شـــؤون اجتماعية

العدد 142، صيف 2019 – السنة 36

الافتتاحية 6

بحوث ودراسات:

معوقات إتمام بعثة أعضاء هيئة التدريس السعوديين في الجامعات الأجنبية.
د. أسماء قريان العاصي الرويلي 9

الأسس الفلسفية للخدمة الاجتماعية.
أ.د. عبدالرحمن صوفي عثمان
د. نور الدين الشابي 31

دور الخدمة الاجتماعية في تحسين الحياة الجامعية للطالبات من خلال مدخل التمكين
د. مزاد عبدالرحمن المرشد 65

الصحة النفسية، والقلق والاكتئاب لدى المقيمين في دار زايد للرعاية الأسرية في دولة الإمارات العربية المتحدة.

موزه علي خلفان النعيمي

د. يوسف عبد الوهاب أبو حميدان 95

تطبيقات التسويق الابتكاري في الشركات الصناعية بمحافظة الخليل: الإشكاليات والمقترحات

د. ناصر«محمد سعود» جرادات

أ. رهام صلاح شويكي 127

العوامل المؤثرة في استخدام الإنترنت كإحدى أدوات العلاقات العامة في الاتصال المؤسسي دراسة ميدانية (دائرة التنمية الاقتصادية ، و "دائرة الخدمات و الأشغال العامة" الحكومية، وشركة الخليج للصناعات الدوائية (جلفار) ، وشركة سيراميك رأس الخيمة الخاصة)

د. هيثم عبد الرحمن السامرائي 155

بحوث ودراسات - اللغة الإنجليزية :

الرضا عن الحياة لدى المسنين الفلسطينيين

د. بسام يوسف إبراهيم بنات 11

مجلة شؤون اجتماعية مسيرة تميز وارتقاء بين المجلات العلمية العربية"

أضافت "مجلة شؤون اجتماعية" نجاحا جديدا يضاف إلى رصيد نجاحاتها، وذلك بنجاحها في الحصول على معايير اعتماد معامل التأثير والاستشهاد العربي أرسيف (Arcif) المتوافقة مع المعايير العالمية. وتتأتي أهمية هذا الانجاز من من أن أطلق هذا المعيار هي قاعدة البيانات العربية الرقمية "معرفة"؛ وهي مؤسسة علمية رفيعة المستوى تحظى بمصداقية كبيرة وتملك أضخم قاعدة بيانات عربية رقمية وتغطي في تقاريرها (334) مركزا بحثيا وجامعة وهيئة علمية جلها (73%) من الجامعات . وقد عملت "معرفة" على جمع ودراسة بيانات ما يزيد عن 4000 مجلة علمية أو بحثية عربية في مختلف التخصصات منشورة باللغة العربية، أو الإنجليزية، أو الفرنسية، أو متعددة اللغات، والصادرة عن أكثر من 1.400 هيئه علمية أو بحثيه في(20) دولة عربية، وبلغ عدد المقالات التي تم جمعها ودراستها (185.000) مقالة علمية. وقد نجح من هذا العدد الكبير من المجلات (362) مجلة علمية فقط ، كانت مجلة "شؤون اجتماعية" إحداها.

إن مجلة شؤون اجتماعية إذ تزف هذه البشرى للباحثين والكتاب والمتخصصين والمحكمين، وأعضاء الهيئة الاستشارية، وهيئه التحرير الذين تعاقبوا على العمل في هذه المجلة، وأعضاء جمعية الاجتماعيين توجه كل الشكر والتقدير لكل هؤلاء لأن الفضل الأكبر في نجاح المجلة في الحصول على هذا الاعتماد كان لهم، وإن ماوصلت إليه المجلة من نجاح كان نتاج جهود متواصلة امتدت على مدى خمس وثلاثين سنة . فمجلة شؤون اجتماعية صدرت في ربيع سنة 1984، وقد وضعت -منذ صدورها- هدفاً سعت للوصول إليه؛ وهو أن تكون واحدة من بين أهم المجلات العربية العلمية المحكمة التي تصدر في الوطن العربي في مجال البحوث والدراسات التي تعنى بالعلوم الإنسانية والاجتماعية، مستفيدة في ذلك الوقت مما وصلت إليه المجلات العلمية

الخليجية الناجحة التي سبقتها في الصدور، مثل:"مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية" التي صدرت عن مجمع مجلس النشر العلمي بجامعة الكويت منذ عام 1973، و"المجلة العربية للعلوم الإنسانية" التي صدرت عن المجلس نفسه منذ مطلع سنة 1981، وغيرهما من المجلات. وقد كان للهيئة الاستشارية للمجلة التي تضم في عضويتها أساتذة أكاديميين من أصحاب الخبرة والدراية تم اختياهم من أغلب الجامعات العريقة في الإمارات ومن جميع التخصصات، وأعضاء هيئة تحريرها الذين تم اختيارهم من الأساتذة الذين كانت لهم تجارب ناجحة في العمل في مجلات علمية محكمة.دور كبير في هذا النجاح.

حيث أسهم هؤلاء بوضع استراتيجة للمجلة وخطة لعملها؛ تقوم على الإلتزام بجميع المعايير التي يجب أن تتوفر في المجلات العلمية المحكمة، من حيث اختيار أفضل المحكمين في اختصاصاتهم، والإلتزام بتنفيذ قراراتهم، والوصول بالمجلة إلى الباحث والقارئ العربي المتخصص في جميع أرجاء الوطن العربي، من خلال البيع في المكتبات، والاشتراكات، والإهداءات التي تشمل أغلب كليات الآداب، وكليات العلوم الإنسانية والاجتماعية، والمكتبات في أغلب الجامعات العربية. وواكبت المجلة التطور الذي حققته التقنيات الحديثة؛ إذ وفرت للباحثين نسخة رقمية من المجلة عبرموقع جمعية الاجتماعيين على الشبكة الألكترونية (http://www.sociological-uae.org.ae)

أو الموقع (http://site.ebrary.com/lib/almanhal/home.action?force=1).

وقد سعت المجلة للتسجيل في التصنيف العالمي ISSN تحت رقم ISSN1025-059X وحصلت عليه منذ شهر يوليو 1995.

وبغية الارتقاء بالمجلة والإفادة من الخبرات العلمية والأكاديمية المتوفرة في الجامعة الأمريكية في الشارقة ؛ وقعت اتفاقية شراكة معها، لتكون "مجلة شؤون اجتماعية" المجلة العلمية العربية الأولى التي تتشارك في إصدارها ، جمعية من الجمعيات ذات النفع العام (جمعية الاجتماعيين)، ومؤسسه أكاديمية عريقة (الجامعة الأمريكية).

وقد حظيت المجلة بثقة الباحثين والمؤسسات العلمية والأكاديمة واعتمدت في الترقيات في أغلب الجامعات العربية، واستقطبت عددا كبيرا من الأساتذة المرموقين والكتاب والباحثين من جميع أرجاء الوطن العربي لنشر أعمالهم البحثية ودراساتهم فيها ، كماأصبحت البحوث

والدراسات التي تنشرها مرجعا أساسيا يعود إليه الباحثون والأكاديميون ومتخذو القرار.

وستتابع المجلة مسيرتها و ستمضي قدماً في العمل بدأب وثبات لمتابعة التطور والارتقاء للوصول إلى أفضل المستويات، ولتساهم بفاعلية في حركة النشر والبحث العلمي العربي سعياً لتعزيز مكانة البحث العلمي وتوسيع آفاقه في البلدان العربية لأن البحث العلمي كان وما يزال واحدا من عوامل رقي الأمم ومؤشرا على تقدمها .

وعرفانا بالجميل تتقدم المجلة والعاملون فيها بمناسبة نجاحها بهذا التصنيف بكل الشكر لصاحب السمو الشيخ الدكتور سلطان بن محمد القاسمي عضو المجلس الأعلى للإمارات حاكم الشارقة الذي قدم لها كل أسباب الدعم والمساندة في جميع مراحل صدورها، وإلى المجلس الوطني للإعلام في الإمارات، وإلى وزارة تنمية المجتمع، وإلى المواطنين الغيورين عل النهوض بالثقافة الوطنية تقديرا لدعمهم المستمر للمجلة، مما كان له أكبر الأثر بالوصول بالمجلة إلى ماوصلت إليه؛ وتأمل أن تحظى بمزيد من الدعم لتوفير جميع الإمكانيات لاستمرار صدورها لتؤدي دورها في النهوض بالثقافة العربية لتعود أمتنا إلى ما كانت عليه مركزاً مشعاً للعلوم والثقافة ومكوناً أساسياً من مكونات الحضارة الإنسانية.

شؤون اجتماعية

معوقات إتمام بعثة أعضاء هيئة التدريس السعوديين في الجامعات الأجنبية

أسماء قريان العاصي الرويلي ●

الملخص:

تناولت هذه الدراسة معوقات إتمام بعثة أعضاء هيئة التدريس السعوديين في الجامعات الأجنبية حيث سعت في أهدافها لمعرفة المعوقات التي تخص المبتعثة ومرافقها والملحقيات والجهات التعليمية في بلد الابتعاث ومعرفة السبب الرئيس في انقطاع البعثة والعودة للوطن قبل الحصول على الدرجة المطلوبة وأجريت الدراسة على جميع من انقطعت بعثته في الكليات الإنسانية في الأقسام النسائية في جامعة الملك سعود ممن عادوا لعملهم كأعضاء هيئة تدريس في الفصل الأول من العام الدراسي 2018 وبلغ عددهم 42 مبتعثة وتوصلت الدراسة للنتائج الآتية: معوقات تخص المبتعثة حيث أكدت جميع المبتعثات وبنسبة 100 % عدم تلقيهن دورات قبل الابتعاث عن بلد الابتعاث وإجراءات الإقامة هناك وما يترتب عليه من مستلزمات، و أكدت 66.7 % عدم تقبلهن الانقال من الوطن بسهولة، و 71.4 % واجهن مشكلات مالية و 66.7 % واجهن مشكلات إداريـة، و61.9 % واجهن مشكلات أكاديمية و71.4 % واجهن مشكلات نفسية، و61.9 % واجهن مشكلات مع المرافقين لهن في البعثة، و61.9 % أكدت أنهن واجهن عنصرية في بلد

● كلية الآداب-جامعة الملك سعود - الرياض-المملكة العربية السعودية

الابتعاث. أما المعوقات التي تخص مرافق المبتعثة فقد أكدت النتائج ان ما نسبته 71.4 % من مرافقي المبتعثات لم يتقبلوا المجتمع الجديد، وأكدت 61.9 % منهن أن المرافق قد كان عبئا عليها ولم يكن عنصرا مساعدا، كما أكد 52.4 % منهن أن المرافقين لم يقدموا لهن الدعم النفسي لتجاوز العقبات، كما أكدت 57.1 % منهن أن المرافقين كانوا يلومونهن على قرار الابتعاث كلما حصلت مشكلة. أما المعوقات التي تخص الملحقيات فقد أكدت 76.2 % من المبتعثات أن الموظفين المعنيين بشؤون الطلاب المبتعثين غير موجودين دائما في أوقات عملهم في الملحقيات، كما أكدت 90.5 % منهن أن الموظفين لم يتميزوا بسرعة انجاز المعاملات، كما أكدت 71.4 % منهن أنهم لم يتدخلوا بسرعة لحل العقبات التي واجهتهن، وأكدت 71.4 % منهن أنهم لا يتواصلون الكترونيا بسرعة بل تميزوا بالبطء.أما المعوقات التي تخص الجهات التعليمية في بلد الابتعاث فقد أكدت 52.4 % منهن مواجهة استغلال مادي من معاهد اللغة. أما عن السبب الرئيس لانقطاع بعثتهن وعدم إتمامها فقد حصل المرافق على أعلى نسبة كمسبب لانقطاع بعثاتهن وذلك بنسبة 52.4 % ويليه أداء الملحقيات كسبب لانقطاع البعثات بنسبة 23.8 %.

كلمات مفتاحة:

معوقات ، بعثة، أعضاء هيئة التدريس السعوديون، الجامعات ،الأجنبية.

المقدمة

تحرص الكثير من الدول على تطوير إمكاناتها معتمدة على عقول أبنائها ومن أجل ذلك تبذل الكثير في سبيل تطوير إمكاناتهم، وخير سبيل لذلك هو تقديم العلم النوعي والتخصصات التي تعود بالنفع على أوطانهم ولذلك شجعت الكثير من طلبة العلم للبحث عن التخصصات النادرة وعن العلم النوعي مهما كان مكان توفره، فاتجهت الكثير من البلدان لابتعاث أبنائها للدول الأخرى للاستفادة من العلوم والتخصصات النادرة باذلة الكثير من إمكاناتها المادية، فوفقا لتقديرات الأمم المتحدة في عام 2005 بلغ عدد المبتعثين خارج بلدانهم للحصول على درجات علمية حوالي 2.7 مليون شخص (Unesco.2006) والعدد في تزايد وذلك لأهمية الابتعاث للأشخاص المبتعثين ولبلدانهم سواء على صعيد الاستفادة من العلوم الحديثة أم الاستفادة من خبرات وثقافة الشعوب الأخرى عبر الاحتكاك والانفتاح على العالم حيث اهتمت البلدان المتطورة بابتعاث أبنائها على الرغم من وجود أحدث التخصصات والعلوم لديها وذلك لمعرفتها بأهمية الانفتاح على الثقافات الأخرى والتنوع في مصادر المعرفة ونقلها عبر أبنائها المبتعثين لأوطانهم

ولذلك فإن البحث عن التخصصات النادرة والعلم النوعي ليس حكرا على البلدان التي تعاني من عدم التطور أو التي لازالت تصنف أنها نامية بل يشمل أكثر البلدان تقدما.

أولا- مشكلة الدراسة:

يعد ابتعاث الطلاب للتخصص في العلوم النادرة أو البحث عن العلم النوعي أو الاحتكاك بالخبرات والثقافات الأخرى من أهم الأمور التي تركز عليها الدول التي تؤهلها مواردها وإمكانياتها لذلك ومن بين الدول التي عرفت أهمية الابتعاث المملكة العربية السعودية والتي كان لها تاريخ قديم في الابتعاث، وقد تجدد في عام 1426هـ عبر برنامج خادم الحرمين الشرفين والذي شكل نقلة نوعية في تاريخ الابتعاث في المملكة العربية السعودية حيث سمح للطالبات لأول مرة للتقدم لطلب الابتعاث كمبتعث رئيسي بعد أن بقيت الطالبات لسنوات يلتحقن بالبعثة بعد قبول أحد أفراد أسرهن الرجال للابتعاث الخارجي حيث بلغ عدد الطالبات في عام 1331 حسب إحصاءات وزارة التعليم 21.500 طالبة وهو ما يمثل 22 % من إجمالي عدد المبتعثين (وزارة التعليم العالي،1332) إلا أن جزءاً من المبتعثات وعلى الرغم من اتخاذهن لقرار الابتعاث وحصولهن على الموافقة والدعم من الدولة وبعد استقرارهن في دول الابتعاث لا يكملن الدراسة ويقطعن البعثة لمعوقات يواجهنها تخص دول الابتعاث أو تخص أسرهن أو لعوامل شخصية ترتبط فيهن دون تأثير يذكر من دول الابتعاث أو من أسرهن فيها حيث إن تكيف الطالبات في بلد الابتعاث يتأثر بعوامل عديدة تخص قدرات وإمكانات الطالب أو البيئة التعليمية أو تخص أسرته أو تخص دول الابتعاث أو الملحقيات وهذا ما أكدته نتائج دراسة (الصغير،1422هـ) والتي كانت بعنوان التكيف الاجتماعي للطلاب الوافدين حيث أظهرت نتائجها أن عدة متغيرات لها تأثير على مستوى تكيف الطلاب الوافدين وهي حسب أهميتها كما الآتي: متغير درجة الإلمام باللغة ثم درجة الإلمام بالعادات والتقاليد ثم درجة العلاقة مع الإداريين وأعضاء هيئة التدريس في الجامعة ثم الحالة المادية ثم مستوى التحصيل الدراسي ثم العمر ثم الفترة الزمنية التي قضاها الطالب في الدراسة ثم الحالة الزواجية حيث أظهرت النتائج أن العزاب أكثر تكيف من المتزوجين ربما للمشكلات التي قد يواجهونها مع شريك الحياة وتقبله للعيش في بلد آخر غير بلده الأصلي أو لوجود أطفال قد يرتبط وجودهم بمشكلات قد تواجه الأسرة في تربيتهم وتعليمهم وتخصيص مبالغ مالية للاعتناء بهم. فالمبتعثة تجد نفسها بين عدة أدوار بصفتها طالبة يجب أن تقوم بمهامها الدراسية إضافة للتأقلم مع عادات وتقاليد البلد الذي استقبلها ودفعها للإلتزامات

المالية ودورها كزوجة وأم إذا كانت أسرتها معها ،وأيضا تواجه الدور الذي يقوم به مرافقها في البعثة وهل هو عنصر متفاعل بطريقة إيجابية أم سلبية مع جميع الظروف التي يواجهونها وأيضا الدور الذي تقوم به القنصليات والذي قد يشكل فارقاً كبيراً بالنسبة للمبتعث فيما لو كانت الملحقية تقوم بدورها على أكمل وجه أم غير ذلك ولذلك سعت هذه الدراسة لمعرفة المعوقات التي جعلت المبتعثات يحجمن عن إكمال مشوارهن التعليمي بعد تكبد عناء الحصول على موافقة كل من جهة عملهن والدولة لابتعاثهن، وبعد تكبد عناء الحصول على قبول من الجهات التعليمية في أحدى دول الابتعاث وبعد استقرارهن هناك والبدء فعليا بالدراسة.

ثانيا- أهمية الدراسة :

أ – الأهمية النظرية:

1. تزويد المكتبة العربية بالمعلومات فيما يخص عوامل تعثر البعثات الدراسية الخارجية.
2. إثراء الجانب المعرفي الخاص بالبعثات الدراسية بشكل عام.

ب – الأهمية التطبيقية:

1. تتضح أهمية هذه الدراسة من الناحية التطبيقية فيما تقدمه من معلومات للقائمين على برامج الابتعاث حتى يغيروا من بعض القرارات لدعم المبتعثين وتذليل العقبات أمامهم سواء من الناحية المالية أم من ناحية تمديد مدة الدراسة أو طرق التواصل بينهم وبين المبتعثين.
2. الحد من هدر المال الذي تبذله الدولة وذلك بتقديم دراسة عن الأمور التي أدت لانقطاع بعثات الطلاب قبل حصولهم على الدرجة العلمية المطلوبة والتسبب بهذه الخسارة المالية والعلمية معا.

ثالثا- أهداف الدراسة والأسئلة المتفرعة منها :

معرفة المعوقات التي تخص المبتعثة وتفرع منه عدة اسئلة تخص الآتي:

تلقيها دورات من قبل لجنة الابتعاث عن البلد المستقبل وإجراءات الإقامة وما يترتب عليها من مستلزمات و تقبلها للانتقال من الوطن بسهولة وشعورها بالاستقرار في البلد المستقبل ومواجهتها لصعوبة في تعلم لغة الدراسة ومواجهتها مشكلات مالية وإدارية وأكاديمية ونفسية ومشكلات مع المرافق ومشكلات عنصرية.

1 – معرفة المعوقات التي تخص مرافق المبتعثة وتفرع منه عدة اسئلة:

عن تقبله للمجتمع الجديد وعن تسجيله للدراسة وهل كان عنصرا مساعدا لها ولم يشكل عبئا عليها وهل قام بدعمها نفسيا لتجاوز التحديات وهل كان يلومها على قرار الابتعاث كلما حدثت مشكلة أم لا.

2 - معرفة المعوقات التي تخص الملحقيات وتفرع منه عدة أسئلة:

عن الوجود الدائم للموظفين المسؤولين عن الطلاب المبتعثين في الملحقيات في أوقات عملهم وهل تميزوا بسرعة إنجاز المعاملات وهل تدخلوا بسرعة لحل العقبات وهل يتواصلون الكترونيا بطريقة سريعة وهل قاموا بدفع المستحقات المالية التي أقرتها الدولة بالوقت المناسب.

3 - معرفة المعوقات التي تخص الجهات التعليمية في بلد الابتعاث وتفرع منه عدة اسئلة:

عن مواجهتها استغلالا ماديا من معهد اللغة وعن حصولها على قبول في إحدى الجامعات بعد اجتيازها لبرنامج اللغة وهل واجهت مشكلات مع المشرف أو مع الجامعة التي قبلت فيها أم مع الطلاب.

4 - معرفة السبب الرئيس لانقطاع البعثة.

رابعا- المفاهيم:

معوقات في اللغة: تعوق يتعوق ، تعوقا ، فهو متعوق• تعوق فلان: تثبط وتأخر تعوق عن العمل. عوقه عن الأمر : عاقه ، منعه منه وشغله عنه .أعاق يعيق ،فهو معيق ، أعاقه عن إنجاز عمله : منعه منه ، شغله عنه ، أخره وثبطه - تعمد إعاقتهم عن ممارسة حقوقهم.(معجم اللغة العربية المعاصرة)

والمقصود بالمعوقات في هذه الدراسة كل أمر عاق الطالبة ومنعها من مواصلة دراستها في البعثة سواء أكان يخصها شخصيا أم يخص مرافقها أم أطفالها أم الملحقيات أم البلد المضيف.

ابتعاث في اللغة :ابتعثَ يبتعث، ابتِعاثًا، فهو مُبتعِث، والمفعول مُبتعَث. ابتعثَ الشَّخصَ بعَثه، أرسله «كان من المُبتَعَثين للدِّراسة» هيئة تُرْسَل للقيام بمُهمّة معيّنة لوقتٍ مُحدَّد كالبَعْثات العلميّة والأثريّة والعسكريّة والدّبلوماسيّة «بَعْثة دراسيّة» طالب بَعْثَة: صاحب زمالة أو منحة للدراسة في بلد آخر.(معجم اللغة العربية المعاصرة)

والبعثة في هذه الدراسة هي إرسال من تنطبق عليه الشروط من أعضاء هيئة التدريس السعوديين من معيدين ومحاضرين في جامعة الملك سعود في مدينة الرياض للدراسة في إحدى الجامعات المعترف فيها من قبل وزارة التعليم للحصول على درجة علمية في الماجستير أو

الدكتوراة ويعتبر منقطعاً عن البعثة في حال توقفه عن الدراسة قبل الحصول على الدرجة العلمية المطلوبة.

خامسا-النظرية الاجتماعية المفسرة للبحث:

نظرية الدور الاجتماعي:

تعتبر النظرية الموجه للبحث العلمي وتؤثر على صياغة مشكلة البحث وأهدافه ومن ثم وصف وتفسير النتائج والتنبؤ بما ستصل إليه الظاهرة أو المسألة المدروسة ولذلك جاء اختيار نظرية الدور الاجتماعي لوصف وتفسير هذه الدراسة حيث (وردت إضافات قدمها بارسونز لتطوير نظرية الدور في كتابه الموسوم « النسق الاجتماعي) كما الآتي :

1. يعتقد بارسونز بأن الفرد لا يشغل في المجتمع دوراً واحداً بل يشغل عدة أدوار ، وهذه الأدوار تكون عادة موجودة في نظم ومؤسسات المجتمع المختلفة . وان الدور الواحد الذي يشغله الفرد ينطوي على جملة واجبات وحقوق .
2. تكون الأدوار في المؤسسة الواحدة مختلفة إذ إن هناك أدواراً قيادية وأدواراً وسطية وأدواراً قاعدية ، وعلى الرغم من اختلاف الأدوار فإنها متكاملة إذ إن كل دور يكمل الدور 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 Role Conflict عندما تطلب المؤسسات من الفرد الواحد الذي يشغل فيها أدواراً مختلفة القيام بمهام وواجبات في الوقت نفسه . والفرد لا يستطيع القيام بذلك للتضارب بين الأوقات أو محدودية قدرات الفرد و قابلياته . وهنا يقوم الفرد بتنفيذ ما تريده منه مؤسسة واحدة كالأسرة مثلاً ويخفق في تنفيذ ما تريده منه المؤسسات الأخرى كالمدرسة أو جماعة اللعب أو النادي أو الحزب مثلاً . وهذا لابد أن يعرض الفرد إلى اللوم والعتاب مما قد يسبب تصدع شخصية الفرد وانفصالها وبالتالي عدم قدرة الفرد على التكيف للمحيط أو الوسط الاجتماعي الذي تعيش فيه .

إن الوحدة الأساسية للنسق وما يكتنفه من علاقات وتفاعلات كما يرى بارسونز هي الدور. ذلك أن لكل فاعل اجتماعي دوراً وظيفياً يحدد واجباته وحقوقه وعلاقاته الاجتماعية ، أي يحدد

سلوكه الفردي والجماعي . لكن سلوك الفاعل تحدده المعايير الأخلاقية المشتركة التي يعتقد بها الجميع . علماً بأن الفرد منذ بداية حياته يتدرب على اشغال الأدوار الاجتماعية عن طريق عمليات التنشئة الاجتماعية، هذه الأدوار التي تحدد مركزه الاجتماعي وتساعد الآخرين على فهم وتنبؤ سلوكيته مقدماً. وإذا ما ادى الفرد أدواره وتصرف بموجب معاييرها السلوكية والأخلاقية فإنه يكون قد نجح في سد حاجاته وتلبية طموحاته القريبة والبعيدة. وفي الوقت نفسه يكون قد نال رضا وقبول المجتمع له. فإذا تصرف العامل مثلاً بموجب المعايير الأخلاقية لدوره الوظيفي، إي قام بأداء واجباته الإنتاجية في المصنع فإنه يكون قد نجح في سد حاجاته وطموحاته في كسب الاجور التي يستحقها ونيل الاحترام الكافي من الآخرين . والعكس هو الصحيح اذا فشل العامل في إشغال دوره الوظيفي ووقف ضد المعايير الأخلاقية الضابطة لسلوكه كعامل في المصنع. (qu.edu.iq/el/course/view.php?id=1363)

فنستطيع من خلال نظرية الدور وصف ماالذي تواجهه المبتعثة عندما يوكل لها القيام بعدة أدوار في فترة زمنية واحدة وتفسر لنا الخلل حيث تجد المبتعثة تجد نفسها بين عدة أدوار بصفتها طالبة يجب أن تقوم بمهامها الدراسية إضافة للتأقلم مع عادات وتقاليد البلد الذي استقبلها ودفعها للإلتزامات المالية ودورها كزوجة وأم إذا كانت أسرتها معها ،وأيضا تواجه الدور الذي يقوم به مرافقها في البعثة وهل هو عنصر متفاعل بطريقة إيجابية أم سلبية مع جميع الظروف التي يواجهونها وأيضا الدور الذي تقوم به القنصليات والذي قد يشكل فارقاً كبيراً بالنسبة للمبتعث فيما لو كانت الملحقية تقوم بدورها على أكمل وجه أم غير ذلك وأيضا نستطيع التنبؤ من خلال النظرية أنه كلما حصل هناك توتر في دور المبتعثين ولم تقم الجهات المختلفة بأدوارها المناطة بها والداعمة سينعكس ذلك على البعثات الدراسية.

سادسا- الدراسات السابقة :

الكثير من الدراسات التي اطلعت عليها الباحثة تتناول قضايا الدارسين والمبتعثين وتكيفهم في البيئات المختلفة التي توجهوا لها وسنعرض مجموعة من الدراسات ذات العلاقة والتي من خلالها يمكن وصف وتفسير نتائج دراستنا الحالية وهي كما الآتي:

أجرى تاسك 2008 دراسة بعنوان (تقييم احتياجات الطلاب الدوليين في مدينة سيدني) وذلك بهدف استكشاف تجارب الطلاب لمعرفة الصعوبات والتحديات التي واجهتهم وقد كشفت النتائج عن العديد من التحديات التي واجهتهم ومنها :الإقامة، السلامة، العزلة الاجتماعية،

الضائقات المالية، عدم وجود خدمات ودعم.

و دراسة القحطاني(2002) بعنوان مشكلات الطلبة السعوديين في الجامعات الأردنية وعلاقتها ببعض المتغيرات بهدف التعرف على المشكلات التي تواجههم وبيان أسباب ذلك، وشملت العينة (120) طالباً وكان من نتائجها أن الطلبة يعانون من مشكلات إدارية ومالية تمثلت في ارتفاع تكاليف الدراسة وعدم تعاون الجهات المسؤولة عن الطلاب كما أظهرت النتائج أنهم يواجهون مشكلات اجتماعية من أبرزها: الغربة، وارتفاع أسعار السكن، واستغلال بعضهم كما تبين أن المستوى الدراسي الذي وصل له الطالب يؤثر في حجم المشكلات الاجتماعية والإدارية والأكاديمية التي يواجهها.

كما أجرى وينج 1992 دراسة بعنوان المشكلات التي يواجهها الطلاب الأجانب في جامعة اركناس وكان من أهم النتائج أن الطلاب وعلى مختلف مستوياتهم الدراسية يواجهون مشكلات من الناحية الاقتصادية وتوفر الأموال اللزمة للدراسة وتوفر السكن والأكل واللغة والتواصل الاجتماعي ومشاكل في الرعاية الصحية كما بينت النتائج اختلاف في نوعية المشكلات التي تواجه الطلاب باختلاف المناطق التي ينتمون إليها كذلك اختلاف في نوعية المشكلات حسب المستوى الدراسي الذي وصل إليه الطالب كما أكدت النتائج أنه لا توجد علاقة بين نوعية المشكلات التي تواجه الطلاب وبين متغير الجنس و متغير الحالة الاجتماعية.

كما أجرى العازمي (2005) دراسة بعنوان مشكلات الطلبة الكويتيين في الجامعات الأردنية وعلاقتها ببعض المتغيرات وهدفت للتعرف على المشكلات التي يواجهها الطلاب الكويتيون الدارسون في الجامعات الأردنية وطبقت على 319 طالب وطالبة، وأظهرت النتائج أن المشكلات النفسية هي أكثر ما يواجهه الطلاب ثم المشكلات الأكاديمية ثم المشكلات الاجتماعية كما كان هناك اختلاف بين الجنسين في المشكلات التي يواجهونها حيث إن الذكور يواجهون المشكلات النفسية ثم الأكاديمية ثم الاجتماعية أما الإناث فيواجهن مشكلات أكاديمية ثم اجتماعية ثم نفسية.

كما أجرى السعايدة 2015 دراسة بعنوان مشكلات الطلبة الوافدين من دول الخليج العربي في الجامعات الأردنية من وجهة نظرهم وطبقت على 200 طالب وطالبة من طلاب الخليج الدارسين في جامعة البلقاء وجامعة عمان الأهلية وأظهرت النتائج أن المشكلات النفسية تأتي في مقدمة المشكلات التي يواجهها الطلاب ثم الأكاديمية ثم الاجتماعية وكان من أبرز المشكلات النفسية

الضيق نتيجة الابتعاد عن الأسرة والاكتئاب، أما المشكلات الأكاديمية هي عدم الرضا عن التخصص، أما المشكلات الاجتماعية فهي بسبب غلاء الأسعار خصوصا غلاء السكن كما لم توجد فروق تعزى لمتغيرات الجامعة والعمر والدخل الشهري في المشكلات الأكاديمية التي يواجهها الطلاب كما لم تكن هناك فروق في المشكلات الاكاديمية والنفسية والاجتماعية تعزى لمتغير الجنس كما لم تكن هناك فروق في المشكلات الاكاديمية والنفسية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية ولكن كانت هناك فروق في المشكلات الاجتماعية يعزى لمتغير الحالة الاجتماعية حيث كان المتزوجون أقل مواجهه للمشكلات الاجتماعية من العزاب.

سابعا- الإجراءات المنهجية الميدانية:

أ - المنهج المتبع:

منهج المسح الاجتماعي حيث تم جمع المعلومات من المبتعاث اللآتي انقطعت بعثتهن وهي تخص معلومات معينة تم التركيز عليها من خلال اسئلة الاستبيان.

مجتمع الدراسة: جميع المبتعثات المتعثرات من أعضاء هيئة التدريس السعوديات في جامعة الملك سعود في مدينة الرياض .

ب - عينة الدراسة:

تم سحب عينة قصدية من مجتمع الدراسة حيث وقع الاختيار على الكليات الإنسانية بوصفها أكبر الكليات في جامعة الملك سعود من حيث عدد المنتسبين لها وتم حصر عدد أعضاء هيئة التدريس ممن قد التحقوا بالبعثات للدراسة في أحدى الجامعات الأجنبية المعترف فيها من قبل وزارة التعليم في المملكة العربية السعودية وقد تعثرت دراستهم وعادوا قبل الحصول على الدرجة المطلوبة وبلغ عددهم 42 حالة، موزعين على كلية الآداب بواقع 21 حالة وكلية التربية بواقع 16 حالة وكلية اللغات والترجمة بواقع 5 حالات واجريت الدراسة عليهن.

ث - اداة جمع البيانات:

تم اعتماد الاستبيان لجمع البيانات لأنها الأنسب للإجابة على عدد كبير من الاسئلة في وقت قصير وترك الحرية للمبتعثات للإدلاء برأيهن دون ضغوط عن أسباب وعوامل تعثرهن وانقطاع بعثتهن.

ج - الصدق والثبات:

تم عرض أداة جمع البيانات الاستبيان على مجموعة من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس

في قسم الدراسات الاجتماعية وبلغ عددهم 7 للتأكد من صدقها وقد تمت إضافة وحذف وتعديل بعض العبارات والأسئلة حتى تم التوصل لاتفاق على الصيغة التي تم اعتمادها في الأداة.

وبعد الانتهاء من إجراءات المحكمين تم التأكد من ثبات الأداة عبر إعادة الاختبار test retest على عينة عددها 25 من المبتعثات المتعثرات بفاصل زمني 16 يوماً بين الاختبار الأول وإعادة الاختبار وكانت النتيجة (0.87) ودلالاته الاحصائية بدرجة ثقة 95 %

ح - مجالات الدراسة:

1. **المجال المكاني:** جامعة الملك سعود في مدينة الرياض(المدينة الجامعية للطالبات) الكليات الإنسانية وهي كلية الآداب وكلية التربية وكلية اللغات والترجمة وهي الكليات التي وجدنا فيها مبتعثات تعثرت بعثتهن وانقطعت.
2. **المجال البشري:** المبتعثات من معيدات ومحاضرات في الكليات الإنسانية واللآتي قطعن بعثتهن قبل حصولهن على الدرجة العلمية المطلوبة من إحدى الجامعات الأجنبية المعترف بها في وزارة التعليم.
3. **المجال الزمني:** بدأت هذه الدراسة بالقراءة وجمع البيانات وطبقت على المعيدات والمحاضرات المتعثرات ممن كن على رأس العمل في الفصل الأول من العام الدراسي 1439-1440هـ وبلغ عددهن 42 من أعضاء هيئة التدريس وتمت معالجة البيانات والتوصل إلى النتائج وذلك عند بداية الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي نفسه 1439-1440هـ.

أ - ثامنا- النتائج:

نتائج خصائص العينة:

جدول رقم(1) يبين كليات المبتعثات

الكلية	التكرار	النسبة المئوية
الآداب	21	% 50
التربية	16	% 38.1
اللغات والترجمة	5	% 11.9
المجموع	42	% 100

جدول رقم(1) يبين كليات المبتعثات اللآتي تعثرت بعثتهن حيث بلغت نسبتهن في كلية الآداب 50 % من نسبة المتعثرات، أما كلية التربية فقد بلغت نسبة المتعثرات فيها 38.1 % ، أما كلية

اللغات والترجمة فقد بلغت نسبتهن 11.9 %، ربما لأن كلية الآداب هي أكبر كليات الأقسام الإنسانية ومن ثم يرتفع عدد المبتعثات منها وما يترتب عليه من تعثر.

جدول رقم (2) يبين صلة قرابة المرافق للمبتعثة.

صلة القرابة	التكرار	النسبة المئوية
زوج	4	% 9.5
أب	16	% 38.1
أخ	22	% 52.4
المجموع	42	% 100

جدول رقم (2) يبين صلة قرابة المرافق للمبتعثة حيث تبين أن أكثر من نصف المرافقين هم من الأخوة حيث بلغت نسبتهم 52.4 % ربما لأن الأسرة تفضل أن يرافق الأخ أخته المبتعثة حتى يتمكن من الالتحاق في البعثة وإكمال دراسته حيث يعتبرها الكثيرون فرصة لبعض الشباب ممن اتيحت لهم فرصة مرافقة قريباتهم للتعلم في التخصصات النادرة وفي الجامعات المتميزة وجاء في المرتبة الثانية الأب كمرافق لأبنته وذلك بنسبة 38.1 % ربما لأن الأب يحرص على دعم ابنته ويتحمس لإكمال مشوارها التعليمي فيما لو لم تجد مرافقاً غيره من أسرتها، وفي المرتبة الأخيرة جاء الزوج بنسبة 9.5 % ربما لأن بعض الأزواج يكونون على رأس عملهم ولا يستطيعون الحصول على إجازات طويلة لمرافقة زوجاتهم.

جدول رقم (3) يبين بلد الابتعاث.

بلد الابتعاث	التكرار	النسبة المئوية
بريطانيا	12	% 28.6
امريكا	28	% 66.7
ايرلندا	2	% 4.8
المجموع	42	% 100

جدول رقم (3) يبين بلد الابتعاث الذي تعثرت فيه المبتعثة ولم تستطع اكمال بعثتها وعادت للوطن قبل الحصول على الدرجة العلمية المطلوبة حيث تبين أن 66.7 % قد ابتعثن إلى أمريكا ربما لإقبال المبتعثات على الدراسة في أمريكا بوصفها أكثر تقبلا للوافدين إليها وأكثر سهولة في التعامل من غيرها من البلدان؛ ثم جاءت بريطانيا بنسبة 28.6 % ، ثم إيرلندا بنسبة 4.8 %.

ب - نتائج المعوقات التي تخص المبتعثة :

جدول رقم(4) يبين المعوقات التي تخص المبتعثة.

المعوقات التي واجهتها	نعم	لا	المجموع
تلقيت دورات قبل الابتعاث عن بلد الابتعاث وإجراءات الإقامة وما يترتب عليها من مستلزمات	0	42 (% 100)	42 (% 100)
تقبلت الانتقال من الوطن بسهولة	14 (% 23.3)	28 (% 66.7)	42 (% 100)
واجهت صعوبة في تعلم لغة الدراسة	24 (% 57.1)	18 (% 42.9)	42 (% 100)
واجهت مشكلات مالية	30 (71.4)	12 (% 28.6)	42 (% 100)
واجهت مشكلات إدارية	28 (% 66.7)	14 (% 33.3)	42 (% 100)
واجهت مشكلات أكاديمية	26 (% 61.9)	16 (% 38.1)	42 (% 100)
واجهت مشكلات نفسية	30 (71.4)	12 (% 28.6)	42 (% 100)
واجهت مشكلات مع المرافق	26 (% 61.9)	16 (% 38.1)	42 (% 100)
واجهت عنصرية في بلد الابتعاث	26 (% 61.9)	16 (% 38.1)	42 (% 100)

يبين جدول رقم(4) المعوقات التي تخص المبتعثة حيث أكدت جميع المبتعثات وبنسبة 100 % عدم تلقيهن دورات قبل الابتعاث عن بلد الابتعاث وإجراءات الإقامة هناك وما يترتب عليه من مستلزمات مما قد يجعل القلق وعدم الاستقرار النفسي يسيطرعلى الكثير من المبتعثات ومرافقيهن، حيث أكدت المبتعثات أن المستلزمات المالية الواجب توفيرها للسكن والإقامة والمصروفات غير واضحة بالنسبة لهن مما دعا جزءاً كبيراً منهن لأخذ قروض من البنوك خشية أن يحتجن للمال في بلد الابتعاث إضافة لعدم معرفتهن بأماكن الإيجار والأحياء الآمنة والملائمة

بالنسبة لهن، كل ذلك من شأنه أن يشعرهن بعدم الاستقرار كما أكدت 66.7 % من المبتعثات أنهن لم يتقبلن الانتقال من وطنهن بسهولة ربما لابتعادهن عن أسرهن ومحيطهن الاجتماعي وكذلك فقدان الأصدقاء والانتقال للعيش في بلد مختلف في لغته وعاداته وتقاليده، وأكد ما نسبته 57.1 % من المبتعثات عدم مواجهتهن لصعوبات في تعلم اللغة التي سيدرسن بها كما أكدت المبتعثات وبنسبة 71.4 % أنهن واجهن مشكلات مالية في بلد الابتعاث، كما واجهن مشكلات إدارية بنسبة 66.7 % ومشكلات أكاديمية بنسبة 61.9 % ومشكلات نفسية بنسبة 71.4 % ومشكلات مع المرافقين لهن في البعثة بنسبة 61.9 % كما أكدت أنهن واجهن عنصرية في بلد الابتعاث وذلك بنسبة نسبة 61.9 % .

ب - نتائج المعوقات التي تخص مرافق المبتعثة :

جدول رقم(5) يبين المعوقات التي تخص مرافق المبتعثة.

المعوقات	نعم	لا	المجموع
تقبل المجتمع الجديد	12 (28.6)	30 (% 71.4)	42 (% 100)
قام بالالتحاق بالبعثة أو سجل للدراسة	26 (% 61.9)	16 (% 38.1)	42 (% 100)
كان عنصرا مساعدا ولم يشكل عبئا علي	16 (% 38.1)	26 (% 61.9)	42 (% 100)
دعمني نفسيا لتجاوز التحديات	20 (% 47.6)	22 (% 52.4)	42 (% 100)
يلومني على قرار الابتعاث كلما حدثت مشكلة	24 (% 57.1)	18 (% 42.9)	42 (% 100)

يبين الجدول رقم(5) المعوقات التي تخص مرافق المبتعثة حيث تبين أن ما نسبته 71.4 % من مرافقي المبتعثات لم يتقبلوا المجتمع الجديد، وهذا من شأنه التأثير على المبتعثة واستقرارها النفسي ربما لأن 61.9 % منهم قد سجلوا للدراسة للالتحاق بالبعثة فواجهتهم صعوبة التعلم والتأقلم مع الحياة الجديدة، وقد أكدت 61.9 % من المبتعثات أن المرافق كان عبئا عليها ولم يكن عنصرا مساعدا، كما أكد 52.4 % من المبتعثات أن المرافقين لم يقدموا لهن الدعم النفسي لتجاوز العقبات، كم أكدت 57.1 % منهن أن المرافقين كانوا يلومونهن على قرار الابتعاث كلما حصلت مشكلة.

ث - المعوقات التي تخص الملحقية والجهات التعليمية في بلد الابتعاث.

جدول رقم(6) يبين المعوقات التي تخص الملحقية في بلد الابتعاث..

المعوقات	نعم	لا	المجموع
الموظفون موجودون دائما في أوقات عملهم	10 (23.8)	32 (% 76.2)	42 (% 100)
تميزوا بسرعة إنجاز المعاملات	4 (% 9.5)	38 (% 90.5)	42 (% 100)
تدخلوا بسرعة لحل العقبات	12 (% 28.6)	30 (% 71.4)	42 (% 100)
يتواصلون الكترونيا بطريقة سريعة	12 (% 28.6)	30 (% 71.4)	42 (% 100)
قاموا بدفع المستحقات المالية التي اقرتها الدولة بالوقت المناسب	18 (% 42.9)	24 (% 57.1)	42 (% 100)

يبين الجدول رقم(6) المعوقات التي تخص الملحقية في بلد الابتعاث، حيث أكدت 76.2 % من المبتعثات أن الموظفين المعنيين بشؤون الطلاب المبتعثين غير موجودين دائما في أوقات عملهم في الملحقيات، كما أكدت 90.5 % من المبتعثات أن الموظفين في الملحقيات لم يتميزوا بسرعة انجاز المعاملات كما أكدت 71.4 % منهن أنهم لم يتدخلوا بسرعة لحل العقبات التي واجهتهن، وأنهم لا يتواصلون معهن الكترونيا بسرعة، بل تميزوا بالبطء وذلك بنسبة 71.4 % إلا أنهم قاموا بدفع المستحقات المالية التي أقرتها الدولة للمبتعثين بالوقت المناسب.

جدول رقم(7) يبين المعوقات التي تخص الجهات التعليمية في بلد الابتعاث.

المعوقات	نعم	لا	المجموع
واجهت استغلالا ماديا من معهد اللغة	22 (% 52.4)	20 (% 47.6)	42 (% 100)
حصلت على قبول في إحدى الجامعات بعد اجتيازي لبرنامج اللغة	38 (% 90.5)	4 (% 9.5)	42 (% 100)
واجهتني مشكلة مع المشرف	24 (% 57.1)	18 (% 42.9)	42 (% 100)
واجهتني مشكلة مع الجامعة في بلد الابتعاث	4 (% 9.5)	38 (% 90.5)	42 (% 100)
واجهتني مشكلة مع الطلاب	10 (% 23.8)	32 (% 76.2)	42 (% 100)

يبين الجدول رقم(7) المعوقات التي تخص الجهات التعليمية في بلد الابتعاث حيث أكدت المبتعثات وبنسبة 52.4 % أنهن واجهن استغلالا ماديا من معاهد اللغة حيث لا ترصد بعض المعاهد أي تحسن في درجاتهن، على الرغم من تحسن لغتهن وذلك لرغبة المعاهد في إطالة مدة دراستهن فيها لجني المزيد من الأموال من الطلاب المبتعثين، وقد اجتاز الكثير من الطلاب برنامج اللغة في المعاهد بعد إعادة الدراسة وإعادة الاختبارات عدة مرات، وقد استطاعت بعض المبتعثات بعد تحسن لغتهن من الحصول على قبول من بعض الجامعات لبدء الدراسة على الرغم من عدم حصولهن على الدرجة المطلوبة من المعاهد لاجتياز برنامج اللغة، وقد أكدت 90.5 % من المبتعثات أنهن حصلن على قبول في إحدى الجامعات بعد اجتيازهن لمعهد اللغة كما أكدت 90.5 % من المبتعثات عدم مواجهتهن للمشكلات في الجامعات التي حصلن على قبول فيها كما لم يواجهن مشكلات مع طلاب تلك الجامعات وذلك بنسبة 76.2 %.

ج-نتائج السبب الرئيس لانقطاع البعثة :

جدول رقم(8) يبين السبب الرئيس لانقطاع البعثة.

سبب انقطاع البعثة	التكرار	النسبة	المجموع
بسبب المرافق	22	% 52.4	42 % 100
بسبب أداء الملحقية في بلد الابتعاث	10	% 23.8	42 % 100
لم أتمكن بعد اجتيازي لبرنامج اللغة من الحصول على قبول في إحدى الجامعات في الوقت المحدد من قبل جهة عملي	4	% 9.5	42 % 100
بسبب ظروف صحية	2	% 4.8	42 % 100
بسبب الدكتور المشرف على رسالتي	2	4.8	42 % 100
بسبب انتهاء الوقت المحدد للدراسة قبل أن أنهي متطلبات التخرج	2	4.8	42 % 100

يبين الجدول رقم(8) أن المرافق هو السبب الرئيس في انقطاع بعثة أغلب المبتعثات وذلك بنسبة 52.4 % ويليه أداء الملحقيات كسبب لانقطاع البعثة بنسبة 23.8 % من المبتعثات، ثم عدم تمكن المبتعثة بعد اجتيازيها لبرنامج اللغة من الحصول على قبول في إحدى الجامعات في الوقت المحدد من قبل جهة عملها، وهي جامعة الملك سعود وذلك بنسبة 9.5 % ومن ثم بسبب ظروف صحية وبسبب المشرف على الرسالة وبسبب انتهاء الوقت المحدد للدراسة قبل انهاء متطلبات التخرج وذلك بنسبة 4.8 % لكل منها.

تاسعا: مناقشة النتائج:

سعت هذه الدراسة لتحقيق مجموعة من الأهداف والتي حققناها عن طريق الإجابة على التساؤلات المتفرعة عنها كما الآتي:

1. معرفة المعوقات التي تخص المبتعثة حيث أكدت جميع المبتعثات وبنسبة 100 % عدم تلقيهن دورات قبل الابتعاث عن بلد الابتعاث وإجـراءات الإقامة هناك، وما يترتب عليه من مستلزمات مما قد يجعل القلق وعدم الاستقرار النفسي يسيطر على الكثير من المبتعثات ومرافقيهن، حيث أكدت المبتعثات أن المستلزمات المالية الواجب توفيرها للسكن والإقامة والمصروفات غير واضحة بالنسبة لهن مما دعا جزءاً كبيراً منهن لأخذ قروض من المصارف خشية أن يحتاجوا للمال في بلد الابتعاث، إضافة لعدم معرفتهن بأماكن الإيجار والأحياء الآمنة والملائمة بالنسبة لهن، كل ذلك من شأنه أن يشعرهن بعدم الاستقرار، كما أكدت 66.7 % من المبتعثات أنهن لم يتقبلن الانتقال من وطنهن بسهولة ربما لابتعادهن عن أسرهن ومحيطهن الاجتماعي وكذلك فقدان الاصدقاء والانتقال للعيش في بلد مختلف في لغته وعاداته وتقاليده، وأكد ما نسبته 57.1 % من المبتعثات عدم مواجهتهن لصعوبات في تعلم اللغة التي سيدرسن بها، كما أكدت المبتعثات وبنسبة 71.4 % أنهن واجهن مشكلات مالية في بلد الابتعاث، كما واجهن مشكلات إدارية بنسبة 66.7 %، ومشكلات أكاديمية بنسبة 61.9 %، ومشكلات نفسية بنسبة 71.4 %، ومشكلات مع المرافقين لهن في البعثة بنسبة 61.9 %، كما أكدت أنهن واجهن عنصرية في بلد الابتعاث وذلك بنسبة نسبة 61.9 % .
2. معرفة المعوقات التي تخص مرافق المبتعثة حيث تبين أن ما نسبته 71.4 % من مرافقي المبتعثات لم يتقبلوا المجتمع الجديد، وهذا من شأنه التأثير على المبتعثة واستقرارها النفسي، ربما لأن 61.9 % منهم قد سجلوا للدراسة للالتحاق بالبعثة فواجهتهم صعوبة التعلم والتأقلم مع الحياة الجديدة، وقد أكدت 61.9 % من المبتعثات أن المرافق قد كان عبئا عليها ولم يكن عنصرا مساعدا، كما أكد 52.4 % من المبتعثات أن المرافقين لم يقدموا لهن الدعم النفسي لتجاوز العقبات كم أكدت 57.1 % منهن أن المرافقين كانوا يلومونهن على قرار الابتعاث كلما حصلت مشكلة.

وهذه النتائج تتفق مع نتائج دراسة (الصغير،1422هـ) والتي كانت بعنوان «التكيف الاجتماعي للطلاب الوافدين» حيث أظهرت نتائجها أن عدة متغيرات لها تأثير على

مستوى تكيف الطلاب الوافدين وهي حسب أهميتها كما الآتي: متغير درجة الإلمام باللغة، ثم درجة الإلمام بالعادات والتقاليد، ثم درجة العلاقة مع الإداريين وأعضاء هيئة التدريس في الجامعة، ثم الحالة المادية، ثم مستوى التحصيل الدراسي، ثم العمر، ثم الفترة الزمنية التي قضاها الطالب في الدراسة، ثم الحالة الزواجية، حيث أظهرت النتائج أن العزاب أكثر تكيفاً من المتزوجين ربما للمشكلات التي قد يواجهونها مع شريك الحياة وتقبله للعيش في بلد آخر غير بلده الأصلي أو لوجود أطفال قد يرتبط وجودهم بمشكلات قد تواجه الأسرة في تربيتهم وتعليمهم وتخصيص مبالغ مالية للاعتناء بهم. فالمبتعثة تجد نفسها بين عدة أدوار بصفتها طالبة يجب أن تقوم بمهامها الدراسية إضافة للتأقلم مع عادات وتقاليد البلد الذي استقبلها ودفعها للالتزامات المالية، ودورها كزوجة وأم إذا كانت أسرتها معها ،وأيضا تواجه الدور الذي يقوم به مرافقها في البعثة وهل هو عنصر متفاعل بطريقة إيجابية أم سلبية مع جميع الظروف التي يواجهونها.

كما تتفق هذه النتائج مع دراسة تاسك 2008 بعنوان (تقييم احتياجات الطلاب الدوليين في مدينة سيدني) وذلك بهدف استكشاف تجارب الطلاب لمعرفة الصعوبات والتحديات التي واجهتهم، وقد كشفت النتائج عن العديد من التحديات التي واجهتهم ومنها: الإقامة، السلامة، العزلة الاجتماعية، الضائقات المالية، عدم وجود خدمات ودعم.

وتتفق أيضا مع دراسة القحطاني(2002) بعنوان «مشكلات الطلبة السعوديين في الجامعات الأردنية» والتي كان من نتائجها أن الطلبة يعانون من مشكلات إدارية ومالية تمثلت في ارتفاع تكاليف الدراسة وعدم تعاون الجهات المسؤولة عن الطلاب كما أظهرت النتائج أنهم يواجهون مشكلات اجتماعية من أبرزها الغربة وارتفاع أسعار السكن واستغلال آخرين لهم كما تبين أن المستوى الدراسي الذي وصل له الطالب يؤثر في حجم المشكلات الاجتماعية والإدارية والأكاديمية التي يواجهها.

كما تتفق مع الدراسة التي اجراها وينج 1992 بعنوان «المشكلات التي يواجهها الطلاب الأجانب في جامعة اركناس» والتي كان من أهم نتائجها أن الطلاب وعلى مختلف مستوياتهم الدراسية يواجهون مشكلات من الناحية الاقتصادية وتوفر الأموال اللازمة للدراسة وتوفر السكن والأكل واللغة والتواصل الاجتماعي ومشاكل في الرعاية الصحية.

وأيضا يتفق مع دراسة العازمي (2005) بعنوان «مشكلات الطلبة الكويتيين في الجامعات

الأردنية» حيث أظهرت النتائج أن المشكلات النفسية هي أكثر ما يواجه الطلاب ثم المشكلات الأكاديمية ثم المشكلات الاجتماعية.

كما تتفق مع دراسة السعايدة 2015 بعنوان »مشكلات الطلبة الوافدين من دول الخليج العربي في الجامعات الأردنية» حيث أظهرت النتائج أن المشكلات النفسية تأتي في مقدمة المشكلات التي يواجهها الطلاب، ثم الأكاديمية، ثم الاجتماعية، وكان من أبرز المشكلات النفسية الضيق نتيجة الابتعاد عن الأسرة والاكتئاب، أما المشكلات الأكاديمية فهي عدم الرضا عن التخصص، أما المشكلات الاجتماعية فهي بسبب غلاء الأسعار خصوصا غلاء السكن.

3. معرفة المعوقات التي تخص الملحقيات حيث أكدت 76.2 % من المبتعثات أن الموظفين المعنيين بشؤون الطلاب المبتعثين غير موجودين دائما في أوقات عملهم في الملحقيات، كما أكدت 90.5 % من المبتعثات أن الموظفين في الملحقيات لم يتميزوا بسرعة إنجاز المعاملات، كما أكدت 71.4 % منهن أنهم لم يتدخلوا بسرعة لحل العقبات التي واجهتهن، وأنهم لا يتواصلون معهن الكترونيا بسرعة، بل تميزوا بالبطء وذلك بنسبة 71.4 %، إلا أنهم قاموا بدفع المستحقات المالية التي أقرتها الدولة للمبتعثين بالوقت المناسب.
4. معرفة المعوقات التي تخص الجهات التعليمية في بلد الابتعاث حيث أكدت المبتعثات وبنسبة 52.4 % أنهن واجهن استغلالا ماديا من معاهد اللغة حيث لا ترصد بعض المعاهد أي تحسن في درجاتهن على الرغم من تحسن لغتهن، وذلك لرغبة المعاهد في إطالة مدة دراستهن فيها لجني المزيد من الأموال من الطلاب المبتعثين، وقد اجتاز الكثير من الطلاب برنامج اللغة في المعاهد بعد إعادة الدراسة وإعادة الاختبارات عدة مرات وقد استطاعت بعض المبتعثات بعد تحسن لغتهن من الحصول على قبول من بعض الجامعات لبدء الدراسة على الرغم من عدم حصولهن على الدرجة المطلوبة من المعاهد لاجتياز برنامج اللغة، وقد أكدت 90.5 % من المبتعثات أنهن حصلن على قبول في إحدى الجامعات بعد اجتيازهن لمعهد اللغة، كما أكدت 90.5 % من المبتعثات عدم مواجهتهن للمشكلات في الجامعات التي حصلن على قبول فيها، كما لم يواجهن مشكلات مع طلاب تلك الجامعات وذلك بنسبة 76.2 %.
5. معرفة السبب الرئيس لانقطاع البعثة حيث اتضح أن المرافق هو السبب الرئيس في انقطاع بعثة أغلب المبتعثات، وذلك بنسبة 52.4 %، ويليه أداء الملحقيات كسبب لانقطاع

بعثة 23.8 % من المبتعثات، ثم عدم تمكن المبتعثة بعد اجتيازها برنامج اللغة من الحصول على قبول في إحدى الجامعات في الوقت المحدد من قبل جهة عملها وهي جامعة الملك سعود وذلك بنسبة 9.5 %، ومن ثم بسبب ظروف صحية و بسبب المشرف على الرسالة وبسبب انتهاء الوقت المحدد للدراسة قبل انهاء متطلبات التخرج وذلك بنسبة 4.8 % لكل سبب من تلك الأسباب.

ويمكننا من خلال نظرية الدور أن نفهم ما الذي حدث مع المبتعثات من صراع في الدور وسبب تعثرهن وانقطاع بعثتهن فوفقا لنظرية الدور" يحدث الصراع بين الأدوار Role Conflict عندما تطلب المؤسسات من الفرد الواحد الذي يشغل فيها ادواراً مختلفة القيام بمهام وواجبات في الوقت نفسه. والفرد لا يستطيع القيام بذلك للتضارب بين الأوقات أو محدودية قدرات الفرد و قابلياته. وهنا يقوم الفرد بتنفيذ ما تريده منه مؤسسة واحدة كالأسرة مثلاً ويخفق في تنفيذ ما تريده منه المؤسسات الأخرى كالمدرسة او جماعة اللعب أو النادي أو الحزب مثلاً. وهذا لابد أن يعرض الفرد إلى اللوم والعتاب مما قد يسبب تصدع شخصية الفرد وانفصالها، وبالتالي عدم قدرة الفرد على التكيف للمحيط أو الوسط الاجتماعي الذي تعيش فيه»(الحسن،2005)

فالمبتعثة تجد نفسها بين عدة أدوار بصفتها طالبة يجب أن تقوم بمهامها الدراسية، إضافة للتأقلم مع عادات وتقاليد البلد الذي استقبلها، ودفعها للالتزامات المالية، ودورها كزوجة وأم إذا كانت أسرتها معها ،وأيضا تواجه دورها في مساندة مرافقها في البعثة وهل هو عنصر متفاعل بطريقة إيجابية أم سلبية، مع جميع الظروف التي يواجهونها وأيضا تواجه الدور الذي تقوم به القنصليات والذي قد يشكل فارقاً كبيراً بالنسبة للمبتعث فيما لو كانت الملحقية تقوم بدورها على أكمل وجه أم غير ذلك، وبالنظر للنتائج فنجد أن المبتعثات لم يحصلن على دورات لتثقيفهن عن بلد الابتعاث، وما يترتب عليهن من مستلزمات حين وصولهن لبلد الابتعاث وهذا قد يعد اخفاقا في دور القائمين على برنامج الابتعاث وأيضا قد واجهت المبتعثات مشكلات مالية وإدارية وأكاديمية ونفسية ومشكلات مع المرافق وكل ذلك جعل المبتعثة لا تتفرغ لدورها الأساسي وهو الدراسة والحصول على الدرجات المناسبة التي تؤهلها للاستمرار في بعثتها، وسبب لها صراعاً في الدور من حيث مواجهة تلك المشكلات مع التركيز على إكمال بعثتها ويمكننا أن نتوقع ازدياد عدد المتعثرات إذا ما استمر ابتعاث عضوات هيئة التدريس دون دورات تعريفية مسبقة عن بلد الابتعاث ودون تعديل دور الملحقيات وسرعة تدخلها في حل مشكلات المبتعثات المرافقين لهم.

عاشرا- المقترحات:

وفقا للنتائج التي توصلت لها الدراسة نقترح مجموعة من الإجراءات لتفادي المعوقات التي واجهت المبتعثات حتى لا يتكرر موضوع انقطاع البعثات الدراسية وهي مرتبة حسب كل نتيجة توصلنا لها كما الآتي:

1. إجراء دورات تثقيفية مسبقة عن بلدان الابتعاث ومستلزمات الإقامة والأماكن الآمنة لسكن المبتعثات حيث بينت النتائج أهمية ذلك بالنسبة لهن.
2. عدم ربط بعثة أعضاء هيئة التدريس بضرورة وجود المرافق للحالات التي تستطيع الابتعاث دون المرافق لأن النتائج أظهرت أن وضع المرافق وتقبله لبلد الابتعاث واستمراره في بعثته أو انقطاعها يؤثر تأثيراً مباشراً على استمرارية بعثة أعضاء هيئة التدريس.
3. تفعيل دور وحدة مساندة المعيدين والمحاضرين في موضوع التخاطب مع الجامعات التي حصلت الطالبات فيها على قبول بشكل مباشر ودفع المستلزمات المالية دون إيكال المهمة للملحقيات لأنه ثبت قصور عملها كطرف وسيط بين جهة عمل المبتعثات(جامعة الملك سعود) والجامعات الأجنبية وبسبب هذا القصور تعثرت وانقطعت بعثة ما نسبته 23.8 % من عدد المبتعثات.
4. ترك الاختيار مفتوحا أمام المبتعثات لإجراء اختبار اللغة في معهد آخر غير الذي درسن فيه حتى تتأكد المبتعثات أن النتيجة حقيقية وغير متلاعب فيها وحتى نلغي احتمالية استغلال معاهد اللغة للمبتعثات وإرهاقهن بإعادة الدراسة على الرغم من حصولهن على الدرجة المطلوبة وذلك من أجل المال.

مراجع الدراسة:

1. إحسان الحسن ، 2005 النظريات الاجتماعية المتقدمة، دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع، الأردن.
2. أحمد العازمي، 2005 (مشكلات الطلبة الكويتيين في الجامعات الأردنية وعلاقتها ببعض المتغيرات، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
3. جهاد علي السعايدة، 2015 مشكلات الطلبة الوافدين من دول الخليج العربي في الجامعات الأردنية من وجهة نظرهم، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 42 العدد1
4. سلطان القحطاني، (2002) مشكلات الطلبة السعوديين في الجامعات الأردنية وعلاقتها ببعض المتغيرات النوعية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

5. صالح محمد الصغير، 2001 التكيف الاجتماعي للطلاب الوافدين، دراسة تحليلية مطبقة على الطلاب الوافدين في جامعة الملك سعود، مجلة جامعة أم القرى، مجلد 12 العدد 1.

6. Wong, D. (1992). Problems of Foreign Student Attending the University Arkanasa and Recommended Solution, Dissertation Abstract International, 52, 2841- A.

7. Tucic,Sandra.(2008).Needs Assessment of international students in the city of Sydney project Report.work placement project on be half of the citySydney

مواقع الانترنت:

https://www.maajim.com/dictionary/المعوقات

https://www.maajim.com/dictionary/بعثة

https://en.unesco.org/

https://www.moe.gov.sa/ar/Pages/default.aspx

qu.edu.iq/el/course/view.php?id=1363

“obstacles to the completion of the mission of Saudi faculty members in foreign universities”

ASMA QURAIAN ALASIY ALROWILY •

Abstract

This study examines the obstacles that faces the Saudi faculty members to complete of the mission in foreign universities. The objective of this study concerns the obstacles faces the student or her escort (muhram), consulates, and educational institutions in the country of scholarship. Therefore, to find out the main reason for the interruption of the mission and return home before obtaining the required degree. The study was conducted on all those who interrupted his mission in the humanities colleges in the women’s section at King Saud University. Who came back to their work again before having the degree and all of them of the examinees are from the first semester of 2018 academic year.

The study examined 42 student and it showed that:

Obstacles related to the students themselves, as 100% of them complained that they didn’t receive any courses before going to the scholarship about the country and residence there and Consequent for living there. 66.7% didn’t accept easily leaving their hometown, and 71.4% faced financial problems.

66.9% faced administrative problems, 61.9% faced academic problems, 71.4% had psychological problems, 61.9% had problems with their escort (muhram) in the mission, and 61.9% said they faced racism in the country of scholarship. As for the obstacles related to the educational facilities, the results showed that 71.4% of the new entrants did not accept the new society. 61.9% of them confirmed that heir escort (muhram) were burdensome and were not helpful, and 52.4% said that they companions did not provide psychological support to overcome obstacles. 57.1% of them confirmed that the escorts were blaming them for the scholarship decision whenever there was a problem. As for the obstacles facing the apprenticeships, 76.2% of the students confirmed that the employees concerned with students’ affairs are not always present at the time of their work in the apprenticeships.

Seventy-one percent (71.4%) said they did not intervene quickly to solve the obstacles they faced. 71.4% of them said that they do not communicate electronically, but rather slow. The obstacles to educational institutions in the country of scholarship have been confirmed by 52.4% of them facing financial exploitation from language schools. . As for the main reason for the interruption of their mission and not to complete it, the escort (muhram) received the highest percentage as a reason for the interruption of their missions by 52.4% followed by the performance of the missions as a reason for the interruption of missions by 23.8%

Keywords: obstacles, mission, Saudi faculty members, universities, foreign.

• College of Arts - King Saud University - Riyadh, K.S.A

الأسس الفلسفية للخدمة الاجتماعية

أ.د. عبد الرحمن صوفي عثمان ●
د. نورالدين الشابي ●●

الملخص:

لما كانت الفلسفة ذات صلة بالميتافيزيقا يعتقد عامة الناس أنها مبحث نظري منفصل عن الواقع. ذلك ما يبدو للوهلة الأولى، ولكن تمحيص النظر وتعميقه يظهران أن الفلسفة ليست بعيدة كل البعد عن واقع البشر، ولعل ذلك ما يفسر وجود مبحث صلبها يسمى «الفلسفة الاجتماعية» و «التفكير الاجتماعي». وبالمثل فإن الخدمة الاجتماعية ليست غريبة تمام الغربة عن الفلسفة، طالما أنها يمكن أن تستفيد منها.

وقد سعى هذا البحث إلى تحقيق هدفين رئيسيين أولهما هدف نظري يتمثل في التعرف على طبيعة العلاقة بين الفلسفة والخدمة الاجتماعية من خلال بيان أهمية المقاربة الفلسفية لمسائل متعلقة بالخدمة الاجتماعية من ناحية، وكذلك التعرف على الأسس الفلسفية للخدمة الاجتماعية وهي أسس إنسانوية وإيثيقية ومدنية وإبستيمولوجية. أما ثانيهما فهو هدف عملي ويكمن في

● أستاذ العمل الاجتماعي (الخدمة الاجتماعية)- قسم علم الاجتماع والعمل الاجتماعي- كلية الآداب والعلوم الاجتماعية- جامعة السلطان قابوس- سلطنة عمان.

●● أستاذ الفلسفة المساعد- قسم علم الاجتماع والعمل الاجتماعي- كلية الآداب والعلوم الاجتماعية- جامعة السلطان قابوس- سلطنة عمان.

ضرورة التفكير في سبل الاستفادة عمليا من المقاربة الفلسفية للفرد والمجتمع، والاستعانة بها، على وجه الخصوص، في تعزيز الخطاب النظري للخدمة الاجتماعية وفي تكوين شخصية الاختصاصيين الاجتماعيين.

وقد اعتمد هذا البحث على المنهج التحليلي-التركيبي الذي يقضي، في مرحلة أولى، بتفريع المشكلة الرئيسية إلى مشكلات فرعية ومحاولة فهم كل واحدة منها على حدة للخروج، في مرحلة ثانية عن طريق التركيب بنتائج عامة.

الكلمات المفتاحية: الفلسفة، الأسس الفلسفية، الخدمة الاجتماعية.

مشكلة البحث

قد يبدو لعامة الناس أن الحديث عن علاقة ممكنة بين «الفلسفة» و «الخدمة الاجتماعية» أمر غريب ومثير للدهشة للتعارض المُفترض بينهما، حيث يُعتقد أن الفلسفة، لارتباطها بالميتافيزيقا، مبحث نظري منفصل عن الواقع، في حين أن الخدمة الاجتماعية، على نحو ما يظهره اسمها، تتنزل صلب الواقع البشري الاجتماعي. ذلك ما يبدو للوهلة الأولى، ولكن تمحيص النظر وتعميقه يظهران أن الفلسفة ليست بعيدة كل البعد عن واقع البشر، ولعل ذلك ما يفسر وجود مبحث صلبها يسمى «الفلسفة الاجتماعية» و « التفكير الاجتماعي». وبالمثل فإن الخدمة الاجتماعية ليست غريبة تمام الغربة عن الفلسفة، طالما أنها يمكن أن تستفيد منها، وهو ما يظهر اليوم من خلال أمرين:

- أولهما أن أهم كتابات المتخصصين في الخدمة الاجتماعية حول تخصصهم لا تخلو من الحديث عن «فلسفة الخدمة الاجتماعية» وعن تعريف الفلسفة والإقرار بأهميتها. وهو ما يظهر مثلا من خلال دراسة (خاطر،2004 :26)، ودراسة (صالح،2004 :37)، ودراسة (علي، 2003: 63).
- في كثير من مراكز تكوين الاختصاصيين الاجتماعيين اليوم، خاصة في أوروبا. ومنها على سبيل المثال: «المعهد العالي للخدمة الاجتماعية» بباريس، و«المعهد الأوروبي العالي في الخدمة الاجتماعية» بفرنسا، و«المعهد العالي للتكوين الاجتماعي والاتصال» ببروكسيل.

ولذلك يبدو من المشروع التفكير في العلاقة بين الفلسفة والخدمة الاجتماعية على جهة بيان انغراس المباحث الفلسفية في الواقع الاجتماعي، وحاجة الخدمة الاجتماعية اليوم إلى روافد فلسفية تأسيسية يمكن أن يستفيد منها الاختصاصي الاجتماعي في مباشرته لعمله.

ويسعى البحث الراهن للإجابة عن السؤال الرئيسي التالي: ما هي الأسس الفلسفية للخدمة الاجتماعية؟

أهمية البحث

تكمن أهمية البحث في كونه يمثل مدخلا لبيان أهمية الفلسفة في فهم أسس الخدمة الاجتماعية. حيث يؤكد الباحثان أن الفلسفة، وإن كانت تتضمن مباحث ميتافيزيقية في جانب منها، فإنها مرتبطة أيضا بواقع البشر. والخدمة الاجتماعية يمكن أن تستفيد من الفلسفة استفادتها من العلوم الأخرى كعلم الاجتماع وعلم النفس والأنثروبولوجيا.

أهداف البحث

للبحث هدفان، معرفي نظري وآخر عملي.

أ – أما الهدف المعرفي النظري فيتمثل في:

- التعرف على طبيعة العلاقة بين الفلسفة والخدمة الاجتماعية على جهة بيان أهمية المقاربة الفلسفية لمسائل متعلقة بالخدمة الاجتماعية.
- والتعرف على الأسس الفلسفية للخدمة الاجتماعية وهي أسس إنسانية وإيثيقية ومدنية وإبستيمولوجية.

ب – وأما الهدف العملي فيكمن في ضرورة التفكير في سبل الاستفادة عمليا من المقاربة الفلسفية للفرد والمجتمع، والاستعانة بها، على وجه الخصوص، في تعزيز الخطاب النظري للخدمة الاجتماعية وفي تكوين الاختصاصيين الاجتماعيين.

تساؤلات البحث

للبحث تساؤل رئيسي هو: ما هي الأسس الفلسفية للخدمة الاجتماعية؟

ويتفرع عن هذا السؤال الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية:

1. التساؤل الفرعي الأول: ما الأساس الإنساني للخدمة الاجتماعية؟
2. التساؤل الفرعي الثاني: ما الأساس الإيثيقي للخدمة الاجتماعية؟
3. التساؤل الفرعي الثالث: ما الأساس المدني للخدمة الاجتماعية؟
4. التساؤل الفرعي الرابع: ما الأساس الإبستيمولوجي للخدمة الاجتماعية؟
5. التساؤل الفرعي الخامس: ما هي وجوه استفادة الخدمة الاجتماعية من الفلسفة؟

مفاهيم البحث

أ - الفلسفة:

من المفاهيم التي تعددت تعاريفها بتعدد الأنساق الفلسفية تاريخيا. ولكن يمكن أن نعرف الفلسفة لغويا واصطلاحا كما يلي:

- **المعنى اللغوي:** الفلسفة كلمة يونانية (φιλοσοφία)، معناها الاشتقاقي حب الحكمة. حيث يعود المعنى الاشتقاقي والدلالة اللغوية لكلمة «الفلسفة» (Philosophy) إلى لفظين يونانيين هما: فيليا (φιλία) وتعني محبة، وصوفيا (σοφία) وتعني الحكمة، فيكون معنى الفلسفة، محبة الحكمة. ومن بين ما تشير إليه الحكمة في اللغة العربية التفكير الصحيح والعمل المتقن وسداد الرأي وصوابه. فالحكمة تدل إذن على ممارسة التفكير الصحيح القائم على البرهان، وعلى مزاولة العمل المتقن المحكم (ابن منظور،1997).
- **المعنى الاصطلاحي:** الفلسفة هي السعي نحو المعقول ومحاولة للكشف عن معاني الأشياء وبحث عن قيمة الحياة الإنسانية. والتفلسف هو ضرب من النظر العقلي الذي يهدف إلى معرفة الأشياء على حقيقتها. ويمكن تصنيف المواضيع الكبرى للفلسفة بردها إلى ثلاثة مجالات أساسية: الوجود والمعرفة والقيم. وهي مجالات تدرسها ثلاثة فروع فلسفية كبرى هي الأنطولوجيا (علم الوجود)، ونظرية المعرفة، والأكسيولوجيا (علم القيم). ومن ثم فإن الفلسفة اصطلاحا تفكير عقلي ذاتي ومنطقي وإشكالي وشمولي في مباحث ثلاثة هي الوجود والمعرفة والقيم (عبدة، 1999: 13).

ب- الخدمة الاجتماعية:

الخدمة الاجتماعية كمهنة معاصرة ظهرت في المجتمعات الحديثة منذ أوائل القرن العشرين كاستجابة حتمية لحاجات الإنسان بهدف مساعدته على سد احتياجاته ومواجهة مشكلاته والوصول إلى توافقه وتكيفه مع ذاته ومع المجتمع الذي يعيش فيه، وهى نوع من الخدمة المهنية التي تعتمد على قاعدة من المعرفة العلمية، والمهارات المختلفة في ميدان العلاقات الإنسانية، وتمارس في مؤسسات اجتماعية بغرض مساعدة الأفراد والجماعات والمجتمعات على تنمية قدراتهم والوصول إلى تحقيق علاقات مرضية ومستويات ملائمة من الحياة في إطار احتياجات وإمكانيات المجتمع بأسلوب علمي دقيق.(عثمان، 2014: 113-114)

وتؤدي الخدمة الاجتماعية دورا مهما في النهوض بالمجتمع الإنساني عن طريق حل المشكلات

الاجتماعية والتخفيف من حدة المشكلات، وتظهر أهمية هذا الدور كلما اتسع نطاق المجتمع وتعرض لتيار التغير الاجتماعي، وتبعا لتطور المجتمع وتعدد مظاهر النشاط الإنساني فيه تظهر أهمية الخدمة الاجتماعية (عثمان ،2014: 17)

وتعرف الخدمة الاجتماعية على أنها مهنة لها قاعدتها العلمية المستمدة من بعض معارف العلوم الإنسانية من ناحية، ومن معارف توصلت إليها بنفسها بفضل خبراتها الميدانية من ناحية أخرى، ولها طرقها المهنية التي تساعدها على تحقيق أهدافها التي انشئت من أجلها. (عثمان وآخرون، 2010: 104).

ويرى (حمزة، 2015) أن الخدمة الاجتماعية هي المهنة التي تعزز التغيير الاجتماعي، وتعمل على حل المشكلات المرتبطة بالعلاقات الإنسانية، وتمكين الناس وتحريرهم من أجل تعزيز رفاهيتهم باستخدام نظريات السلوك الإنساني والأنساق الاجتماعية، وتتدخل الخدمة الاجتماعية في نقطة التفاعل بين الناس وبيئتهم الاجتماعية، وتعتبر حقوق الإنسان والعدالة الاجتماعية شيئاً أساسيا للخدمة الاجتماعية. (حمزة، 2015: 33)

ومن خلال استعراض المفاهيم السابقة، يتفق الباحثان مع (عثمان، 2014) في المفهوم الإجرائي للخدمة الاجتماعية، وذلك على النحو الآتي:

1. أن الخدمة الاجتماعية مهنة لها قاعدة علمية تكونت من:

أ - المعارف المستعارة من العلوم الأخرى مثل (علم النفس، علم الاجتماع، علم الاقتصاد، علم الانثروبولوجيا، علم النفس الاجتماعي، وهكذا).

ب - الخبرات الميدانية من خلال ممارستها في مختلف مجالات الحياة في المجتمع.

2. مهنة تهدف إلى إحداث تغييرات مرغوب فيها في الأفراد والجماعات والمجتمعات بقصد إيجاد تكيف متبادل بين الأفراد وبيئاتهم الاجتماعية.
3. تعمل الخدمة الاجتماعية في مجالات متعددة منها (المجال المدرسي، الطبي، الشباب، الأسرة، الطفولة، المسنون، رعاية الأحداث.. الخ)
4. يمارسها اختصاصيون اجتماعيون يلتزمون بالأخلاق المهنية وبفلسفتها وأهدافها ومبادئها وقيمها.
5. تمارس الخدمة الاجتماعية في مؤسسات اجتماعية سواء كانت مؤسسات أولية أم مؤسسات ثانوية.

6. تتعاون المهنة مع غيرها من المهن الأخرى للوصول إلى المستويات الاجتماعية المنشودة.
7. تعتمد على استثمار الموارد المتاحة في العميل أو البيئة المحيطة لتحقيق أهدافها.
8. لابد وأن تتفق فلسفة وأساليب المهنة مع قيم وعادات وتقاليد وأيديولوجية المجتمع الذي تعمل فيه. (عثمان ،2014: 88-89).

ج – فلسفة الخدمة الاجتماعية:

يستخدم الباحثون في مجال الخدمة الاجتماعية عادة عبارة «فلسفة الخدمة الاجتماعية». وفي معرض الحديث عن فلسفة الخدمة الاجتماعية يجري تقديم تعريفات للفلسفة. وهي تعريفات تتراوح بين الصياغة العامة وبين الصياغة الدقيقة. والسؤال الذي يُطرح هو: ما الذي يدفع هؤلاء الباحثين المتخصصين في الخدمة الاجتماعية إلى استخدام لفظ «الفلسفة»؟ وما الذي يقصدونه بعبارة «فلسفة الخدمة الاجتماعية»؟ وما هي أبعاد هذا الاستخدام؟

في مجال الخدمة الاجتماعية، يستخدم باحثون (خاطر، 2004؛ صالح، 2004؛ علي، 2003) لفظ «الفلسفة» (في عبارة «الخدمة الاجتماعية»)، بمعنى مجموع القيم والمبادئ والمعتقدات التي توجه الاختصاصي الاجتماعي.

ذلك أن دراسة (خاطر، 2004) قد عرّفت الفلسفة على النحو التالي: «نقصد بالفلسفة المركب العام الذي يحتوي على الأبعاد الإيديولوجية، والمعتقدات القائمة على الإيمان بالإنسان، والمعطيات العلمية والمهنية، وكيف يؤثر هذا المركب بصفة عامة في تحديد مسار الممارسة «(خاطر، 2004: 26). كما تشير الدراسة بأن الفلسفة هي «مركب من المعتقدات والاتجاهات والمثاليات والروحانيات والأهداف والقيم والمعايير والمبادئ الأخلاقية». وهذا المركُب الفلسفي يُعتبر جزءا لا يتجزأ من تكوين الاختصاصي الاجتماعي، حيث «تُعتبر الفلسفة جزءا جوهريا من الثقافة الفرعية للمهنة والتي يجب أن تتم تنشئة الدارسين أو المبتدئين على فهمها واستيعابها، وهكذا تصبح الفلسفة جزءا من المهنة نفسها يعتنقها الممارس ويعمل بمقتضاها. إن فلسفة الخدمة الاجتماعية تعتبر فلسفة أخلاقية واجتماعية بالإضافة إلى أنها تتضمن العديد من القيم والأحكام القيمية» (خاطر، 2004: 28).

أما دراسة (صالح، 2004) فقد عرفت فلسفة الخدمة الاجتماعية كما يلي: «يعني مصطلح فلسفة البحث في أصول الشيء والتعرف على أسباب وجوده ونشأته...وتعتبر فلسفة الخدمة الاجتماعية في مفهومها فلسفة اجتماعية أخلاقية امتدت جذورها إلى الأديان السماوية والنزعة

الإنسانية» (صالح، 2004: 37).

كما عرفت دراسة (علي، 2003) الفلسفة على النحو التالي: «الفلسفة في مفهومها العام هي عبارة عن موقف أو تصور شامل تجاه الكون والمجتمع والإنسان، كما أنها تصور منطقي للعلاقات التي تربط كل ظاهرة بالأخرى استنادا إلى منهج خاص»(علي، 2003: 62).

وبصفة عامة يقصد بالفلسفة في إطار مهنة «الخدمة الاجتماعية» مجموعة الحقائق التي يؤمن بها العاملون بمهنة الخدمة الاجتماعية (الاختصاصيون الاجتماعيون) والذين يعملون ويتفاعلون ويمارسون مهنتهم مع الوحدات الإنسانية (الفرد، الجماعة، المجتمع) في إطارها.

وجدير بالذكر أنه كلما تطورت مهنة الخدمة الاجتماعية كلما تبلورت فلسفتها بشكل أعمق وتطورت لكي تساير التغيرات التي تحدث في مجال عملها والتطوير المتلاحق لطرقها وأساليبها العلمية والفنية (عثمان،2014: 27).

وترى (Konopka،1987) أن مهنة الخدمة الاجتماعية استطاعت أن تكون لنفسها فلسفة تتضمن القيم والأهداف الخاصة بها مع نظرة خاصة إلى الإنسان والمجتمع بالإضافة إلى توفير إطار توجيهي لطرقها وأساليب ممارستها المهنية، كما ترى أن فلسفة الخدمة الاجتماعية تتفق إلى حد كبير مع الفلسفة الأساسية لكل المهن التي تهتم بالعلاقات انسانية.

وقد أوضحت (Konopka) مجموعة من الحقائق التي تمثل الإطار الفلسفي لمهنة الخدمة الاجتماعية وهى:

1. الاستفادة من الفروض الفردية بشكل يؤدي إلى التكامل.
2. الحقائق الاجتماعية نسبية قد تختلف باختلاف الزمان والمكان.
3. للفرد أهمية في تقدم المجموع لأنه القاعدة والمنطلق.
4. ضرورة التخطيط لتقدم المجتمع.
5. ضرورة ممارسة الديمقراطية في المعاملات.

كما ترى أن للخدمة الاجتماعية قيما خاصة تتمثل في:

أ- الاعتراف بكرامة الفرد وحقه في تقرير مصيره.

ب- الاعتماد المتبادل بين الفرد والمجتمع.

ج- الفرد وحدة دينامية يسعى إلى إشباع حاجاته إما بمفرده أو عن طريق جماعات أو المجتمع (Konopka، 1987:24- 26).

ويرى (حسانين، 2006) أن الإطار الفلسفي للخدمة الاجتماعية يعترف ويؤمن بالقضايا التالية:

1. أنه لا توجد حقائق مجردة بل حقائق نسبية.
2. إن الفرد وحدة الجماعة، وإن الجماعة وحدة المجتمع، وإن المجتمع لا بد وأن يتغير لصالح أفراده؛ لأنه يشبع بعض احتياجات الفرد التي لا يستطيع أن يشبعها بمجهوده الفردي أو عن طريق الجماعات التي ينتمي إليها.
3. إن جماعية القيادة وتوافق الوسائل مع الأهداف في إحداث التغيير المبني على التخطيط العلمي السليم من أهم الضمانات التي تساعد المواطنين على تحقيق أهدافهم المنشودة من التغيير.
4. إن الحكومة يجب أن تتدخل لتعمل على مواجهة المشكلات الاجتماعية بكل طاقتها وإمكانياتها حتى يكون لبرنامج الرعاية الاجتماعية آثارها وفعاليتها كحق مكتسب للمواطنين.
5. أن لا يفرق المجتمع في توفير الرفاهية لأعضائه بين فئة اجتماعية وأخرى أو يميز بين جماعة وأخرى لأي سبب غير درجة الاحتياج للخدمة، وأن تكون هناك مساواة كاملة في تكافؤ الفرص للأفراد وتقديم المساعدة لهم بغض النظر عن الدين أو اللون أو الجنسية أو القومية.
6. إن القيم تنضم المجتمع الإنساني، ومن ثم وجب تفهمها تفهما كاملا لأن ذلك يقود إلى تفهم أفضل للأفراد والقوى الاجتماعية التي يتكون منها المجتمع والتي تتحكم في أسلوب تغييره واتجاهات هذا التغيير وسرعته ومداه، وعلى كل مواطن عدم خرق قيم المجتمع وقوانينه.

إن الفرد وحدة بيولوجية اجتماعية دينامية أي لديه القدرة على التغيير وقادر على مساعدة نفسه ذاتيا؛ ولذلك يجب العمل على مساعدته لتنمية قدراته وتحقيق أكبر قدر ممكن من الاعتماد على نفسه، وتعويده الاعتماد المتبادل بين الناس في الوقت نفسه، وتقبله لمواقف القيادة والتبعية فالتعاون والتضامن من أهم أسس النجاح في تحقيق الأهداف.

7. إن الفروق الفردية أمر حتمي في الحياة البشرية، ولابد من احترامها على أساس أن الفرد فرد من المجتمع وأن ما يتميز به من فروق لا يضر بالمجتمع ولا يتناقض مع قيمه؛

ولذلك يجب الاهتمام بالفرد بجانب المجموع، وكذلك الاهتمام بكرامته والاعتراف بأهميته وفائدته في الإسهام في تقدم المجتمع حتى يمكن التوصل إلى الوحدة والتكامل في المجتمع بواسطة الاستفادة من الفروق الفردية، والفرد مسؤول مسؤولية اجتماعية نحو نفسه ونحو أسرته ونحو مجتمعه.

8. تؤمن الخدمة الاجتماعية أن مساعدة الأفراد على علاج المشكلات الاجتماعية التي يتعرضون لها وتغيير الظروف المحيطة بهم بما يساعدهم على تحقيق أفضل تكيف ممكن.
9. إن الآلام والمتاعب التي يعاني منها الفرد ليس لها أي مغزى يبرر استمرار تعرض الفرد لها، ومن ثم يجب مساعدة الفرد على التخلص مما يعاني من آلام ومتاعب.
10. إن الفقراء والمرضى والعجزة ليسوا عناصر ضعيفة وعلى المجتمع أن يتركها لتفنى، بل من مسؤولية المجتمع أن يساعد هؤلاء على أن يحيوا حياة إنسانية كريمة.
11. إن الديمقراطية لا تتوافر عن طريق التعليم فحسب، بل إنها أسلوب يجب أن يمارسه الأفراد والجماعات والمجتمعات، والممارسة أنسب أساليب التعليم، ويجب أن يكون للفرد والجماعة والمجتمع حق اتخاذ قراره وتحديد أهدافه بمعرفته ورضائه. (حسانين، 2006: 43).

وما يمكن استنتاجه من خلال هذه التعريفات أن «فلسفة الخدمة الاجتماعية» تعني مجموعة القيم والمبادئ والمعايير والمعتقدات التي توجه عمل الاختصاصي الاجتماعي مشكّلة بذلك أسس الخدمة الاجتماعية ذاتها. وهذه الأسس إنسانية وإيثيقية ومدنية وإبستيمولوجية.

منهجية البحث

لقد اعتمد الباحثان على المنهج التحليلي-التركيبي الذي يقضي، في مرحلة أولى، بتفريع المشكلة الرئيسية إلى مشكلات فرعية ومحاولة فهم كل واحدة منها على حدة للخروج، في مرحلة ثانية عن طريق التركيب بنتائج عامة.

ولذلك فقد طرح الباحثان في البداية، وبطريقة تحليلية، مسألة أبعاد استخدام المتخصصين في مجال الخدمة الاجتماعية لعبارة «فلسفة الخدمة الاجتماعية» وأبعاد ذلك الاستخدام. كما تناولا بالتحليل المنظورات الفلسفية الممكنة للخدمة الاجتماعية، فبينا أن التفكير الفلسفي في الخدمة الاجتماعية هو التفكير الذي يكون مقصده التأسيس. والتأسيس بحث في الأسس النظرية التي تقوم عليها الخدمة الاجتماعية وبحث في شروط إمكان وجودها. وهذه الأسس الفلسفية هي

أسس إنسانية وإيثيقية ومدنية وإبستيمولوجية. ثم انتهى الباحثان، بطريقة تأليفية، إلى استخلاص أوجه استفادة الخدمة الاجتماعية من الفلسفة.

1 - التأسيس الفلسفي للخدمة الاجتماعية

لفظ "التأسيس" مشتق من فعل أسس، وفيه معنى إقامة الشيء على قاعدة صلبة أي على أساس قوي. والأساس هو ما يوجد تحت ظاهر الأشياء، وهو بالتالي قوامها. فأساس البيت هو قاعدته وأساس الشجرة جذورها. وهذا المعنى عبر عنه (Lalande، 1991: 364) عندما اعتبر أن الأساس هو " ما يقوم عليه نظام معرفي أو مجموعة من المعارف".

والتأسيس أيضا بحث في شروط إمكان الشيء أي ما يجعل منه أمرا ممكنا. ومثال ذلك أن الهندسة الإقليدية تنبني بتمامها على مجموعة من المبادئ الواضحة بذاتها والتي لا تحتاج إلى البرهنة عليها، وإنما هي أسس كل استدلال رياضي، بمعنى أنها شروط إمكانه. ومن هذه المبادئ التعريفات (تعريف النقطة والخط والمثلث...)، والبديهيات (كالقول إن الكل أكبر من الجزء)، والأوليات (كالقول إنه من نقطة خارج خط لا يمكن رسم سوى خط واحد مواز للخط الأول). كما أن الفيلسوف الألماني (Emmanuel Kant)[1] قد انشغل، خلال القرن الثامن عشر، بسؤال تأسيس المعرفة العلمية فتساءل- مثلا- ما هي شروط إمكان الفيزياء كعلم نظري؟ بمعنى ما الذي يجعل من الفيزياء أمرا ممكنا كعلم؟ وأجاب بأن ما يجعل الفيزياء علما كونها تحقق شرط التأليف بين ما هو عقلي وما هو تجريبي، بين ما هو قبلي وما هو بعدي، أو بين مفهوم وحدس.

ومثلما انشغل إقليدس بتأسيس العلم الرياضي وانشغل كانت، من بين ما انشغل به، بتأسيس العلم الفيزيائي، فإن الباحثين يعتبران أنه من الضروري السؤال اليوم: ما الذي يجعل من الخدمة الاجتماعية أمرا ممكنا؟ ما هي شروط إمكان الخدمة الاجتماعية؟

يمكن القول إذن إن مسألة التأسيس مرتبطة بقضية العلاقة بين ما هو نظري وما هو عملي، فالعمل، أيا كان بما فيه العمل أو الخدمة الاجتماعية، هو فعل. وكل فعل يفقد معناه إن هو كان مجردا من قيمة ومعنى وغاية ومبدأ نظري معرفي، هي جميعها شروط إمكان ذلك الفعل.

يرى الباحثان أن الخدمة الاجتماعية فعل يحدث في ضوء قيمة أو مجموعة قيم كالخير والمسؤولية وواجب المساعدة، وهو بالتالي فعل معياري ذو غايات، وهو قابل لأن يوصف بأنه فعل خيّر أو مسؤول (أي أنه فعل ذو أساس إيثيقي). وقبل الفعل على الاختصاصي الاجتماعي أن يحدد الغاية أو الغايات من وراء فعله والتي قوامها معاملة الإنسان كغاية لا كمجرد وسيلة إذا ما

استخدمنا العبارات الكانتية (أي أنه فعل ذو أساس إنسانوي). وهو فعل ذو معنى بالقياس إلى ما يهدف إليه من تكييف أفعال المستفيد مع المجتمع، على نحو يمكنه من أداء وظائفه داخل ذلك المجتمع على نحو يحقق التضامن والتعايش (فعل له أساس مدني). والخدمة الاجتماعية أيضا فعل موجه بمبادئ نظرية معرفية تحدد شروطه الإبستيمولوجية والعلمية ومنزلته بالقياس إلى العلوم الاجتماعية (فعل له أساس إبستيميولوجي)

2 - الإجابة عن التساؤل الفرعي الأول: ما الأساس الإنساني للخدمة الاجتماعية؟

يصعب العثور على تعريف للخدمة الاجتماعية دون ربطها «بالإنسان». حيث نبهت دراسة (خاطر، 2004) مثلا إلى أنه قد « تم تعريف الخدمة الاجتماعية بأنها طريقة اجتماعية منظمة لمساعدة الناس للوقاية والعلاج من المشكلات الاجتماعية والقيام بوظائفهم الاجتماعية على أحسن وجه ممكن». وحسب دراسة (صالح، 2004)، « تهدف الخدمة الاجتماعية إلى رفاهية الإنسان وخلق المواطن الصالح القادر على العطاء ودفع عجلة الإنتاج، فتقوم بمساعدته على مواجهة مشكلاته التي تعوق أداء دوره الاجتماعي بل تتعدى ذلك إلى دورها الوقائي والتنموي».

ومن ثم فإن الخدمة الاجتماعية طريقة لمساعدة الإنسان، فردا كان أو كعضو في جماعة أو كعضو في مجتمع، وهي بالتالي تتنزل، بالمفهوم الفلسفي، ضمن إطار النزعة الإنسانية (أو الفلسفة الإنسانوية).

وقد عرّفت دراسة (سيث، 2011) النزعة الإنسانية (Humanism)على النحو التالي: "تعني النزعة الإنسانية، من بين ما تعني، الجزم أو الشعور بأن جميع بني البشر يشتركون في صفة أساسية، وبأن لهم، بالتالي حقوقا متساوية في الكرامة والاحترام".

والحق أن النزعة الإنسانية كفلسفة قد ظهرت في عصر النهضة الأوروبية كي تبلغ ذروتها مع عصر الأنوار.

فخلال القرنين الخامس عشر والسادس عشر دخلت أوروبا عصر النهضة. وبداية من سنة 1470 كانت البلدان الأوروبية بصدد التحول إلى عالم جديد أساسه التقدم في المجالات العلمية والفنية والأدبية بعد عقود من الحروب والأمراض. خلال تلك الفترة ظهرت في إيطاليا حركة تجديد، وسرعان ما توسعت إلى جل بلدان أوروبا. وقد عُرفت هذه الحركة باسم النزعة الإنسانية (Humanism). ولفظ (Humanism) مشتق في اللاتينية من لفظ (Humanitas) الذي يشتق

بدوره من لفظ (homo) والذي يعني الإنسان. حيث كانت النزعة الإنسانية تعني، حركة فكرية عبر عنها إنسانيو عصر النهضة ... وسمتها السعي الدؤوب إلى الرفع من شأن كرامة الفكر البشري» (Lalande ، 1991: 421). إنها حركة فكرية وأدبية وثقافية اجتاحت أوروبا محاولة تجاوز دغمائية فكر القرون الوسطى ومنفتحة على النصوص اليونانية واللاتينية القديمة. ذلك أن أول الإنسانويين كانوا ممن يعلّمون تلك النصوص الفلسفية والأدبية القديمة حاملين تأويلا جديدا لها. وقد كان إنسانيو عصر النهضة يعتقدون في الطبيعة الخيرة للإنسان وبكونه كائن الحرية، كما كانوا يعتبرون التربية أساس تحقيق حرية الإنسان وتقدمه واستقلاليته. وهم مؤمنون بإمكانية تقدم الإنسان، ومتفائلون بمستقبله وقدرته على المعرفة وعلى تفسير الطبيعة والسيطرة عليها. وأهم المفكرين الذين عبروا عن هذه الحركة الثقافية المجددة هناك (Thomas More)[2]، و (Desiderius Erasmus)[3]، و (Andreas Vesalius)[4]، و (Leonardo Da Vinci)[5].

وقد عرفت هذه النزعة الفلسفية أوج ازدهارها لاحقا مع عصر التنوير الأوروبي في تأكيده على قيمة العقل ومحوريته. ومن أبرز رواد عصر التنوير الفيلسوف الألماني (Emmanuel Kant) ، والذي عرّف التنوير بأنه المرحلة التي تبلغ فيها البشرية حالة «النضج». ويتجلى النضج من خلال الوعي بكرامة الإنسان وحريته، كما يتجلى من خلال الإقرار بقيمة العقل البشري والسعي إلى استخدامه، حيث يقول (Emmanuel Kant): «لتكن لك الجرأة على استخدام عقلك الخاص». وقد نهض عصر التنوير على الإيمان بحرية الإنسان وكرامته وإمكانية سيادته على ذاته وعلى الطبيعة. وقد عبّر عن هذا الحراك الفكري كثير من الفلاسفة مثل (Denis Diderot)[6]، و(Voltaire)[7] ، و (Jean Jacques Rousseau)[8] و (Montesquieu)[9] ، و(John Locke)[10] ، و (David Hume)[11].

حاصل ذلك إذن أن ما يميز النزعة الإنسانية الدفاع عن كرامة الإنسان وحقه في العدالة والإيمان بحريته وقدرته على تحقيق استقلاليته وسيادته على نفسه. وهي قيم ومبادئ حددت بشكل كبير مسار تطور كثير من المعارف والممارسات ومنها الخدمة الاجتماعية.

وإن نحن عدنا إلى تطور الخدمة الاجتماعية تاريخيا نجد أنها تأثرت بشكل كبير بهذه الفلسفة الإنسانوية وكردة فعل على بؤس الإنسانية كنتيجة من نتائج الرأسمالية المتوحشة. وهو ما نبهت إليه مثلا دراسة (خاطر، 2004: 62) حيث "ظهرت الخدمة الاجتماعية الغربية عندما كانت النظريات السائدة هي البقاء للأصلح". وتتجلى نظريات البقاء للأصلح في فكر الرأسمالية التي مالت إلى

فئات اجتماعية دون أخرى، ومعتبرة الإنسان مجرد أداة إنتاج، ناشرة بذلك "جو البؤس والشقاء والإجحاف بحق الإنسان في حياة كريمة"، فكانت نشأة الخدمة الاجتماعية بمعناها الحديث ردة فعل على الرأسمالية المتوحشة، واصطفافا إلى جانب الفكر الإنسانوي، إذ "كانت الخدمة الاجتماعية منذ بدايتها حركة إنسانية تدعو إلى احترام الإنسان عندما كان الجو السائد حول هذا الإنسان يحدده في إطار ضيق لا يخرج عن كونه أداة من أدوات الإنتاج" (خاطر، 2004: 62).

ويتجلى حضور النزعة الإنسانية بشكل واضح من خلال جل الكتابات المتعلقة بالخدمة الاجتماعية والتي تؤكد على ضرورة تقيد الاختصاصي الاجتماعي ببعض القيم ومنها:" احترام كرامة العميل وقيمته كإنسان"، و"احترام حق تقرير المصير" (خاطر،2004: 34). أضف إلى ذلك الإيمان بأن " الإنسان الفرد هو أسمى ما في الوجود وهو محور الاهتمام في المجتمع، وأن المجتمع يسعى لإسعاده طالما التزم بقيم المجتمع ومعاييره"(علي، 2003: 63). ومن ثم فإن من ركائز الخدمة الاجتماعية «الإيمان بقيمة الفرد وكرامته»، و«الإيمان بحق الفرد في ممارسة حريته في حدود القيم المجتمعية» (صالح، 2004: 38). وجلي أن هذه القيم المتعلقة باحترام كرامة الإنسان والإيمان بحريته واستقلاليته هي قيم قامت عليها النزعة الإنسانية سواء في عصر النهضة الأوروبية أو في عصر التنوير.

2 - الإجابة عن التساؤل الفرعي الثاني: ما الأساس الإيثيقي للخدمة الاجتماعية؟

لا شك أن فضاء الخدمة الاجتماعية هو كغيره من المجالات محكوم بضوابط وتوجيهات وقواعد تشكل جميعها مرجعيته القانونية. ولكن هذه المرجعية القانونية لا تخلو من مفاهيم وقيم إيثيقية ذات دلالة فلسفية. حيث يُعتبر البعد الفلسفي الإيثيقي من أكثر الأبعاد تجليا في مجال الخدمة الاجتماعية. ولا شك أن مبحث الأخلاق، عامة، هو مبحث فلسفي بالأساس. ذلك أن المباحث الفلسفية الكبرى هي الوجود والمعرفة والقيم، وأهم القيم الحق والجمال والخير. وقيمة الخير موضوع أساسي لفرع من فروع الفلسفة هو فلسفة الأخلاق أو «الأكسيولوجيا»(Axiology). وعبارة أكسيولوجيا مشتقة من الأصل اليوناني (αξιαλογεα)، وهي عبارة مركبة من لفظين هما: ((αξια، وتعني قيمة،

و (λογο) ، وتعني هنا العلم. فالأكسيولوجيا إذن هي علم القيم.

وقد انشغل الفلاسفة تاريخيا بقيمة الخير من جهة معناه وأسسه وعلاقته بمفاهيم أخلاقية

أخرى مثل مفهوم السعادة (عبدة،1999: 55)، ومفهوم الواجب (عبدة،1999: 61). ومن بين الفلسفات التي ربطت الخير بالواجب فلسفة الأخلاق عند (Emmanuel Kant). فالسؤال الأساسي الذي يطرحه هذا الفيلسوف متعلق بمسألة الواجب. إنه سؤال: "ماذا يجب عليّ أن أفعل؟". بمعنى ما هي معايير الفعل الخلقي من زاوية الواجب؟ وقد أجاب (Emmanuel Kant) عن هذا السؤال معتبرا أن الفعل الأخلاقي، أو الفعل الخيّر، هو الذي يكون بدافع احترام الواجب وليس بدافع الحصول على منفعة (عبدة،1999: 62).

ويمكن القول إن الخدمة الاجتماعية تعبّر، عموما، عن فعل أخلاقي مقصده الخير، حيث "تم وصف الاختصاصي الاجتماعي على أنه شخص فاعل للخير، أو من يقوم على تقديم خدمات نافعة، أو أنه عامل مساعد لدعم الأخلاقيات في المجتمع" (خاطر، 2004: 27).

ويرى الباحثان أنه ينبغي التمييز، من الزاوية الفلسفية، بين "الأخلاق" (Morality) والإيثيقا" (Ethics). فالأخلاق مرتبطة بقواعد عامة وكونية وملزمة: كعدم القتل أو عدم السرقة أو عدم الكذب...إلخ. وفي مجال الأخلاق فإن الفعل الخلقي هو الذي يذعن لهذه القواعد العامة. أما الإيثيقا فهي مرتبطة بمجال محدد ووضعية خصوصية، ويكون من الضروري البحث فيها عن أفضل السبل للفعل والتصرف في ضوء التفكير في الهدف الذي يرمي إلى تحقيقه الفعل أو التصرف، وفي السبل المثلى لتحقيق ذلك الهدف. في هذا السياق يمكن الحديث عن "إيثيقا رياضية" و"إيثيقا طبية"...وأيضا "إيثيقا الخدمة الاجتماعية". وهو ما يعني أن مفهوم الأخلاق أكثر عمومية من مفهوم الإيثيقا.

وفضلا عن ذلك يؤكد الباحثان أن ما يميز إيثيقا الخدمة الاجتماعية عن الأخلاق الفلسفية النظرية أنها إيثيقا عملية وتطبيقية (Applied Ethics)، بمعنى أنها متعلقة بالمجال المهني ولا تهتم كثيرا بالتأسيس النظري للقيم الأخلاقية، على عكس ما نجده في فلسفة الأخلاق من بحث في المعايير المطلقة للفعل الخلقي وغاياته وعلاقته بالعقل واللذة والطبيعة البشرية.

وتتجلى هذه الإيثيقا التطبيقية، في مجال الخدمة الاجتماعية عادة، من خلال العبارات المستخدمة في هذا التخصص مثل "أخلاقيات المهنة"، و"مدونة السلوك"، و"الميثاق الأخلاقي" الذي يضبط ممارسة الاختصاصي الاجتماعي وفعله على أساس مجموعة من القيم. وتُسمى هذه الإيثيقا التطبيقية في المجال المهني "بالديونتولوجيا" (Deontology) (Clark، 2000).

ولفظ "ديونتولوجيا" مشتق من عبارة يونانية مركبة من لفظين :(δεον) ويعني الالزام أو

الواجب، و(λογία) ويعني، في هذا السياق، العلم. فالديونتولوجيا إذن هي علم الواجبات المهنية، أو هي مدونة سلوك في المجال المهني. (Hugman، 2014: 34)

ويرى الباحثان أن الاعتقاد بأن الممارسة في مجال الخدمة الاجتماعية هي ممارسة مرتبطة بالنجاعة وتحقيق النتائج الملموسة ولا علاقة لها بالقيم وبالإيثيقا، هو اعتقاد خاطئ، لأن هذا المجال تحكمه ضوابط وقيم، وهو يتنزل، بالمعنى الفلسفي، ضمن مفهوم "الغيرية" (Alterity). ويشير مفهوم الغيرية عموما إلى العلاقة بين الذات والآخر، ويشير في مجال الخدمة الاجتماعية، إلى العلاقة بين الاختصاصي الاجتماعي والمستفيد (أو العميل). حيث يمكن القول إن الممارسة في مجال الخدمة الاجتماعية هي ممارسة تحكمها ضوابط وواجبات إيثيقية، كالتنبيه مثلا إلى أن الأشخاص الذين يشكون من إعاقة عضوية أو ذهنية أو إعاقة مُركّبة لهم الحقوق التي يتمتع بها الإنسان غير المعاق نفسها، أو التي يتمتع بها الإنسان عموما من حيث هو إنسان. ومن ثم "يعمل الاختصاصيون ضمن مجال جوهره الإنساني، ولهم أعمال تُطرح فيها مسألة الإيثيقا" (Benoit، 2013: 7).

ولا تنفصل الممارسة في مجال الخدمة الاجتماعية عن طرح مسألة العلاقة بين الاختصاصي الاجتماعي والمستفيد، والعلاقة بين المستفيد ومجتمعه: إنها ممارسة قائمة على مفهوم "العلاقة" مع الآخر. وليست الإيثيقا سوى الحياة الجيدة مع الآخر، صلب علاقة توازن مع الذات ومع الغير. (Benoit، 2013: 9). ولذلك كانت مهنة الاختصاصي الاجتماعي، كغيرها من المهن الأخرى كالطب والتمريض والإعلام والهندسة وغيرها من المهن، في حاجة إلى ديونتولوجيا أو ميثاق أخلاقي أو مدونة سلوك تكون بمثابة الدليل الذي يضبط تدخلاته صلب فضاء يتدخل فيه عديد الفاعلين: الاختصاصي الاجتماعي، مراكز التكوين، المستفيدون (العملاء)، المشغلون، الدولة... إلخ. ومن ثم يحدد هذا الميثاق الضوابط الأخلاقية لفعل الاختصاصي الاجتماعي ومسؤوليته الأخلاقية تجاه المستفيدين وتجاه زملاء المهنة، وتجاه المهنة ذاتها والمؤسسة والمجتمع.

وليس المجال هنا لاستعراض كل المواثيق الأخلاقية المتعلقة بمهنة الاختصاصي الاجتماعي فهي متعددة بتعدد المجتمعات، وقد صدرت عن جمعيات مختلفة كالجمعية القومية للاختصاصيين الاجتماعيين (NASW) في الولايات المتحدة الامريكية، "إضافة إلى دساتير أخلاقية صدرت عن جمعيات عالمية للخدمة الاجتماعية، كالجمعية البريطانية للاختصاصيين الاجتماعيين (BASW)، والجمعية الاسترالية للاختصاصيين الاجتماعيين (AASW)،

والجمعية الكندية للاختصاصيين الاجتماعيين (CASW)، والجمعية النيوزلندية للاختصاصيين الاجتماعيين (ANZASW)، والجمعية السنغافورية للاختصاصيين الاجتماعيين (SASW)، والجمعية الكورية للاختصاصيين الاجتماعيين (KASW)» (البريثن، 2008: 301-302)، والجمعية المصرية للاختصاصيين الاجتماعيين، وجمعية الاخصائيين الاجتماعيين العمانية وغيرها. وعلى الرغم من تنوع هذه المواثيق فإن فيها مضامين مشتركة، مثل التأكيد على مفاهيم المسؤولية، والاستقلالية، والاحترام، والواجب.

فلو أخذنا مثلا الميثاق الأخلاقي الصادر عن الجمعية القومية للاختصاصيين الاجتماعيين (NASW)، لوجدنا أنه ينبه، في ديباجته، إلى أن «إحدى السمات المميزة والصفات الرسمية لمهنة الخدمة الاجتماعية هي الاهتمام بتأسيس مستويات أخلاقية لترشيد سلوك الممارسين المهنيين، وتنصب تلك المستويات على القضايا الأخلاقية، وتزود الاختصاصيين الاجتماعيين بإرشادات لتحديد الممكن قبوله أخلاقيا وسلوكيا»(السنهوري، 2006: 282). مكون من ستة أبواب أساسية:

- أحدها متعلق بسلوك وتصرف للاختصاصي الاجتماعي كاختصاصي اجتماعي (الحفاظ على القيم العليا للسلوك الشخصي، كعدم الانخراط في أفعال لا أخلاقية متعلقة بالتمييز والتفرقة على أساس السلالة أو العرق أو الوطن الأصلي أو اللون أو الجنس أو الإعاقة الجسمية، وتجنب الخداع والاحتيال وعدم الأمانة والتضليل...). بحيث أن هذا الباب الأول متعلق بالمسؤولية الأخلاقية للاختصاصي الاجتماعي تجاه نفسه.
- أما الأبواب الخمسة الأخرى فهي متمحورة جميعها حول مفهوم المسؤولية الأخلاقية للاختصاصي الاجتماعية تجاه الغير وذلك في مختلف المظاهر التالية:

أ- المسؤولية الأخلاقية للاختصاصي الاجتماعي تجاه المستفيدين أو العملاء (مثل تعزيز رفاهية العملاء، وواجب إبداء النصح لهم، والإقرار بحقهم في تقرير مصيرهم، والحرص على عدم تضارب المصالح، واحترام حق المستفيدين في السرية والخصوصية، وعدم الارتباط بعلاقات جسدية بهم أو بأقاربهم).

ب- المسؤولية الأخلاقية للاختصاصي الاجتماعي تجاه الزملاء (مثل سلوك نهج الاحترام والتضامن والاستشارة وتجنب النقد السلبي للزملاء...).

ج- المسؤولية الأخلاقية للاختصاصي الاجتماعي تجاه المؤسسة التي يعمل بها (وأبرزها

متعلق بالإشراف والاستشارة والتعليم والتدريب والتعهدات لأصحاب العمل..).

د- المسؤولية الأخلاقية للاختصاصي الاجتماعي تجاه مهنة الخدمة الاجتماعية (من خلال الحرص على تعزيز كمال المهنة وتحسينها، وتنمية المعرفة وتطويرها من خلال التقويم والبحث).

هـ- المسؤولية الأخلاقية للاختصاصي الاجتماعي تجاه المجتمع (من خلال الحرص على تعزيز الرعاية الاجتماعية، والحرص على تدعيم الظروف التي تشجع على احترام الاختلافات الثقافية والاجتماعية، والعمل على منع التمييز والتفرقة ضد أي شخص أو جماعة أو عرق أو لون ...) (السنهوري، 2006: 282).

أما في المجتمعات العربية فإن المواثيق الأخلاقية التي تنظم عمل الاختصاصي الاجتماعي تختلف في مضامينها باختلاف الدول وتشريعاتها، ولكنها تتفق في ضرورة التأطير الأخلاقي للمهنة وفي التأكيد على مفاهيم الكرامة الإنسانية، وتعزيز حق تقرير المصير للمستفيد، ومسؤولية الاختصاصي الاجتماعي أخلاقيا. فلو أخذنا مثلا (مشروع) الميثاق الأخلاقي للاختصاصي الاجتماعي في سلطنة عمان، والصادر عن جمعية الاجتماعيين العمانية سنة 2015، لوجدنا أن هذا الميثاق قد وُضع لتحقيق ما يلي:

«أ- الكرامة الإنسانية.

ب- العدالة الاجتماعية.

ج- النزاهة والمسؤولية.

د- وحدة المجتمع.

ه- الكفاءة في تقديم الخدمات الاجتماعية.

و- خدمة الإنسانية.

ز- المحافظة على العلاقات الاجتماعية»(جمعية الاجتماعيين العمانية، 2015: 11).

ويعطي الميثاق الأخلاقي للاختصاصي الاجتماعي في سلطنة عمان منزلة كبيرة لفكرة المسؤولية الأخلاقية للاختصاصي الاجتماعي تجاه نفسه وتجاه غيره. حيث يضمن الميثاق الأخلاقي عديد المسؤوليات المهنية (مثل التحلي بالأخلاق الحميدة، وتقديم الخدمات للمستفيدين بعدالة ومهنية بعيدا عن أي شكل من أشكال التمييز...).

- كما يشير الميثاق إلى أوجه التزام الاختصاصي الاجتماعي تجاه الغير، أي تجاه مهنة

الخدمة الاجتماعية أولا (كالحفاظ على قيم المهنة ومعارفها ومبادئها والدفاع عنها...).

- ومسؤولية الاختصاصي الاجتماعي تجاه المستفيد ثانيا (كتقديم مصلحة المستفيد، والالتزام بمبدأ سرية المعلومات التي يحصل عليها، وتعزيز حق تقرير المصير للمستفيدين، وفهم ومراعاة ثقافة المجتمع، وتجنب أي شكل من أشكال الاتصال المخالفة للدين والعادات والتقاليد وثقافة المجتمع...).
- ومسؤولية الاختصاصي الاجتماعي تجاه زملاء المهنة والمهن الأخرى (مثل احترام أدائهم، واحترام اختلاف الآراء، والمحافظة على سرية المعلومات المشتركة، وتبادل الخبرات والمعلومات، وطلب النصح والمشورة...).
- ومسؤولية الاختصاصي الاجتماعي تجاه المؤسسة التي يعمل بها (مثل التقيد بقوانينها، والسعي إلى تطوير سياسات العمل الوظيفي بالمؤسسة ...).
- ومسؤولية الاختصاصي الاجتماعي تجاه البحث العلمي (مثل اتباع منهجية البحث العلمي، وأخذ الموافقات اللازمة من الجهات ذات العلاقة قبل إجراء أي دراسة أو بحث...).
- ومسؤولية الاختصاصي الاجتماعي تجاه المجتمع (مثل السعي إلى تعزيز برامج الرعاية والتنمية الاجتماعية، والتعاون الإيجابي مع مؤسسات المجتمع، ومساندة الفئات التي تحتاج إلى الخدمات الاجتماعية الضرورية...). (جمعية الاجتماعيين العمانية، 2015: 12-19).

كما تجدر الاشارة في الوقت نفسه إلى الميثاق الأخلاقي للاختصاصيين الاجتماعيين بدولة الكويت الذي أصبح من الضروري الالتزام به ذاتياً في جميع مناحي عملهم وسائر ممارساتهم المهنية، حيث يؤدي الالتزام به إلى زيادة في كفاءة العمل وارتقاء في أسلوب الإنجاز ونجاح في تحقيق الأهداف الأمر الذي ينعكس إيجابياً على الأفراد والمجتمع ككل، وبناء على ذلك يشير الميثاق الاخلاقي للاختصاصيين الاجتماعيين بدولة الكويت إلى:

أولا: السلوك الشخصي لممارسي مهنة العمل الاجتماعي مثل (التحرر من جميع أشكال التعصب الديني أو الطائفي أو السياسي أو الطبقي، أو الانحياز والبعد عن الموضوعية، مراعاة الفوارق الثقافية والمجتمعية للعملاء، الإلتزام بالصدق، البعد تماماً عن استغلال علاقته مع العملاء)

ثانيا: المسؤولية الأخلاقية تجاه العملاء (مثل تكوين علاقة مهنية متوازنة تبنى على الصدق والأمانة والاحترام المتبادل، حماية مصالح وحقوق العملاء، عدم البوح بأي أسرار كشفها العملاء، المحافظة على كرامة العميل...).

ثالثا: المسؤولية الأخلاقية تجاه زملاء المهنة (مثل الإلتزام في التعامل مع الزملاء بالاحترام والثقة المتبادلة وتقديم المعلومات والخبرات، والحرص على أداء المهام والمسؤوليات بالتعاون مع زملاء المهنة وبروح الفريق الواحد، والمحافظة على الأسرار التي يطلع عليها من الزملاء خلال علاقاتهم ومعاملاتهم المهنية، وأن يكون السلوك الإشرافي أو التوجيهي للزملاء متسماً بالوضوح والموضوعية وعدم التحيز وعلى أسس ومعايير واضحة ومحددة...).

رابعا: المسؤولية الأخلاقية تجاه المؤسسات (مثل عدم إفشاء معلومات سرية عن المؤسسات التي يعمل من خلالها إلا في إطار النظم والقوانين النافذة في الدولة، واقتصار استخدام المعلومات والبيانات المتعلقة بالمؤسسات التي يعمل من خلالها لأغراض الدراسة والبحث فقط، وبما فيه مصلحة العملاء، والإلتزام بتزويد المؤسسات التي يعمل بها الاختصاصي الاجتماعي بالمعلومات الصحيحة...).

خامسا: المسؤولية الأخلاقية تجاه المهنة والسياسات الاجتماعية (مثل تأكيد ودعم مكانة وكرامة المهنة، والحرص على تطوير المعارف العلمية والمهارات المهنية للعاملين بمهنة العمل الاجتماعي، ومتابعة المعارف المستجدة والأساليب المستحدثة بما يخدم العملاء...).

سادسا: المسؤولية الأخلاقية في إطار البحوث والدراسات مثل (أخذ الموافقة الرسمية من الأطراف المعنية بالدراسة، والتأكد من موافقة جميع المشاركين في البحث طواعية، وعن دراية ووعي بأهداف واستخدامات البحث، والعمل على توفير الحماية للمشاركين من المضايقات والمساءلات القانونية.. الخ، وضمان سرية المعلومات، وعدم استخدامها لغير أغراض البحث...).

سابعا: وأخيرا المسؤولية الأخلاقية تجاه المجتمع والتي تتمثل في (السعي وبذل الجهد لتوفير المصادر والخدمات والفرص لكل من يطلبها، والإلتزام بالسعي والمساهمة في منع جميع أنواع التمييز ضد أي شخص أو جماعة، وتشجيع المشاركة الواعية من قبل الجمهور في صياغة السياسات الاجتماعية.. واستحداث المؤسسات التي تسهم في رفع شأن المهنة بروح من التعاضد والتكامل. (رابطة الاجتماعيين الكويتية، الميثاق الأخلاقي للاختصاصيين الاجتماعيين بدولة الكويت، 2013)

وجليّ أن من أهم محاور هذه المواثيق وقيمها فكرة المسؤولية الأخلاقية. وكثيرا ما كانت هذه الفكرة موضوعا للتفكير الفلسفي بامتياز. ومفهوم «المسؤولية» (Responsibility) مشتق من الفعل اللاتيني (respondere) الذي يعني الضمان في أمر ما، وواجب الاستجابة لنداء أو سلطة. وهذا اللفظ يجد أصوله في الجذر اللاتيني (sportio)، ويعني قدرة المرء على أن يكون ضامنا لما يمكن أن يحدث مستقبلا. ومن ثم فإن "المسؤولية تتضمن معنى القدرة على مساعدة الآخرين، وهو ما يتضمن فكرتي الأخوة والتضامن» (Bouquet، 2013:44). وهذه المسؤولية هي، من الناحية الفلسفية، مزدوجة الدلالة، فهي مسؤولية المرء تجاه نفسه (بالاستجابة لنداء ضميره الأخلاقي أو عقله)، وهي أيضا مسؤوليته تجاه الغير (بالاستجابة لنداء القانون والسلطة والمجتمع).

ويمكن أن نؤصل فلسفيا فكرة المسؤولية الأخلاقية تجاه الذات وتجاه الغير، والمبادئ المتصلة بها كاحترام كرامة الإنسان وواجب المساعدة (وهي مبادئ أساسية في مجال الخدمة الاجتماعية)، من خلال ثلاث فلسفات أخلاقية كبرى: فلسفة (Emmanuel Kant)، وفلسفة (Emmanuel Levinas)[12]، وفلسفة (Paul Ricœur)[13].

ذلك أن مسألة المسؤولية الأخلاقية للإنسان تجاه نفسه، وضرورة استجابته لنداء العقل، واضحتان في فلسفة الأخلاق الكانتية التي أسست الفعل الأخلاقي على مفهوم العقل. حيث يكون الفعل الإنساني أخلاقيا عندما يستجيب للقوانين العقلية التي تملي على الإنسان القيام بفعل الخير طاعة للواجب الأخلاقي. والواجب الأخلاقي هو الذي يملي فعل الخير لغاية الخير وليس لغايات نفعية. وما يحدد أخلاقية الفعل هي طبيعة الإرادة التي تصحبه والتي ينبغي أن تكون إرادة طيبة أو «إرادة خيرة» بتعبير كانت، أي الإرادة التي تملي فعل الخير لذاته. ولذلك فإن «الإرادة الخيرة هي الشرط الذي لا غنى عنه لكي يكون الإنسان خليقا بالسعادة»(كانت ،2002 :38). وينتج عن ذلك أن الفعل الذي يكون مشروطا بمنفعة، أي يكون القصد منه مجرد تحقيق منفعة شخصية، ليس فعلا أخلاقيا حتى وإن بدا في ظاهره أنه كذلك، لأن الفعل الأخلاقي هو الذي يكون احتراما للواجب العقلي، ولأمر مطلق، يملي القيام بالخير لغاية الخير أي احتراما للمبدأ واستجابة لإرادة طيبة. ومن ثم يمكن القول إن الإنسان هو كائن عاقل، ومن جهة ما هو كذلك فهو مسؤول تجاه نفسه، بحيث ينبغي أن تكون أفعاله أخلاقية وخيّرة، أي أن تكون ترجمة لمنزلته ككائن عاقل وتعبيرا عن طاعته للعقل.

ويرى الباحثان أن من بين المبادئ الأساسية لفلسفة الأخلاق الكانطية مبدأ احترام الكرامة الإنسانية. ويتمثل، حسب كانت، في ضرورة أن يعامل الإنسان الآخرين دائما كغايات وليس كوسائل. ومعاملتهم كغايات هو احترام لكرامتهم الإنسانية. وفي ذلك مسؤولية أخلاقية للإنسان تجاه نفسه وعقله قبل أن تكون تجاه غيره بما أن الواجب الذي يطيعه واجب عقلي هو قوام منزلته الإنسانية.

أما إذا أخذنا المسؤولية الأخلاقية للإنسان تجاه الغير فإنه بالإمكان النظر فيها من خلال فلسفتي (Paul Ricœur) و (Emmanuel Levinas) اللذين أكدا على مبدأ واجب مساعدة الغير.

لقد بحث (Paul Ricœur، 1994) فيما يجب عمله للوصول إلى حياة طيبة في العلاقة بالآخرين، واعتبر أن الحل يكمن في احترام المرء لإيثيقا المسؤولية، أي لميثاق أخلاقي يحدد مسؤوليته تجاه الآخرين. وقد ذهب إلى القول إن "اللقاء بالآخر هو النواة الأخلاقية" لأي فعل لأن لقاء الإنسان بغيره من الناس امتحان لقدرته على تحمل مسؤوليته تجاههم، بل وحتى مسؤوليته تجاه آلامهم وعذاباتهم. ليس على الإنسان أن يكتفي بالتفرج على آلام الآخرين بل هو مسؤول أخلاقيا بالاستجابة لندائهم وطلبهم المساعدة. ومن ثم فإن "العذابات تمثل إلزاما، فهي تجعل الشهود عليها مسؤولين"، بحيث أن عذابات بعض الناس تُطرح في شكل واجبات بالنسبة إلى الآخرين. ذلك أن "الألم يطرح علينا واجبات"، لأن هذا "الألم يجعل الشهود عليه مسؤولين، حيث يكون الحق إلى جانب الضحية". إن حق الضحية في أن يُساعَد هو واجب الشهود: واجب مساعدة الآخرين بشكل غير مشروط. ويستخدم (Ricœur) في شرح هذا الحق مفهوما كانتيا هو مفهوم «الأمر القطعي»، ذاك الأمر الذي يوجب القيام بالفعل احتراما للواجب. إن للضحية الحق في أن تتم مساعدتها بمقتضى أمر قطعي يلزم كل من شاهد الضحية بالإنصات إلى ندائها، لأن في ذلك طاعة للواجب. إنه «أمر قطعي، يتولد عن أمر آخر صوري، متمثل في معاملة الأشخاص كغايات وليس كوسائل» (Paul Ricœur، 1994:155).

ويرى (Ricœur، 1990) أنه لما كان الفعل الإنساني فعلا معياريا، كان من الضروري أن يكون محكوما بمبادئ أخلاقية، كالسعي إلى تحقيق " حياة طيبة للآخرين ومن أجلهم داخل مؤسسات عادلة" (Ricœur، 1990: 202).

ويؤكد الباحثان أن تحقيق هذا الهدف ليس دائما بالأمر الهين واليسير. وهو ما من شأنه أن

يفضي بالفاعل أحيانا إلى الشعور بالتمزق أمام إمكانيات فعل متنوعة ولكنها متعارضة، كفعل الخير للغير ولكن بشكل يتعارض مع القانون. ولذلك فإن لحظة التداول في القيام بالفعل هي غالبا ما تكون لحظة تمزق، قد تتنازع فيها أكثر من سلطة، منها سلطة الضمير وسلطة القانون. وذلك ما يمكن أن ينطبق، في بعض الوضعيات، على الاختصاصي الاجتماعي.

كما اعتبر Emmanuel (Levinas) أنه في ظل الآلام والمآسي التي يعيشها الآخرون تصبح حياة الطمأنينة بالنسبة للفرد مستحيلة. ولا مفر للإنسان في هذه الحالة من طاعة واجب المساعدة، ومن الانفتاح على آلام الآخر والاستجابة لندائه، وفي ذلك تعبير عن المسؤولية الأخلاقية تجاهه، بحيث تكون المسؤولية هي أساس إيتيقا اللقاء بالآخر. وفي انفتاح الأنا على الآخر شعور بالمسؤولية تجاهه. حيث يدرك الأنا أنه لا يمكن له، مهما فعل من خير في علاقة بالآخر، أن يبلغ مرتبة الرضا التام عن النفس. ولا يمكنه أن يعيش الطمأنينة لأنه يظل دوما في حضرة ضرورة إيتقية لا متناهية مضمونها أنه، لا أحد من الناس يمكنه القول إنه قام بواجبه على نحو تام، ولا أحد يدّعي ذلك إلا منافق» (Levinas، 1982: 112). ومن ثم فإن ما يميز وضعية الأنا كذات هي قدرته على الاستجابة الايثيقية لبؤس الغير، أي الفقير والمريض والغريب والأرمل واليتيم (Levinas، 1961: 190). وتتم تجربة العلاقة بين الأنا والآخر عبر ما يسميه (Levinas) بـ «تجربة الوجه. ولا يشير مفهوم «الوجه» إلى عضو محدد في الإنسان بل إن «جسد الإنسان بتمامه وجه» (Levinas، 1982: 104). حيث يستخدم (Levinas) مجاز «الوجه»، في عريه، للتعبير عن فكرة هشاشة الإنسان، «هشاشة الآخر»، وهي هشاشة تتجلى من خلال ألمه وعوزه وضعفه.

وحاصل ذلك أن أساس فكرة المسؤولية الأخلاقية عند (Levinas) هو اضطلاع الأنا بتحمّل آلام الآخر وشقائه وهي مهمة لا يمكن لأحد غيره إنجازها. «إن مسؤوليتي لا ينازعني فيها أحد وما هو بقادر إن فعل» (Levinas، 1982:108). المسؤولية الأخلاقية إذن أمر حصري فضلا عن كونها استعدادا متواصلا من أجل خدمة الآخر واستجابة لنداء المساعدة: إنها تضحية و«انعطاء». وهي أيضا شعور الأنا بالذنب إزاء كل ما يصيب الآخر من ظلم أو عنف: «أفهم المسؤولية بمعنى مسؤوليتي عن الغير وبالتالي مسؤوليتي عما لم أفعله» (Levinas، 1982: 102).

والحق أن واجب المساعدة هو من المبادئ الأساسية للخدمة الاجتماعية، حيث «يعمل الاختصاصيون الاجتماعيون مع أفراد وعائلات وجماعات في وضع هشاشة متزايدة، وتحت نير

مشكلات اجتماعية معقدة... والغاية هي تمكين الأفراد على تحسين وضعياتهم واستعادة قدرتهم على الفعل» (Harper and Dorvil،2013: 3).

وبالرجوع إلى دراسة (سرحان،2006) يظهر بوضوح وجود تأثير للميثاق الأخلاقي على الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في الجوانب التالية :

- تحقيق أفضل طرق التفكير للأفراد والجماعات وتحديد العلاقات بينهم.
- استخدام أفضل الأدوات والأساليب مع أنساق التعامل.
- تحقيق أعلى مستوى من الأهداف والآمال والنتائج المرجوة في الحفاظ على كرامة الإنسان.
- حماية حقوق الأفراد بتوفير إحساسهم بالأمان والرفاهية في حياتهم.
- تفعيل المشاركة الديمقراطية عن طريق تطبيق مبدأ المساواة والعدالة الاجتماعية.
- تنظيم العلاقة بين المهنيين العاملين بالمهنة والعملاء وزملاء المهنة بالمجتمع.
- عدم التمييز بين عملاء المهنة.
- تحديد شكل الممارسة المهنية لمهنه الخدمة الاجتماعية.(سرحان،2006: 186).

وجليّ، مثلما تبين للباحثين من خلال عرض الميثاق الأخلاقي للاختصاصي الاجتماعي، أن مفاهيم «المسؤولية»، و«احترام الكرامة الإنسانية»، و«وواجب المساعدة» هي من القيم الأساسية التي توجه ممارسة الاختصاصي الاجتماعي، ولكنها في الوقت نفسه من المفاهيم الجوهرية في فلسفات الأخلاق الكبرى. وهو ما يبين أن الخدمة الاجتماعية ليست بمعزل عن الفكر الفلسفي وقيمه.

3 - الإجابة عن التساؤل الفرعي الثالث: ما الأساس المدني للخدمة الاجتماعية؟

لما كانت الخدمة الاجتماعية ممارسة بالأساس فإنها تتنزل ضمن مجال العلاقات مع الأفراد كخواص من جهة، ومع الدولة من جهة أخرى (Love Lock، et al.، 2016: 2). والاختصاصي الاجتماعي يمكن أن يكون موظفاً عمومياً، وأن يكون موظفا عموميا هو أن يكون في خدمة الدولة والمواطنين وفي خدمة الصالح العام، وهو ما يكسب ممارسة الخدمة الاجتماعية بعدا مدنيا في علاقة بمفاهيم المصلحة العامة، والعدالة الاجتماعية، والتضامن، والعيش المشترك. وهي من المفاهيم الأساسية في الفلسفات الاجتماعية. خاصة عند (Jürgen Habermas)[14] و (Axel Honneth)[15].

حيث يرى (Habermas) أنه بالإمكان تنظيم حياة البشر صلب جماعات تنظيما عقليا، بواسطة المعقولية التواصلية. والعقل التواصلي هو العقل القائم على الحوار والنقاشات داخل المجموعة، "إنه عقل يتجسد من خلال شبكات النشاط التواصلي ومن خلال بُنى العالم المعيش" (Habermas، 1988: 381). ويعطي (Habermas) للغة دورا أساسيا في تحقيق الحوار والتواصل بين الأفراد، باعتبار أن البنى التواصلية اللغوية تحمل في طياتها البنى العقلية الكونية وتعبر عن قيم العيش المشترك والتضامن. وتُعتبر "نظرية الفعل التواصلي"، التي صدرت في مجلدين سنة 1981، من أهم أعمال (Habermas)، حيث حاول من خلالها الربط بين العلم والأخلاق مؤكدا على ضرورة أن يكون النشاط الإنساني المدني نشاطا تداوليا أساسه النزاهة والشفافية والنقاش. إذ على "النقاشات أن تصطفي ما هو مقبول بالنسبة إلى الجميع، مميزة بين الاعتقادات التي كانت موضوع اختبار والاعتقادات غير المؤهلة، وبين تلك التي يمكنها الآن المطالبة بمنزلة المعارف التي لا تطرح مشكلة» (Habermas، 2003:75). ومن ثم فإن منزلة المواطن هي منزلة الفرد القادر بواسطة اللغة على التواصل مع الاخرين على نحو يمكنه من التعايش معهم صلب تجربة قوامها الصدق في التداول والنقاش والبرهنة كوسيلة للإقناع والتضامن كغاية. ولا شك أن فكر (Habermas) يمكن أن يوفر أساسا نظريا للمشتغلين بالخدمة الاجتماعية طالما أن شكل علاقتهم بالعميل هو شكل لغوي بالأساس وطالما أن ما يفعلونه مظهر من مظاهر التضامن الاجتماعي صلب مجتمع قائم على التعايش.

ولا يمكن تأسيس بناء مدني دون الاعتراف المتبادل بين مواطنيه. وتعتبر فكرة الاعتراف فكرة محورية في فلسفة المفكر المعاصر (Axel Honneth). وقد انطلق هذا الفيلسوف المعاصر من فكر رواد مدرسة فرنكفورت مثل (Max Horkheimer)[16] و (Theodor Adorno)[17] و(Herbert Marcuse)[18] في اهتمامهم بالمسألة الاجتماعية، كما تأثر بـ (Habermas) الذي يرى في النموذج التواصلي للعلاقات البشرية وسيلة لتحرر الإنسان. ولكن (Honneth) يضيف إلى كل ذلك التأكيد على قيمة مفهوم الاعتراف: يحتاج الإنسان كفرد في المجتمع إلى أن يتم الاعتراف به، أكثر من حاجته إلى مجرد التفاهم اللغوي كما حدده (Habermas). وهذا الاعتراف ضروري في تحقيق ذاته (Houston، 2009: 1282). ويرى (Honneth) ، على إثر (Hegel) أن الحب والحق والتضامن هي النماذج الأساسية للاعتراف، تمكن الفرد من تحقيق ذاته: الثقة في النفس، واحترام الذات، والتقدير الاجتماعي (هونيث، 2015).

يرى الباحثان أن الفرد الذي يحيا صعوبات وانكسارات في المجتمع هو، بمعنى ما، يبحث عن الاعتراف، ووجود اختصاصي اجتماعي يصغي إليه خطوة أساسية في كسب ذلك الاعتراف وتحقيق الذات من خلال الشعور بوجود من يصغي إليه وإلى ندائه. وهو ما من شأنه أن يمكن المستفيد (العميل) من استعادة تكيفه مع المجتمع ومن استعادة دوره فيه، بما ينعكس إيجابا على المجتمع ككل لأنه يجنبه أشكال الصراع والهيمنة بين الأفراد.

4 - الإجابة عن التساؤل الفرعي الرابع: ما الأساس الإبستيمولوجي للخدمة الاجتماعية؟

تُعتبر الإبستيمولوجيا فرعا من فروع القول الفلسفي في المعرفة العلمية. ولفظ«Epistemology» مكون – من زاوية الاشتقاق– من كلمتين يونانيتين قديمتين هما: «Episteme» وتعني المعرفة، و«Logos» وتعني دراسة أو علم أو نظرية. فالإبستيمولوجيا لغة هي إذن نظرية العلم أو دراسة العلم فلسفيا. نقصد بالإبستيمولوجيا اصطلاحا التفكير الفلسفي النقدي في العلوم، إنها " الدراسة النقدية لمبادئ العلوم وفرضياتها ونتائجها، قصد تحديد أصلها المنطقي (لا النفسي)، وقيمتها ومداها الموضوعي" (Lalande، 1991: 293).

والغرض من الدراسة الفلسفية الإبستيمولوجية للعلوم مدها بتوضيح نقدي حول ذاتها: حول مناهجها ومبادئها وفرضياتها. وتختلف تجليات الدراسة الإبستيمولوجيا بتنوع العلوم: فهناك إبستيمولوجيا الرياضيات، وإبستيمولوجيا الفيزياء، وإبستيمولوجيا البيولوجيا، وإبستيمولوجيا العلوم الاجتماعية. وقد بينت دراسة (هابر، 2012 :27) حول هابرماس والسوسيولوجيا، أن للدراسة الفلسفية الإبستيمولوجية للعلوم الاجتماعية أهمية بالغة لأنها تساعد هذه العلوم على مراجعة ذاتها نقديا. "ففي المقام الأول، يريد التفكير الفلسفي حول العلوم الاجتماعية أن يمدها بتوضيح نقدي حول ذاتها والذي سيكون له أثر إيجابي على تطبيقاتها الفعلية". مثل هذا التوضيح ضروري لأن العلوم الاجتماعية ليست على وعي دائما بالعقلنة التي تقوم بها للواقع: من هنا يجلي الفيلسوف "التصورات الخاطئة التي يمكن أن تكون لرهاناتها، وما يتبع ذلك من توجيهات منهجية خاطئة، وأخيرا، تشكيل مفاهيم وهمية وفرضيات غير وافية بالغرض".

ولعل من بين المشكلات التي يمكن طرحها بخصوص الخدمة الاجتماعية منزلتها الإبستيمولوجية. فالخدمة الاجتماعية، مثلما هو بيّن، ضرب من الفعل أو الممارسة، وكل ممارسة تحتاج إلى أساس نظري تنطلق منه. وهذا الأساس النظري تجده الخدمة الاجتماعية

في علوم عديدة تستند إليها: كعلم الاجتماع، وعلم الاقتصاد، والعلوم السياسية، وعلم النفس، وغيرها من العلوم. حيث يبدو من الصعب التفكير في معنى الخدمة الاجتماعية دون ربطها بمجموعة من التخصصات الأخرى التي استفادت منها تاريخيا، إذ «طورت الخدمة الاجتماعية خلال تاريخها، وبالاستعانة بنظريات متأتية من تخصصات أخرى كالطب النفسي وعلم النفس وعلم الاجتماع والأنثروبولوجيا وحتى الفلسفة، مجموعة من المعارف حول تأثيرات المشكلات الاجتماعية، كالفقر، والاضطرابات العقلية، والعنف، وسيرورة وديناميةالإقصاء الاجتماعي، وحول المجموعات المختلفة التي تستهدفها الخدمة الاجتماعية بالبحث» (Harper and Dorvil،2013 :1).

والسؤال الإبستيمولوجي الذي يُطرح في هذا السياق: هل يمكن للخدمة الاجتماعية أن توجد لنفسها أساسا نظريا يولد من صلبها، أم أنها تظل دوما ممكنة بغيرها لا بذاتها؟ وهل يمكن الحديث عن «علم الخدمة الاجتماعية» مثلما نتحدث عن «علم الاجتماع» أو «علم النفس»، وكلاهما نجح في تأسيس خطاب علمي نظري هو شرط إمكانه كعلم من الناحية الإبستيمولوجية؟

تجيب دراسة (Pouteyo، 2012: 53) حول "الفلسفة والخدمة الاجتماعية"، بأنه لا يمكن للخدمة الاجتماعية أن تكون علما قائما بذاته يتوق إلى الكونية مثل الرياضيات أو الفيزياء. وسبب ذلك أن الخدمة الاجتماعية كممارسة تتنزل ضمن مجال الفردية والفرادة: "لا يمكن للخدمة الاجتماعية أن تكون علما. إنها ممارسة تتجلى من خلال الأفعال. إنها فعل لا يمكن التفكير فيه إلا صلب علاقات الإنسان بالآخرين]...[. وإذا كان العلم يهدف إلى إنتاج خطاب يتوق إلى الكونية، من خلال نمذجة علاقات للوصول إلى تفسير الظواهر، فإن الخدمة الاجتماعية تهدف إلى تغيير شروط وجود فرد ما صلب علاقات بينية".

كما بينت دراسة (Healy،2005) أنه عندما نلقي نظرة عامة على تطور أدبيات الخدمة الاجتماعية فإننا نستنتج غياب مدونة معارف خاصة بها. ومعنى ذلك أن المعارف المتعلقة بالخدمة الاجتماعية لم تظهر من رحمها بل في علاقة بتخصصات وأنظمة معرفية أخرى. حيث تتنزل الخدمة الاجتماعية في مفترق عدد مهم من العلوم الاجتماعية التي تستعين بها في بحث موضوعاتها والتعامل معها، وهو ما يعني أن هذا التخصص لم يكوّن خطابا تأسيسيا خاصا به ومتولدا عنه، بقدر ما وضع خطابا تتداخل فيه مقاربات العلوم الأخرى، بحيث إن «الخدمة الاجتماعية ترتكز

على أسس وضعتها في الأصل تلك العلوم الاجتماعية والإنسانية»(Harper and Dorvil، 2013 :5).

فلقد ظهرت الخدمة الاجتماعية صلب الحركات الدينية للقرن التاسع عشر (Harper and Dorvil،2013: 1). حيث طورت المتطوعات في المجال الاجتماعي، اللائي كُن يعرفن باسم «الزائرات الاجتماعيات»، طرقا في التدخل الاجتماعي تستند إلى قيم الرحمة والصدقة (Bogo،2005). وفي بداية القرن العشرين استلهم المتدخلون في المجال الاجتماعي أساليب عملهم من النظريات الاقتصادية والاجتماعية حتى يتخلصوا من هذه الخلفية الدينية ويكسبوا عملهم طابعا علميا(Healy،2005)[19]. كما بدأت الخدمة الاجتماعية في الاقتراب أكثر من النظريات النفسية عامة ونظريات التحليل النفسي على وجه الخصوص (Harper and Dorvil،2013 :6). ولعل ما ميز منزلة الخدمة الاجتماعية بعد الحرب العالمية الثانية تدخل الدولة في مجال تمويل البرامج الاجتماعية، وقد اتجه المتدخلون في المجال الاجتماعي أكثر فأكثر إلى اعتماد طريقة المقاربة عن طريق حل المشكلات في علاقة بوضعيات ومشكلات اجتماعية محددة يعيشها الأفراد والعائلات. ومنذ سنة 1950 اتجه الاختصاصيون الاجتماعيون مجددا إلى الاستفادة من علم الاجتماع والاستعانة بالعلوم السياسية والأنثروبولوجيا والفلسفة (Healy، Karen: 2005).

ولسائل أن يسأل: ما الذي يمكن أن تستفيده الخدمة الاجتماعية من الفلسفة؟

5 - الإجابة عن التساؤل الفرعي الخامس: ما هي وجوه استفادة الخدمة الاجتماعية من الفلسفة؟

يمكن للخدمة الاجتماعية أن تستعين بالمقاربة الفلسفية في مجالين على الأقل: تعزيز الخطاب النظري للخدمة الاجتماعية، وتكوين الاختصاصيين الاجتماعيين.

فبالنسبة إلى تعزيز الخطاب النظري صلب الخدمة الاجتماعية، تبين لنا سابقا أن هذا التخصص يستعين بكثير من العلوم الاجتماعية والإنسانية لإنشاء هذا الخطاب النظري، ويمكن للفلسفة أن تشكل واحدا من هذه الروافد التي تسند الخدمة الاجتماعية نظريا. حيث يمكن للفلسفة أن تساهم بإنشاء «خطاب عقلاني حول الخدمة الاجتماعية».

وفي هذا المجال بينت دراسة (Pouteyo، 2012: 55) أنه على الرغم من أن الخدمة الاجتماعية ممارسة وليست علما نظريا، فإنه بوسعها الاستعانة بالفلسفة لتكوين خطاب نظري خاص بها، حيث "يمكن للأداة الفلسفية أن تساعد في تكوين الخدمة الاجتماعية كمجال محدد

وموضوع لاختبار نظري". وتبين هذه الدراسة أن الفلسفة قد ارتبطت منذ الإغريق باللوغوس (أي العقل)، ولهذا يمكن أن تساهم في بلورة خطاب عقلاني حول الخدمة الاجتماعية، وذلك "بالتفكير في معقولية الخدمة الاجتماعية، وفي الخطاب الذي ينتجه والذي يتجلى في مواضيع عديدة: يتجلى فيما يقوله ويكتبه الاختصاصي الاجتماعي، وفيما تنجزه المشرفة الاجتماعية خلال لقاء مهني، وفيما يكتبه الاختصاصي التربوي كتقرير يقدمه لقاضي الطفولة». فجميع هذه الوثائق تشكل خطابات لها معقولية خاصة يمكن الكشف عنها بواسطة اللوغوس الفلسفي، بتحليلها وتصنيفها لتعزيز البناء النظري للخدمة الاجتماعية. وفي هذا السياق من الممكن الاستعانة بأدوات التحليل الفلسفي والمنطقي للغة والخطاب (وهي أدوات برع في استخدامها رواد مدارس فلسفية معاصرة كالفلسفة التحليلية والمدرسة الوضعية المنطقية)، حيث تكون «مهمة الفلسفة دراسة المفاهيم التي من خلالها تمارس الخدمة الاجتماعية»(Pouteyo، 2012: 55). ذلك أن الخدمة الاجتماعية، كممارسة، تعتمد على اللغة، سواء كانت شفوية أم كتابية في شكل تقارير جميعها يمكن أن تكون مواضيع للتحليل والبحث بل وحتى للنقد الذاتي. ويعتبر منهج النقد من الآليات المهمة التي قامت عليها بعض الفلسفات الاجتماعية المعاصرة كمدرسة فرنكفورت التي ينشغل روادها، مثل (Herbert Marcuse)، بالنقد الاجتماعي من خلال تمحيص المفاهيم والألفاظ المستخدمة وكشف ضمنياتها وأبعادها غير المعلنة.

ولعل الوعي بهذا الدور الذي يمكن أن تقدمه الفلسفة هو الذي جعل الكثير من مراكز التكوين في الخدمة الاجتماعية، في أوروبا، تدرج مقررات فلسفية ضمن خطة تكوين الاختصاصيين الاجتماعيين. ففي فرنسا مثلا (وتحديدا في مدرسة الخدمة الاجتماعية بباريس EES)، يدرس الطالب المتخصص في الخدمة الاجتماعية الفلسفة مثلما يدرس القانون وعلم الاجتماع وعلم النفس وعلم الاقتصاد والديموغرافيا وعلوم الصحة). ومن بين أهم المقررات الفلسفية التي يتم تدريسها الفلسفة السياسية وفلسفة الأخلاق. والحق أن الفلسفة يمكن أن تحمل أضواء تنير عديد المفاهيم المستعملة في الخدمة الاجتماعية من قبيل المسؤولية الأخلاقية واحترام الكرامة الإنسانية واستقلالية الإنسان...إلخ. فضلا عن التفكير في مسألة فعل الاختصاصي الاجتماعي والأسئلة المتعلقة بها من قبيل: أي معنى لما نفعله؟ ما الغاية منه؟ وكيف يكون فعلا محترما للكرامة الإنسانية وغير متعارض مع القيم والمثل العليا؟

ولكن ينبغي التنبيه إلى أن القصد من تدريس الفلسفة للمتكونين في مجال الخدمة الاجتماعية ليس مجرد توسيع ثقافتهم بل التوعية بطبيعة المشكلات الأخلاقية التي تعترض الاختصاصي الاجتماعي. كما أن تدريس الفلسفة لا يعوض مطلقا العلوم ويقوم مقامها بل يسندها ويوسع أفقها.

الخاتمة:

وقصارى القول إن للخدمة الاجتماعية أسسا فلسفية إنسانية وإيثيقية ومدنية وإبستيمولوجية، كما أن الخدمة الاجتماعية، كشكل من أشكال الممارسة أو الفعل الإنساني، يمكن أن تجد في الفلسفة، كتفكير نقدي، ما يساعد على بناء خطاب عقلي حول معنى الفعل وغاياته، على نحو يفيد في الإجابة عن أسئلة يطرحها الاختصاصي الاجتماعي من قبيل: ما الذي يجب فعله، ما ينسجم مع الضمير أم ما ينصاع للقانون أم الأمرين؟ وما هي غايات الفعل من الزاوية الأخلاقية؟ ومتى يكون الفعل أخلاقيا؟ وأي معنى للمسؤولية؟ وكيف ينبغي أن تكون العلاقة بالغير؟ وأي معنى لواجب المساعدة؟ وكيف تكون مساعدة الغير واجبا عقليا وأخلاقيا؟ وكيف السبيل إلى أن تكون الممارسة في مجال الخدمة الاجتماعية سبيلا لتعزيز مفاهيم التضامن والعيش المشترك؟ وغير ذلك من الأسئلة الإشكالية التي تعترض الاختصاصي الاجتماعي سواء خلال التكوين أو خلال ممارسة المهنة. ولكن الفلسفة التي يمكن أن تقوم بهذه المهمة، ليست الفلسفة الميتافيزيقية التي تعرض عن الواقع، بقدر ما هي فلسفة تطبيقية تفكر في التجربة الإنسانية بشكل يمكن أن يستفيد منه الاختصاصي الاجتماعي. وهي الفلسفة التي لا تدعي أنها تقوم مقام العلوم بقدر ما أنها تفتح لها أفقا نقديا من خلال النقد الذاتي وطرح أسئلة المعنى والغاية.

ولا شك أن ما تم التوصل إليه في هذا البحث النظري من نتائج يظل في حاجة إلى دراسة تكميلية مطبقة على اتجاهات المكونين الاجتماعيين، والمسؤولين التربويين والأكاديميين من المتخصصين في الخدمة الاجتماعية وفي الفلسفة، نحو الاستعانة بالفلسفة سواء في تكوين الاختصاصيين الاجتماعيين أم في البحوث العلمية المتعلقة بالمشكلات الاجتماعية. فنتائج هذه الدراسة التطبيقية مهمة لمعرفة العلاقات الممكنة بين الفلسفة والخدمة الاجتماعية واقعيا وليس نظريا فحسب. وهو ما يمكن أن يكون موضوع دراسة منفصلة.

المراجع

مصادر ومراجع عربية

1. أبو الفضل ابن منظور، (1997). لسان العرب. مادة حكم. المجلد 12. دار صادر. بيروت.
2. أحمد حمزة، (2015)، المدخل إلى الخدمة الاجتماعية. دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة. عمّان، المملكة الأردنية الهاشمية.
3. أحمد محمد السنهوري، (2006). موسوعة منهج الممارسة العامة المتقدمة للخدمة الاجتماعية وتحديات القرن الواحد والعشرين الميلادي. دار النهضة العربية. القاهرة. جمهورية مصر العربية.
4. أكسل هونيث، (2015). الصراع من أجل الاعتراف، القواعد الأخلاقية للمآزم الاجتماعية. ترجمة وتحقيق جورج كتورة. المكتبة الشرقية. بيروت. لبنان.
5. إمانويل كانت، (2002). تأسيس ميتافيزيقا الأخلاق. منشورات الجمل. كولونيا.
6. جمعية الاجتماعيين العمانية (2015). الميثاق الأخلاقي للاختصاصي الاجتماعي في سلطنة عمان.
7. رابطة الاجتماعيين الكويتية (2013). الميثاق الأخلاقي للاختصاصيين الاجتماعيين بدولة الكويت.
8. سانجاي سيث، (2011). "النزعة الإنسانية إلى أين؟". مجلة رسالة اليونسكو الجديدة: 64. 7-11.
9. ستيفان هابر، (2012). هابرماس والسوسيولوجيا. ترجمة وتقديم محمد جديدي. منشورات ضفاف. بيروت. بيروت.
10. سيد أبو بكر حسانين، (2006). الخدمة الاجتماعية: النشأة والتطور. مكتبة عين شمس، القاهرة. جمهورية مصر العربية.
11. عبد الرحمن صويفي عثمان، ، محمود عرفان سرحان، ، (2014)، المدخل إلى الخدمة الاجتماعية: الأسس النظرية ومجالات الممارسة. ط 1. دار الكتاب الجامعي. الجمهورية اللبنانية-الامارات العربية المتحدة.
12. عبد العزيز عبد الله البريثن، (2008). "نحو تصور لصياغة دستور أخلاقي عربي للخدمة الاجتماعية". مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية: 1 (24)، 301-328.
13. عبد المحي محمود حسن صالح، (2004). الخدمة الاجتماعية ومجالات الممارسة المهنية. دار المعرفة الجامعية. الإسكندرية. جمهورية مصر العربية.
14. عثمان، وآخرون، (2010)، مقدمة في الخدمة الاجتماعية. مكتبة الأنجلو المصرية. جمهورية مصر العربية.

15. ماهر أبو المعاطي علي، (2003). الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية، أسس نظرية، نماذج تطبيقية. مكتبة زهراء الشرق. جمهورية مصر العربية.

16. مصطفى خاطر، (2004). الخدمة الاجتماعية، مفاهيم الممارسة، مجالات العمل. المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية. مصر.

17. مصطفى عبدة، (1999). فلسفة الأخلاق. مكتبة مدبولي. القاهرة. جمهورية مصر العربية.

18. نظيمة أحمد سرحان، (2006). الخدمة الاجتماعية المعاصرة. الطبعة الأولى. مجموعة النيل العربية. القاهرة. جمهورية مصر العربية.

مراجع أجنبية

19) BENOIT، Didier (2013). ''La question de l'éthique en travail social : entre sens et réalité''، Le Colporteur، Bulletin d'Informations du CREAI.، n° 337.

20) Bogo، M. (2005). Social Work Practice: concepts، Processes and Interviewing، Columbia University Press. New York.

21) Bouquet، Brigitte (2013). «Responsabilité éthique du travail social envers autrui et envers la société une question complexe». Revue Vie Sociale. 3. 43- 55.

22) Clark، C.L. (2000). Social Work Ethics: Politics، Principles and Practice. Hampshire and New York. Palgrave.

23) Habermas، Jürgen (1988). Le discours philosophique de la modernité. Paris.

24) Harper، Elisabeth and Dorvil، Henri (Ed). (2013). Le travail social، Théories، méthodologies et pratiques. Presses de l'université de Québec. Canada.

25) Healy، Karen. (2005). Social work theories in context: Creating Frameworks for Practice. Palgrave Macmillan. Basingstoke.

26) Houston، Stan (2009). «Communication، Recognition and Social Work: Aligning the ethical theories of Habermas and Honneth». British Journal of Social Work. 39.

27) J.G. Konopka، Edward Lindman. (1987). Social Work Philosophy. The University Minnesota Press. U.S.A.

28) Hugman، Richard (2014). A-Z of professinal ethics. Palgrave Macmillan. UK.

29) Lalande، André، (1991). Vocabulaire technique et critique de la philosophie. P.U.F. Paris.

30) Levinas، Emmanuel (1961). Totalité et infini. MNP. Paris.

31) Levinas، Emmanuel (1982). Ethique et infini. Fayard. Paris.

32) Love Lock، Robin and Others (2016). Reflecting on Social Work-Discipline and Profession. Routledge. London.

33) Pouteyo، Michael (2012). "Philosophie et travail social، comment contribuer à la constitution d'un champ et d'une méthode propre en travail social"، Revue Pensée plurielle. 30. 51- 63.

34) Ricœur، Paul (1990). Soi-même comme un autre. Seuil. Paris.

35) Ricœur، Paul (1994). «L'intervention: entre la souffrance des victimes et la violence des secours». Esprit. 199 (2). 154 -159 .

الهوامش:

1. Emmanuel Kant (1724 -1804)، فيلسوف ألماني من أهم مؤلفاته: نقد العقل المحض (1781)، نقد العقل العملي (1788)، تأسيس ميتافيزيقا الأخلاق (1785) نقد ملكة الحكم (1790).
2. Thomas More (1478 -1535)، فيلسوف اجتماعي إنسانوي إنكليزي
3. Desiderius Erasmus (1466 -1536)، فيلسوف ولاهوتي إنسانوي هولندي
4. Andreas Vesalius (1514 -1564)، فيزيائي بلجيكي
5. Leonardo Da Vinci (1452 -1519)، فيلسوف ورسام وفلكي وشاعر ورياضي إيطالي
6. Denis Diderot (1712 -1784)، فيلسوف وناقد أدبي فرنسي، من رواد عصر التنوير
7. (Voltaire 1694 -1778)، فيلسوف وكاتب ومؤرخ فرنسي، من رواد عصر التنوير
8. Jean Jacques Rousseau (1712 -1778)، فيلسوف فرنسي أثر في حركة التنوير، وله إسهامات مهمة في مجالات الفلسفة السياسية والأخلاقية والتربوية
9. Montesquieu (1689 -1755)، محامي وفيلسوف فرنسي من منظري التنوير
10. John Locke (1632 -1704)، فيلسوف وفيزيائي إنكليزي، يعد من أبرز الذين أثروا في فكر عصر التنوير
11. David Hume (1711 -1776)، فيلسوف ومؤرخ واقتصادي سكوتلندي
12. Emmanuel Levinas (1905 -1995)، فيلسوف فرنسي من أصل ليتواني، له إسهامات في مجال الفلسفة الأخلاقية والدراسات التأويلية

13. (1913 –2005) Paul Ricœur، فيلسوف فرنسي، من رواد الفلسفة الفينومينولوجية في فرنسا

14. Jürgen Habermas (ولد سنة 1929)، فيلسوف وعالم اجتماع ألماني، له إسهامات في مجال الفلسفة الاجتماعية والسياسية وفي مجال النظرية السوسيولوجية.

15. Axel Honneth (ولد سنة 1949)، فيلسوف ألماني معاصر، من أهم كتاباته "الصراع من أجل الاعتراف" (1992)، "مجتمع الاحتقار" (2002)، "التشيؤ" (2005)، "مفارقات الرأسمالية" (2006).

16. (1895 –1973) Max Horkheimer، فيلسوف ألماني له إسهامات في مجال النظرية النقدية وهو من رواد مدرسة فرنكفورت

17. 1903–Theodor Adorno 1969)، فيلسوف وعالم اجتماع ألماني، من رواد مدرسة فرنكفورت النقدية

18. (1898 -1979) Herbert Marcuse فيلسوف أمريكي من أصل ألماني. من رواد مدرسة فرنكفورت النقدية. من أهم مؤلفاه: العقل والثورة (1941)، إيروس والحضارة (1955)، الإنسان ذو البعد الواحد (1946).

19. عرفت بداية القرن العشرين ظهور عديد المؤلفات في مجال العمل الاجتماعي ومنها:

Richmond, Mary. (1917). Social Diagnosis; (1922).Social Casework; Addams, Jane. (1902) .Democracy and Social Ethics

The philosophical foundations of Social Work

PROF.DR ABDELRAHMAN SOFY OSMAN •
DR NOURALDIN ALSHABI ••

Abstract

Since philosophy is related to metaphysics, the public believes that it is a theoretical study separate from reality. That seems to be the case, but a profound view shows that philosophy is not so strange to human reality. Perhaps that explains the existence of a related subject, in Philosophy, called "social philosophy" and "social thinking". Similarly, Social Work is not entirely alien to philosophy, as long as it can benefit from it.

This research has achieved two main objectives; the first one, which is a theoretical goal, is to identify the nature of the relationship between Philosophy and Social Work by clarifying the importance of the philosophical approach of issues related to Social Work, as well as to identify the philosophical, human, ethic, civil and epistemological foundations of Social Work. The second objective, which is a practical one, is to think about the ways to benefit, in reality, from the philosophical approach of the individual, and essentially to promote the theoretical discourse of Social Work, and to form the personality of social workers.

This research is based on the analytical-synthetic method, which, in the first step, divides the main problem into sub-problems and tries to understand each of them individually, and to extract, in a second step, synthetically, the general results.

Keywords: Philosophy, philosophical foundations, Social Work.

• Sociology and Social Work Department - College of Arts and Social Sciences - Sultan Qaboos University

•• Sociology and Social Work Department - College of Arts and Social Sciences - Sultan Qaboos University

دور الخدمة الاجتماعية في تحسين الحياة الجامعية للطالبات من خلال مدخل التمكين

د. مزاد المرشد ●

ملخص الدراسة باللغة العربية :

تهدف الدراسة إلى التعرف على المشكلات التي تواجه الطالبات من ذوي الاحتياجات الخاصة بجامعة الأميرة نورة ، والمرتبطة بكل من الخدمات التي تقدمها الجامعة والعملية التعليمية، كما تهدف إلى التعرف على الدور الممارس للاختصاصية الاجتماعية مع الطالبات من ذوي الاحتياجات الخاصة من وجهة نظر الطالبات أنفسهن، ومن ثم الوصول الى تصور علمي مقترح للخدمة الاجتماعية من خلال مدخل التمكين الاجتماعي للتعامل مع هذه الفئة.

وهي دراسة وصفية استخدم فيها المسح الاجتماعي الشامل لجميع الطالبات ذوي الاحتياجات الخاصة وبلغ عددهن (84) ، و استمارة استبيان لجمع البيانات ،وكان من أهم النتائج فيما يتعلق بخدمات الجامعة وجود قصور في تجهيزات المطاعم وعدم وجود برامج تهيئة وقصور في ربط الطالبات بسوق العمل ، وفيما يتعلق بالعملية التعليمية اتضح أن أهم المشكلات صعوبة إجراءات التسجيل والحذف والإضافة وعدم مراعاة الخطة الدراسية لحالتهن ، وقصور في إدراك عضو

● قسم خدمة الفرد، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن - الرياض، المملكة العربية السعودية

هيئة التدريس لأسلوب التعامل المناسب معهن، كما أظهرت النتائج وجود دور واضح للاختصاصية الاجتماعية مع هذه الفئة من وجهة نظر الطالبات أنفسهن، وخرجت الدراسة بتصور مقترح لدور الخدمة الاجتماعية مع الطالبات من ذوي الاحتياجات الخاصة من خلال مدخل التمكين الاجتماعي.

مصطلحات الدراسة: ذوي الاحتياجات الخاصة – التمكين .

أولاً: مشكلة الدراسة :

تعتبر فئة ذوي الاحتياجات الخاصة جزءاً لا يتجزأ من المجتمع ، وقد تضافرت الجهود الحكومية والمجتمعية في سبيل توفير برامج التأهيل التي تساعد الفرد المعاق على الاستفادة بأقصى ما يمكن من إمكانياته في الحياة .

حيث إن رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة حق أصيل كفلته الشرائع السماوية ومبادئ حقوق الإنسان في المساواة وتكافؤ الفرص بين أفراد المجتمع وتمكينا لهم من تنمية ما لديهم من استعدادات بما يجعلهم قادرين على حماية انفسهم وعلى المشاركة الفاعلة في الحياة الاجتماعية وتطوير مجتمعاتهم.(القريطي،21،1996).

ويحظى ذوو الاحتياجات الخاصة في المملكة العربية السعودية بالاهتمام والرعاية من جهات عدة بهدف تقديم الخدمات والرعاية الصحية والوقائية والعلاجية والتعليمية ،ويؤكد ذلك المرسوم الملكي بتاريخ 1421/9/23 الذي ينص على حقهم في الحصول على جميع الخدمات التي تساعدهم على الحياة الكريمة وتخطي جوانب القصور لديهم .(www.kscdr.org.sa)

وفي السنوات الأخيرة بدأت الجامعات تدرك وتعي أهمية دورها ، وأن من حق كل إنسان الحصول على فرص التعليم الجامعي مهما كان لديه من قصور في القدرات ،وأنَ من حق هذه الفئات على الجامعات تأمين وتوفير احتياجاتهم من منطلق حقهم في التعلم والتعليم ومن ثم العمل.

ولعل التقرير الختامي للجنة المخصصة لوضع اتفاقية دولية شاملة ومتكاملة لحماية وتعزيز حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة وكرامتهم عام 2006 يؤكد هذا التوجه والاهتمام بذوي الاحتياجات الخاصة وحقهم في التعليم الجامعي حيث خرج بالعديد من التوصيات في هذا المجال منها التأكيد على إمكانية حصول الأشخاص ذوي الإعاقة على التعليم العالي والتدريب المهني والتعليم مدى الحياة دون تمييز وعلى قدم المساواة مع الآخرين. (الأمم المتحدة ، الجمعية العامة ، 2006: 24)

والطلاب ذوو الاحتياجات الخاصة كغيرهم من الشباب الجامعي لديهم احتياجات اجتماعية من أهمها شغل مكانة اجتماعية لها معنى وقيمة في المجتمع والحاجة إلى الانضمام للجماعات الاجتماعية والمشاركة في الجهود المبذولة لخدمة المجتمع وقضاياه الاجتماعية والتعبير عن رأيه. (حبيب، حنا 2011 :345).

ومع هذه النظرة المتقدمة لحقوق الطالب الجامعي من ذوي الاحتياجات الخاصة، إلا أنَ نتائج العديد من الدراسات تشير إلى وجود جوانب قصور تواجههم في هذه المرحلة .

فقد بينت نتائج دراسة (أبو تاية وآخرون : 2017) ، أنَّ واقع الخدمات غير ملائم بدرجة بسيطة ، وأنَ الظروف النفسية غير ملائمة للسير في مسارهم التعليمي .

كما أظهرت نتائج دراسة (غنيم : 2016) ، أنَ من أهم الصعوبات التي تواجه الطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة توفير برامج إضافية ، وتكييف المناهج بطريقة تلائم احتياجاتهم .

وأشارت دراسة (دويكات : 2016) ، إلى أنَ ذوي الاحتياجات الخاصة لا يشاركون بشكل جيد في الأنشطة الاجتماعية والثقافية غير المنهجية ، كما أنه لا يوجد تعاون بين الجامعات والأهالي من أجل تطوير رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة ، إضافة إلى أنَ هناك ضعفاً في توفير التسهيلات البنائية والمرافق المختلفة التي تتناسب مع احتياجاتهم .

أما دراسة (مصطفى : 2015) ، فقد اكدت أنَ مراكز الرعاية لذوي الإعاقة البصرية في الجامعات أغفلت بعض الجوانب الخاصة باحتياجات الطلاب المعاقين ، ومحدودية الأنشطة الجامعية التي يمارسها الطلاب المعاقون بصرياً داخل الجامعة .

ودراسة (العمري،الشهراني،2012) ، أوضحت نتائجها أنَ الطلاب يواجهون صعوبة في التنقل بين مباني الجامعة ،ونقص التجهيزات والمعدات اللازمة لتأهيلهم وعدم الاهتمام بالتنسيق مع الجهات الأخرى بهدف توظيفهم بعد التخرج ،وأنَ الجامعة لا تترك لهم حرية اختيار التخصص المناسب.

أما دراسة (الخشرمي: 2008) ، فقد أظهرت نتائجها أهمية الحاجة إلى تأسيس مراكز خدمات للطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة بالجامعات لخدمتهم وتقليل الصعوبات التي تعوقهم للاستفادة من الحياة الجامعية.

كما أوضحت دراسة (Teresa،et al : 2004) ، أنَ الاهتمام بالطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة بدأ يتطور عن السابق إلا أنَ هناك حاجة إلى أهمية تغيير الثقافة السائدة عن الطالب المعاق في

مؤسسات التعليم العالي وكذلك عن طبيعة ونوعية الدعم التعليمي الذي ينبغي أن يقدم له.

كما أشارت دراسة (Fuller،et al :2004)، إلى أن هناك ضعفاً في الخدمات المقدمة للطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة في الجامعات، وأكدت على ضرورة الاهتمام بالمساواة والمرونة فيما يختص بالطلبة المعاقين ، وتطوير خبرات الموظفين للقيام بعملهم بالشكل المطلوب.

والخدمة الاجتماعية كمهنة تتعامل مع جميع فئات المجتمع ومنها فئة ذوي الاحتياجات الخاصة من خلال الممارسة العامة كأحد الأساليب العلمية الحديثة في المهنة.

فدراسة (مصطفى،2005) أوضحت أهمية ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية لدورها مع ذوي الاحتياجات الخاصة فيما يتعلق بتوفير فرص الاتصال والتعاون مع أقرانهم ومع غيرهم وإشراكهم في الأنشطة وإقامة علاقات اجتماعية بينهم وتناول مشكلاتهم.

أما دراسة (قاسم، 2004)، فأكدت على أن دور الخدمة الاجتماعية في الدفاع عن ذوي الاحتياجات الخاصة وتمكينهم من الحصول على حقوقهم وتطوير الخدمات المقدمة اليهم بما يتناسب مع المتغيرات الاجتماعية والاقتصادية المعاصرة إنما هو جزء أساسي وقاعدة أساسية لأدوار الاختصاصي الاجتماعي، حيث ترتكز الخدمة الاجتماعية على قاعدة علمية أساسها تحسين الحياة وتحقيق العدالة لجميع فئات المجتمع وخاصة الضعيفة.

وأشارت دراسة (أبو المعاطي،2003) ،إلى دور الممارسة العامة في مجالات الخدمة الاجتماعية بالتأكيد على الحقوق الإنسانية وأن الهدف الأساسي للمهنة هو الارتقاء بمستوى حياة الإنسان ومساعدته على مواجهة مشكلاته وإشباع احتياجاته.

وتأسيسا لما سبق واستخلاصا لمعطيات الدراسات السابقة يتضح لنا حاجة الطالبات ذوي الاحتياجات الخاصة إلى التمكين الاجتماعي من خلال تنمية مهاراتهن الاجتماعية ومساعدتهن على تناول مشكلاتهن وتنمية وعيهن بحقوقهن واستثمار إمكانياتهن لتحقيق مكانة اجتماعية بالمجتمع.

وإيمانا من الباحثة بأهمية البحث في هذا المجال الذي يخدم فئة الطالبات ذوي الاحتياجات الخاصة بجامعة الأميرة نورة باعتبارهن جزءاً لا يتجزأ من مجتمع الجامعة وحقهن في الحصول على الخدمات التي تعينهن على دراستهن الجامعية وتحقيق طموحاتهن واستثمار قدراتهن قدمت هذه الخطة للتعرف على مشكلاتهن واحتياجاتهن والخدمات المقدمة لهن ،خاصة أن جامعة الأميرة نورة أنشأت مركزاً لدعم هذه الفئة ومن ثمَ ستكون هذه الدراسة بإذن الله مرجعاً

وموجها لعمل الاختصاصية الاجتماعية مع هذه الفئة، وقد اعتمدت الباحثة على مدخل التمكين في الخدمة الاجتماعية لمناسبته لهذه الفئة.

حيث يعتبر مدخل التمكين من المفاهيم الحديثة التي ارتبطت بالتطورات الحديثة التي لحقت بمهنة الخدمة الاجتماعية وفرضت نفسها على اسلوب الممارسة المهنية للاختصاصيين الاجتماعيين، ويقوم التمكين على فكرة أساسيه مؤداها أن الناس تمتلك ذخيرة كبيرة من القدرات والإمكانيات الجسمية والعقلية والنفسية والروحية والاجتماعية التي يمكن توظيفها للاستفادة منها في مراحل حياتهم، وأنَ هذا المنظور لا يتجاهل المشكلات على أي مستوى من مستويات الممارسة أو على مختلف أنساق العملاء ولكنه يركز على كيفية تطوير قدرات وإمكانيات أنساق العملاء وتنميتها لمواجهة المشكلات والتحديات، ويذهب باركر إلى أن امكانيات أنساق العملاء وقواهم هي موارد مهمة تساهم في تحقيق التغيير الإيجابي المستهدف لصالح نسق العميل إذا تم توجيهها بشكل صحيح. (خليل،2010 :375-374).

ويركز الميثاق الأخلاقي للرابطة القومية للاختصاصيين الاجتماعيين على تمكين الناس وتوجيه الجهود نحو التغيير، وهو بشكل عام يشير إلى تمكين المستفيدين وتحديد مجهوداتهم ونقاط القوة وتنفيذ الأنشطة لإشباع احتياجاتهم كما يشمل التمكين مساعدة المستفيدين للمشاركة والقدرة على التخطيط وإيجاد التغيير الاجتماعي وكذلك مساعدة العملاء على تقرير مصيرهم، وأن يساعد الممارسين المستفيدين من المشاركة في عملية التغيير وأن تكون العلاقة بينهما تعاونية. (السروجي،2012 :99-102).

وفي هذا المجال أوضحت دراسة (فـودة،2014)، حاجة الاختصاصيين الاجتماعيين إلى اكتساب مهارات واساليب مدخل التمكين لمساعدة الشباب، حيث كشفت الدراسة عن ضعف اهتمام الاختصاصيين بأهم أبعاد التمكين الاجتماعي وهو البعد الخاص بتنمية وعي الشباب الجامعي بالقضايا الاجتماعية الحالية.

كما أوضحت دراسة (صالح : 2011) ، أن جهوداً الجامعة في مساعدة الطلاب من ذوي الاحتياجات الخاصة على الاندماج الاجتماعي كانت جهود متوسطة .

أما دراسة (محمود،2008)، فقد أكدت على أهمية الدعم المادي والمعنوي للمعاقين وأسرهم وإكسابهم المهارات الملائمة لقدراتهم ،وتمكين الكوادر المعنية بتأهيل المعاقين من خلال تدريبهم على الاتجاهات الحديثة في الممارسة.

كما أنَ دراسة(Wood،2000) ، أوضحت أهمية تعزيز وتدعيم جودة الحياة لذوي الاحتياجات الخاصة حيث أظهرت النتائج أنه يوجد ارتباط بين النموذج الذي يحدثه التمكين وجودة الحياة الشخصية، وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز وتحسين حياة ذوي الاحتياجات الخاصة في المجتمع.

وانطلاقا من نتائج هذه الدراسات والأساس النظري لمدخل التمكين فإن الخدمة الاجتماعية ترى أنَّ التمكين في الممارسة يقوم على أساس المبادئ المعترف بها من المهنة والتي تؤكد على أهمية التمكين في تحقيق الأهداف الخاصة بالخدمة الاجتماعية لمختلف الفئات التي تتعامل معها وفي مختلف المجالات التي تمارس فيها وخاصة مجال ذوي الاحتياجات الخاصة.

وفي ضوء ما تم عرضه من نتائج الدراسات السابقة وأهمية دور الخدمة الاجتماعية في ممارسة الأساليب المهنية الحديثة لمساعدة الطالبات من ذوي الاحتياجات الخاصة على التمكين الاجتماعي فقد تحددت مشكلة البحث في :-

(دور الخدمة الاجتماعية في تحسين الحياة الجامعية للطالبات من خلال مدخل التمكين)

ثانياً: أهمية الدراسة :

1. الاهتمام بفئة من فئات المجتمع وهم ذوو الاحتياجات الخاصة .
2. الوقوف على المشكلات التي تواجهها الطالبة الجامعية من ذوي الاحتياجات الخاصة .
3. تنمية وعيهن بحقوقهن واستثمار امكانياتهن لتحقيق مكانة اجتماعية بالمجتمع.
4. التأكيد على دور مهنة الخدمة الاجتماعية في تطوير وازدهار الحياة الإنسانية وتحقيق العدالة الاجتماعية للطالبة الجامعية من ذوي الاحتياجات الخاصة .
5. قلة البحوث والدراسات التي تناولت أهمية التمكين الاجتماعي للطالبات من ذوي الاحتياجات الخاصة (على حد علم الباحثة).
6. إثراء البحث العلمي في مجال الأبحاث والدراسات المتخصصة في ذوي الاحتياجات الخاصة من منظور الخدمة الاجتماعية .

ثالثاً: أهداف الدراسة :

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية :

1. التعرف على المشكلات التي تواجه الطالبات من ذوي الاحتياجات الخاصة بجامعة الأميرة نورة.
2. المشكلات التي تواجه الطالبات ذوي الاحتياجات الخاصة المرتبطة بخدمات الجامعة .
3. المشكلات التي تواجه الطالبات ذوي الاحتياجات الخاصة المرتبطة بالعملية التعليمية .

4. التعرف على الدور الممارس للاختصاصيات الاجتماعيات بجامعة الأميرة نورة مع الطالبات من ذوي الاحتياجات الخاصة من وجهة نظر الطالبات أنفسهن .
5. التوصل إلى تصور علمي للخدمة الاجتماعية يعتمد على مدخل التمكين لتحقيق التمكين الاجتماعي للطالبات ذوي الاحتياجات الخاصة في جامعة الأميرة نورة .

رابعاً : تساؤلات الدراسة

التساؤل الأول : ما المشكلات التي تواجه الطالبات ذوات الاحتياجات الخاصة بجامعة الاميرة نوره؟

- ما المشكلات التي تواجه الطالبات ذوو الاحتياجات الخاصة المرتبطة بخدمات الجامعة؟
- ما المشكلات التي تواجه الطالبات ذوو الاحتياجات الخاصة المرتبطة بالعملية التعليمية؟

التساؤل الثاني :ما الدور الممارس للاختصاصيات الاجتماعيات بجامعة الأميرة نورة مع الطالبات ذوي الاحتياجات الخاصة من وجهة نظر الطالبات أنفسهن ؟

التساؤل الثالث: ما التصور المقترح لدور الخدمة الاجتماعية لتحسين الحياة الاجتماعية للطالبات ذوي الاحتياجات الخاصة بجامعة الأميرة نوره باستخدام مدخل التمكين ؟

خامساً : مفاهيم الدراسة :

ستتناول الدراسة المفاهيم التالية:

1 - التمكين الاجتماعي :

تعريف التمكين :

يعتبر التمكين من المفاهيم الحديثة التي لحقت بمهنة الخدمة الاجتماعية وفرضت نفسها على أسلوب الممارسة المهنية للاختصاصيين الاجتماعيين ، خاصة مع تركيز الخدمة الاجتماعية على العمل مع الفئات المستضعفة من السكان المعرضين للخطر أو فئة الفقراء أو المعاقين . (الهزاني وآخرون ، 2017 :133)

ويعرفّ بأنه الحالة التي يكون فيها الشخص قادرا على تغيير ظروفه الشخصية أو العوامل البيئية التي يعاني منها والتي تعوقه عن الحصول على الخدمات أو الموارد أو فرص الحياة التي يرغبها. (Hardina.D ، 2007، P.3).

وينظر إليه بأنه مجموعة عمليات تتم من خلالها مساعدة الفرد على القيام بمسؤوليات أكبر من خلال توفير فرص التدريب وإعطاء الثقة والدعم النفسي. (K.L، Murrell، and M.، Meredith، 2000 ، P.110) .

ويعرف بأنه العملية التي ينتج عنها حصوله على الاستقلال الذاتي وتنمية قدراته ومهاراته اللازمة لأداء أعماله بشكل يمنحه الإحساس بالرضا ويحقق أهدافه.

وفي مجال الخدمة الاجتماعية يُعرّف التمكين بأنه العمليات التي يقوم بها الممارس المهني لمساعدة أفراد المجتمع على تحقيق مطالبهم المشروعة من أجل مساعدتهم على أن يصبحوا قادرين على مواجهة الضغوط والمواقف والتحولات التي يمر بها المجتمع من خلال زرع الأمل وتقليل المقاومة وتحديد وتدعيم مناطق القوة في الشخص وقدراته الاجتماعية .(السكري،2000 : 178)

كما يُعرّف التمكين لذوي الاحتياجات الخاصة بأنه إكسابهم مختلف المعارف والاتجاهات والقيم والمهارات التي تؤهلهم للمشاركة الإيجابية الفعالة في مختلف أنشطة وفعاليات الحياة الإنسانية إلى أقصى حد تؤهله لهم إمكانياتهم وقدراتهم ، إضافة إلى تغيير ثقافة المجتمع نحو المعاقين والإعاقة من ثقافة التهميش إلى ثقافة التمكين .(ناجي،2014: 259)

ويعرف التمكين في هذه الدراسة «بأنه ممارسة الاختصاصية الاجتماعية لأساليب مهنية مستمدة من مدخل التمكين لمساعدة الطالبات من ذوي الاحتياجات الخاصة على استثمار قدراتهن وتوفير الخدمات التي تساعدهن على تخطي الصعوبات التي تواجههن في المرحلة الجامعية وتحسين نوعيتها».

- خصائص التمكين :

يتسم التمكين بمجموعة من السمات والخصائص وهي كالتالي :

1. **التمكين عملية ذات طبيعة موجهة ومستمرة :** حيث إن التمكين عملية دينامية ومستمرة لا تنتهي بانتهاء الجهود المهنية لإحداث التمكين ، كما أنها عملية موجهة من خلال خطوات معينة ولا تتم بصورة عشوائية .
2. **التمكين يهتم بالفئات المهمشة في المجتمع :** حيث يركز على الفئات الضعيفة والمهمشة في المجتمع والتي تعاني من العزلة الاجتماعية وضعف القدرات ونقص الدافعية وعدم القدرة على حل المشكلات .
3. **التمكين عملية لزيادة الوعي من خلال الحوار والمناقشات :** حيث يهدف تمكين الفرد إلى زيادة الوعي والإدراك لديه ، وذلك من خلال الربط بين ظروف الفرد وظروف البيئة الاجتماعية التي يعيش فيها وبهذا يتم التركيز على الفرد داخل المجتمع .
4. **التمكين عملية ذات طبيعة شمولية :** حيث إن التمكين مصطلح شامل يتضمن جوانب

عديدة ولا يقتصر على جانب واحد، فينطوي على مدى واسع من الأنشطة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والتي تتكامل مع بعضها بعضاً للوصول إلى الهدف النهائي والمتمثل في تمكين العملاء .

5. **يتسم التمكين بالاستدامة** : والتي تحقق الاعتماد على النفس وتقوية القدرات وتحرير الطاقات لدى الأفراد بما يحقق الكفاءة والاستقلالية والقدرة على إحداث التغيير . (منتصر، 2016: 168-169)

- أهداف التمكين :

يهدف التمكين إلى تحقيق الأهداف التالية :

1 - **أهداف مرتبطة بالمعاقين انفسهم عن طريق :**

- بناء قدراتهم باستخدام المعارف من أجل تحقيق التمكين الذاتي .
- اتخاذ القرارات المناسبة والثقة بالنفس .
- المطالبة بحقوقهم وإحداث التغير المرغوب .
- تحقيق التكيف للمعاقين .

2 - **أهداف مرتبطة بالأسرة :**

- تحمل المسؤولية تجاه المعاقين .
- زيادة وعي الأسرة بكيفية مواجهة المواقف والمشكلات .
- مساعدة الأسرة على التغلب على الضغوط الحياتية .

3 - **أهداف مرتبطة بالمنظمات :**

- زيادة قدرات المنظمات على القيام بدورها بفاعلية .
- زيادة الموارد والإمكانيات .
- فاعلية المنظمات لإشباع احتياجات المعاقين .
- توفير القاعدة المعرفية التي تركز على المعرفة باحتياجات المعاقين .

4 - **أهداف مرتبطة بالبيئة :**

- تحقيق العدالة الاجتماعية من خلال المساواة في الحصول على الموارد والخدمات المجتمعية.
- زيادة الموارد المجتمعية .

- إحداث تغير في البيئة لإشباع احتياجات المعاقين .
- تعديل اتجاهات المجتمع نحو المعاقين .(السكري ، 2000: 362)

- مستويات التمكين :

تتمثل مستويات التمكين في الآتي :

1. **المستوى الفردي** : ويهدف هذا المستوى إلى تحقيق الفعالية الذاتية للأفراد وتقديرهم لذواتهم وتزايد مستويات وعيهم وإدراكهم وتحقيق كفاءتهم الاجتماعية ، وتحسين دافعيتهم وإكسابهم المسؤولية الاجتماعية والتخلص من الخبرات الحياتية السلبية لديهم ومشاعر العجز واليأس .
2. **المستوى المجتمعي** : والذي يهدف إلى زيادة قدرات أفراد المجتمع لصنع واتخاذ القرارات والإجراءات وبذلك يصلون إلى أفضل النتائج ، كذلك تنمية مهارات الممارسة والمشاركة في صنع السياسات المجتمعية لتحسين الحياة المجتمعية .
3. **المستوى التنظيمي** : ويتضمن هذا المستوى تمكين المنظمات لمساعدة أفراد المجتمع على تحقيق أهدافهم وإشباع احتياجاتهم، كما يتضمن هذا المستوى تحقيق القوة في اتخاذ القرارات والفرص لصقل المهارات وإحداث تغييرات إيجابية في المجتمع .
4. **المستوى الداخلي** : ويعمل هذا المستوى على التركيز على الجانب الداخلي للفرد ، والذي يتضمن الشعور بالأمل والتفاؤل وتقدير الذات والوعي الاجتماعي والدافعية للعمل والتغيير والقدرة على العمل والإنتاج والقدرة على التماسك والانتماء للمجتمع .
5. **المستوى الخارجي** : ويركز على تنمية المعارف والمهارات واستثمار الموارد والإمكانيات ، والمشاركة المجتمعية ، وإحداث التغييرات الإيجابية وتحقيق الأهداف وتحريك المجتمع .
6. **المستوى الشخصي** : والذي يركز على القوة المسؤولة عن مصادر الضعف لدى الفرد وذلك بهدف بناء قوى ذاتية تزيد من شعور الفرد بالاحترام الذاتي .
7. **مستوى بين الأشخاص** : ويكون التركيز في هذا المستوى على إقامة علاقات اجتماعية بين الأفراد والأسر والاختصاصيين الاجتماعيين ، بهدف إثراء قدرات الأفراد وتحسين دافعيتهم وشعورهم بالقوة والحرية ، والذي يسهم في تحديد نقاط القوة ومستويات الاتصال والتفاعل الخاصة بكل فرد ، بما يسهم في تنمية الأنساق الاجتماعية .(منتصر، 2016 : 171-172)

آليات التمكين لذوي الاحتياجات الخاصة :

يمكن تحديد آليات التمكين لذوي الاحتياجات الخاصة في الآتي :

1 - آليات مرتبطة بذوي الاحتياجات الخاصة وأسرهم :

- تنمية ثقافة المشاركة المجتمعية لذوي الاحتياجات الخاصة لاتخاذ القرار الرشيد .
- التوجيه السلوكي والمعرفي والإنساني لذوي الاحتياجات الخاصة .
- المساندة المجتمعية لذوي الاحتياجات الخاصة .
- التعليم والتدريب .
- بناء قدرات ذوي الاحتياجات الخاصة .
- الانتماء للمجتمع والأسرة .
- توعية ذوي الاحتياجات الخاصة وأسرهم .

2 - آليات مرتبطة بالمنظمات :

- المسؤولية الاجتماعية لرجال الاعمال.
- الاتصال.
- برامج منظمات المجتمع المدني .
- المدافعة.
- التنسيق .

3 - آليات مرتبطة بالمجتمع :

- الشراكة المجتمعية بين منظمات المجتمع.
- التأهيل المرتكز على المجتمع .
- التشريعات والقوانين القائمة .
- الحوار المجتمعي .(عزالدين،2016 : 30-31)

دور الاختصاصي الاجتماعي في تحقيق التمكين الاجتماعي لذوي الاحتياجات الخاصة :

1. الدفاع والمطالبة بحقوقهم .
2. المساعدة في إشباع احتياجاتهم والحصول على حقوقهم الشرعية .
3. الإسهام في تحسين واقع الخدمات المقدمة لهم .
4. تعريف المجتمع بأهميتهم كعنصر بشري قادر على الإنتاج .

5. العمل على إشعارهم بأنهم اشخاص مرغوب فيهم من قبل الأسرة والمجتمع .
6. استثمار قوة تأثير المجتمع الدولي والحكومات والمؤسسات الأهلية لدعم حقوقهم .
7. تنشيط الحياة الاجتماعية لهم ومساعدتهم على اكتساب مهارات جديدة وتنمية قدراتهم الحالية .(صالح، 2011: 107)

2 - ذوي الاحتياجات الخاصة :

هم الذين لديهم قصور جسمي أو نفسي أو عقلي أو خلقي يمثل عقبة في سبيل قيام الفرد بواجبه في المجتمع ويجعله قاصرا عن الأفراد الأسوياء الذين يتمتعون بسلامة الأعضاء وصحة وظائفها ، وبأنها قصور أو تعطل عضواً أو أكثر .(ناجي،2014 :259)

كما يعرفون بأنهم الأفـراد الذين ينحرفون عن المستوى العـادي أو المتوسط خاصة في الخصائص، أو في جانب ما – أو أكثر من جوانب الشخصية إلى الدرجة التي تحتم حاجتهم إلى خدمات خاصة تختلف عما يقدم إلى أقرانهم العاديين وذلك لمساعدتهم على تحقيق أقصى ما يمكنهم بلوغه من النمو والتوافق .(القريطي،1996 :21)

وهناك من يرى أنه الفرد الذي استقر به عائق أو أكثر يوهن من قدرته ويجعله في أمس الحاجة إلى عون خارجي ودعم مؤسسي على أسس علمية وتكنولوجية يعيدها إلى مستوى العادية أو على الأقل أقرب ما يكون إلى هذا المستوى (فهمي،2000).

وتقصد الباحثة بمفهوم ذوي الاحتياجات الخاصة في هذه الدراسة «الطالبة في جامعة الأميرة نورة التي تعاني من بعض القصور الحسي أو الحركي الذي يحتم عليها طلب المساعدة من الآخرين حتى تتمكن من ممارسة حياتها بشكل طبيعي».

تصنيف ذوي الاحتياجات الخاصة :

يمكن تصنيف المعاقين كالآتي :

- **معاقين جسمياً وينقسمون إلى :**

أ- أصحاب عجز ظاهر مثل مبتوري الأطراف ومرضى شلل الأطراف .

ب- أصحاب عجز غير ظاهر مثل المرضى بأمراض مزمنة .

- **معاقين حسياً :** كالمكفوفين والصم والبكم وضعاف السمع .

- **معاقين عقلياً :** وينقسمون إلى فئتين :

أ- فئة إيجابية مثل المتفوقين والمبدعين .

ب- فئة سلبية مثل ضعاف العقول والمرضى بأمراض عقلية .

- **معاقين نفسياً** : وهم المرضى بالأمراض النفسية .

- **معاقين اجتماعياً** : وهم الخارجون على القانون مثل الأحداث المنحرفون ، والمدمنون .

- **متعددي الإعاقة** : وهم من لديهم أكثر من إعاقة مثل الصم والبكم .(سرحان ،2006: 23)

الحاجات الخاصة لذوي الاحتياجات الخاصة :

- **الحاجة إلى الحب** : تعتبر الحاجة إلى الحب من أهم الحاجات الضرورية اللازمة لبناء شخصية الإنسان بصورة سوية، وتتكون هذه الحاجة من عنصرين وهي الرغبة في الود مع الاخرين، والرغبة في الحصول على مساعدة وحماية وتدعيم شخص أخر أو جماعة أخرى .
- **الحاجة إلى الانتماء** : المرء في حاجة إلى أن يشعر بأنه في مجموعة ، تربطه بهم مصالح مشتركة تدفعه إلى أن يأخذ ويعطي وإلى أن يلتمس منهم الحماية والمساعدة .
- **الحاجة إلى التقبل الاجتماعي** : ترتبط بالحاجة إلى الانتماء إلى الجماعة ، وتظهر الحاجة إلى التقبل لدى ذوي الاحتياجات الخاصة أكثر من الأشخاص العاديين .
- **الحاجة إلى الإنجاز** : ويمكن تنمية هذه الحاجة لدى ذوي الاحتياجات الخاصة بتحسين ظروف تنشئتهم ورعايتهم بشكل جيد . (اللالا وآخرون ، 2011: 49-51)

مشكلات ذوي الاحتياجات الخاصة :

من أهم المشكلات التي تواجه ذوي الاحتياجات الخاصة ما يلي :

أ- **المشكلات الاجتماعية** : ويقصد بها المواقف التي تضطرب فيها علاقة ذوي الاحتياجات الخاصة بالأفراد المحيطين داخل الأسرة او خارجها .

ب- **المشكلات الاسرية** : تعتبر إعاقة فرد في الأسرة إعاقة لأسرته في نفس الوقت مهما كانت درجة الإعاقة أو نوعها، وتزداد حدة هذه المشكلات إذا كانت الإصابة مفاجئة .

ج- **المشكلات الترويحية** : تؤثر الإعاقة على الاستمتاع بوقت الفراغ ، فممارسة أي نوع من النشاط يتطلب جهداً وطاقة قد لا تتوفر لدى ذوي الاحتياجات الخاصة ، كذلك نجد أن أجهزة الترويح العامة معدة للأسوياء .

د- **المشكلات التعليمية** : منها عدم توفر مدارس خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة ، وبالتالي إلحاقهم بمدارس عادية مما يخلف آثاراً سلبية على الفرد المعاق .

د- **المشكلات النفسية** : يعاني ووي الاحتياجات الخاصة من العديد من المشكلات النفسية مثل الشعور المبالغ فيه بالنقص ، والشعور الزائد بالعجز ، وعدم الشعور بالأمن ، وعدم الاتزان الانفعالي .(سرحان ، 2006: 29-32)

سادسا : الإجراءات المنهجية للدراسة :

اولاً: نوع الدراسة : تنتمي الدراسة الحالية إلى «الدراسات الوصفية» Descriptive Studies، حيث تسعى هذه إلى التعرف على المشكلات التي تواجه الطالبات ذوي الاحتياجات الخاصة بجامعة الاميرة نوره والخدمات المقدمة لهن ودور الخدمة الاجتماعية ومن ثم الوصول إلى تصور مقترح لممارسة الخدمة الاجتماعية مع هذه الفئة من خلال مدخل التمكين الاجتماعي لتحقيق التمكين الاجتماعي لهن.

ثانياً : المنهج المستخدم في هذه الدراسة : هو المسح الاجتماعي الشامل لجميع الطالبات ذوي الاحتياجات الخاصة بجامعة الأميرة نورة .

ثالثاً : أدوات الدراسة: - استمارة استبيان للطالبات ذوي الاحتياجات الخاصة للتعرف على مشكلاتهن في الجامعة والخدمات التي تقدم لهن ودور الخدمة الاجتماعية تجاههن.

رابعاً : مجالات الدراسة :

- **المجال المكاني** : جامعة الأميرة نوره بنت عبد الرحمن .
- **المجال البشري** : جميع الطالبات ذوي الاحتياجات الخاصة في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن وبلغ عددهن (104) طالبة ، تم توزيع الاستبيان على جميع الطالبات ذوي الاحتياجات الخاصة ولم يصل الباحثة سوى (84) استبيان، بنسبة استجابة قدرها (80،76 %)
- **المجال الزمني** : فترة إجراء الدراسة الميدانية ، من تاريخ 1439/3/20هـ الى 1439/6/25هـ

صدق وثبات الاستبانة : ويقصد بالصدق أن تقيس الاستبانة ما وضعت لأجله، وتم الاعتماد على إجراء الصدق الظاهري ، أو صدق المحكمين، وذلك بعرض الاستبانة على مجموعة من الخبراء المحكمين الحاصلين على درجة الدكتوراه في الخدمة الاجتماعية وذلك للتحقق من الصدق الظاهري للأداة وارتباطها بأهداف الدراسة وتساؤلاتها ومن ثم تعديلها طبقاً لآرائهم .

اما الثبات فيقصد به أن تكون نتائج الاستبانة متقاربة اذا تعددت مرات التطبيق، وقد تم تطبيقها على عدد 15 طالبة من ذوي الاحتياجات الخاصة ، وبعد أسبوعين تمت إعادة تطبيقها على المجموعة نفسها، وإجراء التعديلات المناسبة.

أساليب المعالجة الاحصائية :

تم ترميز الاستبانات وتفريغ بياناتها ومعالجتها إحصائيا من خلال برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية باستخدام المعاملات الإحصائية التالية: التكرارات- الأوزان المرجحة- المتوسط المرجح- النسبة المرجحة.

سابعا : النتائج الميدانية للدراسة :

اولاً : الخصائص العامة لعينة الدراسة :

جدول رقم (1) يوضح الخصائص العامة لعينة الدراسة ن = 84

الكلية			نوع الإعاقة			مستوى الاعاقة		
الفئة	ك	%	الفئة	ك	%	الفئة	ك	%
التربية	13	% 15،48	حركية	33	% 39،29	عال	10	% 11،90
الآداب	5	% 5،95	سمعية	8	% 9،52	متوسط	54	% 64،29
الخدمة الاجتماعية	12	% 14،29	بصرية	11	% 13،09	بسيط	20	% 23،81
اللغات	12	% 14،29	أمراض مزمنة	25	% 29،76			
العلوم	10	% 11،90	صعوبات تعلم	7	% 8،33			
التصاميم والفنون	3	% 3،57						
عمادة خدمة المجتمع	6	% 7،14						
الحاسب والمعلومات	2	% 2،38						
الإدارة والاعمال	12	% 14،29						
المجتمع	9	% 10،71						
المجموع	**84**	**% 100**	**المجموع**	**84**	**% 100**	**المجموع**	**84**	**% 100**

بالرجوع لنتائج الجدول رقم (1) يتضح لنا ما يلي :

- **فيما يتعلق بتوزيع الطالبات ذوي الاحتياجات الخاصة على الكليات :** نجد أن النسبة المرتفعة كانت لكلٍ من كلية (التربية – الخدمة الاجتماعية – اللغات والترجمة – الإدارة والأعمال) وكانت بنسب متقاربة (15،48 % - 14،29 %) وقد يكون لمناسبة التخصص لنوع الإعاقة ، أما اقل نسبة كانت لكلية (التصاميم والفنون – الحاسب والمعلومات) بنسبة (3،57 % - 2،38 %) .
- **فيما يتعلق بنوع الإعاقة :** بلغت أعلى نسبة (39،29 %) للإعاقة الحركية تليها نسبة

(29،76 %) للأمراض المزمنة ، أما الإعاقة البصرية فقد بلغت نسبتها (13،09 %) والاعاقة السمعية (9،52 %) أما أقل نسبة فقد كانت (8،33 %) لصعوبات التعلم .

- **فيما يتعلق بمستوى الإعاقة** : تشير نتائج الدراسة إلى أن أعلى نسبة (64،29 %) كانت إعاقتهم متوسطة ،يليها مستوى الإعاقة البسيط بنسبة (23،81 %) ، أما أقل نسبة (11،90 %) فكانت للإعاقة المرتفعة

ثانياً : الإجابة على تساؤلات الدراسة :

– يتضح من الإجابة على التساؤل الأول ، والذي مؤداه : ماهي المشكلات التي تواجه الطالبات ذوي الاحتياجات الخاصة ؟

جدول رقم (2) يوضح المشكلات التي تواجه الطالبات ذوي الاحتياجات الخاصة المرتبطة بخدمات الجامعة ن = 84

م	المشكلات	موافق	إلى حد ما	غير موافق	مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	الترتيب
1	القاعات الدراسية غير مناسبة لاحتياجاتنا .	12	40	32	148	1,76	8
2	عدم تناسب الوسائل التعليمية في القاعات لاحتياجاتنا.	16	24	44	140	1,66	9
3	مداخل ومخارج الجامعة غير مناسبة لاحتياجاتنا .	23	24	36	153	1,82	6
4	عدم وجود مواصلات مناسبة لاحتياجاتنا للتنقل داخل الجامعة	28	28	28	168	2	4
5	عدم وجود مصاعد واسعة تتناسب مع احتياجاتنا .	24	16	44	148	1,76	8
6	عدم مناسبة دورات المياه لاحتياجاتنا .	24	20	40	152	1,81	7
7	الأبواب داخل الجامعة لا تتناسب مع احتياجاتنا .	20	24	40	148	1,76	8
8	ممرات الجامعة ضيقة وتعيق حركتنا .	12	4	68	112	1,33	11
9	مطاعم الجامعة ليست معدة ومهيأة بشكل يتناسب مع احتياجاتنا .	52	16	16	204	2,43	1
10	موظفات الجامعة غير متعاونات معنا .	12	48	24	156	1,86	5
11	مكتبة الجامعة غير مهيأة لاستقبالنا .	8	28	48	128	1,52	10
12	الأنشطة المتوفرة في الجامعة لا تتناسب مع احتياجاتنا.	20	44	20	168	2	4
13	لا يوجد برامج لتهيئة ذوي الاحتياجات الخاصة عند الالتحاق بالجامعة .	36	24	24	180	2,14	2
14	لم تنظم الجامعة زيارات للجهات التي تتولى توظيف الطالبات ذوي الاحتياجات الخاصة .	36	20	28	176	2,1	3
15	لا توجد جهة في الجامعة تهتم بمشاكلنا .	8	24	52	100	1,19	12

بالرجوع للجدول رقم (2) نجد أن اهم المشكلات التي تواجه الطالبات ذوي الاحتياجات الخاصة المرتبطة بخدمات الجامعة هي كالآتي :

- احتلت المرتبة الأولى العبارة التي تؤكد على عدم ملاءمة مطاعم الجامعة لاحتياجات الطالبات بوزن مرجح (2،43) ، وقد يرجع السبب في ذلك إما لتجهيزات المطاعم من ناحية أماكن الجلوس للطالبات ذوي الاحتياجات الخاصة أو نوعية الأكل المقدم لهن .
- وقد جاءت عبارة رقم (13) وهي عدم وجود برامج لتهيئة ذوي الاحتياجات الخاصة عند الالتحاق بالجامعة في المرتبة الثانية ، وتعتبر تلك النوعية من البرامج الأساسية عند التحاق الطالبة بالجامعة لما يترتب عليها من أهمية كبيرة في تهيئة الطالبة نفسياً وتعريفها بخدمات الجامعة المقدمة لها ، وهذا ما أكدته دراسة (عبدالحميد، 2013) ضرورة تزويد الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة عند الالتحاق بالجامعة بالمعلومات الكافية عن الجامعة والاقسام الموجودة ومتطلبات التخرج .
- تليها العبارة رقم (14) التي تتعلق بعدم تنظيم الجامعة لزيارات مع الطالبات ذوي الاحتياجات الخاصة للجهات التي من الممكن أن تتولى توظيفهن بوزن مرجح (2،1) في المرتبة الثالثة، فالفرص الوظيفية للطالبات ذوي الاحتياجات الخاصة أقل من فرص زميلاتهن، لذلك هن في حاجة للتعرف على الجهات التي من الممكن أن توفر لهن وظائف بعد تخرجهن، مما يبعث فيهن الأمل ويدفعهن لتحقيق النجاح والاطمئنان على مستقبلهن، ولقد أكدت دراسة (العمري، الشهراني ،2012) في توصياتها على ضرورة التنسيق بين الجامعة والجهات الأخرى لتوظيف ذوي الاحتياجات الخاصة .
- أما المرتبة الرابعة فكانت للعبارتين (12،4) بوزن مرجح (2) ، والتي تضمنت عدم وجود مواصلات مناسبة لاحتياجاتهن للتنقل داخل الجامعة، وهذا ما أكدته دراسة (العمري، الشهراني ، 2012) بأن الطلاب من ذوي الاحتياجات الخاصة يعانون من عدم وجود وسائل تنقل مناسبة لهم داخل الجامعة ، وأوصت الدراسة بضرورة توفير وسائل مناسبة لمساعدتهم على التنقل بين مباني الجامعة ، إضافة إلى أن الأنشطة المتوفرة في الجامعة لا تتناسب مع احتياجاتهن ، وذلك يتفق مع دراسة (محمود ، 2008)

و دراسة (مصطفى، 2015) والتي أكدتا على محدودية الأنشطة الجامعية التي يمارسها الطلاب ذوو الاحتياجات الخاصة ، وهذا ما يفسر النتيجة التي توصلت لها دراسة (دويكات، 2016) أن الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة لا يشاركون بشكل جيد في الأنشطة الاجتماعية والثقافية غير المنهجية ، وقد أوصت دراسة (يكن، 2011) بضرورة تشجيع الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة على الانخراط الكامل في الحياة الجامعية عن طريق المشاركة في الأنشطة الثقافية والرياضية وغيرها ، كما أكدت دراسة (صالح ،2011) أن مشاركة الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة في الأنشطة المختلفة داخل الجامعة تساعد في تحقيق الاندماج الاجتماعي لهم .

- وقد جاءت عبارة رقم (10) في المرتبة الخامسة بوزن مرجح (1،86) ، حيث أكدت مجموعة من الطالبات ذوي الاحتياجات الخاصة عدم تعاون موظفات الجامعة معهن ، ونتيجة لذلك قد تشعر الطالبات بعدم القبول مما يؤثر على حالتهن النفسية واندماجهن مع مجتمع الجامعة ، وقد أوصت دراسة كلٍ من (أبو تاية ، 2017) ودراسة (دويكات ، 2016) إضافة إلى دراسة (عبدالحميد ، 2013) بضرورة خلق اتجاهات إيجابية لدى العاملين في الجامعات اتجاه الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة ، وتهيئة مجتمع الجامعة لاستقبالهم .
- تليها العبارات (15،8،11،2،7،5،1،6،3) بأوزان مرجحة متقاربة (1،19،1،33،1،5 2،1،66،1،76،1،81،1،82)
- ومعظم العبارات السابقة تتمثل في ضعف في الخدمات البيئية المقدمة في الجامعة بدرجة بسيطة ، وهذا ما أكدته دراسة (دويكات، 2016) أن هناك ضعفاً في توفير التسهيلات البنائية والمرافق المختلفة التي تتناسب مع احتياجات الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة ، أما بالنسبة للعبارة التي احتلت المرتبة الأخيرة وهي عدم وجود جهة في الجامعة تهتم بمشاكلهن بلغت وزناً مرجحاً منخفضاً (1،19) وقد يرجع السبب في ذلك لوجود مركز خاص مهتم بشؤون الطالبات ذوي الاحتياجات الخاصة في الجامعة وقد ترجع إجابات بعض الطالبات بعدم وجود جهة تهتم بشؤونهن لعدم معرفتهن بخدمات المركز نظراً لحداثة إنشائه .

جدول رقم (3)يوضح المشكلات التي تواجه الطالبات ذوي الاحتياجات الخاصة المرتبطة بالعملية التعليمية ن = 84

م	المشكلات	موافق	إلى حد ما	غير موافق	مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	الترتيب
1	معايير القبول في الجامعة لا تراعي ظروفنا .	16	36	32	152	1,81	6
2	إجراءات التسجيل والحذف والإضافة لم تكن سهلة وسلسة .	32	36	16	184	2,19	1
3	تحدد الجامعة أقساماً معينة تلتحق بها الطالبات ذوات الاحتياجات الخاصة .	16	28	40	144	1,71	7
4	لا تراعي الخطط الدراسية ظروفنا واحتياجاتنا.	28	36	20	176	2,09	2
5	لا يتناسب زمن الاختبارات مع احتياجاتنا وقدراتنا.	20	40	24	164	1.95	3
6	أعضاء هيئة التدريس يعانون من صعوبة في توصيل المعلومات لنا .	24	12	48	144	1,71	7
7	أعضاء هيئة التدريس لا يبالون بتعديل الاتجاهات الخاطئة نحونا .	12	48	24	156	1,86	5
8	لا توجد أماكن مخصصة لنا في القاعات تساعدنا على التفاعل والمشاركة .	16	28	40	144	1,71	7
9	أعضاء هيئة التدريس لا يمتلكون المهارات اللازمة للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة .	28	24	32	164	1,95	3
10	المرشدة الاكاديمية غير متعاونة معنا .	16	12	56	128	1,52	8
11	لا يوجد دعم وتشجيع من عضو هيئة التدريس للطالبات من ذوي الاحتياجات الخاصة .	32	12	40	160	1,9	4

بالرجوع للجدول رقم (3) نجد أن أهم المشكلات التي تواجه الطالبات ذوي الاحتياجات الخاصة المرتبطة بالعملية التعليمية تتمثل في التالي :

- احتلت العبارات التالية (2، 4، 5) بأوزان مرجحة (2،19 ، 2،09 ، 1،95) المراتب الأولى، وتتعلق بوجود صعوبات لدى الطالبات ذوي الاحتياجات الخاصة بالتسجيل والزمن المحدد للاختبارات والخطط الدراسية ، ولقد أوصت دراسة (عبدالحميد ، 2013) بضرورة مراعاة الوقت المحدد للاختبارات وأن يتناسب مع قدرات الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة
- تليها كل من العبارات التالية (11 ، 7) بأوزان مرجحة (1،9 ، 1،86) ، وهي تتعلق بعضو هيئة التدريس ودوره في دعم وتشجيع الطالبات ذوي الظروف الخاصة والمساهمة في تعديل الاتجاهات الخاطئة نحوهن ، فعضو هيئة التدريس يقع على عاتقة مسؤولية مراعاة الحالة النفسية للطالبات ذوي الاحتياجات الخاصة بالإضافة الى مسؤوليته في العملية التعليمية ، وهذا ما أكدته دراسة

(عبدالحميد ، 2013) ، حيث ذكرت أهمية دور عضو هيئة التدريس في تعديل الاتجاهات السلبية نحو الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة ودعم الاتجاهات الإيجابية نحوهم ، وتشجيعهم على المشاركة في المناقشات داخل القاعات الدراسية .

- وقد جاءت عبارة رقم (1 ،3 ، 6 ، 8 ، 10) بأوزان مرجحة متقاربة (1،81 ، 1،71 ، 1،52) في المراتب التي تليها ، وتتعلق بمعايير القبول في الجامعة وتحديد أقسام معينة تلتحق بها الطالبة إضافة إلى عدم تعاون المرشدة الأكاديمية وصعوبة توصيل المعلومات من قبل أعضاء هيئة التدريس، وقد أكدت دراسة (يكن ، 2011) على ضرورة الإعداد والتهيئة في الجامعة من حيث المناهج والبرامج والتجهيزات الفنية المطلوبة ، إضافة على ذلك يجب أن تكون إجراءات القبول في الجامعات خالية من العوائق ، واعتماد حصة نسبية في كل كلية لذوي الاحتياجات الخاصة .
- يتضح من الإجابة على التساؤل الثاني ، والذي مؤداه : ما الدور الذي تقوم به الاختصاصية الاجتماعية مع الطالبات ذوي الاحتياجات الخاصة من وجهة نظر الطالبات انفسهن ؟

جدول رقم (4) يوضح الدور الذي تقوم به الاختصاصية الاجتماعية مع الطالبات ذوي الاحتياجات الخاصة من وجهة نظر الطالبات انفسهن ن = 84

م	العبارات	موافق	إلى حد ما	غير موافق	مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	الترتيب
1	الاختصاصية الاجتماعية متفهمة لاحتياجاتنا .	72	12	0	240	2،86	1
2	الاختصاصية الاجتماعية مهتمة بتدريبنا على التعامل مع مشاكل حياتنا اليومية .	40	36	8	200	2،38	6
3	تقوم الاختصاصية الاجتماعية بمتابعة مستمرة لاحتياجاتنا.	60	12	12	216	2،57	4
4	تتواصل الاختصاصية الاجتماعية بشكل مستمر مع الأسرة لمناقشة احتياجاتنا .	28	28	28	168	2	9
5	الاختصاصية الاجتماعية في الجامعة لديها القدر الكافي من المعلومات عن اعاقتنا واحتياجاتنا .	64	16	4	228	2،71	2
6	الاختصاصية الاجتماعية تساعد في توفير المساعدات المالية الخاصة بإعاقتنا واحتياجاتنا .	44	16	24	188	2،24	7
7	الاختصاصية الاجتماعية تزودنا بالمعلومات المفيدة عن الخدمات الاجتماعية التي تقدم لنا داخل الجامعة .	64	16	4	228	2،71	2
8	الاختصاصية الاجتماعية تزودنا بالمعلومات المفيدة عن الخدمات التي تقدم لنا خارج الجامعة .	36	20	28	176	2،09	8
9	تقوم الاختصاصية الاجتماعية بمعرفة آرائنا في الخدمات المقدمة لنا في الجامعة .	60	20	4	224	2،67	3
10	تقوم الاختصاصية الاجتماعية بعقد لقاءات دورية للطالبات ذوي الاحتياجات الخاصة لمناقشة مشاكلنا واحتياجاتنا .	44	16	24	188	2،24	7
11	تقوم الاختصاصية الاجتماعية بتعريف الطالبات ذوي الاحتياجات الخاصة بحقوقهم وواجباتهم .	48	24	12	204	2،43	5
12	تساهم الطالبات ذوي الاحتياجات الخاصة في تطوير واختيار برامج الأنشطة المقدمة في الجامعة عن طريق الاختصاصية الاجتماعية .	40	12	32	176	2،09	8
13	تقوم الاختصاصية الاجتماعية باستضافة المتخصصين في شؤون ذوي الاحتياجات الخاصة من خارج الجامعة .	32	12	40	160	1،90	10
14	تساهم الاختصاصية الاجتماعية في تعديل بعض الاتجاهات السلبية لدى الطالبات ذوي الاحتياجات الخاصة .	48	24	12	204	2،43	5

بالرجوع للجدول رقم (3) والذي يوضح الدور الذي تقوم به الاختصاصية الاجتماعية مع الطالبات من ذوي الاحتياجات الخاصة من وجهة نظر الطالبات أنفسهن يتمثل في الآتي :

- جاءت العبارات بالترتيب الآتي (1، 5، 7، 9، 3، 11، 14، 2، 6، 10، 8، 12، 4، 13) بأوزان مرجحة متقاربة ((2،86، 2،71، 2،67، 2،57، 2،43، 2،38، 2،24، 2،09، 2، 1،90) ، ومن الملاحظ على الجدول أن جميع العبارات بلغت نسب مرتفعة ومتقاربة وهذا يعني أن الاختصاصية الاجتماعية تعي أهمية دورها مع الطالبات ذوي الاحتياجات الخاصة، والمسؤوليات التي تقع على عاتقها ، وهذا يتفق مع دراسة كل من (قاسم ، 2004) و (أبو المعاطي ، 2003) واللتان أكدتا على أهمية دور الخدمة الاجتماعية متمثلة في الاختصاصي الاجتماعي في الدفاع عن ذوي الاحتياجات الخاصة وتمكينهم من الحصول على حقوقهم والارتقاء بمستوى حياتهم .

سابعا : النتائج العامة للدراسة :

أ- المشكلات التي تواجه الطالبات ذوات الاحتياجات الخاصة المرتبطة بخدمات الجامعة مرتبة ترتيباً تنازلياً تبعاً لنتائج الدراسة الميدانية كما يلي :

- مطاعم الجامعة ليست معدة ومهيأة بشكل يتناسب مع احتياجاتهن .
- لا توجد برامج لتهيئة الطالبات ذوي الاحتياجات الخاصة عند التحاقهن بالجامعة .
- لم تنظم الجامعة زيارات للجهات التي تتولى توظيف الطالبات من ذوي الاحتياجات الخاصة .
- الأنشطة المتوفرة في الجامعة لا تتناسب مع احتياجاتهن .
- عدم وجود مواصلات مناسبة لتنقلهن داخل الجامعة .
- مداخل الجامعة ومخارجها غير مناسبة لاحتياجاتهن .
- موظفات الجامعة غير متعاونات .
- عدم مناسبة دورات المياه لاحتياجاتهن .
- القاعات الدراسية غير مناسبة لهن .
- عدم تناسب الوسائل التعليمية في القاعات لاحتياجاتهن .
- مكتبة الجامعة غير مهيأة لاستقبالهن .
- ممرات الجامعة ضيقة وتعيق حركتهن .

- لا توجد جهة في الجامعة تهتم بمشاكلهن .

ب- المشكلات التي تواجه الطالبات ذوات الاحتياجات الخاصة المرتبطة بالعملية التعليمية مرتبة ترتيباً تنازلياً تبعاً لنتائج الدراسة الميدانية كما يلي :

- إجراءات التسجيل والحذف والإضافة لم تكن سهلة وسلسة .
- لا تراعي الخطط الدراسية ظروفنا واحتياجاتنا .
- لا يتناسب زمن الاختبارات مع احتياجاتنا وقدراتنا .
- أعضاء هيئة التدريس لا يمتلكون المهارات اللازمة للتعامل مع الطالبات ذوي الاحتياجات الخاصة.
- لا يوجد دعم وتشجيع من عضو هيئة التدريس للطالبات ذوي الاحتياجات الخاصة .
- أعضاء هيئة التدريس لا يبالون بتعديل الاتجاهات الخاطئة نحونا .
- معايير القبول في الجامعة لا تراعي ظروفنا .
- تحدد الجامعة أقساماً معينة تلتحق بها الطالبات ذوي الاحتياجات الخاصة .
- أعضاء هيئة التدريس يعانون من صعوبة في توصيل المعلومات .
- لاتوجد أماكن مخصصة لنا في القاعات تساعدنا على التفاعل والمشاركة .
- المرشدة الاكاديمية غير متعاونة معنا .

ج- الدور الذي تقوم به الاختصاصية الاجتماعية مع الطالبات ذوات الاحتياجات الخاصة من وجهة نظر الطالبات انفسهن مرتبة ترتيباً تنازلياً تبعاً لنتائج الدراسة الميدانية كما يلي :

- الاختصاصية الاجتماعية متفهمة لاحتياجاتنا .
- الاختصاصية الاجتماعية لديها القدر الكافي من المعلومات عن اعاقتنا .
- الاختصاصية الاجتماعية تزودنا بالمعلومات المفيدة عن الخدمات داخل الجامعة .
- تقوم الاختصاصية الاجتماعية بمعرفة آرائنا في الخدمات المقدمة لنا .
- تقوم الاختصاصية الاجتماعية بمتابعة مستمرة لاحتياجاتنا .
- تقوم الاختصاصية الاجتماعية بتعريف الطالبات ذوي الاحتياجات الخاصة بحقوقهن وواجباتهن .
- تساهم الاختصاصية الاجتماعية في تعديل بعض الاتجاهات السلبية لدى الطالبات من ذوي الاحتياجات الخاصة .

- الاختصاصية الاجتماعية مهتمة بتدريبنا على التعامل مع مشاكل حياتنا اليومية .
- الاختصاصية الاجتماعية تساعد في توفير المساعدات المالية للطالبات ذوي الاحتياجات الخاصة
- تقوم الاختصاصية الاجتماعية بعقد لقاءات دورية للطالبات ذوات الاحتياجات الخاصة.
- الاختصاصية الاجتماعية تزود الطالبات ذوي الاحتياجات الخاصة بالمعلومات المفيدة عن الخدمات التي تقدم لهن خارج الجامعة .
- تتواصل الاختصاصية الاجتماعية بشكل مستمر مع أسر الطالبات ذوي الاحتياجات الخاصة .
- تقوم الاختصاصية الاجتماعية باستضافة المتخصصين في شؤون ذوي الاحتياجات الخاصة من خارج الجامعة .

ثامنا : التصور المقترح لدور الخدمة الاجتماعية لتحقيق التمكين الاجتماعي للطالبات من ذوي الاحتياجات الخاصة بجامعة الأميرة نورة باستخدام مدخل التمكين الاجتماعي :

الأهداف العامة للتصور المقترح:

- بناء قدرات الطالبات وتعزيزها باستخدام المعارف من أجل تحقيق التمكين الذاتي .
- تدريبهن على اتخاذ القرارات المناسبة والثقة بالنفس .
- تمكينهن من المطالبة بحقوقهن وإحداث التغير المرغوب .
- تحقيق التكيف والاندماج في الحياة الجامعية.

- الاستراتيجيات المستخدمة لتحقيق التمكين الاجتماعي للطالبات من ذوي الاحتياجات الخاصة :

أ- **استراتيجية الإقناع:** من خلالها تعمل الاختصاصية الاجتماعية على إقناع الطالبات ذوي الاحتياجات الخاصة على إحداث تغييرات في أنفسهن لإكسابهن المهارات والخبرات التي تساعدهن على حل مشاكلهن وإشباع احتياجاتهن ، ويتم ذلك من خلال المناقشة وتبادل الآراء .

ب- **استراتيجية المشاركة:** حيث تقوم الاختصاصية الاجتماعية بإتاحة الفرصة للطالبات ذوات الاحتياجات الخاصة للمشاركة في ابداء آرائهن والتعبير عن قضاياهن مما يتيح

الفرصة لهن في صناعة القرارات الخاصة بهن .

ج- **استراتيجية التفاوض:** تقوم الاختصاصية الاجتماعية من خلال هذه الاستراتيجية بالاستماع للطالبات ذوات الاحتياجات الخاصة والتعرف على مشكلاتهن واحتياجاتهن ومن ثم الوصول إلى اتفاق مشترك ومقبول لمواجهة القضايا التي يدور حولها الخلاف .

د- **استراتيجية التمكين:** حيث تقوم الاختصاصية الاجتماعية بمساعدة الطالبات ذوات الاحتياجات الخاصة على زيادة وتنمية قدراتهن الشخصية ومواطن القوة والمزايا الإيجابية لديهن ، واستثمارها لتحسين ظروفهن وأوضاعهن الاجتماعية والاقتصادية، وذلك من خلال مساعدتهن على الوصول إلى الموارد الاجتماعية والمعلومات التي يحتجنها.

- أدوار الاختصاصية الاجتماعية لتحقيق التمكين الاجتماعي للطالبات من ذوي الاحتياجات الخاصة :

أ- **دور المرشدة :** ويكون دور الاختصاصية الاجتماعية إرشاد العاملين بالجامعة بكيفية تقديم الخدمات للطالبات ذوي الاحتياجات الخاصة بشكل جيد، وإرشاد الطالبات ذوي الاحتياجات الخاصة وأسرهن لكل ما يساعد في تحقيق اهدافهن.

ب- **دور جامع البيانات :** ويتمثل دور الاختصاصية الاجتماعية في جمع المعلومات والبيانات عن ذوي الاحتياجات الخاصة والجمعيات والمؤسسات التي تتعامل معهن وتقدم لهن الخدمات، وتزويد الجامعة بالمعلومات اللازمة التي من شأنها مواجهة مشكلات الطالبات ذوي الاحتياجات الخاصة واتخاذ القرارات المناسبة ومن ثم وضع البرامج الهادفة .

ج- **دور الممكن :** حيث تقوم الاختصاصية الاجتماعية بتمكين الطالبات ذوي الاحتياجات الخاصة من تحسين نوعية الحياة لديهن ، من خلال زيادة الاعتماد على الذات والشعور بالرضا عن الحياة لديهن ، وتمكينهن من الخدمات المقدمة لهن في المجتمع .

د- **دور مقدم التسهيلات :** وفي هذا الدور تقوم الاختصاصية الاجتماعية بتوضيح مصادر الخدمات في الجامعة والتي يمكن أن تستفيد منها الطالبات ذوات الاحتياجات الخاصة ، وتحديد المؤسسات والجمعيات في المجتمع التي يمكن التعاون معها والاستفادة من خدماتها.

هـ - **دور المطالب :** حيث تقوم الاختصاصية الاجتماعية بإجراء تعديلات وتغييرات في سياسة

الجامعة وذلك بالتعاون مع القيادات في الجامعة وذلك لصالح الطالبات ، وإثارة الرأي العام بقضايا ومشكلات الطالبات ذوي الاحتياجات الخاصة ومطالبة المسؤولين بحل ومواجهة تلك المشكلات .

و- **دور المعالج** : ويكون دور الاختصاصية الاجتماعية تحديد ودراسة وتشخيص المشكلات التي تواجه الطالبات ذوات الاحتياجات الخاصة، وتنمية قدراتهن وإمكانياتهن لمساعدتهن على مواجهة مشكلاتهن المستقبلية .

النظريات المقترحة لممارسة الاختصاصية الاجتماعية للاستراتيجيات والأدوار السابقة: تتعدد النظريات والنماذج والأساليب العلمية التي يمكن للاختصاصية العمل من خلالها، واختيارها يرتبط بطبيعة شخصية الطالبة ونوع المشكلة، وترى الباحثة مناسبة النظريات والاساليب العلاجية العلمية التالية:

- العلاج المعرفي السلوكي، التركيز على المهام، العلاج الواقعي، العلاج بالمعنى.

ويتوجب على الاختصاصية الاجتماعية للقيام بدورها في تحقيق التمكين الاجتماعي للطالبات ذوي الاحتياجات الخاصة مراعاة النقاط الآتية :

1. تهيئة الطالبات ذوي الاحتياجات الخاصة عند التحاقهن بالجامعة .
2. التنسيق مع مدارس التربية الفكرية ومدارس الدمج لتهيئة الطالبات ذوي الاحتياجات الخاصة قبل التحاقهن بالجامعة .
3. المتابعة المستمرة عن طريق الدراسة والبحث لاحتياجات الطالبات ذوي الاحتياجات الخاصة، ومعرفة المعوقات التي تقف وتحول دون إكمال مسيرتهن التعليمية والتغلب عليها.
4. تنشيط الحياة الاجتماعية للطالبات ذوات الاحتياجات الخاصة ومساعدتهن على اكتساب مهارات جديدة وتنمية قدراتهن الحالية .
5. إشراك الطالبات ذوات الاحتياجات الخاصة في الأندية الطلابية والأنشطة المختلفة داخل الجامعة
6. العمل مع المرشدة الأكاديمية للحد من المشكلات التعليمية التي تواجه الطالبات ذوي الاحتياجات الخاصة .
7. أن تكون الأختصاصية الاجتماعية حلقة وصل بين الطالبات ذوي الاحتياجات الخاصة والقيادات في الجامعة لإيصال آرائهن .

8. إتاحة الفرصة لمشاركة الطالبات ذوي الاحتياجات الخاصة في الأنشطة المختلفة داخل الجامعة ، وذلك عن طريق الإعلان عن تلك الأنشطة وتحفيز الطالبات على المشاركة ، وتسهيلها بما يتناسب مع قدراتهن وإمكانياتهن .
9. عقد لقاءات دورية مع الطالبات ذوات الاحتياجات الخاصة للوقوف على مشكلاتهن واحتياجاتهن
10. استضافة المتخصصين في شؤون ذوي الاحتياجات الخاصة من خارج الجامعة للاستفادة من خبراتهن.
11. ربط الطالبات ذوات الاحتياجات الخاصة بالمؤسسات الموجودة في المجتمع للاستفادة من خدماتها .
12. اتخاذ الإجراءات المناسبة للحد من المعوقات التي تواجه الطالبات ذوات الاحتياجات الخاصة داخل وخارج الجامعة .
13. متابعة الخدمات المقدمة للطالبات ذوات الاحتياجات الخاصة من قبل الجامعة ومدى مناسبتها لاحتياجاتهن .
14. توعية العاملات داخل الجامعة بكيفية التعامل مع الطالبات من ذوي الاحتياجات الخاصة، عن طريق إعطائهن دورات تدريبية تشمل كل ما هو جديد في التعامل مع هذه الفئة .
15. توعية الطالبات بكيفية التعامل مع زميلاتهن ذوات الاحتياجات الخاصة .
16. تعريف أعضاء هيئة التدريس بحالة الطالبات ذوات الاحتياجات الخاصة ، وتوضيح كيفية التعامل مع كل طالبة حسب قدراتها .
17. العمل على إعداد دليل إرشادي وتدريبي لموظفات الجامعة في كيفية التعامل مع الطالبات ذوات الاحتياجات الخاصة .
18. عقد لقاءات دورية مع آسر الطالبات من ذوي الاحتياجات الخاصة لتوعيتهن باحتياجات الطالبات ، وتوجيههن للمؤسسات الحكومية والجمعيات الخيرية التي من شأنها تقديم الخدمات لهن .
19. العمل على التنسيق بين الجامعة والجهات الأخرى في المجتمع بهدف توظيف الطالبات من ذوي الاحتياجات الخاصة .

المراجع العربية :

1. www.kscdr.org.sa
2. إبراهيم عز الدين ، (2016) ، تقويم دور المنظم الاجتماعي في التمكين الاجتماعي للمعاقين بصرياً ، مجلة الخدمة الاجتماعية – (الجمعية المصرية للاختصاصيين الاجتماعيين) ، ع55، مصر .
3. أحمد شفيق السكري،(2000) ، ، قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية ، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية.
4. أحمد عبد الفتاح ناجي ، (2014) ، تمكين الفئات المهمشة من منظور الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
5. الأمم المتحدة ، الجمعية العامة (2006) ، التقرير الختامي للجنة المخصصة لوضع اتفاقية دولية شاملة ومتكاملة لحماية وتعزيز حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة وكرامتهم ، الدورة الحادية والستون .
6. أميرة محمود منتصر ، (2016) ، الخدمة الاجتماعية وتمكين المعاقين حركياً المستضعفين اجتماعياً، مجلة الخدمة الاجتماعية – (الجمعية المصرية للاختصاصيين الاجتماعيين) ، ع55، مصر .
7. بهاء محمد مصطفى ، (2015م) ، تصور مقترح لتطوير مراكز الرعاية لذوي الإعاقة البصرية بالجامعات المصرية في ضوء خبرة الولايات المتحدة الامريكية ، مجلة البحث العلمي في التربية ، ع 16، ج1 ، مصر .
8. جمال شحاته حبيب، ومريم إبراهيم حنا ، (2011) ، الخدمة الاجتماعية المعاصرة، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث .
9. الجوهرة الهزاني ، وآخرون (2017) ، ممارسة الخدمة الاجتماعية في المناطق الريفية والحضرية ، الرياض ، مكتبة الشقري .
10. خولة عبدالرحيم غنيم ، (2016) ، درجة الصعوبات التي تواجه الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في جامعة البلقاء التطبيقية من وجهة نظر الطلبة أنفسهم ، مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس ، مج14، ع2 ، سوريا.
11. زياد اللالا ، وآخرون (2011) ، أساسيات التربية الخاصة ، عمان ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
12. سحر أحمد الخشرمي، (2008)، تقييم خدمات الدعم المساندة للطلاب من ذوي الاحتياجات الخاصة بجامعة الملك سعود، جمعية أولياء أمور المعاقين، الجمعية الخليجية للإعاقة.
13. طلعت مصطفى السروجي، (2012)، التخطيط الاجتماعي، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
14. عادل محمود مصطفى ، (2005)، الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية ومشكلات جماعات

الاطفال المعاقين ذهنيا القابلين للتعلم ، المؤتمر العلمي الثامن عشر ،كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، المجلد الرابع.

15. عائشة يكن ، (2011) ، دور الجامعات في التعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة : التحديات والإمكانيات في ضوء معايير الجودة ، مجلة الجنان ، ع2 ، لبنان .

16. عبد الرحمن عبدالله العمري، عائض سعد الشهراني ، (2012) ، الرعاية الاجتماعية لذوي الاحتياجات الخاصة في مؤسسات التعليم العالي، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ،ع 33،مج 3،القاهره.

17. عبد المطلب أمين القريطي، (1996) ، سيكولوجية ذوي الاحتياجات الخاصة وتربيتهم، القاهرة ، دار الفكر العربي.

18. عبداللاه عبدالحميد ، (2013) ، التحديات التي تواجه الطلاب ذوى الإعاقة بالجامعة وتصور مقترح للتعامل معها من منظور الخدمة الاجتماعية ، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ، ع 34،ج9، مصر .

19. عماد فاروق محمد صالح، (2011) ، مؤشرات تمكين المعوقين من الاندماج الاجتماعي ، المعهد الربيعي الدولي الثالث ، كلية الآداب والعلوم الإنسانية سايس بفاس – المغرب .

20. فخري مصطفى دويكات ، (2016) ، واقع الخدمات المقدمة للطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر أعضاء الهيئتين التدريسية والإدارية، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية ، مج4 ، ع16 ، فلسطين .

21. ماهر أبو المعاطي علي، (2014) ، الاتجاهات الحديثة في الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية، القاهرة، المكتب الجامعي الحديث.

22. ماهر أبو المعاطي، (2003)،القيم والأخلاقيات المهنية بين عالمية الخدمة الاجتماعية وخصوصية الممارسة، المؤتمر العلمي السادس عشر، جامعة حلوان.

23. محمد سيد فهمي ، (2000) ، واقع رعاية المعاقين في الوطن العربي ،الإسكندرية ،المكتب الجامعي الحديث.

24. محمد فودة ، (2014)، التمكين الاجتماعي لجماعات الشباب الجامعي (الواقع والمأمول) ، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ،جامعة حلوان ، القاهرة ،العدد 36، الجزء 13.

25. منال طلعت محمود ، (2008) ، تمكين المعاقين لتحسين نوعية حياتهم ،المؤتمر العلمي الحادي

والعشرون للخدمة الاجتماعية ، القاهرة، مجلد 12.

26. منال محمد رفعت قاسم، (2004) ، الخدمة الاجتماعية وحقوق الإنسان، المؤتمر العلمي السابع عشر، كلية الخدمة الاجتماعية ،جامعة حلوان .

المراجع الأجنبية :

1. Fuller, Mary et al, Barriers to Learning: A Systematic Study of the Experience of Disabled Students in One University, Studies in Higher Education, Vol. 29, Issue 3, 2004.
2. Hardina, D, Middleton, J, Montana, S, Simpson, R. An Empowering Approach to Managing Social Service Organizations, P. 3, NY, Springer Publishing, 2007.
3. K.L., Murrell, and M., Merdith, Empowering Empolyee, Newyork, P. 110, NY, McGraw Hill, 2000.
4. Teresa Tinklin, Sheila Riddle, Alastair Wilson, Disabled students in higher Education, 2000.
5. Wood, Natalie, Empowerment: Quality of life and Art with Adults with Disabilities, A Descriptive Analysis of an Holistic Arts Approach, Academic Thesis, P. 10, University of Toronto, Canada, 2000.

Role of Social Work in Improving Campus Life for Female Students Through Empowerment

Dr. MAZAD ALMARSHAD •

Abstract

The study aims to identify problems faced students with special needs at Princess Nora University, problems related to services provided by the university and to the educational process. It also aims to identify the role of the social worker with students with special needs from the point of view of the students themselves and to suggested proposal of social service through social empowerment approach dealing with that category.

It is a descriptive study that uses a comprehensive social survey for all students with special needs, who number 84, and a questionnaire to collect data. Among key results regarding university services are the lack of restaurants, the lack of training programs and neglect in linking students to the labor market. In the educational process the key problems are difficulties in registration, course deletion and addition, the unsuitability of the study plan to the students> conditions, and poor awareness by faculty members of the appropriate manner in dealing with those students. The results also showed an appreciation by the students of the clear role played by social workers with that student group. The study has suggested proposal for the role of social work with students with special needs through social empowerment approach.

Key words: People with special needs - empowerment.

• Dept. of Individual Service, College of Social Work, PNU, Riyadh, Saudi Arabia

الصحة النفسية، والقلق والاكتئاب لدى المقيمين في دار زايد للرعاية الأسرية في دولة الإمارات العربية المتحدة

موزه علي خلفان النعيمي●
د. يوسف عبد الوهاب أبو حميدان●●

الملخص:

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على مستويات القلق، والاكتئاب والصحة النفسية لدى المقيمين في دار زايد للرعاية الأسرية في دولة الإمارات العربية المتحدة، وعلاقتها ببعض المتغيرات الديموغرافية والمتمثلة بالجنس (النوع الاجتماعي).

تكونت عينة الدراسة من (73) فرداً من المقيمين في دار زايد للرعاية الأسرية في إمارة أبو ظبي (أبو ظبي والعين). وتم تطبيق قائمة بيك للاكتئاب، واختبار سمة القلق لسبيلبيرغر، ومقياس الصحة النفسية العامة.

توصلت الدراسة إلى وجود مستويات من القلق والاكتئاب لدى أفراد العينة حيث بلغت نسبة الأفراد الذين يعانون من الاكتئاب (المتوسط إلى الشديد) (28.7 %) والأفراد الذين يعانون من مستويات (متوسطة إلى مرتفعة) من القلق (61.6 %). أما فيما يتعلق بالصحة النفسية فقد بلغت نسبة الأفراد الذين يعانون من مستويات منخفضة من الصحة النفسية (1.4 %).أما فيما

● اختصاصية نفسية –مركز العين لذوي الهمم
●● أستاذ دكتور، علم النفس السلوكي التطبيقي، الجامعة الأردنية

يتعلق بالأبعاد الفرعية لمقياس الصحة النفسية، فقد بلغت نسبة الأفراد الذين يعانون من مستويات منخفضة من الصحة النفسية لبُعد الصحة النفسجسمية (6.9 %)، وبُعد التحرر من القلق والأرق (19.2 %)، وبعد فاعلية الوظائف الاجتماعية (16.4 %)، وبعد التحرر من الاكتئاب الشديد (8.2 %). وتم التوصل إلى إيجاد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الصحة النفسية تبعا لمتغير الجنس لصالح (الذكور)، وتم إيجاد فروق دالة إحصائيا بين الذكور والإناث على بعد التحرر من القلق والأرق لصالح (الذكور) وبعد فاعلية الوظائف الاجتماعية لصالح (الذكور) وبعد التحرر من الاكتئاب الشديد لصالح (الإناث). أما فيما يتعلق بالقلق والاكتئاب فلم يتم التوصل إلى فروق دالة إحصائيا بين الذكور والإناث.

وختاماً تُوصى الدراسة الحالية بضرورة إجراء المزيد من الدراسات المتعلقة بالمقيمين في دور الرعاية الأسرية في دولة الإمارات العربية المتحدة والتي تتناول متغيرات الدراسة الحالية والمزيد من المتغيرات المتصلة.

الكلمات المفتاحية: الصحة النفسية، القلق الاكتئاب، المقيمون في دار زايد للرعاية الأسرية

المقدمة:

تعتبر صحة الإنسان النفسية من المظاهر الأساسية والمهمة في بناء شخصيته وطريقة تفاعله مع المجتمع الخارجي. فخبرة الفرد عبر مراحل الحياة التي يمر بها الإنسان ودرجة تكيفه مع الأوضاع الاجتماعية والنفسية التي يمر بها تساهم في تكوين شخصيته.

وبذلك فهو بحاجة منذ الطفولة إلى من يهتم به ويرعاه الرعاية الصحيحة من جميع النواحي (الجسدية والاجتماعية والنفسية). وهنا تكمن أهمية وجود الأسرة في توجيه الطفل ورعايته وصقل شخصيته ودعمه نفسيا. ويعاني الأشخاص الذين فقدوا جو الأسرة والرعاية من تأثير ذلك على صحتهم النفسية، حتى مع وجود من يقدم لهم الرعاية البديلة سواء كانت هذه الرعاية عن طريق المؤسسات الإنسانية أم الأسر البديلة، وهذه هى حال الأشخاص (المقيمين في دار زايد للرعاية الأسرية) الذين يودعون ويربون في مراكز الرعاية منذ الطفولة وحتى أثناء سير حياتهم المستقبلية.

إن غياب الأسرة الحقيقية للشخص تؤثر على مدى تكيفه وصحته النفسية في المجتمع، وقد يساهم ذلك في خلق القلق والاكتئاب أثناء مراحل نموه. وتؤثر الصحة النفسية على مستوى التكيف لديهم مستقبلا وخصوصا بعد خروجهم من دور الرعاية وانتقالهم للاعتماد على

أنفسهم. حيث تعتبر التربية والتنشئة التي يكتسبونها أساساً مهما يساعدهم على النجاح في الحياة. إن إخفاق تحقيق مراكز دور الرعاية لأهداف التنشئة السليمة من شأنه أن يؤثر على الصحة النفسية لهم ولذلك قد يترتب على ذلك حدوث بعض الاضطرابات النفسية كالقلق والاكتئاب وسوء التكيف.

ولقد قدم لنا علماء النفس تعريفات متعددة للصحة النفسية، فلقد عرفها أركسون بأنها جهد لا شعوري نحو تكامل خبرة الفرد وشخصيته والحفاظ على تماسكه مع صحة المجتمع الذي يعيش فيه ومثلها وقيمها العليا. وعرفها ميلر على أنها الصفات التي يمكن ملاحظتها على الشخص وتعرفها على نفسه وعلى الآخرين. أما راسموسين فعرف الصحة النفسية بأنها تركيب لصورة الذات وتتم من خلال تفاعله مع المجتمع. (الربابعة، 1994).

مشكلة الدراسة:

هناك تساؤل مهم حول ما تقدمه مراكز ودور الأيتام في دولة الإمارات العربية المتحدة في مدى مساعدة الأشخاص المقيمين في دار زايد للرعاية الأسرية في تحسين مستوى الصحة النفسية ومساعدتهم على تجاوز ومواجهة الاضطرابات النفسية كالقلق والاكتئاب ولذلك ستحاول هذه الدراسة الإجابة على الأسئلة التالية.

أسئلة الدراسة:

1. هل يعاني المقيمون في دار زايد للرعاية الأسرية من القلق؟
2. هل يعاني المقيمون في دار زايد للرعاية الأسرية من الاكتئاب؟
3. ما هو مستوى الصحة النفسية لديهم؟
4. هل توجد فروق بين الذكور والإناث في مستوى الصحة النفسية؟
5. هل توجد فروق بين الذكور والإناث في مستوى القلق؟
6. هل توجد فروق بين الذكور والإناث في مستوى الاكتئاب؟

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في أنها تبحث عن مستوى الصحة النفسية عند الأشخاص المقيمين في دار زايد للرعاية الأسرية وتقيس مستوى درجة القلق والاكتئاب والصحة النفسية لديهم.

وتبرز أهمية هذه الدراسة كذلك من خلال ما يلي:

1. محاولة تعويض النقص ومعالجته بالنسبة للدراسات المتعلقة بالصحة النفسية في العالم

العربي، فلدى القيام بعملية استطلاع في غالبية الدوريات والمكتبات ومواقع الإنترنت وجدت أن الأبحاث التي درست الصحة النفسية قليلة لدى الأشخاص الأيتام

2. أنها من الدراسات القليلة التي تجري على مستوى دولة الإمارات على الأشخاص الايتام
3. أنها تعطي مؤشرات على مدى فاعلية دور هذه المؤسسات من خلال معرفة مستوى الصحة النفسية والقلق والاكتئاب لدى هذه الفئة.
4. تزويد المختصين في الشؤون الأسرية، والاجتماعية، والتربوية والصحية بمعلومات تساعدهم على توجيه الأسر نحو أنماط التنشئة الأسرية الأكثر ملاءمة لنمو الايتام

حدود الدراسة:

تقتصر الدراسة الحالية على المقيمين في دار زايد للرعاية الأسرية في دولة الإمارات العربية المتحدة.

التعريفات النظرية والإجرائية

- **الصحة النفسية:** هي توافق الأفراد مع أنفسهم ومع من يحيطونهم بفعالية وشعورهم بالرضا والقدرة على تقبل الحياة ومتطلباتها، ويحقق فيها الفرد مستوى عالياً من النجاح في التعامل مع البيئة الاجتماعية والشعور الأدنى من القلق. (Bernard، 1970) كما عرفته منظمة الصحة العالمية بأنه حالة من الراحة الجسمية والنفسية والاجتماعية وليست الخلو من المرض. (World Health Organization، 2004)
- **وتعرف إجرائيا:** بأنها الدرجة التي يحصل عليها الفرد على مقياس الصحة النفسية.
- **القلق:** هو عبارة عن انفعال غير سار وشعور بعدم الراحة والاستقرار مع الإحساس بالتوتر والشد والخوف غير المبرر وهو استجابة مفرطة لمواقف لا تشكل خطرا من الأساس ويستجيب لها الفرد بطريقة مبالغ فيها. (Speilberger ، 1983)
- **ويعرف إجرائيا:** بأنه الدرجة التي يحصل عليها الفرد على اختبار سبيلبيرجر لحالة القلق.
- **الاكتئاب:** يرى بيك أن الاكتئاب حالة اضطراب انفعالي تتميز بتدني مزاج الفرد، وظهور تغيرات نفسية مثل الإحساس بالوحدة والانطواء والأرق، وتغيرات جسمية كتغير وزن الجسم والخمول (Beck، 1980).
- **ويعرف إجرائيا:** بأنه الدرجة التي يحصل عليها الفرد على مقياس بيك للاكتئاب.

محددات لدراسة:

اقتصرت الدراسة الحالية على عينة من المقيمين في دار زايد للرعاية الأسرية المقيمين في دار زايد للرعاية الأسرية في دولة الإمارات العربية المتحدة، مما يصعب تعميم النتائج على بقية دور الرعاية.

الإطار النظري والدراسات السابقة

الإطار النظري

الصحة النفسية وتعريفها:

هناك تعريفات عديدة ومتنوعة ظهرت في ميدان الصحة النفسية وخصوصا أن علم الصحة النفسية يتعامل مع السمات المميزة لحالات السواء وعدم السواء ويتعامل مع السلوك، وعوامل الصحة النفسية ومدى انحرافها ومايتبع ذلك في مدى التكيف.

ويعتبر العالم أدولف ماير أول من استعمل مصطلح الصحة النفسية. واستخدم مصطلح الصحة النفسية ليشير إلى نمو السلوك الشخصي والاجتماعي والوقاية من الاضطرابات النفسية، وقام بتعريف الصحة النفسية بأنها: تكيف الشخص مع العالم الخارجي بطريقة تشعره بالرضا ويستطيع مواجهة جميع مشاكله.

أما بالنسبة لمنظمة الصحة العالمية فهي عرفت الصحة النفسية على أنها حالة من الراحة الجسمية والنفسية والاجتماعية وليست الخلو من الأمراض. (الداهري، 2005).

معايير الصحة النفسية:

يرى الداهري (2005) أن هناك معايير تساعدنا في الفصل بين السلوك السوي والغير سوي، ومن هذه المعايير:

1. **المعيار الشخصي أو الذاتي:** ويعتبر هذا المعيار من المعايير الحديثة حيث يعتمد على التقرير الذاتي للفرد، فاذا ما كان الفرد راضياً عن حياته ولا يوجد ما يعكر صفو حياته فإننا نعتبره شخصاً سوياً. أما إذا كان الفرد يشعر بالإحباط أو الخوف ويكون سلوكه شاذ فإنه بحاجة إلى مساعدة نتيجة وجود اضطراب في شخصيته. ولكن هذا المعيار لا يعتد به، فالشخص الذي يسرق أو يقتل أو الشخص الشاذ جنسيا يكون سعيدا بتصرفه ولايعتبره سلوكاً شاذا بالنسبة للشخص نفسه، ولكن المجتمع يراه سلوكا منحرفا.
2. **المعيار الاجتماعي:** إن لكل مجتمع ثقافته الخاصة ومعاييره الاجتماعية حيث تحكم

الفرد ويلتزمون بها، وإذا ما خرج عنها الفرد فإن سلوكه يعتبر شاذا وغير سوي. لكن هذا المعيار تعرض للانتقادات حيث إن المجتمع قد يتعرض إلى ثقافات أجنبية غربية قد تكون شاذة على أفراد المجتمع، وهذا ما يحدث في المجتمعات الصناعية حيث يعيش فيها جماعات مختلفة ومتنوعة المعايير الثقافية عن معايير المجتمع الموجودين فيه، ولابد أن يكون هناك اتفاق على المعايير السلوكية السائدة في ثقافة المجتمع لكي نضع مقياساً للصحة النفسية لذلك لا يوجد إجماع على مفهوم واحد فقط للصحة النفسية نتيجة تنوع ثقافات المجتمعات.

3. **المعيار التلاؤمي:** يعتبر سلوك الفرد مقبولا إذا ما تلاءم مع المجتمع الذي يعيش فيه، أما إذا خرج سلوكه عن هذه المعايير فإن سلوكه يعتبر شاذا ومرضيا، ومن هذا المعيار يتحدد سلوك الفرد السوي وغير السوي، ومساعدة الفرد لتحقيق ذاته وتنمية شخصيته من خلال إدراكه لنفسه. ولكن يواجه هذا المعيار أيضا انتقادات منها أن الفرد الذي يشعر بالنقص ويسعى ويكافح من أجل التفوق يشعره بالضغوط الذي ربما يؤدي به إلى الشذوذ.

4. **المعيار الإحصائي:** إن أي سمة نريد أن نقيسها سوف تخضع للتوزيع المنحنى الاعتدالي (المنحنى الجرسي) وإن أغلبية الأفراد يقعون في متوسط المنحنى بينما الأفراد الشاذون فيقعون في جانبي المنحنى ويشكلون العدد الأقل. إن هذا المعيار غير ثابت ويختلف من مجتمع لمجتمع آخر، فكل ثقافة تحكم سلوك الأفراد داخل المجتمع وتختلف هذه المعايير من مجتمع لمجتمع لذلك نجد من الصعوبة الاعتماد على هذا المعيار في تحديد السلوك من ناحية السواء أو غير السواء (شحاتة،1992).

من خلال ماسبق من المعايير التي ذكرت فإنه من الصعب اختيار معيار واحد لتحديد السلوك إن كان سوياً أو غير سوي، وذلك لان كل معيار يعتمد على بعض المتغيرات بالإضافة إلى اختلاف الحدود الثقافية من مجتمع لآخر.

الاتجاهات النظرية في الصحة النفسية:

لقد تناولت مدارس علم النفس موضوع الصحة النفسية باهتمام بالغ ووضع كل اتجاه معايير تحدد الصحة النفسية للفرد (كفافي، 1990).

1. **اتجاه التحليل النفسي والفرديون الجدد:** لقد ركزوا على أهمية العمليات النفسية في

تطور الاضطراب النفسي واختلال الصحة النفسية للفرد وتتمثل في فشل الأنا في التوفيق بين الهو المندفع والواقع، فعندما يفشل الأنا في اشباع الهو ينشأ الصراع ويحدث الاختلال في الصحة النفسية. ويرى فرويد أن الصحة النفسية تتمثل في قدرة الفرد على مواجهة الدوافع البيولوجية الغريزية والسيطرة عليها بما لا يتعارض مع قيم المجتمع. في حين يرى إريكسون أن الصحة النفسية تتمثل في قدرة الفرد على مواجهة مشكلات مراحل النمو الأمر الذي يساعده في تحقيق التكيف بالمراحل العمرية اللاحقة. وترى هورني أن الصحة النفسية تنشأ من خلال توفر الأمن والطمأنينة. أما يونغ فيرى أن الصحة النفسية تكمن في استمرار نمو الفرد بشكل مستمر إلى أن يصل إلى اكتشاف الذات الحقيقية له ويحقق التوازن النفسي.

2. **الاتجاه السلوكي:** ويرى أصحاب هذا الاتجاه أن السلوك المرضي وعدم توفر الصحة النفسية إنما ينشأ بسبب تعلم أنماط سلوكية خاطئة، لذلك فالصحة النفسية تشير إلى تعلم الفرد أساليب تكيفية صحيحة، وفي حالة اختلال هذا التوازن فعليه أن يعدل سلوكه.

3. **الاتجاه الإنساني:** ويمثله العالم روجرز الذي أكد على وجود دافع فطري لدى الإنسان يدفعه إلى التوازن. فالإنسان يمتلك إرادة حرة تساعده في اختيار الأفعال الصحيحة التي تؤمن له الصحة النفسية السليمة. وهكذا يحقق الفرد ذاته ويصل إلى أهدافه وبذلك سوف يتمتع بصحة نفسية جيدة.
4. **الاتجاه الوجودي:** الذي يركز على أهمية وجود الإنسان الذي يبحث عن هوية تمكنه من البقاء والمواجهة الصحيحة التي تجعله يدرك أهمية وجوده ويثبت ذاته وأن الفشل في تحقيق أهدافه من خلال عدم فهمه لوجوده سيؤدي إلى اختلال صحته النفسية.
5. **الاتجاه الديني:** حيث يشير هذا الاتجاه إلى سعي الإنسان المستمر إلى رضى الله عز وجل واللجوء إليه لأنه يدرك أن الله قوي وأنه مهما بلغت قوة الإنسان فإنه لا بد وأن يعتمد على الله. فالصحة النفسية تكمن في السعي لنيل رضى الله سبحانه وتعالى من خلال العمل الصحيح وبالتالي يشعر الفرد بالرضا عن ذاته وهكذا تكون صحته النفسية متزنة.
6. **الاتجاه الانتقائي:** يرى بعض العلماء أنه من الضروري الاعتماد على اتجاه شامل مشتق من هذه الاتجاهات المختلفة.

اضطرابات الصحة النفسية التي تصيب الأفراد

1. **القلق الدائم:** وهو نوع من أنواع القلق غير المبرر الذي يستمر لفترة طويلة، والذي يشعر الفرد فيه بالخوف والقلق من أمر لا يدعو للقلق ولكنه يزول مع الوقت، أما إذا استمر هذا القلق لفترة طويلة فيعتبر علامة من علامات القلق.
2. **الشعور بالاكتئاب:** هي حالة من العزلة والانطواء يمر بها الفرد مع عدم شعوره بالسعادة، وكلنا نمر بهذه الحالة في حياتنا ولكن إذا لم يستطع الفرد أن يتجاوزها فإنه يصبح بحاجة إلى علاج.
3. **ظهور أعراض جسدية ذات أسباب نفسية:** هي شكوى من أوجاع جسدية وهمية مثل الشعور بالصداع، وهذه الأوجاع الجسمية تسبب لصاحبها الألم الحقيقي على الرغم من تأكيد الأطباء على عدم وجود سبب عضوي لها.
4. **عدم الثبات الانفعالي:** وهو تغير في الحالة المزاجية للفرد، حيث يظهر الحزن مكان السرور وعدم الاكتراث في مواقف تتطلب منه الاهتمام، وكثيرا ما يلاحظ الأفراد الآخرون المحيطون بالفرد هذا التقلب بالمزاج قبل الفرد نفسه. (القذافي، 2011).

وفيما يلي توضيح لبعض هذه الاضطرابات:

القلق:

عرف بعض علماء النفس القلق على أنه خوف غامض لا يكون استجابة لموضوع أو منبه معين، فالأفراد يبدون مشاعر الخوف من أسباب غير معروفة. وهناك فريق آخر من العلماء وخصوصا السلوكيين أو ذوي التوجه الاجتماعي يرون أن القلق عبارة عن مشاعر غامضة من الخوف تستثار لدى أفراد في موقف معين في حين أنها لا تستثار لدى أفراد آخرين في الموقف نفسه. (الرشيدي وآخرون، 2000)

ولقد عرف رضوان (2002) القلق على أنه ردة فعل الفرد على فقدان شيء يملكه ويرغب في الاحتفاظ به كالصحة والممتلكات المادية والحرية الشخصية، أو يكون خوفه من الفشل الواقعي حيث إنه يرغب في تحقيق هدف جذاب بالنسبة له ويحاول الوصول إليه ولكنه يفشل في أثناء ذلك.

مظاهر القلق:

هناك ثلاثة مظاهر للقلق مرتبطة مع بعضها بعضاً وهي:

1. **المظهر الجسدي للقلق:** وتتمثل في سرعة دقات القلب وتوتر العضلات والعرق.
2. **المظهر الذهني والانفعالي:** وتتمثل في الخوف من فقد السيطرة والموت.
3. **المظهر السلوكي:** وتتمثل في تجنب المواقف أو الهرب.

المكونات الأساسية لظاهرة القلق

يرى الرشيدي وآخرون (2001) في السلسله التشخيصية للاضطرابات النفسية أن هناك مكونات أساسية لظاهرة القلق وهي عبارة عن:

1. **المشاعر الذاتية للخوف.** وهو ما يصفه الفرد من مشاعر، ويمكن أن نطلق عليه التقرير الذاتي للقلق، ومن هذه المشاعر الهم والاكتئاب والشعور بالارتباك وضعف القدرة على التفكير والخوف من الخطر المرتقب والضغط والتوتر، كما تتضمن إدراك الفرد للتغيرات الفيزيولوجيه والجسمية كأن يقرر مثلا أن معدته مصابة بتقلصات شديدة وأن عضلاته متوترة.
2. **المكونات الفيزيولوجية للقلق:** وهي عدد من الاستجابات الجسمية التي ترتبط بالقلق والتي يمكن كشفها ب (جهاز كشف الكذب) وتتضمن أعراضاً قلبية وعائية مثل: سرعة ضربات القلب وأعراض تنفسية وارتفاع ضغط الدم والغثيان والإسهال والتعرق، وليس بالضرورة أن الفرد المصاب بالقلق يعاني من كل هذه الأعراض فقد تظهر لديه بعض الأعراض دون الآخرى.
3. **الدلائل السلوكية للقلق:** هناك دلائل كثيرة تشير إلى أن الفرد مصاب بالقلق ويمكننا ملاحظتها مثل كثرة التعرق وارتجاف اليدين أو الصوت المرتجف، على الرغم من أن هذه الدلائل قد تعزى إلى أمر آخر مثل قلة النوم أو الجوع أو تعاطي الأمفيتامينات. حيث قام العلماء السلوكيون بإبراز نمطين سلوكيين يتعلقان بالقلق وهما السلوك الإحجامي والسلوك الهروبي، بالنسبة للسلوك الإحجامي فهو تجنب المواقف التي تستدعي القلق لديه، أما الهروبي كأن يحضر الفرد إلى حفلة مثلا ولكنه سرعان ما يتركها ويهرب لأنه يشعر بالقلق أو عدم الارتياح.

الاكتئاب :

عرف ماكلين (2003) الاكتئاب على أنه كل شي يدور حول كيف يشعر الأشخاص الذين يعانون من حالة الاكتئاب وكيف يؤثر على أمزجتهم وقدراتهم العقلية ومواقفهم وطريقتهم في النظر إلى

الناس والأشياء وإلى أنفسهم.

إن للاكتئاب أهمية كبيرة لكل شخص يعمل في مجال الصحة النفسية وذلك لأن الاكتئاب يعتبر من أكثر الأمراض التي تؤثر في المعاناة الإنسانية من الأمراض الأخرى ويعتبر ثاني مرض بعد الفصام خطورة في الاضطرابات النفسية، وثاني الأمراض من حيث دخول الأفراد به إلى المستشفيات أو العيادات النفسية، أما معدل انتشار الاكتئاب خارج المستشفيات حوالي 5 مرات أكثر من الفصام، ومن أهمية الاكتئاب أنه قد يتطور ليصبح اضطرابا مؤديا الى الموت، حيث إن حوالي 50 % من الذين أقدموا على الانتحار كان تشخيصهم الأولي على أنه حالات عانت من الاكتئاب.

أعراض الاكتئاب

يتضمن الاكتئاب كما أشار إليه الرشيدي وآخرون (2000) في سلسلته التشخيصية للاضطرابات النفسية – الاكتئاب واضطرابات المزاج، عدة أشكال تتراوح ما بين المنخفض والوقتي أو العابر، وبين مظهر اكلينيكي يتسم في شدته وطول مدته التي تختلف بشكل ملحوظ عن المعيار العادي أو السوي وتتحدد معالمه في أربعة معالم وهي:

1. **المزاج:** ويكون فيه الشخص ذا مزاج كئيب وحزين ومنقبض ومهموم وسريع الاثارة ومتهيج.
2. **المعرفة:** يكون فاقد الاهتمام بالاشياء ولديه أفكار سلبيه وشعور بالذنب كما لديه هلاوس وهذاءات وأفكار انتحارية.
3. **السلوك:** يكون لديه اهتياج نفسي الحركي والبط النفسي الحركي، وانسحاب اجتماعي ورغبه بالبكاء والاعتمادية.
4. **المعالم الجسمية:** أرق وتعب وزيادة أو نقصان في الشهية واضطراب في الجهاز الهضمي ونقص في الطاقة الجنسية.

الدراسات السابقة:

أجرى (Zapata et al 2013) دراسة بعنوان: سوء المعاملة للأيتام الشباب تجعلهم عرضة للحمل وخطر الانتحار. وتهدف هذه الدراسة لتقدير مدى الإساءة لأيتام ومؤشر الإنتحار بين الأيتام والشباب، ولقد تم عمل مقابلات ل 293 من الشباب الذين تتراوح أعمارهم من 16–23 عاما وهم أيتام ويعيشون بدون رعاية أسرية في سان بطرسبرج، روسيا، وتم فحص عوامل

الخطورة عندهم كالتفكير بالانتحار والضعف الاجتماعي والجنسي وتعاطي المخدرات والاعتداءات الجسدية والجنسية خلال فترة الطفولة، ومن نتائج هذه الدراسة تبين أن معدل انتشار سوء المعاملة عند الإناث أعلى منه عند الذكور سواء كان هذا الإيذاء جسدياً أم اعتداء جنسياً، والتفكير الانتحاري عند الإناث مرتبط بالاعتداء الجسدي، وارتباط الاعتداء الجنسي مع التفكير الإنتحاري للذكور، وأظهرت النتائج أيضا عوامل خطورة قوية وهي عدم وجود أي شخص يمكن أن يلجؤون إليه طلبا للمساعدة، وعدم وجود نشاطات غير صفية لهم.

وقام (2012) Doku بدراسة تحت عنوان: الصحة النفسية لدى الأطفال الأيتام والمستضعفين داخل سياق الأيدز في غانا. هدفت الدراسة إلى بحث الارتباط بين اليتم وإصابة الوالدين بالأيدز والصحة النفسية لدى الأطفال في غانا. قام الباحث بإجراء مقابلات كمية مع 291 طفل تتراوح أعمارهم بين 10-18، إضافة إلى مقابلة مقدمي الرعاية للأطفال الذين فقدوا والديهم لأسباب أخرى وتم استخدام اختبار (ت) وANOVA. توصلت الدراسة إلى أن الأطفال الذين فقدوا والديهم بسبب الأيدز كانت لديهم نسب أعلى من الاكتئاب، وتدني تقدير الذات، ومشاكل الأخوة، والنشاط الزائد. إضافة إلى معاناة هؤلاء الأطفال من الوصمة، والإساءة، والعمالة المبكرة، وتدني مستويات الدعم الاجتماعي الذي يحصلون عليه.

أجرى(2012) Ibrahim et.، al دراسة هدفت إلى تقييم نسب الانتشار والعوامل التي تتنبأ بالاكتئاب بين الأيتام في دار الدقهلية للأيتام في مصر. هدفت الدراسة إلى تقييم نسب انتشار وعوامل التنبؤ بالاكتئاب لدى الأيتام في مركز الدقهلية لرعاية الأيتام. وهي دراسة وصفية مقطعية تضمنت 200 يتيم وتم استخدام المقابلات الميدانية والنسخة العربية من مقياس الاكتئاب متعدد الأبعاد للأطفال والمراهقين. توصلت الدراسة إلى أن 20 % من الأيتام يعانون من الاكتئاب وأهم العوامل التي تتنبأ بالاكتئاب لدى الأطفال الأيتام هي الجنس حيث وجد أن الإناث أكثر احتمالات لتطوير الاكتئاب بحوالي 46 مرة من الذكور. وأوصت الدراسة بزيادة الرعاية النفسية وجعلها جزءاً من الرعاية الصحية المقدمة للأيتام.

وقام (Lucie et al، 2012) بدراسة بعنوان: استمرار مشاكل الصحة النفسية لدى الأيتام بسبب الأيدز في جنوب أفريقيا. هدفت الدراسة الطولية والتي استمرت لأربع سنوات إلى تقييم استمرار أعراض المشاكل السلوكية لدى الأطفال الأيتام بسبب الأيدز في جنوب أفريقيا، مع وجود مجموعات ضابطة لأيتام آخرين ومجموعة من غير الأيتام. تمت مقابلة (1021) طفل عام 2005

وأعيدت المقابلات عام 2009، وتم استخدام استبانات لقياس القلق والاكتئاب واضطراب ما بعد الصدمة النفسية. تم تحليل البيانات باستخدام (ANOVA). توصلت الدراسة إلى أن الأطفال الأيتام بسبب الأيدز سجلوا أعلى نسب للإصابة بالاكتئاب، والقلق واضطراب ما بعد الصدمة النفسية خلال عام 2005 وأيضا عام 2009، مقارنة بالأيتام الآخرين وغير الأيتام.

وأجرى (Zhra et al.، 2011) دراسة بعنوان: المشكلات السلوكية لدى الأطفال الذين يعيشون في دور رعاية الأيتام في باكستان: دراسة مقارنة الأيتام الذين يقيمون في قرى الأطفال SOS مع الأطفال الذين يقيمون في دور رعاية الأيتام التقليدية. هدفت الدراسة إلى مقارنة المشاكل السلوكية بين الأطفال في قرى الأطفال والتي يحاول العاملون بها تزويد الأطفال بجو الأسرة مع الأطفال الذين يقيمون في الدور التقليدية لرعاية الأيتام. تكونت العينة من 330 طفل تراوحت أعمارهم بين (4–16). وتم تقييم سلوكهم باختبار القوة والصعوبة ومقياس المشاكل السلوكية. توصلت الدراسة إلى أن نسبة انتشار المشاكل السلوكية لدى الأطفال ككل كانت 33 % ولم يكن هناك فروق بين المجموعتين في المشاكل السلوكية ما عدا مشكلة الأخوة.

دراسة أخرى قام بها بلان (2011) بعنوان: الاضطرابات السلوكية والوجدانية لدى الأطفال المقيمين في دور الأيتام من وجهة نظر المشرفين عليهم. وهدفت الدراسة إلى التعرف على مدى انتشار الاضطرابات السلوكية والوجدانية (والتي تتضمن القلق والاكتئاب) لدى الأطفال المقيمين في دور الأيتام وشدتها تبعا لعدد من المتغيرات منها: الجنس، العمر، سنوات الإقامة، وفاة أحد الوالدين أو كليهما). تكونت عينة الدراسة من (270) طفل منهم (178) ذكور و (92) إناثاً في محافظات دمشق، وحمص وحلب. تم استخدام مقياس الاضطرابات السلوكية والوجدانية المكون من (54) عبارة موزعة على (7) أبعاد فرعية. توصلت الدراسة إلى انتشار الاضطرابات السلوكية والوجدانية بين هؤلاء الأطفال ووجود فروق في شدة هذه الاضطرابات بين الذكور والإناث.

وفي دراسة لياسر (2010) حول: فاعلية برنامج تدريبي في تغيير البنى المعرفية ومركز الضبط وخفض الاكتئاب لدى الأيتام في الأردن. وهدفت هذه الدراسة لقياس مدى فاعلية البرنامج التدريبي في خفض الاكتئاب لدى الأيتام وتغيير البنى المعرفية لديهم. وتتكون العينة من 31 يتيما وتم تقسيمهم إلى مجموعتين ضابطة وتجريبية، ولقد استخدمت الباحثة مقياس روتر كمركز الضبط الداخلي ومقياس بيك للاكتئاب واستبانة يونغ للبنى المعرفية. ومن نتائج هذه

الدراسة اتضح أن هناك فروقاً في القياس البعدي على مقياس البنى المعرفية في مجال الانفصال والرفض، حيث النتيجة كانت إيجابية وعالية عند المجموعة التجريبية في الحرمان العاطفي وعدم الثقة والعزلة والنقص. وفي مجال الاستقلالية فكانت هناك دلالة إحصائية واضحة، ومن النتائج أيضا وجود فرق في الدلالة الإحصائية لصالح المجموعة التجريبية في مقياس الاكتئاب.

قام كل من (Fawzy & Fouad 2010) بإجراء دراسة بعنوان الحالات الانفعالية والتطورية لدى الأطفال في دور الأيتام.وهدفت الدراسة إلى تحديد الاضطرابات الانفعالية والتطورية لدى أطفال دور الأيتام في إمارة الشارقة، وتكونت العينة من (294) طفل من أربع دور لرعاية الايتام تراوحت أعمارهم بين (6–12) عاماً من كلا الجنسين. وتم تقييم كل المشاركين نفسيا باستخدام قائمة اكتئاب الأطفال، ومقياس القلق الواضح للطفل، ومقياس روسينبرج لتقدير الذات. توصلت الدراسة إلى أن نسبة الاكتئاب لدى الأطفال كانت (21 %) والقلق (45 %) وتدني تقدير الذات (23 %). كما وجد الباحثون إرتفاع معدلات الاضطرابات الانفعالية والتطورية لدى الأطفال في دور رعاية الأيتام وارتباطه بالخصائص الاجتماعية الديموغرافية لديهم.

أما دراسة (Kumakech et al 2009) بعنوان: تدخل دعم مجموعة الأقران يحسن من الرفاه النفسي لأيتام الأيدز. هدفت هذه الدراسة إلى تقييم الآثار المترتبة على تدخل دعم الأقران في المدارس مع تقييم الصحة الجسدية المستمرة والعلاج النفسي والاجتماعي للأيتام في مقاطعة مبرراً في جنوب أوغندا. حيث كانت العينة تتكون من 326 من الأيتام المصابين بالأيدز وأعمارهم تتراوح من 10–15 سنة. وأظهرت النتائج إلى أن تدخل مجموعة الأقران يؤدي إلى تحسن كبير في تخفيض الضغط النفسي وخصوصا في الاكتئاب والغضب والقلق، ولكن لا يظهر نتائج في تحسن في مفهوم الذات لدى الأيتام، وأوصوا بضرورة إدراج دعم مجموعة الأقران في برامج الصحة المدرسية.

كما أجرى Cluver et al (2008) بعنوان: الفقر والصحة النفسية لدى الأطفال الأيتام بسبب الأيدز في مدينة كيب تاون، جنوب أفريقيا. هدفت الدراسة إلى اختبار الإرتباط بين حالة اليتم بسبب الأيدز، والفقر والمشكلات النفسية المتضمنة (قلق، اكتئاب، اضطراب ما بعد الصدمة، الضغط، مشكلات الأخوة، ومشكلات سلوكية) لدى الأطفال والمراهقين في كيب تاون. تكونت العينة من 1025 يتيم والذين أكملوا استبانات مناسبة للثقافة. توصلت الدراسة إلى أن الأطفال الأيتام يعانون من مستويات أعلى من الاكتئاب، ومشكلات الأخوة، واضطراب مابعد الصدمة النفسية.

وفي دراسة أخرى لـ(Thurman et.، al 2008) بعنوان: العوائق التي تحول دون دعم المجتمع للأيتام والشباب المعرضين للخطر في رواندا. وهدفت هذه الدراسة إلى استخدام عدة أساليب لمعرفة العوائق التي تحول دون رعاية الأيتام والشباب من الفئات الضعيفة على المستوى المحلي للمجتمع، وأظهرت نتائج هذه الدراسة أن المجتمع تصور سلوك اليتيم مما أدى إلى تهميشهم لهم، كما أوضحت الأدلة أيضا أن المساعدات الإنسانية التي تستهدف هذه الفئة من الشباب والأيتام قد سببت دون قصد إلى تخفيف دعم المجتمع لهم وتهميشهم.

يتضح من خلال هذا الاستعراض للدراسات السابقة أن هناك اتفاقاً على وجود عدد من الاضطرابات والمشاكل النفسية التي يعاني منها الأطفال الأيتام والمقيمون في دور الرعاية مثل القلق والاكتئاب. إلا أنه لا توجد دراسات عربية متخصصة تتناول المقيمين في دار زايد للرعاية الأسرية وخصوصا في دولة الإمارات العربية المتحدة. إضافة لذلك لاتتوفر دراسات توضح مستويات الصحة النفسية والقلق والاكتئاب لدى المقيمين في دار زايد للرعاية الأسرية في الفئات العمرية التي تناولتها الدراسة الحالية إضافة إلى المتغيرات الديموغرافية كالجنس.

الطريقة والإجراءات

مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع الأفراد المقيمين في دار زايد للرعاية الأسرية والذين يقيمون في دار زايد للرعاية الاسرية التابعة لمؤسسة زايد العليا الإنسانية في دولة الإمارات العربية المتحدة. ونشير هنا إلى أن عدد المقيمين في دار زايد للرعاية الأسرية في المجتمع أكبر من هذا العدد إلا أن هناك صعوبات حالت دون توزيع الاستبان على جميع المراكز التابعة للدولة.

عينة الدراسة

حيث إن الباحثة الأولى تعمل كاختصاصية في دار زايد للرعاية الأسرية فقد لاحظت وجود أثر واضح في الصحة النفسية للمقيمين مما حدا بنا إلى التركيز على المقيمين في دار زايد للرعاية الصحية حيث اعتبر مجتمع الدراسة. وتكونت عينة الدراسة من عدد الأفراد المقيمين في دار زايد للرعاية الأسرية المتاح من مجتمع الدراسة والذين استجابوا للاستبانة والبالغ عددهم (75)، حيث تم توزيع (100) استبانة على أفراد المؤسسة، وتم استرداد (75) منها فقط، وتم استثناء استبيانين لعدم استكمالها من قبل المستجيبين بحيث أصبح عدد الاستبانات الإجمالي (73). والجدول رقم (1) يوضح توزيع أفراد العينة

الجدول رقم (1): توزيع أفراد عينة الدراسة

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكور	29	% 39.7
	إناث	42	% 57.6
	لم يحدد	2	% 2.7
المستوى التعليمي	إعدادي	12	% 16.4
	ثانوي	42	% 57.5
	جامعي	16	% 21.9
	لم يحدد	3	% 4.2
مكان الإقامة	العين	46	% 63.1
	أبو ظبي	16	% 21.9
	لم يحدد	11	% 15
الحالة الاجتماعية	أعزب	67	% 91.8
	متزوج	3	% 4.1
	لم يحدد	3	% 4.1
الحالة الوظيفية	يعمل	21	% 28.8
	لا يعمل	52	% 71.2
المجموع		**73**	**% 100**

تصميم الدراسة

تم استخدام المنهج المسحي الوصفي وذلك لملاءمته لمتغيرات الدراسة الحالية.

أدوات الدراسة

اختبار حالة وسمة القلق

تم إعداد هذا الاختبار من قبل (Spielberger 1983). ويتكون الاختبار من مقياس القلق كحالة، ومقياس القلق كسمة كمقاييس فرعية، ويقيس مقياس القلق سمة درجة القلق العام لدى الفرد أما مقياس القلق كحالة فإنه يقيس درجة القلق الحالية للفرد، اقتصرت الدراسة الحالية على استخدام مقياس القلق كسمة، حيث إنه يتكون من (20) فقرة تهدف إلى قياس وتقدير ما يشعر به الفرد بشكل عام ودائم. حيث إنه يقيس مشاعر الخوف، والتوتر، والعصبية، والانزعاج.

تتراوح الدرجة الكلية للمقياس بين (20) إلى (80) درجة، وتتدرج إجابات المفحوص إلى أربع درجات تتراوح بين (1) إلى (4) حيث يمثل الرقم (4) وجود حالة القلق في حدها الأعلى أما

الرقم (1) فيمثل عدم وجود الحالة. وهناك نوعان من العبارات في هذا المقياس؛ الأول ويشير إلى التقدير المرتفع فيه إلى قلق عالٍ، وتكون أوزان التدرج فيه (1،2،3،4) كما في عبارة (أشعر بالأسف). أما الثاني فيشير التقدير المرتفع إلى قلق منخفض، وبالتالي تكون أوزان العبارات معكوسة (4،3،2،1) كعبارة (أشعر بالهدوء).

ولحساب مستويات القلق كسمة لدى عينة الدراسة الحالية تم وضع متوسط افتراضي لدرجات المفحوصين، ويتم احتساب الدرجات الكلية للمفحوصين على النحو التالي: إذا حصل الفرد على درجة تتراوح بين (20–40) فهذا يعني أنه يعاني من قلق بدرجة قليلة، وإذا حصل على درجة (41–60) فهو يعاني من القلق بدرجة متوسطة، أما إذا حصل المفحوص على درجة (61–80) فإنه يعاني من القلق بدرجة مرتفعة.

صدق وثبات الاختبار

قام مؤلفو المقياس باستخراج الصدق التلازمي للقائمة الأصلية لسمة القلق باستخدام مقياس تايلور للقلق كمحك فكان معامل ارتباطها (0.80).

وفي الأردن قامت البقور (2002) باستخراج معامل ارتباط كل فقرة مع الدرجة الكلية كمؤشر على الصدق، وتراوحت الارتباطات بين (0.23–0.60) على قائمة القلق كحالة.

ولأغراض الدراسة الحالية تم استخراج معادلة كروماخ الفا وكانت قيمة معامل الثبات (0.784). وتم استخراج الثبات بالتجزئة النصفية حيث بلغ الإرتباط بين الفقرات (0.598)، ومعامل سبيرمان براون والتجزئة النصفية بطريقة جتمان (0.748).

الصورة المعربة من قائمة بيك للاكتئاب

هو مقياس تقدير ذاتي، ويعد من أكثر المقاييس استخداما في مجال البحوث النفسية، وأظهر فاعلية في المساعدة على تشخيص الاكتئاب ووصف أعراضه. يتألف المقياس في صورته الأصلية من (21) فقرة تقيس الاكتئاب وجوانبه السلوكية والمعرفية المختلفة. تتراوح الدرجة الكلية للمقياس بين (0–63)، وقد تم ترتيب فقرات المقياس وفقاً لشدة الأعراض بدءاً من عدم وجوده إلى وجوده بدرجات متفاوتة من الشدة. ويتم التعبير عن ذلك رقمياً بالارقام (0،1،2،3)، وتقسم الدرجات التي يحصل عليها المفحوص على النحو التالي: من (0–9) غير مكتئب، من (10–15) تعني اكتئاب خفيف، من (16–23) تعني اكتئاب متوسط، ومن (24) فما فوق تعني اكتئاب شديد.

وتمثل فقرات المقياس الأعراض السلوكية التي تميز الأفراد المحتمل إصابتهم بالاكتئاب، وهذه الأعراض هي: عدم الرضا، وتدني المزاج، والإحساس بالفشل، والتشاؤم، والشعور بالعقاب، وكراهية الذات، والرغبة بالانتحار، ولوم الذات، وفقدان الشهية، وفقدان الرغبة الجنسية، وضعف القدرة على إتخاذ القرارات.

صدق وثبات المقياس

قام الباحثون حمدي وآخرون (1988)، باستقصاء دلالات الصدق والثبات للصيغة المعربة لقائمة بيك على عينة من طلبة الجامعة الأردنية مستخدمين الطرق المستخدمة في القائمة الاصلية لحساب الصدق والثبات نفسها، حيث تكونت العينة من (56) طالباً وطالبة أجريت لهم مقابلات إكلينيكية وقد تم توزيعهم بناء عليها إلى مجموعتين اكتئابية وغير اكتئابية، وتم حساب دلالات الفروق للأداء على القائمة بين المجموعتين فكانت هناك دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01). كما تم حساب البناء العاملي والذي أشار إلى وجود أربعة عوامل رئيسة فسرت ما نسبته (45.5 %) من التباين الكلي وهذه العوامل هي: وجود مشاعر سلبية عامة، اضطراب الوظائف الجسمية، الشعور بالدونية والتشاؤم والشعور باللاجدوى.

بلغت قيمة معامل الثبات للصورة المعربة للمقياس والمحسوبة بطريقة إعادة الاختبار بفاصل زمني مدته أسبوعان على عينة من طلبة الجامعة الأردنية (0.88). في حين بلغت قيمة معامل الثبات المحسوبة بطريقة الاتساق الداخلي باستخدام معادلة كرومباخ ألفا على عينة من الطلبة (0.87).

ولأغراض الدراسة الحالية تم استخراج الثبات باستخدام معادلة كرومباخ الفا وبلغ معامل الثبات (0.912)، وتم حساب معامل الثبات بالتجزئة النصفية فكان معامل الارتباط (0.702). ومعامل سبيرمان براون والتجزئة النصفية بطريقة جتمان (0.82).

مقياس الصحة النفسية العامة

قام باعداد هذا المقياس (Goldberg، & Williams 1991). حيت يقيس عدة أبعاد تشير إلى التمتع بالصحة النفسية أوعدم التمتع بها وهي:

1. الصحة النفسجسمية (السايكوسوماتية).
2. التحرر من القلق والأرق.
3. فاعلية الوظائف الاجتماعية.
4. التحرر من الاكتئاب الشديد.

ولحساب مستويات الصحة النفسية لدى عينة الدراسة الحالية تم وضع متوسط افتراضي لدرجات المفحوصين، وتم احتساب الدرجات الكلية للمفحوصين على النحو التالي: إذا حصل الفرد على درجة تتراوح بين (0-28) فهذا يعني أنه يعاني من مستويات منخفضة من الصحة النفسية، وإذا حصل على درجة (29-57) فهو يعاني من مستويات متوسطة من الصحة النفسية، أما إذا حصل المفحوص على درجة (58-84) فإنه يتمتع بمستويات مرتفعة من الصحة النفسية.

ولحساب مستويات الصحة النفسية على الأبعاد الفرعية تم وضع متوسط افتراضي لدرجات المفحوصين على النحو التالي: إذا حصل الفرد على درجة تتراوح بين (صفر10-) فهذا يعني أنه يتمتع بمستويات منخفضة من الصحة النفسية، وإذا حصل على درجة (11-21) فهو يتمتع بمستويات مرتفعة من الصحة النفسية.

صدق وثبات المقياس

قام مؤلفو المقياس (1991) Goldberg & Williams بحساب الصدق العاملي للمقياس حيث استخدموا طريقة المحاور المتعامدة، وتبين أن الأبعاد الأربعة تفسر ما قيمته (0.59) من التباين الكلي. وتم استخراج الصدق التلازمي عن طريق إيجاد ارتباط المقياس بنتائج المقابلات الإكلينيكية، وكان متوسط الارتباط (0.76). كما تم حساب درجة الحساسية والتمييز كمعامل صدق للمقياس حيث كانت تتراوح بين (0.74-0.93).

وتم حساب الثبات باستخدام التجزئة النصفية وبلغ معامل الثبات للمقياس ككل (0.72). واستخرج معادلة كرومباخ الفا لحساب الثبات وكان معامل الثبات للمقياس الكلي (0.89)، وبلغت معاملات الثبات لبعد السيكوسوماتية (0.76)، وبعد التحرر من القلق والأرق (0.83)، وبعد فعالية الوظائف الاجتماعية (0.65) وبعد التحرر من الاكتئاب (0.85).

ولأغراض الدراسة الحالية تم استخراج الثبات باستخدام معادلة كرومباخ الفا، وبلغ معامل الثبات الكلي للمقياس (0.92)، وبلغت معاملات الثبات لبعد الصحة النفسجسمية (0.79)، ولبعد التحرر من القلق والأرق (0.83)، وبُعد فعالية الوظائف الاجتماعية (0.73)، وبُعد التحرر من الاكتئاب (0.88).

إضافة لذلك تم استخراج الثبات باستخدام التجزئة النصفية وكان معامل الارتباط (0.75). ومعامل سبيرمان براون والتجزئة النصفية بطريقة جتمان (0.86).

نتائج الدراسة

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على مستويات القلق والاكتئاب والصحة النفسية لدى المقيمين في دار زايد للرعاية الأسرية في دولة الإمارات العربية المتحدة وعلاقتها ببعض المتغيرات كالجنس.

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول:

تمثل السؤال الأول في هذه الدراسة في: هل يعاني الأشخاص المقيمون في دار زايد للرعاية الأسرية من القلق؟

في البداية تم استخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمجموعة الأشخاص المقيمين في دار زايد للرعاية الأسرية لمتغيرات القلق والاكتئاب والصحة النفسية، كما يبين الجدول رقم (2).

الجدول رقم (2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات الأشخاص المقيمين في دار زايد للرعاية الصحية في جميع متغيرات الدراسة

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	القيمة العليا	القيمة الدنيا
القلق	24.5	8.8	68	27
الاكتئاب	11.4	1.03	43	00
الصحة النفسية	67.6	1.33	84	26

وللاجابة عن هذا السؤال تم استخراج التكرارات والنسب المئوية للدرجات الكلية على مقياس القلق. والجدول رقم (3) يوضح ذلك.

الجدول رقم (3): التكرارات والنسب المئوية للقلق سمة لدى الأشخاص المقيمين في دار زايد للرعاية الأسرية.

المتغير	التصنيف	التكرار	النسبة المئوية
القلق	قليل	28	% 38.4
	متوسط	43	% 58.9
	شديد	2	% 2.7

يتضح من استعراض النتائج الموضحة في الجدول رقم (3) أن (38.4 %) من المقيمين في دار زايد للرعاية الأسرية يعانون من قلق بدرجة قليلة، بينما (58.9 %) يعانون من مستويات متوسطة من القلق، و(2.7 %) منهم يعانون من مستويات شديدة من القلق.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني:

تمثل السؤال الثاني في هذه الدراسة في: هل يعاني الأشخاص المقيمون في دار زايد للرعاية الأسرية من الاكتئاب؟

وللإجابة عن هذا السؤال تم استخراج التكرارات والنسب المئوية للدرجات الكلية على مقياس بيك للاكتئاب. والجدول رقم (4) يوضح ذلك.

الجدول رقم (4): التكرارات والنسب المئوية للاكتئاب لدى الأشخاص المقيمين في دار زايد للرعاية الأسرية.

المتغير	التصنيف	التكرار	النسبة المئوية
الاكتئاب	غير مكتئب	44	% 60.2
	اكتئاب بسيط	8	% 11.1
	اكتئاب متوسط	11	% 15
	اكتئاب شديد	10	% 13.7

باستعراض النتائج الموضحة في الجدول رقم (4) نلاحظ أن (60.2 %) من الأشخاص المقيمين في دار زايد للرعاية الأسرية لا يعانون من اكتئاب. و(11.1 %) منهم يعانون من اكتئاب بسيط، بينما (15 %) من أفراد العينة يعانون من مستويات متوسطة من الاكتئاب و(13.7 %) من الأفراد يعانون من اكتئاب شديد.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث:

تمثل السؤال الثالث في الدراسة الحالية في: ما هو مستوى الصحة النفسية لدى المقيمين في دار زايد للرعاية الأسرية؟

وللإجابة عن هذا السؤال تم استخراج التكرارات والنسب المئوية للدرجات الكلية على الأبعاد الفرعية لمقياس الصحة النفسية والجدول رقم (5) يبين ذلك.

يتضح من الجدول أن (6.9 %) من الأشخاص المقيمين في دار زايد للرعاية الأسرية يعانون من مستويات منخفضة للصحة النفسية على بعد الصحة النفسجسمية مقابل (93.1 %) ممن لديهم مستويات صحة نفسية مرتفعة على البعد نفسه. أما فيما يتعلق بالبعد الثاني وهو التحرر من القلق والأرق تبين أن (19.2 %) من أفراد العينة لديهم مستويات منخفضة في مقابل (80.8 %) ممن

لديهم مستويات مرتفعة من الصحة النفسية على هذا البعد. تبين أن (16 %) من أفراد العينة لديهم مستويات منخفضة من الصحة النفسية على بعد فاعلية الوظائف الاجتماعية، بينما (83.6 %) لديهم مستويات مرتفعة من الصحة النفسية على نفس البعد. أما بعد التحرر من الاكتئاب الشديد فقد تبين أن (8.2 %) من أفراد العينة لديهم مستويات منخفضة من الصحة النفسية على هذا البعد مقابل (91.8 %) ممن لديهم مستويات مرتفعة من الصحة النفسية على البعد نفسه.

الجدول رقم (5): التكرارات والنسب المئوية للأبعاد الفرعية لمقياس الصحة النفسية

المتغير	البعد	التصنيف	التكرار	النسبة المئوية
الصحة النفسية	الصحة النفسجسمية	منخفض	5	% 6.9
		مرتفع	68	% 93.1
	التحرر من القلق والأرق	منخفض	14	% 19.2
		مرتفع	59	% 80.8
	فاعلية الوظائف الاجتماعية	منخفض	12	% 16.4
		مرتفع	61	% 83.6
	التحرر من الاكتئاب الشديد	منخفض	6	% 8.2
		مرتفع	67	% 91.8

وبعدها تم استخراج التكرارات والنسب المئوية للدرجات الكلية على مقياس الصحة النفسية. والجدول رقم (6) يوضح ذلك.

الجدول رقم (6): التكرارات والنسب المئوية للدرجات الكلية للصحة النفسية لدى الأشخاص المقيمين في دار زايد للرعاية الأسرية

المتغير	التصنيف	التكرار	النسبة المئوية
الصحة النفسية	صحة نفسية منخفضة	1	% 1.4
	صحة نفسية متوسطة	12	% 16.7
	صحة نفسية مرتفعة	60	% 81.9

يتبين من الجدول السابق أن (1.4 %) من الأشخاص المقيمين في دار زايد للرعاية الأسرية يعانون من مستويات منخفضة من الصحة النفسية بينما بلغت نسبة الأشخاص المقيمين في دار زايد للرعاية الأسرية الذين لديهم مستويات متوسطة في الصحه النفسيه (16.7 %) أما الأشخاص المقيمون في دار زايد للرعاية الأسرية الذين لديهم صحة نفسية مرتفعة (81.9 %).

النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع:

تمثل السؤال الرابع في الدراسة الحالية في: هل توجد فروق بين الذكور والإناث في مستوى الصحة النفسية؟

وللإجابة على هذا السؤال تم استخدام اختبار (ت) (T-Test) لمعرفة الاختلاف بين الذكور والإناث في مستويات الصحة النفسية. وكانت النتائج كما هو موضح بالجدول رقم (7)

الجدول رقم (7): نتائج اختبار (ت) للدرجة الكلية والدرجات على الأبعاد الفرعية لمقياس الصحة النفسية

المتغير	الأبعاد		المتوسط	الانحراف المعياري	ت	درجات الحرية	مستوى الدلالة
الصحة النفسية	الصحة النفسجسمية	ذكور	18.17	3.93	0.034	69	0.416
		إناث	18.14	3.31			
	التحرر من القلق والأرق	ذكور	16.41	5.06	0.997	69	0.014
		إناث	15.38	3.66			
	فاعلية الوظائف الاجتماعية	ذكور	15.72	4.78	0.010	69	0.005
		إناث	15.71	3.36			
	التحرر من الاكتئاب الشديد	ذكور	17.72	4.75	-1.034	69	0.007
		إناث	18.71	3.32			
	الدرجة الكلية للمقياس	ذكور	68.10	16.10	0.047	69	0.015
		إناث	67.95	11.1			

يتضح من الجدول رقم (7) وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى (0.05 %) بين الذكور والإناث على مقياس الصحة النفسية الكلي لصالح الذكور. أما فيما يتعلق بالأبعاد الفرعية للمقياس فتبين عدم وجود فروق ذات دلالة بين الذكور والإناث على مقياس الصحة النفسجسمية، بينما تبين وجود فروق بين الذكور والإناث على بعد التحرر من القلق والأرق (لصالح الذكور) عند مستوى دلالة (0.05). وكذلك الأمر فيما يتعلق ببعدين فاعلية الوظائف الاجتماعية (لصالح الذكور) والتحرر من الاكتئاب الشديد (لصالح الإناث) حيث بلغ مستوى الدلالة (0.007) و(0.015) للبعدين على التوالي.

النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس:

تمثل السؤال الخامس في الدراسة الحالية في: هل توجد فروق بين الذكور والإناث في مستوى القلق؟

وللإجابة عن هذا السؤال تم استخدام اختبار (ت) (T-Test) لمعرفة الاختلاف بين الذكور والإناث في مستويات القلق. وكانت النتائج كما هو موضح بالجدول رقم (8).

الجدول رقم (8) نتائج اختبار (ت) للدرجات الكلية على مقياس القلق سمة لمجموعة الدراسة

المتغير		المتوسط	الانحراف المعياري	ت	درجات الحرية	مستوى الدلالة
القلق	ذكور	41.27	7.59	-0.567	69	0.833
	إناث	42.40	8.65			

يتبين من الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلاله احصائية بين الذكور والإناث على مقياس القلق سمة حيث بلغ مستوى الدلالة (0.833).

النتائج المتعلقة بالسؤال السادس:

تمثل السؤال السادس في الدراسة الحالية في: هل توجد فروق بين الذكور والإناث في مستوى الاكتئاب؟

وللاجابة على هذا السؤال تم استخدام اختبار (ت) (T-test) لمعرفة الاختلاف بين الذكور والإناث في مستويات الاكتئاب. والجدول رقم (9) يوضح النتائج.

الجدول رقم (9): نتائج اختبار (ت) للدرجات الكلية على قائمة بيك للاكتئاب لمجموعة الدراسة

المتغير		المتوسط	الانحراف المعياري	ت	درجات الحرية	مستوى الدلالة
الاكتئاب	ذكور	11.47	12.067	0.165	69	0.053
	إناث	11.06	8.954			

يتضح من الجدول رقم (9) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث المقيمين في دار زايد للرعاية الأسرية في دولة الإمارات العربية المتحدة على قائمة بيك للاكتئاب حيث بلغ مستوى الدلالة (0.053).

مناقشة النتائج والتوصيات

تشير نتائج الدراسة الحالية إلى وجود نسبة كبيرة من المقيمين في دار زايد للرعاية الأسرية في دولة الإمارات العربية المتحدة يعانون من مستويات (متوسطة إلى شديدة) من القلق والاكتئاب وانخفاض مشاكل الصحة النفسية لديهم، حيث أشارت النتائج إلى أن (28.7 %) من أفراد العينة يعانون من اكتئاب (متوسط إلى شديد)، وتشابه هذه النتيجة مع ما توصل اليه (Fawzy.& Fouad. 2010) حيث وجد أن 21 % من الأطفال المقيمين في دور رعاية الأيتام يعانون من الاكتئاب. كما توصل(Ibrahim ،.et al 2012) إلى أن 20 % من الأيتام يعانون من الاكتئاب. بينما وجد (Isaranurug &Chompikul 2009) أن ما بين (20-24 %) من الأطفال في المؤسسات الإيوائية يعانون من الاكتئاب.

كما توصلت الدراسة إلى أن نسبة المقيمين في دار زايد للرعاية الأسرية الذين يعانون من مستويات (متوسطة الى مرتفعة) من القلق (61.6) حيث وجدوا أن مستويات القلق (65 %) لدى الأفراد المراهقين الأيتام بسبب الإيدز في مدينة كامبالا (Kampala) حيث إن المراهقين في هذه المنطقة يعانون من الوصمة الاجتماعية بسبب الأيدز، وتدني الحالة الاقتصادية والاجتماعية، إضافة إلى تعرض المراهقين إلى الإساءة والإهمال. كما وجد (Fawzy. & Fouad.2010) أن (58 %) من الأيتام يعانون من القلق.

ويمكن تفسير النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية فيما يتعلق بارتفاع مستويات القلق والاكتئاب بالرجوع إلى نظرية التطور النفسي الاجتماعي للعالم أريك أريكسون، ويمكن تفسير ارتفاع مستويات الصحة النفسية لدى المقيمين في دار زايد للرعاية الأسرية في دولة الإمارات العربية المتحدة إلى طبيعة الخدمات النفسية المقدمة إلى المقيمين في دار زايد للرعاية الأسرية وكل المواطنين بشكل عام. حيث يتم تقديم خدمات الصحة النفسية للأطفال من خلال القسم الصحي الموجود في جميع المدارس، وما تحتويه المدارس من طواقم مناسبة لتقديم هذه الخدمات بحيث عند ملاحظة وجود أية مشكلة لدى الأطفال تتطلب تدخل ورعاية الطبيب النفسي يتم تحويل الطفل من طبيب الصحة الموجود بالمدرسة إلى الطبيب النفسي المختص.

ويتم في دولة الإمارات العربية المتحدة تقديم الخدمات الإرشادية والاستشارات في جميع المجالات الصحية إبتداء من أمراض القلب إلى المشاكل الزواجية والتوتر المرتبط بها، وهؤلاء المستشارون يقدمون المعلومات ويخبرون الأفراد كيف يتصرفون، إضافة إلى وجود خدمات

إرشادية مقدمة من (الاختصاصي النفسي، المدرس، الباحث الاجتماعي) عبر الهاتف (Hot Line) مخصصة للمراهقين (Swadi،1999).

يتضح مما سبق أن الجهود المبذولة في الدولة والخدمات النفسية التي تسعى الحكومة إلى تقديمها إلى أبناء المجتمع وجميع الفئات العمرية هي العامل المؤدي إلى انخفاض مستويات القلق والاكتئاب وارتفاع الصحة النفسية لدى المقيمين في دار زايد للرعاية الأسرية باعتبارهم جزءاً لا يتجزأ من المجتمع، إضافة لذلك فإن دار زايد للرعاية الأسرية والتي تم الحصول على العينة منها تحظى برعاية ودعم أصحاب السمو شيوخ إمارة أبو ظبي بصفة خاصة.

ويتميز المجتمع الإماراتي بالروابط الأسرية القوية وتعدد العلاقات الاجتماعية من أهم العوامل التي تحمي وتدعم الأفراد وتجنبهم الأمراض النفسية، والتأثر بمبادئ الدين الإسلامي الحنيف والتي تقتضي بدعم الأيتام والتعامل معهم بلطف والذي بدوره يقلل من الاضطرابات النفسية والعبء الاجتماعي –الثقافي الملقى على عاتقهم.

وفي دولة الإمارات العربية المتحدة قامت وزارة تنمية المجتمع بإنشاء دور أو تأهيل أسر حاضنة لتوفير الرعاية الصحية والنفسية والاجتماعية والترفيهية والعلمية للمقيمين في دار زايد للرعاية الأسرية وتهيئة الظروف المناسبة لنموهم بشكل طبيعي (مشروع قانون اتحادي، 2009).

كما يتضح من الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في القلق والاكتئاب، وهذه النتائج تخالف نتائج العديد من الدراسات حيث وجد Fawzy& Fouad (2010) أن (30 %) من الذكور الأيتام يعانون من القلق و (82 %) من الإناث. كما وجد أن (16 %) من الذكور يعانون من الاكتئاب مقابل (37 %) من الإناث. ووجد (Ibrahim، et.،al 2012) أن الإناث في دور رعاية الأيتام أكثر احتمالية للاكتئاب بـ (45) مرة لأن من الذكور خصوصا في مرحلة المراهقة حيث بلغت نسبة الاكتئاب لديهن (68.8 %) مقابل (4.6 %) لدى الذكور.

ويمكن تفسير هذه النتائج من خلال الخدمات المقدمة من الدولة لهذه الفئة من المجتمع الإماراتي حيث تقوم دولة الإمارات بتوفير فرص التعلم، والعمل، والمسكن، وتلبية الحاجات لكلا الجنسين وحمايتهم من جميع أنواع الإساءة والتي كانت عاملا يزيد من نسبة الإصابة بالاضطرابات النفسية لدى الأيتام في الدراسات الأجنبية. ووجد (Cluver،et al 2008) أن الالتحاق بالمدرسة و الأمان الغذائي والعمل ارتبطت بالنتائج المنخفضة على مقاييس القلق والاكتئاب والضغط النفسي إضافة للمشاكل السلوكية ووجدوا أن متوسط الاكتئاب لمن يذهب

للمدرسة (2.8) ولمن لا يذهب (5.3)، ومتوسط القلق للذين يرتادوا المدارس(11.4) ولمن لا يرتادها (14.5).

كما وجدت الدراسة فروقاً في مستويات الصحة النفسية لصالح الذكور. ويمكن تفسير هذه النتائج بسبب طبيعة الأنثى حيث إنها أضعف وأكثر احتمالية لان تتأثر باحداث الحياة العامة مقارنة بالذكور. اضافة إلى تأثر الأنثى بالوصمة الاجتماعية والتي من الممكن أن تزيد العبْ الملقى على عاتقها وتقلل من الصحة النفسية لديها.

وعلى الرغم من هذه التفسيرات إلا أن هذا المتغير بحاجة إلى المزيد من الدراسة لمعرفة أثره على مستويات القلق والاكتئاب والصحة النفسية لدى المقيمين في دار زايد للرعاية الأسرية وخصوصا في دولة الإمارات العربية المتحدة.

التوصيات

1. إجراء المزيد من الدراسات المتعلقة بالقلق والصحة النفسية والاكتئاب لدى المقيمين في دار زايد للرعاية الأسرية في دولة الإمارات العربية المتحدة وفي جميع الدول العربية نظرا لقلة الدراسات العربية المهتمه بهذه الفئة من أبناء المجتمع، وتناول متغيرات أخرى غير المتغيرات الواردة في هذه الدراسة مثل: المستوى التعليمي، والحالة الاجتماعية، والحالة الوظيفية، والدخل الشهري، والعمر.
2. إجراء دراسات تتناول اضطرابات أخرى من الممكن أن يعاني منها المقيمين في دار زايد للرعاية الأسرية مثل: الضغط النفسي، والمخاوف الاجتماعية، والاضطرابات السلوكية، واضطرابات نقص الانتباة والنشاط الزائد، واضطراب الشخصية المضادة للمجتمع، والاضطرابات النفسجسدية.
3. بناء برامج علاجية معرفية سلوكية للتعامل مع المشكلات النفسية التي يواجهها الأيتام
4. إجراء دراسات تتناول التأثير المباشر للمشرف القائم على رعاية الأيتام على الصحة النفسية للطفل.

المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

- أحمد عيد مطيع الشخانبة، (2010). التكيف مع الضغوط النفسية، دراسة ميدانية. الطبعة الاولى. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.

- بشير الرشيدي، طلعت منصور، محمد النابلسي، ابراهيم الخليفي، فهد الناصر، بدر بورسلي، وحمود القشعان، (2000). سلسلة تشخيص الاضطرابات النفسية: الاكتئاب واضطرابات المزاج (1). الطبعة الاولى (المجلد السابع)، دولة الكويت: مكتب الانماء الاجتماعي.
- بشير الرشيدي، طلعت منصور، محمد النابلسي، ابراهيم الخليفي، فهد الناصر، بدر بورسلي، وحمود القشعان، (2001). سلسلة تشخيص الاضطرابات النفسية: اضطراب القلق. الطبعة الاولى (المجلد التاسع)، دولة الكويت: مكتب الانماء الاجتماعي.
- جعفر كامل الربابعة، (1994). العلاقة بين إدراك الرعاية الوالدية ونمو الصحة النفسية لدى طلبة الجامعة، جامعة مؤتة، الأردن.
- حياة تيسير بسيسو، (2006). بناء برنامج ارشادي سلوكي وقياس فاعليته في خفض القلق، وقلق الموت لدى مرضى السرطان في الاردن. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، الاردن.
- خولة البقور، (2002). القلق والاكتئاب وتقدير الذات والتحصيل الأكاديمي لدى الأطفال الذين تعرضوا لإساءة المعأملة. رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، الجأمعة الأردنية.
- رمضان القذافي، (2011). اساسيات الصحة النفسية. الاسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، مصر.
- سامر جميل رضوان، (2002). الصحة النفسية. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، الاردن.
- صالح حسن الداهري،. (2005). مبادئ الصحة النفسية. عمان: دار وائل للنشر، الاردن، الطبعة الاولى.
- علاء الدين كفافي، (1990). الصحة النفسية. هجر للطباعة والنشر. الجيزة، مصر
- كمال يوسف بلان، (2011). الاضطرابات السلوكية والوجدانية لدى الاطفال المقيمين في دور الايتام من وجهة نظر المشرفين عليهم. مجلة جامعة دمشق، 27(1+2)177.
- ليز ماكلين، (ترجمة احمد رمو). (2003). الاكتئاب: أعراضه، واسبابه، وتشخيصه، والخلاص منه. دمشق: دار علاء الدين، سوريا.
- مجد ربحي الشامي، (2011). مستويات القلق والاكتئاب لدى امهات الاطفال التوحديين وعلاقتها ببعض المتغيرات الديموغرافية. رسالة ماجستير، الجامعة الاردنية، عمان، الاردن.
- محمد عبد القادر شحاتة، (1992) مدخل لعلم النفس الفارق. القاهرة: دار النهضة العربية.

- مشروع قانوني اتحادي (2009). في شأن الاطفال مجهولي النسي، وزارة الشؤون الاجتماعية، دولة الإمارات العربية المتحدة.
- نزيه حمدي، ونظام ابو حجلة، وطالب أبو طالب، (1988). البناء العأملي ودلالات صدق وثبات الصورة المعربة لقائمة بيك للإكتئاب. دراسات، المجلد الخامس عشر، العدد (1)، ص 30-40.
- هند محمد ياسر، (2010). فاعلية برنامج تدريبي في تغيير البنى المعرفية ومركز الضبط وخفض الاكتئاب لدى الأيتام في الأردن. رسالة دكتوراه. الجامعة الأردنية. الأردن.
- ياسر يوسف اسماعيل، (2009). المشكلات السلوكية لدى الاطفال المحرومين من بيئتهم الاسرية. رسالم ماجستير بكلية التربية، الجامعة الاسلامية، غزة.

ثانياً: المراجع باللغة الانجليزية

- American Psychiatric Association (2000).Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders Text Revision، Washington، DC
- Beck، A. (1980) Cognitive Therapy and emotional disorders. New York، International University Press.
- Bernard، H. (1970) Mental Health in the Classroom Mc Grow Hill Book Co. ، pp. 12 -13 Child Abuse& Neglect.(37):310- 319.
- Cluver، L.; Gardner، F. & Operario، D. (2008) Poverty and Psychological Health among AIDS-Orphane Children in Cape Town، South Africa. AIDS Care، Taylor & Francis Group.
- Doku، P. (2012) Mental Health of Orphans Vulnerable Children With the Context of AIDS/HIV Ghana، Theses for the Degree of Doctor of Philosophy، College of Medicine، University of Glasgow، Scotland-UK.
- Fawzy، N. & Fouad، A. (2010) Psychological and Developmental Status of Orphanage Children: Epidemiological Study. Current Psychiatry، 17(2): 41 -48 .
- Goldberg، D.،& Williams، P. (1991) A Users Guide to the General Health Questionnaire(GHQ)، Da Basingstoke Press.
- Ibrahim، A.; El-Bilshz، M.; El-Gilany، A.& Khater، M.(2012) Prevalence and Predictors of Depression Among Orphans in Dakahlias Orphanages، Egypt. International Journal of Collaborative Research on Internal Medicine & Public Health،4 (12).

- Isaranurug، S. & Chompikul، J. (2009) Emotional Development and Nutritional Status of HIV/AIDS Orphaned Children Aged 612- years old in Thailand. Matern Child Health، 13(1) 138- 143.
- Kate، W.؛ Elaine، Ch.؛ & Peter، A.(2006) Telling the truth is the best thing: Teenage orphans experiences of parental AIDS-related illness and bereavement in Zimbabwe. Social Science& MEDICINE(63)،1923- 1933.
- Kumakech، E.؛ Cantor-Graae، E.؛ Maling، S.؛ Bajunirwe، F. (2009) Peer-group support intervention improves the psychosocial well-being of AIDS orphans: cluster randomized trial. Social Science& Medicine. Vol. (68):1038 -1043.
- Lucie، D.؛ Mark، O.؛ Frances، G. & Mark، E.(2012) Persisting mental health problems among AIDS-orphaned children in South Africa. Journal of Child Psychology and Psychiatry، 53(4)، 363- 370.
- Monica، R.؛ Brett، D.، & Cecile، R.(2009)The Association of Single and Double Orphan hood With Symptoms of Depression Among Children and Adolescents in Namibia. Eur Child Adolesc Psychiatry،(18)،369- 376.
- Musisi، S. & Kinyanda، E. (2003) Psychological Problem of HIV Sero-Positive Adolescent as seen at Mildmay Center، Kampala. Proceeds of the Eastern African Regional Psychiatric Conference. Personality assessment، 57(1)120- 129.
- Spielberger، C. (1983) Manual for State-Trait Anxiety Inventory (form Y) Consulting Psychology Process.
- Swadi، H. (1999) Child Mental Health Services in the United Arab Emirates. Child Psychology & Psychiatry Review،4(1) 27- 29.
- Thurman، T.؛ Snider، L.؛ Boris، N.؛ Kalisa، E.؛ Nyirazinyoye، L.؛ & Brown، L. (2008) Barriers to the community support of orphans and vulnerable youth in Rwanda. Social Sciences & Medicine. 66)، 1557 -1567). vol.

- Tim، L.؛ Geoff، F.؛ Choice، M. & Sarah، H. (2002). Families، orphans and children under stress in Zimbabwe Evaluation and program planning، Vol (25).459– 470.
- World Health Organization (2004). Promoting mental health: concepts، emerging evidence، practice (Summary Report) Geneva: World Health Organization.
- Zapata، L.؛ Kissin، D.؛ Bogoliubova، O.؛ Yorick، R.؛ Kraft، J.؛ Jamieson، D.؛ March banks، P.؛ & Hillis، S.(2013). Orphaned and abused youth are vulnerable to pregnancy and suicide risk.
- Zhra،S.،Sadia، M.،& Ehsan، S.(2011). Behavioral problems among children living in orphanage facilities of Karachi، Pakistan: comparison of children in an SOS Village with those in conventional orphanages. Soc Psychiatry Epidemiol، 46، 787– 796.

Psychological Health,Anxiety, and Depression among Residents of Zayed Family Care House In the United Arab Emirates

MOZA ALI AL-NUAIMI•
DR.YOUSEF ABD AL WAHAB ABUHMAIDAN ••

Abstract

The Purpose of this study was to investigate the levels of Mental Health, Anxiety and Depression among Residents of Zayed Family Care House in the United Arab Emirates Based on some demographic variables (Gender).

The sample of the study consisted of (73) individuals who live in Dar Zayed for Family Care, in Al Ain and Abu Dhabi. Tools used in this study were Beck Depression Inventory (BDI), State-Trait Anxiety Inventory (STAI) , and General Health Questionnaire (GHQ).

Results showed that individuals who had increased levels of Anxiety and Depression (moderate to severe) among the study sample, which was (28.7%) from individuals who had moderate to severe Depression and (61.6%) for those who had moderate to high levels of Anxiety. Furthermore, there were (1.4%) from Residents of Zayed Family Care House who had low levels of Mental Health and its dimensions (Psychosomatic dimensions (6.9%) freedom from Anxiety(19.2), efficiency of Social Functions (16.4%) and Freedom from severe Depression(8.2%). Results also showed that differences in means of Mental Health and its Dimensions (psychosomatic, freedom from Anxiety and efficiency of Social Function) were significant between Males and Females. According to Anxiety and Depression, the results did not show significant differences between males and females.

The current study recommends future research related to Residents of Family Care Houses in the United Arab Emirates that looks at others variables.

Keywords: Psychological health, Anxiety, Depression,

• SeniorPsychiatry Specialist Asisc.center
•• Professor, Applied Behavioral Psychology, University of Jordan ABSTRACT

تطبيقات التسويق الابتكاري في الشركات الصناعية بمحافظة الخليل: الإشكاليات والمقترحات

د. ناصر «محمد سعود» جرادات●
أ. رهام صلاح شويكي●●

الملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرّف على تطبيقات التسويق الابتكاري في الشركات الصناعية بمحافظة الخليل بمجالاتها الأربعة (المنتج، والتسعير، والترويج، والتوزيع)، والكشف عن أبرز الإشكاليات التي تحول دون تطبيق التسويق الابتكاري في تلك الشركات.

تكوّن مجتمع الدراسة من جميع الأفراد المسؤولين عن الأنشطة التسويقية في الشركات الصناعية بمحافظة الخليل خلال فترة إجراء الدراسة، والبالغ عددهم (717) فرداً. ولغرض الدراسة تم اختيار عينة طبقية تناسبية مكوّنة من (250) فرداً. وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لمناسبته لطبيعة الدراسة وأهدافها، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات اللازمة.

● قسم إدارة الأعمال- كلية العلوم الإدارية والمالية - جامعة فلسطين الأهلية
●● قسم إدارة الأعمال- كلية العلوم الإدارية والمالية- جامعة فلسطين الأهلية

توصّلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها أنّ الشركات عينة الدراسة تطبّق التسويق الابتكاري بمجالاته الأربعة (المنتج، والتسعير، والترويج، والتوزيع) بدرجة متوسطة. وأظهرت النتائج أيضاً العديد من الإشكاليات التي تقف عائقاً أمام تطبيق عملية التسويق الابتكاري، كغياب التنسيق بين الإدارات المهتمة بالأنشطة الابتكارية.

في ضوء نتائج الدراسة أوصى الباحثان بضرورة سعي الشركات المستمر إلى إيجاد أسواق جديدة لمنتجاتها، وزيادة منافذ التوزيع للزبائن، وضرورة إيجاد قسم للأبحاث والتطوير من شأنه العمل على توفير المقترحات المستمرة الضرورية لعملية الابتكار.

المقدمة:

في ظل التطور الهائل الذي يعصف بالجانب الاقتصادي، وفي ظل الثورة التكنولوجية التي تغزو عالم الاتصالات، وما يتزامن معها من تزايد شديد في المنافسة – ولا سيما مع وفرة المنتجات ودورة حياتها القصيرة – وبالوقت الذي لم يعد التسويق يقتصر على البيع والتخلص من المنتج وحسب؛ لم يعد المستهلك يقف عند حاجة معينة، ولا يرضى بإشباعها عند أول سلعة يراها (Arnold، 2010).

يعد التسويق من أهم الأنشطة الحيوية، سواء في منظمات الأعمال أو المنظمات العامة أو حتى في المنظمات غير الهادفة إلى تحقيق الربح، وربما لا تعتبر من قبيل المبالغة الادعاء بأن التسويق في الوقت الحاضر هو التحدي الحقيقي لنجاح المنظمات وبقائها ونموها وازدهارها. فهو العنصر الأساسي الذي يمكّن المؤسسة من تخطيط وتطوير منتجاتها بما يتفق مع حاجات ورغبات السوق المستهدفة، ومن توزيعها أيضاً وبالطريقة الأمثل التي تتلاءم مع السوق (عزام وآخرون، 2008).

يشير التسويق الابتكاري إلى الكيفية التي يتم من خلالها وضع الأفكار الجديدة أو غير المألوفة موضع التطبيق الفعلي في الممارسات والسياسات التسويقية؛ أي أن التسويق الابتكاري هو عملية استغلال واستثمار للأفكار الجديدة في مجال التسويق ولكن أن يكون نشاط التسويق الابتكاري في أحد أو كل عناصر المزيج؛ فقد ينصب على عنصر المنتج أو السعر أو التوزيع أو الترويج أو على كل هذه العناصر مجتمعة.

تتناول هذه الدراسة تطبيقات التسويق الابتكاري للشركات الصناعية في محافظة الخليل؛ وذلك من خلال تحديد أهم الإشكاليات التي تواجه هذه الشركات في تطبيقها لهذا التسويق، وبالتالي تقديم مقترحات لحل تلك الإشكاليات.

وتمتاز الشركات الصناعية في محافظة الخليل بكثرتها وتميّزها، الشيء الذي يقودها إلى تقديم منتجات يتم تسويقها داخل الوطن وخارجه، وبالتالي تبرز الأهمية للبقاء على مستوىً من المنافسة في الأسواق المحلية والدولية، وهذا ما تسعى الدراسة للوصول إليه وتحقيقه.

مشكلة الدراسة:

تتمثّل مشكلة الدراسة في التعرّف على تطبيقات التسويق الابتكاري في الشركات الصناعية بمحافظة الخليل بمجالاتها الأربعة (المنتج، والتسعير، والترويج، والتوزيع)، بهدف الكشف عن أبرز الإشكاليات التي تحول دون تطبيقه في تلك الشركات، في محاولةٍ لتقديم مقترحات تهدف إلى تحسين وتطوير عملية التسويق الابتكاري.

ويمكن تحقيق غرض الدراسة من خلال الإجابة عن الأسئلة التالية:

السؤال الرئيس الأول: ما درجة تطبيق التسويق الابتكاري في الشركات الصناعية بمحافظة الخليل؟

وينبثق من هذا السؤال الأسئلة الفرعية الآتية:

1. ما أهم مظاهر الابتكار في المنتج في الشركات الصناعية بمحافظة الخليل؟
2. ما أهم مظاهر الابتكار في مجال التسعير في الشركات الصناعية بمحافظة الخليل؟
3. ما أهم مظاهر الابتكار في مجال الترويج في الشركات الصناعية بمحافظة الخليل؟
4. ما أهم مظاهر الابتكار في مجال التوزيع في الشركات الصناعية بمحافظة الخليل؟

السؤال الرئيس الثاني: ما أهم الإشكاليات التي تواجه تطبيق التسويق الابتكاري في الشركات الصناعية بمحافظة الخليل؟

السؤال الرئيس الثالث: ما أهم المقترحات لتطبيق التسويق الابتكاري في الشركات الصناعية بمحافظة الخليل؟

فرضيات الدراسة:

اعتماداً على مشكلة الدراسة وللإجابة عن أسئلتها، تمّ بناء الفرضية الرئيسة التالية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات المبحوثين حول تطبيق التسويق الابتكاري للشركات الصناعية في محافظة الخليل تعزى للمتغيرات الديموغرافية: القطاع الصناعي، والجنس، والعمر، والمستوى التعليمي، وسنوات الخبرة.

وينبثق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

- **الفرضية الفرعية الأولى:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) في متوسطات استجابات المبحوثين حول تطبيق التسويق الابتكاري للشركات الصناعية في محافظة الخليل تعزى لنوع القطاع الصناعي.
- **الفرضية الفرعية الثانية:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) في متوسطات استجابات المبحوثين حول تطبيق التسويق الابتكاري للشركات الصناعية في محافظة الخليل تعزى لمتغير الجنس.
- **الفرضية الفرعية الثالثة:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) في متوسطات استجابات المبحوثين حول تطبيق التسويق الابتكاري للشركات الصناعية في محافظة الخليل تعزى لمتغير العمر.
- **الفرضية الفرعية الرابعة:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) في متوسطات استجابات المبحوثين حول تطبيق التسويق الابتكاري للشركات الصناعية في محافظة الخليل تعزى لمتغير المستوى التعليمي.
- **الفرضية الفرعية الخامسة:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) في متوسطات استجابات المبحوثين حول تطبيق التسويق الابتكاري للشركات الصناعية في محافظة الخليل تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

أهمية الدراسة

تستمد الدراسة أهميتها من طبيعة الموضوع الذي تغطيه، وبصفة عامة من النتائج المتوقعة منه والتي يمكن أن تسهم في تقديم دليل عملي وعلمي عن واقع تطبيق التسويق الابتكاري في الشركات الصناعية في محافظة الخليل؛ فهو يسلّط الضوء على أبرز ما ينبغي على الشركات التمسك به في مواجهة السوق المتجددة لتحافظ على مستوىً كافٍ من التميز يؤهلها للبقاء والاستمرار، ألا وهو تمسكها بالتسويق الابتكاري لمنتجاتها. كما تنبع أهمية الدراسة من خلال مساعدة الشركات الصناعية على الاستفادة من نتائج الدراسة؛ وذلك من خلال التعرّف على أبرز الإشكاليات التي تحول دون تطبيق التسويق الابتكاري، ثم السعي لحلها من خلال المقترحات المقدّمة.

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. التعرف على واقع تطبيق التسويق الابتكاري في فلسطين من خلال دراسة عدد من الشركات الصناعية بمحافظة الخليل.
2. الكشف عن أهم المعوقات والصعوبات التي تحول دون تطبيق مفهوم التسويق الابتكاري في فلسطين عامةً، ومحافظة الخليل خاصة.
3. التوصل إلى نتائج وتوصيات من شأنها أن تساعد الشركات الصناعية على تحقيق فاعلية الأداء التسويقي من خلال تبني فكرة التسويق الابتكاري.

مصطلحات الدراسة:

- **التسويق:** هو النشاط الذي يشمل الجهود التي تقوم بها الوحدة الاقتصادية في سبيل إشباع الاحتياجات الحالية والمستقبلية للأفراد بتقديم السلع والخدمات بالكميات والمواصفات والأسعار المناسبة في الوقت والمكان المناسبين بهدف تحقيق الربح (حنا، 2001).
- **الابتكار:** هو العملية التي تسمح بتحويل فكرة إلى منتج (سلعة أو خدمة) جديد أو محسّن، أو إلى طريقة عمل جديدة، وعملية الابتكار تغطي جميع النشاطات العلمية والتكنولوجية والتجارية والمالية الضرورية للتسويق الناجح للمنتج الجديد والتنفيذ الفعّال للطريق الجديدة» (OECD، 2005).
- **التسويق الابتكاري:** وضع الأفكار الجديدة أو غير التقليدية موضع التطبيق الفعلي في الممارسات التسويقية (أبو جمعة، 203).
- **مزيج التسويقي:** هو مجموعة من الأدوات التسويقية التي تحتاجها المنظمة لتحقيق الأهداف التسويقية في السوق المستهدف .(Prasad،2002) إذ إنه بعد تحديد السوق المستهدف، تتوجّه نشاطات الشركة نحو إشباع حاجات السوق المستهدف من خلال أربع استراتيجيات رئيسية هي: استراتيجية المنتج، واستراتيجية التسعير، واستراتيجية التوزيع، واستراتيجية الترويج والتي بدورها تشكّل المزيج التسويقي التقليدي أو «4Ps»، وهي تلائم المؤسسات الصناعية والربحية (سويدان، 2010).

الإطار النظري:

أساسيات التسويق:

بالتزامن مع التطورات التي حصلت في بيئة منظمات الأعمال، ونتيجةً لزيادة حجم الإنتاج واشتداد المنافسة واتساع الأسواق، بدأ التسويق يحتل وظيفةً أساسيةً تعمل على تحديد حاجات ورغبات المستهلك في محاولة منها لتلبيتها بكفاءة وفاعلية.

يعتبر التسويق من أهم المفاهيم الحديثة التي أصبحت تلعب دوراً مؤثراً في مجال الأعمال، حيث يعني ذلك النشاط الذي يهتم بالمواءمة بين حاجات ورغبات المستهلكين من جهة، وقدرات وإمكانيات المؤسسة من جهة أخرى، مما أكسبه أهمية كبيرة في وقتنا الحاضر من خلال تركيزه على وضع حاجيات ورغبات الزبون في المقام الأول (سليماني، 2007).

فالتسويق كما عرّفه ستانتون هو: "نظام شامل لأنشطة منظمة الأعمال المتفاعلة، والتي تهدف إلى تخطيط وتسعير وترويج وتوزيع السلع والخدمات التي تُشبع حاجات الزبائن الحاليين والمرتقبين" (Stanton، 1971).

اتسع مجال التسويق وأصبح له دور بارز في نجاح المؤسسات؛ فتوسعت نشاطاته وتنوعت، وأصبح يرتبط بعدد متزايد من ميادين التطبيق(Kotler and Dubois، 2002). وهذا ما جعل أهميته تتجسّد كواحد من أهم نشاطات المؤسسة. حيث أصبح التسويق في النظرة الجديدة له يُعبّر عن كل نشاط يقود إلى جذب زبائن جدد للمؤسسة والمحافظة عليهم، كما يُعبّر عن استمرارية باقي الأنشطة، ومنه بقاء واستمرار المؤسسة ككل وتوسعها ونموها ونجاحها (Maruani، 1991). فالمنظمات القائمة، أو بالأحرى المنظمات المعاصرة، لا تقاس بحجمها أو بحجم مبانيها؛ ولكن بنجاح هذه المنظمات في السوق وبآلية تسويق وتداول منتجاتها (Al-Zyadaat and others، 2012).

للتسويق عدّة أهداف يشير إليها كثير من الباحثين، وتتمثّل أهم تلك الأهداف في تحقيق الربح، وتلبية حاجات المستهلكين، والبقاء والاستمرار (بغداد، 2008).

ماهية الابتكار:

كان التسويق الابتكاري (الإبداعي) Innovative (Creative) Marketing – ولا زال- موضع اهتمام الأكاديميين والممارسين في مجال التسويق، وذلك لما له من تأثير إيجابي على نجاح المنشأة تسويقياً، وما يترتب على ذلك من نجاح المنشأة بشكل عام في تحقيق الكفاءة والفعالية.

بل لقد أصبح من الأقوال المأثورة هذه الأيام أنه إما الابتكار – عموماً أو الاندثار Innovate or Evaporate. وينطبق هذا القول على التسويق انطباقه على الوظائف الأخرى للمنشأة، بل ربما ينطبق بالدرجة الأولى عليه (أبو جمعة، 2010).

إن مفهوم ابتكار المنتج هو مفهوم واسع، ويشمل كل ما هو جديد ومختلف يميز المؤسسة عن الآخرين ويمنحها دعماً في المركز التنافسي وتحسين الأداء، وعليه فإن الابتكار مرتبط بأي شيء جديد من قبل المؤسسة (إدريسي، 2016).

عرّف تشيرمير هورن وزملاؤه الابتكار بأنه: «عملية إنشاء الأفكار الجديدة ووضعها في الممارسة، مؤكدون على أن أفضل المؤسسات هي التي تتوصل إلى الأفكار الخلّاقة ومن ثم تضعها في الممارسة» (Schermerhorn، 1997).

أما نجم عبود نجم، فعرّفه بأنه: "التوصّل إلى ما هو جديد بصيغة التطور المنظم والتطبيق العملي لفكرة جديدة" (نجم، 2006)، فهو بذلك يركّز على أهمية التطبيق العملي وليس الوقوف عند حد الفكرة الجديدة وحسب.

تُعتبر مسألة البقاء هدفاً استراتيجياً للمنظمات، لذا فإن جميع الابتكارات تُعدّ عنصراً مهماً جداً على المدى القصير والطويل؛ فالمنظمة التي لا تمتلك القدرة أو الرغبة في ممارسة كل من البحث والتطوير المستمر والتجديد والابتكار في مجال عملها، فإنها ستواجه بالتأكيد تحديات كبيرة وصعبة في ظل سوق من المنافسين يسعى جاهداً للابتكار والتحسين المستمر لمنتجاته وخدماته وعملياته. فالابتكار سلاح أساسي يُستخدم للفوز بالعملاء والأسواق من خلال تطوير ميزة تنافسية مستدامة (Kanagal، 2015).

وبحسب ما ذكره كل من الدكتور عبد الرحيم الفارس والدكتور فراس الرفاعي في كتابهما "مدخل إلى الأعمال الدولية"، فإن الابتكار يجب أن يكون من أولويات اهتمام المنظمات والشركات في جميع المجالات بلا استثناء من أجل البقاء في السوق والتوسع. وذكرا بأن أهمية الابتكار تتمثّل في خفض النفقات، وزيادة الإنتاجية، وتحسين الأداء، وإيجاد المنتجات الجديدة وتطويرها، وإيجاد أسواق وفرص عمل جديدة (الفارس والرفاعي، 2013).

وهناك مجموعة من العوامل التي جعلت الابتكار ذا أهمية خاصة أكثر من أي وقت مضى، ومن بين هذه العوامل: ازدياد المنافسة بين المؤسسات، وكبر حجم منظمات الأعمال، وارتفاع توقعات المستهلكين، ونقص الموارد، وتزايد الطلب على الأفكار الجديدة (عامر، 1998).

مفهوم التسويق الابتكاري:

في الوقت الذي أصبح فيه المستهلك عاجزاً في كثير من الأحيان عن التعبير عن حاجاته ورغباته – خاصةً وأن السلع والخدمات باتت تتسم بالتحديث الكبير نتيجةً للتطور التكنولوجي المذهل – وبالوقت الذي أصبح من الصعب، بل ومن غير المفيد اللجوء إلى المستهلك لدراسة حاجاته ورغباته؛ فُرض على المؤسسة اللجوء إلى قدراتها الابتكارية والإبداعية لدى العاملين لديها من أجل تصميم وإطلاق سلع أو خدمات قادرة على جذب المستهلكين، واكتشاف وخلق حاجات ورغبات لديهم إن لم تكن هذه الحاجات أو الرغبات موجودة فعلا (سعودي، 2015).

لا يخفى دور التسويق الابتكاري في اكتشاف أسواق جديدة، حيث الاعتماد على الأسواق الحالية ليس ابتكاراً. فالمنظمات تخترع وتقدّم التكنولوجيا وتضعها موضع التطبيق بما يتناسب مع حاجات ورغبات المستهلكين الحالية والمستقبلية. فلا يجب الاكتفاء بالنجاحات السابقة فقط، بل الابتكار والتجديد المستمر الذي لولاه لما كانت النجاحات (عبداوي، 2016).

التسويق الابتكاري مفهوم واسع يعني الابتكار في جميع أوجه النشاط التسويقي، وبالتالي فهو غير مقتصر على مجال معين في التسويق كالابتكار في المنتج أو في مجال الإعلان فقط، وإنما يشمل جميع المجالات التسويقية الأخرى؛ فالابتكار التسويقي يمس كل الأنشطة المرتبطة بتوجيه المنتج من الصانع إلى المستخدم النهائي (Lambin، 1993).

وهذا يعني أن أي تسويق ابتكاري ينطلق من فكرة جديدة ولا يتوقف عند حد توليد أو إيجاد فكرة جديدة، وإنما يتعدى ذلك إلى وضع هذه الفكرة موضع التطبيق العملي، ولذا يعرف على أنه: "الاستغلال الناجح للأفكار الجديدة" (Tidd and others، 2005). وبالطبع في مجال التسويق.

وقد ينصب التسويق الابتكاري على عنصر المنتج (سلعة كان أم خدمة)، أو عنصر السعر، أو عنصر الترويج، أو عنصر التوزيع (المكان)، أو على كل هذه العناصر في آن واحد (أبو جمعة، 2003). وبمعنى آخر لا بدّ من الابتكار في الجهود التسويقية وخلق مزيج تسويقي متكامل والقيام بأنشطة تسويقية ابتكارية تساهم في تطوير وتنمية أداء المنشأة. (امجدل، 2011).

القطاع الصناعي في محافظة الخليل (غرفة تجارة وصناعة محافظة الخليل، 2015)

يُعدّ القطاع الصناعي في محافظة الخليل رافداً أساسياً للاقتصاد الفلسطيني ومحركاً رئيسياً للتنمية الاقتصادية المحلية والوطنية. حيث بلغ عدد المنشآت الصناعية في محافظة

الخليل حوالي (3200) منشأة صناعية وحرفية، وتعمل هذه المنشآت على تشغيل (28000) من الأيادي العاملة.

وتشمل الصناعة في محافظة الخليل عدة قطاعات رئيسة، وهي: الصناعات المعدنية، والصناعات الإنشائية، والصناعات البلاستيكية، والصناعات الخشبية، والصناعات الغذائية، والصناعات الكيميائية، والصناعات الجلدية، والصناعات التقليدية والتراثية، والصناعات النسيجية، وصناعة الورق والكرتون، وصناعة الحجر والرخام، وصناعة المعادن الثمينة وصياغتها، وصناعة الزجاج والديكور.

وتشكّل صادرات المحافظة ما نسبته (27 %) من إجمالي الصادرات الفلسطينية بناءً على إحصائيات جهاز الإحصاء المركزي وذلك لمختلف الأسواق العالمية، بالإضافة إلى حصتها في الأسواق المحلية. مما ينمّ عن نوعية المنتجات الفلسطينية وجودتها وقدرتها التنافسية العالية.

الدراسات السابقة

1. دراسة (عبداوي، 2016) بعنوان: مساهمة التسويق الابتكاري في خلق القيمة للزبون: دراسة حالة عينة من زبائن مؤسسة Condor للالكترونيات بمدينة بسكرة / الجزائر

جاءت هذه الدراسة لغرض توضيح مساهمة التسويق الابتكاري في خلق القيمة للزبائن من خلال مؤسسة Condor للالكترونيات بمدينة بسكرة، حيث تكوّن مجتمع الدراسة من سكان مدينة بسكرة الذين يمتلكون منتجات Condor، وبعينة عشوائية مكونة من 300 زبون للمؤسسة.

خلصت الدراسة إلى أن المؤسسة عينة البحث تعمل على الابتكار في مجال التسويق، والابتكار في مجال المنتجات والتوزيع. وقدّمت الدراسة جُملة من التوصيات تمثّلت في الحثّ على الاهتمام بالجانب التسويقي وتطويره والبحث عن المزيد من سُبل الابتكار، إضافة لضرورة تفعيل صفحات مواقع التواصل الاجتماعي، والاهتمام بالابتكار في مجال الترويج، وإعطاء المزيد من الأهمية للزبائن.

2. دراسة (إدريسي، 2016) بعنوان: ابتكار المنتج وأهميته في تحسين الأداء التسويقي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة: دراسة حالة عينة من المؤسسات – تقرت/ الجزائر

هدفت الدراسة إلى قياس مدى أهمية ابتكار المنتج في تحسين الأداء التسويقي وتحديداً في العينة محل الدراسة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة - مؤسسة المرجان الجديدة، ومؤسسة ملبنة العائلة، ومؤسسة مطاحن الواحات- في ظل بيئة تنافسية شديدة تفرض على المؤسسة أن تعمل على تقديم منتجات جديدة بشكل مستمر.

وخلصت الدراسة إلى أهمية تقديم المؤسسات لمنتجات جديدة ومطوّرة، وإدخال مجموعة من التحسينات والتعديلات على المنتجات القديمة، وأنّ ابتكار المنتج هو المفتاح لبقاء المؤسسة في الظروف المتغيرة في ظلّ افتقار عينة البحث للأداء التسويقي الجيد بالمعنى الفعلي. وحثّ الباحث على ضرورة إيجاد قسم للتسويق يأخذ على عاتقه مسؤولية تطوير وابتكار المنتجات الجديدة، وضرورة العمل على تحسين الأداء التسويقي ككل.

3. دراسة (Kanagal, 2015) بعنوان: Innovation and product innovation in marketing strategy: A study of Philips Corporation

هدف الباحث إلى إجراء دراسة تجريبية عن ابتكار المنتجات (طبيعة الابتكار في المنتجات وعناصره وأنواعه وجوانب تخطيطه وتقييمه)، ورسم الآثار المترتبة على الاستراتيجيات التسويقية المختلفة من خلال شركة فيليبس في هولندا.

توصلت الدراسة إلى أن الشركة تعمل على تطبيق الابتكار في منتجاتها عن طريق تقديم المنتج الأفضل للعملاء على الرغم من أن تكلفته قد تكون أعلى مقارنة بغيرها؛ فإضافةً لتوفير البيئة المناسبة للابتكار داخل الشركة، فهي تبتكر في مجال التصميم، وتترجم أفكارها إلى نماذج أولية تعظّم القيمة للعميل وهو ما يدفعها إلى عملية الابتكار. وأوصت الدراسة بضرورة التغلب على مقاومة التغيير في المنظمات لأغراض الابتكار، والرغبة في التعاون مع الآخرين والقدرة على تحمل الفشل. وأنّ توحيد العقول من الفرد إلى المجموعة ومن المجموعة إلى الشركة هو مطلوب للإبداع لتحويله إلى الابتكار الناجح للمنظمة.

4. دراسة (حميود وشعوبي، 2014) بعنوان: واقع تطبيق الابتكار التسويقي في التوزيع في الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز: دراسة حالة مديرية التوزيع (فرع ورقلة حضري/الجزائر)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق الابتكار التسويقي في التوزيع في الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز، من خلال دراسة حالة إحدى مديريّات التوزيع التابعة لها، وهي مديرية التوزيع (فرع ورقلة حضري).

كان من أبرز ما توصّلت إليه الدراسة أن الشركة تطبّق الابتكار التسويقي من خلال استخدامها للوسائط الإعلامية والتكنولوجيا الحديثة في عمليات التحكم والتواصل بين مراكزها ووحداتها، وتركيزها على جودة المنتجات المقدّمة إلى الزبائن. وعلى الرغم من ذلك فهي تفتقر للبيئة المناسبة التي تشجع موظفيها على اكتشاف وتطبيق الأساليب الجديدة في التوزيع. فدعت

الدراسة إلى ضرورة اهتمام الشركات بتشجيع الموظفين في جميع المستويات الوظيفية على اقتراح الأفكار الجديدة فيما يتعلّق بتنويع أساليب وطرق التوزيع وتطبيق أفضلها.

5. دراسة (Haghighinasab and others, 2013) بعنوان: Identification of Innovative Marketing Strategies to Increase the Performance of SMEs in Iran

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مجموعة من الاستراتيجيات التسويقية المبتكرة على أساس كل من المنتج، والتسعير، والتوزيع، والترويج وأثر تلك الاستراتيجيات على زيادة أداء الشركات الصغيرة والمتوسطة في إيران، من خلال عدد من شركات صناعة الأغذية في محافظة أذربيجان الشرقية الإيرانية.

أثبتت الدراسة أثر كل من المنتج والترويج على استراتيجيات التسويق المبتكرة والتي يمكن أن تؤدي إلى نتائج مبتكرة في الأعمال التجارية والمزايا التنافسية القائمة على أساس التمييز والتكلفة والابتكار والنمو وإقامة تحالفات استراتيجية. وأوضحت الدراسة أهمية التوجه الريادي على الابتكار وأداء الأعمال؛ حيث يعدّ نموذجاً مرجعياً لرجال الأعمال والذي يمكن استخدامه بشكل فعال في الأسواق التنافسية.

6. دراسة (امجدل، 2011) بعنوان: الابتكار التسويقي ودوره في ترقية أداء المنشأة الاقتصادية: دراسة حالة منشأة سيدي الكبير للمشروبات الغازية بالبليدة/ الجزائر

هدفت الدراسة إلى بيان الدور المؤثر الذي يُحتمل أن يؤديه الابتكار التسويقي في تحسين أداء المنشأة ومدى الحاجة إليه باعتباره أحد عوامل التميّز وذلك من خلال الابتكار في المنتجات، والأسعار، والترويج، والتوزيع، من خلال دراسة أُجريت على الإداريين العاملين بمؤسسة سيدي الكبير والتي تختص بإنتاج المشروبات الغازية.

وتوصلت الدراسة إلى أنّ درجة الابتكار في المنشأة محل الدراسة كانت عالية، وأنّ ثمّة علاقة طردية موجبة بين حالة الابتكار التي عليها المنشأة وحالة الابتكار التسويقي السائدة فيها. وأنّ الابتكار في مجال المنتجات – من خلال خلق منتجات جديدة أو تجديد وتطوير ما هو موجود – يزيد من فعالية الأنشطة التسويقية الأخرى.

منهجية الدراسة:

تكوّن مجتمع الدراسة من جميع الأفراد المسؤولين عن الأنشطة التسويقية في الشركات الصناعية بمحافظة الخليل خلال فترة إجراء الدراسة، والبالغ عددهم (717) فرداً. ولغرض

الدراسة تم اختيار عينة طبقية تناسبية مكوّنة من (250) فرداً. وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لمناسبته لطبيعة الدراسة وأهدافها، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات اللازمة.

نتائج الدراسة

النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيس الأول: ما درجة تطبيق التسويق الابتكاري في الشركات الصناعية بمحافظة الخليل؟

للإجابة عن هذا السؤال، تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة تطبيق التسويق الابتكاري في الشركات الصناعية بمحافظة الخليل، كما هو واضح من خلال الجدول رقم (1)

جدول رقم (1): المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة تطبيق التسويق الابتكاري في الشركات الصناعية بمحافظة الخليل

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الدرجة
الابتكار في المنتج	3.79	0.68	% 75.9	كبيرة
الابتكار في مجال التسعير	3.18	0.71	% 63.6	متوسطة
الابتكار في مجال الترويج	3.13	0.76	% 62.5	متوسطة
الابتكار في مجال التوزيع	3.33	0.73	% 66.5	متوسطة
الدرجة الكلية	3.35	0.60	% 67.0	متوسطة

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق إلى أن درجة تطبيق التسويق الابتكاري في الشركات الصناعية بمحافظة الخليل بشكل عام كانت متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول تطبيق التسويق الابتكاري (3.35)، وذلك بنسبة (67.0%).

فقد كانت أعلى مجالات الابتكار هي الابتكار في المنتج بمتوسط حسابي (3.79) وبنسبة مئوية (75.9%)، تبعها مجال الابتكار في التوزيع بمتوسط حسابي (3.33)، وبنسبة مئوية (66.5 %)، ثم الابتكار في مجال التسعير بمتوسط حسابي (3.18) وبنسبة مئوية (63.6 %)، ثم الابتكار في مجال الترويج بمتوسط حسابي (3.13) وبنسبة مئوية (62.5 %).

تشير هذه النتيجة إلى ضرورة تركيز الشركات الصناعية على مجال الترويج لمنتجاتها، وقد يعود الضعف في تطبيقه إلى نقص الخبرة بالأساليب الحديثة في هذا المجال.

السؤال الفرعي الأول: ما أهم مظاهر الابتكار في المنتج في الشركات الصناعية بمحافظة الخليل؟

يوضّح الجدول رقم (2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لمظاهر الابتكار في المنتج في الشركات الصناعية بمحافظة الخليل مرتبة حسب الأهمية.

جدول رقم (2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لمظاهر الابتكار في المنتج في الشركات الصناعية بمحافظة الخليل مرتبة حسب الأهمية.

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الدرجة
5	تتوافر منتجات الشركة بتصاميم مختلفة تتناسب مع أذواق واحتياجات الزبائن	4.27	0.70	% 85.4	كبيرة
3	تُميّز الشركة منتجاتها مقارنة بمنتجات منافسيها الرئيسيين	4.02	1.00	% 80.3	كبيرة
6	تتوفر لدى الشركة خبرات مختصة في تطوير المنتج	3.93	0.98	% 78.5	كبيرة
1	تعتبر الشركة سبّاقة في طرح منتجاتها	3.80	0.98	% 76.0	كبيرة
7	تقوم الشركة بابتكار منتجات متطورة مواكبة للتطور التكنولوجي العالمي	3.56	1.06	% 71.3	متوسطة
2	تطرح الشركة منتجات جديدة باستمرار في السوق	3.54	1.08	% 70.8	متوسطة
4	تقوم الشركة بتغيير خصائص المنتج بناء على فكرة إبداعية	3.44	1.10	% 68.8	متوسطة

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق إلى أن أكثر المظاهر شيوعاً هي توافر منتجات الشركة بتصاميم مختلفة تتناسب مع أذواق واحتياجات الزبائن، حيث بلغ المتوسط الحسابي لاستجابات المبحوثين (4.27) بنسبة مئوية (85.4 %)، تبعها أن الشركة تُميّز منتجاتها مقارنة بمنتجات منافسيها الرئيسيين، بمتوسط حسابي (4.02) بنسبة مئوية (80.3 %)، ثم تتوفر لدى الشركة خبرات مختصة في تطوير المنتج، بمتوسط حسابي (3.93) بنسبة مئوية (78.5 %)، ثم تعتبر الشركة سبّاقة في طرح منتجاتها، بمتوسط حسابي (3.80) بنسبة مئوية (76.0 %).

في حين كانت أدنى الفقرات من حيث التطبيق في مجال الابتكار في المنتج هي قيام الشركة بتغيير خصائص المنتج بناءً على فكرة إبداعية، حيث بلغ المتوسط الحسابي لاستجابات المبحوثين (3.44) بنسبة مئوية (68.8 %)، تبعها قيام الشركة بطرح منتجات جديدة باستمرار في السوق، حيث بلغ المتوسط الحسابي لاستجابات المبحوثين (3.54) بنسبة مئوية (70.8 %)، ثم قيام

الشركة بابتكار منتجات متطورة مواكبة للتطور التكنولوجي العالمي، حيث بلغ المتوسط الحسابي لاستجابات المبحوثين (3.56) بنسبة مئوية (71.3 %).

السؤال الفرعي الثاني: ما أهم مظاهر الابتكار في مجال التسعير في الشركات الصناعية بمحافظة الخليل؟

يوضّح الجدول رقم (3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لمظاهر الابتكار في مجال التسعير في الشركات الصناعية بمحافظة الخليل مرتبة حسب الأهمية.

جدول رقم (3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لمظاهر الابتكار في مجال التسعير في الشركات الصناعية بمحافظة الخليل مرتبة حسب الأهمية.

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الدرجة
8	تعمل الشركة على دراسة وتقدير الطلب السوقي على المنتجات وبالتالي تحديد الأسعار المناسبة	3.76	0.95	% 75.2	كبيرة
13	تطرح الشركة أسعاراً تنافسية لمنتجاتها قياساً بمنافسيها	3.53	1.05	% 70.7	متوسطة
12	تقوم الشركة بدراسة استراتيجيات التسعير المختلفة وربطها بما يتناسب مع وضع السوق المستهدف	3.53	1.06	% 70.6	متوسطة
10	تمتلك الشركة القدرة على التحكّم بالتغييرات السعرية المفاجئة	3.36	0.97	% 67.2	متوسطة
14	تنتهج الشركة استراتيجية التغلغل السوقي في التسعير؛ من خلال تخفيض أسعار المنتجات، وبالتالي زيادة الحصة السوقية والتي تؤدي إلى زيادة الربح على المدى البعيد	3.33	1.17	% 66.6	متوسطة
9	توفّر الشركة خدمة إلكترونية تتيح للزبائن معرفة الأسعار الخاصة بمنتجاتها قبل عملية الطلب والشراء	2.72	1.18	% 54.3	متوسطة
11	تنتهج الشركة الطرق والوسائل الحديثة في عملية الدفع (كبطاقات الدفع الإلكترونية)	2.04	1.25	% 40.7	منخفضة

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق إلى أن أكثر المظاهر شيوعاً هي عمل الشركة على دراسة وتقدير الطلب السوقي على المنتجات وبالتالي تحديد الأسعار المناسبة، بمتوسط حسابي (3.76) بنسبة مئوية (75.2 %)، تبعها أن الشركة تطرح أسعاراً تنافسية لمنتجاتها قياساً بمنافسيها، بمتوسط حسابي (3.53) بنسبة مئوية (70.7 %)، ثم تقوم الشركة بدراسة استراتيجيات التسعير المختلفة وربطها بما يتناسب مع وضع السوق المستهدف، بمتوسط حسابي (3.53) بنسبة مئوية (70.6 %)، ثم تمتلك الشركة القدرة على التحكّم بالتغييرات السعرية المفاجئة، بمتوسط حسابي (3.36) بنسبة مئوية (67.2 %).

في حين كانت أدنى الفقرات من حيث التطبيق في مجال التسعير هي انتهاج الشركة للطرق

والوسائل الحديثة في عملية الدفع (كبطاقات الدفع الإلكترونية)، حيث بلغ المتوسط الحسابي لاستجابات المبحوثين (2.04) بنسبة مئوية (40.7 %)، تبعها توفر الخدمة الإلكترونية التي تتيح للزبائن معرفة الأسعار الخاصة بمنتجاتها قبل عملية الطلب والشراء، حيث بلغ المتوسط الحسابي لاستجابات المبحوثين (2.72) بنسبة مئوية (54.3 %)، ثم انتهاج الشركة لاستراتيجية التغلغل السوقي في التسعير، حيث بلغ المتوسط الحسابي لاستجابات المبحوثين (3.33) بنسبة مئوية (66.6 %).

السؤال الفرعي الثالث: ما أهم مظاهر الابتكار في مجال الترويج في الشركات الصناعية بمحافظة الخليل؟

يوضّح الجدول رقم (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لمظاهر الابتكار في مجال الترويج في الشركات الصناعية بمحافظة الخليل مرتبة حسب الأهمية.

جدول رقم (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لمظاهر الابتكار في مجال الترويج في الشركات الصناعية بمحافظة الخليل مرتبة حسب الأهمية.

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الدرجة
15	تستخدم الشركة التقنيات والوسائل التكنولوجية الحديثة بما فيها مواقع التواصل الاجتماعي في التعريف بمنتجاتها	3.62	1.25	% 72.3	متوسطة
22	تهتم الشركة بالمسؤولية الاجتماعية كرعاية البرامج الخيرية	3.51	1.12	% 70.3	متوسطة
21	تستخدم الشركة المعارض التجارية لتقديم منتجاتها للأسواق المعنية	3.34	1.39	% 66.7	متوسطة
16	تستخدم الشركة التقنيات والوسائل التكنولوجية الحديثة بما فيها مواقع التواصل الاجتماعي في الحصول على التغذية الراجعة من المستهلكين لمنتجاتها	3.19	1.19	% 63.7	متوسطة
20	تستهدف الشركة فئات مجتمعية محددة في ترويج منتجاتها	3.07	1.19	% 61.5	متوسطة
19	تعمل الشركة على تنشيط مبيعاتها من خلال العروضات (كالخصومات والتحفيزات)	3.07	1.34	% 61.3	متوسطة
18	تصدر الشركة المطبوعات بأشكالها المختلفة (نشرات، بروشرات ومجلات دورية) للتعريف بأحدث المنتجات والعروضات	2.74	1.39	% 54.7	متوسطة
17	توفر الشركة العديد من الخدمات الإلكترونية (E-service) لتلبي احتياجات الزبائن (عرض المنتجات والأسعار والدفع الإلكتروني)	2.48	1.21	% 49.6	متوسطة

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق إلى أن أكثر المظاهر شيوعاً كانت استخدام الشركة التقنيات والوسائل التكنولوجية الحديثة بما فيها مواقع التواصل الاجتماعي في التعريف بمنتجاتها، بمتوسط حسابي (3.62) بنسبة مئوية (72.3 %)، تبعها اهتمام الشركة بالمسؤولية الاجتماعية كرعاية البرامج الخيرية، بمتوسط حسابي (3.51) بنسبة مئوية (70.3 %)، ثم استخدام الشركة المعارض التجارية لتقديم منتجاتها للأسواق المعنية، بمتوسط حسابي (3.34)

وبنسبة مئوية (66.7 %)، ثم استخدام الشركة للتقنيات والوسائل التكنولوجية الحديثة بما فيها مواقع التواصل الاجتماعي في الحصول على التغذية الراجعة من المستهلكين لمنتجاتها، بمتوسط حسابي (3.19) بنسبة مئوية (63.7 %).

في حين كانت أدنى الفقرات من حيث التطبيق في مجال الترويج هي عمل الشركة على توفير العديد من الخدمات الإلكترونية التي تلبّي حاجات الزبائن، بمتوسط حسابي (2.48) بنسبة مئوية (49.6 %)، تبعها إصدار الشركة للمطبوعات بأشكالها المختلفة للتعريف بأحدث منتجاتها وعروضاتها، بمتوسط حسابي (2.74) بنسبة مئوية (54.7 %)، ثم تنشيط الشركة لمبيعاتها من خلال العروضات (كالخصومات والتحفيزات)، حيث بلغ المتوسط الحسابي لاستجابات المبحوثين (3.07) بنسبة مئوية (61.3 %)، تبعها استهداف الشركة لفئات مجتمعية محددة في ترويج منتجاتها، حيث بلغ المتوسط الحسابي لاستجابات المبحوثين (3.07) بنسبة مئوية (61.5 %).

السؤال الفرعي الرابع: ما أهم مظاهر الابتكار في مجال التوزيع في الشركات الصناعية بمحافظة الخليل؟

يوضّح الجدول رقم (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لمظاهر الابتكار في مجال التوزيع في الشركات الصناعية بمحافظة الخليل مرتبة حسب الأهمية.

جدول رقم (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لمظاهر الابتكار في مجال التوزيع في الشركات الصناعية بمحافظة الخليل مرتبة حسب الأهمية.

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الدرجة
29	تتخذ الشركة جميع وسائل الأمن والسلامة في عملية توزيع المنتجات	4.13	0.89	% 82.7	كبيرة
24	تسعى الشركة باستمرار للتقليل من جهد ووقت الزبون في الحصول على المنتج	4.03	0.87	% 80.5	كبيرة
23	تنتهج الشركة أسلوب توصيل منتجاتها للزبون مباشرة	3.89	1.23	% 77.7	كبيرة
26	تأخذ الشركة بعين الاعتبار توزيع نقاط البيع بشكل يتماشى مع احتياجات وكثافة السكان	3.21	1.28	% 64.2	متوسطة
27	تتمتع الشركة التي لها فروع بشبكات اتصال بين جميع فروعها	3.13	1.27	% 62.7	متوسطة
28	توفر الشركة برامج تدريبية تُعنى بتدريب موظفي البيع	2.72	1.23	% 54.4	متوسطة
25	توفر الشركة خدمة البيع الإلكتروني لمنتجاتها عبر الانترنت	2.17	1.25	% 43.3	منخفضة

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق إلى أن أكثر المظاهر شيوعاً هي اتخاذ الشركة كافة

وسائل الأمن والسلامة في عملية توزيع المنتجات، بمتوسط حسابي (4.13) بنسبة مئوية (82.7 %)، ثم سعي الشركة باستمرار للتقليل من جهد ووقت الزبون في الحصول على المنتج، بمتوسط حسابي (4.03) بنسبة مئوية (80.5 %)، ثم انتهاج الشركة لأسلوب توصيل منتجاتها للزبون مباشرة، بمتوسط حسابي (3.89) وبنسبة مئوية (77.7 %)، ثم أخذ الشركة بعين الاعتبار توزيع نقاط البيع بشكل يتماشى مع احتياجات وكثافة السكان، بمتوسط حسابي (3.21) وبنسبة مئوية (64.2 %).

في حين كانت أدنى الفقرات من حيث التطبيق في مجال التوزيع هي توفير الشركة لخدمة البيع الإلكتروني لمنتجاتها عبر الإنترنت، بمتوسط حسابي (2.17) بنسبة مئوية (43.3 %)، تبعها توفيرها لبرامج تدريبية تُعنى بتدريب موظفي البيع لديها، بمتوسط حسابي (2.72) بنسبة مئوية (54.4 %)، ثم تمتّع الشركة التي لها فروع بشبكات اتصال بين جميع فروعها، بمتوسط حسابي (3.13) بنسبة مئوية (62.7 %).

النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيس الثاني: ما أهم الإشكاليات التي تواجه تطبيق التسويق الابتكاري في الشركات الصناعية بمحافظة الخليل؟

يوضّح الجدول رقم (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لأهم الإشكاليات التي تواجه تطبيق التسويق الابتكاري في الشركات الصناعية بمحافظة الخليل مرتبة حسب الأهمية.

جدول رقم (6): المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول أهم الإشكاليات التي تواجه تطبيق التسويق الابتكاري في الشركات الصناعية بمحافظة الخليل

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الدرجة
32	غياب التنسيق بين الإدارات المهتمة بالأنشطة الابتكارية	2.55	1.07	% 51.0	متوسطة
35	لا تُعنى الشركة باستقطاب كوادر بشرية مؤهلة قادرة على إدارة عمليات التسويق الابتكاري	2.50	1.10	% 49.9	متوسطة
33	تفتقر الشركة لنظام يحافظ علي سرية المعلومات المتعلقة بالتسويق الابتكاري ويضمن عدم تسرب هذه المعلومات	2.47	1.08	% 49.4	متوسطة
36	لا تقوم الشركة بإجراء دراسات مستمرة لحالة السوق	2.44	1.04	% 48.8	متوسطة
31	بيئة الشركة غير مناسبة للإبداع والابتكار	2.42	1.11	% 48.4	متوسطة
37	تقتصر الشركة في عملياتها الابتكارية على عنصر تسويقي معين دون التنوّع في العناصر الأخرى	2.36	1.05	% 47.2	متوسطة
30	لا تتوفر القناعة التامة لدى الإدارة العليا بضرورة وأهمية التسويق الابتكاري	2.09	0.92	% 41.9	منخفضة
34	لا تهتم الشركة بمتابعة اقتراحات وشكاوي الزبائن	1.87	1.07	% 37.4	منخفضة

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق إلى أن أكثر الإشكاليات شيوعاً هي غياب التنسيق بين الإدارات المهتمة بالأنشطة الابتكارية، بمتوسط حسابي (2.55) وبنسبة مئوية (51.0 %)، تبعها أن الشركة لا تُعنى باستقطاب كوادر بشرية مؤهلة قادرة على إدارة عمليات التسويق الابتكاري، بمتوسط حسابي (2.50) وبنسبة مئوية (49.9 %)، ثم افتقار الشركة لنظام يحافظ على سرية المعلومات المتعلقة بالتسويق الابتكاري ويضمن عدم تسرّب هذه المعلومات، بمتوسط حسابي (2.47) وبنسبة مئوية (49.4 %)، ثم عدم قيام الشركة بإجراء دراسات مستمرة لحالة السوق، بمتوسط حسابي (2.44) وبنسبة مئوية (48.8 %).

في حين كانت أقل الإشكاليات شيوعاً هي عدم اهتمام الشركة بمتابعة اقتراحات وشكاوي الزبائن، بمتوسط حسابي (1.87) بنسبة مئوية (37.4 %)، تبعها عدم توفر القناعة التامة لدى الإدارة العليا بضرورة وأهمية التسويق الابتكاري، بمتوسط حسابي (2.09) بنسبة مئوية (41.9 %)، ثم اقتصار الشركة في عملياتها الابتكارية على عنصر تسويقي معين دون التنوّع في العناصر الأخرى، بمتوسط حسابي (2.36) وبنسبة مئوية (47.2 %).

النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيس الثالث: ما أهم المقترحات لتطبيق التسويق الابتكاري في الشركات الصناعية بمحافظة الخليل؟

يوضّح الجدول رقم (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لأهم المقترحات لتطبيق التسويق الابتكاري في الشركات الصناعية بمحافظة الخليل مرتبة حسب الأهمية.

جدول رقم (7): المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول أهم المقترحات لتطبيق التسويق الابتكاري في الشركات الصناعية بمحافظة الخليل

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الدرجة
40	سعي الشركة إلى إيجاد أسواق جديدة لمنتجاتها	4.15	0.96	% 83.0	كبيرة
45	سعي الشركة المستمر إلى زيادة منافذ التوزيع للزبائن	4.06	0.98	% 81.1	كبيرة
43	تقديم الشركة ضمانات طويلة المدى عند شراء منتجاتها	3.78	1.23	% 75.6	كبيرة
39	حرص الشركة على تبني التقنيات الحديثة في التواصل مع زبائنها، وبالتالي التعرف على رغبات وتوقعات الزبائن والسوق	3.64	1.16	% 72.7	متوسطة
44	تقديم الشركة خدمات ما بعد البيع	3.57	1.19	% 71.4	متوسطة
41	ابتكار الشركة موارد يصعب إيجاد مكافئ لها	3.52	1.07	% 70.5	متوسطة
42	ابتكار الشركة لأساليب واستراتيجيات تسويقية يصعب تقليدها	3.50	1.03	% 70.1	متوسطة
38	إيجاد قسم للأبحاث والتطوير في الشركة من شأنه العمل على توفير المقترحات المستمرة الضرورية لعملية الابتكار	3.19	1.20	% 63.7	متوسطة

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق إلى أن أكثر المقترحات شيوعاً كانت سعي الشركة إلى إيجاد أسواق جديدة لمنتجاتها، بمتوسط حسابي (4.15)، وبنسبة مئوية (83.0 %)، ثم سعي الشركة المستمر إلى زيادة منافذ التوزيع للزبائن، بمتوسط حسابي (4.06) وبنسبة مئوية (81.1 %)، تبعها تقديم الشركة ضمانات طويلة المدى عند شراء منتجاتها، بمتوسط حسابي (3.78) وبنسبة مئوية (75.6 %)، ثم حرص الشركة على تبنّي التقنيات الحديثة في التواصل مع زبائنها، وبالتالي التعرف على رغبات وتوقعات الزبائن والسوق، بمتوسط حسابي (3.64) وبنسبة مئوية (72.7 %)، ثم تقديم الشركة خدمات ما بعد البيع، بمتوسط حسابي (3.57) وبنسبة مئوية (71.4 %).

في حين كانت أدنى الفقرات من حيث أهم المقترحات لتطبيق التسويق الابتكاري هي إيجاد قسم للأبحاث والتطوير في الشركة من شأنه العمل على توفير المقترحات المستمرة الضرورية لعملية الابتكار، بمتوسط حسابي (3.19) بنسبة مئوية (63.7 %)، تبعها ابتكار الشركة لأساليب واستراتيجيات تسويقية يصعب تقليدها، بمتوسط حسابي (3.50) بنسبة مئوية (70.1 %)، ثم ابتكار الشركة موارد يصعب إيجاد مكافئ لها، بمتوسط حسابي (3.52) بنسبة مئوية (70.5 %).

تحليل النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة

الفرضية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات المبحوثين حول تطبيق التسويق الابتكاري للشركات الصناعية في محافظة الخليل تعزى لنوع القطاع الصناعي.

للتحقق من صحة الفرضية الأولى تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA للفروق في متوسطات استجابات المبحوثين حول تطبيق التسويق الابتكاري للشركات الصناعية في محافظة الخليل تعزى لنوع القطاع الصناعي، كما هو موضّح في الجدول (8).

جدول رقم (8): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في متوسطات استجابات المبحوثين حول تطبيق التسويق الابتكاري للشركات الصناعية في محافظة الخليل تعزى لنوع القطاع الصناعي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	الدلالة الإحصائية
بين المجموعات	3.642	14	0.260	2.227	0.008
داخل المجموعات	20.790	178	0.117		
المجموع	**24.432**	**192**			

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05\geq\alpha$) في متوسطات استجابات المبحوثين حول تطبيق التسويق الابتكاري للشركات الصناعية في محافظة الخليل تعزى لنوع القطاع الصناعي، حيث كانت الدلالة الإحصائية أقل من 0.05، وهي دالة إحصائياً.

الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05\geq\alpha$) في متوسطات استجابات المبحوثين حول تطبيق التسويق الابتكاري للشركات الصناعية في محافظة الخليل تعزى لمتغير الجنس.

للتحقق من صحة الفرضية الثانية استخدم اختبار (ت) للفروق في متوسطات استجابات المبحوثين حول تطبيق التسويق الابتكاري للشركات الصناعية في محافظة الخليل تعزى لمتغير الجنس، كما هو موضّح من خلال الجدول رقم (9).

جدول رقم (9): الأعداد، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية للفروق في متوسطات استجابات المبحوثين حول تطبيق التسويق الابتكاري للشركات الصناعية في محافظة الخليل تعزى لمتغير الجنس.

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة ت المحسوبة	الدلالة الإحصائية
ذكر	181	3.02	0.35	190	-3.052	0.003
أنثى	11	3.36	0.32			

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05\geq\alpha$) في متوسطات استجابات المبحوثين حول تطبيق التسويق الابتكاري للشركات الصناعية في محافظة الخليل تعزى لمتغير الجنس، حيث كانت الدلالة الإحصائية أقل من 0.05، وهي دالة إحصائياً.

فقد كانت الفروق لصالح الإناث، واللواتي كانت درجة تطبيق التسويق الابتكاري في الشركات الصناعية في محافظة الخليل من وجهة نظرهن أعلى شيء بمتوسط حسابي (3.36)، مقابل (3.02) للذكور.

الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05\geq\alpha$) في متوسطات استجابات المبحوثين حول تطبيق التسويق الابتكاري للشركات الصناعية في محافظة الخليل تعزى لمتغير العمر.

للتحقق من صحة الفرضية الثالثة استخدم اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في متوسطات استجابات المبحوثين حول تطبيق التسويق الابتكاري للشركات الصناعية في محافظة

الخليل تعزى لمتغير العمر، كما هو موضّح من خلال الجدول رقم (10).

جدول رقم (10): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في متوسطات استجابات المبحوثين حول تطبيق التسويق الابتكاري للشركات الصناعية في محافظة الخليل تعزى لمتغير العمر.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	الدلالة الإحصائية
بين المجموعات	0.996	3	0.332	2.677	0.048
داخل المجموعات	23.436	189	0.124		
المجموع	**24.432**	**192**			

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05\geq\alpha$) في متوسطات استجابات المبحوثين حول تطبيق التسويق الابتكاري للشركات الصناعية في محافظة الخليل تعزى لمتغير العمر، حيث كانت الدلالة الإحصائية أقل من 0.05، وهي دالة إحصائياً.

الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05\geq\alpha$) في متوسطات استجابات المبحوثين حول تطبيق التسويق الابتكاري للشركات الصناعية في محافظة الخليل تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

للتحقق من صحة الفرضية الرابعة استخدم اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في متوسطات استجابات المبحوثين حول تطبيق التسويق الابتكاري للشركات الصناعية في محافظة الخليل تعزى لمتغير المستوى التعليمي، كما هو موضّح من خلال الجدول رقم (11).

جدول رقم (11): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في متوسطات استجابات المبحوثين حول تطبيق التسويق الابتكاري للشركات الصناعية في محافظة الخليل تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	الدلالة الإحصائية
بين المجموعات	3.121	3	1.040	9.226	0.000
داخل المجموعات	21.311	189	0.113		
المجموع	**24.432**	**192**			

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05\geq\alpha$) في متوسطات استجابات المبحوثين حول تطبيق التسويق الابتكاري للشركات الصناعية في محافظة الخليل تعزى لمتغير المستوى التعليمي، حيث كانت الدلالة الإحصائية أقل من 0.05، وهي دالة إحصائياً.

الفرضية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05\geq\alpha$) في متوسطات استجابات المبحوثين حول تطبيق التسويق الابتكاري للشركات الصناعية في محافظة الخليل تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

للتحقق من صحة الفرضية الخامسة استخدم اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في متوسطات استجابات المبحوثين حول تطبيق التسويق الابتكاري للشركات الصناعية في محافظة الخليل تعزى لمتغير سنوات الخبرة، كما هو موضّح من خلال الجدول رقم (12).

جدول رقم (12): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في متوسطات استجابات المبحوثين حول تطبيق التسويق الابتكاري للشركات الصناعية في محافظة الخليل تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	الدلالة الإحصائية
بين المجموعات	0.276	3	0.092	0.719	0.542
داخل المجموعات	24.156	189	0.128		
المجموع	**24.432**	**192**			

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05\geq\alpha$) في متوسطات استجابات المبحوثين حول تطبيق التسويق الابتكاري للشركات الصناعية في محافظة الخليل تعزى لمتغير سنوات الخبرة، حيث كانت الدلالة الإحصائية أكبر من 0.05، وهي غير دالة إحصائياً، وبذلك يتم قبول هذه الفرضية.

استنتاجات الدراسة

1. توظّف الشركات الصناعية في محافظة الخليل نسبة عالية من الذكور مقارنةً بالنسبة الضئيلة من الإناث، وقد يعود ذلك إلى طبيعة المجتمع الفلسطيني عامةً – ومحافظة الخليل خاصةً – كونه مجتمعاً محافظاً.
2. تهتم الشركات الصناعية في محافظة الخليل بتوظيف أكبر عدد من الفئات العمرية

الشبابية ضمن كوادرها. وتُدرك الأثر الإيجابي للمستوى العلمي للأفراد المسؤولين عن الأنشطة التسويقية على تطبيقهم للتسويق الابتكاري.

3. تطبّق الشركات عينة الدراسة التسويق الابتكاري بدرجة متوسطة؛ فأعلى مجالات إبتكارها تتركّز في مجال المنتج، فالتوزيع، فالتسعير، فالترويج.
4. في مجال المنتج، تركّز الشركات على توفير منتجاتها بتصاميم مختلفة تتناسب مع أذواق واحتياجات الزبائن، ولكنها تُهمل التغيير في خصائص المنتج بناءً على فكرة إبداعية.
5. في مجال التسعير، تركّز الشركات على دراسة وتقدير الطلب السوقي على المنتجات وبالتالي تحديد الأسعار المناسبة، ولكنها تُهمل الطرق والوسائل الحديثة في عملية الدفع.
6. في مجال الترويج، تركّز الشركات على استخدام التقنيات والوسائل التكنولوجية الحديثة بما فيها مواقع التواصل الاجتماعي في التعريف بمنتجاتها، ولكنها تُهمل استخدام الخدمات الإلكترونية (E-service) لتلبية احتياجات الزبائن.
7. في مجال التوزيع، تركّز الشركات على اتخاذ جميع وسائل الأمن والسلامة في عملية توزيع منتجاتها، ولكنها تُهمل خدمة البيع الإلكتروني لمنتجاتها عبر الانترنت.
8. .8 تعاني الشركات عينة الدراسة العديد من الإشكاليات التي تعيق تطبيق عملية التسويق الابتكاري، يتمثّل أبرزها بغياب التنسيق بين الإدارات المهتمة بالأنشطة الابتكارية، وعدم استقطاب الكوادر البشرية المؤهلة القادرة على إدارة عمليات التسويق الابتكاري.
9. يمكن تطبيق التسويق الابتكاري في الشركات عينة الدراسة من خلال سعيها إلى إيجاد أسواق جديدة لمنتجاتها، وزيادة منافذ التوزيع لزبائنها، ومن خلال العديد من المقترحات التي قدمتها الدراسة.

التوصيات والمقترحات

في ضوء نتائج الدراسة، يوصي الباحثان بما يلي:

1. حثّ الشركات الصناعية في محافظة الخليل على الاستمرار في تطبيق التسويق الابتكاري بمجالاته الأربعة (المنتج، والتسعير، والترويج، والتوزيع)، كونه يحقق لها الميزة التنافسية التي تميّزها عن منافسيها، ويزيد من حصتها السوقية وبالتالي يزيد من مبيعاتها وأرباحها.

2. حثّ الشركات الصناعية في محافظة الخليل على تطبيق التسويق الابتكاري في مختلف القطاعات الصناعية، بما يتلاءم مع طبيعة وبيئة العمل الخاصة بكل قطاع.
3. حثّ الشركات على تكثيف استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في عملية التسويق الابتكاري.
4. ضرورة توعية المواطن بالمنتج الوطني، وضرورة استصدار قرار حماية المنتج الوطني من قِبل الجهات المختصة.
5. أهمية استخدام نظام الحوافز والترقيات للموظفين العاملين بمجال التسويق، يهدف لزيادة المنافسة، والمزيد من الأفكار التسويقية الإبداعية.
6. ضرورة تحرّي الدقّة من قِبل الشركات في طريقة اختيار الشخص المناسب لإشغال منصب مدير التسويق لديها.
7. ضرورة امتلاك الشركات لبرنامج تدريبي خاص بها، يُعنى بتطوير ونشر الثقافة التسويقية لدى الموظفين والمسؤولين، وإطلاعهم على أحدث الأساليب التسويقية، إضافةً لتدريبهم على الاستراتيجيات التسويقية اللازمة، للحصول في نهاية المطاف على المسوّقين الابتكاريين القادرين على إدارة العملية التسويقية الابتكارية بكفاءة وفاعلية.

المراجع بالعربية:

1. أحمد امجدل، (2011) الابتكار التسويقي ودوره في ترقية أداء المنشأة الاقتصادية: دراسة حالة منشأة سيدي الكبير للمشروبات الغازية بالبليدة، رسالة ماجستير، جامعة طيبة، المملكة العربية السعودية.
2. حسين علي، (2000). الأساليب الحديثة في التسويق: الدليل العملي للاستراتيجيات والخطط التسويقية، سوريا: دار الرضا للنشر.
3. زكريا عزام، ، وعبد الباسط حسونة، ، ومصطفى سعيد الشيخ، (2008). مبادئ التسويق الحديث بين النظرية والتطبيق (ط1)، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
4. سعيد يس عامر، (1998). الإدارة وآفاق المستقبل، القاهرة: مركز وايد سيرفيس للاستشارات والتطوير الإداري.
5. طلعت أسعد عبد الحميد، (1999). التسويق الفعال: الأساسيات والتطبيق (ط9)، القاهرة: المتحدة للإعلان.

6. عمار حميود، ، ومحمود شعوبي، (2014). واقع تطبيق الابتكار التسويقي في التوزيع في الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز: دراسة حالة مديرية التوزيع (فرع ورقلة حضري)، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.
7. غرفة تجارة وصناعة محافظة الخليل (2015). دليل الصناعات والحرف: محافظة الخليل.
8. الفارس، عبد الرحيم، والرفاعي، فراس (2013). مدخل إلى الأعمال الدولية، عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.
9. كربالي بغداد، (2008). الوظيفة التسويقية والإصلاحات، الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، جامعة وهران، الجزائر، 28فبراير، ص24.
10. نجم عبود نجم، (2006). الابتكار الإداري: محاولة من أجل التفسير والتقييم، المجلة الدولية للعلوم الإدارية، المجلد (11)، العدد الرابع، إصدارات معهد التنمية الإدارية، أبو ظبي، الإمارات العربية المتحدة، ص229 .
11. نجوى سعودي، (2015). التسويق الابتكاري أداة للمنافسة في الأعمال: دراسة حالة مؤسسة كوندور، رسالة ماجستير، كلية الإقتصاد والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر.
12. نسيم حنا، (2001). مبادئ التسويق، الرياض: دار المريخ للنشر والتوزيع.
13. نسيمة إدريسي، (2016) ابتكار المنتج وأهميته في تحسين الأداء التسويقي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة: دراسة حالة عينة من المؤسسات – تقرت، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.
14. نظام سويدان، (2010). التسويق المعاصر بمفاهيم جديدة طرأت بعد عامي 2004 و 2007 (ط1)، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
15. نعيم حافظ أبو جمعة (2003). التسويق الابتكاري، القاهرة: منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
16. نعيم حافظ أبو جمعة، (2010). التسويق الابتكاري: مفاهيم وقضايا أساسية (ط2)، القاهرة: منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
17. نوال عبداوي، (2016). مساهمة التسويق الابتكاري في خلق القيمة للزبون: دراسة حالة عينة من زبائن مؤسسة "Condor للإلكترونيات" بمدينة بسكرة، رسالة ماجستير، جامعة بسكرة، الجزائر.

المراجع باللغة الأجنبية:

1. Al-Zyadaat, Mohammed, & Saudi, Mousa, & Al-Awamreh, Mohammed. (2012). The Relationship Between Innovation and Marketing Performance in Business Organizations: An Empirical Study on Industrial Organizations in the Industrial City of King Abdullah II, master's thesis, Faculty of Planning and Management, Al-Balqa' Applied University: Jordan.
2. Arnold, Alicia K. (2010). Commercializing Creative Products, master's thesis, Buffalo State College State University: New York.
3. Haghighinasab, & others (2013). Identification of Innovative Marketing Strategies to Increase the Performance of SMEs in Iran, International Journal of Fundamental Psychology & Social Sciences, Vol (3), No (2), pp (2630-).
4. Kanagal, Nagasimha (2015). Innovation and product innovation in marketing strategy, Journal of Management and Marketing Research, Vol (18), Feb, 2015.
5. Kotler, Philip, & Dubois, Bernard (2002). Marketing Management (10th ed), Paris: Publi union.
6. Lambin, Jean Jacques (1993). Le Marketing Stratégique (2ème éd), Paris: Dunod.
7. Maruani, L. (1991). Me Marketing de A à Z (top ed), Paris: (unknown Publisher).
8. OECD et Eurostat, Manuel d'Oslo (2005). Principes directeur pour le recueil et l'interprétation des données sur l'innovation (3rd ed), Paris: OECD.
9. Prasad, A. (2002). A Dictionary of Strategic Management (1st ed), New Delhi: Excel Books.
10. Schermerhorn, John R. (1997). Organizational Behavior, New York: John Wiley and Sons Inc.
11. Stanton, William (1971). Fundamentals of Marketing (3rd ed), New York: McGraw-Hill.
12. Tidd, Joe, & others (2005). Managing innovation: integrating technological, market and organizational change (3rd ed), England: John Wiley and Sons Inc.

Innovative Marketing Applications at Industrial Companies in Hebron Governorate: Obstacles and Suggestions

DR. NASSER M.S. JARADAT•
REHAM SHWEIKEY••

Abstract

The study aimed to identify the innovative marketing applications in industrial companies in Hebron governorate in its four fields (product, pricing, promotion and distribution), and uncover the most important obstacles that prevent the implementation of innovative marketing in these companies.

The study society consisted of all the individuals responsible for marketing activities in the industrial companies in Hebron Governorate during the period of the study, (717) managers. For the purpose of the study, a proportional stratified sample of 250 individuals was selected. The descriptive analytical approach was used to suit the nature of the study and its objectives, and the questionnaire was used as a tool for collecting the necessary data.

The study concluded a set of results, the most important of which is that the companies of sample applied the innovative marketing in its four fields (product, distribution, pricing and promotion) to a medium degree. The results also revealed many obstacles impeding the implementation of innovative marketing, such as lack of coordination among departments interested in innovative activities.

In light of the results of the study, the researchers recommended that the company seeks to find new markets for its products, increase distribution outlets for customers and the need to find a research and development department for the continuous processes necessary for innovation.

• Business Administration Dep./College of Business Administration and Finance/ Palestine Ahliya University

•• Business Administration Dep./College of Business Administration and Finance/ Palestine Ahliya University Business Administration Dep./College of Business Administration and Finance/ Palestine Ahliya University

العوامل المؤثرة في استخدام الإنترنت كإحدى أدوات العلاقات العامة في الاتصال المؤسسي

دراسة ميدانية (دائرة التنمية الاقتصادية ، و «دائرة الخدمات و الأشغال العامة» الحكومية، وشركة الخليج للصناعات الدوائية (جلفار)، وشركة سيراميك رأس الخيمة الخاصة)

د. هيثم عبد الرحمن السامرائي●

ملخص:

يهدف البحث إلى التعرف على اتجاهات ممارسي العلاقات العامة ومعايير إداراتها نحو استخدام الإنترنت كوسيلة اتصال حديثة في مجال العلاقات العامة في المنظمات في امارة رأس الخيمة من خلال تتبع العوامل المؤثرة على استخدام الإنترنت في مجال العلاقات العلاقات فيها والتي تمثلت في العوامل الداخلية كالعوامل الديموغرافية للعاملين وعوامل فنية تقنية مرتبطة بالإنترنت كذلك خصائص وسمات وانتشار الإنترنت وتكلفته المادية ومراحل عملية تبنيه وقبوله للإستخدام وعوامل داخلية تنظيمية مرتبطة بالعمل التنظيمي في الدوائر إضافة الى عوامل خارجية اخرى كالعوامل الاقتصادية والعوامل التنظيمية التي تعمل في ظلها إدارات العلاقات العامة واستخدامها الإنترنت كتقنية اتصالية حديثة وتوضيح التأثيرات المرتبطة باستخدام الإنترنت في مجال العلاقات العامة وكذلك التعرف على اتجاهات إدارات العلاقات العامة نحو

● رئيس قسم الاتصال الجماهيري – الكلية الإماراتية الكندية الجامعية

استخدام الإنترنت كتقنية اتصالية حديثة في مجال عملهم. واعتمد الباحث في منهجية إعداده لهذا البحث منظور تكاملي يوضح واقع استخدام الإنترنت في مجال العلاقات العامة والعوامل المؤثرة على هذا الاستخدام في عدد من الدوائر والمؤسسات الحكومية في دولة الإمارات بما يسهم من إثراء هذا المجال .

وقد تلخصت مشكلة البحث بالاجابة على السؤال الرئيسي التالي :

- ماهي طبيعة استخدامات إدارات وأقسام العلاقات العامة في المنظمات في إمارة رأس الخيمة للانترنيت؟
- وتفرع من السؤال الرئيس التساؤلات الفرعية الآتية :
- ما هي الخصائص الديموغرافية لإدارات العلاقات العامة في المنظمات موضوعة البحث؟
- ماهي أهم أهداف استخدام الإنترنت كتقنية حديثة في مجال العلاقات العامة في المنظمات موضوعة البحث؟
- هل هناك عوامل تنظيمية إدارية تؤثر على استخدام الإنترنت في مجال العلاقات العامة في المنظمات موضوعة البحث ؟
- العوامل الفنية والتقنية المؤثرة على استخدام الإنترنت في مجال العلاقات العامة في المنظمات موضوعة البحث ؟
- ماهي العوامل الاقتصادية المؤثرة على استخدام الإنترنت في مجال العلاقات العامة في المنظمات موضوعة البحث؟

وقد طبقت الدراسة في حدودها المكانية في إطار أربع مؤسسات: أثنتان حكوميتان (دائرة التنمية الاقتصادية و"دائرة الخدمات والاشغال العامة" وأثنتان خاصتان (شركة الخليج للصناعات الدوائية(جلفار) وشركة سيراميك رأس الخيمة) في إمارة رأس الخيمة وجميعها موجودة في حدود إمارة رأس الخيمة، أما الحدود الزمانية فقد طبقت الدراسة بجانبها العملي للفترة الزمنية من الأول من آذار 2017 حتى نهاية حزيران من 2017.

وينتمي هذا البحث إلى البحوث الوصفية التي تستهدف تصوير وتحليل خصائص ظاهرة معينة أو مجمعة من الخصائص أو موقف معين يغلب عليه صفة التحديد أو يتجه الى دراسة الحقائق الراهنة المتعلقة بظاهرة ما أو موقف معين

استخدم البحث أسلوب المسح باعتباره إحدى الأدوات الخاصة بجمع المعلومات عن حالة الأفراد وسلوكهم ومشاعرهم واتجاهاتهم، ويعد المنهج الرئيسي لدراسة الجمهور في الإطار الوصفي أو التحليلي. ومن خلال أداة المسح قام الباحث باستخدام المقارنة بهدف المقارنة والموازاة أو المضاهاة بين حالتين مختلفتين جوهريا أو أكثر .

أما عينة البحث فقد تم اختيارها عن طريق المسح الشامل لإدارات العلاقات العامة في الدوائر والمنظمات المبحوثة نظرا لمحدودية عددهم، وقلة أعداد العاملين في العلاقات العامة وكان عدد العينة (50) مفردة من إدارات العلاقات العامة ، وذلك بواقع (38) مبحوث من المنظمات الحكومية (دائرة الخدمات والاشغال العامة ودائرة التنمية الاقتصادية) و(22) مبحوثا من المنظمات الخاصة(شركة الخليج للصناعات الدوائيةجلفاروشركة سيراميك راس الخيمة).

واطلع الباحث على عدد من الدراسات العربية والأجنبية السابقة المتعلقة ببحثه تناولت العلاقة بين الإنترنت والعلاقات العامة، ورصد استخدامات الإنترنت في العلاقات العامة ودراسات تناولت العوامل المؤثرة على استخدام الإنترنت كوسيلة اتصال متعددة الاستخدامات وهناك دراسات تناولت اتجاهات ممارسي العلاقات العامة نحو استخدام الإنترنت كوسيلة اتصال في العلاقات العامة وأخيراً دراسات تناولت تحليل مضمون مواقع المؤسسات على الإنترنت لممارسة العلاقات العامة .

المقدمة :

تمثل العلاقات العامة أداة معرفية ووظيفة اتصالية ذات طابع مهم في مختلف مدركات حياتنا اليومية فهي المرآة العاكسة لأشكال التعامل الإنساني الصحيح مثلما هي العين الثاقبة والنافذه للوصول إلى مرتكزات الحقيقة وإيضاح مراميها ، لذا فإن الاختيار الصحيح لأدواتها الاتصالية يؤدي بالنتيجة إلى تعزيز الثقة بمن يتعامل معها سواء أكان جمهورا داخليا أم خارجيا.

تعد شبكة الإنترنت العمود الفقري الأساسي المهم لانتشارتطبيقات تكنولوجيا الاتصال والمعلومات التي أطلق عليها توفلر بالموجة الثالثة، وأصبحت بشكل خاص ضرورة حيوية وملحة لإدارات العلاقات العامة في المنظمات والشركات الخاصة على اختلاف أنواعها، فالتطور في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال أدى إلى التأثير في مهام العلاقات العامة وأداء إداراتها،

وعزز من ذلك أن الإنترنت مكن إدارات العلاقات العامة من تحقيق رصد آ راء ومداخلات فئات الجمهور والعملاء ومتابعة المعلومات والأخبار الخاصة بالمؤسسة، والتواصل والتفاعل مع الجمهور والعملاء .

وفي هذا المجال يشير الباحثون إلى أن الإنترنت قد أضحى وسيلة اتصال مهمة في العلاقات العامة في تواصلها مع الجمهور وبشرط تجديد المعلومات المتاحة على موقع المنظمة بصورة مستمرة وتدعيم ذلك الموقع بأدوات البحث وتعريف الجمهور باسم الموقع من خلال الإشارة إليه في مطبوعات و المؤسسة وإصداراتها وربطه بمواقع أخرى في مجال عمل أو اهتمام المؤسسة نفسه، إلى جانب وجود مركز إعلامي فعال على الموقع يضم البيانات والمعلومات والصور وإجابات الأسئلة الشائعة.

وفي مجال إدارة المنظمة للأزمة والتخطيط أتاح وجود الإنترنت مجالاً فعالاً للمؤسسة من تحليل الموقف وجمع المعلومات ومتابعة تأثير الأزمة على القطاعات والفئات المختلفة كما أتاح الفرصة للتفاعل مع الجمهور والوصول اليه بسرعة وإمداده بالمعلومات المطلوبة أو التي يحتاجها، كما أن الجمهور نفسه قد أصبح أقوى تاثيرا من خلال استخدامه للإنترنت وقدرته على تكوين المجموعات الضاغطة.[1]

لقد تزايد اهتمام المؤسسات بالعلاقات العامة خلال السنوات الأخيرة ولم يعد من الممكن إغفالها في الهيكل الإداري لأية منظمة رغم اختلاف درجة الاهتمام بها وإدراك مفهومها الحقيقي بين منظمة وأخرى.وقد انعكس الإدراك المتزايد لأهمية العلاقات العامة في شكل الإدارات المتخصصة في المنظمات والتي تقوم بأداء مهام العلاقات العامة لاسيما وأن العلاقات العامة اليوم تمد يد المساعدة للمؤسسات في المجتمعات المعاصرة. حيث تمثل العلاقات العامة أهمية بالغة للمنظمات الحكومية والشركات الخاصة فهي تستهدف تحقيق التوافق والتكيف اللذين يوفران للمنظمات مناخا سليما ومستقرا أكثر ملائمة لتطورها بينما يتوفر للجماهير المتعاملة معها حياة اجتماعية مشتركة أفضل[2]

وفي ظل التغيرات العالمية الجديدة استفادت المنظمات كثيراً من تكنولوجيا الاتصال الحديثة وآلياتها في تحسين أدائها وإنتاجيتها مما جعلها تنتهج عدة أساليب واستراتيجيات الابتكار والإبداع إضافة إلى الدور الكبير لتكنولوجيا الاتصال في إدارة هذه العملية .

وسأهم التطور التكنولوجي في وسائل الاتصال في تطوير عمل إدارات العلاقات العامة

وتميزت بالسرعة وسعة الانتشار ومن أمثلة تطبيق خدمات العلاقات العامة للتكنولوجيا مانشهده من استخدام تطبيقات الإنترنت بسرعة فائقة وبروز قدرة هائلة للحواسيب المستخدمة على خزن وتشغيل وإنتاج ونقلها المعلومات والتي يمكن أن تنعكس إيجابيا على توظيف الإنترنت في عمل إدارات العلاقات العامة في المنظمات وتفاعلها مع المؤسسات الإعلامية وصناعة الرسائل الإعلامية وطبيعة هذه الرسائل ومحتواها وقد تستخدم المنظمات الإنترنت للبحث عن عملاء جدد لها أو في الحصول على نتائج أبحاث خاصة بالرأي العام .[3]

ولقد تحول الإنترنت إلى واحد من أكثر الوسائل الإعلامية شيوعاً في مجتمع المنظمات وحدث ذلك بشكل سريع لم تشهده وسيلة إعلامية من قبل ، وكان هذا التحول سبباً في تفوق المنظمات التي أدركت القيمة الكاملة في الإنترنت كوسيلة إعلامية ، ولايعد الإنترنت بالنسبة لهذه المنظمات وسيلة اتصال فحسب، ولكنها وسيلة للاستمرار والنمو، وتحتاج هذه المنظمات إلى إدارات متميزة في العلاقات العامة يمكنها التكييف مع استراتيجيات عالم الإنترنت ويمكنها أيضاً تبني مناهج بحث علمية جديدة في جوهر ممارستهم للعلاقات العامة .[4]

وساعد استخدام الإنترنت في العلاقات العامة على خلق صوره ذهنية جيدة عن المنظمة حيث إن وجود المنظمة على الإنترنت يعطي نوعاً من المكانة لها، ويحقق انطباعات وصورة جيدة لدى الجمهور عنها هذا بالإضافة إلى أنها تساعد العاملين في إدارات العلاقات العامة على اكتساب الخبرة في مجال مهنتهم [5].

خطة البحث ومنهجيته :

أولاً : مشكلة البحث:

حاول الباحث التعرف على واقع استخدام الإنترنت في مجال العلاقات العامة في المنظمات الحكومية والشركات الخاصة وذلك من خلال رصد العوامل المؤثرة على استخدام الإنترنت كالعوامل الداخلية الديموغرافية والتنظيمية والفنية والعوامل الخارجية الاقتصادية والسياسية التي تعمل في ظلها العلاقات العامة في منظمات رأس الخيمة إضافة إلى دراسة التأثيرات المرتبطة واتجاهات ممارسيها باستخدام الإنترنت في مجال العلاقات العامة .

وقد تلخصت مشكلة البحث بالإجابة على السؤال الرئيس الآتي :

- ما طبيعة استخدامات إدارات العلاقات العامة في المنظمات و أقسامها في إمارة رأس الخيمة للإنترنت؟

وتفرع من السؤال الرئيس التساؤلات الفرعية الآتية :

- ما الخصائص الديموغرافية للعاملين في إدارات العلاقات العامة في المنظمات موضوع البحث؟
- ما أهم أهداف استخدام الإنترنت كتقنية حديثة في مجال العلاقات العامة في المنظمات موضوع البحث؟
- هل هناك عوامل تنظيمية إدارية تؤثر على استخدام الإنترنت في مجال العلاقات العامة في المنظمات موضوع البحث ؟
- ما العوامل الفنية والتقنية المؤثرة على استخدام الإنترنت في مجال العلاقات العامة في المنظمات موضوع البحث ؟
- ماهي العوامل الاقتصادية المؤثرة على استخدام الإنترنت في مجال العلاقات العامة في المنظمات موضوع البحث؟

ثانياً : أهداف البحث :

هدف البحث إلى محاولة رصد العوامل المؤثرة على استخدام الإنترنت في مجال العلاقات العامة في منظمات رأس الخيمة وقد أمكن للباحث تحديد العوامل التي يسعى البحث إلى رصدها (العوامل الشخصية ،العوامل التنظيمية الإدارية ، العوامل الفنية التقنية ،العوامل الاقتصادية، التأثيرات المرتبطة باستخدام الإنترنت واتجاهات إدارات العلاقات العامة نحو استخدام الإنترنت، حيث إن هذه العوامل مجتمعة تحدث تأثيراً على استخدام الإنترنت في مجال العلاقات العامة، مما قد نلمسه في مدى استخدام إدارات العلاقات العامة للإنترنت للقيام بالأنشطة الاتصالية في مجال العلاقات العامة إضافة إلى رصد وتوصيف وتحليل وتقويم الاستخدامات الحالية للإنترنت في العلاقات العامة في المنظمات الحكومية والخاصة تبعاً لآراء إدارات العلاقات العامة.

ثالثاً : أهمية البحث :

تأتي أهمية هذا البحث أنه تطرق إلى موضوع الساعة وهو الإنترنت كتقنية اتصالية حديثة واستخدامه في مجال العلاقات العامة وهو موضوع قلما اتجهت إليه الدراسات العربية السابقة في الوطن العربي عموما ونادرا ماتناولته الدراسات الإعلامية في الإمارات على وجه الخصوص، إلا أن الوطن العربي من المتوقع أن يشهد إقبالا متزايدا في المستقبل نظرا للشعور الكبير بأهمية استخدام الإنترنت كشبكة دولية للمعلومات وأثرها الملموس في مجال العلاقات العامة .

رابعاً : منهج البحث :

ينتمي هذا البحث إلى البحوث الوصفية التي تستهدف تصوير وتحليل خصائص ظاهرة معينة أو مجموعة من الخصائص أو موقف معين يغلب عليه صفة التحديد أو يتجه إلى دراسة الحقائق الراهنة المتعلقة بظاهرة ما أو موقف معين .

استخدم البحث أسلوب المسح الاجتماعي باعتباره أحد الأدوات الخاصة بجمع المعلومات عن حالة الأفراد وسلوكهم ومشاعرهم واتجاهاتهم ،ويعد المنهج الرئيس لدراسة الجمهور في الإطار الوصفي أو التحليلي .ومن خلال أداة المسح قام الباحث باستخدام المقارنة بهدف المقارنة والموازاة أو المضاهاة بين حالتين مختلفتين جوهريا أو أكثر .

وتم الاعتماد على الأسلوب المقارن للمساعدة في إجراءات مقارنات كمية بين مجتمع البحث، حيث تناول البحث مقارنة بين مجتمع البحث في منظمات رأس الخيمة لمعرفة أوجه الاتفاق والاختلاف وبتطبيق أسلوب العينه العشوائية الطبقية في اختيار المنظمات التي أجري عليها بحث المنظمات الحكومية (دائرة الخدمات والأشغال العامة، ودائرة التنمية الاقتصادية) والمنظمات الخاصة(شركة الخليج للصناعات الدوائيةجلفار، وشركة سيراميك رأس الخيمة) نظرا لاختلاف حجم كل منظمة لضمان تمثيل العينة لكل طبقات مجتمع البحث رغبة في الحصول على بيانات ذات دقة محددة من شرائح متميزة في مجتمع معين عبر تطبيق استمارة استقصاء كأداة لجمع البيانات.

عينة البحث:

أما عينة البحث فقد تم اختيارها عن طريق المسح الشامل لإدارات العلاقات العامة في الدوائر والمنظمات المبحوثة نظرا لمحدودية عددهم، وقلة أعداد العاملين في العلاقات العامة وكان عدد العينة (60) مفردة من إدارات العلاقات العامة من منظمات رأس الخيمة ، وذلك بواقع (38) مبحوثاً من المنظمات الحكومية (دائرة الخدمات والأشغال العامة، ودائرة التنمية الاقتصادية)و (22)مبحوثاً من المنظمات الخاصة (شركة الخليج للصناعات الدوائيةجلفار، وشركة سيراميك رأس الخيمة).

خامساً: حدود البحث:

الحدود المكانية: طبق البحث في حدوده المكانية في إطار منظمات حكومية وخاصة في إمارة رأس الخيمة هي المنظمات الحكومية (دائرة الخدمات والأشغال العامة، ودائرة التنمية

الاقتصادية) والمنظمات الخاصة(شركة الخليج للصناعات الدوائية جلفاروشركة سيراميك رأس الخيمة)) وجميعها موجودة في حدود إمارة رأس الخيمة.

الحدود الزمانية: أما الحدود الزمانية فقد طبق البحث بجانبه العملي للفترة الزمنية من الأول من آذار 2017 حتى نهاية حزيران من 2017.

سادساً : الدراسات السابقة

تنبع أهمية الدراسات السابقة في أنها تعمل على:-

الاستفادة من الدراسات السابقة في بناء مسلمات مستخلصة من النتائج التي توصل إليها الآخرون واستكمال الجوانب الناقصة.

و استعان الباحث بعدد من الدراسات السابقة تمثلت أهمها في الآتي:-

1 - **الدراسات العربية :**

- **دراسة أحمد الشهري وآخرون2013 بعنوان(إسهامات الإنترنت في مجال العلاقات العامة):** توصل البحث إلى أن استخدامات الإنترنت في العلاقات العامة تبرز على الأكثر من خلال موقع المنظمة الإلكتروني عبراستخدام قواعد البيانات استخدام البريد الإلكتروني كوسيلة اتصال بين المنظمة وغيرها، إضافة إلى إجراء البحوث على شبكة الإنترنت، والتعرف على صورة المنظمة من خلال ما ينشر عنها ، الاستفادة من خدمة نقل الملفات في الشبكة للحصول على المعلومات والبيانات والصور، تصفح المواقع المختلفة للمنظمات ومراكز الأبحاث والمعاهد في الحصول على المعلومات والبيانات والأخبار، ومعرفة كل جديد في شتى المجالات، والاستفادة منها في إعداد نشرات ومطويات ومطبوعات المنظمة بشكل عام على شبكة الإنترنت العالمية، بحيث يمثل أداة جوهرية وحيوية للاتصال بجمهور المنظمة والعالم الخارجي بشكل عام .
- **دراسة مي الخاجة 2013 بعنوان(استخدام شبكات المعلومات «الإنترنت» فى مجال العلاقات العامة):** دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات الإماراتية وتوصل البحث إلى أن قيمة الانفاق الإعلانى باستخدام الإنترنت ازداد بشكل كبير في السنوات الأخيرة، وأن استخدام بعض الشركات للإنترنت في التسويق وأن الإنترنت كوسيلة إعلانية في طريقها للنمو وأنها كوسيلة إعلانية تمنح العديد من المزايا الكبرى للمعلن بالمقارنة بطرق الإعلان التقليدية، حيث تضيف قيمة لصورة المؤسسة وتواكب آخر التطورات

التكنولوجية. وتحقق التفاعل من خلال الإعلان على الإنترنت بسهولة. وأثبت البحث أهمية الإنترنت كوسيلة ترويجية .

2 - الدراسات الأجنبية :

- **دراسةجون داونغ 2005 بعنوان (شبكة الإنترنت العالمية والعلاقات العامة وشركات الاتصال).** هدف البحث إلى التعرف إلى كيف تستخدم هذه المنظمات العالمية الصفحات الرئيسية للمواقع الإلكترونية في ممارسة العلاقات العامة،والتي أجريت على ستين شركة عالمية نصفها من الشركات الأمريكية الكبيرة والنصف الآخر من شركات كوريا الجنوبية، وتوصلت إلى عدد من النتائج أبرزها وجود اختلافات أساسية في مواقع شركات الدولتين نظرا لاختلاف أساليب الإدارة، واختلاف البيئات الثقافية والسياسية والاقتصادية فيهما، وإن أغلب الشركات الكورية الجنوبية تستخدم العلاقات العامة الحرفية والذي يجمع بين نموذجي الوكالة الصحفية والإعلام العام، وأن عدداً كبيرا من الشركات الأمريكية تستخدم مواقعها الإلكترونية لممارسة نموذج الإعلام العام، كما أن شركات الدولتين لا تستخدم المواقع الالكترونية لممارسة الاتصال المتوازن في اتجاهين كذلك لا يوجد ما يشير إلى أن إدارات العلاقات العامة في الدولتين يستخدمون المواقع الإلكترونية لمنظماتهم لزيادة تفاعل شركاتهم مع جمهورها، وأغلب الشركات الأمريكية والكورية تستخدم الإنترنت لبناء صورة ذهنية إيجابية عن الشركة.
- **دراسة سبرنكستون 2001 بعنوان(العلاقات العامة وتكنولوجيا الاتصال الجديدة - تاثير الإنترنت)** وأجريت على عينة من إدارات العلاقات العامة بلغ عددهم 750 فردا حول استخدامهم للإنترنت في العلاقات العامة، حيث وافق معظمهم على أن الإنترنت تتضمن أبرز مقومات التواصل،واتضح أن استخدام البريد الإلكتروني وتصفح مواقع الويب من لدن إدارات العلاقات العامة أصبح أمرا شائعا،كما اتضح أن الوسائط المتعددة والأشكال التفاعلية للإنترنت قد استخدمت كما ينبغي من قبل إدارات العلاقات العامة.
- **دراسة هينكست وهانك 2001 بعنوان (تأثيرتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات على تنسيق التنظيمات المتداخلة أو المشتركة الخطوط التوجيهية النظرية):** تهدف الدراسة إلى وصف المبادئ التوجيهية التي يمكن من خلالها توقع تأثير تكنولوجيا المعلومات

والاتصال في هياكل التنسيق المشتركة بين المنظمات، وأكد الباحث أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تمكن الشركات من زيادة القدرة على تشكيل التنسيق بين الشركات الأخرى على نطاق واسع نظرا لخفض التكاليف، وتناولت الدراسة ثلاث زوايا: هياكل التنسيق المشتركة بين الشركات، تكنولوجيا المعلومات والاتصال،وجوانب من السلع والخدمات التي تتطلب تنسيقا، ويتم تعريف هياكل التنسيق بين الشركات الجمع بين أولئك الذين لديهم إمكانيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، لتكون والجوانب الأخرى لها تأثير على التنسيق بين المنظمات. كما توصل الباحثان إلى أن تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في هياكل التنسيق تمثل قوة دافعة وتعمل على تقديم المبادئ التوجيهية.

- **دراسة هولست 1999بعنوان(أثر الإنترنت على العلاقات العامة)**: حيث رأى هولست أن الإنترنت أثرت إيجابيا في ممارسة العلاقات العامة وأثرتها، وهي تمثل اكثر الأدوات التي تم استخدامها في ممارسة العلاقات العامة وأكثرها أهمية على الإطلاق، حيث غيرت الطريقة التي تتواصل بها المنظمات داخليا بين منتسبيها وخارجيا مع جمهورها. ويعزو ضعف استخدام ممارسي العلاقات العامة للإنترنت إلى ما يسمى بمنحنى تبني التكنولوجيا إذ إن التكنولوجيا الجديدة تضاعف وظائف التكنولوجيا الموجودة باعتبارها قديمة ويحتاج التكيف معها إلى وقت كاف لتطوير تطبيقات تتلاءم معها.

وبعد استعراض الدراسات السابقة تبين أن هذا البحث يتميز عن غيره بما يأتي:

1. يعد هذا البحث الأول – في حدودعلم الباحث – بالإمكان تطبيقه على منظمات رأس الخيمة الحكومية والخاصة.
2. تناوله استخدامات إدارات العلاقات العامة في منظمات رأس الخيمة الحكومية والخاصة للإنترنت وتأثيرها على فاعلية عملها.

المفاهيم والمصطلحات الاجرائية :

العلاقات العامة: يعرفها الباحث إجرائيا بأنها عملية اتصال تعبر تعبيراً صادقاً عن الواقع وتحترم الجمهور وهي رسالة صريحة وصادقة تستهدف إعلام الجمهور بهدف تغيير ميوله واتجاهاته، وهي وظيفة مستمرة ومخططة هدفها كسب التفأهم بين المنظمة والجمهور وهي تستهدف الرأي العام وتقيسه وتستخدم الإعلام كأهم وسيلة من وسائلها.وهي علم اجتماعي تطبيقي لها أجهزتها المختلفة ويفرد لها مستوى تنظيمي واضح في كل مؤسسة أو منظمة.

منظمات رأس الخيمة : ويقصد بها لأغراض هذا البحث كل من المنظمات الحكومية (دائرة الخدمات والأشغال العامة، ودائرة التنمية الاقتصادية) والمنظمات الخاصة(شركة الخليج للصناعات الدوائية جلفار، وشركة سيراميك رأس الخيمة)

الإنترنت: يمكن تعريف الإنترنت إجرائيا على أنّه شبكة اتّصالات عالمية يمكن من خلالها تبادل المعلومات والرّسائل تبعاً لوحدات متّفق عليها .جعلت الإنترنت العالم كلّه مثل شاشة هاتف جوال ذكي صغيرة حيث يمكن لأي شخص من أي مكان التّواصل مع الآخرين في أي مكان من خلال جهاز الحاسب الآلي.

إدارات العلاقات العامة : تمثل نموذجاً إدارياً متخصصاً بتنظيم عملية التواصل بين المؤسسات و الشركات من جهة و الأفراد و التشكيلات الاجتماعية الإنسانية من جهة أخرى. فهي تؤدي دوراً فعالاً في نجاح المؤسسات ومنظمات الأعمال والعلاقات التفاعلية فيما بينها حيث تهتم بمساعدة الأشخاص والمؤسسات على تعميق الفهم المتبادل فيما بينهم وسهولة التعامل المشترك والبناء من خلال توطيد أقنية فاعلة للتواصل الفعال كجزء جوهري من نشاط العلاقات العامة.

الإطار النظري:

جاء البحث بشقين أحدهما نظرى يستهدف تقديم معرفة نظرية حول السمات العامة لاستخدام الإنترنت في العلاقات العامة في المنظمات ، والثاني تطبيقي يستهدف رصد وتوصيف استخدامات الإنترنت في أربع منظمات حكومية وخاصة فقد تم وضع التساؤلات بحيث تحقق أهداف البحث. وتتصل التساؤلات بمدى الاستخدامات وأهدافها وعدم الاستخدام، والمزايا والفوائد التي يوفرها لبناء سمعة المنظمة ، وإدارات العلاقات العامة التي تستخدمه، ومدى امتلاك مواقع للمنظمة على الإنترنت، ومدى استخدام إدارات العلاقات العامة للإنترنت وتأثيرات الاستخدام على أداء عملها.

النظرية المستخدمة:

اعتمدت الدراسة في إطارها النظري على نظرية انتشار الأفكار المستحدثة لروجرز الذي يرى فيها أن تبني الأفراد للجديد من التكنولوجيا يأتي في ضوء مجموعة من العوامل أهمها : العوامل الديموجرافية وتشمل تأثير: السن، التعليم، والنوع، والمستوى الاقتصادي، وعوامل أخرى تتصل بخصائص الفكرة أو المستحدث، وتشمل التكلفة الاقتصادية للمستحدث وسماته من حيث البساطة والتعقيد وقابلية المستحدث للتجريب .

نظرية انتشار الأفكار المستحدثة :

ترتبط نظرية انتشار الأفكار المستحدثة diffusion of innovations بنتائج دراسات Everett Rogers في عام 1964 حيث توصل روجرز إلى أن الابتكارات التكنولوجية تمر عبر سلسلة من المراحل قبل أن يتم تبنيها على نطاق واسع. (6)

الابتكار هو أي فكرة جديدة أو أسلوب أو تكنولوجيا جديدة تنتشر عبر المجتمع في نموذج يمكن التنبؤ به، حيث تتبني جماعة صغيرة جداً من المبتكرين أو المتبنين الأوائل ويبدأ بعدها قادة الرأي التعرف على الابتكار وتجربته ويقومون بتشجيع أصدقائهم من التابعين في الرأي وبعد أن يتبني معظم الناس الابتكار يصنع المتأخرون أو المتبنون الأواخر التغيير. أما الانتشار فيوصف بأنه العملية التي يتم خلالها نقل الابتكار عبر قنوات محددة على مدى الزمن بين أعضاء نظام اجتماعي.(7)

مراحل اتخاذ قرار حول الأفكار المستحدثة ويرى Rogers و shoemaker أهمية عنصر الوقت كعامل ضرورى لانتشار المبتكرات ويقدمان نموذجاً لعلمية اتخاذ قرار حول الابتكار يشتمل على أربع مراحل.

1. التعـــريف: أي التعرف على نوعية الابتكار والحصول على معلومات حول وظائفه.
2. الإقناع يحدد الفرد موقفاً مؤيداً أو غير مؤيد للابتكار.
3. القرار يمارس الفرد أنشطة تدفعه إما إلى تبني الابتكار أو رفضه.
4. التدعيم أو التعزيز يسعى الفرد إلى تدعيم قراره حول الابتكار، ولكنه قد يتخلى عن قراره السابق إذا تعرض لرسائل جديدة.

ويكون عامل الوقت عاملاً مهماً في كل مرحلة من المراحل السابقة.(8) وقد صنف الباحثان المتبنين إلى خمس فئات على أساس الوقت الذي يتم فيه تبنيهم للفكرة أو التكنولوجيا المستحدثة كما يلى: (9)

الفئة المتبنية (التعريف والخصائص)

المبتكرون: وهم الأفراد المغامرون المولعون بتجربة الأفكار الجديدة، وعلى استعداد لتحمل المخاطر، أصغر في العمر من باقى المتبنين، من طبقة اجتماعية عالية ، لديهم سيولة مالية كبيرة، اجتماعون جداً ويعدون الأقرب بالاتصال بالمصادر العلمية والتفاعل مع المبدعين الآخرين. (10)

المتبنون الأوائل: هؤلاء الأفراد لديهم أعلى درجات قيادة الرأى بين فئات المتبنين، يتسمون بالمحلية، يرجع إليهم المتبنون المحتملون بهدف الحصول على النصيحة والمعلومات حول الابتكار، يلقون الاحترام من نظرائهم.

الغالبية المتقدمة: تتبني الغالبية المتقدمة الأفكار الجديدة قبل الفرد العادي في النظام الاجتماعي، يتسمون بالتروى ويطيلون التفكير قبل تبني الفكرة الجديدة، تتفاعل الغالبية المتقدمة مع نظرائهم ولكنهم نادراً مايمثلون قادة رأى.

الغالبية المتأخرة: أو كما يطلق عليهم المتشككون،فهم يقومون بتبني الأفكار المستحدثة بعد الانفراج العادي في النظام الاجتماعي، ويكون التبني إما لضرورة اقتصادية أو استجابة لضغوط اجتماعية متزايدة.

المتلكؤون: هم آخر من يتبني الابتكار، ولا يمتلكون أى قيادة للرأى يميلون للتمسك بالتقاليد فيمثل الماضى نقطة المرجعية الاساسية لديهم. غالباً ما تكون هذه الفئة متقدمة في السن ومن المحتمل أن يكون الوضع الاجتماعي أقل من المتبنين الاخرين وبالتالى أقل سيولة مالية، يميل المتلكؤون للشك في الابتكارات والمبتكرين وعندما يتبني المتلكؤون في النهاية الابتكار تكون فكرة حديثة أخرى قد حلت محله لدى المبتكرين [12]

خصائص تؤثر في قبول وانتشار الأفكار والتكنولوجيا المستحدثة :هناك خصائص تؤثر في قبول وانتشار المبتكرات إذ ليست كل الأفكار الجديدة والمستحدثات متكافئة من حيث أوجه ذيوعها وانتشارها، وذلك لأنها ليست متشابهه تماماً في الخصائص والصفات التي تجعل بعضها أكثر رواجاً، وأسرع تقبلاً من بعضها الآخر. وقد عرض «روجرز» و«شوميكر» قائمة من الخصائص التي تم استنباطها من دراسات عديدة في ميادين الزراعة والطب والتعليم والتسويق ... وغيرها، وتشمل مايلى:-

1. **الميزة النسبية:** تمثل مدى الفائدة النسبية التي تعود على الشخص من تبني الفكرة أو التكنولوجيا الجديدة وعادة ما ترتبط بالربح الاقتصادي.
2. **الملاءمة:** درجة توافق الفكرة أو التكنولوجيا الجديدة مع القيم السائدة والتجارب الخاصة بالمتبنين، وهذا التوافق من شأنه أن يزود من تبني الفكرة بقسط أكبر من الطمأنينة والأمان، كما يجعل تلك الفكرة أسهل فهما بالنسبة له.
3. **درجة التعقيد:** يقصد بها درجة الصعوبة النسبية للفكرة على الفهم والاستخدام، ويتم

تصنيف أي فكرة أو تكنولوجيا جديدة على مقياس يتدرج من الصعوبة للبساطة. [13]

4. **القابلية للتجريب:** إمكانية تجربة الابتكار على أسس محدودة، فالأفكار التي يمكن تجربتها يتم تبنيها بسرعة وتكون أقل خطورة بالنسبة للمتبني.
5. **قابلية التداول:** يقصد بها وضوح النتائج، أي إمكانية وضوح تجارب الابتكار للآخرين فكلما كانت نتائج بعض الأفكار واضحة كان تبنيها أسهل وأسرع.

إن الخصائص السابقة ليست دائماً على قدر واحد من الأهمية بالنسبة لانتشار الأفكار والتكنولوجيا المستحدثة، وإن درجة الأهمية تتحدد في ضوء نوع الفكرة أو الابتكار، ونوع المجتمع من حيث مستوى أفراده المادي والتعليمي. [14]

مراحل عملية تبني الأفكار والتكنولوجيا المستحدثة:

مرحلة الوعي بالفكرة: في هذه المرحلة يسمع الفرد بالفكرة الجديدة لأول مرة ولا يستطيع أحد الجزم إذا كان هذا الوعي يأتي عفوياً أو مقصوداً، ويتفق العلماء على أن أهمية هذه المرحلة تتركز في كونها مفتاح الطريق إلى سلسلة المراحل الآتية في عملية التبني. [15]

مرحلة الاهتمام: في هذه المرحلة يتولد لدى الفرد رغبة في التعرف على وقائع الفكرة، والسعي إلى مزيد من المعلومات بشأنها، ويصبح الفرد أكثر ارتباطاً من الناحية النفسية بالفكرة أو الابتكار، لذلك يصبح سلوكه هادفاً بشكل قاطع.

مرحلة التقييم: في هذه المرحلة يزن الفرد ماتجمع لديه من معرفة ومعلومات عن الفكرة المستحدثة، وينتهى الأمر إلى أن يقرر إما رفض الفكرة أو إخضاعها للتجريب العملي. [16]

مرحلة التجريب: يستخدم الفرد الفكرة المستحدثة على نطاق ضيق لكي يحدد فائدتها في نطاق ظروفه الخاصة، فإذا اقتنع بفائدتها فإنه يقرر أن يتبناها ويطبقها على نطاق واسع، أما إذا لم يقتنع بفائدتها فإنه يقرر رفضها.

مرحلة التبني: تتميز هذه المرحلة بالثبات النسبي، فالفرد قد انتهى إلى قرار بتبني الفكرة المستحدثة بعد أن اقتنع بفوائدها.

توظيف الإنترنت في مجال العلاقات العامة:

من المعلوم أن صميم عمل العلاقات العامة ووسيلتها الأبرز في انجاز وظائفها وتحقيق أهدافها هو الاتصال ذو الاتجاهين والذي يسأهم في بناء السمعة الطيبة للمؤسسة والحفاظ عليها ومن هنا ياتي إيمان دوائر العلاقات العامة في أي مؤسسة بأهمية الإنترنت بخدماته

المتعددة في تحقيق أهداف ووظائف العلاقات العامة، و إن توظيف الإنترنت في مجال العلاقات العامة يحقق للمنظمات عدداً من الوظائف المهمة [17].

ويرى الباحث بأن عوامل أهمية الإنترنت للعلاقات العامة تتلخص في النقاط الآتية:

أولا: يلعب الإنترنت بتطبيقاته المتعددة دورا مهماً في تعريف إدارات العلاقات العامة على اتجاهات الجمهور الداخلي والخارجي للمنظمات بطرق متعددة وفورية مثل خدمات البريد الإلكتروني أو المواقع الإلكترونية أو عبر مواقع الإعلام الجديد.

ثانيا: يلعب الإنترنت دورا بارزا في ايصال المعلومة الصحيحة للجمهور بشرائحه المختلفة سواء عبر المراسلات الإلكترونية أو عبر النشر على موقع المنظمة أو بواسطة النشرات الإخبارية الإلكترونية الدورية وغيرها.

ثالثا: يسأهم الإنترنت في تسويق المنظمة وتعزيز سمعتها على المستويين المحلي والدولي خاصة في ظل تميز وسيلة الإنترنت بتخطيه للحواجز الجغرافية والثقافية حيث نجد أن المنظمات تهتم بأن تنشر على الإنترنت بلغات متعددة.

رابعا: يلعب الإنترنت دورا بارزا في ترويج وتسويق خدمات ونشاطات المنظمة مما يوفر جهدا ووقتا وتكلفة على دوائر العلاقات العامة وأقسام الإعلان والمبيعات في الجامعات بل إن تقنيات التجارة الإلكترونية عبر الإنترنت وغيرها من وسائل الاتصال الحديثة تتطور بشكل متسارع وكبير ولم تقف عند حد الترويج بل يتم من خلالها البيع المباشر للسلع والخدمات.

خامسا: إذا كان من أهداف ووظائف العلاقات العامة العمل على مواجهة الأزمات التي تتعرض لها المنظمة والعمل على التنبؤ بهذه الأزمات قبل وقوعها فإن الإنترنت يسأهم في تحقيق هذا الأمر عبر المتابعة المستمرة لتوجهات وردود الفعل المحيطة بالمنظمة.[18]

سادسا: يساعد الإنترنت بخدماته المتعددة على إقامة علاقات جيدة ومتفاعلة مع وسائل الإعلام والصحافيين حيث يعطي المنظمة إمكانيات لا محدودة للتواصل الفوري وتوفير أي معلومات مطلوبة بأشكال مختلفة سواء أكانت صوراً أم نصوصاً أم فيديوهات أم غير ذلك.

سابعا: يعد الإنترنت مصدرا خصبا وداعما للعلاقات العامة في المنظمة يمكن الاعتماد عليه في توفير معلومات وإحصاءات وغير ذلك مما يلزم لتجهيز أي مواد إعلامية أو

مطبوعات أو تصاميم أو التنسيق للفعاليات والأنشطة المختلفة.[19]

ثامنا: الإنترنت وسيلة فعالة في دراسات وأبحاث العلاقات العامة للتعرف على الرأي العام وانطباعاته عن الجامعة إضافة لإمكانية استخدامه بصورة فعالة في التقييم الفوري لبرامج وخدمات العلاقات العامة ونلاحظ ذلك في استخدام أساليب الاستطلاع الإلكتروني وغيره.[20]

إسهامات الإنترنت في مجال العلاقات العامة :

لقد أحدث الإنترنت ثورة هائلة في عالم العلاقات العامة . فلم يقتصر تأثيره على تغيير طرق التواصل التي يتبعها المتخصصون في هذا المجال فحسب، بل ساعد كذلك على تغير ملامح هذه العلاقات تغييرا كليا وجزئيا وعلى سبيل المثال لا الحصرتشير الإحصاءات في عام 2005 إلى تحول 21 في المائة ممن يقرؤون الصحف إلى النسخة الإلكترونية، وبحلول عام 2008 قفز العدد إلى 40 في المائة . الصعود الأكبر في عام 2009 وما بعده، ونرى كيف تقترب الأخبار أون لاين من التليفزيون، ولكن ليس هناك شك في أن مستقبل العلاقات العامة مرتبط ارتباطا وثيقا بالعلاقات العامة أون لاين والعلاقات الإعلامية لسهولة الوصول إلى الجمهور المستهدف

هناك استخدامات متعددة للإنترنت في العلاقات العامة في المنظمات منها تاسيس موقع المنظمة الإلكتروني واستخدام قواعد البيانات واستخدام البريد الإليكتروني كوسيلة اتصال بينها وبين المتعاملين معها ، إجراء البحوث على الإنترنت، التعرف على صورة المنظمة من خلال ما ينشر عنها ، الاستفادة من خدمة نقل الملفات في الشبكة للحصول على المعلومات والبيانات والصور تصفح المواقع المختلفة للمنظمات ومراكز الأبحاث والمعاهد في الحصول على المعلومات والبيانات والأخبار، ومعرفة كل جديد في شتى المجالات، والاستفادة منها في إعداد نشرات ومطويات ومطبوعات المنظمة بشكل عام على صفحات الإنترنت العالمية، بحيث يمثل أداة جوهرية وحيوية للاتصال بجمهور المنظمة والعالم الخارجي بشكل عام، ويعكس صورة حسنة للمنظمه مع المنظمات الأخرى والجهات ذات الصلة إضافة إلى منتسبي المنظمة داخليا والجمهور المستهدف.

وهناك كذلك السمعة الإلكترونية وإدارة السمعة الإلكترونية ومراحل إدارة السمعة الإلكترونية والمزايا في جمع الأخبار الكيفية والتخطيط لها وفرز المواد وتحليلها والرد عليها وهناك أيضا أخلاقيات ممارسة العلاقات عبر الإنترنت مثل حماية حقوق الملكية الفكرية ، وقوانين الفضاء

الإلكتروني، و الإشارة إلى كل معلومة و عزوها لأصحابها، الأمانة العلمية المحادثات و الحورات حفظ المعلومات وينبغي فيها التزام الخلق الرفيع و ضبط السلوكيات من أجل تمثيل المنظمة في صورة زاهية ناهيك عن أمن البيانات والمعلومات وسريتها - في بعض الأحيان - ومراعاة الخصوصية واحترامها، وعدم تسريب أو تزوير المعلومات لأي غرض . . تتعدد صور ممارسة العلاقات العامة سواء في التجارة الإلكترونية أو المحادثات أو البحث أو الرسائل الإلكترونية أو الأخبار.

الإطار الميداني التطبيقي:

قام الباحث بتوزيع استمارة استبيان على عينة عشوائية من العاملين في (المنظمات الحكومية (دائرة الخدمات والأشغال العامة ودائرة التنمية الاقتصادية) والمنظمات الخاصة(شركة الخليج للصناعات الدوائية جلفاروشركة سيراميك رأس الخيمة)) ، وتمت التركيز على إدارة العلاقات العامة بوجه خاص.

تم توزيع (70) استمارة استبيان على العاملين بمجال العلاقات العامة في المنظمات المبحوثة، وقد تمت الإجابة على (65) استمارة ، أي أن نسبة الاستمارات التي تمت الإجابة عليها بلغت 87 % من إجمالي الاستمارات التي تم توزيعها.

وبفحص الاستمارات التي تمت الإجابة على أسئلتها، تبين أن هناك (5) استمارات غير صالحة للتحليل الإحصائي، وذلك نظراً لعدم اكتمالها، وبالتالي، فإن عدد الاستمارات الباقية والتي تم تحليلها إحصائياً بلغ (60) استبانة كاملة، أي بنسبة 78 % من إجمالي الاستمارات العائدة.

أدوات الدراسة:

تم الاعتماد على الاستبيان، من أجل التعرف على دور العلاقات العامة في تعزيز العلاقات العامة في تعزيز الصورة الذهنية عن المنظمات الحكومية (دائرة الخدمات والأشغال العامة ودائرة التنمية الاقتصادية) والمنظمات الخاصة(شركة الخليج للصناعات الدوائية جلفاروشركة سيراميك رأس الخيمة)).

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تم الاعتماد على البيانات الإحصائية من أجل تحليل بيانات استمارة الاستبيان.

وفيما يلي عرض أهم النتائج التي توصل إليها البحث وفقا لمحاورها كالآتي :

أ - توصل البحث إلى أن هناك عوامل شخصية مؤثرة على استخدام الإنترنت في مجال العلاقات العامة في المنظمات الحكومية والخاصة كما يلي :

1. هناك تفوق واضح لمستخدمي الإنترنت في مجال العلاقات العامة من الذكور وذلك بنسبة63.6 % مقابل 36 % من الإنـاث في المنظمات الحكومية والخاصة،وحققت المنظمات الخاصة نسبة أعلى تقدر بـ 42 % مقارنة بالحكومية والتي بلغت نسبة الإناث فيها 29 %
2. إن الفئة العمرية التي أقل من 30 سنة مثلت أكبر نسبة في المنظمات الحكومية بنسبة مقارنة بالخاصة حيث بلغت 52 %
3. إن غالبية إدارات العلاقات العامة من مستخدمي الإنترنت وبنسبة 91 %.هم من الحاصلين على درجات علمية جامعية من إجمالي عينة الدراسة، تقدمت المنظمات الخاصة بنسبة 92 %. بزيادة بسيطة عن الحكومية التي بلغت نسبتها 90 %
4. إن غالبية إدارات العلاقات العامة من مستخدمي الإنترنت وبنسبة 48 %.هم من ذوي الدخول 8.000 درهم شهريا من إجمالي العينة وجاءت هذه النسبة مرتفعة في المنظمات الحكومية بنسبة 53 %. مقارنة بالمنظمات الخاصة والتي بلغت 14 %.
5. مثل من أمضوا (سنة إلى أقل من سبع سنوات) خبرة زمنية في استخدام ممارسي العلاقات العامة للإنترنت أعلى نسبة تمثلت ب 63 %.من إجمالي عينة الدراسة، وجاءت المنظمات الحكومية متقدمة بنسبة 70 %. مقارنة بالمنظمات الخاصة التي بلغت 54 %.

ب - وقد توصل البحث إلى أهمية الإنترنت كتقنية حديثة في مجال العلاقات العامة في المنظمات الحكومية والخاصة في مايلي :

- أكد 77 %. من إجمالي مبحوثي عينة البحث في المنظمات الحكومية والخاصة على أن استخدام الإنترنت في مجال العلاقات العامة (مهمة جداً) جاءت المنظمات الحكومية بنسبة بلغت 79 %. متقدمة على الخاصة التي بلغت نسبتها 75 %.
- من أهم أهداف استخدام الإنترنت كتقنية حديثة في مجال العلاقات العامة أنه قام بتحسين آليات الاتصال في إدارات العلاقات العامة بالمنظمة بنسبة بلغت 27 %.، تأتي المنظمات الحكومية متقدمة بنسبة 23 %. على المنظمات الخاصة والتي جاءت بنسبة 31 %.

- هناك مميزات وفرها الإنترنت كتقنية حديثة في مجال العلاقات العامة أهمها أن الإنترنت رصيد غني بالمعلومات بنسبة بلغت 18 % حصلت فيها المنظمات الحكومية بنسبة 18 %. متقدمة على الخاصة التي حصلت على نسبة 17 %.
- وصلت نسبة استخدام إدارات العلاقات العامة للإنترنت في مجال العلاقات العامة 36 % وهي أعلى نسبة من إجمالي عينة الدراسة بمعدل استخدام (مرة في اليوم) في المنظمات الحكومية والخاصة، تقدمت المنظمات الحكومية بنسبة 51 %. والخاصة بنسبة 25 % .

ج - وقد تبين من البحث أن هناك عوامل تنظيمية إدارية تؤثر على استخدام الإنترنت في مجال العلاقات العامة في المنظمات الحكومية والخاصة منها :

- وجود أجهزة متخصصة لإدارة أنشطة العلاقات العامة بنسبة بلغت 89 %. من إجمالي عينة البحث في المنظمات الحكومية والخاصة، جاءت المنظمات الحكومية بنسبة 89 %. مقارنة بالمنظمات الخاصة التي بلغت نسبتها 30 %.
- تتجة النسبة العظمى من المنظمات الحكومية والخاصة عند وضع العلاقات العامة عند مستوى إدارة عامة بنسبة 33 %. من إجمالي عينة الدراسة وكان اتجاه المنظمات الحكومية بنسبة أكبر بلغت 54 % مقارنة بالخاصة التي بلغت نسبته 16 %.
- تتجة الإدارة العليا اتجاها اختياريا نحو استخدام إدارات العلاقات العامة للإنترنت وذلك بنسبة 23 % من إجمالي مبحوثي عينة الدراسة، حيث وصلت النسبة في المنظمات الحكومية 24 %. وبنسبة أقل عن المنظمات الخاصة الذي بلغت نسبتها 21 %.
- حرصت المنظمات على توفير خدمة الإنترنت متمثلة بمدير إدارة العلاقات العامة في المنظمة بنسبة 23 % من إجمالي عينة الدراسة ليكون هو الشخص الأول المسؤول عن توفير خدمة الإنترنت في مجال العلاقات العامة
- أجاب 89 %. من إجمالي مبحوثي عينة البحث أن الإدارة العليا توفر لهم خدمة الإنترنت للقيام بالأنشطة الاتصالية في العلاقات العامة
- طبيعة عمل المنظمة يستلزم استخدام الإنترنت في مجال العلاقات العامة بشكل دائم بنسبة 49 % من إجمالي مبحوثي عينة البحث حيث حصلت المنظمات الحكومية على 56 %. والمنظمات الخاصة التي حصلت على 44 %.

- جاء رئيس المنظمة في الترتيب الأول في وضع الخطط الاستراتيجية لمواكبة التطور التكنولجي بنسبة بلغت 41 %.من إجمالي مبحوثي عينة البحث في المنظمات الحكومية والخاصة في حين جاء في الترتيب الثاني مدير إدارة العلاقات العامة في وضع الخطط الاستراتيجية في نسبة بلغت 19.2 %
- حصلت غالبية إدارات العلاقات العامة على دورات تدريبية بنسبة 67 % من إجمالي مبحوثي عينة البحث فحصلت المنظمات الحكومية على أعلى نسبة بلغت 70 % مقارنة بالخاصة حيث حصلت على نسبة بلغت 65 %
- جاء في أهم أسباب عدم حصول إدارات العلاقات العامة على دورات تدريبية في استخدام الإنترنت إلى أن الإدارة العليا لا تنظم دورات تدريبية وذلك بنسبة 30 % من إجمالي مبحوثي عينة البحث حصلت فيها المنظمات الحكومية على نسبة أعلى بلغت 31.3 % مقارنة بالخاصة حيث بلغت نسبة 30 %
- تشجع الإدارة العليا على استخدام الإنترنت في مجال العلاقات العامة حيث جاءت المنظمات الحكومية متقدمة بنسبية 53 % بينما جاءت الخاصة بنسبة 47. %.

د - وقد توصل البحث أن هناك عوامل فنية تقنية مؤثرة على استخدام الإنترنت في مجال العلاقات العامة في المنظمات الحكومية والخاصة منها:

- أجاب غالبية مبحوثي عينة البحث في المنظمات الحكومية والخاصة على أن درجة إجادتهم للإنترنت جيدة تمثلت بنسبة 53 % جاءت المنظمات الحكومية متقدمة حيث بلغت نسبة 55 %، بينما بلغت النسبة في المنظمات الخاصة 50 % .
- تباينت درجة قدرات إدارات العلاقات العامة على التعامل مع الخصائص التقنية والفنية للإنترنت وجاءت المنظمات الخاصة متقدمة بنسبي 56 % مقارنة بالحكومية التي جاءت بوزن نسبي 51 %.
- أجاب 66 % من إجمالي مبحوثي عينة البحث في المنظمات الحكومية والخاصة أن لديهم مشكلات فنية وتقنية أثناء استخدام الإنترنت الحديثة ففي المنظمات الخاصة بلغت نسبتها 70 % متقدمة على الحكومية الذي بلغت نسبتهم 63 %
- يرى 25 % من إجمالي عينة البحث أن أكبر المشاكل الفنية التي تواجههم هي مشكلة التعامل مع تطبيقات الكمبيوتر وجاءت المنظمات الحكومية متقدما بنسبة بلغت 27 %، وفي الخاصة 23 %

هـ - وقد تبين من البحث أن هناك عوامل اقتصادية مؤثرة على استخدام الإنترنت في مجال العلاقات العامة في المنظمات الحكومية والخاصة منها :

- أتاحت الأوضاع الاقتصادية للمنظمة مواكبه استخدام تطبيقات الإنترنت المتطورة بنسبة ضئيلة جداً بلغت 8 % من إجمالي مبحوثي عينة البحث في المنظمات الحكومية والخاصة فجاءت هذه النسبة في المنظمات الحكومية 9 % متقدما قليلاً على الخاصة الذي بلغت نسبة.6 %
- محدودية حصول المنظمات على موارد مالية في تطوير تقنيتها الاتصالية ومن أهمها تقنية الإنترنت بنسبة 28 % من إجمالي مبحوثي عينة البحث. فجاءت المنظمات الخاصة بنسبة 37 % متقدمة على الحكومية الذي كانت ندرتها أقل بنسبة بلغت 22 %
- جاءت الأنشطة الاستثمارية المدرة للدخل في التدريب الأول من مصادر الدخل التي حصلت عليها المنظمات لتطوير تقنية الإنترنت وذلك بنسبة 33.1 % من إجمالي عينة البحث حيث حصلت المنظمات الحكومية على أعلى نسبة تمثلت بي 63 % مقارنة بالخاصة الذي بلغت نسبة 31 %
- أكد 43 % من إجمالي مبحوثي عينة البحث أن مصادر الدخل التي تحصل عليه المنظمات غير كاف لاعتماد آخر المستجدات في استخدام تقنية الإنترنت ومن ملحقاتها من أجهزة اتصالية
- أكد غالبية مبحوثي عينة البحث بنسبة 28 % أن الوضع الاقتصادي للمنظمة غير قادر على مواكبة تقنية الإنترنت جاء من أهم أسباب عدم توفير خدمة الإنترنت وملحقاته جاء في المنظمات الخاصة بنسبة 29 % متقدمة على الحكومية نسبتة 27 %.

ح - وقد اتضح من البحث أن هناك أوجهاً عديدة لاستخدام الإنترنت في مجال العلاقات العامة في المنظمات الحكومية والخاصة منها :

- جاء استخدام الإنترنت في الوصول إلى قطاعات جديدة من الجماهير على ترتيب متقدم بنسبة بلغت 23 % من إجمالي عينة البحث يليه نقل رسائل وبيانات العلاقات العامة إلى الوسائل الإعلامية بنسبة بلغت 18 %.
- جاءت خدمة البريد الإلكتروني متقدمة على غيرها من الخدمات التي تقدمها الإنترنت للعلاقات العامة نظرا لأهمية البريد الإلكتروني وكثرة الحاجة إليه في مجال العمل اليومي مقارنة ببعض الخدمات الأخرى.

- وجود موقع ألكتروني للمنظمة على الإنترنت بنسبة بلغت 89 % من إجمالي مبحوثي عينة البحث، حلت فيها المنظمات الحكومية بنسبة90 % متقدمة على الخاصة التي بلغت نسبتها 89 %
- جاء محتوى التعريف بالمنظمة وتاريخها وسياساتها من أهم محتويات المواقع الإلكترونية للمنظمات على الإنترنت بنسبة بلغت 92 % من إجمالي مبحوثي عينة البحث جاء بعدها التعريف بالجوانب الأخرى في المنظمة وخدماتها وأنشطتها ومشاريعها بنسبة بلغت 88 %.

ط - وقد توصل البحث إلى أن هناك تأثيرات مرتبطة باستخدام الإنترنت في مجال العلاقات العامة في المنظمات الحكومية والخاصة منها :

- أثر استخدام الإنترنت على أداء إدارات العلاقات العامة أحيانا بنسبة 68 % من إجمالي عينة البحث، حصلت المنظمات الحكومية على أعلى نسبة .
- أكد 73 % من إدارات العلاقات العامة أن استخدام الإنترنت ترك تأثيراً إيجابياً على أدائهم حصلت فيها المنظمات الخاصة بنسبة 77 % أعلى من المنظمات الحكومية التي بلغت نسبتها 68 %
- أثر استخدام الإنترنت على فاعلية أنشطة العلاقات العامة بشكل واضح تجلى ذلك في الدقة في إنجاز العمل بنسبة 28 % من إجمالي مبحوثي عينة البحث، حصلت فيها المنظمات الخاصة على نسبة أعلى بلغت 30 % بينما بلغت نسبة المنظمات الحكومية 27 %.
- جاءت أهم انعكاسات استخدام الإنترنت على أداء إدارات العلاقات العامة أنها جعلت العلاقات أكثر فعالية وكفاءة من ذي قبل وذلك نسبة بلغت 31 % في المنظمات الحكومية والخاصة.
- تنبأت إدارات العلاقات العامة بحصول تأثيرات مستقبلية للإنترنت التي ستفيد مجال العلاقات العامة من خلال زيادة مهارات العاملين في مجال العلاقات العامة بنسبة 31 % من إجمالي مبحوثي عينة البحث.
- وفيما يخص اتجاهات إدارات العلاقات العامة نحو استخدام الإنترنت في مجال العلاقات العامة تبين أن هناك اتجاهات إيجابية وأخرى سلبية سواء فيما يتعلق بتأثيرات

الإنترنت الإجمالية أم تأثيراتها على العلاقات العامة في المنظمات بشكل عام أو على العلاقات العامة مع الجمهور الخارجي أو مع الجمهور الداخلي في المنظمات أو اتجاهات الإدارة العليا للمنظمات نحو استخدام الإنترنت في العلاقات العامة بالإضافة إلى ادراكهم لعيوبها والقضايا التي يثيرها.

- هناك مقترحات كثيرة قدمتها إدارات العلاقات العامة للاستفادة من تقنية الإنترنت وتوظيفها في مجال العلاقات العامة من أهمها توفير أجهزة الكمبيوتر الأحدث وذلك بنسبة 22 % من إجمال مبحوثي عينة البحث، تلاه توفير خدمة أفضل للإنترنت بنسبة 20 % ، يليه توفير خبراء ومستشارين في تكنولوجيا الاتصال والعلاقات العامة والدعم الفني بنسبة 17 %.

نتائج البحث

1. توصل البحث إلى أن هناك أهمية كبيرة للإنترنت كتقنية حديثة في مجال العلاقات العامة ولها أهداف ومميزات عديدة توفرها للعلاقات العامة كما أوضح البحث مدى استخدام إدارات العلاقات العامة للإنترنت في مجال العلاقات العامة في المنظمات الحكومية والخاصة.
2. وتبين من البحث أن هناك عوامل تنظيمية إدارية أثرت على استخدام الإنترنت في مجال العلاقات العامة من حيث مدى تخصص العلاقات العامة بجهاز إداري معين وعند مستوى إداري معين ومعرفة اتجاه الإدارة العليا للمنظمة نحو استخدام الإنترنت وإعداد خطط استراتيجية لمواكبة التطور في تقنية الإنترنت الحديثة ومنح إدارات العلاقات العامة دورات تدريبية في استخدام الإنترنت في العلاقات العامة .
3. وقد توصل البحث إلى أن هناك عوامل فنية تقنية أثرت على استخدام الإنترنت في مجال العلاقات العامة من حيث درجة إجادة إدارات العلاقات العامة استخدام الإنترنت والقدرة على التعامل مع الخصائص الفنية والتقنية للإنترنت والمشكلات الفنية التي تواجه إدارات العلاقات العامة أثناء استخدامهم للإنترنت في مجال العلاقات العامة.
4. وتبين من نتائج البحث أن هناك عوامل اقتصادية أثرت على استخدام الإنترنت في مجال العلاقات العامة كمدى إتاحة الأوضاع الاقتصادية للمنظمة لمواكبة استخدام الإنترنت وكيفية تأثير ضعف الإمكانيات الاقتصادية للمنظمة على استخدام الإنترنت

ومعرفة أسباب عدم توفير الإنترنت وملحقاته الإلكترونية ومدى كفاية الموارد المالية التي تحصل عليها المنظمة لتطوير تقنيات الإنترنت لاستخدامها في مجال العلاقات العامة.

5. كما توصل البحث إلى وجود عوامل أثرت على استخدام الإنترنت بحرية تامة في مجال العلاقات العامة في المنظمات الحكومية ومدى الحرية التي أتاحتها الإدارات العليا للمنظمات في استخدام الإنترنت في مجال العلاقات العامة ومعرفة المعوقات التي تواجه العلاقات العامة عند تنظيم نشاط اتصالي كمؤتمر للعلاقات العامة عبر الإنترنت.
6. وقد توصل البحث إلى أوجه عديدة لإستخدام الإنترنت في مجال العلاقات العامة وخدمات متعددة أتاحتها استخدام الإنترنت في مجال العلاقات العامة.
7. كما تبين من نتائج البحث محتويات مضامين الموقع الإلكتروني للمنظمة على الإنترنت لإدارات العلاقات العامة وكيفية استخدام المواقع الإلكترونية للمنظمة لممارسة الأنشطة الاتصالية للعلاقات العامة عبر الإنترنت ؟
8. توصل البحث إلى أن إدارات العلاقات العامه لديهم اتجاهات إيجابية اكثر من نحو استخدام الإنترنت كوسيلة اتصال في مجال العلاقات العامة في للمنظمات الحكومية والخاصة.
9. كما تبين من البحث وجود مقترحات كثيرة قدمتها إدارات العلاقات العامة للاستفادة من تقنية الإنترنت وتوظيفها في مجال العلاقات العامة في المنظمات الحكومية والخاصة.

توصيات البحث

في ضوء نتائج البحث الميدانية وأهمية الدور الذي تقوم به الإنترنت في مجال العلاقات العامة؛ يرى الباحث ضرورة وضع مجموعة من الرؤى التي يمكن أن تسأهم في الاستفادة من تقنية الإنترنت كوسيلة اتصال في مجال العلاقات العامة والتصدي للعوامل المؤثرة على استخدام الإنترنت في مجال العلاقات العامة في منظماتنا أهمها :

1. الحرص على رفع المستوى الإداري لإدارات العلاقات العامة والاهتمام بوضع العلاقات العامة (الهيكل الإداري للمنظمة) في مرتبة قريبة جداً من قمة سلم الهرم الوظيفي في المنظمة
2. الاهتمام بتقنيات الإنترنت وسيلة العصر الحديثة والاستفادة من خدماتها في مجال العلاقات العامة.

3. توفير بيئة اتصالية حديثة في عمل المنظمة من خلال إتاحة كل الإمكانيات التي تملكها لاعتماد استخدام الإنترنت في مجال العلاقات العامة في مجالات أخرى.
4. العمل على إعداد خطط استراتيجية حديثة لمواكبة التطور في التكنولوجيا الاتصالية الحديثة ومن أهمها تقنية الإنترنت الحديثة.
5. زيادة عدد ونوعية الدورات التدريبية لإدارات العلاقات العامة في استخدام الإنترنت في مجال العلاقات العامة والاستفادة من تطبيقاته المختلفة في العمل اليومي.
6. مواجهة المشكلات الفنية والتقنية التي تقف أمام إدارات العلاقات العامة أثناء استخدامهم للإنترنت في مجال العلاقات العامة.
7. إتاحة استخدام الإنترنت بحرية تامة في الأنشطة الاتصالية في مجال العلاقات العامة وإزالة القيود المفروضة بجميع أشكالها على استخدام الإنترنت (في حالة وجودها).
8. تطوير المواقع الإلكترونية للمنظمات بحيث تكون الواجهه الرئيسية لها على الإنترنت تمارس فيه كل الأنشطة الاتصالية للعلاقات العامة.
9. إقناع الإدارة العليا للمنظمة وإدارات العلاقات العامة بأهمية الاستثمار الأمثل للإنترنت وتطبيقاته الحديثة كوسيلة اتصالية متطورة في مجال العلاقات العامة ومعرفة انعكاستها وتأثيراتها الحالية والمستقبلية.
10. الاستعانة بمستشاري وخبراء الاتصال والعلاقات العامة ومهندسي الدعم الفني للعمل على تطوير وتحديث مديات الإنترنت باستمرار وصيانة ملحقاته الإلكترونية بشكل مستمر.
11. العمل على وضع معايير محددة لإدارة العلاقات العامة في كيفية استثمار الإنترنت كشبكة اتصالية متطورة تخدم الأداء الاتصالي للمنظمة بما يتوافق ومهام العلاقات العامة ووظائفها.

المراجع والهوامش:

1. عبدالرزاق الدليمي ،2011 :الإعلام الجديد والصحافة الإلكترونية ،الأردن- عمان ، دار وائل للطباعة والنشر، ص125
2. عبدالرزاق الدليمي ،2011 : الصحافة الإلكترونية والثورة الرقمية، الأردن –عمان، دار الثقافة، ص78

3. للتفصيل انظر Springston، Jeffrey. 2001. Public Relations and New Media Technology: The Impact of the Internet، in Public Relations Handbook، ed. Robert Heath (Newbury Park، CA: Sage)

4. ثامر البكري، 2009: الاتصالات التسويقية والترويج، دار الحامد، عمان –الأردن، ص 67

5. Melanie, James. 2007. A review of the impact of new media on public relations: Challenges for terrain, practice and education. Asia Pacific Public Relations Journal.

6. Diane, Stone, 2004 'Transfer Agents and Global Networks in the'Transnationalisation' of Policy', Journal of European Public Policy.

7. هبة شاهين، 2008: "نظريات الاتصال"، القاهرة،ص67

8. عبدالرزاق الدليمي، 2016 :نظريات الاتصال في القرن الحادي والعشرين ،دار اليازوري، الأردن –عمان ،ص147

9. حسن عماد مكاوي، عاطف عدلى العبد،2007: "نظريات الإعلام" ،القاهرة ،ص 377.

10. Diane Stone، 2000 'Non-Governmental Policy Transfer: The Strategies of Independent Policy Institutes', Governance: An International Journal of Policy and Administration: 45–70.

11. David L. Loudon & Albert J. Della Bitta, 1993 Consumer Behaviour (fourth edition).

12. Rogers, Everett M. (1983): Diffusion of Innovations (third edition). New York: Free Press

13. (13) حسن عماد مكاوى، ليلى حسين السيد، 1998، الاتصال ونظرياته المعاصرة، القاهرة،الدار المصرية اللبنانية،ص259

14. Wejnert، Barbara (2002). "Integrating Models of Diffusion of Innovations: A Conceptual Framework". Annual Review of Sociology (Annual Reviews) 28: 297–306.

15. عبدالرزاق الدليمي، 2015 :العلاقات العامة في المجال الدولي ،دار اليازوري، عمان- الأردن، ص 187

16. عبدالرزاق الدليمي، 2015 : العلاقات العامة وإدارة الأزمات، دار اليازوري ،الأردن- عمان، ص169

17. عبدالرزاق الدليمي، 2011 : الهندسة البشرية والعلاقات العامة ،دار وائل ،الأردن –عمان، ص83

18. الدليمي ،عبدالرزاق، 2013، العلاقات والعولمة ،دار جرير، الأردن- عمان، ص85

19. Wejnert, Barbara (2002). «Integrating Models of Diffusion of Innovations: A Conceptual Framework». Annual Review of Sociology (Annual Reviews) 28: 297–306.

Factors influencing internet use as one of the public relations tools in corporate communications

(Field study)

DR.HAITHAM ABDELRAHMAN AHMED ALSAMARRAI •

Abstract

The research aims at identifying the attitudes of public relations practitioners and its management standards towards Internet use as a modern communication means in public relations field at government and private institutions in RAK, through tracking the factors influencing the Internet use which are represented in, internal factors such as users demographic factors, technical ones, characteristics and spread of the Internet , its cost, the stages of its acceptance process, internal organizational factors related to the work of organizational departments and other external factors such as economic and organizational ones under which public relations departments operate and use Internet as a modern communication technology, and clarify the effects associated with the Internet use in of public relations field, as well as identify the trends of public relations departments towards Internet proper use as a modern communication technology in their field.

This researcher has adopted an integrated perspective which illustrates the reality of the Internet use in public relations, and the factors influencing this use in a some government organizations and private companies in the UAE, aiming to enrich this field.

• Head of Mass Communications Department, EMIRATES CANADIAN UNIVERSITY COLLEGE

عـام التـسـامـح
YEAR OF TOLERANCE

Life Satisfaction of Palestinian Aged

Dr. Bassam Yousef Ibrahim Banat •

Summary

The study aims at investigating life satisfaction of Palestinian aged people. An index of a 33-item scale was used to measure the satisfaction level of life among Palestinian aged developed by the researcher, based on the Life Satisfaction Index introduced by Neugarten et al. (1961), which was administrated to three hundred eighty-three aged people in the West Bank during 2017 and who were stratifiedly selected. The findings demonstrate that Palestinian aged people reported a moderate level of life satisfaction. Factors which significantly influened life satisfaction included resident status, educational level, number of children, and religious commitment.

Keywords: Life satisfaction, Palestinian aged people, rest houses, kinship relations.

• **Department of Applied Sociology, Faculty of Arts, Al-Quds University - Palestine**

1. Introduction

Over the last decades, the issue of life satisfaction among aged people has been paid increasing attention in many disciplines including the social sciences, gerontology, and psychology. According to Beyaztas et al. (2012), life satisfaction is considered a rather subjective evaluation of the quality of life in general and an important predictor of well-being in particular.

Life satisfaction is a global construct in social sciences, and refers to life quality as a whole rather than to specific aspects (Bowling, 1997). The aging of populations is one of the most significant global phenomena of the 21st century; it has always been experienced by all cultures and societies worldwide (Ramachandran & Radhika, 2012).

On 14 December 1990, the United Nations General Assembly (by resolution 45/106) designated the 1st of October of each year for the International Day of Older Persons.

The World Health Organization (WHO) defined life satisfaction in 1997 as individuals' perception of their position in life in the context of culture and value systems in which they live, and in relation to their expectations, standards and concerns.

Humans are sociable beings by nature and they accordingly live within groups. Ever since the existence of man on Earth, he moved towards living in social groups. An individual cannot survive and exist for the entirety of his livelihood without a society; he needs to be in constant contact with others sharing their lives and everyday activities. By doing so, he can fulfill his different needs within the laid out values, customs and traditions defined by the group. Thus, he would be sociably acceptable. In light of this, we realize the big role of the group and the surrounding social environment in shaping the personality and social behavior of the individual living amongst them (Banat, 2014a).

2. Background and Literature Review

Life satisfaction is a multi-dimensional issue that depends on many objective and subjective characteristics including cognitive functions, emotional status, social support, physical condition and independence as well as sociodemographic variables (Onishi et al., 2010).

According to the WHO (2011), most of the developed nations have accepted the age of 65 as the threshold for the group of people termed elderly. The latest global review of available data points out that the world population is getting older along with planet Earth. The global share of older people (aged 60 years and over) has increased from 9.2% in 1990 to 11.7% in 2013 and will continue to grow as a proportion of the

world population, reaching 21.1% by 2050.

Globally, the number of older persons (aged 60 years or over) is expected to more than double, from 841 million people in 2013 to more than 2 billion in 2050. Older persons are projected to exceed the number of children for the first time in 2047 (WHO, 2013).

In Palestine, aged people represent 4.4% of the whole population, taken into consideration that the Palestinian society is considered a young society where the percentage of youth is about half of the society, nonetheless, the aged people population in Palestine will stay relatively low not exceeding 4.5% during the upcoming ten years, and this percentage may start increasing after the year 2020, while the life expectancy has increased from 67 to 71.8 years old in males, and to 74.7 in females (Palestinian Central Bureau of Statistics, 2014).

Historically, the notion of life satisfaction was introduced for the first time by Neugarten et al. (1961). According to Neugarten et al. (1961) the concept of life satisfaction is closely related to morale, adjustment and psychological well-being. On the other hand, life satisfaction as introduced by Campbell et al. (1976) is the assessment of the overall conditions of one's life derived from a comparison of one's aspirations with one's actual achievements.

Furthermore, Diener et al. (1984) argued that life satisfaction is one of three major indicators of well-being; life satisfaction, positive affect, and negative affect. Consequently, they define life satisfaction as an overall assessment of feelings and attitudes about one's life at a particular point in time ranging from negative to positive.

Neugarten et al. (1961) identified five components of life satisfaction. These include zest (as opposed to apathy), resolution and fortitude, congruence between desired and achieved goals, positive self-concept and mood tone. According to Neugarten's et al. (1961) life satisfaction model, zest versus apathy relates to an enthusiasm of response to life in general and was not related to any specific type of activity, such as social or intellectual engagements. However, resolution and fortitude measure the respondents' active acceptance of personal responsibility for their lives rather than passively accepting or condoning what has happened to them; while congruence between desired and achieved goals measures the relative difference between desired and achieved goals caused one to be satisfied or dissatisfied with life in this rating. Self-concept is based on one's present emotional, physical, and intellectual dimensions. The final factor, mood tone, relates to optimism and happiness and other positive affective responses.

Additionally, Neugarten et al. (1961) argued that positive well being is indicated by the individual taking pleasure in his daily activities, finding life meaningful, reporting a feeling of success in achieving major goals, and having a positive self image and optimism.

There are several versions of the Life Satisfaction Index (LSI). The original, Life Satisfaction Index A (LSIA), comprises 20 items as introduced by Neugarten et al. (1961) and was widely used in empirical studies. Another version, the LSIZ, was subsequently proposed by Wood et al. (1969) with a 13-item scale; Campbell et al. (1976) also constructed a scale to measure lifesatisfaction. The Life Satisfaction Index is a flexible tool, different versions of which (Adams, 1969; Diener et al., 1985; Mannel & Dupuis, 1996) have commonly been used to life satisfaction as a well-being measure of quality of life.

Life satisfaction of aged people has been the object of study by gerontology, social sciences and other related fields around the world. In a recent study, Addae-Dapaah & Juan (2014) found that life satisfaction of elderly residents of social housing was very low; and that home modifications that meet the requirements of the respondents would substantially improve their life satisfaction. The most remarkable findings of Yirmibesoglu & Berkoz (2014) were that elderly women were satisfied with their homes and its environmental conditions, and mostly suffered from health problems and those they were social and active.

The study of Nakahara (2013) showed that resident status did not directly influence life satisfaction. While the study of Meggiolaro & Ongaro (2013) found that economic conditions are relevant in the same ways for life satisfaction for both men and women; living as a couple had a significant and positive impact on their life satisfaction; and physical closeness with adult children increased life satisfaction of older men and women.

In another study conducted by Ramachandran & Radhika (2012), the authors revealed that socioeconomic status of Japanese elderly was better compared to Indians; however, the level of life satisfaction was higher among the Indian elderly than their Japanese counterparts. The findings of Beyaztas et al. (2012) concluded that interventions needed to be planned to improve life satisfaction among elderly people in order to make them feel part of society. Additionally, Angelini et al. (2011) indicated that older respondents were more likely to rank themselves as dissatisfied with their life as younger individuals, where health conditions and physical limitations played a crucial role in explaining scale biases in the reporting style of older individuals.

In a descriptive and analytical study by Mollaoglu et al. (2010), the authors found

that life satisfaction levels of elderly people were average, and life satisfaction was related to age, education level and health perception level. While, Park et al. (2011) found that religiosity was related to life satisfaction and that social support partially explained the positive relationship between religiosity and life satisfaction. Furthermore, the study of Dahlan et al. (2010) concluded that the level of life satisfaction was equivalent to the norms and that no differences were found in relation to the demographic variables.

To conclude old age, as a relative term, represents the advance stage of a human being's life. The commencement and assessment varies according to the welfare level available in any society are factors that gain importance (Beyaztas et al., 2012).

In this context, the United Nations Secretary-General, Ban Ki-Moon (2014) sent a strong message on the International Day of Older Persons that older persons make wide-ranging contributions to economic and social development. However, discrimination and social exclusion still remain. We must overcome this bias in order to ensure a socially and economically active, secure and healthy ageing population.

Good health, sound finances, and social integration have all been demonstrated to positively influence the quality of life of older persons (Meggiolaro & Ongaro, 2013). According to Xavier et al. (2003), satisfaction among the elderly group is closely associated with active social life and good interpersonal relationships, while negative quality of life is equivalent to loss of health. Moreover, Farquhar (1995) identified several factors of importance for the aged people, mainly, social contacts, health, activities, family, material circumstances and negatively losing family members which may be relevant also when investigating life satisfaction among aged people with reduced ability to perform daily activities. Despite the increasing studies on life satisfaction, few studies explored this important component in well-being among aged in the occupied Palestinian society.

3. Purpose and Scope

There is an increasing literature that addresses life satisfaction of aged people all over the world. However, there is a scarcity of comparison empirical studies regarding life satisfaction of aged people who live with their families and those who dwell in rest house, especially in conflicted societies.

The aim of this study is to identify the level of life satisfaction; to find out the main indicators associated with life satisfaction, to examine the relationship between life satisfaction and the socio-economic demographic breakdown characteristics of the Palestinian aged people.

The present study is considered the first of its kind, to the author's knowledge, and one of the leading studies that will hopefully provide insight on the advance stage of a human being's life in order to satisfy their daily needs and to improve their quality of life under the on-going Israeli occupation of Palestine.

4. Definition of Terms

Life satisfaction: is individuals' perception of their position in life in the context of the culture and value systems in which they live, and in relation to their expectations and standards (WHO, 1997).

Aged: the term aged refers to an elderly person who is over sixty-five years of age regardless of their social, legal status, race, religion, class or any other factor.

5. Limitations

The population of the present study was limited to aged people over sixty-five years of age, in the West Bank, Palestine during 2017.

6. Hypothesis

Taking into consideration, the set objectives, questions and variables of the study, the study addresses the main hypothesis:

There are no statistical significant differences at $\alpha \leq 0.05$ in life satisfaction of Palestinian aged according to their gender, religion, place of residency, number of children, educational level, religious commitment and resident status.

7. Methodology

7.1 Approach

The study uses a mixed approach of both quantitative and qualitative designs, using a questionnaire, which is appropriate to the exploratory nature of the research, and will provide more meaningful in-depth data.

7.2 Population and Sampling

The target population consists of Palestinian aged people over sixty-five years of age in the West Bank during 2017, which includes 129775 persons; the population is comprised of 60512 males and 69263 females, as indicated in table no. 1 (Palestinian Central Bureau of Statistics, 2017).

Three hundred eighty-three Palestinian aged people over sixty-five years of age were stratifiedly selected, based on gender and resident status. The sample population consists of aged living in both rest houses at the time of the survey (Bethlehem and Beit Sahour) and those living with their families. The sample size was calculated using the sampling web. of http://www.surveysystem.com/sscalc.htm, sample size calculator, with a margin error of 0.05, as indicated in table no. 1.

7.3 Instrumentation

The index of a 33-item scale was used to measure aged life satisfaction that was developed by the researcher, based on Life Satisfaction Index introduced by (Neugarten et al., 1961), taking into consideration the cultural appropriateness in the Palestinian society. A 5-point Likert scale (strongly agree, agree, neither, disagree and strongly disagree) was used to measure responses. The survey was conducted through face to face interviews in the West Bank by trained researchers. The sampling survey instrument sought background information about participants' which included gender, religion, place of residency, number of children, educational level, religious commitment and resident status.

7.3.1 Instrument Validity

Validation of the instrument proceeded in three distinct phases. The initial phase involved a group of referees and expert arbitrators, who provided some comments on the tool. The second phase involved a small focus group session (N=15); while the third phase involved the implementation of a pilot study (N=35) to validate the survey using exploratory factor analysis. Factor loading for all items exceeded 0.60 (0.61 to 0.87), which means that those items are suitable in measuring every item of life satisfaction among Palestinian aged people, as indicated in table no. 9.

7.3.2 Instrument Reliability

The reliability was tested using Cronbach's Alpha and Guttman split-half coefficients to ascertain reliability and consistency of the survey. Cronbach's Alpha and Guttman split-half for the survey instrument was 0.88 and 0.85, respectively, indicating very good reliability and consistency, as indicated in table no. 10.

7.4 Sample Socio-demographic Characteristics

The demographic breakdown of the participants was based on gender, religion, place of residency, number of children, educational level, religious commitment and resident status. In total, three hundred eighty-three aged people and two focus groups were conducted. Respondents were between 65 and 94 years of age (M: 73.52, SD: 7.47). Females represented 53.3% of the participants, while the remaining 46.7% were males; and the vast majority (75.5%) were Muslims. Half (51.2%) of the participants lived in rural areas, 31.1% lived in urban areas, while the remaining 17.8% were from refugee camps; and having on average of 6.98 children, with a range of 1 to 14 (SD: 3.05). Almost 63.7% of the sample population was illiterate elderly with a basic level of education and who were religiously committed (66.1%). The vast majority (75.5%) were living in their ordinary housing, while the remaining 24.5% were living in rest

houses, as indicated in tables' no. 2-8.

7.5 Data Analysis

The questionnaire items were rated on a 1–5 Likert scale (1=strongly disagree to 5=strongly agree), the highest score indicates a high level of life satisfaction. Descriptive statistics gauged level of life aspirations among the sampled population. Additionally, the following statistical techniques were measured: Regression, T.test, One way analysis of variance, Tukey test, Cronbach's Alpha, Guttman Split-Half Coefficient and Factor Analysis using SPSS.

8. Findings

The mean score of life satisfaction scale as reported by the sample of three hundred eighty-three participants was moderate (M 3.41, SD 0.52). More than half of the participants (68.2%) scored a moderate satisfaction with their life, as indicated in table no. 11.

Furthermore, findings revealed the indicators of life satisfaction of Palestinian aged ranked in a descending order as follows, "I receive enough familial care and concern" (M 4.01, SD 1.00); "I feel I am useful in my family" (M 3.95, SD 1.10). "My past life maybe was better than it is today" (M 3.80, SD 1.17); "I can take decisions on my own" (M 3.79, SD 1.10). Additionally, the Palestinian aged people argued that compared with others (aged) they feel that they are better looking (M 3.75, SD 1.00); completing their daily tasks (M 3.73, SD 1.03); and they share in life much better than other people (M 3.72, SD 0.98). Furthermore, participants indicated that they feel of getting old, but that this does not worry them (M 3.65, SD 1.09); they also feel safe and relaxed (M 3.64, SD 1.31); and their family members respect their opinions (M 3.61, SD 1.19), as indicated in table no. 12.

Furthermore, the study explored the demographic breakdown over life satisfaction of Palestinian aged people with the aim of identifying any differences. Findings showed that gender, religion and place of residency do not show any significant differences, as indicated in tables no. 13-16. However, it was found that resident status, educational level, number of children, and religious commitment were significant variables, as indicated in tables no. 17-21. In relation to resident status, the differences were in favor of aged people who were living in their ordinary housing (M 3.56, SD 0.53) compared to (M 3.36, SD 0.51) for aged people who were living in rest houses: T.test value was (-3.179, P=0.002), as indicated in table no. 17. As for the educational level, the differences were in favor of well-educated aged (M 3.83, SD 0.36) compared to (M 3.31, SD 0.49) for those less-educated participants, F-value was (11.844, P=0.000), as indi-

cated in tables' no. 18-20.

Finally, findings indicated that there is a statistical significant positive correlation between number of children, religious commitment and the average score of life satisfaction among Palestinian aged people, Beta-value was (0.135, P=0.011) and (0.352, P=0.000), respectively, as indicated in table no. 21.

9. Discussion

The findings of this study showed that Palestinian aged people reported a moderate level of life satisfaction. In fact, life satisfaction is affected by various physical, emotional, social and environmental conditions (Addae-Dapaah & Juan, 2014).

In a recent report introduced by The Palestinian Central Bureau of Statistics (2014) on the anniversary of the International Day of Older Persons, findings revealed the prevalence of chronic diseases among the elderly; a high percentage of illiterate elderly; and a widespread of poverty and unemployment due to the difficult socio-economic conditions, as a result of the Israeli ongoing occupation after seventy years of the Nakba. As a point of fact, those aged people were the first and second generations of the Nakba who experienced interpersonal trauma at higher frequencies as compared to other later generations in the Palestinian family. It follows that these conditions have contributed and negatively influenced the quality of life in the Palestinian society, and that aged people would likely experience a moderate level of life satisfaction.

Moreover, higher life satisfaction was found among Palestinian aged who were living in ordinary housing with their families. Palestinians as an Arab society have traditions that might be different from Western societies. Palestinian communities are based on a patrilineal kinship relations in an extended family and they cared for each other in times of need (Banat, 2014b).

Palestinians believe that they should support their aged people; look after them and should not send them to rest houses. This belief is derived from the teaching of Islam and the holy Quran that strongly emphasized respect for the aged people. God Almighty said: "And your Lord has decreed that you not worship except Him, and to parents, good treatment. Whether one or both of them reach old age [while] with you, say not to them [so much as], "uff," and do not repel them but speak to them a noble word. And lower to them the wing of humility out of mercy and say, "My Lord, have mercy upon them as they brought me up [when I was] small" (Al-Isra, verses 23-24).

In addition, a review of the literature indicates that rest houses negatively affect the quality of life. According to Dommenwerth & Petersen (1992), elderly people institutions have a negative effect on health and well-being as the institutional environment

creates feelings of dependency and reinforces a sick role amongst the residents. Elderly people also feel dissatisfied with the quality of care, erosion of personal autonomy, loss of meaning and sense of belonging in life as a result of an institutional policy, stiffness of general routine and the hierarchical structure of the institution (Lee, 1997; Brown, 1995; Bowling & Formby, 2002; Berglund, 2007; Brooker, 2008; Dahlan et al., 2010). In this regard, one elderly person who is living in one of the rest houses said: "I feel bored, I am living in a jail", while another said: "Others control my behavior; and my social life here is meaningless". On the contrary, the qualitative findings of aged people who are living in ordinary housing with their families indicated that they were happy with their life. In this regard, one of them said: "My family members respect my opinions; and I have a meaningful social life with my family members". In this context, Brown et al. (2004) reported that elderly respondents confirmed the importance of their home, neighborhood and local community, access to transport and safety to their quality of life. As a result, aged people in rest houses scored a low level of life satisfaction due to feeling isolated, lonely and depressed.

Furthermore, aged people with a higher level of education had higher levels of life satisfaction in comparison to those with a lower level of education. In fact, education plays an important role in communication skills, social integration that reinforces aged people abilities in involvement in leisure activities, learning, making decisions and holding responsibility, which in turn increases their life satisfaction. In this context, Ramachandran & Radhika (2012) stated that education may allow people to have a better understanding of the aging process and help to have better adaptability to the changing environments; and could also have a positive effect on health through better knowledge in health care. In this regard, a well-educated elderly person said: "I feel I am getting old, but that does not worry me", while another said: "I plan my day; and I realize that I achieved all what I wanted".

Findings show that life satisfaction of Palestinian aged people increases with the number of children. Historically, the Palestinian family has played a role and is still playing a distinctive role in the preservation of the social, cultural, political and economic identity in the Palestinian society. Family solidarity is often considered one of the main features of Palestinians where the child is raised on family solidarity at different levels including responsibility for aged care and guidance (Banat, 2010; Banat, 2014b). The father, mother, brothers and sisters, some aunts, uncles, and cousins take part in this, which can be of great help for the aged people and positively affects their level of life satisfaction. According to Ramachandran & Radhika (2012), the frequent interactions

with children and grandchildren who closely embed the elderly into the family may define their life satisfaction. Consequently, this will have both psychological and social benefits; in that it will keep the elderly more closely embedded in the family through the joy of intergenerational exchange and increased chances of receipt of support through such interactions as well as combating loneliness in their old age.

The study outcomes also revealed that gender, religion and place of residency do not have any significant differences on life satisfaction of Palestinian aged people. This indicates that life satisfaction are not very much influenced by these variables and are more likely to be affected by other factors.

Finally, findings showed that religiously committed aged people report more life satisfaction than less-religious participants. This result could be linked to the fact that religion commitments in the Palestinian family occupy a large space in its social, intellectual and emotional life. It is normal that the religious creed is respected by all members of the Palestinian society. This is due to the concentrated efforts which the parents exert in bringing up their members (Banat, 2010). In this regard, one religiously committed elderly person said: "I feel safe and relaxed, and I sleep happily".

In fact, religion as a mediator can influence mental procedures and the evaluation of daily events. Thus, some researchers believe that confronting stress and social situations are facilitated via religious beliefs as a source of comfort (Mahoney et al., 2001; Yeganeh & Shaikhmahmoodi, 2013). Additionally, religious orientation improves mental health and provides a suitable condition for answering basic questions of humans such as identity and choosing a certain life style in order to attain perfection contributing to adjustment and psychological well-being. In short, religious commitment increases the level of self confidence, adjustment and self-esteem, which are basic factors of mental health, psychological well-being, and life satisfaction (Allport, 1950, 1963).

10. Conclusion and Recommendations

Life satisfaction is a measure of subjective well-being that brings a considerable positive impact towards individuals and the society. The present study sheds some light on life satisfaction of Palestinian aged people as an advanced stage of a human being's life. Palestinian aged people are well-respected in a patrilineal kinship relation, family solidarity and the teachings of Islam whereby individuals care for each other in times of need. According to Yirmibesoglu & Berkoz (2014), aging is an inevitable part of life; and it must be ensured that one leads a healthy and quality life in this period and elderly people must be valued and given the respect they deserve.

By examining life satisfaction levels of Palestinian aged people, the findings of this

study call attention to the importance of more effective planning with regards to the Palestinian aged people daily needs. Consequently, a lot needs to be done in terms of the reality of aged people in general and for those who are living in rest houses in particular so as to improve their satisfaction life levels influenced by the difficult socio-economic conditions, as a result of the Israeli ongoing occupation. Based on the findings and conclusions of this study, the following recommendations are made:

1. Organizing social and psychological activities between youth and aged people, since the youth of today are tomorrow's elderly.
2. Empowering the aged people in the Palestinian society at the level of economic, social, and psychological means which must be addressed by policy makers to further advance their quality of life.
3. Further studies should be conducted for a better understanding of life satisfaction among Palestinian aged people in rest houses.
4. A cross-sectional study to better comprehend life satisfaction components as a basic human need in different cultures is needed.

References

- Adams, D. (1969). Analysis of a life satisfaction index. Journal of Gerontology, 24(1), 470-474.
- Addae-Dapaah, K. & Juan, Q. (2014). Life satisfaction among elderly households in public rental housing in Singapore. Health, 6(10), 1057-1076.
- Allport, G. (1950). The individual and his religion: a psychological interpretation. New York: Macmillan.
- Allport, G. (1963). Behavioral science, religion and mental health. Journal of Religion and Health, 2(3), 187-197.
- Angelini, V., Cavapozzi, D., Corazzini, L. & Paccagnella, O. (2011). Age, health and life satisfaction among older Europeans. Social Indicators Research, 105(2), 293–308.
- Ban Ki, M. (2014). International Day of Older Persons: The United Nations Secretary-General Message. New York: United Nation Department of Public Information, News and Media Division.
- Banat, B. (2010). Palestinians suicide martyrs (Istishhadiyin): facts and figures. (Doctoral Dissertation). Granada: Granada University.
- Banat, B. (2014a). Samaritans caste: a history of thousands of years. International Journal of Humanities and Social Science, 4(6), 175-180.
- Banat, B. (2014b). Sense of community among Palestinians. Asian Journal of Social Sciences & Humanities, 3(4), 197-207.
- Berglund, A. (2007). Satisfaction with caring and living conditions in nursing homes: views of elderly people persons, next of kin and staff members. International Journal of Nursing Practice, 13(1),

46–51.

- Beyaztas, F., Kurt, G. & Bolayir, E. (2012). Life satisfaction level of elderly people: a field study in Sivas, Turkey. Journal of the Pakistan Medical Association, 62(3), 221-225.
- Bowling, A. (1997). Measuring health: a review of life measurement scales. Buckingham: Open University Press.
- Bowling, A., & Formby, J. (2002). Hospital and nursing home care for the elderly people in an inner city health district. Nursing Times, 88(13), 51–54.
- Brooker, D. (2008). What makes life worth living? Aging & Mental Health, 12(5), 525– 527.
- Brown, C. (1995). Handling back power to elderly people in residential institutions. Social Alternatives, 14(2), 22–23.
- Brown, J., Brown, A. & Flynn, T. (2004). Models of quality of life: a taxonomy, overview and systematic review of the literature. London: European Forum on Population Ageing Research.
- Campbell, A. Converse, P. & Rodgers, W. (1976). The quality of American life: perceptions, evaluations and satisfactions. New York: Russell Sage Publications.
- Dahlan, A., Nicol, M. & Maciver, D. (2010). Elements of life satisfaction amongst elderly people living in institutions in Malaysia: a mixed methodology approach. Hong Kong Journal of Occupational Therapy, 20(2), 71–79.
- Diener, E., Emmons, R., Larsen, R., & Griffin, S. (1985). The satisfaction with life scale. Journal of Personality Assessment, 49(1), 71–75.
- Dommenwerth, G. & Petersen, L. (1992). Institutionalisation and well-being among the elderly. Sociological Inquiry, 62(4), 437–449.
- Farquhar, M. (1995). Elderly people's definitions of quality of life. Social Science and Medicine 41(10), 1439–1446.
- Lee, D. (1997). Chinese elderly people's perceptions of nursing homes in Hong Kong. Journal of Clinical Nursing, 6(4), 333–334.
- Mahoney, A., Pargament, K., Swank, A., Tarakeshvar, N. & Murray-Swank, A. (2001). Religion in the home in the 1980s and 1990s: a meta-analytic review and conceptual analysis of religion, marriage and parenting. Journal of Family Psychology, 15(1), 559-596.
- Mannell, R. & Dupuis, S. (1996). Life satisfaction. In G. Birren (Ed.), Encyclopedia of Gerontology (2, 59-64). New York: Academic Press.
- Meggiolaro, S. & Ongaro, F. (2013). Life satisfaction among the elderly in Italy in a gender approach. Padua: University of Padua.
- Mollaoglu, M., Tuncay, F. & Fertelli, T. (2010). Mobility disability and life satisfaction in elderly people. Archives of Gerontology and Geriatrics, 51(3), 115–119.
- Nakahara, J. (2013). Effects of social activities outside the home on life satisfaction among elderly

people living alone. International Journal of Psychological Studies, 5(1), 112-120.

- Neugarten, B., Havighurst, R. & Tobin, S. (1961). The measurement of life satisfaction. Journal of Gerontology, 16(1), 134-143.
- Onishi, C., Yuasa, K., Sei, M., Ewis, A., Nakano, T., Munakata, H. & Nakahori, Y. (2010). Determinants of life satisfaction among Japanese elderly women attending health care and welfare service facilities. The Journal of Medical Investigation, 57(1), 69-80.
- Palestinian Central Bureau of Statistics (2014). World Elderly Day: Palestinian elderly people facts and figures. Ramallah.
- Palestinian Central Bureau of Statistics (2017). Population, housing and establishment census. Ramallah.
- Park, J., Roh, S. & Yeo, Y. (2011). Religiosity, social support, and life satisfaction among elderly Korean immigrants. Oxford University Press: The Gerontological Society of America.
- Ramachandran, R. & Radhika, R. (2012). Socioeconomic status and life satisfaction in cross-cultural perspective: the elderly in Japan and India. International Journal of Humanities and Social Science, 2(16), 285-297.
- The Holy Quran, Al-Isra.
- United Nations (1990). United Nations General Assembly Resolution 45/106. New York.
- Wood, V., Wylie, M. & Sheafor, B. (1969). An analysis of a short self-report measure of life satisfaction: correlation with rater judgments. Journal of Gerontology, 24(4), 465-469.
- World Health Organization-WHO (1997). WHOQOL: measuring quality of life. Geneva.
- World Health Organization-WHO (2011). Definition of an older or elderly person. Geneva.
- World Health Organization-WHO (2013). World population ageing report. Geneva.
- Xavier, M., Marcos, P., Norton, M., Norma, U. & Emilio, H. (2003). Elderly people's definition of quality of life. Revista Brasileira de Psiquiatria, 25(1), 31-39.
- Yeganeh, T. & Shaikhmahmoodi, H. (2013). Role of religious orientation in predicting marital adjustment and psychological well-being. Scientific Research, 3(2), 131-136.
- Yirmibesoglu, F. & Berkoz, L. (2014). Social and physical activity and life satisfaction among Turkish elderly women. International Journal of Business, Humanities and Technology, 4(4); 146-154.

Appendixes

Table no. (1). Distribution of the study population and sample by gender

Gender	Population	Sample
Males	60512	179
Females	69263	204
Total	129775	383

Table no. (2). Sample distribution by gender

Gender	N	Percent %
Male	179	46.7
Female	204	53.3
Total	383	100

Table no. (3). Sample distribution by religion

Religion	N	Percent %
Muslims	289	75.5
Christians	94	24.5
Total	383	100

Table no. (4). Sample distribution by place of residency

Place of residency	N	Percent %
City	119	31.1
Village	196	51.2
Camp	68	17.8
Total	383	100

Table no. (5). Sample distribution by educational level

Educational level	N	Percent %
Basic	244	63.7
Secondary	71	18.5
Diploma	42	11.0
Bachelor and above	26	6.8
Total	383	100

Table no. (6). Sample distribution by resident status

Resident status	N	Percent %
Ordinary housing	289	75.5
Rest houses	94	24.5
Total	383	100

Table no. (7). Sample distribution by age

Variable	N	Min.	Max.	Mean	Std. Deviation
Age	383	65	94	73.52	7.47

Table no. (8). Sample distribution by number of children

Variable	N	Min.	Max.	Mean	Std. Deviation
Number of children	313	1	14	6.98	3.05

Missing=70

Table no. (9). Factor analysis of life satisfaction scale

No.	Items	Extraction
1	These days are the best of my life	0.77
2	My share in life much better than other people	0.68
3	My past life maybe was better than today	0.60
4	This is a dark time in my life	0.66
5	I feel I am getting old, but that does not worry me	0.65
6	I realize that I achieved all what I wanted	0.69
7	I think I took many wrong decisions in my life compared with those in my age	0.62
8	Compared with others (aged) I feel I am better looking	0.69
9	I plan for my day	0.61
10	I complete my tasks for the day	0.65
11	I receive enough familial care and concern	0.66
12	I feel I am useful in my family	0.61
13	My family relationships are meaningless	0.87
14	Rarely finding a friend these days	0.74
15	impatiently I wait for the weekend	0.68
16	I feel life has no value in this age	0.67
17	I feel lonely in this world	0.69
18	I don>t trust those who around me	0.68
19	I feel I am useless in my family	0.69
20	My life seems without hope	0.72
21	I feel my family members don>t accept my behavior	0.64
22	My past life seems unconnected events	0.65
23	It is easy to be angry	0.81
24	Others control my behavior	0.62
25	I feel empty in my life	0.69
26	My social life is meaningless	0.64
27	I feel disparate	0.62
28	My family members respect my opinions	0.68
29	My family wish me dead	0.77
30	I feel safe and relaxed	0.73
31	I sleep happily	0.68
32	I can take decisions on my own	0.65
33	If time returned I will not change any of my life activities	0.66

Table no. (10). Reliability of life satisfaction scale

Model	No. of items	Alpha
Cronbach`s Alpha	33	0.88
Guttman Split-Half	33	0.85

Table no. (11). Number, mean, standard deviation, and percentage of life satisfaction total score of Palestinian aged

Variable	N	Mean*	Std. Deviation	Percent %
Life satisfaction total score	383	3.41	0.52	68.2

*Mean out of 5 points.

Table no. (12). Mean scores, standard deviation, and percentage for the indicators of life satisfaction of Palestinian aged ranked in a descending order

Life satisfaction indicators	Mean*	Std. Deviation	Percent %
I receive enough familial care and concern	4.01	1.00	80.2
I feel I am useful in my family	3.95	1.10	79.0
My past life maybe was better than today	3.80	1.17	76.0
I can take decisions on my own	3.79	1.10	75.8
Compared with others (aged) I feel I am better looking	3.75	1.00	75.0
I complete my tasks for the day	3.73	1.03	74.6
my share in life much better than other people	3.72	0.98	74.4
I feel I am getting old, but that does not worry me	3.65	1.09	73.0
I feel safe and relaxed	3.64	1.31	72.8
My family members respect my opinions	3.61	1.19	72.2
If time returned I will not change any of my life activities	3.49	1.32	69.8
I sleep happily	3.49	1.13	69.8
Rarely finding a friend these days	3.47	1.13	69.4
I plan for my day	3.43	1.12	68.6
These days are the best of my life	3.38	1.17	67.6
I realize that I achieved all what I wanted	3.35	1.13	67.0
It is easy to be angry	3.33	1.11	66.6

Life satisfaction indicators	Mean*	Std. Deviation	Percent %
Impatiently I wait for the weekend	3.15	1.23	63.0
This is a dark time in my life	2.99	1.17	59.8
I think I took many wrong decisions in my life compared with those in my age	2.92	1.16	58.4
My past life seems unconnected events	2.90	1.05	58.0
I feel empty in my life	2.87	1.14	57.4
I don>t trust those who around me	2.81	1.10	56.2
Others control my behavior	2.67	1.17	53.4
My life seems without hope	2.54	1.10	50.8
I feel my family members don`t accept my behavior	2.53	1.14	50.6
My social life is meaningless	2.46	1.08	49.2
My family relationships are meaningless	2.42	1.26	48.4
I feel life has no value in this age	2.40	1.14	48.0
I feel disparate	2.35	1.19	47.0
I feel I am useless in my family	2.33	1.17	46.6
I feel lonely in this world	2.25	1.15	45.0
My family wish me dead	2.06	1.23	41.2
Total	**3.41**	**0.52**	**68.2**

*Mean out of 5 points.

Table no. (13). T-test for the differences in life satisfaction scores of Palestinian aged according to gender

Gender	N	Mean*	Std. Deviation	Df	T-value	Sig.
Male	179	3.36	0.56	381	-1.865	0.063
Female	204	3.46	0.48			
Total	**383**	**3.41**	**0.52**			

*Mean out of 5 points.

Table no. (14). T-test for the differences in life satisfaction scores of Palestinian aged according to religion

Religion	N	Mean*	Std. Deviation	Df	T-value	Sig.
Muslim	289	3.39	0.52	381	-1.272	0.204
Christian	94	3.47	0.53			
Total	**383**	**3.41**	**0.52**			

*Mean out of 5 points.

Table no. (15). One way analysis of variance for the differences in life satisfaction scores of Palestinian aged according to place of residency

Source	Df	Sum of squares	Mean square	F-value	Sig.
Between groups	2	1.337	0.668	2.442	0.088
Within groups	380	103.995	0.274		
Total	**382**	**105.331**	**----**		

Table no. (16). Mean scores and standard deviation for the differences in life satisfaction scores of Palestinian aged according to place of residency

Place of residency	N	Mean*	Std. Deviation
City	119	3.34	0.62
Village	196	3.47	0.43
Camp	68	3.38	0.56
Total	**383**	**3.41**	**0.52**

*Mean out of 5 points.

Table no. (17). T-test for the differences in life satisfaction scores of Palestinian aged according to resident status

Resident status	N	Mean*	Std. Deviation	Df	T-value	Sig.
Ordinary housing	289	3.56	0.53	381	-3.179	0.002
Rest houses	94	3.36	0.51			
Total	**383**	**3.41**	**0.52**			

*Mean out of 5 points.

Table no. (18). One way analysis of variance for the differences in life satisfaction scores of Palestinian aged according to educational level

Source	Df	Sum of squares	Mean square	F-value	Sig.
Between groups	3	9.028	3.009	11.844	0.000
Within groups	379	96.303	0.254		
Total	**382**	**105.331**	**----**		

Table no. (19). Tukey test for the source of differences in life satisfaction scores of Palestinian aged according to educational level

Educational level	Basic	Secondary	Diploma	Bachelor and above
Basic		-0.24102	-0.20724	-0.52503*
Secondary			0.03379	-0.28400
Diploma				-0.31779
Bachelor and above				

Table no. (20). Mean scores and standard deviation for the differences in life satisfaction scores of Palestinian aged according to educational level

Educational level	N	Mean*	Std. Deviation
Basic	244	3.31	0.49
Secondary	71	3.55	0.48
Diploma	42	3.52	0.63
Bachelor and above	26	3.83	0.36
Total	**383**	**3.41**	**0.52**

*Mean out of 5 points.

Table no. (21). Regression coefficients between number of children, religious commitment and life satisfaction scores of Palestinian aged

Variables	N	Beta	Sig.
Number of children	383	0.135	0.011
Religious commitment	383	0.352	0.000

الرضا عن الحياة لدى المسنين الفلسطينيين

د. بسام يوسف إبراهيم بنات •

الملخص:

تناولت الدراسة الرضا عن الحياة لدى المسنين الفلسطينيين، وتحقيقًا لهذا الهدف استخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات في (33) فقرة من إعداد الباحث، واستناداً إلى مقياس الرضا عن الحياة من إعداد (Neugarten et al., 1961) من خلال عينة طبقية تكونت من (383) مسنًّا ومسنَّة في الضفة الغربية للعام 2017. بينت النتائج أنَّ المُسنِّين الفلسطينيين راضون بدرجة متوسطة عن حياتهم. وأشارت النتائج إلى أن درجة الرضا عن الحياة لدى المُسنين الفلسطينيين ترتبط بمكان السكن، والمؤهل العلمي، وعدد الأبناء، ودرجة التدين.

كلمات مفتاحية: الرضا عن الحياة، المسنين الفلسطينيين، بيوت المسنيين، العلاقات القرابية.

• دائرة علم الاجتماع التطبيقي، كلية الآداب، جامعة القدس -فلسطين

Journal of Social Affairs

Volume 36, Number 142 Summer 2019

Foreword 8

Articles and Research Papers

Manuscripts in English

Life Satisfaction of Palestinian Aged

Dr. Bassam Yousef Ibrahim Banat 9

Articles and Research Papers

Manuscripts in Arabic

"obstacles to the completion of the mission of Saudi faculty members in foreign universities"

Asma Quraian Alasiy Alrowily 31

The philosophical foundations of Social Work

Prof.Dr AbdelRahman Sofy Osman

Dr Nouraldin Alshabi 65

Psychological Health,Anxiety, and Depression among Residents of Zayed Family Care House In the United Arab Emirates
Moza Ali Al-Nuaimi
Dr.Yousef Abd Al Wahab Abuhmaidan 95

Role of Social Work in Improving Campus Life for Female Students Through Empowerment
Dr. Mazad Almarshad 127

Innovative Marketing Applications at Industrial Companies in Hebron Governorate: Obstacles and Suggestions
Dr. Nasser M.S. Jaradat
Reham Shweikey 177

Factors influencing internet use as one of the public relations tools in corporate communications (Field study)
Dr.Haitham abdelrahman ahmed AlSamarrai 155

Disclaimer: Views expressed by authors and reviewers are solely their own and in no way represent any positions or policies of the editors or the ***Journal of Social Affairs***.

Journal of Social Affairs a process of excellence and advancement among Arab scientific journals

Journal of Social Affairs (JSA) has added a new success to its success, to the oscillated, of their successes, In terms of its success in obtaining the criteria for accreditation of the Arabic-based (Arcif) effect and standards factor. The importance of this achievement is that this standard was launched by the Arab Digital Database "al-Ma'rifah/Knowledge", a high-level scientific institution that enjoys great credibility and possesses the largest Arab digital database. It covers (334) research centers, universities and scientific bodies (73%) of universities. Knowledge or al-Ma'rifah has collected and studied data from more than 4,000 scientific or research journals in various disciplines published in Arabic, English, French or multilingual, and issued by more than 1,400 scientific or research bodies in 20 Arab countries. And the number of collected articles and studied reached (185,000), scientific articles, has succeeded from this large number of journals (362) scientific journal only, Journal of Social Affairs was one of them.

The JSA, as it celebrates this, is dedicated to researchers, writers, specialists and reviewers, members of the Advisory Board and the Editorial Board, who have followed the work in this journal. The members of the Social Society paid their respects to all of them; the success of the journal has been the product of continuous efforts spanning over 35 years. A series of JSA was published in the spring of 1984, and since its inception, it has developed a goal that it sought to reach, is to be one of the

most important peer reviewed scientific Arab journals published in the Arab world in the field of research and studies that deal with humanities and social sciences. Benefiting at that time from what reached the Gulf scientific journals successful, which proceeded in the issuance, such the Journal of the Humanities and Social Sciences, which was issued by the Council of Scientific Publishing Council of Kuwait University since 1973, and the Arab Journal of Human Sciences, which was issued by the same Council since the beginning of 1981, and other journals. The Advisory Board of the journal, which includes members of academic professors with expertise, were selected from the most prestigious universities in the UAE and from all disciplines, and members of the editorial board who were selected from the professors who have had successful experiences in working in scientific journals, a big role in this success..

Where they contributed to the development of a strategy for the j JSA, and a plan of action, is based on compliance with all the standards that must be available in the scientific journals, in terms of selecting the best arbitrators in their specialties, and the commitment to implement their decisions. The JSA would be access to the researchers and the Arab readers throughout the Arab world. Through libraries, subscriptions, and dedications that include most of the faculties of arts, colleges of humanities and social sciences, and libraries in most Arab universities. The JSA kept pace with the development of modern technologies, by providing researchers with a digital copy of the journal through the social networking site of the Society (http://www.sociological-uae.org.ae),or the site (http://site.eibrary.com/lib/almanhal/home.action?force=1), and the JSA has sought to register in the International Standard Serial Number/ ISSN: 1025-059X and has received it since July 1995.

In order to upgrade of the JSA and benefit from the scientific and academic experience available at the American University of Sharjah, a partnership agreement was signed with it as the "Social Affairs Maga-

zine", the first Arab scientific journal to be co-produced by the Association of Social Welfare (Association of Sociologists), and a long-established academic institution (American University).

The JSA received the confidence of researchers, scholars, academic institutions, and adopted in promotions in most Arab universities. It attracted a large number of distinguished professors, writers and researchers from all over the Arab world to publish their research work and studies. The published research and studies within the JSA became a basic reference for researchers, academics and decision-makers. The JSA will continue its work and will continue to work diligently and steadily to follow up the development and upgrading to reach the best levels and to contribute effectively to the Arab publishing and scientific research movement in order to enhance the scientific research and expand its horizons in the Arab countries because scientific research has been and remains one of the factors of the advancement of nations and an indicator of its progress.

The JSA and its staff are very grateful to His Highness Sheikh Dr. Sultan bin Mohammed Al Qasimi, Member of the Supreme Council of the UAE and Ruler of Sharjah, for providing support and encouragement at all stages of its issuance, To the National Media Council of the UAE, to the Ministry of Community Development, and to citizens who are, who are keen to promote national culture in recognition of their continued support for the JSA, which has had the greatest impact of access to the journal to its findings; and hopes to receive more support to provide all the possibilities for the continuation of JSA issuance to play its role in the promotion of Arab culture, to promises of our nation to what it was a shining science and culture center and an essential component of the components of human civilization.

Journal of Social Affairs