "جودة الحياة":

يقصد بجودة الحياة إجرائياً في هذه الدراسة: إحساس أفراد الأسرة السعودية بالرضا والاستمتاع بالحياة، والشعور بالسعادة والإيجابية، والتي يمكن قياسها من خلال المؤشرات التالية: الحالة النفسية، والروابط الأسرية والاجتماعية، والصحة الجسدية، وحسن إدارة وقت الفراغ.

رابعاً: مفهوم "الأسرة":

التعريف النظري لمفهوم "الأسرة":

وتعرف المالكي (2020) الأسرة بأنها: "جماعة ووحدة اجتماعية تتكون من مجموعة من الأفراد بينهم تفاعل اجتماعي متتبادل، وعلاقة صريحة للزوجين، للإشباع الجنسي من جانب، ولإنجاب الأطفال من جانب آخر، فالأسرة هي الوسيط الذي أصطلح عليه المجتمع لتحقيق الغرائز الإنسانية والدافع الطبيعية والاجتماعية" (ص.128).

التعريف الإجرائي لمفهوم "الأسرة":

يقصد بالأسرة إجرائياً في هذه الدراسة بأنها: الأسرة السعودية المكونة من أحد أولياء الأمور (الأب، أو الأم) والابناء؛ والمتواجدة بالأماكن الترفيهية أثناء تطبيق الدراسة بمدينة الخبر بالمنطقة الشرقية.

6.1. حدود الدراسة:

- أولاً: الحدود المكانية: المجال المكاني للدراسة الحالية هو الأماكن الترفيهية في مدينة الخبر بالمنطقة الشرقية.
- ثانياً: الحدود البشرية: تقتصر الحدود البشرية لهذه الدراسة على عينة من الأسر السعودية المكونة من الآباء، والامهات، والابناء- للأسرة الواحدة- والمتواجدة بمدينة الخبر بالمنطقة الشرقية.
- ثالثاً: الحدود الزمانية: وتحدد من فترة جمع البيانات من الميدان والتي أجريت خلال العام الجامعي 1443-2022م. من 17/3/2022م إلى 19/4/2022م.

2. الإطار النظري والدراسات السابقة.

2.1. نظريات الدراسة

2.1.1. النظرية البنائية الوظيفية:

تسعى البنائية الوظيفية إلى تفسير التوازن والاستقرار في المجتمع فتجاهلت ما قد يتعارض مع اطروحتها من عمليات تثير التوتر والتفكك والصراع، لذا فإن البنائية الوظيفية تنظر إلى المجتمع كبناء مستقر وثبتت نسبياً يتتألف من مجموعة عناصر متكاملة بعضها، وكل منها يؤدي بالضرورة وظيفة إيجابية يخدم من خلالها البناء العام، وجميع عناصر هذا البناء تعمل في إطار من الاتفاques المشتركة والإجماع القيمي من خلال أبرز أعلامها: تالكوت بارسونز، وروبرت ميرتون. (الحوراني، 2008، ص.109).

وأورد غربي وقلواز (2016) حول مسلمات النظرية البنائية الوظيفية في قوله:

إن من مسلمات البنائية الوظيفية أنها تنطلق من الحتمية الوظيفية للبناءات الاجتماعية، فوجود البنى الاجتماعية ليس وجوداً اعتباطياً، وإنما لأداء وظيفي حتمي ضمن النسق الاجتماعي الكلي، وهذا الأمر ينطبق على كل البنى الاجتماعية ليتحقق التنساق والتوازن البنائي المجتماعي، وينظر البنائيون الوظيفيون إلى المجتمع كوحدة أساسية متكاملة تترابط أجزاؤها وظيفياً وفق نسيج من الانساق والتوازن الذي يمنع الصراعات داخل المجتمع، وتعد الصراعات والإخفاقات على مستوى النسق الاجتماعي حسب البنائية الوظيفية مجرد معوقات مؤقتة لكنها لا تؤدي إلى الحيلولة دون تحقيق النسق الاجتماعي لأهدافه النهائية وغاياته القصوى.(ص.188)

ومن المبادئ التي ترتكز عليها النظرية البنائية الوظيفية أن المجتمع أو المؤسسة أو الجماعة يتكون من أجزاء أو وحدات مختلفة عن بعضها البعض، وبالرغم من اختلافها إلا أنها متراقبة ومتسانده، ومتباوبة وحداتها مع الآخر؛ ويمكن تحليل المجتمع أو المؤسسة أو الظاهرة الاجتماعية تحليلًا بنويًا ووظيفيًّا إلى أجزاء وعناصر أوليه لكل منها وظائفها الأساسية؛ كما أن الوظيفة التي يؤديها النسق إنما تشبع حاجات الأفراد المنتسبين إليه أو حاجات الأنساق الأخرى، وقد تكون حاجات أساسية، أو حاجات اجتماعية، أو حاجات روحية، وقد تكون الوظائف وظائف كامنة أو ظاهره؛ وعليه ترى البنائية الوظيفية بأن للمجتمع بناء، والبناء يتكون من أجزاء، وكل جزء وظيفه ووظيفه الجزء تكون مكملاً لوظائف الأجزاء الأخرى.(الحسن،2015)

في ضوء ما سبق فإن النظرية البنائية الوظيفية تفسر الترفيه باعتباره نسقاً من الأنساق التي تكون البناء الاجتماعي، وتؤدي وظيفة تحقق التكامل والتوازن مع الأنساق الأخرى؛ فالنسق الترفيهي يؤدي وظيفة مهمة تسهم في تعزيز وإشباع حاجات أفراد الأسرة والمجتمع، والتي تقود بدورها إلى تحسين نمط حياتهم ورفع مستوى جودتها. إذ يسهم الترفيه في تحقيق التوازن في حياة الفرد والأسرة ما بين العمل والواجبات، والراحة والاسترخاء؛ وأي خلل في وظائف النسق الترفيهي يؤدي إلى اختلال وظائف الأنساق الأخرى وذلك لارتباط الأنساق بعضها البعض. حيث يؤثر ويتأثر النسق الترفيهي بالأنساق الأخرى المكونة للبناء الاجتماعي الكلي، فهو مثلاً يؤثر على النسق الاقتصادي والنسل الأسري، كما يتاثر بالنسق السياسي والنسق الديني، ويكملاً النسق الترفيهي أدوار الأنساق الأخرى و لا يمكن عزله عن الأنساق المكونة للمجتمع.

2.1.2. نظرية الدور الاجتماعي:

تنص هذه النظرية على أن سلوك الفرد وعلاقاته الاجتماعية إنما تعتمد على الدور، أو الأدوار الاجتماعية التي يشغلها في المجتمع فضلاً عن أن منزلة الفرد الاجتماعية ومكانته تعتمد على أدواره الاجتماعية، ذلك أن الدور الاجتماعي ينطوي على واجبات وحقوق اجتماعية، والدور بعد الوحدة البنائية للمؤسسة والمؤسسة هي الوحدة البنائية للتركيب فضلاً عن أن الدور هو حلقة الوصل بين الفرد والمجتمع، ومن الإضافات التي قدمها تالكوت بارسونز لتطوير نظرية الدور في كتابه الموسوم "النسق الاجتماعي" اذ يمكن تحديد الإضافات التي قدمها بارسونز لنظرية الدور بال نقاط التالية:

1. يعتقد بارسونز بأن الفرد لا يشغل في المجتمع دوراً واحداً وإنما يشغل عدة أدوار، وهذه الأدوار تكون عادة موجودة في نظم ومؤسسات المجتمع المختلفة.
2. تكون الأدوار في المؤسسة الواحدة مختلفة إذ أن هناك أدوار قيادية، وأدوار وسطية، وأدوار قاعدية، وعلى الرغم من اختلاف الأدوار فإنها متكاملة إذ أن كل دور يكمل دور الآخر في المؤسسة الواحدة.

3. يمكن تحليل النسق الاجتماعي إلى مجموعة مؤسسات، ويمكن تحليل المؤسسة الواحدة إلى أدوار اجتماعية، ويمكن تحليل الدور الواحد في المؤسسة إلى واجبات وحقوق اجتماعية.

4. يحدث الصراع بين الأدوار عندما تطلب المؤسسات من الفرد الواحد الذي يشغل فيها أدوار مختلفة القيام بمهام وواجبات في نفس الوقت. (الحسن، 2015، ص. 159-161)

من خلال استعراض النظرية السابقة يمكن القول المؤسسات المعنية بالترفيه تؤدي أدواراً هامة تتعكس على جوده حياة الأسرة، والفرد بالمجتمع؛ كما أن هذه المؤسسات لديها إدراك ومعرفه بمتطلبات الدور الاجتماعي الذي تؤديه؛ فالمجتمع وأفراده يتوقعون منها أن تؤدي دورها المحدد والفعلي في توفير أنشطته تلبي رغباتها وحاجاتها، وتحقق لهم شعور المتعة، والسعادة؛ الامر الذي يسهم في تحسن جوده حياة الفرد والأسرة سواء كانت أنشطته ترفيهيه، أو ثقافية، أو رياضيه. كذلك ان تكامل الأدوار بين المؤسسات المعنية بالترفيه والجهات الرسمية الأخرى بالمجتمع مثل: التعاون بين الهيئة العامة للترفيه، ووزارة الثقافة، وبرنامج جوده الحياة وغيرها من الجهات الحكومية، والخاصة، قد ينعكس بشكل فعال وایجابي في تحسين نمط حياة الأسرة، وذلك من خلال الجهود المشتركة، والبرامج الترفيهية التي تلبي رغبات أفراد المجتمع.

2.2. أدبيات الدراسة

البعد الأول: الترفيه:

1. مفهوم الترفيه:

يدور معنى الترفيه والترويح في أصله اللغوي على: "السعة، والانبساط، وإزالة التعب وإدخال السرور على النفس بعد العناء؛ فالترويج، والترفيه والتسلية كلها تشير إلى معان متقاربة". (الكناني، 2020)

اما اصطلاحاً هناك من يميل إلى تعريف الترفيه بمعنى الترويج، فيرى بأنه نشاط واع ممارس من الأشخاص في أوقات الفراغ بغية الوصول إلى مستوى عالي من التوازن النفسي والروحي والفكري، ومبدأ الوصول إلى السعادة من غير أن يكون بمعزل عن قيم المجتمع وتقاليد وآدابه العامة.

وترى (عبد السلام) تطابقاً بين الترويج والترفيه فتعرّفه بأنه: "مصطلح ينصرف ليشمل الحركة والسكون والانفعالات الداخلية والعاطفية والفكرية المتعددة الأشكال واللامحدودة الحصر للشخص أو للجماعة، والتي قد تكون متغيرة لدى الشخص نفسه بتغير الأوقات أو الأماكن أو الحالة الشعورية والإدراكية. (ال علي، 2021)

2. الترفيه بالمجتمع السعودي:

تناول السدحان (2004) الترويج قديماً بالمجتمع السعودي في قوله:

كان الترويج في المجتمع السعودي قديماً بسيطاً كبساطة الحياة السابقة، ولا يعدو بعض الألعاب الحركية للأطفال، والجري والسباحة في البيئات الزراعية، وفي السواحل. أما الممارسات الترويحية التي يمارسها الكبار سابقاً، فأبرز ما يظهر بالنسبة للرجال الرحلات البرية، ثم السمر والمشاركة في المحاورات الشعرية والصيد، والالتقاء في المقاهي الشعبية، ثم بدأت مشاهدة البرامج التلفزيونية، وبخاصة في بداية البث التلفزيوني في المملكة العربية السعودية، ومن أبرز خصائص الترويج في المجتمع السعودي في بداياته بشكل عام- كانت تتصف بانطلاق ممارساته الترويحية من البيئة المحلية ببعديها المادي والثقافي، مع مراعاة المجتمع في ممارساته الترويحية للضوابط الشرعية، وأخذه بالاعتبار تقاليد المجتمع المحلية.

كما تأثرت تلك الممارسات الترويجية بالظروف الجغرافية السائدة في كل منطقة من مناطق المملكة، من حيث السواحل والمرتفعات والسهول والصحراء.

3. مراحل التطوير المؤسسي للترفيه بالمجتمع السعودي:

يمكن القول أن نقطة الصفر للترفيه في الدراسة الحالية هي من عام (2016) حيث شهد التنظيم المؤسسي للترفيه العديد من التحولات والتغيرات الكبرى؛ وذلك بالتزامن مع اطلاق رؤية المملكة (2030)، وقرار إنشاء الهيئة العامة للترفيه عام (2016) حيث شهد قطاع الترفيه العديد من التغيرات في شكل ومضمون الأنشطة الترفيهية المقدمة؛ والتي سيتم استعراضها حسب مراحل تطور التنظيم المؤسسي لقطاع الترفيه في المجتمع السعودي على النحو التالي:

المرحلة الأولى (2016): قامت المملكة العربية السعودية بتأسيس "الهيئة العامة للثقافة"، وإطلاق رزنامة الترفيه "عيشها"، بالإضافة إلى أنها صرحت عن تأسيس "الهيئة العامة للترفيه".

المرحلة الثانية (2017): والتي قامت فيها بإنشاء "الهيئة الملكية لمحافظة العلا"، وأصدرت فيها دوراً للسينما، وأعلنت فيها عن "برنامج تعزيز الشخصية السعودية"، وأعلنت كذلك عن برنامج جودة الحياة، وطورت من "مهرجان الإبل"، بالإضافة إلى إعلانها عن تفعيل "مدينة الثقافة السعودية".

المرحلة الثالثة (2018): التي أعلنت فيها عن تأسيس "مشروع القديمة"، وهو مشروع يضم أكثر من (300) مرفق تعليمي وترفيهي رائد، من خلال خمسة قطاعات فريدة، تغطي مساحة ما يقارب (334 كم)، كما أنشأت "وزارة الثقافة"، وأطلقت "برنامج جودة الحياة"، وأقامت واستضافت العديد من بطولات الألعاب الإلكترونية، وأنشأت "شركة مشاريع الترفيه" المملوكة لصندوق الاستثمارات العامة، وأعلنت عن مشروعين ترفيهيين في الرياض، وعن ثلاثة مراكز في المنطقة الشرقية منها، كما حظيت شركة AMC العالمية بالحصول على أول رخصة تشغيل للسينما.

المرحلة الرابعة (2019): أطلقت فيها "برنامج مواسم السعودية"، وأعلنت عن دار نشر حكومية، وأسست صندوقاً للنمو الثقافي، وأعلنت كذلك عن إقامة السوبر الإيطالي لأول مرة في المملكة، وأسست الأرشيف الوطني للأفلام، كما أقامت مسرح السعودية، وأطلقت "برنامج الابتعاث الثقافي"، بالإضافة إلى إعلانها عما يلي: مهرجان البحر الأحمر السينمائي الدولي - مبادرة الكتاب للجميع - المتاحف المتخصصة - الإعلان عن الفن في الأماكن العامة - برنامج ترجم - بيوت الثقافة - مهرجان الطهي الوطني. (الثقافة والترفيه في المملكة العربية السعودية: أرقام وتجارب، 2019، ص.25)

البعد الثاني: جودة الحياة:

1. مفهوم جودة الحياة:

طبقاً لابن منظور فإن مفهوم الجودة في أصله اللغوي هو: "من الفعل الثلاثي جود، والجيد نقىض الرديء، وجاد بالشيء، جودة أي صار جيداً. كما يرتبط مفهوم الجودة Quality من الناحية اللغوية بالكلمة اللاتينية Qualitas وهي تعني طبيعة الفرد أو طبيعة الشيء، وتعني الدقة والإتقان"(السيد، 2018، ص.30).

اما اصطلاحاً فقد عرفته وثيقة برنامج جودة الحياة (2020) واعتمدت عدة مؤشرات عالمية لتعريفه كالاتي: "يعد مفهوم جودة الحياة مفهوماً واسعاً ومعيناً يحتمل عدة تعريفات ويمكن القول بإيجاز انه يقيس مستوى الرضا فيما يتعلق بالجوانب الأكثر أهمية في حياة الفرد"(ص.8).

2. مؤشرات جودة الحياة:

مؤشرات جودة الحياة في برنامج "جودة الحياة (2020)":

اعتمدت وثيقة برنامج جودة الحياة (2020) عدة مؤشرات عالمية لتعريف مفهوم جودة الحياة إذ يعد مفهوم جودة الحياة مفهوماً واسعاً ومعقداً يحتل عدة تعريفات ويمكن القول ببساطة: إن "مفهوم جودة الحياة يقيس مستوى الرضا فيما يتعلق بالجوانب الأكثر أهمية في حياة الفرد." ومن أهم المؤشرات المعتمدة بالبرنامج المؤشرات الستة المعروفة عالمياً التالية:

1. **التصنيف العالمي لقابلية العيش:** وهو مؤشر سنوي صادر عن "ذا إيكونيميست إنجلانس يونت / Intelligence Unit Economist"، ويصنف المدن في (140) دولة حسب جودة الحياة الحضرية فيها بناء على تقييم الاستقرار والرعاية الصحية، والثقافة، والبيئة، والتعليم والرياضة، والبنية التحتية.

2. **مسح ميرسر Mercer لجودة الحياة:** والذي يصنف (231) مدينة بناء على الجوانب الآتية: النقل والبيئة السياسية والاجتماعية والثقافية، والخدمات العامة، والصحة والبيئة الاقتصادية، والمدارس والتعليم، والبيئة الطبيعية والسكن، وتتوفر الوسائل الإعلامية والمسارح دور السينما، والرياضات والسلع الاستهلاكية، والمطاعم والاستجمام.

3. **قائمة مجلة مونوكل Monocle لنمط الحياة:** وهي قائمة سنوية تضم (25) من أفضل المدن للمعيشة في العالم، ويكون التقييم بناء على الجوانب الآتية: الاتصال العالمي والقضايا البيئية، وإمكانية الوصول للأماكن الطبيعية، والجودة المعمارية والتصميم الحضري، والرعاية الصحية، وبيئة الأعمال، والجريمة والأمن والثقافة، والمطاعم والتسامح، وتطوير السياسات المبادرة.

4. **مؤشر السعادة العالمي 2017:** والذي يصنف (155) دولة وفقاً لمستويات السعادة، وذلك بناء على الجوانب الآتية: الفساد، وحرية الاختيار، ومتوسط العمر المتوقع، وإجمالي الناتج المحلي للفرد، والدعم الاجتماعي والعطاء.

5. **مؤشر منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية لجودة الحياة:** وهو مؤشر يقارن جودة الحياة بين البلدان بناء على (11) جانباً أساسياً في نظر المنظمة: الأمن، والصحة، والدخل، والوظائف، والتوازن بين الحياة والعمل والتعليم، ومستوى الرضا، والسكن والبيئة، والمجتمع والمشاركة المدنية.

6. **مؤشر AR RP لجودة المعيشة:** وهي مبادرة متميزة من معهد السياسات العامة لقياس جودة الحياة في المجتمعات الأمريكية بناء على الجوانب الآتية: النقل، والصحة، والاقتصاد، والتعليم، والإسكان، والأحياء السكنية، والبيئة والمشاركة المجتمعية والتساوي في الفرص. (جودة الحياة، 2020، ص.8)

3.2. الدراسات السابقة:

3.2.1. الدراسات المحلية:

- دراسة النعيم (2014) بعنوان (جودة الحياة لدى عينة من الشباب في مدينة الرياض)، وهدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الحياة لدى الشباب في مدينة الرياض من خلال ثلاثة أبعاد: (بعد تقدير جودة الحياة، وبعد إشباع احتياجاتهم، وبعد الرضا عن الحياة في مدينة الرياض من الجوانب الشخصية، والاجتماعية، والبيئية)، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: وجود مستوى متوسط من جودة الحياة في مدينة الرياض على الدرجة الكلية، كما حصلت المؤشرات البيئية على

متوسطات منخفضة مقارنة بمتوسطات المؤشرات الشخصية، والمؤشرات الاجتماعية، واتضح أن مؤشرات الأوضاع الأسرية تعد مرتفعة نوعاً ما، بينما مؤشرات الخدمات العامة منخفضة.

- دراسة آل عقران (2020) بعنوان (ممارسة الأنشطة الرياضية وعلاقتها بجودة الحياة لدى طالبات الجامعة)، وهدفت الدراسة إلى التعرف على ممارسة الأنشطة الرياضية وعلاقتها بجودة الحياة لدى طالبات الجامعة، والتعرف على الفروق في ممارسة الأنشطة الرياضية حسب متغيرات الدراسة، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: وجود (42.8%) من أفراد عينة البحث يمارسن الرياضة أحياناً، كما وجدت أنه كلما زادت ممارسة الأنشطة الرياضية كلما زادت جودة الحياة، كجودة الصحة النفسية، وزادت جودة شغل الوقت وإدارته.

- دراسة القحطاني (2021) بعنوان (اتجاهات أفراد المجتمع السعودي نحو أهمية الترفيه وعلاقته بالتماسك الاجتماعي)، وهدفت الدراسة إلى معرفة اتجاهات أفراد المجتمع السعودي نحو أهمية ممارسة الأنشطة الترفيهية بالنسبة لفرد والأسرة والمجتمع وعلاقته بالتماسك الاجتماعي، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أن الترفيه يحقق التوازن النفسي للفرد ويقلل من التوترات وضغوطات الحياة، كما إن ممارسة الترفيه المشتركة بين أفراد الأسرة يعتبر فرصة جيدة للتخفيف من الخلافات والتوترات الأسرية، ودعم مبادئ التعاون والمشاركة الجماعية، والتواصل، وعليه فإن تقوية العلاقات الاجتماعية تقوي من تماسك البناء الاجتماعي.

2.3.2. الدراسات العربية:

- دراسة محمد (2016) بعنوان (المشي الترويحي كمؤشر لتحقيق الشعور بجودة الحياة لدى كبار السن)، وهدفت الدراسة إلى التعرف على دور المشي الترويحي في تحقيق الشعور بمدى جودة الحياة لدى كبار السن. حيث تم استخدام المنهج الوصفي، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أن ممارسة المشي الترويحي يساعد على خفض معدل الإصابة بهشاشة العظام، كما أن التلوث الناجم عن حركة المرور على الطرق أحد أهم الأسباب التي تحول دون ممارسة المشي الترويحي لدى كبار السن. كما توصلت الدراسة إلى ضرورة التوعية الصحية بأهمية ممارسة المشي الترويحي لدى كبار السن.

- دراسة المكيمي (2017) بعنوان (الأنشطة الترويحية وعلاقتها بجودة الحياة لدى طلاب كلية التربية الأساسية بدولة الكويت)، وهدفت الدراسة إلى معرفة علاقة ممارسة الأنشطة الترويحية الرياضية بجودة الحياة لدى طلاب كلية التربية الأساسية بالكويت، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: وجود مستوى ضعيف من جودة الحياة لدى الطالب غير الممارسين للأنشطة الترويحية الرياضية، وترتبط ممارسة الطلاب للأنشطة الترويحية الرياضية ارتباطاً موجباً بجميع أبعاد مقياس جودة الحياة (جودة الصحة العامة، والأسرية والاجتماعية، والتعليم والصحة النفسية، وشغل وقت الفراغ).

- دراسة ملحم (2018) بعنوان (تأثير ممارسة السباحة الترويحية في الرضا عن الحياة لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة مؤتة)، وهدفت الدراسة إلى التعرف على درجة تأثير ممارسة السباحة الترويحية في الرضا عن الحياة لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة مؤتة، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أن برنامج السباحة الذي تم تطبيقه أثر إيجاباً على مستوى الرضا عن الحياة لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة مؤتة، ولم تكن هناك فروق دالة تبعاً للشخص، والعمر، والخبرة مما قد يجعل ممارسة السباحة عاملًا إيجابياً لتحسين مستوى الرضا عن الحياة بغض النظر عن تلك المتغيرات.

- دراسة خالد (2018) بعنوان (الممارسة الرياضية وعلاقتها بجودة الحياة لدى مرضى داء السكري)، وهدفت إلى معرفة العلاقة بين ممارسة أشكال مختلفة من النشاط الرياضي على جودة الحياة لدى المرضى المصابين بداء السكري، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: توجد علاقة بين الممارسة وجودة الحياة لمرضى السكري، توجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة في إجابات أفراد البحث لصالح الأفراد الممارسين للنشاط البدني الرياضي.
- دراسة النعاس، والسباطي (2019) بعنوان (الأنشطة الثقافية والترفيهية والرياضية وعلاقتها بجودة الحياة المدرسية)، وهدفت الدراسة إلى وصف العلاقة بين ممارسة الأنشطة الثقافية والترفيهية والرياضية داخل الوسط المدرسي بجودة الحياة المدرسية لدى تلاميذ المرحلة الثانوية بمدينة مصراته في ليبيا من الجنسين، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها: توجد علاقة ارتباطية إيجابية بين واقع ممارسة الأنشطة (الثقافية - الترفيهية- الرياضية) وجودة الحياة الدراسية للطلبة من الجنسين الإناث والذكور.

3.3.2. الدراسات الأجنبية:

- دراسة غانس، ماركس، وفيركو (2011) بعنوان (جودة الحياة، والأنشطة الترفيهية: كيف تساهم الأنشطة الترفيهية في تحقيق الرفاهية؟) Quality of Life and Leisure Activities: How do Gance, merkas, and verko (2011)، وهدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين نوعية الحياة والأنشطة الترفيهية، وكيفية مساهمتها في تحقيق الرفاهية الذاتية للفرد؛ كما هدفت إلى التمييز بين أنواع الأنشطة الترفيهية المختلفة، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أن المشاركة في الأنشطة الترفيهية تسهم بشكل كبير في رفاهية المواطنين الكرواتيين، كما أظهرت نتائج الدراسة أن الرفاهية تتأثر بالحالة الاجتماعية والاقتصادية، وأن متغير الدخل ليس عاملًا محددًا في التنبؤ بجودة الحياة.

- دراسة تاسميكتيليلي، جانكيا، أكسوي (2017) بعنوان (تأثير المشاركة في الأنشطة الترفيهية على جودة الحياة والرضا الوظيفي) The Effects of Participating in Recreational Activities on Quality of Life and Job Satisfaction (2017)، وهدفت هذه الدراسة إلى مقارنة الاختلافات، وتحديد العلاقات بين الدرجات التي تم الحصول عليها من مقياس الرضا الوظيفي وجودة الحياة، وأظهرت النتائج أن الحياة العامة المتضورة لجودة الحياة والرضا الوظيفي للأفراد المشاركون في الألعاب الرياضية كانت أعلى من أولئك الذين لا يشاركون في الأنشطة الرياضية والترفيهية، وتم العثور على ارتباطات ذات دلالة إيجابية بين مجموع درجات جودة الحياة وإجمالي درجات الرضا الوظيفي والدرجات الفرعية.

- دراسة بي، باتلر، كرومarti، كولنر (2018) بعنوان (آثار المشاركة الرياضية المبكرة على احترام الذات والسعادة) Effects of early sport participation on self-esteem and happiness (2018)، وهدفت إلى دراسة العلاقة بين احترام الذات والسعادة مع المشاركة في الألعاب الرياضية؛ وتوصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها: أولئك الذين شاركوا في الألعاب الرياضية لديهم تقديرًا أعلى للذات والسعادة، كما وجدت الدراسة بأن المشاركة في الألعاب الرياضية التي تبدأ في الشباب والمرأة حسنت من الرفاه البدني والنفسي للأفراد عند دخولهم مرحلة الشباب.

3. الإجراءات المنهجية

1.3. نوع الدراسة:

تعد الدراسة الحالية من الدراسات الوصفية التي تقوم على وصف خصائص الظاهرة ولا تقف عند مجرد جمع البيانات والحقائق بل تتجه إلى تفسير وتحليل البيانات بهدف الوصول إلى النتائج، حيث تسعى الدراسة لوصف وتحليل أهمية الترفيه والدور الذي يمكن أن يقدمه تجاه حياة الأسرة ومساهمته في تحسينها، ورفع مستوى الرضا والسعادة لديها.

2.3. منهج الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها تم استخدام منهج المسح الاجتماعي عن طريق العينة؛ والذي يعتبر من أكثر المناهج ملاءمةً للدراسة الحالية، لاعتماده على وصف الواقع الحقيقي للظاهرة ومن ثم تحليل النتائج وبناء الاستنتاجات في ضوء الواقع الحالي.

3.3. مجتمع الدراسة:

يشمل مجتمع الدراسة الحالية الأسر السعودية المكونة من الأب، والأم، والأبناء، والمتواجدة في الأماكن الترفيهية بمدينة الخبر؛ وقد تم اختيار مجتمع الدراسة بمدينة الخبر لكونها من أهم المدن السياحية بالمنطقة الشرقية، ولتوفر الأنشطة الترفيهية المتعددة فيها؛ حيث تتميز بإطلالتها على ساحل الخليج العربي، بالإضافة إلى ما تحتويه من المراكز الترفيهية، والمراكز الثقافية، وكذلك المنتزهات العامة، ودور السينما وغيرها من المرافق الترفيهية.

4.3. عينة الدراسة:

تم اعتماد العينة الاحتمالية (العشوانية البسيطة) في المرحلة الأولى لتحديد الأماكن الترفيهية؛ كما تم الاعتماد في المرحلة الثانية على العينة الغير الاحتمالية (القصدية) في اختيار الأسر السعودية المتواجدة بالأماكن الترفيهية؛ كونها تتلاءم مع الوقت المحدد للدراسة.

خطوات اختيار عينة الدراسة:

تم اختيار عينة الدراسة عبر المراحلتين التاليتين:

المرحلة الأولى: تم حصر المراكز التجارية والترفيهية بمدينة الخبر - وذلك بعد مراجعة بلدية محافظة الخبر والحصول على قائمة بالمجمعات الترفيهية - والتي بلغ عددها (9) مراكز ترفيهية (مغلقة ومفتوحة)، بعد ذلك تم استخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة عن طريق القرعة لاختيار الأماكن الترفيهية والمراكز التجارية حيث وقع الاختيار على الأماكن التالية: (مجمع الراشد- فلامنجو مول- الخبر سيتي ووك- اجدان ووك).

بالإضافة إلى اختيار (شاطئ العزيزية، الواجهة البحرية بكورنيش الخبر) بشكل قصدي؛ كونها من أهم الوجهات الترفيهية العامة بمدينة الخبر.

المرحلة الثانية: اعتمدت الباحثة أسلوب العينة غير الاحتمالية (القصدية) داخل الأماكن الترفيهية والمراكز التجارية المذكورة أعلاه، حيث تم تطبيق الاستبيان على أولياء الأمور للأسرة السعودية الزائرة لهذه الأماكن؛ بحيث يتم الاكتفاء بإجابة أحد أولياء الأمور – الأب أو الأم – على عبارات الاستبيان من كل أسرة؛ وقد استخدمت هذه العينة كونها الأنسب للدراسة الحالية،

وملاءمتها لوقت المحدد للدراسة، ورُوعي اختيار أفراد العينة من أماكن ترفيهيه متعددة ومتنوعة بمدينة الخبر؛ لضمان التنوع في خصائص العينة.

حجم عينة الدراسة:

بلغ حجم عينة الدراسة (405) مفرد من الأسر السعودية، وذلك حجم العينة المناسب لحجم مجتمع الدراسة حسب ما ورد في جدول الضيحان: "إذا كان حجم مجتمع الدراسة (100000) فإن حجم العينة عند مستوى دلالة 0,05 هو (384)".
(الضيحان، 2012، ص.83)

5.3. أداة الدراسة:

تم استخدام الاستبانة أداة لجمع البيانات بشكل ورقي، وإلكتروني؛ نظراً ل المناسبتها لأهداف الدراسة، ومنهجها، ومجتمعها، وللإجابة على تساؤلاتها؛ بالإضافة إلى استخدام أداة المقابلة بالاستبيان؛ وذلك لوجود فئة يقرأ ويكتب ضمن أفراد عينة الدراسة.

أ) بناء أداة الدراسة:

بعد الاطلاع على الأدبيات، والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية، وفي ضوء معطيات وتساؤلات الدراسة وأهدافها تم بناء الأداة (الاستبانة)، وتكونت في صورتها النهائية من ثلاثة أجزاء، وفيما يلي عرض لكيفية بنائها، والإجراءات المتتبعة للتحقق من صدقها، وثباتها:

القسم الأول: يحتوي على مقدمة تعريفية بأهداف الدراسة، ونوع البيانات والمعلومات التي يود جمعها من أفراد عينة الدراسة، مع تقديم الضمان بسرية المعلومات المقدمة، والتعهد باستخدامها لأغراض البحث العلمي فقط.

القسم الثاني: يحتوي على البيانات الأولية الخاصة بأفراد عينة الدراسة، والمتمثلة في: (الجنس- العمر - الحالة الاجتماعية - المهنة - الدخل الشهري للأسرة - المستوى التعليمي).

القسم الثالث: ويكون من (24) عبارة، موزعة على أربعة محاور أساسية، والجدول (1) يوضح عدد عبارات الاستبانة، وكيفية توزيعها على المحاور.

الجدول رقم (1) محاور الاستبانة وعباراتها

المحور	عدد العبارات
دور الترفيه في تحسين الحالة النفسية كأحد مؤشرات جودة الحياة من وجهة نظر الأسرة السعودية	7
دور الترفيه في تقوية الروابط الأسرية كأحد مؤشرات جودة الحياة من وجهة نظر الأسرة السعودية	6
دور الترفيه في تحسين الصحة الجسدية كأحد مؤشرات جودة الحياة من وجهة نظر الأسرة السعودية	6
دور الترفيه في إدارة وقت الفراغ كأحد مؤشرات جودة الحياة من وجهة نظر الأسرة السعودية	5
الاستبانة	24 عبارة

تم استخدام مقياس ليكرت الثلاثي للحصول على استجابات أفراد عينة الدراسة، وفق درجات الموافقة التالية: (موافق - موافق لـ حد ما - غير موافق)، ومن ثم التعبير عن هذا المقياس كمياً، بإعطاء كل عبارة من العبارات السابقة درجة، وفقاً لل التالي: موافق (3) درجات، موافق ألى حد ما (2) درجتان، غير موافق (1) درجة واحدة.

ولتحديد طول فئات مقياس ليكرت الثلاثي، تم حساب المدى بطرح الحد الأعلى من الحد الأدنى ($3 - 1 = 2$)، ثم تم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس ($2 \div 0.67 = 3$)، وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (1)؛ لتحديد الحد الأعلى لهذه الفئة، وهكذا أصبح طول الفئات كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (2) تقسيم فئات مقياس ليكرت الثلاثي (حدود متوسطات الاستجابات)

حدود الفئة		الفئة	
إلى	من		
1.67	1.00	غير موافق	
2.34	1.68	موافق إلى حد ما	
3.00	2.35	موافق	

وتم استخدام طول المدى في الحصول على حكم موضوعي على متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة، بعد معالجتها إحصائياً.

صدق أداة الدراسة:

تم التأكيد من صدق أداة الدراسة من خلال:

1- الصدق الظاهري لأداة الدراسة (صدق المحكمين):

للتعرف على مدى الصدق الظاهري للاستبانة، والتأكيد من أنها تقيس ما وضعت لقياسه، عُرضت بصورتها الأولية على عدد من المحكمين المختصين في موضوع الدراسة، حيث وصل عدد المحكمين إلى (7) محكمين، وقد طلب من الأعضاء المحكمين تقييم جودة الاستبانة، من حيث قدرتها على قياس ما أعدت لقياسه، والحكم على مدى ملاءمتها لأهداف الدراسة، وذلك من خلال تحديد وضوح العبارات، وانتظامها للمحور، وأهميتها، وسلامتها لغويًا، وإبداء ما يرونها من تعديل، أو حذف، وبعدأخذ الآراء، أجريت التعديلات اللازمة التي اتفق عليها غالبية المحكمين، ومن ثم أخرجت الاستبانة بصورتها النهائية.

2- صدق الاتساق الداخلي للأداة:

للتتحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبانة، حُسبَ معامل ارتباط بيرسون (Pearson's Correlation Coefficient)، للتعرف على درجة ارتباط كل عبارة من عبارات الاستبانة بالدرجة الكلية للمحور.

الجدول رقم (3) معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الأول مع الدرجة الكلية للمحور

المحور الأول (دور الترفية في تحسين الحالة النفسية كأحد مؤشرات جودة الحياة من وجهة نظر الأسرة السعودية)			
معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة
**0.751	5	**0.642	1
**0.761	6	**0.731	2
**0.741	7	**0.766	3
-	-	**0.678	4

* دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل

يتضح من الجدول رقم (3) أن قيم معامل ارتباط كل عبارة من العبارات مع بعدها موجبة، ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01) فأقل؛ مما يشير إلى صدق الاتساق الداخلي بين عبارات المحور الأول، ومناسبتها لقياس ما أعددت لقياسه.

الجدول رقم (4) معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الثاني مع الدرجة الكلية للمحور

المحور الثاني (دور الترفيه في تقوية الروابط الأسرية كأحد مؤشرات جودة الحياة من وجهة نظر الأسرة السعودية)			
معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة
**0.810	4	**0.777	1
**0.797	5	**0.788	2
**0.784	6	**0.714	3

* دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل

يتضح من الجدول رقم (4) أن قيم معامل ارتباط كل عبارة من العبارات مع محورها موجبة، ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01) فأقل؛ مما يشير إلى صدق الاتساق الداخلي بين عبارات المحور الثاني، ومناسبتها لقياس ما أعددت لقياسه.

الجدول رقم (5) معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الثالث مع الدرجة الكلية للمحور

المحور الثالث (دور الترفيه في تحسين الصحة الجسدية كأحد مؤشرات جودة الحياة من وجهة نظر الأسرة السعودية)			
معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة
**0.698	4	**0.576	1
**0.694	5	**0.702	2
**0.704	6	**0.664	3

* دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل

يتضح من الجدول رقم (5) أن قيم معامل ارتباط كل عبارة من العبارات مع محورها موجبة، ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01) فأقل؛ مما يشير إلى صدق الاتساق الداخلي بين عبارات المحور الثالث، ومناسبتها لقياس ما أعددت لقياسه.

الجدول رقم (6) معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الرابع مع الدرجة الكلية للمحور

المحور الرابع (دور الترفيه في إدارة وقت الفراغ كأحد مؤشرات جودة الحياة من وجهة نظر الأسرة السعودية)			
معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة
**0.761	4	**0.733	1
**0.728	5	**0.793	2
-	-	**0.798	3

* دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل

يتضح من الجدول رقم (6) أن قيم معامل ارتباط كل عبارة من العبارات مع محورها موجبة، ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01) فأقل؛ مما يشير إلى صدق الاتساق الداخلي بين عبارات المحور الرابع، ومناسبتها لقياس ما أعددت لقياسه.

3- ثبات أداة الدراسة:

تم التأكيد من ثبات أداة الدراسة من خلال استخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ (معادلة ألفا كرونباخ)

(Cronbach's Alpha (α)), ويوضح الجدول رقم (7) قيم معاملات الثبات ألفا كرونباخ لكل محور من محاور الاستبانة.

الجدول رقم (7) معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة

ثبات الاستبانة	عدد العبارات	الاستبانة
0.845	7	دور الترفيه في تحسين الحالة النفسية كأحد مؤشرات جودة الحياة من وجهة نظر الأسرة السعودية
0.868	6	دور الترفيه في تقوية الروابط الأسرية كأحد مؤشرات جودة الحياة من وجهة نظر الأسرة السعودية
0.739	6	دور الترفيه في تحسين الصحة الجسدية كأحد مؤشرات جودة الحياة من وجهة نظر الأسرة السعودية
0.856	19	الثبات العام

يتضح من الجدول أن معامل الثبات العام عالي حيث بلغ (0.856)، وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة ثبات مرتفعة

يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة.

جدول رقم (8) معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة

ثبات الاستبانة	عدد العبارات	الاستبانة
0.814	5	دور الترفيه في إدارة وقت الفراغ كأحد مؤشرات جودة الحياة من وجهة نظر الأسرة السعودية
0.814	5	الثبات العام

يتضح من الجدول رقم (8) أن معامل الثبات العام عالي حيث بلغ (0.814)، وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة

ثبات مرتفعة يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة.

إجراءات التطبيق الميداني لأداة الدراسة:

بعد التأكيد من صدق (الاستبانة) وثباتها، وصلاحيتها للتطبيق، تم تطبيقها ميدانياً باتباع الخطوات التالية:

- استخدمت الباحثة الجهاز اللوحي (الأياد) لتعبئ الاستبانة إلكترونياً، بحيث تتم الإجابة على عبارات الاستبيان مباشرة من قبل أولياء الأمور للأسر السعودية المتواجدة بالأماكن الترفيهية؛ بحيث يتم الالكتفاء بإجابة أحد أولياء الأمور – الأب، أو الأم- على عبارات الاستبيان من كل أسرة.

- كما اعتمدت الباحثة على توزيع الاستبانة ورقياً على الآباء أو الأمهات من الأسر السعودية الزائرة للأماكن الترفيهية التي تم اختيارها وتحديدها مسبقاً، وبلغ مجموع الردود من الاستبيانات الورقية والإلكترونية (405) استبانة.

6.3. أساليب المعالجة الإحصائية:

لتحقيق أهداف الدراسة، وتحليل البيانات التي تم تجميعها، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة

باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS Statistical Package for Social Sciences (SPSS). وبعد ذلك تم حساب المقاييس الإحصائية التالية:

- 1- التكرارات، والنسب المئوية؛ للتعرف على خصائص أفراد عينة الدراسة، وتحديد استجاباتهم تجاه عبارات المحاور الرئيسية التي تتضمنها أداة الدراسة.
- 2- المتوسط الحسابي الموزون (المرجح) "Weighted Mean"؛ وذلك للتعرف على متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة على كل عبارة من عبارات المحاور، كما أنه يفيد في ترتيب العبارات حسب أعلى متوسط حسابي موزون.
- 3- المتوسط الحسابي "Mean"؛ وذلك لمعرفة مدى ارتفاع، أو انخفاض استجابات أفراد عينة الدراسة عن المحاور الرئيسية، مع العلم بأنه يفيد في ترتيب المحاور حسب أعلى متوسط حسابي.
- 4- الانحراف المعياري "Standard Deviation"؛ للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، وكل محور من المحاور الرئيسية عن متوسطها الحسابي. ويلاحظ أن الانحراف المعياري يوضح التشتت في استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، إلى جانب المحاور الرئيسية، فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاستجابات، وانخفضت تشتتها.
- 5- اختبار لعينتين مستقلتين "Independent Sample T-test" للتحقق من الفروق بين استجابات عينة الدراسة باختلاف متغيراتهم التي تنقسم إلى فئتين.
- 6- اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) واختبار كروسكال واليز للتحقق من الفروق بين استجابات عينة الدراسة باختلاف متغيراتهم التي تنقسم إلى أكثر من فئتين.
- 7- اختبار شيفييه للتحقق من اتجاه الفروق بين استجابات عينة الدراسة التي بينها اختبار تحليل التباين الأحادي.

4. عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

أولاً: النتائج المتعلقة بوصف خصائص عينة الدراسة:

تم تحديد عدد من المتغيرات الرئيسية لوصف أفراد عينة الدراسة، وتشمل: (الجنس- العمر - الحالة الاجتماعية - المهنة - الدخل الشهري للأسرة - المستوى التعليمي)، والتي لها مؤشرات دلالية على نتائج الدراسة، بالإضافة إلى أنها تعكس الخلفية العلمية لأفراد عينة الدراسة، وتساعد على إرساء الدعائم التي تُبنى عليها التحليلات المختلفة المتعلقة بالدراسة، وتفصيل ذلك فيما يلي:

(1) الجنس:

جدول رقم (9) توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الجنس

الجنس	النكرار	النسبة %
ذكر	219	54.1
أنثى	186	45.9
المجموع	405	%100

يتضح من الجدول أن ما نسبته 54.1% من إجمالي أفراد عينة الدراسة ذكور، بينما ما نسبته 45.9% من إجمالي أفراد عينة الدراسة إناث، ونستنتج من ذلك أن غالبية أفراد عينة الدراسة هم من الذكور (الآباء).

(2) العمر:

جدول رقم (10) توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير العمر

النسبة %	التكرار	العمر
9.6	39	أقل من 25 سنة
20.0	81	من 25 إلى أقل من 30 سنة
22.7	92	من 30 إلى أقل من 35 سنة
23.2	94	من 35 إلى أقل من 40 سنة
24.5	99	أكثر من 40 سنة
%100	405	المجموع

يتضح من الجدول أن ما نسبته 24.5% من إجمالي أفراد عينة الدراسة أعمارهم (أكثر من 40 سنة)، بينما 23.2% من أفراد عينة الدراسة أعمارهم من (35 إلى أقل من 40 سنة)، و 22.7% من إجمالي أفراد عينة الدراسة أعمارهم من (30 إلى أقل من 35 سنة)، و 20% من أفراد عينة الدراسة أعمارهم من (25 إلى أقل من 30 سنة)، وما نسبته 9.6% من أفراد عينة الدراسة أعمارهم (أقل من 25 سنة)، ونستنتج من ذلك أن الفئات العمرية لأفراد عينة الدراسة من (فئة أقل من 30 سنة، إلى فئة 40 سنة فأكبر) جاءت بنسب متقاربة.

(3) الحالة الاجتماعية:

جدول رقم (11) توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الحالة الاجتماعية

النسبة %	النوع	الحالة الاجتماعية
87.1	353	متزوج
9.4	38	مطلق
3.5	14	أرمل
%100	405	المجموع

يتضح من الجدول أن ما نسبته 87.1% من إجمالي أفراد عينة الدراسة من المتزوجين؛ بينما 9.4% من إجمالي أفراد عينة الدراسة وضعهم الاجتماعي مطلق، وما نسبته 3.5% من إجمالي أفراد عينة الدراسة وضعهم الاجتماعي أرمل، ونستنتج من ذلك أن غالبية أفراد عينة الدراسة من المتزوجين.

(4) المهنة:

جدول رقم (12) توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير المهنة

النسبة %	النوع	المهنة
36.5	148	موظف حكومي
28.4	115	موظف قطاع خاص

8.1	33	أعمال حرة
26.9	109	غير موظف
%100	405	المجموع

يتضح من الجدول أن ما نسبته 36.5% من إجمالي أفراد عينة الدراسة يعملون بالوظائف الحكومية؛ بينما 28.4% من أفراد عينة الدراسة يعملون في القطاع الخاص، و 26.9% من إجمالي أفراد عينة الدراسة لا يعملون، وما نسبته 8.1% من أفراد عينة الدراسة يمارسون الأعمال الحرة، ونستنتج من ذلك أن غالبية أفراد عينة الدراسة هم من موظفي الجهات الحكومية.

(5) الدخل الشهري للأسرة:

جدول رقم (13) توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الدخل الشهري للأسرة

النسبة %	التكرار	الدخل الشهري للأسرة
21.7	88	أقل من 5000 ريال
35.3	143	من 5000 إلى أقل من 10000 ريال
23.0	93	من 10000 إلى أقل من 15000 ريال
11.9	48	من 15000 إلى أقل من 20000 ريال
8.1	33	من 20000 ريال ما فوق
%100	405	المجموع

يتضح من الجدول أن ما نسبته 35.3% من إجمالي أفراد عينة الدراسة دخلهم الشهري من (5000 إلى أقل من 10000 ريال)، بينما ما نسبته 23.0% من إجمالي أفراد عينة الدراسة دخلهم الشهري من (10000 إلى أقل من 15000 ريال)، و 21.7% منهم دخلهم الشهري (أقل من 5000 ريال)، وما نسبته 11.9% من أفراد عينة الدراسة دخلهم الشهري من (15000 إلى أقل من 20000 ريال)، وما نسبته 8.1% من أفراد عينة الدراسة دخلهم الشهري (20000 ريال ما فوق)، ونستنتج من ذلك أن نسبة الدخل الشهري الأعلى لأفراد عينة الدراسة يتراوح من (5000 إلى أقل من 10000 ريال).

(6) المستوى التعليمي:

جدول رقم (14) توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير المستوى التعليمي

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
3.2	13	يقرأ ويكتب
44.0	178	شهادة الثانوية فما دون
14.6	59	دبلوم ما قبل الجامعية
35.1	142	شهادة جامعية
3.2	13	تعليم عالي (ماجستير-دكتوراه)
%100	405	المجموع

يتضح من الجدول أن ما نسبته 44.0% من إجمالي أفراد عينة الدراسة هم من حملة الشهادة الثانوية فما دون؛ بينما ما نسبته 35.1% من أفراد عينة الدراسة من حملة الشهادة الجامعية، وما نسبته 14.6% من أفراد عينة الدراسة من حملة الدبلوم ما قبل الجامعة، وما نسبته 3.2% من إجمالي أفراد عينة الدراسة يقرأ ويكتب، و3.2% من إجمالي أفراد عينة الدراسة هم من فئة التعليم العالي (ماجستير-دكتوراه)، ونستنتج من ذلك أن النسبة الأعلى من أفراد عينة الدراسة هم من حملة الشهادة الثانوية فما دون، ويمكن ربط ذلك مع نتائج متغير العمر حيث أن الفئة العمرية (40 سنة فأكثر) هي النسبة الأعلى؛ وقد يعني ذلك التحاق أفراد عينة الدراسة من هذه الفئة العمرية بالوظائف في مرحله مبكرة من العمر بعد حصولهم على مؤهل الشهادة الثانوية أو ما دون.

ثانياً: النتائج المتعلقة بالإجابة على تساؤلات الدراسة:

نتائج التساؤل الرئيسي للدراسة: ما دور الترفيه في تحسين جودة حياة الأسرة في المجتمع السعودي؟
 لتحديد دور الترفيه في تحسين جودة حياة الأسرة في المجتمع السعودي، حُسب المتوسط الحسابي لهذه الأبعاد وصولاً إلى تحديد دور الترفيه في تحسين جودة حياة الأسرة في المجتمع السعودي، ويوضح الجدول أدناه النتائج العامة لهذا المحور.

جدول رقم (15) استجابات أفراد عينة الدراسة على دور الترفيه في تحسين جودة حياة الأسرة في المجتمع السعودي

المرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد	م
1	0.341	2.81	دور الترفيه في تقوية الروابط الأسرية كأحد مؤشرات جودة الحياة من وجهة نظر الأسرة السعودية	2
2	0.328	2.80	دور الترفيه في تحسين الحالة النفسية كأحد مؤشرات جودة الحياة من وجهة نظر الأسرة السعودية	1
3	0.352	2.79	دور الترفيه في إدارة وقت الفراغ كأحد مؤشرات جودة الحياة من وجهة نظر الأسرة السعودية	4
4	0.308	2.77	دور الترفيه في تحسين الصحة الجسدية كأحد مؤشرات جودة الحياة من وجهة نظر الأسرة السعودية	3
-	0.273	2.79	دور الترفيه في تحسين جودة حياة الأسرة في المجتمع السعودي	

يتبيّن من خلال النتائج الموضحة أعلاه موافقة أفراد عينة الدراسة على دور الترفيه في تحسين جودة حياة الأسرة في المجتمع السعودي بمتوسط حسابي بلغ (2.79 من 3)، حيث احتل دور الترفيه في تقوية الروابط الأسرية كأحد مؤشرات جودة الحياة المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.81 من 3)، وجاء دور الترفيه في تحسين الحالة النفسية كأحد مؤشرات جودة الحياة في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (2.80 من 3)، يليها دور الترفيه في إدارة وقت الفراغ كأحد مؤشرات جودة الحياة في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (2.79 من 3)، وأخيراً جاء دور الترفيه في تحسين الصحة الجسدية كأحد مؤشرات جودة الحياة في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ (2.77 من 3).

ويتضح من خلال هذه النتائج تأكيد أفراد عينة الدراسة على أن ممارسة الأنشطة الترفيهية تلعب دوراً هاماً في تقوية الروابط الأسرية والاجتماعية، وتحسين الحالة النفسية والبدنية؛ حيث تسهم المشاركة في الأنشطة الترفيهية في تعزيز أواصر العلاقة بين الوالدين والأبناء؛ وتزيد من التواصل والتفاعل الاجتماعي فيما بينهم، الأمر الذي يمنح أعضاء الأسرة الشعور بالأمان والاستقرار العاطفي، ويعزز من متانة الروابط الأسرية. كما أن نتائج هذا المحور دلالة على حرص الأسرة في

المجتمع السعودي على التماسك والترابط الأسري بين أعضاءها، والاهتمام بتلبية حاجاتهم ورغباتهم المختلفة، ومن ذلك الاهتمام بالجانب الترفيهي وتحصيص وقت له ومشاركة أفراد الأسرة للترفيه معاً، وذلك يُبيّن ارتفاع مستوىوعي المبحوثين بأهمية الترفيه وفوائده في تنمية الجوانب الاجتماعية، والنفسية، والصحية. وعليه جاءت موافقة أفراد عينة الدراسة على دور الترفيه في تقوية الروابط الأسرية بالمرتبة الأولى؛ لما له من أهمية كبيرة في تقوية الروابط الأسرية كأحد مؤشرات جودة الحياة.

وتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة القحطاني (2021)، التي بينت أن الممارسة الجماعية لأنشطة الترفيهية تقوي العلاقات الأسرية والعائلية، وتساعد الفرد على الاندماج في المجتمع.

كما تتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة النعيم (2014)، التي بينت ارتفاع مؤشرات الأوضاع الأسرية كأحد أبعاد جودة الحياة في مدينة الرياض.

وتفق أيضاً مع ما توصلت إليه دراسة Yu An, Chen, Wei Wang, Yang, Huang, Fan (2020)، التي بينت أن المشاركين في الأنشطة البدنية ذات المستويات العالية والمعتملة لديهم رضا عن الحياة وسعادة أعلى بكثير من أولئك الذين يشاركون في أنشطة ذات مستويات منخفضة.

كذلك تتفق مع ما توصلت إليه دراسة gance, merkas, and verko (2011)، التي أوضحت أن المشاركة في الأنشطة الترفيهية المختلفة تسهم بشكل كبير في رفاهية وجودة حياة المواطنين الكرواتيين.

نتائج المحور الأول: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات أفراد الدراسة حول دور الترفيه في تحسين جودة الحياة تعزى لاختلاف متغيراتهم الشخصية؟

(1) الفروق باختلاف متغير الجنس:

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد عينة الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير الجنس تم استخدام اختبار "ت": Independent Sample T-test "لتوضيح دلالة الفروق بين استجابات أفراد عينة الدراسة وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (16) نتائج اختبار "ت": Independent Sample T-test "للفرق بين استجابات أفراد عينة الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير الجنس

التعليق	الدلالة	قيمة ت	الانحراف المعياري	المتوسط	العدد	الجنس	المحور
غير دالة	0.865	0.170	0.325	2.80	219	ذكر	دور الترفيه في تحسين الحالة النفسية كأحد مؤشرات جودة الحياة من وجهة نظر الأسرة السعودية
			0.332	2.79	186	أنثى	
غير دالة	0.699	0.387	0.362	2.82	219	ذكر	دور الترفيه في تقوية الروابط الأسرية كأحد مؤشرات جودة الحياة من وجهة نظر الأسرة السعودية
			0.316	2.81	186	أنثى	

التعليق	الدالة	قيمة ت	الانحراف المعياري	المتوسط	العدد	الجنس	المحور
غير دالة	0.270	1.104	0.294	2.79	219	ذكر	دور الترفيه في تحسين الصحة الجسدية كأحد مؤشرات جودة الحياة من وجهة نظر الأسرة السعودية
			0.324	2.75	186	أنثى	
دالة	*0.041	2.054	0.348	2.82	219	ذكر	دور الترفيه في إدارة وقت الفراغ كأحد مؤشرات جودة الحياة من وجهة نظر الأسرة السعودية
			0.354	2.75	186	أنثى	
غير دالة	0.298	1.042	0.275	2.81	219	ذكر	دور الترفيه في تحسين جودة حياة الأسرة في المجتمع السعودي
			0.272	2.78	186	أنثى	

* دالة عند مستوى 0,05 فائق

من خلال النتائج الموضحة أعلاه توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) فأقل في استجابات أفراد عينة الدراسة حول (دور الترفيه في تحسين الحالة النفسية كأحد مؤشرات جودة الحياة من وجهة نظر الأسرة السعودية، دور الترفيه في تقوية الروابط الأسرية كأحد مؤشرات جودة الحياة من وجهة نظر الأسرة السعودية، دور الترفيه في تحسين الصحة الجسدية كأحد مؤشرات جودة الحياة من وجهة نظر الأسرة السعودية، دور الترفيه في تحسين جودة حياة الأسرة في المجتمع السعودي) باختلاف متغير الجنس.

ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن الترفيه لا يقتصر على جنس معين بل هو من الحاجات الإنسانية المهمة لكلا الجنسين، وتنقق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة النعاس، والسباطي(2019)، التي بينت وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين واقع ممارسة الأنشطة (الثقافية - الترفيهية- الرياضية) وجودة الحياة الدراسية للطلبة من الجنسين الإناث والذكور.

بينما يتضح من الجدول أعلاه وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) فأقل في استجابات أفراد عينة الدراسة حول (دور الترفيه في إدارة وقت الفراغ كأحد مؤشرات جودة الحياة من وجهة نظر الأسرة السعودية) باختلاف متغير الجنس لصالح فئة الذكور؛ ويمكن تفسير ذلك بأن أسلوب حياة الذكور بالمجتمع السعودي يتيح لهم القدرة على إدارة وقت فراغهم بشكل أكبر من الإناث، والاستفادة منه في ممارسة الأنشطة الترفيهية المفضلة، والهوايات المختلفة؛ بخلاف الإناث من أفراد عينة الدراسة لكونهن من (الأمهات)، وبالتالي هن أكثر ارتباطاً بمسؤوليات الأسرة ومتطلبات الأبناء، ولهذا قد لا يتاح لهن الاستفادة من وقت الفراغ بالترفيه بشكل كافٍ.

2) الفروق باختلاف متغير العمر:

لتتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد عينة الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير العمر تم استخدام "تحليل التباين الأحادي" (One Way ANOVA)؛ لتوضيح دلالة الفروق في استجابات أفراد عينة الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير العمر، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (17) نتائج "تحليل التباين الأحادي" (One Way ANOVA) للفروق في استجابات أفراد عينة الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير العمر

التعليق	الدلاله الإحصائية	قيمة F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع مربعات	مصدر التباين	المحور
غير دالة	0.102	1.949	0.207	4	0.830	بين المجموعات	دور الترفيه في تحسين الحالة النفسية كأحد مؤشرات جودة الحياة من وجهة نظر الأسرة السعودية
			0.106	400	42.571	داخل المجموعات	
			-	404	43.401	المجموع	
غير دالة	0.220	1.440	0.167	4	0.668	بين المجموعات	دور الترفيه في تقوية الروابط الأسرية كأحد مؤشرات جودة الحياة من وجهة نظر الأسرة السعودية
			0.116	400	46.396	داخل المجموعات	
			-	404	47.064	المجموع	
غير دالة	0.463	0.901	0.086	4	0.343	بين المجموعات	دور الترفيه في تحسين الصحة الجسدية كأحد مؤشرات جودة الحياة من وجهة نظر الأسرة السعودية
			0.095	400	38.091	داخل المجموعات	
			-	404	38.435	المجموع	
غير دالة	0.844	0.350	0.044	4	0.175	بين المجموعات	دور الترفيه في إدارة وقت الفراغ كأحد مؤشرات جودة الحياة من وجهة نظر الأسرة السعودية
			0.125	400	49.997	داخل المجموعات	
			-	404	50.171	المجموع	
غير دالة	0.261	1.322	0.099	4	0.394	بين المجموعات	دور الترفيه في تحسين جودة حياة الأسرة في المجتمع السعودي
			0.075	400	29.817	داخل المجموعات	
			-	404	30.211	المجموع	

من خلال النتائج الموضحة أعلاه توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) فأقل في استجابات أفراد عينة الدراسة حول دور الترفيه في تحسين الحالة النفسية كأحد مؤشرات جودة الحياة من وجهة نظر الأسرة السعودية، دور الترفيه في تقوية الروابط الأسرية كأحد مؤشرات جودة الحياة من وجهة نظر الأسرة السعودية، دور الترفيه في تحسين الصحة الجسدية كأحد مؤشرات جودة الحياة من وجهة نظر الأسرة السعودية، دور الترفيه في إدارة وقت الفراغ كأحد مؤشرات جودة الحياة من وجهة نظر الأسرة السعودية، دور الترفيه في تحسين جودة حياة الأسرة في المجتمع السعودي) باختلاف متغير العمر.

يتضح من هذه النتيجة أن الترفيه عامل مهم في الترويج عن النفس لجميع الأفراد باختلاف فئاتهم العمرية؛ فالترفيه من الأنشطة المحببة للنفس، والتي يمارسها الفرد بإرادته خلال مراحل حياته العمرية المختلفة، ولهذا فإن العمر لا يعد عائقاً لممارسة النشاط الترفيهي.

وتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة ملحم (2018) حول تأثير برنامج السباحة الترويجية في الرضا عن الحياة، الذي تم تطبيقه على عينة الدراسة، والتي توصلت إلى عدم وجود فروق دالة تعزى لمتغير العمر.

(3) الفروق باختلاف متغير الحالة الاجتماعية:

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد عينة الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير الحالة الاجتماعية تم استخدام "كروسكال واليز" (Kruskal-Wallis Test) لتوضيح دلالة الفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير الحالة الاجتماعية وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (18) نتائج "كروسكال واليز" (Kruskal-Wallis Test) للفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير الحالة الاجتماعية

المحور	الحالة الاجتماعية	العدد	متوسط الرتب	قيمة كاي تربيع	الدلالة الإحصائية	التعليق
دور الترفيه في تحسين الحالة النفسية كأحد مؤشرات جودة الحياة من وجهة نظر الأسرة السعودية	متزوج	353	204.64	1.715	غير دالة	غير دالة
	مطلق	38	201.11			غير دالة
	أرمل	14	166.71			غير دالة
دور الترفيه في تقوية الروابط الأسرية كأحد مؤشرات جودة الحياة من وجهة نظر الأسرة السعودية	متزوج	353	206.19	3.482	غير دالة	غير دالة
	مطلق	38	189.08			غير دالة
	أرمل	14	160.43			غير دالة
دور الترفيه في تحسين الصحة الجسدية كأحد مؤشرات جودة الحياة من وجهة نظر الأسرة السعودية	متزوج	353	204.51	0.983	غير دالة	غير دالة
	مطلق	38	186.45			غير دالة
	أرمل	14	209.89			غير دالة
دور الترفيه في إدارة وقت الفراغ كأحد مؤشرات جودة الحياة من وجهة نظر الأسرة السعودية	متزوج	353	206.58	5.004	غير دالة	غير دالة
	مطلق	38	167.34			غير دالة
	أرمل	14	209.39			غير دالة
دور الترفيه في تحسين جودة حياة الأسرة في المجتمع السعودي	متزوج	353	206.70	2.839	غير دالة	غير دالة
	مطلق	38	178.42			غير دالة
	أرمل	14	176.39			غير دالة

يتضح من خلال النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) فأقل في استجابات أفراد عينة الدراسة حول دور الترفيه في تحسين الحالة النفسية كأحد مؤشرات جودة الحياة من وجهة نظر الأسرة السعودية، دور الترفيه في تقوية الروابط الأسرية كأحد مؤشرات جودة الحياة، دور الترفيه في تحسين الصحة الجسدية كأحد مؤشرات جودة الحياة، دور الترفيه في إدارة وقت الفراغ كأحد مؤشرات جودة الحياة، دور الترفيه في تحسين جودة حياة الأسرة في المجتمع السعودي) باختلاف متغير الحالة الاجتماعية.

ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن ممارسة الفرد للأنشطة الترفيهية لا تتأثر بالحالة الاجتماعية للفرد، سواء كان متزوجاً، أو مطلقاً، أو أرمل؛ فليس لذلك تأثير سلبي على ممارسته للأنشطة الترفيهية. فالترفيه أحد الأنشطة الإنسانية الهامة التي يمكن للفرد من خلالها إشباع حاجاته ورغباته المختلفة، كالحاجة إلى التجديد والابتكار، وال الحاجة إلى اللياقة البدنية وتنمية القدرات الذهنية، وكذلك الحاجات الوجدانية، كالشعور بالسعادة والسرور، وتلك حاجات مهمة يتحققها الترفيه للفرد مهما كانت حاليه الاجتماعية.

وتختلف هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة gance, merkas, and verko (2011)، التي بينت أن الرفاهية وجودة الحياة تتأثر بالحالة الاجتماعية للفرد.

4) الفروق باختلاف متغير المهنة:

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد عينة الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير المهنة تم استخدام " كروسكال واليز " (Kruskal-Wallis Test) لتوضيح دلالة الفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير المهنة وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (19) نتائج " كروسكال واليز " (Kruskal-Wallis Test) للفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير المهنة

التعليم	الدالة الإحصائية	قيمة كاي تربع	متوسط الرتب	العدد	المهنة	المحور
غير دالة	0.263	3.982	205.76	148	موظف حكومي	دور الترفيه في تحسين الحالة النفسية كأحد مؤشرات جودة الحياة من وجهة نظر الأسرة السعودية
			215.66	115	موظف قطاع خاص	
			195.38	33	أعمال حرء	
			188.21	109	غير موظف	
غير دالة	0.317	3.528	205.59	148	موظف حكومي	دور الترفيه في تقوية الروابط الأسرية كأحد مؤشرات جودة الحياة من وجهة نظر الأسرة السعودية
			209.33	115	موظف قطاع خاص	
			218.03	33	أعمال حرء	
			188.24	109	غير موظف	
غير دالة	0.260	4.015	213.50	148	موظف حكومي	دور الترفيه في تحسين الصحة الجسدية كأحد مؤشرات جودة الحياة من وجهة نظر الأسرة السعودية
			198.09	115	موظف قطاع خاص	
			218.92	33	أعمال حرء	
			189.10	109	غير موظف	
غير دالة	0.052	7.721	213.50	148	موظف حكومي	دور الترفيه في إدارة وقت الفراغ كأحد مؤشرات جودة الحياة من وجهة نظر الأسرة السعودية
			199.80	115	موظف قطاع خاص	
			230.42	33	أعمال حرء	

غير دالة	0.305	3.622	183.82	109	غير موظف	دور الترفيه في تحسين جودة حياة الأسرة في المجتمع السعودي
			212.58	148	موظف حكومي	
			206.08	115	موظف قطاع خاص	
			206.73	33	أعمال حرره	
			185.61	109	غير موظف	

* دالة عند مستوى 0,05 فائق

من خلال الجدول أعلاه توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) فأقل في استجابات أفراد عينة الدراسة حول (دور الترفيه في تحسين الحالة النفسية كأحد مؤشرات جودة الحياة، دور الترفيه في تقوية الروابط الأسرية كأحد مؤشرات جودة الحياة، دور الترفيه في تحسين الصحة الجسدية كأحد مؤشرات جودة الحياة، دور الترفيه في إدارة وقت الفراغ كأحد مؤشرات جودة الحياة، دور الترفيه في تحسين جودة حياة الأسرة في المجتمع السعودي) باختلاف متغير المهنة.

ويمكن تفسير ذلك بأن الترفيه من الأنشطة المهمة بحياة الفرد والأسرة باختلاف حالتهم الوظيفية؛ فالفرد بحاجة إلى الترفيه عن نفسه بعد الجهد المبذولة خلال ساعات العمل كون الترفيه من الأنشطة المجددة للنشاط البدني والذهني والتي تساعده في الاسترخاء والاستجمام مما يحقق الموازنة بين ساعات العمل ووقت الراحة.

وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة Aksoy، Çankaya، Taşmektepligil (2017)؛ والتي بينت أن الحياة العامة المتصرفة لجودة الحياة والرضا الوظيفي للأفراد المشاركون في الألعاب الرياضية كانت أعلى من أولئك الذين لا يشاركون في الأنشطة الرياضة والترفيهية.

5) الفروق باختلاف متغير الدخل الشهري للأسرة:

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد عينة الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير الدخل الشهري للأسرة استخدام "كروسكال واليز" (Kruskal-Wallis Test) لتوضيح دلالة الفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير الدخل الشهري للأسرة وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (20) نتائج "كروسكال واليز" (Kruskal-Wallis Test) للفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة طبقاً إلى

اختلاف متغير الدخل الشهري للأسرة

المحور	الدخل الشهري للأسرة	العدد	متوسط الرتب	قيمة كاي تربع	الدلاله الإحصائية	التعليق
دور الترفيه في تحسين الحالة النفسية كأحد مؤشرات جودة الحياة من وجهة نظر الأسرة السعودية	أقل من 5000 ريال	88	199.58	5.339	غير دالة	0.254
	من 5000 إلى أقل من 10000 ريال	143	200.78			
	من 10000 إلى أقل من 15000 ريال	93	190.37			
	من 15000 إلى أقل من 20000 ريال	48	218.97			
	من 20000 ريال ما فوق	33	234.12			

غير دالة	0.519	3.238	192.40	88	أقل من 5000 ريال	دور الترفيه في تقوية الروابط الأسرية كأحد مؤشرات جودة الحياة من وجهة نظر الأسرة السعوية
			213.83	143	من 5000 إلى أقل من 10000 ريال	
			196.24	93	من 10000 إلى أقل من 15000 ريال	
			208.08	48	من 15000 إلى أقل من 20000 ريال	
			195.98	33	من 20000 ريال ما فوق	
غير دالة	0.473	3.534	194.99	88	أقل من 5000 ريال	دور الترفيه في تحسين الصحة الجسدية كأحد مؤشرات جودة الحياة من وجهة نظر الأسرة السعوية
			200.65	143	من 5000 إلى أقل من 10000 ريال	
			200.51	93	من 10000 إلى أقل من 15000 ريال	
			207.16	48	من 15000 إلى أقل من 20000 ريال	
			235.50	33	من 20000 ريال ما فوق	
غير دالة	0.610	2.698	189.86	88	أقل من 5000 ريال	دور الترفيه في إدارة وقت الفراغ كأحد مؤشرات جودة الحياة من وجهة نظر الأسرة السعوية
			202.46	143	من 5000 إلى أقل من 10000 ريال	
			206.910	93	من 10000 إلى أقل من 15000 ريال	
			218.61	48	من 15000 إلى أقل من 20000 ريال	
			206.65	33	من 20000 ريال ما فوق	
غير دالة	0.455	3.651	197.52	88	أقل من 5000 ريال	دور الترفيه في تحسين جودة حياة الأسرة في المجتمع السعوي
			203.53	143	من 5000 إلى أقل من 10000 ريال	
			190.48	93	من 10000 إلى أقل من 15000 ريال	
			219.78	48	من 15000 إلى أقل من 20000 ريال	
			226.17	33	من 20000 ريال ما فوق	

من خلال النتائج أعلاه توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) فأقل في استجابات أفراد عينة الدراسة حول (دور الترفيه في تحسين الحالة النفسية كأحد مؤشرات جودة الحياة، دور الترفيه في تقوية الروابط الأسرية كأحد مؤشرات جودة الحياة، دور الترفيه في تحسين الصحة الجسدية كأحد مؤشرات جودة الحياة، دور الترفيه في إدارة وقت الفراغ كأحد مؤشرات جودة الحياة، دور الترفيه في تحسين جودة حياة الأسرة في المجتمع السعودي) باختلاف متغير الدخل الشهري للأسرة.

يتضح من هذه النتيجة أن الترفيه كنشاط يضم العديد من الوسائل والبرامج المتعددة التي تلائم كل فئات المجتمع، بحيث يتسعى لكل أسرة حرية اختيار النشاط الترفيهي المفضل لديها، والذي يتاسب مع دخلها الشهري، ويمكن أن يكون النشاط الترفيهي داخل المنزل مع أفراد الأسرة دون الحاجة لبذل الكثير من المال أو الجهد، وعليه فإن مستوى الدخل الشهري لا يعد عائقاً لممارسة النشاط الترفيهي؛ فالترفيه مطلب أساسى في حياة الأسرة، وله دور فعال في تلبية العديد من الاحتياجات، كالاحتياجات الاجتماعية والاحتياجات النفسية والبدنية.

وتختلف هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة gance, merkas, and verko (2011)، التي بينت أن الرفاهية وجودة الحياة تتأثر بالحالة الاقتصادية؛ وقد يفسر الاختلاف مع نتيجة دراسة gance, merkas, and verko (2011) بأن هناك تبايناً في الأنشطة الترفيهية من حيث وسائل، ونوع النشاط الترفيهي لكل أسرة بحسب الدخل الشهري، وذلك بالتأكيد. لا يقل من الدور المهم للترفيه في تحسين جودة حياة الأسرة بشكل عام مهما اختلفت المستويات الاقتصادية.

6) الفروق باختلاف مستوى التعليمي:

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد عينة الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير المستوى التعليمي تم استخدام "كروسكال واليز" (Kruskal-Wallis Test) لتوضيح دلالة الفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير المستوى التعليمي وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (21) نتائج "كروسكال واليز" (Kruskal-Wallis Test) للفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة طبقاً إلى

اختلاف متغير المستوى التعليمي

المحور	مستوى الدخل الشهري للأسرة	العدد	متوسط الرتب	قيمة كاي تربع	الدلالة الإحصائية	التعليق
دور الترفيه في تحسين الحالة النفسية كأحد مؤشرات جودة الحياة من وجهة نظر الأسرة السعودية	يقرأ ويكتب	13	209.69	0.694	غير دالة	
	شهادة الثانوية فما دون	178	201.21			
	دبلوم ما قبل الجامعة	59	201.68			
	شهادة جامعية	142	203.11			
	تعليم عالي (ماجستير-دكتوراه)	13	225.62			
دور الترفيه في تقوية الروابط الأسرية كأحد مؤشرات جودة الحياة من وجهة نظر الأسرة السعودية	يقرأ ويكتب	13	197.23	6.198	غير دالة	
	شهادة الثانوية فما دون	178	213.38			
	دبلوم ما قبل الجامعة	59	205.03			
	شهادة جامعية	142	187.21			
	تعليم عالي (ماجستير-دكتوراه)	13	229.85			
دور الترفيه في تحسين الصحة الجسدية كأحد مؤشرات جودة الحياة من وجهة نظر الأسرة السعودية	يقرأ ويكتب	13	217.00	1.526	غير دالة	
	شهادة الثانوية فما دون	178	196.86			
	دبلوم ما قبل الجامعة	59	215.31			
	شهادة جامعية	142	204.33			
	تعليم عالي (ماجستير-دكتوراه)	13	202.69			
دور الترفيه في إدارة وقت الفراغ كأحد مؤشرات جودة الحياة من وجهة نظر الأسرة السعودية	يقرأ ويكتب	13	252.27	9.990	دالة	
	شهادة الثانوية فما دون	178	215.38			
	دبلوم ما قبل الجامعة	59	199.64			
	شهادة جامعية	142	184.85			

غير دالة	0.660	2.416	197.62	13	تعليم عالي (ماجستير-دكتوراه)	
			213.35	13	يقرأ ويكتب	Dور الترفيه في تحسين جودة
			208.11	178	شهادة الثانوية فما دون	حياة الأسرة في المجتمع
			199.75	59	diploma ما قبل الجامعة	ال سعودي
			194.00	142	شهادة جامعية	
			235.73	13	تعليم عالي (ماجستير-دكتوراه)	

* دالة عند مستوى 0,05 فائق

يتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه عدم وجود فروق ذات دالة إحصائية عند مستوى (0,05) فأقل في استجابات أفراد عينة الدراسة حول (دور الترفيه في تحسين الحالة النفسية كأحد مؤشرات جودة الحياة، دور الترفيه في تقوية الروابط الأسرية كأحد مؤشرات جودة الحياة، دور الترفيه في تحسين الصحة الجسدية كأحد مؤشرات جودة الحياة، دور الترفيه في تحسين جودة حياة الأسرة في المجتمع السعودي) باختلاف متغير المستوى التعليمي.

بينما يتضح من النتائج في الجدول رقم (21) وجود فروق ذات دالة إحصائية عند مستوى (0,05) فأقل في استجابات أفراد عينة الدراسة حول (دور الترفيه في إدارة وقت الفراغ كأحد مؤشرات جودة الحياة من وجهة نظر الأسرة السعودية) باختلاف متغير المستوى التعليمي. ولتحديد صالح الفروق بين فئات المستوى التعليمي تم استخدام اختبار شيفيه، والذي جاءت نتائجه كالتالي:

جدول رقم (22) نتائج اختبار شيفيه للتحقق من الفروق بين فئات المستوى التعليمي

المحور	المستوى التعليمي	العدد	المتوسط الحسابي	يقرأ ويكتب	شهادة الثانوية فما دون	diploma ما قبل الجامعة	شهادة جامعية	تعليم عالي (ماجستير-دكتوراه)	شهادة جامعية
*	-	13	2.91	-				يقرأ ويكتب	دور الترفيه في إدارة وقت الفراغ كأحد مؤشرات جودة الحياة من وجهة نظر الأسرة السعودية
*	**	178	2.84	-				شهادة الثانوية فما دون	
	-	59	2.80					diploma ما قبل الجامعة	
	-	142	2.73					شهادة جامعية	
-		13	2.60					تعليم عالي (ماجستير-دكتوراه)	

* دالة عند مستوى 0,05 فائق

ومن خلال النتائج أعلاه كشفت الدراسة عن وجود فروق ذات دالة إحصائية عند مستوى (0,05) فأقل بين أفراد عينة الدراسة من أصحاب المستوى التعليمي (يقرأ ويكتب، شهادة الثانوية فما دون)، وأفراد عينة الدراسة من أصحاب المؤهلات التعليمية العليا (ماجستير-دكتوراه)، حول (دور الترفيه في إدارة وقت الفراغ كأحد مؤشرات جودة الحياة من وجهة نظر الأسرة السعودية) لصالح أصحاب المؤهلات التعليمية (يقرأ ويكتب، شهادة الثانوية فما دون). كما توصلت الدراسة أيضاً إلى وجود

فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,01) فأقل بين أفراد عينة الدراسة من أصحاب المستوى التعليمي (شهادة الثانوية فما دون)، وأفراد عينة الدراسة من حملة (الشهادة الجامعية) حول (دور الترفيه في إدارة وقت الفراغ كأحد مؤشرات جودة الحياة من وجهة نظر الأسرة السعودية) لصالح أصحاب المستوى التعليمي (شهادة الثانوية فما دون).

ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن أصحاب المؤهلات التعليمية الأقل من أفراد عينة الدراسة قد يكون لديهم متسعاً أكبر من وقت الفراغ؛ مما زاد من اهتمامهم باستغلال وقت الفراغ بالترفيه؛ كون الترفيه يتيح الاستثمار الأفضل للوقت الحر من خلال ممارسة الأنشطة الترفيهية مع أعضاء الأسرة، ولهذا جاءت موافقة أفراد عينة الدراسة على دور الترفيه في إدارة وقت الفراغ كأحد مؤشرات جودة الحياة لصالح أصحاب المستويات التعليمية الأقل.

نتائج المحور الثاني: ما دور الترفيه في تحسين الحالة النفسية كأحد مؤشرات جودة الحياة من وجهة نظر الأسرة السعودية؟

جدول رقم (23) استجابات أفراد عينة الدراسة حول دور الترفيه في تحسين الحالة النفسية كأحد مؤشرات جودة الحياة من

وجهة نظر الأسرة السعودية مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

الرتبة	الفئة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة			النسبة	العبارات	م
				غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق			
1	موافق	0.414	2.84	7	52	346	%	مارسة الأنشطة الترفيهية تشعر الفرد بالسعادة.	1
				1.7	12.8	85.5	%		
2	موافق	0.420	2.84	8	50	347	%	مارسة الأنشطة الترفيهية ترفع من مستوى الروح الإيجابية لدى الفرد.	3
				2.0	12.3	85.7	%		
3	موافق	0.406	2.82	4	63	338	%	تساعد ممارسة الأنشطة الترفيهية في تحسين الحالة المزاجية للفرد.	6
				1.0	15.6	83.4	%		
4	موافق	0.439	2.82	9	55	341	%	تساعد الأنشطة الترفيهية في التخلص من الطاقة السلبية.	7
				2.2	13.6	84.2	%		
5	موافق	0.448	2.82	11	50	344	%	مارسة الأنشطة الترفيهية تخفف من الضغوط النفسية اليومية.	4
				2.7	12.3	85.0	%		
6	موافق	0.478	2.77	10	74	321	%	تحتفظ الأنشطة الترفيهية من القلق لدى الأفراد.	5
				2.5	18.3	79.2	%		
7	موافق	0.561	2.67	19	95	291	%	تحقق الأنشطة الترفيهية الشعور بالاسترخاء للفرد.	2
				4.7	23.5	71.8	%		
موافق		0.328	2.80	المتوسط العام					

من خلال النتائج الموضحة أعلاه توصلت الدراسة إلى موافقة أفراد عينة الدراسة على دور الترفيه في تحسين الحالة النفسية كأحد مؤشرات جودة الحياة من وجهة نظر الأسرة السعودية بمتوسط حسابي بلغ (2.80 من 3.00)، وهو متوسط يقع في الفئة الثالثة من فئات المقياس الثلاثي (من 2.35 إلى 3.00)؛ كما يتضح من الجدول رقم (23) أن أبرز أدوار الترفيه في تحسين الحالة النفسية كأحد مؤشرات جودة الحياة تتمثل في العبارات التي تم ترتيبها تنازلياً حسب موافقة أفراد عينة الدراسة عليها كالتالي:

1. جاءت العبارة رقم (1): "ممارسة الأنشطة الترفيهية تشعر الفرد بالسعادة" بالمرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي بلغ (2.84 من 3)؛ ويمكن ذلك بأن الغاية الأساسية لممارسة الأنشطة الترفيهية هي الشعور بالسعادة؛ فالترفيه يحقق للفرد الإحساس بالسرور، والبهجة، والرضا، وهو من أهم الأنشطة الإنسانية التي تجعل حياة الفرد ممتعة، ومتوازنة. وتوضح هذه النتيجة تأكيد أفراد عينة الدراسة على أهمية الترفيه في تعزيز الشعور بالسعادة؛ لما له من دور فعال في تحسين الحالة النفسية لأفراد الأسرة كأحد مؤشرات جودة الحياة.

وتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة ملحم (2018)، التي بينت أن برنامج السباحة الذي تم تطبيقه أثر إيجاباً على مستوى الرضا عن الحياة لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة مؤتة.

كما تتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة Bae, Butler, Collins, Cromartie (2018)، التي بينت أن الذين يشاركون في الألعاب الرياضية لديهم تقدير أعلى للذات والشعور بالسعادة. وتفق أيضاً مع ما توصلت إليه دراسة Yu An, Chen, Wei Wang, Yang, Huang, Fan (2020)، التي بينت أن المشاركين في الأنشطة البدنية ذات المستويات العالية والمعدلة لديهم رضا عن الحياة وسعادة أعلى بكثير من أولئك الذين لديهم مستوى نشاط بدني منخفض.

2. جاءت العبارة رقم (3): "ممارسة الأنشطة الترفيهية ترفع من مستوى الروح الإيجابية لدى الفرد" بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (2.84 من 3)، وتفسر هذه النتيجة بأن ممارسة الأنشطة الترفيهية تحد من الشعور بالرتابة، وتعمل على تجديد طاقة الفرد؛ مما يرفع من معنوياته، ويجعله أكثر تفاؤلاً وإقبالاً على الحياة بصورة إيجابية.

وتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة النعاس، والسنابطي (2019)، التي أشارت إلى وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين واقع ممارسة الأنشطة (الثقافية - الترفيهية - الرياضية) وجودة الحياة الدراسية للطلبة من الجنسين: الإناث والذكور.

3. جاءت العبارة رقم (6): "تساعد ممارسة الأنشطة الترفيهية في تحسين الحالة المزاجية للفرد" بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (2.82 من 3)، ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن الفرد قد يعاني من الملل والفتور؛ نتيجة لعدم التجديد في أنشطته اليومية، وتعرضه للإجهاد والتعب المتواصل، وبالتالي تعد ممارسة الأنشطة الترفيهية أحد العوامل المساعدة في التجديد والخروج من إطار الروتين اليومي المتكرر؛ مما يقلل من الشعور بالملل، ويحسن من الحالة المزاجية.

وتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة gance, merkas, and verko (2011)، التي بينت أن المشاركة في الأنشطة الترفيهية تسهم بشكل كبير في رفاهية وجودة حياة المواطنين الكرواتيين.

4. جاءت العبارة رقم (7): "تساعد الأنشطة الترفيهية في التخلص من الطاقة السلبية" بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ (2.82 من 3)، توضح هذه النتيجة دور الأنشطة الترفيهية في التخلص من المشاعر والأفكار السلبية المتراكمة، وضبط الانفعالات؛ حيث يساعد الترفيه في تفريغ هذه الطاقة وتحويلها إلى طاقة إيجابية؛ الأمر الذي يحقق التوازن النفسي والعاطفي لأفراد الأسرة.

وتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة القحطاني (2021)، التي بينت أن الترفيه يحقق التوازن النفسي للفرد، ويقلل من التوترات وضغوطات الحياة.

5. جاءت العبارة رقم (4): "ممارسة الأنشطة الترفيهية تخفف من الضغوط النفسية اليومية" بالمرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ (2.82 من 3)، بناء على ذلك تعتبر ممارسة الأنشطة الترفيهية أحد الأساليب الفعالة التي يلجأ إليها أفراد الأسرة لمواجهة الضغوط اليومية، والتخفيف من الآثار المترتبة عليها؛ حيث تتيح الأنشطة الترفيهية الاستمتاع بالوقت والاستجمام بعيداً عن الضغوطات العملية والحياتية.

6. جاءت العبارة رقم (5): "تحفف الأنشطة الترفيهية من القلق لدى الأفراد" بالمرتبة السادسة بمتوسط حسابي بلغ (2.77 من 3)، وتفسر هذه النتيجة بأن الأنشطة الترفيهية تعمل على خفض مستويات التوتر والضغط التي قد تواجهه أفراد الأسرة؛ مما يقلل من حدة شعورهم بالقلق والتوتر النفسي، فالترفيه يتيح الفرصة للتنفس والتعبير عن المشاعر بشكل إيجابي؛ مما يحقق التوازن النفسي؛ وتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة القحطاني (2021)، التي بينت أن الترفيه يحقق التوازن النفسي للفرد، ويقلل من التوترات وضغوطات الحياة.

7. جاءت العبارة رقم (2): "تحقق الأنشطة الترفيهية الشعور بالاسترخاء للفرد" بالمرتبة السابعة بمتوسط حسابي بلغ (2.67 من 3)، توضح هذه النتيجة بأن الأنشطة الترفيهية تساعد الفرد في التحرر من ضغوط العمل، ومسؤوليات الحياة، وتخفف من شعوره بالتعب والإرهاق؛ مما يشعره بالراحة والاسترخاء.

نتائج المحور الثالث: ما دور الترفيه في تقوية الروابط الأسرية كأحد مؤشرات جودة الحياة من وجهة نظر الأسرة السعودية؟

جدول رقم (24) استجابات أفراد عينة الدراسة حول دور الترفيه في تقوية الروابط الأسرية كأحد مؤشرات جودة الحياة من وجهة نظر الأسرة السعودية مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

الرتبة	الفئة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة				النكرار	العبارات	م
				غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق	النسبة			
1	موافق	0.380	2.86	5	46	354	%	ك	المشاركة في الأنشطة الترفيهية تقلل من العزلة الاجتماعية بين أفراد الأسرة.	3
				1.2	11.4	87.4	%			
2	موافق	0.406	2.85	7	48	350	%	ك	تساعد الأنشطة الترفيهية في زيادة التفاعل الاجتماعي بين أفراد الأسرة.	5
				1.7	11.9	86.4	%			
3	موافق	0.422	2.83	7	56	342	%	ك	تحقق الأنشطة الترفيهية الشعور بالانسجام بين أعضاء الأسرة.	4
				1.7	13.8	84.5	%			
4	موافق	0.446	2.81	9	59	337	%	ك	الأنشطة الترفيهية المشتركة تعزز روح التضامن بين أعضاء الأسرة.	1
				2.2	14.6	83.2	%			

الرتبة	الفئة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة			النكرار	العبارات	م
				غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق			
5	موافق	0.465	2.80	11	60	334	ك	تنمي بعض الألعاب الترفيهية الحوار بين أفراد الأسرة.	2
				2.7	14.8	82.5	%		
6	موافق	0.508	2.74	13	80	312	ك	المشاركة بالفعاليات الترفيهية يسهم في تقوية العلاقة بين الزوجين.	6
				3.2	19.8	77.0	%		
موافق		0.341	2.81	المتوسط العام					

من خلال النتائج الموضحة أعلاه توصلت الدراسة إلى موافقة أفراد عينة الدراسة على دور الترفيه في تقوية الروابط الأسرية كأحد مؤشرات جودة الحياة من وجهة نظر الأسرة السعودية بمتوسط حسابي بلغ (2.81 من 3.00)؛ كما يتضح من الجدول رقم (24) أن أبرز أدوار الترفيه في تقوية الروابط الأسرية كأحد مؤشرات جودة الحياة تتمثل في العبارات التي تم ترتيبها تنازلياً حسب موافقة أفراد عينة الدراسة عليها كالتالي:

1. جاءت العبارة رقم (3): "المشاركة في الأنشطة الترفيهية تقلل من العزلة الاجتماعية بين أفراد الأسرة" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.86 من 3)، وتوضح هذه النتيجة بأن ممارسة الأنشطة الترفيهية تساهم في التقليل من العزلة الاجتماعية، وتعمل على توطيد العلاقات بين أفراد الأسرة الواحدة، حيث إن مشاركة الفرد في الأنشطة الترفيهية مع الأسرة يعزز من اندماجه في محیطه الأسري، ويخفف من ارتباطه بالأجهزة الإلكترونية، التي تؤثر سلباً على صحته البدنية والنفسية، وتجعل الفرد يقضي معظم وقته بمغازل عن أفراد أسرته؛ وبالتالي فإن الترفيه مع الأسرة يساعد في التغلب على ظاهرة العزلة الاجتماعية التي تسود المجتمعات المعاصرة، وتوضح هذه النتيجة تأكيد أفراد عينة الدراسة على أهمية دور الترفيه في تقليل العزلة الاجتماعية بين أفراد الأسرة؛ حيث احتل المرتبة الأولى؛ لما له من دور فعال في تقوية الروابط الأسرية كأحد مؤشرات جودة الحياة.

وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة القحطاني (2021)، التي بيّنت أن الممارسة الجماعية للأنشطة الترفيهية تقوي العلاقات الأسرية والعائلية، وتساعد الفرد على الاندماج في المجتمع.

كما تتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة التعيم (2014)، حيث بيّنت ارتفاع مؤشرات جودة الحياة الأسرية كأحد أبعاد جودة الحياة.

2. جاءت العبارة رقم (5): "تساعد الأنشطة الترفيهية في زيادة التفاعل الاجتماعي بين أفراد الأسرة" بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (2.85 من 3)، وذلك يوضح أن الترفيه يسهم في إيجاد الفرصة للتفاعل الاجتماعي من خلال مشاركة الأسرة للنشاط الترفيهي معاً، وتبادل الأحاديث والأفكار، وكذلك تقديم الدعم والمساندة لبعضهم البعض، الأمر الذي من شأنه زيادة التفاعل الاجتماعي بين أفراد الأسرة.

3. جاءت العبارة رقم (4): "تحقق الأنشطة الترفيهية الشعور بالانسجام بين أعضاء الأسرة" بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (2.83 من 3)، وتفسر هذه النتيجة بأن مشاركة أفراد الأسرة في الأنشطة الترفيهية تضفي جواً يسوده التآلف والمحبة

والاستمتع؛ مما يساعد في توثيق العلاقة بين الوالدين والأبناء، ويحقق قدرًا من الانسجام والتواافق فيما بينهم، وذلك بلا شك. يعزز من متنانة الروابط الأسرية كأحد مؤشرات جودة الحياة.

4. جاءت العبارة رقم (1): "الأنشطة الترفيهية المشتركة تعزز روح التضامن بين أعضاء الأسرة" بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ (2.81 من 3)، ويمكن تفسير ذلك بأن لأنشطة الترفيهية دوراً مهماً في تفعيل التواصل الاجتماعي والتقرب الأسري؛ مما يعزز التعاون بين أفراد الأسرة من خلال المشاركة الجماعية بالأنشطة الترفيهية التي تتطلب العمل الجماعي، وبذلك تسهم الأنشطة الترفيهية مساهمة كبيرة في تنمية روح التضامن داخل الأسرة. وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة القحطاني (2021)، التي بينت أن ممارسة الترفيه المشترك بين أفراد الأسرة يعتبر فرصة جيدة للتخفيف من الخلافات والتوترات الأسرية، ودعم مبادئ التعاون والمشاركة الجماعية؛ كما أن الممارسة الجماعية لأنشطة الترفيهية تقوى العلاقات الأسرية والعائلية.

5. جاءت العبارة رقم (2): "تنمي بعض الألعاب الترفيهية الحوار بين أفراد الأسرة" بالمرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ (2.80 من 3)، وتنفسر هذه النتيجة بأن بعض الألعاب الترفيهية توفر بيئة للحوار بين المشاركون في اللعب، وتتيح تبادل الحديث والآراء؛ فالحوار الأسري وسيلة لتوثيق الصلة والتقرب بين أفراد الأسرة.

6. جاءت العبارة رقم (6): "المشاركة بالفعاليات الترفيهية يسهم في تقوية العلاقة بين الزوجين" بالمرتبة السادسة بمتوسط حسابي بلغ (2.74 من 3)، وتنفسر هذه النتيجة بأن المشاركة بالفعاليات الترفيهية يمكن أن تتيح للزوجين قضاء وقت أطول مع بعضهما؛ مما يساعد في زيادة التفاهم والانسجام فيما بينهما، الأمر الذي يؤثر إيجاباً في العلاقة الزوجية والأسرية كل؛ وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة القحطاني (2021)، التي بينت أن ممارسة الترفيه المشترك بين أفراد الأسرة يعتبر فرصة جيدة للتخفيف من الخلافات والتوترات الأسرية.

نتائج المحور الرابع: ما دور الترفيه في تحسين الصحة الجسدية كأحد مؤشرات جودة الحياة من وجهة نظر الأسرة السعودية؟

جدول رقم (25) استجابات أفراد عينة الدراسة حول دور الترفيه في تحسين الصحة الجسدية كأحد مؤشرات جودة الحياة من وجهة نظر الأسرة السعودية مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

الكلمة	الفنية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة			التكرار	العبارات	م
				غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق			
1	موافق	0.318	2.91	4	28	373	%	مارسة الأنشطة الترفيهية الرياضية تعمل على تجديد الحيوية والنشاط البدني.	1
				1.0	6.9	92.1	%		
2	موافق	0.386	2.86	6	44	355	%	مارسة الأنشطة الترفيهية الحركية ترفع من مستوى اللياقة البدنية لأعضاء الأسرة.	3
				1.5	10.9	87.6	%		

الرتبة	الفئة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة			التكرار	العبارات	م
				غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق			
3	موافق	0.380	2.85	4	51	350	%	الأنشطة الترفية الحركية تسهم في اكتساب مهارات جسدية متنوعة.	2
				1.0	12.6	86.4	%		
4	موافق	0.448	2.81	9	60	336	%	تنمي بعض الأنشطة الترفية البدنية هوايات الأفراد.	4
				2.2	14.8	83.0	%		
5	موافق	0.511	2.73	13	83	309	%	الأنشطة البدنية تسهم في الوقاية من الأمراض المزمنة.	5
				3.2	20.5	76.3	%		
6	موافق	0.677	2.47	42	130	233	%	يحرص أفراد الأسرة على الاشتراك في النادي الرياضي.	6
				10.4	32.1	57.5	%		
موافق		0.308	2.77	المتوسط العام					

يتضح من النتائج الموضحة أعلاه موافقة أفراد عينة الدراسة على دور الترفيه في تحسين الصحة الجسدية كأحد مؤشرات جودة الحياة من وجهة نظر الأسرة السعودية بمتوسط حسابي بلغ (2.77 من 3.00)؛ ويتبين من الجدول رقم (25) أن أبرز أدوار الترفيه في تحسين الصحة الجسدية كأحد مؤشرات جودة الحياة تتمثل في العبارات التي تم ترتيبها تنازلياً حسب موافقة أفراد عينة الدراسة عليها كالتالي:

1. جاءت العبارة رقم (1): "ممارسة الأنشطة الترفية الرياضية تعمل على تجديد الحيوية والنشاط البدني" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.91 من 3)، وتوضح هذه النتيجة بأن ممارسة أفراد الأسرة للأنشطة الترفية الرياضية يزيد من فعالية حركة الجسم، وينشط الدورة الدموية؛ مما يساعد في تحسين الأداء البدني، وجعل حياة أفراد الأسرة أكثر نشاطاً وحيوية.

وتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة آل عقران (2020)، والتي أوضحت أنه كلما زادت ممارسة الأنشطة الرياضية كلما زادت جودة الحياة.

كما تتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة النعاس، والسباطي (2019)، التي بينت وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين واقع ممارسة الأنشطة (الثقافية - الترفية - الرياضية) وجودة الحياة الدراسية للطلبة.

كما تتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة Yu An, Chen, Wei Wang, Yang, Huang, Fan (2020)، التي بينت أن المشاركين في الأنشطة البدنية ذات المستويات العالية والمعتدلة لديهم رضا عن الحياة وسعادة أعلى بكثير من أولئك الذين لديهم مستوى نشاط بدني منخفض.

2. جاءت العبارة رقم (3): "ممارسة الأنشطة الترفيهية الحركية ترفع من مستوى اللياقة البدنية لأعضاء الأسرة" بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (2.86 من 3)، وتفسر هذه النتيجة بأن ممارسة الأنشطة الترفيهية الحركية تساعده في زيادة القوة العضلية، وتحسن من صحة القلب، وأداء أجهزة الجسم الرئيسية؛ مما يرفع من مستوى اللياقة البدنية لأفراد الأسرة. وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة المكيمي (2017)، التي بينت ارتباط ممارسة الطلاب للأنشطة الترويحية الرياضية ارتباطاً موجباً بجميع أبعاد مقياس جودة الحياة (جودة الصحة العامة، والأسرية، والاجتماعية، والتعليم والصحة النفسية، وشغل وقت الفراغ).
3. جاءت العبارة رقم (2): "الأنشطة الترفيهية الحركية تسهم في اكتساب مهارات جسدية متنوعة" بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (2.85 من 3)، وتوضح هذه النتيجة بأن النشاط الترفيهي الحركي يدعم اكتساب الفرد للمهارات البدنية المختلفة، التي تعود بالفائدة على صحة الجسم، مثل: المرونة، والقدرة على التحمل، والقدرة على القفز، والرمي والالتقاط، وغيرها من المهارات البدنية المتنوعة، التي يكتسبها الفرد من الأنشطة الحركية التي يمارسها، الأمر الذي يحسن من مستوى الصحة الجسدية العامة كأحد مؤشرات جودة الحياة.
- وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة Aksoy، Çankaya، Taşmektepligil (2017)، التي بينت أن الحياة العامة المتصرورة لجودة الحياة والرضا الوظيفي للأفراد المشاركون في الألعاب الرياضية كانت أعلى من أولئك الذين لا يشاركون في الألعاب الرياضية.
- كما تتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة آل عقران (2020)، التي أوضحت أنه كلما زادت ممارسة الأنشطة الرياضية كلما زادت جودة الحياة.
4. جاءت العبارة رقم (4): "تنمي بعض الأنشطة الترفيهية البدنية هوايات الأفراد" بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ (2.81 من 3)، وتوضح هذه النتيجة بأن النشاط الترفيهي الحركي يدعم اكتساب الفرد للمهارات البدنية المختلفة، التي تعود بالفائدة على صحة الجسم، مثل: المرونة، والقدرة على التحمل، والقدرة على القفز، والرمي والالتقاط، وغيرها من المهارات البدنية المتنوعة، التي يكتسبها الفرد من الأنشطة الحركية التي يمارسها، الأمر الذي يحسن من مستوى الصحة الجسدية العامة كأحد مؤشرات جودة الحياة.
- وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة Aksoy، Çankaya، Taşmektepligil (2017)، التي بينت أن الحياة العامة المتصرورة لجودة الحياة والرضا الوظيفي للأفراد المشاركون في الألعاب الرياضية كانت أعلى من أولئك الذين لا يشاركون في الألعاب الرياضية.
- كما تتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة آل عقران (2020)، التي أوضحت أنه كلما زادت ممارسة الأنشطة الرياضية كلما زادت جودة الحياة.
5. جاءت العبارة رقم (5): "الأنشطة البدنية تسهم في الوقاية من الأمراض المزمنة" بالمرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ (2.73 من 3)، وتفسر هذه النتيجة بأن ممارسة أفراد الأسرة للأنشطة البدنية بشكل منتظم تساعده في الوقاية من الأمراض المزمنة؛ حيث تقلل الأنشطة البدنية من نسبة السكر والدهون في الجسم، وتعزز من مناعته، كما تقي من أمراض القلب وتصلب الشرايين، والآلام الظهر والمفاصل.

وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة خالد (2018)، التي كشفت عن وجود علاقة إيجابية بين الممارسة الرياضية وجودة الحياة لمرضى السكري لصالح الأفراد الممارسين للنشاط البدني الرياضي. كما تتفق مع ما توصلت إليه دراسة آل عقران (2020)، التي بينت أنه كلما زادت ممارسة الأنشطة الرياضية كلما زادت جودة الحياة؛ أيضاً تتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة محمد (2016)، التي بينت أن ممارسة المشي الترويحي يساعد على خفض معدل الإصابة بهشاشة العظام لدى كبار السن.

6. جاءت العبارة رقم (6): "يرجع أفراد الأسرة على الاشتراك في النادي الرياضي" بالمرتبة السادسة بمتوسط حسابي بلغ (2.47 من 3)، وتفسر هذه النتيجة بأن حرص الأسرة على الاشتراك في النادي الرياضي يشجع أفرادها على ممارسة الأنشطة الرياضية المفضلة، مثل: لعب الكرة الطائرة، أو السباحة، وغيرهما من الأنشطة البدنية التي تعزز من صحة البدن والعقل، وذلك بدوره يدعم استفادة أفراد الأسرة من الأنشطة الرياضية كأحد الأنشطة المهمة في الترفيه عن النفس.

نتائج المحور الخامس: ما دور الترفيه في إدارة وقت الفراغ كأحد مؤشرات جودة الحياة من وجهة نظر الأسرة السعودية؟
جدول رقم (26) استجابات أفراد عينة الدراسة حول دور الترفيه في إدارة وقت الفراغ كأحد مؤشرات جودة الحياة من وجهة نظر الأسرة السعودية مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

الرتبة	الفئة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة			التكرار	العبارات	م
				غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق			
1	موافق	0.386	2.87	7	39	359	%	استغلال وقت الفراغ بالترفيه مع أفراد الأسرة يحقق التقارب الأسري.	5
				1.7	9.6	88.7	%		
2	موافق	0.424	2.84	9	47	349	%	التحفيظ للفعاليات الترفيهية يساعد الأسرة في الاستفادة من وقت الفراغ بالإجازات الأسبوعية.	2
				2.2	11.6	86.2	%		
3	موافق	0.476	2.78	11	67	327	%	تحقق الأنشطة الترفيهية الموازنة بين وقت الفراغ ووقت العمل.	3
				2.7	16.5	80.8	%		
4	موافق	0.489	2.77	12	71	322	%	يتيح الترفيه الاستثمار الأفضل لوقت الفراغ كأحد مؤشرات جودة الحياة.	4
				3.0	17.5	79.5	%		
5	موافق	0.537	2.70	16	88	301	%	يستمتع رب الأسرة بممارسة الأنشطة الترفيهية مع أسرته بوقت الفراغ.	1
				4.0	21.7	74.3	%		
موافق				المتوسط العام					

يتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه موافقة أفراد عينة الدراسة على دور الترفيه في إدارة وقت الفراغ كأحد مؤشرات جودة الحياة من وجهة نظر الأسرة السعودية بمتوسط حسابي بلغ (2.79 من 3.00)، ويتضح من الجدول رقم (26) أن أبرز أدوار الترفيه في إدارة وقت الفراغ كأحد مؤشرات جودة الحياة تتمثل في العبارات التي تم ترتيبها تنازلياً حسب موافقة أفراد عينة الدراسة عليها كالتالي:

1. جاءت العبارة رقم (5): "استغلال وقت الفراغ بالترفيه مع أفراد الأسرة يحقق التقارب الأسري" بالمرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي بلغ (2.87 من 3)، وهذه النتيجة دلالة على أن استغلال وقت الفراغ بممارسة الأنشطة الترفيهية مع الأسرة يدعم تماسكتها واستقرارها، ويزيد من الألفة الاجتماعية والمحبة بين أعضائها، الأمر الذي يزيد من التفاعل الاجتماعي، ويحقق التقارب الأسري بين أفراد الأسرة الواحدة.
وتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة القحطاني (2021)، التي بينت أن الممارسة الجماعية للأنشطة الترفيهية تقوي العلاقات الأسرية.

2. جاءت العبارة رقم (2): "التحطيب للفعاليات الترفيهية يساعد الأسرة في الاستفادة من وقت الفراغ بالإجازات الأسبوعية" بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (2.84 من 3)، وتشير هذه النتيجة إلى أن التحطيب المسبق للفعاليات الترفيهية ينظم المهام الأسرية، ويساعد في الاستفادة من الإجازات الأسبوعية. كما أن مشاركة أفراد الأسرة في التحطيب والتنظيم للفعاليات الترفيهية يشجع الأبناء على تنظيم الوقت وإدارته بشكل فعال؛ مما يسهم في إدارة وقت فراغ الأسرة بشكل إيجابي كأحد مؤشرات جودة الحياة.

وتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة آل عقران (2020)، التي بينت أنه كلما زادت ممارسة الأنشطة الرياضية كلما زادت جودة شغل الوقت وإدارته.

3. جاءت العبارة رقم (3): "تحقق الأنشطة الترفيهية الموازنة بين وقت الفراغ ووقت العمل" بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (2.78 من 3)، وتوضح هذه النتيجة بأن الاهتمام بممارسة الأنشطة الترفيهية خلال وقت الفراغ يساعد في الفصل بين ساعات العمل وساعات الراحة؛ إذ يتيح الترفيه التحرر من قيود العمل والاستمتاع بوقت الفراغ؛ مما يجعل من الترفيه وسيلة لتحقيق التوازن في حياة الأسرة.

4. جاءت العبارة رقم (4): "يتيح الترفيه الاستثمار الأفضل لوقت الفراغ كأحد مؤشرات جودة الحياة" بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ (2.77 من 3)، وتفسر هذه النتيجة بأن الترفيه قد يكون الفرصة الأمثل لشغل وقت الفراغ، وذلك من خلال ممارسة الأنشطة الترفيهية التي تعمل على تطوير المهارات والمواهب التي تناسب ميول أفراد الأسرة، الأمر الذي من شأنه تشجيع أفراد الأسرة على استغلال وقت الفراغ بشكل إيجابي عوضاً عن قصائه بأنشطة سلبية أو غير سوية، وذلك يجعل من ممارسة الترفيه مع الأسرة فرصة لاستثمار وقت الفراغ.

وتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة المكيمي (2017)، التي بينت ارتباط ممارسة الطلاب للأنشطة الترويحية الرياضية ارتباطاً موجباً بجميع أبعاد مقياس جودة الحياة (جودة الصحة العامة، والأسرية والاجتماعية، والتعليم والصحة النفسية، وشغل وقت الفراغ).

5. جاءت العبارة رقم (1): "يستمتع رب الأسرة بممارسة الأنشطة الترفيهية مع أسرته بوقت الفراغ" بالمرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ (2.70 من 3)، ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن استمتاع رب الأسرة بممارسة الأنشطة الترفيهية مع

أسرته بوقت الفراغ، وحرصه على مشاركتهم الترفيه يمنح أفراد أسرته الشعور بالاستقرار العاطفي، والأمان الأسري، كما يقوي من الصلة بين رب الأسرة وأبنائه، الأمر الذي يحسن من مستوى جودة الحياة الأسرية، وتبيّن هذه النتيجة وعي الآباء والأمهات بأهمية قضاء وقت الفراغ مع الأسرة؛ لما له من دور مهم في تلبية احتياجات الأبناء والتقارب منهم، والحرص على تقدير قيمة الوقت، وحسن استغلاله.

في ضوء تلك النتائج التي تم التوصل إليها يمكن ربط نتائج الدراسة بمنظور البنائية الوظيفية؛ حيث إن النسق الترفيهي باعتباره أحد الأنماط الأساسية المكونة للبناء الاجتماعي، يؤدي وظائف هامة تتكامل مع وظائف الأنماط الاجتماعية الأخرى؛ مما يحقق التوازن والاستقرار بالمجتمع. وبناءً على النتائج التي كشفت عنها الدراسة يتضح وجود علاقة تكاملية بين النسق الترفيهي والنسق الأسري؛ حيث يعمل النسق الترفيهي على تلبية احتياجات ومتطلبات الأسرة المختلفة، كإشباع الحاجات الاجتماعية؛ من خلال تقويه الروابط الاجتماعية بين أفراد الأسرة وزيادة التفاعل بينهم؛ مما يساعد في الاستقرار والتماسك الأسري. كما يقدم النسق الترفيهي وظيفة مهمه في إشباع الحاجات النفسية والبدنية، وتحقيق الشعور بالسعادة، والموازنة بين أوقات العمل والراحة، ويدعم استغلال وقت فراغ الأسرة وإدارته بشكل فعال، وذلك يُبيّن الترابط بين النسق الترفيهي والأسري، بحيث يكمل كل منها الآخر من خلال ما يقدمه من وظيفة إيجابية يخدم بها المجتمع.

ومن خلال نظرية الدور، وفي ضوء ما أسفرت عنه الدراسة من نتائج، يتضح مدى فاعلية دور الترفيه في رفع مستوى جودة حياة الأسرة؛ حيث قدم الترفيه الدور المتوقع منه من خلال دوره الإيجابي في تعزيز مؤشرات جودة الحياة، وجاءت أهم الأدوار للترفيه -حسب وجهة نظر أفراد عينه الدراسة- دوره في تقوية الروابط الأسرية؛ إذ يؤدي الترفيه دوراً مهماً في تقوية الروابط والعلاقات بين أفراد الأسرة، وزيادة التماسك والتفاعل الاجتماعي. كما يقدم الترفيه دوراً في إشباع الحاجات النفسية والوجدانية؛ إذ ساهم الترفيه بشكل كبير في تعزيز الشعور بالسعادة والسرور والإيجابية، ويقدم الترفيه دوراً فعالاً في إدارة وقت الفراغ، وتحسين الصحة الجسدية، واستعادة النشاط البدني كأحد مؤشرات جودة الحياة، وذلك يُبيّن أن الترفيه عامل مهم في تحسين جودة الحياة، ويلعب دوراً إيجابياً في حياة الأسرة والمجتمع ككل.

5. توصيات ومقترنات الدراسة:

1.5. توصيات الدراسة:

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها، فإن الدراسة توصي بما يلي:

1. التأكيد على أهمية دور الإعلام في نشر الوعي الثقافي بأهمية الأنشطة الرياضية، ودورها في تعزيز الجوانب الصحية والنفسية، والوقاية من الأمراض المزمنة، بما يدعم دور الأنشطة الرياضية في تحسين جودة حياة الأسرة في المجتمع السعودي.
2. ضرورة توجيه أولياء الأمور للأبناء نحو استثمار وقت الفراغ بأنشطة ترفيهية مفيدة، وذلك بالتركيز على مهاراتهم وموهبتهم وإشغالها في الأماكن المناسبة لتنميتها وتطويرها، بما يدعم دور الترفيه في إدارة وقت الفراغ كأحد مؤشرات جودة الحياة للأسرة السعودية.
3. العمل على إنشاء المراكز الرياضية والترفيهية في الجامعات والمدارس، وحث الشباب والفتيات - بمختلف فئاتهم العمرية - على المشاركة بها لتلبية احتياجاتهم النفسية والاجتماعية.

2.5. مقتراحات للدراسات المستقبلية:

1. إجراء دراسات مستقبلية حول المعوقات التي تحد من دور الترفيه في تحسين جودة حياة الأسرة في المجتمع السعودي.
2. إجراء دراسات مستقبلية حول سبل تعزيز دور الترفيه في تحسين جودة حياة الأسرة في المجتمع السعودي.
3. إجراء دراسات مستقبلية حول الأنشطة الترفيهية المفضلة، والتي يمكن أن تسهم في تحسين جودة الحياة الأسرة في المجتمع السعودي.

6. المراجع

1.6. المراجع العربية:

- ال علي، مريم علي ثاني. (2021). الترويج في المجتمع الاماراتي الأبعاد الدينية والاجتماعية خلال النصف الثاني من القرن 20) م. مجلة الآداب. جامعة الشارقة، 138، 178-210.
- آل عقران، أريج أحمد. (2020). ممارسة الأنشطة الرياضية وعلاقتها بجودة الحياة لدى طالبات الجامعة. *المجلة الدولية للعلوم الإنسانية والاجتماعية*، 12، 137-163.
- الحسن، احسان محمد. (2015). *النظريات الاجتماعية المتقدمة* (ط.3). دار وائل للنشر.
- حسن، عبد الباسط محمد. (2011). *أصول البحث الاجتماعي* (ط.14). مكتبة وهبه.
- الحوراني، محمد عبد الكريم. (2008). *النظرية المعاصرة في علم الاجتماع*. دار مجذاوي للنشر والتوزيع.
- الخطيب، سلوى عبد الحميد. (2015). *مناهج البحث الاجتماعي*. الشقرى للنشر وتقنية المعلومات.
- السدحان، عبد الله بن ناصر عبد الله. (2004). الترويج في حياة الشباب دراسة على طلاب الصف الثالث الثانوي بمدينة الرياض. *مجلة العلوم الاجتماعية*، جامعة الكويت، 32(3)، 596-604.
- السيد، وائل السيد حامد. (2018). دراسة الضغوط النفسية وعلاقتها بجودة الحياة لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك سعود. *المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية*، 3(1)، 48-25.
- السيف، محمد إبراهيم. (2018). *المدخل إلى دراسة المجتمع السعودي* (ط.4). مكتبه المتنبي.
- الضحيان، سعود ضحيان. (2012). *العينات والمتغيرات*. مكتبة الملك فهد.
- عبد الله، فاطمة حسن. (2003). دور المعسكرات التربوية الترويحية في تنمية المسئولية الاجتماعية وتوطيد الصلة بين أعضاء هيئة التدريس والطلابات. المؤسسة العامة للاستشارات العلمية وتنمية الموارد البشرية، 4(10)، 80-115.
- العبيدي، عفراء إبراهيم. (2013). *التلكُّف الأكاديمي وعلاقته بجودة الحياة المدركة عند طلبة الجامعة*. رابطة التربويين العرب، 1(1)، 171-147.
- العساف، صالح أحمد. (2016). *المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية*. ط.3. الرياض. دار الزهراء للنشر والتوزيع.
- غربي، محمد. قلواز، إبراهيم. (2018، أكتوبر). *النظرية البنائية الوظيفية نحو رؤية جديدة لتقسيم الظاهرة الاجتماعية*. *مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية*، 18(1)، 198-181.

- القططاني، ايمان بنت مبارك. (2021). إتجاهات أفراد المجتمع السعودي نحو أهمية الترفيه وعلاقته بالتماسك الاجتماعي. *مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية*، 5(7)، 139-156.
- القطب، إسحاق يعقوب. (1981). مفهوم الترويح ونظرياته في المجتمعات الحضرية المعاصرة. دارة الملك عبد العزيز.
- الكناني، ايمان احمد إبراهيم. (2020). اتجاهات الشباب والفتيات نحو الترفيه في المجتمع السعودي في ضوء رؤية 2030. *مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية*، 14(4)، 549-493.
- المالكي، ريم خماش احمد. (2020). أثر الترفيه في منظومة القيم للأسرة السعودية. *المجلة الدولية للعلوم التربوية والنفسية*، 177، 107-107.
- المالكي، مسفر محمد. (2018). تحديد معايير تحقيق جودة حياة الأسرة السعودية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والخبراء. [أطروحة دكتوراه غير منشورة]. جامعة الملك سعود.
- محمد، عبده إبراهيم عبده. (2016 اكتوبر). المشي الترويحي كمؤشر لتحقيق الشعور بجودة الحياة لدى كبار السن. المؤتمر العلمي الدولي السابع: التنمية البشرية والقضايا الرياضية المعاصرة. جامعة حلوان. قاعدة معلومات دار المنظمة.
- المكيمي، حسين زايد. (2017). الأنشطة الترويجية وعلاقتها بجودة الحياة لدى طلاب كلية التربية الأساسية بدولة الكويت. *مجلة أسيوط لعلوم وفنون التربية الرياضية*، جامعة أسيوط، 45(4)، 308-326.
- ملحم، عمران عبد القادر. (2018). تأثير ممارسة السباحة الترويجية في الرضا عن الحياة لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة مؤتة. *مجلة العلوم الرياضية والبنية*، جامعة المنوفية، 8(15)، 389-406.
- منسي، حمود عبد الحليم، وكاظم، علي مهدي. (2006، ديسمبر. 17-19). مقياس جودة الحياة لطلبة الجامعة. وقائع ندوة علم النفس وجودة الحياة، جامعة السلطان قابوس، مسقط.
- النعم، عزيزة عبد الله. (2014). جودة الحياة لدى عينة من الشباب في مدينة الرياض. *مجلة الآداب*، جامعة الملك سعود، 26(2)، 199-167.

2.6. المراجع الأجنبية:

- Hsin-Yu An, Wei Chen, Cheng-Wei Wang, Hui-Fei Yang, Wan-Ting Huang, Sheng-Yu Fan.(2020). The Relationships between Physical Activity and Life Satisfaction and Happiness among Young, Middle-Aged, and Older Adults. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 17(13):4817
- Aksoy, Yener , Çankaya, Soner , Taşmektepligil, M. Yalçın .(2017). The Effects of Participating in Recreational Activities on Quality of Life and Job Satisfaction, *Universal Journal of Educational Research* 5(6)، 1051-1058
- Collins NM, Cromartie F, Butler S, Bae J.(2018). Effects of early sport participation on self-esteem and happiness. *The Sport Journal*. 20، 1-22

ganec, A. B.-Z., Merkas, M., & verko, v. (2011). Quality of Life and Leisure Activities: How do Leisure Activities Contribute to Subjective Well-Being? , Social Indicators Research. 102, 81–91

3.6. المراجع الإلكترونية:

برنامـج جودـة الـحياة، رؤـية (2030): وثـيقـة بـرـنامج جـودـة الـحياة (2020).

<https://drive.google.com/file/d/1ZDylWobZru1XMKILfwboRnNI-Lnc2OiM/view?usp=drivesdk>

الثقـافـة والتـرـفـيه فيـ الـمـملـكة الـعـرـبـيـة السـعـوـدـيـة، أـرـقـام وـتـجـارـب. (2019).

<https://drive.google.com/file/d/1Cl9mxGWMfollulIDBOy-2edgja-q7usg/view>

الـهـيـئـة الـعـامـة لـلـإـحـصـاء بـالـمـمـلـكة الـعـرـبـيـة السـعـوـدـيـة. (2018-2019)، الـكتـاب الـإـحـصـائـي السـنـوـي. الـعـدـد (17).

<https://www.stats.gov.sa/ar/1006>

وـثـيقـة رـؤـية الـمـملـكة 2030(2022)، بـرـامـج تـحـقـيق الرـؤـية.

<https://www.vision2030.gov.sa/ar/v2030/vrps/>

جميع الحقوق محفوظة © 2023، الباحثة/ فاطمة عبيد الشمراني، المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي

(CC BY NC)

Doi: <https://doi.org/10.52132/Ajrsp/v5.52.5>

أهمية المناهج الكيفية في علم الاجتماع المعاصر

The importance of qualitative approaches in contemporary sociology

إعداد: الدكتور/ الحبيب كشيدة الدرويش

أستاذ مشارك، قسم الدراسات الاجتماعية، كلية الآداب، جامعة الملك فيصل، المملكة العربية السعودية

Email: darwich_habib@yahoo.fr

الملخص

يتناول هذا المقال النظري أهمية المنهج الكيفي في علم الاجتماع المعاصر، وقد تم اختيار هذا الموضوع بعد ما لوحظ من تركيز أغلب الأبحاث الأكاديمية العربية على الأسلوب الكمي المستلهم من المقاربة الوضعية مقابل غياب لافت للمنهج الكيفي رغم أهميته العلمية وما يوفره للباحث من عمق التفسير والتأويل. هذه ملاحظة استقيناها من التجربة الأكademie، ومن التعاطي المستمر مع الإنتاج العلمي العربي في مجال العلوم الاجتماعية. وهدفت هذه الورقة إلى محاولة سد الفجوة التي تفصل بين البحث الأكاديمية العربية والمنهج الكيفي، من خلال الدعوة إلى ضرورة إحداث نوع من التوازن في استخدام المنهجين، وهي دعوة تدرج ضمن ما يُعرف بالتعديدية المنهجية التي تُعدّ من السمات المميزة للسوسيولوجيا الغربية المعاصرة وتيار ما بعد الحادثة. وتمّ الخروج باستنتاج متصل بميزاًيا المنهج الكيفي، ويمثل إحدى المسائل المهمة التي تجاهلتها البحوث الكمية، ومقوماً أساسياً من مقومات البحث الكيفي، وهي مسألة العلاقة التعاونية والتشاركية التي تجمع الباحث بالمستجوب، وهي علاقة تتطلب التزامات أخلاقية من قبل الباحث تراعي حرمة المبحوث وخصوصياته، وكذلك رؤيته للموضوع المدروس ووجهة نظره فيه. وفي الأخير أوصى المقال بضرورة تحلي الباحث بالمرونة في اختيار المناهج المناسبة لبحثه من خلال تبني تعديدية منهجية قائمة على توسيع المقارب ونظريات والأدوات البحثية، ذلك أنّ تعقد الظاهرة الاجتماعية وتشابك محدداتها يفرضان استبعاد التحليل الاحاديّ الجانب، ويدعون الباحث إلى اعتماد مختلف المقارب الكمية والكيفية من أجل فهم أفضل لظاهرة المدروسة.

الكلمات المفتاحية: المنهج الكمي، المنهج الكيفي، التعديدية المنهجية، البراديغم الوضعي، البراديغم التأويلي.

The importance of qualitative approaches in contemporary sociology

Dr. Habib Kechida DEROUCHE

Department of Social Studies - College of Arts - King Faisal University - Kingdom of Saudi Arabia

Email: darwich_habib@yahoo.fr

Abstract

This theoretical article discusses the importance of the qualitative approach in contemporary sociology. This theme was chosen after observing that most Arab academic research focuses on the quantitative method inspired by the positivist approach, unlike the remarkable absence of the qualitative approach despite its scientific importance and the depth it brings to the researcher in interpretation and interpretation. This is an observation that we have drawn from academic experience, and continuous readings of Arab scientific production in the field of social sciences. This article aimed to attempt to bridge the gap between Arabic academic research and the qualitative approach, by calling for the need to create a kind of balance in the use of the two approaches, a call that fits into what we call methodological pluralism, which is one of the distinctive features of contemporary Western sociology and of the postmodern current. A conclusion related to the advantages of the qualitative approach has been drawn, and it represents one of the important issues ignored by quantitative research, and an essential component of qualitative research, which is the issue of the cooperative and participatory relationship that unites the researcher to the interviewee, up to the level of a close relationship that requires ethical commitments on the part of the researcher that take into account the sanctity of the respondent and his intimacy as well as his vision of the subject studied and of his point of view on it. Finally, the article recommends the need for the researcher to show flexibility in the choice of appropriate approaches to his research by adopting a methodological pluralism based on the diversification of approaches, theories and research tools, because the complexity of the phenomenon social and the interweaving of its determinants require the exclusion of unilateral analysis, and invite the researcher to adopt various quantitative and qualitative approaches in order to better understand the phenomenon under study.

Keywords: Quantitative method, Qualitative method, Methodological pluralism, Positivist paradigm, Interpretative paradigm.

1. مقدمة

على الرغم من أهمية البحث الكيفي في دراسة القضايا والموضوعات المنتسبة إلى حقل العلوم الاجتماعية إلا أن المتابع لمجال البحث العلمي العربي يلاحظ تحيزاً للمنهج الكمي بداعٍ ما يمتاز به من صرامة وعلمية. وقد أدى هذا الانحياز إلى افتقار المدونة البحثية في المؤسسات الأكademie العربية إلى دراسات كيفية تتوسل أدوات ملائمة لجمع البيانات ذات الطابع الكيفي وتعتمد التفسير والتأويل للوصول إلى الحقائق العلمية. ولعل هذا الغياب اللافت للباحثين التي تستخدم المنهج الكيفي قد فرط على الباحثين العرب إمكانية الفحص في أعمق الظاهر المدرسوة وإمكانية عقد علاقة مع المبحوث تقوم على التعاون والمشاركة في إنتاج المعاني والمعرف المتصلا بالظاهرة المدرسوة.

إن الخوض في أهمية المناهج الكيفية في علم الاجتماع المعاصر لا يعني الدعوة إلى التخلّي عن المنهج الكمي بقدر ما هو دعوة إلى انفتاح الباحثين العرب على أساليب أخرى من جمع البيانات، وإلى إضافة طرق أخرى في تفسير الظواهر وتأويلها، أي بمعنى الخروج من إسار المنهج الكمي واعتماده طريقةً بحتةً دون سواه، ذلك أنَّ للمناهج الكيفية جدواها وعمقها، وهي لا تتعارض بالضرورة مع المناهج الكمية بل تتكامل معها وتسندها. ويعبر هذا المنحى المنهجي التعدي عن المرونة التي يجب أن يتخلّى بها الباحث في العلوم الاجتماعية من أجل أن يتمكّن من الإحاطة بالظاهرة من حيث الوصف والتحليل والتفسير.

تتمثلُ الفكرة الرئيسية الموجّهة لهذه الورقة، إذن، في إبراز أهمية المناهج الكيفية في العلوم الاجتماعية، والرّد على التصورات الخاطئة الفائلة بأنَّ البحث النوعية أقل علمية، والتأكيد على امتلاك البحث النوعية لأدواتها المنهجية والعلمية التي تضمن صرامتها وثباتها. إنّها مساهمة في الدعوة إلى سدّ الفجوة بين المنهجين الكمي والكيفي من أجل علاقة تكامليّة بينهما، فاعتماد أحد المنهجين لا يمنع بالضرورة استخدام الآخر.

1.1. أهداف البحث

يسعى هذا المقال - أساساً - إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- إبراز أهمية المناهج الكيفية في السوسيولوجيا المعاصرة.
- التعرّف على خصائص المنهج في كلٍّ من البراديغم الوضعي والبراديغم التأويلي.
- تسلیط الضوء على البحث الكيفي باعتباره علاقة شراكةٍ وتعاونٍ بين الباحث والمحبوث.
- دعوة الباحثين العرب إلى عدم تجاهل هذه المناهج في البحث والرسائل الجامعية.
- التأكيد على ضرورة اعتماد نعدية منهجية تقوم على مبدأ تعايش الكيفي في إطار علاقة تكامليّة لا انقسامية.

2. دوافع الكتابة في موضوع "أهمية المناهج الكيفية"

لعله من البديهي القول إنَّه "لا يمكن الاستغناء عن المنهج في العلم"، فالمنهج هو الذي يعطي للمعرفة صبغتها العلمية، وغيابه يحول الإنتاج المعرفي إلى عملية فوضوية ينسحب عليها التوصيف الذي ذكره ديكارت في كتابه "مقالة في المنهج" عندما شبهَ مَنْ يفكِّر دون منهج بذلك الذي يدور طوال النهار يمني النفس بالعجز على شيء سقط من عابر سبيل وهو يعتقد أنه يعمل. (شيئاً، 2018، ص2).

ويمكن القول إنَّ المناهج تتعدد وتتنوع تبعاً للمنظفات الفلسفية للباحثين والأسس الفكرية التي تقوم عليها مناهجهم، فضلاً عن طبيعة الظواهر المدرسوة وظروف إنجاز البحث وتنفيذ الدراسة الميدانية.

ولعله من دوافع الكتابة حول أهمية المنهج الكيفي هو ما لوحظ من ترکيز أغلب الأبحاث الأكاديمية العربية (بحوث الأكاديميين المنشورة في المجالات العلمية المحكمة، والرسائل الجامعية التي ينجزها طلاب مرحلتي الماجستير والدكتوراه...) على الأسلوب الكمي المستلهم من المقاربة الوضعية للبحث السوسيولوجي باعتبارها الأساس الأبستيمولوجي للنموذج الكمي، هذه المقاربة التي يؤكّد روادها في علم الاجتماع على ضرورة تطبيق المنهج العلمي التجريبي المستخدم في دراسة الظاهرة الطبيعية على الظواهر الاجتماعية، مُتندين تلك الدقة التي وصلت إليها العلوم الطبيعية. وعليه، ساد الاعتقاد، ولمدة طويلة، بأنّ نتائج البحوث السوسيولوجية تكون أكثر مصداقية ودقةً إذا سارت على النحو الذي سطرته لها علوم الطبيعة من قبلها (حجال، سعود وشويمات، 2016). "إشكالية المنهج في البحث الكمية والبحوث النوعية في حقل العلوم الاجتماعية". ص(90) <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/354/9/2/34658>، وبالتالي صارت النظريات العلمية تُستخلص بمنهجية استقرائية صارمة مستمدّة من الملاحظات والتجارب.

إنّ الفكرة الإبستيمولوجية التي تقوم عليها المناهج الكتبية تتمثل في أنّ خصائص الأفراد يمكن دراستها بطريقة مقارنة تبحث في إمكانية إقامة علاقات ارتباطية سببية بين المتغيرات، مع النظر إلى الواقع الاجتماعي باعتباره موضوعاً خارجاً عن الفرد. وهذا ما يتم غالباً في الدراسات التي تعتمد الاستجابات أو التحقيقات بواسطة الاستبيان وأسلوب العينات أو المسوح الشاملة للوصول إلى تعميمات سوسيولوجية.

وعليه يمكن القول إنّ هذا التوجّه المنهجي قد ولد غياباً لاقتًا لاستخدامات المنهج الكيفي في الدراسات المنتسبة إلى مباحث علم الاجتماع رغم أهميتها. وللتدليل على حجم المشكلات المنهجية التي تعيشها الدراسات السوسيولوجية العربية يمكن الإشارة إلى ما كشفته عدّة دراسات علمية قامت بعمليات رصد للبحوث المنشورة في عدّة مجلّات عربية علمية محكّمة خلال فترات زمنية معينة، ففي الدراسة التي أنجزها (ريان، 2003) على مستوى المجالات العربية المحكّمة وجد أنّ نسبة البحوث النوعية التي نشرت بين عامي 1981 و 2002 تمثل فقط 11% من مجموع البحوث المنشورة، بينما تمثل البحوث الكمية ما نسبته 80%， وقد غطّت الدراسة 416 بحثاً، وشملت مجلة الإدارة العامة في السعودية، والمجلة العلمية لكلية التجارة في جامعة أسيوط، والمجلة العربية للعلوم الإدارية في جامعة الكويت، ومجلة دراسات في الجامعة الأردنية. ويرجع الباحث الأسباب إلى سهولة إجراء البحوث الكمية، حيث تتوفّر أدبياتٌ سابقة ونظرياتٌ، بالإضافة إلى أنّ معظم الدراسات قام بها أصحابها بغرض الترقية، حيث يميل الباحث للأسلوب الكمي لسهولة تصميمه (العامار، 2021، ص41). وفي ذات السياق، بيّنت دراسة حديثة (الحربي، 2021) أنّ نسبة اعتماد البحوث العلمية العربية على المنهج الكيفي لا تتجاوز في أحسن الأحوال 5 بالمائة.

ونتوه في هذا السياق أنّ المعرفة العلمية التي صاغها العقل الغربي أنتجت في واقعنا العربي مشكلة تشظي المجهودات العلمية، وتتوّقعها في دائرة إعادة إنتاج الأنماط الفكرية الغربية، ولم تستطع وبالتالي مذ العقل العربي بأدوات يصطنعها هو لأجل قراءة الواقع (مقراني، 2017). "مشكلات التأويل السوسيولوجي في المجتمع العربي في ظل المناهج الغربية المعاصرة". <http://kalema.net/home/article/list/1226/1>. وقد ولدت هذه التبعيّة استلاباً وعجزاً عن فهم الكنه الموضوعي للمنهج الذي صاغه العقل الغربي في سياقات معرفيّة معينة مرتبطة بشدّة بالواقع الغربي في لحظة تاريخيّة ما، هنا يحضرنا قول بير بورديو: «لا يصحّ أن ندرس المنهج بمعزل عن الأبحاث التي يستخدم في سياقها، إذْ ما نحصل عليه، في هذه الحال، لن يتعدّى كونه دراسة ميّنة تعجز عن تلقيح الذهن الذي ينكبّ عليها» (بورديو، 1993).

إن الكتابة حول أهمية المناهج الكيفية في البحث السوسيولوجي العربي المعاصر لا تعني انتصار بهذا المنهج على حساب المنهج الكمي، أو رغبةً في تحويل وجهة البحث الاجتماعي من البراديغم^{*} الوضعي إلى البراديغم التأوليلي، فتصنيف المناهج وفق ثنائية الكيفي مقابل الكمي يبدو غير ملائم من الناحية المعرفية والابستيمولوجية، فلو سلمنا بوجود منهج كمي خالص وانطلقا في البحث مستعملين إياه للاحظنا عدم إمكانية استعمال هذا المنهج بمفرده لأنّه، ولئن كان يسمح لنا بالتكريم، إلاّ أنه لا يسمح لنا بمعرفة ماذا نكمّ، بمعنى أنه لا يتيح لنا الخوض في التفاصيل الخصوصية للظاهرة المدروسة واستنطاق معانيها ومؤشراتها الدالة والغوص في دواخلها، هنا، يصبح تدخل المنهج الكيفي ضروريًا كي يسدّ هذه الفجوة المعرفية. وفي المقابل، إذا سلمنا بوجود منهج كيفي خالص، وانطلقا في عملية البحث، فإنّ هذا التمشي المنهجي لن يمكننا من اكتشاف الحقيقة العلمية بمفرده، لأنّه، وإن كان يسمح بالوصول إلى كشف خصوصية الظاهرة المدروسة، فإنه لا يمكن من الإحاطة بأبعادها الكيفية. وبالتالي، ولئن كان موضوع الدراسة يحدّد نوع المنهج الذي يجب اتباعه، فإنّ إمكانية الجمع بين الأساليب الكمية والكيفية يصبح ضرورياً، وهو ما يعبر عنه في الحقل العلمي بالمنهج التعددي أو المتكامل، أو البحث مختلط الطريق. فغالباً ما تكون النظرة الضيقية للظواهر مصلحةً، ولذلك فإنّ دراسة موضوع ما من وجهاتٍ نظرٍ مختلفةٍ أو وفقَ نماذجٍ فكريةٍ متعددةٍ يظلّ مفيداً من أجل الوصول إلى منظور شاملٍ للظاهرة المدروسة، والحصول على صورة أكثر وضوحاً للعالم الاجتماعي، وتقديم تفسيرات أكثر ملاءمةً. فرحة الظاهرة الاجتماعية، واتساعها، وشموليتها، وتشابك محدداتها، كلّها عوامل تجعلها تتفلت عن التحليل الأحاديِّ الجانب، وبالتالي يصبح الاستنتاج بأكثر من منهج وأكثر من أداةٍ أمراً ضرورياً.

إن هدف هذه الورقة، إذن، هو محاولة ردم الفجوة التي تفصل بين البحث العربية والمنهج الكيفي، فالتوزن في استخدام المنهجين يبدو غائباً، والكلفة تبدو راجحةً لصالح المنهج الكمي على حساب الكيفي لأسباب عديدة لا يسمح المجال لاستعراضها في هذه الورقة. في حين أنّ التعدد المنهجي يُعدّ أحد السمات المميزة للسوسيولوجيا الغربية المعاصرة وفلسفة ما بعد الحداثة.

3. سؤال المنهج في علم الاجتماع بين البراديغم الوضعي والبراديغم التأوليلي

يحيّلنا سؤال المنهج في علم الاجتماع من زاوية تاريخ علم الاجتماع إلى تلك الثنائيّة الشهيرّة، التي تشكّلت في لحظة ميلاد هذا التخصص المعرفي، الذي يُعنى بدراسة الظواهر والواقع الاجتماعي، فتشكلّ براديغم منهجي وضعبي، ترتبط أصوله ومقدّماته المعرفية بالأعمال العلمية لعالم الاجتماع الفرنسي إميل دوركايم، في مقابل البراديغم المنهجي التأوليلي الذي ترتبط مقدماته وأصوله المعرفية بالأعمال العلمية والمنهجية لعالم الاجتماع الألماني ماكس فيبر، ويسمّ بعض الباحثين هذه الثنائيّة بثنائيّة الفردانية والكلّيانيّة، (individualism and holism)، ويسمّيها البعض بثنائيّة: الماكرو-سوسيولوجي Macro Sociology، (علم الاجتماع الكلّي) والميكرو-سوسيولوجي Micro Sociology (علم الاجتماع المصغر)، ويصفُها البعض بثنائيّة الفرد والمجتمع، من خلال طرحهم للسؤال التالي: هل ننطلق منهاجياً في دراستنا للظواهر من الفرد أم من المجتمع؟ أي بمعنى هل ننطلق من البنية؟ (كما هي الحال في دراسات دوركايم ومن جاء بعده من الوظيفيين)، أو أيضاً كما هي الحال في دراسات المدرسة الصراعية ذات الخلفية الماركسية، أم ننطلق من الفرد؟ كما تناولت به السوسيولوجيا المعاصرة ممثلاً في تلك النظريات ذات الاتجاهات الاجتماعية النفسيّة على غرار التفاعليّة الرمزية (جورج هربرت ميد وتلاميذه) والإثنوميتلوجيا (هارولد غارفينكل) والفردانية المنهجية (ريمون بودون) إلخ.

* البراديغم paradigm، يعني - تقريباً - في اللغة العربية: النموذج الإرشادي الفكري.

ولئن بدت هيمنة البراديغم الوضعي واضحةً، وقد ترجمتها بحوث كمية عديدة انطلقت مع تلك الدراسة الشهيرة حول الانتحار لإميل دوركايم، وهي تستخدم الأرقام والإحصاءات، وتدرس الخصائص الخارجية للظاهرة، فإن ذلك لا يمنع من القول إنّ هناك عودةً إلى عدّة أدوات ومناهج ومصادر للمعرفة السوسيولوجية أهملها البراديغم الوضعي أو بالأحرى همشتها السوسيولوجيا الدوركايمية المنادية بتشبيه الظاهرة الاجتماعية دراستها كما تدرس الظاهرة الطبيعية، وبالابتعاد عن "الحس المشترك Common Sens" الذي رأته مُربِّكاً للباحث وعائقاً أمام بناء معرفة علمية. إنّ دعوة بعض التيارات السوسيولوجية المعاصرة إلى إعادة الاعتبار إلى ما همشته السوسيولوجيا الكلاسيكية وتحديداً الدوركايمية تذكرنا بذلك الدعوة التي نادى بها تيار "ما بعد الحداثة" Post-Modernity، فمثلاً نادى التيار الأنثوميثودولوجي بالتركيز في مفهوم "اليومي" وتفاصيله الحافلة بالمعاني والدلائل واتخاذه موضوعاً للتحليل مشدداً على أهمية مقوله "الحس المشترك" التي يرى أنه يمكن من خلالها بناء معرفة علمية والوصول إلى حقائق اجتماعية، نجد تيار "ما بعد الحداثة" ينادي بالعودة إلى بعض عناصر الحياة الاجتماعية التي همشتها الحداثة من خلال حصرها للإنسان في حدود المصلحة المادية، وتحويله إلى مجرد أرقام، وبالتالي أفرغت الحياة من معانيها الوجهة. ومن نتائج هذه التوجهات الفكرية والمنهجية الجديدة هو أنّ أغلب ما كتب في نظرية علم الاجتماع المعاصر - خاصةً الأمريكي منه - أخذ شكل الدراسات الاستدلالية التي تهتم بالوحدات الصغرى، أي بالمستوى المايكرو-سوسيولوجي للظواهر في إطار ما يُعرف بالنزعية السلوكية الاجتماعية التي تعود جذورها الأمريكية إلى أعمال جورج هربرت ميد (Mead) 1934 والأوروبية في أعمال ماكس فيبر، والتي استمرت حتى الآن في إطار ما يُعرف بالاتجاه الاجتماعي النفسي ذي التأثير اللافت في علم الاجتماع المعاصر.

ولذا تحول هذا الاتجاه في الدراسات الاجتماعية من دراسة الوحدات الاجتماعية الكبيرة، مثل النسق السياسي أو النظام الاقتصادي، إلى الاهتمام بالوحدات الاجتماعية المكونة من عدد صغير من الأفراد، كما يهتم هذا الاتجاه اهتماماً كبيراً بالعمليات الاجتماعية عوض اهتمامه بالبنية التي ملئت مركز اهتمام الاتجاه البنوي الوظيفي والاتجاه الصراعي الماركسي. فهذا المدخل الاجتماعي النفسي ينظر إلى المجتمع باعتباره يتكون من أفراد يُدرِّكون المجتمع من خلال إدراكيهم لذواتهم بصفتها ذواتاً ديناميكية ومؤقتة تتجلى خلال التفاعل الاجتماعي، ومن ثم فتفسير المجتمع يُكتشف من خلال عمليات الاستبطان الذاتي والملاحظة، فبدلاً من النظر إلى المجتمع باعتباره نسقاً خارجياً ذو شكل بنوي ثابت نسبياً، ينظر إليه باعتباره كامناً داخل الفرد أثناء محاولته الاجتماعية تفسير الحقيقة، ومن نَّمة، فهذا المجتمع له طابع متغيرٍ توجّهُ العمليات، وبالتالي تتم دراسة أفعال الأفراد وتفسيرها من خلال رصد التفاعلات والتبدلات وسائل الأفعال الممارسة خلال الحياة اليومية، وإجراء المقابلات مع هؤلاء الأفراد يجعلهم يخلعون معاني ذاتية على أفعالهم.

إنّ الفكرة الأساسية التي يرتکز عليها أنصار المدخل السوسيولوجي ما بعد الوضعيّة تتمثل في أنّ ممارسات الحياة اليومية تقليت عن الأرقام والإحصاءات، فعمليات التكميم والقياس من شأنها أن تقدم نظرة اختزالية للعالم الاجتماعي وللواقع المعيش، بمعنى آخر، يصعب فهم المعيش باعتماد المنطق الحسابي لأنّه عالم زئبقي لا يمكن الإحاطة به إحاطةً تامةً لاحتوائه على أبعاد تكرارية وتناقضات رمزية تتفلت من كل ما هو موضوعي قياسي (MAFFESOLI, 1979, p.14). فالحياة اليومية لا تخلو من الأفعال العفوية والسلوكيات غير المخططة التي يمكن دراستها من خلال جهد تأويلي يشتراك فيه الباحث والمحبوث، وذلك من أجل العُوْصِر فيما يقف وراء هذه الأفعال والممارسات الاجتماعية من تمثّلات ثقافية واجتماعية للواقع المعيش والبيئة المحيطة.

إن دراسة الحياة اليومية تبين لنا كيف يبتعد البشر ويتذكرون أفعالاً مختلفة وخلاقة يُسهمون بها في إعادة تشكيل واقعهم. ورغم أن هناك مؤشرات وعوامل أخرى تفرض نفسها أو تحدد الجوانب الرئيسية في السلوك الاجتماعي، مثل الأدوار والمعايير والتوقعات المشتركة، فإن الأفراد يميلون إلى إدراك الواقع حولهم بطرق مختلفة ومتغيرة، وذلك بالنظر إلى الخفيات والبواعث التي تحرّكهم، والمصالح التي يسعون إلى تحقيقها... فالواقع ليس أمراً ثابتاً وساكننا وناجزاً ومفروغاً منه، بل إنه يخلق ويتشكل (BERGER & LUCKMANN, 1966) المحور الرئيس لمدرسة "التفاعل الرمزي" (غدنز، 2005).

ولا ننسى أيضاً الإسهامات اللافتة للنظريات النقدية، وما بعد البنوية، وما بعد الحادثة. فهذه النظريات قدّمت منظورات متربطة في الغالب بشأن عيوب المقاربة الوضعية وحدودها، وطرحت في ذات الوقت طرقاً جديدة للتفسير للمجتمعات المعاصرة ودراساتها، ورسم مسار لعلم اجتماعي إمبريقي يتأسّس على افتراضات لا وضعية، فالنظرية النقدية لمدرسة فرانكفورت التي يُعدّ «بورغين هابرمان» أبرز منظريها اتّخذت لنفسها موقفاً مضاداً للوضعية في جميع صورها، ولعلّ أبرز الإسهامات المنهجية التي قدّمتها السوسيولوجيا هو توجيه أنظار الباحثين الاجتماعيين الإمبريقيين إلى أن الافتراضات التي يتأسّس عليها علم الاجتماع الوضعي والأفكار المنهجية المهيمنة عليه لا تخلو في جوهرها من الأفكار الأسطورية رغم ما يبدو ظاهرياً من أنه يتسمى عن الأساطير والقيم. أما نظريتنا "ما بعد البنوية" و "ما بعد الحادثة" فتتفقان أيضاً مع النظرية النقدية في موقفها من الوضعية، بالإضافة إلى أنهما تمثّلان ردّة فعلٍ على البنوية، وهما تدعوان إلى تطوير فلسفة العلم من منظور ما بعد الوضعية، على اعتبار أنّ الوضعية القديمة قد أصبحت في ذمة التاريخ، فهي تعيد إنتاج الوضع القائم من خلال الحث على الإذعان للقوانين الاجتماعية والاقتصادية المزعومة.

هذا هو، إذن، الإطار الفكري العام الذي تدرج في إطاره محاولات ترسيم البراديغم التأويلي ومن ورائه المنهج الكيفي في السوسيولوجيا المعاصرة، فما هي التوجهات الحديثة في البحث السوسيولوجي وفق المنهج الكيفي؟ وهل تؤشر هذه التوجهات عن علاقة جديدة بين الباحث والمحبوث؟

4. البحث الكيفي باعتباره علاقة شراكةٍ بين الباحث والمحبوث

من المعلوم أن المناهج الكيفية تستند إلى طرائق وأدوات مختلفة كالملاحظة بالمشاركة، المقابلة غير الموجهة، البحث الانثوجرافي، قراءة السيرة (فرد أو جماعة)، تحليل الخطاب والنصوص والآثار المكتوبة والفنية، تفسير الرموز والسيميانيات بشكل عام، وجماعات المناقشة المركزية Focus groups، وهناك طرق أخرى مستحدثة مثل تحليل عناصر الثقافة الشفهية، وطرق البحث غير التدخلية كذلك التي تُجرى على المادة الغزيرة المتعددة المتاحة في موقع الانترنت، وقاعات المحادثة، وفيسبوك، واليوتيوب وغيرها... ومعلوم أيضاً أن البحث الكيفي يفرض على من يستخدمه مهارات بحثية خاصة والتزامات أخلاقية على اعتبار أن كلّ بحث كيفي هو ثمرة علاقة شراكة بين الباحث والمحبوث. فهو يتطلب التزامات أخلاقية صارمة تراعي حرمات المحوّث وخصوصياته، وتراعي أيضاً رؤيته للموضوع المدروس ووجهة نظره فيه.

وبعيداً عن الأسلوب المدرسي في تعليم أساس البحث الكيفية والأساليب والقواعد العلمية الواجب اتباعها، سنحاول التركيز في نقطة نراها مهمةً، خاصةً أنه تم تجاهلها في البحوث الكمية وهي موقع المحوّث من البحث، ومسألة العلاقة التي تجمعه بالباحث.

بمعنى آخر، تتمثل أهمية الرؤية المعاصرة للمناهج الكيفية وأهميتها بالنظر إلى ما تتضمنه من أبعاد علمية، ومن أبعاد أخلاقية وإنسانية، أيضاً.

تُنطَلِقُ المَنَاهِجُ الْكِيَفِيَّةُ الَّتِي تَتَبَناُهَا السُّوسِيُولُوْجِيَا المُعَاصِرَةُ مِنْ رَوْيَةٍ مَا بَعْدِيَّةِ النَّشَاطِ الْفَكَرِيِّ وَالْبَحْثِيِّ الَّذِي هِيمَنَتْ عَلَيْهِ أَفْكَارُ الْحَادِثَةِ الْغَرْبِيَّةِ وَالْفَكَرِ الْوَضْعِيِّ، فَهِيَ تَوْجِهٌ نَقْدِيٌّ، وَرَوْيَةٌ لِإِعادَةِ الْاعْتِبَارِ لِمَا أَغْفَلَتْهُ الْحَادِثَةُ. وَيَتَجَلُّ هَذَا التَّوْجِهُ النَّقْدِيُّ فِيمَا يَلِي:

- الدفاع عن حقوق المبحوثين في أن تسمع أصواتهم وتنشأ لهم فرصة التعبير عن مشاعرهم وأرائهم تجاه البحث ونتائجـهـ، وتجاه الباحث وأساليبيـهـ.

الدفاع عن الفئات المهمـشـةـ التي تمـ التعـتـيمـ علىـ آرـائـهاـ لـفـترةـ طـوـيـلةـ باـعـتـبارـ أنـ الـاسـتـبـانـاتـ وـماـ شـاـكـلـهـاـ مـنـ أدـوـاتـ جـمـعـ الـبـيـانـاتـ تـوزـعـ فـيـ أـغـلـبـهـاـ عـلـىـ الـمـتـعـلـمـينـ أـوـ عـلـىـ أـولـئـكـ الـذـينـ يـسـهـلـ الـوصـولـ إـلـيـهـمـ.

ينطلقـ هـذـاـ التـوـجـهـ مـنـ تـصـوـرـ كـيفـيـ لـعـلـمـيـ الـبـحـثـ الـاجـتمـاعـيـ يـرـىـ أـنـ عـلـمـيـ تـولـيدـ الـبـيـانـاتـ وـبـنـاءـ الـمـعـرـفـةـ هـيـ شـرـاكـهـ وـجـهـ تـعاـونـيـ بـيـنـ الـبـاحـثـ وـالـمـبـحـوتـ.

يـفـرضـ هـذـاـ التـوـجـهـ النـقـديـ الإـنـسـانـيـ عـلـىـ الـبـاحـثـ مـنـاقـشـةـ النـتـائـجـ الـتـيـ تـوـصـلـ إـلـيـهـاـ مـعـ مـبـحـوـثـيـهـ الـذـينـ تـدـورـ حـولـهـمـ تـلـكـ النـتـائـجـ وـتـتـحدـثـ عـنـ حـيـاتـهـمـ، فـهـذـاـ يـعـطـيـ لـلـبـحـثـ قـوـةـ وـمـصـادـقـةـ أـكـثـرـ. فـالـبـحـثـ الـكـيـفـيـ، إـذـنـ، هـوـ عـلـمـيـ تـكـامـلـيـةـ بـيـنـ الـبـاحـثـ وـالـمـبـحـوتـ، فـالـبـاحـثـ يـدـخـلـ كـيـانـ مـبـحـوـثـيـ وـمـشـاعـرـهـ وـآرـاءـهـ وـخـبـرـاتـهـ وـتـصـوـرـاتـهـ فـيـ الـحـسـبـانـ فـيـ كـافـةـ مـراـحلـ الـبـحـثـ، اـنـطـلـاقـاـ مـنـ تـصـمـيمـ الـخـطـةـ وـصـوـلاـ إـلـىـ كـتـابـةـ التـقرـيرـ.

إنّ المبحث وفق هذا المنظور شرٍيكُ في توليد المعرفة لأنَّه يعي أفعاله ويصنع حياته، وليس من المعقول أن يمارس عليه الباحث الاجتماعي الإقصاء.

هذه النظرة تختلف اختلافا حاسما عن الموقف البحثي الوضعي الذي لا يرى في الفرد المبحوث سوى رقم من بين أفراد العينة، ولا يخطر ببال ذلك الباحث أن يستمع لمبحثه أو يتعمق في فهم مشكلاته وسر أغواره خارج نطاق الأسئلة المحددة مسبقا (الاستبيان). ففي الموقف البحثي الوضعي الكمي، الباحث وحده من يؤول إجابات المبحوث ويفسرها نيابة عن كل مبحثيه. وفي هذا الصدد، تقول الباحثان (هيس-باير، وليفي، 2011، ص16) في كتابهما "البحوث الكيفية في العلوم الاجتماعية" ما معناه أن البحث الكيفي صوتٌ من لا صوت لهم من أولئك الذين حجبت أصواتهم من قبل الفاعلين وحتى أيضا من قبل الدارسين.

يحاول البحث الكيفي إعطاء قيمةٍ للتواضع الأخلاقي والعلمي، ويُنفي عن نفسه الغرور وتطرف الرؤية إلى العالم لأنَّ مُنطلفاته تقوم على فكرة أنَّ الباحث لا يملك وحده الحقيقة، بل إنَّ جزءاً منها يمكن أن يوجد لدى المبحوث الذي هو شريكٌ في إنتاج المعنى والمعرفة.

إنها دعوةٌ إلى إنتاج معرفةٍ ذات معنى من خلال ممارسات بحثية ذات طبيعة ديمقراطية حقيقية تقوم على المشاركة والتعاون بين الباحث والمبحث وتلغي وضع التفوق المعرفي للباحث كما يبدو في التصور الوضعي التقليدي، حيث يدعى الباحث امتلاك الحقن، وأنّ الحقيقة موجودة، وما عليه هو إلا أن يبادر بالتنقيب عنها والامساك بها.

الباحث الكيفي يحاول إعطاء قيمة للتواضع الأخلاقي والعلمي، وينقص عن نفسه غرور تطرف الرؤية إلى العالم، لأن منطقاته تقوم على أن الباحث لا يملك وحدة الحقيقة والقرين بل إن جزءا منها هي لدى المبحث الذي هو شريك في إنتاج المعنى، والمعرفة.

إن المقاربة الوضعية تصور فهم الباحث لنفسه على نحوٍ مغلوطٍ، فهو العارف، والآخرون (المبحوثون) هم مجرد مادة، وهو لا يريد زيادةً عما في استمارته من أسئلة، ولا يريد أيضاً ما هو أقصى منها، بدعوى الانضباط المنهجي، وقد هيمن هذا التصور على البداءيات الأولى لنشأة المنهج العلمي، إذ كانت الكتابة عن البشر وعن تطور المجتمعات تتم في المكاتب دون إقامة صلبةً أو احتكاكٍ مع الناس الذين نكتب عنهم. وقد أثبتت هذه الفئة من السوسيولوجيين بـ"علماء اجتماع الكراسي الوثيرة" Armchair Sociologists، أي أولئك العلماء الذين لم يكُنوا أنفسهم النزول إلى الناس الذين يكتوبون عنهم.

وفي ضوء ما تقدم يتتجّب المشتغلون بالمناهج الكيفية وفق هذه الرؤية التعاونية-التشاركية استخدام مصطلح "المبحوثين" مستبدلين إياها بعبارة "الأفراد المشاركون في البحث" Participants معتبرينهم فاعلين في العملية البحثية. ويمكن القول إنّ هذه النظرة تلغي أيّ وضعٍ منفوقٍ للباحث على مبحثيه، فهو لا يملك الحقيقة، وإنما هي موجودة لدى أولئك المبحوثين، ودوره يتمثل في التعاون معهم من أجل الكشف عنها. إن عملية البحث الكيفي تتوصل بمارسات بحثيةديمقراطية من أجل تحقيق غايتها المتمثلة في إنتاج معرفة ذات معنى. ولا تدعو استعanaة الباحث بالمبحث في إنتاج المعنى الخاص بالظاهرة المدروسة إلاّ تعبيراً عن التواضع وليس عن العجز والقصور. إنها دعوةٌ إلى التواضع الأخلاقي والعلمي في الوقت نفسه، ذلك أنّ للمبحث من الخبرات الحياتية والأفكار والمشاعر ما يمكنه أن يساعد على فهم الحقيقة الاجتماعية، أو على الأقل فهم جانبٍ منها على وجه أفضل. فالجلوس إليه من خلال المعايشة أو المقابلات المعمقة تتيح للباحث اكتشاف حقائق ميدانية ذات دلالة، وفي ذات الوقت تتيح للمبحث الاحتفاظ بسلطته على معرفته أثناء جمع البيانات.

هذه إذن مركبات السوسيولوجيا التأويلية التي أرسى دعائهما ماكس فيبر، بتجاوز التفسير العلمي الوضعي نحو التأويل الذاتي والإنساني. وبتعبير آخر، أخرج فيبر علم الاجتماع من إسار التفسير نحو الفهم والتأنيل، فالسوسيولوجيا التفهمية تسعى إلى جعل المبحث يخلع فعلاً ذاتياً على فعله، وتسعى أيضاً إلى التركيز على الفعل المجتمعي بدل البنية المجتمعية، وإلى التمييز بين العلوم الوضعية القائمة على التفسير السببي والعليّ والعلوم الإنسانية القائمة على فهم الذات وتأنيل تجاربها داخل العالم المرصود.

تنتمي سوسيولوجيا ماكس فيبر التأويلية التفهمية إلى ما يُعرف بنزعة "المنهجية الفردية" أو "الفردانية المنهجية"، لأنّها تسعى إلى فهم المعنى المقصود ذاتياً من قبل الفاعل أثناء قيامه بفعله، ثم تفسيره وتأنيله. لكنّ هذا التأويل لا يأخذ الشكل الهيرمونيطيقي Hermeneutic الذي يقترح تأويلاً ميتافيزيقياً للمعنى، ولكنه فهمٌ يستهدف المعرفة السببية، أي تأويل معنى الفعل الاجتماعي بغض الحاجة السببية لتفسيره.

إن العمل الكيفي بهذه الطريقة يتبنّى التوجّهات المابعدية: ما بعد الحداثة، ما بعد البنية وما بعد الوضعيّة... الخ. لكن يمكن القول إنّه يجب الأخذ بهذه التوجّهات بكلّ حذر في البحوث الأكاديمية في البلاد العربية، وعدم اعتبارها كافية لوحدها لتكون بدليلاً عن الحداثة والوضعيّة والبنوية ذلك أنّ البنية التي أبدعت الاتجاهات "المابعدية" سبق لها أن طبّقت وهضمت وتفقدت المناهج الوضعيّة والبنوية، وبالتالي جاءت الاتجاهات "المابعدية" كخلاصة تجارب ثرية وتغييرات عرفها المجتمعات الأوروبيّة التي تحولت من مجتمعات صناعية إلى مجتمعات ما بعد صناعية، وكذلك نتيجة انفتاح السوسيولوجيا على دراسة المجتمعات غير الأوروبيّة، وهو ما دفع الباحثين إلى إعادة النظر في المنهج المستخدم في علم الاجتماع، حيث استنتج الباحثون محدودية المنهج الوضعي في مقاربة العديد من الظواهر الاجتماعية الحديثة (شبكة التهريب، إدمان المخدّرات وترويجها، شبكات استدراج الشباب وتسفيره إلى بؤر التوتر في العالم، وغيرها من الظواهر التي تستعصي عن المقاربة الوضعيّة الكمية).

فمناهج البحث العلمي متعددة بطبيعتها، وذلك بتغير الزمان والمكان والظروف وطبيعة الظواهر المدروسة، ولعل هذا التجدد كامن في مصطلح "البحث ذاته"، فعبارة Research تعني علمياً ومنهجياً أن نبحث ثم نبحث مرة ثانية، أو من جديد على نحو أعمق وأفضل، وهذا هو الفرق بين "يفتش" Search وبين "يبحث" Re-search. ويمثل المنهج الكيفي مجالاً غنياً بالمنظورات الفكرية لبناء المعرفة من خلال استعماله لعدد كبير من الطرق والأساليب المتاحة لتوليد المعرفة، ويوفر طائفة من الإمكانيات الإبستمولوجية (أي المتعلقة بنظرية المعرفة) والفكرية والمنهجية.... كما أن ممارسة البحث الكيفي هي ممارسة نقدية خاضعة للتطوير والتعديل أثناء العمل، وهي تنتهي إلى إنتاج معرفة تحكمها الاعتبارات الثقافية، وتشتبك بالأفكار النظرية من خلال تفاعل مستمرٍ بين النظرية وطرق البحث من ناحية، وبين الباحث والباحثين من ناحية أخرى (هيس-بابير، وليفي، 2011، ص38).

5. التعدد المنهجي: هل من إمكانية لتعيش الكيفي مع الكمي؟

من الأسئلة التقليدية التي يطرحها أغلب الباحثين باستمرار عند مباشرتهم لإحدى الدراسات هي: هل سأضع نفسي في إطار علم الاجتماع الكيّ أم علم الاجتماع المصغر؟، ما هو المنهج الذي سأستخدمه لبحثي هذا؟ هل سأعتمد المنهج الكمي أم الكيفي؟ أم سأزوج بينهما؟ وما هي الأدوات التي ستمكنني من جمع البيانات الملائمة لبحثي؟... الخ.

والواقع أنّ المسألة لا تتعلق بالاختيار وفق الرغبة الشخصية بقدر ما هي تتعلق بطبيعة الظاهرة المراد دراستها، وبالظروف المركيبة المحيطة بها وما تتضمنه من ممكّناتٍ ومعرقلاتٍ، وباختصار، يتم الاختيار وفقاً للإشكالية المطروحة للدراسة، ويمكن استخدام منهج أو مناهج أو أجزاء منها لمقاربة المسألة بطريقة تضمن الإحاطة أكثرَ ما يمكن بالظاهرة موضوع البحث. فالمهم إذن هو مقاربة الظاهرة بشكل يقترب من العلمية والموضوعية، وفي الغالب الأعم، يحتاج الباحث إلى استخدام المنهجين الكمي والكيفي، ذلك أنّ تعقد الظاهرة الاجتماعية وتشابك محدداتها يجعلانها تأبى التحليل الاحاديّ الجانب، وتفرض استدعاء مختلف المقاربات والأدوات المنهجية الكمي منها والكيفي من أجل الإحاطة بها وفهمها. إنّ المناهج في العلوم الإنسانية، وإن كانت متعددة ومتنوّعة في مستوى المظاهر، فهي في واقعها موحّدة ومسجمة ضمن منهجية وحيدة متكاملة، وأنّ هناك منهاجاً واحداً، هو المنهج العلمي في العلوم الإنسانية، هذا المنهج، له خطوات محدّدة ومعينة ويدمج ضمن خطواته مختلف الأدوات التي تلائم غرض البحث وطبيعة الظاهرة المدروسة وتساعد على جمع البيانات. فمن الممكن، مثلاً، الاعتماد في نفس الوقت على أدوات الملاحظة العفوية أو المنظمة أو بالمشاركة، سواء بشكل تبادلي أو تعافي مني رأي الباحث ذلك ضروري، وكذلك الشأن بالنسبة إلى المقابلات المقتننة وشبه المقتننة وغير المقتننة... الخ، فبناء المعرفة العلمية في مختلف العلوم هو نتاج عملية جذلية تتفاعل داخلها التصورات النظرية والمنهجية بالأساليب والإجراءات التجريبية، ولعلّ هذا ما عناه علم الاجتماع البريطاني "أنطوني غدنز" بالقول "إنّه يبدو للوهلة الأولى وجود تمايزٍ بين علم الاجتماع المصغر وعلم الاجتماع الكيّ، غير أنّ هذين النهجين مترابطان كلّ الترابط ويكمّل أحدهما الآخر...، فالطرق التي يعيش بها الناس حياتهم اليومية تتأثر بصورة باللغة بالإطار المؤسسي الأوسع التي تجري فيه...، كما أنّ الدراسات المايكروية المصغرّة تلقى الضوء على الخطوط العريضة لأنماط المؤسسيّة" (غدنز، 2005، ص160). إنّ المهمَّ في دراسة الظواهر الاجتماعية هو تناولها بشكلٍ منهجٍ ومرحليٍّ، يستقيد الباحث من خلالها من مختلف المقاربات المنهجية والتوجهات النظرية دون الوقوع في التحيزات والدافع الذاتية التي لا تخدم المعرفة العلمية، هنا تحضرنا تلك الصياغة الإبستمولوجية التي حدد من خلالها "جاستون باشلار" ماهية التشكّل الموضوعي للحدث أو الظاهرة أو الواقعية أو الفعل العلمي، حيث رأى أنّ الموضوع العلمي يُستكشف ويُبنى ويُعain.

وتمثل هذه الأزمة الثالثة بالنسبة إليه مراحل معرفية وإدراكية حاسمة في العلم، وهي ليست منفصلة في منظور الأستمولوجيا المعاصرة، بقدر ما هي لحظات متداخلة ومتراكبة (مقراني، 2017). "مشكلات التأويل السوسيولوجي في المجتمع العربي في ظل المناهج الغربية المعاصرة".
<http://kalema.net/home/article/list/1226/1>

إنَّ التعدُّد المنهجي يقوم على فلسفةٍ منطلقةٍ من المقوله الشهيرة في التراث الغربي والتي مفادها أنَّه "لا يوجد بیننا من هو أقوى منا جمیعاً" (*Non one of us is as strong as all of us*). ويذهب البعض إلى أنَّ التعدُّد المنهجي يقوم على عدَّة مركبات أساسية منها تعدد النظريات، تعدد المناهج، تعدد الملاحظين، تعدد أدوات جمع البيانات، وتنوع مصادر البيانات (عمرات، 2006، ص 15). ويمكن القول إنَّ لهذه المستويات من التعدُّد مزاياً جمَّة تزيد من متانة البحوث العلمية وتجعل نتائجها أكثر موثوقية.

و عموماً يساهم التعدد المنهجي في التقليل من احتمالات الخطأ والتحيز، كما يساعد على تفسير النتائج باعتماد أكثر من منظورٍ و مقاربةٍ نظريةٍ، وهذا من شأنه تلافي القصور الذي يمكن أن يوجد في كل نظرية أو منهج أو أداة بحثية.

ولئن يبدو لنا اعتماد التعُّد المنهجي ضروريًا في البحوث العلمية المعاصرة، وذلك بالنظر إلى ما يبدو من تكامل بين المنهجين الكمي والكيفي، فإن ذلك لا يمنع من القول بوجود صعوبات تتعلق بإمكانية تطبيقه على أرض الواقع، وإذا كان المجال لا يتسع لتفصيل هذه الصعوبات فيمكن اختصارها فيما يقتضيه من جهد ووقت ومال، وهذه العناصر المهمة لا تتوفر لأغلب الباحثين، هذا فضلاً عما يتطلبه من الباحث من تمرس نظري ومنهجي حتى لا يسقط في التناقض والتعارضات التي من شأنها إرباك البحث وتعثره.^٥

إنما يمكن القول إن المقاربة التعددية تقتضي مرونةً تفكيرية تتجاوز القوالب المنهجية الجاهزة وتسعى باستمرار إلى تقديم البديل المعاكِبة للتحولات في مختلف مستويات الحياة البشرية. ولعل هذا ما عنده عالم الاجتماع الفرنسي بيير بورديو الذي أشار إلى محاذير ابستيمولوجية (وهي في ذات الوقت معوقات أمام تقدم المناهج البحثية) تتمثل في هيمنة "العلم القياسي"، وهي مقوله استعارها من المفكر الأمريكي توماس كوهن صاحب كتاب "بنية الثورات العلمية" (Thomas Kuhn, 1962)، حيث يتشكل في كل مرحلة تاريخية ما يعرف بالعلم القياسي الذي يحدد من خلاله العلماء والباحثون الممارسات المنهجية الصحيحة، وهذا يؤدي إلى تحجر العلم، وعدم القدرة على النمو المعرفي، حيث ينحبس في مجموعة من القوالب المعرفية والمنهجية، التي يقوم الباحثون بتكرارها بشكل دوري في كل ممارسة بحثية، لذلك، يكون النقد المعرفي للعلم، ملزما له في كل مراحل تطوره، لأننا إذا حافظنا على نفس الطرائق المنهجية فإننا سنصل إلى نفس النتائج العلمية. إن هيمنة علم الاجتماع الوضعي لفترة طويلة حولته إلى نوع من العلم القياسي حسب بيير بورديو، إذ أصبحت تفسيراته للظواهر الاجتماعية محدودة، في حين، أن الواقع الاجتماعي في حالة تحول وديناميكية دائمة، فالبنى الاجتماعية تطرأ عليها تغيرات بشكل مستمر، مما يقتضي إعادة النظر في المنهج الموظف في دراستها. وهذا يعني من الناحية الموضوعية عدم إلغاء المضمنون العلائق والكيفي والثقافي الذي تتضمنه الظواهر الاجتماعية المدرّسة، والتي هي، قيل كل شيء منْتَج تارِيخِهِ - اجتماعي، خاصٌ بمُتَّهِمٍ مُحدَّدٍ في، زَمَنٍ مُعَيَّنٍ.

٦ خاتمة

تمثلت الفكرة الأساسية التي وَجَهَتْ هذه الورقة في ضرورة الانتباه إلى ما يمكن أن يُتيحه المنهج الكيفي من إمكانات بحثية ذات طابع تفسيري تأويلي غفلت عنها -نسبة- الأبحاث العربية التي صبّت معظم اهتمامها نحو المنهج الكمي وأدواته، كما تم في هذه الورقة ابراز الميزرات الموضوعية والفكيرية التي تحول مطلب ترسيم المنهج الكيفي، في الحوت العربية مطلباً مشروعاً،

فالتيارات السوسيولوجية المعاصرة ليست في منأى عن التحوّلات الفكرية التي تحدُّ في العالم باستمرار، فكما تسامى، في المستوى الفكري، تيار ما بعد الحداثة مرّكزاً على نقده للحداثة، تبانت في مجال العلوم الاجتماعية عدّة مقاربٍات نظرية تنتقد السوسيولوجيا الوضعية، وتتّخذ من "الفردي" و"اليومي" منطقاً، ومن الكيفي أسلوباً بحثياً. كما تمّ التأكيد على العمق التفسيري والبعد الإنساني الذي يكتنزه المنهج الكيفي باعتباره يتيح شراكة وتعاوناً بين الباحث والمبحث، بمعنى آخر، يبدو المبحث مشاركاً في البحث بصفة فاعلة ومساهماً في إنتاج المعنى والمعرفة. وفي الأخير نوهت الورقة إلى ضرورة التحلّي بالمرؤنة والابتعاد عن القوالب الجاهزة، على اعتبار أنّ العلوم الاجتماعية تتعامل مع الواقع متحرّكاً، ودعت إلى إمكانية تعايش المنهجين الكمي والكيفي في إطار ما يُعرف بالمنهج التعددي، من خلال اعتمادهما معاً في البحث الواحد، وإن كان ذلك بنسب متفاوتة تعود إلى طبيعة الظاهرة المدروسة والظروف المحيطة والإمكانات المتاحة. إنّ البحث هو معرفة العالم الذي نحن فيه وفهمه واستكشافه، ولا توجد طريقة واحدة متميزة ل القيام بالبحث، والباحث الذي يتمسّك ببرؤية وحيدة في تناول الظواهر يكون قد وقع في منازلاته منهوبة، يعيّر عنها في الأستنولوجيا بـ"الدوغمائية البحثية" التي تعني أن يحصر الباحث نفسه في طريقة وحيدة يعتقد أنها نافذته الأفضل للنظر إلى العالم، متجاهلاً تعدد المقارب وزوايا النظر التي يمكن أن تعطي للبحث الثراء والعمق المطلوبين في كلّ بحث علمي.

7. استنتاجات

- لقد أفضت مبادرتنا لموضوع المناهج الكيفية وأهميتها في العلوم الاجتماعية إلى الخروج بعد استنتاجات نلخصها فيما يلي:
- الاختلافات بين المنهجين الكمي والكيفي تقف وراءها خلفيات نظرية وفلسفية.
 - البحث الكيفي (النوعي) يكشف وجهاً نظر المبحوثين الذين يُعَدُّون مشاركين في البحث، في حين يكشف البحث الكمي وجهة نظر الباحث بالنظر إلى ابتعاده عن المبحوثين وعدم معرفته بهم، لذلك يبدو من الضروري عدم الاقتصار على المناهج الكمية، بل يجب أن تعاضدها الأساليب الكيفية، خاصةً فيما يتصل بنوعيةٍ معينةٍ من الظواهر. فالبيانات الصلبة والموثوقة التي يوفرها البحث الكمي لا تُغْنِي عن البيانات الثرية والعميقة التي يوفرها البحث النوعي.
 - اختيار هذا المنهج أو ذاك، أو الجمع بينهما يخضع لطبيعة الإشكالية المطروحة، وللأهداف التي تمّ ضبطها قبل بداية البحث، ولا ضرورة لافتراض التناقض بين المناهج، فهي في الواقع تكمّل بعضها البعض.
 - الحقيقة التي يلتمسها الباحث في علم الاجتماع لن تتوّلد إلاً بجهد تعاوني بينه وبين المبحوثين، فالمبحث له من الخبرات الحياتية والأفكار والمشاعر ما يمكنه من أن يساعدنا على فهم الظواهر الاجتماعية بشكل أفضل، واقتراح الحلول للمشكلات التي يعيشها.

8. توصيات

- من التوصيات التي يمكن أن يتوجّه بها هذا المقال إلى المشتغلين بالبحث السوسيولوجي ما يلي:
- الباحث مدعوٌ إلى الاقتراب من المبحث وعدم التعالي عليه، وهذا معناه عدم الاقتصار عن الرؤية الوضعية الصرف، وإدماج الأسلوب الكيفي الذي يتيح للمبحث خلع معنًّى ذاتيًّا على فعله، وبالتالي يصبح شريكاً في صنع نتائج البحث.
 - على المشرفين على البحث والرسائل الجامعية في مختلف المراحل التعليمية بالمؤسسات الأكاديمية العربية تشجيع الطلاب على استخدام المناهج الكيفية أو على الأقلّ اعتماد تعدديةٍ منهوجيةٍ تقلّل من هيمنة المنهج الكمي.

- يتوجب على المشغلين في اللجان العلمية تثمين البحث ذات الطابع الكيفي، خاصةً أمام ما لوحظ من صعوبات يجدها المتقدمون إلى هذه اللجان إذا كانت بحوثهم كافية، إذ توضع أمامها علامات الاستفهام، ويتطلب من أصحابها تقديم مسوّغات عدم استخدامهم للأساليب الكمية.

9. المراجع:

1.9. المراجع باللغة العربية

- بورديو، بيير وأخرون، (2007). حرفه عالم الاجتماع. ترجمة: نظير جاهل. بيروت: دار الحقيقة. ط. 1. 1993.
- حجال، سعود وشومبات، كريم، (2016). "إشكالية المنهج في البحث الكمية والبحث النوعية في حقل العلوم الاجتماعية". مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية. المجلد التاسع. العدد 2. يونيو 2016. ص-ص 87-95.
<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/354/9/2/34658>
- الحربي، خالد، (2021)، "معوقات استخدام المنهج الكيفي في بحوث ودراسات علم الاجتماع". مجلة العلوم الاجتماعية. المجلد 13. العدد 2. جامعة أم القرى. المملكة العربية السعودية. ص-ص 525-608.
- ريان، عادل محمد، (2003). استخدام المدخلين الكيفي والكمي في البحث: دراسة استطلاعية لواقع أدبيات الإدارة العربية. في: المؤتمر العربي الثالث للبحوث الإدارية والنشر، القاهرة، مصر.
- شارلان نافي هيس-باير Sharlene Nagy Hesse Biber و"باتريسييا لييفي" Patricia Leavy، (2011). البحث الكيفية في العلوم الاجتماعية. ترجمة هناء الجوهرى و محمد الجوهرى. الطبعة الأولى. المركز القومى للترجمة. مصر.
- شيئاً، محمد، (2018). المنهجيات الكمية والكيفية في العلوم الإنسانية والاجتماعية. محاضرة أقيمت في 8/10/2018. ونشرها مركز الأبحاث بمعهد العلوم الاجتماعية. الجامعة اللبنانية (CRSS-UL).
- العمار، فهد محمد، (2021). الانقسامات والاختلافات في الأبحاث النوعية والكمية: وجهة نظر نقية. المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل. المجلد 22. العدد 2. الأحساء. المملكة العربية السعودية. ص-ص 39-46.
- غدنز، أنطوني، (2005). علم الاجتماع. ترجمة وتقديم فايز الصياغ. المنظمة العربية للترجمة. الطبعة الأولى، بيروت.
- ليمان، عميرات، (2006). التنوع والمنهج: أنواعه ومدى ملاءنته للعلوم الاجتماعية. مجلة الأدب واللغات. عدد خاص بأعمال ملتقى المناهج، العدد العاشر. ص-ص 14-27.
- مقراني، أنور، (2017). مشكلات التأويل السوسيولوجي في المجتمع العربي في ظل المناهج الغربية المعاصرة. مجلة الكلمة (الكترونية)، العدد 95). السنة الرابعة والعشرون. ربىع 2017 - 1438 هـ.
<http://kalema.net/home/article/list/1226/1>

2.9. المراجع باللغة الأجنبية

- BERGER, Peter and LUCKMANN, Thomas, (1966). The Social Construction of Reality: A Treatise in the Sociology of Knowledge. Publisher: Anchor Books. New York.

- Kuhn, Thomas, (2008), (1^{re} éd. 1962). La structure des révolutions scientifiques [« The Structure of Scientific Revolutions »], (trad. de l'anglais par Laure Meyer). Paris, Flammarion. coll. « Champs / 791 ». 284 p.
- MAFFESOLI, Michel, (1979). La conquête du présent : Pour une sociologie de la vie quotidienne. Paris. Presses Universitaires de France.
- MEAD, G. Herbert, (1934). Mind, Self and Society. The University of Chicago Press. Chicago and London.

جميع الحقوق محفوظة © 2023، الدكتور/ الحبيب كشيدة الدرويش، المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي

(CC BY NC)

Doi: <https://doi.org/10.52132/Ajrsp/v5.52.6>

دور تطبيق قواعد الحوكمة على مصداقية التقارير المالية (دراسة تطبيقية بالإدارة العامة للتعليم بمحافظة جدة - إدارة الشؤون المالية)

The role of applying governance rules on the credibility of financial reports (an applied study in the General Administration of Education in Jeddah Governorate - Department of Financial Affairs)

إعداد الباحثة/ أمجاد فاروق فلمبان

ماجستير إدارة عامة، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية

Email: afelemban0068@stu.kau.edu.sa

المستخلص

تهدف هذه الدراسة بشكل رئيسي إلى معرفة نتائج تطبيق قواعد الحوكمة على مصداقية التقارير المالية في إدارة التعليم بجدة، ويتقرع من هذا الهدف الرئيسي عدد من الأهداف الفرعية وهي: تحديد علاقة بُعد المساءلة مع مصداقية التقارير المالية، تحديد علاقة بُعد الإفصاح والشفافية مع مصداقية التقارير المالية، تحديد علاقة بُعد الفاعلية والكافأة مع مصداقية التقارير المالية، تحديد علاقة بُعد صناعة القرار مع مصداقية التقارير المالية، تحديد علاقة بُعد التميز المؤسسي مع مصداقية التقارير المالية، التعرف على المعوقات التي واجهت تطبيق قواعد الحوكمة في إدارة الشؤون المالية بالإدارة العامة للتعليم بمحافظة جدة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يهدف إلى جمع البيانات عن الظاهرة المدروسة ووصفها وتحليلها وتقديم النتائج والتوصيات التي تخرج من الدراسة من أجل الاستفادة منها مستقبلاً. تكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين والإداريين في إدارة الشؤون المالية بالإدارة العامة للتعليم بمحافظة جدة واعتمدت الدراسة الحالية على أداة الاستبيان كأدلة لجمع البيانات الأولية حول موضوع الدراسة، وبناءً على نتائج الدراسة نوصي بمجموعة من التوصيات أبرزها: توجيه إدارة الشؤون المالية بالإدارة العامة للتعليم بمحافظة جدة إلى العمل على الإعلان عن المعايير المطلوبة لشغل الوظائف الإدارية داخل الإدارة بكل شفافية للجميع، الإفصاح عن سياسة المكافآت لجميع العاملين في إدارة الشؤون المالية بالإدارة العامة للتعليم بمحافظة جدة.

الكلمات المفتاحية: تطبيق، قواعد الحوكمة، مصداقية، التقارير المالية، الإدارة العامة للتعليم بمحافظة جدة

The role of applying governance rules on the credibility of financial reports (an applied study in the General Administration of Education in Jeddah Governorate - Department of Financial Affairs)

Abstract

This study mainly aims to know the results of applying the rules of governance on the credibility of financial reports in the education administration in Jeddah, and a number of sub-objectives stem from this main objective, namely: determining the relationship of the accountability dimension with the credibility of financial reports, determining the relationship of the disclosure and transparency dimension with the credibility of financial reports, Determining the relationship of the effectiveness and efficiency dimension with the credibility of financial reports, determining the relationship of the decision-making dimension with the credibility of financial reports, determining the relationship of the institutional excellence dimension with the credibility of financial reports, identifying the obstacles that faced the application of governance rules in the education administration in Jeddah, and to achieve the objectives of the study, the descriptive approach was used The analytical method, which aims to collect data on the studied phenomenon, describe and analyze it, and present the results and recommendations that come out of the study in order to benefit from it in the future. The study population consisted of all employees and administrators in the financial department at the Education Department in Jeddah. The current study relied on the questionnaire as a tool for collecting primary data on the subject of the study, Based on the results of the study, we recommend a set of recommendations, most notably: directing the Financial Affairs Department of the General Administration of Education in Jeddah Governorate to work on announcing the standards required to fill administrative positions within the administration with full transparency for all, disclosing the rewards policy for all workers in the Financial Affairs Department of the General Administration of Education in Jeddah Governorate .

Keywords: application, governance rules, credibility, financial reports, Jeddah Education Administration

1. المقدمة:

تحظى الحكومة باهتمام كبير لمعظم المؤسسات سواء الإقليمية أو الدولية إذ أصبحت مجالاً كبيراً للبحث والدراسة، وذلك بعد سلسلة الأزمات المالية المختلفة التي وقعت في الكثير من الشركات والمؤسسات العالمية، مثل الانهيارات المالية التي حدثت في عدد من دول شرق آسيا وأمريكا اللاتينية عام 1997م، وأزمة شركة Enron والتي كانت تعمل في مجال تسويق الكهرباء والغاز الطبيعي في الولايات المتحدة الأمريكية عام 2001م، وكذلك أزمة شركة WorldCom الأمريكية للاتصالات عام 2002م (سامي، 2013، ص. 25).

إن الأزمات المالية والتي حدثت في الأعوام الأخيرة أدت للبحث عن وسيلة تعمل على تغيير الصورة واستعادة ثقة المستثمرين من خلال حوكمة المؤسسات والشركات والتي تعمل على إبراز سياسات المؤسسات والاستراتيجيات التي تتبعها في عملية اتخاذ القرارات المهمة (الدوجي، 2019، ص. 3).

ولقد ازداد الاهتمام في السنوات الأخيرة، بموضوع الحوكمة (governance) في مؤسسات التعليم وكثُرت الدراسات والنشرات بهذا الشأن، وذلك عقب ظهور الأزمات المالية مؤخراً ولعبت الحوكمة دوراً كبيراً لمنع حدوث مثل هذه الأزمات أو الحد منها في أقل تقدير، وذلك من خلال مجموعة من الآليات، من أبرزها الشفافية والإفصاح عن المعلومات المالية وغير المالية وإعدادها وفقاً للمعايير المحاسبية وبعد مبدأ الإفصاح المحاسبي أحد المبادئ الرئيسية للمحاسبة التي يتم بموجبها توفير المعلومات المهمة والضرورية (الوشاح، شاهين 2020، ص. 3).

وتعرف الحكومة بأنها معايير تحديد جودة المؤسسات التعليمية وقدرتها على تحقيق المستويين الاستراتيجيين وأهداف المجتمع وتوقعاته، وكذلك التزام الموظفين باللوائح والقوانين وأخلاقيات المهنة (كريري، 2021، ص 490).

إن موضوع الإدارة في المؤسسات التعليمية من المواضيع المهمة على مستوى العالم أجمع وذلك نظراً لأن التعليم أصبح يشكل قضية مقلقة في جميع دول العالم (الخطيب، 2006، ص. 23).

1.1. مشكلة الدراسة:

تواجه إدارات التعليم بالمملكة العربية السعودية في هذا العصر الكثير من التحديات والمتغيرات المحلية والعالمية التي تفرض عليها الأخذ بزمام التغيير والتطوير في نظمها الإدارية والتعليمية سعياً لمواجهة هذه التحديات ولتحسين جودتها ورفع كفاءتها الداخلية والخارجية، فبرزت متغيرات حديثة ومتسرعة على الساحة السياسية، الاقتصادية، الاجتماعية، التكنولوجية، البيئية، ويدرك (الغامدي، 2017، ص. 167) أن المؤسسات التعليمية تعاني من مشكلات إدارية تتمثل في التعقيد والروتين وصعوبة إجراءات العمل؛ مما يسبب الترهل الإداري وما يتربّط على ذلك من الآثار السلبية من ضعف في الأداء.

وتكمّن مشكلة البحث الرئيسية في عدم وضوح الدور الذي تلعبه قواعد الحوكمة في الحفاظ على مستويات الشفافية والصدق ورفع معدلات الثقة في التقارير المالية المقدمة من إدارة قطاع التعليم بجدة، مما أدى إلى عدم تطبيق معايير الجودة العالمية.

2. أسئلة الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى إجابة تساؤل رئيسي:

س: هل هناك علاقة بين تطبيق الحوكمة الإدارية ومصداقية التقارير المالية في الإدارة العامة للتعليم بمحافظة جدة؟

ويتفرع من هذا التساؤل الرئيسي عدد من الأسئلة الفرعية وهي:

- هل يوجد علاقة إحصائية بين بُعد المساءلة ومصداقية التقارير المالية؟
- هل يوجد علاقة إحصائية بين بُعد الإفصاح والشفافية ومصداقية التقارير المالية؟
- هل يوجد علاقة إحصائية بين بُعد الفاعلية والكفاءة ومصداقية التقارير المالية؟
- هل يوجد علاقة إحصائية بين بُعد صناعة القرار ومصداقية التقارير المالية؟
- هل يوجد علاقة إحصائية بين بُعد التميز المؤسسي ومصداقية التقارير المالية؟
- ما هي المعوقات التي واجهت تطبيق قواعد الحوكمة في الإدارة العامة للتعليم بمحافظة جدة؟

3.1. أهداف الدراسة:

- تحديد علاقة بُعد المساءلة مع مصداقية التقارير المالية
- تحديد علاقة بُعد الإفصاح والشفافية مع مصداقية التقارير المالية
- تحديد علاقة بُعد الفاعلية والكفاءة مع مصداقية التقارير المالية
- تحديد علاقة بُعد صناعة القرار مع مصداقية التقارير المالية
- تحديد علاقة بُعد التميز المؤسسي مع مصداقية التقارير المالية

4.1. أهمية الدراسة:

4.1.1. الأهمية العلمية:

تقديم إطار نظري عن حوكمة المؤسسات الحكومية ودور تطبيق أبعاد الحوكمة وعلاقتها بمصداقية التقارير المالية ومعرفة المعوقات التي تواجه تطبيق الحوكمة داخل الإدارة المالية وتستمد هذه الدراسة أهميتها من الاهتمام المتزايد بالحوكمة من منظور القطاع التعليمي، حيث تم تطوير مجموعة من القوانين واللوائح والقرارات المصممة للرقابة والإشراف على عمل القطاع التعليمي لحماية ممتلكاته، وتحقيق الجودة والمصداقية فيما يتعلق بالتقارير المالية الخاصة به.

4.1.2. الأهمية التطبيقية:

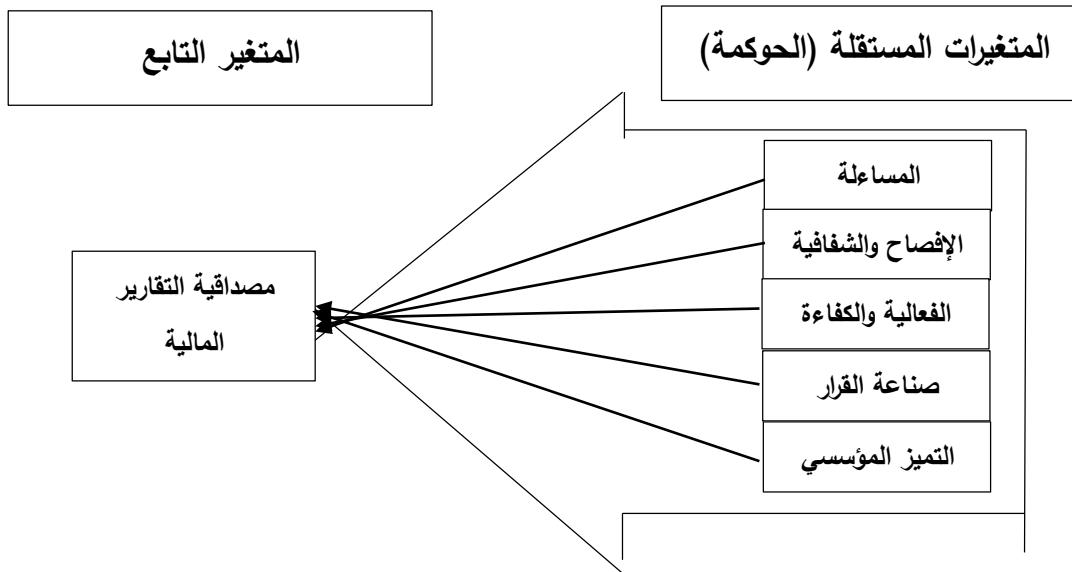
تكمّن في النتائج التي ستتوصل إليها الدراسة والتي ستقدم نموذجاً ووصياتاً لأصحاب القرار والمسؤولين في إدارة الشؤون المالية بالإدارة العامة للتعليم بمحافظة جدة حول دور تطبيق الحوكمة وعلاقتها بمصداقية التقارير المالية، كما ستشكل مرجعاً للباحثين في المستقبل لإجراء دراسات أخرى تعالج متغيرات لم تتم معالجتها في هذه الدراسة.

5.1. منهجية الدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يهدف إلى جمع البيانات عن الظاهرة المدروسة ووصفها وتحليلها وتقديم النتائج والتوصيات التي تخرج من الدراسة من أجل الاستفادة منها مستقبلاً وسيتم توضيح ذلك في الفصل الثالث.

6.1. نموذج الدراسة:

تبرز هذه الدراسة أثر المتغيرات المستقلة والمتمثلة بأبعاد الحكومة الخمسة (الشفافية، والمساءلة، وصناعة القرار، والفعالية والكفاءة، والتميز المؤسسي) على المتغير التابع المتمثل في مصداقية التقارير المالية حيث تفترض الباحثة وجود علاقة قوية بين متغيرات البحث وأن تطبيق مبادئ الحكومة (المتغير المستقلة) سوف يكون له علاقة واضحة على تحسين ورفع مستوى الأداء (المتغير التابع) في المؤسسة.



شكل (1) نموذج الدراسة

7.1. حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على دور تطبيق قواعد الحكومة على مصداقية التقارير المالية والمعوقات والحلول المقترنة لتطبيق هذه القواعد في الإدارة العامة للتعليم بمحافظة جدة.

الحدود الزمنية: تقام هذه الدراسة خلال الربع الأول من السنة المالية لعام 2023 م

الحدود المكانية: إدارة الشؤون المالية بالإدارة العامة للتعليم بمحافظة جدة

الحدود البشرية: اقتصر البحث على موظفي الإدارة المالية والإدارة العامة للتعليم بمحافظة جدة وعدهم 86 موظفاً.

8.1. مصطلحات البحث:

الحكومة

تعرف الحكومة بأنها وجود نظم تحكم العلاقات بين الأطراف الأساسية التي تؤثر في الأداء، كما تشمل مقومات تقوية المؤسسة على المدى البعيد، وسيتم تحديد المسؤول والمسؤولية، إن الحكومة في مضمونها هي الإدارة الرشيدة أو ترشيد الإدارة بما يتطلب مراجعة كل ما هو مستقر في أسس وقواعد وأساليب التنظيم والإدارة (بركة، 2012، ص.32).

ويعرفها (حمد) بأنها النظام الذي يتم من خلاله توجيهه أعمال الشركات والمؤسسات ومراقبتها من أجل تحقيق أهدافها والوفاء بالمعايير اللازمة للمسؤولية والنزاهة والصراحة (حمد، 2008، ص.22).

تعريف الحوكمة الإجرائي:

ترى الباحثة أن الحوكمة عبارة عن مجموعة من الأسس والإجراءات التي يتم عن طريقها إدارة الإدارات التعليمية والرقابة عليها من خلال تنظيم العمل داخل الإدارة مع العملاء الخارجيين والداخليين وهذا التنظيم له دور كبير على تعزيز الثقة والدقة والشفافية وتحسين عمل الإدارة التعليمية.

الحوكمة الإدارية:

"عبارة عن مجموعة من القواعد والإجراءات التي تحدد صنع القرار، ومراقبة العمليات داخل المؤسسة ورصدها" (يرقي وعبد الصمد، 2011، ص.35).

تعريف الحوكمة الإدارية الإجرائية:

هي وجود نظام يحكم العلاقة التي تربط بين الموظفين ومجلس الإدارة والقائمين على إدارتها بهدف تفادي المخاطر والانهيارات التي تؤثر في الأداء و تعمل على تحقيق أهداف الإدارة المالية.

التقارير المالية:

تعرف التقارير المالية بأنها تأكيدات تتولد لدى مستخدمي التقارير المالية بأن المعلومات التي تحتويها التقارير المالية خالية من الأخطاء الجوهرية والتحيز بدرجة معقولة، وأنها تقدم تمثيلاً صادقاً لما تزعم تمثيله، فهي تتعلق بأمانة وموضوعية المعلومات من حيث إمكانية الاعتماد عليها في اتخاذ القرارات. (رضوان، 2005، ص.75).

تعريف التقارير المالية الإجرائية:

تعرف بأنها تقارير تصدر سنوياً تتعلق بالإدارة المالية توضح فيها عن بعض المعلومات الخاصة بالنشاط المحاسبي للفترة الميزانية العمومية (بيان الدخل، تقرير مدقق الحسابات، الوضعية المالية ومقارنتها بالسنوات السابقة) خالية من الأخطاء و تتميز بالشفافية والموضوعية.

2. أدبيات الدراسة

تمهيد:

تحظى الحوكمة باهتمام كبير من معظم المؤسسات والشركات بعد ما حدث في الآونة الأخيرة من أزمات مالية وكانت هناك حاجة ماسة من المؤسسات والشركات للبحث والدراسة من أجل الاستفادة من الحوكمة وإيجابياتها المتعددة والتي منها تحقيق الانسجام والتوازن بين مصالح العملاء سواء الخارجيين أو الداخليين وتطبيق مبادئها وتأثيرها على جودة التقارير المالية حيث نجد أن سبب انهيار معظم الشركات والمؤسسات هو افتقارها إلى الممارسة السليمة ونقص الشفافية وعدم اهتمامها بتطبيق المبادئ والمعايير المحاسبية وعدم التزامها بمبادئ الحوكمة. ومن هذا المنطلق سوف نتحدث في هذا الفصل عن محورين هما: المحور الأول يتعلق بالحوكمة والمحور الثاني يتعلق بالتقارير المالية.

1.2. الحكومة

1.1.2. مفهوم الحكومة:

لقد ارتبط مصطلح حوكمة الشركات بالعلوم والأزمات المالية وقد تعددت تعاريف ومفاهيم الحكومة وذلك بسبب اختلاف اهتمام الباحثين.

ولقد تعددت التعريفات المقدمة لهذا المصطلح، بحيث يدل كل مصطلح على وجهة النظر التي يتبنّاها مقدم هذا التعريف، فتعرف مؤسسة التمويل الدولية IFC الحكومة بأنها: " هي النظام الذي يتم من خلاله إدارة الشركات والتحكم في أعمالها (Alamgir. 2007,p.7-8).

وقد عرّفها البعض بأنها مجموعة من العلاقات التي تربط بين إدارة الشركات والمساهمين وأصحاب المصالح فيها عن طريق تطبيق بعض الإجراءات والأساليب وتوجيه أعمالها وذلك لضمان تطوير الأداء والإفصاح والشفافية والمساءلة ومراعاة مصالح جميع الأطراف (يعقوب، 2006، ص.5).

ويعبر مفهوم الحكومة بشكل عام كمجموعة من الإجراءات والعمليات التي يتم من خلالها توجيه المنظمات والتحكم بها، بحيث يتضمن الإطار العام للحكومة تحديد وتوزيع الحقوق والمسؤوليات على مختلف الأطراف في المنظمة أو المؤسسة من مجلس إدارة ومدراء ومساهمين وغيرهم من أصحاب المصلحة، إضافة إلى أنه يعمل على بلورة وإرساء قواعد وإجراءات صناعة القرار في تلك المنظمة (محمد غادر، 2012، ص.2).

أما إذا تم تطبيق الحكومة بشكل جيد فستعمل على: تخفيض المخاطر، والوصول بشكل أفضل إلى الأسواق المالية وتزيد من قابلية تسويق السلع والخدمات، وتقوم بتعزيز الأداء بشكل أفضل، وتظهر الشفافية وتمكن من المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية وتحسن من القيادة (آل خليفة 2007، ص.45).

مما سبق ترى الباحثة أن الحكومة هي عبارة عن مجموعة من القواعد والإجراءات التي يتم بموجبها إدارة الشركات والمؤسسات والرقابة عليها، وتضم عدة أبعاد وعناصر مهمة منها اللوائح والقوانين والإجراءات والمسؤوليات وتعليمات وآليات تعمل على تقليل نسبة المخاطر وذلك من خلال تنظيم العلاقات داخل المؤسسة كتنظيم علاقة مجلس الإدارة بإدارة الشركة او المؤسسة، هذا التنظيم من شأنه تحديد الصالحيات والاختصاصات وتعزيز الدقة والشفافية وبالتالي تعزيز المصداقية في الشركات والمؤسسات بالإضافة لتحسين القيادة والإدارة.

2.1.2. أسباب ظهور حوكمة الشركات:

إن الرغبة في نجاح الشركات وتحقيقها لأهدافها التي وجدت من أجلها كان من أبرز أسباب ظهور الحكومة، لذلك تحرص الشركات على وجود إطار حوكمة قوي فيها يتضمن لوائح وسياسات تنظم العلاقات بين جميع الأطراف وتتضمن العدالة والشفافية نظراً لأنها - بالنسبة للمساهمين - تعزز مستوى الثقة والاطمئنان تجاه استثماراتهم، فهي مؤشر على دراية مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية بالمخاطر التي تحبط بالشركة وبالتالي حماية الشركة من الخسارة أو الإفلاس. كما تؤدي الحكومة إلى تحقيق الشفافية وتحمل مسؤوليات الإدارة ومسئوليّتها عن تصرفاتها وأعمالها.

3.1.2. أهمية الحوكمة:

تزايد الاهتمام بمارسات حوكمة الشركات في الآونة الأخيرة كنتيجة مباشرة لحالات شهيرة نتجت عن سوء سلوك الإدارة التنفيذية في بعض الشركات، والمخاوف من استغلال المدراء لمناصبهم. لذا تزايد الإدراك بأن حوكمة الشركات الجيدة لا تساعد فقط على تجنب المشاكل الإدارية والمالية لكن لها أيضاً إيجابيات أخرى، إذ تساهم في تحقيق التنمية الاقتصادية وتعزيز، الرفاهية الاجتماعية وتوفير الحصانة القانونية. (التميمي، 2008، ص.74).

ولقد أدت الأزمات المالية والمصرفية التي شهدتها الاقتصاد العالمي إلى تعرض العديد من الشركات إلى صراعات وصعوبات أثرت بشكل سلبي على أدائها الاقتصادي وأدائها المالي.

وبسبب هذه الأحداث فقد عملت الدول المتقدمة على تبني مفهوم الحوكمة بشكل أسرع من الدول ذات الاقتصاديات الناشئة وبسبب اعتبار البنوك العصب الرئيسي لهذه الاقتصاديات فقد عملت على تبني هذا المفهوم من أجل مواجهة المخاطر المصرفية والعمل على إيجاد معايير عالمية لتطبيقها ففتح ما يسمى اتفاقيات بازل التي تتضمن معايير للحكم السليم على المؤسسات المصرفية والمالية. (طراد، 2016، ص.39).

وتتجلى أهمية حوكمة الشركات في الجانب الرقابي والمحاسبي، وفقاً لميخائيل، 2001 من حيث أنها تساعد على:

- 1- الحد من الفساد الإداري والمالي في الشركات وإنهاء وجوده وعدم السماح بعودته مرة أخرى.
- 2- تحقيق النزاهة وضمان الحيادية والاستقامة لكافة العاملين في الشركة من جميع المستويات ابتداءً من العاملين من مجلس الإدارة والمدراء التنفيذيين حتى تصل إلى أدنى مستوى فيها.
- 3- الوصول إلى الاستفادة العظمى من نظم المحاسبة والرقابة الداخلية، بطريقة تضمن الاستغلال الأمثل للموارد من خلال تحقيق فاعلية الإنفاق وربط عمليات الإنفاق بالإنتاج، وبالتالي تخفيض تكلفة رأس المال.
- 4- تحقيق أعلى قدر من الإفصاح والشفافية في التقارير المالية. (ميخائيل، 2001، ص.33)

ويمكن إجمال الأهمية التي يمكن تميز بها الإدارة المالية نتيجة تطبيق الحوكمة والدور الذي تقوم به الحوكمة والتي تعمل على تحسين الأداء في مؤسسات التعليم بما يأتي -

- 1- تحسين وتطوير أداء المؤسسة التعليمية.
- 2- تجنب حدوث أية مخاطر أو صراعات داخل المؤسسة تعوق جودة الأداء .
- 3- تحسين الممارسات التربوية والإدارية في المؤسسة التعليمية.
- 4- تحقيق العدالة والنزاهة والشفافية في جميع تعاملات المؤسسة وعملياتها .
- 5- إيجاد الهيكل الذي تتحدد من خلاله أهداف المؤسسة، ووسائل تحقيق تلك الأهداف ومتابعة الأداء
- 6- المراجعة المستمرة والتعديل والتطوير للقوانين الحاكمة لأداء المؤسسة التعليمية .
- 7- توفير الإرشادات للمؤسسة التعليمية حول كيفية تحقيق التزام أفضل بالمعايير والممارسات القياسية . بالإضافة لذلك، فإن الحوكمة تهدف إلى توفير بيئة صحية للعمل تعزز في إطارها جوانب المساءلة واحترام التعليمات والقوانين ووضع الإرشادات الكافية والمتعددة للعمل وتقدير أداء الإدارة العليا بشكل صحيح (الغالبي، والعامری، 200 ص458) (المليجي، 2011 ص.346)

4.1.2. خصائص الحوكمة:

ترتبط الحوكمة بشكل أساسى بسلوكيات الأفراد داخل المؤسسات التربوية. حتى يتحقق الغرض من وراء تطبيق الحوكمة، سيتم استعراض مجموعة من الخصائص التي يجب أن تتوفر في تلك السلوكيات والتي تشتراك مع خصائص حوكمة الشركات من أهمها الآتى:-

- الانضباطية: وتعنى إتباع السلوك الأخلاقي المناسب والصحيح.
- الشفافية: وتعنى تقديم صورة حقيقة لكل ما يحدث لذلك ركزت تجارب الدول على موضوع الإفصاح ضمن تطبيقات الحوكمة.
- الاستقلالية: وتعنى تجنب وجود تأثيرات غير لازمة نتيجة الضغوط لذلك ركزت الحوكمة على وجود الأعضاء التنفيذيين.
- المسائلة: الآليات المطبقة في المنشأة والتي تمكّنها من إجراء التحقق من كافة الأعمال المنجزة ووضوح المقاييس لنقيم الأداء.
- المسؤولية: وهي المسؤولية أمام جميع الأطراف ذوي المصلحة في المنشأة.
- العدالة والمساواة: التعامل المنصف بين جميع الأفراد دون تفضيل فرد على آخر ومن الصفات المهمة للمدير الناجح هو التحلي بصفة العدالة وكيفية تحقق وترسيخ هذا المبدأ في المؤسسة التربوية او شركته بحيث يكون على مسافة واحدة مع الجميع.
- القدرة على الفصل بين احتياجات الأفراد وأهداف المؤسسة التربوية.
- المسؤولية الاجتماعية: وتعنى النظر إلى الشركة كمواطن جيد (الجبلي، 2021، ص.239).

5.1.2. محددات الحوكمة

ويتطلب تطبيق الحوكمة محددات خارجية وداخلية كما يلى:-

المحددات الخارجية تمثل في:-

وتعبر هذه المحددات إلى المناخ العام للاستثمار في الدولة ويشتمل على العناصر الآتية:-

- تنظيم المناخ العام للاستثمار للأنشطة الاقتصادية للدول مثل تنظيم مجموعة من الإجراءات والقوانين والتشريعات لأسواق العمل والمؤسسات.

- تنظيم المنافسة ومنع القيام بمارسات الاحتكارية والإفلاس.

- العمل على تواجد بعض من المؤسسات ذاتية التنظيم التي تشمل كفاءة عمل الأسواق كالجمعيات المهنية والتي تقوم بوضع ميثاق شرف للعاملين في السوق كالمحاسبين، المحامين، والمراجعين والمؤسسات العاملة في سوق الأوراق المالية.

- كفاءة القطاع المالي كالبنوك والأسواق المالية والذي باستطاعته توفير التمويل اللازم للمشروعات ودرجة تنافسية لسوق السلع وعناصر الإنتاج وكفاءة الأجهزة والهيئات الرقابية كهيئة سوق المال والبورصة في إحكام الرقابة على المؤسسات.

- تواجد مؤسسات متخصصة بالمهن الحرة مثل مكاتب المراجعة والمحاماة والاستشارات المالية والاستثمارية.

المحدّدات الداخلية تتمثل في:

وتعبر المحدّدات الداخلية إلى القواعد والأسس التي تحدد كيفية اتخاذ القرارات وتوزيع المهام والسلطات داخل المؤسسة أو الشركة بين مجلس الإدارة والتي يؤدي تطبيق هذه المحدّدات إلى عدم تعارض المصالح و تكون داخل المؤسسة او الشركة وتشمل هذه المحدّدات ما يلي:

- القواعد والأسس والتعليمات التي يتم تطبيقها داخل المؤسسات ووضع هيكل إدارية جيدة وسليمة توضح كيف يتم اتخاذ قرارات صائبة.

- القيام بتوزيع المهام والسلطات بين الإدارة والجمعية العامة والمدربيين التنفيذيين لتخفيض التعارض بين مصالحهم.

- تعميق دور السوق المالي وزيادة قدرته على رفع معدلات الاستثمار والحفاظ على حقوق صغار المستثمرين وحقوق الأقلية.
(سلیمان، 2008، ص.13).

6.1.2. الحوكمة الإدارية:

تعني الحوكمة الإدارية بكيفية ممارسة عملية صنع واتخاذ القرار والقيادة داخل الإدارة بطريقة من شأنها إتاحة الفرصة أمام أصحاب المصلحة الأساسيين للمشاركة الكاملة في اتخاذ القرار، وبكيفية ممارسة القيادة والعلاقات داخل المدرسة على أساس من مبادئ الشفافية، والمساءلة، والالتزام بالقانون.

ويعد لفظ الحوكمة مستحدثاً في قاموس اللغة العربية وهو ما يطلق عليه النحت في اللغة وهو يعني الانضباط والسيطرة والحكم، بكل ما تعنيه هذه الكلمات من معانٍ . وعليه فإن لفظ الحوكمة يتضمن العديد من الجوانب، منها:-

- الحكم: وما يقتضيه من السيطرة على الأمور أو وضع الضوابط أو القيود التي تحكم في السلوك .-الاحتكام: وما يقتضيه من الرجوع إلى مرجعيات أخلاقية وثقافية وإلى خبرات تم الحصول عليها من خلال تجارب سابقة .

-التحاكم: "طلبًا للعدالة، خاصة عند انحراف سلطة الإدارة وتلاعيبها بمصالح الأفراد. (حبش، 2007، ص.22)

ونظراً إلى الاهتمام المتزايد بمفهوم الحوكمة، فقد حرصت العديد من المؤسسات على دراسة هذا المفهوم وتحليله؛ ووضع معايير محددة لتطبيقه. ومن أبرز هذه المؤسسات: منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية OECD، وبنك التسوية الدولي (BIS)، ومؤسسة التمويل الدولية التابعة للبنك الدولي.

7.1.2. أبعاد الحوكمة:

التميز المؤسسي	صنع القرار	الكافاعة والفاعلية	الإفصاح والشفافية	المساءلة	الأبعاد	عنوان الدراسة
		•	•	•		دراسة القرواتي (2016)
		•	•	•		دراسة حاملة (2018)
			•	•		دراسة العطوي (2018)

•	•	•	•	•	دراسة فالح العجمي (2016)
		•	•	•	دراسة محمود الوشاح ولوна شاهين (2017)
•	•	•	•	•	دراسة النجار وعقل (2016)
			•	•	دراسة عمر يوسف عبد الله الحيارى (2018)
			•	•	دراسة شروق محمد (2018)
•	•	•	•	•	دراسة رأفت محمد العوضي (2020)

جدول رقم (1) استعراض أبعاد الدراسة من خلال الدراسات السابقة

وبناءً على تحليل الدراسات في الجدول السابق نجد أن هناك ثلث دراسات تناولت بعدين هما المسائلة والإفصاح والشفافية فقط وثلاث دراسات تناولت ثلاثة أبعاد الإفصاح والمسائلة والكافأة وثلاث دراسات تناولت الخمس أبعاد المسائلة والإفصاح والكافأة وصنع القرار والتميز المؤسسي وعليه فإن هذه الدراسة اعتمدت على الأربع الأكثر دراسة وخاصة بالحكومة وأيضاً الأربع المشتركة بالتقارير المالية والحكومة الإدارية والتي سبق توضيحها في نموذج الدراسة شكل رقم (1) في الفصل الأول وهي كالتالي:

1. المسائلة:

تشير المسائلة إلى القدرة على مسائلة السلطات الحكومية والشركات الخاصة ومقدمي الخدمات عن سياساتهم وأنشطتهم وإنفاقهم المالي. يعتبر الفقراء هم الأكثر تضرراً بالفساد الواسع الانتشار، الذي يعرف بأنه استخدام المناصب العامة لتحقيق مكاسب خاصة.

2. الشفافية:

تشير الشفافية التي ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالمسائلة إلى حق الجمهور في معرفة الإجراءات التنظيمية. وتعني الشفافية ضمناً أن المنظمات والمؤسسات تستطيع تبرير أحكامها إذا اتبعت العملية المناسبة. كما يشير إلى أنه تم اتخاذ تدابير لضمان أن يكون للموظفين والعاملين رأي كافٍ في عمليات صنع القرار. ونتيجة لذلك، يجب أن تكون المعلومات المتعلقة بالمنظمة أو المؤسسة متاحة بشكل علني ومتاحة بسهولة للأفراد المتأثرين بهذه الخيارات وتنفيذها، وعلاوة على ذلك، ينبغي أن تكون المعلومات المقدمة كبيرة ومفهومة ويمكن الوصول إليها بسهولة عن طريق وسائل مفهومة.

3. الكفاءة والفعالية:

تقضي الحكومة الإدارية إجراءات إدارية تنتج نتائج تناسب أهداف المجتمع، مع الاستفادة إلى أقصى مدى من الموارد المتاحة لها. ونتيجة لذلك، ينبغي للحكومة والمنظمات المجتمعية معاً أن يستفيدوا على أفضل وجه من الموارد الفليلة لصالح الجميع، ويجب على الجميع المشاركة في تحويل الموارد إلى خدمات من خلال القيام بعملهم بنجاح وكفاءة. وتشمل مفاهيم الكفاءة والفعالية أيضاً الاستخدام المستدام للموارد الطبيعية وحماية البيئة.

4. صنع القرار:

تعمل الحكومة على مساعدة إدارة المؤسسة على صياغة وبناء استراتيجية سليمة، وضمان اتخاذ قرارات فعالة بما يؤدي على كفاءة الأداء ويرى (بيتر، 2000) أن أفضل طريقة لتحسين الأداء في المؤسسات التعليمية هي اللجوء إلى الحكومة،

فهي كمدخل إداري تشير إلى القدرة على الجمع بين المؤسسات الرسمية وغير الرسمية، وإدخالها في عملية صنع القرار وتنفيذها. (بيتر، 2000، ص. 452)

5. التميز المؤسسي:

تتعدد أهمية الحكومة في تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات التعليمية وتحقيق رصانة علمية وتجنب الفساد الإداري والمالي وتعزيز الثقة بين الأطراف المعنية، وتعزيز القدرة على تطوير مؤسسة التعليم وتجويد العملية التعليمية، والعمل الإداري بها، وزراعة قدرة المؤسسة على التغلب على الأزمات التي تواجهها .

وترى الباحثة بأن عدم الاهتمام بجدية النظر إلى أبعاد الحكومة لا تسمح للإدارات بالنمو والتتوسيع، فهي من خلال تبني مبادئ الحكومة تخرج الإدارة من الأزمات التي قد تلحق بها فهي تمثل النمو الطبيعي للإدارات التعليمية.

8.1.2. معوقات الحكومة:-

الجدير بالذكر أن تطبيق الحكومة في المؤسسات الإدارية ليست بالعملية السهلة إذ أن هناك العديد من المعوقات التي تعيق تطبيق الحكومة وهذه المعوقات تتضمن في الثقافة السائدة في المجتمع والتشريعات الإدارية وطريقة إدارة المؤسسة وأيضاً ضعف العلاقات بين الموظفين والإدارة العليا وانخفاض مستوى الرضا الوظيفي.

ومن خلال ذلك تم تصنيف المعوقات للحكومة إلى التصنيف التالي:

1- معوقات تنظيمية: وتشتمل على جهود الهيكل التنظيمي المعتمد في المؤسسة وشيوخ البيروقراطية وعدم تحديد الصالحيات الممنوحة للمديرين والموظفين على حد سواء وعدم وضوح قنوات التواصل بين الإدارة العليا والإدارات المختلفة وأيضاً غياب آليات واضحة للمساءلة الإدارية للعاملين وكثرة الأعباء على الموظفين والإداريين مما يقلل من قدرتهم على التطوير (منال الحميدي، 2016، ص. 15-173).

2- المعوقات المادية: وتعد هذه المعوقات أحدى معوقات تطبيق الحكومة في المؤسسات التربوية عموماً والتي ترتبط بارتفاع تكاليف التشغيل الناتجة عن تطبيق مبادئ الحكومة وأيضاً اعتماد نظام مالي غير متتطور وتقليدي ونقص وسائل الاتصال وتكنولوجيا المعلومات في الإدارات.

3- المعوقات البشرية: تتمثل في عدم كفاية الموظفين اللازم في تنفيذ عملية الإدارة وتطبيق الحكومة ونقص الوعي لديهم بأسس الحكومة وإجراءات تطبيقها وضعف الكفايات الإدارية لبعض الموظفين وتخوفهم من تحمل المسؤولية وقلة النزاهة والشفافية وغياب مفهوم المساءلة ومبدأ الثواب والعقاب (منال الحميدي، 2016، ص. 173).

2.2. التقارير المالية

1.2.2. مفهوم التقارير المالية:

عرف مجلس معايير المحاسبة الدولي التقارير المالية بأنها عبارة عن تصوير بالأرقام والكلمات لنتائج الأنشطة الاقتصادية في نهاية الفترة المالية، بحيث تمثل معلومات مفيدة للمستثمرين الحاليين والمتوقعين والمقرضين والدائنين وغيرهم من الأطراف الخارجية، الذين لا يستطيعون الحصول على المعلومات التي يحتاجونها بشكل مباشر لاتخاذ قراراتهم بشأن تقديم الموارد للشركة، وتقدير أداء المدراء ومجلس الإدارة لتلك الشركة في استغلال الموارد المتاحة بكفاءة وفاعلية. (IASB، 2010، P.8).

وترى الباحثة أن التقارير المالية تعتبر مخرجات للنظام المحاسبي للشركة أو المؤسسة والتي عن طريقها يتم عرض وتوصيل المعلومات الاقتصادية من الشركة أو المؤسسة إلى المستهدفين.

2.2.2. الخصائص النوعية الأساسية للتقارير المالية

أ- الملاءمة: تهدف إلى ضمان أن تشمل التقارير المالية المعلومات المالية التي من الممكن أن تحدث اختلافاً في قرارات مستخدميها، فهي مرتبطة بشكل مباشر مع الغرض الأساسي للتقارير المالية المتمثل في تقديم معلومات مفيدة للمستخدمين في صناعة القرارات، لذا يشترط أن تقدم المعلومات قيمة تنبؤية أو تقديم تغذية راجعة حتى تعتبر مفيدة للمستخدمين وتحقق خاصية الملائمة.

ب- الموثوقية: إن الغرض الأساسي من الموثوقية أو المصداقية هو التأكيد من أن المستخدمين لديهم الثقة في المعلومات المالية المقدمة في التقارير المالية، حيث تتطلب الموثوقية التأكيد من أن الموجود في التقارير المالية يتواافق مع الأحداث والتعاملات الفعلية، لذا تتطلب المعايير المحاسبية الاهتمام بالمضمون لا بالشكل، بحيث تتم المحاسبة عن العمليات والأحداث بالتوافق مع جوهرها وواقعها الاقتصادي وليس بالتوافق مع شكلها القانوني.

3.2.2. الخصائص النوعية الثانية أو المعززة للتقارير المالية: -

أ- القابلية للمقارنة: هي أن تكون المعلومات المحاسبية قابلة لإجراء مقارنة لأداء الإدارة أو الشركة نفسها بين فترة مالية وفترة مالية أخرى، أو بينها وبين إدارات وشركات مختلفة.

ب- القابلية للتحقق: تعني القدرة على الوصول إلى نفس النتائج من قبل أكثر من شخص إذا تم استخدام نفس الطرق والأساليب التي استخدمت في قياس المعلومة المحاسبية، فهي تتطلب أن تحتوي التقارير المالية على معلومات مؤكدة بحيث يستطيع المستخدمون الاعتماد عليها.

ج- التوقيت المناسب: حيث يحتاج المستخدمون إلى معلومات في الوقت المناسب، وعلى الرغم من حدوث بعض المشاكل التي تأخر عملية تقديم التقارير المالية التي من الممكن أن تحسن الجودة لبعض المعلومات الواردة فيها، إلا أنها من المحموم أن تقلل من فائدتها لمستخدميها.

د- القابلية للفهم: تعني أن تكون المعلومات الواردة في التقارير المالية مبسطة وواضحة ومفهومة لمستخدميها.
(الحياري، 2017، ص.25)

4.2.2. أهمية التقارير المالية في توفير المعلومات المناسبة لاتخاذ القرارات: -

تبعد أهمية التقارير المالية من خلال اعتماد العديد من الجهات المستخدمة لها على المعلومات المحاسبية الموجودة في تلك التقارير لاتخاذ قراراتهم الاقتصادية الرشيدة.

وهناك العديد من الفئات المستخدمة للقواعد المالية وأهم احتياجاتهم من المعلومات على النحو التالي:

- 1- المستثمرون الحاليون والمتوقعون: تحتاج هذه الفئة إلى معلومات تساعدهم في اتخاذ قرارات شراء أو بيع الأسهم.
- 2- الدائتون والموردون: تهتم هذه الفئة بالمعلومات التي تساعدهم في تحديد احتمالية أن تكون الشركة عميلاً جيداً لديه المقدرة على الوفاء بالتزاماته.

3- العملاء: يحتاجون إلى معلومات تساعدهم في التنبؤ بأداء الشركة المستقبلي ومقدرتها على الاستمرارية في إنتاج وبيع سلعها.

4- الموظفون: يهتم الموظفون في الشركات بالمعلومات المتعلقة بمدى الأمان الوظيفي.

5- المقرضون: يهتم المقرضون في الحصول على معلومات تساعدهم في تقييم قدرة الشركة المقترضة على توفير السيولة اللازمة لسداد مبلغ القرض والفوائد المترتبة عليه.

6- الحكومة والجهات المنظمة: تلجم هذه الفئات إلى المعلومات التي تساعدها في تقييم مدى التزام الشركات بالقوانين والتشريعات كقانون الشركات وقانون ضريبة الدخل.

7- الجمهور: يحتاجون إلى المعلومات التي تخص الأطراف السابقة، بالإضافة إلى معلومات خاصة إضافية قد يصعب توفيرها في القوائم المالية ذات الغرض العام.) أبو نصار وحميدات، 2009، ص. 5-4).

5.2.2. أهداف التقارير المالية:

- تهدف التقارير المالية إلى الآتي:

- تقديم معلومات حالية ومناسبة وموثوقة عن المؤسسة وتناسب احتياجات المستفيدين.

- تقديم معلومات عن الموارد الاقتصادية للمؤسسة او الشركة ومصادر هذه المعلومات.

- تقديم المعلومات التي تعمل على تقييم المؤسسة او الشركة وتقييم مواردها والتزاماتها.

- تقديم معلومات صحيحة لمختلف المستفيدين وذوي العلاقة للتغيرات التي تحدث في المركز المالي للمؤسسة او الشركة.
(رمضانه فاروق، 2015، ص. 168)

3. الدراسات السابقة

1.3. الدراسات العربية:

1.1.3. دراسات متعلقة بالحكومة

1- دراسة القرواتي (2016) بعنوان مدى ممارسة الحكومة في المدارس الثانوية في فلسطين من وجهة نظر المعلمين والمعلمات فيها، حيث توصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها وجود ممارسة للحكومة بدرجة مرتفعة في مجال ممارسة الإدارة المدرسية للحكومة في المدارس الثانوية في فلسطين من وجهة نظر المعلمين والمعلمات فيها على الأبعاد كافة الشفافية، والمساءلة، والتمكين، والعدالة.

2- دراسة حاتملا (2018) بعنوان درجة ممارسة الحكومة المؤسسية في مديريات التربية والتعليم في الأردن من وجهة نظر القادة الإداريين فيها. وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: إن درجة ممارسة الحكومة المؤسسية في مديريات التربية والتعليم في الأردن جاءت بدرجة متوسطة، كما خلصت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لأثر الجنس والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة الإدارية، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لأثر المسمى الوظيفي.

3- دراسة العطوي (2018) والتي هدفت إلى الكشف عن واقع تطبيق مبادئ الحكومة (الشفافية، المساءلة، المشاركة، العدالة، الفعالية التنظيمية) في المدارس الابتدائية الحكومية بمدينة تبوك من وجهة نظر القادة والوكلاء والمعلمين،

كما هدفت إلى الكشف عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متطلبات استجابات أفراد عينة الدراسة حول محور الدراسة تعزى لمتغيرات (الجنس، طبيعة العمل، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها أن واقع تطبيق مبادئ الحكومة في المدارس الحكومية للمرحلة الابتدائية بمدينة تبوك من وجهة نظر (القادة والوكلاه والمعلمين) جاء بدرجة كبيرة.

4- دراسة رافت محمد العوضي (2020)، بعنوان تصوّر مقتراح لحكومة مؤسسات التعليم العالي كمدخل لتحقيق متطلبات التنافسية" هدفت الدراسة إلى تقديم تصوّر مقتراح لحكومة مؤسسات التعليم العالي كمدخل لتحقيق متطلبات التنافسية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من 325 مفردة، تم اختيارهم بطريقة عشوائية من العاملين في المؤسسات التعليمية في محافظة خانيونس، طبقت عليهم استبانة مكونة من 33 فقرة موزعة على مجالات الدراسة: الشفافية، والمشاركة، وصناعة القرار، والفعالية والكفاءة، والتميز المؤسسي وكانت نتائج الدراسة إن درجات العاملين في مؤسسات التعليم العالي الواجب توافرها كمدخل لتحقيق متطلبات التنافسية من وجهة نظرهم يوزن نسبي 66,6% بدرجة متوسطة جاء في الترتيب الأول مجال المشاركة ثم الشفافية ثم الفاعالية والكفاءة ثم مجال صناعة القرار وفي الأخير التميز المؤسسي.

2.1.3 دراسات متعلقة بالحكومة والتقارير المالية

1- دراسة فالح العجمي (2016)، بعنوان دور دواعين الرقابة المالية والمحاسبة في تفعيل الحكومة بدولة الكويت استهدفت الدراسة تحديد الإطار العلمي للحكومة. تحديد الجوانب التشريعية والتنظيمية لممارسة الحكومة. تحديد معوقات تنفيذ الحكومة وكيفية التغلب عليها واستهدفت العينة بورصة الأوراق المالية بالكويت واستخدم الباحث المنهج الوصفي توصلت الدراسة إلى- بتنطلب حوكمة الشركات ضرورة توافر مجموعة من التشريعات والمؤسسات حتى يمكن أن يترتب على تطبيق مبادئ الحكومة أثر فعال وملموس - . توجد عدة معوقات لتنفيذ الحكومة أهمها: ضعف مستوى الوعي بمفهوم الحكومة، وعدم وجود نظام قانوني فعال - . وعدم وجود آلية فعالة لرقابة التطبيق والعمولة - . ضعف حوكمة الشركات يؤدي إلى الفساد والاختلاس وتعارض المصالح وتدخل مشاكل الأفراد مع مشاكل الشركة، والتهرب الضريبي أو غسيل الأموال، وإهمال المشاكل البيئية، ومعالجة فقيرة لمتطلبات العاملين.

2- دراسة النجار وعقل (2016) بعنوان قياس أثر الالتزام بتطبيق قواعد حوكمة الشركات على الأداء المالي "دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة العامة المدرجة في بورصة فلسطين" هدفت الدراسة إلى قياس أثر الالتزام بقواعد حوكمة الشركات في فلسطين على الأداء المالي للشركات المساهمة العامة المدرجة في بورصة فلسطين لبيان أثر ذلك على مقاييس الأداء المالي المتمثلة بالعائد على الأصول، ومعدل نمو المبيعات، وقيمة الدفترية للسهم، والقيمة السوقية للشركة، ومعرفة أيهم أكثر تأثيراً وطبقت الدراسة على عينة مكونة من (36) شركة بعد تحقيقها لشروط بقواعد حوكمة الشركات الصادرة عن مدونة حوكمة الشركات في فلسطين عام معينة خلال فترة الدراسة 2009-2017 . توصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي لقواعد حوكمة الشركات على المقاييس المحاسبية: العائد على الأصول، القيمة الدفترية للسهم، والقيمة السوقية للشركات، ولا يوجد أثر لقواعد حوكمة الشركات على معدل نمو المبيعات.

3- دراسة محمود الوشاح ولوانا عمر (2017)، هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر تطبيق قواعد الحكومة على الإفصاح المحاسبي وجودة التقارير المالية "دراسة تطبيقية في الجامعات الخاصة الأردنية، وخلصت نتائج الدراسة إلى وجود أثر لتطبيق قواعد الحكومة (ضمان وجود أساس محكم وفعال للحكومة، حفظ حقوق أصحاب المصالح، الإفصاح والشفافية) مجتمعة ومنفردة على مستوى الإفصاح المحاسبي وجودة التقارير المالية في الجامعات الخاصة، وأن تطبيق قواعد الحكومة يساهمن بشكل كبير في تعزيز دور الإفصاح المحاسبي وجودة التقارير المالية، مما ينعكس إيجاباً على أداء هذه الجامعات.

4- دراسة عمر يوسف عبد الله الحياري (2018) أثر تطبيق مبادئ حوكمة الشركات في تعزيز موثوقية التقارير المالية الصادرة عن الشركات الصناعية المساهمة المدرجة في سوق عمان المالي هدفت هذه الدراسة إلى تقييم أثر تطبيق مبادئ وآليات حوكمة الشركات في تعزيز موثوقية التقارير المالية للشركات الصناعية المساهمة العامة المدرجة في سوق عمان المالي. وقد كشفت الدراسة عن أن آليات الحكومة الأربع مجتمعة وكذلك كل منها على انفراد أثر ذو دلالة إحصائية على تعزيز موثوقية التقارير المالية الصادرة عن الشركات الصناعية المساهمة العامة المدرجة في سوق عمان المالي، ولكن مع وجود تفاوت في مدى هذا الأثر إذ جاءت الآلية الرابعة (الإفصاح والشفافية) (في المركز الأول، في حين جاءت الآلية الثالثة) إدارة المخاطر في المركز الرابع.

5- دراسة شروق محمد (2018)، بعنوان أثر تطبيق معايير الحكومة في الشركات العائلية على أداء الشركات في محافظة نابلس وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى أثر تطبيق معايير الحكومة في الشركات العائلية على أداء الشركات في محافظة نابلس ، وفي حين تبين من نتائج الدراسة بأن معامل التفسير لأثر معايير الحكومة في الشركات العائلية (إدارة الموارد البشرية، الإدارة المالية، الشفافية والإفصاح، تقييم العاملين في الشركة ممارسة المساءلة، التدقيق، أصحاب المصالح) على أداء الشركات العائلية في محافظة نابلس بلغ 9.4 %، أما معامل التفسير المعدل فقد بلغ 2.3 % على أداء الشركات العائلية في محافظة نابلس، كما يتضح من خلال نتائج الدراسة بأن أكثر المجالات تأثيراً كان تمثلاً في إدارة الموارد البشرية والإدارة المالية في الشركات العائلية على أداء هذه الشركات.

2.3. الدراسات الأجنبية

1- دراسة مولامين وباكاتي (Maulamin & Bhakti, 2017) بعنوان تأثير حوكمة الشركات على الإصلاحات الضريبية والإيرادات والإدارة الضريبية في الشركات المدرجة في بورصة اندونيسيا، حيث هدفت الدراسة على التعرف إلى تأثير حوكمة الشركات على الإيرادات الضريبية، حيث توصلت الدراسة إلى أن معظم الشركات تمارس أعمال الإدارة الضريبية مع إدارة الأرباح من خلال مؤشرات ضريبة الدخل للشركات في اندونيسيا، كما توصلت الدراسة إلى أن إدارة الضرائب تعتمد على القوانين الضريبية القائمة، وأيضاً إن إدارة الأرباح تعتمد على الظروف الاقتصادية التي تمر بها الشركات ومخصوصاً تلك التي تتعلق بالخسائر.

2- دراسة ارارات ومليسا (Ararat, & Melsa, 2017) بعنوان تأثير حوكمة الشركات على قيمة الشركات وربحيتها: دراسة على الشركات العائلية في تركيا، حيث هدفت الدراسة إلى دراسة تأثير حوكمة الشركات على قيمة الشركات وربحيتها في الشركات العائلية في تركيا، حيث اعتمدت الدراسة على القوائم المالية التي تنشرها الشركات في تركيا في الفترة ما بين 2006-2012 وأيضاً بالاستناد إلى مؤشر حوكمة الشركات التركي،

حيث توصلت الدراسة إلى أن حوكمة الشركات يؤثر على إيرادات الشركات العائلية التركية ويؤثر على قيمة الشركة وربحيتها، وهو ما يؤثر بصورة مباشرة على الضرائب والإيرادات العامة.

3- دراسة بيندابيل وباتيل وياكيني (Bindabe, Patel, Yekini, 2017) بعنوان " التحديات التي تواجه عملية مبادئ حوكمة الشركات الإسلامية في الشركات في منطقة الخليج والدول غير الإسلامية "، حيث هدفت الدراسة إلى بيان مبادئ حوكمة الشركات الإسلامية، وأيضاً عملية دمجها بالشركات العاملة في منطقة الخليج العربي والمناطق الغير الإسلامية، حيث استندت الدراسة المنهج الكيفي واستخدمت الدراسات السابقة والاطلاع على نتائجها، وقد توصلت الدراسة إلى أن تطبيق الحوكمة في الشركات يتأثر بشكل مباشر بالبيئة القانونية والتشريعية للدولة، كما بينت الدراسة بأن مبادئ الحوكمة الإسلامية تحتاج إلى مزيد من الدراسة والتطوير وخصوصا فيما يتعلق بعمليات تطبيقها في الدول غير الإسلامية.

4. منهجية الدراسة

1.4. منهجية الدراسة

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي بهدف دراسة دور تطبيق قواعد الحوكمة على مصداقية التقارير المالية دراسة تطبيقية بالإدارة العامة للتعليم بمحافظة جدة / إدارة الشؤون المالية حيث اعتمدت الدراسة على نوعين من البيانات:

- البيانات الأولية: والتي تم جمعها من خلال الاستبيان كأدلة رئيسية للدراسة، وتقريرها وتحليلها باستخدام برنامج SPSS الاحصائي واستخدام الاختبارات الاحصائية المناسبة.
- البيانات الثانوية: من خلال الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة.

2.4. مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين في إدارة الشؤون المالية بالإدارة العامة للتعليم بمحافظة جدة والبالغ عددهم (86) موظف.

حيث تعتبر الإدارة المالية هي الإدارة المعنية بإنهاء إجراءات المعاملات المالية ورفعها للوزارة ومن ثم صرف جميع المستحقات للعاملين في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة جدة ومن أهداف الإدارة رفع جميع الاستحقاقات المالية وصرفها والهدف من الادارة المالية هو العمل على توفير كافة الخدمات الإدارية والمالية لمختلف الإدارات والمدارس التابعة للإدارة العامة للتعليم وذلك بما يساعد على أداء مهامها وزيادة فاعليتها.

متابعة تنفيذ كافة الإجراءات المالية والمستندية من إعداد الميزانية السنوية، وتأمين المشتريات، وإجراءات المستودعات، وقيودات مراقبة المخزون وفق الأنظمة واللوائح والتعليمات.

متابعة توفير الخدمات العامة للإدارة.

متابعة توفير خدمات الأمن للمبني الإدارية.

متابعة تنفيذ خطة تنظيم وتطوير أداء مركز الاتصالات الإدارية، وتطبيق تقنيات الاتصالات.

متابعة خدمات حركة وسائل النقل للإدارة وللإدارات المرتبطة بها، وتأمين الهاتف وأجهزة الاتصال الأخرى للإدارة والمدارس.

متابعة تطوير الأداء في الإدارات المرتبطة به وإعداد الدراسات اللازمة لذلك.

متابعة إعداد مشروع الميزانية السنوية الموحدة للإدارة.

متابعة تحديد الاحتياجات التدريبية والتأهيلية للعاملين بإدارة الشؤون الإدارية والمالية.

متابعة إعداد التقارير الدورية عن نشاطات وإنجازات الإدارة ومعوقات الأداء فيها وسبل التغلب عليها ورفعها لمساعد المدير العام للخدمات المساعدة.

أي مهام أخرى يكلف بها في مجال الاختصاص.

ترتبط بها الإدارات التالية

إدارة الميزانية

إدارة المشتريات

إدارة الشؤون المالية

إدارة الخدمات العامة

إدارة مراقبة المخزون

إدارة المستودعات

مركز الاتصالات الإدارية

الجهة المستفيدة من خدمات الإدارة: -

كل من له أي مستحقات مالية سواءً كان معلماً أو طالباً أو موظفاً أو مشرفاً أو شركات أو مؤسسات.

يضم قسم الشؤون المالية الشعب التالية:

1-التدقيق 2-المحاسبة 3-الصندوق 4-الأجور

- شعبة التدقيق تقوم بتدقيق جميع المعاملات الواردة إليها من جميع الأقسام

- شعبة المحاسبة وهي المعنية بالتسجيل في الدفاتر ورفع جميع المعاملات إلى الوزارة ومتابعة صرف المعاملات والتمويلات وتسييد البنوك والصرف السريع عن طريق التحويل المباشر لحسابات المستفيدين.

- شعبة الصندوق وفيه يتم التحصيل وصرف الشيكات للمستفيدين.

- شعبة الأجور وهي المسؤولة عن الاستئجار لجميع المباني الإدارية والمدرسية ومتابعتها.

3.4. عينة الدراسة :

تم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية العمدية حيث بلغ عدد العينة 71 من الموظفين العاملين بإدارة الشؤون المالية بالإدارة العامة للتعليم بمحافظة جدة وتم استخدام المعادلة الإحصائية التالية لتحديد حجم العينة المناسبة للدراسة

<https://www.calculator.net/sample-size-calculator.html>

4. تصميم أداة الدراسة:

لقد اعتمدت الدراسة الحالية على أداة الاستبيان كأداة لجمع البيانات الأولية حول موضوع الدراسة وتم الاستعانة بالدراسات السابقة (دراسة رفت العوضي ،2020) (ودراسة محمود الوشاح ولوانا شاهين ،2017) حيث كان معامل الصدق الداخلي لمعامل بيرسون حيث بلغ (0,88) ودرجة ثبات الاستبيان طبقاً لمعامل الفا كرومباخ لكل مجال من المجالات حيث تتراوح بين

0,88 - 0,84) في دراسة العوضى، (0,86) في دراسة الوشاح ولوانا مما يدل على ان درجة الصدق الداخلي والثبات كان بدرجة عالية جدا مما يجعلها صالحة لتحليل النتائج والاجابة على أسئلة الدراسة تم توزيع الاستبانة بشكل الكترونى على جميع أفراد العينة لجمع البيانات الازمة للدراسة، ولقد تم تقسيم الاستبانة إلى قسمين رئيسيين.

1. القسم الأول: التعرف على البيانات الشخصية والديموغرافية للمبحوثين (الجنس – المؤهل التعليمي – التخصص العلمي - المسمنى الوظيفي – عدد سنوات الخبرة - العمر)
2. القسم الثاني: وهو القسم الذي يعبر عن محاور الدراسة حيث تكون من (44) فقرة، موزعة على ثلاثة محاور رئيسية:
 - المحور الأول: ويناقش أبعاد الحكومة، ويكون المحور من (24) فقرة موزعة على خمسة أبعاد رئيسية:
 - البعد الأول: ويناقش المسائلة كأحد أبعاد الحكومة، ويكون البعد من (5) فقرات.
 - البعد الثاني: ويناقش الشفافية كأحد أبعاد الحكومة، ويكون البعد من (5) فقرات.
 - البعد الثالث: ويناقش الكفاءة والفاعلية كأحد أبعاد الحكومة، ويكون البعد من (5) فقرات.
 - البعد الرابع: ويناقش صناعة القرار كأحد أبعاد الحكومة، ويكون البعد من (5) فقرات.
 - البعد الخامس: ويناقش التميز المؤسسي كأحد أبعاد الحكومة، ويكون البعد من (4) فقرات.
 - المحور الثاني: ويناقش معوقات الحكومة ويكون المحور من (14) فقرة موزعة على أربعة أبعاد رئيسية:
 - البعد الأول: ويناقش المعوقات التنظيمية، ويكون البعد من (5) فقرات.
 - البعد الثاني: ويناقش المعوقات المادية، ويكون البعد من (4) فقرات.
 - البعد الثالث: ويناقش المعوقات البشرية، ويكون البعد من (5) فقرات.
 - المحور الثالث: ويناقش التقارير المالية ويكون المحور من (6) فقرات

1.4.4. تصحيح أداة الدراسة

تم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي للإجابة على فقرات القسم الثاني، حيث تدرج الاستجابات من (أوافق بشدة) إلى (أرفض بشدة). ولتحديد مستوى موافقة أفراد عينة الدراسة على فقرات ومحاور الاستبانة، يتم الاعتماد على قيمة المتوسط الحسابي المرجح لكل فقرة أو محور بشكل أساسى وفق الجدول التالي

تصنيف	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافقة	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5
الوسط الحسابي	1.80 - 1	2.60 - 1.80	3.40 - 2.61	4.20 - 3.41	5 - 4.21

جدول 6: تصنيف مقياس ليكرت الخماسي

2.4.4. صدق وثبات أداة الدراسة: -

الصدق الظاهري:

للتتأكد من صدق استماره الاستبيان المتعلقة بالدراسة تم عرضها على مجموعة من المحكمين (ملحق 1) للاسترشاد بأرائهم حول مدى دقة ووضوح فقرات الاستبيان ومن المقتراحات التي عرضها المحكمين ما يلى:

- تحديد نوع المسائلة (إدارية / مالية / قانونية)
- بعض الفقرات تحتوي على جمل مرکبة افصليها لعبارتین، وبدأ كل عبارة بنفس صيغة الفعل
- (هناك نظام) وهناك كلمات أفضل من (موضوعي) ممكن نقول نظام محكم مثلا
- تقوم الادارة، تتيح الادارة، تعلن الادارة
- يجب تحديد نوع النظام
- إعادة صياغة مثلا الموظفون بالإدارة المالية يشتريون
- تحديد نوع الكفاءة / استبدال كلمة قلة النزاهة والشفافية بعبارات أدق وقد استجابت الباحثة لآراء المحكمين وقامت بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترنات المقدمة، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية

1. صدق المقاييس: وذلك من خلال الاتساق الداخلي والصدق البنائي أولاً: الاتساق الداخلي

يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المحور الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد قامت الباحثة بحساب الاتساق الداخلي للاستبانة وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات محاور/أبعاد الاستبانة والدرجة الكلية للمحور / للبعد نفسه كما هو موضح فيما يلي:

1. الاتساق الداخلي لفقرات أبعاد المحور الأول: أبعاد الحوكمة

جدول 7: معاملات الارتباط لفقرات أبعاد المحور الأول

البعد الثالث: الكفاءة والفاعلية		البعد الثاني: الشفافية		البعد الأول: المسائلة	
معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة
**0.880	الفقرة (1)	**0.911	الفقرة (1)	**0.866	الفقرة (1)
**0.898	الفقرة (2)	**0.935	الفقرة (2)	**0.807	الفقرة (2)
**0.878	الفقرة (3)	**0.945	الفقرة (3)	**0.851	الفقرة (3)
**0.899	الفقرة (4)	**0.876	الفقرة (4)	**0.758	الفقرة (4)
**0.914	الفقرة (5)	**0.677	الفقرة (5)	**0.885	الفقرة (5)
البعد الخامس: التميز المؤسسي		البعد الرابع: صناعة القرار			
معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة		
**0.824	الفقرة (1)	**0.917	الفقرة (1)		
**0.956	الفقرة (2)	**0.939	الفقرة (2)		
**0.960	الفقرة (3)	**0.882	الفقرة (3)		
**0.904	الفقرة (4)	**0.911	الفقرة (4)		
		**0.808	الفقرة (5)		

* دالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.01

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

2. الاتساق الداخلي لفقرات أبعاد المحور الثاني: معوقات الحكومة

جدول 8: معاملات الارتباط لفقرات أبعاد المحور الثاني

البعد الثالث: المعوقات البشرية		البعد الثاني: المعوقات المادية		البعد الأول: المعوقات التنظيمية	
معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة
**0.651	(1) الفقرة	**0.767	(1) الفقرة	**0.536	(1) الفقرة
**0.872	(2) الفقرة	**0.826	(2) الفقرة	**0.841	(2) الفقرة
**0.925	(3) الفقرة	**0.716	(3) الفقرة	**0.841	(3) الفقرة
**0.935	(4) الفقرة	**0.821	(4) الفقرة	**0.814	(4) الفقرة
**0.806	(5) الفقرة			**0.774	(5) الفقرة

** دالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.01

3. الاتساق الداخلي لفقرات المحور الثالث: التقارير المالية

جدول 9: معاملات الارتباط لفقرات المحور الثالث

معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة
**0.926	(5) الفقرة	**0.732	(3) الفقرة	**0.881	(1) الفقرة
**0.720	(6) الفقرة	**0.783	(4) الفقرة	**0.790	(2) الفقرة

** دالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.01

ثانياً: الصدق البصري

يعتبر الصدق البصري أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقيق الأهداف التي تزيد الأداة الوصول إليها، ويبيّن مدى ارتباط كل محور من محاور الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة.

جدول 10: محاور الدراسة ومعامل الارتباط لكل محور بالدرجة الكلية

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	المحور
0.000	**0.922	المحور الأول: أبعاد الحكومة
0.019	*0.426	المحور الثاني: معوقات الحكومة
0.000	**0.833	المحور الثالث: التقارير المالية

** دالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.01

يتضح من خلال الجدول السابق أن معاملات الارتباط توضح أن جميع القيم الاحتمالية كانت أقل من مستوى الدلالة 0.05 بمعنى ان معاملات الارتباط لجميع محاور أداة الدراسة كانت دالة إحصائية.

ثبات الاستبانة

يقصد بثبات الاستبانة أن تعطي هذه الاستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبانة أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، وقد تحقق الباحثة من ثبات استبانة الدراسة من خلال طريقة معامل ألفا كرونباخ، وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول التالي:

جدول 11: معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات محاور الدراسة

معامل الثبات	عدد الفقرات	المحور
0.889	5	المحور الأول أبعاد الحوكمة
0.919	5	
0.936	5	
0.931	5	
0.932	4	
0.979	24	جميع فقرات المحور الأول
0.802	5	المحور الثاني معوقات الحوكمة
0.777	4	
0.888	5	
0.876	14	جميع فقرات المحور الثاني
0.893	6	المحور الثالث
0.958	44	جميع فقرات أداة الدراسة

يتضح من النتائج الموضحة في الجدول السابق أن قيمة معامل ألفا كرونباخ لمحور الدراسة الأول - أبعاد الحوكمة بلغت (0.979)، وبلغت قيمته لفقرات المحور الثاني - معوقات الحوكمة (0.876)، وبلغت قيمته لجميع فقرات المحور الثالث - التقارير المالية (0.893). في حين بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ لجميع فقرات أداة الدراسة (0.958) وهو معامل ثبات مرتفع، وتكون الاستبانة في صورتها النهائية قابلة للتوزيع. وبذلك تكون الباحثة قد تأكدت من صدق وثبات استبانة الدراسة مما يجعلها على ثقة تامة بصحة الاستبانة وصلاحيتها لتحليل.

5.4. أساليب المعالجة الإحصائية

تم اجراء التحليل الإحصائي لإجابات عينة الدراسة باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- التكرارات والنسب المئوية (Frequencies and Percentages): ويستخدم هذا الأمر للتعرف على تكرارات استجابات أفراد عينة الدراسة.
- معاملات الارتباط (Correlation coefficient): للتحقق من صدق الاستبانة وثباتها، والعلاقة بين المتغيرات.
- معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha Coefficient): للتعرف على ثبات استبانة الدراسة.
- المتوسط الحسابي (Mean) والوزن النسبي: للتعرف على الوزن النسبي ومتوسط استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة

5. نتائج الدراسة

1.5. التحليل الاحصائي

1.1.5. تحليل أداة الدراسة

خصائص أفراد عينة الدراسة

فيما يلي عرض لعينة الدراسة وفق الخصائص الشخصية والديموغرافية لها (الجنس – المؤهل التعليمي – التخصص العلمي - المسمى الوظيفي – عدد سنوات الخبرة - العمر)

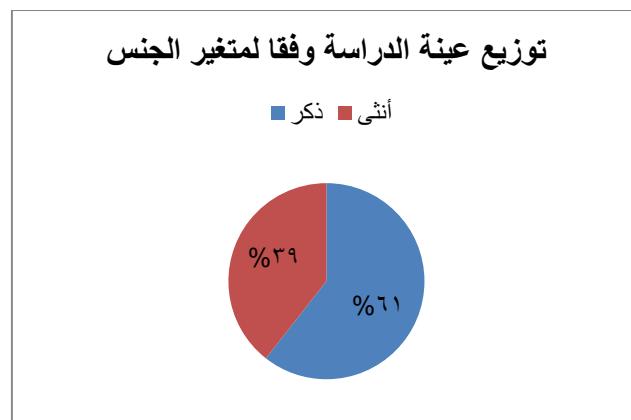
جدول 12: توزيع استجابات أفراد الدراسة بناء على الخصائص الشخصية والديموغرافية

المتغير	البيان	البيان	النكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر		43	%60.6
	أنثى		28	%39.4
المؤهل التعليمي	بكالوريوس		43	%60.6
	ماجستير		12	%16.9
التخصص العلمي	أخرى		16	%22.5
	إدارة أعمال		8	%11.3
المسمى الوظيفي	إدارة عامة		14	%19.7
	محاسبة		23	%32.4
عدد سنوات الخبرة	أخرى		26	%36.6
	مدير إدارة		13	%18.3
العمر	رئيس قسم		14	%19.7
	محاسب		12	%16.9
	مدقق مالي		3	%4.2
	أخرى		29	%40.8
	أقل من 5 سنوات		13	%18.3
	من 5 إلى 10 سنوات		14	%19.7
	من 11 إلى 15 سنة		12	%16.9
	من 16 إلى 20 سنة		3	%4.2
	من 21 إلى 25 سنة		5	%16.7
	أكثر من 25 سنة		29	%40.8
	من 31 إلى 40 سنة		16	%22.5
	من 41 إلى 50 سنة		27	%38

النسبة المئوية	النكرار	البيان	المتغير
%39.4	28	من 51 إلى 60 سنة	
%100	71	المجموع	

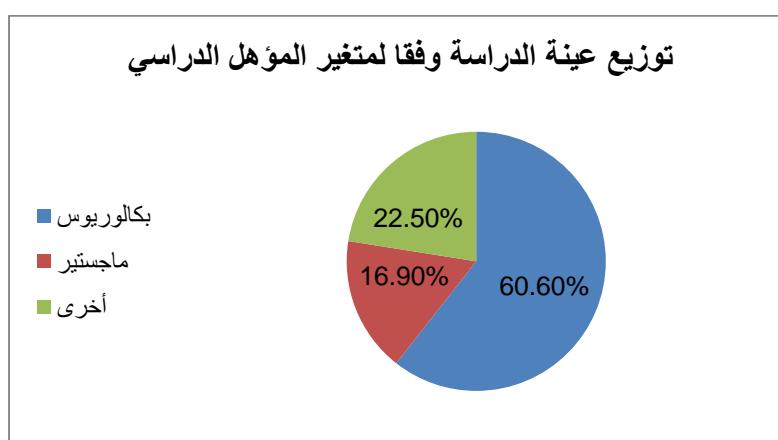
يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- الجنس: كانت النسبة الأكبر من عينة الدراسة من الذكور، حيث بلغت نسبتهم (60.6%) من حجم العينة، بينما كانت النسبة الأقل للإناث حيث بلغت نسبتهم (39.4%) من حجم عينة الدراسة.



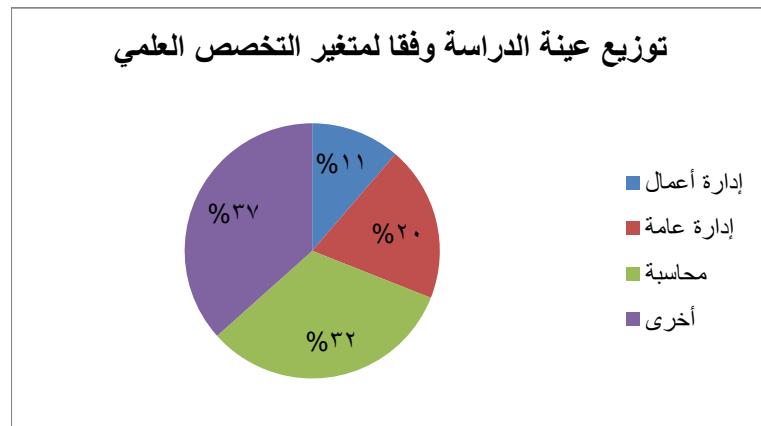
شكل 2: توزيع استجابات أفراد عينة الدراسة بناء على متغير الجنس

- المؤهل التعليمي: كانت النسبة الأكبر من العينة للحاصلين على درجة البكالوريوس، حيث بلغت نسبتهم (60.6)، يليها الحاصلين على مؤهلات علمية أخرى غير المذكورة في أداة الدراسة بنسبة (22.5%)، بينما كانت النسبة الأقل لحاصلين على درجة الماجستير بنسبة (16.9%) من حجم عينة الدراسة.



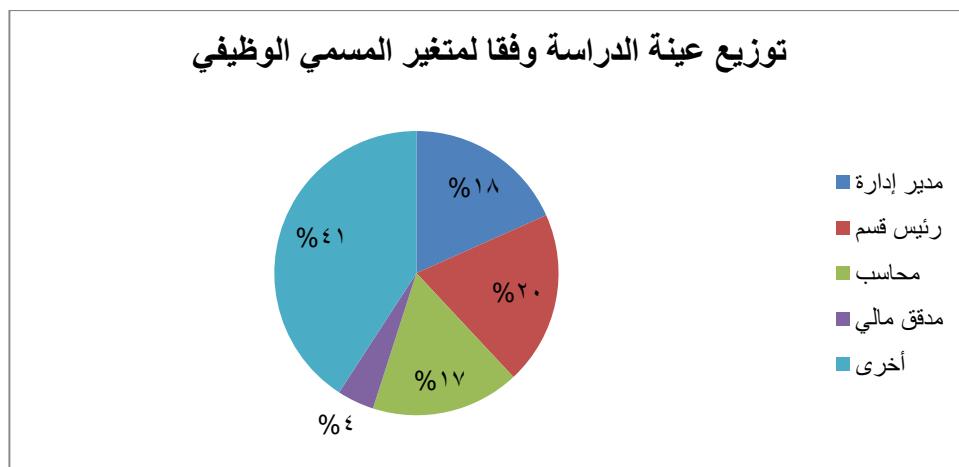
شكل 3: توزيع استجابات أفراد عينة الدراسة بناء على متغير المؤهل التعليمي

- التخصص العلمي: كانت النسبة الأكبر من عينة لمن كان تخصصهم العلمي أخرى غير المذكورة في أداة الدراسة حيث بلغت نسبتهم (36.6%)، يليها من كانوا من تخصصات علمية محاسبة بنسبة (32.4%)، يليها من كان تخصصهم الدراسي إدارة عامة بنسبة (19.7%)، بينما كانت النسبة الأقل لمن كان تخصصهم الدراسي إدارة أعمال بنسبة (11.3%) من حجم عينة الدراسة.



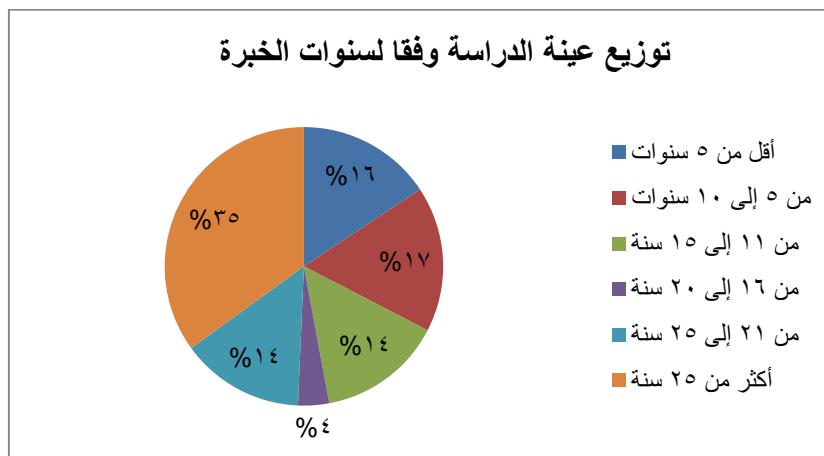
شكل 4: توزيع استجابات أفراد عينة الدراسة بناءً على متغير التخصص العلمي

- المسمى الوظيفي: كانت النسبة الأكبر من عينة الدراسة من العاملين في مسميات وظيفية غير المذكورة في أداة الدراسة، حيث بلغت نسبتهم (40.8%)، يليها رؤساء الأقسام ومديري الإدارات بنسبة (18.3%) بكل منهما، يليها رئيس قسم بنسبة (19.7%) يليها محاسب بنسبة (16.9%)، بينما كانت النسبة الأقل للمدققين الماليين بنسبة (4.2%) من حجم عينة الدراسة.



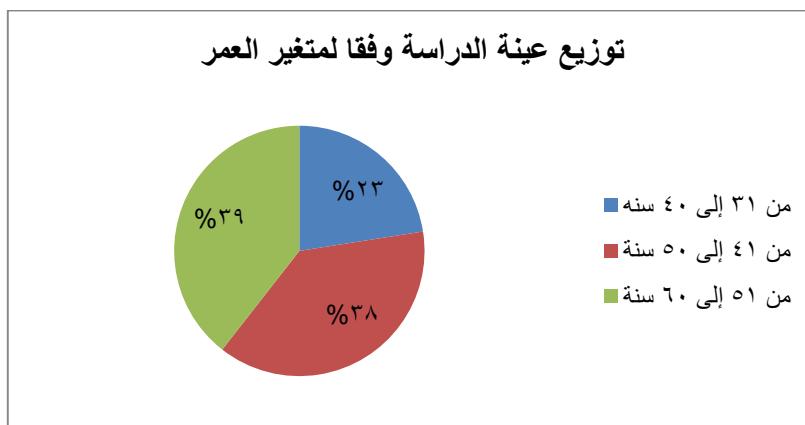
شكل 5: توزيع استجابات أفراد عينة الدراسة بناءً على متغير المسمى الوظيفي

- عدد سنوات الخبرة: كانت النسبة الأكبر من عينة الدراسة للذين زادت سنوات خبرتهم عن 25 سنة، حيث بلغت نسبتهم (40.8%)، يليها الذين تراوحت سنوات خبرتهم ما بين 5 إلى 10 سنوات بنسبة (19.7%)، يليها الذين سنتوات خبرتهم أقل من 5 سنوات بنسبة (18.3%) يليها الذين تراوحت سنوات خبرتهم ما بين 11 إلى 15 سنة بنسبة (16.9%)، يليها من تراوحت سنوات خبرتهم ما بين 21 إلى 25 سنة بنسبة (16.7%)، يليها من تراوحت سنوات خبرتهم ما بين 16 إلى 20 سنة بنسبة (4.2%) من حجم عينة الدراسة.



شكل 6: توزيع استجابات أفراد عينة الدراسة بناء على متغير عدد سنوات الخبرة

- العمر: كانت النسبة الأكبر من العينة للذين تراوحت أعمارهم ما بين 51 إلى 60 سنة، حيث بلغت نسبتهم (39.40%)، يليها من تراوحت أعمارهم ما بين 41 إلى 50 سنة بنسبة (38%)، بينما كانت النسبة الأقل الذين تراوحت أعمارهم ما بين 31 إلى 40 سنة بنسبة (22.5%) من حجم عينة الدراسة.



شكل 7: توزيع استجابات أفراد عينة الدراسة بناء على متغير العمر

2.1.5. مناقشة محاور الدراسة

الإجابة عن تساؤل الدراسة الرئيسي: ما دور تطبيق قواعد الحكومة على مصداقية التقارير المالية بإدارة الشؤون المالية بالإدارة العامة للتعليم بمحافظة جدة؟

ويتقرع من التساؤل الرئيسي السابق التساؤلات الفرعية التالية:

تساؤل الدراسة الفرعي الأول: ما مدى تطبيق قواعد الحكومة في إدارة الشؤون المالية بالإدارة العامة للتعليم بمحافظة جدة؟ وللإجابة عن التساؤل السابق، قامت الباحثة بتحليل أبعاد المحور الأول - قواعد الحكومة، وذلك من خلال حساب المتوسطات الحسابية والنسب المئوية والانحراف المعياري، بهدف معرفة ما إذا كان متوسط درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على فقرات البعد قد وصلت لدرجة أعلى من درجة الحياد:

أولاً: المساعلة

جدول 13: المتوسطات الحسابية والوزن النسبي والانحراف المعياري لاجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات البعد الأول من المحور الأول مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الفرقة	م
تقوم الإدارة بتطبيق المساعلة على كافة المستويات الإدارية داخل الإدارة التعليمية	.1
يتم وضع نظام موضوعي للرقابة على الإدارة من أجل تطبيق المساعلة	.2
تعمل الإدارة على تحديد معايير كمية لقياس الأداء داخل الإدارة وتعتميمها على الأشخاص ذوي العلاقة	.3
تشجع الإدارة كافة العاملين على المشاركة البناءة والإيجابية	.4
تدعم الإدارة إنجاز الأعمال بروح الفريق.	.5
جميع فقرات البعد	
موافق	0.790
	%75.8
	3.79

يوضح الجدول السابق متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات البعد الأول من المحور الأول - المساعلة وترتيبها حسب المتوسطات الحسابية من الأهم فال أقل أهمية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة. جاءت استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات البعد والبالغ عددها (5) فقرات بدرجة استجابة "موافق" وذلك بمتوسطات حسابية تراوحت ما بين (3.90) - (3.60).

كانت أعلى الفقرات متوسطاً هي الفقرة رقم (4) والتي تنص على " تشجع الإدارة كافة العاملين على المشاركة البناءة والإيجابية" والفقرة رقم (5) والتي تنص على " تدعم الإدارة إنجاز الأعمال بروح الفريق" بمتوسط حسابي يبلغ (3.90) وزن نسبي (%)78.0 بدرجة استجابة "موافق" لكل منهما. يليها في المرتبة الثالثة الفقرة رقم (1) والتي تنص على " تقوم الإدارة بتطبيق المساعلة على كافة المستويات الإدارية داخل الإدارة التعليمية" بمتوسط حسابي يبلغ (3.80) وزن نسبي (%)76.0 بدرجة استجابة "موافق"، يليها في الترتيب الرابع الفقرة رقم (3) والتي تنص على " تعمل الإدارة على تحديد معايير كمية لقياس الأداء داخل الإدارة وتعتميمها على الأشخاص ذوي العلاقة" بمتوسط حسابي (3.77) وزن نسبي (%)75.4

ثانياً: الشفافية

جدول 14: المتوسطات الحسابية والوزن النسبي والانحراف المعياري لاجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات البعد الثاني من المحور الأول مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الفرقة	م
توفر الإدارة نظاماً للإعلام باللوائح والقوانين المنظمة للعمل في المؤسسة	.1
تعلن الإدارة عن المعايير المطلوبة لشغل الوظائف الإدارية	.2
تفصح الإدارة عن سياسة المكافآت	.3
تتيح الإدارة تبادل المعلومات على كافة المستويات الإدارية	.4
تقوم الإدارة بنشر الميزانية السنوية في موعدها	.5
جميع فقرات البعد	
موافق	0.974
محайд	1.295
محайд	1.375
موافق	1.008
موافق	0.803
موافق	1.022

يوضح الجدول السابق متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات البعد الثاني من المحور الأول - الشفافية وترتيبها حسب المتوسطات الحسابية من الأهم فأقل أهمية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

جاءت استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات البعد والبالغ عددها (5) فقرات بدرجة استجابة تراوحت ما بين "موافق" و"محайд" وذلك بمتوسطات حسابية تراوحت ما بين (3.20 – 3.90).

كانت أعلى الفرات متوسطاً هي الفقرة رقم (5) والتي تنص على "تقوم الإدارة بنشر الميزانية السنوية في موعدها" بمتوسط حسابي يبلغ (3.90) وزن نسبي (%)78.0) بدرجة استجابة "موافق"، يليها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (1) والتي تنص على "توفر الإدارة نظاماً للإعلام باللوائح والقوانين المنظمة للعمل في المؤسسة" بمتوسط حسابي يبلغ (3.70) وزن نسبي (%)74.0) بدرجة استجابة "موافق"

في الترتيب الثالث جاءت الفقرة رقم (4) والتي تنص على "تتيح الإدارة تبادل المعلومات على كافة المستويات الإدارية" بمتوسط حسابي (3.47) وزن نسبي (69.4%) ودرجة استجابة "موافق"، يليها في الترتيب الرابع الفقرة رقم (2) والتي تنص على "تعلن الإدارة عن المعايير المطلوبة لشغل الوظائف الإدارية" بمتوسط حسابي (3.33) وزن نسبي (66.6%) ودرجة استجابة "محайд"

ثالثاً: الكفاءة والفاعلية

جدول 15: المتوسطات الحسابية والوزن النسبي والانحراف المعياري لاجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات البعد الثالث من المحور الأول مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الفرقة	م
توفر الإدارة خططاً بعيدة المدى لتطوير مستوى الأداء	.1

النقطة	الكلمة	المقدار	الوزن النسبي (%)	الوزن	متوسط	الفقرة	م
4	محайд	1.159	%67.4	3.37		تنظم الإدارة استخدام مواردها المالية المتاحة بعناية	.2
2	موافق	1.137	%70.6	3.53		تضع الإدارة الأهداف وفق الإمكانيات المتاحة	.3
5	محайд	1.208	%66.0	3.30		توجد لدى الإدارة خطط لتطوير مواردها المالية.	.4
3	موافق	1.165	%68.6	3.43		توفر الإدارة نظاماً لمعرفة الاحتياجات التدريبية للعاملين بالإدارة المالية	.5
موافق		1.008	%69.0	3.45		جميع فقرات البعد	

يوضح الجدول السابق متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات البعد الثالث من المحور الأول - الكفاءة والفاعلية وترتيبها حسب المتوسطات الحسابية من الأهم فأقل أهمية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

جاءت استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات البعد والبالغ عددها (5) فقرات بدرجة استجابة تراوحت ما بين "موافقة" و"محайд" وذلك بمتوسطات حسابية تراوحت ما بين (3.30 - 3.63).

كانت أعلى الفقرات متوسطاً هي الفقرة رقم (1) والتي تنص على "توفر الإدارة خططاً بعيدة المدى لتطوير مستوى الأداء" بمتوسط حسابي يبلغ (3.63) وزن نسبي (72.6%) بدرجة استجابة "موافقة"، يليها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (3) والتي تنص على "تضع الإدارة الأهداف وفق الإمكانيات المتاحة" بمتوسط حسابي يبلغ (3.53) وزن نسبي (70.6%) بدرجة استجابة "موافقة"

في الترتيب الثالث جاءت الفقرة رقم (5) والتي تنص على "توفر الإدارة نظاماً لمعرفة الاحتياجات التدريبية للعاملين بالإدارة المالية" بمتوسط حسابي (3.43) وزن نسبي (68.6%) ودرجة استجابة "موافقة"، يليها في الترتيب الرابع الفقرة رقم (2) والتي تنص على "تنظم الإدارة استخدام مواردها المالية المتاحة بعناية" بمتوسط حسابي (3.37) وزن نسبي (67.4%) ودرجة استجابة "محайд"

رابعاً: صناعة القرار

جدول 16 المتوسطات الحسابية والوزن النسبي والانحراف المعياري لاجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات البعد الرابع من المحور الأول مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

النقطة	الكلمة	المقدار	الوزن النسبي (%)	الوزن	متوسط	الفقرة	م
4	موافق	1.167	%69.4	3.47		توفر الإدارة المالية المعلومات الكافية قبل اتخاذ أي قرار	.1
1	موافق	1.112	%74.6	3.73		تهتم الإدارة بالالتزام بالقواعد والقوانين التي تحكم اتخاذ أي قرار	.2
3	موافق	1.074	%70.6	3.53		تتيح الإدارة المعلومات الخاصة بأي قرار	.3
2	موافق	1.022	%74.0	3.70		تتخذ الإدارة القرارات وفق أولويات الإدارة المالية واحتياجاتها	.4

م	الفقرة	يُشترِك الموظفون بالإدارة في صنع القرار	5	محайд	1.299	%60.6	3.03	مُؤثِّر	مُعَدِّل	مُؤثِّر	مُؤثِّر
	جميع فقرات البعد			موافق	1.009	%69.8	3.49				

يوضح الجدول السابق متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات البعد الرابع من المحور الأول - صناعة القرار وترتيبها حسب المتوسطات الحسابية من الأهم فأقل أهمية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

جاءت استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات البعد والبالغ عددها (5) فقرات بدرجة استجابة تراوحت ما بين "موافق" و"محайд" وذلك بمتوسطات حسابية تراوحت ما بين (3.03 - 3.73).

كانت أعلى الفرات متوسطاً هي الفقرة رقم (2) والتي تنص على "تهتم الإدارة بالالتزام بالقواعد والقوانين التي تحكم اتخاذ أي قرار" بمتوسط حسابي يبلغ (3.73) وزن نسيبي (74.6%) بدرجة استجابة "موافق"، يليها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (4) والتي تنص على "تنفذ الإدارة القرارات وفق أولويات إدارة الشؤون المالية واحتياجاتها" بمتوسط حسابي يبلغ (3.70) وزن نسيبي (74.0%) بدرجة استجابة "موافق"

في الترتيب الثالث جاءت الفقرة رقم (3) والتي تنص على "تتيح الإدارة المعلومات الخاصة بأي قرار" بمتوسط حسابي (3.53) وزن نسيبي (70.6%) ودرجة استجابة "موافق"، يليها في الترتيب الرابع الفقرة رقم (1) والتي تنص على "توفر الإدارة المالية المعلومات الكافية قبل اتخاذ أي قرار" بمتوسط حسابي (3.47) وزن نسيبي (69.4%) ودرجة استجابة "موافق"

في الترتيب الأخير جاءت الفقرة رقم (5) والتي تنص على يُشترِك الموظفون بالإدارة في صنع القرار" بمتوسط حسابي يبلغ (3.03) وزن نسيبي (60.6%) ودرجة استجابة "محайд".

بصفة عامة يتبيّن أن المتوسط الحسابي لجميع الفقرات بلغ (3.49) وزن نسيبي بلغ (69.8%) مما يدل على أن صناعة القرار مطبقة بدرجة كبيرة في إدارة الشؤون المالية بالإدارة العامة للتعليم بمحافظة جدة كأحد قواعد الحكومة، وذلك من وجهة أفراد عينة الدراسة.

خامساً: التميز المؤسسي

جدول 17: المتوسطات الحسابية والوزن النسيبي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات البعد الخامس من المحور الأول مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

م	الفقرة	تدعم الإدارة المالية استخدام المستحدثات التكنولوجية الحديثة	1	موافق	1.104	%75.4	3.77	مُؤثِّر	مُعَدِّل	مُؤثِّر	مُؤثِّر
	تحرص الإدارة المالية على استقطاب الكفاءات العلمية		.2	محайд	1.093	%66.6	3.33				
	تتبّنى الإدارة المالية معايير الجودة في نظامها الإداري		.3	محайд	1.098	%67.4	3.37				

م	الفقرة	النوع	النسبة المئوية (%)	الوزن النسبي	المقدار	النوع	النسبة المئوية (%)	الوزن النسبي	المقدار
.4	تسعى الإدارة المالية لتطبيق نظام الاعتماد العالمي	موافق	72.0%	3.60		موافق	70.4%	3.52	
	جميع فقرات البعد	موافق	70.4%	1.008		موافق	70.4%	1.008	

يوضح الجدول السابق متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات البعد الخامس من المحور الأول - التميز المؤسسي وترتيبها حسب المتوسطات الحسابية من الأهم فأقل أهمية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

جاءت استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات البعد والبالغ عددها (4) فقرات بدرجة استجابة تراوحت ما بين "موافق" و"محايد" وذلك بمتوسطات حسابية تراوحت ما بين (3.77 – 3.33).

كانت أعلى الفقرات متوسطاً هي الفقرة رقم (1) والتي تنص على "تدعم الإدارة المالية استخدام المستحدثات التكنولوجية الحديثة" بمتوسط حسابي يبلغ (3.77) وزن نسبي (75.4%) بدرجة استجابة "موافق". يليها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (4) والتي تنص على "تسعى الإدارة المالية لتطبيق نظام الاعتماد العالمي" بمتوسط حسابي يبلغ (3.60) وزن نسبي (72.0%) بدرجة استجابة "موافق"، يليها في الترتيب الثالث الفقرة رقم (3) والتي تنص على "تنبني الإدارة المالية على معايير الجودة في نظامها الإداري" بمتوسط حسابي (3.37) وزن نسبي (67.4%) ودرجة استجابة "محايد"

في الترتيب الأخير جاءت الفقرة رقم (2) والتي تنص على "تحرص الإدارة المالية على استقطاب الكفاءات العلمية" بمتوسط حسابي يبلغ (3.33) وزن نسبي (66.6%) ودرجة استجابة "موافق".

بصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع الفقرات بلغ (3.52) بوزن نسبي بلغ (70.4%) مما يدل على أن التميز المؤسسي مطبق بدرجة كبيرة في إدارة الشؤون المالية بالإدارة العامة للتعليم بمحافظة جدة كأحد قواعد الحكومة، وذلك من وجهة أفراد عينة الدراسة.

الجدول التالي يوضح ملخصاً لاستجابات أفراد عينة الدراسة على أبعاد المحور الأول - قواعد الحكومة:

جدول 18: المتوسطات الحسابية والوزن النسبي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة على أبعاد المحور الأول مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

م	البعد	النوع	النسبة المئوية (%)	الوزن النسبي	المقدار
.1	البعد الأول: المساءلة	موافق	75.8%	0.790	
.2	البعد الثاني: الشفافية	موافق	70.4%	0.974	
.3	البعد الثالث: الكفاءة والفاعلية	موافق	69.0%	1.008	
.4	البعد الرابع: صناعة القرار	موافق	69.8%	1.009	
.5	البعد الخامس: التميز المؤسسي	موافق	70.4%	1.008	
	جميع فقرات المحور	موافق	71.2%	0.893	

يتضح من الجدول السابق أن أعلى استجابة من قبل أفراد عينة الدراسة كانت على فقرات البعد الأول – المسائلة بمتوسط حسابي (3.79) وزن نسيبي (75.8%) ودرجة استجابة "موافق"، يليها الاستجابة على فقرات البعد الثاني – الشفافية، والبعد الخامس – التميز المؤسسي بمتوسط حسابي (3.52) وزن نسيبي (70.4%) ودرجة استجابة "موافق" لكل منهما، يليها الاستجابة على فقرات البعد الرابع – صناعة القرار بمتوسط حسابي (3.49) وزن نسيبي (69.8%) ودرجة استجابة "موافق" في حين كانت أقل استجابة على فقرات البعد الثالث – الكفاءة والفاعلية بمتوسط حسابي (3.45) وزن نسيبي (69.0%) ودرجة استجابة "موافق"

بشكل عام، نجد أن المتوسط الحسابي لجميع أبعاد المحور بلغت قيمته (3.56) بوزن نسيبي (71.2%) مما يدل على أن قواعد الحوكمة مطبقة بدرجة كبيرة في إدارة تعليم جدة / إدارة الشؤون الإدارية والمالية، وذلك من وجهة أفراد عينة الدراسة.

تساؤل الدراسة الفرعى الثاني: ما معوقات تطبيق قواعد الحوكمة في إدارة الشؤون المالية بالإدارة العامة للتعليم بمحافظة جدة؟

وللإجابة عن التساؤل السابق، قامت الباحثة بتحليل أبعاد المحور الثاني -معوقات الحوكمة، وذلك من خلال حساب المتوسطات الحسابية والنسبة المئوية والانحراف المعياري، بهدف معرفة ما إذا كان متوسط درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على فقرات البعد قد وصلت لدرجة أعلى من درجة الحياد:

أولاً: المعوقات التنظيمية

جدول 19: المتوسطات الحسابية والوزن النسيبي والوزن النسيبي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات البعد الأول من المحور الثاني مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الكلمة	الوزن النسيبي	الوزن النسيبي	متوسط	الفرقة	م
5	موافق	1.165	%71.4	3.57	كثر الأعباء على الموظفين والإداريين مما يقلل قدرتهم على التطوير	.1
1	موافق	0.907	%78.6	3.93	عدم الإفصاح عن معايير تعيين الموظفين	.2
2	موافق	0.898	%75.4	3.77	سيادة البيروقراطية الإدارية في المعاملات	.3
2	مكرر	1.006	%75.4	3.77	التفرد في اتخاذ القرارات	.4
4	موافق	1.037	%72.0	3.60	غياب آلية واضحة لمساءلة الإدارية	.5
موافق		0.753	%74.6	3.73	جميع فقرات البعد	

يوضح الجدول السابق متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات البعد الأول من المحور الثاني – المعوقات التنظيمية وترتيبها حسب المتوسطات الحسابية من الأهم فالأقل أهمية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

جاءت استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات البعد والبالغ عددها (5) فقرات بدرجة استجابة "موافق" وذلك بمتوسطات حسابية تراوحت ما بين (3.93-3.57).

كانت أعلى الفقرات متوسطاً هي الفقرة رقم (2) والتي تنص على " عدم الإفصاح عن معايير تعيين الموظفين" بمتوسط حسابي يبلغ (3.93) ووزن نسيبي (%) 78.6 بدرجة استجابة "موافق". يليها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (3) والتي تنص على " سيادة البيروقراطية الإدارية في المعاملات" والفقرة رقم (4) والتي تنص على "سيادة البيروقراطية الإدارية في المعاملات" بمتوسط حسابي يبلغ (3.77) ووزن نسيبي (%) 75.4 بدرجة استجابة "موافق" لكل منهما، يليها في الترتيب الرابع الفقرة رقم (5) والتي تنص على " غياب آلية واضحة للمساءلة الإدارية" بمتوسط حسابي (3.60) ووزن نسيبي (%) 72.0 ودرجة استجابة "موافق"

في الترتيب الأخير جاءت الفقرة رقم (1) والتي تنص على " كثرة الأعباء على الموظفين والإداريين مما يقلل قدرتهم على التطوير." بمتوسط حسابي يبلغ (3.57) ووزن نسيبي (%) 71.4 ودرجة استجابة "موافق".

بصفة عامة يتبيّن أن المتوسط الحسابي لجميع الفقرات بلغ (3.73) بوزن نسيبي (%) 74.6 مما يدل على وجود معوقات تنظيمية كبيرة تواجه تطبيق قواعد الحكومة في إدارة الشؤون المالية بالإدارة العامة للتعليم بمحافظة جدة، وذلك من وجهة أفراد عينة الدراسة.

ثانياً: المعوقات المادية

جدول 20: المتوسطات الحسابية والوزن النسيبي والانحراف المعياري لاجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات البعد الثاني من المحور الثاني مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرقم	الكلمة	المتوسط	الوزن النسيبي	الانحراف المعياري	الفرقة	م
2	موافق	0.915	%74.0	3.70	اعتماد نظام مالي تقليدي في تحضير ميزانية الادارة	.1
1	موافق	0.712	%82.0	4.10	قلة كفاية المخصصات المالية لتصميم وتطوير برامج تطبيق الحكومة.	.2
3	موافق	0.844	%73.4	3.67	ارتفاع تكاليف التشغيل داخل الادارة	.3
4	موافق	1.098	%72.6	3.63	نقص وسائل الاتصال وتكنولوجيا المعلومات داخل الادارة	.4
موافق		0.699	%75.6	3.78	جميع فقرات البعد	

يوضح الجدول السابق متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات البعد الثاني من المحور الثاني – المعوقات المادية وترتيبها حسب المتوسطات الحسابية من الأهم فالأقل أهمية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

جاءت استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات البعد والبالغ عددها (4) فقرات بدرجة استجابة "موافق" وذلك بمتوسطات حسابية تراوحت ما بين (4.10 – 3.63).

كانت أعلى الفقرات متوسطاً هي الفقرة رقم (2) والتي تنص على " قلة كفاية المخصصات المالية لتصميم وتطوير برامج تطبيق الحكومة" بمتوسط حسابي يبلغ (4.10) ووزن نسيبي (%) 82.0 بدرجة استجابة "موافق"، يليها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (1) والتي تنص على " اعتماد نظام مالي تقليدي في تحضير ميزانية الادارة" بمتوسط حسابي يبلغ (3.70) ووزن نسيبي

(%) بدرجة استجابة "موافق"، يليها في الترتيب الثالث الفقرة رقم (3) والتي تنص على "ارتفاع تكاليف التشغيل داخل الادارة" بمتوسط حسابي (3.67) وزن نسيبي (%) 73.4 ودرجة استجابة "موافق".

في الترتيب الأخير جاءت الفقرة رقم (4) والتي تنص على "نقص وسائل الاتصال وتكنولوجيا المعلومات داخل الادارة" بمتوسط حسابي يبلغ (3.63) وزن نسيبي (%) 72.6 ودرجة استجابة "موافق".

بصفة عامة يتبيّن أن المتوسط الحسابي لجميع الفقرات بلغ (3.78) وزن نسيبي (%) 75.6 مما يدل على وجود معوقات مادية كبيرة تواجه تطبيق قواعد الحكومة في إدارة الشؤون المالية بالإدارة العامة للتعليم بمحافظة جدة، وذلك من وجهة أفراد عينة الدراسة.

ثالثاً: المعوقات البشرية

جدول 21: المتوسطات الحسابية والوزن النسبي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات البعد الثالث من المحور الثاني مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الكلمة	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	متوسط حسابي	الفرقة	م
4	موافق	1.129	%72.6	3.63	عدم كفاية الموظفين لتنفيذ عملية الحكومة داخل الإداره	.1
1	موافق	0.860	%82.6	4.13	نقص الوعي لدى الموظفين بأسس ومبادئ الحكومة	.2
2	موافق	1.015	%74.6	3.73	ضعف الكفايات الإدارية	.3
4 مكرر	موافق	1.129	%72.6	3.63	عدم تحمل المسئولية داخل الادارة	.4
2 مكرر	موافق	1.015	%74.6	3.73	غياب مفهوم المسائلة	.5
موافق		0.859	%75.4	3.77	جميع فقرات البعد	

يوضح الجدول السابق متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات البعد الثالث من المحور الثاني – المعوقات البشرية وترتيبها حسب المتوسطات الحسابية من الأهم فالأقل أهمية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

جاءت استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات البعد والبالغ عددها (5) فقرات بدرجة استجابة "موافق" وذلك بمتوسطات حسابية تراوحت ما بين (4.13-4.63).

كانت أعلى الفقرات متوسطاً هي الفقرة رقم (2) والتي تنص على "نقص الوعي لدى الموظفين بأسس ومبادئ الحكومة" بمتوسط حسابي يبلغ (4.13) وزن نسيبي (%) 82.6 بدرجة استجابة "موافق"، يليها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (3) والتي تنص على "ضعف الكفايات الإدارية" والفقرة رقم (5) التي تنص على "غياب مفهوم المسائلة" بمتوسط حسابي يبلغ (3.73) وزن نسيبي (%) 74.6 بدرجة استجابة "موافق" لكل منها

في الترتيب الأخير جاءت الفقرة رقم (1) والتي تنص على "عدم كفاية الموظفين لتنفيذ عملية الحكومة داخل الإداره" والفقرة رقم (4) والتي تنص على "عدم تحمل المسئولية داخل الادارة" بمتوسط حسابي يبلغ (3.63) وزن نسيبي (%) 72.6 ودرجة استجابة "موافق" لكل منها.

بصفة عامة يتبيّن أن المتوسط الحسابي لجميع الفقرات بلغ (3.77) بوزن نسي بلغ (75.4%) مما يدل على وجود معوقات بشرية كبيرة تواجه تطبيق قواعد الحكومة في إدارة الشؤون المالية بالإدارة العامة للتعليم بمحافظة جدة، وذلك من وجهة أفراد عينة الدراسة.

الجدول التالي يوضح ملخصاً لاستجابات أفراد عينة الدراسة على أبعد المحور الثاني – معوقات الحكومة:

جدول 22: المتوسطات الحسابية والوزن النسي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة على أبعد المحور الثاني

مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الجواب	الوزن	الوزن النسي (%)	الوزن	الوزن النسي (%)	البعد	م
3	موافق	0.753	%74.6	3.73		البعد الأول: المعوقات التنظيمية	.1
1	موافق	0.699	%75.6	3.78		البعد الثاني: المعوقات المالية	.2
2	موافق	0.859	%75.4	3.77		البعد الثالث: المعوقات البشرية	.3
	موافق	0.612	%75.2	3.76		جميع فقرات المحور	

يتضح من الجدول السابق أن أعلى استجابة من قبل أفراد عينة الدراسة كانت على فقرات البعد الثاني – المعوقات المادية بمتوسط حسابي (3.78) ووزن نسي (75.6%) ودرجة استجابة "موافق"، يليها الاستجابة على فقرات البعد الثالث – الشفافية بمتوسط حسابي (3.77) ووزن نسي (75.4%) ودرجة استجابة "موافق"، في حين كانت أقل استجابة على فقرات البعد الأول – المعوقات التنظيمية بمتوسط حسابي (3.73) ووزن نسي (74.6%) ودرجة استجابة "موافق"

تساؤل الدراسة الفرعى الثالث: ما مدى مصداقية التقارير المالية في إدارة الشؤون المالية بالإدارة العامة للتعليم بمحافظة جدة؟

وللإجابة عن التساؤل السابق، قامت الباحثة بتحليل فقرات المحور الثالث - التقارير المالية، وذلك من خلال حساب المتوسطات الحسابية والنسبة المئوية والانحراف المعياري، بهدف معرفة ما إذا كان متوسط درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على فقرات البعد قد وصلت لدرجة أعلى من درجة الحياد:

جدول 23: المتوسطات الحسابية والوزن النسي والوزن النسي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات المحور

الثالث مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الجواب	الوزن	الوزن النسي (%)	الوزن	الوزن النسي (%)	الفقرة	م
5	موافق	1.074	%70.6	3.53		يتوفر إطار تنظيمي فعال يضبط كافة جوانب الحكومة ويساعد في تطبيقها.	.1
6	موافق	1.073	%68.6	3.43		تقوم الإدارة المالية بإصدار تقارير دورية عن مدى التزامها بتطبيق قواعد الحكومة	.2
3	موافق	0.973	%69.4	3.47		توفر قواعد الحكومة متطلبات الإفصاح المطلوبة في	.3

النوع	النوع	النوع	النوع	النوع	النوع	الفقرة	م
الإدارة المالية							
2	موافق	1.028	%73.4	3.67	تقوم الجهات الرقابية بواجبها بأسلوب مهني في مراقبة أعمال الإدارة المالية ومتابعتها بما يعزز قواعد الحوكمة.	.4	
3	موافق	1.042	%69.4	3.47	تعمل الإدارة المالية على تطبيق قواعد الحوكمة لحفظ على مستوى عال من جودة المعلومات المحاسبية والإفصاح عنها.	.5	
1	موافق	0.907	%74.6	3.73	تحتوي قواعد الحوكمة على دور الإدارة المالية ومسؤولياتها تجاه خدمة المجتمع المحلي.	.6	
جميع فقرات المحور							

يوضح الجدول السابق متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات المحور الثالث – التقارير المالية وترتيبها حسب المتوسطات الحسابية من الأهم فالأقل أهمية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

جاءت استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات المحور والبالغ عددها (6) فقرات بدرجة استجابة "موافق" وذلك بمتوسطات حسابية تراوحت ما بين (3.43 – 3.73).

كانت أعلى الفقرات متوسطاً هي الفقرة رقم (6) والتي تنص على "تحتوي قواعد الحوكمة على دور الإدارة المالية ومسؤولياتها تجاه خدمة المجتمع المحلي" بمتوسط حسابي يبلغ (3.73) وزن نسي (74.6%) بدرجة استجابة "موافق"، يليها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (4) والتي تنص على "تقوم الجهات الرقابية بواجبها بأسلوب مهني في مراقبة أعمال الإدارة المالية ومتابعتها بما يعزز قواعد الحوكمة" بمتوسط حسابي يبلغ (3.67) وزن نسي (73.4%) بدرجة استجابة "موافق"

في الترتيب الثالث جاءت الفقرة رقم (3) والتي تنص على "توفر قواعد الحوكمة متطلبات الإفصاح المطلوبة في الإدارة المالية" والفرقة رقم (5) والتي تنص على "تعمل الإدارة المالية على تطبيق قواعد الحوكمة لحفظ على مستوى عال من جودة المعلومات المحاسبية والإفصاح عنها" بمتوسط حسابي (3.47) وزن نسي (69.4%) ودرجة استجابة "موافق" لكل منها، يليها الاستجابة على الفقرة رقم (1) والتي تنص على "يتتوفر إطار تنظيمي فعال يضبط كافة جوانب الحوكمة ويساعد في تطبيقها" بمتوسط حسابي (3.53) وزن نسي (70.6%) ودرجة استجابة "موافق"

في الترتيب الأخير جاءت الفقرة رقم (2) والتي تنص على "تقوم الإدارة المالية بإصدار تقارير دورية عن مدى التزامها بتطبيق قواعد الحوكمة" بمتوسط حسابي يبلغ (3.43) وزن نسي (68.6%) ودرجة استجابة "موافق"

تساؤل الدراسة الفرعى الرابع: هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق الحوكمة الإدارية ومصداقية التقارير المالية في إدارة التعليم في جدة/ إدارة الشؤون الإدارية والمالية؟ وللإجابة عن التساؤل السابق، قامت الباحثة بحساب معامل الارتباط ما بين إجمالي المحور الأول – قواعد الحوكمة والمحور الثالث – التقارير المالية، الجدول التالي يوضح هذه النتائج:

جدول 24: معامل الارتباط ما بين قواعد الحكومة ومصداقية التقارير المالية

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	المحور
0.000	**0.691	قواعد الحكومة
		مصداقية التقارير المالية

** دالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.01

يتضح من خلال الجدول السابق أن قيمة معامل الارتباط ما بين قواعد الحكومة ومصداقية التقارير المالية بلغت قيمته (0.691) وبلغت قيمة مستوى الدلالة (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، مما يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ما بين تطبيق الحكومة الإدارية ومصداقية التقارير المالية في إدارة الشؤون المالية بالإدارة العامة للتعليم بمحافظة جدة.

وللتفصيل في النتائج السابقة، قامت الباحثة بحساب معامل الارتباط ما بين أبعد قواعد الحكومة ومصداقية التقارير المالية، الجدول التالي يوضح هذه النتائج:

جدول 25 معامل الارتباط ما بين أبعد قواعد الحكومة ومصداقية التقارير المالية

مصداقية التقارير المالية			
مستوى الدلالة	معامل الارتباط	المتغيرات	
0.000	**0.551	المساءلة	
0.000	**0.632	الشفافية	
0.000	**0.647	الكفاءة والفاعلية	
0.000	**0.653	صناعة القرار	
0.000	**0.743	التمييز المؤسسي	

** دالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.01

6. مناقشة النتائج والتوصيات

1. نتائج الدراسة

بعد مناقشة محاور الدراسة بشكل عام، أظهرت الدراسة الحالية النتائج التالية:

1. يتم تطبيق المساءلة بدرجة كبيرة في إدارة الشؤون المالية بالإدارة العامة للتعليم بمحافظة جدة كأحد قواعد الحكومة، وذلك من وجهة أفراد عينة الدراسة بوزن نسبي بلغ (%75.8).
2. يتم تطبيق الشفافية بدرجة كبيرة في إدارة الشؤون المالية بالإدارة العامة للتعليم بمحافظة جدة كأحد قواعد الحكومة، وذلك من وجهة أفراد عينة الدراسة بوزن نسبي بلغ (%70.4).
3. يتم تطبيق الكفاءة والفاعلية بدرجة كبيرة في إدارة الشؤون المالية بالإدارة العامة للتعليم بمحافظة جدة كأحد قواعد الحكومة، وذلك من وجهة أفراد عينة الدراسة بوزن نسبي بلغ (%69.0).

4. يتم تطبيق صناعة القرار بدرجة كبيرة في إدارة الشؤون المالية بالإدارة العامة للتعليم بمحافظة جدة كأحد قواعد الحكومة، وذلك من وجهة أفراد عينة الدراسة بوزن نسبي بلغ (69.8%).
5. يتم تطبيق التميز المؤسسي بدرجة كبيرة في إدارة الشؤون المالية بالإدارة العامة للتعليم بمحافظة جدة كأحد قواعد الحكومة، وذلك من وجهة أفراد عينة الدراسة بوزن نسبي بلغ (70.4%).
6. يتم تطبيق قواعد الحكومة بدرجة كبيرة في إدارة الشؤون المالية بالإدارة العامة للتعليم بمحافظة جدة بشكل عام، وذلك من وجهة أفراد عينة الدراسة بوزن نسبي بلغ (71.2%).
7. وجود معوقات تنظيمية كبيرة تواجه تطبيق قواعد الحكومة في إدارة الشؤون المالية بالإدارة العامة للتعليم بمحافظة جدة، وذلك من وجهة أفراد عينة الدراسة بوزن نسبي بلغ (74.6%).
8. وجود معوقات مادية كبيرة تواجه تطبيق قواعد الحكومة في إدارة الشؤون المالية بالإدارة العامة للتعليم بمحافظة جدة، وذلك من وجهة أفراد عينة الدراسة بوزن نسبي بلغ (75.6%).
9. وجود معوقات بشرية كبيرة تواجه تطبيق قواعد الحكومة في إدارة الشؤون المالية بالإدارة العامة للتعليم بمحافظة جدة، وذلك من وجهة أفراد عينة الدراسة بوزن نسبي بلغ (75.4%).
10. وجود معوقات كبيرة تواجه تطبيق قواعد الحكومة في إدارة الشؤون المالية بالإدارة العامة للتعليم بمحافظة جدة، وذلك من وجهة أفراد عينة الدراسة بوزن نسبي بلغ (75.2%).
11. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ما بين المساعدة كأحد أبعاد قواعد الحكومة ومصداقية التقارير المالية في إدارة الشؤون المالية بالإدارة العامة للتعليم بمحافظة جدة.
12. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ما بين الشفافية كأحد أبعاد قواعد الحكومة ومصداقية التقارير المالية في إدارة الشؤون المالية بالإدارة العامة للتعليم بمحافظة جدة.
13. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ما بين الكفاءة والفاعلية كأحد أبعاد قواعد الحكومة ومصداقية التقارير المالية في إدارة الشؤون المالية بالإدارة العامة للتعليم بمحافظة جدة.
14. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ما بين صناعة القرار كأحد أبعاد قواعد الحكومة ومصداقية التقارير المالية في إدارة الشؤون المالية بالإدارة العامة للتعليم بمحافظة جدة.
15. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ما بين التميز المؤسسي كأحد أبعاد قواعد الحكومة ومصداقية التقارير المالية في إدارة الشؤون المالية بالإدارة العامة للتعليم بمحافظة جدة.
16. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ما بين قواعد الحكومة بشكل عام ومصداقية التقارير المالية في إدارة الشؤون المالية بالإدارة العامة للتعليم بمحافظة جدة.

2.6. توصيات الدراسة

1. توجيه إدارة الشؤون المالية بالإدارة العامة للتعليم بمحافظة جدة إلى العمل على الإعلان عن المعايير المطلوبة لشغل الوظائف الإدارية داخل الإدارة بكل شفافية للجميع.
2. الإفصاح عن سياسة المكافآت لجميع العاملين في إدارة الشؤون المالية بالإدارة العامة للتعليم بمحافظة جدة.

3. العمل على تنظيم استخدام الموارد المالية المتاحة من قبل إدارة الشؤون المالية بالإدارة العامة للتعليم بمحافظة جدة بعنابة وبالشكل الأمثل بما يخدم الأهداف الاستراتيجية للإدارة.
4. العمل على وضع خطط لتطوير الموارد المالية داخل إدارة الشؤون المالية بالإدارة العامة للتعليم بمحافظة جدة.
5. العمل على زيادة نسبة إشراك العاملين داخل إدارة الشؤون المالية بالإدارة العامة للتعليم بمحافظة جدة في عملية صنع القرار بالتعاون مع الإدارة العليا
6. العمل على استقطاب الكفاءات العلمية المناسبة للعمل داخل إدارة الشؤون المالية بالإدارة العامة للتعليم بمحافظة جدة
7. زيادة مستوى اهتمام إدارة الشؤون المالية بالإدارة العامة للتعليم بمحافظة جدة بتطبيق نظام الاعتماد العالمي لديها.
8. العمل على الموازنة ما بين أعباء الموظفين والإداريين ومهامهم الوظيفية الموكلة إليهم، وإتاحة المجال أمامهم لتطوير قدراتهم ومهاراتهم الوظيفية
9. العمل على الإفصاح عن معايير تعيين الموظفين داخل إدارة الشؤون المالية بالإدارة العامة للتعليم بمحافظة جدة
10. توجيه الإدارة العليا في إدارة الشؤون المالية بالإدارة العامة للتعليم بمحافظة جدة إلى عدم التفرد في اتخاذ القرارات الإدارية المختلفة
11. وضع آلية واضحة للمساءلة الإدارية وكيفية تطبيقها داخل إدارة الشؤون المالية بالإدارة العامة للتعليم بمحافظة جدة
12. العمل على زيادة المخصصات المالية لتصميم وتطوير برامج تطبيق الحكومة داخل إدارة الشؤون المالية بالإدارة العامة للتعليم بمحافظة جدة
13. تعزيز وسائل الاتصال وتكنولوجيا المعلومات داخل إدارة الشؤون المالية بالإدارة العامة للتعليم بمحافظة جدة وتوفير أحدث التقنيات اللازمة لإنجاز المهام الوظيفية المختلفة
14. العمل على زيادة مستوى الوعي لدى الموظفين العاملين في إدارة الشؤون المالية بالإدارة العامة للتعليم بمحافظة جدة بأسس ومبادئ الحكومة

7. المراجع:

1.7 المراجع العربية

- الغامدي، ه. ع. ا. ب. الزهيري، (2017)، درجة تطبيق المساءلة الإدارية لدى إدارة التعليم في منطقة الباحة من وجهة نظر قادة المدارس. *المجلة التربوية الدولية المتخصصة*
- النشرة الاقتصادية، (2003)، أسلوب ممارسة سلطات الإدارة الرشيدة في الشركات: حوكمة الشركات. العدد الثاني المجلد السادس والخمسون.
- بركة، كامل يوسف، (2012)، دور أساليب المحاسبة الإدارية في تفعيل حوكمة الشركات ". دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية العالمية في قطاع غزة، رسالة ماجستير –جامعة الإسلامية، غزة، فلسطين
- حنان، رضوان، (2005)، مدخل النظرية المحاسبية الإطار الفكري التطبيقات العملية، ط١، عمان، دار وائل للنشر
- شروق محمد علي، (2018)، أثر تطبيق معايير الحكومة في الشركات العائلية على أداء الشركات في محافظة نابلس، أطروحة لاستكمال الماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين

- حبوش محمد جميل، (2007)، مدى التزام الشركات المساهمة العامة الفلسطينية بقواعد حوكمة الشركات – دراسة تحليلية لأراء المراجعين الداخليين والمراجعين الخارجيين ومدراء الشركات المساهمة العامة-رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة
- محمود الوشاح، لونا شاهين، (2020)، أثر تطبيق قواعد الحوكمة على الإفصاح المحاسبي وجودة التقارير المالية دراسة تطبيقية في الجامعات الخاصة الأردنية، جامعة البلقاء التطبيقية، كلية الأعمال، الأردن
- كريري، ع. م. ع. (2021). حوكمة الاستدامة الثلاثية الاستدامة الثلاثية (ESG) في إدارات التعليم بالمملكة العربية السعودية. مجلة العلوم التربوية والدراسات الإنسانية، 8(19)
- يرقى حسين وعبدالصمد عمر. (2011). واقع حوكمة المؤسسات في الجزائر وسبل تفعيلها. جامعة المدينة.
- محمد غادر، (2012)، محددات الحوكمة ومعاييرها، المؤتمر العلمي الدولي، عولمة الإدارة في عصر المعرفة، جامعة الجنان، طرابلس، لبنان.
- التميمي، عباس حميد يحيى، (2008)، أثر نظرية الوكالة في التطبيقات المحاسبية والحكمة في الشركات المملوكة للدولة – دراسة ميدانية في عينة من الشركات العراقية، أطروحة دكتوراه غير منشورة في فلسفة المحاسبة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
- ميخائيل، أشرف حنا، (2005)، تدقيق الحسابات في إطار منظومة حوكمة الشركات، بحوث وأوراق عمل المؤتمر العربي الأول حول التدقيق الداخلي في إطار حوكمة الشركات، القاهرة.
- رافت محمد العوضي، (2020)، تصور مقترن لحوكمة ممؤسسات التعليم العالي كمدخل لتحقيق متطلبات التنافسية، مجلة جامعة الاستقلال للأبحاث، فلسطين المجلد (5) العدد (2)
- أبو نصار محمد وحميدات، جمعة، (2009)، معايير المحاسبة والإبلاغ المالي الدولي الجوانب النظرية والعملية. ط2، عمان: دار وائل للنشر.
- العيسوي، إبراهيم. (2003). التنمية في عالم متغير: دراسة في مفهوم التنمية ومؤشراتها. القاهرة: دار الشروق، 2003
- الجبلي، وليد سمير عبد العظيم، (2021)، أثر العلاقة بين آليات حوكمة الشركات والإفصاح عن المعلومات المستقبلية على تكفلة رأس المال، دراسة تطبيقية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة دمياط، 2(1) ج 2
- الحياري، عمر. (2017)، أثر تطبيق مبادئ حوكمة الشركات في تعزيز موثوقية التقارير المالية الصادرة عن الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالي، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط
- آل خليفة إمام حامد، (2007). صناديق الاستثمار ومفهوم الحوكمة. متطلبات مؤتمر حوكمة الشركات وأسواق المال العربية، المنظمة العربية للتنمية، مصر
- قبلي، نبيل، (2017)، دور مبادئ الحوكمة في تفعيل الأداء المالي لشركات التأمين. الجزائر
- عثمانى ميرة، (2012)، أهمية تطبيق الحوكمة في البنوك وأثرها على بيئة الأعمال. الجزائر.
- طراد، مقدم، الهام، هناء، (2016)، أثر تطبيق الحوكمة في القطاع المصرفي وفق مقررات لجنة بازل. الجزائر.

- صالحات، رافع يوسف، (2012). واقع بيئة النزاهة والشفافية والمساءلة في الجامعات الفلسطينية والجامعات العامة والحكومية
- الخطيب، أحمد، (2006). إدارة الجودة الشاملة تطبيقات تربوية، ط2، عالم الكتب الحديث، إربد، الأردن.
- النجار، جميل حسن؛ عقل، على خليل. (2016). أثر الالتزام بتطبيق قواعد حوكمة الشركات على الأداء المالي " دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة العامة المدرجة في بورصة فلسطين، مجلة جامعة فلسطين التقنية للأبحاث
- عطوي وإبراهيم حمد عيد. (2018). حقيقة تطبيق مبادئ الحكم في مدارس تبوك الابتدائية الحكومية. رسالة ماجستير غير منشورة جامعة تبوك، المملكة العربية السعودية
- حاتمة وعبد السلام محمود. (2018). درجة ممارسة حوكمة الشركات في مديريات التربية والتعليم في الأردن من وجهة نظر القادة الإداريين فيها. مجلة العلوم التربوية المجد (45)4)، الملحق 7
- بدخ، أحمد، والعواملة، حسن، (2017). واقع تطبيق معايير الحكومة الرشيدة وعلاقتها بتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكademie فيها، ورقة مقدمة إلى المؤتمر الدولي للحكومة في مؤسسات التعليم العالي، مجلس حوكمة الجامعات العربية، اتحاد الجامعات العربية وجامعة الشرق الأوسط
- الغالبي، طاهر محسن، والعامری، صالح مهدي، (2005)، المسئولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال- الأعمال والمجتمع، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان: الأردن.
- المليجي، رضا إبراهيم، (2011)، نحو تعليم متميز في القرن الحادي والعشرين، رؤى استراتيجية ومدخل إصلاحية، دار الفكر العربي، القاهرة
- محمد، ضحاوي. (2011). دراسة مقارنة لنظم الحكومة المؤسسية للجامعات في كل من جنوب أفريقيا وزيمبابوي وإمكانية الإفادة منها في مصر (الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية).

<http://search.mandumah.com/Record/256321>

- الحميدي، منال حسين. (2016)، واقع تطبيق الحكومة الرشيدة ومعوقاتها بجامعة الطائف من وجهة نظر أعضاء الهيئة الأكademie، كلية التربية، جامعة بنها-
<https://edu.moe.gov.sa/jeddah/Pages/default.aspx>

2.7. المراجع الأجنبية

- Alamgir, M. (2007). Corporate Governance: A Risk Perspective, paper presented to: Corporate Governance and Reform: Paving the Way to Financial Stability and Development, a conference organized by the Egyptian Banking Institute, Cairo, May 7
- Ararat, M., Black, B. S., & Yurtoglu, B. B. (2017). The effect of corporate governance on firm value and profitability: Time-series evidence from Turkey. Emerging Markets Review, 30, 113-132.
- Bindabel, W., Patel, A., & Yekini, C. O. (2017). The challenges faced by integrating Islamic corporate governance in companies of Gulf countries with non-Islamic companies across border through merger and acquisition.

- Freeland. C. (2007). Basel Committee Guidance on Corporate Governance for Banks, paper presented to Corporate Governance and Reform: paving the Way to FINANCIAL Stability and Development, a conference organized by the Egyptian Banking Institute, Cairo, May 7-8.
- International Accounting Standards Board (IASB) 2010, ED/2010/2 Conceptual Framework for Financial Reporting; the Reporting Entity, March, p. 8.
- Kohansal, rokhsareh (2011) .school district governnce and classroom reading institutional practice . Unpublished doctorate dissertation. University of California .usa
- Maulamin, T. M., & Bhakti, D. P. (2017). Effect Corporate Governance and Taxation Reform of Profit and and Tax Management on Listed Companies in Indonesian Stock Market.
- Maassen Peter. (2000). the Changing Roles of Stakeholders in Dutch University Governance, European Journal of Education pp. 449-464

جميع الحقوق محفوظة © 2023، الباحثة/ أمجاد فاروق فلمبان، المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي

(CC BY NC)

Doi: <https://doi.org/10.52132/Ajrsp/v5.52.7>

أثر القيادة التحويلية على الإبداع المستدام (دراسة تطبيقية على شركات الاتصالات بالمملكة العربية السعودية)

The impact of transformational leadership on sustainable innovation: A case study on telecommunications companies in the Kingdom of Saudi Arabia.

إعداد الباحثة / ملاك عون محمد آل هذلول

ماجستير إدارة الأعمال الأكاديمي، كلية الأعمال، جامعة الملك خالد، المملكة العربية السعودية

Email: malak123423@hotmail.com

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر القيادة التحويلية على الإبداع المستدام في شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية. اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على المنهج الاستبati، واستخدام أداة الاستبانة لجمع البيانات، كما تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل البيانات. تكونت عينة الدراسة من جميع موظفي شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية الذين يبلغ عددهم (122) موظفاً، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها: أنَّ مستوى نضج الإدارة التحويلية الخضراء في شركات الاتصالات عاليٌ؛ مما يعزز إبداع العاملين في المنظمة، كما أنه يوجد توجيه متغير نحو الإبداع المستدام عاليٍ في الابتكار في المنتج (الخدمة) الأخضر، والابتكار في العملية الخضراء، والابتكار في التكنولوجيا الخضراء، وتم استخدام جميع الاختبارات الخاصة بالانحدار المتعدد (MANOVA و Wilks' Lambda و Pillai's Trace) و Roy's Largest Root و Hotelling's Trace في إظهار معنوية القيادة التحويلية الخضراء؛ حيث بلغت القيمة الدلالية لها (0.000) وهي أقل من 5% مما يعني أنَّ القيادة التحويلية الخضراء لها تأثير معنوي على الإبداع المستدام، كما توصلت الدراسة إلى عدد من التوصيات أهمها: يتعين على شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية نشر مفهوم القيادة التحويلية الخضراء؛ مما يساعد على زيادة ولاء الموظفين وتعزيز الابتكار الأخضر.

الكلمات المفتاحية: القيادة التحويلية الخضراء، الإبداع المستدام، الابتكار في المنتج (الخدمة) الأخضر، الابتكار في العملية الخضراء، الابتكار في التكنولوجيا الخضراء.

The impact of transformational leadership on sustainable innovation (A case study on telecommunications companies in the Kingdom of Saudi Arabia)

Abstract:

This study aimed to identify the impact of transformational leadership on sustainable innovation in telecommunications companies in the Kingdom of Saudi Arabia. In this study, the researcher adopted the deductive approach, and used the questionnaire as tool to collect data, and used the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) program to analyze the data. The sample of the study consisted of all employees of telecommunications companies in the Kingdom of Saudi Arabia of (123) employees. The study found a set of results, including: The level of maturity of green transformational management in telecommunications companies is high, which promotes the innovation of the employees of the organization, and there is considerable and high-level orientation towards sustainable innovation in the green product (service), innovation in the green process and innovation in green technology. All tests of multiple linear regression (MANOVA) (Pillai's Trace, Wilks' Lambda, Hotelling's Trace, and Roy's Largest Root) were used to show the morale of green transformational leadership, as its significance value was (0.000) which is less than 5%, this means that green transformative leadership has a moral impact on sustainable innovation. The study also made a number of recommendations, including: Telecommunications companies in the Kingdom of Saudi Arabia should spread the concept of green transformational leadership, which helps to increase employee loyalty and promote green innovation.

Keywords: green transformational leadership, sustainable innovation, green product (service) innovation, green process innovation, green technology innovation.

1. المقدمة:

في ظل التطور المعرفي والتحول الرقمي في المملكة العربية السعودية، أصبحت شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية مهتمة بشكل متزايد بالقضايا البيئية، واتجهت أغلب الشركات إلى تعزيز مفهوم عمق للتنمية المستدامة، من خلال توفير منافع اقتصادية واجتماعية وبيئية في وقت واحد، وهو ما يسمى بالمحصلة النهائية الثلاثية (Hart and MILSTEIN,2003)، ولتطوير الكفاءات أو قدرات الموظفين دور مهم في التعامل مع التغيرات البيئية المستدامة العالمية التي تؤدي إلى زيادة التنافسية وحل المشاكل البيئية وتقليل المخاطر وإنتاج منتجات وخدمات جديدة (Singh et al,2020;Chang et al,2011;Chen,2011)؛ لذا أصبح من الضروري للشركات تطوير فلسفة الإدارة الخضراء لتحفيز ابتكاراتها الحضراة في العصر البيئي (Kemp and Pearson,2007:7)، من أجل تقليل الفاقد بشكل فعال وتحسين استخدام الموارد النادرة (السعدي، 2020)، وأشار (Kemp and Pearson,2007:7) إلى البرامج المبتكرة فيما يتعلق بإدارة البيئة مثل الابتكار البيئي، وتحتاج الشركات رفع قيادتها التحويلية الخضراء، ورفع ممارسات الاستدامة الإبداعية والوعي الأخضر، لزيادة إبداعها البيئي.

2.1. إشكالية الدراسة:

من خلال ما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية:

ما تأثير القيادة التحويلية على الإبداع المستدام في شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية؟

ويترقب من هذا التساؤل الرئيس عدّة أسئلة فرعية:

- « ما مدى نجاح القيادة التحويلية في شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية؟ »
- « ما مدى التوجه نحو الإبداع المستدام في شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية؟ »
- « ما مدى تأثير القيادة التحويلية بأبعادها المختلفة على الإبداع المستدام في شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية؟ »

3.1. فرضيات الدراسة:

للإجابة عن أسئلة البحث صيغت الفرضيات الآتية:

- » يوجد نجاح عالٍ في القيادة التحويلية في شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية.
- » يوجد توجه معتد به نحو الإبداع المستدام في شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية.
- » القيادة التحويلية بأبعادها المختلفة تؤثر بشكل إيجابي على الإبداع المستدام في شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية.

4.1. أهداف الدراسة:

يهدف هذا البحث إلى:

- » إبراز أهمية القيادة التحويلية ودورها في الإبداع المستدام في شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية.
- » التعرف على درجة تأثير القيادة التحويلية على الإبداع المستدام في شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية.
- » تقديم عددٍ من التوصيات والمقترنات التي تسهم في تحسين الإبداع الأخضر من خلال القيادة التحويلية الخضراء.

5.1. منهج الدراسة:

يتبع البحث المنهج الاستباطي (Hypothetico-deductive) في محاولة لمعرفة أثر القيادة التحويلية الخضراء على الإبداع المستدام في المملكة العربية السعودية.

6.1. حدود الدراسة:

الحدود المكانية: طبقت الدراسة في شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية، ويمثل مجتمع الدراسة جميع الأفراد العاملين في شركة STC و MOBILY ZINE الذين بلغ عددهم (22845) تقريباً.

الحدود الزمنية: الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي 1443-2022

7.1. الدراسات السابقة:

فيما يأتي جدول لعرض بعض الدراسات السابقة ذات الصلة التي قامت الباحثة بالاطلاع عليها، وذلك للاستفادة منها، وسيتم التفصيل فيها عند تصميم نموذج البحث في الفصل الثالث:

عنوان الدراسة	الباحثون
Green Transformational Leadership and Green Performance: The Mediation Effects of Green Mindfulness and Green Self-Efficacy	Chen et al. (2014)
الإبداع الأخضر إستراتيجية فاعلة لمواجهة تحديات تحقيق الاستدامة البيئية لمنظمات الأعمال: بحث ميداني حول التحديات التي تواجه المنظمات الخدمية ومنظمة UNDP في محافظة الأنبار	الدليمي وصلاح (2018)
Green innovation and environmental performance: The role of green transformational leadership and green human resource management	Singh et al. (2020)
الاستدامة الموجهة نحو ممارسات الإبداع ودورها في تعزيز الابتكار البيئي من خلال الدور الوسيط للقيادة التحويلية الخضراء في الشركات النفطية: دراسة حالة في شركة نفط البصرة	السعدي (2020)
How Green Transformational Leadership Affects Green Creativity: Creative Process Engagement as Intermediary Bond and Green Innovation Strategy as Boundary Spanner	Zhang et al. (2020)

Does green transformational leadership lead to
green innovation? The role of green thinking
and creative process engagement

Begum et al. (2022)

8.1. هيكلة الدراسة:

تم تقسيم الدراسة إلى جزأين: الجزء النظري ويحتوي على ثلاثة فصول: الفصل الأول يحتوي على المحور الأول للدراسة وهي القيادة التحويلية وأبعادها، ويمثل الفصل الثاني المحور الثاني للدراسة وهو الإبداع المستدام وأبعاده، بينما يمثل الفصل الثالث دراسة النماذج السابقة وتصميم نموذج الدراسة من خلال ربط المتغير المستقل والمتغير التابع، ثانياً الجزء التطبيقي، ويحتوي على فصلين، بدايةً من منهجية البحث وتصميم أداة الاستبانة والتحليل الوصفي للدراسة، ومن ثم اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج.

9.1. إسهامات الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تقديم عدد من الإسهامات كما يأتي:

- ❖ **الإسهامات النظرية:** تمثل القيادة التحويلية القيمة النظرية للبحث، التي ركزت على قيمة الفرد داخل الشركة، وتقويضه سلطة اتخاذ القرار للاستجابة بصورة مباشرة لطلبات العملاء ومشاكلهم واحتياجاتهم، وذلك استناداً إلى الأدبيات السابقة العربية والإنجليزية التي تسمح بقياس هذا التوجه، وكذلك عرض لمفهوم الإبداع المستدام الذي يجب أن يكون سليماً بيئياً ومقبولاً اجتماعياً.
- ❖ **الإسهامات المنهجية:** وذلك من خلال تصميم نموذج بحث مبنيٍّ على مختلف نقاط قوة النماذج السابقة، وصياغة فرضيات البحث التي تم اختبارها باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط من خلال الحزمة الإحصائية SPSS.
- ❖ **الإسهامات الإدارية:** حيث إنّها تُمكّن المسؤولين في شركات الاتصالات من معرفة أثر القيادة التحويلية الخضراء على إبداع العاملين المستدام، وهذا من خلال انعكاس القيادة التحويلية على محاور الإبداع المستدام الثلاثة (ابتكار الخدمة (المنتج) الخضراء، وابتكار العملية الخضراء، وابتكار التكنولوجيا الخضراء).

نتائج الدراسة هي الفيصل في هذه الدراسة لمعرفة مدى تأثير القيادة التحويلية على الإبداع المستدام.

2. الجزء النظري: أثر القيادة التحويلية على الإبداع المستدام، دراسة حالة شركات الاتصال في المملكة العربية السعودية - تصميم النموذج النظري

1.2. القيادة التحويلية وأبعادها

مقدمة:

تعد القيادة الإدارية من أهم المحاور التي ترتكز عليها مختلف الشركات والمنظمات سواء كانت عامة أو خاصة، وهي عبارة عن الأنشطة التي يمارسها المسؤول الإداري على الأفراد العاملين في تنظيم معين، والتي تتمثل في إصدار الأوامر، والتأثير عليهم لتحفيزهم على العمل، هذا بالإضافة إلى توجيههم نحو تحقيق الأهداف المرجوة (شعراوي، د.ت.)

كما يؤكد الشعراوي... أن العملية الإدارية هي في الأساس عملية توجيه وتنظيم وتنسيق جهود الأفراد أو الجماعات في سبيل تحقيق أهداف وغايات معينة فردية كانت أو جماعية، ومن ثمّ يمكن القول: إن القيادة الإدارية تمتد جذورها إلى الوقت الذي بدأ فيه التفاعل الاجتماعي وتوزيع العمل بين الأفراد والجماعات في تنظيمات ونظم اجتماعية متعددة.

في هذا الفصل سيتم التطرق إلى مفهوم القيادة والاتجاهات الحديثة في القيادة ومفهوم القيادة التحويلية وأبعادها.

أولاً: مفهوم القيادة:

في مستهل الحديث عن مفهوم القيادة نستعرض مقوله الكاتب جيمس وباري Barry James (2003) يُعرف القادة أنهم إذا أرادوا الحصول على الالتزام وتحقيق أعلى المعايير، فيجب أن يكونوا نماذج للسلوك الذي يتوقعونه من الآخرين، قال لنا مدير الخدمات المهنية آندي سيرولي: "الأمر واضح وبماش، لا تطلب أبداً من أي شخص آخر القيام بشيء لا ترغب في القيام به نفسك". لذا القادة هم نموذج للطريقة.

ومن هذا المنطلق، حظيت القيادة باهتمام العديد من العلماء وال فلاسفة والكتاب الذين بدؤوا بدراساتها ودراسة كل ما يرتبط بها، حتى أصبحت الآن لب العملية الإدارية وقلبها النابض والأساس الذي يتم بواسطته الحكم على نجاح المنظمة من عدمه، وأصبحت في جوهرها تعني التأثير الذي يمارسه القائد على مرؤوسيه من أجل تحقيق هدف (المصري و عامر، 2015، كما ورد في القماش والجهني، 2020).

1. اتجاه السمات الشخصية في القيادة:

يعتمد نهج السمات في القيادة على أبحاث القيادة المبكرة التي افترضت أن القائد الجيد يولد وليس يصنع Certo و Certo، كما يؤكد (القططاني، 2003) "إنها تسمى أيضاً بنظرية الرجل العظيم حيث تقوم على أن القائد رجل عظيم منحه الله عدداً من الصفات والخصائص التي لا تتوافر إلا في الرجال العظام".

2. الاتجاه الموقفى للقيادة:

ركّزت النظريات والنماذج التي تضمنها هذا المدخل على أن القائد ولد الموقف، وأن السمات والمهارات المطلوب توافرها في القائد تعتمد بدرجة كبيرة على الموقف الذي يعمل فيه؛ وعلى الموقع القيادي الذي يشغله، فالاختلاف في المستويات الإدارية يؤدي إلى اختلاف سمات القيادة المطلوبة في كل مستوى إداري، وبذلك لا يوجد نمط قيادي فعال يصلح في جميع المواقف والظروف، بل على القائد أن يمارس جميع الأنماط؛ ولكن في مواقف مختلفة، ومهمة القائد هي انتقاء النمط القيادي الملائم للموقف (الشيخ، 2017)

3. القيادة كعلاقة مركبة:

يركز هذا الاتجاه على وجود علاقة متبادلة بين القادة والأتباع، وذلك من خلال إشباع حاجات العاملين وتحفيزهم للقيام بأعمال المنظمة على أكمل وجه، وعلى ضوء ذلك يؤكد صالح ومحمد (2013) أننا نجد أن الأساس في القيادة التبادلية هو تبادل العملية بين القادة والمرؤوسين، فالقائد التبادلي يتعرف على رغبات واحتياجات المرؤوسين ثم يوضح الأدوار والمسؤوليات بالنسبة إلى المرؤوسين؛ لتحقيق هذه الاحتياجات والرغبات التي سوف تكون مرضية لمقابلة أهداف محددة أو أداء مهامات معينة ومن ثم تحقيق النتائج المرغوبة،

فالمروءوسون يتلقون المكافآت مقابل أدائهم لأعمالهم عندما يستفيد القادة من إتمام هذه الأعمال، والقادة يساعدون في بناء ثقة المروءوسين فضلاً عن إرضاء احتياجاتهم؛ لأن ذلك من الممكن أن يحسن الإنتاجية والأخلاق في العمل.

ثانياً: القيادة التحويلية :Transformational Leadership

نال مفهوم القيادة التحويلية بعد منتصف الثمانينيات اهتماماً كبيراً من كتاب الإدارة، لا سيما عندما أدركت الكثير من المنظمات الحاجة إلى إحداث تغييرات رئيسية في طريقة أداء الأعمال لمواجهة التغييرات في البيئة (عايض و القحفة، 2020) ومن ثم أصبحت حماية البيئة قضية رئيسية بسبب التلوث البيئي المدمر؛ لذلك أغلب الشركات على استعداد لتطوير الابتكار الأخضر بشكل استباقي، علامة على ذلك فإن البيئة الاستهلاكية أكثر شيوعاً في العالم (Chen,2011)، وبذلك يصبح الابتكار الأخضر سلاحاً تنافسياً قوياً، حيث يصبح المستهلكون أكثر اهتماماً بالبيئة، وتصبح المنتجات الخضراء أكثر انتشاراً في السوق (Chen and Chang,2013)، ويمكن للشركات أن تلتزم بالابتكار الأخضر، ليس فقط لوضع إستراتيجية تميز، ولكن أيضاً لتلبية الاحتياجات البيئية في السوق، لذا من الضروري للشركات تطوير فلسفة الإدارة التحويلية الخضراء لتحفيز ابتكاراتها الخضراء في العصر البيئي (Zhang,2020).

ويمكن للقيادة التحويلية أن تسهل إدخال الأفكار الجديدة من خلال توفير الرؤوية والتحفيز والمحاكاة الفكرية للمروءوسين (Munford,2000) بالإضافة إلى ذلك، لدى القادة التحويليين فرصة لترويج الأفكار الإبداعية داخل مؤسساتهم ويمكن أن تعمل سلوكياتهم "قوى تعزز الإبداع"، كما أن القيادة التحويلية تلعب دوراً حاسماً في تطوير الابتكار (Bass et al.,2003)، علامة على ذلك، يحفز القادة التحويليون أتباعهم على زيادة الاستعداد لأداء يفوق التوقعات (Sosik et al.,1998).

ثالثاً: أهمية القيادة التحويلية :

يرى (عايض و القحفة، 2020) أن للقيادة التحويلية أهمية كبيرة؛ كونها تسهم في تطوير أداء المروءوسين والمنظمات من خلال ممارسات السلوك التحويلي؛ للوصول إلى تحقيق أهداف المنظمات وتنال القيادة التحويلية أهميتها في الشركات محل الدراسة من أنها قد تمثل النمط القيادي المناسب لهذه الشركات؛ نظراً إلى ما يمتاز به هذا النمط القيادي من صفات وممارسات تسهم في تطوير قدرات المروءوسين وإبداعاتهم في تحقيق أهداف الشركات؛ نظراً إلى التغيير السريع في طبيعة عملها، والتحديات التي تواجهها، لا سيما في الوقت الراهن؛ إذ تشير الدراسات السابقة إلى أن القيادة التحويلية تعزز قوى الإبداع لدى المروءوسين.

رابعاً: أبعاد القيادة التحويلية :

من خلال المسح الذي أجرته الباحثة وجدت أن كلًا من Bass and Avolio قد اتفقا على أن أبعاد القيادة التحويلية الخضراء تتمثل في أربعة أبعاد أساسية هي: التحفيز الفكري، والتأثير المثالي، والاعتبارية الفردية، والحفز الإلهامي، وسيجري توضيحها بوصفها ناتج اتفاق أغلب الباحثين، وسيتم اعتمادها أبعاداً للقيادة التحويلية في الدراسة الحالية؛ إذ إنها تلعب دوراً مهماً في تعزيز إبداع الموظف، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول 1-1: الأبعاد الأساسية لقيادة التحويلية الخضراء

الباحث	التعريف	البعد ومؤشراته
(متولي و شحاته، 2019) Avolio, BASS, Jung, 1999 ماجد 2014	<p>تمتع القائد بسمات شخصية فريدة ومميزة (كاريزما) تجعله محل إعجاب وتقدير من قبل الآخرين، مما يدفعهم إلى التأسي به والاستجابة له.</p> <p>تساعد كاريزما القادة التحويليين على تكوين أفكار ملهمة بين أتباعهم لكسب احترامهم ولاؤهم.</p> <p>إن التأثير قد يحصل بالتصريحات التي يقدمها القائد لمرؤوسيه بوصفها جزءاً عاطفياً وأساسياً من تأثير القيادة التحويلية بواسطة مخاطبة القائد مستخدماً عبارات مؤثرة فيهم.</p>	التأثير المثالي Influence Idealize القائد يجعل المرؤوسيين يعملون كفريق لتحقيق الأهداف البيئية نفسها.
(Chang,2013) (Chen and الغامدي (2022)	<p>اهتمام القادة التحويليين بتنمية المرؤوسيين، وتحديد احتياجاتهم الفردية، وتقديم التوجيه والدعم وتوليد شعور الانتماء لديهم.</p> <p>اهتمام القائد الشخصي بمرؤوسيه، والاستجابة لهم في توزيع المهام عليهم على أساس حاجاتهم وقدراتهم والعمل على تدريبهم وإرشادهم؛ لتحقيق النمو.</p>	الاعتبار الفردي Consideration القائد يتصرف بشكل يراعي القيم البيئية لدى الأفراد.
Gong et al.2009: Carmeli et al.2013 Avolio and Jung,1999	<p>يعزز القدرة المعرفية للتابعين ويحسن كفاءة بناء المشاكل والبحث عن المعلومات وتوليد الحلول في العملية المعرفية.</p> <p>إن الاستثارة الفكرية تتحقق عندما يشجع القائد التحويلي المرؤوسيين على حل المشاكل بطريقة مبدعة من خلال دفعهم للبحث عن الأفكار الجديدة ودعم النماذج المميزة لأداء العمل.</p>	التحفيز الفكري Motivation القائد يلهم المرؤوسيين بالخطط البيئية. القائد يحفز وينشط الأفراد لتقديم أفكار خضراء تراعي البيئة. القائد يحفز الموارد البشرية للوصول وتحقيق الأهداف البيئية.
Gong et al.,2009	تشجيع القادة التحويليين التفكير الإبداعي من خلال تحفيز المرؤوسيين للتعبير عن آرائهم واكتساب شغف بالأفكار.	الدافع الملهم Motivation

Northouse, 2014	أن يصنع القائد رؤية واضحة ومتقابلة للمستقبل ويعمل على إقناع الاتباع بها والعمل على تحقيفها، حيث يعمل القائد على إيجاد رؤية مشتركة بينه وبين العاملين.	القائد يعطي رؤية بيئية واضحة للمرؤوسين لاتباعها.
-----------------	--	---

2.2. الإبداع المستدام وأبعاده

أولاً: مفهوم الإبداع والابتكار المستدام :Sustainable Innovation

ينظر البعض إلى الإبداع على أنه إنتاج إبداعي يتسم بالجدة والندرة والقيمة الاجتماعية، ومنهم من ينظر إليه على أنه عملية ذات مراحل متعددة ومتتابعة، وينظر فريق ثالث إليه على أنه سمات شخصية ملزمة للشخص المبدع، بينما ينظر فريق رابع إلى الإبداع من خلال البيئة التي يوجد فيها. (المعايبة، 2014)

والإبداع في اللغة مشتق من الفعل الثلاثي (بدع) وجاء في لسان العرب أنَّ (بدع) الشيء يبدهم بدع وابتدعه: أنشأه وأبدأه (ابن منظور، 711 هـ)، كما عرف Manuel d'Oslo الإبداع: بالنشاط الذي ينتج سلع جديدة أو محسنة (منتجات، خدمات، عمليات، أساليب تسويق)، وكلمة بديع تعني الجديد من الأشياء أو الأفكار أو السلوك، وفي اللغة الإنجليزية فإن كلمة "Innovate" جاءت من اللاتينية "Innovare" وتعني يجدد، وجاء في معجم العلوم الاجتماعية أنَّ كلمة إبداع تعني "أي فكرة أو سلوك أو شيء جديد يختلف نوعياً عن الأشكال الموجودة" (Gould & Kolb, 1964) ، ولا يميز الباحثون باللغة الإنجليزية بين مصطلحي (Innovation) وأي الإبداع والخلق أو الابتكار، كما لوحظ عدم وجود مثل هذا التمييز بين الباحثين باللغة العربية؛ حيث يستخدم الإبداع قريناً لابتكار. (الدهان، 1989)

وقد اختلف (الرشيدى، 2018) مع (الدهان، 1989) في أن هناك اختلافاً في تحديد مفهوم الإبداع وبعض المصطلحات القرية والمتشاربة معه، وذكر منها الإبداع والابتكار ويعنى ذلك "النتيجة الناجمة عن إنشاء أسلوب أو طريقة جديدة في الإنتاج أو التغيير في جميع مكونات المنتج أو كيفية تصميمه" (أبو النصر، 2004)، وأشار (داعر، 2015) إلى أن الإبداع والابتكار مصطلحان مختلفان لكنهما مترابطان؛ بحيث يكون الإبداع بداية العملية الذهنية، بينما يمثل الابتكار الجانب العملي للمنظمة في تطبيق الأفكار الإبداعية، وكلاهما يحتوي على الرغبة في تغيير الأساليب التقليدية للفرد والمنظمة.

ثانياً: الابتكار والاستدامة البيئية:

يرى (Bocken et al, 2019) أن الابتكار من أجل الاستدامة يتعلق بالإدخال المقصود (الجزري) للمنتجات والخدمات المحسنة الجديدة (بشكل تدريجي) أو الأنظمة بالكامل، والذي يؤدي إلى فوائد بيئية أو اجتماعية تفوق المنتجات والخدمات أو النظم السابقة.

ويرى (verloop, 2004) أن الابتكار المستدام يجب أن يكون سليماً بيئياً ومحبلاً اجتماعياً وقبلاً للحياة اقتصادياً، وله تأثير إيجابي على البيئة المحيطة، ويمكن ربطه باستهلاك الوقود وانبعاثات الغازات الخطرة والسلامة وإعادة التدوير وغيرها. (Chen et al., 2006). ووفقاً لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (1997) يمكن تقسيم الابتكار إلى ثلاثة فئات:

- ابتكار العملية: الذي يحدث عند إنتاج كمية معينة من المخرجات (السلع أو الخدمات) بمدخلات أقل.

2. ابتكار المنتج: إدخال تحسينات إلى السلع (أو الخدمات) الحالية أو تطوير سلع جديدة.

3. الابتكارات التنظيمية: أشكال جديدة للإدارة، على سبيل المثال، إدارة الجودة الشاملة.

ثالثاً: أهمية الابتكار المستدام:

تبرز أهمية الابتكار المستدام من خلال اهتمامه بتقليل التلوث، وتحسين الأداء البيئي، وتحسين إنتاجية الموارد، وزيادة كفاءة استخدام الطاقة، وتقليل النفايات، فضلاً عن تحفيض كفاءة المواد المنتجة (Huang, 2011).

علاوة على ذلك، لا يقل ابتكار المنتجات وابتكار العمليات الخضراء من التأثير البيئي السلبي فقط، بل يؤديان أيضاً إلى زيادة الأداء المالي والاجتماعي للشركة من خلال تقليل الفاقد والتكلفة (Weng et al., 2015).

رابعاً: أبعاد الابتكار المستدام:

من خلال المسح الذي أجرته الباحثة وجدت أن كلاً من: Chen et al., 2006, Begum et al., 2020, Fernando Wah, 2017, Singh et al., 2020. قد اتفقوا على أبعاد الابتكار المستدام (الأخضر)، وهي تمثل في ثلاثة أبعاد أساسية: ابتكار المنتج (الخدمة) الأخضر، وابتكار العملية الخضراء، وابتكار التكنولوجيا الخضراء، وسيجري توضيحها بوصفها ناتج اتفاق أغلب الباحثين، وسيتم اعتمادها أبعاداً للابتكار المستدام في الدراسة الحالية.

أ. ابتكار المنتج (الخدمة) الأخضر

يعرف المنتج الأخضر بأنه منتج صديق للبيئة (Chen and Chai, 2010) وحدده 1993 Shamdasani et al. المنتج الذي يحافظ على البيئة ولا يستنزف الموارد الطبيعية ويمكن إعادة تدويره أو الاحتفاظ به، وأشار Ottman et al (2006) يمكن وصف المنتج الأخضر بأنه المنتج الذي يسعى جاهداً في حماية أو تحسين البيئة الطبيعية من خلال الحفاظ على الطاقة أو الموارد وتقليل أو القضاء على استخدام العوامل السامة والتلوث والنفايات، وبين Wong (2013) أن المنتج الأخضر لا يؤثر بشكل سلبي على الأشخاص والبيئة طوال دورة حياة المنتج، وذكر Tom et al (2015) أنه المنتج الذي يراعى فيه أبعاد الاستدامة الثلاثة: الاقتصادية، والبيئية، والاجتماعية.

إذن المنتج الأخضر يقوم على تقليل التأثير على البيئة باستخدام مواد أقل سمية.

أ. ابتكار العملية الخضراء

أشار (Chen et al 2006) بأنها استخدام تقنيات وعمليات تصنيع صديقة للبيئة لإنتاج السلع وتقديم الخدمات بشكل لا يؤثر سلباً على الناس والبيئة، وذكر (Weng et al 2015) بأنها تعديل عمليات التصنيع وأنظمتها لإنتاج منتجات صديقة للبيئة تقي بالأهداف البيئية، مثل: توفير الطاقة ومنع التلوث وإعادة تدوير النفايات، ولقد أظهرت الأبحاث السابقة أن ابتكار العمليات الخضراء لها تأثير إيجابي على الميزة التنافسية للشركات واستدامتها Chen et al, 2014.

ب. ابتكار التكنولوجيا الخضراء

تبعد التكنولوجيا الخضراء المبدأ البيئي وقانون الاقتصاد البيئي، وتدرس توفير الطاقة في عملية الابتكار، وتتجنب أو تقضى أو تقلل من التلوث والأضرار التي تلحق بالبيئة في عملية الابتكار،

وتحافظ على الحد الأدنى من التأثير السلبي على البيئة (Wang et al, 2021) ويهدف ابتكار التكنولوجيا الخضراء إلى تحقيق منافع اقتصادية وبيئية واجتماعية، بالإضافة إلى ذلك توفير الموارد والطاقة، والقضاء أو الحد من تلوث البيئة وتدهورها .(Li et al, 2018)

3.2 دراسة النماذج السابقة وتصميم نموذج الدراسة

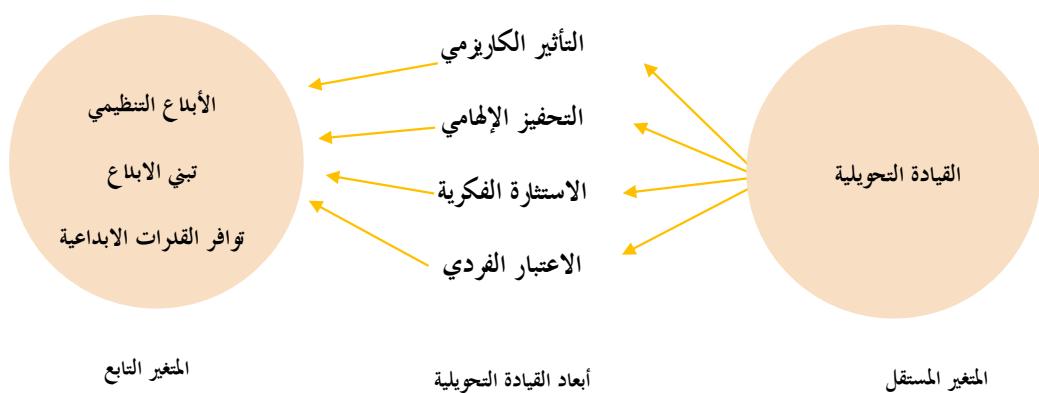
1.3.2 الدراسات السابقة:

1.3.3.2 الدراسات العربية:

- ❖ نموذج الغالبي وإدريس (2010)، سلوكيات القيادة التحويلية وأثرها في الإبداع التنظيمي: دراسة تطبيقية في قطاع الاتصالات الأردني

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن أثر سلوكيات القيادة التحويلية في شركات الاتصالات الأردنية الخلوية، ولتحقيق هذا الهدف تم توزيع (120) استبانة على رؤساء الأقسام والاختصاصيين العاملين في شركات الاتصالات الخلوية الأردنية من مختلف الاختصاصات، مكونة من القيادة التحويلية بأبعادها (الاعتبارية الفردية، التمكين، التأثير المثالي، الاستشارة الفكرية) والإبداع التنظيمي بأبعاده (تبني الإبداع، توافر القدرات الإبداعية)؛ حيث استخدم المنهج الوصفي، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لسلوكيات القيادة التحويلية بأبعادها على الإبداع التنظيمي بمتغيراته.

رسم توضيحي 3-1 : شكل نموذج الغالبي وإدريس (2010)

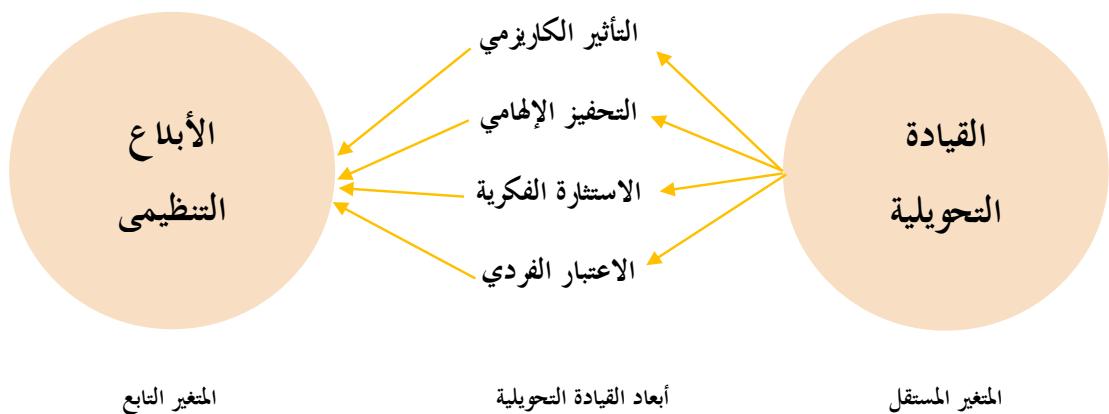


- ❖ نموذج رندة رباحي (2012)، دور القيادة التحويلية في تحقيق الإبداع التنظيمي دراسة حالة: المؤسسة الأوراسية للغزل بعين جaser_Batata

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور القيادة التحويلية في تحقيق الإبداع التنظيمي في المؤسسة الأوراسية للغزل والأغطية بعين جaser_Batata، واعتمدت الدراسة على منهجين علميين يتناسبان مع طبيعة الدراسة، وهما: المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، وتم استخدام الاستبانة في جمع البيانات وتحليلها إحصائياً؛ لتحقيق الهدف المراد من الدراسة؛

وتوصلت الدراسة إلى أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقيادة التحويلية على الإبداع التنظيمي في المؤسسة الأوراسية للغزل والأغطية بعين جaser باتنة.

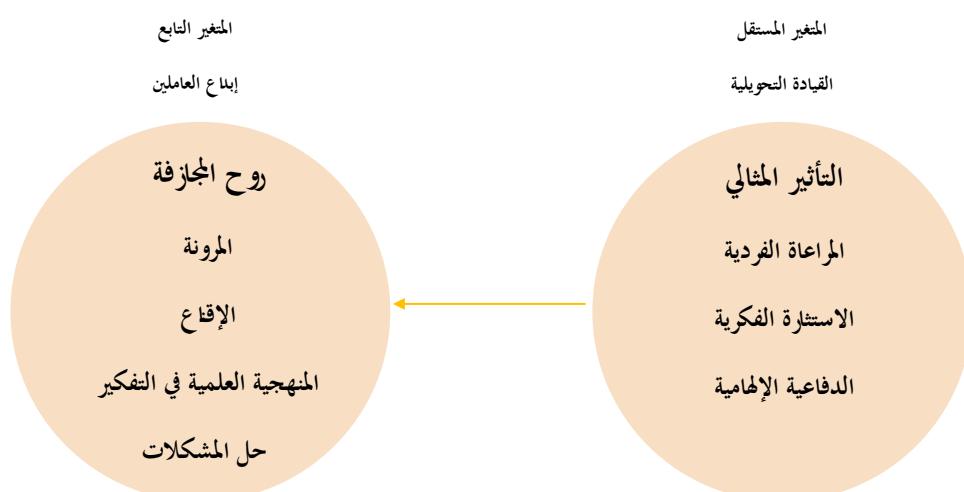
رسم توضيحي 3-2: نموذج رباحي (2011-2012)



❖ نموذج علي (2018)، أثر القياد التحويلية في إبداع العاملين: دراسة ميدانية بالتطبيق على جامعة البحر الأحمر

للباحث محمد أحمد الخليفة علي، هدفت الدراسة إلى معرفة أثر القيادة التحويلية في إبداع العاملين في جامعة البحر الأحمر؛ حيث اشتغلت على محورين: المحور الأول القيادة التحويلية بأبعادها (المرااعة الفردية، الاستشارة الفكرية، الدافعية الإلهاميه)، بينما يمثل المحور الثاني إبداع العاملين بأبعاده (المرونة، الإقلاع، المنهجية العلمية في التفكير، حل المشاكل)، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين القيادة التحويلية والإبداع المستدام.

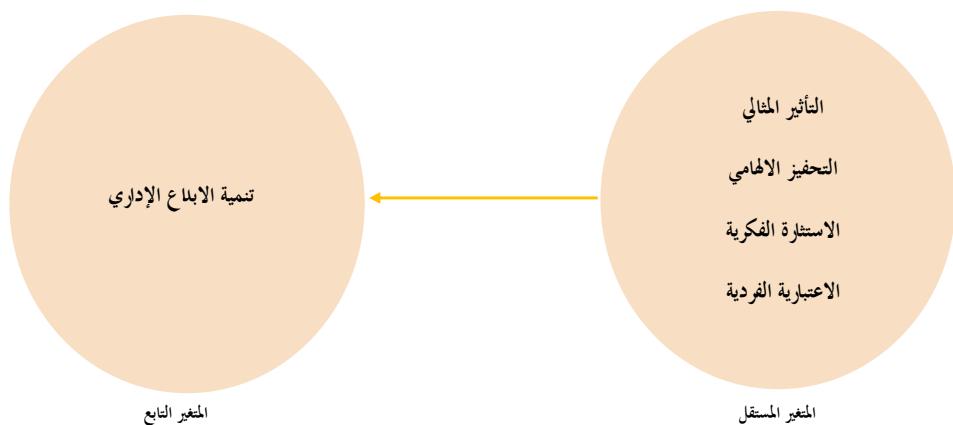
رسم توضيحي 3-3: نموذج علي (2018)



❖ نموذج عمار وسرافي (2018)، دور القيادة التحويلية في تنمية الإبداع الإداري: دراسة ميدانية على المصارف التجارية السورية في محافظة حماة

للباحثين قصي علي عمار وغالية نعسان سرافي، هدفت الدراسة إلى معرفة دور نمط القيادة التحويلية في تنمية الإبداع الإداري، وتوصلت إلى عدة نتائج منها؛ توجد علاقة معنوية بين القيادة التحويلية بأبعادها وبين تنمية الإبداع لدى العاملين في المصارف محل الدراسة.

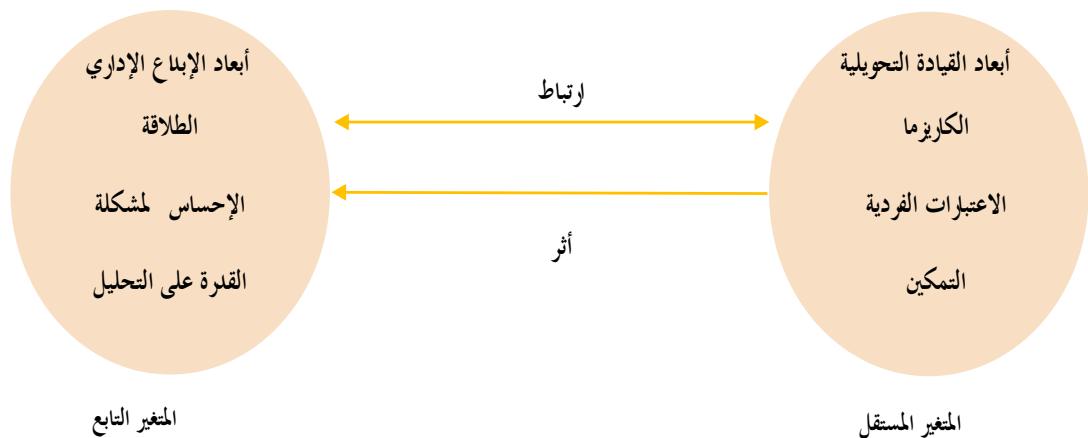
رسم توضيحي 3-4: نموذج عمار وسرافي (2018)



❖ نموذج الربيعي ونجم (2018)، دور القيادة التحويلية في تحقيق الإبداع الإداري

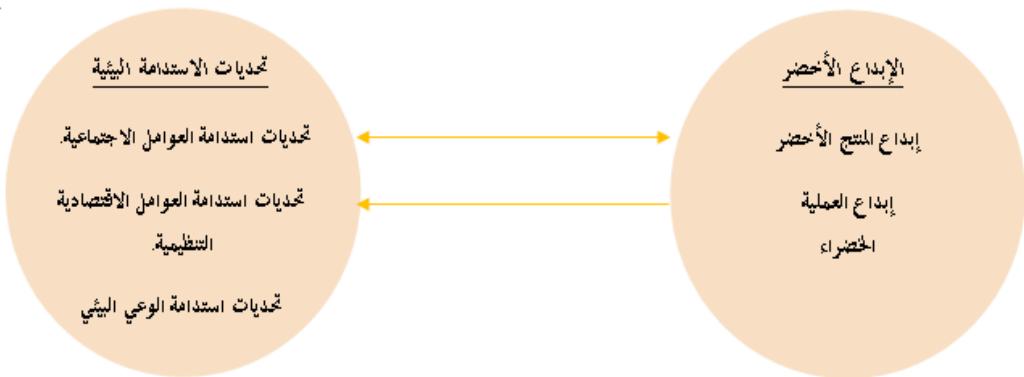
للباحثين خلود هادي الربيعي وحسين عبد الجبار نجم، طُبّقت هذه الدراسة على عينة من المسؤولين في ديوان وزارة التربية العراقية، وهدفت هذه الدراسة إلى دراسة أثر القيادة التحويلية على تحقيق الإبداع الإداري، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: وجود ارتباط وأثر معنويين بين القيادة التحويلية وبين تحقيق الإبداع الإداري.

رسم توضيحي 3-5: نموذج الربيعي ونجم (2018)



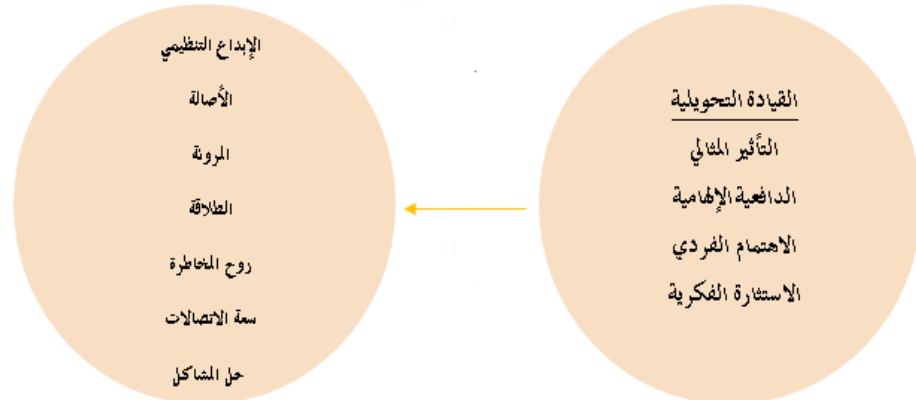
❖ نموذج الدليمي وصلاح (2018)، الإبداع الأخضر إستراتيجية فاعلة لمواجهة تحديات تحقيق الاستدامة البيئية لمنظمات الأعمال، للباحثين عراك عبد الدليمي وأحمد ضياء صلاح، طبقت الدراسة في عدد من المنظمات الخدمية في الأنبار، هدفت الدراسة إلى اعتماد الإبداع الأخضر ونشرت كثقافة تنظيمية يكون لها دور فاعل في تحقيق الاستدامة البيئية؛ وتم التوصل إلى وجود اهتمام من قبل المنظمات الخدمية بمجتمع الدراسة.

رسم توضيحي 3-10: نموذج الدليمي وصلاح (2018)



❖ نموذج الشيخ وعلي (2020)، أثر القيادة التحويلية على الإبداع التنظيمي على المصارف السودانية للباحثين أmanyi عبد العاطي الشيخ ومحسن محمد قسم الله علي، هدفت الدراسة إلى معرفة أثر القيادة التحويلية المتمثلة في المتغير المستقل بأبعاده (التأثير المثالي، الدافعية الإلهامية، الاستشارة الفكرية، الاهتمام الفردي) على الإبداع التنظيمي، والمتغير التابع بأبعاده (الأصالة، المرونة، الطلققة، القدرة على حل المشاكل، روح المخاطرة وسعة الاتصالات)، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للدافعية الإلهامية على الإبداع التنظيمي وعدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية للتأثير المثالي على الإبداع التنظيمي.

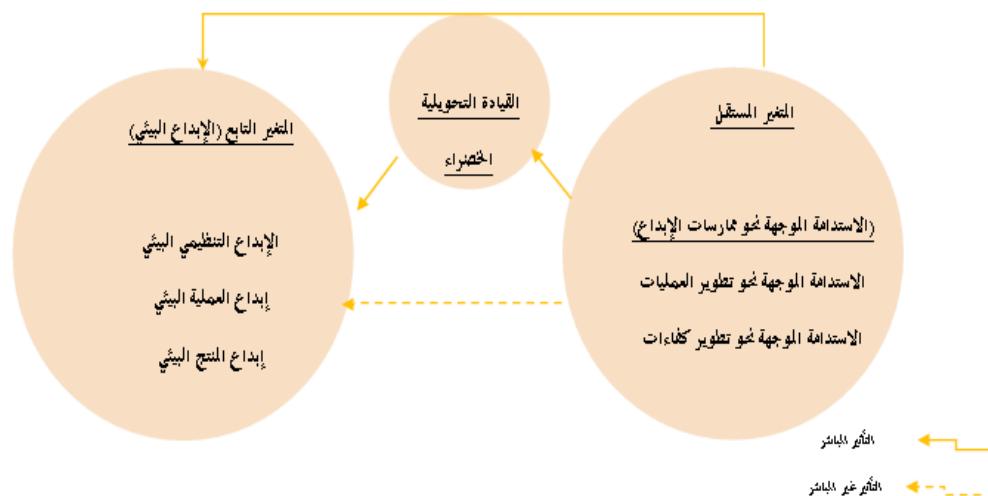
رسم توضيحي 3-7: نموذج الشيخ وعلي (2020)



❖ نموذج السعدي (2020)، الاستدامة الموجهة نحو ممارسات الإبداع ودورها في تعزيز الابتكار البيئي من خلال الدور الوسيط لقيادة التحويلية الخضراء في الشركات النفطية

للباحث فاضل خلف السعدي، طبّقت الدراسة في شركة نفط البصرة، هدفت الدراسة إلى التعرف على الاستدامة الموجهة نحو ممارسات الإبداع ودوره في تعزيز الابتكار البيئي من خلال الدور الوسيط لقيادة التحويلية الخضراء لدى المنظمات، وتوصلت الدراسة إلى عدّة نقاط من أبرزها وجود علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين الاستدامة الموجهة نحو ممارسات الإبداع والابتكار البيئي من خلال الدور الوسيط لقيادة التحويلية الخضراء في المنظمة.

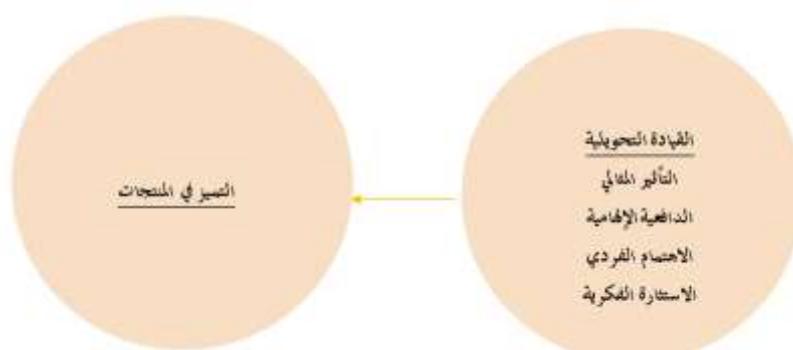
رسم توضيحي 3-8: نموذج السعدي (2020)



❖ نموذج عبد الهادي (2020)، أثر القيادة التحويلية على التميز في المنتجات

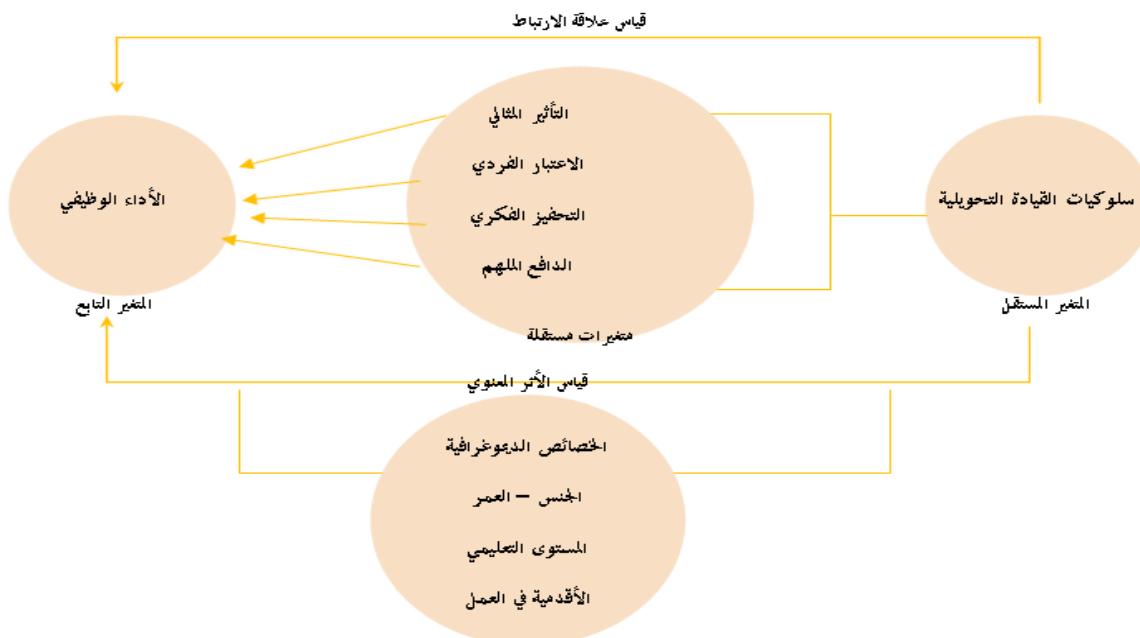
للباحثة نورهان زين عبد الله عبد الهادي، طبّقت هذه الدراسة على قطاع الصناعات الغذائية لجمهورية مصر العربية، هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن أثر القيادة التحويلية على التميز في المنتجات؛ حيث إن القيادة التحويلية تمثل المتغير المسنّق بأبعاده (التأثير المثالي، التحفيز الإلهامي، الاستثارة الفكرية، الاعتبارات الفردية)، ويمثل المتغير التابع التميز في المنتجات، واستخدمت أداة الاستبانة في جمع البيانات، وتوصلت إلى العديد من النتائج من أبرزها أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين القيادة التحويلية والتميز في المنتجات.

رسم توضيحي 9-30: نموذج عبد الهادي (2020)



❖ نموذج زرقوط (2021)، فعالية القيادة التحويلية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين _ المؤسسة المينائية سكيدة للباحثة حميدة زرقوط، هدفت هذه الدراسة إلى مدى فعالية القيادة التحويلية في تحسين الأداء الوظيفي على أرض الواقع، وتم إجراء الدراسة في المؤسسة المينائية بسكيدة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة نتائج منها: عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات القادة الإداريين حول متغيرات الدراسة.

رسم توضيحي 3-10 : نموذج زرقوط (2020-2021)

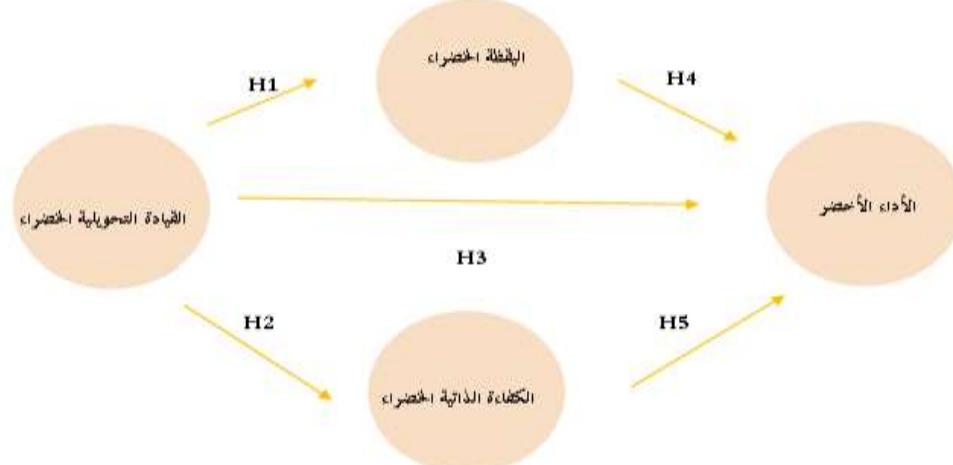


2.3.3.2. الدراسات الأجنبية

❖ نموذج (Chen et al., 2014)

Green Transformational Leadership and Green Performance: The Mediation Effects of Green Mindfulness and Green Self-Efficacy

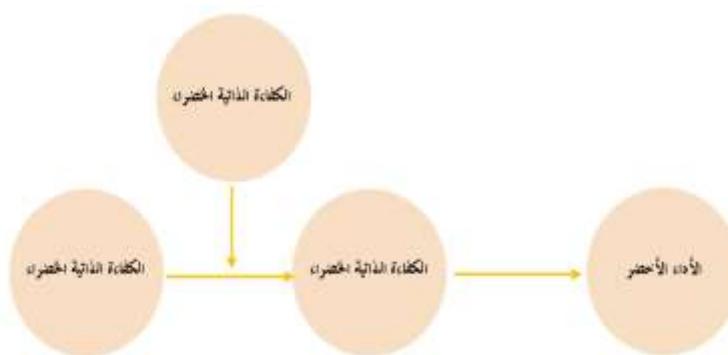
هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين القيادة التحويلية الخضراء والأداء الأخضر ودراسة آثار الوساطة الجزئية للوعي الأخضر والكفاءة الذاتية الخضراء، وتوصلت إلى عدة نتائج منها: أن القيادة التحويلية الخضراء هي محرك أساسي للأداء الأخضر، تؤثر القيادة التحويلية على الوسيطين اليقظة الخضراء والكفاءة الذاتية الخضراء واحتوت على 4 إسهامات أو توصيات أكاديمية.

رسم توضيحي 3-11: نموذج (Chen et al. 2014)


❖ نموذج (Zhang et al., 2020)

How Green Transformational Leadership Affects Green Creativity: Creative Process Engagement as Intermediary Bond and Green Innovation Strategy as Boundary Spanner

هدفت الدراسة إلى الكشف عن تأثير القيادة التحويلية الخضراء على الإبداع الأخضر للموظفين، واعتمدت على المنهج المسحي، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للقيادة التحويلية على الإبداع الأخضر للموظفين؛ لأن المشاركة في العملية الإبداعية تلعب دوراً وسيطاً في علاقة القيادة التحويلية الخضراء بالإبداع الأخضر للموظف.

رسم توضيحي 30-12: نموذج Zhang et al., 2020


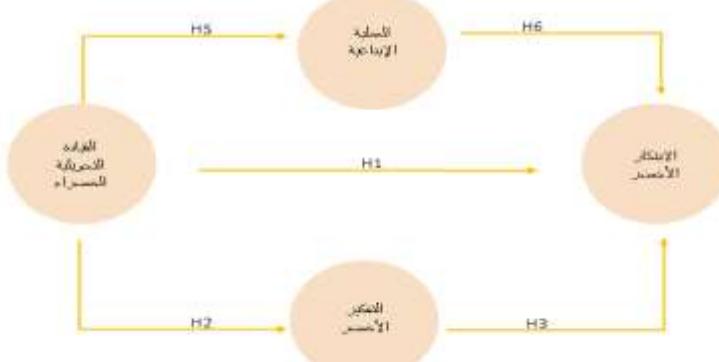
❖ نموذج Begum et al., 2021

Does green transformational leadership lead to green innovation? The role of green thinking and creative process engagement

تهدف هذه الدراسة إلى توفير فهم لدور القيادة التحويلية الخضراء (GTL) وممارسات الابتكار الأخضر في المنظمات من خلال العمليات المعرفية: التفكير الأخضر والمشاركة العملية الإبداعية (CPE)، وتظهر نتائج الدراسة أن تحويل الغاز إلى سوائل له تأثير كبير على التفكير الأخضر CPE، والابتكار الأخضر،

وتكشف النتائج كذلك أن التفكير الأخضر و CPE يتواطئان في العلاقة بين تحويل الغاز إلى سوائل والابتكار الأخضر، وأصبح التفكير الأخضر والعمليات الإبداعية أدوات مفيدة في تعزيز الابتكار الأخضر، ومن ثمّ يوفر هذا التحقيق رؤى جديدة حول كيفية الترويج لتحويل الغاز إلى سوائل، والعمليات المعرفية في المؤسسات لالتماس الابتكار الأخضر.

رسم توضيحي 30-13: نموذج 2021 بقلم Begum et al.



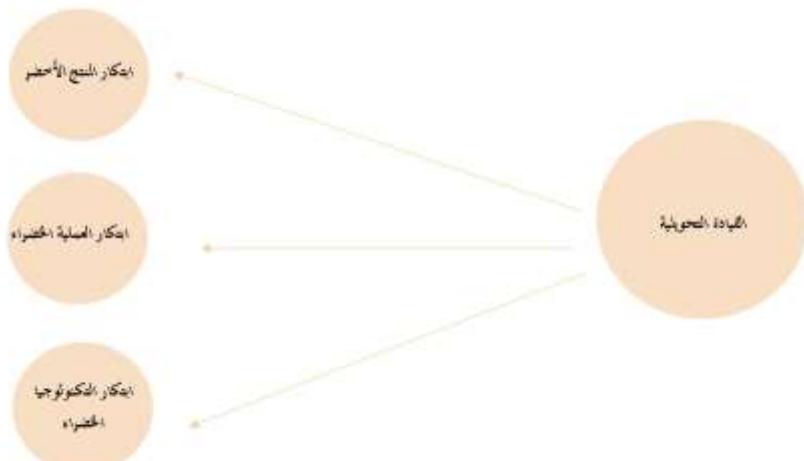
3.3.3.2 التصور العام لنموذج الدراسة المقترن

إن التصور العام الذي ينطلق منه تطوير النموذج المقترن في هذه الدراسة هو اعتمادها على جزأين أساسيين؛ حيث تم الربط بينهما لغرض بيان مدى وجود علاقة بين هذه الأجزاء، لا سيما وإن كلّ جزء يمثل متغيراً من متغيرات الدراسة كما يأتي: (السرحان، 2005)

الجزء الأول: القيادة التحويلية كمتغير مستقل، ودورها في تحقيق الإبداع المستدام لشركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية.

أما الجزء الثاني: في النموذج المقترن فيضم الإبداع المستدام على اعتبار أنه متغير تابع، كما تم اعتمادها في النموذج المقترن من خلال ثلاثة أبعاد رئيسية هي: ابتكار المنتج (الخدمة) الأخضر، ابتكار العملية الخضراء، ابتكار التكنولوجيا الخضراء في شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية.

رسم توضيحي 30-14: نموذج مقترن للإبداع المستدام



في ضوء نموذج الدراسة يمكن صياغة الفروض الرئيسية الآتية:

الفرضية الرئيسية الأولى (H1): يوجد نصج عالٍ في القيادة التحويلية في شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية.

الفرضية الرئيسية الثانية (H2): يوجد توجه معتبر نحو الإبداع المستدام في شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية.

الفرضية الرئيسية الثالثة (H3): القيادة التحويلية بأبعادها المختلفة تؤثر بشكل إيجابي على الإبداع المستدام في شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية.

وتنقسم الفرضية الثالثة إلى ثلاثة أقسام:

الفرضية الفرعية الأولى (H3.1): يوجد أثر إيجابي للقيادة التحويلية على ابتكار المنتج الأخضر في شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية.

الفرضية الفرعية الثانية (H3.2): يوجد أثر إيجابي للقيادة التحويلية على ابتكار العملية الخضراء في شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية.

الفرضية الفرعية الثالثة (H3.3): يوجد أثر إيجابي للقيادة التحويلية على ابتكار التكنولوجيا الخضراء في شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية.

3. منهجية البحث – تصميم أداة الاستبانة

1.3. منهجية تصميم الاستبانة:

بغرض تحقيق أهداف هذه الدراسة واختبار فرضياتها فقد تم تطوير الاستبانة في ضوء الإطار النظري، وبالرجوع إلى بعض الأدبيات المتعلقة بمتغيري الدراسة كدراسة Chen and Chang (2013), Zhang et al. 2020, Begum et al. 2020, Chen et al. 2006, Begum et al. 2020 فيما يتعلق بعبارات القيادة التحويلية الخضراء، وكذلك دراسات Fernando & Wah, 2017, Singh et al. 2020 فيما يتعلق بعبارات الابتكار المستدام، وقد بنيت الدراسة في ضوء مقياس ليكرت الخمسى، وأعطيت 5 درجات لموافق بشدة ودرجة واحدة لا أتفق بشدة.

الجدول التالي يوضح متغيري الدراسة وأبعادهما والدراسات التي تم الاستناد إليها في تصميم العبارات:

جدول 1-3: متغيرا الدراسة وأبعادهما والدراسات التي تم الاستناد إليها في تصميم العبارات

الدراسات	العبارات	أبعاد المتغير	المتغير
Zhang et al., 2020, Singh et al., 2020, Chen & Change, 2013, Begum et al., 2020.	1. القائد يعطي رؤية بيئية واضحة للمرؤوسين لاتباعها. 2. القائد يلهم المرؤوسين بالخطط البيئية. 3. القائد يجعل المرؤوسين يعملون كفريق لتحقيق الأهداف البيئية نفسها. 4. القائد يحفز الموارد البشرية للوصول وتحقيق الأهداف البيئية. 5. القائد يتصرف بشكل يراعي القيم البيئية لدى الأفراد. 6. القائد يحفز وينشط الأفراد لتقديم أفكار خضراء تراعي البيئة.		القيادة التحويلية الخضراء

Chen et al, 2006, Begum et al., 2020, Fernando & Wah, 2017, Singh et al., 2020.	1. تختار الشركة المواد واللوازم التي تنتج أقل قدر من التلوث لإجراء تطوير المنتجات والخدمات أو تصميمها. 2. تختار الشركة المواد واللوازم التي تستهلك أقل قدر من الطاقة والموارد لإجراء تطوير المنتجات والخدمات أو تصميمها. 3. تستخدم الشركة أقل عدد من المواد لتكوين المنتج أو الخدمة لإجراء تطوير المنتجات والخدمات أو تصميمها. 4. تناقش الشركة بحذر ما إذا كان المنتج تسهل إعادة تدويره، وإعادة استخدامه لإجراء تطوير المنتج أو تصميمه.	الابتكار في المنتج (الخدمة) الأخضر
	1. تقلل عمليات إنتاج الخدمات أو المنتجات الخاصة بالشركة بشكل فعال من ابتعاث المواد الخطرة أو النفايات. 2. تقوم عمليات إنتاج الخدمات أو المنتجات في الشركة بإعادة تدوير النفايات التي تسمح بمعالجتها وإعادة استخدامها . 3. تقلل عمليات إنتاج الخدمات أو المنتجات الخاصة بالشركة من استهلاك الموارد والطاقة. 4. تقلل عمليات إنتاج الخدمات أو المنتجات الخاصة بالشركة من استخدام المواد الخام.	الابتكار في العمليات الخضراء
	1. قامت شركتنا بنشر وتعزيز استخدام أحدث التقنيات الخضراء. 2. تستغل شركتنا باستمرار إمكانات التكنولوجيا التي تحافظ على البيئة. 3. تمتلك شركتنا وحدة داخلية للبحث والتطوير (R & D). 4. استفادت شركتنا بشكل كبير من التكنولوجيا الخضراء.	الابتكار في التكنولوجيا الخضراء

تم التحقق من الصدق الظاهري للاستبانة من خلال عرضها على عدد من المحكمين من ذوي الاختصاص والخبرة في تخصص إدارة الأعمال، وعددهم (2) محكم، والمرفقة أسماؤهم في الملحق، ملحق رقم (2)، جميعهم من جامعة الملك خالد، وذلك بعد إعداد الأداة بصورةها الأولية، والتي تكونت من 18 فقرة، موزعة على 4 أبعاد، من أجل الحكم على الاستبانة من جانبين: وضوح وتناسق العبارات، وانتماء الفقرات للمحاور والأبعاد المحددة.

جدول 3-2: خصائص الاستبانة والمقياس الإحصائي المعتمد في كل متغير

المتغير	الأبعاد	العبارات	المقياس	الأبحاث المعتمدة
القيادة التحويلية		6	ليكرت الخماسي	et al., 2020, Zhang et al., 2020, Singh Chen & Change, 2013, Begum et al., 2020.

Chen et al, 2006, Begum et al., 2020, Fernando & Wah, 2017, Singh et al., 2020.	ليكرت الخماسي	4	ابتكار العملية الخضراء	الإبداع المستدام
		4	ابتكار المنتج (الخدمة) الأخضر	
		4	ابتكار التكنولوجيا الخضراء	

2.3. الدراسة الاستطلاعية:

بعد تحكيم الاستبانة من خلال الصدق الظاهري، تتجه إلى ضبط الاستبانة من خلال الدراسة الاستطلاعية، بحيث تم إرسالها إلى أكثر من 30 مسؤولاً وموظفاً في شركات الاتصالات قيد الدراسة؛ للتأكد من وضوح وتناسق العبارات واستيعاب الأفراد لها، حتى يتم الحصول على فكرة أولية لمدى اعتماد شركات الاتصالات على ممارسات القيادة التحويلية الخضراء في الشركات ومدى توجهها نحو الإبداع المستدام في ابتكار المنتج الأخضر والعملية الخضراء وابتكار التكنولوجيا الخضراء.

والشكل التالي يوضح إطار عمل الاستدامة لدى STC:



المصدر: التقرير السنوي للاستدامة 2020, STC

شركة STC واحدة من شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية والتي لها دور استباقي في تطوير الابتكار المستدام الذي يهتم بشكل رئيس بإدارة النفايات والمياه والمحافظة على الطاقة والاهتمام بالتغير المناخي، ويوضح الشكل السابق مجالات التركيز الرئيسية في إطار STC للاستدامة ومن ضمن المجالات أنها تمكن القوى البشرية من خلال تنوع الموظفين والمساواة والشمول، وأيضاً تعمل على تدريبهم وتطويرهم وتهتم بصحة وسلامة الموظف، كما أنها تهتم برفاهيته التي من ثمّ تقوم على إشباع حاجاته وزيادة إنتاجيته.

وأيضاً من ضمن المجالات الاهتمام بالبيئة، وتنطليع إلى تحسين كفاءة الطاقة في عملياتها التجارية وتقليل استخدامها للبيئة من خلال استخدام مبردات هواء عالية الكفاءة في مبانيها وقد تم تنفيذ مبادرة كفاءة الطاقة هذه بدءاً من عام 2015، وبحلول عام 2018 أدت إلى توفير 15% في استخدام الطاقة، والشكل التالي يبين استهلاك الطاقة في مبني وأسطول شركة STC للاتصالات:

نفاذ المناخ والطاقة	وحدة	2017	2018	2019	2020
العمليات والأسطول					
إجمالي استهلاك الكهرباء	كيلوواط ساعة	276,000,000	276,000,000	290,000,000	244,512,852
إجمالي استهلاك الغاز	لترات	10,050	14,400	14,750	33,32747
إجمالي استهلاك البنزين	لترات	7,584,000	6,716,000	5,515,000	4,499,238.63
إجمالي استهلاك الغازoline	لترات	7,584,000	6,716,000	5,515,000	4,499,238.63
استهلاك مبادرات الطاقة	جيجاجول	254,744	225,799	185,532	313,352.23
استهلاك الطاقة غير المباشر (الكهرباء)	جيجاجول	993,572	993,572	1,043,971	879,542.63
إجمالي استهلاك الطاقة المباشر وغير المباشر	جيجاجول	1,248,316	1,219,371	1,229,503	1,192,894.87

المصدر: التقرير السنوي للاستدامة STC، 2020

وتهدف إلى تحقيق صافي انبعاثات كربونية صفريّة؛ حيث وقعت اتفاقية مع المركز الوطني لمراقبة الامتثال البيئي لإنشاء وحدة مركزية لمراقبة جودة الهواء والانبعاثات من المصدر ضمن برنامج التحول الوطني، وهو أحد أهم ركائز برنامج رؤى المملكة 2030، كما أنها تقوم بختبار الانبعاثات الكهرومغناطيسية للمنتجات المستوردة والتي يتم تسويقها من قبلهم.

وتسعى إلى تعزيز الآثار الاقتصادية من خلال الأداء الاقتصادي وإدارة سلاسل التوريد، وكان الأداء المالي في عام 2020 قوياً، وشمل ذلك تحقيق أعلى إيرادات سنوية في السنوات الثمانية الماضية، والشكل التالي يوضح إجمالي الإيرادات خلال السنوات 4 الماضية:



المصدر: التقرير السنوي للاستدامة STC، 2020

حيث تطلع STC إلى مواعدة أعمال الاستدامة مع أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة، كما أن شركات الاتصالات الأخرى مثل موبيلي زين تسعى أيضاً إلى تبني الاستدامة في عملياتها لحفظ على مستقبل أجيالنا القادمة.

4. التحليل الوصفي للدراسة

مقدمة:

في هذا الفصل نصبو إلى تحقيق الأهداف التالية:

1- تحديد المجتمع وحجم عينة الدراسة من حيث العدد الكلي، وأيضاً حجم العينة المطلوبة من كل شركة اتصال بشكل تناسبى مع عدد الأفراد العاملين في الشركات.

2- تحليل عينة الدراسة وصفياً، من حيث توزيع العينة حسب الشركة، والمستوى الإداري، والخبرة المهنية، والمستوى التعليمي لأفراد العينة، وأيضاً حسب جنس أو نوع الفرد المجيب.

1. تحديد حجم العينة

يتمثل مجتمع الدراسة في شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية، STC & Zine & Mobily؛ حيث يمثل مجتمع الدراسة جميع العاملين من الإدارات العليا والوسطى والتشغيلية، ولتحديد حجم العينة نستند إلى قانون Zikmund (2003):

$$n = \left(\frac{ZS}{E} \right)^2$$

N حجم العينة.

S الانحراف المعياري 0.05

Z الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة 95% وتساوي 1.96.

E نسبة الخطأ وتساوي 5%.

ونظراً إلى صغر حجم مجتمع الدراسة فقد تم اختيار عينة الدراسة بطريقة الحصر الشامل لعاملٍ شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية بواقع (384) مفردة، ولم يكتمل العدد ووصل إلى (122) مفردة، حيث ان هناك مفردتين مفقودتان والجدول التالي يوضح مجتمع وعينة الدراسة على مستوى كل شركة:

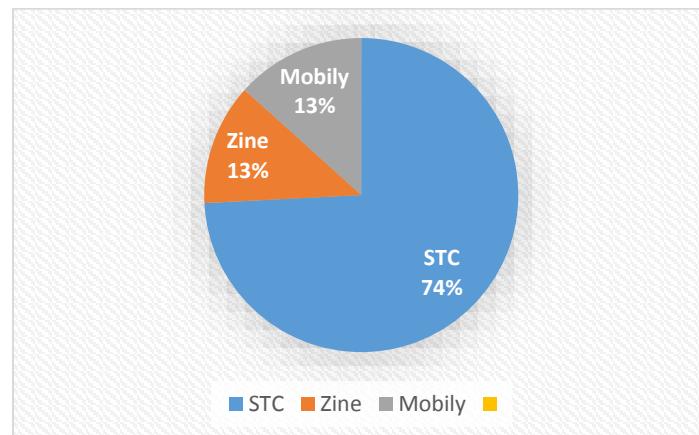
جدول 1-4: مجتمع وعينة الدراسة على مستوى كل شركة

اسم الشركة	عدد العاملين	نسبة العينة من الشركة	عدد الأفراد المطلوب	عدد الأفراد في الدراسة
STC	17000	74.17%	284.93	89
ZINE	2200	12.50%	48.02	15
MOBAILY	3645	13.33 %	51.20	16

2. التحليل الوصفي لعينة الدراسة

هنا سيتم تفصيل توزيع أفراد عينة البحث حسب المتغيرات الديموغرافية كالتالي:

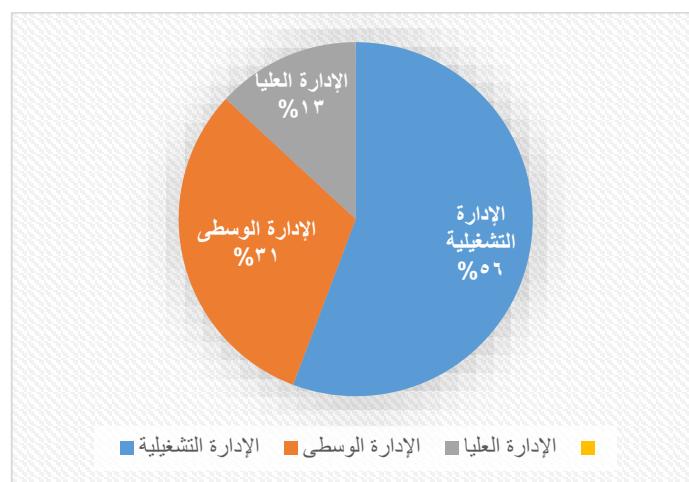
رسم توضيحي 4-1: توزيع العينة حسب الشركة



يشير الشكل السابق إلى أن عدد أفراد العينة من حيث الشركة (89) من شركة إس تي سي بنسبة بلغت (73%)، و(15) من شركة زين بنسبة بلغت (12.3%)، و(16) من شركة موبابيلي بنسبة بلغت (13%).

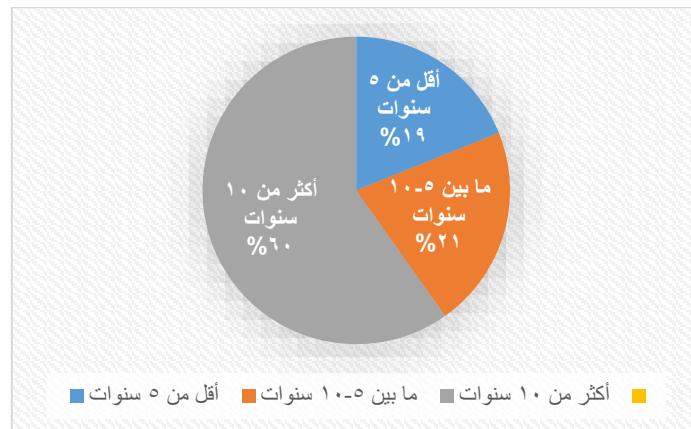
وقد تمت الإشارة إلى عدد الأفراد في كل شركة في الجدول (4) (حجم العينة)

رسم توضيحي 4-2: توزيع العينة حسب المستوى الإداري



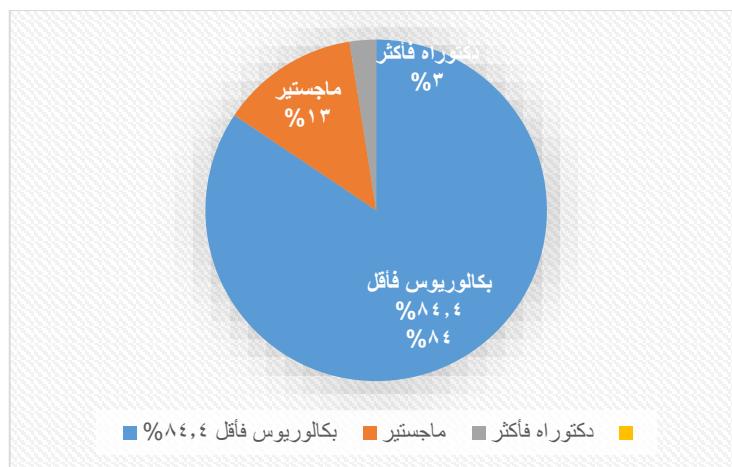
يبلغ عدد أفراد العينة من حيث الإدارة التشغيلية (68) بنسبة تبلغ (55.7%)، و(38) الإدارة الوسطى بنسبة (31.1%)، بينما يبلغ عدد أفراد العينة في الإدارة العليا (16) بنسبة (13.1%)

رسم توضيحي 4-3: توزيع العينة حسب الخبرة المهنية



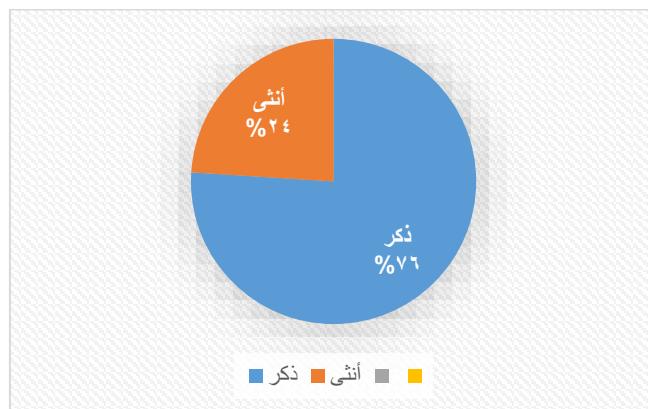
حيث يمثل عدد أفراد العينة أقل من خمس سنوات (23) بنسبة تبلغ (18.9)، و(26) ما بين خمسة إلى عشر سنوات بنسبة (21.3)، و(73) أكثر من عشر سنوات بنسبة (59.8).

رسم توضيحي 4-4: توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



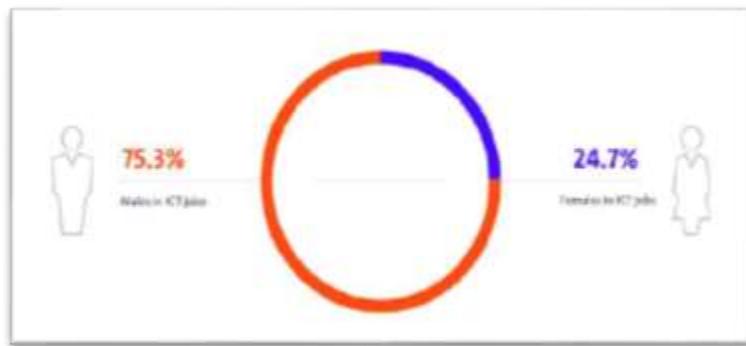
يبلغ عدد البكالوريوس فأقل (103) بنسبة (84.4)، و(16) ماجستير بنسبة (13.1)، بينما يمثل عدد أفراد الدكتوراه فأكثر (3) بنسبة تبلغ (2.5)؛ حيث من المرجح أن تعود هذه النسبة إلى الإدارة العليا.

رسم توضيحي 4-5 : توزيع أفراد العينة حسب النوع أو الجنس



حيث يبلغ عدد أفراد العينة من حيث الجنس (92) من الذكور بنسبة تبلغ (75,4%) و(29) من الإناث بنسبة (23.8%)، وبحسب مركز استشراف التقنية ووزارة الاتصالات وتقنية المعلومات (2021) ففازت نسبة مشاركة المرأة خلال السنوات الثلاث الماضية إلى 24,7% في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات من إجمالي القوى العاملة بحسب إحصاءات وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية لعام 2020 م، والشكل التالي يوضح ذلك:

رسم توضيحي 4-6: وظائف الاتصالات وتقنية المعلومات حسب الجنس في المملكة العربية السعودية



المصدر: تحليل مركز استشراف التقنية استناداً إلى: Eurostat (2021)، (وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، 2021) (المؤسسة العامة للإحصاء 2020) (2021)

5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

1.5. التحليل الأحادي لعبارات الاستبانة:

وذلك من خلال تحليل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل العبارات من خلال تقييم المتوسطات حسب مقياس ليكرت كما يأتي:

جدول 1-5: تقييم المتوسطات حسب مقياس ليكرت

التقييم	المتوسط الحسابي للعبارة أو المتوسط الوزني للبعد أو المجال
منخفض جداً	أقل من 1.8
منخفض	من 1.8 إلى أقل من 2.6
متوسط	من 2.6 إلى أقل من 3.4
عالٍ	من 3.4 إلى أقل من 4.2
عالٌ جداً	من 4.2 إلى أقل من 5.0

ومن خلال ملاحظة الجدول أدناه تبيّن أن كل العبارات تميز بوسط حسابي عالٍ، حيث إن العبارات الأربع الأولى للقيادة التحويلية تتراوح بين 4,19 و 4,1، والعبارتين الأخيرتين كان هناك تساوي في المتوسط الحسابي، وكانت الأولوية للبعد صاحب الانحراف المعياري الأقل بدرجة 1,18، وبالنسبة إلى بقية العبارات تميز بمستوى عالٍ فقط، حيث تميزت عبارة الابتكار في المنتج (الخدمة) الأخضر بأعلى متوسط بلغ 3,85، وبالنسبة إلى الانحراف المعياري فهو معتمد بالنسبة إلى كل العبارات.

جدول 5-1: تحليل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل العبارات

	N	Maximum	Mean	Std. Deviation	Minimum
القائد يعطي رؤية بيئية واضحة للمرؤوسين لاتباعها	122	5.00	4.1721	1.14048	1.00
القائد يلهم المرؤوسين بالخطط البيئية	122	5.00	4.1885	1.09342	1.00
القائد يجعل المرؤوسين يعملون كفريق لتحقيق الأهداف البيئية نفسها	122	5.00	4.1803	1.10608	1.00
القائد يحفز الموارد البشرية للوصول وتحقيق الأهداف البيئية	122	5.00	4.0082	1.20944	1.00
القائد يتصرف بشكل يراعي القيم البيئية لدى الأفراد	122	5.00	3.9672	1.21243	1.00
القائد يحفز وينشط الأفراد لتقديم أفكار خضراء تراعي البيئة	122	5.00	3.9672	1.17786	1.00
تختار الشركة المكونات التي تنتج أقل قدر من التلوث لإجراء تطوير على المنتجات أو الخدمات أو تصميمها	122	5.00	3.7705	1.21823	1.00
تختار الشركة المكونات التي تستهلك أقل قدر من الطاقة والموارد لإجراء تطوير المنتجات أو الخدمات أو تصميمها	122	5.00	3.9098	1.09849	1.00
تستخدم الشركة أقل عدد من المكونات لإعداد المنتج أو الخدمة عند تطوير المنتجات أو الخدمات أو تصميمها	122	5.00	3.9262	1.15113	1.00
تناقش الشركة بشكل مستمر إمكانية ما إذا كانت المواد التي تدخل في تقديم الخدمات والمنتجات سهلة في إعادة التدوير وإعادة الاستخدام	122	5.00	3.7787	1.28894	1.00
تقلل عمليات الشركة بشكل فعال من ابعاد المواد الخطرة أو النفايات	122	5.00	3.8934	1.13405	1.00
تقوم عمليات الشركة بإعادة تدوير النفايات التي تسمح بمعالجتها وإعادة استخدامها	122	5.00	3.7787	1.24987	1.00
تقلل عمليات الشركة من استهلاك الموارد والطاقة	122	5.00	3.8033	1.15450	1.00
تقلل عمليات الشركة من استخدام المواد الخام والمكونات	122	5.00	3.7869	1.14437	1.00
قامت شركتنا بنشر وتعزيز استخدام أحدث التقنيات الخضراء	122	5.00	3.8033	1.22400	1.00
تستغل شركتنا باستمرار إمكانات التكنولوجيا التي تحافظ على البيئة	122	5.00	3.9180	1.13974	1.00
تمتلك شركتنا وحدة داخلية للبحث والتطوير (D & R)	122	5.00	3.9426	1.17339	1.00
استفادت شركتنا بشكل كبير من التكنولوجيا الخضراء	122	5.00	3.7869	1.18691	1.00

2.5. ثبات أداة الدراسة:

وهو قدرة وثبات أداة الاستبيان على إعطاء النتائج نفسها حتى لو تكرر القياس على أفراد عينة الدراسة أكثر من مرة في الظروف نفسها، والثبات في أغلب حالاته هو معامل الارتباط، ويقصد بالثبات مدى ارتباط نتائج القياس المتكررة لأداة الدراسة، وسيتم التأكيد من ثبات الاستبانة باستعمال طريقتين كالتالي:

أ. حساب معامل ألفا كرونباخ

جدول 5-3: معامل ثبات البناءات أو المتغيرات

معامل ألفا كرونباخ	البعد
0,954	القيادة التحويلية الخضراء
0,918	نتائج الابتكار في المنتج (الخدمة) الأخضر
0,913	نتائج الابتكار في العمليات الخضراء
0,935	الابتكار في التكنولوجيا الخضراء
0,968	الابتكار المستدام

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

يتضح من الجدول السابق ما يأْتي: أن كل البناءات أو المتغيرات تتمتع بمعامل ثبات عالٍ يتراوح بين 0,913 و 0,968 بالنسبة إلى أبعاد الاستبانة الأربع، كما وصل بالنسبة إلى المتغير المستقل (القيادة التحويلية الخضراء) إلى 0,954، كما بلغ بالنسبة إلى المتغير التابع (الابتكار المستدام) إلى 0,968 وهو ما يعكس مستوىً عالياً من الثبات وإمكانية الاعتماد على الاستبانة.

ب. حساب ثبات الاستبانة من خلال التجزئة النصفية

تعتمد هذه الصيغة على حساب معامل الارتباط بيرسون بين نصفي الاختبار، ثم إدخال معامل الثبات باستخدام صيغة سبيرمان-براؤن للحصول على القيمة المصححة لمعامل ثبات الاختبار الكلي، وعند تطبيق معامل الارتباط لنصفي الاختبار تكتب الصيغة على النحو الآتي:

$$\rho_{xx'} = \frac{2 \rho AB}{1 + \rho AB}$$

ρAB : معامل الارتباط المعدل للاختبار الكلي

$\rho_{xx'}$: معامل ارتباط نصفي الاختبار.

والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول 5-4: ثبات الاستبانة من خلال التجزئة النصفية

المجموعة	عدد العناصر	معامل ألفا كرونباخ	معامل ارتباط التجزئة النصفية
المجموعة الأولى: نتائج القيادة التحويلية الخضراء	6	0,954	0,897

0,825	0,918	4	المجموعة الثانية: نتائج الابتكار في المنتج (الخدمة) الأخضر
0,844	0,913	4	المجموعة الثالثة: نتائج الابتكار في العمليات الخضراء
0,887	0,935	4	المجموعة الرابعة: الابتكار في التكنولوجيا الخضراء
0,848	0,968	12	المجموعة الخامسة: الابتكار المستدام

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

3.5. صدق أداة الاستبانة:

أ. صدق الاتساق الظاهري

تم التحقق من الصدق الظاهري للاستبانة من خلال عرضها على عدد من المحكمين من ذوي الاختصاص والخبرة في تخصص إدارة الأعمال، وذلك بعد إعداد الأداة بصورةها الأولية، من أجل الحكم على الاستبانة من جانبيه: وضوح وتناسق العبارات، وانتفاء الفقرات إلى المحاور والأبعاد المحددة، وتمت المحافظة على كل العبارات السابقة الذكر، باعتبارها مقبضة - في الأصل- من أبحاث علمية؛ بحيث تم استخدام هذه المقاييس لأكثر من ألف مرة؛ مما يعطي العبارات والمتغيرات مصداقية واعتمادية عالية جداً.

ب. صدق الاتساق الداخلي للعناصر

يقيس درجة مصداقية النتائج المحققة لكل بند من بنود الاستقصاء، والذي يعتمد في المقام الأول على معامل الارتباط، ومن ثمّ فمن الضروري أن يكون المعيار الأساسي هو اختبار لمعنى معامل الارتباط.

توضح الجداول التالية الصدق الداخلي للعبارات مع البعد الذي تمثله في الاستبانة التي تظهر اتساقاً عالياً لكل العبارات مع المحور والبعد الممثل له.

الصدق الداخلي لعناصر المجموعة الأولى: (بعد القيادة التحويلية الخضراء)

يوضح الجدول (5-5) نتائج التحليل الإحصائي الخاصة ببعد القيادة التحويلية الخضراء

جدول 5-5: نتائج التحليل الإحصائي الخاصة ببعد القيادة التحويلية الخضراء

المعنى	معامل الاتساق الداخلي (معامل الارتباط)	عناصر بعد القيادة التحويلية الخضراء	M
أقل من 0,01	.892**	القائد يعطي رؤية بيئية واضحة للمرؤوسين لاتباعها	1
أقل من 0,01	.898**	القائد يلهم المرؤوسين بالخطط البيئية	2
أقل من 0,01	.915**	القائد يجعل المرؤوسين يعملون كفريق لتحقيق الأهداف البيئية نفسها	3
أقل من 0,01	.871**	القائد يحفز الموارد البشرية للوصول وتحقيق الأهداف البيئية	4
أقل من 0,01	.929**	القائد يتصرف بشكل يراعي القيم البيئية لدى الأفراد	5
أقل من 0,01	.914**	القائد يحفز وينشط الأفراد لتقديم أفكار خضراء تراعي البيئة	6

** تشير إلى معنوية معامل الارتباط عند مستوى معنوية 0,01

أكَدَت نتائج الجدول السابق صلاحية جميع العناصر الخاصة ببعد القيادة التحويلية الخضراء؛ حيث أكَدَت ذلك قِيمَ معاملات الارتباط، وقد جاءت جميعها معنوية عند مستوى 0,01.

الصدق الداخلي لعناصر المجموعة الثانية: (بعد الابتكار في المنتج (الخدمة) الأخضر)

يوضح الجدول (5-6) نتائج التحليل الإحصائي الخاصة ببعد الابتكار في المنتج (الخدمة) الأخضر

جدول 5-6: نتائج صلاحية واعتمادية بعد الابتكار في المنتج (الخدمة) الأخضر

المعنى	معامل الاتساق الداخلي	عناصر بُعد الابتكار في المنتج (الخدمة) الأخضر	م
أقل من 0,01	.915**	تختار الشركة المكونات التي تنتج أقل قدر من التلوث لإجراء تطوير المنتجات والخدمات أو تصميمها	1
أقل من 0,01	.890**	تختار الشركة المكونات التي تستهلك أقل قدر من الطاقة والموارد لإجراء تطوير المنتجات والخدمات أو تصميمها	2
أقل من 0,01	.920**	تستخدم الشركة أقل عدد من المكونات لإعداد المنتج أو الخدمة عند تطوير المنتجات والخدمات أو تصميمها	3
أقل من 0,01	.868**	تناقش الشركة بشكل مستمر إمكانية ما إذا كانت المواد التي تدخل في تقديم الخدمات والمنتجات سهلة في إعادة التدوير، وإعادة الاستخدام.	4

* تشير إلى معنوية معامل الارتباط عند مستوى معنوية 0.01

أكَدَت نتائج الجدول السابق صلاحية جميع العناصر الخاصة ببعد الابتكار في المنتج (الخدمة) الأخضر؛ حيث أكَدَت ذلك قِيمَ معاملات الارتباط، وقد جاءت جميعها معنوية عند مستوى 0.01.

الصدق الداخلي لعناصر المجموعة الثالثة: (بعد الابتكار في العمليات الخضراء)

يوضح الجدول الآتي نتائج التحليل الإحصائي الخاصة ببعد الابتكار في العمليات الخضراء.

جدول 5-7: نتائج التحليل الإحصائي الخاصة ببعد الابتكار في العمليات الخضراء

المعنى	معامل الاتساق الداخلي	عناصر بُعد الابتكار في العمليات الخضراء	م
أقل من 0,01	.861**	تقلل عمليات الشركة بشكل فعال من انبعاث المواد الخطرة أو النفايات	1
أقل من 0,01	.903**	تقوم عمليات الشركة بإعادة تدوير النفايات التي تسمح بمعالجتها وإعادة استخدامها	2
أقل من 0,01	.919**	تقلل عمليات الشركة من استهلاك الموارد والطاقة	3
أقل من 0,01	.882**	تقلل عمليات الشركة من استخدام المواد الخام والمكونات	4

* تشير إلى معنوية معامل الارتباط عند مستوى معنوية 0.01

أكَدَت نتائج الجدول السابق صلاحية جميع العناصر الخاصة ببعد الابتكار في العمليات الخضراء؛ حيث أكَدَت ذلك قِيمَ معاملات الارتباط، وقد جاءت جميعها معنوية عند مستوى 0,01

الصدق الداخلي لعناصر المجموعة الرابعة: (بعد الابتكار في التكنولوجيا الخضراء)

يوضح الجدول التالي نتائج صلاحية واعتمادية بُعد الابتكار في التكنولوجيا الخضراء

جدول 5-8: نتائج صلاحية واعتمادية بُعد الابتكار في التكنولوجيا الخضراء

العنوية	معامل الاتساق الداخلي	عناصر بُعد الابتكار في التكنولوجيا الخضراء	م
أقل من 0.01	.924**	قامت شركتنا بنشر وتعليم استخدام أحدث التقنيات الخضراء	1
أقل من 0.01	.893**	تستغل شركتنا باستمرار إمكانات التكنولوجيا التي تحافظ على البيئة	2
أقل من 0.01	.901**	تمتلك شركتنا وحدة داخلية للبحث والتطوير (R & D)	3
أقل من 0.01	.942**	استفادت شركتنا بشكل كبير من التكنولوجيا الخضراء	4

** تشير إلى معنوية معامل الارتباط عند مستوى معنوية 0.01

أكَّدت نتائج الجدول السابق صلاحية جميع العناصر الخاصة بُعد الابتكار في التكنولوجيا الخضراء؛ حيث أكَّدت ذلك

قيمُ معاملات الارتباط، وقد جاءت جميعها معنوية عند مستوى 0.01.

ت. صدق الاتساق البنائي

يُعَدُّ صدق الاتساق البنائي أحد مقاييس صدق أداة الْدِرَاسَة؛ حيث يقيِّس مدى تحقق الأهداف التي تسعى الأداة إلى الوصول إليها، ويبين صدق الاتساق البنائي مدى ارتباط كل محور من محاور أداة الْدِرَاسَة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبيان مجتمعة، والجدول أدناه يبيِّن ذلك:

جدول 5-9: نتائج صلاحية واعتمادية بُعد الابتكار المستدام

العنوية	معامل الاتساق الداخلي	محاور الابتكار المستدام	م
أقل من 0.01	.947**	الابتكار في المنتج (الخدمة) الأخضر	1
أقل من 0.01	.958**	الابتكار في العمليات الخضراء	2
أقل من 0.01	.954**	الابتكار في التكنولوجيا الخضراء	3

** تشير إلى معنوية معامل الارتباط عند مستوى معنوية 0.01

أكَّدت نتائج الجدول السابق صلاحية جميع المحاور الخاصة بـ الابتكار المستدام؛ حيث أكَّدت ذلك قيمة معاملات الارتباط،

وقد جاءت جميعها معنوية عند مستوى 0.01.

4.5. اختبار فرضيات الْدِرَاسَة:
الفرض الرئيس الأول:

يوجَد نضج عالٍ في القيادة التحويلية في شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية

لِلإجابة عن هذا التساؤل تم حساب التكرارات والنسبة المئوية لاستجابات أفراد الْدِرَاسَة على كل عبارات الاستبانة المتعلقة بمستوى النضج في القيادة التحويلية في شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية، ثم تم حساب المتوسطات والانحرافات المعيارية لهذه الاستجابات وذلك لتحديد مستوى النضج في القيادة التحويلية في شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية.

فكان النتائج كما هي موضحة أدناه:

جدول 5-2: التكرارات والنسبة المئوية والمت渥سطات والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة حول مستوى النضج في القيادة التحويلية في شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية.

الترتيب	مستوى النضج	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط	
1	عالٍ	83.8%	1.09	4.19	القائد يلهم المرؤوسين بالخطط البيئية
2	عالٍ	83.6%	1.11	4.18	القائد يجعل المرؤوسين يعملون كفريق لتحقيق الأهداف البيئية نفسها
3	عالٍ	83.4%	1.14	4.17	القائد يعطي رؤية بيئية واضحة للمرؤوسين لاتباعها
4	عالٍ	80.2%	1.21	4.01	القائد يحفز الموارد البشرية للوصول وتحقيق الأهداف البيئية
5	عالٍ	79.3%	1.18	3.97	القائد يحفز وينشط الأفراد لتقديم أفكار خضراء تراعي البيئة
6	عالٍ	79.3%	1.21	3.97	القائد يتصرف بشكل يراعي القيم البيئية لدى الأفراد
عالٍ		81.6%	1.04	4.08	القيادة التحويلية الخضراء

الفرض الرئيس الثاني:

يوجد توجيهه معتبر نحو الإبداع المستدام في شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية.

للإجابة عن هذا التساؤل تم حساب التكرارات والنسبة المئوية لاستجابات أفراد الدراسة على كل عبارات الاستبانة المتعلقة بمستوى التوجيه المعتبر نحو الإبداع المستدام في شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية، ثم تم حساب المت渥سطات والانحرافات المعيارية لهذه الاستجابات وذلك لتحديد مستوى التوجيه المعتبر نحو الإبداع المستدام في شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية.

فكان النتائج كما هي موضحة أدناه:

جدول 5-11: التكرارات والنسبة المئوية والمت渥سطات والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة حول التوجيه المعتبر نحو الإبداع المستدام في شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية.

الترتيب	مستوى التوجيه	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط	حجم العينة	
1	عالٍ	77.3%	1.081	3.863	122	الابتكار في التكنولوجيا الخضراء
2	عالٍ	76.9%	1.068	3.846	122	الابتكار في المنتج (الخدمة) الأخضر
3	عالٍ	76.3%	1.044	3.816	122	الابتكار في العمليات الخضراء
عالٍ		76.8%	1.014	3.842	122	الابتكار المستدام

ويتفرع من هذا الافتراض ثلاث فرضيات فرعية وهي:

- يوجد توجيه معتبر نحو الابتكار في المنتج (الخدمة) الأخضر في شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية.
- يوجد توجيه معتبر نحو الابتكار في العمليات الخضراء في شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية.
- يوجد توجيه معتبر نحو الابتكار في التكنولوجيا الخضراء في شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية.

الفرضية الفرعية الأولى:

يوجد توجيه معتبر نحو الابتكار في المنتج (الخدمة) الأخضر في شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية.

جدول 5-12: التكرارات والنسبة المئوية والمتوسطات والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة حول التوجيه

المعتبر نحو الابتكار في المنتج (الخدمة) الأخضر في شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية.

الترتيب	مستوى التوجيه	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط	
1	عالٍ	78.5%	1.15	3.93	تستخدم الشركة أقل عدد من المكونات لإعداد المنتج أو الخدمة عند تطوير المنتجات والخدمات أو تصميمها
2	عالٍ	78.2%	1.10	3.91	تختار الشركة المكونات التي تسهل إمكانية أقل قدر من الطاقة والموارد لإجراء تطوير المنتجات والخدمات أو تصميمها
3	عالٍ	75.6%	1.29	3.78	تناقش الشركة بشكل مستمر إمكانية ما إذا كانت المواد التي تدخل في تقديم الخدمات والمنتجات سهلة في إعادة التدوير وإعادة الاستخدام.
4	عالٍ	75.4%	1.22	3.77	تختار الشركة المكونات التي تنتج أقل قدر من التلوث لإجراء تطوير المنتجات والخدمات أو تصميمها
	عالٍ	76.9%	1.07	3.85	الابتكار في المنتج (الخدمة) الأخضر

الفرضية الفرعية الثانية:

يوجد توجيه معتبر نحو الابتكار في العمليات الخضراء في شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية.

جدول 5-13: التكرارات والنسبة المئوية والمتوسطات والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة حول التوجيه المعتبر

نحو الابتكار في العمليات الخضراء في شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية.

الترتيب	مستوى النضج	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط	
1	عالٍ	77.9%	1.13	3.89	تقلل عمليات الشركة بشكل فعال من انبعاث المواد الخطرة أو النفايات
2	عالٍ	76.1%	1.15	3.80	تقلل عمليات الشركة من استهلاك الموارد والطاقة

3	عالٍ	75.7%	1.14	3.79	تقلّ عمليات الشركة من استخدام المواد الخام والمكونات
4	عالٍ	75.6%	1.25	3.78	تقوم عمليات الشركة بإعادة تدوير النفايات التي تسمح بمعالجتها وإعادة استخدامها
	عالٍ	76.3%	1.04	3.82	الابتكار في العمليات الخضراء

الفرضية الفرعية الثالثة:

يوجد توجيه معتبر نحو الابتكار في التكنولوجيا الخضراء في شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية.

جدول 6-14: التكرارات والنسب المنوية والمتوسطات والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة حول التوجيه المعتبر نحو الابتكار في التكنولوجيا الخضراء في شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية.

الترتيب	مستوى النضج	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط	
1	عالٍ	78.9%	1.17	3.94	تمتلك شركتنا وحدة داخلية للبحث والتطوير (D & R).
2	عالٍ	78.4%	1.14	3.92	تستغل شركتنا باستمرار إمكانيات التكنولوجيا التي تحافظ على البيئة
3	عالٍ	76.1%	1.22	3.80	قامت شركتنا بنشر وتعظيم استخدام أحدث التقنيات الخضراء
4	عالٍ	75.7%	1.19	3.79	استفادت شركتنا بشكل كبير من التكنولوجيا الخضراء
	عالٍ	77.3%	1.08	3.86	الابتكار في التكنولوجيا الخضراء

الفرضية الرئيسية الثالثة:

القيادة التحويلية بأبعادها المختلفة تؤثر بشكل إيجابي على الإبداع المستدام في شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية

للتتحقق من هذا الافتراض فقد تم استخدام النموذج الخطي العام (GLM) الذي يمكن استخدامه عند تعدد المتغيرات التابعة والمستقلة؛ إذ يشير الفرض العددي إلى عدم وجود تأثير معنوي لقيادة التحويلية بأبعادها المختلفة على الإبداع المستدام والمتمثل في كلٌ من (الابتكار في المنتج (الخدمة) الأخضر، والابتكار في العمليات الخضراء، والابتكار في التكنولوجيا الخضراء)، بينما يشير الفرض البديل إلى وجود تأثير معنوي لقيادة التحويلية بأبعادها المختلفة على الإبداع المستدام والمتمثل في كلٌ من (الابتكار في المنتج (الخدمة) الأخضر، والابتكار في العمليات الخضراء، والابتكار في التكنولوجيا الخضراء)، وكانت النتائج كما يأتي:

جدول 5-15: تأثير متغيرات الدراسة على الإبداع المستدام باستخدام تحليل التباين متعدد المتغيرات

حجم التأثير	الدالة	F	التقدير	Effect	
0.93	0.00	437.918	0.93	Pillai's Trace	الثابت
0.93	0.00	437.918	0.07	Wilks' Lambda	
0.93	0.00	437.918	13.27	Hotelling's Trace	
0.93	0.00	437.918	13.27	Roy's Largest Root	
0.33	0.00	2.49	0.99	Pillai's Trace	القيادة التحويلية الحضراء
0.38	0.00	3.05	0.24	Wilks' Lambda	
0.44	0.00	3.78	2.32	Hotelling's Trace	
0.66	0.00	9.689	1.92	Roy's Largest Root	

$$\alpha = 0.05$$

بالنسبة إلى الثابت

يوضح الجدول السابق معنوية ثابت التقدير والذي يرجع إلى العوامل الأخرى غير المضمنة في النموذج؛ إذ بلغت القيمة الدلالية له باستخدام جميع الاختبارات الخاصة بالانحدار المتعدد Wilks' Lambda و Pillai's Trace و MANOVA و Roy's Largest Root و Hotelling's Trace معنوي على الإبداع المستدام ومقدار هذا التأثير هو 93%.

بالنسبة إلى القيادة التحويلية الحضراء

يوضح الجدول السابق معنوية القيادة التحويلية الحضراء؛ حيث بلغت القيمة الدلالية لها باستخدام جميع الاختبارات الخاصة بالانحدار المتعدد Wilks' Lambda و Pillai's Trace و MANOVA و Roy's Largest Root و Hotelling's Trace ما قدره (0.000) وهي أقل من 5%؛ ما يعني أن القيادة التحويلية الحضراء لها تأثير معنوي على الإبداع المستدام، ومقدار هذا التأثير 38.7% باستخدام اختبار Wilks' Lambda. وتظهر إشارة التقدير موجبة دليلاً على أن القيادة التحويلية بأبعادها المختلفة تؤثر بشكل إيجابي على الإبداع المستدام في شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية وذلك بدرجة ثقة 95%.

ويترسخ من هذا الفرض الرئيس ثلاثة فروض فرعية:

الفرض الأول HO₁: القيادة التحويلية بأبعادها المختلفة تؤثر بشكل إيجابي على الابتكار في المنتج (الخدمة) الأخضر في شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية.

الفرض الثاني HO₂: القيادة التحويلية بأبعادها المختلفة تؤثر بشكل إيجابي على الابتكار في العمليات الخضراء في شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية.

الفرض الثالث HO₃: القيادة التحويلية بأبعادها المختلفة تؤثر بشكل إيجابي على الابتكار في التكنولوجيا الخضراء في شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية.

الفرض الأول HO₁: القيادة التحويلية بأبعادها المختلفة تؤثر بشكل إيجابي على الابتكار في المنتج (الخدمة) الأخضر في شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية.

للحاق من هذا الافتراض تم استخدام الانحدار الخطي البسيط، وكانت النتائج كما يأتي:

جدول 5-16: تأثير القيادة التحويلية الخضراء على الابتكار في المنتج (الخدمة) الأخضر

معامل التحديد	القيمة الدلالية	T	التقدير			الثابت
			القيمة	الخطأ المعياري	القيمة	
0.533	0.003	2.987	-	0.269	0.803	القيادة التحويلية
	0.000	11.691	0.730	0.064	0.746	الخضراء

$$\alpha = 0.05$$

- بالنسبة إلى الثابت

يوضح الجدول السابق معنوية ثابت التقدير الذي يرجع إلى العوامل الأخرى غير المضمنة في النموذج؛ حيث بلغت القيمة الدلالية له باستخدام الانحدار البسيط ما قدره (0.003) وهي أقل من 5%؛ ما يعني أن ثابت التقدير له تأثير معنوي على الابتكار في المنتج (الخدمة) الأخضر.

- بالنسبة إلى القيادة التحويلية الخضراء

يوضح الجدول السابق معنوية القيادة التحويلية الخضراء؛ حيث بلغت القيمة الدلالية لها باستخدام اختبار الانحدار البسيط ما قدره (0.000) وهي أقل من 5%؛ ما يعني أن القيادة التحويلية الخضراء لها تأثير معنوي على الابتكار في المنتج (الخدمة) الأخضر، وتظهر معامل التقدير موجبة دليلاً على أن القيادة التحويلية بأبعادها المختلفة تؤثر بشكل إيجابي على الابتكار في المنتج (الخدمة) الأخضر في شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية، وذلك بدرجة ثقة 95%， وبذلك قبل الفرض البديل وهو أن القيادة التحويلية الخضراء تؤثر بشكل إيجابي على الابتكار في المنتج (الخدمة) الأخضر.

الفرض الفرعي الثاني HO₂: القيادة التحويلية بأبعادها المختلفة تؤثر بشكل إيجابي على الابتكار في العمليات الخضراء في شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية.

للحاق من هذا الافتراض فقد تم استخدام الانحدار الخطي البسيط، وكانت النتائج كما يأتي:

جدول 6-17: تأثير القيادة التحويلية الخضراء على الابتكار في العمليات الخضراء

معامل التحديد	القيمة الدلالية	T	التقدير			
			القيمة	الخطأ المعياري	القيمة	
0.483	0.001	3.550	-	0.276	0.980	الثابت
	0.000	10.597	0.695	0.066	0.695	القيادة التحويلية الخضراء

$$\alpha = 0.05$$

- بالنسبة إلى الثابت

يوضح الجدول السابق معنوية ثابت التقدير الذي يرجع إلى العوامل الأخرى غير المضمنة في النموذج؛ حيث بلغت القيمة الدلالية له باستخدام الانحدار البسيط ما قدره (0.001) وهي أقل من 5%؛ ما يعني أن ثابت التقدير له تأثير معنوي على الابتكار في العمليات الخضراء.

- بالنسبة إلى القيادة التحويلية الخضراء

يوضح الجدول السابق معنوية القيادة التحويلية الخضراء؛ حيث بلغت القيمة الدلالية لها باستخدام اختبار الانحدار البسيط ما قدره (0.000) وهي أقل من 5%؛ ما يعني أن القيادة التحويلية الخضراء لها تأثير معنوي على الابتكار في العمليات الخضراء، وتظهر معامل التقدير موجبة دليلاً على أن القيادة التحويلية بأبعادها المختلفة تؤثر بشكل إيجابي على الابتكار في العمليات الخضراء في شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية وذلك بدرجة ثقة 95%， وبذلك نقبل الفرض البديل وهو أن القيادة التحويلية الخضراء تؤثر بشكل إيجابي على الابتكار في العمليات الخضراء.

الفرض الفرعي الثالث HO3: القيادة التحويلية بأبعادها المختلفة تؤثر بشكل إيجابي على الابتكار في التكنولوجيا الخضراء في شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية.

للحقيق من هذا الافتراض فقد تم استخدام الانحدار الخطى البسيط، وكانت النتائج كما يأتي:

جدول 6-18: تأثير القيادة التحويلية الخضراء على الابتكار في التكنولوجيا الخضراء

معامل التحديد	القيمة الدلالية	t	التقدير			
			القيمة	الخطأ المعياري	القيمة	
0.507	0.003	3.064		0.279	0.856	الثابت
	0.000	11.106	0.712	0.066	0.737	القيادة التحويلية الخضراء

$$\alpha = 0.05$$

- بالنسبة إلى الثابت

يوضح الجدول السابق معنوية ثابت التقدير الذي يرجع إلى العوامل الأخرى غير المضمنة في النموذج؛ حيث بلغت القيمة الدلالية له باستخدام الانحدار البسيط ما قدره (0.003) وهي أقل من 5%， ما يعني أن ثابت التقدير له تأثير معنوي على الابتكار في التكنولوجيا الخضراء.

- بالنسبة إلى القيادة التحويلية الخضراء

يوضح الجدول السابق معنوية القيادة التحويلية الخضراء؛ حيث بلغت القيمة الدلالية لها باستخدام اختبار الانحدار البسيط ما قدره (0.000) وهي أقل من 5%؛ ما يعني أن القيادة التحويلية الخضراء لها تأثير معنوي على الابتكار في التكنولوجيا الخضراء، وظهور معامل التقدير موجبة دليلاً على أن القيادة التحويلية بأبعادها المختلفة تؤثر بشكل إيجابي على الابتكار في التكنولوجيا الخضراء في شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية وذلك بدرجة ثقة 95%， وبذلك نقبل الفرض البديل وهو أن القيادة التحويلية الخضراء تؤثر بشكل إيجابي على ابتكار التكنولوجيا الخضراء.

6. الخاتمة العامة

1.6. عرض نتائج الدراسة:

سعت هذه الدراسة إلى قياس مدى تأثير القيادة التحويلية الخضراء على الإبداع المستدام في شركات الاتصالات، وهدفت الدراسة إلى بناء نموذج نظري وطبقته على عينة مماثلة من مختلف شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية، وبالنسبة إلى نتائج اختبار فروض الدراسة فيمكن تلخيصها في النقاط الآتية:

النتيجة	الفرضية
مقبولة	الفرضية الرئيسية الأولى (H1): يوجد نصج عالي في القيادة التحويلية في شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية
مقبولة	الفرضية الرئيسية الثانية (H2): يوجد توجه متغير نحو الإبداع المستدام في شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية
مقبولة	الفرضية الرئيسية الثالثة (H3): القيادة التحويلية بأبعادها المختلفة تؤثر بشكل إيجابي على الإبداع المستدام في شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية
مقبولة	الفرضية الفرعية الأولى (H3.1): القيادة التحويلية بأبعادها المختلفة تؤثر بشكل إيجابي على الابتكار في المنتج (الخدمة) الأخضر في شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية.
مقبولة	الفرضية الفرعية الثانية (H3.2): القيادة التحويلية بأبعادها المختلفة تؤثر بشكل إيجابي على الابتكار في العمليات الخضراء في شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية
مقبولة	الفرضية الفرعية الثالثة (H3.3): القيادة التحويلية بأبعادها المختلفة تؤثر بشكل إيجابي على الابتكار في التكنولوجيا الخضراء في شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية.

كشفت نتائج اختبار الفرضيات عن قبول كل الفرضيات وهو ما يتوافق مع أعمال الباحثين (Singh et al., 2020) و (Zhang et al., 2020) (Begum et al., 2014) (Chen et al., 2014) يتوافق مع الفرض الأول في أن القيادة التحويلية الخضراء هي محرك أساسي للبيئة الخضراء من خلال تعزيز الإبداع الأخضر للموظفين.

6.2. توصيات ومقترحات الدراسة:

- يتبعن على شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية المحافظة على نمط القيادة التحويلية المستخدم؛ مما يساعد على زيادة ولاء الموظفين وتعزيز الابتكار الأخضر.
- المحافظة على تدريب وتحفيز الموظفين لتعزيز الابتكار الأخضر والأداء البيئي للشركة.
- يتبعن على الشركات استغلال الابتكار الأخضر للتميز ووضع منتجاتها في موضع يمكنها من اغتنام الفرص الخضراء.
- يجب على الشركات أن يكون لها دور استباقي في تطوير الابتكار المستدام من أجل المحافظة على بيئه الأجيال القادمة.

6.3. مقترحات لأبحاث مستقبلية:

- دور القيادة التحويلية الخضراء على الموارد البشرية الخضراء في وزارة المياه منطقة عسير.
- دراسة أثر التنمية الخضراء على شركة أسمنت الجنوب في منطقة عسير.
- القيادة التحويلية الخضراء والإبداع: الدور الوسيط للابتكار الأخضر في شركة الزيت العربية السعودية (أرامكو).

7. قائمة المصادر والمراجع

7.1. المراجع العربية:

- أبو النصر، مدحت، (2004)، تنمية القدرات الابتكارية لدى الفرد والمؤسسة، مجموعة النيل العربية للنشر.
- خلف، محمد كريم، (2010)، علاقة القيادة التحويلية بالإبداع الإداري لدى رؤساء الأقسام الأكاديميين في الجامعة الإسلامية بغزة [رسالة ماجستير غير منشورة]، الجامعة الإسلامية.
- داعر، وسيلة، (2015)، دور الأنماط القيادية في تنمية الإبداع الإداري: دراسة حالة مجمع صيدا [رسالة دكتوراه، جامعة محمد خضراء، بسكرة].
- الدليمي، عراك عبود عمير، وصلاح، أحمد ضياء الدين، (2018)، الإبداع الأخضر إستراتيجية فاعلة لمواجهة تحديات تحقيق الاستدامة البيئية لمنظمات الأعمال، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، 87-102.
- الدهان، أميمة، (1989)، الإبداع والسلوك الإبداعي للعاملين في المنظمة، تنمية الرافدين، 11-47.
- الربيعي، خلود هادي، حسين عبدالجبار نجم، (2018)، دور القيادة التحويلية في تحقيق الإبداع، المؤتمر العلمي الأول-بحث استطلاعي لآراء عينة من المسؤولين في ديوان وزارة التربية العراقية، العراق.
- الرشيدى، نواف خلف الخرينج، (2018)، التدريب والإبداع الإداري للعاملين، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، 587-531.

رباحي، رندة، (2011-2012)، دور القيادة التحويلية في تحقيق الإبداع التنظيمي دراسة حالة: المؤسسة الأوراسية للغزل والأغطية بعين جaser-باتنة، جامعة محمد خضر بندرة.

زرقوط، حميدة، (2020-2021)، فعالية القيادة التحويلية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين، جامعة أم البوقي.

السرحان، عطا الله فهد، (2005)، دور الابتكار والإبداع التسويقي في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك التجارية الأردنية، كلية الدراسات الإدارية والمالية العليا.

السعدي، كرار فاضل خلف، (2020)، الاستدامة الموجهة نحو ممارسات الإبداع ودورها في تعزيز الابتكار البيئي من خلال الدور الوسيط للقيادة التحويلية الخضراء في الشركات النفطية: دراسة حالة في شركة نفط البصرة، مجلة بحوث الإدارة والاقتصاد، 50-68.

عبد الهادي، نورهان زين عبد الله، (2020)، أثر القيادة التحويلية على التميز في المنتجات: دراسة ميدانية على قطاع الصناعات الغذائية لجمهورية مصر العربية، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، 1431-1461.

العلاق، بشير، (2019)، القيادة الإدارية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

العياش، زيد عبد الفتاح، (2010)، أثر نمط القيادة التحويلية على التعلم التنظيمي [رسالة ماجستير غير منشورة]، جامعة مؤتة.

عمار، قصي علي، غالية نعسان سرافي، (2018)، دور القيادة التحويلية في تنمية الإبداع الإداري: دراسة ميدانية على المصادر التجارية السورية في محافظة حماة، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، 425-443.

علي، محمد أحمد الخليفة، (2018)، أثر القيادة التحويلية في إبداع العاملين: دراسة ميدانية بالتطبيق على جامعة البحر الأحمر، مجلة جامعة البحر الأحمر للعلوم الإنسانية، 145-160.

القططاني، سالم سعيد، (2003)، القيادة الإدارية: التحول نحو نموذج القيادي العالمي، كلية الملك فهد الأمنية - مركز البحث والدراسات.

القمash، عبير، والجهني، أريج، (2020)، نظريات القيادة واتخاذ القرارات، مجلة كلية التربية، 31-5.

ماجد، زيد صادق، (2014)، الأنماط القيادية وتأثيرها في الالتزام التنظيمي من خلال تمكين العاملين: دراسة ميدانية في عينة من المؤسسات الحكومية العراقية [أطروحة ماجستير] ، جامعة بغداد.

متولي، أحمد حسن، وشحاته، حسام سعيد، (2019)، دراسة العلاقة بين نمط القيادة التحويلية وسلوك المواطن التنظيمية في الفنادق المصرية، مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة (JAAUTH)، 162-149.

المعايطية، عبد العزيز عطا الله، (2014)، مستوى الإبداع لدى مديرى ومديرات المدارس الثانوية الحكومية في المديرية العامة للتربية والتعليم في محافظة الكرك من وجهة نظرهم، مجلة العلوم التربوية والنفسية، 581-541.

ابن منظور، محمد بن مكرم الإفريقي المصري، (711هـ)، لسان العرب (ط.3)، دار صادر للطباعة والنشر، م. 15.

2.7. المراجع الأجنبية:

- Avolio, B. J., Bass, B. M., & Jung, D. I. (1999). Re-examining the components of transformational and transactional leadership using the Multifactor Leadership Questionnaire. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 72, 441-462.
- Avolio, B. J., Zhu, W., & Bhatia, K.P. (2004). Transformational leadership and organizational commitment: Mediating role of psychological empowerment and moderating role of structural distance. *J. Organ. Behave*, 25, 951–968
- Bass, B. M. (1985). *Leadership and performance beyond expectations*. Collier Macmillan.
- Bass, B. M. (1990). From transactional to transformational leadership: Learning to share the vision. *Organizational dynamics*, 18(3), 19-31.
- Bass, B. M., Avolio, B. J., Jung, D. I., & Berson, Y. (2003). Predicting Unit Performance by Assessing Transformational and Transactional Leadership. *Journal of Applied Psychology*, 88, 207-218.
<http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.88.2.207>
- Begum, S., Ashfaq, M., Xia, E., & Awan, U. (2022). Does green transformational leadership lead to green innovation? The role of green thinking and creative process engagement. *Business Strategy and the Environment*, 31(1), 580–597. <https://doi.org/10.1002/bse.2911>
- Bocken, N., Ritala, P., Albareda, L., & Verburg, R. (Eds.). (2019). *Innovation for Sustainability: Business Transformations Towards a Better World*. Springer.
- Burns, M. J. (1978). *Leader Ship*. Haper & row.
- Carmeli, A., Gelbard, R., & Reiter, P. R. (2013). Leadership, Creative Problem-Solving Capacity, and Creative Performance: The Importance of Knowledge Sharing. *Human Resource Management*, 52(1), 95-121. <https://doi.org/10.1002/hrm.21514>
- Chang, C.H. (2011). The influence of corporate environmental ethics on competitive advantage: The mediation role of green innovation. *J. Bus. Ethics*, 104, 361–370.
- Chen, Y. S. (2011). Green organizational identity: sources and consequence. *Management decision*.

- Chen, Y. S., Lai, S. B., & Wen, C. T. (2006). The Influence of Green Innovation Performance on Corporate Advantage in Taiwan. *Journal of Business Ethics*, 67(4), 331–339.
<http://www.jstor.org/stable/25123881>
- Chen, Y.S., & Chang, C.H. (2013). The determinants of green product development performance: Green dynamic capabilities, green transformational leadership, and green creativity. *J. Bus. Ethics*, 116, 107–119.DOI: [10.1007/s10551-012-1452-x](https://doi.org/10.1007/s10551-012-1452-x)
- Chen, Y. S., Chang, C. H., & Lin, Y. H. (2014). Green transformational leadership and green performance: The mediation effects of green mindfulness and green self-efficacy. *Sustainability*, 6(10), 6604-6621.
- Ge, B., Yang, Y., Jiang, D., Gao, Y., Du, X., & Zhou, T. (2018). An empirical study on green innovation strategy and sustainable competitive advantages: Path and boundary. *Sustainability*, 10, 31-36.
- Li, Z., Liao, G., Wang, Z., & Huang, Z. (2018). Green loan and subsidy for promoting clean production innovation. *Journal of Cleaner Production*, 187, 421-431.
doi:[10.1016/j.jclepro.2018.03.066](https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2018.03.066)
- Hart, S. L., & Milstein, M. B. (2003). Creating sustainable value. *Academy of Management Perspectives*, 17(2), 56-67.
- Mumford, M. D. (2000). Managing creative people: Strategies and tactics for innovation. *Human resource management review*, 10(3), 313-351.
- Northouse, P. G. (2014). *Introduction to leadership: Concepts and practice*. Sage.
- Ottman, J. A., Stafford, E. R., & Hartman, C. L. (2006). Avoiding green marketing myopia: Ways to improve consumer appeal for environmentally preferable products. *Environment: science and policy for sustainable development*, 48(5), 22-36.
- Samuel, C., Certo, S., & Trevis, C. (2016). Modern Management Concepts And Skills.
- Shamdasani, P., Chon-Lin, G. O., & Richmond, D. (1993). Exploring green consumers in an oriental culture: Role of personal and marketing mix factors. *ACR North American Advances*.

- Singh, S. K., Del Giudice, M., Chierici, R., & Graziano, D. (2020). Green innovation and environmental performance: The role of green transformational leadership and green human resource management. *Technological Forecasting and Social Change*, 150, 119762.
- Song, W., & Yu, H. (2018). Green innovation strategy and green innovation: The roles of green creativity and green organizational identity. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 25(2), 135-150.
- Sosik, J.J., Kahai, S.S., & Avolio, B.J. (1998). Transformational leadership and dimensions of creativity: Motivating idea generation in computer-mediated groups. *Creat. Res. J*, 11, 111–121.
- Takala, T. (2005). *Charismatic Leadership and Power*. Problems and Perspectives in Management.
- Tariq, A., Badir, Y. F., Safdar, U., Tariq, W., & Badar, K. (2019). Linking firms' life cycle, capabilities, and green innovation. *Journal of Manufacturing Technology Management*. <https://doi.org/10.1108/JMTM-08-2018-0257>
- Varadarajan, R. (2017). Innovating for sustainability: a framework for sustainable innovations and a model of sustainable innovations orientation. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 45(1), 14-36.
- Verloop, J. (2004). *insight in innovation: managing innovation by understanding the factors for innovation*. Elsevier.
- Wang, M., Li, Y., & Liao, G. (2021). Research on the impact of green technology innovation on energy total factor productivity, based on Provincial Data of China. *Frontiers in Environmental Science*, 9, 219.
- Weng, H. H., Chen, Ja-Shen., & Chen, Pei-Ching. (2015). *Effects of Green Innovation on Environmental and Corporate Performance: A Stakeholder Perspective*. <https://doi.org/10.3390/su7054997>

جميع الحقوق محفوظة © 2023، الباحثة/ ملاك عون محمد آل هذلول، المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي

(CC BY NC)

Doi: <https://doi.org/10.52132/Ajrsp/v5.52.8>