مجلة
الدراسات
الاجتماعية السعودية

Saudi Social Studies Journal

www.ssss.org.sa

العـــدد (١٣) يونيو ٢٠٢٤م / ذو القعدة ١٤٤٥هـ

jsss@ksu.edu.sa

ر. د. م. د ١٦٥٨-٨٦٠٦

مجلة الدراسات الاجتماعية السعودية العدد (١٣)، ص ص ١-١٣٦ يونيو ٢٠٢٤ م / ذو القعدة ١٤٤٥هـ

المملكة العربية السعودية

الجمعية السعودية للدراسات الاجتماعية

مجلة الدراسات الاجتماعية السعودية

Saudi Social Studies Journal

مجلة الدراسات الاجتماعية السعودية

دورية علمية محكمة

تصدر عن الجمعية العلمية السعودية للدراسات الاجتماعية

جامعة الملك سعود

العدد الثالث عشر

يونيو ٢٠٢٤ م / ذو القعدة ١٤٤٥هـ

هيئة تحرير مجلة الدراسات الاجتماعية السعودية

(Saudi Social Studies Journal)

الهيئة الإستشارية للمجلة

أ.د.	يعقوب الكندري	عضوا	أ.د.	حمود بن فهد القشعان	عضواً
أ.د.	اسماعيل نوري	عضواً	أ.د.	الجوهرة بنت فهد الزامل	عضواً
أ.د.	عبد الله بن محمد الفوزان	عضواً	أ.د.	عزيزة بنت عبد الله النعيم	عضواً
أ.د.	عبد الله بن سعد الجاسر	عضواً			

رئيس التحرير

أ. د. محمد بن عبد الله الشايع

مدير التحرير

د. عماد حمدي عبد الله

هيئة التحرير

أ.د.	عبد الرحمن بن محمد عسيري	عضوا	أ.د.	سارة صالح الخمشي	عضواً
أ.د.	نيل ماكنجي	عضواً	أ.د.	تشارلز كاوجر	عضواً
أ.د.	نايف بن محمد الصبحي	عضواً			

للمراسلة

الجمعية السعودية للدراسات الاجتماعية – مجلة الدراسات الاجتماعية السعودية

كلية الآداب – جامعة الملك سعود – الرياض – المملكة العربية السعودية

البريد الإلكتروني

jsss@ksu.edu.sa

مجلة الدراسات الاجتماعية السعودية

مجلة (علمية – دورية - محكمة) تصدر عن الجمعية العلمية السعودية للدراسات الاجتماعية، بجامعة الملك سعود، تنشر المواد العلمية التي لم يسبق نشرها، بالعربية أو بالإنجليزية، وتشمل البحوث العلمية في مجالات الدراسات الاجتماعية، والتربوية، وعلم النفس، والتربية الخاصة.

الرؤية

تسعى المجلة أن تكون رائدة ومميزة في مجال النشر العلمي، وتصنَّف ضمن أشهر أوعية النشر العربية والعالمية، وتكون إحدى المجلات المتميزة وفق معايير قواعد البيانات الدولية.

الرسالة

الإسهام العلمي من خلال دعم النشر العلمي للبحوث المحكمة في العلوم الاجتماعية والتربوية وعلم النفس والتربية الخاصة وفق معايير مهنية عالمية متميزة.

الأهداف

١- تعزيز التنوع المعرفي بين الباحثين في مجال العلوم الاجتماعية والتربوية والنفسية على المستويين الإقليمي والدولي.
٢- تطوير المعرفة الاجتماعية والنفسية والإسهام في نشر المعرفة وتبادلها بما يخدم المجتمع ويحقق تقدمه.
٣- تلبية حاجة الباحثين؛ لنشر أبحاثهم وفق معايير التحكيم العلمي.

قواعد النشر

المواد المنشورة

تنشر المجلة البحوث التي لم يسبق نشرها، بالعربية أو بالإنجليزية، في حقل الدراسات الاجتماعية والتربية، والتربية الخاصة، وعلم النفس.

تعليمات للباحثين:

- لا يتجاوز عدد كلمات البحث (١٠ آلاف كلمة) متضمنة الملخصين العربي والإنجليزي، والمراجع. لا مسافة بين علامات الترقيم والكلمات التي تسبقها، فالمسافة دائماً بين علامات الترقيم والكلمات التي تليها، إلا علامات الترقيم المزدوجة لحصر ما بينها مثل: القوسين ( ) والشولتين « » والشرطتين - -، فإنها تُفصل بمسافة عما قبل الحصر بهما وعما بعده، ولكنهما بلا مسافة عما يحصرانه بينهما.
- يرفق مع كل مادة مقدمة للنشر ملخصان أحدهما بالعربية والآخر بالإنجليزية، على ألا تجاوز كلمات كل منهما (٢٠٠ كلمة).
- تكتب بيانات الباحث (الاسم، الرتبة العلمية، التخصص، المؤسسة التعليمية: (القسم، الكلية، الجامعة، وعنوان المراسلة) باللغتين العربية والإنجليزية، في صفحة مستقلة في أول البحث ثم تتبع بصفحات البحث مفتتحة بعنوان البحث.
- لا يرد اسم الباحث، أو الباحثين، في متن البحث أو هوامشه أو قائمة مراجعه، صراحة، أو بأي إشارة تكشف عن هويته، أو هوياتهم، وتستخدم بدلاً من ذلك كلمة «الباحث» أو «الباحثين»
- يُتبع كل مستخلص بكلمات مفتاحية Keywords تعبِّر عن موضوع البحث، والقضايا الرئيسة التي تناولها، وذلك بعد بيانات الباحث وقبل الملخص في نسختيه العربية والإنجليزية، ولا يتجاوز عددها (٦) كلمات.
- تُستَخدَم اختصارات عناوين الدوريات العلمية كما هو وارد في The World List of Scientific Periodicals وتستخدم الاختصارات المقننة دولياً، مثل: سم، مم، م، كم، سم٢، مل، مجم، كجم، ق، ٪ ...الخ.
- يتم الإشارة إلى المراجع بنظام الاسم والتاريخ (name, date) داخل المتن ولا يقبل نظام ترقيم المراجع داخل المتن. وترتب المراجع في نهاية البحث هجائياً بقائمة مستقلة والمراجع الأجنبية بقائمة مستقلة أخرى أسفل منها ولا ترقم المراجع في قائمة المراجع نهائياً. ويكون ترتيب البيانات الببليوجرافية على النحو التالي:

أ- يشار إلى الكتب في المتن داخل قوسين باسم المؤلف والتاريخ ورقم الصفحة. أما في قائمة المراجع، فيكتب الاسم الأخير للمؤلف (اسم العائلة) ثم الاسم الأول ثم الأسماء الأخرى أو اختصاراتها بالخط الأسود. فعنوان الكتاب ببنط مائل ثم بيان الطبعة. فمدينة النشر: ثم الناشر، ثم سنة النشر.

مثال: المصري، وحيد عطية. مقدمة في هندسة العمليات الحيوية. الرياض: جامعة الملك سعود، ١٤٢٥هـ.

ب- يشار إلى الدوريات في المتن بنظام الاسم والتاريخ بين قوسين على مستوى السطر. أما في قائمة المراجع فيبدأ

بذكر الاسم الأخير للمؤلف (اسم العائلة) ثم الاسم الأول ثم الأسماء الأخرى أو اختصاراتها بالخط الأسود. فعنوان البحث كاملاً بين شولتين ”“. فاسم الدورية مختصراً ببنط مائل، فرقم المجلد، ثم رقم العدد بين قوسين، ثم سنة النشر بين قوسين.

مثال:فقيها، أنيس بن حمزة. ”نمذجة تقطير خليط ذي نسبة تطاير عالية“. مجلة جامعة الملك سعود (العلوم الهندسية)، مجلد١٥، العدد (١)، (٢٠٠٣م)، ١٣-٢٧.

ت- إذا كان المرجع (رسالة علمية لم تطبع): فترتب في قائمة المراجع بذكر الاسم الأخير للباحث (اسم العائلة)، فالاسم الأول والأسماء الأخرى: فعنوان الرسالة، فدرجة الرسالة (رسالة ماجستير/دكتوراه)، فمكانها: البلد، القسم، الكلية، الجامعة، فالسنة). مثال: الكناني، ظافر مشبب: الذات في النقد العربي القديم، رسالة دكتوراة، السعودية، قسم اللغة العربية، كلية الآداب، جامعة الملك سعود، ١٤٣٠هـ.

ث- تستخدم الحواشي لتزويد القارئ بمعلومات توضيحية، ويشار إليها في المتن بأرقام مرتفعة عن السطر. وترقم التعليقات متسلسلة داخل المتن. وعند الحاجة، يمكن الإشارة إلى مرجع داخل الحاشية عن طريق استخدام كتابة الاسم والتاريخ بين قوسين وبنفس طريقة استخدامها في المتن، وتوضع الحواشي أسفل الصفحة التي تخصها والتي ذكرت بها وتفصل بخط عن (المتن).

- يتأكد الباحث من سلامة لغة بحثه، وخلوه من الأخطاء المطبعية واللغوية قبل إرساله.
- المواد المنشورة في المجلة لا تعبر بالضرورة عن رأي جامعة الملك سعود.
- يرسل للباحث نسخة إلكترونية وورقية واحدة فقط من عدد المجلة تتضمن بحثه المنشور.

إجراءات النشر:

- يرسل الباحث بحثه عبر موقع المجلة، واتباع الإجراءات المطلوبة.
- يُعد إرسال الباحث بحثه عبر موقع المجلة الإلكتروني تعهداً من الباحث/الباحثين بأن البحث لم يسبق نشره، وأنه غير مقدم للنشر، ولن يقدم للنشر في جهة أخرى حتى تنتهي إجراءات تحكيمه في المجلة.
- لهيئة تحرير المجلة حق الفحص الأولي للبحث، وتقرير أهليته للتحكيم، أو رفضه.
- تخضع جميع البحوث، بعد إجازتها من هيئة التحرير، للتحكيم العلمي على نحو سري.
- يرسل البحث إلى اثنين من المحكمين المختصين في موضوعه فإن اختلف رأيهما، أرسل إلى ثالث ويكون رأيه حاسماً.
- البحوث التي يقترح المحكمون إجراء تعديلات عليها تعاد لأصحابها لإجراء التعديلات.
- عند قبول البحث للنشر، لا يجوز نشره في أي منفذ نشر آخر ورقي أو إليكتروني، دون إذن كتابي من رئيس هيئة التحرير.
- يبلغ أصحاب البحوث المرفوض نشرها دون إبداء الأسباب

مجلة الدراسات الاجتماعية السعودية العدد (١٣)، ص ص ١-١٣٦ يونيو ٢٠٢٤ م / ذو القعدة ١٤٤٥هـ

كلمة رئيس التحرير

باسم الله المولى الأجلِّ سبحانه له الحمدُ في الأولى والآخرة، نستفتح بالذي هو خير، ربنا عليك توكلنا وإليك أنبنا وإليك المصير، والصلاة والسلام على المبعوث رحمة للعالمين، سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

أما بعد:

فيسعد هيئه تحرير مجلة الدراسات الاجتماعية السعودية أن تضع بين يديك أيها القارئ الكريم العدد الثالث عشر من سلسلة إصداراتها، ملتزمين بالمنهج الذي حرصنا عليه من التدقيق والتحكيم العلمي الجاد؛ ونسأل الله العلي القدير أن يتقبل منا أعمالنا، وسعينا؛ لنلبي طموحات الباحثين والقراء.

ويتضمن هذا العدد خمسة بحوث متنوعة، جاء البحث الأول بعنوان: «دور المؤسسات المجتمعية في تفعيل التوعية الفكرية لحماية الشباب من إدمان المخدرات» والبحث الثاني بعنوان: «العوامل الاجتماعية المرتبطة بالتنمر» دراسة ميدانية على عينة من طالبات التعليم العام بمدينة الرياض والبحث الثالث بعنوان: «التفاعل الافتراضي عبر شبكات التواصل الاجتماعي» دراسة ميدانية على عينة من الشباب الجامعي والبحث الرابع بعنوان: «تَقْيِيم جَوْدَة الخَدَمات الاجْتِماعيّة المُقَدَّمة لِلْمُسْتَفيدِين فِي جَامعَة المَلِك سُعُود»، والبحث الخامس بعنوان: «متطلبات تنمية ثقافة العمل الحر لدى طلاب الجامعات السعودية» دراسة ميدانية مطبقة على عينة عشوائية من طلاب جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل بالدمام.

وأختتم هذه الافتتاحية بتوجيه الشكر إلى الزملاء أعضاء هيئه التحرير على جهودهم الموفقة، وزملائنا من المحكمين الذين أثرت ملاحظاتهم العلمية الدقيقة البحوث العلمية المقدمة، وإني لأرجو أن تكون الجهود المبذولة والأعداد القادمة في مستوى تطلع القراء حتى تحقق هذه المجلة الأهداف المرجوة وتواكب المستوى والأهداف النبيلة اللي تسعى إليها الجامعة. كما نقدم الشكر للباحثين الذين اختاروا المجلة وعاءً لنشر بحوثهم ولكافة قرائها الذين يتابعونها.

وفقنا الله جميعا لما فيه خدمة العلم والانتفاع به.

رئيس التحرير

أ. د. محمد بن عبدالله الشايع

المحتويات

أبحاث العدد ..... ي

• **دور المؤسسات المجتمعية في تفعيل التوعية الفكرية لحماية الشباب من إدمان المخدرات**
د . جيهان بنت صالح لرضي ١-٣٣

• **العوامل الاجتماعية المرتبطة بالتنمر «دراسة ميدانية على عينة من طالبات التعليم العام بمدينة الرياض»**
أ. خولة فرهود عبدالعزيز الفرهود - د. أسماء قريان العاصي الرويلي ٤٥-٧٣

• **التفاعل الافتراضي عبر شبكات التواصل الاجتماعي: دراسة ميدانية على عينة من الشباب الجامعي**
د. عبد الرحمن بن محمد الخراشي ٧٥-١٠٥

• **تَقْيِيم جَوْدَة الخَدَمات الاجْتِماعيّة المُقَدَّمة لِلْمُسْتَفيدِين فِي جَامعَة المَلِك سُعُود**
أ. بينة المري/ أ.جنى الدخيل/ أ. لولوه النعيم ١٠٧-١٣٣

• **متطلبات تنمية ثقافة العمل الحر لدى طلاب الجامعات السعودية «دراسة ميدانية مطبقة على عينة عشوائية من طلاب جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل بالدمام»**
د. منصور بن علي الغريب ١٣٥-١٧٤

أبحاث العدد

دور المؤسسات المجتمعية في تفعيل التوعية الفكرية لحماية الشباب من إدمان المخدرات

الدكتوة/ جيهان بنت صالح لرضي
أستاذ مشارك بجامعة الاميرة نورة بنت عبدالرحمن
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم الخدمة الاجتماعية

المستخلص:

هدف البحث إلى التعرف على دور المؤسسات المجتمعية في تفعيل التوعية الفكرية لحماية الشباب من إدمان المخدرات، مع رصد كل من المعوقات، والمتطلبات اللازمة لتفعيل دور تلك المؤسسات في التوعية الفكرية لحماية الشباب من إدمان المخدرات، واشتملت عينة البحث على (٨٩) عاملًا من العاملين في المؤسسات المجتمعية في المملكة العربية السعودية بمدينة الرياض، وقد تبنت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي كمنهج للبحث، واستعانت بالاستبانة كأداة للبحث، وقد توصل البحث إلى عدد من النتائج أهمها: جاءت درجة ممارسة المؤسسات المجتمعية لدورها في تفعيل التوعية الفكرية لحماية الشباب من إدمان المخدرات (متوسطة) من وجهة نظر عينة البحث وبمتوسط حسابي عام (٢,٩٢ من ٥,٠٠)، أيضًا جاءت درجة موافقة عينة البحث على معوقات تفعيل دور المؤسسات المجتمعية في التوعية الفكرية لحماية الشباب من إدمان المخدرات (متوسطة) وبمتوسط حسابي عام (٣,٠٨ من ٥,٠٠)، بينما جاءت درجة موافقة عينة البحث على متطلبات تفعيل دور المؤسسات المجتمعية في التوعية الفكرية لحماية الشباب من إدمان المخدرات (عالية) وبمتوسط حسابي عام (٣,٦٩ من ٥,٠٠)، وفي ضوء ما أسفرت عنه نتائج البحث قدم البحث عدد من التوصيات من أهمها: ضرورة إشراك المتخصصين النفسيين في عملية التوعية الفكرية للشباب من مخاطر الإدمان الصحية، والاقتصادية، والاجتماعية.

الكلمات المفتاحية: المؤسسات المجتمعية – التوعية الفكرية – الشباب - المخدرات- الإدمان.

Role of Community Institutions in Activating Intellectual Awareness to Safeguard Youth from Drug Addiction

Abstract

The study aims to identify the role of community institutions in activating intellectual awareness to safeguard youth from drug abuse. It highlights all obstacles and requirements of activating the role of these institutions in activating intellectual awareness to safeguard youth from drug abuse. It adopted the descriptive method and applied a questionnaire to a sample of (89) employees from community institutions in Riyadh, Saudi Arabia. The results showed that agreement on practicing the role of community institutions in activating intellectual awareness to safeguard youth from drug abuse was (moderate) with an arithmetic mean of (2.92 out of 5.00). Agreement on the challenges to activating the role of community institutions in intellectual awareness to safeguard youth from drug abuse was (moderate) with an arithmetic mean of (3.08 out of 5.00), while agreement on the requirements for activating the role of community institutions in intellectual awareness to safeguard youth from drug abuse was (high) with an arithmetic mean of (3.69 out of 5.00). The study recommends that psychologists should play a role in raising the intellectual awareness of youth about the health, financial, and social hazards of addiction.

Keywords: Community institutions; Intellectual awareness; Drugs, Addiction; Youth

المقدمة:

الإدمان آفة تعانيها جميع المجتمعات وتظهر آثارها السلبية على الفرد نفسه وعلى أسرته وعلى مجتمعه أيضًا، حيث يعاني المدمن من أضرار صحية واجتماعية ونفسية وعقلية يفقد معها القدرة على الحياة بشكل سوي، وتدهور قدرته على التفكير بشكل سليم، ويعاني خللًا في التكوين النفسي والاجتماعي، ويصبح الفرد عبئًا على نفسه وأسرته ومجتمعه.

وتتشعب أبعاد ظاهرة الإدمان لتشمل أبعاد اجتماعية وتربوية ودينية واقتصادية وأمنية، فهناك أبعاد تتعلق بالشخص نفسه، وأخرى تتعلق بالمادة المخدرة، وثالثة تتعلق بالبيئة المحيطة بالفرد؛ وهو ما يجعل التصدي لها أمرًا صعبًا يتطلب تضافر كافة الجهود المجتمعية، فظاهرة الإدمان خطر يهدد الأمن القومي لأي أمة، ومواجهتها مسؤولية يتحملها المجتمع بكل أفراده ومؤسساته، ومع انتشار ظاهرة الإدمان بين كافة فئات المجتمع دون تفرقة بين شباب وشيوخ أو نساء ورجال زادت حدة المشكلة وازدادت معها الخطورة على حاضر الأمة ومستقبلها.

والإدمان كما أشار العنزي (٢٠١٤، ص١٨) يعني: حالة من الإلحاح والإصرار على تعاطي المواد المخدرة بدرجة تعطل القوى الذاتية، كما تعطل الفرد عن أن يلعب دوره الاجتماعي، ويمكن تعريف الإدمان بأنه: إدمان المخدرات أو الكحوليات، ويقصد به التعاطي المتكرر لمادة نفسية، لدرجة أن المتعاطي (ويقال المدمن) يكشف عن انشغال شديد بالتعاطي، كما يكشف عن عجز أو رفض للانقطاع، أو لتعديل تعاطيه، وكثيرًا ما تظهر عليه أعراض الانسحاب إذا ما أنقطع عن التعاطي وتصبح حياة المدمن تحت سيطرة التعاطي إلى درجة تصل إلى استبعاد أي نشاط آخر.

ويعرف الأسد، وبغريش (٢٠٢٢، ص٥٠٥) الإدمان بأنه: تعود الشخص على تناول المواد المخدرة لفترة زمنية معينة يصعب عليه مفارقتها نتيجة الحالة النفسية التي تحدثها طمعًا في الهروب من الواقع أو نسيانه ويستخدم كل الطرق غير المشروعة للحصول عليها، والشباب هم أكثر الواقعين فيها، حتى من فئة الجامعيين، رغم وعيهم بعواقبها؛ لنقص الرقابة الأسرية والأمنية وضعف الوازع الديني.

وتمر عملية الإدمان بعدة مراحل تكمن في: الشرب الاجتماعي في المناسبات الاجتماعية، ومجاراة الأصدقاء في الحفلات التقليدية وغيرها؛ والشرب العرضي للتخفيف من التوتر، ومرحلة الإنذار وهي الأخطر ويكون الشرب خلالها كثيرًا ومتكررًا، والمرحلة الحرجة وفيها الشرب على انفراد، والبحث عن المناسبات التي يوجد بها شرب، ومرحلة الإدمان هنا يكون المتعاطي قد اعتاد على تناول المخدرات يوميًا، وفقدانه القدرة على ضبط نفسه (شديفات، ٢٠١٧، ص ٦٦).

وتعد ظاهرة الإدمان من أخطر المشكلات التي تواجه المجتمعات الإنسانية المعاصرة، فمع التحولات الاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية وتزايد المصاعب الحياتية؛ صار تناول المخدرات وسيلة يلجأ إليها الإنسان لمساعدته في تجاوز المواقف الصعبة، ولم تعد مشكلة الإدمان قضية بسيطة أو منحصرة بالفرد وحريته فقط، بل كبرت مساحة تأثيراتها السلبية وتعددت مجالاتها لتصبح مشكلة اجتماعية

خطيـرة ووباء لا بد من علاجه ووضع الحلول العاجلة والسـليمة له؛ كي لا يطال الأجيال القادمة لتقع فريسـة أو صيـدًا سـهلًا في دائـرة الإدمان، وبه يدمن الشـباب سـلوكًا مهلكًا لصحتهم واقتصادهم ووجودهم عمومًا، ومـن خلال ما تتركه عملية الإدمان من تأثيرات نفسـية واجتماعيـة (كالتفـكك الأسـري، والاضطـراب فـي التـوازن الاجتماعـي، والاختـلال القيمـي)، وتأثيرات اقتصادية (كانخفاض مسـتوى الأداء، ومشاكل العمل)، وتأثيرات أمنية (كارتكاب الجريمة)، نجد هؤلاء الأفراد بعيديـن كل البعـد عـن تحمـل مسـؤولياتهم نحو رقي وتقـدم مجتمعاتهم بل يسـتنزفون جزءًا كبيـرًا من طاقة الأمة وجهودها (الأسد، وبغريش، ٢٠٢٠، ص٥٠٦).

ويضيـف المهنـدي (٢٠١٣، ٩٩-١٠٠) أن ظاهـرة الإدمـان لها الكثيـر من التأثيـرات الاجتماعيـة الضارة سـواء على حياة الفرد نفسـه أو أسـرته، بـل تمتد حتى تصـل لمجتمعه أيضًا، ومن أهم تلـك الآثار: الانعزالية وعدم المشاركة وجدانيًا؛ لكونه غير قادرًا على ممارسة حياتـه بشـكل طبيعـي ومشـاركة الآخريـن فـي تقريـر المصير، وعدم القدرة على الابتكار، أيضًا تؤدي ظاهرة الإدمان إلى التفكك الأسري والنفور من المجتمع، كما تحطم إرادة الفرد نفسـه وتجعلـه يفقد كل القيم الدينية والأخلاقيـة، ويتعطل عن عملـه الوظيفي، ويتوقف عن التعلـم والتعليـم؛ مما يقـل إنتاجيته ونشـاطه اجتماعيًا وثقافيًـا، وبالتالـي يحجـب عنـه ثقة الناس بـه ويتحول بفعـل المخـدرات إلى شـخص كسـلان سـطحي غير موثوق فيه، ومهمل حتى لحاجاته الضرورية، ومنحرف في المزاج، والتعامل مع الآخرين.

ونظرًا لما تتركه ظاهرة الإدمان من آثار سلبية ومدمرة على الفرد وأسـرته ومجتمعه أيضًا؛ أصبح مواجهة هذا الخطر أمرًا حتميًا لكنه ليس بالسـهل، فمواجهة مشكلة الإدمان مواجهة مجتمعية شـاملة تعتمد على التشـريع، والتوجيه، والتنوير، بالإضافة إلى جهود الجهات الأمنية التي تسـعى للحد من معروض المخـدرات، فالاهتمام بالتعليـم ليـس فقـط مـن خـلال رفـع مسـتوى التعليم بصفتـه قضية أمـن قومي تتطلب تضافر كل الجهود، بل لمـا له مـن تأثير إيجابي مؤكد في الوقاية من اسـتعمال المخـدرات، ولكن أيضًا من خلال الاهتمام بالمحتوى والمضمـون وربطـه بالتنمية الذاتيـة، بحيـث لا يكون مفرغًـا من محتواه الداعم للإنسـانية، وفي نفس الوقت يصبح أداة للبحث عن المعرفة وطريقًا لبناء الشـخصية السـوية، مـع إدخـال البرامـج الوقائيـة ضـد التدخيـن والمخـدرات ضمن المنهج الدراسـي الرسـمي المقرر للمـدارس الابتدائيـة، والإعداديـة، والثانويـة (عكاشـة وعكاشة، ٢٠١٩، ص ٥٩١).

لذا اهتمت العلوم الإنسـانية، والاجتماعية، ومجال الخدمـة الاجتماعيـة، ومهنـة التربية بدراسـة الشـباب، واتجاهاتهـم، وقيمهـم، واحتياجاتهـم، ومشـكلاتهم، إلـى جانـب الاهتمام بقضايا الشـباب وربطها بالسـياق الاجتماعـي، والاقتصـادي، والسياسـي للمجتمع؛ كل ذلـك بهـدف مسـاعدة الشـباب علـى النمو والدراسـة والعمـل والتوافـق مـع نفسـه ومـع البيئـة المحيطة به، ومواجهـة مشـكلاته سـواء علـى مسـتوى الوقايـة أو العلاج فـي محاولة لإزالة كافـة المعوقات والتحديات التي تحول دون إعطاء الشـباب فرصًا حقيقية لاستثمار طاقتهم الخلاقة، والمشـاركة في بناء الحاضر، وصناعة المستقبل (أبو النصر، ٢٠١٩، ص ١٦٦).

فللمؤسسات الاجتماعية دورًا في حماية الشباب، وتوعيتهم ضد تعاطي المخدرات والإدمان، والتي تعتبر ظاهرة خطيرة تحتاج إلى وقفة وتأمل واهتمام شديد من الآباء والأمهات والمربيين، وتتطلب معرفة الصفات والأعراض العامة التي تظهر على متعاطي المخدرات، وتسعى المؤسسات الاجتماعية إلى تحقيق نمو الطلاب جسميًّا وعقليًّا ووجدانيًّا واجتماعيًّا، وتربيتهم على الكفايات والمعايير والاتجاهات والقيم، كما يتجلى دور هذه المؤسسات من خلال مساهمتها في الحماية ضد السلوك المنحرف من خلال: إثارة الدافعية، وتشجيع الرغبة في التحصيل، واستخدام الثواب والتعزيز بدل العقاب والتأنيب، والعناية بالفروق الفردية، وأهمية التعرف على مستوياتهم، ومساعدتهم على النمو التربوي في ضوء قدراتهم، وتبني أساليب متطورة في التعليم، وتضمينها مواجهة المشاكل الحياتية المختلفة، بالإضافة إلى أساليب الاتصال، والإقناع لمساعدة أقرانهم، وتوعيتهم ضد تعاطي المخدرات (أحمد، ٢٠٢٢، ص ١٨-١٩).

إلا أن المؤسسات الحكومية لا تستطيع وحدها وقف تدفق المخدرات، أو منع الناس من استخدامها، أو توعية الشباب؛ لذا قامت المؤسسات المجتمعية بتنظيم حملات التوعية ضد إدمان المخدرات، والتي يمكن أن تكون بمثابة وسيلة وقائية أولية لتعاطي المخدرات إذا تم إجراؤها بشكلٍ فعال، وذلك عن طريق مشاركة القادة والمهنيين والمواطنين المعنيين من خلال المؤسسات المجتمعية من أجل مكافحة تعاطي المخدرات والوقاية منها (Machethe & Obioha, 2018, p, 76).

أيضًا تؤدي المؤسسات المجتمعية دورًا فعالًا في تقديم الخدمات التي يستفيد منها الشباب الذين وقعوا فريسة للإدمان وتعاطي المخدرات؛ وذلك عن طريق تقديم خدمات دعم التعافي المجتمعية، مثل: برامج التعافي الجماعي: والتي تزيد من الصحة العقلية والنفسية للشباب، وتزيد من مستويات الوعي لخطورة العودة إلى خطر الإدمان مرة أخرى، كما أنها تقوم بالإشراف على خطة العلاج (Ashford et al, 2021, p. 4).

كما يتمثل دور المؤسسات المجتمعية الغير حكومية: في تقديم برامج الوقاية عن طريق مقدمي خدمات متخصصين من المعالجين النفسيين، كما قامت بتقديم الدعم العاطفي والاجتماعي والتعليمي، وزيادة الوعي لدى الشباب من الجنسين ضد خطر تعاطي المواد المخدرة، كما أنها قدمت برامج إرشادية للوالدين، وقدمت بعض برامج تعزيز الصحة العقلية للأطفال، والمراهقين عن طريق تقديم البرامج القائمة على المهارات الإبداعية والفنية، بالإضافة إلى ممارسة الألعاب مثل اليوغا والرياضات المختلفة، كما كان لها دور في تعزيز الصحة النفسية عن طريق تقديم برامج الإرشاد النفسي، والاهتمام بالتغذية السليمة، وتقديم الأنشطة الترفيهية، وتقديم الدعم المادي، والخدمات الطبية (Kohrt et al., 2018, p. 10).

فالتوعية الفكرية هي الأفكار الحية الجيدة أو الرديئة، ويأتي بمعنى قدرة الإنسان على استخدام عقله بشكل جيد (الأسمري، ٢٠٢٠، ص ١٥٢)؛ لذا تعتبر حملات التوعية الفكرية للشباب من الإدمان أمرًا ملحًا وضروريًّا لتوظيفها لمكافحة الإدمان والمخدرات؛ نظرًا للدور الإقناعي الذي تقوم به حملات التوعية الفكرية

في المجتمع، وذلك على اعتبار أن هذه الحملات أحد مؤسسات التنشئة الاجتماعية في المجتمع (عبد العزيز، ٢٠١٧، ص ٣٦).

كما تتطلب الوقاية من تعاطي المخدرات بين المراهقين زيادة الوعي الفكري في المجتمع بالعوامل التي يمكن أن تعزز من مخاطر المراهقين للبدء في تعاطي المخدرات، وتشمل هذه العوامل: انخفاض المستوى الاقتصادي والاجتماعي للشباب ووالديهم، والاستعداد البيولوجي لإدمان المخدرات، وتأثير مجموعة الأقران، والإساءة (الجسدية أو العاطفية أو الجنسية)، أو الإهمال (الجسدي أو العاطفي) في فترة الطفولة أو المراهقة، وتعاطي المخدرات من خلال أحد الأفراد في المنزل، وإجرام أفراد الأسرة، والأمراض العقلية بين أفراد الأسرة، والخلاف بين الوالدين؛ لذا فإن إدراك عوامل الخطر يمكن أن يساعد العائلات، والمعالجين النفسيين، والمدارس، وغيرها من العاملين في المجتمع على تحديد الشباب المعرضين للخطر، والمساعدة في الحد من عوامل الخطر، أو القضاء عليها من خلال برامج الوقاية والعلاج التي تقدمها المؤسسات المجتمعية (Chakravarthy, Shah & Lotfipour, 2013, p. 1021).

وفي هذا الصدد، تبذل المملكة العربية السعودية جهودًا كبيرة في مجال مكافحة ظاهرة إدمان المخدرات على المستوى المجتمعي على محاور عدة تشمل: تحصين الأفراد فكريًا، وتطوير أداء الأجهزة الأمنية، فضلًا عن علاج المدمنين وتأهيلهم، وكذلك تواصل المملكة إصدار تشريعات متتالية للتصدي لظاهرة إدمان المخدرات، والقضاء عليها، وأخيرًا كللت المملكة جهودها في هذا الإطار بتأسيس المشروع الوطني للوقاية من المخدرات، كما أن هناك ضرورة لتكامل الجهود الرسمية وغير الرسمية من أجل المعالجة الناجحة لظاهرة إدمان المخدرات في المجتمع السعودي، وذلك فيما يتعلق بكل من: الجوانب التشريعية، أو القانونية، ودور البحث العلمي، والجانب العلاجي والتأهيلي، بالإضافة إلى الجانب التوعوي (الخضيري، ٢٠١٧، ص ٢١٥).

ومن خلال ما سبق يمكننا القول إن ظاهرة الإدمان واحدة من أخطر الظواهر على المجتمعات الإنسانية وأكثر العقبات صعوبة في طريق التطور والتقدم لأي مجتمع، ونظرًا لتشعبها وتعدد أبعادها فإن التصدي لها يتطلب مواجهة شاملة على كافة المستويات الفكرية والاجتماعية والنفسية والأمنية، ومواجهة تتضافر فيها كل الجهود وتتعاون فيها كافة مؤسسات المجتمع، وهذا ما يحاول البحث الحالي التحقق منه من خلال: التعرف على واقع الدور الذي تلعبه مختلف المؤسسات المجتمعية في توعية الشباب فكريًا ضد ظاهرة الإدمان.

مشكلة البحث:

تسعى المملكة العربية السعودية نحو الاهتمام بأساليب التوعية ضد الإدمان؛ وذلك بسبب ارتفاع نسب الإدمان داخل المملكة العربية السعودية، فقد أكدت نتائج دراسة الفالح (٢٠١٧، ص٢١) إن هناك تصاعدًا مستمرًا في أعداد المدمنين بالمملكة العربية السعودية، وذلك خلال الفترة بين (١٤٣٤-١٤٣٥-١٤٣٦هـ)، الأمر الذي يشير إلى أن هناك زيادة سنوية في أعداد المدمنين، وصل إلى (١٨٧٧) مدمن في عام ١٤٣٦هـ.

وفي عام ٢٠٢٠ أوضحت بيانات التقرير العالمي للمخدرات أن المملكة العربية السعودية تحتل المرتبة الرابعة عالميًا ضمن قائمة الدول الأكثر استهلاكًا للمخدرات، ووفقًا لإحصائيات المسح الوطني السعودي لعام ٢٠١٩، تشير الإحصائيات إلى تزايد معدلات حالات التعاطي بين أفراد المجتمع عمومًا، فقد بلغ عدد المتعاطين للمخدرات (٢,٧٪) وخاصة الشباب والذين يمثلون ما نسبته (٧٠,٣٦٪) من إجمالي السكان السعوديين، ويبلغ معدل انتشار اضطرابات الصحة النفسية بما فيها تعاطي المخدرات بين الشباب السعودي (٤٠٪) تقريبًا (الشرجبي، والمطيري ٢٠٢٢، ص٣٩٤).

وقد أشارت وزارة الصحة السعودية إلى أنه عالميًا وفي خلال العام الماضي استهلك (٥٣ مليون) شخصًا – أي ما يعادل (٤,١٩ ٪) من عمر ١٢ عامًا أو أكثر – العقاقير غير القانونية أو العقاقير الموصوفة التي يساء استخدامها، وعلى مستوى المملكة فهناك أكثر من (٢٠٠,٠٠٠) شخص مدمن على المخدرات ونسبة قليلة فقط منهم يسعون للعلاج (وزارة الصحة السعودية، ١٤٤٤).

وعلى الرغم من تباين الأسباب المؤدية إلى ظاهرة إدمان المخدرات داخل المجتمع السعودي، وزيادة معدلاتها على نحو مضطرد في المجتمع السعودي، إلا أن الأسباب الاجتماعية تعد في مقدمة هذه الأسباب؛ حيث تلعب دورًا مؤثرًا في هذا الصدد، وهي تلك المتعلقة بمختلف الظروف والمتغيرات التي ترتبط جميعها بالبيئة الاجتماعية المحيطة بالفرد، ومع هذا لا يمكن تجاهل تأثير الأسباب الاقتصادية، والنفسية، والدينية، وغيرها من الأسباب الأخرى التي تؤثر بدرجة ما في تزايد معدلات إدمان المخدرات (الخضيري، ٢٠١٧، ص٢١٤).

كما إن هناك قصورًا في المؤسسات المجتمعية داخل المملكة العربية السعودية نحو التوعية بأضرار الإدمان للشباب، وهو ما أكدته نتائج دراسة الوداعي (٢٠٢٠، ص٣٤٥) إن هناك ضعفًا في دور المؤسسات المجتمعية داخل المملكة العربية السعودية في التوعية بأضرار المخدرات والمؤثرات العقلية، كما إن هناك ضعفًا من حيث الاهتمام بمتطلبات التوعية بأضرار المخدرات على الشباب، فهناك تركيز أكثر على إبراز أسباب تعاطي الإدمان، مع تجنب الاهتمام بتوضيح أضرار الإدمان.

كما أوصت دراسة (الحربي، ٢٠١٧) بضرورة تضافر الجهود الرسمية وغير الرسمية لصياغة وتطبيق وسائل وبرامج وقائية وعلاجية وتأهيلية تكاملية تسهم في تقليل أعداد المدمنين ودعم أسرهم ، كذلك أكدت دراسة (السيد، ٢٠٢٢) على ضرورة توفير الإمكانات اللازمة لتنفيذ الأنشطة الخاصة بالتعافي من الإدمان، وقيام وسائل الإعلام المختلفة بزيادة الوعي لدى أفراد المجتمع بضرورة تقبل الأفراد المتعافين من الإدمان.

وفي ضوء ما أشارت إليه الإحصائيات الموضحة، وما أوصت به الدراسات السابقة جاءت الدراسة الحالية لإلقاء الضوء حول تفعيل دور المؤسسات المجتمعية في توعية الشباب فكريًا ضد مخاطر الإدمان.

أسئلة البحث:

يسعى البحث إلى الإجابة عن الأسئلة التالية:

١- ما دور المؤسسات المجتمعية في تفعيل التوعية

الفكرية لحماية الشباب من إدمان المخدرات؟

٢- ما معوقات تفعيل دور المؤسسات المجتمعية في التوعية الفكرية لحماية الشباب من إدمان المخدرات؟

٣- ما متطلبات تفعيل دور المؤسسات المجتمعية في التوعية الفكرية لحماية الشباب من إدمان المخدرات؟

أهداف البحث:

يسعى البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

١. التعرف على دور المؤسسات المجتمعية في تفعيل التوعية الفكرية لحماية الشباب من إدمان المخدرات.

٢. رصد معوقات تفعيل دور المؤسسات المجتمعية في التوعية الفكرية لحماية الشباب من إدمان المخدرات.

٣. تحديد متطلبات تفعيل دور المؤسسات المجتمعية في التوعية الفكرية لحماية الشباب من إدمان المخدرات.

أهمية البحث:

تتمثل أهمية البحث الحالي في المحاور التالية:

الأهمية النظرية:

١. تنبع أهمية البحث من أهمية التعرف على دور المؤسسات المجتمعية في تفعيل التوعية الفكرية داخل المجتمعات المختلفة لحماية الشباب من أخطار الإدمان.

٢. يكتسب البحث الحالي أهميته من أهمية الموضوع الذي يتناوله وهو تفعيل دور المؤسسات المجتمعية في التوعية الفكرية لحماية الشباب من الإدمان.

٣. تسهم نتائج البحث الحالي في رصد المعوقات التي تقف حائلًا دون تفعيل الدور المهم للمؤسسات المجتمعية في توعية الشباب فكريًا ضد ظاهرة الإدمان.

٤. يؤمل أن يفتح البحث الحالي الباب لإثراء المكتبة العربية والسعودية بالعديد من المؤلفات في هذا المجال المهم.

الأهمية التطبيقية:

١. قد تسهم نتائج البحث الحالي في تفعيل دور المؤسسات المجتمعية في التوعية الفكرية لحماية الشباب السعودي من إدمان المخدرات.

٢. يؤمل أن يلفت البحث الحالي أنظار المسؤولين نحو التوعية الفكرية للشباب السعودي بأضرار الإدمان.

٣. يقدم هذا البحث توصيات ومقترحات بحثية تفتح الأفق أمام الباحثين.

٤. إمكانية توظيف نتائج البحث الحالي في إعداد برامج وقائية تستهدف مختلف فئات المجتمع للتوعية بأضرار ظاهرة الإدمان.

٥. يمكن أن تسهم نتائج البحث الحالي في التوعية بأهمية إعداد ندوات تثقيفية وتوعوية لزيادة الوعي الفكري لدى مختلف فئات المجتمع وخاصة الشباب لحمايتهم من خطر الإدمان.

٦. إمداد المكتبة العربية بأداة قياس تسهم في التعرف

على واقع دور المؤسسات المجتمعية في توعية الشباب فكريًا ضد ظاهرة الإدمان.

حدود البحث:

- **الحدود الموضوعية**: التعرف على دور المؤسسات المجتمعية في تفعيل التوعية الفكرية لحماية الشباب من إدمان المخدرات.
- **الحدود البشرية**: تم التطبيق على العاملين (أخصائيين اجتماعيين- أخصائيين نفسيين- أطباء- عاملون في مجال التوعية المتخصصين في مجال الإدمان- المديرين) بالمؤسسات المجتمعية.
- **الحدود المكانية**: تم التطبيق بمجموعة من المؤسسات المجتمعية السعودية (مركز اللجنة الوطنية لمكافحة المخدرات، ومركز دار النهضة لعلاج الإدمان والنقاهة، ومجمع إرادة والصحة النفسية بالرياض، وجمعية نبراس للمساعدة العلاجية والتأهيلية) بمدينة الرياض.
- **الحدود الزمنية**: تم التطبيق في بداية عام ٢٠٢٣م.

مفاهيم البحث:

- **المؤسسات المجتمعية**: عرف السوسي (٢٠٢١، ص ٣٨) المؤسسات المجتمعية بأنها: ''كل منشأة يعمل بها عدد من العمال يحتاجون لجهود الخدمة الاجتماعية، وعلى الأخص المنشأة الصناعية''.

وإجرائيًا تعرف الباحثة المؤسسات المجتمعية بأنها: منظمات غير حكومية تضم عدد من أفراد المجتمع تعمل على تقديم مختلف الخدمات في جميع الجوانب لأفراد المجتمع السعودي، وتتميز بالتركيز على تقديم الاحتياجات، والخدمات المحددة محليًا، كما أنها تقوم بتصميم البرامج المحلية الخدمية الموجهة، وتشرف على تنفيذها، وتقييمها.

- **التوعية الفكرية**: عرف الأسمري (٢٠٢٠، ص١٥٣) التوعية الفكرية بأنها: ''القواعد العقلية للفرد، والمنهجية الخاصة بكل واحد، وقدرة هذه المنهجية على إنارة الطريق لصاحبها، فيفهم ما حوله، ويتخذ المواقف المناسبة حياله''.

وإجرائيًا تُعرف التوعية الفكرية بأنها: زيادة وعي الشباب السعودي، وإدراكهم لما يدور في بيئتهم ومجتمعهم من قيم ومعتقدات مختلفة، وعادات، ونظم، وأخلاق، وأسلوب حياة، مع قدرتهم على التمييز بين ما هو مناسب وغير مناسب.

- **الإدمان**: عرف الحوري (٢٠٢١، ص ٤١٢) الإدمان بأنه: ''الحالة الناتجة عن استعمال مواد مخدرة بصفة مستمرة، بحيث يصبح الإنسان معتمدًا عليها نفسيًا وجسديًا، بل ويحتاج إلى زيادة الجرعة من وقت لآخر ليحصل على الأثر نفسه دائمًا''.

وإجرائيًا يمكن تعريف إدمان المخدرات بأنه: اضطراب عصبي نفسي يتميز برغبة متكررة في الاستمرار في تناول الدواء أو المادة المخدرة على الرغم من العواقب الوخيمة، ويرتبط هذا السلوك بالرغبة الشديدة في البحث عن المخدرات، وفقدان السيطرة على تعاطيها.

- الدور: ويعرف بأنه مجموعة الأفعال والواجبات التي يتوقعها المجتمع في من يشغل وضع اجتماعي معين في وقت معين (السنهوري ، ٢٠٠٩ ، ص٦١).

ويعرف الدور اجرائيا بأنه الواجبات والتوجهات

والافعال المتوقع أن تقوم بها مختلف المؤسسات المجتمعية نحو زيادة التوعية الفكرية لدى الشباب السعودي لحمايته من خطر الإدمان.

الإطار النظري:

يعد الفكر والمعتقد من الموضوعات المهمة التي تسهم بدرجة كبيرة في توجه الإنسان في الحياة، فإما أن يكون فكرًا معتدلًا، أو منحرفًا متطرفًا، فالإنسان أسير فكره ومعتقده، وتصرفاته تنطلق من قناعاته التي تستند إلى رصيده الفكري فمن يحيد عن الوسطية فكرًا سيحيد عن الوسطية سلوكًا (الشمراني ونجمي، ٢٠١٩، ص ٢٠١).

مفهوم التوعية الفكرية:

يعرف الشمراني ونجمي (٢٠١٩، ص ٢٠٦) التوعية الفكرية بأنها: «جميع الممارسات التي تهدف إلى تحصين عقول الطلاب من الانحرافات الفكرية، وتعزيز قيم الوسطية، والاعتدال، والتسامح في البيئة الجامعية».

وعرف كوبلي وآخرون (Copley et al., 2020, p.1) التوعية الفكرية بأنها: قدرة الفرد على تحديد أوجه القصور أو ضعف الأداء.

كما عرف فيشر وآخرون (Fisher et al., 2023, p.2) التوعية الفكرية بأنها: وعي عام لقدرات الفرد، والتحديات المستمدة من الملخص الشامل لتجارب الفرد بمرور الوقت.

المؤسسات المجتمعية ودورها في التوعية الفكرية:

تتمتع وسائل الإعلام الجماهيرية بالقدرة على إيجاد الوعي وتثقيف الناس وإعلامهم بالخطر المحتمل الذي قد يواجه المجتمع نتيجة لبعض السلوكيات الخاطئة التي يتبعها بعض الأفراد في المجتمع، حيث يستطيع الإعلام أن يكون القوة الدافعة وراء التوعية والتعليم الوطني حول المخدرات؛ لأن لدية القدرة على إبراز العوامل الكبرى والصغرى التي تؤدي إلى تفشي هذا المرض، وكذلك تشجيع المشاركة المجتمعية في منع تفاقم المشكلة، ويمكن للإعلام أن يؤثر على الرأي العام في جميع أنحاء العالم، ويمكنه أن يساعد في تثقيف الجمهور حول مخاطر إدمان المخدرات (okoye et al., 2022, p.5).

وأكد موراه وآخرون (Murah et al., 2020, p.8) على دور كلٍّ من: المؤسسات التعليمية، ومراكز الشباب، والأندية في الوقاية من المخدرات؛ حيث تعد المؤسسات التعليمية مكانًا هامًا في مراحل تطور الشخصية العقلية والنفسية والاجتماعية؛ لذلك فإن دورها في الوقاية من المخدرات يعد أحد الأسس الرئيسة التي تدعم القيم والاختبارات السلوكية، والوعي بمخاطر مشكلة التعاطي والإدمان، كما يمكن أن تساعد مراكز الشباب والأندية، حيث يسعى الشباب في كثير من الأحيان إلى قضاء وقت فراغهم ضمن إطار هذه المؤسسات؛ ولذلك يمكن أن تؤدي دورًا إيجابيًا في الوقاية، إذا تم منح العضوية للشباب وفقًا لظروفهم الاقتصادية.

كما أكد (Sandhya, Thangayelu & Roy, 2018, p.20) أن المدارس تعد من الأماكن المناسبة لبرامج الوقاية من المخدرات لثلاثة أسباب:

١- يجب أن يتم توعية الأطفال من إدمان المخدرات قبل تشكل معتقداتهم، وتوقعاتهم حول تعاطي المخدرات.

٢- يتواجد الشباب بشكل كبير في المدارس.

٣- يمكن للمدارس أن تقوم بتحسين العلاقات المتعلقة بالسياسات التعليمية المتعلقة بالمخدرات.

أساليب التوعية الفكرية:

تتعدد أساليب التوعية الفكرية ويمكن عرضها على النحو التالي: (العنزي، ٢٠١٧، ص ٩٦)، (اللصاصمة، ٢٠١٥، ص ٥٤):

١- توزيع عددًا كبيرًا من النشرات، والمطويات، والملصقات، والكتيبات التي توضح أضرار المخدرات.

٢- تفعيل الوسائل الإعلامية المتاحة لتوعية أفراد المجتمع بأضرار المخدرات.

٣- إقامة قوافل تثقيفية للتعريف بمشكلة المخدرات والمخاطر المترتبة على إدمانها.

٤- إقامة ندوات للتعريف بمشكلة المخدرات وأهم المخاطر الناجمة عن الإدمان.

٥- تضمين أضرار التدخين والمخدرات في المواد الدراسية المختلفة.

٦- إقامة عددًا من ورش العمل التي تناقش مشكلة إدمان المخدرات بشكل دوري.

٧- تفعيل الرقابة الذاتية لدى أفراد المجتمع.

٨- استغلال اليوم العالمي لمكافحة المخدرات لتكثيف البرامج الوقائية بغرض التحفيز.

٩- توفير النشاطات والمسابقات والرحلات الترفيهية من أجل إشغال وقت الفراغ.

١٠- الاهتمام بإعداد مناهج دراسية ومواد تدريبية للتوعية من تعاطي المخدرات والتعرف على أخطارها وآثارها الصحية.

الآثار المترتبة على إدمان المخدرات:

وذكر عزت وحمد (٢٠٢١، ص ٧١-٧٣) الآثار المترتبة على تعاطي المخدرات فيما يلي:

١. **الأضرار الجسمية:**

- فقدان الشهية للطعام؛ مما يؤدي إلى النحافة والهزال.
- تهيج موضعي للأغشية المخاطية والشعب الهوائية.
- اضطراب في الجهاز الهضمي، والتهاب المعدة المزمن، والتهاب في غدة البنكرياس.
- إتلاف الكبد وتليفه، وتضخم في الكبد، وتوقف عمله بسبب السموم.
- التأثير على النشاط الجنسي حيث تقلل من القدرة الجنسية.
- الإصابة بنوبات صرعية.

٢. **الأضرار الاجتماعية:**

الآثار السلبية لتعاطي المخدرات على الناحية الاجتماعية بالنسبة للفرد والمجتمع، ويمكن عرضها على النحو التالي:

- المخدرات تؤدي إلى نتائج سيئة على عمل الفرد ووضعه الاجتماعي.
- تحول الشخص المتعاطي إلى إنسان كسولًا ذو تفكير سطحي.
- تدفع الفرد إلى عدم القيام بمهنته ويفتقر إلى الكفاية والحماس والإرادة.

- تؤدي إلى نبذ الأخلاق وفعل كل منكر وقبيح.

ويضيف السيد (٢٠٢٢ ، ص١٣٢) أن الآثار المترتبة على الادمان تشمل:

الآثار النفسية: وتتمثل في الشعور بالقلق والتوتر، مع الميل للاكتئاب واحتمالية الاصابة بانفصام في الشخصية، والشعور بالذنب مع الرغبة في عقاب الذات، اضافة إلى الاحساس بالخوف واليأس وحدوث هلاوس وتخيلات سمعية وبصرية، والاتجاه للعدوانية مع الشعور بالنقص والأنانية، والاصرار على اشباع الرغبات الذاتية بأي وسيلة.

الآثار الاقتصادية: حيث لا تقتصر الآثار الاقتصادية لتعاطي المواد المخدرة على انتاجية الفرد ودخله فقط، باعتبار أنه يضطر لانفاق قدر كبير من دخله للحصول على العقاقير المخدرة تعاطيها، بل ينعكس الأثر الاقتصادي الضار لتعاطي تلك العقاقير أيضا على اقتصاد المجتمع.

الآثار الصحية: وتشمل قلة الحركة والنشاط، مع ضعف المناعة وعدم مقاومة الامراض، وظهور الصداع المزمن، والشعور بالدوار، والالتهاب الرئوي المزمن، وتليف الكبد.

دور المؤسسات المجتمعية في التوعية الفكرية لحماية الشباب من الإدمان:

يعد إدمان المخدرات مرض معقد ولكنه قابل للعلاج، وبينما يعد الطريق إلى إدمان المخدرات يبدأ بناء على اختيار الشخص، ولكن بمرور الوقت تختفي قدرة الشخص على الاختيار، ويصبح مجبرًا على ذلك، كما يصبح السعي واستهلاك المخدرات أمرًا قهريًا؛ ويؤدي الإدمان إلى مجموعة من السلوكيات المختلة التي تنتج عن إساءة استخدام المخدرات، مثل: التأثير على طبيعة الحياة ومكان العمل ومن ثم المجتمع، ويصبح العلاج ممكنًا فقط عندما يكون هناك وعي حول الإدمان من حيث العوامل المسببة، والأعراض، وقابلية الإصابة، والعلاج، وأنظمة الدعم المتاحة لعملية التخلص من المخدرات، والتسهيلات المقدمة من أجل العلاج، وعلى ذلك فإن الوعي هو جانب محوري من العلاج (Lone & Mircha, 2013, pp.80-81).

للمؤسسات المجتمعية دور بالغ الأهمية في حماية الشباب من مخاطر الإدمان ويمكن عرض هذه الأدوار على النحو التالي:

١- إعداد البرامج والمشروعات الوقائية والعلاجية الموجهة إلى فئة الشباب كونها الفئة المستهدفة من الإدمان، والاستفادة من طاقات الشباب في هذه البرامج والمشروعات بما يعود عليهم وعلى المجتمع بالفائدة، ويقيهم من الوقوع في براثن الإدمان.

٢- تشجيع المؤسسات والأفراد على الإسهام في دعم الجمعيات العاملة في الوقاية من المخدرات ماديًا ومعنويًا.

٣- توفير الكوادر المهنية المؤهلة لتصميم البرامج التأهيلية الشاملة والمتعددة مع مراعاة التوازن بين البرامج بحيث لا يتم التركيز على برامج معينة دون الأخرى (أحمد، ٢٠٢٢، ص ١٤٦-١٤٧).

٤- الاستفادة من الخبراء في مجال الوقاية من المخدرات.

٥- إعداد الأنشطة المتعلقة بالوقاية من المخدرات.

٦- المساعدة في توفير السكن والوظيفة للمتعافين من المخدرات.

٧- المساعدة في تقديم العلاج لمتعاطي المخدرات.

٨- المساهمة في وضع برامج للتوعية من أضرار المخدرات.

٩- تقديم استشارات للمستفيدين من خدمتها في مجال الوقاية من المخدرات.

١٠- إقامة معارض للتوعية بأضرار المخدرات (الفالح، ٢٠١٧، ص٢٥٢).

النظرية المفسرة للدراسة

نظرية التدخل في الازمات

ترجع أصول هذه النظرية إلى بعض رواد علم النفس؛ منهم «هانر هارمتان» و «ابراهام ماسلو» و»أريك أريكسون» و»جان بياجية» في بداية القرن العشرين، وتشير النظرية إلى أن الفرد يمر بسلسلة من الازمات أطلق عليها «أريكسون» اسم «أزمات الحياة»، وقدم ثماني مراحل يمر بها الفرد خلال حياته، في كل مرحلة تسيطر عناصر معينة من الهوية تضع الفرد في نوع من التحدي للتوفيق بني قطبين متعارضين، وأن حاجات كل مرحلة تبقى ساكنة ولكنها تميل للسيطرة في أوقات الانشغال القوية، وفي كل مرحلة تتطور ألازمة حتى يصل الفرد إلى حل في النهاية، وعند ذلك يتحقق التوازن الدينامي بني القطبين المتعارضين ويبدأ التحرك نحو المرحلة التالية (العتيبي ، ٢٠١٩ ، ص١٧٥).

وتقوم هذه النظرية على مجموعة من الافتراضات تشمل:

- أي شخص أو جماعة أو منظمة يتعرضون لأزمات خلال حياتهم.
- الأحداث الخطرة يمكن التنبؤ بها أو توقعها كمرحلة المراهقة أو الزواج، كما أن هناك مراحل أو أحداث غير متوقعة كالموت أو الطلاق أو الكوارث البيئية.
- حالة المعاناة من الأحداث تتضح عندما يفتقد ضحاياها أشياء معينة، كفقدان التوازن في القدرة على معالجة الأزمات، وتبذل الجهود لإعادة التوازن ولكن الفشل قد يترتب عليه توترات وضغوط نفسية، كما أن تراكم حالات الفشل قد يضاعف من حالات التوتر مما قد يساعد في زيادة اشتعال الأزمة.
- يجب البحث عن الأزمة الحقيقية وليس أعراضها فمظاهر الأزمة أو أعراضها قد توحي بأنها الأزمة الحقيقية، بينما هي أعراض لأزمة أخرى أساسية.
- النجاح في التغلب على الأزمة في الماضي يساعد في التغلب عليها مستقبلا، بينما الفشل في الماضي قد يؤدي لمزيد من الازمات مستقبلا.
- الوقوع في الأزمات والتغلب عليها يكسب الناس طرقا جديدة لحل المشكلات بصورة أكثر فعالية، كما يحسن من قدرتهم على التوافق مع الأزمات مستقبلاً (السيد ، ٢٠٢٢ ، ص١٣١).

وتشير العتيبي (٢٠١٩ ، ص١٧٦) أن هناك ثلاثة عوامل تنتج الأزمة وهي:

١- حدث أو سلسلة من الأحداث الخطرة تفرض على الفرد نوعا من التهديد.

٢- تهديد للحاجات الأساسية الحالية والماضية التي ترتبط بشكل رمزي بالتهديدات المبكرة التي تنتج عنها اضطراب أو صراع.

٣- عجز الفرد عن استخدام ميكانيزمات التصدي للأزمة.

لذلك يمكن النظر إلى الأزمة والمشاعر التي تصاحبها على أنها:

أ- تهديد: وقد يكون موجها نحو الحاجات الأساسية للفرد أو نحو إحساسه بالتكامل أو الاستقلال.

ب- فقدان: وقد يكون فقدان لشخص عزيز فيصاب الفرد بالاكتئاب.

ت- تحتدي: وقد يكون من أجل المحافظة والبقاء، أو التعبير عن الذات يصاحبها بعض القلق.

وتضيف العتيبي أن نظرية الأزمة ترتكز على ثلاثة قيم أساسية هي:

١- أن الأشخاص في مواقف الأزمات هم أشخاص طبيعيون في الأساس حتى ولو كانوا على درجة عالية من التوتر والقلق.

٢- أن الأشخاص في مواقف الأزمات لديهم القدرة والرغبة في مساعدة أنفسهم، وأن هذه القدرة والرغبة قد ينتابها قدر متفاوت من الضعف، فيحتاجون لدعم أحد الأفراد المؤهلين للتدخل في مثل هذه المواقف، والفشل في الحصول على المساعدة قد يعوق النمو، ويؤدي لنتائج سلبية قد تأخذ أشكالا مختلفة مثل إيذاء الذات أو الاعتداء على الآخرين وغيرها من أنواع السلوك السلبي الضار.

٣- يمكن أن يكون لجهود الأشخاص الذين يشتركون في التدخل في مواقف الأزمات؛ كالآباء والاقارب والاخصائيين الاجتماعيين، فائدة عظيمة.

الدراسات السابقة:

أولًا. الدراسات العربية:

هدفت دراسة الأسد، وبغريش (٢٠٢٢) إلى التعرف على مدى إدراك الشباب الجامعي بخطورة آفة المخدرات في محاولة لمساعدة أي باحث اجتماعي من وضع التصورات الديناميكية والرؤى العملية الناجحة للتصدي لها، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي؛ وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها أن فئة شباب الجامعة أصبحت عرضة للانحراف، وأن غالبية المدمنين هم ضحايا لعدة دوافع فردية واجتماعية رغم وعيهم بخطورتها، وقدمت الدراسة عدة أساليب توعوية وإرشادية للوقاية من ظاهرة الإدمان والتخفيف من حدتها.

وعمدت دراسة الشرجبي، والمطيري (٢٠٢٢) إلى التعرف على طبيعة الاتجاهات التي يكونها الشباب نحو تعاطي المخدرات في المملكة العربية السعودية وعلاقتها بجودة الحياة لديهم، بلغت عينة الدراسة (٤٣٧) فردًا، واستخدمت الدراسة مقياسي: جودة الحياة، والاتجاه نحو تعاطي المخدرات؛ وتوصلت الدراسة لعدة نتائج منها: انخفاض مستوى الاتجاهات نحو تعاطي المخدرات، وارتفاع مستوى جودة الحياة لدى عينة الدراسة، كما بينت النتائج وجود علاقة ارتباطية سالبة بين جودة الحياة والاتجاه نحو تعاطي المخدرات.

بينما حاولت دراسة السيد (٢٠٢٢) تحديد

دور الخدمة الاجتماعية الطبية من خلال برنامج بيوت منتصف الطريق والرعاية اللاحقة بمستشفى الصحة النفسية بمدينة أبها مع جماعات التعافي من الإدمان، والكشف عن المعوقات التي تعترض الأخصائيين الاجتماعيين في العمل مع جماعات التعافي من الإدمان، واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة، بلغت عينة الدراسة (50) أخصائيًا اجتماعيًا؛ وأظهرت النتائج أن أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين موافقون بدرجة (مرتفعة) على كل من الدور الإيجابي للخدمة الاجتماعية مع جماعات التعافي من الإدمان، والمعوقات التي تعترض الأخصائيين الاجتماعيين في العمل مع تلك الجماعات، أيضًا أوضحت النتائج درجة موافقة مرتفعة جدًا على المقترحات لتحسين دور الأخصائيين الاجتماعيين في العمل مع جماعات التعافي من الإدمان.

في حين هدفت دراسة رشيد (٢٠٢١) إلى التعرف على أسباب ظاهرة الادمان وطرق علاجها لدى عينة بلغت (٥٠) فردًا، واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع المعلومات؛ وتوصلت الدراسة لعدة نتائج من أهمها أن العمر الذي بدأ فيه المبحوثين في التعاطي من (١٧ إلى ٢١) سنة، وأن الاصدقاء ورفاق السوء كان لهم دور كبير في بداية عملية التعاطي، كما بينت النتائج أن أهم أسباب التعاطي تمثلت في المشكلات الأسرية تليها الضغوط النفسية، وأن أهم البرامج العلاجية كانت البرامج النفسية.

أما دراسة طعبلي، وقوارح (٢٠٢٠) هدفت إلى التعرف على دور المؤسسات الاجتماعية والتربوية في علاج ظاهرة تعاطي المخدرات، واستعرضت الدراسة تفصيلًا دور كل من الأسرة، والمدرسة، والجامعة، والمسجد، ووسائل الإعلام في علاج ظاهرة تعاطي المخدرات، وقدمت الدراسة مجموعة من المقترحات التي يمكن أن تسهم في علاج ظاهرة الإدمان.

وهدفت **دراسة أحمد** (٢٠١٨) إلى التعرف على الأسباب التي أدت إلى زيادة استعمال المواد المخدرة، والمسببة للإدمان في العراق، والتعرف على دور الوعي الاجتماعي لدى الشباب بالتوعية من مخاطر تناول المخدرات، واستخدمت الباحثة المنهج الوثائقي كمنهج للدراسة؛ وقد توصلت الباحثة للعديد من النتائج أهمها: من أهم أسباب زيادة استعمال المواد المخدرة في العراق الظروف السياسية التي تمر بها البلاد من حروب ودمار، وعدم الاستقرار الأمني، بالإضافة إلى حالة البطالة، وعدم توفر فرص العمل المناسبة لدى شريحة واسعة من المجتمع، كما أوضحت نتائج الدراسة أن الوعي الاجتماعي لدى الشباب يلعب دورًا مهمًا في التوعية من مخاطر تناول المخدرات من خلال توفير الدعم النفسي المجاني، وتوفير العلاج المجاني لمدمني المخدرات، وقد أوصت الدراسة بالعديد من التوصيات أهمها: ضرورة تفعيل دور المؤسسات الدينية في مكافحة المخدرات من خلال الخطب والوعظ والإرشاد.

وساهمت **دراسة هقشه وعيد وعبد اللطيف** (٢٠١٧) في التعرف على مستوى الدور الوقائي، والدور التوعوي لجامعة الأمير سطام بن عبد العزيز في التصدي لمشكلة المؤثرات العقلية لدى طلاب الجامعة، واشتملت عينة الدراسة على (٨٧) عضوًا من أعضاء هيئة التدريس، واستخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي كمنهج

للدراسة، واستعانوا بالاستبانة كأداة للدراسة، وقد توصل الباحثون للعديد من النتائج أهمها: جاء مستوى كل من الدور الوقائي، والدور التوعوي لجامعة الأمير سطام بن عبد العزيز في التصدي لمشكلة المؤثرات العقلية لدى طلاب الجامعة بدرجة (متوسطة)، وقد أوصت الدراسة بالعديد من التوصيات أهمها ضرورة تعاون الجامعة مع مؤسسات المجتمع المدني في التصدي لمشكلة الإدمان.

وسلطت دراسة الحربي (٢٠١٧) الضوء على المشكلات التي تواجه أسر مدمني المخدرات في المجتمع السعودي، وتمثلت عينة الدراسة من (٦٥) أسرة موزعة على ثلاث مدن (جدة، وحائل، والقصيم)، فضلًا عن إجراء مقابلات متعمقة مع (٢٠) أسرة؛ وتوصلت الدراسة لعدد من النتائج أبرزها معاناة أسر مدمني المخدرات من منظومة معقدة من المشكلات المرتبطة ببنية الأسرة وبالمدمن نفسه وبالمجتمع ككل.

وتناولت دراسة الحسن (٢٠١٦) دور وسائل الإعلام في مكافحة المخدرات والإدمان من خلال أربعة مباحث رئيسة: المخدرات والإدمان، والإعلام ماهيته ووظائفه، ودور وسائل الإعلام في التوعية بمخاطر المخدرات نحو خطة إعلامية قومية لمكافحة ظاهرة المخدرات، وقدمت الدراسة عدد من التوصيات المهمة لتفعيل دور وسائل الإعلام في مكافحة ظاهرة الادمان.

في حين عمدت دراسة العنزي (٢٠١٤) إلى التعرف على دور الجامعات السعودية في توعية المجتمع بأضرار المخدرات وطرق الوقاية منها، وطبقت الدراسة بجامعات (الملك فيصل، والحدود الشمالية، وجازان، وتبوك)، وتكونت عينة الدراسة من (١٥٠) عضو هيئة تدريس من كل جامعة، واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع المعلومات والبيانات اللازمة؛ وأوضحت نتائج الدراسة أن دور الجامعات السعودية في التصدي لمشكلة المخدرات من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها كان (متوسطاً).

ثانيًا. الدراسات الأجنبية:

هدفت دراسة «ماتشيز وأوبيوها وموفوكينج «(Machethe, Obioha & Mofokeng, 2022) إلى تقييم تأثير المبادرات المجتمعية على المساعدة في منع ومكافحة تعاطي المخدرات من خلال الخدمات التي تقدمها المؤسسات المجتمعية، واعتمدت علي المنهج المختلط بشقيه الكمي والنوعي، واستخدمت الاستبانة والمقابلات كأدوات للدراسة، واشتملت عينة الدراسة على (٩٠) فردًا من أفراد المجتمع تبلغ أعمارهم ١٨ عام و(١٠) موظفين من المنظمات المجتمعية؛ وأكدت نتائج الدراسة على أن المبادرات المجتمعية ركزت على البدء بالأسرة من خلال تطوير مهارات الأبوة والأمومة المناسبة للأسر المعرضة لخطر تعرض أحد أفرادها للإدمان، وتوعية وتثقيف الجمهور بشأن مخاطر وعواقب تعاطي المخدرات، وإشراك الشباب في الألعاب الرياضية، والفنون، والأنشطة الترفيهية، وضمان الاستخدام المثمر والبناء لأوقات الفراغ، وتمكين الوالدين والأسر من التعرف على علامات الإنذار المبكر فيما يتعلق بتعاطي المخدرات، وتمكين المجتمعات من فهم التحديات المتعلقة بتعاطي المخدرات وارتباطها بالجريمة، وفيروس نقص المناعة البشرية، ومتلازمة نقص المناعة المكتسب (الإيدز).

هدفت دراسة «كيريرو» (Kiriru, 2018) إلى تقييم

تأثير الوعي بمخاطر تعاطي المخدرات بين طلاب الجامعات في كينيا في سياق الجامعة الكاثوليكية في شرق إفريقيا، واعتمدت على المنهج الكمي والنوعي، واستخدمت الاستبانة والمقابلة كأدوات للدراسة، واشتملت عينة الدراسة على (١٨٤) طالبًا جامعيًا؛ وأكدت نتائج الدراسة على وجود تأثير إيجابي لحملات التوعية ضد مخاطر تعاطي العقاقير والمواد المخدرة بين طلاب المرحلة الجامعية الأولى في الجامعة الخاصة المختارة؛ حيث إن الوعي ضد تعاطي المخدرات في مؤسسات التعليم العالي يقلل من حالات تعاطي المخدرات والمواد المخدرة بين طلاب المرحلة الجامعية الأولى، كما تبين وجود تأثيرًا إيجابيًا لإشراك جميع أصحاب المصلحة بما في ذلك إدارة الجامعة، والمحاضرين، وأولياء الأمور، والمجتمع المحيط بالمؤسسة؛ لخلق الوعي بالآثار الضارة لتعاطي المخدرات بين طلاب الجامعة مما يقلل من أعداد الطلاب التي تتعاطي المواد المخدرة، وأوصت الدراسة بأن تشمل حملات التوعية الجامعية ضد الإدمان مرشدين نفسيين في مجال علم النفس التربوي.

وحاولت دراسة (Tsvetkova & Antonova, 2013) الكشف عن مدى انتشار إدمان المخدرات بين عينة من طلبة جامعة سان بطرسبرج في روسي بلغت (١٦٩٠) طالبًا بجميع المراحل الدراسية؛ وتوصلت الدراسة لعدد من النتائج منها: انتشار المخدرات بين طلبة الجامعة بنسبة منخفضة؛ نظرًا لأن هذه الجامعة من أفضل الجامعات الروسية، وإدمان المخدرات يقلل من فرص التحاق الشباب بها.

تعقيب:

بالنظر إلى الدراسات السابقة نجد أن العديد من الدراسات السابقة تشابهت مع البحث الحالي في تناولها إدمان المخدرات مثل: دراسة الأسد، وبغريش (٢٠٢٢)، ودراسة الشرجبي، والمطيري (٢٠٢٢)، ودراسة السيد (٢٠٢٢)، ودراسة «ماتشيز وأوبيوها وموفوكينج «(Machethe, Obioha & Mofokeng, 2022)، ودراسة رشيد (٢٠٢١)، ودراسة طعبلي، وقوارح (٢٠٢٠)، ودراسة أحمد (٢٠١٨)، ودراسة هقشه وعيد وعبد اللطيف (٢٠١٧)، ودراسة الحربي (٢٠١٧)، و دراسة الحسن (٢٠١٦)، ودراسة العنزي (٢٠١٤)، ودراسة (Tsvetkova & Antonova, 2013)، واتفقت بعض الدراسات مع البحث الحالي في استخدامها المنهج الوصفي مثل: دراسة الشرجبي، والمطيري (٢٠٢٢)، ودراسة السيد (٢٠٢٢)، و دراسة رشيد (٢٠٢١)، ودراسة العنزي (٢٠١٤)، ودراسة هقشه وعيد وعبد اللطيف (٢٠١٧)، واتفقت في أداة الدراسة وهي الاستبانة مع العديد من الدراسات مثل: دراسة الأسد، وبغريش (٢٠٢٢)، ودراسة الشرجبي، والمطيري (٢٠٢٢)، ودراسة السيد (٢٠٢٢)، ودراسة «ماتشيز وأوبيوها وموفوكينج «(Machethe, Obioha & Mofokeng, 2022)، ودراسة رشيد (٢٠٢١)، ودراسة طعبلي، وقوارح (٢٠٢٠)، ودراسة أحمد (٢٠١٨)، ودراسة هقشه وعيد وعبد اللطيف (٢٠١٧)، ودراسة الحربي (٢٠١٧)، و دراسة الحسن (٢٠١٦)، ودراسة العنزي (٢٠١٤)، ودراسة (Tsvetkova & Antonova, 2013)، واتفقت في عينة الدراسة وهي العاملين في المؤسسات المجتمعية مع العديد من الدراسات مثل: دراسة «ماتشيز وأوبيوها وموفوكينج «(Machethe, Obioha & Mofokeng, 2022)، كما تميز البحث الحالي بأنه البحث الوحيد في حدود علم الباحثة

الـذي تنـاول دور المؤسسـات المجتمعيـة فـي تفعيل التوعية الفكرية لحماية الشـباب من إدمان المخدرات، وقد اسـتفادت الباحثة من الدراسـات السابقة في بلورة مشـكلة الدراسـة، وإطارهـا النظـري، وتصميـم أداة الدراسة، ومناقشة نتائجها، وطرح توصياتها.

الإجراءات المنهجية للبحث:

منهج البحث:

اسـتخدم البحث الحالي المنهـج الوصفي التحليلي لمناسـبته لطبيعـة وأهـداف البحث، حيث عرفـه (مليح والعسـولي، ٢٠٢٠، ص ٢٧) بأنـه: المنهـج الـذي يتـم استخدامه من أجل تحقيق أهداف البحث، والإجابة عن تساؤلاته، وهو المنهج الذي يبدأ من الشعور بالمشكلة، وينتهـي بتحليل النتائج وتفسـيرها؛ ومن ثَمَّ اسـتخلاص التعميمات والاسـتنتاجات، كما يتميـز المنهج الوصفي التحليلـي بقدرته على توفير كميـة كبيرة من المعلومات والبيانات الكمية اللازمة لفهم الواقع والإجابة عن أسئلته.

مجتمع البحث وعينته:

يتكـون مجتمـع البحـث مـن جميـع العامليـن فـي المؤسسـات المجتمعيـة منهـا (مركـز اللجنـة الوطنيـة لمكافحة المخدرات، ومركز دار النهضة لعلاج الإدمان والنقاهـة، ومجمـع إرادة والصحـة النفسـية بالريـاض، وجمعية نبراس للمساعدة العلاجية والتأهيلية) بالمملكة العربية السعودية في مدينة الرياض.

وبلغـت عينـة الدراسـة (٨٩) فـرداً مـن العامليـن بالمؤسسـات المشـار اليهـا؛ كونهـم يمتلكـون مـن الخبـرات ما يؤهلهـم للإجابة بموضوعيـة على محاور الاسـتبانة، حيـث تعتبـر تلـك المؤسسـات مـن أهـم المؤسسات في مدينة الرياض التي تعمل على الحد من انتشـار المخدرات بين أفراد المجتمع، وتسـتهدف هذه المؤسسات المتعاطون ومرضى الإدمان وأسرهم وأيضًا العاملـون مـن أخصائييـن اجتماعيـن ونفسـيين وأطباء وعاملـون في مجـال التوعية، وتدعم هذه المؤسسـات البحـوث والدراسـات العلميـة الحديثـة لتطويـر آليـة الحـد من انتشـار الإدمان، وتعتبر هذه المؤسسـات من الإدارات الرئيسـة التـي مـن الممكـن أن تعمـم نتائج البحـث والتوصيـات على فروعهـا وإداراتهـا الفرعية، وقـد تم اختيـار عينة الدراسـة بصورة عشـوائية، حيث كانـت عدد الاسـتبانات الموزعـة (١٠٠) اسـتبانة، في حين أن عدد الاسـتبانات المسـتردة والصالحة للتحليل الإحصائي (٨٩) اسـتبانة، بوقع (٨٩٪) من الاسـتبانات الموزعة، ويمكن توضيح خصائص العينة كما يلي:

- **توزيع أفراد العينة حسب خصائصها:**

جدول رقم (١) توزيع أفراد العينة حسب خصائصها

متغيرات عينة البحث		عينة البحث	
		التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	٥١	٥٧,٣٪
	أنثى	٣٨	٤٢,٧٪
	الإجمالي	٨٩	١٠٠٪
العمر	أقل من ٣٠ سنة	٣٥	٣٩,٤٪
	من ٣٠ إلى ٤٠ سنة	٢٣	٢٥,٨٪
	من ٤١ إلى ٥٠ سنة	١٨	٢٠,٢٪
	٥١ سنة فأكثر	١٣	١٤,٦٪
	الإجمالي	٨٩	١٠٠٪

متغيرات عينة البحث		عينة البحث	
		التكرار	النسبة المئوية
المؤهل العلمي	أقل من بكالوريوس	١٨	٢٠,٢٪
	بكالوريوس	٤٤	٤٩,٥٪
	ماجستير	١٤	١٥,٧٪
	دكتوراه	١٣	١٤,٦٪
	الإجمالي	٨٩	١٠٠٪
سنوات الخبرة	أقل من ٥ سنوات	٣٦	٤٠,٥٪
	من ٥ إلى ١٠ سنوات	٣١	٣٤,٨٪
	١٠ سنوات فأكثر	٢٢	٢٤,٧٪
	الإجمالي	٨٩	١٠٠٪
المؤسسات المجتمعية	مركز اللجنة الوطنية لمكافحة المخدرات	٢٤	٢٧٪
	مركز دار النهضة لعلاج الإدمان والنقاهة	٢٢	٢٤,٧٪
	مجمع إرادة والصحة النفسية بالرياض	٢٣	٢٥,٨٪
	جمعية نبراس للمساعدة العلاجية والتأهيلية	٢٠	٢٢,٥٪
	الإجمالي	٨٩	١٠٠٪
المسمى الوظيفي	أخصائيين اجتماعيين	١٥	١٦,٩٪
	أخصائيين نفسيين	١٨	٢٠,٢٪
	أطباء	٣١	٣٤,٨٪
	عاملون في مجال التوعية المتخصصين في مجال الإدمان	١٧	١٩,١٪
	المديرين	٨	٩٪
	الإجمالي	٨٩	١٠٠٪

يتبين من الجدول رقم (١): أن أكبر نسبة حصل عليها أفراد عينة البحث حسب النوع هي (٥٧,٣٪)، والخاصة بـ(الذكور)، بينما جاءت أقل نسبة (٤٢,٧٪) وهي الخاصة بـ(الإناث)، وأكبر نسبة حصل عليها أفراد عينة البحث حسب العمر هي (٣٩,٤٪)، والخاصة بـ(أقل من ٣٠ سنة)، وجاءت أقل نسبة (١٤,٦٪) وهي الخاصة بـ(٥١ سنة فأكثر)، كما جاءت أكبر نسبة حصل عليها أفراد عينة البحث حسب المؤهل العلمي هي (٤٩,٥٪)، والخاصة بـ(بكالوريوس)، وجاءت أقل نسبة (١٤,٦٪) وهي الخاصة بـ(دكتوراه)، كما جاءت أكبر نسبة حصل عليها أفراد عينة البحث حسب سنوات الخبرة هي (٤٠,٥٪)، والخاصة بـ(أقل من ٥ سنوات)، وجاءت أقل نسبة (٢٤,٧٪) وهي الخاصة بـ(١٠ سنوات فأكثر)، وجاءت أكبر نسبة حصل عليها أفراد عينة البحث حسب المؤسسات المجتمعية هي (٢٧٪)، والخاصة بـ(مركز اللجنة الوطنية لمكافحة المخدرات)، وجاءت أقل نسبة (٢٢,٥٪) وهي الخاصة بـ(جمعية نبراس للمساعدة العلاجية والتأهيلية)، بينما جاءت أكبر نسبة حصل عليها أفراد عينة البحث حسب المسمى الوظيفي هي (٣٤,٨٪)، والخاصة بـ(أطباء)، وجاءت أقل نسبة (٩٪) وهي الخاصة بـ(المديرين).

أداة الدراسة:

قامت الباحثة بإعداد الاستبانة بغرض توفير أداة سيكومترية مناسبة للبيئة والثقافة السعودية من ناحية وأهداف البحث وعينته من ناحية أخرى، ويمكن من خلالها التعرف على واقع دور المؤسسات المجتمعية في توعية الشباب فكريًا ضد ظاهرة الإدمان، ورغبة في إثراء المكتبة العربية للقياس النفسي تم تصميم هذه الاستبانة، وقد تم إعداد الأداة بعد الاطلاع على الأطر النظرية العربية والأجنبية والمقاييس التي تناولت

دور المؤسسات المجتمعية في توعية الشباب فكريًا ضد ظاهرة الإدمان، ثم تم صياغة عبارات الاستبانة في صورتها الأولية بما يتناسب مع الأبعاد المقترحة وطبيعة الدراسة وأهدافها، حيث بلغت عدد العبارات (٣٢) عبارة وذلك قبل التحكيم، وتم تصنيف هذه العبارات في ثلاثة أبعاد هي: (دور المؤسسات المجتمعية في تفعيل التوعية الفكرية لحماية الشباب من إدمان المخدرات، ومعوقات تفعيل دور المؤسسات المجتمعية في التوعية الفكرية لحماية الشباب من إدمان المخدرات، ومتطلبات تفعيل دور المؤسسات المجتمعية في التوعية الفكرية لحماية الشباب من إدمان المخدرات)، مع وجود خمسة بدائل أمام كل عبارة، يختار أفراد العينة من بينهم ما يتناسب مع وجهة نظره.

صدق الأداة وثباتها:

أولاً. صدق الأداة (الاستبانة):

- صدق المحكمين:

بعد الانتهاء من إعداد الاستبانة، وبناء عباراتها، وعرضها على مجموعة من المحكمين المختصين للتحقق من مدى فاعلية الأداة، وتحقيقها لأهداف الدراسة، وذلك للتأكد من مدى ارتباط كل عبارة من عباراتها بالمحور الذي تنتمي إليه، ومدى وضوح كل عبارة، وسلامة صياغتها اللغوية، وملاءمتها لتحقيق الهدف الذي وضع من أجله، واقتراح طرقًا لتحسينها وذلك بالحذف، أو بالإضافة، أو إعادة الصياغة، أو غير ما ورد مما يرونه مناسبًا.

وبعد استعادة النسخ المحكمة من المحكمين، وفي ضوء اقتراحات بعض المحكمين، أعادت الباحثة صياغة الاستبانة؛ حيث تم حذف وإعادة صياغة بعض العبارات في الاستبانة، وذلك فيما اتفق عليه أكثر من (٨٠٪) من السادة المحكمون، وبذلك أصبحت الاستبانة في شكلها النهائي بعد التأكد من صدقها الظاهري مكونة من (٣٠) عبارة مقسمة على ثلاثة محاور.

- صدق الاتساق الداخلي لمحاور الاستبانة:

لحساب صدق أداة البحث تم حساب صدق الاتساق الداخلي بين درجة كل محور من محاور الاستبيان والدرجة الكلية له، وذلك بالتطبيق على عينة استطلاعية قدرها (٢٠) مبحوث، وقد جاءت النتائج على النحو التالي:

جدول (٢) صدق الاتساق الداخلي للاستبيان بين درجة كل محور والدرجة الكلية للاستبيان (ن= ٢٠)

معاملات الارتباط بين درجة كل محور من محاور الاستبيان والدرجة الكلية له	
المحور الأول: دور المؤسسات المجتمعية في تفعيل التوعية الفكرية لحماية الشباب من إدمان المخدرات	
معامل الارتباط	**٠,٦٤****
المحور الثاني: معوقات تفعيل دور المؤسسات المجتمعية في التوعية الفكرية لحماية الشباب من إدمان المخدرات	
معامل الارتباط	**٠,٧٣****
المحور الثالث: متطلبات تفعيل دور المؤسسات المجتمعية في التوعية الفكرية لحماية الشباب من إدمان المخدرات	
معامل الارتباط	**٠,٥١***

(**) دال عند مستوى ٠,٠١ (*) دال عند مستوى ٠,٠٥

يتضح من نتائج الجدول السابق:

بلغت معاملات الارتباط بين درجة كل محور من محاور الاستبيان والدرجة الكلية له نحو (٠,٦٤) بالنسبة لمعامل الارتباط بين درجة المحور الأول والدرجة الكلية للاستبيان، ونحو (٠,٧٣) بالنسبة

لمعامل الارتباط بين درجة المحور الثاني والدرجة الكلية للاستبيان، و(٠,٥١) بالنسبة لمعامل الارتباط بين درجة المحور الثالث والدرجة الكلية للاستبيان، وجميعها معاملات ارتباط دالة إحصائيًا عند مستوى دلالة (٠,٠١) ومستوى دلالة (٠,٠٥)؛ **مما يشير إلى صدق الاتساق الداخلي للاستبيان بمحاوره.**

* **الثبات**: تم حساب ثبات الاختبار باستخدام (معامل ألفا كرونباخ)، كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول رقم (٣) قيم الثبات للاستبانة ككل وكل محور منفردًا

أداة البحث	عدد العبارات	معامل ألفا
الاستبانة ككل	٣٠	٠,٨٩
المحور الأول	١٢	٠,٧٤
المحور الثاني	١٠	٠,٩٩
المحور الثالث	٨	٠,٩٩

يتضح من نتائج الجدول السابق:

أن جميع قيم الثبات وفق (معامل ألفا كرونباخ) للاستبانة جاءت دالة؛ مما يشير إلى تمتع الأداة بثبات مرتفع.

المعاملات الإحصائية المستخدمة:

باستخدام برنامج "الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Spss" تم اللجوء إلى المعاملات الإحصائية التالية:

- معامل الارتباط لحساب صدق الاتساق الداخلي.
- معامل ألفا كرونباخ لحساب الثبات.
- التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص أفراد العينة.
- المتوسط الحسابي.
- الانحراف المعياري.
- الرتب.

طريقة تصحيح العبارات: وذلك لوصف المتوسط الحسابي للاستجابات على كل عبارة وبعد على النحو التالي:

تم تحديد درجة الاستجابة؛ بحيث يعطي الدرجة منخفضة جدًا (١)، منخفضة (٢)، متوسطة (٣)، عالية (٤)، عالية جدًا (٥)، ويتم تحديد درجة التحقق لكل محور بناءً على ما يلي:

طول الفئة= $\frac{\text{الحد الأعلى - الحد الأنى}}{\text{عند المستويات}} = \frac{٥-١}{٥} = ٠,٨٠$

- من ١ إلى ١,٨٠ تمثل درجة استجابة (منخفضة جدًا).
- من ١,٨١ إلى ٢,٦١ تمثل درجة استجابة (منخفضة).
- من ٢,٦٢ إلى ٣,٤٢ تمثل درجة استجابة (متوسطة).
- من ٣,٤٣ إلى ٤,٢٣ تمثل درجة استجابة (عالية).
- من ٤,٢٤ إلى ٥ تمثل درجة استجابة (عالية جدًا).

عرض ومناقشة وتفسير نتائج أسئلة البحث:

أولاً- عرض ومناقشة السؤال الأول والذي نص على: ما دور المؤسسات المجتمعية في تفعيل التوعية الفكرية لحماية الشباب من إدمان المخدرات؟

وللإجابة عن هذا السؤال تم حساب التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الأول: دور المؤسسات المجتمعية في تفعيل التوعية الفكرية لحماية الشباب من إدمان المخدرات؛ ومن ثم ترتيب هذه العبارات تنازليًا حسب المتوسط الحسابي لكل عبارة، ويبين ذلك الجدول التالي:

جدول رقم (٤) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول المحور الأول: دور المؤسسات المجتمعية في تفعيل التوعية الفكرية لحماية الشباب من إدمان المخدرات

العبارات	العينة الكلية								
	التكرار					المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الاستجابة
	أوافق بشدة	أوافق	أوافق إلى حد ما	لا أوافق	لا أوافق بشدة				
تعقد المؤسسة دورات تدريبية لتنمية المهارات الاجتماعية للمتعافين.	١٠	٢٨	٢٦	١٦	٩	٣,١٦	١,١٥	١	متوسطة
تعمل المؤسسة على نشر التوعية بمخاطر تعاطي المخدرات على المستوى الاجتماعي عن طريق المتطوعين.	١٤	٢١	٢٥	٢١	٨	٣,١٣	١,٢٠	٢	متوسطة
تعتمد المؤسسة على وسائل التواصل الاجتماعي في نشر التوعية الفكرية للإدمان.	١٠	٢٨	٢٣	١٩	٩	٣,١٢	١,١٨	٣	متوسطة
تعمل المؤسسة على الاشتراك مع المنصات الإعلامية المختلفة لزيادة التوعية ضد الإدمان.	١٠	٢٦	٢٤	٢١	٨	٣,١٠	١,١٦	٤	متوسطة
تعمل المؤسسة على تدعيم دور الأخصائي الاجتماعي في عملية التوعية الفكرية.	٢٠	١٧	٢٢	١١	١٩	٣,٠٩	١,٤٤	٥	متوسطة
تحرص المؤسسة على تفعيل الاجتماعات الأسرية لمناقشة أسباب لجوء الشباب للمخدرات.	١٧	١٧	١٩	٢٢	١٤	٣,٠١	١,٣٦	٦	متوسطة
تعمل المؤسسة على إقامة قوافل تثقيفية للتعريف بمشكلة المخدرات.	٩	٢٠	٣٠	٢٠	١٠	٢,٩٨	١,١٤	٧	متوسطة
تعمل المؤسسة على التوعية الوقائية للشباب الجامعي.	١٣	٢٠	١٨	٢٣	١٥	٢,٩٢	١,٣٢	٨	متوسطة
تهتم المؤسسة بعقد ندوات إرشادية للشباب.	١٠	٢١	١٧	٢٦	١٥	٢,٨٣	١,٢٨	٩	متوسطة

العبارات	العينة الكلية							
	التكرار					المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الاستجابة
	أوافق بشدة	أوافق	أوافق إلى حد ما	لا أوافق	لا أوافق بشدة				
تهتم المؤسسة بتصميم برامج حماية لمواجهة كافة أشكال التعاطي.	٨	٢٢	١٧	٢٣	١٩	٢,٧٤	١,٢٩	١٠	متوسطة
تهتم المؤسسة بنشر شبكة معلومات تعني بمراكز التوعية والعلاج والرعاية.	١٢	٨	١٨	٢٦	٢٥	٢,٥١	١,٣٤	١١	منخفضة
تعمل المؤسسة على توزيع مجموعة من المطويات والنشرات التي توضح الأضرار الاقتصادية والصحية والاجتماعية للمخدرات.	٦	١٠	١٨	٣٥	٢٠	٢,٤٠	١,١٥	١٢	منخفضة
الإجمالي						**٢,٩٢**	**٠,٧٢**		**متوسطة**

يتبين من جدول رقم (٢): أن المتوسط العام للمحور الأول: دور المؤسسات المجتمعية في تفعيل التوعية الفكرية لحماية الشباب من إدمان المخدرات جاء بدرجة استجابة (متوسطة)، وبمتوسط حسابي قدرة (٢,٩٢)، وانحراف معياري (٠,٧٢)، بينما تراوحت الانحرافات المعيارية لعبارات المحور الأول بين (١,١٤-١,٤٤) وهي قيم مرتفعة مما يدل على تباين آراء أفراد عينة البحث نحو تلك العبارات.

كما يتضح من الجدول السابق أنَّ استجابات أفراد العينة جاءت بدرجة (متوسطة) على جميع عبارات المحور فيما عدا العبارتين (٩ و ١٠) جاءت استجابات أفراد العينة عليهما بدرجة (منخفضة)، وكان أقل انحرافًا معياريًّا للعبارة رقم (٢)؛ مما يدل على أنها أكثر العبارات التي تقاربت آراء أفراد العينة حولها، وكانت أكبر قيمة للانحراف المعياري للعبارة رقم (٧)، مما يدل على أنها أكثر العبارات التي أختلف حولها آراء العينة، أيضًا جاءت العبارة « تعقد المؤسسة دورات تدريبية لتنمية المهارات الاجتماعية للمتعافين» في المرتبة الأولى؛ ويمكن تفسير ذلك في ضوء إدراك تلك المؤسسة لأهمية عملية المتابعة والتأهيل للمتعافين من الإدمان، وأهمية إعادة تأهيلهم اجتماعيًّا وإعدادهم للانخراط في المجتمع من جديد؛ لما للجانب الاجتماعي من أهمية كبيرة في التعامل مع هذه المشكلة، فالفترة التي تلي الابتعاد عن الإدمان فترة حرجة في حياة المتعاطي، لا بد من رعايته فيها جيدًا وإعداده اجتماعيًّا بشكل جيد حتى لا تحدث الانتكاسة ويعود للإدمان من جديد، كذلك جاءت العبارة «تعمل المؤسسة على توزيع

مجموعة من المطويات والنشرات التي توضح الأضرار الاقتصادية والصحية والاجتماعية للمخدرات» في المرتبة الأخيرة، ويمكن تفسير ذلك في ضوء التطور الهائل في وسائل التواصل الاجتماعي، واتجاه معظم المؤسسات المجتمعية نحو التحول الرقمي واستخدام التكنولوجيا الرقمية في التواصل مع المستفيدين.

وبشكل عام يمكن إرجاع نتيجة المحور الأول إلى ضعف تصميم المؤسسات لبرامج تساعد على الحماية من كافة أشكال التعاطي لدى الشباب، بالإضافة إلى قلة الاعتماد على الأخصائيين الاجتماعيين في عملية التوعية الفكرية التي يتم توجيهها لدى الشباب، كما أن المؤسسات الاجتماعية قد تواجه بعض المشكلات التمويلية والتي تعرقل سير عملية نشر الوعي الفكري بمخاطر الإدمان.

وهذا ما يتفق جزئيًا مع دراسة هقشه وعيد وعبد اللطيف (٢٠١٧)، التي توصلت إلى مجيء مستوى الدور الوقائي لجامعة الأمير سطام بن عبد العزيز في التصدي لمشكلة المؤثرات العقلية لدى طلاب الجامعة بدرجة متوسطة، ودراسة (العنزي ، ٢٠١٤) والتي أوضحت نتائجها أن دور الجامعات السعودية في التصدي لمشكلة المخدرات من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها كان متوسطًا، ودراسة «ماتشيز وأوبيوها وموفوكينج «(Machethe, Obioha & Mofokeng, 2022)، التي أشارت إلى نقص التمويل يمنع هذه المنظمات المجتمعية من أداء بعض خدماتها بفعالية.

وتختلف نتائج البحث الحالي جزئيًا مع دراسة (السيد، ٢٠٢٢) والتي أوضحت أن أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين موافقون بدرجة (مرتفعة) على الدور الإيجابي للخدمة الاجتماعية مع جماعات التعافي من الإدمان.

ثانيًا. عرض ومناقشة السؤال الثاني والذي نص على: ما معوقات تفعيل دور المؤسسات المجتمعية في التوعية الفكرية لحماية الشباب من إدمان المخدرات؟

وللإجابة عن هذا السؤال تم حساب التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الثاني: معوقات دور المؤسسات المجتمعية في تفعيل التوعية الفكرية لحماية الشباب من إدمان المخدرات؛ ومن ثم ترتيب هذه العبارات تنازليًا حسب المتوسط الحسابي لكل عبارة، ويبين ذلك الجدول التالي:

جدول رقم (٥) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول المحور الثاني: معوقات تفعيل دور المؤسسات المجتمعية في التوعية الفكرية لحماية الشباب من إدمان المخدرات

المعوقات	العينة الكلية								
	التكرار					المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الاستجابة
	أوافق بشدة	أوافق	أوافق إلى حد ما	لا أوافق	لا أوافق بشدة				
ضعف المستوى الثقافي للعاملين في المؤسسات المجتمعية.	١٠	٢٨	٢٥	١٧	٩	٣,١٥	١,١٦	١	متوسطة
ضعف تناول الإعلام لأهمية دور المؤسسات المجتمعية في التوعية الفكرية للشباب عن إدمان المخدرات.	١٠	٢٨	٢٤	١٨	٩	٣,١٣	١,١٧	٢	متوسطة
ضعف الاعتماد على أخصائيين نفسيين بجانب العلاج الطبي.	١٠	٢٦	٢٧	١٧	٩	٣,١٢	١,١٥	٣	متوسطة
قلة الدورات التدريبية للعاملين.	٩	٢٣	٣٤	١٤	٩	٣,١	١,١٠	٤	متوسطة
قلة التواصل المجتمع المدني.	١٠	٢٣	٣١	١٤	١١	٣,٠٨	١,١٧	٥	متوسطة
ضعف مساندة التمويل الحكومي لهذه المؤسسات.	١٠	٢٣	٢٧	٢١	٨	٣,٠٧	١,١٤	٦	متوسطة
وجود بعض القوانين واللوائح التي تعيق مشاركة الأسرة في الاجتماعات التي يتم إعدادها من قبل المؤسسة.	١٠	٢٣	٢٧	٢٠	٩	٣,٠٦	١,١٦١	٧	متوسطة
كثرة الإجراءات التي يجب أن تلتزم بها المؤسسة في التعامل مع مشكلات الإدمان.	١٠	٢٣	٢٤	٢٥	٧	٣,٠٤	١,١٤	٨	متوسطة
قلة توافر قاعدة معلومات عن المدمنين.	٩	٢٤	٢٣	٢٥	٨	٣,٠١	١,١٥	٩	متوسطة
ضعف الإمكانيات المادية للمؤسسات.	١٠	٢٢	٢٨	١٧	١٢	٣	١,٢٠	١٠	متوسطة
الإجمالي						**٣,٠٨**	**١,١٠**		**متوسطة**

يتبين من الجدول السابق: أن المتوسط العام للمحور الثاني: معوقات تفعيل دور المؤسسات المجتمعية في التوعية الفكرية لحماية الشباب من إدمان المخدرات جاء بدرجة استجابة (متوسطة)، وبمتوسط حسابي قدرة (٣,٠٨)، وانحراف معياري (١,١٠)، بينما تراوحت الانحرافات المعيارية لعبارات المحور الثاني بين (١,١٠-١,٢٠)، وهي قيم مرتفعة مما يدل على تباين آراء أفراد عينة البحث نحو تلك العبارات.

كما يتضح من الجدول السابق أنَّ استجابات أفراد العينة جاءت بدرجة (متوسطة) على جميع عبارات المحور، وكان أقل انحرافًا معياريًّا للعبارة رقم (١٦)؛ مما يدل على أنها أكثر العبارات التي تقاربت آراء أفراد العينة حولها، وكانت أكبر قيمة للانحراف المعياري للعبارة رقم (١٣)؛ مما يدل على أنها أكثر العبارات التي أختلف حولها آراء العينة، أيضًا جاءت العبارة «ضعف المستوى الثقافي للعاملين في المؤسسات المجتمعية» في المرتبة الأولى؛ ويمكن تفسير ذلك في ضوء نقص الدورات التدريبية اللازمة لرفع المستوى الثقافي والتطوير المهني للعاملين في مختلف المؤسسات المجتمعية، أضف إلى ذلك نقص التوعية المجتمعية اللازمة، كذلك جاءت العبارة «ضعف الإمكانيات المادية للمؤسسات» في المرتبة الأخيرة، ويمكن تفسير ذلك في ضوء ما توليه الدولة من رعاية واهتمام بكافة المؤسسات المجتمعية وتوفير كثير من الدعم المادي اللازم لتطويرها وإمدادها بأحدث النظم والأجهزة.

وإجمالًا يمكن تفسير نتيجة الإجابة عن المحور الثاني بأن هناك عدد من التحديات التي تواجه المؤسسات الاجتماعية أثناء قيامها بدروها في التوعية ضد الإدمان، إلا أنها تحرص على توفير قاعدة من المعلومات عن المشكلات التي تواجه المدمنين، وتحرص على إيجاد الحلول لها، بالإضافة إلى سعيها الدائم نحو تقليل الإجراءات التي ينبغي الالتزام بها في التعامل مع هذه المشكلات.

وتختلف نتيجة الدراسة الحالية جزئيًّا مع دراسة (السيد، ٢٠٢٢) والتي أوضحت نتائجها أن أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين موافقون بدرجة(مرتفعة) على المعوقات التي تعترض الأخصائيين الاجتماعيين في العمل مع المتعافين من الإدمان.

ثالثًا. عرض ومناقشة وتفسير نتائج السؤال الثالث والذي نص على: ما متطلبات تفعيل دور المؤسسات المجتمعية في التوعية الفكرية لحماية الشباب من إدمان المخدرات؟

وللإجابة عن هذا السؤال تم حساب التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الثالث: متطلبات تفعيل دور المؤسسات المجتمعية في تفعيل التوعية الفكرية لحماية الشباب من إدمان المخدرات؛ ومن ثم ترتيب هذه العبارات تنازليًا حسب المتوسط الحسابي لكل عبارة، ويبين ذلك الجدول التالي:

جدول رقم (٦) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول المحور الثالث: متطلبات تفعيل دور المؤسسات المجتمعية في التوعية الفكرية لحماية الشباب من إدمان المخدرات

المتطلبات	العينة الكلية								
	التكرار					المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الاستجابة
	أوافق بشدة	أوافق	أوافق إلى حد ما	لا أوافق	لا أوافق بشدة				
عقد ندوات توعية فكرية بالاشتراك مع كافة مؤسسات المجتمع المدني.	٤١	٢٠	٩	١٠	٩	٣,٨٣	١,٣٨	١	عالية
توفير قاعدة معلومات عن مشكلات الاجتماعية التي تواجه المدمنين.	٣٨	٢١	١٠	١٠	١٠	٣,٧٥	١,٤٠	٢	عالية
تقديم الدعم المعنوي والمادي للمؤسسات المجتمعية.	٣٦	٢٤	٩	٩	١١	٣,٧٣	١,٤٠	٣	عالية
إشراك ذوي الاختصاص (أخصائيين نفسيين، واجتماعيين، ورجال دين، وقيادات اجتماعية) في عمليات التوعية المقدمة من قبل المؤسسات المجتمعية.	٣٥	٢٤	١٠	٩	١١	٣,٧١	١,٤٠	٤	عالية
تنظيم حصص إعلامية وتربوية على مستوى المؤسسات التعليمية للتوعية الفكرية لمخاطر المخدرات.	٣٥	٢٣	١١	٩	١١	٣,٧	١,٤٠	٥	عالية
نشر الوعي الثقافي لدى العاملين في تلك المؤسسات.	٣٦	٢١	١١	١٠	١١	٣,٦٩	١,٤١	٦	عالية
توفير دورات تدريبية للعاملين في المؤسسات المجتمعية.	٣٣	٢١	١٠	١٤	١١	٣,٥٧	١,٤٣	٧	عالية
تفعيل المشاركة مع المجتمع المدني.	٣٤	٢١	٩	١٠	١٥	٣,٥٥	١,٥٠	٨	عالية
الإجمالي						**٣,٦٩**	**١,٣٣**		**مرتفعة**

يتبين من الجدول السابق: أن المتوسط العام للمحور الثالث: متطلبات تفعيل دور المؤسسات المجتمعية في التوعية الفكرية لحماية الشباب من إدمان المخدرات جاء بدرجة استجابة (عالية)، وبمتوسط حسابي قدرة (٣,٦٩)، وانحراف معياري (١,٣٣)، بينما تراوحت الانحرافات المعيارية لعبارات المحور الثالث بين (١,٣٨-١,٥٠)، وهي قيم مرتفعة؛ مما يدل على تباين آراء أفراد عينة البحث نحو تلك العبارات.

كما يتضح من الجدول السابق أنَّ استجابات أفراد العينة جاءت بدرجة (عالية) على جميع عبارات المحور، وكان أقل انحرافًا معياريًّا للعبارة رقم (٢٩)؛ مما يدل على أنها أكثر العبارات التي تقاربت آراء أفراد العينة حولها، وكانت أكبر قيمة للانحراف المعياري للعبارة رقم (٢٤)؛ مما يدل على أنها أكثر العبارات التي أختلف حولها آراء العينة، أيضًا جاءت العبارة «عقد ندوات توعية فكرية بالاشتراك مع كافة مؤسسات المجتمع المدني» في المرتبة الأولى؛ ويمكن تفسير ذلك في ضوء الوعي بأهمية التطوير المهني والثقافي ونشر التوعية الفكرية لجميع العاملين في مجال رعاية المدمنين واطلاعهم على أحدث البرامج والأنظمة والوسائل المتبعة في التعامل مع مدمني المخدرات قبل أو أثناء أو بعد الإدمان، أيضًا يمكن تفسير ذلك في ضوء الوعي بأهمية التعاون بين الجميع وتضافر كافة الجهود للتصدي لمشكلة الإدمان؛ كونها مشكلة متشعبة ومتعددة الأبعاد تلقي بآثارها السلبية على الجميع، كذلك جاءت العبارة «تفعيل المشاركة مع المجتمع المدني» في المرتبة الأخيرة، ويمكن تفسير ذلك في ضوء التعاون القائم بالفعل بين كافة المؤسسات المجتمعية وجميع أفراد المجتمع وما تقدمه تلك المؤسسات من رعاية ودعم للجميع من أبناء المجتمع.

وإجمالًا يمكن تفسير نتيجة الإجابة عن السؤال الثالث في ضوء حاجة المؤسسات المجتمعية إلى تلبية بعض المتطلبات لنشر الوعي الفكري بخطر المخدرات على الشباب؛ حيث إنه يوجد بعض القصور من قبل المؤسسات في تنظيم تعاون مع الجهات المعنية في نشر إعلانات تساعد على زيادة التوعية، والشعور بخطر الإدمان على الصحة للشباب، وعقولهم، وإنتاجيتهم.

وهذا ما يتفق مع دراسة أحمد (٢٠١٨) التي توصلت إلى أهمية دور الوعي الاجتماعي لدى الشباب بالتوعية من مخاطر تناول المخدرات في العمل على توفير الدعم النفسي المجاني عن طريق توفير أطباء ومختصين في مجال علم الاجتماع في التوعية بمخاطر تناول المخدرات، ودراسة (السيد، ٢٠٢٢) والتي أوضحت نتائجها درجة موافقة (مرتفعة جدًا) على المقترحات لتحسين دور الأخصائيين الاجتماعيين في العمل مع جماعات التعافي من الإدمان.

ملخص نتائج الدراسة

كشف الدراسة عن عدد من النتائج يمكن توضيحها كالتالي:

أولاً: بالنسبة لعينة الدراسة أظهرت النتائج أن:

- النسبة الأكبر من أفراد العينة من الذكور أكثر من نصف العينة بنسبة (٥٧,٣٪).
- نسبة كبيرة من العينة بلغت (٣٩,٤٪) تقع في الفئة العمرية أقل من ٣٠ سنة .
- ما يقرب من نصف العينة (٤٩,٥٪) حاصلون على

درجة البكالوريوس.

- نسبة كبيرة من العينة بلغت (٤٠,٥٪) سنوات الخبرة لديهم أقل من ٥ سنوات.
- تتقارب نسبة العاملين في مختلف المؤسسات المجتمعية التي تم اختبار أفراد العينة منها.
- النسبة الأكبر من حيث المسمى الوظيفي كانت لمهنة الأطباء بنسبة (٣٤,٨٪).

ثانياً: بالنسبة للنتائج الخاصة بأسئلة الدراسة جاءت كالتالي:

- جاءت درجة ممارسة المؤسسات المجتمعية لدورها في تفعيل التوعية الفكرية لحماية الشباب من إدمان المخدرات (متوسطة) من وجهة نظر عينة البحث وبمتوسط حسابي عام (٢,٩٢ من ٥,٠٠)، وانحراف معياري (٠,٧٢).
- جاءت درجة موافقة عينة البحث على معوقات تفعيل دور المؤسسات المجتمعية في التوعية الفكرية لحماية الشباب من إدمان المخدرات (متوسطة) وبمتوسط حسابي عام (٣,٠٨ من ٥,٠٠)، وانحراف معياري (١,١٠).
- جاءت درجة موافقة عينة البحث على متطلبات تفعيل دور المؤسسات المجتمعية في التوعية الفكرية لحماية الشباب من إدمان المخدرات (عالية) وبمتوسط حسابي عام (٣,٦٩ من ٥,٠٠)، وانحراف معياري (١,٣٣).

التوصيات:

في ضوء ما أسفر عنه نتائج البحث الحالي يمكن تقديم عدد من التوصيات كالتالي:

- ضرورة تقديم الجهات الحكومية مزيد من الدعم المعنوي والمادي للمؤسسات المجتمعية للقيام بدورهم في التوعية الفكرية لدى الشباب.
- ضرورة قيام المؤسسات المجتمعية بعقد ندوات إعلامية لنشر التوعية بمخاطر وإضرار الإدمان على الشباب.
- إشراك الجامعات ومؤسسات المجتمع المدني في مواجهة مشكلات الإدمان من خلال وضع استراتيجية واضحة متضمنة آليات التنفيذ تشترك فيها تلك المؤسسات كل في موقعه.
- ضرورة تفعيل المبادرات المجتمعية من مختلف المؤسسات الحكومية وغير الحكومية؛ لإيجاد حلول لمشكلات المدمنين من الشباب في المملكة العربية السعودية.

مقترحات البحث:

عمل دراسات مستقبلية عن:

- دور مؤسسات المجتمع المدني في التصدي لظاهرة الإدمان من وجهة نظر الأخصائيين النفسيين.
- تأثير مواقع التواصل الاجتماعي كأحد أسباب الإدمان لدى الشباب في المملكة العربية السعودية.

خاتمة:

تلعب المؤسسات المجتمعية دورًا مهمًا في حماية الشباب وتوعيتهم ضد مخاطر الإدمان، وذلك من خلال عدة محاور تتكامل فيما بينها، حيث تهتم تلك المؤسسات بتحقيق النمو – الجسمي، والعقلي، والنفسي، والاجتماعي السوي لجميع الأفراد وخاصة

الشباب، كما تحرص هذه المؤسسات على المساهمة في تحقيق التنشئة الاجتماعية الإيجابية للشباب، وتدعيم الأمن الفكري لديهم وحمايتهم من أشكال الانحرافات الفكرية المختلفة، أيضًا تسهم المؤسسات المجتمعية بفاعلية في تقديم الخدمات التي يستفيد منها الشباب الذين وقعوا فريسة للإدمان كبرامج وخدمات التعافي المختلفة؛ لذا عمد البحث الحالي إلى التعرف على واقع دور المؤسسات المجتمعية في توعية الشباب فكريًا ضد ظاهرة الإدمان من خلال استخدام أداة علمية تم التأكد من خصائصها السيكومترية من صدق وثبات، وتم تطبيقها على عينة من العاملين بمختلف المؤسسات المجتمعية؛ وأوضحت نتائج الدراسة أن موافقة أفراد العينة على دور المؤسسات المجتمعية في توعية الشباب فكريًا ضد ظاهرة الإدمان جاءت متوسطة في ظل عدد من المعوقات التي تعانيها تلك المؤسسات، كما قدمت الدراسة مجموعة من المقترحات – والتي وافق عليها أفراد العينة بدرجة عالية – لتفعيل دور تلك المؤسسات في توعية الشباب فكريًا ضد ظاهرة الإدمان.

قائمة المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

أبو النصر، مدحت. (٢٠١٩). الشباب وصناعة المستقبل. مصر: المجموعة العربية للتدريب والنشر.

أحمد، أحمد محمد. (٢٠٢٢). دور الخدمة الاجتماعية الطبية مع جماعات التعافي من الإدمان والرعاية اللاحقة. مجلة الخدمة الاجتماعية، ٧١(١)، ١٢٦-١٤٩.

أحمد، دانة. (٢٠٢٢). دور المؤسسات الاجتماعية وطرق الوقاية والحماية للأبناء من الإدمان على تعاطي المخدرات. مجلة دراسات في التنمية والمجتمع، ٧(٢)، ١٥-٢٤.

أحمد، عبير نجم عبد الله. (٢٠١٨). دور الوعي الاجتماعي في وقاية الشباب الجامعي من المخدرات في المرحلة الراهنة العراق أنموذجًا. مركز البحوث التربوية والنفسية ،١-٢٩.

الأسد، أسامة ؛ وبغريش، ياسمينة. (٢٠٢٢). مدى وعي الشباب الجامعي بخطورة المخدرات والإدمان عليها: دراسة ميدانية بالإقامة الجامعية (علي منجلي ٠٤). مجلة دراسات، ١٣(١)، ٤٩٩-٥٢٦.

الأسمري، حسن بن محمد بن حسن. (٢٠٢٠). أدوات الوعي الفكري في المجال العقدي والفكري. مجلة جامعة الملك خالد للعلوم الشرعية والدراسات الإسلامية، ١٦(١)، ١٤٢-١٨٨.

الحربي، خالد بن سليم بن سليم. (٢٠١٧). المشكلات التي تواجه أسر مدمني المخدرات في المجتمع السعودي. حوليات الآداب والعلوم الاجتماعية، الحولية ٣٨، الرسالة ٤٨٣ ، ٩ – ١١٦.

الحسن، عبد الدائم عمر. (٢٠١٦). دور وسائل الإعلام في التوعية بمخاطر تعاطي وإدمان المخدرات: دراسة وصفية مسحية. مجلة علوم الاتصال ، (١) ، ٥-٦٢.

الحوري، عكلة سليمان. (٢٠٢١). أسلوب حياة الرياضي (الدليل إلى تكامل الإعداد وجودة الأداء). عمان: شركة دار الأكاديميون للنشر والتوزيع.

الخضيري، صالح بن إبراهيم. (٢٠١٧). أبعاد

ظاهرة إدمان المخدرات في المجتمع السعودي من منظور سوسيولوجي :دراسة تحليلية. مجلة الخدمة الاجتماعية، ٢(٥٧)، ١٧٥-٢٢٢.

رشيد، سعاد حميد. (٢٠٢١). الإدمان على المخدرات: الأسباب والعلاج دراسة ميدانية في مدينة بغداد. المجلة الدولية للعلوم الإنسانية والاجتماعية ، (٢٢) ، ١٠٥-١٢٤.

السوسي، إحسان كامل. (٢٠٢١). الخدمة الاجتماعية المعاصرة. عمان: الأكاديميون للنشر والتوزيع.

السيد، أحمد محمد أحمد. (٢٠٢٢). دور الخدمة الاجتماعية الطبية مع جماعات التعافي من الإدمان والرعاية اللاحقة: دراسة ميدانية على الأخصائيين الاجتماعيين بمستشفى الصحة النفسية بمدينة أبها. مجلة الخدمة الاجتماعية، ١(٧١) ، ١٢٦ – ١٤٩.

شديفات، محمود موسى. (٢٠١٧). الإدمان وأثره على المجتمعات– الأسباب-الوقاية-العلاج. عمان: دار الخليج للصحافة والنشر.

الشرجبي، إخلاص عبد الرقيب ؛ والمطيري، رحاب بنت محمد دعيج. (٢٠٢٢). جودة الحياة وعلاقتها باتجاه الشباب نحو تعاطي المخدرات لدى عينة من الشباب السعودي. مجلة شباب الباحثين في العلوم التربوية ، (١٣) ، ٣٨٩-. ٤٥٢

الشمراني، بدور علي؛ نجمي، على حسين. (٢٠١٩). دور جامعة تبوك في التوعية الفكرية لطالباتهما في ضوء متطلبات تعزيز الأمن الفكري. مجلة البحوث التربوية والنفسية، ١٦(٦١)، ٢٤٤-١٩٩.

العتيبي، بدرية بنت محمد. (٢٠١٩). دور أنشطة المجتمع المدني في احتواء المتعافين من المخدرات: دراسة تطبيقية على قسم الإدمان بمستشفى الأمل والجمعية الخيرية تعافي. مجلة العلوم الإنسانية والإدارية ، جامعة المجمعة ، (١٨) ، ١٧٠-١٩٩.

طعبلي، محمد الطاهر ؛ وقوارح، محمد. (٢٠٢٠). المؤسسات الاجتماعية والتربوية ودورها في علاج ظاهرة تعاطي المخدرات. المجلة الدولية للبحوث النوعية المتخصصة ، (٣٤) ، ٩١-١١٤.

عبد العزيز، إيناس حسن. (٢٠١٧). حملات التوعية الإعلامية بقضايا المجتمع المصري: دراسة تحليلية على حملة مكافحة الإدمان وتعاطي المخدرات. المجلة العلمية لبحوث الإعلام وتكنولوجيا الاتصال، (٢)، ٣٦-٤٩.

عزت، مروان عضيد؛ حمد، عضيد عزت. (٢٠٢١). المسؤولية المدنية لمتعاطي المخدرات والآثار المترتبة عليه وطرق علاجها. مجلة تطوير العلوم الاجتماعية، ١٤(٢)، ٩٨-٨٥.

عكاشة، أحمد؛ عكاشة، طارق. (٢٠١٩). الطب النفسي المعاصر. ط١٧، مصر: مكتبة الأنجلو المصرية.

العنزي، حامد خزعل ظايف. (٢٠١٤). ظاهرة تعاطي وإدمان المخدرات في المجتمع الكويتي العوامل المؤثرة والتأثيرات الناجمة وآليات الوقاية (تحليل سسيولوجي). مجلة حوليات آداب عين شمس ، ٤٢ ، ١٣-٣٦.

العنزي، سعود بن عيد بن مشحن الحثربي. (٢٠١٤). دور الجامعات السعودية في توعية المجتمع

بأضرار المخدرات وطرق الوقاية منها: دراسة ميدانية. مجلة دراسات نفسية، (١١) ، ٣٥-٧٠.

العنزي، سعود بن عيد. (٢٠١٧). دور الجامعات السعودية في توعية المجتمع بأضرار المخدرات والوقاية منها. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، ١٠(٢٧)، ١١٠-٨٥.

الفالح، سليمان بن قاسم. (٢٠١٧). التعافي من إدمان المخدرات: دراسة وصفية على المتعافين المستفيدين من خدمات الجمعية الخيرية للتوعية بأضرار التدخين والمخدرات في جدة والجمعية العمومية للمتعافين من المخدرات والمؤثرات العقلية في الدمام. مجلة الاجتماعية، (١٣)، ١٩-٦٠.

الفالح، سليمان بن قاسم. (٢٠١٧). دور الجمعيات الخيرية في الوقاية من المخدرات دراسة مطبقة على الجمعية الخيرية للتوعية بأضرار التدخين والمخدرات بجدة والجمعية الخيرية للمتعافين من المخدرات والمؤثرات العقلية. مجلة الآداب، ٢٩(١)، ٢٥٧-٢٢١.

اللصاصمة، سلطانة عبد الحفيظ. (٢٠١٥). دور الجامعة في التوعية لمخاطرة ظاهرة تعاطي المخدرات من وجهة نظر طلبة جامعة مؤتة. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة مؤتة، الأردن.

مليح، يونس؛ العسولي، عبد الصمد. (٢٠٢٠). المنهج الوصفي التحليلي في مجال البحث العلمي. المنارة للدراسات القانونية والإدارية، (٢٩)، ٣٦-٦٤.

المهندي، خالد حمد. (٢٠١٣). المخدرات وآثارها النفسية والاجتماعية والاقتصادية في دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية. الدوحة: مركز المعلومات الجنائية لمكافحة المخدرات لمجلس التعاون لدول الخليج العربية.

هقشه، فيحان بن فراج بن عبد الله؛ عيد، عادل عبد الفضيل؛ عبد اللطيف، محمد سيد محمد. (٢٠١٧). دور جامعة الأمير سطام بن عبد العزيز في التوعية والوقاية من المؤثرات العقلية: دراسة ميدانية. مجلة التربية، ١(١٧٦)، ٤٢٦ – ٥٣٣.

الوداعي، مسفر أحمد مسفر آل عاطف. (٢٠٢٠). مقررات العلوم الشرعية بالمرحلة الثانوية ودورها في التوعية بأضرار المخدرات والمؤثرات العقلية. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، ٢٨(٦)، ٣٣١-٣٤٧.

وزارة الصحة السعودية. (١٤٤٤هـ). إدمان المخدرات خطر يمكن تداركه. متاح على https://www.moh.gov.sa/HealthAwareness/EducationalContent/AddictionandDrugs/Documents/Guide-Addiction-and-Drugs.pdf

ثانيًا المراجع الأجنبية:

Ashford, R. D., Brown, A., Canode, B., Sledd, A., Potter, J. S., & Bergman, B. G. (2021). Peer-based recovery support services delivered at recovery community organizations: Predictors of improvements in individual recovery capital. Addictive behaviors, 119, 1- 32.

Chakravarthy, B., Shah, S., & Lotfipour, S. (2013). Adolescent drug abuse-Awareness & prevention. The Indian journal of medical research, 137(6), 1021- 1023.

Copley, A., Smith, C., Finch, E., Fleming,

31(2), 66-78.

Machethe, P., Obioha, E., & Mofokeng, J. (2022). Community-based initiatives in preventing and combatting drug abuse in a South African township. International Journal of Research in Business and Social Science (2147-4478), 11(1), 209-220.

Murah, T. A., Azam, S. M. F., Khatibi, A. & Tham, J. (2020). The Impact of Anti-Drug Awareness Strategy on Drug Abuse Among Schools in Dubai, United Arab Emirates. European Journal of Social Sciences Studies, 4(1), 1-13.

Okoye, L. E., Kenneth, A., Kelechi, O., Etumnu, E. W., Okodogbe, P. & Chimeremeze, O. U. (2022). Effectiveness of Mass Media in the Fight against Drug Abuse among Undergraduates of Tertiary Institutions in Imo State. South Asian Journal of Social Studies and Economics, 14(3), 1-10.

Sandhya, S. T., Thangavelu, L. & Roy, A. (2018). Awareness of Drug Abuse among Teenagers. International Journal of Pharmaceutical and Phytopharmacological Research (eIJPPR), 8(6), 18-21.

Tsvetkova, L., & Antonova, N. (2013)5 The Prevalence of Drug Use among University Students in St. Petersburg, Russia. Psychology in Russia: State of the Art, 6(1), 86-94.

J. & Cornwell, P. (2020). Does metacognitive strategy instruction improve impaired self-awareness in adults with cognitive-communication disorders following an acquired brain injury? Speech, Language and Hearing, 25(2), 1-13.

Fisher, O., Berger, I., Grossman, E. S. & Maeir, A. (2023). Mediated Online Awareness Among Adolescents with and Without ADHD: Using the Occupational Performance Experience Analysis (OPEA). OTJR: Occupational Therapy Journal of Research, 00(0), 1-8.

Kiriru, A. (2018). Effect of awareness on substance abuse among university students in a selected private university in Kenya, African research journal of education and social sciences, 5(2), 52- 61.

Kohrt, B. A., Asher, L., Bhardwaj, A., Fazel, M., Jordans, M. J., Mutamba, B. B., & Patel, V. (2018). The role of communities in mental health care in low-and middle-income countries: a meta-review of components and competencies. International journal of environmental research and public health, 15(6), 1- 31.

Lone, G. H. & Mircha, S. (2013). Drug addiction and the awareness regarding its possible treatment and rehabilitation of young drug users in Kashmir. International NGO Journal, 8(4), 80-85.

Machethe, P., & Obioha, E. (2018). Challenges facing the South African Police Service and community-based organisations in the war against drugs in a South African township. Acta Criminologica: African Journal of Criminology & Victimology,

العوامل الاجتماعية المرتبطة بالتنمر
((دراسة ميدانية على عينة من طالبات التعليم العام بمدينة الرياض))

الأستاذة/ خولة فرهود عبدالعزيز الفرهود

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
جامعة الملك سعود

الدكتورة/ أسماء قريان العاصي الرويلي

أستاذ الدراسات الاجتماعية المشارك
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية،
جامعة الملك سعود

مستخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد دور الوالدين ودور المدرسة ودور مواقع التواصل الاجتماعي في ممارسة الطالبات المتنمرات للتنمر بالإضافة إلى التعرف على أبرز أشكال التنمر الشائعة لدى الطالبات.

وقد اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على منهج المسح الاجتماعي، وتكون مجتمع الدراسة من طالبات مدارس التعليم العام التابعة للتدريب الميداني في قسم الدراسات الاجتماعية لدى جامعة الملك سعود في مدينة الرياض للعام الدراسي ١٤٤١هـ، حيث تم اختيار العينة بطريقة قصدية عن طريق الاستعانة بطالبات التدريب الميداني لملاحظة وحصر الطالبات المتنمرات، وقد تم جمع البيانات من (١١٤) طالبة، وجمعت البيانات باستخدام أداة الاستبيان، وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة هي وجود دور للوالدين في ممارسة الطالبات المتنمرات للتنمر بمتوسط (١,٨٠ من ٣)، و وجود دور للمدرسة في ممارسة الطالبات المتنمرات للتنمر بمتوسط (١,٩٤ من ٤,٠٠)، وعدم وجود دور لمواقع التواصل الاجتماعي في ممارسة الطالبات المتنمرات للتنمر بمتوسط (١,٤٧ من ٤,٠٠) كما تبين أن أبرز أشكال التنمر الشائعة لدى الطالبات هو التنمر اللفظي بمتوسط (١,٣٥ من ٣)، يليه التنمر الاجتماعي بمتوسط (١,٢١ من ٣)، وأقل أشكال التنمر شيوعاً هو التنمر الجسدي بمتوسط(١,١٥ من ٣).

كلمات مفتاحية: العوامل الاجتماعية، التنمر، الطالبات، دور الوالدين، دور المدرسة، دور مواقع التواصل الاجتماعي، أشكال التنمر.

Abstract:

The study aimed to identify the parents, school, and social media role of the bullies female students in practicing bullying, in addition to identify the most common forms of bullying among students.

The researcher adopted the social survey method, and the study population consisted of students of general education schools affiliated to the field training in the Social Studies Department at King Saud University in Riyadh city for the academic year 1441H. The sample was chosen intentionally by using female field training students to observe and count the students who were bullies, the data was collected from (114) students by using the questionnaire tool, and the most important results of this study were the presence of the parents role in the practice of female students for bullying with an average of (1.80 of 3.00), the presence of the school role in the practice of female students for bullying with an average of (1.94 out of 4.00), and the lack of the social media role in the practice of female students for bullying with an average of (1.47 of 4.00). It also showed that the most common forms of bullying among female students is the verbal bullying with an average of (1.35 of 3), followed by social bullying with an average of (1.21 of 3), and the least common form of bullying is the physical bullying with an average of (1.15 of 3).

Key words: social factors, bullying, female students, parents' role, school's role, social media, forms of bullying

المقدمة:

للمدرسة غايات رفيعة لا تقتصر على تزويد الطلاب بالمعارف والمهارات، بل تتعدى ذلك إلى تربية الأبناء تربيـة متكاملـة من جميع النواحـي وإعدادهم ليصبحوا مواطنيـن نافعيـن، فالطلاب هم محور وركيـزة العملية التعليميـة ولذلـك تسـعى المدارس إلى المسـاهمة في مسـاعدة الطلاب على تخطي العقبات والمشـاكل التي يواجهونها (المحيسن، ١٤٢٨هـ).

ويعتبـر الاهتمـام بالمشـاكل التـي يواجههـا الطلبة مطلباً أساسـياً في الوقت الحالي خصوصاً في مرحلتي الطفولـة والمراهقـة؛ فالأحوال والتغيـرات الاجتماعية والتقنية التي نشـهدها في الوقت الراهن أدت إلى تعقد الحياة الاجتماعية وبروز المشاكل المتنوعة في مختلف المجالات، ومن أبرز المشكلات السلوكية الشائعة بين الطلاب والتي تؤثر عليهم وعلى النظام التعليمي سلوك التنمر(الصبحيـن، القضـاة: ٢٠١٣م) فالتنمـر أحد أهم المشـاكل السـلوكية التي تعاني منها مختلف المدارس في مختلف المراحل الدراسـية وفي معظم دول العالم. وفي هذا الصدد فقد أصدرت منظمة اليونسـيف تقارير تفيد بأن نصف التلاميذ الذين يبلغون سن(١٣-١٥) عام في كافة دول العالم أي ما يقارب (١٥٠,٠٠٠,٠٠٠) قد أشـاروا إلـى وقوعهم ضحايا للتعنيـف والتنمر من قبل زملائهم في المحيط المدرسي. (سليم، ٢٠١٨م) ويعد التنمر من المشكلات التي تحدث آثاراً سلبية على كافة المسـتويات فشيوع ظاهرة التنمر في المحيط المدرسي قـد يؤدي إلى خلق بيئة تعليمية غير آمنة مما يؤدي إلى بروز العديد من المشـكلات التعليمية التي تشكل عائقاً أمام المدرسـة عن تحقيـق أهدافها التربويـة والتعليمية على الوجه المطلوب.

ثانياً: مشكلة الدراسة:

تعتبـر ظاهـرة التنمر مـن الظواهر السـلبية الشـائعة فـي المؤسسـات التعليمية حيث تعانـي منها بعض من المجتمعـات فـي شـتى بقـاع العالـم، وهي ظاهـرة قد تُحـدِث تأثيـراً يمتـد ليشـمل المتنمريـن وضحاياهـم ومؤسسـاتهم التعليميـة ومجتمعاتهـم كافـة، ولذلـك حظيت ظاهـرة التنمر باهتمام الباحثين والمختصين في مختلف العلوم الإنسـانية، كما حظيت باهتمام الهيئات والمنظمات العالمية سـعياً للكشف عن دوافعها، للحد منهـا والتصدي لهـا ومن أحد أهم المنظمـات العالمية التـي أظهـرت اهتمامـاً واضحاً بظاهـرة التنمـر منظمة اليونسـيف، فقـد أصـدرت المنظمة تقاريـر تفيد بأن ما لا يقـل عـن طالب مـن كل ثلاثة طـلاب الذين يبلغون مـن العمـر١٣-١٥ عاماً يعانون من التنمـر، كما أفادت التقاريـر بأن الذكـور والإناث يتعرضون للتنمر بشـكل متـوازن إلا أنـه يغلـب لـدى الإنـاث تعرضهـن للتنمر النفسـي، أمـا الذكـور فيغلب تعرضهـم للتنمـر البدني (سينغ، ٢٠١٨م) وأوضحت التقارير أيضاً بأن ما يقارب (٧٢٠,٠٠٠,٠٠٠) مـن الأطفال في المراحل الدراسـية ينشـؤون فـي دول لا تمنـع الاعتـداءات الجسـدية في المـدارس بصـورة كلية، وعلى وجـه التحديد فقد «أقر ١٧ مليـون مراهق يعيشـون فـي ٣٩ بلـداً فـي أوروبـا وأمريكا الشـمالية بأنهم مارسـوا التنمر ضد أقرانهم في المدرسة» (سليم،٢٠١٨م).

أمـا على صعيد الـدول العربية فقد أظهرت دراسـة القرنية، وعبد ربه، والشربيني(٢٠١٩م) التي أجريت في مسـقط بـأن معدل انتشـار التنمر اللفظي فـي المدارس قد بلغ (٥٦٪) بينما بلغ معدل انتشـار التنمر الجسـدي

(٤٢٪) فيما بلغ معدل انتشار التنمر الاجتماعي(٥١٪)، وتوصلت دراسة شطيبي، وبوطاف(٢٠١٤م) إلى أن انتشار سلوكيات التنمر بصور متعددة في المدارس المتوسطة، ومن أبرز أشكال التنمر شيوعاً هو التنمر اللفظي (٤٢-٨٣,٣ ٪) والتنمر الجسدي بنسبة (٥٨,٣-٧٥٪) وفي المملكة العربية السعودية أظهرت الجهات المختصة اهتماماً واضحاً بدراسة سلوك التنمر وسعت إلى فرض السياسات ووضع البرامج التي تساهم في الحد من ظاهرة التنمر، وفي ظل الاهتمام بهذه الظاهرة فقد تم عمل «الدراسة المسحية المعدة من قبل برنامج الأمان الأسري الوطني بوزارة الحرس الوطني وبالتعاون مع وزارة التعليم والتي أعدت عام (٢٠١٣م) من قبل العيسى وآخرين على عينة من الطلبة «ICAST» وكان عددهم (١٥,٢٦٤) من طلبة المرحلة الثانوية في خمس مناطق إدارية من مناطق المملكة العربية السعودية (الرياض، تبوك، جازان، مكة المكرمة، والمنطقة الشرقية) والتي كان أحد محاورها العنف بين الأقران (التنمر) حيث أجاب ٨٩٪ من العينة على هذا المحور وأظهرت نتائجها بأن نسبة ما يقارب (٣٢,٩٪) من الطلاب يتعرضون للعنف من الأقران أحياناً، وأن نسبة (١٥٪) من الطلاب يتعرضون للعنف من الأقران باستمرار كما أظهرت دراسة البحيران (أجيالنا) عام ٢٠١٥م والتي طبقت على (١٣٠٠٠) ألف طالب في سن المراهقة بأن نسبة (٢٥٪) من الطلاب يتعرضون للتنمر، كما أشارت بأن التنمر الجسدي يعد الأكثر بين الذكور فيما أن التنمر النفسي يتضح أكثر بين الإناث» (البرنامج الوطني للحد من التنمر، د.ت) وبناء على ذلك فقد تم إطلاق العديد من البرامج بالتعاون بين وزارة التعليم وبعض الجهات المختصة بقضايا الطفولة في المملكة العربية السعودية، ومن أبرز المشاريع والبرامج التي تم إنشاؤها لتطبيقها في مدارس التعليم العام، برنامج الوقاية من التنمر، حيث تم إطلاقه في عام(٢٠١٤م)، والبرنامج الوطني لحد التنمر والذي تم إطلاقه في عام (٢٠١٦م) (البرنامج الوطني للحد من التنمر، د.ت) ومن خلال ما تم طرحه فقد تبين بأن ظاهرة التنمر من الظواهر الشائعة في البيئة المدرسية في المملكة العربية السعودية، وهي ظاهرة تستوجب الاهتمام بالدراسة والبحث عن مسبباتها للمساهمة في إيجاد الحلول الملائمة لمعالجتها والتصدي لها ومن هذا المنطلق تسعى الدراسة الحالية إلى الاهتمام بالكشف عن دور الوالدين، ودور المدرسة، ودور مواقع التواصل الاجتماعي في ممارسة الطالبات المتنمرات للتنمر، كما تسعى الدراسة إلى الكشف عن أبرز أشكال التنمر الشائعة لدى الطالبات؛ لما في ذلك من أهمية في تحليل تلك الظاهرة والتوصل لحلول ملائمة لمعالجتها والتصدي لها.

ثالثا: أهمية الدارسة:

- **الأهمية العلمية(النظرية):**

١- المساهمة في تقديم بيانات لتشخيص مشكلة التنمر التي مازالت تؤثر على البيئة التعليمية رغم الجهود المبذولة للتصدي لها والذي يعد اضافة للمكتبة العربية.

٢- التركيز على بعض العوامل الاجتماعية المرتبطة بالتنمر مما يفتح الأفاق للباحثين لتناول جوانب أخرى حول هذا الموضوع.

٣- توعية القائمين على العملية التربوية والتعليمية وأولياء الأمور بالعوامل الاجتماعية التي تنمي

ظاهـرة التنمر للتصدي لهـا ومحاولة إيجاد الحلول الملائمة.

- **الأهمية العملية (التطبيقية):**

١- تظهـر أهمية هذه الدراسـة في تحديـد الارتباط ما بين دور الوالدين وممارسـة الطالبات لسلوك التنمر ومـن ثم إنشـاء البرامج الموجهـة للوالدين للتوعية بأسـاليب التربية السليمة التي تجنب أبنائهم الوقوع في التنمر.

٢- تظهر أهمية هذه الدراسة في تحديد الارتباط ما بين دور المدرسة وممارسة الطالبات لسلوك التنمر ومن ثم إنشـاء البرامج الموجهة للإداريـات والمعلمات للتوعية بطرق المعاملة السليمة مع الطالبات لتجنب انخراط الطالبات في سـلوك التنمر، وإنشاء البرامج الموجهة للطالبات للتوعية بطرق المعاملة السـليمة مـع زميلاتهـم وتوعيتهم بمخاطر ممارسـة سـلوك التنمر.

٣- تظهر أهمية هذه الدراسة في تحديد الارتباط ما بين دور مواقع التواصل الاجتماعي وممارسة الطالبات لسلوك التنمر ومن ثم إنشاء البرامج الموجهة للأسر للتوعيـة بضـرورة تقنيـن المحتوى المتابـع من قبل الأبنـاء وضـرورة إرشـاد الأبناء حتـى لا يتأثروا بما يعرض في مواقع التوصل الاجتماعي، وأيضاً إنشاء البرامـج الموجة للطالبـات لتوعيتهم بمخاطر تقليد كل ما يعرض في مواقع التواصل الاجتماعي.

رابعاً: أهداف الدراسة:

١- تحديـد دور الوالديـن فـي ممارسـة الطالبـات المتنمرات في مدارس التعليم العام للتنمر.

٢- تحديـد دور المدرسـة فـي ممارسـة الطالبـات المتنمرات في مدارس التعليم العام للتنمر.

٣- تحديد دور مواقع التواصل الاجتماعي في ممارسة الطالبات في مدارس التعليم العام للتنمر.

٤- تحديد أبرز أشكال التنمر الشائعة لدى الطالبات في مدارس التعليم العام.

خامساً: تساؤلات الدراسة:

١- مـا دور الوالدين في ممارسـة الطالبـات المتنمرات في مدارس التعليم العام للتنمر؟

٢- ما دور المدرسـة في ممارسـة الطالبات المتنمرات في مدارس التعليم العام للتنمر؟

٣- مـا دور مواقـع التواصـل الاجتماعـي في ممارسـة الطالبات في مدارس التعليم العام للتنمر؟

٤- مـا أبرز أشـكال التنمر الشـائعة لـدى الطالبات في **مدارس التعليم العام؟**

سادساً: مفاهيم الدراسة:

المفهوم الإجرائي للعوامل الاجتماعية:

يقصـد بالعوامـل الاجتماعية في هذه الدراسـة طرق معاملة الوالدين مع الأبناء كأسـاليب التربية والتنشئة التي يتبعها الوالدان مع أبنائهم، والبيئة المدرسية بما تحتويه من زميلات في المدرسـة ومعلمات وإدارة وأنظمة مدرسية، ومواقع التوصل الاجتماعي بما تحتويه من برامج وألعاب مختلفـة، والتـي ترتبط بممارسـة التنمر المدرسـي لدى الطالبات المتنمرات في مدارس التعليم العام.

المفهوم الإجرائي للتَنَمُر:

هو سلوك عدواني مقصود صادر من طالبة، أو أكثر

تجاه طالبة، أو عدد من الطالبات الأخريات، ويتخذ التنمر أشكالاً وأساليبَ متعددة فقد يكون التنمر لفظياً، أو قد يكون تنمراً اجتماعياً كما قد يكون التنمر تنمراً جسدياً.

أ- مفهوم المُتَنَمِّر: المفهوم اللغوي للمُتَنَمِّر: «من تَنَمَّر: متشبه بالنَمِر «ولد مشاكس مُتَنَمِر» (أبو العزم، ٢٠١٣م: ٢٨٦٦).

المفاهيم الاصطلاحية للمُتَنَمِّر:

- «هو الشخص الذي يستخدم القوة المقترنة بالعدوان عند التفاعل مع الأقران ويميل إلى فرض الهيمنة والسيطرة على الطرف الآخر وغالباً ما يتمتع بالقوة والمكانة الاجتماعية بينهم» (الصليهم،٢٠١٧م: ٣٤).
- «الطالب الذي يقوم وبشكل متعمد بإيذاء طالب آخر أو التسبب بتخويفه وإرعابه»(قطامي، الصرايرة، ٢٠٠٩: ٣٠).

المفهوم الإجرائي للمُتَنَمِّر:

هنّ الطالبات اللاتي يقمن بالاعتداء على الطالبات الأخريات في المدرسة بصورة متعمدة وبشكل متكرر.

المفهوم الإجرائي لضحايا التَنَمُّر: هنّ الطالبات اللاتي يتعرضن للتنمر من زميلاتهن في المدرسة بصورة مستمرة.

أولاً: الدراسات السابقة

الدراسات المحلية:

١) دراسة علوان (٢٠١٦م) بعنوان «أشكال التنمر في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية بين الطلاب المراهقين بمدينة أبها» طبقت الدراسة على عينة عشوائية من طلاب مدارس التعليم العام الذين يدرسون في الصفوف من الثالث متوسط إلى الثالث ثانوي في مدينة أبها، وكان من أهم النتائج ما يلي: (٣٢,٦٪) من أفراد العينة أشاروا إلى أن التنمر يحصل في مدارسهم نسبة حدوث التنمر التقليدي (٣٩,١٪) تتجاوز نسبة حدوث التنمر الالكتروني (٢٧,٦٪) أكثر أنواع التنمر التقليدي شيوعاً هو السخرية بإطلاق الألقاب بنسبة (٤٠,٩٪) أكثر أنواع التنمر الالكتروني شيوعاً هو التنمر عن طريق الرسائل النصية بنسبة (٢٠,١٪) و (٤٥٪) من أفراد العينة ذهبوا إلى أن المعلمين لم يحاولوا إيقاف سلوك التنمر رغم علمهم عنه.

٢) دراسة أبو الحديد ومحمد(٢٠١٧م) بعنوان «المسؤولية الاجتماعية للمرشدة الطلابية في مواجهة مشكلة التنمر المدرسي في مدينة الدمام» طبقت الدراسة على عينة عشوائية بسيطة من طالبات ومرشدات المرحلة الثانوية بمدينة الدمام، واستخدمت الباحثة منهج المسح الاجتماعي باستخدام أداة الاستبيان للطالبات واستمارة المقابلة للمرشدات، وكان من أهم النتائج ما يلي: أن من أهم أسباب التنمر هو استخدام الوالدين للعنف بنسبة (٧١,٤٢٪) في عينة الطالبات ونسبة (٨٠٪) في عينة المرشدات أهم أسباب التنمر هو محاكاة التلفاز والبرامج التي تحتوي على مشاهد العنف بنسبة(٣٢,٦٥٪) في عينة الطالبات ونسبة(٧٠٪) في عينة المرشدات أهم أسباب التنمر هو الدفاع عن النفس بنسبة(٥٦,١٢٪) في عينة الطالبات ونسبة(٢٠٪) في عينة المرشدات و دور المرشدة

يتركز في النصح والإرشاد والتوعية المستمرة للطالبات بنسبة(١٠٠٪) ثم تنفيذ برامج التدخل المهني بنسبة(٩٠٪) في عينة المرشدات.

٣) دراسة الصليهم (٢٠١٧م) بعنوان «ظاهرة التنمر عند طلاب المرحلة الابتدائية من وجهة نظر المعلمين في مدينة الرياض» طبقت الدراسة على عينة قصدية من معلمي المرحلة الابتدائية في مدينة الرياض، وكان من أهم النتائج ما يلي: (٦٩,٧٪) من أفراد العينة يرون أن ظاهرة التنمر منتشرة داخل المدرسة أهم أسباب التنمر ودوافعه هو مشاهدة القنوات المرئية الألعاب الالكترونية العنيفة بمتوسط(٤,٣٤) أهم أسباب التنمر ودوافعه هو التربية الأسرية الخاطئة بمتوسط(٤,٢٥) أهم أسباب التنمر ودوافعه هو أن المتنمر لديه سوء تواصل مع الآخرين بمتوسط(٣,٧٧) أنماط التنمر عند طلاب المرحلة الابتدائية من وجهة نظر المعلمين هي (السب أو التهديد أو يعطي ألقاب ومسميات سيئة لزميله) بمتوسط(٤,٢١). يليها التطاول على زملائه بالضرب أو الصفع أو إجبارهم على فعل شيء لا يرغبونه بمتوسط(٤,٢٠)، يهدد زملاءه بأصدقائه بمتوسط(٤,١٤).

الدراسات العربية

١) دراسة أبو عرار(٢٠١٠م) بعنوان «علاقة سلوك التنمر لدى طلبة المرحلة الإعدادية في منطقة بئر السبع بأنماط المعاملة الوالدية والنوع الاجتماعي» طبقت الدراسة على عينة طبقية عشوائية من جميع طلبة الصف التاسع لكلا الجنسين ذكوراً وإناثاً في قرية عرعرة التابعة لمحافظة بئر السبع، وكان من أهم النتائج ما يلي: نمط المعاملة الوالدية السائد لدى الطلبة نمط الضبط التربوي حيث بلغت نسبته (٦٢,٩٪) مستوى سلوك التنمر متدني لدى الطلاب حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لسلوك التنمر(١,٦٢) وجاء التنمر الجسدي بالمرتبة الأولى حيث بلغ المتوسط الحسابي(١,٦٤) يليه التنمر اللفظي حيث بلغ(١,٦١) وجود علاقة سلبية دالة إحصائيا بين الضبط التربوي وكل من التنمر الجسدي(,٠٠٠) واللفظي (,٠١٤) والكلي(,٠٠٢) وجود علاقة إيجابية دالة إحصائيا بين النمط التسلطي وكل من التنمر الجسدي(,٠١٣) والكلي (,٠٢٢) وجود علاقة إيجابية دالة إحصائيا بين نمط الإهمال والتنمر الجسدي(,٠١٣) واللفظي(,٠٠٣) والكلي(,٠٠٥) عدم وجود علاقة دالة إحصائياً بين نمط الحماية الزائد وسلوك التنمر الجسدي (,١٠٩) واللفظي(,١٠٢) والكلي(,٠٩٥).

٢) دراسة بدرانة (٢٠١٢م) بعنوان «مصادر الدعم الاجتماعي وعلاقتها بالسلوك التنمري لدى المراهقين في مدينة الناصرة» طبقت على عينة عشوائية من طلبة المرحلة الأساسية العليا والثانوية من الذكور والإناث حيث تبلغ أعمارهم (١٢-١٨) سنة، في المدارس الحكومية في مدينة الناصرة، وكان من أهم النتائج ما يلي:عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة(٠,٠٥) بين الذكور والإناث في السلوك التنمري ككل وكل مجال من مجالاته عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥(بين الفئات العمرية للمراهقين في سلوك التنمر ككل وكل مجال من مجالاته أظهرت النتائج أن مجال

السلوك التنمري اللفظي جاء في المرتبة الأولى حيث بلغ المتوسط الحسابي (١,٧٩) يليه مجال السلوك التنمري الاجتماعي حيث بلغ المتوسط الحسابي(١,٧٦) يليه مجال السلوك التنمري الجسمي حيث بلغ المتوسط الحسابي(١,٦٢).

٣) دراسة شطيبي و بوطاف (٢٠١٤م) بعنوان ''واقع التنمر في المدرسة الجزائرية'' طبقت الدراسة على عينة عشوائية من طلاب وطالبات الصف الأول والثاني والثالث متوسط في المنطقة الإدارية في بوزريعة بالجزائر، وكان من أهم النتائج ما يلي: سلوكيات التنمر تنتشر بأشكال مختلفة في مرحلة التعليم المتوسط لكن أكثرها إقرار من قبل عينة البحث هو التنمر اللفظي بنسبة(٤٢-٨٣,٣) والتنمر الجسدي بنسبة (٥٨,٣-٧٥٪) ضعف عمليات التنمر الفردية حيث بلغت نسبة (٤,١٦٪) بالنسبة للذكور، ونسبة (٠٠٪) بالنسبة للإناث. تعرض التلاميذ لسلوكيات التنمر في أماكن مختلفة داخل المدرسة وخارجها إلا أن أكثر الأماكن خطورة هي دورات المياه وخارج المدرسة وجاءت بنسبة (٨٣,٣٪) هناك العديد من الدوافع تكمن وراء ارتكاب المتنمرين للسلوكيات العدوانية منها الغيرة كالسعي لإحداث خلافات ومناوشات بين الآخرين لتخريب صداقاتهم بنسبة (٥٨,٣٪) من الدوافع الكامنة وراء سلوكيات التنمر هو المستوى الدراسي بنسبة (٥٠٪) أفراد العينة يلجؤون إلى سلوكيات التنمر كوسيلة وقائية من العنف بسبب شعورهم بالقلق المستمر من إمكانية حدوثه بنسبة (٦٧٪).

٤) دراسة دخان(٢٠١٥م) بعنوان ''المهارات الاجتماعية وعلاقتها بسلوكيات التنمر لدى الطلبة في منطقة الناصرة'' طبقت الدراسة على عينة عشوائية من طلبة المرحلة الثانوية والتي تضم الصف العاشر والحادي عشر والثاني عشر من الذكور والإناث، في مدارس مدينة الناصرة، وكان من أهم النتائج ما يلي: مستوى المهارات الاجتماعية لدى طلبة المرحلة الثانوية في منطقة الناصرة مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي(٤,٠٧) وجاء مجال التواصل الاجتماعي بالمرتبة الأولى بمتوسط (٤,٢٦) وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لتأثير الجنس في مجالي التنمر الجسدي والتنمر اللفظي والمعنوي وجاءت الفروق لصالح الذكور بمتوسط(١,٧٤) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لتأثير التحصيل الدراسي في مجالي التنمر الجسدي والتنمر اللفظي والمعنوي(٠,٠٥) وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لتأثير الصف في مجالي التنمر الجسدي بمتوسط (٤٤٩) والتنمر اللفظي والمعنوي بمتوسط(٤٠٦) وجاءت الفروق لصالح الصف الحادي عشر في التنمر الجسدي بمتوسط (١,٦٥) والتنمر اللفظي والمعنوي بمتوسط (١,٥٠).

الدراسات الأجنبية:

١) دراسة Wong et al(٢٠٠٨م) بعنوان

School Bullying Among Hong Kong Chinese) Primary Schoolchildren) (التنمر في المدارس بين تلاميذ المدارس الابتدائية في هونغ كونغ الصينية)شاركت ٤٧ مدرسة ابتدائية في هونغ كونغ في هذه الدراسة، في كل مدرسة تمت دعوة نصف طلاب الصف الخامس الابتدائي لتعبئة الاستبيان،

وتشكلت العينة من ٤٨ ٪ من الفتيات، و ٥٢ ٪ من الفتيان، وكان من أهم النتائج ما يلي:الأطفال الذين يكبرون في خلفية عدوانية أو يأتون منها هم أكثر عرضة للانخراط في العنف -إما كمتنمر أو كضحية -إذا شهدوا في كثير من الأحيان أعمال التنمر، وتؤكد هذه الدراسة أن الظروف النفسية والاجتماعية للطالب الأكثر فقراً (العواطف غير المستقرة، والعلاقات السيئة مع المعلمين، وأفراد الأسرة وزملائهم في المدارس، وعدم الرضا عن النتائج الأكاديمية الخاصة بهم) تؤثر سلباً عليهم مما يزيد من احتمالية إما أن يكون متنمر أو ضحية تم تصنيف سلوك التنمر في أربع طرق: التنمر الجسدي، التنمر اللفظي، الإقصاء الاجتماعي، والابتزاز، وشملت التنمر الجسدي الدفع أو الضرب أو الاعتداء الجسدي، كما شمل التنمر اللفظي استدعاء الاسم أو الإغاظة بطريقة سيئة أو الإهانة، وكان تجاهل وجود شخص ما أو استبعاد شخص من جماعة الصداقة أو تهديد الآخرين بعدم اللعب مع شخص من الأمثلة على الإقصاء الاجتماعي، كما تم تصنيف طلب المال أو ممتلكات الغير على أنها ابتزاز أظهرت النتائج أن استجابات الأطفال لمشاكل التنمر مختلفة حيث يعتقد (٥٨٪) من الأطفال أنهم يستطيعون حل النزاعات بين النظراء بأنفسهم و (٤٩٪) يعتقدون انه يمكنهم تحمل التنمر، و (٣٢٪) منهم يعتقدون أن المتنمر قد ينتقم (٣١٪) منهم يعاملون التنمر على أنه مزحة، و(٢٨٪) لم يقدموا شكاوى لمعلميهم لأنهم لا يريدون أن يزعجوا معلميهم ولأن هذا قد يؤدي إلى تعرضهم للتوبيخ (٢٣٪) اعتقدوا أن المعلم لا يمكن أن يساعد كثيرًا.

٢) دراسة Grumm and Hein (٢٠١٢م)، بعنوان (Correlates of teachers' ways of handling bullying In Germany) (أثر طرق تعامل المعلمين على التنمر في ألمانيا) طبقت الدراسة على عينة من ١٠٧ شخص يعملون في ٨٥ مدرسة ألمانية مختلفة، بالنسبة لـ ٩٧ شخصًا، كان متوسط عمر المشاركين ٤٣,٩٧ سنة ،وكان أصغر المشاركين يبلغ من العمر ٢٦ عامًا وكان الأكبر هو ٦٢ عامًا، حيث شارك في الدراسة ٨٣ من الإناث و١٣ من الذكور، وشخص واحد لم يشر إلى جنسه، وكان من أهم النتائج ما يلي:أثر استراتيجيات المعلمين للتعامل مع حوادث التنمر لها دور كبير في تقليل التنمر. و ارتباط التنمر بالمدرسة بظواهر التنمر الإلكتروني و إذا كان المعلم قادر على خلق بيئة صفية إيجابية وتعاونية وبالتالي يمكنه منع البلطجة في قبل حدوثها. أن المعلمين الذين تم تدريبهم على طرق مناسبة للتعامل مع ظواهر التنمر أكثر كفاءة في التصدي للتنمر وأكثر فعالية في خلق جو إيجابي في الفصل مما ينعكس على التنمر والبلطجة في الفصل.

٣) دراسة Chen and Cheng (٢٠١٣م) بعنوان (Prevalence of school bullying among secondary students in Taiwan: Measurements with and without a specific definition of bullying) (انتشار البلطجة المدرسية بين طلاب المرحلة الثانوية في تايوان: قياسات مع وبدون تعريف محدد للبلطجة) طبقت الدراسة على طلاب الصفوف (٧-١٢) بلغ عددهم ٣،٥٥٤ طالبًا المشاركين في هذه الدراسة ١،٦٨٥ صبيانًا (٤٧,٤٪) و ١٨٦٩ بنتًا (٥٢,٦٪)

فـي ١٧ مدينـة / مقاطعة في تايـوان، وكان من أهم النتائج ما يلي: أن الطلاب الذكور أكثر مشـاركة في البلطجـة المدرسـية من الإناث لـم يوجد فرق كبير في إجابات الطلاب عندما يتم شرح مفهوم البلطجة لهم وعندما لا يتم شرحه أن الطلاب الذين تعرضوا للتخويـف بسـبب البلطجـة التقليدية قـد يتعرضون أيضًا لخطر البلطجة الإلكترونية.

٤) دراسة Atik and Guneri (٢٠١٣م) بعنوان (Bullying and victimization: Predictive role of individual, parental, and academic factors in Turkey) (التنمـر والإيـذاء: دور تنبـؤي للعوامـل الفرديـة والوالديـة والأكاديميـة في تركيـا) وطبقت الدراسة على ٧٤٢ طالباً في المرحلة المتوسطة في الصفـوف ٦-٨ (٣٩٣ إناث، ٣٤٩ ذكور) في تركيا، وكان من أهم النتائج ما يلي:أن سـلوكيات البلطجة الأكثر شيوعًا هي التنمر والإيذاء اللفظي وهما أكثر أنـواع البلطجة والإيذاء شـيوعًا أقل أشـكال الإيذاء شـيوعًا التي أبلغوا عنها هي ''الحصول على أموال أو نقلهـا أو إتلافهـا'' أن ارتفـاع درجـات الشـعور بالوحـدة قـد تكون عامـل محفز للتنمـر احتمال أن يكـون التنمـر في الطلاب الأكبر سـناً مـن الطلاب الأصغر سناً.

٥) دراسـة Pfeiffer and Pinquart (٢٠١٤م) بعنـوان (Bullying in German boarding schools: A pilot study) (التنمر في المدارس الداخلية الألمانية: دراسة تجريبية) طبقت الدراسة على عينة من طلاب تتـراوح أعمارهـم بيـن (١٢-١٩)عامًـا مـن سـت مدارس نهارية ألمانية وتسـع مدارس داخلية، وكان من أهم النتائج ما يلي:عدم الرضا عن الحياة يرتبط بممارسـة البلطجة بشـكل علني وكان ذلك أكثر في المـدارس الداخلية منها في المدارس النهارية وجد مستويات منخفضة من الرضا عن الحياة ومستويات مرتفعـة مـن التنمـر لـدى الطـلاب مـن المـدارس الداخليـة مقارنـة بالمـدارس النهارية تعـد البلطجة مشكلة أكبر في المدارس الداخلية الألمانية منها في المدارس النهارية.

٦) دراسـة Lucia (٢٠١٥) بعنوان (Correlates of bullying in Switzerland) (ترابط التنمر في سويسـرا) طبقت الدراسـة على عينـة مكونة من ٤٥٧٤ تلميذاً في الصفوف ٨ و٩ في مدارس كانتون فود بين عامي ٢٠٠٣ و٢٠٠٥. وقد شـملت جميع المدارس، من خمس مقاطعات وشارك جميع التلاميذ المسجلين فـي ٢٤ مدرسـة في هذه الدراسـة تراوحـت أعمار التلاميـذ بيـن سـن ١٢ إلـى ١٨، وكان مـا يقـارب مـن نصفهـم (٤٩,٥ ٪) من الفتيـات، وكان من أهم النتائـج ما يلي: حالات التنمر عنـد الفتيان أكثر من الفتيات حيث يميلون للتنمر على غيرهم، وهم أكثر اسـتخداماً للبلطجة الجسـدية والتهديدات اللفظية، وكذلـك الأولاد أكثـر عرضـة للبلطجة مـن البنات كلمـا كانت الأنشـطة روتينية ومملـة فإنها تزيد من احتمال المواقف التي تؤدي إلى السـلوك المنحرف والتنمـر وجـود رقابـة وإشـراف مـن قبـل البالغين علـى الشـباب يجعلهم أقـل عرضة للتنمر مشـاركة المـدارس فـي الرقابـة الاجتماعية والتدخـل لزيادة احترام القواعد والقوانين يقلل من التنمر المتنمرين يميلـون إلـى الخـروج مـن وضع عائلـي مضطرب ولديهم آباء يسـتخدمون أسـاليب انضباطية قاسـية

أظهرت النتائج ارتباط ارتفاع التنمر بتدني المستوى الاجتماعي والمادي.

٧) دراسة Bae (٢٠١٥م) بعنوان (Bullying involvement of Korean children in Germany and in Korea) (مقارنه التنمر بين الأطفال الكوريين الذين يعيشون في ألمانيا مع الأطفال الكوريين الذين يعيشون في كوريا) طبقت الدراسة على عينة من الطلاب في الصف الرابع من المدارس الابتدائية الى الصف الثاني من المدارس الثانوية وشملت عينة الدراسة ١٠٥ أطفال كوريين أو كوريين ألمانيين يعيشون في ولاية بايرن بألمانيا كعينة دراسة و٩٥ طفلًا كوريًا في مقاطعة جيو نجنام بكوريا كمجموعة مراقبة، وكان من أهم النتائج ما يلي:العوامل الفردية التي تساهم في البلطجة هي الجنس والعمر والخصائص الشخصية مثل المظهر الجسدي والميل الفردي، وتشمل العوامل العائلية الصراع الزوجي والعنف المنزلي وإساءة معاملة الأطفال وانخفاض الدخل أو البطالة أن تورط الأطفال في البلطجة يتناقص مع تقدم تعليم الأطفال وارتفاع درجاتهم يمكن للعلاقات الجيدة بين الطلاب والمعلمين أن تقلل من خطر تعرض البلطجة لمشاركة الأطفال بغض النظر عن بلدهم وعرقهم أن الأطفال في ألمانيا تقل عندهم البلطجة لأن البيئة المدرسية مواتية وأفضل من تلك الموجودة في كوريا.

٨) دراسة Wachs et al (٢٠١٨م) بعنوان (Bullying Intervention in Schools: A Multilevel Analysis of Teachers' Success in Handling Bullying From the Students' Perspective In the German state of Saxony) (حالات التنمر التي يمكن للطلاب تذكرها والتحقق من نجاح تدخل المعلم في تلك المواقف في ولاية ساكسونيا الألمانية)طبقت الدراسة على عينة من الطلاب الألمان الذين تتراوح أعمارهم بين (١٢ و ١٥) عامًا في (٢٤) مدرسة في ولاية ساكسونيا الاتحادية الألمانية الشرقية، وكان من أهم النتائج ما يلي: أشار(٢٨,٤٪) بأن المعلمون لم يعلموا عن حالات التنمر في حين أشار (٧١,٦)بأن المعلمين اكتشفوا التنمر أشار (٧١,٢٪) إلى تدخل المعلمين في حالة اكتشاف التنمر في حين أشار (٩,٣٪) من العينة إلى تجاهل المعلمين حالات التنمر اما فيما يتعلق بنجاح التدخلات على المدى القصير فقد أشار (٧١,٥ ٪) من أفراد العينة إلى نجاح تدخلات المعلمين في حالات التنمر فقد ذكر (٢٠,٤٪) منهم أنه ''تم إيقافه بالكامل''، (٤٣,٢٪) أنه ''تم إيقافه جزئيًا''، وأجاب (١٦,٤٪) بأنه ''لم يتم إيقافه''، بينما أجاب (٣,٢٪) بأنه ''أصبح أسوأ''، و(١٦,٩٪) وفيما يتعلق بنجاح التدخلات على المدى الطويل، فقد أشار(٧٠,٢٪) من جميع المشاركين إلى نجاح تدخل البلطجة من قبل المعلمين فقد ذكر (١٦,٢٪) أنه ''توقف تمامًا''، أفاد (٣١,٦٪) أنه ''توقف جزئيًا''، بينما أجاب (٢٢,٢٪) بأنه ''لم يتم إيقافه''، وأفاد (٣,١٪) أنه ''أصبح أسوأ''.

ثانياُ: النظريات المفسرة لظاهرة التنمر:

نظرية التعلم الاجتماعي:

«تعرف هذه النظرية بأسماء أخرى مثل نظرية التعلم

بالملاحظة والتقليد «Learning by observation and imitation» ، أو نظرية التعلم بالنمذجة «Learning by Modeling». (الزغول،٢٠١٠م: ١٣٩).

محتوى النظرية:

تذهب هذه النظرية إلى أن الأفراد يتعلمون من خلال ملاحظة الآخرين عند قيامهم بممارسات محددة فيقومون بتقليد أفعالهم وسلوكياتهم، بالإضافة إلى ان هذا التعلم والتقليد نشاط اختياري وغالبا ما يكون مقصودا فيلجأ الأفراد إلى تقليد الآخرين بغرض تحقيق غاياتهم وإشباع احتياجاتهم.

نشأة النظرية: يعتبر العالم (بأندورا) المؤسس الرئيسي لنظرية التعلم الاجتماعي فقد أرسى دعائمها بداية ستينات القرن العشرين (إبراهيم،٢٠١٣م).

افتراضات النظرية:

- «أن الإنسان كائن اجتماعي يعيش ضمن مجموعات من الأفراد يتفاعل معها ويؤثر ويتأثر فيها، وبذلك فهو يلاحظ سلوكيات وعادات واتجاهات الأفراد الآخرين ويعمل على تعلمها من خلال الملاحظة والتقليد، فوفقاً لهذه النظرية فإن الأفراد يستطيعون تعلم العديد من الأنماط السلوكية لمجرد ملاحظة سلوك الآخرين، حيث يعتبر هؤلاء الآخرين بمثابة نماذج (Models) يتم الاقتداء بسلوكياتهم» (الزغول،٢٠١٠: ١٤٠).
- تتأثر عملية النمذجة أو التعلم بالملاحظة أو الاقتداء بالنموذج بعدة عوامل بعضها يرجع إلى الفرد الملاحظ وبعضها يرجع إلى النموذج الملاحظ (محمود، أحمد ،٢٠٠٤م: ١٠٦) .
- تقترح هذه النظرية أن غالبية الأنشطة الإنسانية يتم تعلمها على نحو بديلي من خلال ملاحظة أنشطة النماذج ومحاكاتها.
- وترى هذه النظرية أن هناك عمليات معرفية معينة تتوسط بين الملاحظة للأنماط السلوكية التي تؤديها النماذج وتنفيذها من قبل الشخص الملاحظ، ومثل هذه الأنماط ربما لا تظهر على نحو مباشر، ولكن تستقر في البناء المعرفي للفرد بحيث يصار إلى تنفيذها في الوقت المناسب، وهذا ما يشير إلى مفهوم التعلم الكامن (Latent learning)"".
- يتضمن التعلم بالملاحظة جانبا انتقائيا، إذ ليس بالضرورة ان عمليات التعرض الى الأنماط السلوكية آلتي تعرضها النماذج يعني تقليدها، وانطلاقا من هذه القضية، فالأفراد عندما يشاهدون سلوكيات النماذج، فآن بعضهم يتعلم جوانبا مختلفة من جوانب سلوك ذلك النموذج ،ولا يقتصر الجانب الانتقائي على عمليات التعلم فحسب وانما ينعكس أيضاً على عملية الأداء لمثل هذه الجوانب السلوكية، فقد يعمل الأشخاص على إعادة صياغة تلك الأنماط السلوكية على نحو معين، أو ربما يلجؤون إلى تنفيذ جوانب منها على نحو انتقائي» (الزغول،٢٠١٠: ١٤٠-١٤١).

مفاهيم النظرية:

مفهوم نموذج التعلم بالملاحظة:

يرتكز هذا المفهوم على مبدأ أن الأفراد يتعلمون من خلال ملاحظة تصرفات وردود أفعال الأفراد المحيطين بهم في الأحداث المختلفة ويلجؤون إلى محاكاة أفعالهم. كما أن الأفراد يتأثرون بغيرهم من

خلال ملاحظتهم ما يقابل سلوكهم من تعزيز أو عقاب من قبل الآخرين (التل، ٢٠٠٩م).

مفهوم العمليات الإبدالية:

إن التعلم عملية تبادلية فالأفراد قد يتعلمون من خلال ملاحظتهم لتصرفات الأفراد الآخرين، فعلى سبيل المثال فقد يخشى بعض الأفراد من أمور لم يسبق لهم الخوض فيها بصورة مباشرة (الطلافحة، عربيبات، ٢٠١٤م).

''وفقاً لهذه الآلية ليس بالضرورة أن يتعرض الفرد مباشرة إلى الخبرات المتعددة كي يتعلمها، ولكن يمكن له ملاحظة النماذج المختلفة وهي تمارس مثل هذه الخبرات. إن تعلم الخبرات والأنماط السلوكية المختلفة يمكن اكتسابها على نحو بديلي من خلال ملاحظة الآخرين دون الحاجة إلى مرور الفرد الملاحظ بهذه الخبرات على نحو مباشر''(الزغول،٢٠١٠م: ١٤١).

مفهوم العمليات المعرفية:

« يرى باندورا أن عمليات التعلم للأنماط السلوكية من خلال الملاحظة لا تتم على نحو أتوماتيكي، فمثل هذه العمليات تتم على نحو انتقائي.

إن عمليه تعلم استجابة ما من خلال الملاحظة وأداء مثل هذه الاستجابة يخضع الى عمليات مثل الاستدلال والتوقع والقصد والإدراك وعمليات التمثيل» (الزغول،٢٠١٠: ١٤٢-١٤٣).

مفهوم عمليات تنظيم الذات: «يرى باندورا أن الأفراد يعملون على تنظيم سلوكياتهم وتحديد آلية تنفذها في ضوء النتائج التي يتوقعون تحقيقها من جراء القيام بها، فالتوقع بالنتائج المترتبة على السلوك هو الذي يحدد إمكانية تعلم هذا السلوك أو عدم ذلك، كما ويلعب التوقع أيضًا دوراً هاما في أداء مثل هذا السلوك وتحت أي ظروف يكون من المناسب القيام به» (الزغول،٢٠١٠م: ١٤٣). فالأفراد يقومون بتنظيم تصرفاتهم من خلال وضع غايات يسعون لتحقيقها ثم يقومون بقياس مدى تحقيقهم لتلك الغايات ويتحدد رضاهم عن أنفسهم بقدر ما حققوا من غايات وأهداف (الطلافحة، عربيبات، ٢٠١٤م).

آثار التعلم بالملاحظة:

١- تعلم سلوكيات جديدة:ويكون ذلك بملاحظة الفرد لانفعالات نموذج معين ومحاكاته للانفعالات والسلوكيات الصادرة منه. (التل،٢٠٠٩م). «ولا يتأثر سلوك الملاحظ بالنماذج الحقيقية أو الحية فقط، فالتمثيلات الصورية والرمزية المتوافرة عبر الصحافة والكتب والسينما والتلفزيون والأساطير والحكايات الشعبية تشكل مصادر مهمة للنماذج وتقوم بوظيفة النموذج الحي» (التل،٢٠٠٩م: ١٠٦).

٢- الكف والتحرير: وذلك من خلال ملاحظة الفرد لنتائج قيام النموذج بانفعالات وسلوكيات محددة فإذا واجه النموذج عقاباً على سلوكه فإن الملاحظ سيمتنع عن القيام بنفس السلوك وإذا لم يواجه أية عواقب على سلوكه فإن الملاحظ سيقوم بتقليده (الطلافحة، عريبات، ٢٠١٤م).

- التسهيل: «يمكن أن تؤدي ملاحظة سلوك النموذج إلى تسهيل ظهور الاستجابات التي تقع في حصيلة الملاحظ السلوكية التي تعلمها مسبقا لكنه لا يستخدمها أي أن سلوك النموذج يساعد الملاحظ على تذكر الاستجابات المشابهة

لاستجابات النموذج بحيث يغدو استخدامها في الأوضاع المشابهة أكثر تواترا» (التل، ٢٠٠٩م: ١٠٦-١٠٧).

مراحل التعلم في نظرية التعلم بالملاحظة :

١- مرحلة الانتباه : يحدث التعلم من خلال انتباه المتعلم وتركيزه العميق على سلوكيات وانفعالات النموذج (الطلافحة، عريبات، ٢٠١٤م) والانتباه «يعني التركيز على القدوة بطريقة ما وهذا التركيز يتأثر بخصائص كل من النموذج المقتدى والشخص المقتدي أو القائم في الملاحظة ودافعيته ومدى قناعته علاوة على الجاذبية المتبادلة وهذا يعني أنه وجود النموذج فقط لا يؤثر في الشخص ولا يضمن حدوث التعلم» (محمود، أحمد ،٢٠٠٤م: ١٠٩).

وهناك ثلاثة عوامل تؤثر في انتباه الملاحظ إلى القدوة أو النموذج وهي:

١- خصائص الملاحظ: كالعمر والذكاء والمرحلة التعليمية والطموحات ودرجة انجذاب الملاحظ للقدوة ودرجة الاتفاق الطبقي أو الديني.

٢- خصائص النموذج: فيتأثر الملاحظ بالنموذج الذي يحظى بالجاذبية والسلطة والمكانة، ويتأثر أيضاً بالنموذج الذي يشابهه في الغايات والأهداف. (عبدالرحمن،١٩٩٨م)

٣- «خصائص متعلقة بالإجراءات: تتأثر عملية الانتباه لما يتعرض له نموذج من ثواب أو عقاب»

(عبد الرحمن، ١٩٩٨م: ٦٤٤-٦٤٥).

٢- مرحلة الاحتفاظ «ويتم الاحتفاظ بالمادة بشكل أفضل عندما يتم التدرب عليها وتكرارها بصورة علنية» (التل، ٢٠٠٩م: ١٠٩).

٣- مرحلة إعادة الإنتاج :«في مرحلة إعادة الإنتاج من التعلم بالنمذجة يوجه الترميز اللفظي والبصري في ذاكرة الأداء الحقيقي للسلوكيات المكتسبة حديثا». (التل،٢٠٠٩م: ١٠٩).

٤- مرحلة الدافعية:وفي هذه المرحلة يلعب التعزيز والعقاب دورا هاما في التأثير على دافعية المتعلم لأداء السلوك، فيحدث تمثيل السلوك المكتسب ومحاكاته عند ملاحظة تعزيز الآخرين له، أما في حالة معاقبة ذلك السلوك فلن يتم عادة القيام به، كما أن التعزيز والعقاب الذي يحدث من خلال ملاحظة الردود على سلوك الآخرين قد يساهم في تكوين السلوك أو استمراره (التل، ٢٠٠٩م).

توظيف نظرية التعلم الاجتماعي في تفسير ظاهرة التنمر:

يعتبر التنمر من السلوكيات المكتسبة التي يتعلمها الأفراد من محيطهم الاجتماعي فالأفراد يتأثرون باتجاهات ومشاعر وسلوكيات من يخالطونهم في حياتهم، فمن ناحية قد يتأثر الأبناء بسلوكيات وتصرفات ومعاملة أسرهم وأقربائهم وجيرانهم، ففي حال اتسمت سلوكياتهم بطابع العنف أو التنمر فإن ذلك ينعكس على الأبناء وعلى سلوكياتهم كما قد يتعلم الأبناء سلوك التنمر من خلال اندماجهم في المؤسسات التعليمية حيث يتأثرون بسلوك وأفعال زملائهم ومعلميهم فبعض التصرفات الصادرة من المعلمين كالتحيز لبعض الطلبة دون الآخرين أو شتم الطلبة أو ضربهم يجعل الطلاب يلاحظون تلك الممارسات وقد يلجؤون إلى تقليدها ، كما قد يتأثر الطلاب ويقتدون بسلوكيات زملائهم فقد

يتعلمون بعض الألفاظ والتصرفات والأفعال السلبية من خلال ملاحظتهم ممارسة زملائهم لها حيث يلجؤون إلى تبني تلك الأفعال وتقليدها بشكل مستمر.

ولا تقتصر ملاحظة وتعلم الأبناء أو تقليدهم أو اقتدائهم بسلوكيات التنمر على النماذج المباشرة فقد يتعلم الأبناء سلوكيات التنمر عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي من خلال متابعتهم للبرامج أو الحسابات أو الشخصيات التي تبث سلوكيات ومشاهد العنف أو التنمر فيقتبسون تلك الأفعال ويقومون بممارستها في المحيط المدرسي.

فالمواقف والأحداث التي يَشّهدها الأفراد في حياتهم والمتسمة بالعنف قد تكون هي الدافع لتنمرهم المدرسي، وقد يندفع الأفراد إلى ممارسة التنمر في حال تعرضهم لنفس المواقف التي شَهِدوها ولاحظوها سابقاً.

وتجدر الإشارة إلى أنه لا يشترط ملاحظة الأبناء لسلوكيات العنف أو التنمر قيامهم بأدائها فوراً داخل المحيط الدراسي فقد يختزلون تلك الأفعال ويلجؤون إلى تطبيقها لاحقاً.

كما أن بعض الأبناء قد يلاحظون سلوكيات العنف أو التنمر في المنزل أو عبر مواقع التواصل الاجتماعي فيخشون ممارسة تلك السلوكيات داخل محيط المدرسة، وفي حال ملاحظتهم تنمر بعض الطلبة على الأخرين مع حصولهم على التعزيز بأي صورة كانت أو مع عدم حصولهم على الردع أو الاستنكار لأفعالهم فإن ذلك يحرر سلوك العنف أو التنمر لدى الطالب الذي لاحظه سابقا فيقوم بأدائه.

الاجراءات المنهجية:

أولاً: نوع الدراسة:

تنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية، وهي التي: ''تهدف إلى دراسة الحقائق الراهنة ال متعلقة بطبيعة ظاهرة معينة، أو موقف معين، أو مجموعة من الناس، أو مجموعة من الأحداث أو مجموعة من الأوضاع»(أبو النصر،٢٠١٧م: ١١٨). ونظراً لطبيعة هذه الدراسة وأهدافها فإن هذه الدراسة تتعد دراسة وصفية حيث أنها تهدف إلى البحث عن دور الوالدين، ودور المدرسة، ودور مواقع التواصل الاجتماعي في ممارسة الطالبات المتنمرات للتنمر، كما تسعى إلى الكشف عن أبرز أشكال التنمر الشائعة لدى الطالبات.

ثانياً: منهج الدراسة:

استخدمت هذه الدراسة منهج المسح الاجتماعي عن طريق العينة، «والمسح الاجتماعي أحد المناهج الرئيسة التي تستخدم في البحوث الوصفية، ويعرف بأنه: الدراسة العلمية لظروف المجتمع وحاجاته بقصد تقديم برنامج إنشائي للإصلاح الاجتماعي ويعرّف أيضاً بأنه: دراسة للظروف الاجتماعية التي تؤثر في مجتمع معين سواءً أكان مجتمع الجيرة، أو القرية، أو المقاطعة، أو الدولة، أو الأمة بقصد الحصول على بيانات ومعلومات كافية يمكن الاستفادة منها في وضع وتنفيذ مشروعات إنشائية للإصلاح الاجتماعي»(حسن،٢٠١١م: ٢٢٧).

ثالثاً: مجتمع الدراسة وطريقة سحب العينة:

تكون مجتمع الدراسة من الطالبات المنتسبات لمدارس التدريب الميداني التابعة لقسم الدراسات الاجتماعية في جامعة الملك سعود في مدينة الرياض المسجلات في الفصل الدراسي الأول، والفصل الدراسي الثاني من العام (١٤٤١هـ) خلال الفترة الزمنية

من (٢٠-٣-١٤٤١ه) إلى (٥-٦-١٤٤١ه)، و تم اختيار العينة بطريقة قصدية حيث تم اللجوء إلى المدارس التابعة للتدريب الميداني في قسم الدراسات الاجتماعية لدى جامعة الملك سعود، و تم التعاون من قبل طالبات التدريب الميداني الموجودات في تلك المدارس في ملاحظة وحصر الطالبات المتنمرات، ومن ثم تم النزول للمدارس لجمع البيانات، وقد تم جمع البيانات من كافة المدارس التابعة للتدريب الميداني في قسم الدراسات الاجتماعية لدى جامعة الملك سعود، وبلغ عددها (٩) مدارس، بينما بلغ عدد الطالبات المتنمرات التي تم جمع البيانات منهن (١١٤) طالبة في مختلف المراحل الدراسية الابتدائية، والمتوسطة، والثانوية.

ويرجع سبب سحب العينة في هذه الدراسة بطريقة قصدية إلى عدم التمكن من سحب العينة بطريقة عشوائية؛ بسبب عدم توفر قوائم رسمية وإحصائيات بعدد الطالبات المتنمرات، وبسبب تحفظ المرشدات الاجتماعيات في غالبية المدارس وإنكار وجود حالات تنمر لديهم.

رابعاً: مجالات الدراسة:

- **المجال البشري:**

طبقت هذه الدراسة على عينة من الطالبات المتنمرات في كافة المدارس التابعة للتدريب الميداني في قسم الدراسات الاجتماعية لدى جامعة الملك سعود في مختلف المراحل الدراسية الابتدائية والمتوسطة والثانوية.

- **المجال المكاني:**

المدارس التابعة للتدريب الميداني في قسم الدراسات الاجتماعية لدى جامعة الملك سعود، وتقع تلك المدارس في شمال وشرق وغرب مدينة الرياض وبلغ عدداها ٩ مدارس.

- **المجال الزماني:**

تم إجراء الدراسة الميدانية في الفصل الدراسي الأول، والفصل الدراسي الثاني من العام (١٤٤١هـ) خلال الفترة الزمنية من (٢٠-٣-١٤٤١ه) إلى (٥-٦-١٤٤١هـ).

خامسا: صدق أداة الدراسة:

أ- الصدق الظاهري لأداة الدراسة (صدق المحكِّمين):

للتحقق من صدق الاستبانة بعد تصميمها تم عرضها على مجموعة من الأساتذة والخبراء والمختصين في هذا المجال البالغ عددهم(٨) محكمين لتحكيم الاستبانة وأخذ آرائهم ومقترحاتهم في محتواها والحكم على مدى قدرتها على قياس ما أعدت لقياسه، والتأكد من ملاءمة محاور الاستبانة لأهداف الدراسة وارتباط العبارات بالمحاور التي تنتمي إليها، وبعد ذلك تم تعديل الاستبانة وفقاً لمقترحاتهم.

ب- صدق الاتساق الداخلي للأداة:

للتحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبانة، تم حساب معامل ارتباط بيرسون (Pearson›sCorrelation Coefficient)؛ للتعرف على درجة ارتباط كل عبارة من عبارات الاستبانة بالدرجة الكلية للمحور أو البعد الذي تنتمي له العبارة.

جدول رقم (١) معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الأول مع الدرجة الكلية للبعد

المحور الأول (دور الوالدين)				
البعد	رقم العبارة	معامل الارتباط بالبعد	رقم العبارة	معامل الارتباط بالبعد
الأم	١	٠,٧٢٦**	٧	٠,٦٦٩**
	٢	٠,٦٨٩**	٨	٠,٨٣٧**
	٣	٠,٦٨١**	٩	٠,٦٧٦**
	٤	٠,٥٩٤**	١٠	٠,٦٣٨**
	٥	٠,٦٣١**	١١	٠,٦٩٩**
	٦	٠,٦٦٩**	١٢	٠,٧٨٤**
الأب	١	٠,٦٥٥**	٧	٠,٦٨٤**
	٢	٠,٦٩٢**	٨	٠,٦١٩**
	٣	٠,٧٥٦**	٩	٠,٧٢٦**
	٤	٠,٦٧٠**	١٠	٠,٦٠٤**
	٥	٠,٦٢١**	١١	٠,٧٥٧**
	٦	٠,٥٣٧**	١٢	٠,٦١٩**

** دال عند مستوى الدلالة ٠,٠١ فأقل

يتضح من الجدول (١) أن قيم معامل ارتباط كل عبارة من العبارات مع بُعدها موجبة، ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (٠,٠١) فأقل؛ مما يشير إلى صدق الاتساق الداخلي بين عبارات المحور الأول، ومناسبتها لقياس ما أُعدت لقياسه.

جدول رقم (٢) معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الثاني مع الدرجة الكلية للمحور

المحور الثاني (دور المدرسة)				
رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	
١	٠,٦٧٩**	١٢	٠,٦٠٧**	
٢	٠,٥٢٥**	١٣	٠,٧٢٦ **	
٣	٠,٦١٧**	١٤	٠,٦٦١**	
٤	٠,٦٢٧**	١٥	٠,٦٥١**	
٥	٠,٨٦٧**	١٦	٠,٥٧٣**	
٦	٠,٧٥٧**	١٧	٠,٥١٩**	
٧	٠,٧٩٣**	١٨	٠,٧٢١**	
٨	٠,٦٥٦**	١٩	٠,٦٤٠**	
٩	٠,٧٤٦**	٢٠	٠,٦٤٤**	
١٠	٠,٧١٧**	٢١	٠,٦٤٥**	
١١	٠,٦٣٢**	–	–	

** دال عند مستوى الدلالة ٠,٠١ فأقل

يتضح من الجدول (٢) أن قيم معامل ارتباط كل عبارة من العبارات مع محورها موجبة، ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (٠,٠١) فأقل؛ مما يشير إلى صدق الاتساق الداخلي بين عبارات المحور الثاني، ومناسبتها لقياس ما أُعدت لقياسه.

جدول رقم (٣) معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الثالث مع الدرجة الكلية للمحور

المحور الثالث (مواقع التواصل الاجتماعي)			
رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور
١	٠,٥٣٠**	٥	٠,٨٠٨**
٢	٠,٧٠٨**	٦	٠,٦٧٦**
٣	٠,٦٠٣**	٧	٠,٧٩٧**
٤	٠,٦١٢**	٨	٠,٦٠٨**

** دال عند مستوى الدلالة ٠,٠١ فأقل

يتضح من الجدول (٣) أن قيم معامل ارتباط كل عبارة من العبارات مع محورها موجبة، ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (٠,٠١) فأقل؛ مما يشير إلى صدق الاتساق الداخلي بين عبارات المحور الثالث، ومناسبتها لقياس ما أُعدت لقياسه.

جدول رقم (٤) معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الرابع مع الدرجة الكلية للمحور

المحور الرابع (أشكال التنمر اللفظي)			
رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور
١	٠,٥٠٢**	٥	٠,٧٠٧**
٢	٠,٦٠١**	٦	٠,٦٣٨**
٣	٠,٦٧٣**	٧	٠,٦٦٢**
٤	٠,٧٥٠**	–	–

** دال عند مستوى الدلالة ٠,٠١ فأقل

يتضح من الجدول (٤) أن قيم معامل ارتباط كل عبارة من العبارات مع محورها موجبة، ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (٠,٠١) فأقل؛ مما يشير إلى صدق الاتساق الداخلي بين عبارات المحور الرابع، ومناسبتها لقياس ما أُعدت لقياسه.

جدول رقم (٥) معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الخامس مع الدرجة الكلية للمحور

المحور الخامس (أشكال التنمر الاجتماعي)			
رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور
١	٠,٦٩٣**	٥	٠,٦٨١**
٢	٠,٦١١**	٦	٠,٧٢٠**
٣	٠,٦٦٢**	٧	٠,٨٤١**
٤	٠,٧٣٥**	٨	٠,٦٩٣**

** دال عند مستوى الدلالة ٠,٠١ فأقل

يتضح من الجدول (٥) أن قيم معامل ارتباط كل عبارة من العبارات مع محورها موجبة، ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (٠,٠١) فأقل؛ مما يشير إلى صدق الاتساق الداخلي بين عبارات المحور الخامس، ومناسبتها لقياس ما أُعدت لقياسه.

جدول رقم (٦) معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور السادس مع الدرجة الكلية للمحور

المحور السادس (أشكال التنمر الجسدي)			
رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور
١	٠,٦١١**	٥	٠,٧٧٣**
٢	٠,٧٨١**	٦	٠,٧١٥**
٣	٠,٦٣٨**	٧	٠,٦٣١**
٤	٠,٨٤٢**	٨	٠,٦٤١**

** دال عند مستوى الدلالة ٠,٠١ فأقل

يتضح من الجدول (٦) أن قيم معامل ارتباط كل عبارة من العبارات مع محورها موجبة، ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (٠,٠١) فأقل؛ مما يشير إلى صدق الاتساق الداخلي بين عبارات المحور السادس، ومناسبتها لقياس ما أُعدت لقياسه.

نتائج الدراسة:نتائج الدراسة مع مناقشتها وتفسيرها وربطها بنتائج الدراسات السابقة والنظريات.

أولاً: دور الوالدين في ممارسة الطالبات المتنمرات في مدارس التعليم العام للتنمر:

أ- دور الأم:

- أشارت ما يقارب (٩٠,٤٪) من الطالبات بأن والداتهن يحذرنهن من إساءة التصرف مع الآخرين.

كشفت نتائج الدراسة السابقة بأن ما يقارب (٤٢,٩٪) من والدات الطالبات المتنمرات مستوى تعليمهن جامعي فما فوق أي أن معظم والدات الطالبات المتنمرات مستوى تعليمهن عالي يحرصن عادة على تهذيب سلوك أبنائهن ويرفضن إساءة أبنائهن التعامل مع الآخرين إلا إن الأمهات في بعض الأوقات قد يسلكن أساليب تربوية خاطئة في تهذيب سلوك الأبناء وهذه الأساليب تنعكس سلباً على تصرفات أبنائهم وتعاملهم مع الآخرين ونسرد في النتائج القادمة بعض من هذه الأساليب، كما أن بعض الأمهات قد تشجع فتياتها على التنمر بصورة غير قصدية وغير مباشرة ويدل على ذلك نتيجة الفقرة التالية.

- أشارت ما يقارب (٧٢,٨٪) من الطالبات بأن والداتهن يشجعنهن على أن يكن غالبات لا مغلوبات

وهنا نلاحظ أنه بالرغم من حرص معظم الأمهات على تحذير فتياتهن من إساءة التصرف مع الآخرين إلا أنهن يشجعن بناتهن على التنمر بصورة غير مباشرة وقد تكون لاشعورية أو غير مقصودة من خلال تشجيع فتياتهن على أن يكن غالبات لا مغلوبات؛ وقد يعود ذلك إلى محاولة الأمهات الظهور أمام الآخرين بصورة مثالية حيث تحرص على حث أبنائها أمام الآخرين بتجنب إساءة التصرفات إلا أنها قد تحثهم أو تربيهم على اتباع العنف في التصرف مع الآخرين واخذ حقوهم من الآخرين باستخدام العنف.

كما قد تحث الأمهات بناتهن على عدم إساءة التصرف مع الآخرين إلا أنهن يرفضن تعرض أبنائهم للاعتداءات من الآخرين فقد تلجأ بعض الأمهات في بعض الحالات التي لا تجد فيها تدخلاً سليماً من قبل الإدارة المدرسية، أو الأخصائيات الاجتماعيات لحل المشاكل ووقف الاعتداءات التي تتعرض لها ابنتها إلى تحريض فتياتهن على التصرف بعنف تجاه زميلاتها، وقد لا تكتفي الطالبات باستخدام العنف في ردع من يعتدي عليها، بل قد تتخذ ذلك السلوك منهجاً في تعاملها مع زميلاتها فتلجأ إلى تبي العنف والتنمر بصورة دائمة في تعاملها زميلاتها.وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (الصليهم، ٢٠١٧) بأن من أهم أسباب التنمر ودوافعه هو التربية الأسرية الخاطئة. ويتوافق ذلك مع مفهوم تنظيم الذات والانتباه للقدوة في نظرية التعلم حيث إن الطالبات يلجأن إلى ممارسة سلوكيات التنمر في البيئة التي يتوقعن إمكانية ممارسة ذلك السلوك فيها، وقد يسعين من خلال ممارسة التنمر إلى الوصول إلى أهداف معينة كالحصول على الغلبة بين زميلاتهن أو لصد زميلاتهن عن ممارسة الاعتداءات عليهن. ومن جانب آخر فتعرض الطالبة للاعتداءات والتنمر من قبل زميلاتها في المدرسة دون ملاحظتها وجود ردع أو معاقبة لأولئك الطالبات جراء سلوكياتهم قد يدفعها إلى الاقتداء بسلوكياتهم والرد عليهم بنفس الاعتداءات وقد تمارس تلك الاعتداءات بصورة دائمة فينصب سلوكها ضمن إطار التنمر.

- أشارت ما يقارب (٦٦,٧٪) من الطالبات بأن والداتهن عودنهن على أخذ حقهن من الآخرين بالقوة.

وتفسر هذه النتيجة بأن تعويد الأم أبنائها على أخذ حقوقهم من الآخرين بالقوة يجعل الطالبات يعتقدن بأن أسلوب القوة هو الأسلوب الأمثل للتعامل مع زميلاتهن، وهذا الاعتقاد قد ينتج عنه ممارسة الطالبات لسلوك التنمر، فعدم تعويد الوالدات بناتهن على اللجوء لأخذ حقوقهن بطرق سليمة يجعلهن يستمرون في

التنمر وقد يتعاظم ذلك السلوك لديهن بسبب اعتقادهن بأنـه ذلك حـق لهن.وتتفق هذه النتيجـة مع ما توصلت إليه دراسة (الصليهم، ٢٠١٧) بأن من أهم أسباب التنمر ودوافعـه هو التربية الأسـرية الخاطئة. كمـا تتفق مع ما توصلـت إليه دراسـة وونـغ وآخريـن (Wong et al) (٢٠٠٨م) بأن الأطفال الذين يكبرون في خلفية عدوانية أو يأتون منها هم أكثر عرضة للانخراط في العنف -إما كمتنمـر أو كضحيـة. ويتوافـق ذلـك مع مـا ذهبت إليه نظرية التعلم في مفهوم نموذج التعلم بالملاحظة حيث أن الطالبـة تتأثـر عندما تسـتخدم القوة فـي التعامل مع الآخرين بما يقابل سـلوكها مـن تعزيز أو عقاب فتعزيز الوالـدات لمبدأ اسـتخدام القوة لـدى فتياتهن يجعلهن يمارسـنه بصـورة مسـتمرة ضد الآخرين ويعـزز لديهن تلـك السـلوكيات وقـد يعـزز لديهـن تكرار اسـتخدام العنـف أو التنمر ضـد الآخرين ويدفعهن إلى ممارسـة التنمر ضد زميلاتهن في المدرسة.

- أشارت ما يقارب (٦٨,٤٪) من الطالبات بأن والداتهن يعتقـدن بـأن المعاملة القاسـية مـع الأبنـاء تجعلهم يتصرفون كما يجب. فالأمهات قد يلجأن أحياناً إلى تبني القسوة والقوة كأساليب في تربية وتوجيه الأبناء فعلـى سـبيل المثال قد تسـتخدم الأمهـات الصراخ أو الضـرب لإخضـاع الأبنـاء للتوجيهـات والأوامر والنواهـي ممـا قد يسـاهم في اكتسـاب الأبناء لتلك السـلوكيات ويجعل الطالبات يمارسن سلوك التنمر فـي تعاملهن مع زميلاتهن في المدرسـة. فاسـتمرار الأمهات في اسـتخدام أسـلوب القسـوة في التعامل مـع الأبنـاء يجعـل الأبناء يسـتمرون فـي تبني ذلك الأسـلوب ويلجؤون إلى ممارسة التنمر في تعاملهم زملائهـم فـي المدرسـة. وتتفق هـذه النتيجـة مع ما توصلـت إليه دراسـة (أبـو الحديد، محمـد،٢٠١٧) بـأن من أهم أسـباب التنمر هـو اسـتخدام الوالدين للعنـف بنسـبة (٧١,٤٢٪) في عينة الطالبات ونسـبة (٨٠٪) في عينة المرشدات. وتتفق أيضا هذه النتيجة مع مـا توصلت إليه دراسـة (الصليهـم، ٢٠١٧) بأن مـن أهم أسـباب التنمر ودوافعه هو التربية الأسـرية الخاطئـة. وتتفـق هـذه النتيجـة مع ما توصلـت إليه دراسـة فايفـر و بينكـوارت (Pfeiffer and Pin-quart) (٢٠١٤م) بـأن عدم الرضا عن الحياة يرتبط بممارسة البلطجة بشكل علني.كما تتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسـة لوسيا (Locia) (٢٠١٥) بـأن المتنمرون يميلون إلى الخروج من وضع عائلي مضطرب ولديهم آباء يسـتخدمون أساليب انضباطية قاسية. وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة بـاي (Bae) (٢٠١٥م) بـأن مـن العوامـل العائليـة المسـاهمة بالتنمر هي العنف المنزلي وإساءة معاملة الأطفـال كما تتفـق هذه النتيجة مع مـا توصلت إليه دراسـة وونـغ وآخريـن (Wong et al) (٢٠٠٨م) بـأن الأطفـال الذين يكبـرون في خلفيـة عدوانية أو يأتون منها هم أكثر عرضة للانخراط في العنف -إما كمتنمـر أو كضحيـة ويتوافق ذلك مـع مفهوم التعلم الكامـن والانتقائيـة فـي نظريـة التعلـم فقـد يلاحظ الأبناء استخدام والداتهم للقسوة أو لأساليب العنف في التربية فيتعلمون تلك السـلوكيات ويلجؤون إلى تطبيقها لاحقاً في المحيط المدرسي كما أن ملاحظة الطالبـات اسـتخدام والدتهن للقسـوة أو لأسـاليب العنف في التربية قد يجعل الطالبات يلجأن إلى تقليد بعـض من تلك الأفعال أو قد يتوارد إل أذهانهن من خـلال ملاحظتهن لسـلوك والداتهن كنمـاذج أفكار

أخرى كأن يستنبطن من خلال ملاحظتهن لسلوك والدتهن استقواء الأكبر سناً على الأصغر فيلجأن إلى الاستقواء والتنمر على الطالبات التي يصغرنهن سناً في المدرسة.

- أشارت ما يقارب (٧٠,٢٪) من الطالبات بأن والداتهن يغضبن عند محاولتهن مخالفة رأيهن.

وتفسر هذه النتيجة بأن عدم تقبل الأم مخالفة أبنائهن لآرائهن يضعف اكتسابهم لثقافة وأسلوب الحوار ويضعف تقبلهن لآراء الآخرين، فيتجنبون استخدام أسلوب الحوار في تعاملهم مع زملائهم في المدرسة وقد يسعون إلى فرض آرائهم على زملائهم في المدرسة باستخدام القوة ولا يتقبلون مخالفة زملائهم لآرائهم وقد يلجؤون إلى التنمر على كل من يختلف معهم أو يخالفهم الراي إن استمرار الأم في تعاملها مع أبنائها بجمود دون إتاحة الفرصة لهم للمشاركة في إبداء آرائهم يغرس لدى الأبناء مبدأ عدم تقبل آراء الآخرين مهما كانت ويتخذون ذلك منهجاً في حياتهم فلا يتقبلون تغير أفكارهم وآرائهم مهما احتوت من صواب أو خطأ وقد يكنون العداء ويسعون لأذية كل من يختلف معهم وتتفق أيضا هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (الصليهم، ٢٠١٧) بأن من أهم أسباب التنمر ودوافعه هو التربية الأسرية الخاطئة ويتوافق ذلك مع مفهوم نموذج التعلم بالملاحظة والانتباه للقدوة ومفهوم التعلم الكامن والانتقائية في نظرية التعلم حيث أن الطالبات يلاحظن توجهات وسلوكيات وانفعالات والدتهن ويلجأن إلى تقليدها فملاحظة الطالبات غضب والدتهن عند مخالفة آرائهن قد يجعلهن يكتسبن رفض الاختلاف في الآراء بينهن وبين الآخرين وقد يلجأن لاحقاً إلى رفض وعدم تقبل اختلاف الآراء بينهن وبين زميلاتهن في المدرسة ،فيقمن بالتصدي لكل من يختلف معهن في الراي بالطرق المختلفة والتي قد تتضمن تنمرهن على كل من يختلف معهن، ومن جانب الانتقائية الذي أشارت إليه نظرية التعلم فملاحظة الفتيات لجوء والدتهن إلى الغضب عند مخالفة أرائهن قد يؤدي إلى تعلمهن جانباً مختلفاً من ذلك السلوك كأن يتعلمن التصدي لمن يخالف آرائهن في المحيط المدرسي ولكن بطرق أخرى كاللجوء إلى مواجهة من يخالف آرائهن بممارسات العنف أو التنمر.

- أشارت ما يقارب (٦٥,٨٪) من الطالبات بأن والداتهن يرفضن مناقشة قرارتهن.

ويتقارب تفسير هذه النتيجة مع نتيجة الفقرة السابقة، فعدم تقبل الأمهات مناقشة أبنائهن لقرارتهن يضعف اكتساب الأبناء لأسلوب الحوار وقد تنغرس لدى الأبناء فكرة عدم قبول آراء الآخرين مما يؤثر على تعامهم مع زملائهم في المدرسة فلا يتقبلون من يخالف آرائهم وقرارتهم، ويعتقدون دوما بأن آرائهم وقراراتهم هي الأصح بل وقد يكنون العداء ويلجؤون إلى التنمر على كل من يعارض آرائهن أو يختلف معهن.وتتفق أيضا هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (الصليهم، ٢٠١٧) بأن من أهم أسباب التنمر ودوافعه هو التربية الأسرية الخاطئة.ويتوافق ذلك مع مفهوم نموذج التعلم بالملاحظة والانتباه للقدوة في نظرية التعلم حيث أن الطالبات يلاحظن توجهات وسلوكيات وانفعالات والدتهن ويلجأن إلى تقليدها فملاحظة الطالبات رفض والداتهن مناقشة قراراتهن قد يجعل الفتيات غير متقبلات لتوجهات وآراء الآخرين ويفضلن أن تكون

آرائهم وقراراتهم هي المتبعة وقد يسرن على ذلك النهج بين زميلاتهن في المدرسة فلا يتقبلن مداخلات وتوجهات وآراء زميلاتهن في مختلف الأمور، وقد يلجأن إلى مقاومة تلك الاختلافات بطرق سلبية كأن يقمن بممارسات التنمر ضد من يختلف معهن من الزميلات.

- أشارت ما يقارب (٥٧,٩٪) من الطالبات بأن والداتهن يتجاهلن الفصل في المشاجرات بينهن وبين إخوتهن وتفسر هذه النتيجة بأن تجاهل الأم الفصل في المشاجرات بين الأبناء قد يزيد من العنف لدى الأبناء مما يجعل السلوك العدواني سلوك اعتيادي لديهم وقد يساهم في ممارستهم لسلوك التنمر في المدرسة بل إن استمرار الأمهات في تجاهل مشاجرات الأبناء وسلوكياتهم العنيفة قد يجعل سلوك العنف يكبر ويتطور لديهن، فلا يقتصرن على ممارسته في محيط الأسرة والمدرسة بل قد يتعدونه إلى ما وراء ذلك ويتوافق ذلك مع مفهوم تنظيم الذات في نظرية التعلم حيث أن الفتيات حين يتشاجرن مع أخوتهن بالمنزل دون وجود ردع أو استهجان لسلوكهم من قبل والداتهن قد يتوقعون تقبلهن لتلك السلوكيات فلا تقتصر ممارستهم للمشاجرات ضد أخوتهم بالمنزل بل قد يلجؤون إلى ممارسة المشاجرات أو الاعتداءات أو التنمر في المحيط المدرسي فممارستهم للاعتداءات بصورة دائمة ضد زملائهم ينصب ضمن سلوكيات التنمر ومن جانب آخر فترتبط هذه النتيجة بمرحلة الدافعية في نظرية التعلم، فالأبناء عندما يلاحظون عدم تعرضهم للردع أو العقاب من قبل والدتهم عند مشاجرتهم فيما بينهم يجعلهم مستمرين في تلك الأفعال والسلوكيات وقد يلجؤون إلى افتعال المشاجرات ضد زملائهم في لمدرسة فيقمون بممارسة الاعتداءات أو التنمر على زملائهم بصورة دائمة.

- أشارت ما يقارب (٥٦,١٪) من الطالبات بأن والداتهن يحيرونهن في التعامل معهن بأساليب مختلفة.

إن تذبذب أساليب معاملة الأم لأبنائها تجعل الأبناء غير قادرين على تميز السلوك الأمثل في التعامل مع زملائهم مما يساهم في اضطراب سلوكياتهم وقد يساهم في ممارستهم لسلوك التنمر وهذا التذبذب في المعاملة قد ينتج عنه مستقبلا اضطرابات أخرى في سلوكيات الأبناء وتصرفاتهم. و تتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة فايفر و بينكوارت (Pfeiffer and Pinquart) (٢٠١٤م) بأن عدم الرضا عن الحياة يرتبط بممارسة البلطجة بشكل علني.

فالاضطراب في التعامل يؤدي إلى عدم قبول الأبناء لوضعهم في أسرهم وقد ينعكس على سلوكياتهم.

- أشارت ما يقارب (٤٨,٢٪) من الطالبات بأن والداتهن يتجاهلن مخالفتهن لأنظمة وتعاليم الأسرة.

وتفسر هذه النتيجة بأن تجاهل الأمهات مخالفة أبنائهم لأنظمة وتعاليم الأسرة قد يتسبب في تهاون الأبناء في الالتزام في الأنظمة المدرسية التي ترفض اعتداء الطلبة على بعضهم ومن بين المخالفات التي قد يتهاونون فيها هو ممارستهم لسلوك التنمر وقد يتطور تهاون الأبناء في الالتزام بالأنظمة فيتعودون على عدم احترام الأنظمة ويتجنبون اتباعها في مختلف مجالات الحياة ويتوافق ذلك مع مفهوم تنظيم الذات والدافعية في نظرية التعلم فالأبناء عندما يخالفون أنظمة وتعاليم

الأسـرة مـع تجاهـل والداتهم لتلـك المخالفات وعدم نصـح الأمهـات لأبنائهـم أو ردعهـم أو معاقبتهم على تلـك المخالفات قد يعزز لديهم تلك الممارسـات كما أنـه قـد يتبادر إلى أذهانهم بأن تلـك المخالفات مقبولة ويتوقعون عدم معارضة الآخرين لهم عند خروجهم عن الأنظمـة في مختلـف الأماكن التي قد تكون المدرسـة أحدها فقد يلجؤون إلى مخالفة الأنظمة المدرسية التي قـد يقـع من ضمنها ممارسـتهم لسـلوكيات التنمر ضد زملائهم في المدرسة.

- أشـارت (٦٧,٥٪) مـن الطالبـات بـأن والداتهـن لا يفرقن عادة في المعاملة بينهن وبين إخوتهن.

ويعنـي ذلـك بـأن معظـم أفراد العينة لـم يعانين في معظـم الأوقـات مـن تفرقـة والداتهـن بينهـن وبين إخوتهن.

- أشـارت (٦٩,٣٪) مـن الطالبـات بـأن والداتهـن لا يتجاهلن عادة النجاحات الآتي يحققنها.

وتفسـر هـذه النتيجـة بأن الأمهات عـادة ما يتفاعلن ويهتمون بنجاحات أبنائهم.

- أشـارت (٦٨,٤٪) مـن الطالبـات بـأن والداتهـن لا يهملن مساعدتهن عند مواجهة المشاكل المختلفة.

وتفسـر هـذه النتيجة بأن الأمهات عـادة ما يكترثون بمسـاعدة الأبنـاء وتوجيههم عند مواجهتهم للمشـاكل المختلفة.

ب- دور الأب:

- أشـارت مـا يقـارب (٨٦,٨٪) مـن الطالبـات بـأن والديهن يحذرونهم من إساءة التصرف مع الآخرين.

كشـفت نتائج الدراسـة بأن ما يقارب (٤٩,١٪) مـن آباء الطالبات المتنمرات مسـتوى تعليمهم جامعي فما فوق أي أن معظم آباء الطالبات المتنمرات مستوى تعليمهـم عالـي يحرصـون عـادة علـى تهذيب سـلوك فتياتهم ويرفضون إسـاءة فتياهـم المعاملة مع الآخرين إلا إن بعض الآباء قد يسـلك أساليب تربوية خاطئة في تهذيـب سـلوك فتياتهم وهذه الأسـاليب تنعكس سـلباً علـى تصرفاتهم مع الآخرين ونسـرد في النتائج القادمة بعض من هذه الأساليب، كما أن بعض الآباء قد يشجع فتياته على التنمر بصورة غير قصدية وغير مباشرة ويدل على ذلك نتيجة الفقرة التالية.

- أشـارت (٧٣,٧٪) مـن الطالبـات بـأن والديهـن يشجعونهن على أن يكن غالبات لا مغلوبات.

وهنـا نلاحـظ أنـه بالرغـم من حـرص الآبـاء على تحذير فتياتهم من إساءة التصرف مع الآخرين إلا أنهم يشـجعون فتياتهـم على التنمر بصورة غير مباشـرة وقد تكـون لاشـعورية أو غيـر مقصـودة من خلال تشـجيع فتياتهم على أن يكن غالبات لا مغلوبات وقد يعود ذلك إلـى محاولة الآباء الظهور أمـام الآخرين بصورة مثالية حيث يحرصون على حث أبنائهم أمام الآخرين بتجنب إساءة التصرفات إلا انهم قد يحثونهم على اتباع العنف في التصرف مـع الآخرين أو اخذ حقوهم من الآخرين باسـتخدام العنف كما قد يحث الآباء فتياتهم على عدم إسـاءة التصرف مع الآخرين الا انهـم يرفضون تعرض فتياتهـم للاعتداءات من الآخرين فقد يلجأ بعض الآباء فـي بعـض الحالات التي لا يجدون فيها تدخلاً سـليماً من قبل الإدارة المدرسية أو الأخصائيات الاجتماعيات لحـل المشـاكل ووقف الاعتـداءات التـي تتعرض لها فتياتهـم إلى تحريض فتياتهم على التصرف بعنف تجاه

زميلاتهن وقد لا تكتفي الطالبات باستخدام العنف في ردع من يعتدي عليها بل قد تتخذ ذلك السلوك منهجا في تعاملها مع زميلاتها فتلجأ الى تبني العنف والتنمر بصورة دائمة في تعاملها زميلاتها.

وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (الصليهم، ٢٠١٧) بأن من أهم أسباب التنمر ودوافعه هو التربية الأسرية الخاطئة ويتوافق ذلك مع مفهوم تنظيم الذات والانتباه للقدوة في نظرية التعلم حيث أن الطالبات يلجأن إلى ممارسة سلوكيات التنمر في البيئة التي يتوقعن إمكانية ممارسة ذلك السلوك فيها، وقد يسعين من خلال ممارسة التنمر إلى الوصول إلى أهداف معينة كالحصول على الغلبة بين زميلاتهن أو صد زميلاتهن عن ممارسة الاعتداءات عليهن كما أن الطالبات حين يتعرضن للاعتداءات أو التنمر من قبل زميلاتهن ويلاحظن عدم وجود ردع أو معاقبة لأولئك الطالبات جراء سلوكياتهم قد يلجأن إلى الاقتداء بسلوكيات أولئك الطالبات أو الرد عليهم بنفس الاعتداءات وقد يمارسن تلك الاعتداءات بصورة دائمة فينصب سلوكهن ضمن إطار التنمر.

- أشارت ما يقارب (٦٩,٣٪) من الطالبات بأن والديهن يغضبون عند محاولتهن مخالفة آرائهم.

وتفسر هذه النتيجة بأن عدم تقبل الآباء مخالفة أبنائهم لآرائهم ورفضهم إبداء أبنائهم لآرائهم قد يضعف إكساب الأبناء لثقافة وأسلوب الحوار، فيتجنبون استخدام أسلوب الحوار في تعاملهم مع زملائهم في المدرسة وقد يسعون إلى فرض آرائهم على زملائهم في المدرسة باستخدام القوة ولا يتقبلون مخالفة زملائهم لآرائهم وقد يلجؤون إلى التنمر على كل من يختلف معهم أو يخالفهم الرأي إن استمرار الآباء في تعاملهم مع أبنائهم بجمود دون إتاحة الفرصة لهم للمشاركة في إبداء آرائهم يغرس لدى الأبناء مبدأ عدم تقبل آراء الآخرين مهما كانت ويتخذونها منهجا في حياتهم فلا يتقبلون تغير أفكارهم وآرائهم مهما احتوت من صواب أو خطأ وقد يكنون العداء ويسعون لأذية كل من يختلف معهم.

وتتفق أيضا هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (الصليهم، ٢٠١٧) بأن من أهم أسباب التنمر ودوافعه هو التربية الأسرية الخاطئة ويتوافق ذلك مع مفهوم نموذج التعلم بالملاحظة والانتباه للقدوة ومفهوم التعلم الكامن والانتقائية في نظرية التعلم حيث أن الطالبات يلاحظن توجهات وسلوكيات وانفعالات آبائهن ويلجأن إلى تقليدها فملاحظة الطالبات غضب آبائهن عند مخالفة آرائهم قد يجعلهن يكتسبن رفض الاختلاف في الآراء بينهن وبين الآخرين وقد يلجأن لاحقاً إلى رفض وعدم تقبل اختلاف الآراء بينهن وبين زميلاتهن في المدرسة ،فيقمن بالتصدي لكل من يختلف معهن في الراي بالطرق المختلفة والتي قد تتضمن تنمرهن على كل من يختلف معهن، ومن جانب الانتقائية الذي أشارت إليه نظرية التعلم فملاحظة الفتيات تصدي آبائهن لمخالفتهن آرائهم بالغضب قد يؤدي إلى تعلمهن جانب مختلف من ذلك السلوك كأن يتعلمن التصدي لمن يخالف آرائهن في المحيط المدرسي ولكن بطرق أخرى كاللجوء إلى مواجهة من يخالف آرائهن بممارسات العنف أو التنمر.

- أشارت ما يقارب (٦٤,٩٪) من الطالبات بأن والديهن عودنهم على أخذ حقهن من الآخرين بالقوة.

وتفسر هذه النتيجة بأن تعويد الآباء أبنائهم على أخذ حقهم من الآخرين بالقوة يجعل الطالبات يعتقدن بأن أسلوب القوة هو الأسلوب الأمثل للتعامل مع زميلاتهن في المدرسة مما قد ينتج عنه ممارستهن لسلوك التنمر في المدرسة، فعدم تعويد الآباء بناتهم على اللجوء لأخذ حقهن بطرق سليمة يجعلهن يستمرين في التنمر وقد يتعاظم ذلك السلوك لديهن باعتقادهن تلك الممارسات حق لهن وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (الصليهم، ٢٠١٧) بأن من أهم أسباب التنمر ودوافعه هو التربية الأسرية الخاطئة كما تتفق مع ما توصلت إليه دراسة وونغ وآخرين (Wong et al)(٢٠٠٨م) بأن الأطفال الذين يكبرون في خلفية عدوانية أو يأتون منها هم أكثر عرضة للانخراط في العنف -إما كمتنمر أو كضحية ويتوافق ذلك مع ما ذهبت إليه نظرية التعلم في مفهوم نموذج التعلم بالملاحظة من حيث أن الطالبة تتأثر عندما تستخدم القوة في التعامل مع الآخرين بما يقابل سلوكها من تعزيز أو عقاب فتعزيز الآباء لمبدأ استخدام القوة لدى فتياتهم يجعلهن يمارسنه بصورة مستمرة ضد الآخرين ويعزز لديهن تلك السلوكيات وقد يعزز لديهن تكرار استخدام العنف أو التنمر ضد الآخرين وقد يدفعهن إلى ممارسة التنمر ضد زميلاتهن في المدرسة.

- أشارت ما يقارب (٦١,٤٪) من الطالبات بأن والديهن يرفضون مناقشة قرارتهم.

إن عدم تقبل الآباء مناقشة أبنائهم لقرارتهم يضعف اكتساب الأبناء لأسلوب الحوار وقد تنغرس لدى الأبناء فكرة عدم قبول آراء الآخرين مما يؤثر على تعاملهم مع زملائهم في المدرسة فلا يتقبلون من يخالف آرائهم وقرارتهم ويعتقدون دوماً بأن آراءهم وقراراتهم هي الأصح بل وقد يكنون العداء ويلجؤون إلى التنمر على كل من يعارض آرائهم أو يختلف معهم. وتتفق أيضا هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (الصليهم، ٢٠١٧) بأن من أهم أسباب التنمر ودوافعه هو التربية الأسرية الخاطئة. ويتوافق ذلك مع مفهوم نموذج التعلم بالملاحظة والانتباه للقدوة في نظرية التعلم حيث أن الطالبات يلاحظن توجهات وسلوكيات وانفعالات آبائهن ويلجأن إلى تقليدها فملاحظة الطالبات رفض آبائهن مناقشة قراراتهم قد يجعل الفتيات غير متقبلات لتوجهات وآراء الآخرين ويفضلن أن تكون آرائهم وقراراتهم هي المتبعة وقد يسرن على ذلك النهج بين زميلاتهن في المدرسة فلا يتقبلن مداخلات وتوجهات وآراء زميلاتهن في مختلف الأمور، وقد يلجأن إلى مقاومة تلك الاختلافات بطرق سلبية كأن يقمن بممارسات التنمر ضد من يختلف معهن من الزميلات في المدرسة.

- أشارت ما يقارب (٥٨,٨٪) من الطالبات بأن والديهن يعتقدون بأن المعاملة القاسية مع الأبناء تجعلهم يتصرفون كما يجب وتفسر هذه النتيجة بأن الآباء قد يلجؤون أحياناً إلى تبني القسوة والقوة كأساليب في تربية وتوجيه الأبناء فعلى سبيل المثال قد يستخدم الآباء الصراخ أو الضرب لإخضاع الأبناء للتوجيهات والأوامر والنواهي مما قد يساهم في اكتساب الأبناء لتلك السلوكيات وقد يجعل الطالبات يمارسن سلوك التنمر في تعاملهن مع زميلاتهن في المدرسة وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (أبو الحديد، محمد،٢٠١٧) بأن من أهم أسباب التنمر هو استخدام الوالدين للعنف بنسبة (٧١,٤٢٪) في عينة الطالبات ونسبة (٨٠٪)

في عينة المرشدات وتتفق أيضا هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (الصليهم، ٢٠١٧) بأن من أهم أسباب التنمر ودوافعه هو التربية الأسرية الخاطئة وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة فايفر و بينكوارت (Pfeiffer and Pinquart) (٢٠١٤م) بأن عدم الرضا عن الحياة يرتبط بممارسة البلطجة بشكل علني كما تتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة لوسيا (Locia) (٢٠١٥) بأن المتنمرون يميلون إلى الخروج من وضع عائلي مضطرب ولديهم آباء يستخدمون أساليب انضباطية قاسية وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة باي (Bae)(٢٠١٥م) بأن من العوامل العائلية المساهمة بالتنمر هي العنف المنزلي وإساءة معاملة الأطفال وتتفق أيضا مع ما توصلت إليه دراسة وونغ وآخرين (Wong et al)(٢٠٠٨م) بأن الأطفال الذين يكبرون في خلفية عدوانية أو يأتون منها هم أكثر عرضة للانخراط في العنف -إما كمتنمر أو كضحية ويتوافق ذلك مع مفهوم التعلم الكامن في نظرية التعلم فقد يلاحظ الأبناء استخدام آبائهم للقسوة أو لأساليب العنف في التربية فيتعلمون تلك السلوكيات ويلجؤون إلى تطبيقها لاحقا في المحيط المدرسي.

كما يتوافق ذلك مع نظرية التعلم من حيث الانتقائية في التعلم فقد تلاحظ الطالبات استخدام آبائهن للقسوة أو لأساليب العنف في التربية فتقلد بعضاً من تلك الأفعال أو قد يتوارد إل ذهنها من خلال ملاحظتها لسلوك النموذج أفكار أخرى كأن تستنبط من خلال ملاحظتها لسلوك والدها استقواء الأكبر سناً على الأصغر فتلجأ إلى الاستقواء والتنمر على الطالبات التي يصغرنها سناً في المدرسة.

- أشارت ما يقارب (٥٤,٤٪) من الطالبات بأن والديهم يحيرونهم في التعامل معهن بأساليب مختلفة.

إن تذبذب أساليب معاملة الآباء لأبنائهم تجعل الأبناء غير قادرين على تميز السلوك الأمثل في التعامل مع زميلاتهم مما يساهم في اضطراب سلوكياتهم وقد يساهم في ممارستهم لسلوك التنمر وهذا التذبذب في المعاملة قد ينتج عنه مستقبلا اضطرابات أخرى في سلوكيات الأبناء وتصرفاتهم وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة فايفر و بينكوارت (Pfeiffer and Pinquart) (٢٠١٤م) بأن عدم الرضا عن الحياة يرتبط بممارسة البلطجة بشكل علني فالاضطراب في التعامل يؤدي إلى عدم قبول الأبناء لوضعهم في أسرهم كما ينعكس على سلوكياتهم .

- أشارت ما يقارب (٤٣,٩٪)من الطالبات بأن والديهن يتجاهلون الفصل في المشاجرات بينهن وبين إخوتهن.

وتفسر هذه النتيجة بأن تجاهل الآباء الفصل في المشاجرات بين الأبناء قد يجعل الأبناء متساهلين في ممارسة السلوكيات وقد يزيد من العنف لدى الأبناء ويصبح السلوك العدواني سلوك اعتيادي لديهم وقد يساهم في ممارستهم لسلوك التنمر في المدرسة بل ان استمرار الآباء في تجاهل مشاجرات الأبناء وسلوكياتهم العنيفة قد يجعل سلوك العنف يكبر ويتطور لديهم فلا يقتصرون على ممارسته في محيط الأسرة والمدرسة بل قد يتعدونه إلى ما دون ذلك ويتوافق ذلك مع مفهوم تنظيم الذات في نظرية التعلم حيث أن الفتيات حين يتشاجرن مع أخوتهن بالمنزل دون وجود ردع أو

استهجان لسلوكهم من قبل آبائهن قد يتوقعن تقبلهم لتلك السلوكيات فلا تقتصر ممارستهم للمشاجرات على أخوتهم بالمنزل بل قد يلجؤون إلى ممارسة المشاجرات أو الاعتداءات أو التنمر في المحيط المدرسي فممارستهم للاعتداءات بصورة دائمة ضد زملائهم ينصب ضمن سلوكيات التنمر ومن جانب آخر فترتبط هذه النتيجة بمرحلة الدافعية في نظرية التعلم، فالأبناء عندما يلاحظون عدم تعرضهم للردع أو العقاب من قبل آبائهم عند مشاجرتهم فيما بينهم يجعلهم مستمرين في تلك الأفعال والسلوكيات وقد يلجؤون إلى افتعال المشاجرات ضد زملائهم في لمدرسة فيقمون بممارسة الاعتداءات أو التنمر على زملائهم بصورة دائمة.

- أشارت ما يقارب (٤٠,٤٪) من الطالبات بأن والديهن يتجاهلون مخالفتهن لأنظمة وتعاليم الأسرة.

وتفسر هذه النتيجة بأن تجاهل الآباء مخالفة أبنائهم لأنظمة وتعاليم الأسرة قد يتسبب في تهاون الأبناء في الالتزام في الأنظمة المدرسية التي ترفض اعتداء الطلبة على بعضهم ومن بين المخالفات التي قد يتهاون فيها الطلبة هو ممارستهن لسلوك التنمر وقد يتطور تهاون الأبناء في الالتزام في الأنظمة فيتعودون على تجاوز الحدود وعدم احترام الأنظمة وتجنب اتباعها في مختلف مجالات الحياة ويتوافق ذلك مع مفهوم تنظيم الذات والدافعية في نظرية التعلم فالأبناء عندما يخالفون أنظمة وتعاليم الأسرة مع تجاهل آبائهم لتلك المخالفات وعدم نصح الآباء لأبنائهم أو ردعهم أو معاقبتهم على تلك المخالفات قد يعزز لديهم تلك الممارسات كما أنه قد يتبادر إلى أذهانهم بأن تلك المخالفات مقبولة ويتوقعون عدم معارضة الآخرين لهم عند خروجهم عن الأنظمة في مختلف الأماكن التي قد تكون المدرسة أحدها فقد يلجؤون إلى مخالفة الأنظمة المدرسية التي قد يقع من ضمنها ممارستهم لسلوكيات التنمر ضد زملائهم في المدرسة.

- أشارت (٦٧,٥٪) من الطالبات بأن والديهن لا يتجاهلون النجاحات التي يحققنها.

وتفسر هذه النتيجة بأن الآباء عادة ما يتفاعلون ويهتمون بنجاحات أبنائهم.

- أشارت (٦٣,٢٪) من الطالبات بأن والديهن عادة لا يهملون مساعدتهم عند مواجهتهم للمشاكل المختلفة.

وتفسر هذه النتيجة بأن الآباء عادة ما يهتمون بمساعدة الأبناء وتوجيههم عند مواجهتهم للمشاكل المختلفة.

- أشارت (٦٤,٠٪) من الطالبات بأن والديهن عادة لا يفرقون المعاملة بينهن وبين إخوتهن. ويعني ذلك بأن معظم أفراد العينة لم يعانين في معظم الأوقات من تفرقة والديهن بينهن وبين إخوتهن.

ثانيا- دور المدرسة في ممارسة الطالبات المتنمرات في مدارس التعليم العام للتنمر:

- أشارت ما يقارب (٧٣,٧٪) من الطالبات بأن الإدارة المدرسية تتعامل مع الطالبات بصرامة.

إن الإدارة المدرسية لابد أن تتخذ الصرامة أسلوبا للتعامل مع الطالبات في بعض المواقف والأحداث لفرض الانضباط، فالتساهل والرخاوة من قبل الإدارة المدرسية في بعض المواقف قد تتيح للطالبات الاعتداء

والأذية على زميلاتهم دون وجود رادع لهن مما يساهم في زيادة التنمر لدى الطالبات إلا أن الإفراط في الصرامة قد يخلق جواً من التوتر بين الطالبات فقد تأخذ الصرامة منحى سلبياً في بعض الأحيان إذا استخدمت بصور خاطئة كان يتم معاقبة جميع الصف بسبب خطأ صادر من بعض الطالبات مما يسبب تنمر بعض الطالبات عليهن رغبة في الانتقام، أو أن يتم معاقبة الطالبات المخطئات بضربهن أو توبيخهن أمام جميع الفصول مما يضع الطالبات في حرج وقد يلجأن إلى التنمر على الطالبات لرفع مكانتهن في نظر الطالبات ولإهابة الطالبات منهن كما أن استمرار الإدارة المدرسية على هذا النهج قد يزيد من بغض الطالبات لبعضهم وتنمرهم على بعضهم وقد يؤدي إلى كراهية الطالبات للتعلم وللمحيط الدراسي.

- أشارت ما يقارب (٦٥,٨٪) من الطالبات بحدوث تحيز من قبل المعلمات لطالبات دون الأخريات.

إن تحيز المعلمات لطالبات دون الأخريات قد يولد الغيرة بينهن وقد يجعل الطالبات الأخريات يتحاملن على الطالبات الآتي تم تميزهن فيلجأن إلى التنمر عليهن، كما قد تكتسب الطالبات من معلماتهن تفضيل بعض الطالبات دون الأخريات وقد ينبذن بعض الطالبات ويلجأن إلى التنمر عليهن كما أن استمرار المعلمات في تفضيل بعض الطالبات دون الأخريات قد يضعف وجود بيئة تعليمة تعاونية، وقد يضعف مستوى التحصيل الدراسي لدى الطالبات، وقد يؤدي إلى بغض الطالبات للمدرسة، كما انه قد يزيد من الغل بين الطالبات ويجعلهن يلجأن إلى محاولة الانتقام من زميلاتهن بالتنمر عليهن أو أذيتهن بأي صورة كانت.

ويتوافق ذلك مع مفهوم نموذج التعلم بالملاحظة ومفهوم العمليات الإبدالية في نظرية التعلم، حيث أن الطالبات قد يلاحظن تمييز أو تحيز المعلمات لطالبات دون الأخريات فيتأثرن بسلوك معلماتهن ومما يزيد تأثرهن هو المكانة والسلطة التي تحظى بها المعلمة فقد تقتدي الطالبات بسلوك التحيز الصادر من قبل بعض المعلمات فيلجأن إلى التحيز إلى بعض الطالبات ونبذ بعض الطالبات ولا شك أن ذلك النبذ أو التحيز إذا استمر وتكرر يعد تنمراً اجتماعياً.

- أشارت ما يقارب (٦٥,٨٪) من الطالبات زميلاتهن يشجعنهن على أخذ حقوقهن من الآخرين بالقوة.

وتفسر هذه النتيجة بأنه قد يكون للزميلات دور في لجوء الطالبات لاستخدام القوة ضد الأخريات وقد تتنمر بعض الطالبات على الأخريات بتشجيع وإقناع من زميلاتهن بزعمهن أنه حق لهن فاستمرار تأثر الطالبات بأفكار زميلاتهن الآتي يشجعنهن على استخدام القوة دون وجود توجيه وتوعية للطالبات تحثهم على تجنب استخدام العنف أو التنمر قد يغرس لديهن مبدأ أن القوة هي الوسيلة المناسبة للتعامل مع الآخرين والوسيلة المناسبة لحل المشكلات في مختلف الأمور والمواقف ويتوافق ذلك مع مفهوم عمليات تنظيم الذات والدافعية في نظرية التعلم فالطالبات حين يحظين بتشجيع من قبل زميلاتهن على أخذ حقوقهن بالقوة فإن ذلك يعزز لديهن هذا المبدأ كما أنهن يتوقعن بأن استخدامهن للقوة تجعلهن يحظين بالمكانة بين زميلاتهن وبين الطالبات الأخريات في المحيط المدرسي مما يجعلهن مندفعات دائما لاستخدام أساليب القوة أو العنف في مختلف المواقف، فاستمرار التشجيع أو التعزيز من

قبل الزميلات قد يؤدي إلى لجوء الطالبات إلى ممارسة سلوكيات التنمر ضد زميلاتهن ومن ناحية أخرى قد يساهم في استمرارهن في استخدام أساليب القوة ضد بعض الطالبات بصورة دائمة ولا شك أن ذلك ينصب أيضاً في إطار التنمر حيث أن الطالبة تسعى الى استخدام القوة والعدوان بصورة دائمة ضد الآخرين لتحظى بتأييد وتشجيع من قبل زميلاتها.

- أشارت (٣٤,٢٪) من الطالبات بوجود قوانين مدرسية تردع الطالبات عند ممارسة سلوك التنمر في بعض الأحيان، بينما أشارت (١١,٤٪) بأنه نادراً ما توجد قوانين مدرسية رادعة لسلوك التنمر، بنما أشارت (٢٤,٦٪)إلى عدم وجود قوانين مدرسية تردع الطالبات عند ممارسة سلوك التنمر.

وتفسر هذه النتيجة بأن عدم وجود قوانين مدرسية تردع الطالبات عند ممارسة سلوك التنمر بصورة دائمة تجعل الطالبات المتنمرات يتساهلن في ممارسة سلوك التنمر، كما أن تساهل الإدارة في تطبيق الأنظمة على بعض الطالبات أو استثنائهن من العقاب يعزز لديهن سلوك التنمر فعدم وجود القوانين الرادعة بصورة دائمة يجعل الطالبات المتنمرات يداومن في ممارسة التنمر، كما قد تلجأ الطالبات الأخريات إلى تقليد سلوك الطالبات المتنمرات وممارسة التنمر في حال عدم ملاحظتهم وجود أنظمة رادعة للتنمر، ولا شك أن ذلك يعيق سير العملية التعليمية بصورة طبيعية ويتوافق ذلك مع مفهوم نموذج التعلم بالملاحظة ومفهوم العمليات الإبدالية ومفهوم عمليات تنظيم الذات والكف والتحرير والدافعية في نظرية التعلم، فمن ناحية قد تلاحظ بعض الطالبات سلوكيات العنف أو التنمر خارج محيط المدرسة ولكن لا تمارسه في نطاق المدرسة إلا في حال لاحظت قيام طالبات أخريات يمارسن أفعال التنمر في محيط المدرسة، فإذا لاحظت ردات فعل تعزيزية أو لاحظت عدم حصول الطالبات المتنمرات على الردع أو العقاب جراء أفعالهن فإنها تلجأ الى ممارسة التنمر وتحرر السلوك الذي لاحظته سابقا ، كما أن بعض الطالبات الأخريات اللآتي لم يلاحظن سلوكيات التنمر إلا من قبل زميلاتهن في محيط المدرسة قد يلجأن إلى الاقتداء بالطالبات المتنمرات وتقليد سلوكياتهن في حال لاحظن التعزيز للمتنمرات أو لاحظن عدم شجب أفعالهن وعدم حصولهن على الردع أو العقاب، ففي هذه الحالة فالطالبات يتوقعن أنه لن يترتب على قيامهن بسلوكيات التنمر أية عواقب سلبية أو يتوقعن أن ممارستهن للتنمر ستجعلهن يحظين بالتعزيز من قبل الآخرين.

- أشارت ما يقارب (٦١,٤٪) من الطالبات بوجود تجاهل من قبل بعض المعلمات لتصرفات الطالبات المتنمرات وتفسر هذه النتيجة بأن تجاهل بعض المعلمات لتصرفات الطالبات المتنمرات يجعلنهن مستمرات في تصرفاتهن دون خشية أو مبالاة بنتائج قيامهن بالتنمر على زميلاتهن لعدم تعرضهن للردع أو المنع مقابل تلك السلوكيات كما أن استمرار التجاهل من قبل المعلمات لسلوكيات الطالبات المتنمرات وعدم تدخلهن لإيقاف ذلك السلوك يعزز لدى المتنمرات سلوك التنمر وقد يتطور بصورة أكبر، بالإضافة إلى أن تجاهل بعض المعلمات لسلوكيات الطالبات المتنمرات قد يؤدي إلى تعزيز سلوك التنمر لدى الطالبات الأخريات فيلجأن إلى تقليد زميلاتهن لأنهن لم يلاحظن حصول المتنمرات على أية

عواقب رادعة لتصرفاتهن وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة جروم وهاين (Grumm and Hein) (٢٠١٢م) بأن أثر استراتيجيات المعلمين للتعامل مع حوادث التنمر لها دور كبير في تقليل التنمر كما تتفق هذه النتيجة مع ما ذهبت إليه دراسة (علوان ٢٠١٦) بأن (٤٥٪) من المستجوبين ذهبوا إلى أن المعلمين لم يحاولوا إيقاف سلوك التنمر رغم علمهم عنه.

وتختلف هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة واتش وآخرين (Wachs et al) (٢٠١٨م) حيث أشارت إلى أن (٧١,٢٪) من المعلمين يتدخلون في حالة اكتشاف التنمر ويتوافق ذلك مع مفهوم نموذج التعلم بالملاحظة ومفهوم العمليات الإبدالية والكف والتحرير والدافعية في نظرية التعلم، فالطالبات في المحيط المدرسي يتأثرن بسلوكيات التنمر الصادرة من قبل زميلاتهن وقد يلجأن الى الاقتداء بتصرفاتهن وتقليدها وهذا التأثر أو الاقتداء يكون راجع لردات الفعل التي تواجه بها الطالبات المتنمرات في المحيط المدرسي فاذا لاحظت الطالبات ردود فعل تستنكر وترفض سلوك الطالبات المتنمرات ولاحظت تعرضهن للعقوبات جراء أفعالهن فإن ذلك سيردع الطالبات المتنمرات وغيرهن عن ممارسة سلوكيات التنمر، وعلى العكس من ذلك فإذا لاحظت الطالبات حصول المتنمرات على التعزيز أو لاحظن تجاهل المعلمات أو الإدارة المدرسية لتلك الأفعال، وعدم استنكارها ومقابلة تلك السلوكيات بالردع أو العقاب فان ذلك يشجع الطالبات على ممارسة التنمر ومن ناحية أخرى فقد تلاحظ بعض الطالبات سلوكيات التنمر خارج محيط المدرسة كأن تلاحظه أو تتعلمه من خلال مخالطة بعض الأقارب أو الجيران أو من خلال متابعة مواقع التواصل الاجتماعي ولكن تخشى ممارستها دخل المحيط المدرسي، فاذا لاحظت ممارسة بعض الزميلات لسلوكيات التنمر في المدرسة مع تجاهل المعلمات لتلك الأفعال وعدم مواجهة الطالبات للعقوبات جراء أفعالهن فان ذلك يجعل الطالبة تحرر السلوكيات التي لاحظتها سابقاً وتمارس التنمر ضد زميلاتها في المحيط الدراسي وعلى وجه العموم فالتعزيز والعقاب يمثل دوراً مهماً في استمرار السلوك، أو وقفه فملاحظة الطالبات وجود التجاهل من قبل بعض المعلمات لتصرفات الطالبات المتنمرات وعدم ردعهن ومعاقبتهن فإن ذلك يكون دافع لتقليد الطالبات واقتدائهن بسلوكيات الطالبات المتنمرات كما أنه يساهم في استمرار الطالبات المتنمرات في ممارسة أفعال التنمر.

- أشارت ما يقارب (٥٥,٣٪) من الطالبات باستعانة بعض المعلمات بالطالبات المتنمرات في ضبط النظام المدرسي وتفسر هذه النتيجة بأن استعانة المعلمات بالطالبات المتنمرات في ضبط النظام يعزز سلوك التنمر لديهن فيمارسن ذلك السلوك استغلالا لمكانتهن كما قد يعزز ذلك قيام الطالبات الأخريات بتقليد الطالبات المتنمرات وممارسة سلوك التنمر لكي يحظين بالمكانة التي حظيت بها الطالبات المتنمرات ويتوافق ذلك مع مفهوم نموذج التعلم بالملاحظة والانتباه للقدوة ومفهوم العمليات الإبدالية ومفهوم عمليات تنظيم الذات، والكف والتحرير والدافعية في نظرية التعلم، فمن ناحية قد تتأثر الطالبات بسلوكيات التنمر الصادرة من قبل زميلاتهن، فيتعلمن تلك السلوكيات ويلجأن الى تقليدها بسبب ملاحظتهن لما يقابل سلوك

الطالبات المتنمرات من تعزيز بمنحهن السلطة والاستعانة بهن من قبل بعض المعلمات في ضبط النظام المدرسي ومن ناحية أخرى، فاستعانة بعض المعلمات بالطالبات المتنمرات في ضبط النظام المدرسي يمنحهن السلطة والمكانة بين زميلاتهن، وقد يعزز لديهن القيام بسلوكيات التنمر، كما أن امتلاك الطالبات المتنمرات للمكانة او السلطة يجعل بعض الطالبات يلجأن إلى ممارسة سلوكيات التنمر والاقتداء بسلوكيات الطالبات المتنمرات سعياً للوصول للمكانة والسلطة التي تحظى بها الطالبات المتنمرات ومن جانب آخر فبعض الطالبات قد يلاحظن سلوكيات التنمر خارج محيط المدرسة كأن يلاحظنه أو يتعلمنه من خلال مخالطة بعض الأقارب أو الجيران، أو من خلال متابعة مواقع التواصل الاجتماعي، ولكن يخشين ممارسته داخل المحيط المدرسي، فاذا لاحظن ممارسة بعض الزميلات لسلوكيات التنمر في المدرسة دون أن ينالهن أذى أو عواقب سلبية جراء أفعالهن بل العكس من ذلك فقد يحظين على المكانة ويُمنحن السلطة باستعانة بعض المعلمات بهن في ضبط النظام المدرسي مما يجعل أولئك الطالبات يحررن السلوكيات التي لاحظنها سابقاً ويمارس التنمر ضد زميلاتهن في المحيط الدراسي .

- أشارت ما يقارب (٤٦,٥٪) من الطالبات بوجود تشجيع لهن من قبل زميلاتهن على إساءة التعامل مع الآخرين وتفسر هذه النتيجة بأن الزميلات يلعبن دوراً مهماً في قيام الطلبات المتنمرات بسلوك التنمر فتشجيع زميلاتهن لهن على إساءة التصرف مع الآخرين يساهم في لجوئهن واندفاعهن إلى ممارسة سلوكيات التنمر لإرضاء زميلاتهن وللحصول على المكانة بينهن فاستمرار تأثر الطالبات بأفكار زميلاتهن دون وجود توجيه وتوعية للطالبات تحثهم على احترام الآخرين وحسن التعامل معهم يجعل الطالبات يستمرون في إساءة التصرفات والتنمر على الطالبات رغبة في كسب زميلاتهن وللمحافظة على مكانتهن بينهن ويوافق ذلك مفهوم عمليات تنظيم الذات والدافعية في نظرية التعلم، حيث أن بعض الطالبات يسعين إلى الحصول على الصيت والمكانة بين زميلاتهن، ففي حال كانت الزميلات يشجعن على إساءة التصرف مع الآخرين فإن ذلك قد يعزز سلوك التنمر لدى الطالبات حيث أنهن يتوقعن أن إساءتهن المعاملة مع الآخرين وممارستهن لسلوكيات التنمر سيمنحهن القبول والتعزيز من قبل زميلاتهن.

- أشارت ما يقارب (٤٤,٧٪) من الطالبات بضعف أو انعدام التواصل بين أسرهن ومدارسهن لمتابعتهن.

إن ممارسة التنمر من قبل بعض الطالبات مع وجود ضعف أو انعدام في التواصل بين أسرهن ومدارسهن قد يجعل الطالبات يمارسن سلوك التنمر لضمانهن بعدم إبلاغ أسرهن بممارستهن وتجاوزاتهن فغالبية الأسر لا تقبل باعتداء أبنائهم على الآخرين وإلحاقهم الضرر بهم، ويدل على ذلك النتيجة التي توصلت إليها هذه الدراسة والتي ذهبت إلى أن ما يقارب (٩٠,٤٪) من الأمهات و(٨٦,٨٪) من الآباء يحذرون أبناؤهم من إساءة التصرف مع الآخرين، وهذا يدل على أن الغالبة من الأمهات والآباء لا يقبلون إساءة أبنائهم المعاملة مع الآخرين إضافة إلى ذلك فضعف التواصل بين الأسرة والمدرسة يقلل من إمكانية حل مشكلات الطالبات فقد يكون ممارسة الطالبات لسلوك التنمر

راجع لعوامل مدرسية وقد يكون راجع لعوامل خارج محيط المدرسة فيلزم تكاتف كل من الأسرة والمدرسة وتجاوب كل منهما مع الآخر لمعرفة الأسباب الكامنة وراء ذلك السلوك للحد منه ولمعالجته، فعدم تجاوب أحد الطرفين يضعف من مستوى معالجة سلوك التنمر لدى الطالبات وتتوافق هذه النتيجة مع مفهوم تنظيم الذات في نظرية التعلم فالطالبات المتنمرات قد يمارسن سلوكيات التنمر باعتقادهن بعدم علم أسرهن بتلك الممارسات أو التجاوزات، وبالتالي فهن يتوقعن سلامتهن من العقوبة أو الردع أو الاستنكار من قبل الأهل لجهلهم بممارسة فتياتهم لسلوكيات التنمر.

- أشارت (٤٣,٩٪) من الطالبات بعدم سخرية المعلمات منهن أمام الطالبات.

وتفسر هذه النتيجة بأن المعلمات عادة يحرصن على عدم السخرية من الطلبات أمام زميلاتهن، وفي حال سخرية المعلمات من الطلبات أمام زميلاتهن فإن ذلك قد يضع الطالبة في موضع حرج أمام زميلاتها مما يقلل من شأنها وقد يؤدي إلى حقدها على زميلاتها مما يجعلها تلجأ إلى التنمر عليهن لرفع شأنها بينهن، ولتحقيق المكانة والمهابة بين الطالبات، وقد تلجأ بعض الطالبات إلى التنمر على زميلاتهن بالسخرية منهن اقتداء بسلوك أولئك المعلمات.

- أشارت (٤٤,٧٪) من الطالبات بعدم وجود رفض من قبل بعض المعلمات منحهن الفرص للمشاركة في الأنشطة المدرسية وتفسر هذه النتيجة بأن المعلمات عادة يحرصن على تفعيل مشاركة الطالبات في الأنشطة المدرسية ومنح الطالبات الفرص للمشاركة في الأنشطة، وفي حال رفض بعض المعلمات منح بعض الطالبات الفرص للمشاركة في الأنشطة المدرسية واقتصارها على المتميزات أو المتفوقات، وعدم إتاحة الفرص للطالبات الأخريات لإبراز أو تنمية مهارتهن فإن ذلك قد يؤدي إلى لجوء الطالبات إلى أساليب وممارسات سلبية كتنمرهن على زميلاتهن رغبة في إظهار وإبراز أنفسهن أمام الأخريات.

- أشارت (٥١,٨٪) من الطالبات بعدم شتم المعلمات لهن عند عدم فهمهن للدرس.

ويظهر من خلال هذه النتيجة بأن المعلمات عادة يحرصن على تعليم الطالبات بمرونة وبالرغم من ذلك إلا أن الطالبات يمارسن التنمر. أما في حال قيام المعلمات بشتم الطالبات فإن ذلك قد يؤدي إلى إحراج الطالبة المشتومة والتقليل من شأنها أما زميلاتها، وقد تلجأ إلى ممارسة ذات السلوك على الطالبات الأخريات وشتمهن لرفع شأنها بينهن ولتحقيق المكانة والمهابة بينهن، كما قد تلجأ بعض الطالبات إلى التنمر على زميلاتهن بشتمهن اقتداء بسلوك أولئك المعلمات وتختلف هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة باي (Bae) بأنه يمكن للعلاقات الجيدة بين الطلاب والمعلمين أن تقلل من خطر مشاركة الأطفال في البلطجة ولا شك بأن شتم المعلمات للطالبات تعني بأن هناك اضطراباً في العلاقة بين المعلمات وطالباتهن.

- أشارت (٦٦,٧٪) من الطالبات بعدم وجود تشجيع من قبل زميلاتهن لهن على التنمر على بعض الطالبات.

وتدل هذه النتيجة على أن الطالبات المتنمرات يذهبن إلى أن تنمرهن لم يكن بتشجيع من قبل زميلاتهن

وفي نفس الوقت فقد أشارت ما يقارب (٦٥,٨٪) من الطالبات بأن زميلاتهن يشجعنهن على أخذ حقوقهن من الآخرين بالقوة، كما أشارت ما يقارب (٤٦,٥٪) من الطالبات بوجود تشجيع لهن من قبل زميلاتهن على إساءة التعامل مع الآخرين وهذا يدل على أن المتنمرات قد يحظين بتشجيع من قبل الزميلات على الاعتداء على بعض الطالبات في بعض الأوقات إلا أن الطالبة المتنمرة قد تمارس الاعتداء بشكل دائم ومتكرر لتحظى بالإعجاب والمكانة بين زميلاتها ومن جانب آخر فالطالبات المتنمرات قد يمارسن التنمر بتشجيع من قبل زميلاتهن ولكن قد يكون التشجيع بأساليب غير مباشرة، فقد تحصل الطالبة المتنمرة على تحريض من قبل زميلاتها على الاعتداء على الآخرين من خلال إقناعها بأن ذلك حق لها حتى ولم يكن ذلك، أو قد تحظى الطالبة المتنمرة بتشجيع الزميلات لها على إساءة التصرف والاعتداء على الآخرين وهذا يعد تنمراً إلا أن الطالبة المتنمرة لا تعي ذلك أو تخشى الاعتراف به.

- أشارت (٧٠,٢٪) من الطالبات بعدم وجود تشجيع من قبل زميلاتهن لهن على اختراق الأنظمة والقوانين.

وتُفسَّر هذه النتيجة بأن الطالبات لا يشجعن زميلاتهن على تجاوز أنظمة وقوانين المدرسة.

- أشارت (٧٠,٢٪) من الطالبات بعدم تكرارهن الاعتداء على بعض الطالبات حتى لا يصبحن ضحية للاعتداء وهذا يعني أن ممارسة الطالبات لسلوك التنمر لا يعود غالباً إلى خوفهن من الوقوع ضحية لاعتداء زميلاتهن عليهن وتختلف هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة(شطيبي ،بوطاف ،٢٠١٤م) أن أفراد العينة يلجؤون إلى سلوكيات التنمر كوسيلة وقائية من العنف بسبب شعورهم بالقلق المستمر من إمكانية حدوثه بنسبة (٦٧٪).

- أشارت(٧٢,٨٪) من الطالبات بأن ازدحام الصفوف بالطالبات لم يسمح لهن بالاعتداء على زميلاتهن.

وهذا يعني أن ممارسة الطالبات لسلوك التنمر لا يرجع غالباً إلى ازدحام الصفوف الدراسية.

- أشارت (٧٦,٣٪) من الطالبات بأن ضعف الرقابة في بعض مرافق المدرسة لم يشجعهن على الاعتداء على زميلاتهن وهذا يدل على أن ضعف الرقابة لم يساهم في تنمر الطالبات في المدرسة، أو قد يدل على وجود الرقابة في مختلف مرافق المدرسة وتختلف هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة لوسيا (Locia) (٢٠١٥) أن وجود رقابة وإشراف من قبل البالغين على الشباب يجعلهم أقل عرضة للتنمر.

- أشارت (٧٩,٠٪) من الطالبات بأنهن لم يقمن بالتنمر على بعض الطالبات تقليداً لزميلاتهن فقد لا تمارس زميلات الطالبات المتنمرات سلوك التنمر، وأيضاً قد لا يكون الدافع من تنمر الطالبات هو التقليد لزميلاتهن.

- أشارت (٧٦,٣٪) من الطالبات بعدم لجؤهن إلى التنمر رغبة في الترويح عن النفس وهذا يعني أن تنمر الطالبات لا يعود إلى رغبتهن في الترويح عن النفس، مما يدل على أن لجوء الطالبات للتنمر عائد إلى أسباب أخرى.

- أشارت (٨٤,٢٪) من الطالبات بعدم تعرضهن

للضرب من قبل المعلمات عند عدم حلهن للواجب.

وتشير هذه النتيجة إلى أن المعلمات عادة يحرصن على تعليم الطالبات بمرونة ولا يستخدمن أساليب الضرب، وبالرغم من ذلك إلا أن الطالبات يمارسن التنمر، بمعنى أن تنمر الطالبات غير عائد إلى تعرضهن للضرب من قبل معلماتهن وتختلف هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة باي (Bae) بأنه يمكن للعلاقات الجيدة بين الطلاب والمعلمين أن تقلل من خطر مشاركة الأطفال في البلطجة فضرب المعلمات للطالبات تعني بأن هناك اضطراب في العلاقة بين المعلمات وطالباتهن.

- أشارت (٨٤,٣٪) من الطالبات بأن إخفاقهن الدراسي لم يدفعهن إلى التنمر على زميلاتهن.

وتفسر هذه النتيجة بأن الطالبات المتنمرات قد يكنّ غير مخفقات دراسياً، وقد يكنّ مخفقات دراسياً إلا إن إخفاقهن لم يساهم في معظم الأحوال في ممارستهن لسلوك التنمر وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة(دخان،٢٠١٥) بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لتأثير التحصيل الدراسي في مجالي التنمر الجسدي والتنمر اللفظي والمعنوي(٠,٠٥) وتختلف هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (شطيبي، بوطاف،٢٠١٤م) أن من الدوافع الكامنة وراء سلوكيات التنمر هو المستوى الدراسي بنسبة(٤١,٧-٥٨,٣). وتختلف هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة باي (Bae)(٢٠١٥م) بأن تورط الأطفال في البلطجة يتناقص مع تقدم تعليم الأطفال وارتفاع درجاتهم.

- أشارت (٨٧,٧٪) من الطالبات بأن تفوقهن الدراسي لم يدفعهن إلى التنمر على زميلاتهن.

وتفسر هذه النتيجة بأن الطالبات المتنمرات قد يكنّ غير متفوقات دراسياً، وقد يكنّ متفوقات دراسياً إلا أن تفوقهن لم يساهم في معظم الأحوال في ممارستهن لسلوك التنمر وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة(دخان،٢٠١٥) بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لتأثير التحصيل الدراسي في مجالي التنمر الجسدي والتنمر اللفظي والمعنوي(٠,٠٥). وتختلف هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (شطيبي، بوطاف ،٢٠١٤م) أن من الدوافع الكامنة وراء سلوكيات التنمر هو المستوى الدراسي بنسبة(٤١,٧-٥٨,٣).

ثالثاً: دور مواقع التواصل الاجتماعي في ممارسة الطالبات المتنمرات في مدارس التعليم العام للتنمر.

- أشارت ما يقارب (٤٨,٢٪) من الطالبات إلى تكرارهن بعض الألفاظ النابية التي المتداولة في مواقع التواصل الاجتماعي على مسامع زميلاتهن في المدرسة وتفسر هذه النتيجة بأن الطالبات قد يكتسبن بعض الألفاظ النابية من خلال متابعتهن لمواقع التواصل الاجتماعي فيلجأن إلى تكرارها على زميلاتهن في المدرسة، كما أن قلة أو انعدام تلقي الأبناء للتوعية والتوجيه بتجنب تكرار الألفاظ النابية المتداولة في مواقع التوصل الاجتماعي وتجنب اقتباس وتقليد ما يعرض في تلك المواقع يجعل الأبناء يستمرون في اقتباس وتكرار تلك الألفاظ كما أن تكرار الطالبات في المدرسة لتلك الألفاظ دون حصولهن على النصح أو الردع عن التفوه بها يجعلهن يعتدن على تكرارها في المحيط المدرسي وخارجه، وقد تتأثر الطالبات الأخريات بزميلاتهن فيكتسبن تلك الألفاظ ويرددنها ويتوافق ذلك مع مفهومي نموذج التعلم بالملاحظة

والعمليات الإبدالية في نظرية التعلم، فتأثر وتعلم الطالبات لسلوكيات التنمر قد لا يقتصر على ملاحظتهم، أو اقتدائهم بالنماذج الحية المباشرة فقد تلاحظ الطالبات تداول الألفاظ النابية من قبل بعض الأفراد في مواقع التواصل الاجتماعي أو قد تشاهد تداولها عبر بعض البرامج المطروحة في تلك المواقع فتكتسب تلك الألفاظ وتطلقها على زميلاتها في المدرسة بصورة مستمرة.

- لم توافق (٦٥,٨٪) من الطالبات على أنهن يكررن الاعتداء على زميلاتهن لتقمص أدوار بعض الشخصيات في مواقع التواصل الاجتماعي وقد يعود ذلك إلى ضعف تأثر الطالبات بمشاهد الاعتداء؛ لعدم ميولهن لتلك الممارسات أو لخشيتهن من تقليد تلك الأدوار، كما قد يعود ذلك إلى عدم متابعة الفتيات لشخصيات تبث صور من الاعتداءات عبر مواقع التواصل الاجتماعي أو قد يعود إلى وجود تقنين من قبل الأهل للمحتوى الذي يتابعه أبنائهم.
- لم توافق (٧٧,٢٪) من الطالبات على أن مشاهدة البرامج التي تحتوي على مشاهد العنف في مواقع التواصل الاجتماعي يدفعهن إلى ممارسة العنف ضد زميلاتهن وهذا يعني أن ممارسة الطالبات لسلوك التنمر غير مرتبط بمشاهدة البرامج التي تحتوي على مشاهد العنف في مواقع التواصل الاجتماعي وقد يعود ذلك إلى خشية الفتيات من تقليد تلك الممارسات أو قد يرجع إلى عدم ميول الطالبات إلى متابعة ذلك النوع من البرامج وقد يعود إلى عدم ميولهن لتقليد تلك الممارسات بحكم طبيعة جنسهن، فالفتيات غالباً ما يملن إلى متابعة ما يختص بالمكياج أو تنسيق الأزياء أو الاهتمام بالمظهر على وجه العموم، كما قد يعود ذلك إلى وجود تقنين من قبل الاهل للمحتوى المتابع من قبل الابناء وتختلف هذه النتيجة عما توصلت إليه دراسة (أبو الحديد، محمد،٢٠١٧م) بأن من أهم أسباب التنمر هو محاكاة التلفاز والبرامج التي تحتوي على مشاهد العنف.

كما تختلف هذه النتيجة عما توصلت إليه دراسة(الصليهم،٢٠١٧) بأن من أهم أسباب التنمر ودوافعه هو مشاهدة القنوات المرئية وألعاب البلاي ستيشن العنيفة بمتوسط(٤,٣٤).

- لم توافق (٨٠,٧٪) من الطالبات على أن الألعاب الالكترونية العنيفة تشجعهن على ممارسة العنف بالواقع.

وقد يعود ذلك إلى عدم توجه الطالبات إلى ذلك النوع من الألعاب الالكترونية أو لضعف تأثرهن بتلك الألعاب، أو قد يعود إلى حرص الأهالي على إبعاد أبنائهم عن الدخول أو اللعب بتلك الألعاب وتختلف هذه النتيجة عما توصلت إليه دراسة(الصليهم،٢٠١٧) بأن من أهم أسباب التنمر ودوافعه هو مشاهدة القنوات المرئية وألعاب البلاي ستيشن العنيفة بمتوسط(٤,٣٤) لم توافق (٧٨,٩٪) من الطالبات على أن مشاهدة الإعلانات عبر مواقع التواصل الاجتماعي التي تحتوي على مشاهد العنف يحفزهن على تقليدها وهذا يعني أن ممارسة الطالبات لسلوك التنمر غير مرتبط مشاهدة الإعلانات التي تحتوي على مشاهد العنف عبر مواقع التواصل الاجتماعي وقد يرجع ذلك إلى عدم ميول الطالبات إلى تقليد تلك المشاهد أوقد يعود إلى وجود التوعية الكافية من قبل الأسرة لأبنائهم بتجنب

تقليـد تلك المشـاهد لم توافـق (٨٢,٤٪) من الطالبات بأن حـدوث الضجة الإعلامية للأحـداث التي يتخللها العنـف يحفزهن على القيام بذلك السـلوك وهذا يعني أن ممارسـة الطالبات لسـلوك التنمر غير مرتبط بما يثار عبـر مواقع التواصل الاجتماعي لم توافق (٨٣,٣٪) من الطالبـات على أنهن يقمن بالتنمر على زميلاتهن اقتداء بتصرفـات بعض مشـاهير مواقع التواصـل الاجتماعي وقـد يرجع ذلك إلـى عدم وجود ميول لـدى الطالبات لتقليـد تلك التصرفات، كما قـد يرجع ذلك إلى وجود تقنيـن من قبل الأهل للمحتوى والشـخصيات المتابعة من قبل الأبناء.

- لـم توافـق (٨٦٪) مـن الطالبـات علـى أن تعرضهن للاعتـداء عبر مواقـع التواصل الاجتماعـي يدفعهن إلـى الاعتـداء علـى زميلاتهـن فـي المدرسـة وقـد يرجع ذلك إلى عـدم تعرض الطالبات للاعتداء عبر مواقع التواصل الاجتماعي، أو قد تتعرض الطالبات للاعتـداء عبـر مواقـع التواصل الاجتماعـي لكن لا يكون تعرضها للاعتـداء في تلك المواقع هو الدافع إلى تنمرها على زميلاتها وتختلف هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسـة جروم وهاين (Grumm and Hein) (٢٠١٢م) حيـث ذهبـت إلى ارتبـاط التنمر بالمدرسة بظواهر التنمر الإلكتروني.

رابعاً: أبرز أشـكال التنمر الشائعة لدى الطالبات في مدارس التعليم العام:

- أن أبـرز أشـكال التنمـر الشـائعة لـدى طالبـات في مـدارس التعليم العام تمثلت في بُعد أشـكال التنمر اللفظـي بمتوسـط (١,٣٥ مـن ٣) يليها بُعد أشـكال التنمر الاجتماعي بمتوسـط (١,٢١ مـن ٣)، وأخيراً جاء بُعد أشكال التنمر الجسدي بمتوسط (١,١٥ من ٣) أظهـرت النتائـج السـابقة بأن أبرز أشـكال التنمر الشـائعة لدى طالبات التعليم العام هو التنمر اللفظي يليه التنمر الاجتماعي بينما كان التنمر الجسدي أقل أشكال التنمر شيوعاً.

وقـد يرجـع ذلك إلى طبيعة الفتيـات حيث لا يملن إلـى ممارسـة العنـف الجسـدي، كمـا يعـود ممارسـة الطالبات لأشـكال التنمر اللفظي يليه التنمر الاجتماعي أكثر من التنمر الجسدي لخشيتهن من ملاحظة الآخرين لسـلوكهن وخشـيتهن من العواقـب التي قـد تنتج عند ممارستهن سلوك التنمر الجسدي وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسـة (أبو عرار،٢٠١٠م) بأن مستوى سـلوك التنمـر متدني لـدى الطلبة حيث بلغ المتوسـط الحسـابي الكلـي لسـلوك التنمـر(١,٦٢) وتتفـق هـذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسـة (بدرانه،٢٠١٢م) بأن مجال السـلوك التنمري اللفظي جاء في المرتبة الأولى حيث بلغ المتوسط الحسابي(١,٧٩) يليه مجال السلوك التنمـري الاجتماعـي حيـث بلـغ المتوسـط الحسـابي (١,٧٦) يليه مجال السلوك التنمري الجسمي حيث بلغ المتوسـط الحسـابي(١,٦٢) كما تتفق هـذه النتيجة مع مـا توصلت إليه دراسـة(علوان،٢٠١٦م) بأن أكثر أنواع التنمر التقليدي شـيوعا هو السـخرية بإطـلاق الألقاب بنسـبة (٤٠,٩٪)، ويـندرج ذلـك تحـت أشـكال التنمر اللفظـي وتتفق هـذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسـة (شـطيبي، بوطـاف ،٢٠١٤م) بأن أكثر سـلوكيات التنمر إقرار من قبل عينة البحث هو التنمر اللفظي بنسبة (٧٥-٨٣,٣) كما تتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسـة عتيق وغونيري (Atik and Gu¨neri) (٢٠١٣م) بأن سـلوكيات البلطجة الأكثر شـيوعًا هي التنمـر والإيذاء

اللفظي وهما أكثر أنواع البلطجة والإيذاء شيوعًا و تختلف هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (أبو عرار،٢٠١٠م) بأن التنمر الجسدي يأتي بالمرتبة الأولى بمتوسط (١,٦٤) يليه التنمر اللفظي حيث بلغ(١,٦١) وتتفق أيضا هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة تشن وتشنغ (Chen and Cheng) (٢٠١٣م) حيث أظهرت أنه لم يوجد فرق كبير في إجابات الطلاب عندما يتم شرح مفهوم البلطجة لهم وعندما لا يتم شرحه وفي هذه الدراسة بالرغم من شرح وبيان أشكال التنمر للطالبات وبالرغم من أنه تم تصنيف عينة الدراسة على أنهن متنمرات من قبل المرشدات في المدارس ومن قبل المتدربات في مجال الخدمة الاجتماعية إلا أنهن أجبن في معظم الفقرات بعدم ممارستهن لأشكال التنمر المطروحة.

المراجع العربية:

أبو عرار،كايد. علاقة سلوك التنمر لدى طلبة المرحلة الإعدادية في منطقة بئر السبع بأنماط المعاملة الوالدية والنوع الاجتماعي. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم التربوية والنفسية، جامعة عمان العربية،٢٠١٠م.

أبو العزم، أحمد. معجم الغني الزاهر. ط١. الرباط: مؤسسة الغني للنشر٢٠١٣م.

إبراهيم، سليمان. نظريات في التعلم الإنساني. الرياض: مكتبة الشقري٢٠١٣م.

أبو الحديد، فاطمة علي؛ ومحمد، دعاء عبدالحميد. المسؤولية الاجتماعية للمرشدة الطلابية في مواجهة مشكلة التنمر المدرسي، المجلة العربية لدراسات وبحوث العلوم التربوية والإنسانية، (٨)، ١٦٨-١٩٤. ٢٠١٧م

أبو النصر، مدحت. مناهج البحث في الخدمة الاجتماعية. ط١.القاهرة:المجموعة العربية للتدريب والنشر٢٠١٧م.

بدرانه، ليلى. مصادر الدعم الاجتماعي وعلاقتها بالسلوك التنمري لدى المراهقين. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم التربوية والنفسية، عمان: جامعة عمان العربية،٢٠١٢م

البرنامج الوطني للحد من التنمر،(د.ت) : http:// cutt.us/v1a2Q .

التل، أمل يوسف. التعلم والتعليم. عمان: دار كنوز المعرفة٢٠٠٩م.

حسن، عبد الباسط محمد. أصول البحث الاجتماعي. ط٤. القاهرة: دار الكتب المصرية٢٠١١م.

دخان، إياد عمر. المهارات الاجتماعية وعلاقتها بسلوكيات التنمر لدى الطلبة في منطقة الناصرة. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم التربوية والنفسية، عمان: جامعة عمان العربية، ٢٠١٥م

الزغول، عماد عبد الرحيم. نظريات التعلم. عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع٢٠١٠م.

سينغ، ليلي. نصف اليافعين في العالم يعانون من عنف الأقران في مدارسهم أو في محيطها — اليونيسف. الرابط https://cutt.us/PBsnn .

سليم، ليا. ١٣ سبباً تستوجب منا القضاء على العنف في المدارس الرابط https://cutt.us/36h56 .

شطيبي، فاطمة الزهراء؛ وبوطاف، علي. واقع التنمر في المدرسة الجزائرية مرحلة التعليم المتوسط،

دراسات نفسية، (١١)، ٧١-١٠٤. ٢٠١٤م

الصبحيين، علي موسى والقضاة، محمد فرحان. سلوك التنمر عند الأطفال والمراهقين (مفهومه-أسبابه-علاجه). ط١. الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية٢٠١٣م.

الصليهم، عبد الرحمن. ظاهرة التنمر عند طلاب المرحلة الابتدائية من وجهة نظر المعلمين. ط١.الرياض: دار المفردات للنشر والتوزيع٢٠١٧م.

الطلافحة، فؤاد طه؛ وعربيات، أحمد عبدالحليم. نظريات التعلم والتعليم وتطبيقاتها في غرفة الصف. ط١. عمان: دار الإعصار العلمي٢٠١٤م.

عبدالرحمن، محمد السيد. نظريات الشخصية. ط١. القاهرة: دار قبا للطباعة والنشر والتوزيع ١٩٩٨م.

علوان، عماد عبده. أشكال التنمر في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية بين الطلاب المراهقين بمدينة أبها، مجلة التربية،١(١٦٨)، ٤٣٩-٤٧٣. ٢٠١٦م

قطامي، نايفة؛ والصرايرة، منى. الطفل المتنمر. ط١. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع٢٠٠٩م.

القرنية، نهى محمد؛ وعبد ربه، مجدي محمد؛ والشربيني، محمد محمد .العوامل الشخصية والاجتماعية ودورها في تكوين سلوك التنمر عند الطلبة من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين رسالة ماجستير ، كلية الآداب والعلوم الاجتماعية، مسقط: جامعة السلطان قابوس ٢٠١٩م

محمود، حمدي شاكر؛ وأحمد، هويدا أعلام. علم النفس التربوي للمعلمين والمعلمات.ط١ حائل: دار الاندلس للنشر والتوزيع ٢٠٠٤م.

المحيسن، مبارك. دور الإدارة المدرسية في معالجة المشكلات السلوكية لدى طلاب المرحلة الثانوية في محافظة الأحساء. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، الرياض: جامعة الملك سعود١٤٢٨هـ.

المراجع الأجنبية:

- Atik, G., Guneri, O. Y. (2013). CorA-tik, G., Guneri, O. Y. (2013). Correlates of teachers' ways of handling bullying. School Psychology International,34(6),658-673.
- Bae, H. (2015). Bullying involvement of Korean children in Germany and in Korea. School Psychology International, 37(1), 3-17.
- Chen, L., Cheng, Y. (2013). Prevalence of school bullying among secondary students in Taiwan: Measurements with and without a specific definition of bullying. School Psychology International, 34(6),707-720..
- Grumm, M., Hein, S. (2012). Correlates of teachers' ways of handling bullying. School Psychology International, 34(3). 299-312.
- Lucia, S. (2015).Correlates of bullying in Switzerland. European Journal of Criminology, 13(1),50-66.
- Pfeiffer, J. P., Pinquart, M. (2014).

Bullying in German boarding schools: A pilot study. School Psychology International, 35(6), 580–591.

- Wachs, S., Bilz, L., Niproschke, S., Schubarth, W. (2018). Bullying Intervention in Schools: A Multilevel Analysis of Teachers' Success in Handling Bullying From the Students' Perspective. Journal of Early Adolescence, 39(5),642 –668.
- Wong, D. S., Lok, D. P., Lo, T. W., Ma, S. K. (2008). School Bullying Among Hong Kong Chinese Primary Schoolchildren. Youth & Society, 40(1),35-54.

التفاعل الافتراضي عبر شبكات التواصل الاجتماعي: دراسة ميدانية على عينة من الشباب الجامعي

د. عبد الرحمن بن محمد الخراشي

أستاذ علم الاجتماع التنمية والتغير الاجتماعي المساعد، قسم الاجتماع والخدمة الاجتماعية ، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

المستخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى بحث التفاعل الافتراضي عبر شبكات التواصل الاجتماعي، وهي دراسة ميدانية تم تطبيقها باستخدام منهج المسح الاجتماعي وبالاعتماد على أداة الاستبانة، وتم تطبيق الدراسة الميدانية على عينة غرضية بلغت (٣٥٣) من طلاب وطالبات جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. كشفت النتائج الميدانية عن مجموعة من خصائص التفاعل الافتراضي وهي: أن الصداقة في العالم الواقعي وصلة القربى وأصدقاء الدراسة تعد من أهم معايير وشروط الدخول في التفاعل الافتراضي عبر وسائل التواصل الاجتماعي، وأن السن لا يشكل متغير حاسما في هذا التفاعل، كما كشفت النتائج عن أن التفاعل الافتراضي يقوم على الثقة والاحترام المتبادل، وأنه يحقق عدد من الاشباعات، وأنه يتفق مع معايير المجتمع، بالإضافة إلى أن المتفاعلون عبر هذه العلاقات يستخدمون مهارات التواصل الاجتماعي بنوعيها اللفظي وغير اللفظي. كما كشفت النتائج أن المعرفة الجيدة ببرامج التواصل والقدرة على المحاورة والإقناع تعد من أهم متطلبات التفاعل الافتراضي، وأن مشاغل الحياة العامة تمثل أهم الموضوعات التي يدور حولها ذلك التفاعل.

الكلمات المفتاحية: وسائل التواصل الاجتماعي، المجتمع الافتراضي، الشباب، نظرية الحضور الاجتماعي

Virtual interaction via social media networks: a field study on a sample of youth university students

Abstract

This study aimed to research the virtual interaction through social media networks, and it is a field study that was applied using the social survey approach and depends on the questionnaire. The field study was applied on sample of (353 students) from Imam Mohammed bin Saud Islamic University.

The field results revealed a set of characteristics of virtual interaction, which is: friendship in the real world, kinship, and study fellowship are all among the most important criteria and conditions for entering into virtual interaction through social media. However, the age is not a decisive variable in this interaction. The results also revealed that virtual interaction is based on trust and mutual respect, and it achieves a number of gratifications, as well as it conforms to society's standards. Those who interacting on these relationships use both verbal and non-verbal communication skills. Moreover, the results revealed that good knowledge of communication programs and the ability to interview and persuade are among the most important requirements for virtual interaction. The concerns of public life represent the most important topics that this interaction revolves.

Keywords: social media, virtual community, youth, social presence theory.

مقدمة

أضحت وسائل التواصل الاجتماعي تلعب دوراً هاماً ومحورياً في حياة الإنسان، فقد طغت تلك الوسائل في كافة المناشط البشرية، حتى أصبحت من أساسيات ملامح دورة الحياة اليومية التي تعيشها كافة المجتمعات الإنسانية، ولا فرق في ذلك بين مجتمع غني وفقير أو بين مجتمع متقدم وآخر نامي.

كما أن وسائل التواصل الاجتماعي في الوقت الراهن تمثل شكل من أشكال التطور للاتصال البشري، وهو أمر ليس بجديد، فقد سبق ذلك أن احتلت وسائل سابقة هذا الدور واحتلت ذات المكانة في وقتها كالراديو والتلفزيون ، التي لعبة دوراً هاماً في مرحلة من التي عاشتها المجتمعات الإنسانية، وقد تحدث عن ذلك العالم دنيال بل (مجتمع الصورة)، تلا ذلك في حقبة تالية ظهور مفهوم (القرية العالمية) الذي تحدث عنه عالم الاجتماع الأمريكي مارسال ماكلوهان، وذلك لوصف حالة التقارب الشديد الذي آلت إليه المجتمعات في ظل ما أحدثته الثورة التقنية في مجال الاتصال، تلك الثورة التي تحول العالم بفضلها إلى ما يشبه القرية الصغيرة، التي يعرف أفرادها بعضهم البعض، ومكنتهم تلك الثورة من التواصل المستمر والسريع، ونعيش اليوم في مجتمع يعج بشبكات وتطبيقات التواصل الاجتماعي المختلفة.

فمع بداية العقد الأول من القرن الحادي والعشرين، طرأ العديد من التغيرات التقنية العميقة أدت الى تغير كثير من أشكال التواصل والتفاعل الإنساني، وتعد هذه الطفرة التقنية المتقدمة من الانجازات التي حققتها الثورة الجديدة في مجال الاتصال، إذ أصبح هناك الكثير من الاندماج بين برمجيات وتطبيقات الحاسب الآلي وتقنيات الاتصال، مما أسهم في ظهور شكل وجيل جديد من البرمجيات الحديثة التي أسهمت في أحداث نقلة نوعية في الاتصال الإنساني، والتي يعبر عنها بمصطلح وسائل التواصل الاجتماعي.

كما ساهمت تقنية المعلومات والاتصال الرقمي الحديث بشكل كبير على ربط التواصل بين الشعوب بمختلف توجهاتها الحضارية، متجاوزة بذلك الحدود السياسية والجغرافية، والعزلة الحضارية التي كانت تعيشها معظم المجتمعات البشرية، إذ يشهد عالمنا المعاصر تحولات كبيرة في تكنولوجيا الاتصال، تؤثر في العلاقات السياسية والاقتصادية والاجتماعية، كما تؤثر في أنماط التفكير في المجتمعات المختلفة، وقد لعبت شبكات التواصل الاجتماعي الرقمية دورا هاماً في مد الإنسان بكثير من المعلومات والمواقف والاتجاهات، مساهمة بذلك في تشكيل وعيه وبإعداده ليكون أكثر قدرة على التأثير في الآخرين واستمالتهم. (المدني،٢٠١٤،ص.٣٩٧).

وتؤكد الدراسات على أن تزايد أعداد المشتركين في تلك الشبكات وخاصة فئه الشباب في العالم العربي أدى إلى تصاعد تأثيرها شبكات التواصل الاجتماعي ودورها في المجتمع وتحولاته الجارية، بالإضافة إلى زيادة تأثيرها في عملية تشكيل الرأي العام مقارنة بالوسائل التقليدية. (مشري،٢٠١٢،ص.١٥٧).

وربما يعود الدور المتزايد لتلك الشبكات في قدرتها على تشكيل الوعي لدى الشباب ومن ثم تحديد مساراتهم الحياتية بما فيها اختياراتهم وعلاقاتهم التفاعلية، وذلك نتيجة الحرية التي تتيحها تلك الوسائل

في التعامل مع المعلومات، بالإضافة إلى حرية اختيار الموضوعات وتحرير النصوص وسهولة البث وقلة التكلفة. (محمدين،٢٠١٢،ص.٦٤٧).

وبناء على ذلك يتضح بأن وسائل التواصل الاجتماعي على تنوع تطبيقاتها تمارس دورا يعتد به في مسألة تشكيل الوعي لكافة أفراد المجتمع بوجه عام ولشريحة الشباب على وجه الخصوص، وهو ما أكدت عليه الدراسات الحديثة في مجال العلوم الاجتماعية والإنسانية في علم الاجتماع وعلم النفس والاتصال والإعلام بالإضافة إلى الدراسات في العلوم التربوية، فكافة تلك العلوم تؤكد على النتائج العميقة وغير المتوقعة في بعض الأحيان لوسائل التواصل الاجتماعي، من حيث قدرتها على التأثير العميق وعلى نطاق واسع في بنية ونمط شبكة العلاقات الاجتماعية وما يرتبط بها من أنساق اجتماعية لكافة مؤسسات المجتمع بداية من الأسرة، مرورا بباقي مؤسسات المجتمع الحكومية منها وغير الحكومية، فمن علاقات التعارف العادية إلى الصداقات الافتراضية التي تصل في بعض الأحيان إلى الحميمية ينجم عنها عقود زواج محلية وعالمية، كما تسهم شبكات التواصل الاجتماعي في فتح نطاقات للعمل فضلا عن حركة النقل الثقافي الكبيرة التي تمر عبر تلك الوسائل، حتى أصبحت وسائل التواصل الاجتماعي تمثل شكلاً مهما من أشكال التحول والتشكل الإنساني في العصر الحديث. (Siricharoen,2012,p.476).

مشكلة الدراسة

تشير الدراسات إلى أنه إذا كان الاتصال يوسم في كل عصر من عصوره بأبرز الوسائل الاتصالية التي ظهرت في حقبة أو حقب معينة، فإن هذا العصر هو عصر الشبكات الاجتماعية، فحالة الاندماج أو التقارب الحاصل بين وسائل الإعلام اليوم والترابط الشبكي بين وسائل الاتصال القديمة والجديدة افرز اتصالا شبكيا ومتشبكا في الوقت نفسه على نحو غير مسبوق، وهذا التوجه هو سمة العصر وآخذ في التنامي على نحو مطرد، فهو السمة الرئيسة لوسائل الاتصال الحالية والمستقبلية.(الشامي،٢٠١٧،ص.٢).

ويشكل التطور السريع في الشبكات الاجتماعية إلى ما يمكن أن نطلق عليه «ثورة البيانات الاجتماعية» والتي تعد نقلة نوعية في نمط التواصل والتفاعل الإنساني، من حيث زيادة الشراكة بين البشر في المعلومات الشخصية وما ينجم عن ذلك من تعزيز التفاعل بينهم في شتى بقاع الأرض دون الخضوع للمحددات التقليدية التي كانت تحكم شبكة العلاقات الاجتماعية في الماضي، خاصة محدد المكان والزمان.

وتعد مسألة تبادل البيانات الاجتماعية قبل خمسة عشر عاما من الآن مسألة غاية في الصعوبة نظرا لارتفاع تكاليف مشاركة هذا النوع من البيانات والاتصالات بين عامة الناس مما لا يجعلهم لا يقبلون عليها ويرونها غير مجدية، إلا أن التطور الذي طرأ على تقنيات الاتصال الخاصة بشبكات التواصل الاجتماعي بداية من عام ٢٠٠٤ جعل بالإمكان تحقيق هذا النوع من التفاعل الافتراضي، فأصبحت البيانات المتبادلة بين الأفراد تسمح لهم بتشارك أماكن اقامتهم وكافة البيانات ذات الطابع الشخصي كتاريخ ومحل الميلاد، وأسماء المدارس التي تم الحصول على التعليم فيها، بالإضافة إلى مشاركة الهويات والأعمال التي قام بها

الإنسان، كما تمكن تلك الوسائل من مشاركة الصور الشخصية ومقاطع الفيديو وغيرها مما يفكر فيه الإنسان على مدار الوقت، ولا يكاد يمر شهر واحد حتي تقوم هذه الوسائل والتطبيقات على تطوير نفسها وإضافة العديد من المزايا التي تسهم وتسهل تبادل المزيد من المعلومات بين مستخدميها.

وقد أدى كل ذلك إلى تشكل ما اطلق عليه العلماء والباحثين مسميات متنوعة منها «مجتمع الشبكات» و»المجتمع الرقمي» و»المجتمع الافتراضي»، ويشترك هذا المجتمع في خصائص أساسية، بينما يتمايز بعضها عن الآخر بمميزات تفرضها طبيعة الشبكة ومستخدميها، ومن أبرز الخصائص المتوفرة في هذا المجتمع هم الأصدقاء والعلاقات التي تنتج عن تفاعلهم من خلال هذه التطبيقات الرقمية، وهم بمثابة الأشخاص الذين يتعرف عليهم الشخص لغرض معين، وتتيح المواقع والتطبيقات المختلفة التي يتكون منها هذا المجتمع مميزات أخرى عديدة منها ارسال الرسائل وانشاء ألبومات الصور ومشاركتها مع الأصدقاء، وإنشاء مجموعات الاهتمام، فضلا عن التفاعلية، حيث سعت مواقع الشبكات الاجتماعية منذ بداية ظهورها إلى تجسيد التفاعلية بين أفرادها لضمان الاستمرار والتطور، وبناء مصالح مشتركة بين المستخدمين من خلال العديد من القنوات كالالعاب والموسيقي وسوق المال والسياسة والصحة. (المدني،٢٠١٤،ص.٣٩٩-٤٠٠).

وقد أكدت الدراسات على الدور الفاعل الذي تمارسه وسائل التواصل الاجتماعي في تشكيل التفاعلات الإنسانية بين المستخدمين، حيث تتمتع تلك الشبكات بعدد من الخصائص منها: المشاركة، حيث تشجع تطبيقات التواصل الاجتماعي المشتركين على المساهمات والتعليقات، حيث ساعدت على الانفتاح والعالمية لسهولة تواصل الأفراد مع غيرهم متخطية جميع الحواجز والقيام بتبادل المعلومات، فضلا عن خاصية المجتمع، كما تتيح للمجتمعات المحلية التواصل مع المجتمعات الدولية حول مصالح أو اهتمامات مشتركة، إضافة إلى الترابط فهي عبارة عن شبكة اجتماعية مترابطة مع بعضها البعض عبر الوصلات والروابط التي توفرها. (الدوي،٢٠١٧،ص.٧). ويمكن الإشارة إلى ما تتميز به تلك الوسائل فيما يتعلق بالانفتاح والمجتمع، وهما الخاصيتين المهمتين في مسألة تشكيل العلاقات التفاعلية الافتراضية لدى الشباب من مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي.

في ضوء ذلك قد جاءت هذه الدراسة التي يحاول الباحث من خلالها الإجابة على المشكلة البحثية في تساؤل رئيس عام: ما أهم خصائص ومحددات التفاعل الاجتماعي الافتراضي بين الشباب؟

أسئلة الدراسة

- تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة على التساؤلين الفرعيين التاليين:
- ما أهم خصائص التفاعل الافتراضي بين الشباب عبر وسائل التواصل الاجتماعي؟
- ما اهم محددات العلاقات الافتراضية بين الشباب عبر وسائل التواصل الاجتماعي؟

أهداف الدراسة

تسعى الدراسة إلى تحقيق هداف عام تحدد في: وصف وتحليل أهم خصائص ومحددات التفاعل

الاجتماعي الافتراضي بين الشباب، وتسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الهدفين التاليين:

١. تحديد أهم خصائص التفاعل الافتراضي بين الشباب من مستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي.

٢. تحديد اهم محددات العلاقات الافتراضية بين الشباب من مستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي.

أهمية الدراسة

تتضح أهمية هذه الدراسة بالآتي:

١- تسعى الدراسة الحالية على معرفة خصائص ومحددات التفاعل الافتراضي لدى الشباب مما قد يساعد الوزارات والهيئات والمؤسسات لسن التنظيمات والتشريعات لمواجهة مخاوف وتداعيات استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على حياة الإنسان بوجه عام وعلى طبيعة التفاعل الإنساني على وجه الخصوص.

٢- ستفيد نتائج هذه الدراسة وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات وخاصة فيما يتعلق بوضع المعايير والفحص وتقنين استخدام وسائل التواصل الاجتماعي.

٣- تركز هذه الدراسة على فئة الشباب والذين يعدون مستقبل الأمة والقادة في المستقبل لبناء المجتمع، وأمنه الاجتماعي، حيث يمثل الشباب وفقا لأحدث وآخر مسح تم عن الشباب السعودي ما نسبته ٣٦,٧٠٪ من السكان السعوديين للفئة العمرية ما بين (١٥-٣٤) بواقع ٥١,٣٪ للذكور و٤٨,٩٧٪ للإناث) (الهيئة العامة للإحصاء،٢٠٢٠م).

٤- ما أوضحت نتائج المسوح المتخصصة الشباب الذين يستخدمون مواقع التواصل الاجتماعي بلغت (٩٨,٤٣٪)، والتي أكدت على أن نسبة الشباب الذين أثرت شبكات التواصل الاجتماعي في علاقتهم الاجتماعية (٣٥,٨٣٪). (الهيئة العامة للإحصاء،٢٠١٩م)

٥- تعد هذه الدراسة من الاسهامات البحثية التي تتناول قضايا المجتمع الافتراضي في العالم العربي على وجه العموم والمجتمع السعودي على وجه الخصوص.

حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: تقتصر حدود الدراسة الموضوعية على عينة من الشباب الجامعي من طلاب وطالبات جامعة الإمام محمد بن سعود بالرياض.

الحدود الزمانية: تم تطبيق هذه الدراسة خلال الفصل الثاني من العام الدراسي (١٤٤٤)، خلال الفترة من بداية ١٤٤٤/٨هـ إلى منتصف شهر ١٤٤٤/١٠هـ.

الحدود المكانية: تقتصر هذه الدراسة على عينة من الشباب الجامعي طلاب وطالبات جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

مصطلحات الدراسة:

مفهوم المجتمع الافتراضي Virtual Communities

تشير الدراسات إلى أن ظهور المجتمعات الافتراضية كان نتيجة للإنتشار الهائل لاستخدام الإنترنت، وأكدت تلك الدراسات علي أن المجتمعات الافتراضية تتشابه مع المجتمعات الواقعية في وجود الأفراد والتفاعل بينهم وتقاسم الروابط والمشاعر

والزمان.(بايوسف،٢٠١١).

وتعـود بداية ظهور هذا المفهوم لهووارد راينجولد (Rheingold) فـي كتابـة الجماعـات الافتراضيـة Community Virtual (١٩٩٣) حيـث اسـتخدمه للإشـارة إلـى جماعـة مـن البشـر تربطهـم اهتمامـات مشـتركة، ولا تربطهـم بالضـرورة حـدود جغرافيـة أو أواصر عرقية أو قبلية أو سياسية أو دينية، يتفاعلون عبر وسـائل الاتصال ومواقع التواصل الاجتماعي الحديثة، هى تجمعات اجتماعية تنشـأ من الشـبكة، حيث يستمر أنـاس بعـدد كاف فـي مناقشـاتهم علنيـا لوقـت كاف من الزمن بمشـاعر إنسـانية كافية لتشـكيل شبكات من العلاقات الشـخصية في الفضاء السايبري (Chan and Bin, 2004).

فـي حيـن يـرى سـاليب وديفـولاس (Saleeb and Dafoulas) أن المجتمـع الافتراضـي يشـير إلـى المحادثـة والحوار المبنـي على الكمبيوتر، وهو يشـير إلـى أن الحوار مهما كان نوعـه مبني على التفاعلية بين العديـد مـن المتصليـن والمسـتخدمين (Saleeb and Dafoulas,2010,p1-8).

كمـا عرف محي الدين مفهوم المجتمعات المتخلية ''الافتراضية'' بوصفه اسـتعارة تشـير إلى تلك الأنماط من العلاقـات والأدوار والمعايير والنظم واللغات التي تطور بوسـاطة الأفراد خلال عمليات الاتصال المباشر على الخط(محي الدين،٢٠٠٤).

وقـد تشـكل مفهـوم المجتمعـات الافتراضية على عـدد مـن المصطلحـات الأخـرى، لعـل مـن أهمهـا مصطلـح الجماعـات الافتراضيـة، والتي عرفـت بأنها جماعات تشكلت نتيجه الثورة المعلوماتية التي اتاحت الفرصـة إلى تقليص التباعد الجغرافي مما اتاح الفرصة للاتصـال بين أفراد يقعون عبر مسـافات متباعدة يجمع بيـن أفرادهـا نـوع من الإحسـاس بالـولاء والمشـاركة (علي،٢٠٠١،ص.١٠٥)

كما تعـرف ماي (٢٠٢٢) بانهـا تجمعات اجتماعية تظهـر عبـر شـبكة الإنترنـت تشـكلت فـي ضـوء ثورة الاتصـالات الحديثـة تجمـع بيـن ذوي الاهتمامـات المشـتركة يتواصلـون فيمـا بينهم ويشـعرون كانهم في مجتمع حقيقي.(ماي،٢٠٢٢،ص.١٠٥)

التعريف الإجرائي التفاعل الاجتماعي الافتراضي

يعـرف الباحث التفاعل الاجتماعـي الافتراضي في هذه الدراسـة بأنه كافة أشـكال العلاقـات التي تتم بين مسـتخدمي شـبكة الإنترنت عبر الوسـائط والتطبيقات التقنية الحديثة، لدى عينة الدراسـة من طلاب وطالبات جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

مفهوم وسائل التواصل الاجتماعي Social media

عـرف كل مـن لوكسـي بـاي و أوليفر يـاو LXue Bai and Oliver Yao وسـائل التواصل الاجتماعي بأنها مواقع إلكترونية تسـمح للأفراد بالتعريف بأنفسهم والمشـاركة في شـبكات اجتماعية يقومـون من خلالها بإنشاء علاقات اجتماعية (Bai and Yao،2010).

فـي حين عـرف بويد (٢٠١٨) الشـبكة الاجتماعية بأنهـا خدمة إلكترونيـة تتيح للأفراد بناء ملف معلوماتي عـام أو شـبه عام ضمن نظـام محدد بما يسـمح لقائمة من المسـتخدمين الآخرون التفاعل والتشـارك في هذه المعلومات. (Boyd،2018،P.3).

كمـا عرفها عمر (٢٠١٤) إلى أنها تشـير إلى الطرق

الجديدة في الاتصال في البيئة الرقمية، بما يسمح للمجموعات الصغرى من الناس بإمكانية الالتقاء والتجمع على الإنترنت وتبادل المنافع والمعلومات (عمر،٢٠١٤، ص.٥٢)

وعرفتها خديجة إبراهيم (٢٠١٤) بأنها مواقع على الإنترنت تقدم للأفراد خدمة التواصل المستمر بكل أشكال التفاعل من تبادل الملفات ودردشة ورسائل ومحادثات، وذلك بهدف استمرار الاتصال الاجتماعي وتبادل المصالح المشتركة وهؤلاء الأفراد قد يكونون متجانسين أو غير متجانسين لكن تجمعهم علاقات اجتماعية أو تعليمية مشتركة وقوية (إبراهيم،٢٠١٤،ص.٤٢٥).

التعريف الإجرائي لمفهوم وسائل التواصل الاجتماعي

يحدد الباحث مفهوم وسائل التواصل الاجتماعي إجرائيا في هذه الدراسة بأنها مجموعة من المواقع والبرامج والتطبيقات وشبكات التواصل الالكترونية التي تعتمد على الشبكة الدولية للمعلومات (www) وتتمثل في (سناب شاب، تويتر، تيك توك، انستجرام، يوتيوب، تلجرام، وفيسبوك).

مفهوم الشباب Youth

حظي مفهوم الشباب باهتمام المؤسسات الدولية، ففي عام ١٩٨٥م حددت الأمم المتحدة وللمرة الأولى مفهوم الشباب على أنهم الاشخاص الذي يتراوح سنهم بين ١٥و٣٤ سنة، ثم عادت في عام ٢٠٠٠م وحددت الشباب بالفئة العمرية ما بين ١٥-٢٤. (الأمم المتحدة،١٩٩٩)

وفي عام ٢٠١٦م حدد البرنامج الإنمائي للأمم المتحدة الشباب بأنه مرحلة يخرج خلالها شخص من الاعتماد (الطفولة) إلى الاستقلالية (البلوغ) وحددتهم بالفئة العمرية ما بين ١٥-٢٤ عام (برنامج الأمم المتحدة الإنمائي،٢٠١٦،ص.١٨).

كما حددت اليونسيف Unicet الشباب بالفئة العمرية الواقعة ما بين ١٥ إلى ٢٤ سنة، وتغطي هذه المرحلة وفقا لها كل من المراهقين والشباب (Unicef, 2016).

وهكذا، تراوح تحديد مرحلة الشباب من قبل المنظمات العالمية ما بين ١٥ إلى ٢٥ عام، منها (منظمة العفو الدولية،٢٠١٦) ومنظمة الصحة العالمية World Health Organization (2019م) ،ومفوضية الاتحاد الأوروبي EUROPEAN COMMISSION (٢٠٢٠م).

وفي المملكة العربية السعودية تم تحديد الشباب رسميا بوصفهم الواقعين في الفئة العمرية الممتدة من ١٥ و ٢٤ سنة وذلك لأسباب عديدة أهمها الحرص على عدم توسيع الفئة العمرية إلى درجة يكون عدم التجانس داخلها كبير بحيث تعيق تخطيط البرامج التطويرية وتنفيذها، إضافة إلى ضرورة الاتساق مع التعريف العالمي في هذا المجال (وزارة التخطيط،٢٠١٧،ص.٢٣٩).

كما حددت فلسكا هاينز Valeska Henze مفهوم الشباب بأنها هي فترة حياة بين الطفولة والبلوغ، توصف بأنها وقت تجريب الأدوار والهوايات، متحررا من عبء الأعراف والالتزامات الاجتماعية، يتم خلالها وببطء اعدادهم ليصبحوا أعضاء كاملين في المجتمع من خلال

عملية الاندماج الاجتماعي(Henze, 2015).

أما عزت حجازي فقد حددت مفهوم الشباب بأنه مرحلة تبدأ عند سن الخامسة عشرة أو قبلها بقليل، وتغطي مرحلة الشباب مدة عشر سنوات تقريبا، فتنتهي في الخامسة والعشرون أو ما حولها (حجازي،١٩٨٥،ص.٢٧-٢٨).

في حين رأت سامية الساعاتي (٢٠٠٣) مفهوم الشباب بأنها ظاهرة اجتماعية تبدأ وتنتهي من (١٥-٣٠ سنة) (الساعاتي،٢٠٠٣،ص.٢٤).

وعرفت فتحية باحشوان الشباب بأنهم فئة اجتماعية وجيل اجتماعي تتحدد خصائصه واوضاعه وتطلعاته بالحالة البنائية للمجتمع المحدد، وفي علاقتها بالحقب التاريخية التي مرت بها، فشباب اليوم كانوا أطفال عهد سابق أثرت في أعدادهم وفرصهم وطموحاتهم فأثرت في حاضرهم، كما ان اعدادهم وفرصهم وخياراتهم في الحاضر تؤثر أيا كان حجم التأثير في أوضاعهم وخصائصهم وافعالهم ومستقبلهم(باحشوان،٢٠١٧،ص.٤).

وأوضح العتيبي أن الشباب سسيولوجيا شريحة اجتماعية تقع في الفئة العمرية من الخامسة عشر إلى الثلاثين عاما (العتيبي،٢٠١٤،ص:١٢٦).

التعريف الاجرائي لمصطلح الشباب في الدراسة الراهنة:

ونظرا لأن الباحث سيطبق الجانب الميداني من الدراسة على عينة من الشباب الجامعي فإن التحديد الاجرائي لمفهوم الشباب، بأنهم الذين يقعون في الفئة العمرية من سن ١٨ إلى سن ٢٤ من طلاب جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية؟.

التعريف الاجرائي لمحددات العلاقات الافتراضية:

يحدد الباحث اجرائيا المقصود بمحددات العلاقات الافتراضية في ثلاثة مؤشرات وهي:

- الأغراض التي يستهدفها الشباب من إقامة العلاقات عبر وسائل التواصل الاجتماعي.
- المتطلبات اللازمة لإقامة علاقات افتراضية عبر وسائل التواصل الاجتماعي.
- الموضوعات التي تدور حولها العلاقات عبر وسائل التواصل الاجتماعي.

الدراسات السابقة

قام الباحث بالرجوع للعديد من الدراسات التي اهتمت بدراسة قضايا ذلك المجتمعات الافتراضية على اختلاف أشكالها وتطبيقاتها، ويتضح من ذلك أن للدراسات السابقة عدد من المسارات البحثية، فقد ركز كل مسار منها على قضية من القضايا ذات العلاقة والارتباط بالمجتمع الأفتراضي، ونستعرض بعض من تلك الدراسات وفقاً للمسارات التي جاءت فيها على النحو التالي:

المسار الأول: التفاعل عبر وسائل التواصل الاجتماعي: فقد ركزت مجموعة الدراسات على قضية العلاقات الاجتماعية الناشئة بين مستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي، وطرحت الدراسات التي بحثت في هذا الموضوع عدد من القضايا منها طبيعة ومضمون وخصائص العلاقات الاجتماعية التي تنشأ وتتشكل عبر المجتمع الافتراضي، والمحددات المسؤولة عن تشكلها، واهم السمات والخصائص التي تميزها.

مـن الدراسـات التـي بحثت فـي قضايـا العلاقات الاجتماعيـة، دراسـة (سـاري،٢٠٠٨) دراسـة (العزب،٢٠١١) ودراسـة (زامـوري وبغدادي،٢٠١١)، ودراسة (ومرابط،٢٠١٦) ، ودراسة (بوشلاغم،٢٠١٨) ،ودراسـة (طيبـي وعـزاي،٢٠٢٢م) ودراسـة (جـاب الله،٢٠٢٢م)، وأوضحت نتائج تلك الدراسات أن غالبية المسـتخدمين تربطهـم علاقـات متوسـطة واهتمامات مشـتركة مع الأصدقاء عبر غرف الدردشة وأن غالبيتهم يضطـرون إلـى عـدم قول الحقيقـة ولديهـم اتجاه نحو الجـرأة فـي الحوارات مع الجنـس الآخر، كما أظهرت نتائج هذه الدراسـات أيضا أن التفاعل الافتراضي ناتج عـن تفاعـل الشـباب عبر مواقـع التواصـل الاجتماعي للتعبير عن أنفسهم وتحقيق طموحاتهم وأحلامهم التي لـم تتحقـق فـي الواقع، وأن هنـاك ارتباط بيـن التفاعل الافتراضـي عبر مواقـع التواصل الاجتماعـي والتفاعل الواقعـي، وذلك لان الشـباب عجز عن إشـباع حاجاته الأساسـية، بالإضافة إلى مشـكلة والحرمان والتهميش الذي يجعل الهروب من المجتمع الواقعي هو الحل.

المسـار الثاني: أثار وسـائل التواصـل الاجتماعي، فقـد كـزت مجموعـة الدراسـات علـى قضايـا متنوعة تتعلـق بالآثـار والمشـكلات المختلفـة التـي تنتـج عـن اسـتخدام وسـائل التواصـل الاجتماعـي علـى مستخدمهيا، من الدرسات التي تمثل هذا المسار دراسة (المجالي،٢٠٠٧)، ودراسـة (سـاري،٢٠٠٨)، ودراسة (الشـهري،٢٠١٣)، ودراسـة (الطيـار،٢٠١٤) ودراسـة (المدني،٢٠١٤)، ودراسـة (الأنصاري،٢٠١٧) ودراسة (عثمانة،٢٠١٧).

ومن الدراسـات الأجنبية دراسـة جيني آلين (Aln, 2011) ودراسـة أسـعد علـي وأقبـال أنعـم (2000 ,Ali & Anam) ودراسـة أنبورنـا شـيتي وآخـرون (Shetty el all, 2015) ودراسـة سيلاسـي أوكانسـي وآخـرون (Ocansey,2016) ودراسـة آربـان سـينها وآخـرون (Sinha, 2016) ودراسـة ديفيـد باكنجهـام (Buckingham, 2007) فـي لنـدن ودراسـة كافـي كومار خيدو وآخرون (Khedo, 2013) في موريشوس ودراسـة غلام شـابير وآخـرون (Shabir, 2014) في الهند ودراسـة شـيميلا كوين فـي نيجيريا (Queen el al., 2015) ودراسـة ستانيسـلاو يوسزيكو في روسيا (Stanisław.2015) ودراسة شابور صديقي وتاجيندر سـينج فـي الهنـد (Shabnoor and Tajinder, 2016) ودراسـة (Danappagoudra, 2000 & Halakerimath).

وقد أكدت الدراسـات العربية على تنوع الآثار التي تنتج عن اسـتخدام وسـائل التواصـل الاجتماعي على المسـتخدمين، وقدر ركزت تلك الدراسات على الآثار السـلبية، وأوضحت أن اسـتخدامات وسـائل التواصل الاجتماعـي تتسـبب فـي العزلـة الاجتماعيـة وانهيـار العلاقـات الأسـرية، وتكويـن قيـم تتناقـض مـع القيم الأسرية، ومن تلك الآثار سرعة نشر الإشاعات المضرة بالمجتمع.

أما الدراسـات الأجنبية، فقد انقسمت إلى اتجاهين فـي موقفها من تلك الآثار: الأول، اتفق مع الدراسـات العربية في تركيزه على الآثار السـلبية لتلك الآثار والتي حددهـا فـي التأثيـر السـلبي علـى المسـتخدمين بوجه عـام والشـباب علـى وجه الخصـوص، وأبـرزت تلك الدراسـات دور وسائل التواصل الاجتماعي في تكوين

العلاقات غير المشروعة، وتسببها في العزلة الاجتماعية للمستخدمين، فضلا عن الآثار الصحية المدمرة لصحة الإنسان، وأبرزت تلك الدراسات تأثير الافراط في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي وتسببه في حدوث نوع من الإدمان لاستخدام وسائل التواصل، إضافة إلى جوانب سلبية أخرى مثل تعرض مستخدميها للسطور على بياناتهم الشخصية ومعلوماتهم البنكية وغيرها من الأمور التي تشكل خطرا كبيرا على المستخدمين.

أما الاتجاه الثاني في الدراسات الأجنبية فقد ابرزت نتائجه الجوانب الإيجابية لوسائل التواصل الاجتماعي، مثل: دورها في تعزيز الثقة بالنفس وتفعيل شبكة العلاقات التفاعلية الاجتماعية من الأصدقاء، ودورها في توفير فرص العمل. وتطوير مهارات المستخدمين، إضافة إلى الدور التعليمي لتلك الوسائل، بوصفها نافذة جديدة ومتطورة للحصول على المعلومات وتبادل الخبرات وممارسة الانشطة العابرة للثقافات.

المسار الثالث: ركزت بعض الدراسات السابقة على الدوافع والأسباب المؤدية لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي على دوافع استخدامات وسائل التواصل الاجتماعي، ومن الدراسات العربية التي بحثت في هذ االاتجاه دراسة (عبد السلام،١٩٩٨)، ودراسة (أبو أصبع،٢٠٠٤)، ودراسة (الصوافي،٢٠١٥)، ودراسة (أل سعود،٢٠١٦)، ودراسة (بخاري،٢٠١٨). ومن الدراسات الأجنبية، منها دراسة ب. كولاس وزملاءه، ودراسة لوكسي ويو (Lxue and Yao, 2010).

أوضحت نتائج تلك الدراسات أن متابعة الأحداث والحصول على الأخبار ومعرفة أبرز القضايا السياسية العالمية، جاء في مقدمة دوافع استخدام وسائل التواصل الاجتماعي، إضافة إلى متابعة أسواق العمل والحفاظ على التواصل مع العملاء وتقوية أواصر تلك العلاقات والتبادل الجيد للمعلومات، فضلا عن ذلك أبرزت تلك الدراسات الدور الكبير الذي تقوم به تلك الوسائل في التواصل مع الأهل والأصدقاء، فضلا عن التسلية، وكل تلك الأمور تعد من الأسباب والدوافع القوية التي تكمن خلف التوجه نحو الاستخدام الكثيف لوسائل التواصل الاجتماعي.

موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

يتضح موقع الدراسة الحالة من الدراسات السابقة بالنظر إلى القضية الأساسية التي ركزت عليها الدراسة الحالية، وهي (التفاعل الافتراضي عبر وسائل التواصل الاجتماعي) فإذا كانت الدراسات السابقة التي تم عرضها بحثت في قضايا وموضوعات مبررات استخدام وسائل التواصل الاجتماعي أو طبيعة العلاقات الاجتماعية التي تتشكل من خلالها أو الجوانب الايجابية أو السلبية الناجمة عن استخدام تلك الوسائل، فإن الدراسة الراهنة ركزت على قضية التفاعل الافتراضي عبر وسائل التواصل الاجتماعي، وذلك لأجل تحليل الجوانب الاجتماعية المرتبطة بهذا التفاعل.

نظرية الحضور الاجتماعي

تعود نشأت نظرية الحضور الاجتماعي إلى أواخر الثمانينيات وأوائل التسعينيات، حيث بدأ الباحثون في دراسة آثار استخدام الحاسب الآلي كوسيط لعملية الاتصال (Patrick,2009,P.3)، وقد وضع كل من وليامز وكريست Christie & Williams (١٩٧٦) أصل نظرية الحضور الاجتماعي، وذلك لشرح تأثير

وسائل الاتصال الحديثة على الوجود الاجتماعي، فقد افترضا أن وسائل الاتصال تختلف في درجة الحضور الاجتماعي وان هذه الاختلافات تلعب دورا مهما في كيفية تفاعل الناس، وحددا مفهوم الحضور الاجتماعي باعتبار ان وسائل الاتصال يمكن أن تحدد طريقة تفاعل الناس وتواصلهم من وجهة نظرهم.

من هذا المنظور ينظر إلى الحضور على أنه اجتماعي ودافئ وشخصي، وقد بدأ استخدام الباحثين لتلك النظرية لتفسير دور الإشارات غير اللفظية عبر العلاقات التي تتم عبر وسائل التواصل المعتمدة على الحاسوب، وذلك بداية من عام ٢٠٠٢ حيث حاول كل من ويزر وباركس Walther & Parks في الاعتماد عليها لتفسير السمات التي تميز عملية الاتصال المرئي والعلاقات الشائعة في مثل هذا النوع من الاتصال. (Patrick,2009,P.4).

إذ يعد التفاعل الاجتماعي هو المحور الأساسي الذي ترتكز عليها أفكار النظرية حيث ترى أن درجة التفاعل الاجتماعي بين أفراد الجماعة أثناء عملية الاتصال فيما بينهم تتوقف على درجة الحضور الاجتماعي لأفراد هذه الجماعة، ويعني ذلك أن الحضور الاجتماعي لكل فرد في الجماعة معناه التواصل واحساس الأطراف الأخرى بمدى تفاعل هذا الشريك.

ويعد الحضور الاجتماعي أحد نماذج التفسير النظري السوسيولوجي لتأثير وسائل الإعلام على التفاعل الاجتماعي بين أفراد الجماعة (Liam el all,2001,P.154)، وذلك من خلال تحليل الأسس التي تقوم عليها العلاقات الاجتماعية المتشكلة من خلال تلك الوسائل (Kevin,2016)، وقد أكدت هذه النظرية أهمية قنوات التواصل الاجتماعي وذلك من خلال تفعيل دور الاتصال الغير الفظي.

ووفقا لهذه النظرية فإن وسائل الإعلام الحديثة توفر درجات عالية من التفاعل لمستخدميها (Mark and Roy, 2002, p.296)، وهو تفاعل يتميز بدرجة حضور اجتماعي مرتفع، وبخاصة قنوات التواصل الاجتماعي,Gunawardena and Zittle (2002,P.121)، ويترتب على ذلك زيادة التفاعل الاجتماعي في الاتصال بين الأفراد المستخدمين لهذه القنوات، ومن خلالها يمكن تحديد درجة التفاعل بين المستخدمين لهذه القنوات ومدى تأثرهم بها. (Bracken and Lombard,2004,P.24).

ويقصد بمفهوم الحضور الاجتماعي وفقا لهدسون Hudson بأنه يمثل الروابط الاجتماعية التي يقوم بها المرء مع الكيانات داخل البيئة الافتراضية، وهي البيئة التي تصنعها وسائل التواصل الاجتماعي، ويرى أن الحضور الاجتماعي هو نتيجة للتواجد في بيئة اجتماعية تمنح مزيد من الفرص للتفاعل، بما يسمح بمزيد من التكرار وتبادل المعطيات الاجتماعية ويؤدي إلى تشكل وعي اجتماعي متبادل، فالتركيز المشترك للانتباه واداء المهام التعاونية كلها أمور مهمة تمثل عناصر الحضور في البيئات الافتراضية. وتعد التقنية عامل التمكين الأساسي لبناء الحضور الاجتماعي، فكلما زادت طرائق التفاعل المستخدمة في البيئة الافتراضية كلما زاد الحضور الاجتماعي واستمر اداء المهام المشتركة. (Hudson,2014).

وتشكل نقطة الارتكاز الأساسية في نظرية الحضور الاجتماعي على أن التفاعل الاجتماعي الذي يتم عبر

الإنترنت يمكن النظر إليه بوصفه وجودا وهذا ما أكد عليه كل من دانشاك وسوان Danchak & Swan عام ٢٠٠١ جوناواردينا Gunawardena عام ٢٠٠٣. اذ أن المشاركون في المناقشات عبر الإنترنت ومن خلال عرض المعلومات الخاصة بالشخصيات يستطيعون خلق ما يطلق عليه الحضور الاجتماعي، للدرجة التي يمكن خلالها للمشاركين تقديم أنفسهم على أنهم شخوص حقيقية يستخدمون الرموز والروايات والقصص المختلفة لتشكيل اطار اجتماعي للتفاعل. (Patrick,2009,P.5).

كما تؤكد نظرية الحضور الاجتماعي على أن الحضور المادي يلعب الدور السابق له في تشكيل عملية التفاعل التي تتم عبر الاتصال المرئي. ويبرز في نظرية الحضور الاجتماعي ثلاثة اسماء بارزة وهم: روتر Rutter الذي طور في الفترة من ١٩٨٤-٤٩٨٧ فكرة الحضور الاجتماعي التنافسي، وكل من ديفت ولينجل Daft & Lengel (١٩٨٤-١٩٨٦) اللذان طورا فكرة ثراء الوسائط، وويزر Walther (١٩٩٦-٢٠٠٢) الذي طور نظرية معالجة المعلومات الاجتماعية.

أما روتر فقد كان مهتما بالتركيز على أهمية تأثير العين عندما يتواصل شخصان، لقد جادل هو وزملاؤه بأن الأبحاث السابقة ركزت كثيرا على المظهر وليس على أهمية النظر والتحديق المتبادل، فما يهم عند التواصل هو الوصول المرئي إلى الشخص بأكمله بدلا من مجرد وصول عيون الآخرين إليه، لقد اعترض روتر على الأهمية التي منحها آخرون لدور الحواس الأخرى في عملية التواصل وأكد على أن التواصل البصري هو الأساسي في عملية الحضور الاجتماعي.

وفي الثمانينات ظهرت نظرية أثر الوسائط التي قدمها كل من دافت ولينجل وهي منافسة لنظرية روتر في الحضور التنافسي، وقد ركز دافت ولينجل على سلوكيات معالجة المعلومات ونقلها، كانوا مهتمين بما أطلقوا عليه ثراء المعلومات، حيث تم تعريف الثراء على أنه القدرة المحتملة على نقل البيانات عبر الاتصال، فإذا كان الموقف الاتصال يوفر ميزة الفهم (لمعنى غمزة العين مثلا) فإن ذلك يعني ان الاتصال سيكون ثريا وعلى العكس. (Patrick,2009,P.5-6).

كما قد افترضا دافت ولينجل أن وسائل الاتصال يمكن أن تحدد مدى ثراء المعلومات، ورفضا فكرة أن الاتصال وجها لوجه أعلى ثراء، في حين ان الاتصال الرقمي يحتوى على قدرة من تلقي التعليقات الفورية وعدد من الاشارات والقنوات وتنوع اللغة وكل ذلك يؤثر على درجة ثراء المعلومات (Patrick,2009,P.7).

أما ويزر فقد طور ما اطلق عليه نظرية معالجة المعلومات، وإذا كان الباحثين السابقين مهتمين بتأثير الوسائط عبر الاتصال على عملية التواصل عبر الحاسوب، فقد انتقد ويزر الأبحاث السابقة، مشيرا إلى أن تلك الأبحاث أجريت في وقت وبيئات تجريبية لم يكن الناس يتواصلون مع وسائل الإعلام بشكل حقيقي. لقد جادل ويزر مقولة فالتر بأن الطبيعة الاجتماعية للبشر ليست هي نفسها في نظم الاتصالات بواسطة الحاسوب، واشار ويزر إلى أنه مع الوقت الكافي سيجد الناس طرقا للتعويض عن الحس الاجتماعي الذي يمكن أن يتفقد في الاتصالات المعتمدة على أنظمة الحاسوب، وهنا يفترض نموذج معالجة المعلومات الاجتماعية الذي قدمه ويزر أنه مع مرور

الوقت ستكون الاتصالات المعتمدة على الحاسوب شخصية للغاية وربما تصل إلى درجة الحميمية. (Patrick,2009,P.8-13).

الإجراءات المنهجية

المنهج: تم استخدام منهج المسح الاجتماعي بالعينة، بوصفه أحد اهم المناهج التي تستخدم في الدراسات ذات الطابع الوصفي، الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في سياقها الطبيعي، ويصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عن ذلك بالأرقام (العساف، ٢٠١٦)، ويعد هذا المنهج مناسباً لتحقيق أهداف هذه الدراسة للحصول على تصور وصفي للتفاعل الافتراضي عبر وسائل التواصل الاجتماعي.

اداة البحث: اعتمد الباحث بشكل أساسي على أداة الاستبيان، وقد التزم الباحث بالخطوات المنهجية المتبعة في بناء وتصميم الاستبيان على النحو التالي:

صياغة الاستبيان في شكله المبدئي: اعتمد الباحث على الدراسات السابقة بالإضافة إلى الرجوع للتقارير المحلية والدولية المعنية بقضايا المجتمع الافتراضي بوجه عام وقضايا استخدامات الشباب لوسائل التواصل الاجتماعي على وجه الخصوص.

صدق الاستبانة: اعتمد الباحث على أسلوبين لقياس صدق الاستبانة، وهما:

أ. الصدق الظاهري: حيث تم عرض الاستبانة على عدد من المتخصصين من ذوي الاهتمام بموضوع البحث، وبلغ عددهم (٦) وأسفرت هذه العملية عن بعض الملاحظات قام الباحث بتعديلها، وأبقى الباحث في النهاية على العبارات التي تعدت نسبة الاتفاق عليها من قبل المحكمين نسبة ٨٥٪.

ب. صدق الاتساق الداخلي: اعتمد الباحث على قياس صدق الاتساق الداخلي للاستبيان عن طريق حساب معامل الارتباط (Pearson›s R) بين درجة بعد من أبعاد الاستبيان والدرجة الكلية له، وجاءت النتائج كما في جدول (١):

جدول (١) صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان

البعد	قيمة r	مستوى الدلالة sig
المحور الأول	٠,٨٤١**	٠,٠١
المحور الثاني	٠,٧٤١**	٠,٠١

* دالة عند مستوى (٠,٠٥) **دالة عند مستوى (٠,٠١)

توضح بيانات الجدول (١) أن جميع معاملات الارتباط مرتفعة ودالة إحصائيًا حيث تراوحت قيمة (r) ما بين (٠,٧٤١ و ٠,٨٤١) وجاء عند مستوى المعنوية دالة عند (٠,٠١) وهو ما يعني أن هناك ارتباط قوي بين أبعاد الاستبانة والدرجة الكلية لها، وقد جاءت درجة صدق الاتساق الداخلي مرتفعة، مما يجعله صالحا للتطبيق.

١. **ثبات الاستبيان**: استخدم الباحث اختبار معامل ألفا كرونباخ Cronbach›s Alpha للتأكد من درجة ثبات الاستبيان، كما يوضح ذلك الجدول التالي:

جدول (٢) ثبات الاستبيان وفقا لاختبار ألفاكرونباخ

المحاور	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach›s Alpha
المحور الأول	٠,٧٤١	٠,٧١٤
المحور الثاني	٠,٨١٤	

يوضح الجدول (٢) درجة ثبات الاستبيان حيث

بلغت قيمة معامل الفاكرونباخ ما بين ٠,٧٤١ إلى ٠,٨١٤ مما يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة جيده من الثبات يمكن الاعتماد عليها في تطبيق الدراسة الميدانية.

أساليب التحليل الإحصائية

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها، سيستخدم الباحث عدد من الأساليب الإحصائية المناسبة

أ. **التكرارات والنسب المئوية** لوصف خصائص أفراد عينة الدراسة وتحديد استجابات أفرادها تجاه عبارات المحاور الرئيسية التي تضمنتها أدارة الدراسة.

ب. **المتوسط الحسابي** «Mean» وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد عينة الدراسة عن المحاور الرئيسية (متوسط العبارات)، مع العلم بأنه يفيد في ترتيب المحاور حسب أعلى متوسط حسابي.

ج. **الانحراف المعياري** «Standard Deviation» للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ولكل محور من المحاور الرئيسية عن متوسطها الحسابي، ويلاحظ أن الانحراف المعياري يوضح التشتت في استجابات أفراد العينة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، إلى جانب المحاور الرئيسية فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها.

د. **معامل الارتباط بيرسون** «Pearson›s R» لمعرفة درجة الارتباط بين عبارات الاستبانة والمحور الذي تنتمي إليه كل عبارة من عباراتها.

ب. معامل ألفاكرونباخ "cronbach›s alpha" لاختبار مدى ثبات أداة الدراسة.

المعالجة الإحصائية لعبارات الاستبيان

اعتمدت الدراسة على نمط ليكارت الثلاثي في وضع الاستجابات، يبدأ هذا النمط»أوافق «=٣،وينتهي ب»أرفض»=١.

وتم حساب الوسط الحسابي (الوسط المرجح) (Weighted Mean) وتحدد الاتجاه (Attitude) وفقا للجدول التالي:

جدول (٣) درجة القطع لفئات الدرجات لكل مستوى من مستويات الإجابة

م	فئات الدرجات المتوسط المرجح	التقدير في أداة الدراسة	التوافر/ المستوى
١	من ١ إلى أقل من ١,٦٧	يتحقق بدرجة صغيرة	ضعيفة
٢	من ١,٦٧ إلى أقل من ٢,٣٤	يتحقق بدرجة متوسطة	متوسطة
٣	من ٢,٣٤ إلى ٣	يتحقق بدرجة كبيرة	كبيرة

يوضح الجدول (٣) أن درجة القطع حددت عن طريق طول خلايا (فئات) مقياس ليكارت الثلاثي المستخدم في الاستبانة، ووفقا للأوزان الدرجات (١-٢-٣) واعتبرت المتوسطات المرجحة الموضحة بالجدول والمتوسط الحسابي لها هي الحد الفاصل بين مستوى الاستجابات في الاستبانة، وذلك لمتوسط الاستجابة للعبارة أو مجموعة البعد أو الدرجة الكلية للاستبانة.

مجتمع الدراسة: طبق الباحث الجانب الميداني على عينة من الشباب (من الجنسين) من طلاب

وطالبات جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

وتقع عينة الدراسة ضمن نطاق العينات الغرضية، حيث قامت بحسب عينة من طلاب وطالبات جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، اعتمد الباحث على الطريقة الميسرة في سحب مفردات العينة، وذلك من خلال التطبيق الإلكتروني، حيث قام الباحث بتصميم الاستبانة الإلكترونية، ثم قام بنشر رابط التطبيق الإلكتروني بين طلاب وطالبات الجامعة. وقد بلغ حجم العينة (٣٥٣ طالب وطالبة)، وفيما يلي أهم خصائصها:

جدول (٤) خصائص عينة الدراسة

البيان	الاستجابة	التكرارات	النسبة المئوية ٪	المجموع
النوع	ذكور	٢١٣	٦٠,٣	٣٥٣
	إناث	١٤٠	٣٧,٧	٪١٠٠
طبيعة الدراسة	نظرية	٢٧٤	٧٧,٦	٣٥٣
	تطبيقية	٧٩	٢٢,٤	٪١٠٠
أوقات الاستخدام	نهارا	٥٤	١٥,٣	٣٥٣
	ليلا	٧٩	٢٢,٤	٪١٠٠
	كل الأوقات	٢٢٠	٦٢,٣	
مكان الاستخدام المفضل	في المنزل	٣٢٨	٩٢,٩	٣٥٣
	الكافي شوب	٢١	٣,٤	٪١٠٠
	في الجامعة	١٣	٣,٧	
عدد ساعات الاستخدام	أقل من ساعتني	٦٠	١٧	٣٥٣
	من ساعتين لأقل من ٤ ساعات	٨٩	٢٥,٢	٪١٠٠
	من ٤ إلى أقل ٦ ساعات	١٠٤	٢٩,٥	
	من ٦ ساعات فأكثر	١٠٠	٢٨,٣	
وسائل التواصل المستخدمة (*)	تويتر	١٤٢	٤٠,٢	
	فيسبوك	١٤	٤	
	سناب شات	٢٨١	٧٩,٦	
	انستجرام	١٥١	٤٢,٨	
	تلجرام	٧١	٢٠,١	
	تك توك	١٦١	٤٥,٦	
	اليوتيوب	٥٢	١٤,٧	

توضح بيانات الجدول (٤) أهم خصائص عينة البحث، وقد جاءت خصائص العينة على النحو التالي:

أ. جاء توزيع العينة بحسب النوع وبواقع ٦٠,٣٪ للطلاب و٣٤,٧٪ للطالبات.

ب. جاء توزيع أفراد العينة حسب طبيعة الدراسة للتخصصات النظرية بنسبة ٧٧,٦٪، أما أفراد العينة الذين تخصصاتهم تطبيقيه بلغت نسبتهم ٢٢,٤٪.

ج. يتضح أن ما نسبته ٦٢,٣٪ من أفراد العينة تستخدم وسائل التواصل الاجتماعي في كل الأوقات، في حين أن الذين يفضلون استخدام وسائل التواصل الاجتماعي ليلاً يمثلون ما نسبته ٢٢,٤٪ من أفراد العينة، يليهم في المرتبة الثالثة من يفضلون استخدام وسائل التواصل الاجتماعي نهاراً حيث بلغت نسبتهم ١٥,٣٪ من افراد العينة.

د. جاءت نسبة الذين يفضلون استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في المنزل في المرتبة الأولى حيث بلغت نسبتهم ٩٢,٩٪، في حين جاء في المرتبة الثانية الذين يفضلون استخدام وسائل

* (سمح للمبحوثين بأختيار أكثر من استجابة)

التواصل الاجتماعي في الجامعة بنسبة بلغت ٣,٧٪، أما الذين يفضلون استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في المقاهي جاءت في المرتبة الثالثة حيث بلغت نسبتهم ٣,٤٪.

٥. وتوزع أفراد عينة الدراسة حسب عدد ساعات استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في المرتبة الأولى الذين يستخدمون وسائل التواصل الاجتماعي ما بين أربعة إلى أقل من ست ساعات يومياً بنسبة بلغت ٢٩,٥٪، في حين أن ٢٨,٣٪ أفراد العينة يستخدمون وسائل التواصل الاجتماعي لمدة تزيد عن ست ساعات، أما أفراد العينة الذين يستخدمون وسائل التواصل الاجتماعي لمدة تتراوح ما بين ساعتين إلى أقل من أربع ساعات كانت نسبتهم ٢٥,٢٪، يليهم الذين يستخدمون وسائل التواصل الاجتماعي لمدة تقل عن الساعتين في اليوم وبلغت نسبتهم ١٧٪.

و. توضح النتائج أن أفراد العينة الذين يستخدمون السناب شات للتواصل الاجتماعي حيث بلغت نسبتهم ٧٩,٦٪، وجاء تطبيق التيك توك في المرتبة الثانية بنسبة بلغت ٤٥,٦٪، اما تطبيق الانستجرام فقد جاء في المرتبة الثالثة لاستخدام افراد العينة اذ بلغت نسبته ٤٢,٨٪، اما اليوتيوب فقد جاء في المرتبة الرابعة لاستخدام افراد العينة له للتواصل الاجتماعي حيث بلغت نسبته ١٤,٧٪، وجاء في المرتبة الأخيرة الفيسبوك كأقل منصات التواصل استخداما من قبل افراد العينة بنسبة بلغت ٤٪ .

نتائج الدراسة الميدانية

أولاً: ما أهم خصائص التفاعل الافتراضي بين الشباب عبر وسائل التواصل الاجتماعي؟

للإجابة على هذا التساؤل ضمن الباحث الاستبانة عدد من الأسئلة التي تعطي اجاباتها في مجملها وصف لاهم الخصائص والسمات التي تميز التواصل الافتراضي عبر وسائل التواصل الاجتماعي، وفيما يلي نعرض لنتائج الدراسة الميدانية:

١. الأطراف الفاعلة في التفاعل الافتراضي عبر وسائل التواصل

جدول (٥) توزيع عينة الدراسة حسب الأطراف الفاعلة في التفاعل الافتراضي

البيان	التكرارات	النسبة المئوية
الأقارب	٨٠	٢٢,٧
الأصدقاء الذين اعرفهم في الواقع الحقيقي	١٩٦	٥٥,٥
الأصدقاء الذين تعرفت عليهم عبر وسائل التواصل	٥٤	١٥,٣
الزملاء في الدراسة	١٧	٤,٨
جمع ما سبق	٦	١,٧
المجموع	٣٥٣	١٠٠,٠

توضح بيانات الجدول (٥) توزيع عينة الدراسة حسب الأطراف الفاعلة في التفاعل الافتراضي عبر وسائل التواصل الاجتماعي، وتظهر البيانات أن التفاعل مع الأصدقاء المعروفين في الواقع الحقيقي جاء في المرتبة الأولى بنسبة بلغت ٥٥,٥٪، يليه في المرتبة الثانية التفاعل مع الأقارب بنسبة بلغت ٢٢,٧٪، أما الأصدقاء الذين تم التعارف عليهم عبر وسائل التواصل الاجتماعي فقد جاء في المرتبة الثالثة بنسبة

بلغت ١٥,٣٪، في حين أن التفاعل مع الزملاء في الدراسة جاء في المرتبة الخامسة بنسبة بلغت ٤,٨٪، وفي المرتبة الأخيرة جاء استجابات أفراد العينة حول الأطراف الفاعلة في التفاعل بنسبة بلغت ١,٧٪.

٢. معايير وشروط التفاعل الافتراضي عبر وسائل التواصل الاجتماعي

جدول (٦) توزيع عينة الدراسة حسب معايير التفاعل الافتراضي عبر التفاعل الافتراضي(*)

البيان	التكرارات	النسبة المئوية٪
أن يكون من أقاربي	١٥٦	٤٤,٢
أن يكون من أصدقائي في الواقع الحقيقي	١٩٦	٥٥,٥
أن يكون أحد زملاء الدراسة	١١٥	٣٢,٦
أن يكون من نفس الجنس	٩٤	٢٦,٦
أن يتحدث اللغة العربية	٧٣	٢٠,٧
أن يكون من نفس الجنسية	٢٩	٨,٢
لا اشترط شيء فيمن يتواصل معي	١١٦	٣٢,٩

توضح بيانات الجدول (٦) استجابات أفراد عينة الدراسة لمعايير وشروط التفاعل عبر وسائل التواصل الاجتماعي، وتظهر البيانات أن شرط أن يكون طرف العلاقة التفاعلية من الأصدقاء في الواقع الحقيقي جاء في مقدمة الشروط بنسبة مئوية بلغت ٥٥,٥٪، يليه أن يكون من الأقارب بنسبة بلغت ٤٤,٢٪، ثم شرط أن يكون أحد زملاء الدراسة بنسبة ٣٢,٦٪، يليه شرط أن يكون من نفس الجنس بنسبة ٢٦,٦٪، وأن يتحدث اللغة العربية بنسبة ٢٠,٧، وأخيرا أن يكون من ذات الجنسية بنسبة ٨,٢٪.

٣. السن والتفاعل الافتراضي عبر وسائل التواصل الاجتماعي

جدول (٧) توزيع عينة الدراسة حسب العمر والتفاعل الافتراضي عبر وسائل التواصل الاجتماعي

البيان	التكرارات	النسبة المئوية
أن يكون من نفس عمري	١١٤	٣٢,٣
الأصغر مني سنا	٢	٠,٦
الأكبر مني سنا	١٧	٤,٨
جميع الفئات العمرية	٢٢٠	٦٢,٣
المجموع	٣٥٣	١٠٠,٠

توضح بيانات الجدول (٧) توزيع استجابات عينة الدراسة حسب تقديراتهم للفئات العمرية في التفاعل الاجتماعي الافتراضي، وتظهر البيانات أن ٦٢,٣٪ من أفراد عينة الدراسة أشاروا إلى أنهم يتفاعلون مع كافة الفئات العمرية (نفس العمر، والأصغر والأكبر)، في حين أن ٣٢,٣٪ أشاروا إلى أنهم يتفاعلون مع من هم في ذات عمرهم، اما الذين كانت استجاباتهم بأنهم يتفاعلون مع من هم أكبر منهم عمرا جاءت نسبتهم ٤,٨٪، في حين أن بعض أفراد العينة ذكروا بأنهم يتفاعلون مع من هم أصغر منهم عمرا وكانت نسبتهم ٠,٦٪.

(*) سمح للمبحوثين اختيار أكثر من استجابة.

٤. طبيعة العلاقات التفاعلية الافتراضية عبر وسائل التواصل الاجتماعي

جدول (٨) توزيع عينة الدراسة حسب طبيعة العلاقات الافتراضية عبر وسائل التواصل الاجتماعي

البيان	التكرارات	النسبة المئوية
علاقات مستمرة وتدوم	٩٩	٢٨,٠
علاقات قائمة على الثقة والاحترام	١٦٠	٤٥,٣
علاقات يسودها التفاهم	٥٢	١٤,٧
علاقات يغلب عليها طابع المصلحة	٢٤	٦,٨
علاقات سطحية ومؤقتة	١٨	٥,١
المجموع	٣٥٣	١٠٠,٠

توضح بيانات الجدول (٨) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب تقديراتهم لطبيعة العلاقات الافتراضية عبر وسائل التواصل الاجتماعي، وتظهر البيانات أن ما نسبته ٤٥,٣٪ من إجمالي أفراد عينة الدراسة يرون أن هذه العلاقات قائمة على الثقة والاحترام، في حين يرى ٢٨٪ من أفراد عينه الدراسة بأن طبيعة العلاقات مستمرة وتدوم، بينما يرى مانسبته ١٤,٧٪ من أفراد عينة الدراسة بأن طبيعة العلاقة يسودها يسودها التفاهم، أما الذين رأوا بأن طبيعة العلاقة يغلب عليها طابع المصلحة كانت نسبتهم ٦,٨٪ ، أما الذين يرون بأن طبيعة العلاقة التفاعلية تتصف بكونها علاقات سطحية ومؤقته جاءت نسبتهم ٥,١٪.

٥. الإشباعات المتحققة من التفاعل الافتراضي عبر وسائل التواصل الاجتماعي

جدول (٩) توزيع عينة الدراسة حسب الإشباعات التي يحققها التفاعل الافتراضي

البيان	التكرارات	النسبة المئوية
الشعور بثقة الآخرين	١٣١	٣٧,١
الشعور بأن هناك من يسمعني	٥٤	١٥,٣
الشعور بالانتماء لمجموعة	٨١	٢٢,٩
الشعور بتأثيري في الاخرين	٨٧	٢٤,٦
المجموع	٣٥٣	١٠٠,٠

توضح بيانات الجدول (٩) توزيع أفراد عينة الدراسة للإشباعات التي يحققها التفاعل الافتراضي عبر وسائل التواصل الاجتماعي، وتظهر البيانات أن ما نسبته ٣٧,١٪ من أفراد العينة يرون أن هذا التفاعل يشعرهم بثقة الأخرين فيهم، في حين رأى ما نسبته ٢٤,٦٪ أن هذا التفاعل يشعرهم بتأثيرهم في الآخرين، في حين ما نسبته ٢٢,٩٪ يرون أنها تشعرهم بالانتماء لمجموعة، وفي المرتبة الأخيرة بنسبة ١٥,٣٪ من أفراد العينة يرون بأنها تشبع لديهم الشعور بأن هناك من يسمعهم.

٦. سمات التفاعل الافتراضي عبر وسائل التواصل الاجتماعي

جدول (١٠) توزيع عينة الدراسة حسب سمات التفاعل الافتراضي

البيان	التكرارات	النسبة المئوية
يتفق مع معايير المجتمع	١٩١	٥٤,١
متحرر تماما من اي رقابة	٣٨	١٠,٨
لا يتقيد بوقت ولا مكان محدد	١٢٤	٣٥,١
المجموع	٣٥٣	١٠٠,٠

توضح بيانات الجدول (١٠) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب تقديراتهم لسمات التفاعل الافتراضي عبر وسائل التواصل الاجتماعي، وتظهر البيانات أن ٥٤,١٥٪ من أفراد العينة يرون أن هذا التفاعل الافتراضي يتفق مع معايير المجتمع، في حين أن ما نسبته ٣٥,١٪ يرون أنه لا يتقيد بوقت محدد، أما الذين يرون بأنه متحرر تماما من أي رقابة كانت نسبتهم ١٠,٨٪.

٧. الثقة والتفاعل الافتراضي عبر وسائل التواصل الاجتماعي

جدول (١١) توزيع عينة الدراسة حسب الثقة في التفاعل الافتراضي

البيان	التكرارات	النسبة المئوية
لا أثق فيهم	٥٨	١٦,٤
اثق بهم إلى حد ما	٢٠٤	٥٧,٨
اثق بهم تماما	٩١	٢٥,٨
المجموع	٣٥٣	١٠٠,٠

توضح بيانات الجدول (١١) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الثقة في التفاعل الافتراضي عبر وسائل التواصل الاجتماعي، وتظهر البيانات أن ما نسبته ٥٧,٨٪ من أفراد العينة يرون أنهم يثقون فيها إلى حد ما، في حين أن ٢٥,٨٪ من أفراد العينة يرون بأنهم يثقون بالتفاعل الافتراضي عبر وسائل التواصل الاجتماعي، أما الذين يرون بأنه لا يمكن الوثوق في التفاعلات التي تتم عبر وسائل التواصل الاجتماعي جاءت نسبتهم ١٦,٧٥٪.

٨. درجة استخدام مهارات التواصل اثناء التفاعل الافتراضي

جدول (١٢) توزيع عينة الدراسة حسب درجة استخدام مهارات التواصل أثناء التفاعل الافتراضي

البيان	مهارات التواصل اللفظي		مهارات التواصل غير اللفظي	
	تكرارات	نسبة مئوية٪	تكرارات	نسبة مئوية٪
درجة ضعيفة	٢٦	٧,٤	٧٣	٢٠,٧
درجة متوسطة	١٨٣	٥١,٨	١٨١	٥١,٣
درجة كبيرة	١٤٤	٤٠,٨	٩٩	٢٨,٠
المجموع	٣٥٣	١٠٠,٠	٣٥٣	١٠٠,٠

توضح بيانات الجدول (١٢) توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب درجة استخدام مهارات التواصل اللفظي وغير اللفظي في التفاعل الافتراضي، تظهر البيانات أن النسب الغالبة في استخدام كلا النوعين من المهارات جاءت عند مستوى متوسط، وذلك بواقع ٥١,٨٪ لمهارات التواصل اللفظي و٥١,٣٪ لمهارات التواصل غير اللفظي.

ثانياً: ما اهم محددات العلاقات الافتراضية بين الشباب عبر وسائل التواصل الاجتماعي؟

١. الغرض من التفاعل الافتراضي عبر وسائل التواصل الاجتماعي

جدول (١٣) توزيع استجابات أفراد عينة الدراسة بحسب أهم محددات العلاقات الافتراضية بين الشباب عبر وسائل التواصل الاجتماعي

م	الأغراض	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
١	لقضاء وقت الفراغ	٢,٦٢٠	.٥٣١٢	مرتفع	الثالث
٢	لمجرد التعارف	١,٩٤٣	.٧٠٨٤	متوسط	الحادي عشر
٣	لتكوين صداقات جديدة	٢,٠٤٢	.٧٨٤٠	متوسط	العاشر
٤	لصلة الرحم	٢,٦٠١	.٦١٨٦	مرتفع	الرابع
٥	لتنمية الهوايات	٢,٤٩٩	.٦٣١٢	مرتفع	السادس
٦	لإثبات الذات	٢,١١٦	.٧٦٥٤	متوسط	التاسع
٧	لتبادل الأفكار والاستفادة	٢,٦٤٣	.٥٥٦٥	مرتفع	الثاني
٨	الحصول على معلومات	٢,٧٩٩	.٤٦٠٧	مرتفع	الاول
٩	لتخفيف الضغوط النفسية	٢,٥٤٧	.٦٤٢٩	مرتفع	الخامس
١٠	لإظهار مواهبي وقدراتي	٢,٣٨٠	.٦٨٠٨	مرتفع	الثامن
١١	للتغلب على الشعور بالوحدة	٢,٤٢٥	.٦٩٥٥	مرتفع	السابع

توضح بيانات الجدول (١٣) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لتقديرات أفراد عينة الدارسة لأهم محددات العلاقات الافتراضية عبر وسائل التواصل الاجتماعي، وتظهر بيانات الجدول أن هناك احدى عشر غرضا للتفاعل الافتراضي عبر وسائل التواصل الاجتماعي، وتوضح البيانات أن تسعة من تلك الأغراض جاءت عند مستوى (مرتفع) مقابل غرضين جاءا عند مستوى (متوسط)، مما يدل على أهمية تلك الأغراض المرتبطة بالتفاعل الافتراضي عبر وسائل التواصل.

ووفقا لدرجة المتوسط الحسابي فإن الحصول على معلومات جاء في مقدمة أغراض التفاعل الافتراضي عبر وسائل التواصل الاجتماعي التي جاءت عند مستوى (مرتفع) بمتوسط حسابي (٢,٧٩)، يليه تبادل الأفكار والاستفادة بمتوسط حسابي (٢,٦٤)، وفي الترتيب الثالث جاء قضاء وقت الفراغ بمتوسط حسابي (٢,٦٢)، يليه صلة الرحم بمتوسط حسابي (٢,٦٠)، وفي الترتيب الخامس جاء غرض تخفيف الضغوط النفسية بمتوسط حسابي (٢,٥٧)، يليه تنمية الهوايات بمتوسط حسابي (٢,٤٩)، يليه التغلب على الشعور بالوحدة بمتوسط حسابي (٢,٤٢)، ثم اظهار المواهب والقدرات بمتوسط حسابي (٢,٣٨).

٢. متطلبات التفاعل الافتراضي عبر وسائل التواصل الاجتماعي

جدول (١٤) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متطلبات التفاعل الافتراضي (*)

البيان	التكرارات	النسبة المئوية
القدرة على المحاورة والاقناع	٢٠٠	٥٦,٧
معرفة جيدة ببرامج التواصل	٢٥٠	٧٠,٨
تكلفة مادية	٢٩	٨,٢
اجادة لغات أخرى غير العربية	٦٠	١٧

* (سمح للمبحوثين بأختيار أكثر من استجابة)

توضح بيانات الجدول (١٤) استجابات أفراد عينة الدراسة لمتطلبات التفاعل الافتراضي عبر ووسائل التواصل الاجتماعي، وتظهر البيانات أن المعرفة الجيدة ببرامج التواصل الاجتماعي جاءت في مقدمة متطلبات التفعل الافتراضي بنسبة ٧٠,٨٪، يليه القدرة على المحاورة والإقناع بنسبة ٥٦,٧٪، يليه اجادة لغات أخرى غير العربية بنسبة ١٧٪، وفي الترتيب الأخير جاء التكلفة المادية بنسبة ٨,٢٪.

٣. موضوعات التفاعل الافتراضي عبر وسائل التواصل الاجتماعي

جدول (١٥) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب موضوعات التفاعل عبر التفاعل الافتراضي(*)

البيان	التكرارات	النسبة المئوية٪
موضوعات عاطفية	١٥٤	٤٣,٦
موضوعات ذات طابع سياسي	٥٠	١٤,٢
موضوعات ذات طابع اجتماعي	٢٢٥	٦٣,٧
موضوعات ذات طابع ديني	١١٢	٣١,٧
مشاغل الحياة العامة	٢٥٧	٧٢,٨
المشكلات الشخصية	١٣٩	٣٩,٤

توضح بيانات الجدول (١٥) استجابات أفراد عينة الدراسة لموضوعات التفاعل الافتراضي عبر وسائل التواصل الاجتماعي، وتظهر البيانات أن مشاغل الحياة العامة تأتي في مقدمات موضوعات التفاعل الافتراضي بنسبة ٦٣,٧٪، يليها الموضوعات ذات الطابع الاجتماعي بنسبة ٦٣,٧٪، في حين أن الموضوعات العاطفية جاءت بنسبة ٤٣,٦٪، أما المشكلات الشخصية جاءت بنسبة ٣٩,٤٪، يليها الموضوعات ذات الطابع الديني بنسبة ٣١,٧٪، وفي الترتيب الأخير جاءت

* (سمح للمبحوثين بأختيار أكثر من استجابة)

الموضوعات ذات الطابع السياسي بنسبة ١٤,٢٪.

مناقشة نتائج الدراسة

بحثت هذه الدراسة في موضوع التفاعل الافتراضي عبر وسائل التواصل الاجتماعي، وطرحت الدراسة تساؤلين أساسين، الأول حول خصائص التفاعل الافتراضي بين الشباب عبر وسائل التواصل الاجتماعي، والثاني حول محددات التفاعل الافتراضي بين الشباب عبر وسائل التواصل الاجتماعي، وسيتم مناقشة ما خلصت إليه الدراسة الميدانية من نتائج.

أولا- فيما يتعلق بأهم خصائص التفاعل الافتراضي بين الشباب، فقد كشفت النتائج الميدانية عن مجموعة من الخصائص، على النحو التالي:

١- في مقدمة خصائص وسمات التفاعل الافتراضي كشفت النتائج عن النسبة الغالبية من أفراد عينة الدراسة (٥٥,٥٪) أشاروا إلى أنهم يتفاعلون مع الأصدقاء في الواقع الحقيقي، يلي ذلك عامل القرابة، حيث ذكر (٢٢,٧٪) إلى أنهم يتفاعلون مع الأقارب، ومن هنا يتبين لنا أن صداقة العالم الواقعي وصلة القرابة تعد من أهم الأطراف التفاعل الافتراضي عبر وسائل التواصل الاجتماعي، وتتفق تلك النتيجة مع ما سبق وخلصت إليه بعض الدراسات السابقة من حيث فاعلية الواقع في تشكيل العلاقات الافتراضية القائمة عبر وسائل التواصل الاجتماعي، من تلك الدراسات دراسة (ساري،٢٠١٨) ودراسة (طي وعزاز،٢٠٢٢) ودراسة (جاب الله،٢٠٢٢) ودراسة (محمد،٢٠٢٣)، حيث أظهرت نتائج تلك الدراسات وجود ارتباط بين التفاعل الافتراضي عبر مواقع التواصل وبين التفاعل الواقعي.

٢- وتمثلت الخاصية الثانية في شروط ومعايير التفاعل الافتراضي، حيث جاءت النتيجة الخاصة بهذه المعايير والشروط مؤكده لما خلصت إليه النتيجة السابقة (أطراف التفاعل الافتراضي) حيث أوضحت النتائج أن الصداقة في العالم الحقيقي (وليس الافتراضي) وصلة القربي وزملاء الدراسة، تعد من اهم معايير وشروط الدخول في التفاعل الافتراضي عبر وسائل التواصل الاجتماعي، حيث حصلت هذه الاعتبارات على نسب مرتفعة من قبل أفراد عينة الدراسة، إذ جاءت متوالية على النحو التالي (٥٥,٥٪، ٤٤,٢٪، ٣٢,٦٪)، مما يدل إلى وجود دلالة لتأثير ظروف ومعطيات الواقع الحقيقي على التفاعل الافتراضي الذي يتم من خلال وسائل التواصل الاجتماعي.

وذلك ما تفسره نظرية الحضور الاجتماعي، حيث ترى أن الروابط الاجتماعية التي تنشأ بين افراد المجتمع الواقعي، تمارس سطوتها على تشكيل أطراف التفاعل الافتراضي وشروطه، فوسائل التواصل تمثل البيئة الاجتماعية التي تمنح مستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي مجالا للتواصل والتفاعل، بما يسمح لهم تبادل وتكرار المعطيات الاجتماعية.

٣-كشفت النتائج الميدانية أيضا عن أن عامل السن لا يشكل متغير حاسما في التفاعل الافتراضي، حيث كشفت النتائج عن أن (٦٢,٣٪) يتفاعلون مع جميع الفئات العمرية بدون استثناء، مقابل (٣٢,٣٪) اشارت إلى انهم يتفاعلون مع من في ذات عمرهم.

٤- من السمات والخصائص المهمة التي تميز التفاعل الافتراضي وفقا لنتائج الدراسة الميدانية ما يتعلق

بطبيعة العلاقات التفاعلية الافتراضية، حيث كشفت النتائج عن أن ٤٥,٣٪ من اجمالي حجم العينة أشاروا إلى أن هذه العلاقات تقوم على الثقة والاحترام، و٢٨٪ أشاروا إلى أنها علاقات مستمرة وتدوم، و١٤,٧٪ أكدوا على أنها علاقات يسودها التفاهم.

٥- من السمات الهامة للتفاعل الافتراضي، ما كشفت عنه النتائج فيما يتعلق بالاشباعات المتحققة من التفاعل الافتراضي، حيث كشفت النتائج الميدانية عن أن الشعور بثقة الآخرين يمثل اهم تلك الاشباعات بنسبة مئوية بلغت (٣٧,١٪)، فضلا عن الشعور بالتأثير في الآخرين (٢٤,٦٪)، والشعور بالانتماء (٢٢,٩٪).

وتتفق النتائج الثلاثة السابقة مع بعض ما خلصت إليه نتائج الدراسات السابقة والتي ركز بعضها على دراسة المعايير والشروط الحاكمة للتفاعل الافتراضي عبر شبكات التواصل الاجتماعي، منها دراسة ((آل سعود،٢٠١٦) ودراسة (بخار،٢٠١٨) ودراسة (المجالي،٢٠٠٧) ودراسة (خضر،٢٠٠٩).

٦- اما عن سمات التفاعل الافتراضي من وجهة نظر أفراد العينة، فقد كشفت النتائج عن أن الغالبية من افراد العينة ونسبتهم (٥٤,١٪) أقروا بأنها علاقات تتفق مع معايير المجتمع، ووصفها ٣٥,١٪ من أفراد العينة بأنها لا تتقيد بوقت ولا مكان محدد.

٧- كما تعد الثقة من السمات المهمة التي كشفت عنها النتائج الميدانية بوصفها احد سمات التفاعل الافتراضي، حيث كشفت النتائج الميدانية عن أن ما نسبته ٧٥,٨٪ من أفراد العينة أشاروا إلى أنهم يثقون إلى حد ما في التفاعلات الافتراضية، في حين رأى ما نسبته ٢٥,٨٪ على أنهم يثقون فيها تماما، في حين يرى ما نسبته ١٦,٤٪ من أفراد عينة الدراسة فقط أشاروا إلى العكس من ذلك بعدم ثقتهم بالتفاعلات الافتراضية التي تتم من خلال وسائل التواصل الاجتماعي.

٨-وأخيرا كشفت النتائج الميدانية عن أن نسبة كبيرة من حجم أفراد العينة، أكدت على أنها تستخدم مهارات التواصل الاجتماعي (بكلا نوعية اللفظي وغير اللفظي) أثناء التفاعل الافتراضي، بواقع (٥١,٨٪) لمهارات التواصل اللفظي و٥١,٣٪ لمهارات التواصل غير اللفظي.

ويمكن فهم وتفسير الخصائص والسمات السابقة في ضوء نظرية الحضور الاجتماعي، بدءا من عامل السن وانتهاء باستخدام مهارات التواصل اللفظي وغير اللفظي، حيث ترى نظرية الحضور الاجتماعية وفق لرؤية ويزر وباركس أنه تفاعل يتصف بكونه نظاماً اجتماعياً وشخصي دافئاً، يعبر عن نفسه من خلال وسائل وتطبيقات التواصل الاجتماعي وأنظمة الاتصالات الحديثة، ومن ثم فإن التفاعل الافتراضي يخضع لعدد من الاعتبارات والمعايير لا تختلف كثير في مجتمع البحث وبالنسبة لعينة الدراسة عن التفاعل الواقعي، يتضح لنا هذا عند النظر إلى اعتبارات السن والثقة والاحترام والاشباعات المختلفة التي يحققها التفاعل الافتراضي عبر وسائل التواصل الاجتماعي، فإذا ما اخذنا بعين الاعتبار ما كشفت عنه النتائج الميدانية من أن هذا التفاعل يتفق ومعايير المجتمع يمكن القول بأن التفاعل الافتراضي ما هو في النهاية

إلا نـوع أو نمط مـن التفاعل الاجتماعي، وفق ما ذهب إليه كل من دانشـاك وسـوان وجودا اجتماعيا، ومن ثم يمكـن لهـؤلاء المتفاعلـون كمـا أشـار جوناواردينا أن يقدموا انفسـهم على أنهم شخوص حقيقية يستخدمون الرموز المختلفة أثناء عمليات التفاعل.

وربمـا يكـون للتقنيـات المختلفـة التـي تقدمهـا وسـائل التواصـل الاجتماعـي (الكاميـرات، الرسـائل الفوريـة، التبـادل النصـي.. الـخ) دورا هامـاً فـي جعل التفاعـل الافتراضي يمثل حالة من الحضور أو الوجود الاجتماعـي، وهذا ما أكده روتر عندما تحدث عن دور الاتصال المرئي اثناء الحضور الاجتماعي، وهو ما أكده أيضـاً كل من دافـت ولينجل في كتاباتهم عن الحضور التنافسـي، ودور نقل البيانات والمعلومات في تشـكيل البيئة التفاعيلة المعززة للحضور الاجتماعي للمتفاعلين عبر وسائل التواصل الحديثة.

ثانيا- فيما يتعلق باهم محددات العلاقات الافتراضية بين الشـباب عبر وسـائل التواصل الاجتماعي، كشفت النتائج الميدانية عن الآتي:

١- المحـدد الأول الـذي كشـفت عنـه نتائج الدراسـة الميدانية تمثل فـي الغرض من التفاعل الافتراضي، فقد كشفت نتائج الدراسة وجود عدد من الأغراض التـي تـؤدي إلـى اللجـوء إلـى تكويـن العلاقـات الافتراضيـة عبـر وسـائل التواصـل الاجتماعي فقد جـاء فـي مقدمتهـا الحصول علـى معلومـات، يليه تبـادل الأفـكار والاسـتفادة فـي المرتبـة الثانية، أما قضـاء وقـت الفراغ فقد حل في المرتبـة الثالثة، في حيـن كانت صلة الرحم احـد محددات التفاعل في المرتبة الرابعة ، في حين رأى بعض أفراد العينة بأنه هذا النوع من العلاقات يساهم في تخفيف الضغوط النفسـية في المرتبة الخامسـة، يليه مـا يتعلق بتنمية الهوايات، ثم التغلب على الشعور بالوحدة ، وأخيرا اظهـار المواهب والقدرات. تتفق الدراسـة في تلك النتائج مع ما خلصت إليه بعض الدراسـات السابقة مثل دراسـة (زامـوري وبغـدادي،٢٠١١) ودراسـة (مرابط،٢٠١٦) ودراسة (بوشلاغم،٢٠١٨) ودراسة (محمد،٢٠٢٣) ودراسة (الصوافي،٢٠١٥) ودراسة (آل سـعود،٢٠١٦) ودراسة (بخاري،٢٠١٨) والتي ناقشـت في جانب منها الأسباب والدوافع المرتبطة باسـتخدام وسـائل التواصل الاجتماعي، وأشـارت إلـى عوامـل كثيـرة تتفق مـع خلصت إليه الدراسـة الراهنـة مثـل: وقت الفـراغ، والتواصـل مع الأهل، وممارسة الهوايات والقدرات والمواهب.

٢- المحـدد الثانـي تمثـل فـي متطلبـات التفاعـل الافتراضي، وكشـفت النتائج الميدانية عن أن هناك متطلبيـن أساسـين، همـا: المعرفـة الجيـدة ببرامج التواصل (٧٠,٨٪)، والقدرة على المحاورة والاقناع (٥٦,٧٪).

٣- المحـدد الثالـث في التفاعـل الافتراضـي تمثل في الموضوعـات التي يتـم التطرق لها فـي التفاعلات الافتراضية، حيث كشـفت النتائج أن مشاغل الحياة العامـة جاءت فـي مقدمة هذه الموضوعات بنسـبة بلغت ٧٢,٨٪، في حين أن الموضوعات ذات الطابع الاجتماعـي جاءت فـي المرتبة الثانية بنسـبة بلغت ٦٣,٧٪، وفـي المرتبـة الثالثـة كانـت الموضوعات العاطفيـة بنسـبة بلغـت ٤٣,٦٪، أمـا التفاعـلات الافتراضية التي تتم لغرض المشـكلات الشـخصية

فقد جاءت بنسبة ٣٩,٤٪، في حين أن الموضوعات ذات الطابع الديني جاءت بنسبة ٣١,٧٪، وجاء في الترتيب الأخير الموضوعات ذات الطابع السياسي بنسبة متواضعة بلغت ١٤,٢٪.

وبالنظر لنتائج الدراسة الميدانية ووفقا لمفاهيم نظرية الحضور الاجتماعي، فإن محددات التفاعل الافتراضي الثلاثة السابقة (الغرض من التفاعل، متطلبات التفاعل، موضوعات التفاعل)، تمثل إطاراً عاما يشكل مسارات تقود التفاعل الافتراضي عبر وسائل التواصل الاجتماعي، فهذا التفاعل الافتراضي يمثل وجودا تمارس فيه عملية تبادل المعلومات بين المتفاعلين دورا مهما في اعطاءه صبغة ذات طابع اجتماعي، فوسائل التواصل الاجتماعي تضمن تحقق نوع من الثراء المعلوماتي وفقا لتعبير دافت ولنيجل، فالاتصال الرقمي يعزز من قدرة المتفاعلين على ممارسة كافة مهارات التواصل التي تستخدم في العلاقات الواقعية، ويبدو أن تلك الوسائل حققت ما تنبأ به ويزر والذي أكد انه مع الوقت الكافي سيجد الناس طرقا للتعويض عن الحس الاجتماعي الذي يمكن أن يفتقد في الاتصالات المعتمدة على أنظمة الحاسوب، فالعلاقات المتشكلة عبر وسائل التواصل الاجتماعي وصل بها الأمر لتطال الجوانب العاطفية من حياة البشر، وهو أيضا ما أكده ويزر، فالاتصالات الافتراضية وصلت إلى مرحلة الطابع الشخصي ووصلت إلى درجة الحميمية.

التوصيات:

- على المراكز البحثية والجهات المعنية بالشباب التوجه نحو إجراء مزيد من الدراسات حول تأثير استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على الشباب، وذلك في ظل التنامي المضطرد في اعداد مستخدمين وسائل التواصل الاجتماعي من فئة الشباب.
- ضرورة أن تهتم مؤسسات التعليم على اختلافها بداية من المرحلة الابتدائية حتى الجامعية، بإدراج مقررات تتعلق باستخدامات وسائل التواصل الاجتماعي ضمن مناهجها الدراسية، وذلك لضمان رفع وعي الشباب ومن قبلهم الأطفال والمراهقين بالجوانب الإيجابية لتلك الوسائل وتعزيز تلك الجوانب، وفي ذات الوقت التنبيه على المخاطر التي يمكن أن تنشئ نتيجة للاستخدامات السلبية لتلك الوسائل من قبل الشباب.
- ضرورة ان تنشط مؤسسات المجتمع الأهلي خاصة الجمعيات والمؤسسات الأهلية المعنية بالشأن الأسري في مجال توعية الأسر بأهمية مراقبة أبنائها وتوجيههم فيما يتعلق باستخدامات وسائل التواصل الاجتماعي.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية

- إبراهيم، خديجة عبد العزيز علي (٢٠١٤)، واقع استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في العملية التعليمية بجامعات صعيد مصر (دراسة ميدانية)، مجلة العلوم التربوية، العدد الثالث.
- أبو اصبع، صالح (٢٠٠٤)، ملاحظات حول تأثير الإنترنت في الشباب، ورقة عمل قدمت في ندوة «تأثير الإنترنت في الشباب»، الدائرة الثقافية – الشارقة.
- آل سعود، نايف بن ثنيان بن محمد (٢٠١٦م). دوافع استخدام الشباب السعودي الجامعي لشبكات

التواصل الاجتماعي والإشباعان المتحققة منها: دراسة ميدانية على طلاب جامعة الملك سعود في الفصل الدراسي الثاني من العام ١٤٣٣هـ. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، (د م) (٣٤)،ص:٢٠٥-٢٦٦.

- الأمم المتحدة، الجمعية العامة(٢٠٠٠). التنمية الاجتماعية بما فيها المسائل المتصلة بالحالة الاجتماعية في العالم وبالشباب والمسنين والمعوقين والأسرة، الدور الرابعة والخمسون، تنفيذ برنامج العمل العالمي للشباب حتي سنة ٢٠٠٠ وما بعدها، تقرير الأمين العام، النسخة العربية. متاح على الرابط التالي :http://org.un.digitallibrary/ /record/٤٠٨٧٦٩/files/A_C.٣_٥٤_SR.٦-AR.pdf تاريخ الاستدعاء: ٢٠٢٣/٢/١١م.

- الأنصاري، رفيدة بنت عدنان حامد (٢٠١٧)، الانعكاسات التربوية لشبكات وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز قيم المواطنة. المؤتمر الثاني للوحدة الوطنية «دور المؤسسات التعليمية في تعزيز الوحدة الوطنية»، ١١-١٢ ديسمبر ، جامعة الجوف، المملكة العربية السعودية.

- الدليمي، عبدالرازق محمد (٢٠٠٨): الإعلام الجديد والصحافة الالكترونية. ط١، دار وائل للنشر، الأردن.

- الدوي، إبراهيم أحمد (٢٠١٧). شبكات التواصل الاجتماعي، مركز البحوث والمعلومات ، المنظمة العربية للهلال الأحمر والصليب الأحمر، عمان.

- الساعاتي، سامية (٢٠٠٣). الشباب العربي والتغيرات الاجتماعية، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة.

- الشامي، عبد الرحمن محمد (٢٠١٧). استخدامات قادة الرأي الخليجي لشبكات التواصل الاجتماعي، مركز الجزيرة، قطر.

- الشهري، حنأن بنت شعشوع (٢٠١٣)، أثر استخدام شبكات التواصل الإلكترونية على العلاقات الاجتماعية. الفيس بوك وتويتر نموذجا» دراسة ميدانية على عينة من طالبات جامعة الملك عب العزيز بجدة، رسالة ماجستير، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة الملك عبدالعزيز، السعودية.

- الصوافي، عبد الحكيم بن عبد الله بن راشد (٢٠١٥). استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لدى طلبة الحلقة الثانية من التعليم الأساسي في محافظة شمال الشرقية بسلطنة عمان وعلاقته ببعض المتغيرات، رسالة ماجستير (منشورة على الشبكة الدولية للمعلومات). جامعة نزوى، كلية العلوم والآداب. متاحة على الرابط التالي: https://www.uniz-wa.edu.om/content_files/a42241029.pdf تاريخ الاستدعاء: ٢٠٢٣/٣/١٥م.

- الطيار، فهد بن علي (٢٠١٤) شبكات التواصل الاجتماعي وأثرها على القيم لدى طلاب الجامعة ''تويتر نموذجا ''دراسة تطبيقية على طلاب جامعة الملك سعود، المجلة العربية للدراسات الأمنية والتدريب، المجلد ٣١، العدد ٦١، الرياض.-

- العتيبي، مطلق طلق (٢٠١٤). ثقافة الشباب. الماضي والحاضر: قراءة تحليلية وتفسيرية في التراث السوسيولوجي، مجلة شؤون اجتماعية، العدد ١٢٤، جمعية الاجتماعيين، الشارقة.

- الفايز، شذا محمد (٢٠١٨)، تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على سلوكيات المراهقين، المجلة العربية للعلوم الاجتماعية، المؤسسة العربية للاستشارات العلمية وتنمية الموارد البشرية، مجلد٢، العدد ١٣.

- المجالي، فايز (٢٠٠٧)، استخدام الأنترنت وتأثيره على العلاقات الاجتماعية لدى الشباب الجامعي، مجلة المنارة، المجلد ١٣، العدد ١.

- المدني، أسامة غازي (٢٠١٤)، دور شبكات التواصل الاجتماعي في تشكيل الرأي العام لدى طلبة الجامعات السعودية. جامعة أم القرى نموذجا، مجلة الآداب والعلوم والاجتماعية، جامعة السلطان قابوس.

- الهيئة العامة للإحصاء (٢٠١٩م). مسح تنمية الشباب السعودي، المملكة العربية السعودية.

- باحشوان، فتحية محمد محفوظ (٢٠١٧). الشباب والبطالة/ ورقة عمل مقدمة للجنة الاستشارة الوطنية للمرأة، حضرموت، اليمن.

- بايوسف ، مسعودة (٢٠١١)، الهوية الافتراضية: الخصائص والأبعاد، دراسة استكشافية على عينة من المشتركين في المجتمعات الافتراضية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، (الجزائر)، العدد٥.

- بخاري، ماجد عبد الفتاح محمد (٢٠١٨). أسباب سوء استخدام وسائل التواصل الاجتماعي (تيوترأنموذجا). المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية. ٤(١)، ص:٥٧-٧٤.

- برنامج الأمم المتحدة الإنمائي. المكتب الإقليمي للدول العربية (٢٠١٦). تقرير التنمية الإنسانية العربية للعام ٢٠١٦»الشباب في المنطقة العربية: آفاق التنمية الإنسانية في واقع متغير»، نيويورك، الولايات المتحدة الأمريكية.

- بوشلاغم، زينب (٢٠١٨). التفاعل الاجتماعي في الجماعات الافتراضية: دور الحضور الاجتماعي، رسالة دكتوراه . جامعة الجزائر. متاحة على الرابط التالي: https://dspace.univ-alger٣.dz/handle/jspui/١٤٨٨/١٢٣٤٥٦٧٨٩

- تقرير التنمية البشرية في مصر عام (٢٠١٠)»شباب مصر بناءة مستقبلنا»، معهد التخطيط القومي

- جاب الله، منال عبد الخالق(٢٠٢٢م). العلاقات المتبادلة (الرقمية)، المجلة التربية لكلية التربية بسوهاج، ٩٩(٩٩)،١-٢٤.

- حجازي، عزت .(١٩٨٥) الشباب العربي ومشكلاته، سلسلة عالم المعرفة، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، العدد ٦،الكويت.

- ساري، حلمي(٢٠٠٨). تأثير الاتصال عبر الأنترنت في العلاقات الاجتماعية. دراسة ميدانية في المجتمع القطري. مجلة جامعة دمشق، المجلد ٢٤، العدد الأول والثاني.

- شريف، درقاوي عبد القادر(٢٠١٥)، الفيس بوك في الوطن العربي – دراسة علمية لظاهرة المنظمات الافتراضية، مجلة جيل الدراسات السياسية والعلاقات الدولية – مركز جيل البحث العلمي- الجزائر، ع١.

- طيبي، احمد وعزابي، سمية (٢٠٢٢م). المجتمع الافتراضي والعلاقات الأسرية: دراسة استطلاعية على مستخدمي الإنترنت بمدينة سيدي عمران، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر. متاح على الرابط التالي: http://dspace.univ-ouar0gla.dz/jspui/bitstream/123456789/11067/1/taybi%20ahmed-azzabi%20soumya.pdf تاريخ الاستدعاء: ٢٠٢٢/١٢/١٠م.

- عثمانة، نزيهة.(٢٠١٧) تأثير شبكات التواصل الاجتماعي على القيم الاجتماعية للطلبة الجامعيين. دراسة ميدانية على عينة من طلبة جامعة المسيلة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر.

- علي، نبيل (٢٠٠٢م). الثقافة العربية وعصر المعلومات: رؤية لمستقبل الخطاب الثقافي العربي، سلسلة عالم المعرفة، العدد ٢٦٥، الكويت.

- عمر، حمدي أحمد.(٢٠١٤). مواقع التواصل الاجتماعي وتشكيل الوعي السياسي. دراسة في سسيولوجيا الإنترنت على عينة من الشباب في بعض محافظات صعيد مصر، دورية إعلام الشرق الأوسط ، العدد العاشر، مركز دراسات الشرق الأوسط، القاهرة.

- قليدة، بثينة ومرابط، فيروز (٢٠١٦). التفاعل الافتراضي عبر مواقع التواصل الاجتماعي وعلاقته بالتفاعل الواقعي لدى الشباب، جامعة الشهيد حمة لخضر_ الوادي. الجزائر. متاح على الرابط التالي: http://dz.eloued-univ.dspace//xmlui/handle/١٢٣٤٥٦٧٨٩/٣٠٩٣ تاريخ الاستدعاء: ٢٠٢٣/١٢/١٠.

- ماي، مروى (٢٠٢٢م). المجتمعات الافتراضية. ملاذ واقعي للمطالبين بالحرية. متاح على الرابط التالي: https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/٢٣٤/٤/١/٤١٢٧٣ تاريخ الاستدعاء ٢٠٢٣/١/١٦م.

- محمد، على محمد (١٩٨٥)، الشباب العربي والتغير الاجتماعي، دار النهضة العربية، بيروت

- محمد، فاطمة محمد وسلامة، نايف محمود (٢٠١٣)، أثر استخدام تقنية الاتصال الحديثة على القيم الاجتماعية من خلال التواصل الاجتماعي بين جيل الأبناء والآباء، مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، مصر، ع ١٥٤، ج٢.

- محمدين، أحمد حسين (٢٠١٢). دور شبكات التواصل الاجتماعي في توجيه الرأي العام نحو الاحداث السياسية في مصر، دراسة حالة - على الانتخابات الرئاسية ٢٠١٢، المؤتمر العلمي الدولي لكلية الإعلام _جامعة القاهرة، «الاعلام وبناء الدولة الحديثة».

- محي الدين، محمد (٢٠٠٤). المشكلات النظرية والمنهجية للبحث السوسيو- إثنوجرافي في المجتمعات المتخلية. مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد ٣٢. العدد ٤. الكويت.

- مركز الدراسات الاستراتيجية (٢٠١٢). المعرفة وشبكات التواصل الاجتماعي الإلكترونية، سلسلة نحو مجتمع المعرفة، جامعة الملك عبد العزيز، السعودية.

- مشري، مرسي (٢٠١٢). شبكات التواصل الاجتماعية الرقمية. نظرة في الوظائف، مجلة المستقبل العربي، مركز دراسات الوحدة العربية، العدد ٣٩٥، بيروت.

- منظمة العفو الدولية (٢٠١٦). الشباب. القوة والعمل الاستراتيجية الدولية للشباب ٢٠١٧-٢٠٢٠، إصدارات منظمة العفو الدولية، الطبعة العربية، رقم الوثيقة ACT10/5368/2016 Arabic.

- وزارة التخطيط (٢٠١٧)، خطة التنمية التاسعة (الشباب والتنمية)، الرياض، المملكة العربية السعودية.

- وزارة الشباب والرياضة «اللجنة المتعددة القطاعات للشباب»، الاستراتيجية الوطنية المندمجة للشباب. ٢٠١٥-٢٠٣٠، شبيبة مواطنة مبادرة سعيدة ومتفتحة، المملكة المغربية، ٢٠١٤.ص ٣.

تاريخ الاستدعاء: ٢٠٢٣/٣/١٤م

English references

- Ali، A.، and Anam، I.(2000). Effects of Social Media on Youth: A Case Study in University of Sargodha، International Journal of Advanced Research (IJAR)، ISSN: 2320-5407 Int. J. Adv. Res. 4(11)، 369-372.onlicne: http://www.journalijar.com/uploads/442_IJAR-13285.pdf
- Aln ، J. (2011).The Effect of Social Network Sites on Adolescents'Social and Academic Development: Current Theories and Controversies. Journal of the American Society for Information Science and Technology، ،(8)62 ،pp. 1435-1445.
- Boyd، D. M.(2018). Social Network Sites: Definition، History، and Scholarship، School of Information، University of California-Berkeley
- Bracken، C.، & Lombard، M.2004)،). Social Presence and Children: Praise، Intrinsic Motivation، and learning with Computers»، Journal of Communication،(1)54، 24-35.
- Buckingham، D. (2007). The Impact of the Media on Children and Young People with a particular focus on computer games and the internet، Commissioned by the Department for Children، Schools and Families، Centre for the Study of Children، Youth and Media،Institute of Education، University of London.
- Chan ،C. M. L. & Bin Oh ،L. (2004). Recognition and Participation in a Virtual Community. Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on System Sciences Hong Kong.
- DOI: 10.4018 / 9781605669847.ch010
- European Commission (2020). Commission Staff Working Document on EU indicators in the field of youth، Brussels، 2011.p1. online: https://ec.europa.eu/assets/eac/youth/library/publications/indicator-dashboard_en.pdf
- Gunawardena C. N. & Zittle F.J.2002) ،). Social Presence as a Predictor of Satisfaction Within a Computer Mediated Conferencing environment.The American Journal of Distance Education121-133 ،(3)11 ،.
- Halakerimath، V. C . And Danappagoudra ، S. B.2017) ،). A Study on Impact of Social Media on Youth، International Journal of Current Research50868-50870،(5)9 ،.
- Henze ،V.2015)،). On the Concept of Youth – Some Reflections on Theory، Isabel Schäfer (editor): Youth، Revolt، Recognition The Young Generation dur-

- Hudson . M. (2014).Social Presence in Team-Based Digital Games، Doctor of Engineering، University of York، Computer Science. AT: https://www.etheses.whiteros0e.ac.uk/9109/
- Kevin ، K.(2016). Social Presence theory .
- Khedo ،K. K.، Rajen S.، Sheik. R. A and Asslinah M. (2013) Impact of Online Social Networking on Youth، EJISDC16-46،(6)56،. At
- Liam ، R. ، Terry، A. ، Garrison، D.R. & Archer، W.(2001).Assessing Social Presence in Asynchronous Text-based Computer Conference ، Journal of Distance Education154-168،(2) ،14 ،.
- LXue Bai and Oliver Yao. (2010): Facebook on campus: the use and friend formation in online social networks،College of Business and Economics، Lehigh University، [online] http://ssrn.com/abstract=1535141.22/4/20-
- Mark ، K.، & Roy، J. (2002). Feedback Channels: Using Social Presence Theory to Compare voice mail to E-mail»، Journal of information systems Education، 296-301،(4)13.
- Ocansey . S. K.(2016).Wolali Ametepe and Charles Fynn Oduro، The Impact of Social Media on The Youth: the Ghanaian perspective، International Journal of Engineering Technology and Sciences (IJETS)، ing and after the" Arab Spring،" Institut für Sozialwissen schaften Humboldt-Universität zu Berlin. At https://edoc.huberlin.de/bitstream/handle/18452/3764/5.pdf?sequence=1
- http://www.ajssh.leena-luna.co.jp/AJSSHPDFs/Vol.3(4)/AJSSH2014(3.4-13).pdf
- http://www.ijstm.com/images/short_pdf/1456578975_468S.pdf
- http://www.unicefinemergencies.com/downloads/eresource/docs/Adolescents/63792683.pdf
- https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1523422319851477
- https://www.academia.edu/3504485/IMPACT_OF_ONLINE_SOCIAL_NETWORKING_ON_YOUTH_CASE_STUDY_OF_MAURITIUS
- https://www.questjournals.org/jrhss/papers/vol3-issue3/C331220.pdf
- https://www.researchgate.net/publication/286413671_Fields_of_Impact_of_Social_Media_on_Youth_-_Methodological_Implications
- https://www.researchgate.net/publication/329186734_THE_IMPACT_OF_SOCIAL_MEDIA_ON_THE_YOUTH_THE_GHANAIAN_PERSPECTIVE

87-99،(1)6. At :

- Patrick R. L.(2009). The Evolution and Influence of Social Presence Theory on Online Learning، University of Colorado Denver، USA. At :
- Perovic،B.(2018). Defining Youth in Contemporary National Legal and Policy Frameworks Across Europe، the European Commission and the Council of Europe in the field of youth،pp.2-3،. online: https://pjp-eu.coe.int/documents/42128013/47261653/Analytical+paper+Youth+Age+Bojana+Perovic+4.4.16.pdf/eb59c5e2-45d8-4e70-b672-f8de0a5ca08c?t=1459860119000
- -Queen ،A.،Chiemela،O.A.، and Obochi، C. I (2015)، The influence of the social media on the Nigerian youths: Aba residents experience، Journal of Research in Humanities and Social Science12- ،(3)3، 20. At
- Saleeb، Noha and Dafoulas، Georgios (2010). Relationship between Students' Overall Satisfaction from 3D Virtual Learning Spaces and their Individual Design Components. IJCSI International Journal of Computer Science Issues1-8،(4)7،.
- -Shabir، G. ،Yousef، M.، Yousef، H.، Ghulam، S.،،Syed، M. F.، and Shah، G.(2014). The Impact of Social Media on Youth: A Case Study of Bahawalpur City، Asian Journal of Social Sciences & Humanities Vol. 3(4)132-151،. At
- -Shabnoor، S.، . and Singh، T. (2016) Social Media its Impact with Positive and Negative Aspects، International Journal of Computer Applications Technology and Research75 – 71 ،(2)5 ،.
- -Sinha ، A. Rajesh K. Y. ،and Rekha، K.، 2016)).Social Media: Positive vs Negative Effect on Young Generation، International Journal of Science Technology and Management484-491،(1)5 ،. At
- Siricharoen ،W. V.2012)،). Social Media، How does it Work for Business?، International Journal of Innovation، Management and Technology476-479،(4)3 ، At: http://www.ijimt.org/papers/279-Z042.pdf
- Smith، M.j.(1999). Community Building Strategies in online fanzines ، journal of Popular culture. The Journal of Popular Culture87-99 ،(2)33،
- Stanisław ،J.2015)،) Fields of Impact of Social Media on Youth– Methodological Implications، Acta Technologica Dubnicae80-86،(2)5، . at
- Unicet2016)). Adolescent and Youth Engagement Strategic Framework. Online:
- World Health Organization(2019) Youth and health risks،p.24،. Online: https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHA64/A64_25-en.pdf

تَقْيِيم جَوْدَة الخَدَمات الاجْتِماعيّة المُقَدَّمة لِلْمُسْتَفيدِين فِي جَامعَة المَلِك سُعُود

أ . بينة بنت علي بن محمد المري
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
جامعة الملك سعود

أ. جنى بنت سليمان الدخيل
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
جامعة الملك سعود

أ. لولوة بنت عبدالحميد بن عبداللطيف النعيم
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
جامعة الملك سعود

المستخلص

هدفت الدّراسةُ إلى تقييم مستوى جودة الخدمات الاجتماعية المقدمة للمستفيدين في جامعة الملك سعود وتصور مقترح لخطط التحسين، من خلال مقارنة إدراكات عمادة الجودة مع توقعات المستفيدين من هذه الخدمات، والكشف عن مجالات التطابق والاختلاف بينهما، ولتحقيق ذلك؛ اعتمدت الدراسة على منهج المسح الاجتماعي وكانت عينة الدراسة ''قصدية''، وأجريت الدراسة على المراجعين لمستشفى الملك خالد الجامعي، والمستفيدين من مكتبة الملك سلمان ومكتبة الأميرة سارة، والملتحقين بالبرامج التطوعية التابعة لوحدة المسؤولية الاجتماعية والعمل التطوعي، والمتدربين في مركز التدريب؛ وبلغ العدد الإجمالي لعينة الدراسة (٣٠١) مستفيد ومستفيدة. وتم استخدام أداة الاستبانة كأداة للدراسة. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: ارتفاع مستوى جودة الخدمات الاجتماعية المقدمة من قبل الجامعة للمستفيدين، حيث فاقت إدراكات الجامعة توقعات المستفيدين من الخدمات الصحية والتطوعية والمكتبية والمسؤولية الاجتماعية للجامعة، بينما انخفض مستوى الجودة فيما يخص الخدمات التدريبية، وأوصت الدراسة بضرورة تكثيف دور وسائل الإعلام في التعريف بالخدمات الاجتماعية لمن هم خارج الجامعة، وتوعيتهم بما تقدمه لهم من خدمات بما يضمن الاستفادة الكاملة منها ضمن مسؤولية الجامعة الاجتماعية.

الكلمات المفتاحية: مؤشرات الأداء - كفاءة الخدمات – الجودة - معايير.

Evaluating the quality of social services provided to beneficiaries at King Saud University

Abstract

This study aimed to assess the level of quality of social services provided to beneficiaries at King Saud University and a suggested vision for improvement plans by comparing the perceptions of the Deanship of Quality with the expectations of the beneficiaries of these services and revealing areas of congruence and difference between them. The study was conducted on auditors of King Khalid University Hospital, beneficiaries of the King Salman Library and Princess Sarah Library, those enrolled in voluntary programs affiliated to the Social Responsibility and Voluntary Work Unit, and trainees in the training center, and the total number of the study sample was (301) beneficiaries, and the questionnaire was used as a tool The study found several results, the most important of which are: the high level of quality of social services provided by the university to the beneficiaries, as the university's perceptions exceeded the expectations of the beneficiaries of the health, voluntary, office services and social responsibility of the university, while the level of quality decreased with regard to training services, and the study recommended the need to intensify the role of Media in introducing social services to those outside the university, and educating them about the services provided to them in a way that guarantees full benefit from them within the university's social responsibility

Keywords: performance indicators- service efficiency – quality-Standards.

.

أولاً: مشكلة البحث:

يمر العالم اليوم - في ظل تجاذبات العولمة- بمرحلة انتقالية تكتنفها التغيرات؛ من أجل السعي إلى تحقيق المزيد من رفاهية الإنسان، واللحاق بركب الدول المتقدمة، من خلال عولمة المفاهيم والمعارف، والسعي إلى مزيد من تحسين الجودة والارتقاء بالخدمات المقدمة؛ مما دعا المؤسسات الاجتماعية إلى التنافس في سبيل تحقيق أعلى مستوى من الرقي والتقدم. ولم تكن الجامعات بمنأى عن هذا المخاض، بل كان لها قصب السبق في المساهمة في رفع بناء المجتمع عبر تلبية احتياجات الأفراد، والسعي إلى التحسين المستمر لجودة الخدمات المقدمة من خلال التقييم والتقويم، حيث تقوم الجامعات باستخدام العديد من الاستراتيجيات للاهتمامات بالجودة، من أجل الوقوف على الثغرات، وتبني أعلى مستوى من الكفاءة والفاعلية في إنجاز الأعمال وتقديم الخدمات.

لقد حظي مفهوم الجودة باهتمام الباحثين في كافة المجالات؛ لما له من أهمية بالغة في سبيل رفع مستوى الأعمال والخدمات التي تقدمها المنظمات. ويركز مفهوم الجودة على تحقيق الإنجاز في أعلى كفاءة ممكنة، مع الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة في سبيل التسهيل والتحسين. فجودة الخدمة تشمل جميع ما يبذل من الجهود والخطط والأفكار في سبيل تلبية حاجات العملاء، ومقياسها هو مدى مطابقتها لتوقعات العملاء وإشباع حاجاتهم. كما تسهم البحوث التي تهدف إلى قياس مستوى جودة الخدمات التي تقدمها الجامعة في رفع الكفاءة والتحسين والتطوير، حيث أشارت دراسة عاشور (٢٠٠٧) إلى مساهمة البحث في التعرف على واقع الخدمات المقدمة من قبل الجامعة ومدى مطابقتها لتوقعات الطلاب؛ مما يشير إلى فرصة الجامعة في تقديم مزيد من التحسين والتطوير. كما أوضحت دراسة ماجد (٢٠٢٠) مساهمة الدراسة في التعرف على مكامن القوة والضعف وقياس مستويات الخدمة، مما يسهم في رسم خطط أكثر كفاءة. وانطلاقاً من مسؤولية جامعة الملك سعود -كغيرها من المؤسسات المجتمعية التي تقدم الخدمات للمجتمع- وسعيها إلى مزيد من التقدم؛ جاءت هذه الدراسة لتبحث في تقييم مستوى جودة الخدمات الاجتماعية المقدمة من قبل جامعة الملك سعود في المجال الصحي والمكتبي والتطوعي والتدريبي، ومجال المسؤولية الاجتماعية. ولهذا فإن هذه الدراسة تسعى إلى الإجابة عن التساؤل التالي: **ما مستوى جودة الخدمات المقدمة من قبل جامعة الملك سعود؟**

ثانياً: أهمية الدراسة:

يُمكننا تحديد **أهمية الدراسة النَّظرية** في الآتي:

١- الوقوف على مدى كفاءة الخدمات المجتمعية من قبل جامعة الملك سعود؛ باعتبارها ركيزة أساسية في تحقيق رؤية الجامعة ورسالتها.

٢- تكتسب أهمية الدراسة من موضوع المسؤولية المجتمعية وتكامل الجامعة مع مؤسسات المجتمع المحلي في ظل سعي المملكة العربية السعودية نحو تحقيق رؤية ٢٠٣٠ لتنمية المجتمع السعودي.

٣- تسهم هذه الدراسة في إثراء مكتبة جامعة الملك سعود بدراسة رصينة تهتم بالمجتمع المحلي واحتياجاته.

وتتجلى **أهمية الدراسة العملية** فيما يلي:

١- مساعدة صُنّاع القرار لدى جامعة الملك سعود على الاستبصار بالفجوات في خدماتها المجتمعية؛ من خلال اختبار رضا أفراد المجتمع عن أداء الجامعة للخدمات وفق معايير علمية.

٢- يمكن أن تقدم الدراسة- في ضوء النتائج التي ستتمخض عنها- بعض التوصيات إلى فريق الجودة بجامعة الملك سعود في تحديد مدى جودة خدماتها، لتطويرها وفق احتياجات المجتمع المحلي المستجدة.

ثالثاً: أهداف الدراسة:

يتحَّدد الهدفُ الرئيس للدراسة في **التعرُّف على مستوى جودة الخدمات المقدمة من قبل جامعة الملك سعود**، ويتفرَّع من الهدف الرئيس عددٌ من الأهداف الفرعية؛ وهي:

١- التعرف على المستوى العام لجودة الخدمات المقدمة من قبل جامعة الملك سعود.

٢- تحديد مدى ممارسة الجامعة للمسؤولية الاجتماعية من خلال الشراكة المجتمعية.

٣- التعرف على مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة للمستفيدين.

٤- تقييم جودة البرامج التدريبية المقدمة من مركز التدريب وخدمة المجتمع من وجهة نظر المستفيدين.

٥- الكشف عن واقع الخدمات التطوعية التي تقدمها جامعة الملك سعود للمستفيدين.

٦- قياس جودة الخدمات البحثية والمكتبية المقدمة للمستفيدين.

٧- الوقوف على المقترحات التطويرية في الخدمات الصحية والتدريبية والتطوعية من وجهة نظر المستفيدين.

رابعاً: تساؤلات الدراسة:

تسعى الدراسةُ الراهنة للإجابة عن التساؤل الرئيس، وهو: **ما مستوى جودة الخدمات المقدمة من قبل جامعة الملك سعود**، ويتفرَّع من التساؤل الرئيس عددٌ من التساؤلات الفرعية، وهي:

١- ما درجة جودة الخدمات المقدمة من قبل جامعة الملك سعود من وجهة نظر المستفيدين؟

٢- مواقع جامعة الملك سعود في ممارستها للمسؤولية المجتمعية تجاه المستفيدين فيما يتعلق بالشراكة والمبادرات المجتمعية؟

٣- ما واقع الخدمات الصحية المقدمة من قبل جامعة الملك سعود للمستفيدين ؟

٤- ما مستوى جودة الخدمات التدريبية التي تقدمها جامعة الملك سعود، من خلال البرامج الحديثة، ومساهمة العميل في تقييم الخدمات؟

٥- ما واقع العمل التطوعي في جامعة الملك سعود وإسهاماتها للمستفيدين؟

٦- ما درجة إشباع احتياجات مستفيدي الخدمات المكتبية فيما يتعلق بتكامل الخدمات وجاهزيتها؟

٧- ما الرؤية المقترحة للارتقاء بخدمات جامعة الملك سعود من وجهة نظر المستفيدين؟

خامساً: مصطلحات الدراسة:

١- الجودة Quality:

الجـودة لغـة: من الفعل أجـاد، أي أتـى بالجيد من القـول أو الفعـل. ويقال: «أجاد فلان فـي عمله وأجود وجـاد عملـه يجود جـودة» (ابـن منظـور، ٢٠٠٩، ص ١٦٦). بنمـا تعرف الجودة اصطلاحاً بأنها: «أداء عملية معينة إنتاجية كانت أم خدمية، وفقاً لمعايير محددة سلفاً تمثل أعلى مسـتوى لرضا المسـتهلك أو متلقي الخدمة أو المستفيد منها» (أبو النصر، ٢٠١٥، ص٤٩).

تعرف الجودة كذلك على أنها مجموعة من الصفات التـي يتميز بها منتج معين تتحـدد إمكاناته خلال قدرته على تلبية حاجات المسـتهلكين ومتطلباتهم''، وعرفتها المنظمة الدولية للتوحيد القياسي على أنها عرض موجز لمجموعة من المتطلبات التي ينبغي أن تتحقق في منتج أو عملية ما فيما إذا كان هناك أسلوب يحقق الإيفاء بهذه المتطلبات ويجعل العمليـة ممكنة'' (الذبياني، ٢٠١٠، ص٦٠). كمـا أن الجـودة تعنـي: ''الوصـول إلى رضا العميـل عن الخدمـة التي تقدم له'' (سـرحان، ٢٠١٤، ص١٧). ومفـاد هذه التعاريف أن مفهوم الجودة يرتبط ارتباطاً كبيراً بالعملاء وتوقعاتهم، ومدى تحقق رغباتهم فـي الخدمة المقدمة لهم. **وتعرف الجودة إجرائياً بأنها**: درجة التوافق بين توقعات المستفيدين وواقع الخدمات الصحيـة والمكتبيـة والتدريبية والتطوعية والمسـؤولية الاجتماعية المقدمة من قبل جامعة الملك سعود، والتي تمثل (الإدراكات) حسب مقياس سيرفكوال للجودة.

يقصـد بالخدمـات الاجتماعية في الدراسـة الراهنة إجرائيـاً بأنهـا: الخدمات الصحية والمكتبيـة والتدريبية والتطوعية التي تقدمها جامعة الملك سعود للمستفيدين.

٢- الخدمات الصحية:

تُعرف الخدمة الصحية على أنها «المنفعة أو مجموع المنافع التي تقدم للمسـتفيد، والتي يتلقاها عند حصوله علـى الخدمـة، وتحقـق لـه حالـة مكتملة من السـلامة الجسـمانية والعقليـة والاجتماعيـة، وليس فقـط تقديم عـلاج للأمـراض والعلـل (خليـل، ١٩٩٨، ص٨٧). **ويقصـد بالخدمات الصحية في هذه الدراسـة (إجرائيا)**: جميـع خدمـات الرعايـة الصحية المقدمة للمسـتفيدين مـن قبل مستشـفى الملـك خالد الجامعي، سـواء كانت (التشـخيصية العلاجيـة، التأهيلية والنفسـية المتخصصة التي تقدمها الأقسـام العلاجية والأقسـام المسـاندة، وما يرتبط بهذه الخدمات من الفحوصات المختبرية، وخدمة الإسـعاف والطوارئ، وخدمـات التمريض، والخدمات الصيدلانية، وخدمات المواعيد والاستقبال).

٣- الخدمات التدريبية:

يقصـد بالتدريب: نشـاط مخطط، يهـدف إلى تنمية وتطويـر قـدرات (معـارف ومهـارات) وأفـكار وقيـم واتجاهـات وسـلوكيات الأفـراد العامليـن؛ لتمكينهـم مـن تحقيق ذواتهم، عـن طريق تحقيق مزيـج أهدافهم الشـخصية وأهـداف المنظمـة بأعلـى كفـاءة ممكنـة (الشـعيبي، ٢٠١٢، ص٢٩٩)، وتعـرف الخدمـات التدريبية أيضاً بأنها: عملية ديناميكية تسـتهدف إحداث تغييـرات فـي معلومـات المتدربين وخبراتهـم وطرائق أداء سـلوكهم واتجاهاتهم؛ بغية تمكينهم من اسـتغلال إمكاناتهـم وطاقاتهـم الكامنـة، بمـا يسـاعد علـى رفع كفايتهم في ممارسـة أعمالهم بطريقة منتظمة وبإنتاجية عاليـة (المصـدر، ٢٠١٠، ص٧). **ويقصـد بالخدمـات التدريبية في هذه الدراسة (المفهوم الإجرائي)**: البرامج

والخدمات التدريبية التي يقدمها مركز التدريب وخدمة المجتمع بحي الروابي التابع لجامعة الملك سعود بجميع المنتسبين لها.

٤- العمل التطوعي:

هو حركة اجتماعية تهدف إلى تأكيد التعاون، وإبراز الوجه الإنساني والحضاري للعلاقات الاجتماعية، وإبراز أهمية التفاني في البذل والعطاء عن طيب خاطر دون إكراه أو إجبار، ويعرف أيضاً على أنه الجهد الذي يبذله الإنسان بلا مقابل لمجتمعه بدافع منه؛ للإسهام في تحمل مسؤولية المؤسسة التي تعمل على تقديم الرعاية الاجتماعية (التويجري، ٢٠١٣، ص٤٦). **ويقصد بخدمات العمل التطوعي في هذه الدراسة (المفهوم الإجرائي)**: البرامج التطوعية التي تقدمها جامعة الملك سعود ممثلة في وحدة المسؤولية الاجتماعية والعمل التطوعي للمتطوعين سواء من منسوبي الجامعة أو من أفراد المجتمع المحلي.

٥- الخدمات المكتبية:

تعرفها الجمعية الأمريكية بأنها جميع أنواع النشاطات التي تهدف إلى تعزيز التبادل بين موردي خدمات المعلومات والمستفيدين الفعليين والمحتملين، بما في ذلك إنتاج تلك الخدمات وتحديد تكلفتها وأساليب توصيلها للفئات المستهدفة وقنوات تحسينها والرفع من مستواها. كما عرفت على أنها: «الخدمات المعلوماتية التي تحرص المكتبة على تقديمها للمستفيد، بهدف تحقيق الاستفادة القصوى من مصادر المعلومات بأيسر الطرق، على غرار خدمات الإعارة، والخدمة المرجعية، والإحاطة الجارية، والبث الانتقائي للمعلومات، وغيرها من خدمات المعلومات التي يمكن أن تقدمها المكتبة للمستفيدين» (العمروس، ٢٠٢٠، ص٣٨).

ويقصد بالخدمات المكتبية في هذه الدراسة (المفهوم الإجرائي): كافة الخدمات -التقليدية، أو الإلكترونية، أو الإدارية- المقدمة للمستفيدين من قبل مكتبة الملك سلمان التابعة لجامعة الملك سعود ومكتبة الأميرة سارة بنت عبد الله.

٦- المسؤولية الاجتماعية:

تعرف منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية المسؤولية المجتمعية على أنها: التزام هذه المؤسسة بالمساهمة في التنمية الاقتصادية، مع الحفاظ على البيئة، والعمل مع العمال وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع بشكل عام هادف إلى تحسين جودة الحياة لجميع هذه الأطراف (لغويل وزمالي، ٢٠١٦، ص٣٠٣). **ويقصد بالمسؤولية الاجتماعية إجرائياً**: الأفعال والمهام والواجبات التي يقدمها مكتب العلاقات الاجتماعية التابع لجامعة الملك سعود من خلال الخطط والبرامج والأنشطة المفيدة المرتبطة بالمجتمع ومؤسساته المختلفة، وذلك من خلال شراكات الجامعة مع القطاع الخاص ومساهمتها في خدمة المستفيد، ودورها في تنمية المجتمع المحلي وتعريف المستفيدين بالخدمات المقدمة.

سادساً: الدراسات السابقة:

يستعرض هذا المبحث الدراسات التي تناولت موضوع جودة الخدمات التي تقدمها الجامعات، حسب محور جودة الخدمات الطلابية، وجودة الخدمات المجتمعية، وحسب مقياس SERVQUAL سيرفكوال.

-1 جودة الخدمات الطلابية.

فـي الدراسـة التـي أجراهـا **الزكـي** (٢٠١٢) سـعى البحث إلـى التعرف على درجة رضا طلبة الجامعة عن الخدمـات المقدمـة لهم، والكشـف عن دلالـة الفروق حسـب متغيرات: الجنـس، التخصص، مـكان الإقامة، وخلصـت النتائج إلى أن المتوسـط العـام لدرجة رضا الطلبـة عـن الخدمـات الطلابيـة المقدمـة إليهـم جـاء متوسطاً، وقد احتلت الخدمات الصحية المرتبة الأولى بدرجـة رضاً متوسـطة. كما أشـارت النتائج إلى وجود فـروق تجاه درجـة رضا الطلبة عن الخدمـات المقدمة فيما يتعلق بالأداة ككل بين مجموعتي الذكور والإناث لصالـح مجموعـة الذكـور، وتبعاً لمتغير مـكان الإقامة لصالـح مجموعـة الطـلاب المقيمين خارج الأحسـاء. وأجـرى **سـيف والأقـرع** (٢٠١٤) دراسـة هدفـت إلى تقييم مسـتوى جودة الخدمات الطلابيـة في الجامعات الحكوميـة الأردنيـة مـن وجهة نظـر طلبتهـا. توصلت الدراسـة إلـى أن تقييم الطلبة الجـودة الخدمات ورضا الطلبـة كان متوسـطاً، وهنـاك فـروق دالـة إحصائياً في الرضـا تعـزى لمتغير الجنس. وأوصت الدراسـة بحث الجامعات على تحقيق مسـتويات جودة عالية الاهتمام بكافـة أبعـاد الجـودة والاعتمـاد، وتوفير البنيـة التحتية اللازمـة للتطبيقـات الإجرائية لإدارة الجودة؛ اسـتجابة للمتغيرات الجديدة والمنافسة الشديدة، ومواكبة الحاجة المتجـددة لسـوق العمـل. وهدفت دراسـة **ابـن جمعة** (٢٠١٥) إلـى التعـرف على مسـتوى جـودة الخدمات الطلابيـة ورضـا الطـلاب فـي جامعـة الملك سـعود، وأظهرت النتائج: أن مستوى الخدمات المقدمة والرضا عنها كان متوسـطاً لكل من الإسـكان والتغذية وشؤون الطـلاب، وعالياً لكل من المنشـآت الطلابيـة والمكتبة ومصادر المعلومات، وينعدم وجود فروق دالة إحصائياً بيـن الذكور والإناث حـول الخدمـات المقدمة ما عدا خدمة المكتبة ومصادر المعلومات حيث كانت الفروق دالة إحصائيا عند مستوى (٠.٠٥) لصالح الذكور.

-2 جودة الخدمات المجتمعية:

هدفـت دراسـة **المختـار وآخريـن** (٢٠١٥) إلـى التعـرف علـى دور الجامعة في خدمـة المجتمع بليبيا، وأظهرت النتائج أن جامعة طرابلس تؤدي دوراً محدوداً فـي خدمـة المجتمع، وأوصـت بضـرورة تعزيز الوعي بالنسـبة للمجتمع الداخلـي والخارجـي للجامعة تجاه خدمة الجامعة للمجتمع، ويتم ذلك عن طريق حملات إعلاميـة لتبصير المجتمع بالأنشـطة والإسـهامات التي يمكن أن تقدمها الجامعة عبر الوسائط المرئية والمقروءة في المناسـبات الاجتماعية، وكذلك اسـتحداث قنوات اتصـال جامعيـة مهمتها التفاعل مـع قطاعات المجتمع والترويـج للجامعـة وكلياتهـا. وهدفـت دراسـة **محمد** (٢٠١٩) إلـى وضـع تصـور مقتـرح لضمـان جـودة الخدمـات المجتمعية بعمادة خدمـة المجتمع والتعليم المسـتمر بالجامعة الإسـلامية في ضوء بعض الخبرات العالميـة، وخلصـت النتائـج إلـى أن جـودة الخدمات المجتمعيـة بعمـادة خدمـة المجتمـع جـاءت بدرجـة (متوسـطة)، وأوصت الدراسـة بضرورة اهتمام العمادة بالتفاعـل بيـن أعضـاء هيئـة التدريس وأفـراد المجتمع فـي كثيـر من الأنشـطة والمناسـبات الدينيـة والوطنية، وضرورة اهتمام العمادة بالتعرف على حاجات ومطالب أفـراد المجتمع والعمل على سـدها على أرض الواقع. وأجرت **عبود** (٢٠٢١) دراسـة اسـتهدفت التعرف على دور الجامعة في خدمة المجتمع، ومن أهم النتائج التي

توصل إليها أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين التقدم المجتمعي ودور الجامعة في خدمة المجتمع، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تأهيل الشباب لسوق العمل ودور الجامعة في خدمة المجتمع، وأخيرًا دراسة **البركنو (٢٠٢٣)** التي هدفت إلى التعرف على دور الجامعة في خدمة المجتمع من وجهة نظر أساتذة جامعة أحمد درايعية، وتوصلت إلى أن الجامعة تعمل على نشر الوعي المجتمعي، وتقوم بتقديم الاستشارات للمجتمع، وتسعى إلى عقد شراكات واتفاقيات مع المؤسسات المجتمعية من أجل خدمة المجتمع.

-3 مقياس سيرفكوال SERVQUAL:

حاولت دراسة جانارادانا (Janardhana, 2012) فحص العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة ومستوى رضا الطلاب عن جودة الخدمة المقدمة من حيث الموثوقية والتأكيد والملموسية والتعاطف والاستجابة. أظهرت النتائج أن الطلاب راضون عن الخدمات من حيث الموثوقية والتأكيد والملموسية والتعاطف، ولكنهم غير راضين كثيراً عن الاستجابة. وكشفت الدراسة أن الإناث المستجيبات أكثر رضًى عن سمات جودة الخدمة من الذكور. بينما هدفت دراسة ليونارد(Leonnard, 2018) إلى قياس جودة الخدمة في الجامعة الخاصة. أشارت النتائج إلى أن العوامل الرئيسة التي تؤثر على رضا الطلاب في الجامعات الخاصة هي عوامل ملموسة مثل: غرف محاضرات مريحة، مرافق مكتبة مناسبة، مظهر أنيق للموظفين، علاجات غير تمييزية مقدمة من قبل الموظفين والمحاضرين. وسعت دراسة الغيلي (٢٠١٨) إلى التعرف على مستوى إدراك طلبة جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية لجودة الخدمات التي تقدمها استناداً إلى نظرية الفجوة باستخدام نموذج القياس SERVQUAL، وخلصت الدراسة إلى أن مستوى الجودة الكلية للخدمات المقدمة ضعيف ولا يرقى إلى مستوى توقعاتهم، كما توصلت الدراسة إلى وجود فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين إدراكات الطلبة لصالح جانب الاهتمام (توقعات الطلاب)، وأن أكبر فجوة كانت في بُعد (الاعتمادية)، ثم (التعاطف)، ثم (سرعة الاستجابة)، ثم (الأمان)، وأخيراً (الملموسية).

الفجوة البحثية:

وفقاً لما تم استعراضه من الدراسات تبين وجود ارتباط بين الرضا وبين جودة الخدمة المقدمة للمستفيد، فكلما كان أداء الخدمة المدرك أعلى أو يساوي توقعات المستفيد؛ يتحقق الرضا ويعد مؤشراً على نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها. إذ هدفت الدراسات السابقة بشكل عام إلى معرفة مستوى جودة الخدمات المقدمة من قبل الجامعات من وجهة نظر الطلاب الملتحقين بها، وما تتميز به الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة أنها ركزت على تقييم جودة الخدمات المجتمعية التي تؤديها جامعة الملك سعود من وجهة نظر المجتمع، سواء من منسوبي جامعة الملك سعود أو من خارجها، كما أن الدراسات السابقة اقتصرت على جوانب محددة كالخدمات الطلابية في الإسكان والقبول والتسجيل، بينما شملت الدراسة الحالية الجوانب الصحية والمكتبية والتطوعية والتدريبية المقدمة لكافة المستفيدين، كما تناولت الدراسات السابقة المسؤولية المجتمعية من وجهة نظر القيادات وأعضاء هيئة التدريس، بينما انصب اهتمام هذه الدراسة على وجهة نظر المستفيد ومدى درايته

بمـا تقوم بـه الجامعـة من أنشـطة وممارسـات مواكبة لاحتياجاته المتجددة.

سابعاً: النظرية المفسرة لمشكلة الدراسة:

نظرية الأنساق لبارسونز:

تنطلـق الوظيفيـة من قضيـة أن المجتمع مـا هو إلا نسـق يضم مجموعة من العناصر المتسـاندة التي تسهم فـي تحقيق تكامله، غيـر أن تكامل الأجزاء لا يتم دائماً علـى نحـو مثالـي، فلا بـد مـن أن تتكيف الأجـزاء مع المؤثرات الداخليـة والخارجية في ضوء ميل عام يتجه نحو الاستقرار (الطيار، ٢٠٢٠، ص١٥٦).

يعـد المنظـور الوظيفـي ومـا تبعـه مـن الإضافات التطوريـة التي قدمها عالم الاجتماع الأمريكي تالكوت بارسـونز في مؤلفه النسـق الاجتماعي أحد الاتجاهات التـي يمكننا الاسـتفادة مـن مفاهيمها لقضية مسـؤولية الجامعـة نحـو المجتمـع، حيـث أشـار بارسـونز عـن طريـق الخطـاب الذي ألقـاه أمـام الجمعيـة الأمريكية للاجتماعيين ١٩٤٧م إلـى تحديد الضرورات الوظيفية للنظـام الاجتماعـي، وهـي كالآتـي (الحسـن، ٢٠١٥، ص٥٣):

١- التكيـف: ويعنـي قابليـة النظـام على تكييف نفسـه للأنظمة الأخرى والبيئة الطبيعية التي يوجد فيها.

٢- تحقيق الأهداف الرئيسة للنظام.

٣- التكامـل: أي قابليـة النظـام لتحقيـق الوحـدة بيـن أعضائه.

٤- الكمـون وقدرتـه علـى المحافظة على الاسـتقرار والانسجام.

توظيف النظرية في إشكالية الدراسة:

كل نسـق اجتماعـي موجـود مبنـي علـى أسـاس راسـخ، ويكْمن جوهره في إشـباع الحاجـة؛ لذلك فإن النسـق لا يسـتمر في الوجود إلا إذا كان يؤدي الوظيفة الأساسـية بنجاح؛ وهذه الوظائف مرهونة بعدة شـروط أو ضروريات وظيفية.

إن الجامعـة كأحـد المؤسسـات التعليميـة نسـق اجتماعي، طورها المجتمع لغرض أسـاس هو خدمته، كمـا أن وظائفهـا الأساسـية تتمثل في البحـث العلمي وخدمـة المجتمع، وإعداد كوادر مؤهلة لسـوق العمل، ومـن أبرز الضـرورات الوظيفية كما طرحها بارسـونز: التكيف (التأقلم) يعني مدى قدرة جامعة الملك سـعود على الاستفادة من الإمكانات الموجود في البيئة، سواء كانـت مادية أو بشـرية لتحقيق أهدافـه، من خلال قدرة الجامعـة على اسـتقطاب أفضل الكفـاءات العلمية من أساتذة، وأجود الأجهزة الحديثة لخدمة أفراد المجتمع.

كما أن الجامعة تتأقلم مع المستجدات التي تطرأ على المجتمـع وتواكب التغيرات، لذلك يعـد توازنها دينامياً، أمـا تحقيق الهـدف فيتمثل في مدى قـدرة الجامعة على تفعيل ما تمتلكه من ميزانيات وأجهزة ومكتبات وموظفين لتأديـة وظيفتهـا على أكمل وجـه، فالجامعـة كأحد أهم الأنساق التربوية تقوم بحشد كافة مواردها من أجل تزويد الطلاب وأفـراد المجتمع المحلي وإكسـابهم المهارات والمعارف العلمية التي تؤهلهم لسـوق العمل، ولا يتأتى ذلك إلا بالأخذ بالأساليب التقنية الحديثة بما ينسجم مع التطورات المعاصرة، فخدمات المكتبة وثراؤها بالمصادر التي يحتاجها مرتادوها يسـهم في تحقيـق النماء الذهني والتفكير النقدي بما يخدم رؤية ورسالة الجامعة.

أما التكامل فيُقاس بمدى تناغم وتكامل الوحدات الفرعية العاملة في الجامعة سواء كانت إدارات أو كليات وأقسام أو مؤسسات المجتمع الخارجي في بلوغ الهدف الأسمى للنسق التربوي، فالدور المتوقع من جامعة الملك سعود أن تكون مخرجات التعليم الجامعي قادرة على موائمة احتياجات سوق العمل، فما يبذله مركز التدريب وخدمة المجتمع بجامعة الملك سعود من جهود سواء في إقامة الدورات التدريبية وإرساء الدبلومات التي يحتاجها الفرد تسهم عند تكاملها مع النظام الاقتصادي في الحد من البطالة وتخريج كوادر مؤهلة، وينطبق على الأنشطة التطوعية ومدى إسهامها في تعزيز ثقافة العطاء وتعميق مفهوم المواطنة، أما الكمون فيعني مدى عناية الجامعة بالقضايا خارج إطارها الرسمي التي تؤثر على سير العمل، فمعهد الملك عبد الله يقدم الاستشارات والخدمات العلمية والبحثية والتعليمية لكافة القطاعات الحكومية والخاصة، انطلاقاً من المسؤولية المجتمعية للجامعة في تذليل العقبات التي يواجهها أعضاؤها.

ثامناً: الإجراءات المنهجية:

١- نوع الدراسة ومنهجيتها:

تُعَدُّ الدراسةُ الراهنة دراسةً وصفيةً؛ إذ تَعمد إلى جمع الحقائق وتحليلها وتفسيرها، ومِن ثَمَّ الخروج بنتائجَ تعطينا فَهماً أشدَّ وضوحاً للظاهرة المدروسة (عبد الرحمن، ٢٠١٣م، ص٨٦). إذ اعتمدت الدراسة على منهج المسح الاجتماعي بطريقة العينة القصدية، وذلك لعدم توفر قوائم لأفراد العينة من المستفيدين من خدمات الجامعة، حيث يعد منهج المسح الاجتماعي منهجا كميًّا، سعت الباحثات من خلاله إلى جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات عن مجتمع الدراسة، واعتمدن على الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات.

فقد تم تقييم مستوى جودة الخدمات في ضوء المنهج الكمي من خلال المقارنة بين إدراكات الجامعة والذي يمثل واقع الخدمات، وبين توقعات المستفيدين، وذلك من خلال استخدام أداة الاستبانة التي تم بناؤها وفق نموذج SERVQUAl، والذي يتكون من خمسة جوانب للجودة وهي الجوانب المادية ويقصد بها تجهيزات المرافق والمظهر العام، والجوانب الاعتمادية من حيث خدمة المستفيد ومعالجة مايواجهه من مشاكل، والاستجابة ويقصد بها سرعة تجاوب الموظفين مع متطلبات المستفيد وخدمته، والأمان من خلال الحفاظ على سرية المستفيد، والتعاطف الذي يتمثل بالتعامل الجيد مع المستفيد. حيث تم بناء استبانة كل مرفق على هذا الأساس. ونظراً لاختلاف المستفيدين من مرافق الجامعة بين الصحية والمكتبية والتدريبية فقد تم بناء استبانة منفصلة لكل مرفق، تشمل أربعة محاور، ويتضمن المحور الأول تقييماً عاماً لجودة خدمات الجامعة والذي يتكون من (١٣) عبارة، ويتضمن المحور الثاني المسؤولية الاجتماعية للجامعة والذي يتكون من (٤) عبارات، والمحور الثالث الخاص بكل خدمة حيث بلغت عبارات المحور الصحي (٧) عبارات، والتدريبي والتطوعي والمكتبي (٦) عبارات ، والمحور الرابع والذي يشمل سؤالاً مفتوحاً عن مقترحات المستفيدين للارتقاء بالخدمات المقدمة حيث أجاب على الاقتراح (١٤٧) مستفيد. وبلغ عدد الاستبانات التي تم جمعها (٣٠١) استبانة قابلة للتحليل، حيث تم جمع (٧٥) استبانة لمستفيدي الخدمات الصحية، و(٩٨) استبانة لمستفيدي الخدمات التدريبية، و(٦٦) لمستفيدي الخدمات التطوعية، و(٦٢) لمستفيدي خدمات المكتبة، ويرجع تفاوت الأعداد بين المستفيدين نظراً لمدى تجاوبهم مع الدراسة.

٢- عينة ومجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع المستفيدين من خدمات جامعة الملك سعود، حيث تعد جامعة الملك سعود من الجامعات العريقة في المملكة التي أسهمت بخدمة المجتمع بشكل كبير خاصة في مجال الخدمات الصحية والمكتبية، والتدريبية، والتطوعية.

حيث تم اختيار عينة الدراسة لتكون عينة غرضية قصدية؛ نظراً لصعوبة الحصول على قوائم رسمية تتضمن كافة مستفيدي خدمات الجامعة، حيث بلغت عينة الدراسة (٣٠١) مستفيد من خدمات الجامعة، حيث بلغ عدد مستفيدي خدمات مستشفى الملك خالد(٧٥) مستفيد، ومكتبة الملك سلمان ومكتبة الأميرة سارة - المركز الرئيسي-(٦٢) مستفيد ، والمتدربين في مركز التدريب-حي الروابي-التابع للجامعة(٩٨) مستفيد، والمتطوعين التابعين لوحدة المسؤولية الاجتماعية والعمل التطوعي(٦٦) مستفيد.

٣- أداة الدراسة:

تُعَدُّ الاستبانةُ من أكثر أدوات جمع البيانات شيوعاً واستخداماً في البحوث العلمية، وقد اختارت الباحثات الاستبانةَ أداةً للدراسة، ثمَّ صُمِّمتْ بناءً على الجوانب المحدَّدة في التساؤلات، وضمَّت عدداً من المحاور، وهي: تقييم عام لجودة الخدمات الاجتماعية المقدمة من الجامعة والذي يشمل (١٣) عبارة، والمسؤولية الاجتماعية للجامعة والذي يتكون من (٤) عبارات، ثم تقييم كل نوع من الخدمات على حدة كالخدمات الصحية والذي تكون من (٧) عبارات، والخدمات المكتبية والتطوعية والتدريبية (٦) عبارات لكل محور، كما احتوت الاستبانة على سؤال مفتوح حول مقترحات التحسين للخدمات المقدمة والذي أجاب عليها (١٤٧) مستفيد.

صدق وثبات الأداة:

اعتمدت الباحثات لصدق هذه الأداة صدق المحكمين (الصدق الظاهري) حيث عُرضت استمارة الدراسة في صورتها الأولية على ستة محكَّمين من أعضاء هيئة التدريس والمختصِّين في علم الاجتماع؛ وذلك لإبداء ملاحظاتهم حولها، وقد استفادت الباحثات من ملاحظات المحكَّمين في إخراج أداة الدراسة في صورتها النهائية.

بالإضافة إلى التأكد من الصدق الظاهري للاستبانة، تم التأكد من صدق الاتساق الداخلي للأداة بحساب معامل الارتباط بيرسون بين الدرجة الكلية للاستبانة وكل أنواع الخدمات كما في الجدول (١).

جدول (١) معاملات الارتباط ومعامل الثبات ألفا

الرقم	نوع الخدمات	معامل الارتباط	معامل ألفا
١	المسؤولية الاجتماعية	٠,٧٧**	٠,٨٤
٢	الخدمات الصحية	٠,٧٧**	٠,٨٤
٣	الخدمات التدريبية	٠,٨٩**	٠,٨٤
٤	الخدمات التطوعية	٠,٧٨**	٠,٨٨
٥	الخدمات المكتبية	٠,٧٢**	٠,٨٥
	الثبات العام	-	٠,٩٠

**دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (a=٠,٠١)

يتضح من الجدول (١) أن قيم معامل ارتباط كل بعد من أبعاد الاستبانة مع الدرجة الكلية للاستبانة موجبة ودالة احصائياً عند مستوى الدلالة (٠,٠١) و(٠,٠٥)، حيث تراوحت بين (٠,٨٩) إلى (٠,٧٢)؛ مما يشير إلى أن جميع معايير الاستبانة بدرجة صدق مقبولة لأغراض الدراسة الحالية، وإلى توافر صدق

البناء وصلاحيتها للتطبيق الميداني.

كما تم حساب معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة، حيث بلغ (٠,٩٠) للاستبانة ككل، وهي قيمة أعلى من الحد المقبول لمعامل الثبات (٠,٦٠). كما تراوح معامل الثبات لأبعاد الاستبانة بين (٠,٨٨) إلى (٠,٨٤)؛ مما يشير إلى توافر الثبات وصلاحيتها للتطبيق الميداني والاعتماد في نتائج الدراسة.

تاسعاً: نتائج الدراسة الميدانية:

١- النتائج المتعلِّقة بوصف خصائص مجتمع الدراسة:

جدول (٢) عينة الدراسة

البيـــان		ك	٪
الجنس	ذكور	٧١	٢٣,٦
	إناث	٢٢٩	٧٦,١
مجالات الخدمة	الخدمات الصحية	٧٥	٢٤,٩
	الخدمات التدريبية	٩٨	٣٢,٦
	الخدمات التطوعية	٦٦	٢١,٩
	الخدمات المكتبية	٦٢	٢٠,٦
العمر	من١٩سنة إلى ٣٤سنة	٢٤٢	٨٠,٤
	من ٣٩ إلى ٥٥ سنة	٥٣	١٧,٦
	من٥٦إلى ٧٢ سنة	٦	٢,٠
الدخل	أقل من٦٠٠٠	٩٦	٣١,٩
	من٦٠٠٠إلى أقل من ١٢٠٠٠	٩٣	٣٠,٩
	من١٢٠٠٠إلى أقل من ١٨٠٠٠	٥٨	١٩,٣
	من ١٨٠٠٠إلى أقل من ٢٥٠٠٠	٢٦	٨,٦
	من٢٥٠٠٠ فما فوق	٢٨	٩,٣
مستوى التعليم	ابتدائي فأقل	١	٣
	متوسط	١	٣
	ثانوي	٦٢	٢٠,٦
	جامعي	١٩١	٦٣,٥
	فوق الجامعي	٤٣	١٤,٣
الانتساب للجامعة	من منسوبي الجامعة	٢١٤	٧١,١
	من خارج الجامعة	٨٧	٢٨,٩
مكان السكن	داخل الرياض	٢٧٤	٩١,٠
	خارج الرياض	٢٧	٩
جهة السكن	شمال الرياض	٨٠	٢٦,٦
	شرق الرياض	٩٢	٣٠,٦
	غرب الرياض	٥٥	١٨,٣
	جنوب الرياض	٤٨	١٥,٩
	وسط الرياض	١٤	٤,٧
مقابل الخدمة	مجاني	٢٠٠	٦٦,٤
	برسوم رمزية	١٠١	٣٣,٦
المجموع		٣٠١	١٠٠

يشـــير الجـــدول (٢) إلى ما يـلي:

- توزيـع مجتمـع الدراسـة وَفْقـاً للجنـس، حيـث بلغ عـدد المشـاركين فـي تقييـم الخدمات مـن الإناث (٢٢٩) مفـردة. بينمـا بلغ عدد الذكـور (٧١) مفردة، وهـذا يعكس الجهـود التي تبذلها الجهات النسـائية فـي الجامعـة لإيصال الخدمـات إلى أكبـر عدد من المسـتفيدين، وإلى أن اسـتجابة الإناث للمشاركات البحثية والإجابة عن الاسـتبانة جاء أكثر من مشاركة الذكور.

- توزيعَ مجتمع الدراسة وَفْقاً لمجال الخدمة المقدمة للمستفيدين المشاركين في الإجابة عن أداة الدراسة، حيث بلغ عدد المشاركين في تقييم الخدمات التدريبية (٩٨) متدرباً، بينما بلغ عدد المستفيدين من الخدمات الصحية (٧٥) مراجعاً، وعدد المتطوعين المشاركين في تقييم الخدمات (٦٦) متطوعاً، وعدد المستفيدين من الخدمات المكتبية (٦٢) مستفيداً.

- توزيعَ مجتمع الدراسة وَفْقاً لعمر المستفيد، حيث بلغ عدد المشاركين في تقييم الخدمات من عمر (١٩ إلى ٣٤ سنة) (٢٤٢) مفردة، ومن عمر (٣٩ إلى ٥٥ سنة) (٥٣) مفردة، ومن (٥٦ إلى ٧٢ سنة) (٦) مفردات فقط. وتشير هذه النتيجة إلى أن أكثر المستفيدين من خدمات الجامعة من الشباب؛ نظراً لانتسابهم -كطلاب- فيها، كما أشار إلى ذلك جدول (٢)، وهو أن أكثر المستفيدين من منسوبي الجامعة، كما تعكس تلك النتيجة كذلك نجاح الجامعة في إيصال الخدمات للمستفيدين من مختلف الفئات العمرية.

- توزيعَ مجتمع الدراسة وَفْقاً لمستوى دخل أسرة المستفيد، حيث بلغ عدد المستفيدين ذوي الدخل (أقل من ٦٠٠٠) (٩٦) مستفيداً، بينما بلغ عدد ذوي الدخل (من ٦٠٠٠ إلى أقل من ١٢٠٠٠) (٩٣) مستفيداً، ومن (١٢٠٠٠ إلى أقل من ١٨٠٠٠) (٥٨) مستفيداً، ومن (٢٥٠٠٠ فما فوق) (٢٨) مستفيداً، ومن (١٨٠٠٠ إلى أقل من ٢٥٠٠٠) (٢٦) مستفيداً. وتشير هذه النتيجة إلى نجاح الجامعة في إيصال خدماتها لمختلف مستويات الأسر المادية، سواء من ذوي الدخل المحدود أو الدخل المرتفع؛ نظراً لأن أغلب خدمات الجامعة تقدم بصورة مجانية، كما يشير إلى ذلك الجدول رقم (٢).

- توزيع مجتمع الدراسة حسب المستوى التعليمي للمستفيد، حيث إن أكثر المستفيدين هم من المرحلة الجامعية، وبلغ عددهم (١٩١) مستفيداً، وفوق الجامعي (٤٣) مستفيداً. وهذا يشير إلى أن أكثر المستفيدين من خدمات الجامعة من منسوبيها -الطلاب- كما أشار لذلك جدول (٢). بينما بلغ عدد المستفيدين من ذوي التعليم الثانوي (٦٢) مستفيداً، وفي التعليم المتوسط والابتدائي فأقل مستفيد واحد فقط.

- توزيع المستفيدين حسب انتسابهم للجامعة، حيث بلغ عدد المنتسبين للجامعة منهم (٢١٤) مستفيداً، بينما بلغ عدد من هم من خارجها (٨٧) مستفيداً، وهذا يشير إلى تركيز الجامعة في تقديمها للخدمات لمن ينتسب إليها بدرجة أولى، وإلى ضعف التعريف بالخدمات لمن هم من خارجها، وهذا لا يتوافق مع المسؤولية الاجتماعية التي ترتكز عليها رؤية ورسالة جامعة الملك سعود.

- توزيع المستفيدين حسب إقامتهم داخل الرياض أو خارجها، حيث بلغ عدد المستفيدين ممن هم داخل الرياض (٢٧٤) مستفيداً، بينما بلغ عدد من هم من خارجها (٢٧) مستفيداً.

- توزيع المستفيدين ممن هم من سكان مدينة الرياض على جهاتها الخمس، حيث بلغ عدد المستفيدين من شرق الرياض (٩٢) مستفيداً، ومن شمالها (٨٠) مستفيداً، ومن غربها (٥٥) مستفيداً، ومن جنوبها (٤٨) مستفيداً، ومن وسطها (١٤) مستفيداً.

- توزيع المستفيدين حسب مقابل الخدمة المقدمة لهم من قبل الجامعة، حيث بلغ عدد المستفيدين من الخدمات المجانية (٢٠٠) مستفيد، بينما بلغ عدد المستفيدين من الخدمات بمقابل رمزي (١٠١) مفردة، إذ تقتصر الرسوم على مستفيدي البرامج التدريبية المقدمة، بينما

بقية الخدمات تقدم بشكل مجاني.

٢- مناقشة النتائج:

نتائج الفجوة الأولى لأنموذج SERVQUAL:

وفقاً لمقياس SERVQUAL فإن تحديد الفجوة الأولى (إدراك إدارة الجودة لتوقعات المستفيدين- توقعات المستفيدين) يتطلب طرح توقعات المستفيدين من قيم إدراكات جامعة الملك سعود لما يتوقعه المستفيد، وذلك بالنسبة إلى كل عبارة من عبارات المقياس، كما تم استخراج متوسط الفروق المرجح بحجم العينة، بالنسبة لكل عبارة على حدة، وكذلك تم حساب متوسط الفروق المرجح بحجم العينة لكل بعد من أبعاد المقياس الخمسة.

أ- إجابة التساؤل الأول: ما درجة جودة الخدمات المقدمة من قبل جامعة الملك سعود من وجهة نظر المستفيدين؟

حيث أشارت نتائج الدراسة إلى ارتفاع مستوى جودة الخدمات التي تقدمها جامعة الملك سعود للمستفيدين، كما يشير لذلك الجدول التالي:

جدول (٣) تقييم جودة الخدمات

مقياس الجودة	جودة خدمات الجامعة	المتوسط المرجح		الفجوة	
		للإدراكات	للتوقعات	لكل عنصر	لكل بعد
الجوانب المادية	١. تتوفر في المرفق كافة الاحتياجات المناسبة لك.	١٣٣	١٠٠,٣	٣٢,٧	٥٠,٠
	٢. يتناسب المظهر الخارجي للمرفق مع الخدمة المقدمة.	١٦١	١٠٠,٣	٦٠,٣	
	٣. يتوفر في موقع الجامعة الإلكتروني كافة السياسات والإجراءات الخاصة بالمرفق.	١٤٦	١٠٠,٣	٤٥,٧	
الاعتمادية	٤. يلتزم الموظفون بدقة المواعيد في تقديم الخدمات لك.	١٣٨	١٠٠,٣	٣٧,٧	٣٩,٠
	٥. يتوفر عدد كافٍ من العاملين لخدمة المستفيدين.	١٤٨	١٠٠,٣	٤٧,٧	
	٦. مشاكل المستفيدين محل اهتمام الموظفين.	١٢٦	١٠٠,٣	٢٥,٧	
الاستجابة	٧. تتم تلبية احتياجات المستفيد بصورة سريعة.	١٢٦	١٠٠,٣	٢٥,٧	٣٩,٨
	٨. يبادر الموظفون بتقديم المساعدة للمستفيدين.	١٤٥	١٠٠,٣	٤٤,٧	
الأمان	٩. يحافظ الموظفون على سرية معلومات المستفيد.	٢١٣	١٠٠,٣	١١٢,٧	٨٧
	١٠. يتمتع الموظفون بالمهارات اللازمة لخدمة المستفيد.	١٦٨	١٠٠,٣	٦٧,٧	
	١١.تتوفر وسائل الأمن والسلامة في المرفق.	١٨٩	١٠٠,٣	٨٨,٧	
التعاطف	١٢. تناسب أوقات العمل جميع المستفيدين.	١٦٨	١٠٠,٣	٦٧,٧	٧٠,٨
	١٣. يتعامل الموظفون مع المستفيدين بطريقة جيدة.	١٨١	١٠٠,٣	٨٠,٧	

يشير الجدول (٣) إلى ما يلي:

- توجد فجوة موجبة بين توقعات المستفيدين لأبعاد جودة الخدمات المقدمة من قبل جامعة الملك سعود، وبين إدراكات جامعه الملك سعود (المسؤولين) في الجامعة لما يتوقعه المستفيد، وذلك في الأبعاد الخمس لمقياس جودة الخدمة، حيث تمثل أكثر الفجوات الموجبة اتساعاً في بعد الأمان (٨٧)، ثم في بعد التعاطف (٨٠,٧)، يليه بعد الجوانب المادية (٥٠,٠)، ثم بعد الاستجابة (٣٩,٨)، فالاعتمادية (٣٩,٠). وتشير هذه النتيجة إلى ارتفاع مستوى جودة الخدمات التي تقدمها جامعة الملك سعود للمستفيدين. وتختلف هذه النتيجة مع دراسة جمعة (٢٠١٥) التي أشارت إلى أن رضا المستفيدين عن خدمات جامعة الملك سعود كان متوسطاً؛ مما يشير إلى نجاح الجهود التي تبذلها جامعه الملك سعود لرفع مستوى جودة الخدمات المقدمة، كما تختلف هذه النتيجة مع دراسة عبود (٢٠٢١) التي أشارت إلى أنه لم يكن للجامعة أي دور في تحقيق التقدم المجتمعي. كما تتفق هذه النتيجة مع ما تفترضه نظرية الأنساق لبارسونز، حيث تفترض أن نجاح أي بناء اجتماعي يكون في القيام بالضرورات الوظيفية المنوطة به، حيث استطاعت الجامعة أن تحقق الرضا للمستفيد من خلال الاستفادة من الإمكانات المتاحة، وتفعيل ما تمتلكه من مقدرات في سبيل الارتقاء بجودة الخدمات، وتكاتف الإدارات والأقسام المختلفة لتحقيق النجاح.
- تباين أحجام الفجوات الموجبة لعناصر كل بعد، وبالتالي تباين درجات مساهمتها في رفع مستوى الجودة في الأداء الفعلي لتلك الخدمات، فأكثر العناصر كانت في بعد الجوانب المادية الملموسة حيث بلغت (٦٠,٣) وتتمثل في تناسب المظهر العام للمرفق مع الخدمة المقدمة؛ مما يعكس جودة مباني المرافق التابعة للجامعة، واهتمامها بتوفير كافة الاحتياجات المادية اللازمة، و تتمثل في بعد الأمان في المحافظة على سرية المعلومات للمستفيد حيث بلغت (١١٢,٠)، وفي بعد الاعتمادية تتمثل في توفر العدد الكافي من الموظفين (٤٧,٧)، وفي بعد الاستجابة تتمثل في المبادرة في تقديم المساعدة (٤٤,٧)، وفي بعد التعاطف تتمثل في جودة تعامل الموظفين (٨٠,٧)؛ مما يعكس اهتمام جامعه الملك سعود في رفع مستوى مهارات التواصل لدى الموظفين.
- تدرك جامعه الملك سعود بشكل واضح توقعات المستفيدين بخصوص الخدمات المقدمة لهم، في المحافظة على سرية معلومات المستفيد حيث بلغت الفجوة الموجبة (١١٢,٠)، و توفر وسائل الأمن والسلامة (٨٨,٧)، وتعامل الموظفين بطريقة جيدة (٨٠,٧)، وتمتعهم بالمهارات اللازمة لخدمة المستفيد بصورة أفضل (٦٧,٧)، ومناسبة أوقات الخدمة لكافة المستفيدين (٦٧,٧)، وتناسب المظهر الخارجي مع الخدمة المقدمة (٦٠,٣)، وتوفر العدد الكافي من الموظفين (٤٧,٧)، وتوفر جميع المعلومات التي يحتاجها المستفيد على موقع الجامعة الإلكتروني (٤٥,٧). وتتفق هذه النتيجة مع نظرية بارسونز فيما يتعلق بالتكيف وقدرة الجامعة على استقطاب أفضل التقنيات، والاستفادة القصوى من الإمكانات المتاحة لتحقيق أهدافها.

- تقل الفجوة الموجبة بدرجة ملحوظة بين إدراكات جامعه الملك سعود لتوقعات المستفيدين، وبين توقعاتهم بالنسبة لكل من: اهتمام الموظفين بمشاكل المستفيدين (٢٥,٧)، تلبية احتياجات المستفيد بصورة سريعة (٢٥,٧)، والالتزام بدقة المواعيد (٣٧,٧)، وهي تتفق مع دراسة الغيلي (٢٠١٨) التي توصلت إلى وجود فروق جوهرية بين إدراكات الطلبة لصالح جانب الاهتمام (توقعات الطلاب)، وأن أكبر فجوة كانت في بعد (الاعتمادية) ثم (التعاطف). وتشير هذه النتيجة إلى أهمية لفت نظر جامعه الملك سعود للتركيز على رفع مستوى الجودة في هذه الجوانب، ولاسيما أنها من السمات الأساسية لمثل هذا النوع من الخدمات الحيوية.

ب- إجابة التساؤل الثاني: ماواقع جامعة الملك سعود في ممارستها للمسؤولية المجتمعية تجاه المستفيدين فيما يتعلق بالشراكة والمبادرات المجتمعية؟

حيث أشارت نتائج الدراسة إلى نجاح الجامعة في التعريف بمسؤوليتها الاجتماعية، كما يوضحها الجدول التالي:

جدول (٤) المسؤولية الاجتماعية

مجالات الخدمة	جودة خدمات الجامعة	المتوسط المرجح		الفجوة	
		للإدراكات	للتوقعات	لكل عنصر	لكل مجال
المسؤولية الاجتماعية	١٤. للجامعة شراكات مهمة مع القطاع الخاص عبر المسؤولية الاجتماعية.	١٤٧	٧٥,٣	٧١,٨	٨٣,٨
	١٥. أسهمت شراكات الجامعة مع القطاع الخاص في خدمة المستفيد من خلال المسؤولية الاجتماعية.	١٣٦	٧٥,٣	٦٠,٨	
	١٦. تسهم الجامعة عبر المسؤولية الاجتماعية في تنمية المجتمع المحلي.	١٥٦	٧٥,٣	٨٠,٨	
	١٧. تعرف الجامعة المستفيدين بخدماتها.	١٤٨	٧٥,٣	٧٢,٥	

يشير الجدول (٤) إلى ما يلي:

- توجد فجوة موجبة بين إدراكات جامعه الملك سعود وتوقعات المستفيدين من الخدمات لأبعاد المسؤولية الاجتماعية حيث بلغت (٨٣,٨) وذلك في الأبعاد الخمس لمقياس جودة الخدمة، وهذا يعني أن ما تقدمه جامعه الملك سعود يفوق توقعات المستفيدين؛ مما يبرهن نجاح الجامعة بالتعريف بمسؤوليتها الاجتماعية والقيام بالدور المنوط بها في خدمة المجتمع. وتختلف هذه النتيجة مع دراسة المختار وآخرين (٢٠١٥م) التي أشارت إلى محدودية دور الجامعة في خدمة المجتمع. كما تتفق هذه النتيجة مع ما تفترضه نظرية بارسونز من أن نجاح البناء الاجتماعي يرتكز على تأديته للدور المنوط به وتحقيق أهدافه الوظيفية للمساهمة في بناء المجتمع.
- تباين أحجام الفجوات الموجبة لعناصر كل مجال

من الخدمات المقدمة من قبل الجامعة، وبالتالي تباين درجات مساهمتها في رفع مستوى الجودة في الأداء الفعلي لتلك الخدمات، فأكثر العناصر في جانب المسؤولية الاجتماعية تتمثل في مساهمة الجامعة في تنمية المجتمع المحلي بفجوة بلغت (٨٠,٨)؛ مما يعكس اطلاع المستفيدين على الدور الذي تلعبه الجامعة كأحد المؤسسات المجتمعية التي تسهم في البناء الاجتماعي، وتعريف الجامعة المستفيدين بخدماتها (٧٢,٥)، والشراكات مع القطاع الخاص (٧١,٨)، والمساهمة معه في خدمة المستفيد (٦٠,٨) وتتفق هذه النتيجة مع دراسة البركنو (٢٠١٢) التي توصلت إلى أن الجامعة تعمل على نشر الوعي المجتمعي حول الشراكات المجتمعية.

ت- إجابة التساؤل الثالث: ماواقع الخدمات الصحية المقدمة من قبل جامعة الملك سود للمستفيدين؟

حيث أشارت نتائج الدراسة إلى ارتفاع مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة للمستفيدين كما يوضح ذلك الجدول التالي:

جدول (٥) جودة الخدمات الصحية

مجالات الخدمة	جودة خدمات الجامعة	المتوسط المرجح		الفجوة	
		للإدراكات	للتوقعات	لكل عنصر	لكل مجال
الخدمات الصحية	١٨. يتوفر في المستشفى جميع المستلزمات الطبية التي يحتاجها المراجع	٤٢	١٨,٨	٢٣,٣	١٦,٦
	١٩. يتناسب المظهر العام للمستشفى مع نوع الخدمات المقدمة.	٥٨	١٨,٨	٣٩,٣	
	٢٠. تقدم الخدمات الصحية للمراجعين في مواعيد دقيقة.	٣١	١٨,٨	٣٩,٣	
	٢١.تتواصل إدارة المستشفى مع المستفيدين للتذكير عبر وسائل التواصل المختلفة.	٥٠	١٨,٨	٣١,٣	
	٢٢. تولي إدارة المستشفى الحالات الطارئة اهتماماً كبيراً.	٤٧	١٨,٨	٢٨,٣	
	٢٣. يسهم المستشفى في توعية المراجعين حول الأمراض والأوبئة.	٤٤	١٨,٨	٢٥,٣	
	٢٤. يقدم المستشفى اللقاحات المضادة للأمراض الموسمية.	٥١	١٨,٨	٣٢,٣	

يشـير الجـدول (٥) إلى ما يلي:

- توجد فجوة موجبة بين إدراكات جامعه الملك سعود وتوقعـات المسـتفيدين من الخدمـات لأبعاد جودة الخدمـات الصحيـة حيث بلغـت (١٦,٦) وذلك في الأبعـاد الخمس لمقياس جـودة الخدمة، وهذا يعني أن مـا تقدمـه جامعـه الملك سـعود يفـوق توقعات المسـتفيدين؛ مما يبرهن على ارتفاع مسـتوى جودة الخدمات الصحية التي تقدمها جامعة الملك سعود.
- تقل الفجـوة الموجبة بدرجة ملحوظـة بين إدراكات جامعـه الملـك سـعود لتوقعـات المسـتفيدين فـي الخدمـات الصحيـة لكل مـن: الاهتمـام بالحالات الطارئـة (٢٨,٣)، والتوعيـة بالأمـراض والأوبئـة (٢٥,٣). وتشـير هذه النتيجة إلـى تنبيه إدارة الجودة في مستشـفى الملك خالد على ضرورة رفع مستوى الاهتمام بحالات الطوارئ، وتفعيل الدور الإعلامي للتوعية بالأمراض بشكل أكبر.

ث- إجابة التسـاؤل الرابع: ما مستوى جودة الخدمات التدريبيـة التي تقدمها جامعة الملك سـعود، من خلال البرامج الحديثة، ومساهمة العميل في تقييم الخدمات؟

حيـث أشـارت نتائج الدراسـة إلى ارتفاع مسـتوى جـودة الخدمـات التدريبيـة المقدمـة للمسـتفيدين في بعض الأبعاد، وانخفاضها في الأبعاد الأخرى متوسط، كما يوضح ذلك الجدول التالي:

جدول (٦) جودة الخدمات التدريبية

مجالات الخدمة	جودة خدمات الجامعة	المتوسط المرجح		الفجوة	
		للإدراكات	للتوقعات	لكل عنصر	لكل مجال
الخدمات التدريبية	٢٥. توفـر الجامعة برامج تدريبيـة حديثة تلبي احتياجات المستفيدين.	٣٧	٢٤,٥	١٢,٥	٥,٦
	٢٦. تتوفـر فـي المركـز دورات تدريبيـة عن بعـد بكفاءة عالية.	٢٩	٢٤,٥	٤,٥	
	٢٧. تقـدم إجـراءات التسـجيل فـي الـدورات التدريبيـة بطريقة واضحة.	٣٩	٢٤,٥	١٤,٥	
	٢٨. يتواصـل مركـز التدريب مع المسـتفيد لقياس رضاه عن جودة الخدمة.	١٦	٢٤,٥	-٨,٥	
	٢٩. تتوفـر فـي المركـز دورات تخصصيـه يسـتفيد منهـا المتدرب في مجال عمله.	٢٣	٢٤	-١,٥	
	٣٠. تنشر الدورات التدريبية عبر حملات إعلامية ناجحة.	٢٣	٢٥,٥	-١,٥	

يشير الجدول (٦) إلى ما يلي:

- توجد فجوة موجبة بين إدراكات جامعة الملك سعود وتوقعات المستفيدين من الخدمات لأبعاد جودة الخدمات التدريبية حيث بلغت (٥,٦) وذلك في بعد الخدمات التدريبية وهذا يعني أن ما تقدمه جامعه الملك سعود يفوق توقعات المستفيدين؛ مما يبرهن على ارتفاع مستوى جودة الخدمات التدريبية التي تقدمها جامعة الملك سعود في هذه الأبعاد.
- تقل الفجوة الموجبة بدرجة ملحوظة بين إدراكات جامعه الملك سعود لتوقعات المستفيدين في الخدمات التدريبة في وضوح إجراءات التسجيل بفجوة بلغت (١٤,٥)، وتوفر برامج تدريبية حديثة (١٢,٥)، وتوفر دورات عن بعد بكفاءة عالية (٤,٥)؛ مما يدعو إدارة الجودة في مركز التدريب إلى ضرورة إعادة النظر في الخطط التدريبية للمركز، وإضافة برامج تناسب احتياجات المتدربين، ورفع كفاءة الدورات المقدمة عن بعد.
- توجد فجوة سالبة بين توقعات المستفيدين من الخدمات التدريبية التي تقدمها الجامعة، وبين إدراكات جامعه الملك سعود في مركز التدريب لما يتوقعه هؤلاء المستفيدين، وذلك في بعد الاعتمادية والاستجابة، في التقييم البعدي للخدمة المقدمة بفجوة بلغ (-٨,٥)، وتوفير دورات تفيدهم في مجال عملهم (-١,٥)، ووصول الإعلانات للمتدربين بشكل دوري (-١,٥). وهذا يعني أن ما يتوقعه المستفيدون لمستوى جودة خدمات مركز التدريب يفوق ما تدركه الإدارة عن هذه التوقعات. وتشير هذه النتيجة إلى انخفاض مستوى جودة الخدمات التدريبية، وإلى ضرورة توجيه إدارة الجودة في المركز بإعادة النظر في أسباب انخفاض مستوى الجودة في هذه الجوانب والعمل على تحسينها، وذلك من خلال إضافة دورات تدريبية تفيدهم في مجالات عملهم وذلك بالتنسيق مع الجهات الأخرى للاطلاع على الاحتياجات التدريبية فيما يخدم المستفيدين، وإلى ضرورة تقييم الخدمات- من وجهة نظر المستفيد- بشكل مستمر، وتفعيل الدور الإعلامي في المركز ونشر إعلانات الدورات من خلال وسائل التقنية الحديثة؛ مما يسهم في وصولها إلى المستفيد بشكل أفضل.

ج- إجابة التساؤل الخامس: ما واقع العمل التطوعي في جامعة الملك سعود وإسهاماتها للمستفيدين؟

حيث أشارت نتائج الدراسة إلى ارتفاع مستوى جودة الخدمات التطوعية، كما يوضح ذلك الجدول التالي:

جدول (٧) جودة الخدمات التطوعية

مجالات الخدمة	جودة خدمات الجامعة	المتوسط المرجح		الفجوة	
		للإدراكات	للتوقعات	لكل عنصر	لكل مجال
الخدمات التطوعية	٣١. تشارك الجامعة مع المؤسسات الأخرى في تقديم الخدمات التطوعية.	٥٨	١٦,٥	٤١,٥	٣٨,٤
	٣٢. يواكب العمل التطوعي المستجدات الحديثة.	٥٥	١٦,٥	٣٨,٥	
	٣٣. تسهم البرامج التطوعية في تلبية احتياجات المجتمع.	٥٢	١٦,٥	٣٥,٥	
	٣٤. تدار الأعمال التطوعية تحت إشراف المختصين.	٥٥	١٦,٥	٣٨,٥	
	٣٥. تسهم البرامج التطوعية في تطوير المهارات لدى المشاركين.	٥٧	١٦,٥	٤٠,٥	
	٣٦. للأنشطة التطوعية في الجامعة تأثير بالغ في المجتمع المحلي.	٥٦	١٦,٥	٣٩,٥	

يشير الجدول (٧) إلى ما يلي:

- توجد فجوة موجبة بين إدراكات جامعه الملك سعود وتوقعات المستفيدين من الخدمات التطوعية حيث بلغت (٣٨,٤)، وذلك في الأبعاد الخمس لمقياس جودة الخدمة، وهذا يعني أن ما تقدمه جامعة الملك سعود يفوق توقعات المستفيدين؛ مما يبرهن على ارتفاع مستوى جودة الخدمات التطوعية التي تقدمها.
- تباين أحجام الفجوات الموجبة لعناصر كل مجال من الخدمات المقدمة من قبل الجامعة، وبالتالي تباين درجات مساهمتها في رفع مستوى الجودة في الأداء الفعلي لتلك الخدمات، فأكثر العناصر في جانب الخدمات التطوعية تتمثل في مشاركة الجامعة مع المؤسسات الأخرى في تقديم الخدمات التطوعية بفجوة بلغت (٤١,٥)، وفي مساهمة العمل التطوعي في تطوير مهارات المتطوعين (٤٠,٥)، وفي تأثير الأنشطة التطوعية على المجتمع المحلي (٣٩,٥)، وفي مواكبة العمل التطوعي للمستجدات الحديثة (٣٨,٥)، وإدارة الأعمال التطوعية تحت إشراف المختصين (٣٨، ٥)، ومساهمة الأعمال التطوعية في تلبية احتياجات المجتمع (٣٥,٥)، وتشير هذه النتيجة إلى ارتفاع مستوى المشاركة الاجتماعية للجامعة في تطوير المجتمع المحلي، حيث إنها تسهم -حسب نظرية بارسونز- في تحقيق الاستقرار للبناء الاجتماعي للمجتمع، من خلال القيام بمهامها الوظيفية من خلال المساهمة والتفاعل مع المجتمع المحلي.

ح- إجابة التساؤل السادس: ما درجة إشباع احتياجات مستفيدي الخدمات المكتبية فيما يتعلق بتكامل الخدمات وجاهزيتها؟

حيث أشارت نتائج الدراسة إلى ارتفاع مستوى جودة الخدمات المكتبية، كما يوضح ذلك الجدول التالي:

جدول (٨) جودة الخدمات المكتبية

مجالات الخدمة	جودة خدمات الجامعة	المتوسط المرجح		الفجوة	
		للإدراكات	للتوقعات	لكل عنصر	لكل مجال
الخدمات المكتبية	٣٧. تتوفر في المكتبة الكتب العلمية التي تلبي احتياجات المستفيدين.	٤١	١٥,٥	٢٥,٥	١٢,٨
	٣٨. توضح المكتبة سياسة الاستعارة للمستفيد.	٤٨	١٥,٥	٣٢,٥	
	٣٩.مدة الاستعارة كافية للمستفيد.	٤٥	١٥,٥	٢٩,٥	
	٤٠. الخدمات الإلكترونية للمكتبة تلبي جميع احتياجات المستفيدين.	٤٥	١٥,٥	٢٩,٥	
	٤١. توفر المكتبة خدمات الترجمة للمستفيدين.	٣٠	١٥,٥	١٤,٥	
	٤٢. يبادر الموظفون في المكتبة لخدمة المستفيدين.	٣٨	١٥,٥	٢٠,٥	

يشير الجدول (٨) إلى ما يلي:

- توجد فجوة موجبة بين إدراكات جامعه الملك سعود وتوقعات المستفيدين من الخدمات المكتبية (١٢,٨)، وذلك في الأبعاد الخمس لمقياس جودة الخدمة، وهذا يعني أن ما تقدمه جامعة الملك سعود يفوق توقعات المستفيدين؛ مما يبرهن على ارتفاع مستوى جودة الخدمات المكتبية التي تقدمها، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة ابن جمعة (٢٠١٥م) حيث أشارت إلى ارتفاع رضا الطلبة عن خدمات المكتبية في الجامعة.
- تباين أحجام الفجوات الموجبة لعناصر كل مجال من الخدمات المقدمة من قبل الجامعة، وبالتالي تباين درجات مساهمتها في رفع مستوى الجودة في الأداء الفعلي لتلك الخدمات، حيث ثمثلت أعلى فجوة إيجابية في وضوح سياسة الاستعارة للمستفيد (٣٢,٥)، وكفاية مدة الاستعارة (٢٩,٥)، وتلبية الخدمات الإلكترونية لاحتياجات المستفيدين (٢٩,٥).
- تقل الفجوة الموجبة بدرجة ملحوظة بين إدراكات جامعه الملك سعود لتوقعات المستفيدين في الخدمات المكتبية لكل من: توفر الكتب العلمية بفجوة بلغت (٢٥,٥)، ومبادرة الموظفين لخدمة المستفيدين (٢٠,٥)، وتوفير خدمات الترجمة (١٤,٥)، وتشير هذه النتيجة إلى أن إدارة الجودة في المكتبة عليها أن تعمل على رفع مستوى الجودة في هذه الجوانب من خلال توفير الكتب والمراجع في المجالات التي تخدم احتياجات المستفيد، وإتاحة خدمات الترجمة بشكل أكبر، ورفع مهارات التواصل لدى العاملين في المكتبة.
- تشير الجداول(٤)، (٥)، (٦)، (٧)، (٨) إلى أن مجالات الخدمة الاجتماعية لجامعة الملك سعود التي تمثل أكثر فجوة إيجابية هي على التوالي:

المسؤولية الاجتماعية، ثم الخدمات التطوعية، ثم الخدمات الصحية، ثم الخدمات المكتبية، ثم الخدمات التدريبية. وتختلف هذه النتيجة مع دراسة الزكي (٢٠١٢) التي أشارت إلى أن الخدمات الصحية جاءت في المقدمة، بينما تشير هذه الدراسة إلى أن المسؤولية الاجتماعية للجامعة جاءت في أعلى مستوى للجودة.

خ- إجابة التساؤل السابع: ما الرؤية المقترحة للارتقاء بخدمات جامعة الملك سعود من وجهة نظر المستفيدين؟

حيث أشارت نتائج الدراسة إلى تصور مقترح لخطط التحسين للخدمات الاجتماعية للجامعة من خلال تحليل إجابات المستفيدين كما يلي:

❖ **التصور المقترح لتحسين الخدمات الصحية:**

جاءت مقترحات المستفيدين للارتقاء بالخدمات الصحية في كل بعد من أبعاد مقياس الجودة كما يلي:

- **آليات تتعلق بجودة الأبعاد المادية الملموسة:**

- إنشاء لجان متخصصة تقوم بعمل الفحص الدوري للمباني والمعامل والمختبرات والصيدليات والتأكد من جاهزيتها.
- التوسع في توفير مواقف للمراجعين من خلال إنشاء مباني متعددة الطوابق بمواقف السيارات؛ تقليل للازدحام المروري وتجنبا للتأخر في المواعيد.
- تعزيز الخدمات اللوجستية من خلال العمل على تجديد الأدوية والتأكد من توفرها وتوفير خدمة التوصيل السريع للمرضى
- تقديم خدمات غذائية متوازنة تلبي رغبات المراجعين.
- إنشاء موقع إلكتروني لحجز المواعيد وإمكانية عمل استشارة طبية عن بعد.

- **آليات تتعلق بجودة خدمة الاعتمادية في التعامل (الاعتمادية):**

- إعادة النظر في مواعيد تقديم خدمات المختبر (التحاليل) بما يتناسب مع حاجات المراجعين من الطلاب والموظفين
- إجراء تقييم مستمر للخدمات المقدمة للتأكد من كفاءتها.
- العمل على زيادة عدد أفراد الطاقم الطبي في قسم الطوارئ بما يضمن تقديم خدمات ملائمة في وقت وجيز.

- **آليات تتعلق بجودة خدمة سرعة الاستجابة وتقديم الخدمات في الوقت المناسب (الاستجابة):**

- تشكيل جهة متخصصة لمتابعة مواعيد منسوبي الجامعة، وأخرى لمن هم من خارجها، لحل مشكلة التأخر في إدارة مواعيد المرضى.
- الحرص على تحقيق رضا المستفيد عن طريق تقديم الخدمة بالسرعة القصوى في قسم الطوارئ خاصة.

- **آليات تتعلق بجودة الثقة في التعامل (الأمان):**

- التحقق من مدى مناسبة نوع الدواء لصحة المريض من خلال إجراء التحاليل العامة خاصة للمرضى الذين يعانون من مشاكل مزمنة؛ تجنباً للضرر الذي يسببه القصور في ذلك.

- بنـاء الثقة في الخدمات المقدمة ومأمونية العلاجات واللقاحات وغيرها من خلال الكوادر الطبية.

- **آليـات تتعلـق بجـودة خدمـة الاهتمـام بالعمـلاء (التعاطف):**

- تنفيـذ برامج تدريبيـة لتنمية مهارات التواصل الفعال والعقلانيـة وإدارة التوتـر والضغوط لدى الموظفين الإداريين في المستشفى.

- تقليـص الاعتمـاد علـى البيروقراطيـة خاصـة فـي الحـالات الطارئـة مـن خـلال عقـد ورش تدريبية لكيفيـة ترتيـب الأولوية في الطوارئ حسـب درجة الخطورة لحالة المريض، ومراعاة كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة والنساء الحوامل.

❖ **التصور المقترح لتحسين الخدمات التدريبية:**

جـاءت مقترحـات المسـتفيدين للارتقـاء بالخدمـات التدريبيـة فـي كل بعد من أبعـاد مقياس الجودة كما يلي:

- **آليات تتعلق بجودة الأبعاد المادية الملموسة:**

- تنفيذ مشـروعات ترميـم وتأهيل المراكـز التدريبية، والعمل علـى إدارة المرافق (صيانة ونظافة) وتأثيث القاعـات التدريبيـة والمعامل وتوريـد أجهزتها من تكييـف وأدوات السـلامة بمـا يتناسـب مـع حجم التكلفـة المطلوبة مـن المتدربين والـذي يتلاءم مع توقعاتهم.

- تبنـي اسـتراتيجية جديـدة لصيانـة وترميـم المبانـي والمرافق الموجودة داخل مراكز التدريب كدورات الميـاه، والحرص علـى نظافتها وتوفيـر الملحقات الخاصة بها، وتخصيص أماكن للصلاة وللاستراحة، وتوفيـر الأثـاث المناسـب والأجهـزة الإلكترونيـة الضرورية لقاعات التدريب، وتوفير الكوادر البشرية لصيانة وتشغيل الأجهزة والمعدات بشكل دوري.

- توفير خدمة النقل للمتدربات بأسـعار رمزية، وتوفير وجبات غذائية متكافئة مع عدد المتدربين.

- **آليـات تتعلـق بجـودة خدمة الاعتمادية فـي التعامل (الاعتمادية):**

- المراجعـة الدوريـة للمناهـج التدريبيـة والتأكـد من مدى مسـاهمتها في تطوير مخرجات التعليم، وأنها مواكبها للمستجدات الحديثة.

- تصميـم برامـج ودورات تدريبيـة متخصصة ومكثفة في شـتى المجـالات وفـق معايير عالميـة، وتفعيل الجانـب التطبيقـي لمـا تـم تعلمـه فـي الـدورات التدريبين؛ لتأهيل المتدربين لسوق العمل.

- تصميـم نظام متكامل لتحسـين مسـتوى أداء أعضاء هيئـة التدريس في القيـام بواجباتهم تجاه المتدربين من خلال التقييم المستمر.

- **آليات تتعلق بجودة خدمة سـرعة الاستجابة وتقديم الخدمات في الوقت المناسب (الاستجابة):**

- تشـكيل لجنة متخصصة بمركز التدريب للبحث عن شكاوى ومقترحات المتدربين؛ لرفع مستوى الرضا العـام وأخـذ المسـتفيد بعيـن الاعتبار؛ كونـه يمثل جوهر العملية التدريبية.

- تخصيـص قنـوات عبـر تليجـرام وتويتـر والموقـع الإلكتروني للرّد على استفسارات المتدربات بشكل فوري.

- **آليات تتعلق بجودة الثقة في التعامل (الأمان):**

- توفير التجهيزات الأساسية للسلامة المهنية في جميع مرافق مركز التدريب كأجهزة إنذار الذكية.

- إعادة النظر في المبالغ المدفوعة من قبل المتدربين وإجراء مواءمة بين أسعار البرامج التدريبية والخدمات المقدمة.

- **آليات تتعلق بجودة خدمة الاهتمام بالعملاء (التعاطف):**

- عقد لقاءات وورش عمل لتنمية مهاراتهم المهنية والتواصلين من خلال تشجيع الموظفات وأعضاء هيئة التدريس على كيفية رعاية المتدربات وإشعارهن بأهميتهن.

❖ **التصور المقترح لتحسين الخدمات المكتبية:**

- **آليات تتعلق بجودة الأبعاد المادية الملموسة:**

- تجهيز خطط مرنة لتحسين وصيانة الخدمات الأساسية في المكتبة وتحسينها مثل المكيفات وجهاز الحاسوب وأجهزة للمشروبات،

- توفير مرافق أساسية للمستفيدين كغرف مغلقة للاستذكار، وأماكن للاستراحة والصلاة؛ لتمكينهم من إشباع احتياجاتهم.

- توفير أدلة إرشادية واضحة للوصول إلى أقسام الكتب من خلال أجهزة العرض الذكية.

- **آليات تتعلق بجودة خدمة الاعتمادية في التعامل (الاعتمادية):**

- تطوير المكتبات بتزويدها بأحدث الكتب والمراجع العلمية، وتحويل الكتب نحو الرقمنة وربطها بقواعد بيانات عالمية.

- توفير خدمة الطلب للكتب غير المتاحة، وتمكين المستفيدين من الحصول على الكتب الحديثة.

- تمديد ساعات العمل في المكتبة؛ حتى يتسنى للمستفيدين الاستفادة من الخدمات المكتبية.

- تزويد الطلبة بكامل الخدمات التي تقدمها المكتبة بشكل واضح.

- **آليات تتعلق بجودة خدمة سرعة الاستجابة وتقديم الخدمات في الوقت المناسب (الاستجابة):**

- تفعيل نظام الرد الآلي عبر مواقع التوصل الاجتماعي لتلبية احتياجات المستفيدين بفعالية وبدقة وسرعة كافية للرد على استفساراتهم.

- **آليات تتعلق بجودة الثقة في التعامل (الأمان):**

- استقطاب العاملين من ذوي الخبرة؛ وإسناد الوظائف القيادية إليهم لتنشيط حركة البحث العلمي؛ لامتلاكهم الأدلة الإرشادية الصحيحة لطرق البحث.

- **آليات تتعلق بجودة خدمة الاهتمام بالعملاء (التعاطف):**

- الاهتمام بتلبية رغبات المستفيدين في مدة استعارة الكتب بحيث يكون مناسباً لظروف المستفيد؛ وذلك لأجل الارتقاء بالخدمة المقدمة.

- عقد دورات تدريبية للعاملين بالمكتبة لاكتساب مهارات التواصل الفعال مع المستفيدين؛ لتمكينهم من الاستفادة القصوى لكيفية الحصول على المصادر بسهولة.

❖ **تصور مقترح لتحسين الخدمات التطوعية:**

- **آليات تتعلق بجودة الأبعاد المادية الملموسة:**

- إنشاء مبانٍ نموذجية لتحفيز الأفراد على التطوع من خلال إعادة هندسة المباني والمرافق الخاصة بها بما يتلاءم مع رغبات المتطوعين وتنمية ملكة الإبداع لديهم

- تأمين وسائل نقل بشكل مجاني للمتطوعين؛ للتغلب على المعوقات التي تثبط عزم المتطوع عن الالتحاق بالوحدة.

- توفير شاشات عرض لتوضيح مجالات التطوع؛ وتحفيزهم للانضمام.

- **آليات تتعلق بجودة خدمة الاعتمادية في التعامل (الاعتمادية):**

- عمل خطط وبرامج إعلامية للتعريف بالمجالات المتاحة للتطوع والتعريف بها وتكثيف الجهود الإعلامية حول منافع العمل التطوعي؛ لاستقطاب المتطوعين للالتحاق بوحدة العمل التطوعي.

- التأكد من ضرورة ملاءمة أعداد المتطوعين مع الإمكانات المادية والبشرية ومرافقها الأساسية.

- **آليات تتعلق بجودة خدمة سرعة الاستجابة وتقديم الخدمات في الوقت المناسب (الاستجابة):**

- توفير وسائل تواصل عبر تليجرام وتويتر مع المسؤولين للرد على استفسارات المتطوعين بشكل سريع.

- **آليات تتعلق بجودة الثقة في التعامل (الأمان):**

- تزويد المتطوعين بالمعلومات الكافية عن ساعات التطوع ومدى اعتمادها والشهادات المقدمة.

- **آليات تتعلق بجودة خدمة الاهتمام بالعملاء (التعاطف):**

- إقامة الدورات التدريبية للعاملين في الهيئات التطوعية؛ لإكسابهم الخبرات والمهارات الاتصالية كالاستماع والاحترام واللطف، والذكاء العاطفي، وزيادة كفاءتهم في العمل.

نستنتج مما سبق، أن أغلب الاقتراحات قد جاءت في بُعد الجوانب المادية الملموسة مثل جودة المباني والتقنيات الحديثة المستخدمة والتسهيلات الداخلية للأبنية والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة ومظهر الموظفين، ثم بعد الاعتمادية في قدرة المؤسسات على تقديم الخدمات في المواعيد المحددة، وبدقة ترضي توقعات المستفيد، ثم بعد الاستجابة في التجاوب السريع لحل المشاكل التي تواجه المستفيدين من خلال وسائل التواصل الحديثة، ثم يأتي بعد الأمان في تقديم الخدمة بأفضل صورة ممكنة، وأخيراً بعد التعاطف في الحرص على رضا المستفيد وإشعاره بأهميته.

عاشرًا: توصيات الدراسة:

في ضوء ما أسفرت به الدراسة الحالية من نتائج، توصي الدراسة بالآتي:

١. تفعيل منظومة متكاملة لتلقي بلاغات ومقترحات المستفيدين من كافة خدمات جامعة الملك سعود عبر أيقونة إلكترونية في صفحة الجامعة، وتبني سياسة الشفافية والمرونة التي تساعد على رفع مستوى رضا المستفيدين.

٢. نشر الثقافة التنظيمية للجودة ومعاييرها عبر إدارات الجامعة؛ وذلك بعقد ندوات علمية وورش عمل وحلقات نقاش لرؤساء المدينة الطبية بالجامعة وعمداء المكتبات والمشرفين على المراكز التدريبية

والتطوعية؛ لتعزيز مفهوم الجودة في إطار خطة عمل واضحة.

٣. تكثيف دور وسائل الإعلام في التعريف بالخدمات الاجتماعية لمن هم من خارج الجامعة، وتوعيتهم بما تقدمه لهم من خدمات بما يضمن الاستفادة الكاملة منها ضمن مسؤولية الجامعة الاجتماعية.

٤. توسيع قنوات الاتصال من خلال نظام الرد الآلي للمستفيدين حول الخدمات المقدمة من قبل الجامعة للجمهور عبر التطبيقات الحديثة.

٥. اعتماد نموذج سيرفكوال لتقييم مستوى جودة الخدمات والقيام بعمل بحوث مماثلة للتأكد من مدى تقويم جوانب القصور

٦. تشكيل لجان استشارية متخصصة تقوم بحصر الاحتياجات التدريبية ووضع خطة متكاملة للتدريب والتطوير، واستحداث برامج مواكبة مع العصر الحديث.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية

- ابن جمعة، نوف عبد الله محمد. (٢٠١٥). مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلاب عنها في جامعة الملك سعود. رسالة التربية وعلم النفس، (٥١).
- ابن منظور، محمد. (٢٠٠٩). لسان العرب. الجزء الثالث. بيروت: دار الكتب العلمية.
- أبو النصر، مدحت. (٢٠١٥). إدارة الجودة الشاملة استراتيجية كايزن اليابانية. المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- البركنو، نورة. (٢٠٢٣). دور الجامعة في خدمة المجتمع: دراسة تطبيقية بجامعة أحمد درايعية بأدرار. مجلة رفوف، ١١(١)، ٥٣٥.
- التويجري، صالح. (٢٠١٣). التطوع ثقافته وتنظيمه. الرياض: دار مملكة نجد للنشر والتوزيع.
- الحسن، إحسان محمد. (٢٠١٥م). النظريات الاجتماعية المتقدمة: دراسة تحليلية في النظريات الاجتماعية المعاصرة. ط١، عمان: دار وائل للنشر.
- خليل، المساعد زكي (١٩٩٨) تسويق الخدمات الصحية. ط١. مصر: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- الذبياني، منى سليمان حمد. (٢٠١٠). رؤية مقترحة لتفعيل أداء اللجنة الوطنية لضمان الجودة والاعتماد في التعليم العالي بالمملكة العربية السعودية في ضوء خبرات بعض الدول. مجلة القراءة والمعرفة جامعه عين شمس، (١٠٠)، ٥٨-٨١.
- الزكي، أحمد عبد الفتاح، عبد العزيز زكي. (٢٠١٢). درجة رضا طلبة جامعة الملك فيصل عن الخدمات الطلابية التي تقدمها لهم الجامعة. مجلة بحوث التربية النوعية، ٢٧.
- سرحان، فتحي. (٢٠١٤). إدارة الجودة الشاملة الاتجاهات العالمية والإدارية الحديثة. ط١. الشريف ماس للنشر. القاهرة.
- سيف، إبراهيم محمد، والأقرع، سارة شاكر السرطاوي. (٢٠١٤). مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلبة عنها في الجامعات الأردنية الحكومية. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، ٧(١٥)، ١٦١-١٨٦.
- الشعيبي، محمد الصغير. (٢٠١٢). تقييم جودة الخدمات التدريبية المقدمة في معاهد ومراكز

التدريب الخاصة بمدينة صنعاء من وجهه نظر المتدربين. مجلة الدراسات الاجتماعية، ١٧(٣٤)، ٢٩٩.

- الطيار، فهد علي. (٢٠٢٠م). نظريات علم الاجتماع: الماهية والتطبيقات واستعراض النظرية من الوضعية إلى الحداثة. الرياض: عبد الله المقحم للنشر والتوزيع.
- عاشور، يوسف حسين، والعبادلة، طلال عثمان. (٢٠٠٧). قياس جودة الخدمات التعليمية في الدراسات العليا، مجلة جامعة الأقصى، ١١(١)، ٩٨-١٢٨.
- عبد الرحمن، طارق، عطية. (2013). دليل تصميم وتنفيذ البحوث في العلوم الاجتماعية. ط١. الرياض: معهد الإدارة العامة.
- عبود، زينب هاشم. (٢٠٢١). دور الجامعة في خدمة المجتمع. المجلة الدولية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، (٢١)، ٦٥.
- العمروس، آمال. (٢٠٢٠). تقييم الخدمات المكتبية وفق المعايير الدولية: فضاءات المطالعة العمومية بالمكتبة الوطنية الجزائرية نموذجاً. المجلة العربية للأرشيف والتوثيق والمعلومات، (٤٧)، ٣٣-٦١.
- الغيلي، رياض يحيى. (٢٠١٨). مدى إدراك طلبة جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية لمستوى جودة الخدمات الجامعية طبقا لمقياس جودة الخدمة servqual. المجلة العربية للإدارة، ٣٨(٣).
- لغويل، سميرة، وزمالي، نوال. (٢٠١٦م). المسؤولية الاجتماعية: المفهوم والأبعاد والمعايير. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، (٢٧)، ٣٠١-٣٠٨.
- ماجد، زيد صادق. (٢٠٢٠م). «تقييم جودة الخدمات التعليمية». مجلة الاقتصاد الخليجي. جامعة البصرة: ٣٦(٤٣)، ٧٧-١٣٠.
- محمد، أحمد محمد. (٢٠١٩). «تصور مقترح لضمان جودة الخدمات المجتمعية بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالجامعة الإسلامية في ضوء بعض الخبرات العالمية». مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والنفسية، ١١(١)، ١-٤٠.
- المختار، سهام علي، وعلي، بالنور الدوكالي، وشاهين، أميرة محمد محمود، ونصر، نوال أحمد إبراهيم. (٢٠١٥). دور الجامعة في خدمة المجتمع بليبيا» جامعة طرابلس أنموذج. مجلة البحث العلمي في التربية، ٣(١٦)، ٢١-٤٦.
- المصدر، أيمن عبد الرحمن. (٢٠١٠). واقع عملية تقييم البرامج التدريبية في الهيئات المحلية بالمحافظات الجنوبية [رسالة ماجستير منشورة]. جامعة الأزهر، بغزة.

ثانيا: المراجع الأجنبية:

Janardhana Gundla Palli, Rajasekhar (2012). Students' Opinions of Service Quality in the Field of Higher Education Faculty of Sri Venkateswara University. Tirupati, India Sri Venkateswara University, Tirupati, India.

Leonnard. (2018) .The Performance of SERVQUAL to Measure Service Quality in Private University.

متطلبات تنمية ثقافة العمل الحر لدى طلاب الجامعات السعودية
دراسة ميدانية مطبقة على عينة عشوائية من طلاب جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل بالدمام

الدكتور/ منصور بن علي الغريب

أستاذ التنمية والتغير الاجتماعي والثقافي المساعد

قسم العلوم التربوية – كلية التربية - جامعة المجمعة

المستخلص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على المتطلبات (المعرفية- الذاتية- التخطيطية- التسويقية) لتنمية ثقافة العمل الحر لدى طلاب الجامعات السعودية. وتعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التحليلية، واعتمد الباحث على منهج المسح الاجتماعي بالعينة، وتحدد مجتمع الدراسة في طلاب جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل بالدمام، وتحددت عينة الدراسة في عينة عشوائية بسيطة من طلاب جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل بالدمام، قوامها (٣٨٦) طالب. كما اعتمدت الدراسة على أداة استبيان لطلاب جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل بالدمام، وقد أكدت نتائج الدراسة أن المتطلبات المعرفية لتنمية ثقافة العمل الحر لدى طلاب الجامعات السعودية، قد تمثلت في: المعرفة بكيفية بناء مشروع صغير، المعرفة بأهداف العمل الحر في المجتمع، العلم بكيفية كتابة سيرة ذاتية توضح المهارات والقدرات، العلم بكيفية إيجاد مصادر تمويل جديدة، المعرفة بقواعد نجاح المشروعات الصغيرة، المعرفة بأساليب التسويق الاجتماعي للمشروع، المعرفة بأهمية العمل الحر في المجتمع، المعرفة بالمواقع الإلكترونية التي تدعم العمل الحر. كما أكدت الدراسة أن المتطلبات الذاتية لتنمية ثقافة العمل الحر لدى طلاب الجامعات السعودية، قد تمثلت في: التعامل مع كافة الفئات في المجتمع، القدرة على معرفة نقاط القوة ونقاط الضعف في الشخصية، القدرة على العمل من خلال فريق عمل بنجاح، القدرة على مواجهة الصعاب الغير مخطط لها، القدرة على تنمية المهارات بشكل مميز. كما تبين أن المتطلبات التخطيطية لتنمية ثقافة العمل الحر لدى طلاب الجامعات السعودية، قد تمثلت في: القدرة على إدارة المشروع الصغير أثناء الأزمات، القدرة على تسويق المشروع الصغير، القدرة على عمل دراسة جدوى للمشروع الصغير، الاستفادة من المتخصصين لتحقيق النجاح، القدرة على الاستفادة من التجارب الناجحة، بالإضافة إلى أن المتطلبات التسويقية لتنمية ثقافة العمل الحر لدى طلاب الجامعات السعودية، قد تمثلت في: القدرة على إيصال فكرة المشروع الصغير للممولين، القدرة على إيصال فكرة المشروع الصغير للمسؤولين، القدرة على عمل الدعاية المكثفة للمشروع الصغير، القدرة على توفير قنوات اتصال مع العملاء المهتمين.

الكلمات المفتاحية: متطلبات- تنمية- ثقافة- العمل الحر- طلاب- الجامعات السعودية.

Abstract:

The study aimed to identify the requirements (cognitive - subjective - planning - marketing) for developing the culture of self-employment among Saudi university students. This study is considered an analytical descriptive study, and the researcher relied on the social sample survey approach, and the study population was determined as students at Imam Abdul Rahman bin Faisal University in Dammam, and the study sample was determined as a simple random sample of students at Imam Abdul Rahman bin Faisal University in Dammam, consisting of (386) student. The study relied on a questionnaire tool for students of Imam Abdul Rahman bin Faisal University in Dammam. The results of the study confirmed that the cognitive requirements for developing a culture of self-employment among Saudi university students were represented in: knowledge of how to build a small project, knowledge of the goals of self-employment in society, knowledge of how to write... A CV that shows skills and abilities, knowledge of how to find new sources of financing, knowledge of the rules for the success of small projects, knowledge of social marketing methods for the project, knowledge of the importance of self-employment in society, knowledge of websites that support self-employment, and the personal requirements for developing a culture of self-employment among university students. Saudi Arabia has been represented in: dealing with all groups in society, the ability to know the strengths and weaknesses of the personality, the ability to work through a team successfully, the ability to face unplanned difficulties, the ability to develop skills in a distinctive way, and that the planning requirements To develop the culture of self-employment among Saudi university students, it may include: the ability to manage a small project during crises, the ability to market the small project, the ability to conduct a feasibility study for the small project, benefit from specialists to achieve success, the ability to benefit from successful experiences, in addition to The marketing requirements for developing the culture of self-employment among Saudi university students were represented in: the ability to communicate the small project idea to financiers, the ability to communicate the small project idea to officials, the ability to do intensive advertising for the small project, and the ability to provide communication channels with interested customers.

Keywords: requirements - development - culture - self-employment - students - Saudi universities.

المقدمة:

فـي ظل الثورة المعلوماتية الراهنة، يشـهد الاهتمام العالمـي تصاعدًا فـي قضية العمل وثقافتـه، إضافة إلى الاهتمـام العالمي الخـاص بالعمل الحر أو الخاص في ظـل الاتجاه نحو الأخـذ بالخصخصة وآليات السـوق والانتقال من مرحلة الحداثة إلى مرحلة ما بعد الحداثة، وقد طرأ على مجتمعنا في السنوات الأخيرة العديد من المتغيرات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والمحلية والدولية، والتي كان لها انعكاسـاتها السلبية والإيجابية على فكر وسلوك الشباب في ظل غياب التوجيه الواعي والكلمـة الصادقـة والحـوار الموضوعـي الـذي يبعـد الشـباب عن المسـار الصحيح، ويفقـد المجتمع عطاءً مطلوباً للبناء والتنمية في ظل الآمال المعقودة على إعادة بناء الإنسـان السـعودي، لـذا أصبحت قضيـة الاهتمام بالشـباب قضية أساسـية هدفها لا يقل خطـورة وأهمية عـن أهـداف التنميـة الاجتماعيـة والاقتصاديـة باعتبار أن الإنسـان هو هـدف التنمية الاجتماعيـة والاقتصادية ووسـيلتها. وتتنـوع مجالات العمل الحـر، وهو العمل الذي يكون صاحبه فيه مديراً لنفسـه باسـتخدام مهاراته وقدراتـه الشـخصية، فيتحكـم بوقت وأسـلوب ومكان إنجـازه لعملـه باسـتخدام الأدوات الخاصـة والمتوفرة لديه، ويكون مطالباً بتحمل نفقات عمله، بالإضافة إلى تحمل مسـؤولية أرباحه وخسـائره. فهـو عمل اختياري تقع عبء مسؤولياته على صاحبه، وتعود إليه مخرجاته الماديـة والأدبيـة والمعنوية. (منقريـوس: ٢٠٠٤: ١٣) وحيـث أن للعمـل الحـر مزايـا وفوائـد فريـدة تميـزه عـن أنـواع العمل المختلفـة. فعلى سـبيل المثال، يتيح العمـل الحر التحرر من قيـود الروتين والملل المرتبطة بالوظائف التقليدية، حيث يمكن للفرد أن ينشط ويعمل في مجال يهمه ويشـعر بالشـغف تجاهه. بالإضافة إلى ذلـك، يمكن للعمل الحـر أن يوفر فرصًا للربح والعائد المـادي الكبير، خاصةً إذا كان الشـخص ماهراً ومتفوقاً فـي مجاله، وإذا وجـد الطلب الكبير علـى خدماته من قبـل العملاء أو الجهات المهتمة، قد يتيح للفرد الحرية في تحديد أسعار خدماته وتحقيق دخل مربح.

ومـن أهم مبررات تدعيـم وتعزيز ثقافة العمل الحر لدى طلاب الجامعات وجود بعض الاتجاهات السلبية تجـاه العمـل الحـر وممارسـته، وذلك يعـوق إقدامهم على ممارسـة العمل الحـر أو البدء فيه، وخاصة النظرة الاجتماعيـة المتدنيـة للعمل الحر فـي المجتمع خاصةً لـدى النسـاء مما يـؤدي إلـى الإحجـام عن ممارسـته والالتحـاق بـه والنجـاح فيـه. (سـليم، ٢٠١٧: ٣٠٩) وبالإضافـة إلـى الاتجاهـات الرافضة للعمـل الحر من الشباب في المملكة العربية السعودية يضاف إليها رفض غالبية الأسر السعودية وخوفها من العمل الحر وبالتالي عدم تشجعيها لأبنائها كي يرتادوا أو يدخلوا في أعمال الحرة، وأن هذا يعني وجود دور سـلبي للأسـرة وعدم تشجيع للأبناء على العمل الحر بالإضافة للدور السلبي أيضـاً لجماعة الرفاق في تخويـف زملاءهم من العمل الحر وذلك بسـبب وجود قيـم اجتماعية مقاومة للعمل الحـر في المجتمع سـواء لدى الشـباب أو زملاءهم أو الأسر السعودية وبالتالي يتكون خوف لدى الشباب من اقتحام مجال الأعمال الحرة.

ومـن ثم وجـب على التعليـم بصفة عامـة والتعليم الجامعـي بصفـة خاصـة العمـل علـى تنميـة القيـم والاتجاهـات الإيجابية نحو العمـل الحر لدى الطلاب وبشـكل كبيـر حتـى تشـجعهم وتدفعهم للعمـل الحر

بكل ثقة، وتتولد تلك الثقة من إمدادهم بالمعلومات والمعارف عن العمل الحر والسوق وكيفية إدارته وتنميته والعوائد الإيجابية منه ومميزات العمل الحر عن الحكومي وكل ذلك لابد أن يحدث من خلال تنمية ثقافة العمل الحر لدى طلاب الجامعات في المملكة العربية السعودية. بل لدى جميع طلاب التعليم بالمجتمع السعودي لارتفاع معدلات البطالة بينهم أكثر من غير المتعلمين، ولذلك لابد من نشر ثقافة العمل الحر لجميع المراحل التعليمية، ولقد أوصت عدة منظمات بالوطن العربي على ضرورة تعليم نشر ثقافة العمل الحر وريادة الأعمال بالدول العربية وعلى رأسها المملكة العربية السعودية وذلك بدءًا من رياض الأطفال حتى المدارس الثانوية وذلك لأنه الحل السريع الذين يمكن أن يسفر عن نتائج على المدى القصير. (الألسكوا: ٢٠١٤: ٩) خاصةً وأن ممارسة العمل الحر تتطلب مجموعة من السمات والخصائص فيمن يمارس العمل الحر مثل العمل الجماعي والتواصل والإبداع والقدرة على القيادة وغيرها وهذه السمات لا يمكن أن تكتسب إلا ضمن السياق التعليمي ولابد من إكساب الخريجين تلك السمات بالتدريب عليها. (Greene, F. & Saridakis, 2008: 653-654)

أولاً: مشكلة الدراسة:

إن العمل الحر يعد أحد أهم عناصر الحياة ويشكل الركيزة الأساسية في حياة المجتمعات، ويُعد العامل الفاعل الرئيسي والمباشر في بناء المجتمعات وتطورها، فبدون وجود العمل الحر، لا يمكن بناء المجتمعات ولا يمكنها التقدم، لذا يتطلب العمل الحر وجود ثقافة واسعة تتعلق بأهمية العمل وتحقيق التطلعات الشخصية والمجتمعية، مما يعني وجوب أن يكون لدى الأفراد وعي كامل حول أنواع العمل المتاحة وكيفية تنمية مهاراتهم لتحقيق نجاحهم في المجال الذي يرغبون في العمل به، ويمكن ملاحظة عدم اهتمام بعض الجهات المعنية بحقوق العمال ولا يهتمون برغباتهم على الرغم من أهميتها في المجتمع والدور الكبير الذي يقدمه العامل من أجل بناء مجتمعه، ومن ثم فإنَ ثقافة العمل تُعد من الأمور الهامة واللازم توافرها عند العمال لكي يعرف حقوقه وواجباته، حيث يساهم العمل الحر في دعم الأفكار الريادية والمشاريع الصغيرة، كما يعزز الوعي بأساسيات التخطيط وإعداد العمل. كما يمنح الفرد فرصة للتعبير عن ثقافته الفريدة وإبداعه بعيدًا عن العمل التقليدي. ويتيح العمل الحر تنوعًا في الفرص الوظيفية التي تتناسب مع قدرات وإمكانيات الفرد، وبالتالي يساعد على بناء الثقة بالذات واكتساب تجربة غنية من خلال النصائح والمعلومات المتاحة.

وتشير الإحصائيات إلى أن هناك حوالي ١٥ مليون شخص في الولايات المتحدة الأمريكية وأوروبا يعملون كعمال أحرار.

وفي الوقت الحالي ينتشر ثقافة العمل الحُر في الوطن العربي، حيث ظهرت عدة منصات للعمل الحُر مثل مستقل وخمسات، بالإضافة إلى استخدام بعض الأشخاص للمنصات الأجنبية مثل Upwork وFreelancer.

وتعد ثقافة العمل الحر بمثابة إكساب الأفراد المعلومات والأفكار والمهارات الريادية المختلفة التي تلزمهم من أجل ممارسة العمل الحر بدون الحاجة إلى

مساعدة الآخرين، وإكسابهم القيم والاتجاهات التي تدفعهم لممارسة العمل الحر في إطار أخلاقي يسهم في تنمية المجتمع اقتصاديًا واجتماعيًا، فقد تكونت ثقافة العمل الحر في الدولة الرأسمالية والدولية الصناعية المتقدمة منذ سنوات طويلة وأصبحت جزءاً لا يتجزأ من الثقافة العامة لشعوب هذه الدول. وتسعى ثقافة العمل الحر إلى زيادة دخل الأفراد والأسر وتخفيف حدة الفقر والتشجيع على التوارث المهني والإيجابي للحرفيين والمهنيين مما يساهم في توسيع البدائل والخيارات أمام الناس. (بدوي، ٢٠٠٢: ١٨-٢٨) حيث تقوم فلسفة العمل الحر على أساس امتلاك الفرد كفاءات وقدرة على العمل بحرية وثقة في النفس لتحمل المسؤولية، وهي ظاهرة مرتبطة بالمجتمع البشري عموماً، لكنها ازدادت بحيث أصبحت أساس النظام الاجتماعي بأسره عندما انتقلت البشرية من نمط الإنتاج الإقطاعي إلى نمط الإنتاج التجاري والصناعي منذ القرن الثامن عشر. (أبورية، ٢٠٠٥: ٢٦-٢٧)

وأيضا صدرت مبادرة التعليم العالمي (GEL) للمنتدى الاقتصادي العالمي (WEF) في أبريل ٢٠٠٩م تقريرًا بعنوان: تعليم الموجه التالية من المبادرين يوضح الحاجة للتعليم للعمل الحر والريادة بقوله: يتوجب على جميع المؤسسات التعليمية على كل المستويات (الابتدائي- الثانوي- العالي) تبني طرق وآليات القرن الحادي والعشرين، متضمنة الموضوعات التي تتقاطع مع عدة محاور أخرى واستخدام التعليم الفعّال لتشجيع الابتكار والتجديد والتفكير الناقد والتعرف على الفرص والتوعية الاجتماعية، ويحتاج ذلك إلى إعادة التفكير من حيث المبدأ في العملية التعليمية ككل وينبغي على الأكاديميين تحديد كيفية ضم التعليم للعمل الحر والريادي ليس في المنهج فقط، ولكن تكامله في كل المقررات التعليمية، ولابد أن تتضمن أهداف وسياسات ومخرجات العملية التعليمية وبنيتها الأساسية ونظم المكافآت من الوسائل التطبيقية والطرق التعليمية التي تشجع على إعداد الأجيال الحالية والمستقبلية من الطلاب للعمل الحر والريادي وبالشكل المأمول. (اليونسكو: ٢٠١٢: ١٠٠-١٠١) ومن هنا تسعى جميع دول العالم لنشر ثقافة العمل الحر لدى الطلاب لجميع المراحل التعليمية بداية من رياض الأطفال وحتى التعليم الجامعي، حيث دعت منظمة الألسكو على أن تعليم ثقافة العمل الحر والريادي لابد أن تبدأ من مرحلة رياض الأطفال وحتى المدارس الثانوية؛ لأنها ذات أهمية كبيرة في الدول العربية وينظر إليه على أنه مسار للحل السريع الذي يمكن أن يسفر عن نتائج على المدى القصير. (الألسكو: ٢٠١٤: ٥).

وتشير الإحصاءات إلى أن الأعمال الحرة من مشروعات صغيرة ومتوسطة تمثل نحو ٩٠٪ من إجمالي المشروعات في معظم اقتصاديات العالم، كما أنها توفر ما بين ٥٠-٦٠٪ من فرص العمل، وفي الكويت يمثل ذلك القطاع ٩٠٪ من المؤسسات العاملة بالكويت وفي الإمارات تشكل تلك المشروعات نحو ٩٤,٣٪ من المشاريع الاقتصادية وتوظف نحو ٦٢٪ من القوى العاملة وتساهم بحوالي ٧٥٪ من الناتج المحلي الإجمالي، وفي سلطنة عمان وقطر والبحرين يمثل ٩٢٪ من إجمالي المؤسسات العاملة بها. (اتحاد الغرف العربية: ٢٠١٧: ٩-١٠).

كما يجب العمل على توفير البيئة المساندة للعمل الحر وتفعيل دور المؤسسات التعليمية وتكنولوجيا

المعلومات والاتصالات في تعزيز ثقافة العمل الحر وممارسته خاصة عن طريق الإنترنت، ويجب أن يقوم التعليم بتنمية وعي الطلاب بأهمية الريادة والعمل الحر وتوجيههم نحوه حتى يسهم في حل مشكلة البطالة ويحقق درجة عالية من التنافسية العالمية.

يتضح من ذلك اهتمام غالبية دول العالم بالعمل الحر وذلك لما له من دور في الاقتصاد المحلي ومن ثم يجب على المملكة العربية السعودية العمل على تنمية ثقافة العمل الحر والريادة لدى طلابها، خاصة وأن منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلوم والثقافة تدعو إلى تشجيع اتجاهات ومهارات العمل الحر في الجامعات يزيد من الوعي لفرص الوظائف، وأيضا الطرق التي يستطيع الشباب من خلالها المساهمة في التنمية وفي رخاء مجتمعاتهم وهي تساعد في الحد من عنف الشباب ومن ظاهرة التهميش الاجتماعي والفقر. (اليونسكو: ٢٠١٢: ١٠١) واستناداً على ما سبق تتحدد مشكلة الدراسة الحالية في التساؤل التالي: ما متطلبات تنمية ثقافة العمل الحر لدى طلاب الجامعات السعودية.

ثانياً: أهمية الدراسة:

(١) الأهمية العلمية النظرية:

١. تزايد الاهتمام العالمي بقضية العمل، بالإضافة إلى الاهتمام العالمي الخاص بالعمل الحر في ظل الاتجاه نحو الأخذ بالخصخصة وآليات السوق والانتقال من مرحلة الحداثة إلى مرحلة ما بعد الحداثة.

٢. هناك ضرورة لنشر ثقافة العمل الحر وخاصة إكساب طلاب الجامعات المهارات الريادية، ولا بد أن يتم من خلال تنظيم المشاريع بالجامعات.

(٢) الأهمية العملية التطبيقية:

١. قد تفيد الدراسة الحالية في صياغة المتطلبات (المعرفية- الذاتية- التخطيطية- التسويقية) لتنمية ثقافة العمل الحر لدى طلاب الجامعات السعودية.

٢. من المتوقع اسهام الدراسة الحالية في مساعدة المسؤولين بالجامعات السعودية والكليات والأقسام العلمية والعمادات المساندة على تنمية ثقافة العمل الحر لدى الطلاب.

ثالثاً: أهداف الدراسة:

١. التعرف على المتطلبات المعرفية لتنمية ثقافة العمل الحر لدى طلاب الجامعات السعودية.

٢. التعرف على المتطلبات الذاتية لتنمية ثقافة العمل الحر لدى طلاب الجامعات السعودية.

٣. التعرف على المتطلبات التخطيطية لتنمية ثقافة العمل الحر لدى طلاب الجامعات السعودية.

٤. التعرف على المتطلبات التسويقية لتنمية ثقافة العمل الحر لدى طلاب الجامعات السعودية.

رابعاً: تساؤلات الدراسة:

١. ما المتطلبات المعرفية لتنمية ثقافة العمل الحر لدى طلاب الجامعات السعودية؟

٢. ما المتطلبات الذاتية لتنمية ثقافة العمل الحر لدى طلاب الجامعات السعودية؟

٣. ما المتطلبات التخطيطية لتنمية ثقافة العمل الحر لدى طلاب الجامعات السعودية؟

٤. ما المتطلبات التسويقية لتنمية ثقافة العمل الحر لدى طلاب الجامعات السعودية؟

خامساً: مفاهيم الدراسة:

(١) مفهوم المتطلبات:

يعرف متطلب أو طلب لغوياً بأنه محاولة إيجاد الشيء وأخذه، والمطالبة أن تطالب إنسان بحق لك لديه ولا تزال تتقاضاه والمتطلب هو الطلب مرة بعد مرة. (تقرير التنمية البشرية، ٢٠٠٧: ٢).

كما يعرف المتطلب بأنه شيء يستلزم وجوده أو هو شرط يجب توفيره، وهكذا فإنَّ المتطلب هو الشيء الذي يطالب بإيجاده بتكرار وتأكيد وقد يكون المتطلب شرطاً لتحقيق نتائج معينة. (Oxford,1993:2557) كما يشير المتطلب إلى الشيء الذي يشترط توافره أو يحتاج إليه أو هو شرط مطلوب. (Webster,1997:1071)

ومفهوم المتطلب مرادف لمفهوم الحاجة فهي تحديد المواد القائمة أو التي يمكن إتاحتها للربط والتنسيق حتى يمكن تجنب الازدواجية والصراع والتنافس وأيضاً الرفاهية وتحقيق الذات. (السكري، ٢٠٠٠: ١٢٨).

وتعرف المتطلبات إجرائياً بأنها: كل ما يستلزم وجوده ويعد ضروري، ويتمثل في النواحي (المعرفية- الذاتية- التخطيطية- التسويقية) كمرتكزات لتنمية ثقافة العمل الحر لدى طلاب الجامعات السعودية.

(٢) مفهوم ثقافة العمل الحر:

ثقافة العمل الحر هي عملية اقتحام العمل الحر للشباب التي تتطلب توافر مجموعة كبيرة من الصفات الشخصية والمعارف والمهارات الاجتماعية والفنية. (الهاشمي، والسيد، ٢٠٠٧: ٢٥٥٤).

كما أن ثقافة العمل الحر لدى الشباب تتطلب إكسابهم مهارات الاتصال والثقة بالنفس والوعي بالذات والواقعية نحو التعلم بطرق مختلفة ومهارات الإقناع والقدرة على التحمل والتسامح والتخطيط ومهارات اتخاذ القرار والقدرة على التركيب ومهارات الإصغاء وجمع المعلومات وتحليلها ومهارات حل المشكلات وإدارة المشروعات وإدارة الفريق وإدارة الوقت ومعرفة البيئة وتقييم الذات. (المعشني، ٢٠٠٥: ٢٢).

ولإكساب الشباب ثقافة العمل الحر يرى أحد الباحثين ضرورة تعزيز الوعي بأهمية التوظيف الذاتي ويدور العمل الحر في تطوير مستوى معيشة الفرد والمجتمع، وكذلك ضرورة تكوين كوادر المرشدين لتقديم خدمات التوجيه للشباب. (المهدي، ٢٠٠٥: ٨٦)، ويرى فيري ريتشارد هال ضرورة تحديد مفهوم العمل ضمن إطار مهني أو عن طريق ربط العمل بالمهنة. ويعرِّف العمل على أنه النشاط الذي يتم تنفيذه من خلال الدور المهني، ويعتبر العمل والمهنة جوانب مترابطة لنفس الهدف. وبناءً على ذلك، يعرِّف العمل بأنه النشاط الاقتصادي الهادف الذي يستثمر فيه الفرد طاقته لإنتاج سلع أو تقديم خدمات داخل المنظمات الرسمية للعمل، مع تحقيق عائد مالي. ويهدف هذا النشاط إلى تحقيق هدف أو مجموعة من الأهداف التي تعود بالفائدة على أفراد المجتمع. ويكتسب العمل معناه وقيمته من خلال الرؤية الشخصية للفرد الذي يمارسه. (علام وآخرون، ١٩٩٥: ٢٤-٢٥).

يُعتبر العمل الحر عنصرًا مهمًا في عملية التنمية، ويُعَدُّ قوة أساسية فعَّالة يمكن إضافتها إلى الموارد والجهود الحكومية الأخرى المتعاملة في مجال

التنمية. يتميز العمل الحر بالحماس والدافعية التي يتمتع بها الأفراد العاملون في هذا المجال، ويتميز أيضًا بالمهارات التي يُتقنها أصحابه في سوق العمل والابتعاد عن الروتينية، وبالقدرة على تحقيق الذات والاستقلالية الشخصية للفرد، وعلى هذا يمكن تعريف ثقافة العمل الحر بوصفها مجموعة القيم والأفكار والاتجاهات والعادات الاجتماعية التي تشجع العمل الحر الذي يقوم على أساس الرغبة أو الدافع الذاتي من قبل الأفراد في أي نشاط اقتصادي إنتاجي أو خدمي بحيث لا يتبع الدولة أو قطاع الأعمال العام أو القطاع الخاص.

ويعرف العمل الحر بأنه توظيف الفرد لذاته وذلك عندما يعمل لحسابه الخاص بإنشاء عمل لنفسه ويبدأه ويسيطر عليه ويديره ويولد الدخل المباشر له من العملاء والزبائن وغيرهم من المنظمات، بدلاً من كونه موظفًا في عمل لدى شخص آخر أو لدى صاحب عمل آخر، وبالتالي يكون العمل الحر هو وضع يعمل فيه الفرد لنفسه وبنفسه بدلاً من العمل لدى صاحب العمل الذي يدفع له الراتب أو الأجر. (Afolabi, et,al., 2017:46).

ويعرف الصندوق الاجتماعي للتنمية على أنه هو المشروع الاقتصادي الخاص بالفرد الذي ينتج سلعة أو يقدم خدمة أو تجارة، ويسمي مشروعًا أو عملاً حرًا بسبب اختيار صاحبه لنوعيته وسماته، وعدم تمكن أي جهة خارجية من فرض نوع النشاط أو المخرجات أو الأهداف أو السياسات أو الخطط أو المعدات أو العمالة أو النظم الإدارية الفنية المتعلقة بالمشروع. (الصندوق الاجتماعي للتنمية، ٢٠٠٨: ١٨).

ويعرف العمل الحر بأنه دخل يكتسب من مشروع تجاري أو تجارة يتحكم فيها الشخص نفسه مثل إنتاج مبيعات أو إيجار مزرعة أو بيع المنتجات الحرفية ورعاية الأطفال في بيوت خاصة. (عبد الرحيم، ٢٠٠٩: ٥٢٤٠).

والعمل الحر هو أن تعمل لنفسك أو لشركة أنت تمتلكها أو تحت سيطرتك أو قد تكون مالكًا أو تمتلك رأس المال أو تشغل لديك أشخاص آخرين أو قد تكون صاحب عمل حر بدون أن تؤسس عمل رسمي. (عبد الرحيم، ٢٠٠٩: ٥٢٤٠) ويعرف العمل الحر بأنه هو القيام بمشروع صغير أو متوسط بالجهود الذاتية فقط أو الذاتية والمجتمعية معاً ويستند على حرية اتخاذ القرار والبعد عن البيروقراطية والمرونة كما أنه لا يمثل نشاط حكومي ولكنه يخدم المصالح الحكومية بما يوفره من سلع أو خدمات وفرص العمل الحر والقضاء على البطالة. (عبد الرحيم، ٢٠٠٩: ٥٢٤١) كما يعرف العمل الحر بأنه هو العمل الذي يقوم به الشباب بمفرده ولحسابه الخاص ويمتلك عناصر إنتاجه وتعود عليه فائدة هذا العمل واختيار العمل يكون بمحض إرادته ويكون العمل مرتبط بالصناعات الحرفية الموهوب فيها مثل الأعمال الحرفية واليدوية مثل التجارة والحدادة والسباكة والنقوش والزخارف وغيرها. (عبد النبي، ٢٠١٧ :٨٠-٨١).

ويعرف الباحث ثقافة العمل الحر إجرائيا في الدراسة الحالية بأنها:

مجموعة القيم والأفكار والاتجاهات والعادات الاجتماعية التي تشجع على العمل الحر الذي يقوم على أساس الرغبة أو الدافع الذاتي من قبل الشباب

في أي نشاط اقتصادي إنتاجي أو خدمي بحيث لا يتبع الدولة أو قطاع الأعمال العام أو القطاع الخاص.

سادساً: النظرية الموجهة للدراسة والدراسات السابقة والإطار النظري للدراسة:

(١) النظرية الموجهة للدراسة:

ولما كانت الدراسة الحالية تتجه إلى دراسة متطلبات تنمية ثقافة العمل الحر لدى طلاب الجامعات السعودية، وذلك من خلال تنمية (المعارف- القدرات الذاتية- القدرات التخطيطية- القدرات التسويقية) المطلوبة لتنمية ثقافة العمل الحر، لذا فان أنسب الموجهات النظرية للدراسة هو المدخل التنموي.

تمتد جذور هذا المدخل إلى بداية نشأة طريقة العمل مع الجماعات في الخدمة الاجتماعية وقيمها الأساسية التي بزغت معها عند ممارستها في المحلات الاجتماعية، كما أنها أيضًا نتيجة للإطار النظري للممارسة الذي وضعته جريس كويل عندما ركزت اهتمامها على الوظائف العامة للجماعة، كما أن ولسون ورايلاند أضافتا إلى ذلك اهتمامهما بالحكم الذاتي للجماعة واستخدامهما للواقع في الزمن الحاضر في تحقيق عملية النمو لكل من العضو والجماعة وأن العميل هو مصدر التغيير، ولقد تناول وليام شوارتز والذي اشتد اهتمامه بوظيفة الجماعة دور الأخصائي وأضاف مفهوم المساعدة المتبادلة بين الجماعة والأعضاء وكذلك مفهوم العلاقة التعاقدية بين الأخصائي والجماعة. (أحمد، ١٩٨٢: ٢٤٤-٢٤٥).

وتتحدد أهداف المدخل التنموي في الخدمة الاجتماعية فيما يلي:

- مساعدة الأعضاء ليحققوا قدراً أكبر من قدراتهم الكامنة لتحسين أدائهم الاجتماعي.
- تحقيق الذات من خلال تدعيم نواحي القوة لدى الفرد.
- تحرير الفرد من مشاعره التي تعوق أداءه الاجتماعي كالغضب والخوف والشعور بالذنب.
- وجود الفرد في جماعة تتيح الفرصة له بأن يرى أشخاصاً آخرين يمرون بمواقف تشبه المواقف التي يمر هو بها وكيف يتصرفون فيها فيتعلم منهم ويصبح قادراً على تقويم سلوكه في المواقف المختلفة.

وتتركز مساعدة الأخصائي على مجالات ثلاث وهي: (أحمد، ١٩٨٢: ٢٤٨-٢٤٩)

١- **تحقيق هدف الجماعة** عن طريق:

أ- **زيادة فاعلية الجماعة** باختيار سلسلة من الأعمال والواجبات التي تؤدي إلى تحقيق هدف الجماعة.

ب- **حيوية الجماعة**: وذلك من خلال تنمية قدراتها على الاستجابة البناءة للمواقف المختلفة التي تمر بها، ويحافظ في نفس الوقت على تماسكها وذلك عن طريق استثارة الجماعة وتبصيرها بحقائق المواقف التي على أساسها تتخذ قراراتها.

جـ- **المسؤولية الجماعية**: ويتضمن ذلك مساعدة الجماعة على تحمل مسؤولياتها والوفاء بالتزاماتها إزاء أعضاء الجماعة والمؤسسة والمجتمع.

٢- **العلاقات بين الأعضاء**: وتتضمن توجيه التفاعل الجماعي في مسار تحقيق أهداف الجماعة فإذا ما تعارضت التفاعلات المعبرة مع تحقيق هدف

الجماعـة، يقـوم الأخصائـي بتبصيـر الجماعـة بما يجب أن يقـوم به الأعضاء ليعدل البعض من أدائه، ويتقبل البعـض أداء الآخرين ويصبح الأعضاء أكثر إيجابيـة نحـو تحقيق هدف الجماعة، أمـا إذا كانت التفاعـلات تعمـل على تحقيق الهـدف وجب على الأخصائـي توضيـح ذلـك للأعضاء حتـى يزيد من تعاونهم وإسهامهم في تحقيق هدف الجماعة.

٣- تحقيق الذات: عن طريق اسـتثمار نشـاط الجماعة لإيجاد الوسط الاجتماعي الصالح الذي يتمكن فيه كل عضو من تحقيق ذاته ويزيد أداؤه الاجتماعي.

توجد العديد مـن الخصائص للمدخل التنموي من أهمها: (عبد المحسن، ١٩٩٣: ٢٠٩)

١. يسـاهم في حصول الأفراد على الخبرات الجماعية وتنمية ذاتهم.

٢. يعمل على تحقيق النمو وتحمل المسـؤولية وتنمية الثقة المتبادلة بينهم وبين الأخصائي الاجتماعي.

٣. يزيـد من فاعلية أعضـاء الجماعـة وبالتالي ينعكس ذلك على تحقيق الأهداف الجماعية.

٤. يسـاعد علـى إيجـاد الوسـط الفعّـال الديناميكـي لأعضـاء الجماعـة لزيادة العلاقـات وتنمية جوانب القوة وتدعيمها.

٥. يدعـم من مكانة الجماعـة كأداة تغيير ونمو للأعضاء بتأثيرها على سـلوك الأعضاء وتحريرهم وتدعيمهم وتحقيق تكيفهم مع الواقع وتقدير ذات كل عضو بها.

(٢) الدراسات السابقة:

دراسة الهاشمي ٢٠٢٢ بعنوان: تدعيم البينية المعرفية مـن منظـور المدخل التنموي لتعزيز ثقافـة العمل الحر لـدى شـباب الخريجين بالجامعـات والمعاهـد العليا، دراسة حالة. وقد أكدت نتائج الدراسة أهمية الأساليب المهنيـة من منظور المدخل التنموي لتعزيز ثقافة العمل المهنـي الحـر لـدى شـباب الخريجيـن، وأجريت هذه الدراسـة مـن خلال حالـة بمحافظـة الأحمـدي بدولة الكويـت، وأكـدت هـذه الدراسـة مـن خـلال التدخل المهني على قناعة مجتمع البحث بضرورة الأخذ بثقافة العمل الحر في العصر الحديث، كما أكدت على أهمية أن تنحى كل البحوث العلمية في مجال التنمية على هذا المنحى، نظـراً لأهمية وضرورة العمل الحر في الوقت المعاصر، كما أكدت على أهمية اسـتثمار وتفعيل ثقافة العمـل المهني الحر لدى شـباب الخريجين من منظور المدخل التنموي.

دراسـة مصطفـى ٢٠١٩ بعنوان: ثقافـة العمل الحر والمشـروعات الصغيـرة، وتناولـت الدراسـة كلاً مـن مفهـوم الثقافـة، والعمـل الحـر، وثقافـة العمـل الحر، ومضمون العمـل الحر والذي تمثل في أعداد القادرين علـى العمـل، والراغبين فيـه، والباحثين عنـه في تزايد مسـتمر، مضمـون ومحتوي العمـل الحر، والمشـروع الصغيـر، ومراحـل تنفيذ تحويـل الفكرة إلى مشـروع، ومكونـات المشـروعات الصغيـرة، واتخاذ قرار إنشـاء المشروع الصغير.

وقد أكدت نتائج الدراسة أهمية المهارات التفصيلية لرجـل الأعمال الصغير، وأنماط رجل الأعمال الصغير الأقل نجاحاً والتي تمثلت في اكتشـاف الفرصة التي لا يغتنمها، والتبسـيط المحل للأفـكار، والمفكر الأوحد، والمسيطرة دائماً دون مرونة.

دراسة عبد الرزاق ٢٠١٩ بعنوان: ثقافة العمل الحر، مفاهيم خاطئة ومقومات غائبة عن التعليم المصري على ضوء تحليل بعض النماذج لشخصيات عصامية مصرية ناجحة، وهدفت الدراسة إلى التعرف على أهم المفاهيم الخاطئة التي أدت إلى تراجع ثقافة العمل الحر في المجتمع المصري وأبرز مقومات نجاح العمل الحر الغائبة عن المجتمع المصري والتي أدى وجودها لدى بعض الشخصيات العصامية المصرية إلى نجاحهم، وانتهت الدراسة بوضع عدة آليات للإفادة من مقومات ثقافة العمل الحر لدى بعض هذه الشخصيات في تعزيز ثقافة العمل الحر في المجتمع المصري.

دراسة أرفيدة ٢٠١٧ بعنوان: المحددات الاجتماعية لثقافة العمل الحر، دراسة ميدانية على عينة من الشباب في مدينة مصراته.

وسلطت الدراسة الحالية الضوء على واقع العمل الحر واتجاهات الشباب نحوه، حيث يعتبر قطاع العمل الحر «الخاص» من ضمن القطاعات الأساسية في المجتمع، وبدأ يعول عليه في تحقيق التنمية حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى معرفة الشباب بثقافة العمل الحر، وكذلك الكشف عن أهم العوامل المكونة لثقافة العمل الحر لدى الشباب، وقد طبقت الدراسة على عينة تكونت من ٣٠ مبحوثاً من فئة الشباب الذين يعملون في مجال العمل الحر، وتم الاعتماد على وسيلة الاستبيان لجمع البيانات حول هذه الدراسة، وقد توصلت هذه الدراسة الى العديد من النتائج أهمها أن أغلبية المبحوثين على معرفة تامة بماهية الأعمال الحرة بل لم يقتصر ذلك على معرفة طبيعة العمل الحر وإنما اشتملت درجة المعرفة بأنواع الأعمال الحرة التي يقبل الشباب على مزاولتها، كذلك بينت النتائج أن الأسرة تلعب دور مهم في ترسيخ ثقافة العمل الحر من خلال توجيه وتشجيع أبنائها لممارسة هذه المهنة ، بالإضافة إلى ذلك أن وعي وقناعة عينة الدراسة بنشر ثقافة العمل الحر يتحدد في ضوء مجموعة من المبررات منها : أن العمل الحر يحقق الدخل الأعلى، والرغبة الشديدة من الشباب في الوقت الحالي لممارسة هذه المهنة وعدم الالتحاق بالأعمال الحكومة ،وأن العمل الحر يساهم في تحسين الأوضاع الاجتماعية والاقتصادية للشباب وتكوين ذاتهم والاعتماد على أنفسهم.

دراسة حسن ٢٠١١ بعنوان: المدخل التنموي في خدمة الجماعة وتعميق اتجاهات الشباب الجامعي نحو العمل الحر، وتعد من الدراسات الوصفية التي طبقت على طلاب الجامعات، واعتمدت على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، وأكدت نتائج الدراسة على أن التدخل المهني باستخدام المدخل التنموي يؤدي إلى تعميق الجانب المعرفي للشباب نحو العمل الحر، كذلك التعرف على دور التدخل المهني باستخدام المدخل التنموي في تعميق الجانب السلوكي للشباب الجامعي نحو العمل الحر.

دراسة أحمد ٢٠٠٩ بعنوان: المهارات المهنية اللازمة للأخصائي الاجتماعي لنشر ثقافة العمل الحر لدى الشباب من منظور الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، والتي تهدف إلى التعرف على طبيعة دور الأخصائي الاجتماعي بمراكز الشباب لنشر ثقافة العمل الحر لدى الشباب، والتعرف على المهارات التي يستخدمها الأخصائي الاجتماعي لنشر ثقافة العمل الحر لدى الشباب داخل مراكز الشباب، وقد أكدت

نتائج الدراسة أن المهارات المهنية اللازمة للأخصائي الاجتماعي لنشر ثقافة العمل الحر لدى الشباب مهارة الاتصال ومهارة التخطيط والإدارة ومهارة التسويق الاجتماعي.

دراسة الهاشمي والسيد، ٢٠٠٧ بعنوان: تصور مقترح للممارسة العامة للخدمة الاجتماعية لتنمية ثقافة العمل الحر بين الشباب كمدخل لمواجهة مشكلة البطالة، وهدفت إلى أن الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية تساعد على تنمية ثقافة العمل الحر بين الشباب من خلال رفع مستوى وعي الشباب الباحث عن العمل بفكر العمل الحر، ورفع مستوى وعي الشباب بأهمية التدريب التحويلي لإكسابهم المعارف والمهارات التي تتطلبها ثقافة العمل الحر لحصول على فرصة عمل، وقد أكدت نتائج الدراسة أهمية الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية في رقع مستوى وعي الشباب بأهمية العمل الحر ، وكذلك بأهمية صقل مهاراتهم في هذا المجال وضرورة السعي للتدريب التحويلي من أجل اندماجهم في سوق العمل الحر، وما يتطلبه من معارف وخبرات ومهارات وقيم خاصة تكسب الشباب القدرة على ممارسته بشكل جيد.

وأكدت نتائج دراسة Alberto .Marie T D., 2006 التي هدفت إلى كشف الميول التجارية للمهاجرين المكسيكين في المناطق الحضرية وقد أكدت نتائج الدراسة على أن معدلات العمل الحرفي للمهاجرين المكسيكين على طول الحدود المكسيكية الأميركية أعلى بكثير من نظرائهم في بقية الولايات المتحدة، وقد يرجع ذلك إلى وجود الفرص التجارية في مناطق الحدود الأميركية هذا بالإضافة إلى منافسات سوق العمل.

وتناولت دراسة Gerrite de Wit, 2006 النماذج التي جاءت في الكتابات والتي يمكن أن تستخدم في تحديد عدد الأفراد الذين يعملون عملاً حراً في إطار عمل لإحدى الأسواق التنافسية كما اتجهت هذه الدراسة لتوضيح كيفية عمل النماذج المختصة ومن ثم كيفية الربط بين هذه النماذج، وقد أوضحت نتائج الدراسة عدة معايير وسمات شخصية للأفراد الذين يميلون للعمل الحر منها: الصلابة النفسية، القيادة، إدارة الذات، القدرة على العمل ضمن الفريق، ومهارة التواصل الاجتماعي.

ولقد أشار التحليل الامبريقى لدراسة Greg Hundley, 2006 إلى أن من ينشأ في أسرة يكون فيها الأبوان يعملان عملاً حراً أو ذات دخل مرتفع فإن فرصتهم للعمل الحر تكون أكبر حيث أن تأثير العمل الحر الأبوي يزداد بواسطة الدخل الأسري المرتفع والعمل الحر يكون أكثر عندما يعمل الآباء في مهن تتطلب مهام مشابهة للعمل المستقل وفكرة أن تأثير العمل الحر الأبوي يساهم في أن الأبناء يتبعون أبائهم وذلك يعد باعثاً للعمل الحر.

وقد أكدت دراسة Anh T. Le, 2002 على الانتقال نحو العمل الحر من الوظائف ذات الأجر، حيث أكدت النتائج أن العمل الحر يتأثر بشكل ملحوظ ببعض العوامل مثل القدرات الفردية والمرجعية الأسرية والمكانة المهنية وقيود السيولة المادية والنواحي العرقية.

دراسة قباري ٢٠٠١ بعنوان: استخدام وسائل التعبير في خدمة الجماعة وتنمية وعي الشباب بالمشروعات

الصغيرة، وقد أكدت نتائج الدراسة على أهمية استخدام وسائل التعبير في برنامج خدمة الجماعة لتنمية وعي الشباب بالمشروعات الصغيرة.

دراسة الدمرداش ٢٠٠٠ بعنوان: تنمية اتجاهات الشباب الجامعي نحو العمل في المشروعات الإنتاجية الصغيرة، دراسة من منظور خدمة الجماعة، وهدفت الدراسة صياغة مقترح لتنمية اتجاهات الشباب الجامعي نحو العمل في المشروعات الإنتاجية الصغيرة، وأكدت نتائج الدراسة أنه يمكن تنمية اتجاهات الشباب الجماعي نحو العمل في المشروعات الإنتاجية الصغيرة من خلال الممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات عن طريق إذكاء روح الولاء والانتماء بين الشباب ومجتمعهم، وتدعيم الاتجاهات الإيجابية لدى الشباب الجامعي نحو العمل في المشروعات الصغيرة، ومساعدة الشباب على إشباع احتياجاتهم وتنمية قدراتهم وتدعيم وتحسين علاقاتهم مع البيئة التي يعيشون فيها، والاهتمام بدراسة الاحتياجات المجتمعية والكشف عن الموارد والإمكانيات واختيار برغبة المشروعات الصغيرة التي تتوفر مدخلاتها في الواقع المجتمعي، وتعليم الشباب وإكسابهم المهارات المتصلة بكيفية إدارة وتنظيم المشروعات الصغيرة وتدعيم التعاون والعمل بروح الفريق بين الشباب كمدخل للعمل في المشروعات الصغيرة.

وأشارت دراسة Edvard Johansson, 2000 أثناء جمعه لمجموعة من البيانات الفلنديه على مستوى الميكرو فقد درس كيفية تأثير الثروة على اتخاذ قرارات العمل الحر فلقد أشارت النتائج الرئيسية إلى أن الثروة الشخصية تزيد من احتمالية العمل الحر لدى الشخص وهذا يشير إلى وجود قيود في السيولة المادية المتوفرة.

وجاءت دراسة دندراوي ١٩٩٩ بعنوان: الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية وتنمية قيمة العمل الحر لدى الشباب الجامعي، وهدفت إلى أن التدخل المهني من قبل الأخصائي الاجتماعي يؤدي إلى توجيه الشباب الجامعي نحو أهمية العمل في حياتهم المستقبلية، وقد اكدت نتائج الدراسة بأهمية دور الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في تنمية قيمة العمل الحر لدى الشباب الجامعي، من خلال تنمية معارفهم وخبراتهم ومهاراتهم وقدراتهم المرتبطة بتنمية ثقافة العمل الجر.

التعقيب على الدراسات السابقة:

أ. اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تناولها لقضية من القضايا الاجتماعية الهامة وهي ثقافة العمل الحر في المجتمع، حيث جاءت دراسة الهاشمي ٢٠٢٢ ودراسة حسن ٢٠١١ ودراسة احمد ٢٠٠٩، والهاشمي والسيد ٢٠٠٧ دراسة قباري ٢٠٠١، ودراسة دندراوي ١٩٩٩، ليأكدوا على أهمية تنمية ثقافة العمل الحر لدى الشباب الجامعي، كمدخل تنموي هام لتنمية قدرات الشباب الجامعي ومواجهة مشكلة البطالة.

ب. اختلفت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تناولها لقضية جديدة لم تدرس من قبل- في حدود علم الباحث- وهي متطلبات تنمية ثقافة العمل الحر لدى طلاب الجامعات السعودية، دراسة ميدانية مطبقة على عينة عشوائية من طلاب جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل بالدمام.

ج. استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في صياغة مشكلة الدراسة وأهميتها العلمية والعملية،

وصياغة أهدافها وتساؤلاتها وحدودها الموضوعية والبشرية والمكانية والزمانية، وكذلك صياغة إجراءاتها المنهجية.

(٣) الإطار النظري للدراسة:

الفرق بين العمل الحر والعمل الخاص لدى الغير:

العمل الحر يختلف عن العمل الخاص، حيث إن العمل الحر يقوم به الفرد لحسابه الخاص ويتحكم فيه تمامًا أما العمل الخاص فيشير إلى قيام الفرد بالعمل لحساب الغير، متلقيًا للتعليمات من صاحب هذا العمل الخاص وذلك مقابل الحصول على أجر. (القصاص، ٢٠٠٨: ١١).

والجدير بالذكر من يعمل بالقطاع الخاص لا يطلق عليه ممارس للعمل الحر حتى وإن كان مدير المشروع في حالة عدم كونه شريك وبالتالي فإن الدعوة للعمل الحر ليست دعوة للعمل بالقطاع الخاص ولكنها دعوة لإقامة هذا العمل الخاص. (الصندوق الاجتماعي للتنمية، ٢٠٠٨: ٣).

الفرق بين العمل الحر وريادة الأعمال:

يوجد تشابك وتداخل بين مفهوم العمل الحر وريادة الأعمال رغم وجود اختلاف نسبي بينهم، حيث إن العمل الحر أعم وأشمل من ريادة الأعمال حيث إنه يتضمن أعمال تقليدية وإبداعية ريادية، أما ريادة الأعمال فتشمل الأعمال الابتكارية والإبداعية التي تحمل في طياتها المبادرة وتتطلب دعمًا ماديًا ومعنويًا من الجهات الرسمية لتشجيع الرياديين على إنجاز وتحقيق أفكارهم وتحويلها إلى واقع ملموس. (سليم، ٢٠١٧: ٢٩٩).

وهناك من يرى أن الشخص قد يقيم عملاً حرًا صغيرًا ويكفيه ماليًا ويظل هذا العمل صغيرًا يبقيه على حالة بدون تغيرات تذكر لعشرة سنوات أو أكثر، هذا الشخص يفتقد لمهارات الريادة التي تعتبر اليوم ضرورية لتنشيط الاقتصاد، وبالتالي الريادي هو الشخص الذي يقيم المشروع ويحوله إلى عمل كبير نشط. (بروطي، ٢٠١٠: ٢٦).

فلسفة العمل الحر:

تقوم فلسفة العمل الحر على عدة مبادئ أساسية، تتكامل كلها في إطار إنساني مؤسس على احترام حقوق الإنسان، ولعل من أهم هذه المبادئ ما يلي: (سليم، ٢٠١٧: ٢٠١-٢٠٢).

- **مبدأ الحرية**: وتتمثل في اختيار النشاط ونوعه ومكانه وزمانه وتملكه وإدارته وتطويره.
- **مبدأ الإبداع والابتكارية**: من خلال قيام الفرد بإطلاق أفكار غير تقليدية وتنمية الحس الإبداعي، والخلاق لتوليد أفكار ريادية جديدة.
- **البعد التنافسي** وتتمثل في تحسين المنتج بصفة مستمرة لكي يسوقه ويتغلب على متغيرات السوق.
- **البعد الديني**: وذلك من خلال العقيدة الدينية التي تحث على أهمية العمل وإتقانه وأن يقوم الفرد بذاته بأن يأكل من عمل يده، وذلك من خلال الأمثلة التي تناولت الأنبياء في هذا الشأن.
- **البعد الثقافي**: من خلال إحداث التغيير الثقافي من تغيير النظرة المتدنية للعمل اليدوي والحر في المجتمع من خلال التوعية بأهمية وفوائد العمل الحر.

- **النماذج المثالية**: وذلك بتقديم نماذج ناجحة في مجال العمل الحر ليقتدي ويحتذي بها الشباب.

ويضاف إلى ما سبق بعض المبادئ الأخرى وهي المبادئ الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية.

- **البعد الاقتصادي**: وتتمثل في ضرورة النظر للعمل الحر بأنه من أهم دعائم الاقتصاد الوطني، وذلك لأن العمل الحر لا يمكن أن يبني مشاريع كبرى، والاقتصاد لا يعتمد فقط على مستثمرين كبار رجال الأعمال، فمشاريع الشباب الصغيرة تشكل تقريبًا ٩٠٪ من إجمالي المنشآت في العالم وتوظف ما يقرب من ٥٠٪ إلى ٦٠٪ من القوى العاملة.

- **البعد التكنولوجي**: حيث إن العمل الحر أصبح يعتمد بشكل كبير على التكنولوجيا الحديثة في الدعاية لهذا العمل وتسويق منتجاته وذلك عبر الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي المختلفة، بالإضافة إلى ظهور بعض الأعمال الحرة التي تمارس عبر الإنترنت وذلك أتاح ظهور منصات للعمل الحر عبر الإنترنت، وأدى ذلك إلى ظهور مساحة عمل افتراضية فتحت مجالاً للعمل الحر عبر الإنترنت تم فيها تسهيل تبادل الخدمات والأعمال بين المشتغل والمتخصص. (دهليز وآخرون، ٢٠١٨: ١٦٧).

ولقد تم استخدام التكنولوجيا في ممارسة العمل الحر في البيئات الرقمية وأصبح التوظيف في العمل الحر عبر الإنترنت من سمات اقتصاد المعرفة الرقمي خاصة في مجال الإعلام بأنواعه المختلفة التي تعتمد على السمعة الشخصية والعلامة التجارية الذاتية في اقتصاد المعرفة الرقمي وساعد على ذلك أن الشباب يلجأ لها كطريقة سهلة للتسوق والحصول على مستلزماتهم. (Gandini, A., 2016, 123).

- **البعد الاجتماعي**: حيث تقوم ممارسة العمل الحر على العلاقات الاجتماعية والتواصل الاجتماعي بين صاحب العمل والعملاء المستفيدين منه، يترتب على ممارسة العمل الحر العديد من المزايا الاجتماعية بالإضافة للعوائد الاقتصادية منها القضاء على البطالة والزواج وبناء الأسرة والقضاء على الفراغ ومحاربة التشدد والحفاظ على التماسك الاجتماعي والأسري بالمجتمع ونبذ العنف مما يحقق الاستقرار الأمني والسياسي بالدرجة الأولى.

وقد أدى الاهتمام بتدعيم العلاقات الاجتماعية وتنمية رأس المال الاجتماعي وأهميته للعمل الحر إلى ظهور مصطلح جديد يسمي التنشئة الاجتماعية للعمل الحر أو المشروع نظرًا لأهمية الاجتماعية في ممارسة العمل الحر أو نجاح المشروع الخاص بالفرد. (Gandini, A., 2016, 128).

وهناك من يرى أن العمل الحر يعتمد نجاحه على عدة مبادئ منها مبدأ السمعة الطيبة وتكوين رأس مال اجتماعي متمثل في العلاقات الاجتماعية الطيبة في السوق مع العملاء والمنافسين. (Gandini, A., 2016, 124).

وتقوم فلسفة العمل الحر على أساس امتلاك الفرد الذي يمارس العمل الحر عدة كفاءات منها: القدرة على العمل بحرية وثقة في النفس وتحمل المسؤولية، ولقد أجمعت عدة دراسات على أن العمل الحر يعتمد على امتلاك الفرد لمجموعة من المهارات والقدرات منها ما يلي: (مهناوي، ٢٠١٤: ٣١٢-٣٢٠)

- الاستقلالية والقيادة.
- المبادرة وبث روح المبادرة.
- لديه القدرة على المخاطرة والمجازفة.
- الصبر والإصرار والمثابرة.
- لديه القدرة على الاتصال بالآخرين والقدرة على الإقناع.
- احترام وتقدير الوقت واستخدامه بكفاءة.
- القدرة على اتخاذ القرار وتحمل المسئولية.
- القدرة على الابتكار والتجديد.
- الطموح والنشاط.
- القدرة على اغتنام الفرص والبحث عن فرص جديدة.
- يحترم المستهلك ويهتم بجودة ونوعية المنتج الخاص به.
- الثقة بالنفس وفي القدرات.
- مجتهد ومبدع.
- أن يكون مرن ومتحمس.
- حازم وحاذق في البيع والقدرة على حل المشكلات.
- لديه رؤية ونظرة مستقبلية والقدرة على التخطيط.

وفي حالة توفر المبادئ التي تستند عليها فلسفة العمل الحر بالإضافة للسمات السابقة المطلوب توفرها فيمن يقوم بالعمل الحر فإن ذلك يسهم في نجاح ذلك العمل الحر بقدر كبير.

تصنيف ومجالات العمل الحر:

توجد عدة تصنيفات للعمل الحر منها من يصنف الأعمال الحرة إلى ما يلي: (إبراهيم، ٢٠٠٨: ٢١)

أ. أعمال تجارية.

ب. أعمال زراعية.

ج. أعمال فنية (مهنية حرفية).

د. أعمال صناعية (صناعات غذائية- المطاعم).

ه. أعمال ذات طبيعة تكنولوجية.

و. أعمال ذات طبيعة إعلانية (صناعة الإعلانات والتصوير والتسويق).

وهناك من يرى أن الأعمال الحرة تشتمل على مجموعة المقاولين المهنيين والعاملين بتكنولوجيا المعلومات والهندسة وإدارة المشاريع والتصميم الفني والإدارة، كما يشمل المستقلون في العمل العاملون في وسائل الإعلام والتصميم والتحرير والتمويل والغذاء وغيرها من الحرف مثل تصميم الأزياء والمحامون والمعلمون الخصوصيون ومصممي كروت الزفاف ومثبتي مرافق ومكونات الكمبيوتر المنزلي. (Kitching, J. & Smallbone, 2012, 75-78).

وهناك من يرى أن الأعمال الحرة تشتمل على كل الأعمال والمشروعات الصغيرة وهي عدة أنواع منها ما يلي: (الصندوق الاجتماعي للتنمية، ٢٠٠٢: ٦).

- **الأعمال الصناعية**: وهي المصانع الصغيرة وورش إنتاج السلع الاستهلاكية بتحويل المواد الخام إلى منتجات جاهزة للاستخدام النهائي.
- **أعمال مهنية حرفية ذات طابع فني**: تشمل هذه الأعمال المشاريع التي تقدم خدمات مباشرة للمستهلكين، مثل خدمات إصلاح السيارات وإصلاح الكاوتش، وخدمات مكتب الكمبيوتر، والخدمات السياحية.
- **أعمال تجارية**: هي المشروعات التي تقوم بشراء سلعة وإعادة بيعها لتحقيق ربح سواء تجارة الجملة أو التجزئة.
- أعمال صناعية (صناعات غذائية- المطاعم): هي كل مشروع ينتج قطع غيار أو أجزاء من منتج يحتاجه

المصنع الكبير مثل: (صناعات مغذية للسيارات، صناعات مغذية للملابس الجاهزة).

- **أعمال زراعية**: تشمل هذه المشروعات جميع الأنشطة المتعلقة باستصلاح الأراضي للزراعة، والأنشطة الزراعية، وتربية الحيوانات والطيور والنحل، وإنتاج المواد الغذائية بشكل عام.
- **تكنولوجيا المعلومات**: مثل عمل معرض بيع أجهزة حاسب آلي ومستلزماته والطابعات، ومشروع صيانة الحاسب الآلي، ومشروع تقديم دورات تدريبية في الحاسب الآلي، ومشروع كتابة وطباعة الرسائل العلمية، ومشروع مطبعة للكتب العلمية، إنتاج وبيع برامج تعليمية، ومشروع تصميم شبكات ومواقع، ومشروع التجارة الإلكترونية عبر الإنترنت، ومشروع التسويق والدعاية الإلكتروني.

وتتنوع مجالات العمل الحر لتغطي جميع جوانب الحياة الإنسانية لدرجة يصعب حصرها ومنها المشروعات المنتجة والتجارية والمهنية والإدارية والخدمية والهندسية والبرمجيات والكمبيوتر. (Elert, N., 2015: 3-6).

معوقات العمل الحر:

وقد أشار البعض أن العمل الحر لا يسير سيراً مطلقاً وفق هوى صاحب العمل وكما يريد، إنما تواجهه عدة مشكلات ومعوقات تقف أمام طريق نجاحه، وهذه المعوقات إذا لم يتم حلها أو التغلب عليها فإنها قد تؤدي إلى فشل الاتجاه نحو العمل الحر وخسارة صاحبه ومن أهم تلك المعوقات هي ما يلي: (التابعي، ٢٠١٠: ٢٦٩-٢٧١).

١- القصور في المعرفة وعدم وجود خبرة فنية كافية لدى صاحب المشروع خاصة فيما يتعلق بالقوانين والضرائب وغيرها.

٢- ضعف القدرات الإدارية لصاحب العمل أو المشروع.

٣- القصور في دراسة الجدوى للعمل أو المشروع، ونقص المهارات والخبرات لدى صاحب العمل.

٤- اختيار مشروع غير مناسب وعدم التأكد من وجود فجوة في السوق يمكن أن يغطيها هذا المشروع.

٥- المشكلات المتعلقة بالتمويل مثل نقص الأموال اللازمة أو سوء تقدير للتكلفة المطلوبة لهذا العمل.

٦- المشكلات المتعلقة بالتسويق مثل الاستهانة بالمنافسين في السوق أو المنافسة غير الرشيدة في المنتجات بسبب منافسة محلية أو بضائع مستوردة.

٧- عدم الاستقرار الاقتصادي في أسعار السوق مما يؤدي إلى ارتفاع تكلفة الإنتاج وبالتالي قلة الربح أو الدخل من العمل الحر أو المشروع.

٨- تحمل المسؤولية الكاملة عن المشروع إداريًا وإنتاجيًا وتسويقيًا مما يسبب لأصحاب العمل القلق والتوتر والخوف من المستقبل.

٩- ضغوط العمل وصعوبة تنظيم الوقت وقضاء صاحب العمل لساعات طويلة في العمل.

١٠- النظرة القيمية المتدنية للعمل الحر خاصة من النساء ممّا يؤدي للإحجام عن الالتحاق بالعمل الحر أو النجاح فيه.

١١- قلة تشجيع ودعم الجهات الحكومية بتوفير بيئة آمنة ومناسبة للعمل الحر وتدبير التمويل اللازم لضمان بقائه واستمراريته.

١٢- إحجام بعض الأفراد عن العمل الحر بسبب عدم وجود مزايا الوظيفة الحكومية كالتأمين والعلاج والمعاش والإجازات والعطلات الرسمية وغيرها.

١٣- اختيار صاحب العمل أو المشروع لبعض

الأقارب والمعارف في العمل دون مراعاة الكفاءة والصلاحية الوظيفية.

١٤- ضعف قدرات أصحاب العمل في التخطيط للعمل والتنفيذ والمتابعة المستمرة لما تم التخطيط له.

ومن المعوقات التي تواجه العمل الحر أيضاً : فشل الأعمال الحرة الحديثة لعدم كفاءة أصحابها، حيث هناك ضعف في إقبال من الخريجين من النظام التعليمي في المملكة العربية السعودية وخاصة خريجي الجامعات على ممارسة العمل الحر بسبب ضعف معرفتهم الكافية بها، وفي حالة إقبالهم فإن هناك عدد كبير من تلك المشروعات تتعثر وتصادف مشاكل متعددة وتنتهي بها إلى الفشل والتصفية، حيث تشير الإحصاءات إلى أن فشل الأعمال الحرة المبتدئة يحدث في المملكة العربية السعودية وفي جميع دول العالم حيث تفشل ٥٠٪ من المشاريع والأعمال الحرة الحديثة في الخمس سنوات الأولى من نشأتها، وحسب بيانات التعداد الأمريكي فإن ما يقارب من ٢٥٪ من تلك الأعمال الحديثة يفشل في العام الأول من نشأتها ٥٥٪ منها يفشل في السنة الخامسة، وحوالي ٣٠٪ فقط هي التي تستمر للعام العاشر. (Lasrado, et.,al., 2015: 2).

وبالتالي تنمية ثقافة العمل الحر ضرورية لتزويد أصحاب الأعمال الحرة بالمهارات والمعرفة والقدرات الشخصية التي تمكنهم من ممارسة العمل الحر بنجاح وضمان استمراريتهم واستدامتهم في سوق العمل.

بعض المتطلبات الثقافية والمهارية لتعزيز مقومات العمل الحر لدى طلاب الجامعات في المملكة العربية السعودية:

نظرًا لحاجة المجتمع السعودي في الوقت الحالي إلى مساهمة الأعمال الحرة في التنمية الاقتصادية في المملكة العربية السعودية وخاصة من أجل تحقيق الخطة الإستراتيجية للتنمية المستدامة – رؤية المملكة ٢٠٣٠م فإنه يجب غرس وتنمية ثقافة العمل الحر لدى طلاب الجامعات الذي يحتوى على عدد كبير من أبناء المجتمع وخاصة في ظل ما توصلت إليه الدراسات السابقة من ضعف الإقبال على العمل الحر في المملكة العربية السعودية بسبب بعض القيم والاتجاهات السلبية المقاومة له، وضعف مستوى السمات والخصائص التي يجب توافرها في صاحب العمل الحر، وكذلك ضعف النواحي المعرفية والمهارية لديهم، وهناك من يرى أن لتنمية ثقافة العمل الحر يجب أن يلم صاحب وممارس العمل الحر بكل من ثقافة السوق من احتياجات ومواصفات وعلاقات متشابكة وكذلك الإلمام بثقافة الجودة والمواصفات القياسية التي يجب أن تتوفر في المنتج المطلوب حتى ينجح في سوق العمل، والإلمام بكيفية العمل في الفريق، والإلمام بالتخطيط الاستراتيجي، وضرورة مروره بدورات تدريبية لتقوية أدائه، وضرورة تمسكه بالبناء القيمي اللازم للعمل الحر. (البحيري، ٢٠١٧: ٧٨-٧٩) وهناك من يرى أن نشر ثقافة العمل الحر لدى الطالب لابد أن تتم في مكان العمل عن طريق التدريب المهني على العمل وضرورة العودة لنظام التلمذة الصناعية لأنها نموذج جيد لتعليم المتدربين والطلاب على الممارسة المهنية بإكسابهم المعرفة والمهارة والقيم (الحكمة) ورأس المال الاجتماعي مما يؤهلهم للبدء في العمل الحر، ويُعِد أفراد مدربين على ممارسة العمل الحر. (Guile, D. & Lahiff, 2012: 1-3).

وبالتالي لابد من غرس وتنمية ثقافة العمل الحر لدي طلاب الجامعات، وترى الدراسة الحالية أن عملية

غـرس وتنمية ثقافة العمل الحر لدى طلاب الجامعات لابـد أن تهتم بتنميـة ثلاث جوانب لثقافـة العمل الحر ويجـب أن يتـم تنميتهـا بشـكل متكامـل ومتـوازن في وقـت واحد حتى تحقق الأهداف المرجوة من غرسـها وتنميتها وهي ما يلي:

١- الجوانب المعرفية لثقافة العمل الحر:

تتمثـل الجوانـب المعرفيـة لثقافـة العمـل الحر في إكسـاب طلاب الجامعات لكل المعارف والمعلومات المتعلقـة بالعمـل الحـر مثـل مفهومه وطبيعتـه ومزاياه وعيوبه وأنواعه، وكيفيـة اختياره وطرق تمويله، وكيفية إدارتـه والتخطيـط لـه وتنفيـذ أهدافـه، وكيفيـة متابعته وتقويمه وكيفية استغلال التكنولوجيا الحديثة وتوظيفها فيـه، وأهم المتطلبات اللازمة لنجاحه، وأهم السـمات والخصائص الشخصية التي يجب أن تتوفر في من يريد أن يمـارس العمـل الحـر، وأيضا معرفـة كل ما يخص القوانين والتشـريعات الخاصة بإقامة العمل والضرائب وغيرها من الإجراءات القانونية.

٢- الجوانب المهارية لثقافة العمل الحر:

وتتمثـل فـي إكسـاب طـلاب الجامعـات الـذي سـيمارس العمـل الحـر كل المهارات العقليـة والبدنية اللازمـة لممارسـة العمـل الحر ويتـم ذلـك بالتدريب المتتالـي عليهـا، ومـن تلك المهـارات التـي يجب أن يكتسبها ممارس العمل الحر: اكتساب مهارات ممارسة العمـل الحر لا تتم إلا عن طريق مجتمعات الممارسـة للعمـل الحر وحسـن العلاقات الاجتماعيـة في العمل ممـا يسـاعد علـى إكسـاب الأفـراد المهـارات المهنية والفنية بشكل جيد وانتقال المعرفة إليهم. (Grugulis, Stoyanova, 2011: 342).

وهنـاك ضـرورة لنشـر ثقافـة العمل الحـر وخاصة إكسـاب طلاب الجامعـات المهـارات الريادية ولا بد أن يتـم مـن خـلال تنظيـم المشـاريع بالجامعـات وأن تسـتخدم طـرق التدريـس المناسـبة لذلك مـع تدريب المعلمين على تدريسـها بشـكل جيـد، وتوصلت تلك الدراسـة إلى أن المرحلة الثانوية مناسبة تمامًا لإكساب الطلاب المهارات المعرفية مثل التخطيط لإنشاء العمل أو المشـروع وكيفيـة البدء فيـه وكيفية إدارته وتسـويق منتجاتـه وكيفيـة تحويـل الطموحات لأعمـال ناجحة، وبالنهايـة يتمكـن الطالـب مـن العمـل الحر لحسـابه الخـاص به، أما مرحلـة التعليم الابتدائي أو الأساسـي فإنها تصلح لإكسـاب الطلاب المهـارات غير المعرفية (الإدراكية) مثـل التفكير الإبداعي والابتكاري وتحويل الأفـكار لأفعـال ومهارة الإقـدام وروح المبادرة وحب وتقدير العمل الحر والخاص.

٣- الجوانب القيمية لثقافة العمل الحر:

وهي مجموعة القيم التي يجب أن يمتلكها صاحب وممارس العمل الحر ولا تقل القيم والاتجاهات أهمية عن المعارف والمهارات اللازمة لممارسة العمل الحر، وذلـك لأن القيـم والاتجاهـات الإيجابية تجـاه العمل الحر هـي الداعمة والمشـجعة لممارسـة العمل الحر، ولكن في حال قيم واتجاهات سـلبية تجاه العمل الحر فإن الشـخص سـيعزف عن ممارسـة ذلك العمل تجنبًا وخوفًا من المشكلات المستقبلية بذلك العمل.

وثقافـة المجتمـع لهـا تأثيـر كبيـر وخاصـة القيـم الصحيحـة الإيجابيـة بالمجتمـع هي من أشـد العوامل تأثيـرًا على ممارسـة العمل الحر وعلـى تحقيق التنمية الاقتصادية بالمجتمع، ودرست هذه الدراسة قيم الحرية وقيـم المسـؤولية ومـدى توفرهـا فـي دول أوروبا مثل ألمانيا وفرنسـا وإيطاليا ومقارنتها بنظيرتها في الولايات المتحـدة الأمريكية وكندا لأن ممارسـة الأعمال الحرة فـي الاقتصاد الكندي والأمريكي أعلـى بكثير من تلك

الـدول الأوربيـة، وكذلـك انخفـاض معـدلات البطالة بهـا، وتوصلت إلـى أن بالفعل قيم الحرية والمسـئولية توجد في أمريكا وكندا بدرجة أعلى من كل من فرنسـا وألمانيا وإيطاليا مما يؤكد أهمية وجود القيم الصحيحة لتنميـة الأعمال الحـرة وتوفير المنـاخ الدافع والمحفز لممارسـة الأعمال الحرة بالمجتمع بالإضافة لقيم مثل قيـم الحرية وقيم المسـؤولية وبـث روح التحفيز وعدم الخـوف والمبادرة وقيم المسـاواة بين الأفراد مما يدفع العمل الحر للأمام.

وهنـاك مجموعة قيـم لابد أن يتم إكسـابها لطلاب الجامعـات والخاصـة بممارسـة العمل الحـر والنجاح فيه ومنها روح المبادرة، الحشـمة، الشـجاعة، المثابرة، والإخلاص والسيطرة على النفس والتعاطف والتسامح والعدالة واحترام كرامة الفرد وتحمل المسؤولية.

ومـن أهـم القيم اللازمـة للعمل الحـر والتي يجب تنميتهـا لـدى طـلاب الجامعات فـي المملكـة العربية السـعودية قيـم الصبـر والمثابـرة وقيمـة التعـاون مـع الآخريـن، والطمـوح، واحترام العاملين معـه، والأمانة والصـدق فـي التعامـل مـع المسـتفيدين مـن الخدمـة المقدمـة لهـم من ذلـك العمل، وكذلك لابـد من توفر الشـجاعة والمخاطـرة لـدى صاحب وممـارس العمل الحـر حتـى يقتحم ذلك المجـال بعد الدراسـة العلمية السـليمة، بالإضافة للقيم السياسية مثل الانتماء والولاء للوطـن أثنـاء ممارسـة العمـل الحـر وعـدم تفضيـل المصلحـة الشـخصية علـى المصلحة العامـة، وكذلك لابد من التمسـك ببعض القيم الاجتماعية مثل العطف والمسـاندة للفئات الضعيفة والمهمشة ومساعدتها مثل المعاقيـن والمـرأة المعيلـة وغيرهـا من القيـم اللازمة لممارس العمل الحر.

وحتى يتم تنمية ثقافة العمل الحر بجوانبها المختلفة سابقة الذكر لابد من قيام النظام التعليمي بذلك ولا بد أن تتضافر الجهود داخل المؤسسـة التعليمية وخارجها مـن أجل تحقيق ذلك الهدف لدفع الشـباب الخريجين لممارسة العمل الحر.

لكـي تنجـح الجامعات في القيام بأدوارها في نشـر وتنمية ثقافة العمل الحر لدى طلابه لابد من توفير عدد كبيـر من المتطلبات التي تلزمه للقيام بذلك الدور على أكمل وجه، ويمكن إيجاز أهم تلك المتطلبات ما يلي:

١. **متطلبات متعلقة بنظام الدراسة والتقويم**:

يجـب أن تسـخر كل مكونـات النظـام التعليمـي بالجامعـات مـن أجـل تنميـة ثقافـة العمل الحـر لدى الطلاب ومنها ما يلي:

أ. **المناهـج الدراسـية بالجامعات** يجـب أن توظف من أجل نشـر ثقافة العمل الحر لدى الطلاب ويحتوي المنهـج الدراسـي بالجامعـات كما سـبق توضيحه على مجموعة مواد العلوم الثقافية وهي مواد العلوم الإنسـانية الفنيـة التخصصيـة، والتدريبـات المهنية العملية. (الدقميري، ٢٠١١: ٤٢-٤٣).

وتلـك المجموعـة المتنوعـة مـن المواد الدراسـية يمكـن أن توظف لنشـر وتنمية ثقافة العمـل الحر لدى طلاب الجامعات ويمكن أن يحدث ذلك في حالة توفر المتطلبات الآتية بالمنهج:

- احتواء المقررات الدراسـية موضوعات دراسـية عن العمـل الحـر وأهميتـه وأنواعه، مميزاتـه، متطلبات ممارسـته من مهارات ومعلومـات ومعارف وكيفية تسويق المنتجات وغيرها من المعارف والمهارات.
- وجـود توظيـف للمنهـج الخفـي فـي جميـع المواد الدراسـية بـأن يتـم توظيفـه بتعريـف الطـلاب كل المعلومـات والمعـارف التـي تخـص العمـل الحر وفائدته للفرد والمجتمع بشكل تفصيلي.

- احتواء المواد الدراسية أمثلة ونماذج لرجال الأعمال الناجحين ممن مارسوا العمل الحر ونجحوا فيه للاقتداء بهم.
- توظيف مواد التدريبات المهنية (الفنية) في إكساب الطلاب كل المهارات اللازمة لإقامة عمل حر من البداية للنهاية كل حسب تخصصه سواء زراعي أو صناعي أو تجاري.
- تضمين القيم والاتجاهات الإيجابية اللازمة لممارسة العمل الحر بالمواد الدراسية المختلفة سواء في التربية الدينية والتربية الوطنية واللغة العربية وغيرها من المواد الأخرى.

ب. **الأنشطة الطلابية**: حيث أن الأنشطة الطلابية التي تمارس داخل الجامعات فهي متنوعة مثل الأنشطة الثقافية والاجتماعية والرياضية، فإنه يمكن أن تستغل وتوظف لنشر وتنمية العمل الحر لدى طلاب الجامعات، ولكي يحدث ذلك يتطلب ذلك أن توضع في خطة النشاط الطلابي السنوي أهداف لنشر وتنمية ثقافة العمل الحر لدى الطلاب سواء المعارف أو المهارات أو القيم والاتجاهات، وأن يتم وضع وتحديد الإجراءات والأساليب التي ستتخذ لتنفيذ تلك الخطة بالجامعات.

ج. **استراتيجيات وطرق التدريس**: حيث أنه لا بد أن يستخدم منها ما يعمل على نشر ثقافة العمل الحر لدى طلاب الجامعات، وما يعمل على بث روح المبادرة والإقدام لديهم، ويشجع أيضاً على الابتكار والإبداع لأهمية وضرورة كل ذلك لمجال العمل الحر وممارسته.

د. **أساليب التقويم** حيث يجب أن تعمل الجامعات وأعضاء هيئة التدريس على استخدام طرق التقويم التي تقيس مدى اكتساب معلومات ومهارات وقيم العمل الحر لدى الطلاب، ويجب أن يكون تقويم مشروع التخرج بشكل يقيس مدى تنمية ثقافة العمل الحر لدى طلاب الجامعات.

٢. **المتطلبات البشرية**:

يجب أن يتوفر لدى كل العاملين بالجامعات الرغبة والقدرة على نشر وتنمية ثقافة العمل الحر لدى الطلاب ومنهم: أعضاء هيئة التدريس: هم المنفذ لكل الأهداف الموضوعة للمناهج الدراسية والأنشطة الطلابية على أرض الواقع، ومن ثم يجب أن تتوفر في أعضاء هيئة التدريس سواء أساتذة المواد النظرية أو المواد العملية أو المدربين المهنيين مجموعة من المتطلبات والمواصفات التي تؤهلهم للقيام بدورهم في نشر وتنمية ثقافة العمل الحر لدى طلابه. ومن أهم المعوقات التي تعوق نشر ثقافة العمل الحر التي توصلت إليها إحدى الدراسات لدى الطلاب هي محدودية وقلة الوقت لدى المعلمين والاعتماد على الأسلوب النظري والمواد النظرية أكثر من الاهتمام بالجانب العملي مما يجعل هناك مهارات وقطع ناقصة لم يتعلمها الطلاب وتلزمهم لبدء العمل الحر أو النشاط الخاص بهم. (Yulastri,2017: 1109-1110).

سابعاً: حدود الدراسة:

(١) **الحدود الموضوعية**: متطلبات تنمية ثقافة العمل الحر لدى طلاب الجامعات السعودية.

(٢) **الحدود البشرية**: عينة عشوائية من طلاب جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل بالدمام.

(٣) **الحدود المكانية**: مدينة الدمام.

(٤) **الحدود الزمانية**: العام الهجري ١٤٤٥هـ.

ثامناً: الإجراءات المنهجية للدراسة:

(١) **نوع الدراسة والمنهج المستخدم:**

تعد هذه الدراسة من الدراسة الوصفية التحليلية، واعتمد الباحث على منهج المسح الاجتماعي بالعينة وهو عبارة عن عملية جمع البيانات والمعلومات عن جماعة من الأفراد في بيئة معينة من حيث ظروف المعيشة والنشاط والتكوين الاجتماعي، وتستعمل هذه الطريقة لدراسة الظواهر الاجتماعية، وتحديد إطارها، وسيقوم الباحث بتصميم استمارة تحتوي على محاور دراسته لكي يجيب على التساؤلات التي وضعها، من أجل التعرف على متطلبات تنمية ثقافة العمل الحر لدى طلاب الجامعات السعودية.

(٢) مجتمع وعينة الدراسة:

- يتحدد مجتمع الدراسة في طلاب جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل بالدمام.

- وتحدد عينة الدراسة في عينة عشوائية بسيطة من طلاب جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل بالدمام، قوامها (٣٨٦) طالب.

(٣) أدوات جمع البيانات:

اعتمدت الدراسة على أداة استبيان لطلاب جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل بالدمام، وقد تم تصميم الاستبانة في إطار مجموعة الخطوات المنهجية من خلال الاطلاع على الكتابات النظرية والبحوث والدراسات السابقة، والاستبانات ذات الصلة بموضوع الدراسة وقد تم تحديد أبعاد الاستبانة كما يلي:

وصف الاستبانة: تتكون الاستبانة من (٤٨) عبارة تقيس متطلبات تنمية ثقافة العمل الحر لدى طلاب الجامعات السعودية، بالإضافة لمجموعة من المتغيرات المعبرة عن الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة.

وقد أعطيت لكل عبارة من عبارات الاستبيان وزناً مدرجاً وفق مقياس ليكرت الثلاثي (موافق- إلى حد ما- غير موافق) فإذا كانت إجابة المبحوث (موافق) يحصل على ثلاثة درجات، (إلى حد ما) يحصل على درجتان، (غير موافق) يحصل على درجة واحدة فقط، وتم حساب المتوسط الحسابي العام وفقاً للتدرج التالي:

جدول رقم (١) يوضح تدرج الاستبانة وفقاً لمقياس ليكرت الثلاثي

الدرجة	المستوى
١ إلى أقل من ١,٦٧	ضعيف
من ١,٦٧ إلى أقل من ٢,٣٢	متوسط
من ٢,٣٢ إلى أقل من ٣	مرتفع

صدق الاستبانة: يعد الصدق إحدى الخصائص المهمة في الحكم على صلاحية أداة الدراسة (الاستبانة) ويعني الصدق جودة وصلاحية أداة الدراسة بوصفه أداة لقياس ما وضع لقياسه، والسمة المراد قياسها، ويتضمن صدق الاستبانة ما يلي:

(١) **صدق المحكمين:** قام الباحث بعرض الاستبانة بصورته الأولية على مجموعة من أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم الاجتماعية بقسم الاجتماع والخدمة الاجتماعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بالرياض، من أجل الكشف عن مدى صدق فقرات الاستبانة من حيث: (مدى ملائمة العبارات للبعد الذي وضعت فيه، مدى مناسبة العبارة للسمة التي تقيسها، سلامة ووضوح الصياغة اللغوية للفقرات).

(٢) **صدق البناء:** ويعبر عنه بقدرة كلّ عبارة في الاستبانة على الإسهام في الدرجة الكلية، ويعبر عن ذلك إحصائيًا بمعامل ارتباط العبارة بالدرجة الكلية للاستبيان، بغض النظر عن معنى هذا الارتباط وظيفياً، وتم حساب صدق العبرات من خلال استخدام محك

معامـل ارتباط العبرات المناسـبة، وقـد تم الاعتماد في حساب صدق أداة الدراسة على أسلوب الصدق الثنائي الـذي يهدف التعرف إلى مدى الاتسـاق الداخلي لأداة الدراسـة من خلال معامل بيرسـون الداخلي بين درجة كل عبـارة، والدرجة الكلية لباقـي العبارات في فقرات الاستبانة التي تنتمي إليها لقياس مدى صلاحية العبارات المتضمنـة فـي أداة الدراسـة بمعنـى صـدق المضمون وكذلك الاتسـاق بين الدرجة الكلية للاستبيان، كما هو موضح في الجدول الآتي:

جدول رقم (٢) يوضح معاملات ارتباط بيرسون لعبارات الاستبانة

رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط
١	٠,٦٥**	١٣	٠,٦٦**	٢٥	٠,٨٥**	٣٧	٠,٨٦**
٢	٠,٧٠**	١٤	٠,٥٩**	٢٦	٠,٧١*	٣٨	٠,٧٢**
٣	٠,٥٩**	١٥	٠,٧٤**	٢٧	٠,٨٥**	٣٩	٠,٨٥*
٤	٠,٨٨**	١٦	٠,٨٣**	٢٨	٠,٧٣**	٤٠	٠,٧٤**
٥	٠,٦٩**	١٧	٠,٦٧**	٢٩	٠,٦٤**	٤١	٠,٦٩**
٦	٠,٨٤*	١٨	٠,٧٥**	٣٠	٠,٦٣**	٤٢	٠,٨٥**
٧	٠,٧١**	١٩	٠,٨١**	٣١	٠,٦٥**	٤٣	٠,٦٩**
٨	٠,٦٥**	٢٠	٠,٧١**	٣٢	٠,٨٣**	٤٤	٠,٧٧**
٩	٠,٦١**	٢١	٠,٦٨**	٣٣	٠,٧١*	٤٥	٠,٨٣**
١٠	٠,٥٨**	٢٢	٠,٧٠**	٣٤	٠,٧٥**	٤٦	٠,٧١**
١١	٠,٧٧**	٢٣	٠,٨١**	٣٥	٠,٦٣**	٤٧	٠,٨٠**
١٢	٠,٨١**	٢٤	٠,٥٥**	٣٦	٠,٨٥*	٤٨	٠,٧٧**

ويتضـح من نتائـج الجدول السـابق ارتبـاط جميع عبـارات الاسـتبانة مـع الدرجـة الكليـة للاسـتبيان بارتباطـات موجبة دالـة إحصائياً عند مسـتوى (٠,٠٥، ٠,٠١) ممـا يعنـي أن جميـع عبـارات الاسـتبانة تتمتع بدرجـة صدق مرتفعـة، وهذا يعطي دلالـة على ارتفاع معاملات الاتسـاق الداخلي، كما يشـير إلى مؤشـرات صـدق مرتفعـة، وكافيـة يمكـن الوثـوق بها فـي تطبيق الدراسة.

ثبات الاسـتبانة: تم حساب الثبات باستخدام معادلة ألفا كرونباخ، كما يتضح من الجدول التالي:

جدول رقم (٣) يوضح معاملات ألفا كرونباخ لثبات الاستبانة

م	المتغير	عدد العبارات	قيمة ألفا
أ	المتطلبات المعرفية لتنمية ثقافة العمل الحر لدى طلاب الجامعات السعودية.	١٢	٠,٧٥
ب	المتطلبات الذاتية لتنمية ثقافة العمل الحر لدى طلاب الجامعات السعودية	١٢	٠,٦٩
ج	المتطلبات التخطيطية لتنمية ثقافة العمل الحر لدى طلاب الجامعات السعودية.	١٢	٠,٨٤
د	المتطلبات التسويقية لتنمية ثقافة العمل الحر لدى طلاب الجامعات السعودية.	١٢	٠,٧٠
الاستبانة ككل		٣٦	٠,٧٥

يتضح من نتائج الجدول السابق: أن قيم معاملات ألفا كرونباخ لثبات محاور الاستبانة تراوحت بين (٠,٦٩-٠,٨٤) فيما بلغ معامل ثبات الاستبانة ككل (٠,٧٥)، وكلها قيم مرتفعة تدل على ثبات الاستبانة.

(٤) الأساليب الإحصائية المستخدمة:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها، استخدم الباحث العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام برنامج الحزم الإحصائية في العلوم الاجتماعية (SPSS) ومن أهم تلك الأساليب:

١. التكرارات والنسب المئوية، للتعرف على الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة.

٢. معامل ارتباط بيرسون لحساب صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة، وكذلك تحديد متطلبات تنمية ثقافة العمل الحر لدى طلاب الجامعات السعودية.

٣. معامل ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية لحساب معامل ثبات المحاور المختلفة لأداة الدراسة.

تاسعاً: مناقشة وتفسير نتائج الدراسة:

(١) النتائج المرتبطة بالبيانات الأولية لمجتمع الدراسة:

جدول رقم (٤) يوضح توزيع عينة الدراسة طبقاً للعمر

م	العمر	ك	٪
أ	١٨ إلى أقل من ٢٠ سنة	٨٩	٢٣,٠٪
ب	٢٠ إلى أقل من ٢٣ سنة	١٨٤	٤٧,٧٪
ج	٢٣ أقل من ٢٦ سنة	٨٦	٢٢,٣٪
د	٢٦ سنة فما فوق	٢٧	٧,٠٪
الإجمالي		**٣٨٦**	**١٠٠٪**

يتضح من نتائج الجدول السابق أن:

توزيع عينة الدراسة من طلاب جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل بالدمام طبقاً للعمر، وأن الفئة العمرية (٢٠ إلى أقل من ٢٣ سنة) جاءت في الترتيب الأول بنسبة (٤٧,٧٪) وفي الترتيب الثاني جاءت الفئة العمرية (١٨ إلى أقل من ٢٠ سنة) بنسبة (٢٣,٠٪) وفي الترتيب الثالث جاءت الفئة العمرية (٢٣ أقل من ٢٦ سنة) بنسبة (٢٢,٣٪) وفي الترتيب الرابع والأخير، جاءت الفئة العمرية (٢٦ سنة فما فوق) بنسبة (٧,٠٪). وتتناسب هذه النتائج مع طبيعة المرحلة العمرية لطلاب جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل بالدمام (عينة الدراسة) والمقيدين بالمستويات من الخامس للثامن بالقسم خلال العام الجامعي ١٤٤٤/١٤٤٥هـ.

جدول رقم (٥) يوضح توزيع عينة الدراسة طبقاً للمستوى الدراسي

م	المستوى الدراسي	ك	٪
أ	المستوى الخامس	٦٥	٪١٦,٨
ب	المستوى السادس	٦٨	٪١٧,٧
ج	المستوى السابع	٩٢	٪٢٣,٨
د	المستوى الثامن	١٦١	٪٤١,٧
الإجمالي		**٣٨٦**	**٪١٠٠**

يتضح من نتائج الجدول السابق أن:

توزيع عينة الدراسة من طلاب جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل بالدمام طبقاً للمستوى الدراسي، جاء في الترتيب الأول طلاب المستوى الثامن بنسبة (41,7%) وفي الترتيب الثاني جاءت طلاب المستوى السابع بنسبة (23,8%) وفي الترتيب الثالث جاءت طلاب المستوى السادس بنسبة (17,7%) وفي الترتيب الرابع والأخير جاء طلاب المستوى الخامس بنسبة (16,8%) وتتناسب هذه النتائج مع طبيعة توزيع أعداد طلاب جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل بالدمام (عينة الدراسة) والمقيدين بالمستويات من الخامس للثامن بالقسم خلال العام الجامعي ١٤٤٤/١٤٤٥هـ، وقد وقع اختيار الباحث على المستويات الدراسية الأربع الأخيرة من الخامس حتى الثامن، حيث يكون الطلاب أكثر نضجاً وقدرةً على تفهم موضوع الدراسة والغالبية منهم قد يكون خاض تجربة العمل الحر والمشروعات الصغيرة.

جدول رقم (٦) يوضح توزيع عينة الدراسة طبقاً للتخصص

م	العمر	ك	%
أ	الكليات التطبيقية	١٠١	٪٢٦,٢
ب	الكليات الإنسانية	١٥٥	٪٤٠,٢
ج	الكليات الشرعية	٧٥	٪١٩,٤
د	الكليات التكنولوجية	٥٥	٪١٤,٢
الإجمالي		**٣٨٦**	**٪١٠٠**

يتضح من نتائج الجدول السابق أن:

توزيع عينة الدراسة من طلاب جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل بالدمام طبقاً للعمر، جاء في الترتيب الأول تخصص الكليات الإنسانية والاجتماعية بنسبة (٤٠,٢٪) وفي الترتيب الثاني تخصص الكليات التطبيقية بنسبة (٢٦,٢٪) وفي الترتيب الثالث تخصص الكليات الشرعية بنسبة (١٩,٤٪) وفي الترتيب الرابع والأخير تخصص الكليات التكنولوجية بنسبة (١٤,٢٪). وتتناسب هذه النسب مع توزيع نسب القبول بالتخصصات المختلفة لكليات جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل بالدمام.

(٢) النتائج المرتبطة بالإجابة على تساؤلات الدراسة:

الإجابة على التساؤل الأول:

ما المتطلبات المعرفية لتنمية ثقافة العمل الحر لدى طلاب الجامعات السعودية؟

جدول رقم (٧) يوضح المتطلبات المعرفية لتنمية ثقافة العمل الحر لدى طلاب الجامعات السعودية

م	العبارة	موافق	إلى حد ما	غير موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	لدي المعرفة بكيفية بناء مشروع صغير.	٣٣٤	٤٥	٧	٢,٨٥	٠,٨٧	١
٢	لدي المعرفة بأساليب التسويق الاجتماعي للمشروع.	٣١٦	٦٤	٦	٢,٨٠	٠,٨١	٦
٣	أعلم كيفية كتابة سيرة ذاتية توضح المهارات والقدرات.	٣٢٩	٤٥	١٢	٢,٨٢	٠,٧٨	٣
٤	لدي المعرفة بكيفية التخطيط للمشروعات الصغيرة.	٢٦٠	٨٠	٤٦	٢,٥٥	٠,٦٢	١٢
٥	لدي المعرفة بالمواقع الالكترونية التي تدعم العمل الحر.	٣٠٨	٦٥	١٣	٢,٧٦	٠,٨٥	٨
٦	أعلم كيفية التغلب على صعوبات العمل الحر.	٢٧٩	٨٩	١٨	٢,٦٨	٠,٨٣	١١
٧	لدي المعرفة بقواعد نجاح المشروعات الصغيرة.	٣٢٣	٥٠	١٣	٢,٨٠	٠,٧٧	٥
٨	لدي المعرفة بأهمية العمل الحر في المجتمع.	٣١٤	٥٨	١٤	٢,٧٨	٠,٨٨	٧
٩	لدي المعرفة بأهداف العمل الحر في المجتمع.	٣٣٢	٤٣	١١	٢,٨٣	٠,٨٢	٢
١٠	لدي المعرفة بكيفية التواصل مع الزملاء في نفس مجال العمل.	٣٠٣	٧٠	١٣	٢,٧٥	٠,٧٣	٩
١١	أعلم كيفية إيجاد مصادر تمويل جديدة.	٣٢٨	٤٥	١٣	٢,٨٢	٠,٨٩	٤
١٢	أستطيع التعرف على مجالات العمل الحر في المجتمع.	٢٨١	٨٧	١٨	٢,٦٨	٠,٦٩	١٠

يتضح من نتائج الجدول السابق أن:

المتطلبات المعرفية لتنمية ثقافة العمل الحر لدى طلاب الجامعات السعودية، قد جاءت بالترتيب كالتالي:

- الترتيب الأول العبارة رقم (١) (لدي المعرفة بكيفية بناء مشروع صغير) بمتوسط حسابي (٢,٨٥) وانحراف معياري (٠,٨٧).
- الترتيب الثاني العبارة رقم (٩) (لدي المعرفة بأهداف العمل الحر في المجتمع) بمتوسط حسابي (٢,٨٣) وانحراف معياري (٠,٨٢).

- الترتيب الثالث العبارة رقم (٣) (أعلم كيفية كتابة سيرة ذاتية توضح المهارات والقدرات) بمتوسط حسابي (٢,٨٢) وانحراف معياري (٠,٧٨).
- الترتيب الرابع العبارة رقم (١١) (أعلم كيفية إيجاد مصادر تمويل جديدة) بمتوسط حسابي (٢,٨٢) وانحراف معياري (٠,٨٩).
- الترتيب الخامس العبارة رقم (٧) (لدي المعرفة بقواعد نجاح المشروعات الصغيرة) بمتوسط حسابي (٢,٨٠) وانحراف معياري (٠,٧٧).
- الترتيب السادس العبارة رقم (٢) (لدي المعرفة بأساليب التسويق الاجتماعي للمشروع) بمتوسط حسابي (٢,٨٠) وانحراف معياري (٠,٨١).
- الترتيب السابع العبارة رقم (٨) (لدي المعرفة بأهمية العمل الحر في المجتمع) بمتوسط حسابي (٢,٧٨) وانحراف معياري (٠,٨٨).
- الترتيب الثامن العبارة رقم (٥) (لدي المعرفة بالمواقع الالكترونية التي تدعم العمل الحر) بمتوسط حسابي (٢,٧٦) وانحراف معياري (٠,٨٥).
- الترتيب التاسع العبارة رقم (١٠) (لدي المعرفة بكيفية التواصل مع الزملاء في نفس مجال العمل) بمتوسط حسابي (٢,٧٥) وانحراف معياري (٠,٧٣).
- الترتيب العاشر العبارة رقم (١٢) (أستطيع التعرف على مجالات العمل الحر في المجتمع) بمتوسط حسابي (٢,٦٨) وانحراف معياري (٠,٦٩).
- الترتيب الحادي عشر العبارة رقم (٦) (أعلم كيفية التغلب على صعوبات العمل الحر) بمتوسط حسابي (٢,٦٨) وانحراف معياري (٠,٨٣).
- الترتيب الثاني عشر العبارة رقم (٤) (لدي المعرفة بكيفية التخطيط للمشروعات الصغيرة) بمتوسط حسابي (٢,٥٥) وانحراف معياري (٠,٦٢).

ويتضح من ذلك أن المتطلبات المعرفية لتنمية ثقافة العمل الحر لدى طلاب الجامعات السعودية، قد تمثلت في: المعرفة بكيفية بناء مشروع صغير، المعرفة بأهداف العمل الحر في المجتمع، العلم بكيفية كتابة سيرة ذاتية توضح المهارات والقدرات، العلم بكيفية إيجاد مصادر تمويل جديدة، المعرفة بقواعد نجاح المشروعات الصغيرة، المعرفة بأساليب التسويق الاجتماعي للمشروع، المعرفة بأهمية العمل الحر في المجتمع، المعرفة بالمواقع الالكترونية التي تدعم العمل الحر، المعرفة بكيفية التواصل مع الزملاء في نفس مجال العمل، التعرف على مجالات العمل الحر في المجتمع، العلم بكيفية التغلب على صعوبات العمل الحر، المعرفة بكيفية التخطيط للمشروعات الصغيرة، وهذا ما أكدت علية نتائج دراسة الهاشمي والسيد ٢٠٠٧ وأهمية الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية في رفع مستوى وعي الشباب بأهمية العمل الحر ، وكذلك بأهمية صقل مهاراتهم في هذا المجال وضرورة السعي للتدريب التحويلي من أجل اندماجهم في سوق العمل الحر، وما يتطلبه من معارف وخبرات ومهارات وقيم خاصة تكسب الشباب القدرة على العمل بشكل جيد.

الإجابة على التساؤل الثاني:

ما المتطلبات الذاتية لتنمية ثقافة العمل الحر لدى طلاب الجامعات السعودية؟

جدول رقم (٨) يوضح المتطلبات الذاتية لتنمية ثقافة العمل الحر لدى طلاب الجامعات السعودية

م	العبارة	موافق	إلى حد ما	غير موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	لدي القدرة على تحقيق ذاتي.	٢٢٢	٥٥	١٠٩	٢,٣٠	٠,٧١	١١
٢	أستطيع إدارة المشروع الصغير.	٢٧٧	٩٤	١٥	٢,٦٨	٠,٧٥	٧
٣	أستطيع التعامل مع كافة الفئات في المجتمع.	٣٢٨	٤٥	١٣	٢,٨٢	٠,٨١	١
٤	قادر على مواجهة الصعاب الغير مخطط لها.	٣٠١	٧٣	١٢	٢,٧٧	٠,٨٥	٤
٥	لدي القدرة على معرفة نقاط القوة ونقاط الضعف في شخصيتي.	٣١٤	٥٨	١٤	٢,٧٨	٠,٨٤	٢
٦	لدي القدرة على تنمية المسؤولية الاجتماعية.	٢٤٢	٧٢	٧٢	٢,٤٤	٠,٧٧	٩
٧	قادر على إدارة الوقت والتخطيط له بشكل جيد.	٢٤٥	٧٢	٦٩	٢,٤٦	٠,٦٨	٨
٨	أستطيع تنمية مهاراتي بشكل مميز.	٣١٥	٥١	٢٠	٢,٧٦	٠,٨٤	٥
٩	لدي القدرة على التعاون من أجل تحقيق الهدف.	٢٣٥	٦٨	٨٣	٢,٤٠	٠,٦٩	١٠
١٠	لدي القدرة على تغيير ثقافة المحيطين حول العمل الحر.	٣٠٣	٧٢	١١	٢,٧٦	٠,٨٢	٦
١١	أستطيع ضبط النفس أثناء الضغوط.	٢١٠	٤٩	١٢٧	٢,٢٢	٠,٥٩	١٢
١٢	لدي القدرة على العمل من خلال فريق عمل بنجاح.	٣١١	٦٣	١٢	٢,٧٧	٠,٨٦	٣

يتضح من نتائج الجدول السابق أن:

المتطلبات الذاتية لتنمية ثقافة العمل الحر لدى طلاب الجامعات السعودية، قد جاءت بالترتيب كالتالي:

- الترتيب الأول العبارة رقم (٣) (أستطيع التعامل مع كافة الفئات في المجتمع) بمتوسط حسابي (٢,٨٢) وانحراف معياري (٠,٨١).

- الترتيب الثاني العبارة رقم (٥) (لدي القدرة على معرفة نقاط القوة ونقاط الضعف في شخصيتي) بمتوسط حسابي (٢,٧٨) وانحراف معياري (٠,٨٤).

- الترتيب الثالث العبارة رقم (١٢) (لدي القدرة على العمل من خلال فريق عمل بنجاح) بمتوسط حسابي (٢,٧٧) وانحراف معياري (٠,٨٦).
- الترتيب الرابع العبارة رقم (٤) (قادر على مواجهة الصعاب الغير مخطط لها) بمتوسط حسابي (٢,٧٧) وانحراف معياري (٠,٨٥).
- الترتيب الخامس العبارة رقم (٨) (أستطيع تنمية مهاراتي بشكل مميز) بمتوسط حسابي (٢,٧٦) وانحراف معياري (٠,٨٤).
- الترتيب السادس العبارة رقم (١٠) (لدي القدرة على تغيير ثقافة المحيطين حول العمل الحر) بمتوسط حسابي (٢,٧٦) وانحراف معياري (٠,٨٢).
- الترتيب السابع العبارة رقم (٢) (أستطيع إدارة المشروع الصغير) بمتوسط حسابي (٢,٦٨) وانحراف معياري (٠,٧٥).
- الترتيب الثامن العبارة رقم (٧) (قادر على إدارة الوقت والتخطيط له بشكل جيد) بمتوسط حسابي (٢,٤٦) وانحراف معياري (٠,٦٨).
- الترتيب التاسع العبارة رقم (٦) (لدي القدرة على تنمية المسؤولية الاجتماعية) بمتوسط حسابي (٢,٤٤) وانحراف معياري (٠,٧٧).
- الترتيب العاشر العبارة رقم (٩) (لدي القدرة على التعاون من أجل تحقيق الهدف) بمتوسط حسابي (٢,٤٠) وانحراف معياري (٠,٦٩).
- الترتيب الحادي عشر العبارة رقم (١) (لدي القدرة على تحقيق ذاتي) بمتوسط حسابي (٢,٣٠) وانحراف معياري (٠,٧١).
- الترتيب الثاني عشر العبارة رقم (١١) (أستطيع ضبط النفس أثناء الضغوط.) بمتوسط حسابي (٢,٢٢) وانحراف معياري (٠,٥٩).

ويتضح من ذلك أن المتطلبات الذاتية لتنمية ثقافة العمل الحر لدى طلاب الجامعات السعودية، قد تمثلت في: التعامل مع كافة الفئات في المجتمع، القدرة على معرفة نقاط القوة ونقاط الضعف في الشخصية، القدرة على العمل من خلال فريق عمل بنجاح، القدرة على مواجهة الصعاب الغير مخطط لها، القدرة على تنمية المهارات بشكل مميز، القدرة على تغيير ثقافة المحيطين حول العمل الحر، إدارة المشروع الصغير، القدرة على إدارة الوقت والتخطيط له بشكل جيد، القدرة على تنمية المسؤولية الاجتماعية، القدرة على التعاون من أجل تحقيق الهدف، القدرة على تحقيق الذات، القدرة على ضبط النفس أثناء الضغوط، وهذا ما أكدت علية نتائج الدراسة أن من أهم المهارات المهنية اللازمة لنشر ثقافة العمل الحر لدى الشباب هي : مهارة الاتصال ومهارة التخطيط والإدارة ومهارة التسويق الاجتماعي.

الإجابة على التساؤل الثالث:

ما المتطلبات التخطيطية لتنمية ثقافة العمل الحر لدى طلاب الجامعات السعودية؟

جدول رقم (٩) يوضح المتطلبات التخطيطية لتنمية ثقافة العمل الحر لدى طلاب الجامعات السعودية

م	العبارة	موافق	إلى حد ما	غير موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	لدي القدرة على التخطيط للمشروع الصغير.	٢٩٥	٦٦	٢٥	٢,٧٠	٠,٨٤	٧
٢	أستطيع تحديد أهداف المشروع الصغير.	٢٤٩	٨٠	٥٧	٢,٤٩	٠,٦٩	١٢
٣	قادر على جلب الموارد والمصادر المالية.	٢٧٢	٨٠	٣٤	٢,٦٢	٠,٦٤	١٠
٤	أستطيع متابعة المشروع الصغير.	٢٧٤	٨٠	٣٢	٢,٦٣	٠,٧٧	٩
٥	قادر على تقييم المشروع الصغير.	٢٥٥	٩٠	٤١	٢,٥٥	٠,٦٦	١١
٦	لدي القدرة على تسويق المشروع الصغير.	٣١٣	٥٤	١٩	٢,٧٦	٠,٨٣	٢
٧	قادر على عمل دراسة جدوى للمشروع الصغير.	٣٠٩	٦٠	١٧	٢,٧٦	٠,٧٥	٣
٨	لدي القدرة على إدارة المشروع الصغير.	٢٨٨	٦٦	٣٢	٢,٦٦	٠,٦٨	٨
٩	أستطيع الاستفادة من المتخصصين لتحقيق النجاح.	٣٠٨	٥٥	٢٣	٢,٧٦	٠,٨٣	٤
١٠	لدي القدرة على تغيير مسار المشروع الصغير.	٣٠٠	٦٢	٢٤	٢,٧٢	٠,٨١	٦
١١	قادر على إدارة المشروع الصغير أثناء الأزمات.	٣١٨	٥٤	١٤	٢,٨٩	٠,٨٩	١
١٢	قادر على الاستفادة من التجارب الناجحة.	٣٠٠	٦٨	١٨	٢,٧٣	٠,٨٨	٥

يتضح من نتائج الجدول السابق أن:

المتطلبات التخطيطية لتنمية ثقافة العمل الحر لدى طلاب الجامعات السعودية، قد جاءت بالترتيب كالتالي:

- الترتيب الأول العبارة رقم (١١) (قادر على إدارة المشروع الصغير أثناء الأزمات) بمتوسط حسابي (٢,٨٩) وانحراف معياري (٠,٨٩).
- الترتيب الثاني العبارة رقم (٦) (لدي القدرة على تسويق المشروع الصغير) بمتوسط حسابي (٢,٧٦) وانحراف معياري (٠,٨٣).

- الترتيب الثالث العبارة رقم (٧) (قادر على عمل دراسة جدوى للمشروع الصغير) بمتوسط حسابي (٢,٧٦) وانحراف معياري (٠,٧٥).
- الترتيب الرابع العبارة رقم (٩) (أستطيع الاستفادة من المتخصصين لتحقيق النجاح) بمتوسط حسابي (٢,٧٦) وانحراف معياري (٠,٨٣).
- الترتيب الخامس العبارة رقم (١٢) (قادر على الاستفادة من التجارب الناجحة) بمتوسط حسابي (٢,٧٣) وانحراف معياري (٠,٨٨).
- الترتيب السادس العبارة رقم (١٠) (لدي القدرة على تغيير مسار المشروع الصغير) بمتوسط حسابي (٢,٧٢) وانحراف معياري (٠,٨١).
- الترتيب السابع العبارة رقم (١) (لدي القدرة على التخطيط للمشروع الصغير) بمتوسط حسابي (٢,٧٠) وانحراف معياري (٠,٨٤).
- الترتيب الثامن العبارة رقم (٨) (لدي القدرة على إدارة المشروع الصغير) بمتوسط حسابي (٢,٦٦) وانحراف معياري (٠,٦٨).
- الترتيب التاسع العبارة رقم (٤) (أستطيع متابعة المشروع الصغير) بمتوسط حسابي (٢,٦٣) وانحراف معياري (٠,٧٧).
- الترتيب العاشر العبارة رقم (٣) (قادر على جلب الموارد والمصادر المالية) بمتوسط حسابي (٢,٦٢) وانحراف معياري (٠,٦٤).
- الترتيب الحادي عشر العبارة رقم (٥) (قادر على تقييم المشروع الصغير) بمتوسط حسابي (٢,٥٥) وانحراف معياري (٠,٦٦).
- الترتيب الثاني عشر العبارة رقم (٢) (أستطيع تحديد أهداف المشروع الصغير) بمتوسط حسابي (٢,٤٩) وانحراف معياري (٠,٦٩).

ويتضح من ذلك أن المتطلبات التخطيطية لتنمية ثقافة العمل الحر لدى طلاب الجامعات السعودية، قد تمثلت في: القدرة على إدارة المشروع الصغير أثناء الأزمات، القدرة على تسويق المشروع الصغير، القدرة على عمل دراسة جدوى للمشروع الصغير، الاستفادة من المتخصصين لتحقيق النجاح، القدرة على الاستفادة من التجارب الناجحة، القدرة على تغيير مسار المشروع الصغير، القدرة على التخطيط للمشروع الصغير، القدرة على إدارة المشروع الصغير، متابعة المشروع الصغير، القدرة على جلب الموارد والمصادر المالية، القدرة على تقييم المشروع الصغير، تحديد أهداف المشروع الصغير، وهذا ما أكدت عليه نتائج دراسة الدمرداش ٢٠٠٠ بضرورة الاهتمام بدراسة الاحتياجات المجتمعية والكشف عن الموارد والإمكانيات واختيار برغبة المشروعات الصغيرة التي تتوفر مدخلاتها في الواقع المجتمعي، وتعليم الشباب وإكسابهم المهارات المتصلة بكيفية إدارة وتنظيم المشروعات الصغيرة وتدعيم التعاون والعمل بروح الفريق بين الشباب كمدخل للعمل في المشروعات الصغيرة.

الإجابة على التساؤل الرابع:

ما المتطلبات التسويقية لتنمية ثقافة العمل الحر لدى طلاب الجامعات السعودية؟

جدول رقم (١٠) يوضح ما المتطلبات التسويقية لتنمية ثقافة العمل الحر لدى طلاب الجامعات السعودية

م	العبارة	موافق	إلى حد ما	غير موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	قادر على استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في التسويق.	١٩٧	١٠١	٨٨	٢,٢٨	٠,٥٨	١٠
٢	لدي القدرة على إيصال فكرة المشروع الصغير للممولين.	٣١٣	٦٦	٧	٢,٨٠	٠,٧٨	١
٣	أستطيع إبراز أهم أفكار المشروع الصغير.	٢١٢	٧٥	٩٩	٢,٣٠	٠,٦١	٩
٤	قادر على جذب العملاء لتسويق المشروع الصغير.	٢١٩	٧١	٩٦	٢,٣٢	٠,٦٥	٨
٥	لدي القدرة على توفير قنوات اتصال مع العملاء المهتمين.	٢٩٤	٧٥	١٧	٢,٧٢	٠,٦٩	٤
٦	قادر على الإعلان عن المشروع الصغير بالشكل المناسب.	٢٣٥	٤٩	١٠٢	٢,٣٤	٠,٦٣	٧
٧	أستطيع عمل الدعايات المكثفة للمشروع الصغير.	٣٠٣	٧١	١٢	٢,٧٥	٠,٧٤	٣
٨	لدي القدرة على الرد على منتقدي المشروع الصغير.	١٩٤	٩٣	٩٩	٢,٢٥	٠,٧٠	١١
٩	لدي القدرة على إنجاح المشروع الصغير إعلامياً.	٢٣٤	٥٤	٩٨	٢,٣٥	٠,٦٥	٦
١٠	قادر على رسم الصورة الذهنية الايجابية للمشروع الصغير.	١٩٠	٩٧	٩٩	٢,٢٤	٠,٧١	١٢
١١	لدي القدرة على إيصال فكرة المشروع الصغير للمسؤولين.	٣٠٦	٦٦	١٤	٢,٧٦	٠,٨٦	٢
١٢	قادر على إبراز ايجابيات المشروع الصغير.	٢٩٤	٧٤	١٨	٢,٧٢	٠,٨٤	٥

يتضح من نتائج الجدول السابق أن:

المتطلبات التسويقية لتنمية ثقافة العمل الحر لدى طلاب الجامعات السعودية، قد جاءت بالترتيب كالتالي:

- الترتيب الأول العبارة رقم (٢) (لدي القدرة على إيصال فكرة المشروع الصغير للممولين) بمتوسط حسابي (٢,٨٠) وانحراف معياري (٠,٧٨).
- الترتيب الثاني العبارة رقم (١١) (لدي القدرة على إيصال فكرة المشروع الصغير للمسؤولين) بمتوسط حسابي (٢,٧٦) وانحراف معياري (٠,٨٦).
- الترتيب الثالث العبارة رقم (٧) (أستطيع عمل الدعايات المكثفة للمشروع الصغير) بمتوسط حسابي (٢,٧٥) وانحراف معياري (٠,٧٤).
- الترتيب الرابع العبارة رقم (٥) (لدي القدرة على توفير قنوات اتصال مع العملاء المهتمين) بمتوسط

حسابي (٢,٧٢) وانحراف معياري (٠,٦٩).

- الترتيب الخامس العبارة رقم (١٢) (قادر على إبراز ايجابيات المشروع الصغير) بمتوسط حسابي (٢,٧٢) وانحراف معياري (٠,٨٤).

- الترتيب السادس العبارة رقم (٩) (لدي القدرة على إنجاح المشروع الصغير إعلامياً) بمتوسط حسابي (٢,٣٥) وانحراف معياري (٠,٦٥).

- الترتيب السابع العبارة رقم (٦) (قادر على الإعلان عن المشروع الصغير بالشكل المناسب) بمتوسط حسابي (٢,٣٤) وانحراف معياري (٠,٦٣).

- الترتيب الثامن العبارة رقم (٤) (قادر على جذب العملاء لتسويق المشروع الصغير) بمتوسط حسابي (٢,٣٢) وانحراف معياري (٠,٦٥).

- الترتيب التاسع العبارة رقم (٣) (أستطيع إبراز أهم أفكار المشروع الصغير) بمتوسط حسابي (٢,٣٠) وانحراف معياري (٠,٦١).

- الترتيب العاشر العبارة رقم (١) (قادر على استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في التسويق) بمتوسط حسابي (٢,٢٨) وانحراف معياري (٠,٥٨).

- الترتيب الحادي عشر العبارة رقم (٨) (لدي القدرة على الرد على منتقدي المشروع الصغير) بمتوسط حسابي (٢,٢٥) وانحراف معياري (٠,٧٠).

- الترتيب الثاني عشر العبارة رقم (١٠) (قادر على رسم الصورة الذهنية الايجابية للمشروع الصغير) بمتوسط حسابي (٢,٢٤) وانحراف معياري (٠,٧١).

ويتضح من ذلك أن المتطلبات التسويقية لتنمية ثقافة العمل الحر لدى طلاب الجامعات السعودية، قد تمثلت في: القدرة على إيصال فكرة المشروع الصغير للممولين، القدرة على إيصال فكرة المشروع الصغير للمسؤولين، القدرة على عمل الدعايا المكثفة للمشروع الصغير، القدرة على توفير قنوات اتصال مع العملاء المهتمين، القدرة على إبراز ايجابيات المشروع الصغير، القدرة على إنجاح المشروع الصغير إعلامياً، القدرة على الإعلان عن المشروع الصغير بالشكل المناسب، القدرة على جذب العملاء لتسويق المشروع الصغير، القدرة على إبراز أهم أفكار المشروع الصغير، القدرة على استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في التسويق، القدرة على الرد على منتقدي المشروع الصغير، القدرة على رسم الصورة الذهنية الايجابية للمشروع الصغير، وهذا ما أكدت علية نتائج دراسة حسن ٢٠١١ على أن التدخل المهني باستخدام المدخل التنموي يؤدي إلى تعميق الجانب المعرفي للشباب نحو العمل الحر، كذلك التعرف على دور التدخل المهني باستخدام المدخل التنموي في تعميق الجانب السلوكي للشباب الجامعي نحو العمل الحر.

عاشراً: النتائج العامة للدراسة:

(١) النتائج المرتبطة بالبيانات الأولية لمجتمع الدراسة:

- **طبقاً للعمر**: اتضح أن الفئة العمرية (٢٠ إلى أقل من ٢٣ سنة) جاءت في الترتيب الأول بنسبة (٤٧,٧٪) وفي الترتيب الثاني جاءت الفئة العمرية (١٨ إلى أقل من ٢٠ سنة) بنسبة (٢٣,٠٪) وفي الترتيب الثالث جاءت الفئة العمرية (٢٣ أقل من ٢٦ سنة) بنسبة (٢٢,٣٪) وفي الترتيب الرابع والأخير، جاءت الفئة العمرية (٢٦ سنة فما فوق) بنسبة (٧,٠٪).

- **طبقاً للمستوى الدراسي**: جاء في الترتيب الأول طلاب المستوى الثامن بنسبة (٤١,٧٪) وفي الترتيب الثاني جاءت طلاب المستوى السابع بنسبة (٢٣,٨٪) وفي الترتيب الثالث جاءت طلاب المستوى السادس بنسبة (١٧,٧٪) وفي الترتيب الرابع والأخير جاء طلاب المستوى الخامس بنسبة (١٦,٨٪).
- **طبقاً للتخصص**: جاء في الترتيب الأول تخصص الكليات الإنسانية والاجتماعية بنسبة (٤٠,٢٪) وفي الترتيب الثاني تخصص الكليات التطبيقية بنسبة (٢٦,٢٪) وفي الترتيب الثالث تخصص الكليات الشرعية بنسبة (١٩,٤٪) وفي الترتيب الرابع والأخير تخصص الكليات التكنولوجية بنسبة (١٤,٢٪).

(٢) النتائج المرتبطة بالإجابة على تساؤلات الدراسة:

الإجابة على التساؤل الأول:

ما المتطلبات المعرفية لتنمية ثقافة العمل الحر لدى طلاب الجامعات السعودية؟

اتضح أن المتطلبات المعرفية لتنمية ثقافة العمل الحر لدى طلاب الجامعات السعودية، قد تمثلت في: المعرفة بكيفية بناء مشروع صغير، المعرفة بأهداف العمل الحر في المجتمع، العلم بكيفية كتابة سيرة ذاتية توضح المهارات والقدرات، العلم بكيفية إيجاد مصادر تمويل جديدة، المعرفة بقواعد نجاح المشروعات الصغيرة، المعرفة بأساليب التسويق الاجتماعي للمشروع، المعرفة بأهمية العمل الحر في المجتمع، المعرفة بالمواقع الالكترونية التي تدعم العمل الحر، المعرفة بكيفية التواصل مع الزملاء في نفس مجال العمل، التعرف على مجالات العمل الحر في المجتمع، العلم بكيفية التغلب على صعوبات العمل الحر، المعرفة بكيفية التخطيط للمشروعات الصغيرة.

الإجابة على التساؤل الثاني:

ما المتطلبات الذاتية لتنمية ثقافة العمل الحر لدى طلاب الجامعات السعودية؟

اتضح أن المتطلبات الذاتية لتنمية ثقافة العمل الحر لدى طلاب الجامعات السعودية، قد تمثلت في: التعامل مع كافة الفئات في المجتمع، القدرة على معرفة نقاط القوة ونقاط الضعف في الشخصية، القدرة على العمل من خلال فريق عمل بنجاح، القدرة على مواجهة الصعاب الغير مخطط لها، القدرة على تنمية المهارات بشكل مميز، القدرة على تغيير ثقافة المحيطين حول العمل الحر، إدارة المشروع الصغير، القدرة على إدارة الوقت والتخطيط له بشكل جيد، القدرة على تنمية المسؤولية الاجتماعية، القدرة على التعاون من أجل تحقيق الهدف، القدرة على تحقيق الذات، القدرة على ضبط النفس أثناء الضغوط.

الإجابة على التساؤل الثالث:

ما المتطلبات التخطيطية لتنمية ثقافة العمل الحر لدى طلاب الجامعات السعودية؟

اتضح أن المتطلبات التخطيطية لتنمية ثقافة العمل الحر لدى طلاب الجامعات السعودية، قد تمثلت في: القدرة على إدارة المشروع الصغير أثناء الأزمات، القدرة على تسويق المشروع الصغير، القدرة على عمل دراسة جدوى للمشروع الصغير، الاستفادة من المتخصصين لتحقيق النجاح، القدرة على الاستفادة من التجارب الناجحة، القدرة على تغيير مسار المشروع الصغير،

القـدرة على التخطيط للمشـروع الصغيـر، القدرة على إدارة المشروع الصغير، متابعة المشروع الصغير، القدرة على جلب الموارد والمصادر المالية، القدرة على تقييم المشروع الصغير، تحديد أهداف المشروع الصغير.

الإجابة على التساؤل الرابع:

مـا المتطلبـات التسـويقية لتنمية ثقافـة العمل الحر لدى طلاب الجامعات السعودية؟

اتضـح أن المتطلبات التسـويقية لتنميـة ثقافة العمل الحر لدى طلاب الجامعات السـعودية، قد تمثلت في: القـدرة على إيصال فكرة المشـروع الصغير للممولين، القدرة على إيصال فكرة المشروع الصغير للمسؤولين، القـدرة على عمل الدعايـا المكثفة للمشـروع الصغير، القـدرة على توفير قنوات اتصال مع العملاء المهتمين، القـدرة على إبـراز ايجابيات المشـروع الصغير، القدرة علـى إنجـاح المشـروع الصغيـر إعلامياً، القـدرة على الإعـلان عـن المشـروع الصغيـر بالشـكل المناسـب، القدرة على جذب العملاء لتسـويق المشـروع الصغير، القـدرة على إبراز أهم أفكار المشـروع الصغير، القدرة على استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في التسويق، القدرة على الرد على منتقدي المشروع الصغير، القدرة على رسم الصورة الذهنية الايجابية للمشروع الصغير.

مقترحات الدراسة:

١. ضـرورة تنمية المعارف المطلوبة لتنمية ثقافة العمل الحر لـدى طلاب الجامعات السـعودية، من خلال الاهتمـام بتنظيم مجموعة المحاضـرات والندوات واللقـاءات العلنية التي تنمي ثقافة العمل الحر لدى طلاب الجامعات.

٢. ضـرورة تنمية القدرات الذاتية المطلوبة لتنمية ثقافة العمـل الحر لدى طلاب الجامعات السـعودية، من خـلال التدريـب وصقـل تلـك المهـارات وتنظيـم الدورات التدريبية.

٣. ضـرورة تنمية القدرات التخطيطيـة المطلوبة لتنمية ثقافة العمل الحر لدى طلاب الجامعات السعودية، من خلال تنمية وعي الطلاب بضرورة الاعتماد على التخطيط العلمي والمسـتقبلي في بناء مشـروعاتهم الصغيـرة، وتنظيـم البرامج التدريبيـة والثقيفية التي تنمي لديهم تلك القدرات التخطيطية.

٤. ضـرورة تنمية القـدرات التسـويقية المطلوبة لتنمية ثقافة العمل الحر لدى طلاب الجامعات السعودية، مـن خـلال دعـم قـدرة الطـلاب علـى التسـويق لمشـروعاتهم الصغيـرة، وتنميـة وعيهـم بأسـاليب التسـويق الإلكترونـي والتقليدي الفعّـال، والنماذج الناجحة في هذا المجال.

٥. تفعيـل دور وسـائل الإعلام التقليديـة والحديثة في تنميـة وعـي طـلاب الجامعـات السـعودية بأهميـة الاتجـاه نحـو العمل الحر والمشـروعات الصغيرة، مـن خـلال الاهتمـام بتنظيـم البرامـج التلفزيونيـة والإذاعية لتنمية وعي المجتمع بصفة عامة وطلاب الجامعات بصفة خاصة بأهمية العمل الحر.

٦. دراسـة معوقات العمل الحر وأهم أسباب الإحجام عنـه في البحـوث الأكاديميـة والدراسـات الحديثة وكشف هذه الأسباب وتحديد أساليب معالجتها.

٧. تقديـم نماذج مثاليـة من التجـارب الناجحة للعمل الحر لطلاب الجامعات السـعودية، حتى يتم تمثيل القدوة في هذا الشأن.

٨. ضرورة تنمية وعي الأسرة السعودية على تشجيع أبنائها على العمل الحر، وتحمل المسؤولية الاجتماعية في بناء وتنفيذ المشروعات الصغيرة.

٩. ضرورة تركيز الأعمال الدرامية السعودية على أهمية العمل الحر والمشروعات الصغيرة، وذلك في سياق الأفلام والمسلسلات الدرامية.

المراجع المستخدمة:

أولاً: المراجع العربية:

١. إبراهيم، أبو الحسن عبد الموجود (٢٠٠٨). تصور لدور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في تدعيم ثقافة العمل الحر لدى الشباب الجامعي، بحث مقدم بالمؤتمر الدولي الحادي والعشرون للخدمة الاجتماعية، المنعقد بكلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، مارس.

٢. أبورية، سوزان أحمد (٢٠٠٥). رؤية الشباب للعمل الحر، دراسة استطلاعية، كتاب الأهرام الاقتصادي، العدد ٢١٨، ديسمبر.

٣. اتحاد الغرف العربية (٢٠١٧). ريادة الأعمال مفتاح التنمية في العالم العربي، بيروت، اتحاد الغرف العربية، دائرة البحوث الاقتصادية.

٤. أحمد، محمد شمس الدين (١٩٨٢). العمل مع الجماعات في محيط الخدمة الاجتماعية، مؤسسة يوم المستشفيات، القاهرة.

٥. أحمد،: مصطفى محمود (٢٠٠٩). المهارات المهنية اللازمة للأخصائي الاجتماعي لنشر ثقافة العمل الحر لدى الشباب من منظور الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، المؤتمر العلمي الدولي الثاني والعشرون للخدمة الاجتماعية (الخدمة الاجتماعية وتحسين نوعية الحياة)، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، في الفترة من ١٠-١١ مارس.

٦. أرفيدة، فاطمة محمد (٢٠١٧). المحددات الاجتماعية لثقافة العمل الحر، دراسة ميدانية على عينة من الشباب في مدينة مصراته، مجلة كلية الآداب، العدد (٩)، كلية الآداب، جامعة مصراته، العراق.

٧. الألسكو (٢٠١٤). إعداد الشباب العربي لسوق العمل، إستراتيجية لإدراج ريادة الأعمال ومهارات القرن الحادي والعشرين في قطاع التعليم العربي، عمان: مؤسسة إنجاز العرب.

٨. البحيري، خلف محمد (٢٠١٧). تنمية ثقافة العمل الحر لدى طلاب الجامعة، مجلة الثقافة والتنمية، السنة ١٧، العدد ١١٦، عدد خاص، بأبحاث مؤتمر التعليم وثقافة العمل الحر من التراخي إلى التآخي، المؤتمر العلمي الحادي عشر المنعقد بجامعة سوهاج في الفترة ٢-٣ مايو.

٩. بدوي، أحمد زكي (١٩٨٦). معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، بيروت.

١٠. بدوي، محمد وجيه (٢٠٠٢). تنمية المشروعات الصغيرة لشباب الخريجين ومردودها الاقتصادي والاجتماعي، القاهرة، دار النهضة العربية.

١١. برنوطي، سعاد نائف (٢٠١٠). إدارة الأعمال الصغيرة، أبعاد الريادة، الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.

١٢. التابعي، مروة طلعت (٢٠١٠). الصناعات الصغيرة وثقافة العمل الحر في ظل تداعيات الأزمة العالمية دراسة ميدانية بإحدى قرى محافظة الدقهلية، مجلة كلية الآداب، جامعة المنصورة، العدد ٤٧، المجلد الثاني، الجزء الثالث، أغسطس.

١٣. حسن، نورهان منير (٢٠١١). المدخل التنموي في خدمة الجماعة وتعميق اتجاهات الشباب الجامعي نحو العمل الحر، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد الثلاثون، الجزء الرابع، إبريل.

١٤. الدقميري، سعيد (٢٠١١). التعليم الفني وخدماته الطلابية من منظور عالمي، كفر الشيخ، دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع.

١٥. الدمرداش، أحلام محمد (٢٠٠٠). تنمية اتجاهات الشباب الجامعي نحو العمل في المشروعات الإنتاجية الصغيرة، دراسة من منظور خدمة الجماعة، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد التاسع، أكتوبر.

١٦. دندراوي: علي (١٩٩٩). الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية وتنمية قيمة العمل الحر لدى الشباب الجامعي، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

١٧. دهليز وآخرون، (٢٠١٨). أثر خصائص العمل على الدافعية والرضا الوظيفي للعاملين بشكل حر عبر الإنترنت في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في قطاع غزة، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد (٣٦)، العدد (١).

١٨. السكري، أحمد شفيق (٢٠٠٠). قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية.

١٩. سليم، هانم خالد محمد محمد (٢٠١٧). متطلبات الوعي بثقافة العمل الحر لدى طلاب التعليم النوعي– دراسة حالة، مجلة الثقافة والتنمية، السنة ١٧، العدد ١١٦، عدد خاص، بأبحاث مؤتمر التعليم وثقافة العمل الحر من التراخي إلى التآخي، المؤتمر العلمي الحادي عشر المنعقد بجامعة سوهاج في الفترة ٢-٣ مايو.

٢٠. الصندوق الاجتماعي للتنمية (٢٠٠٨). تعميق فكر العمل الحر، القاهرة: الصندوق الاجتماعي للتنمية.

٢١. عبد الرحيم، سرية جاد الله عبد السند (٢٠٠٩). دراسة اتجاهات طالبات التعليم الصناعي نحو العمل الحر دراسة مطبقة على مدرسة ١٥ مايو الثانوية الصناعية بنات، بحث مقدم بالمؤتمر العلمي الدولي الثاني والعشرون للخدمة الاجتماعية، الخدمة الاجتماعية وتحسين نوعية الحياة، المنعقد بكلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، مارس.

٢٢. عبد الرزاق، فاطمة زكريا (٢٠١٩). ثقافة العمل الحر، مفاهيم خاطئة ومقومات غائبة عن التعليم المصري على ضوء تحليل بعض النماذج لشخصيات عصامية مصرية ناجحة، مجلة مستقبل التنمية العربية، المجد (٢٦)، العدد (١٢٠)، المركز

العربي للتعليم والتنمية، القاهرة.

٢٣. عبد المحسن، عبد الحميد (١٩٩٣). عمليات خدمة الجماعة، دار الثقافة للطباعة والنشر، القاهرة.

٢٤. عبد النبي، أميرة محمد أحمد (٢٠١٧). العلاقة بين التدخل المهني للممارسة العامة للخدمة الاجتماعية ونشر ثقافة العمل الحر لدى الشباب الجامعي، مجلة الخدمة الاجتماعية، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، العدد ٥٧، الجزء ٦، يناير.

٢٥. علام وآخرون،، اعتماد (١٩٩٥). التحولات الاجتماعية وقيم العمل في المجتمع القطري، منشورات مركز الوثائق والدراسات الإنسانية، جامعة قطر، الدوحة.

٢٦. قباري خميس، هند (٢٠٠١). استخدام وسائل التعبير في خدمة الجماعة وتنمية وعي الشباب بالمشروعات الصغيرة، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، القاهرة.

٢٧. القصاص، مهدي محمد (٢٠٠٨). العمل الحر آلية لحل مشكلات الشباب – دراسة ميدانية، بحث مقدم بندوة علم الاجتماعي وقضايا العمل والبطالة في ظل العولمة، المنعقدة بقسم الاجتماع، كلية الآداب، جامعة طنطا في الفترة ١٧- ١٨ مارس.

٢٨. مصطفى، محمد كمال (٢٠١٩). ثقافة العمل الحر والمشروعات الصغيرة، مجلة إدارة الأعمال، العدد (١٦٦)، جمعية إدارة الأعمال العربية، القاهرة.

٢٩. المعشني، أحمد بن علي (٢٠٠٥). حاجات الجودة الشخصية والمهنية للشباب العماني، كلية التربية، جامعة السلطان قابوس، عمان.

٣٠. منقريوس، نصيف فهمي (٢٠٠٤). المتطلبات المهارية للعاملين مع الشباب، الإسكندرية، جمعية الشباب المسلمين.

٣١. المهدي، أحمد (٢٠٠٥). آليات رفع تشغيل القوي العاملة، الجامعي العربية للعلوم، تونس.

٣٢. مهناوي، أحمد غنيمي (٢٠١٤). دور التعليم الفني المزدوج في إكساب طلابه ثقافة ريادة الأعمال لمواجهة مشكلة البطالة في مصر، مجلة دراسات عربية في التربية وعلم النفس، العدد ٥٢، الجزء الثاني.

٣٣. الهاشمي، إيمان حنفي والسيد، حسن البساطي (٢٠٠٧). تصور مقترح للممارسة العامة للخدمة الاجتماعية لتنمية ثقافة العمل الحر بين الشباب كمدخل لمواجهة مشكلة البطالة، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد الثالث والعشرون، الجزء الرابع، أكتوبر.

٣٤. الهاشمي، عبد الله فهيد (٢٠٢٢). تدعيم البينية المعرفية من منظور المدخل التنموي لتعزيز ثقافة العمل الحر لدى شباب الخريجين بالجامعات والمعاهد العليا، دراسة حالة، رسالة دكتوراه، غير منشورة، كلية التربية، جامعة الأزهر، القاهرة.

٣٥. اليونسكو (٢٠١٢). التعليم للريادة في الدول العربية، بيروت: مكتب اليونسكو الإقليمي للتربية في الدول العربية.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

1. Afolabi, M., Kareem, F., Okubanjo, I., ogunbanjo, O. & Aninkan, O., (2017). Effect of Entrepreneurship Education Self-

employment initiatives among, Nigerian Science & Technology Students, Journal of Education and practice, Vol. 8, No. 15.

2. Anh T.le (2002).Empirical studies of self -employment, Blackwell synergy, vol (13) No.4.
3. Edvard Johansson (2000). Self-employment and liquidity constraints, Blackwell synergy, vol (102) N 1.
4. Elert, N., Adnersson, F. & Wennberg, K. (2015), The Impact of Entrepreneurship Education in high school on Long term Entrepreneurial performance, IFN Working paper, No. 1063, Research Institute of Industrial Economic (IFN), Stockholm, PP3-6.
5. Gandini, A. (2016), Digital work: Self-branding and social capital in the freelance knowledge economy, Marketing Theory, Vol. 16, No. 1, P123.
6. Gerrit de wit (2006). Models of self -employment in A competitive Market, Blackwell synergy, vol (7) n 4.
7. Greene, F. & Saridakis, G., (2008). the Role of Higher Education Skills and support in graduate self – employment, Studies in Higher Education, Vol. 33, No. 6, December.
8. Greg Hundley (2006). Family Background and the propensity for self-employment, Blackwell synergy, vol (45) n 3.
9. Grugulis, I. & Stoyanova, D. (2011). The missing middle: Communities of practice in a freelance Labour market, Work, Employment and Society, Vol. 25, No. 2.
10. Guile, D. & Lahiff, A. (2012). Apprenticeship and freelance work: ade – centred and distributed model of learning to develop Media production apprentices, Vocational and Social capital, published by the centre for learing and life chances in knowledge Economics Societies, London: Institute of Education university London.
11. Kitching, J. & Smallbone, D. (2012), Are Freelancers a neglected from small business? , Journal of small Business and Enterprise Development, Vol. 19, No. 1.
12. Lasrado, V., Sivo, S., Ford, C., O'Neal, T. & Garibay, I. (2015), Do graduation University Incubator firms Benefit from their Relationship with university Incubators, J. Technol. Transf., P2.
13. Marie T.mora, Alberto Davila (2006). Mexican Immigrant self -employment Along The u.s. Mexico Border, Blackwell synergy, vol (87) No.1.
14. Oxford English Dictionary (1993). Clarendon Press, Oxford.
15. Webster Dictionary of The English Language (1997). New York Lexicon Publication, INC.
16. Yulastri, A., Hidayat, H., Ganefri, Islami, S. & Edya, F.,: (2017). Developing an Entrepreneurship Module by using

product-Based Learning Approach in Vocational Education, International Journal of Environmental & Science Education, vol. 12, No. 5.

ثالثاً: المواقع الالكترونية:

١. تقرير التنمية البشرية (٢٠٠٧). برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، الأمم المتحدة. https:// www.un.org/ar/esa/hdr/hdr0708.shtml

٢. الدليل: كممارس للعمل الحر إلى فنلندا، فنلندا: الجمعية المسجلة لمراكز الشركات الناشئة، متاح على الموقع: www.uusyrityskeskus.fi آخر زيارة بتاريخ ٢٠١٨/٢/٢٠م، ص ص٦-٧.

٣. الصندوق الاجتماعي للتنمية. (٢٠٠٢) جمهورية مصر العربية.

الجمعية السعودية
للدراسات الاجتماعية
Saudi Social Studies Society (ssss)

ssss20081