

سُلْطَانُ عَمَّانَ  
وَمِنْ أَوْلَادِهِ التَّيْمِيَّةُ الْحُجَّةُ عَمَّانَ  
المديرية العامة للتخطيط والدراسات

## إقرار

لا تتحمل الوزارة أي مسؤولية عن الآراء الواردة في هذه  
الدراسة وهي تعبر عن آراء المعدين لها وكذلك يتحملوا  
مسؤولية الاقتباس والناحية القانونية.

## فهرس المحتويات:

الصفحة	الموضوع
4	كلمة الوزارة
5	مقدمة
5	أهداف المسابقة
<b>بحوث محور تنمية الأسرة والمجتمع</b>	
74-7	1 الضغوط النفسية نتيجة وجود طفل من ذوي الإعاقة ضمن أفراد الاسرة العمانية وعلاقة ذلك ببعض المتغيرات واحتياجات الاسرة المعرفية والمادية والمجتمعية والاجتماعية
137-75	2 الحاجات الارشادية لدى المراهقين بمحافظة الداخلية في ضوء بعض المتغيرات.
198-138	3 دور التأهيل طويل المدى على الأشخاص ذوي الإعاقة الشديدة الملتحقين بمراكز التأهيل الحكومية وأسرهـم.
<b>بحوث محور الدعم المؤسسي</b>	
249-199	1 متطلبات تطبيق نظام إدارة الجودة في ضوء المواصفة الدولية
277-250	2 مدى جاهزية مستفيدي الضمان الاجتماعي في تبني خدمات الحكومة الالكترونية في محافظة ظفار
385-278	3 أثر الحوكمة على الأداء الوظيفي والسعادة الوظيفية لدى الموظفين بديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية

## كلمة الوزارة:

تضمن الإطار التنفيذي لاستراتيجية العمل الاجتماعي 2016-2025، العديد من البرامج والمخرجات التي تؤكد على إجراء بحوث ودراسات ذات طابع تطبيقي تخدم عملية التخطيط والمتابعة وصنع القرار، كما تهدف هذه البرامج الى إيجاد نظام لجوائز الإجابة على مستوى الوزارة، وإيماناً من وزارة التنمية الاجتماعية بقدرات العاملين في الحقل الاجتماعي، فقد اعتمدت إقامة مسابقة بحثية تطبيقية سنوية، بهدف تعزيز العمل الابداعي البحثي لدى موظفي الوزارة، ونشر ثقافة الإبداع والإجابة البحثية عند الموظفين وبث روح الابتكار والتنافس بينهم.

خصصت الوزارة هذه المسابقة البحثية التطبيقية، في المرحلة الحالية، لمنسوبي الوزارة اعتباراً من عام 2019، في محورين هما الدعم المؤسسي، وتنمية الأسرة والمجتمع، واللذان يشكلان أثنتين من مجالات استراتيجية العمل الرئيسية الست (الرعاية الاجتماعية، الحماية الاجتماعية، تنمية الأسرة والمجتمع، مؤسسات المجتمع الأهلي، حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، الدعم المؤسسي)، على أن تشكل بقية هذه المحاور مواضيع المسابقة في المرحلة القادمة. كما نود الإشارة هنا، بأن هذه المسابقة تنفذ على مستوى فئتين هما، البحوث على المستوى الفردي، وهي التي يتم تنفيذها عن طريق باحث واحد، وعلى المستوى الجماعي، والتي يشترك فيها أكثر من باحث من موظفي الوزارة. وتحقيقاً للنزاهة، ومراعاة لأهمية استيفاء البحوث المقدمة للمتطلبات والمعايير العلمية الأساسية، فقد قامت اللجنة المشكلة لهذا الغرض بمراجعة كل البحوث التي تحقق شروط المسابقة وكانت بحث، وبعد ذلك تم إعلان النتائج، حيث فاز في هذه الدورة ستة بحوث ضمن المحاور المشار إليه أعلاه.

وإيماناً من الوزارة بأهمية هذه البحوث الفائزة في المسابقة البحثية، فقد تقرر نشرها في إصدار من ضمن إصدارات دائرة الدراسات والمؤشرات الاجتماعية، من أجل تعميم الاستفادة والاطلاع عليها من قبل جميع العاملين والباحثين في المجالات الاجتماعية والمختصين. ويسر الوزارة وهي تصدر هذا الإصدار أن تنتهز هذه الفرصة لتتوجه بكلمة شكر وامتنان لجميع الباحثين المشاركين في المسابقة البحثية والشكر موصول للمديرية العامة للتخطيط والدراسات (متمثلة بدائرة الدراسات والمؤشرات الاجتماعية)، ولأعضاء لجنة التحكيم للجهود التي بذلوها وكان لتعاونهم واهتمامهم الأثر البالغ في انجاح هذه الدورة.

وفي الختام، نرجو للجميع التوفيق والنجاح في المسابقات القادمة والتي سوف تكون لعام 2020 في محوري: الرعاية الاجتماعية، والجمعيات والمؤسسات الأهلية.

## ليلى بنت أحمد بن عوض النجار وزيرة التنمية الاجتماعية

### مقدمة:

ضمن إطار تنفيذ برامج ومخرجات استراتيجية العمل الاجتماعي في المجالات المتعلقة بإجراء بحوث ذات طابع تطبيقي تخدم عملية صنع القرار، وكذلك إيجاد نظام لجوائز الإجابة على مستوى الوزارة. وحيث أن إجراء الدراسات والبحوث الاجتماعية من أهم اختصاصات وزارة التنمية الاجتماعية، وحرصاً على إشراك الموظفين المجيدين في مجال الدراسات والبحوث من المساهمة في دراسة الظواهر والمشاكل الاجتماعية بالإضافة إلى تقديم مقترحات إجرائية لتطوير آليات العمل بالوزارة، فإن الوزارة تطرح مسابقة بحثية لجميع موظفي الوزارة المؤهلين والذين تنطبق عليهم شروط المسابقة.

تهدف المسابقة إلى تعزيز العمل الإبداعي البحثي لدى موظفي الوزارة، كما أنها تهدف إلى بناء وتنمية شخصية الموظف العلمية والبحثية وتطوير القدرات والمهارات الإبداعية والابتكارية للموظفين تماشياً مع رؤية وتوجهات الوزارة بما يضمن توفير مجموعة من الباحثين الجيدين المتخصصين في الشأن الاجتماعي.

### أهداف المسابقة:

1. تشجيع موظفي الوزارة على إعداد بحوث ودراسات تطبيقية في مختلف مجالات واختصاصات عمل الوزارة.

2. تحفيز الموظفين على اقتراح آليات لتطوير العمل في الوزارة وكذلك تحفيزهم على تطوير أدائهم.

3. نشر ثقافة الإبداع والإجادة البحثية بين الموظفين وبث روح الابتكار بينهم.

4. تنمية قدرات الموظفين البحثية وصقل مهاراتهم في مجال إعداد الدراسات الاجتماعية والبحوث العلمية.

5. تكوين قاعدة بيانات بالباحثين المجيدين على مستوى الوزارة في مختلف التخصصات.

6. الاستفادة من الدراسات التي يقدمها الباحثون في إعداد البرامج الاجتماعية الكفيلة بالحد من الظواهر

والمشاكل الاجتماعية.

7. التعرف من خلال المقترحات البحثية على أبرز الظواهر والمشكلات التي تواجه المجتمع وكذلك

العقبات والمشاكل التي تواجه سير العمل في الوزارة.

## بحوث المحور الأول: تنمية الأسرة والمجتمع

حرصاً من وزارة التنمية الاجتماعية في الحفاظ على كيان الأسرة العمانية واستقرارها، وتماسكها في ظل متغيرات الحياة الراهنة؛ فقد عدت الأسرة أساس استراتيجية العمل

الاجتماعي 2016-2025، ويسعى محور تنمية الأسرة والمجتمع إلى إحداث الأثر التالي:



أسرة متماسكة، مستقرة، آمنة، ممكنة تساهم في تحقيق التنمية الاجتماعية المستدامة"، ومن البحوث والدراسات التي يمكن تقديمها في هذا المحور الآتي:

- كل المواضيع المتعلقة بالسياسات والتشريعات والبرامج الأسرية وقضايا الحماية للأفراد والأسرة.
- المواضيع المتعلقة بتنمية الطفولة المبكرة المتكاملة وجميع قضايا الطفولة.
- المواضيع المتعلقة بالإرشاد والاستشارات السرية والصحة النفسية للأسرة والفرد.
- المواضيع المتعلقة بالتمكين الأسري والمبادرات الهادفة إلى خروج الأسر من مظلة الضمان الاجتماعي.
- المواضيع المتعلقة بالمرأة وجميع قضايا التمكين التي تعزز دورها في التنمية المستدامة.
- كل ما يتعلق بقضايا الأسرة والمجتمع من جانب الاجتماعي.
- أية مواضيع أخرى تتعلق بهذا المجال أو تتقاطع معه من المحاور الأخرى للاستراتيجية

**الضغوط النفسية نتيجة وجود طفل من ذوي الإعاقة ضمن أفراد الأسرة  
العمانية وعلاقة ذلك ببعض المتغيرات واحتياجات الأسرة المعرفية  
والمادية والمجتمعية والاجتماعية.**

( دراسة مطبقة على آباء وأمهات الأطفال من ذوي الإعاقة بولاية شتات )

## إعداد

ضياء الدين محمد أحمد المرادني.

أخصائي العلاج الطبيعي والتأهيل.

مركز الوفاء لتأهيل الأطفال المعاقين بشناس

١٤٤١ هـ - ٢٠١٩ م

## إهداء

إلي من لا يمكن للكلمات أن توفي حقهما، ولا للأرقام أن تحصي فضائلهما، أبي العزيز رحمة الله عليه، وأمي الغالية أدامها الله لي وحفظها من أي مكروه.

إلي زوجتي الحبيبة، ورفيقة دربي، التي وقفت بجانبني وساعدتني كثيراً.

إلي إشرافة الحاضر، وأمل المستقبل، وزهرات عمري، وزينة حياتي، أبنائي الأعزاء حفظهم الله ورعاهم.



إلي أساتذتي الأجلاء، الذين صاغوا لي من علمهم حروفاً، ومن فكرهم منارة تنير لي طريق العلم والنجاح.  
إلي كل من علمني حرفاً أو أهدي لي نصحاً.

إلي من شاعت لهم الأقدار أن يرزقوا بأطفال يختلفون بقدراتهم عن الآخرين.  
إلي هؤلاء جميعاً أهدي ثمرة جهدي المتواضع، بعضاً من طيب غرسهم، وتقديراً لعطائهم.

الباحث.

### كلمة شكر

انطلاقاً من قوله تعالى:

"ربي أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي، وعلي والدي، وأن أعمل صالحاً ترضاه"  
(سورة الأحقاف : الآية ١٥)

يطيب لي بعد إنجاز هذا العمل المتواضع أن أسجد لله شكراً أن وفقني لإتمام هذا البحث الذي أرجو  
أن يكون خالصاً لوجهه وأن يرزقني أجره.

ويسرني أن أتقدم بكل الاحترام والتقدير بالشكر لأعضاء اللجنة الموقرة بالمديرية العامة للتخطيط والدراسات بوزارة التنمية الاجتماعية بسلطنة عمان، لقبولهم المقترح البحثي الذي تقدمت به، وإن هذا لشرف عظيم ووسام فخر، وأرجو الله التوفيق في تقديم ما يطمحونه من خلال هذه الدراسة.

وبأسمى عبارات الشناء، وجزيل العرفان والامتنان، أتقدم بجزيل الشكر لإدارة مركز الوفاء لتأهيل الأطفال المعاقين بشناص، والزملاء العاملين بالمركز، لما قدموه من مساعدة لإجراء هذه الدراسة داخل أقسام المركز المختلفة.

وأقدم بفيض من الشكر العميق لأولياء الأمور من الأسر التي تمثل عينة البحث، الذين شاركوا بفاعلية، وأظهروا تعاونهم خلال فترة الدراسة.

والشكر موصول لكل من قدم لي يد العون والمساعدة، ولو بنصيحة أو دعاء.

فجزى الله جميع هؤلاء عني خير الجزاء، وسدد علي الحق خطاهم، ووفقهم لحسن طاعته، إنه نعم المولي ونعم النصير، وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين.

الباحث.

#### فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
12-11	ملخص البحث
15-13	المقدمة
16	الفصل الأول: التعريف بموضوع الدراسة
18-17	أولاً: مشكلة الدراسة
18	ثانياً: أهداف الدراسة
19-18	ثالثاً: أهمية الدراسة

21-19	رابعاً: مصطلحات الدراسة
22	الفصل الثاني: الدراسات السابقة وفروض الدراسة الحالية
26-23	أولاً: الدراسات العربية التي تناولت موضوع الضغوط النفسية لدى آباء وأمهات الأطفال من ذوي الإعاقة.
29-27	ثانياً: الدراسات الأجنبية التي تناولت موضوع الضغوط النفسية لدى آباء وأمهات الأطفال من ذوي الإعاقة.
32-30	ثالثاً: تعليق عام على الدراسات السابقة
32	رابعاً: فرضيات الدراسة الحالية
33	الفصل الثالث: إجراءات الدراسة
34	أولاً : منهج الدراسة (المنهجية المستخدمة)
40-35	ثانياً : حدود الدراسة
45-40	ثالثاً: أدوات الدراسة (أدوات جمع البيانات)
45	رابعاً: أساليب المعالجة الإحصائية المستخدمة في الدراسة
46	الفصل الرابع: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها
52-47	أولاً: تحليل وتفسير نتائج استجابات عينة الدراسة تجاه الضغوط النفسية التي يتعرضون له
58-52	ثانياً: تحليل وتفسير نتائج استجابات عينة الدراسة تجاه الاحتياجات المعرفية والمادية والمجتمعية والاجتماعية التي يحتاجون إليها
59	ثالثاً: أهمية نتائج البحث وكيف يتم الاستفادة منها
72-59	التوصيات والمقترحات والخطة التنفيذية للدراسة
74-73	المراجع
	الملاحق

### ملخص البحث

يهدف البحث إلى معرفة الضغوط النفسية، نتيجة وجود طفل من ذوي الإعاقة ضمن أفراد الأسرة العمانية، والتحقق مما إذا كانت هناك فروق بين أبعاد هذه الضغوط، والتعرف على احتياجات أولياء الأمور المعرفية والمادية والمجتمعية والاجتماعية. استخدم الباحث المنهج الوصفي، وبلغ حجم العينة (٤٥) فرداً تم اختيارهم باستخدام المسح الشامل لآباء وأمهات الأطفال الملتحقين بمركز الوفاء لتأهيل الأطفال المعاقين بشناس. استخدم الباحث مقياس الضغوط النفسية ومقياس احتياجات أولياء الأمور

لعبد العزيز الشخص والسرطاوي بعد التعديل عليه بما يتناسب مع البيئة العمانية، وبعد ذلك تم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية في العلوم الاجتماعية (SPSS) وتوصل الباحث إلى نتائج أهمها هو عدم وجود فروق بين أبعاد الضغوط النفسية تبعاً لمتغيرات درجة إعاقة الطفل المعاق وعمره والحالة الاقتصادية للأسرة والمستوي التعليمي لأولياء الأمور. وبناءاً عليه قام الباحث بوضع عدد من التوصيات والمقترحات، أهمها إيلاء إرشاد أسر الأطفال ذوي الإعاقات مزيد من الاهتمام وإجراء مزيد من البحوث حول الانعكاسات النفسية للإعاقة على الأطفال ومقدمي الرعاية لهم

### Abstract

This research aims at identifying the psychological stresses among the parents of the disabled children within the Omani family, to see whether there are differences according to the dimensions of these stresses, and to know the most important needs for parents of the disabled children. The researchers used the descriptive method and the sample size was (45) subjects chosen deliberately. The researcher used the scale of psychological stresses and the scale of parents' needs; which were designed by Abdul-Aziz Alshakhs and Alsratawy. Then the SPSS statistical program used and the researcher found results, important of which are that there are no significant differences between the dimensions of the psychological stresses according to the severity of the disability, age of disabled child, economic state of the family and level of the parents' education. Based on these the researcher developed a number of recommendations and suggestions. Important of which is that more attention should be given to counseling for the families of children with disabilities, and that more research must be conducted about the negative effects of children with disabilities on their caregivers

## المقدمة

إن الأسرة هي اللبنة الأولى في تكوين المجتمعات البشرية، وأفرادها هم مكونات الخلية في هذه المجتمعات، فإذا كان أحد هؤلاء الأفراد فيه نقص أو ضعف أثر ذلك على قوة البناء كله وهو المجتمع، لذلك فإن المجتمع المتماسك هو الذي يسعى دائما إلى العمل على سلامة خلاياه حتى يكون البناء متينا و قويا، والأسرة هي وحدة متفاعلة ومتداخلة فيها تبادل العلاقات وإشباع الحاجات إما الجسمية أو النفسية أو الاجتماعية وتحقيق الحاجات العاطفية، ومما لاشك فيه أن هناك وظيفة تشكل الأساس في وظائف الأسرة وهي استمرار النوع

والمحافظة عليه وتنشئته وتنشئة سليمة، تضمن تكيفه وتعايشه مع المجتمع الذي يعيش فيه، فإنجاب الأطفال الذي يعد تحقيقاً وإنجازاً بالنسبة للوالدين، يشكل حجر الأساس في بناء الأسرة و تكوينها (الكاشف، ٢٠٠١)، ولكن شاعت حكمة الله- سبحانه وتعالى - أن يتفاوت الأبناء، فيأتي بعضهم صحيحاً سليماً، بينما يأتي البعض الآخر وبه أوجه قصور في جانب أو أكثر من الجوانب النمائية لشخصيته (بدنية أو حسية أو عقلية أو انفعالية) وهو ما يطلق عليه الإعاقة ونظراً لضعف الإنسان وارتباطه بأبنائه ، ووضعه الأمل الكبير عليهم في المستقبل، نجده يتألم ويحزن ويأسى حينما يرزق بطفل من ذوي الإعاقة، ولذلك فإن تعرض أي فرد في الأسرة لظروف غير ملائمة، أو لأي اضطراب، يصبح مصدر ضغط لبقية أفراد الأسرة، سواء بصورة مباشرة أو غير مباشرة.

ومما لا شك فيه، أن قدوم طفل من ذوي الإعاقة ليس بالحدث السهل على الأسرة بأكملها، ويشكل منعطفات خطيرة في حياة تلك الأسرة، تؤثر بشكل مباشر على كثير من الجوانب الاجتماعية والاقتصادية، والسلوكية، والعاطفية، والانفعالية.

ونجد أنه من الأكيد أن الطفل يؤثر على أسرته كما تؤثر الأسرة على طفلها، ويتضح أثر الطفل على أسرته بصفة خاصة عندما يكون طفلاً غير عادي (من ذوي الإعاقة)، فعواقب الإعاقة والمشكلات الناتجة عنها لا تقتصر على الطفل فحسب، بل تمتد إلى الأسرة نفسها بجميع أعضائها، ويكون ذلك بدرجات متفاوتة، حيث يعاني آباء وأمهات هؤلاء الأطفال من ضغوط نفسية مرتفعة، ومن أهم أسباب هذه الضغوط الجهد المضاعف الذي يبذله آباء وأمهات هؤلاء الأطفال ليظهر الطفل بصورة مقبولة أمام الآخرين، بالإضافة للآثار السلبية للإعاقة، مثل الانفعالات القوية التي تسبب الشعور بالفشل، مما يهيئ لحدوث الصراعات والمشكلات الأسرية.

وغالباً ما تجد الأسرة نفسها في وضع صعب، يفرض عليها البحث عن خدمات لطفلها، سواء كانت هذه الخدمات نفسية، أم اجتماعية، أم تربوية، أم طبية، أم تأهيلية، وتشكل عملية تنشئة الطفل المعاق مهمة بالغة الصعوبة لمعظم الأسر، إذ تواجه أسر الأطفال من ذوي الإعاقة الكثير من الضغوط النفسية خلال محاولتها التكيف والتعايش مع الطفل المعاق. وقد أشارت العديد من الدراسات التي اهتمت بالجانب النفسي لأسر المعاقين إلى أن معظم هذه الأسر قد تتعرض لضغط نفسي شديد يمكن أن يصل عند بعض الأسر إلى درجة المرض، إذ يشير "بكمان بيل" "Beckman-Bell" إلى أن وجود طفل معاق في الأسرة سواء أكانت إعاقة جسمية، أم عقلية، أم حسية، تعتبر صدمة قوية للأسرة بشكل عام، وللاهم



بشكل خاص، وكثيراً ما يتولد عنها الشعور بالذنب، والاكتئاب، ولوم الذات، وينعكس ذلك على شكل محاولات الأم للوم نفسها، أو لوم زوجها، أو الطبيب، أو المستشفى التي تمت فيه الولادة.

ونجد أنه في الآونة الأخيرة تحظى فئات المعاقين في معظم دول العالم، المتقدمة منها والنامية، بالاهتمام الكبير، نظراً لزيادة عدد المعاقين، وتأثير ذلك على مسيرة التنمية داخل المجتمع، وأيضاً لأن ذلك يمثل عبء على الأسرة والمجتمع ككل، وبالرغم من تطور برامج التأهيل والعلاج والخدمات التي تقدم للأطفال المعاقين في السنوات الماضية، إلا إن هذا التطور لم يشمل تقديم الخدمات لأمهات وآباء الأطفال المعاقين بشكل كاف، مما عرض الوالدين للكثير من المشكلات النفسية والعضوية التي تسبب ارتفاع مستوى الضغوط النفسية لديهم ويعرض بعض الأسر للتفكك، ويرفع من مستوى القلق لدى البعض الآخر. ولقد تمحور اهتمام الاختصاصيين في السابق حول الطفل المعاق، كونه العنصر الأهم في قضية الإعاقة دون الالتفات إلى بقية أفراد أسرته، إلا أن الباحثين أدركوا فيما بعد أهمية دراسة أسر الأطفال ذوي الإعاقة، كوحدة متكاملة تتأثر جراء وجود طفل معاق في كيانها، والبحث عن التأثيرات النفسية والاجتماعية الناجمة عن وجود هذا الطفل في الأسرة على الأسرة، وسبل مساعدة هذه الأسر بهدف مواجهة الإعاقة والتخفيف من آثارها، لما يشكله وجود هذا الطفل من ضغط اجتماعي ونفسي عليهم، والتأثيرات التي قد تحدث على باقي أفراد الأسرة.

ومن الجدير بالملاحظة أن التغيرات الجوهرية التي تحدث على صحة الطفل وأدائه لوظائفه اليومية، تؤثر بشكل تلقائي على بقية أقرانه، وربما تؤثر هذه التغيرات الصحية تلقائياً على سمات الوالدين والأخوة، بل وعلى العائلة بأكملها.

ويؤكد العديد من الباحثين أن أولياء أمور الأطفال المعاقين لديهم متطلبات تتجاوز تلك التي يواجهها أولياء أمور الأطفال العاديين، وهذه المتطلبات هي عامل من عوامل توتر الوالدين (Morin, S: 2004, 164).

وهكذا ومنذ اللحظة الأولى التي تدرك فيها الأسرة حالة الابن المعاق، سواء عن طريق فريق التشخيص، أو طبيب الأطفال، أو بأية وسيلة كانت، تصبح الأسرة في حالة انضغاط نفسي وتشعر بأنها في أزمة قاسية لا تستطيع الخروج منها، ويرى كذلك كل من " بلشات، ليفابفر، وليفرت " Pelchat, Lefebvre, " et Levert 2005 أنه إذا كان مجيء الطفل في الأسرة يحتاج إلى بعض التعديل، فإن وجود طفل من ذوي الاحتياجات الخاصة يفرض مزيداً من الضغط على الأسرة، فبالإضافة إلى فقدان الطفل المثالي، يتطلب مجيء هذا الطفل المعاق إعادة تنظيم وظائف الأسرة، التي تشمل كل من الرعاية المطلوبة من

أجل الطفل، ومواعيد الأطباء، والبحث عن الخدمات، هذه المتطلبات تزيد من حدة الضغوط التي يعيشها الآباء، ويمكن أن تزعزع الاستقرار في علاقات الزوجين، كما يجب على جميع أفراد الأسرة أن يتعودوا العيش مع الاختلاف (Annie. P: 8002، 92) .

ومن خلال ما سبق من الدراسات والآراء المتباينة حول الضغوط النفسية لدى أسر المعاقين، سيتم من خلال هذا البحث دراسة هذا الموضوع الهام، والذي يمس النواة الأساسية لبناء المجتمع، من أجل اكتشاف الضغوط النفسية، في ظل وجود طفل من ذوي الإعاقة ضمن أفراد الأسرة العمانية، وعلاقته ببعض المتغيرات الخاصة بالطفل أو الأسرة، ومدى تأثير ذلك على احتياجات الأسرة المعرفية والمادية والمجتمعية والاجتماعية.

## الفصل الأول

### التعريف بموضوع الدراسة

#### أولاً: مشكلة الدراسة

## ثانياً: أهداف الدراسة

## ثالثاً: أهمية الدراسة

## رابعاً: مصطلحات الدراسة

## الفصل الأول

### (التعريف بموضوع الدراسة)

#### أولاً: مشكلة الدراسة

تعتبر مشكلة الإعاقة من المشكلات الهامة التي تواجه أغلب المجتمعات، وسلطنة عمان تواجه مشكلة الإعاقة كغيرها من بلدان العالم، ومن خلال الانتشار الكبير لمشكلات الإعاقة برزت مشكلة البحث، وأهميته في إلقاء الضوء على ما يمكن أن يحدثه وجود طفل من ذوي الإعاقة من ضغوط نفسية لدى أسرته، والاحتياجات المختلفة التي تحتاجها الأسرة لمواجهة تلك الضغوط، وعلاقة ذلك ببعض المتغيرات سواء الخاصة بالطفل المعاق أو الأسرة، وعند مجيء طفل من ذوي الإعاقة يكون هناك بعض التوتر في العلاقات الأسرية، فالآباء الذين طالما حملوا طفلهم، وإطعامه كغيره من الأطفال العاديين، قد يواجهون بطفل على كرسي متحرك، أو يعتمد على والديه في كل شيء، مما يشعرهما بالإحباط.

ومن هنا نجد أن وجود طفل معاق في الأسرة هو تعيين لعامل ضاغط، من شأنه أن يؤثر على النمو المستقبلي للأسرة على كل المستويات، فالعلاقات الأسرية تتأثر بسبب متطلبات الطفل الملحة المستمرة والتي تتطلب من أفراد الأسرة العمل تحت ظروف الضغط النفسي والتوتر والقلق والحرمان من إشباع حاجاتهم الشخصية.

وأشارت العديد من الدراسات أن هناك مجموعة من التأثيرات التي قد تنعكس على حياة أسر ذوي الإعاقة بالمقارنة مع غيرهم من الأطفال الأسوياء، والتي من أهمها زيادة تحمل المسؤولية، والقلق من تكرار الإصابة بالإعاقة في أحد الأخوة، ونوبات الغضب والشعور بالذنب التي قد تنتاب أفراد الأسرة نتيجة الضغوط والمسؤوليات الأسرية والضغوط الاجتماعية، التي قد تجعلهم يتصرفون بتسرع وبرودة فعل غير محسوبة، ونتيجة لذلك فقد بدأت المؤسسات والمراكز التي تقدم خدماتها لذوي الإعاقة بتوسيع نطاق برامجها لتشمل أسر الأشخاص المعاقين، لما لهم من دور في نجاح الخدمات المقدمة للطفل المعاق، ونظراً للتأثيرات النفسية والاجتماعية التي تفرضها ظروف الإعاقة عليهم. لذلك جاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء على الضغوط النفسية لدى أسر الأطفال المعاقين وأهم التأثيرات المحتملة نتيجة ذلك في البيئة العمانية، ومن الناحية التطبيقية يتوقع أن تساهم هذه الدراسة في تعريف أولياء الأمور بالتأثيرات التي يمكن أن تحدث لهم، ومن ثم التعرف على السبل الصحيحة للتعامل معها، وبشكل عام تسعى هذه الدراسة إلى التعرف إلى الآثار النفسية للإعاقة على أسر الأطفال من ذوي الإعاقة في سلطنة عمان، وذلك ضمن العديد من المتغيرات (درجة إعاقة الطفل - عمر الطفل - المستوى التعليمي لولي الأمر - المستوى الاقتصادي للأسرة) وذلك من خلال الإجابة عن الأسئلة التالية:-

- ١- هل يختلف مقدار الضغوط النفسية لدى أولياء أمور الأطفال من ذوي الإعاقة باختلاف أحد المتغيرات الخاصة بالطفل المعاق مثل عمر الطفل أو درجة إعاقة الطفل؟
- ٢- هل يختلف مقدار الضغوط النفسية لدى أولياء أمور الأطفال من ذوي الإعاقة باختلاف أحد المتغيرات الخاصة بالأسرة مثل المستوى الاقتصادي (مستوي الدخل) للأسرة، والمستوى التعليمي لأولياء الأمور؟
- ٣- ما أهم الحاجات المعرفية والمادية والاجتماعية لأولياء أمور من الأطفال ذوي الإعاقة؟

### ثانياً: أهداف الدراسة

يسعى البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

- ١- معرفة طبيعة العلاقة بين الضغوط النفسية لدى أولياء أمور الأطفال من ذوي الإعاقة وعدة متغيرات (درجة إعاقة الطفل، عمر الطفل، المستوى التعليمي لأولياء الأمور، المستوى الاقتصادي لأولياء الأمور).

٢- معرفة حاجات أولياء أمور الأطفال من ذوي الإعاقة مما يساعد على توفير هذه الحاجات وتحسين مستوى الخدمات المقدمة لهم ولأبنائهم، وتفعيل مشاركتهم في تلك الخدمات، وتحديد تلك الحاجات حسب أولويتها وأهميتها.

٣- التعرف على الفروق بين آراء أولياء أمور الأطفال من ذوي الإعاقة في الحاجات المعرفية، والمادية والمجتمعية والاجتماعية.

٤- تسليط الضوء على أهمية تقديم الرعاية، ليس فقط للأطفال من ذوي الإعاقة، بل وأسرهم أيضاً، في ضوء المشكلات النفسية التي يتم اكتشافها من خلال هذا البحث، وذلك عن طريق التخطيط لبرامج تقي الطفل المعاق وأسرته من الوقوع في هذا النوع من المشكلات، وإعداد برامج توعية بأهمية الخدمات اللازمة لأسر هؤلاء الأطفال وسبل توفيرها.

٥- الخروج بتوصيات تساهم في التعامل مع الضغوط النفسية، الناجمة عن وجود طفل من ذوي الإعاقة ضمن أفراد الأسرة العمانية، ومحاولة وضع حلول للعوامل المؤدية إلى هذه المشكلات، والتي تحد من تكيف أسر هؤلاء الأطفال في مختلف الجوانب المعيشية.

### ثالثاً: أهمية الدراسة

إن التوترات التي تتعرض لها الأسرة بسبب وجود طفل من ذوي الإعاقة هي من أصعب الظروف التي يمكن أن تواجهها خلال أداؤها لوظائفها (Brown and Goodman, 1997)، فنجد أن وضع الأسرة بوجود الطفل المعاق يصبح أكثر تعقيداً حيث يفقد الأبوان متعة الرعاية الأبوية. فالبطء في نمو الطفل، والإجراءات الخاصة لرعايته الجسمية، والتدريب المكثف وخيبة الأمل وضياح الأحلام كل هذه مجتمعة تخلق ضغوطاً نفسية تعطل التوازن الأسري (ستيوارت، ١٩٩٦)، والتوتر الذي تتعرض له أمهات الأطفال المعاقين يظهر في ردود أفعالهن السلبية وسلوكياتهن غير التكيفية (Margalit and Ankonina, 1991)، فالأسرة التي لديها أطفال من ذوي الإعاقة تتعرض إلى توترات نفسية متعددة تسببها العوامل الاجتماعية والاقتصادية، وغالباً ما تعاني الأسرة من صعوبات اقتصادية، بسبب ما تتطلبه الإعاقة من مصاريف طبية، بالإضافة إلى عدم قدرة الأم على الخروج للعمل، بسبب ما يتطلبه الطفل المعاق من عناية ورعاية (Brandon and Hogan, 2001)، ومعظم الأسر التي لديها أطفال معاقون تتعرض لتوتر نفسي شديد قد يصل عند بعضها إلى حد المرض. وتختلف درجة التوتر النفسي من فرد لآخر داخل الأسرة، إلا أن الأبوين هما الأكثر تعرضاً للتوترات النفسية وإظهار مشاعر الذنب والحماية الزائدة للطفل، كما أن العلاقات داخل الأسرة وخارجها تتأثر بوجود الطفل المعاق، بحيث يكون الطفل مصدراً للصراعات الداخلية للأسرة وعائقاً لعلاقاتها الاجتماعية بالأسر الأخرى والبيئة المحيطة (حرز الله، ١٩٩٢).

وفي الآونة الأخيرة ونظراً لتلك المشكلات أخذت الأبحاث عن الأطفال المعاقين منحىً جديداً، فبدلاً من التركيز على الطفل فقط، أصبحت الأبحاث تركز أيضاً على تكيف الأهل مع الإعاقة، وأصبحت

تتضمن الاهتمام بالتوترات الجسمية والنفسية والتكيف الأسري عبر مراحل حياة الأسرة كاملة (Bennett and Deluca, 1996) ، ومن هنا جاءت أهمية هذا البحث في كونه يتعامل مع الأسرة التي تمثل أهم مكون من مكونات النظام الاجتماعي، فالأسرة هي التي تقع عليها مسؤولية رعاية الأطفال، وتوفير متطلبات نموهم، وتنشئتهم التنشئة الاجتماعية السليمة. وبما أن هناك طفلاً من الأطفال ذوي الإعاقة داخل الأسرة فإن ذلك قد يؤثر على الوالدين، وعلى بقية أفراد الأسرة من عدة نواحي، كإعاقة أداء الأسرة لوظائفها المعتادة، والتأثير على العلاقة الزوجية نتيجة ما يتعرض له الوالدان من قلق. لذا يحاول البحث تسليط الضوء على طبيعة ما تتعرض له تلك الأسر من ضغوط نفسية جراء المشكلات المترتبة عن إعاقة الطفل. كما يحاول الباحث عن طريق تلك الدراسة التعرف على احتياجات أولياء أمور الأطفال من ذوي الإعاقة، ومدى توفرها لديهم.

#### رابعاً: مصطلحات الدراسة:

١- الضغوط النفسية لأولياء أمور الأطفال المعاقين: هذا المصطلح سوف يستخدم في البحث للإشارة إلى التأثير السيئ الذي يحدثه وجود طفل من ذوي الإعاقة ضمن أفراد الأسرة، وما يتسم به من خصائص سلبية لدى الوالدين فيثير لديهم ردود فعل عقلية وانفعالية أو عضوية غير مرغوبة، تعرضهم للتوتر والضيق والقلق والحزن والأسى، كما قد يعانون من بعض الأعراض النفسية والجسدية التي تستنفد طاقاتهم وتحول دون قدرتهم على التركيز فيما يقومون به من أعمال. ولقد اختلفت تعريفات الضغوط النفسية باختلاف العلماء الذين يقومون بهذه التعريفات اعتماداً على اتجاهاتهم النظرية، حيث يعرف ليفين وسكوتش (Levine -Scotch, 1970) الضغط النفسي بأنه حالة من الاضطراب وعدم كفاية الوظائف المعرفية، ويتضمن المواقف التي يدرك فيها الفرد أن هناك فرقاً بين ما يطلب منه سواء أكان داخلياً أو خارجياً وقدرته على الاستجابة لها (الرشيدي، ١٩٩٩م: ١٩)، ويعرفه أحمد راجح (١٩٧٣م: ٤٤٧) على أنه حالة انفعالية مؤلمة تنشأ من الإحباط الموصول لدافع أو أكثر من الدوافع القوية، ويتبنى معظم الباحثون التعريف الذي يشير إلى أن الضغوط هي عدم قدرة الفرد على التكيف مع التغيرات (المثيرات) الداخلية والخارجية وبالتالي قد تؤدي للاضطراب النفسي والسلوكي، وتتعدد أنواع الضغوط النفسية، لكن البحث الحالي معني بالكشف عن الضغط النفسي المزمن، والذي هو نتيجة لأحداث منهكة، تتراكم مع الزمن بشكل سلسلة من الضغوط التراكمية.

٢- الإعاقة: هي إصابة بدنية أو عقلية أو نفسية تسبب ضرراً لنمو الطفل البدني أو العقلي أو كلاهما وقد تؤثر في حالته النفسية وفي تطور تعليمه وتدريبه وبذلك يصبح من ذوي الاحتياجات الخاصة.

٣- أولياء أمور الأطفال ذوي الإعاقة: يقصد بأولياء الأمور في هذه الدراسة الشخص المسؤول بالدرجة الأولى عن رعاية الطفل المعاق، سواء كان الأم أو الأب أو من ينوب عنهما، وهنا بالبحث سوف يشير إلي الأب أو الأم.



٤- الاحتياجات: هي حاجات أولياء أمور الأطفال ذوي الإعاقة، ويشتمل البحث والدراسة على الاحتياجات الآتية:

أ. الاحتياجات المعرفية: تتمثل الحاجات المعرفية لأولياء الأمور في المعلومات والبرامج الإرشادية للتعامل مع أبناءهم، وتزويدهم بالأساليب المناسبة لمواجهة المشكلات في حياتهم، وكذلك توفير النشرات والكتب المتخصصة التي تمكنهم من التعرف على طبيعة الإعاقة التي يعاني منها أبنائهم. وتعد المعلومات وطريقة الحصول عليها من الحاجات الضرورية لأولياء أمور الأطفال من ذوي الإعاقة، حيث أن حاجة أولياء الأمور لفهم إعاقة ابنهم بصورة أعمق مفيدة لتصور ما يتوقعونه في المستقبل، وأيضاً هم بحاجة لمعلومات تتعلق باحتياجات الطفل، وكيفية مساعدته ضمن نطاق روتين الحياة اليومية (عبدالغني، ٢٠٠٨).

ب. الاحتياجات المادية: تتمثل الحاجات المادية لأولياء الأمور في احتياجات الطفل للعلاج والرعاية وتوفير الأدوات والأجهزة والمعينات الطبية اللازمة، وكذلك الوسائل والألعاب التعليمية المناسبة، ووسائل الترفيه المناسبة، بالإضافة إلى تخصيص بعض المميزات لهم ولأسرهم (الشمري، ٢٠٠٦).

ج. الاحتياجات المجتمعية: تتمثل الحاجات المجتمعية في توفير المراكز والجمعيات التي تقدم الخدمات للأطفال المعاقين، والمتخصصين الذين يسهل اللجوء إليهم عند الحاجة، وإعداد البرامج الدينية التي من شأنها مساعدة أسرة الطفل المعاق على تجاوز أزمته، بالإضافة إلى توفير برامج إرشادية موجهة لمختلف أفراد المجتمع حول كيفية التعامل مع أسر المعاقين.

د. الاحتياجات الاجتماعية: تتمثل الحاجات الاجتماعية لأولياء الأمور في التفاعل الاجتماعي من أجل توفير مساندة كاملة من المجتمع المحلي ومن جميع المصادر المختلفة، تساعد في كيفية الوصول إلى الخدمات المتوفرة محلياً (الشمري، ٢٠٠٦)، وتأخذ الحاجات الاجتماعية شكلين أساسيين هما: الدعم غير الرسمي والدعم الرسمي، بالنسبة للدعم غير الرسمي فهو يعني المساعدة التي يحصل عليها أولياء الأمور من أعضاء العائلة الممتدة والأصدقاء والزملاء في العمل وغيرهم، أما الدعم الرسمي فهو الدعم الذي تقدمه الحكومة والجمعيات الخيرية والاختصاصيون الآخرون (الخطيب، ٢٠٠٨).

## الفصل الثاني

### الدراسات السابقة وفروض الدراسة الحالية

أولاً: الدراسات العربية التي تناولت موضوع الضغوط النفسية لدى آباء وأمهات الأطفال من ذوي الإعاقة.

ثانياً: الدراسات الأجنبية التي تناولت موضوع الضغوط النفسية لدى آباء وأمهات الأطفال من ذوي الإعاقة.

ثالثاً: تعليق عام على الدراسات السابقة.

رابعاً: فرضيات الدراسة الحالية.

## الفصل الثاني

### (الدراسات السابقة وفروض الدراسة الحالية)

هناك العديد من الباحثين الذين تناولوا بالدراسة الضغوط النفسية لدى أسر الأطفال من ذوي الإعاقة، سواء الوالدين معاً، أو الأمهات فقط، بحكم تحملهن الجزء الأكبر من أعباء الطفل المعاق، أو الإخوة، لأنهم غالباً ما يكونون في طليعة المعاناة الوالدية، وكذلك هناك دراسات عديدة تناولت احتياجات أولياء أمور الأطفال من ذوي الإعاقة، وتتفق معظم الدراسات العربية منها والأجنبية على معاناة أسرة الطفل المعاق من ضغوط نفسية، وزيادة مستوي احتياجاتهم نتيجة لوجود هؤلاء الأطفال بالأسرة. ومن ضمن هذه الدراسات:

أولاً: الدراسات العربية التي تناولت موضوع الضغوط النفسية لدى آباء وأمهات الأطفال من ذوي الإعاقة واحتياجاتهم:

١- دراسة "رياض يعقوب وخولة يحيى، ١٩٩٥م" والتي تناولت الضغوط النفسية، والدعم الاجتماعي لدى

آباء وأمهات الأطفال من ذوي الإعاقة العقلية في مدينة عمان بالأردن، وتكونت عينة الدراسة من (٦٦)

أب وأم لأطفال متأخرين عقليا. استخدم الباحثان مقياس الضغوط النفسية، ومقياس الدعم الاجتماعي،

واستمارة المستوى الاقتصادي، والاجتماعي، وأظهرت نتائج الدراسة أن والدي الطفل المعاق يعانون من

ضغوط نفسية شديدة منها الأسى والحزن والألم والشعور بالذنب والاكتئاب، وأنه كلما ارتفعت درجة

الضغوط احتاج الوالدان إلى مساندة اجتماعية أكبر (محمود عبد المنعم : ٢٠٠٦، ٨٤).

٢- دراسة "منى حسن عبد الله فرح، ٢٠٠٩م" التي هدفت لمعرفة الضغوط النفسية لأولياء أمور الأطفال

من ذوي الإعاقة الحركية بولاية الخرطوم بالسودان، وعلاقتها باحتياجاتهم المختلفة، وذلك على عينة

قوامها (٣٠٠) أسرة من، (١٥٠) من الآباء، و (١٥٠) من الأمهات، وتضمنت أدوات البحث كلا من

مقياس الضغوط النفسية، ومقياس الاحتياجات بأبعاده المختلفة، وأهم النتائج التي توصلت إليها هذه

الدراسة هي أنه لا توجد فروق دالة إحصائية في الضغوط النفسية وسط أولياء أمور الأطفال المعاقين

حركيا تبعا لنوع ولي أمر الطفل المعاق (الأب، الأم)، وأنه لا توجد علاقة دالة إحصائية بين الضغوط

النفسية والمستوى التعليمي لأولياء أمور الأطفال المعاقين حركيا، بينما توجد علاقة طردية دالة إحصائية

بين الضغوط النفسية ومتغير درجة الإعاقة للأبناء (منى حسن عبد الله : ٢٠٠٩).

٣- دراسة "عبد العزيز الشخص وزيدان السرطاوي، ١٩٩٨م" للضغوط النفسية، وأساليب المواجهة،

واحتياجات أولياء أمور الأطفال من ذوي الإعاقة العقلية، والسمعية، والبصرية، والبدنية لمواجهة

الضغوط النفسية الناجمة عن إعاقة الأبناء، واستخدم الباحثان بطارية قياس الضغوط النفسية، وأساليب

المواجهة، والاحتياجات لأولياء أمور الأطفال المعاقين، وكانت النتائج تشير إلى أن أولياء الأمور اتفقوا

على ترتيب الاحتياجات حسب أهميتها، بحيث يأتي الدعم المادي أولا، يلي ذلك الاحتياجات المعرفية،

ثم الدعم المجتمعي، وأخيرا الدعم الاجتماعي، وأن تلك الاحتياجات تتزايد بصورة عامة بارتفاع مستوى

الضغط النفسي وبارتفاع مستوى مواجهة الضغط النفسي (منى حسن عبد الله : ٢٠٠٩، ٨٤).

٤- دراسة "توحيد عيروس سيد أحمد ٢٠١٢م" حول الضغوط النفسية على أولياء أمور الأطفال

المصابين بمرض التوحد بولاية الخرطوم، حيث بلغ حجم العينة (٦٠) أب وأم من آباء وأمهات أطفال

التوحد (٣٠ أب - ٣٠ أم)، وتم اختبار العينة بالطريقة العشوائية البسيطة، وطبق على العينة مقياس

الضغوط النفسية المعدل من قبل الباحثة، وقد أسفرت الدراسة عن أن مستوى الضغوط النفسية لأولياء

أمور الأطفال التوحدين تتصف بالارتفاع.

٥- دراسة "صفاء رفيق موسى قراقيش، ٢٠٠٦م" عن الضغوط النفسية لدى أولياء أمور أطفال التوحد

واحتياجاتهم، واشتملت عينة الدراسة على (٥١٤) من أولياء الأمور، منهم (٢٣٧) من أولياء أمور

أطفال التوحد ممن يسجل أطفالهم في برامج التوحد المتواجدة في مراكز التربية الفكرية في مناطق

المملكة العربية السعودية المختلفة،

و (٢٧٧) من أولياء أمور الأطفال المتأخرين عقلياً والأطفال المعاقين سمعياً والأطفال المعاقين بصرياً ممن يسجل أطفالهم في معاهد التربية الفكرية، ومعاهد الأمل، ومعاهد النور التابعة لوزارة التربية والتعليم في مدينة الرياض، وذلك للفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي ٢٠٠٤-٢٠٠٥م، وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها ارتفاع مستوى الضغط النفسي لدى أفراد العينة الكلية، مع اختلاف مستوى الإعاقة ونوع الإعاقة.

٦- دراسة "فاطمة درويش، ٢٠١١م" حول الضغوط النفسية لدى أولياء أمور الأطفال من ذوي الإعاقة العقلية، وبلغت عينة الدراسة (٤٠) ولي أمر منهم، (٢٠) من الآباء و (٢٠) من الأمهات، وتوصلت الدراسة أن عدم القدرة على تحمل أعباء الطفل المعاق من أكثر مصادر الضغوط النفسية شيوعاً وتأثيراً لدى أولياء أمور الأطفال من ذوي الإعاقة العقلية، ثم يليها القلق، تليها المشكلات النفسية والمعرفية للطفل، ثم الأعراض النفسية والعضوية ثم مشكلات الأداء الاستقلالي للطفل، يليها مشاعر اليأس والإحباط، وأخيراً المشكلات الأسرية والاجتماعية.

٧- دراسة "الحديدي والصمادي والخطيب، ١٩٩٤م" بعنوان مصادر الضغوط التي تتعرض لها أسر الأطفال المعاقين، وهل تختلف مصادر ضغوط أهالي الأطفال المعاقين باختلاف فئة إعاقة أبنائهم، وقد شملت عينة

الدراسة (١٩٢) أسرة منها (١٤٤) أسرة لديها أطفال معاقون و (٤٨) أسرة ليس لديها أطفال معاقون. وأشارت نتائج الدراسة إلى أن ثمة فروقاً ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط النفسية بين أسر الأطفال المعاقين من جهة، وأسرة الأطفال غير المعاقين من جهة أخرى، وقد تبين أن أكثر الأسر تعرضاً للضغوط النفسية هي أسر الأطفال من ذوي الإعاقة العقلية، يليها أسر الأطفال المعاقين من ذوي الإعاقة السمعية، يلي ذلك أسر الأطفال من ذوي الإعاقة الحركية، ثم أسر الأطفال من ذوي الإعاقة البصرية.

٨- دراسة "الحديدي، ٢٠٠١م" بعنوان مشكلات أسر الأطفال المعاقين، والتي هدفت إلى التعرف على المشكلات التي تعاني منها الأمهات اللواتي لديهن أطفال من ذوي الإعاقة العقلية، ومدى اختلاف هذه المشكلات باختلاف خصائص كل من (الأسرة، والأم، والطفل المعاق عقلياً)، ولتحقيق هذا الهدف قامت الباحثة بتطبيق استبيان يغطي خصائص الطفل المعاق، وأسرته، والمشكلات الاجتماعية، والنفسية، والاقتصادية التي قد تتعرض لها مثل هذه الأسر. وتكونت عينة الدراسة من (٢٠٠) من أمهات الأطفال المعاقين الملتحقين بمراكز التربية الخاصة، وأظهرت النتائج أن أكثر المشكلات تأثيراً هي المشكلات الاقتصادية، تليها المشكلات النفسية، ثم المشكلات الاجتماعية، وأشارت نتائج التحليل الأحادي إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تصور الأمهات للمشكلات التي تواجهها الأسرة، والخصائص المتمثلة بعمر الأم، ومستواها التعليمي ودخل الأسرة.

٩- دراسة "خالد محمد الحبش، ٢٠٠٣م" حول الضغوط التي تتعرض لها أم الطفل المعاق وأهم مصادرها، وذلك على عينة قوامها (٤٤) أباً وأماً لديهم أطفال معاقين، واشتملت الدراسة على مقياس

الضغوط النفسية وأساليب مواجهتها، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن أمهات الأطفال المعاقين تتعرض لمستوى أعلى من الضغوط مقارنة بالآباء، وبينت النتائج أن أهم الضغوط النفسية لدى الآباء و الأمهات هي: أن ٧ % من الأمهات تعاني من المشكلات الصحية للطفل مقابل ٢١ % من الآباء، وأن ١٠٠ % من الأمهات تعاني من القلق حول مستقبل الطفل مقابل ٤٥ % من الآباء، وأن ٦٧ % من الأمهات تعاني من عدم القدرة على تحمل أعباء الطفل و رعايته مقابل ١٨ % من الآباء.

١٠- دراسة "أميرة طه بخش، ٢٠٠٢ م" حول الضغوط الأسرية لدى أمهات الأطفال من ذوي الإعاقة العقلية، وعلاقتها بالاحتياجات والمساندة الاجتماعية، على عينة من (١٠٠) أم لأطفال من ذوي الإعاقة من مدينة جدة

ملتحقين بمراكز الإنماء الفكري، وقد تراوحت أعمار الأمهات بين (٢٤ - ٤٥) سنة، بينما تراوحت أعمار الأطفال بين (٦ سنوات - ١٤ سنة)، وتم استخدام مقياس الضغوط لأمهات الأطفال ذوي الإعاقة العقلية، ومقياس المساندة الاجتماعية، وقد بينت نتائج الدراسة أن أول الاحتياجات للأمهات هي تأمين مستقبل الطفل، تليها الحاجات المعرفية، ثم الحاجات المرتبطة برعاية الطفل، ثم الحاجات المرتبطة بالمجتمع، ثم الحاجات للخدمات المعاونة، ثم الحاجات المادية والحاجات المرتبطة برعاية الأبناء العاديين، ثم دعم ومساندة الزوج في المرتبة الأخيرة .

١١- دراسة "المحسن، ٢٠١٦م" في السعودية، حول مستوى الضغوط النفسية لدى أسر الأطفال ذوي الإعاقة العقلية وعلاقتها ببعض المتغيرات، وبلغت عينة الدراسة (١٩٩) من أولياء أمور الأطفال من ذوي الإعاقة، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي، وطبقت مقياس الضغوط النفسية من إعدادها، وتوصلت إلى نتائج أهمها معاناة أفراد العينة من مستوى مرتفع من الضغوط النفسية، ووجود فروق لدى أولياء الأمور في الضغوط تبعاً لمتغير جنس الطفل وكانت الفروق لصالح الإناث.

١٢- دراسة "أمين و فرح، ٢٠١٥م" في السودان، وهدفت الدراسة إلى معرفة مستوى الضغوط النفسية لدى أمهات الأطفال ذوي الإعاقة الذهنية المترددات على مستشفى السلاح الطبي، والتحقق مما إذا كانت هناك فروق بين أبعاد هذه الضغوط، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي، وبلغ حجم العينة (٣٠) فرداً تم اختيارهم بالطريقة القصدية، واستخدم الباحثان مقياس الضغوط النفسية من تصميمهما، وتوصل الباحثان إلى نتائج أهمها أن الضغوط النفسية لأمهات الأطفال ذوي الإعاقة العقلية تتسم بالانخفاض، وأن الفروق في مستوى الضغوط النفسية لأمهات الأطفال من ذوي الإعاقة العقلية وجدت أنها تكون تبعاً لمتغيري درجة الإعاقة والحالة الاقتصادية، ولم توجد فروق تبعاً لمتغير مستوى تعليم الأم.

١٣- دراسة "مبارك وآخرون، ٢٠٠٠" للتعرف على مدى التوتر الذي يصيب أمهات الأطفال المصابين بالشلل الدماغي في بنجلاديش، وأسفرت الدراسة عن نتائج أهمها أن تلك الأمهات معرضات لخطر الإصابة بالأمراض النفسية وبخاصة في المناطق الريفية وضمن الأسر الفقيرة.

١٤- دراسة "الحسن، ١٩٩٢" التي هدفت إلى التعرف على حاجات والدي الأطفال من ذوي الإعاقة وتحديد العلاقة بينها وبين كل من عمر الطفل، وجنسه، وفئة إعاقته، وذلك من خلال تطوير صورة



أردنية من مقياس حاجات أسر ذوي الحاجات الخاصة ليلبي وسمنسون (Bailey & Simeonsson)، وتكونت عينة الدراسة من (٣١٣) من آباء وأمهات الأطفال ذوي الإعاقة في مدينة عمان بالأردن، وأظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الحاجات تبعاً لمتغيرات العمر الزمني للطفل، وجنس الطفل، وفئة الإعاقة.

١٥- دراسة "الكاشف، ٢٠٠٠" والتي أكدت على أهمية المساندة الاجتماعية، للتخفيف من الضغوط النفسية التي تعاني منها أمهات الأطفال من ذوي الإعاقة (السمعية، والبصرية، والفكرية)، من خلال التعرف على أنواع تلك الضغوط، وكذلك التعرف على أهم الحاجات الأسرية في أسرة الطفل المعاق وتحديد أكثرها أهمية، وأهم مصادر المساندة الاجتماعية التي تتلقاها الأم، وقد اشتملت عينة الدراسة على (١٠٠) أم، تتراوح أعمارهن ما بين (٢٠ - ٤٥) سنة، وقد بيّنت نتائج الدراسة أن أهم الضغوط التي تواجهها الأم هي ضغوط رعاية الطفل المعاق، وهموم مستقبل الطفل، والضغوط المادية، وأن احتياجات الأسرة ترتبط بمصادر الضغط ارتباطاً واضحاً، وبيّنت الدراسة أهمية المساندة الاجتماعية التي تتلقاها الأم للتخفيف من حدة الضغوط.

ثانياً: الدراسات الأجنبية التي تناولت موضوع الضغوط النفسية لدى آباء وأمهات الأطفال من ذوي الإعاقة واحتياجاتهم:

١- دراسة "ريمرمان ١٩٨٩" "Rimmerman 1989" لفحص التغيرات في الضغط النفسي لدى أمهات الأطفال المعاقين خلال ١٨ شهراً، واشتملت على عينة من ٣٢ أسرة يستعملون الرعاية البديلة عن الأسرة، و ٢٥ أسرة يقومون بالرعاية المنزلية بأنفسهم، وجميع الأطفال بالأسر كان لديهم مستويات متقاربة من الإعاقة، وأشارت نتائج هذه الدراسة إلى أن كل الأسر التي تستعمل الرعاية البديلة لديها مستوى منخفض من الضغوط، وأكثر قابلية للتأقلم، أما الأسر التي لم تستخدم الرعاية البديلة خلال ١٨ شهراً لوحظ لديها زيادة ملحوظة في الضغط النفسي، وأنهم أقل قابلية للتأقلم (Chan, B,J et all 2001, 255)، مما يؤكد أن العناية بالطفل المعاق في المنزل يمثل مصدراً من مصادر الضغوط على الأسرة، نتيجة لأعباء رعاية الابن المعاق، وصعوبة التواصل معه.

٢- دراسة "سيلدا كويدمير وآخرون، ٢٠٠٩" "selda koydmir el all 2009" للتحقيق في أثر وجود طفل متوحد على حياة الأم التركية، عن طريق إجراء مقابلات شبه منظمة مع (١٠) أمهات لأطفال مصابين بالتوحد، حيث قام بتصميم أسئلة المقابلة للكشف عن جوانب كثيرة من تجارب الأمهات، وأسفرت النتائج عن مجموعة متنوعة من المواضيع ذات الصلة بتجارب الأم، كردود الفعل إثر ولادة الطفل المعاق، ومصادر الضغوط، واستراتيجيات المواجهة المستخدمة للتعامل مع الضغوط، وذكرت جميع الأمهات المشاركات بالدراسة أنهن يعانين من ضغوط نفسية بسبب المشاكل المالية والمطالب

الثقيلة لرعاية الطفل، وأظهرن أيضاً أن هناك قلقاً لدى الآباء والأمهات حول مستقبل الطفل المعاق مما يسبب ضغوطاً لهم (koydemir.S: 2009, 2354).

٣- دراسة "وولف وآخرون، ١٩٨٩" "Wolf et all 1989" حول الآثار النفسية للضغوط الوالدية لدى (١٦٧) من أولياء أمور أطفال متلازمة داون و (١٢١) من أولياء أمور الأطفال العاديين، وأظهرت النتائج أن أمهات الأطفال غير العاديين (ممن يعانون من متلازمة داون) لديهم أعراضاً كبرى من الكآبة أكثر مما أظهرته أمهات الأطفال العاديين، وأوضحت أن الدعم الاجتماعي يقلل من أثر الضغوط الوالدية.

٤- دراسة "دايسون، ١٩٩٦" "Dyson, 1996"، حيث قارن بين (٣٠) زوجاً من الآباء والأمهات ممن لديهم أطفال يعانون من اضطرابات نمائية من ضمنها "التوحد" و (٣٢) زوجاً من الآباء والأمهات ممن لديهم أطفال عاديون ولا يعانون من اضطرابات نمائية أو أي شكل من أشكال العجز والاضطراب، وأظهرت نتائج البحث إلى أن آباء وأمهات الأطفال الذين يعانون من اضطرابات نمائية لا يختلفون عن بعضهم البعض إلا أنهم يختلفون عن آباء وأمهات الأطفال العاديين في الضغوط النفسية والدعم الاجتماعي والأسري ووظائف الأسرة، وقد وجد أن آباء الأطفال ممن لديهم اضطرابات نمائية "كالتوحد" يعانون من مستوى أكبر من الضغوط عن آباء وأمهات الأطفال العاديين.

٥- دراسة "كريك وسوان، ٢٠٠٢" "Graig and Swan, 2002" والتي هدفت إلى الكشف عن أثر الإعاقة على التوترات الأسرية، ومعرفة مدى تأثير وجود طفل معاق في الأسرة في مستوى التوترات النفسية للوالدين، وتكونت عينة الدراسة من (٢٢) من الآباء الذين ليس لديهم أطفال معاقون، و (١١) من الآباء الذين لديهم أطفال معاقون، ودلت النتائج أن الوالدين الذين لديهم أطفال معاقون يعانون من مستوى مرتفع من الضغوط النفسية مقارنة بالوالدين الذين ليس لديهم أطفال معاقون، وقد صنف الباحثان مصادر الضغوط كما ذكرها الآباء الذين ليس لديهم أطفال معاقون كما يلي: تلبية احتياجاتهم الخاصة، وتلبية احتياجات الأطفال، وعدم توافر وقت للعلاقات الاجتماعية، والمصادر المالية، ومتطلبات الوظيفة، بينما رتبها آباء الأطفال المعاقين كما يلي: المشكلات المالية، ومتطلبات الوظيفة، والعلاقات الاجتماعية، والمشكلات الأسرية، وتلبية احتياجات أطفالهم، وتلبية احتياجاتهم الخاصة.

٦- دراسة "ليندا شفور، ١٩٨٩" "Shaford Linda, 1989" والتي توصلت إلى أن أمهات الأطفال المعاقين يشعرون بالضغوط النفسية وهن أكثر تشاؤماً من أمهات الأطفال العاديين في تفاعلها مع البيئة (أمال عبد المنعم، ١٩٩٥ : ٨٦)

٧- دراسة "جينيفر وآخرون، ٢٠٠٠" "Jennifer et al, 2000" حول الضغوط النفسية لدى أسر الأطفال المعاقين، والكشف عن أبرز مصادر هذه الضغوط، وذلك على عينة قوامها (٢٢) أسرة من أسر الأطفال العاديين، و (١١) أسرة من أسر الأطفال المعاقين، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن أسر الأطفال المعاقين تعاني من ضغوط نفسية أشد من أسر الأطفال العاديين، أبرز مصادرها تلبية احتياجات الطفل المعاق ورعايته إضافة إلى الضغوط المالية، كما تبين عدم وجود علاقة بين مستوى الضغوط

النفسية لدى أسر الأطفال المعاقين والمتغيرات التالية: مهنة الوالدين، عمر الوالدين وعمر الطفل المعاق (وليد السيد أحمد خليفة، ٢٠٠٨ : ٣٠٥) .

٨- دراسة "كازاك ومارفن، ١٩٨٤" "Kazak et Marvin 1984" حول الضغوط النفسية والمشاركات الاجتماعية لأسر الأطفال ذوي الإعاقة، وهدفت الدراسة إلى التعرف على الضغوط النفسية والمشاركات الاجتماعية بين أسر الأطفال ذوي الإعاقة مقارنة مع أسر أطفال عاديين، وأجريت هذه الدراسة في الولايات المتحدة الأمريكية، واتبع الباحثان المنهج الوصفي، وتألفت عينة الدراسة من (٢٥٦) أسرة من أسر الأطفال من ذوي الإعاقة و (١٥٣) من أسر الأطفال العاديين، وأظهرت نتائج الدراسة أن أسر الأطفال من ذوي الإعاقة كانت لديهم مستويات عالية من الضغوط النفسية، ومستويات منخفضة من المشاركات الاجتماعية (Morin, S: 2004, 164).

٩- دراسة "بايلي وآخرين، ١٩٩٩" "Bailey & et al, 1999" للتعرف على الحاجات والمطالب الضرورية للأسر التي لديها أطفال مصابون بإعاقات نمائية، ومدى حاجتهم إلى أشكال الدعم والمساندة الاجتماعية، حيث تكونت العينة من (٢٠٠) عائلة لديها أطفال من ذوي الإعاقة الفكرية، وقد بينت نتائج الدراسة احتياج الأسرة إلى معلومات عامة عن طبيعة الإعاقة الفكرية، والدعم والمساندة الاجتماعية، كما بينت أهمية مصادر الدعم غير الرسمي (من قبل الأصدقاء) والدعم الرسمي للأسرة (من قبل الحكومة).

١٠- دراسة "ووننغ وآخرين، ٢٠٠٤" "Wong et al., 2004" وهدفت إلى التعرف على أهم حاجات أسر الأطفال ذوي الإعاقة النمائية وذلك في المراحل الأولى من تشخيص إعاقاتهم، حيث تم إجراء مقابلات مع (٢٣) أسرة يشكلون عينة الدراسة، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن أهم حاجات الأطفال من ذوي الإعاقة هي الحاجة إلى تعلم مهارات العناية بالطفل، والحاجة إلى معلومات عن خصائص ذوي الإعاقة الفكرية، والحاجة إلى الدعم المهني والمجتمعي.

١١- دراسة "براون، ٢٠٠٤" "Brown, 2004" والتي هدفت إلى التعرف على حاجات أسر الأطفال من ذوي الإعاقة النمائية، وتكونت عينة الدراسة من (٨٠٠) أسرة لديها أطفال معاقون تتراوح أعمارهم الزمنية ما بين (٥ - ١٠) سنوات، وبينت نتائج الدراسة الحاجة إلى الدعم الصحي، والدعم التربوي، والدعم النفسي والاجتماعي.

١٢- دراسة "سين ويارتسيير، ٢٠٠٧" "Sen & Yurtsever, 2007" والتي أوضحت أن معظم الأسر التي لديها طفل أو أطفال معاقون تفتقد إلى المعلومات الكافية عن طبيعة الحالة التي يعاني منها أبناؤهم، إضافة إلى الحالة النفسية السيئة التي تعاني منها الأمهات بعد معرفتهن بحالة أبنائهن، وأنه في أغلب الأحوال تتأثر الحياة العائلية وعلاقات العمل الخاصة بالأبوين، ومعظم العلاقات الاجتماعية عند قدوم ابن معاق جديد بالعائلة، وأوضحت أن التنقيف العام للأسرة يجعل الأم والأب في طليعة مقدمي الخدمة والرعاية للطفل المعاق قبل الطبيب والممرضة، وأن الحالة الاقتصادية للأسرة تتأثر تأثيراً

ملحوظاً طبفاً للنفقات التي تتفق لمواكبة متطلبات ذلك الطفل المعاق، وبينت أنه يجب دعم الأسرة بجميع أنواع الدعم مثل توعيتها تنقيفياً بما تعنيه تلك الإعاقة، ودعمها اجتماعياً من خلال شبكات الأمان الاجتماعي التي تعمل على عدم انزالتها اجتماعياً بعد معرفتها بحالة ابنها، وتعميق ثقافة تقبل الإعاقة كحالة طبيعية يحبّ قبولها والتعامل معها طبيعياً.

١٣- دراسة "سوريسي وآخرين، ٢٠٠٧" Soresi & et al., 2007 والتي أكدت على دور التنقيف المعلوماتي كأحد الحاجات والمتطلبات الهامة لمجابهة حالات الإعاقة، وأثر ذلك على جودة حياة الأسرة، وبالتالي انعكاس ذلك على الرعاية المقدمة لابنها المعاق. حيث قام الباحثان بتتبع وتسجيل ومتابعة الأسر من خلال برنامج بحثي وإحصائي معد لذلك الغرض بداية من قدوم طفلهم إلى الحياة، وحتى التحاقهم بالعديد من الدورات التنقيفية والنقاشية، ورصد حالتهم الأسرية العامة تبعاً. وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن التحاق أي أسرة بالدورات والمقابلات الاستشارية والتنقيفية كان له أثر إيجابي على تلك الأسر، وبينت زيادة وعي الأسرة تجاه حالة إعاقة ابنها، وتحسن جودة الحياة العامة التي تحياها الأسرة، ورضاها عن وضعها العام نتيجة التحاقها بالدورات التنقيفية.

#### ثالثاً: تعليق عام على الدراسات السابقة

من خلال استعراض الدراسات السابقة وإلقاء نظرة فاحصة ودقيقة عليها نجد ما يلي:

أولاً: معظم تلك الدراسات اتجهت إلى تحديد أوضاع أسر الأطفال من ذوي الإعاقة ومسألة معاناة الوالدين - وخاصة الأمهات - من الضغط النفسي الذي تسهم به بشكل كبير المتطلبات الزائدة التي تفرضها إعاقة الطفل عليهم ودور الوالدين في تلبيتها، والقيام بشؤون الرعاية والاهتمام بالطفل والتي تتطلب قضاء معظم وقتها في ذلك، الأمر الذي يضطر الأبوان إلى تقليص تفاعلاتهما ونشاطاتهما الاجتماعية مما يترك أثراً سلبياً على نوعية الحياة الاجتماعية والانفعالية للوالدين، وبقيّة أفراد الأسرة. وأشارت معظم تلك الدراسات إلى أن الإعاقة تزيد من مستوى التوتر النفسي، وتقلل من مستوى التكيف لدى آباء وأمهات الأطفال من ذوي الإعاقة، وربما كانت الآثار المزعجة قريبة المدى للتوتر والآثار المرضية بعيدة المدى وراء تزايد الاهتمام بمثل هذه الدراسات، فنجد أن العيش اليومي مع طفل من ذوي الإعاقة يشكل عبئاً جسيماً ونفسياً لا نجده مع آباء الأطفال العاديين.

ثانياً: تشير نتائج العديد من تلك الدراسات إلى أن أحد المصادر الأساسية للضغوط النفسية لدى آباء وأمهات الأطفال من ذوي الإعاقة تتمثل في القلق بشأن مستقبل الطفل ومصيره، وأن هناك العديد من العوامل التي يمكن أن تؤثر على مستوى الضغوط النفسية لدى أولياء أمور الأطفال من ذوي الإعاقة مثل: تدني مستوي دخل الأسرة، والخلافات الزوجية، وانخفاض الدعم الاجتماعي (الرسمي وغير الرسمي).

ثالثاً: تشير نتائج بعض الدراسات إلى أن الأعباء المادية الإضافية والناجمة عن المتطلبات الطبية، والتأهيلية، والتعليمية المقدمة للطفل تمثل مصدراً من مصادر الضغوط النفسية، وأن نظرة الآخرين

الدونية للأسرة واتجاهاتهم السلبية نحو الطفل المعاق تمثل مصدراً آخرًا للضغوط النفسية لوالدي الطفل وأشقائه.

رابعاً: اتفقت معظم الدراسات السابقة على وجود علاقة طردية موجبة بين حاجات أسر الأطفال من ذوي الإعاقة والدعم المقدم لتلك الأسر والضغوط النفسية الواقعة على هذه الأسر، وأكدت علي أهمية المساندة الاجتماعية؛ لتخفيف الضغوط النفسية التي تعاني منها أسر هؤلاء الأطفال، حيث أكدت معظم الدراسات علي أنه كلما زاد الدعم الاجتماعي لتلك الأسر خفف ذلك من الضغوط النفسية، والمادية والعكس بالعكس.

خامساً: أكدت معظم الدراسات السابقة علي وجود عدد من المشكلات المشتركة التي تواجه أسر الأطفال من ذوي الإعاقة، وهي: أن وجود طفل من ذوي الإعاقة يسبب العزلة الاجتماعية للوالدين، وأن الطفل من ذوي الإعاقة يستنزف الكثير من وقت الوالدين في الرعاية، وأن الآباء والأمهات يصابوا بحالة من اليأس والملل والإحباط لوجود طفل من ذوي الإعاقة بالأسرة، وأن المشكلات النفسية تأتي في المرتبة الأولى ضمن المشكلات التي يتعرض لها آباء وأمهات الأطفال من ذوي الإعاقة.

سادساً: هناك إجماع من معظم هذه الدراسات أن هناك نقصاً حاداً في البرامج التدريبية المقدمة لأولياء أمور الأطفال المعاقين، حيث أن معظم البرامج المتوفرة تركز على تدريب هؤلاء الأطفال وليس على أولياء أمورهم، مما يجعل مشكلة الطفل المعاق تزداد سوءاً؛ وذلك لعدم معرفة أولياء الأمور كيفية التعامل مع الإعاقة، والتكيف معها.

سابعاً: عدم وجود دراسات محلية بسلطنة عمان تتناول العلاقة بين الضغوط النفسية لأولياء أمور الأطفال من ذوي الإعاقة والمتغيرات الخاصة بالطفل مثل عمر الطفل المعاق أو بالأسرة مثل المستوي الاقتصادي والمستوي التعليمي لأولياء الأمور، ومستوي احتياجات أولياء الأمور، على حد علم الباحث من خلال الدراسات التي اطلع عليها.

ثامناً: من الواضح في معظم الدراسات السابقة اختلاف حجم العينة من دراسة لأخرى حيث كانت في بعض الدراسات صغيرة وبعضها كبيرة بالإضافة لاختلاف المكان الذي أجريت فيه كل دراسة. كما يتضح في معظم الدراسات السابقة تنوع الأدوات المستخدمة، بجانب التنوع في الأساليب الإحصائية. تاسعاً: هناك اختلاف بين نتائج معظم الدراسات السابقة حول العلاقة بين الضغوط النفسية التي تتعرض لها أسر الأطفال من ذوي الإعاقة ودرجة إعاقة الطفل وعمره، والمستوى التعليمي والاقتصادي لتلك الأسر.

يري الباحث أن أوجه استفادته من الدراسات السابقة في الدراسة الحالية تتمثل في الآتي:

أولاً: تمت الاستفادة من الدراسات السابقة في صياغة الفروض واختيار المنهج الأكثر ملاءمة للدراسة الحالية.

ثانياً: من خلال من الدراسات السابقة تمكن الباحث من معرفة أي الأدوات مناسبة بشكل أفضل للدراسة الحالية.

ثالثاً: من خلال من الدراسات السابقة تمكن الباحث من إثراء الإطار النظري وإبراز أهمية البحث الحالي مع قلة البحوث التي تناولت الضغوط النفسية لأولياء أمور الأطفال من ذوي الإعاقة وعلاقتها بالمتغيرات التي تخص الطفل والأسرة، ومستوي احتياجات تلك الأسر مما يدعم أهمية هذا البحث ويبرز المشكلة التي يناقشها.

#### **موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة:**

تميزت هذه الدراسة عن سابقتها بمميزات على حسب رأي الباحث وهي:

- ١- دراسة مستوى الضغوط النفسية لأولياء أمور الأطفال من ذوي الإعاقة، وعلاقتها ببعض المتغيرات الخاصة بالطفل مثل عمر الطفل ودرجة إعاقة الطفل والخاصة بالأسرة مثل المستوى الاقتصادي والمستوي التعليمي لأولياء الأمور.
- ٢- دراسة مستوى الضغوط النفسية لأولياء أمور الأطفال من ذوي الإعاقة وعلاقتها باحتياجاتهم.
- ٣- تميزت أيضاً بدراسة الاحتياجات المعرفية والمادية والمجتمعية والاجتماعية لأولياء أمور الأطفال من ذوي الإعاقة، وترتيبها حسب أهمية كل منها لدي أولياء الأمور.
- ٤- الاختلاف عن الدراسات السابقة في حجم العينة ومواصفاتها.

#### **رابعاً: فرضيات الدراسة الحالية:**

في ضوء مشكلة الدراسة، وفي ضوء ما سبق عرضه من خلال الإطار النظري، وما أسفرت عنه نتائج الدراسات السابقة التي تم عرضها، يمكن صياغة فروض الدراسة الحالية علي النحو التالي:

**الفرضية التجريبية الأولى:** (توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط النفسية لدى أولياء أمور الأطفال من ذوي الإعاقة تبعاً لمتغير عمر الطفل).

**الفرضية التجريبية الثانية:** (توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط النفسية لدى أولياء أمور الأطفال من ذوي الإعاقة تبعاً لمتغير درجة إعاقة الطفل).

**الفرضية التجريبية الثالثة:** (توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط النفسية لدي أولياء أمور الأطفال من ذوي الإعاقة تبعاً لمتغير درجة المستوى التعليمي لولي الأمر سواء كان الأم أو الأب)

**الفرضية التجريبية الرابعة:** (توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط النفسية لدي أولياء أمور الأطفال من ذوي الإعاقة تبعاً لمتغير درجة مستوى دخل الأسرة)



## الفصل الثالث

### إجراءات الدراسة

أولاً : منهج الدراسة (المنهجية المستخدمة)

ثانياً : حدود الدراسة

ثالثاً: أدوات الدراسة (أدوات جمع البيانات)

رابعاً: أساليب المعالجة الإحصائية المستخدمة في الدراسة

### الفصل الثالث

#### (إجراءات الدراسة)

#### أولاً : منهج الدراسة (المنهجية المستخدمة):

يعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي لمناسبته لأغراض البحث لوصف وتحليل المتغيرات التابعة والمتغيرات المستقلة، من خلال التعرف على أهم المشكلات التي تعترض أولياء أمور الأطفال من ذوي الإعاقة، ويتناول البحث دراسات وأحداث وظواهر قائمة وموجودة ويعرفها، ويهدف إلى تجهيز بيانات لإثبات فروض معينة. ويذكر غازي حسين (١٩٩٤م : ١٨) أن المنهج الوصفي منهج يستند إلى وصف الظاهرة الطبيعية والاجتماعية كما هي. والباحث في استخدامه للمنهج الوصفي الذي يقوم بوصف الواقع كما هو إنما يقوم بوصفه بطريقة انتقائية واختيارية فهو يختار من الواقع المائل أمامه وينتقي ما يخدم غرضه في الدراسة، حيث يعتمد المنهج الوصفي على دراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كيفياً أو كمياً، فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطينا وصفاً رقمياً يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها، ودرجات ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى. (عبيدات، وعبدالحق، وعدس، ٢٠٠٧)

الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر الدراسة الاستطلاعية دراسة مسحية استكشافية، إذ هي مرحلة هامة في البحث العلمي نظراً لارتباطها المباشر بالميدان، مما يضيف صفة الموضوعية على البحث. (مجدي عبد العزيز إبراهيم، ٢٠٠٩م : ١٨٧)

كما أنها تسمح لنا بإعادة صياغة الفرضية و بناء أداة البحث، وبعد اختيار موضوع البحث تم الإعلان لجميع أهالي الأطفال الملتحقين بمركز الوفاء لتأهيل الأطفال المعاقين بشناس عن عقد لقاء داخل المركز، وأنه يتعلق بالتخطيط لعمل دراسة للوصول لحلول لمساعدتهم على التوافق مع الضغوط النفسية التي يمكن أن يتعرضوا لها، والتعامل الصحيح مع أبنائهم من ذوي الإعاقة، وقد حضر اللقاء (٨٠) من أولياء الأمور علي عدة مرات خلال أسبوعين متتاليين. وبعد اللقاء معهم تم التوصل إلي أن معظمهم سوف يخدم موضوع البحث، وبعد الحصول على الموافقة من العينات تم الوصول إلى التقنيات والأدوات التي يمكن أن تخدم البحث، ومن ثم تم إعلام أولياء الأمور بالهدف المتمثل في هذا البحث العلمي، وبعد استكمال الشروط تم الشروع في البحث على مجموعة البحث المتمثلة في العينة المختارة عشوائيا والتي قوامها (٤٥) فردا من الآباء والأمهات

#### ثانياً : حدود الدراسة:

أ. من حيث الموضوع: الضغوط النفسية لدي الأسرة العمانية نتيجة وجود طفل من ذوي الإعاقة وعلاقة ذلك ببعض المتغيرات واحتياجات الأسرة المعرفية والمادية والمجتمعية والاجتماعية.

ب. من حيث البعد المكاني: يشمل البحث أولياء أمور الأطفال من ذوي الإعاقة بولاية شناس بشكل عام، والمتريدين منهم علي مركز الوفاء لتأهيل الأطفال المعاقين بشناس بشكل خاص، وأسباب اختيار المكان هي:

- ١- ترحيب إدارة المركز وكادر العمل به بتطبيق الدراسة وتقديم المساعدة والتسهيلات اللازمة.
- ٢- تردد غالبية أولياء أمور الأطفال من ذوي الإعاقة بالولاية علي المركز، كونه المركز الوحيد بالولاية الذي يقدم خدمات العلاج والتأهيل لهؤلاء الأطفال.
- ٣- تنوع حالات الإعاقات بالمركز، حيث تتوفر بأقسامه المختلفة جميع أنواع الإعاقات الذهنية والحركية والإعاقات المتعددة.
- ٤- توافر الأعداد المناسبة التي تمكن الباحث من تطبيق أداة الدراسة علي أكبر عدد من الآباء والأمهات.

٥- ملاحظة الباحث لانتشار بعض المشكلات والضغوط التي يعاني منها معظم أولياء الأمور المتريدين علي المركز، والتي تم التعرف عليها وملاحظتها من خلال التواجد والعمل داخل المركز خلال السنوات الماضية.

٦- إدارة المركز والعاملين به يسعوا إلي التغيير والتجديد والتطوير دائما، والوصول بالخدمات المقدمة للأطفال وأسره لأفضل المستويات، مما يساعد علي تحقيق أهداف البحث والدراسة.

ج. من حيث البعد الزمني: بداية من شهر مايو ٢٠١٩م وحتى منتصف شهر أكتوبر ٢٠١٩م.

د. من حيث العنصر البشري وعينة الدراسة(مجتمع الدراسة وعينتها):

تم تطبيق البحث والدراسة باستخدام المسح الشامل لآباء وأمهات الأطفال الملتحقين بمركز الوفاء لتأهيل الأطفال المعاقين بشناس، حيث تكون مجتمع الدراسة من جميع أسر الأطفال من ذوي الإعاقة بولاية شناس، وشملت عينة الدراسة (٤٥) أسرة منهم، يوضح جدول (١) تفاصيلهم ومواصفاتهم، بحيث تتوفر فيهم الشروط التالية:

- أن تشمل العينة أولياء الأمور من الجنسين (آباء وأمهات)
- أن تشمل العينة أولياء أمور لأطفال من ذوي الإعاقة من أعمار مختلفة
- أن تشمل العينة أولياء أمور لأطفال يعانون من درجات إعاقاة متفاوتة (بسيطة ومتوسطة وشديدة)
- أن تشمل العينة أولياء أمور لأطفال يعانون من إعاقات مختلفة (حركية وذهنية ومتعددة)
- أن تشمل العينة أولياء أمور من مستويات دراسية (تعليمية) مختلفة
- أن تشمل العينة أولياء أمور من مستويات معيشية (اقتصادية) مختلفة.

جدول (١) الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة

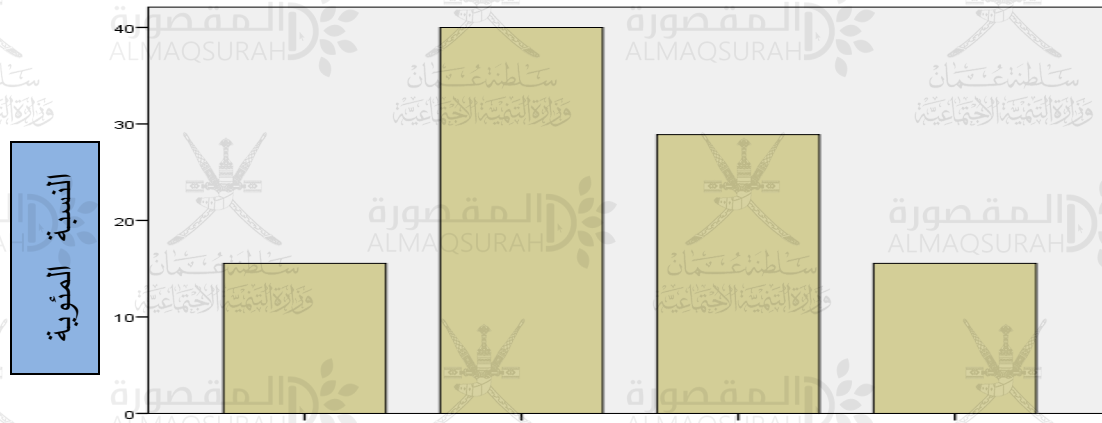
الخصائص الديموغرافية	الصفة	التكرار	النسبة %
الصلة بالطفل	الأم	٢٩	٦٤,٤
	الأب	١٦	٣٥,٦
	المجموع	٤٥	١٠٠
جنس الطفل	ذكر	٣١	٦٨,٩
	أنثى	١٤	٣١,١
	المجموع	٤٥	١٠٠
عمر الطفل	أقل من سنتين	٧	١٥,٦
	من ٢ - ٦ سنوات	١٨	٤٠
	من ٦ - ١٢ سنوات	١٣	٢٨,٩
	أكبر من ١٢ سنة	٧	١٥,٦
نوع إعاقاة الطفل	المجموع	٤٥	١٠٠
	حركية	١٩	٤٢,٢
	ذهنية	١٧	٣٧,٨
	إعاقات متعددة	٩	٢٠
	المجموع	٤٥	١٠٠
درجة إعاقاة الطفل	شديدة جدا	٢	٤,٤
	شديدة	٩	٢٠
	متوسطة	٢٢	٤٨,٩

المقصورة ALMAQSURAH	بسيطة	١٢	٢٦,٧
المقصورة ALMAQSURAH	المجموع	٤٥	١٠٠
المقصورة ALMAQSURAH	غير متعلم	٣	٦,٧
المقصورة ALMAQSURAH	الإعدادية	١٢	٢٦,٧
المقصورة ALMAQSURAH	الثانوية	٢٤	٥٣,٣
المقصورة ALMAQSURAH	تعليم جامعي	٦	١٣,٣
المقصورة ALMAQSURAH	المجموع	٤٥	١٠٠
المقصورة ALMAQSURAH	غير متعلمة	٦	١٣,٣
المقصورة ALMAQSURAH	الإعدادية	١٢	٢٦,٧
المقصورة ALMAQSURAH	الثانوية	١٧	٣٧,٨
المقصورة ALMAQSURAH	تعليم جامعي	١٠	٢٢,٢
المقصورة ALMAQSURAH	المجموع	٤٥	١٠٠
المقصورة ALMAQSURAH	منخفض	١١	٢٤,٤
المقصورة ALMAQSURAH	متوسط	٣٠	٦٦,٧
المقصورة ALMAQSURAH	مرتفع	٤	٨,٩
المقصورة ALMAQSURAH	المجموع	٤٥	١٠٠

ويتضح من الجدول السابق ما يلي:

- متغير عمر الطفل: جاءت الفئة العمرية (من ٢ - ٦ سنوات) بالمرتبة الأولى وقد بلغ عدد تكراراتها (١٨)، بنسبة (٤٠%) بينما جاءت الفئة العمرية (من ٦ - ١٢ سنوات) بالمرتبة الثانية وقد بلغ عدد تكراراتها (١٣)، بنسبة (٢٨,٩%) بينما جاءت الفئات العمرية لأقل من سنتين وأكثر من ١٢ سنة بالمرتبة الثالثة وقد بلغ تكرار كل منهما (٧)، بنسبة (١٥,٦%)، والشكل رقم (١) يوضح نسبة كل فئة عمرية للأطفال من ذوي الإعاقة بعينة الدراسة.

شكل رقم (١) يوضح متغير عمر الطفل طبقاً لنسبة كل فئة عمرية.



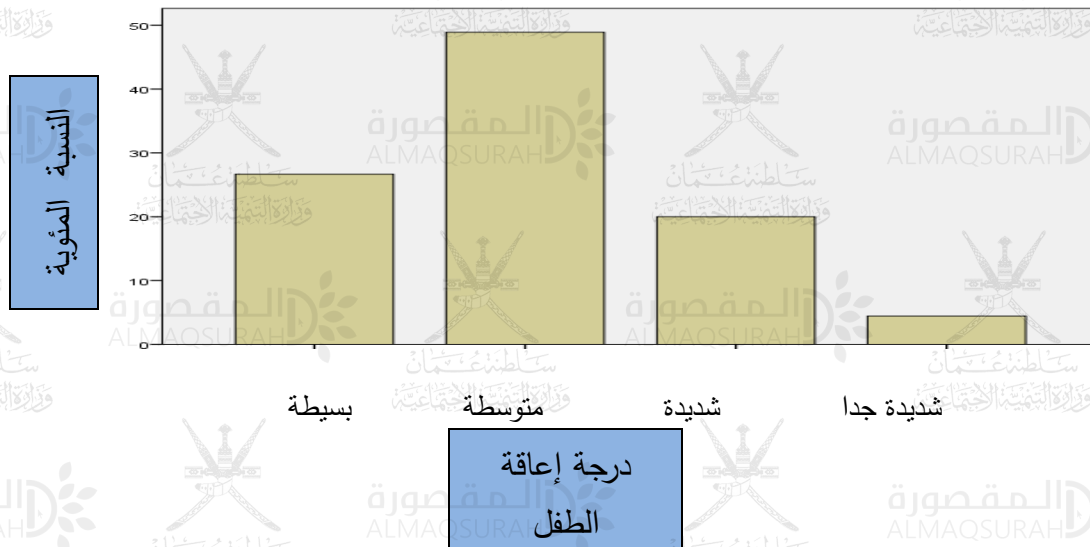


أكبر من ١٢ سنة من ٦ إلى ١٢ سنة من ٢ إلى ٦ سنوات أقل من سنتين

#### عمر الطفل

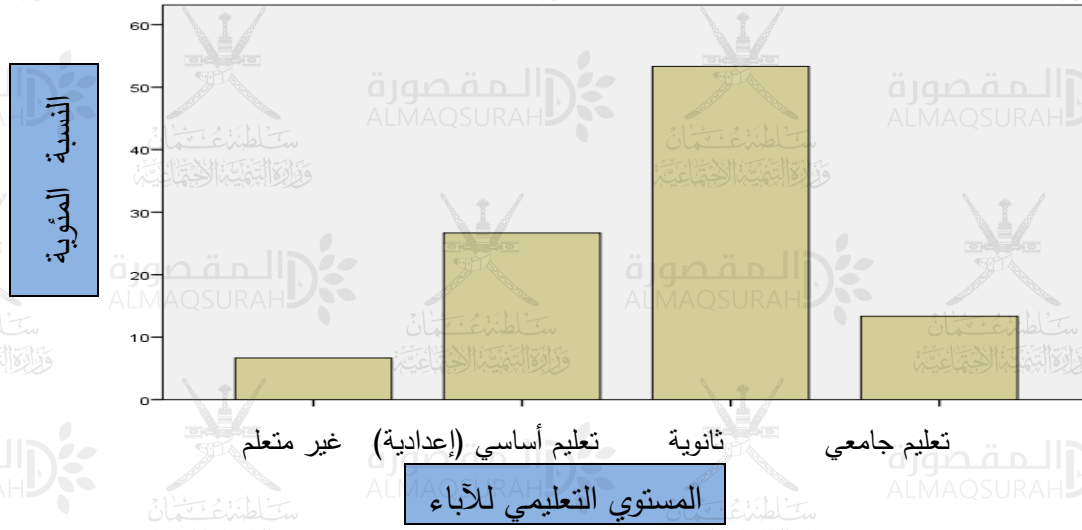
- متغير درجة إعاقة الطفل: وتشمل درجة إعاقة (متوسطة) في المرتبة الأولى حيث بلغ عدد تكراراتها (٢٢)، بما نسبته (٤٨،٩%)، بينما جاءت درجة الإعاقة (بسيطة) بالمرتبة الثانية بتكرارات بلغ عددها (١٢)، بنسبة (٢٦،٧%)، وجاءت درجة الإعاقة (شديدة) بالمرتبة الثالثة بتكرار بلغ عدده (٩)، بنسبة (٢٠%)، في حين جاء مستوى درجة الإعاقة (شديدة جدا) بتكرارات بلغت (٢) فقط، بنسبة مقدارها (٤،٤%)، والشكل رقم (٢) يوضح نسبة كل درجة من درجات الإعاقة للأطفال بعينة الدراسة.

شكل رقم (٢) يوضح متغير درجة إعاقة الطفل طبقا لنسبة درجات الإعاقة.



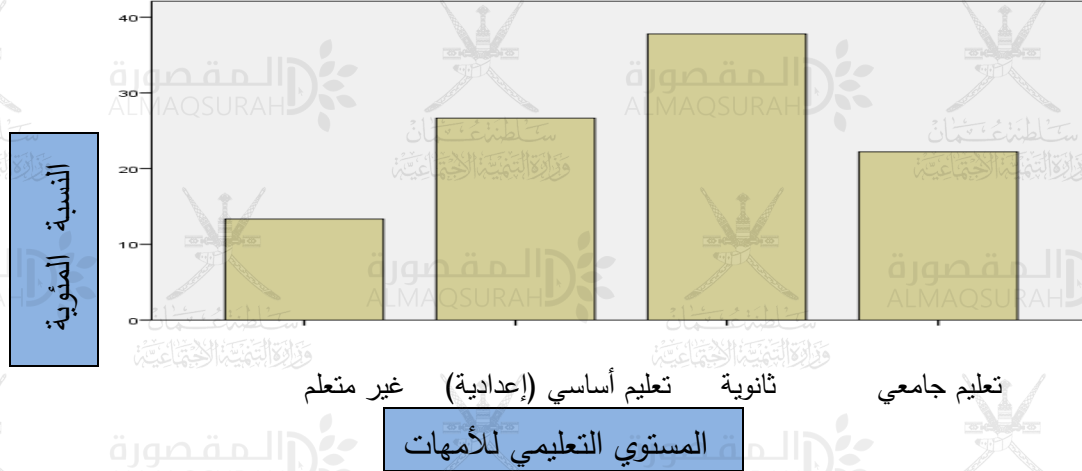
- متغير المستوى التعليمي للأب: فقد حاز مستوى (الثانوية) على أعلى نسبة حيث بلغت عدد تكراراته (٢٤) بما نسبته (٥٣،٣%)، في حين جاء مستوى التعليم الأساسي (الإعدادية) في المرتبة الثانية بعدد تكرارات (١٢) ونسبة بلغت (٢٦،٧%)، واحتل مستوى (تعليم جامعي) المرتبة الثالثة بعدد تكرارات (٦) ونسبة بلغت (١٣،٣%)، وجاءت المرتبة الأخيرة من نصيب مستوي (غير متعلم) حيث جاء بتكرار (٢) فقط ونسبة بلغت (٦،٧%). وهي متفاوتة بعض الشيء لكنها بالمحصلة نسب تمثل مؤهلات علمية لمجتمع وبالتالي يفترض أن لا تكون متساوية، والشكل رقم (٣) يوضح نسبة كل مستوي من المستويات التعليمية للآباء بعينة الدراسة.

شكل رقم (٣) يوضح متغير المستوى التعليمي للأب.



- متغير المستوى التعليمي للأم: فقد حاز مستوى (الثانوية) على المرتبة الأولى حيث بلغت عدد تكراراته (١٧) بما نسبته (٣٧،٨٪)، في حين جاء في المرتبة الثانية مستوى التعليم الأساسي (الإعدادية) بتكرار بلغ (١٢) ونسبة بلغت (٢٦،٧٪)، بينما جاء في المرتبة الثالثة مستوى (تعليم جامعي) بعدد تكرارات (١٠) ونسبة بلغت (٢٢،٢٪)، بينما سجل مستوى (غير متعلم) تكرار مقداره (٦) بنسبة بلغت (١٣،٣٪)، والشكل رقم (٤) يوضح نسبة كل مستوي من المستويات التعليمية للأمهات بعينة الدراسة.

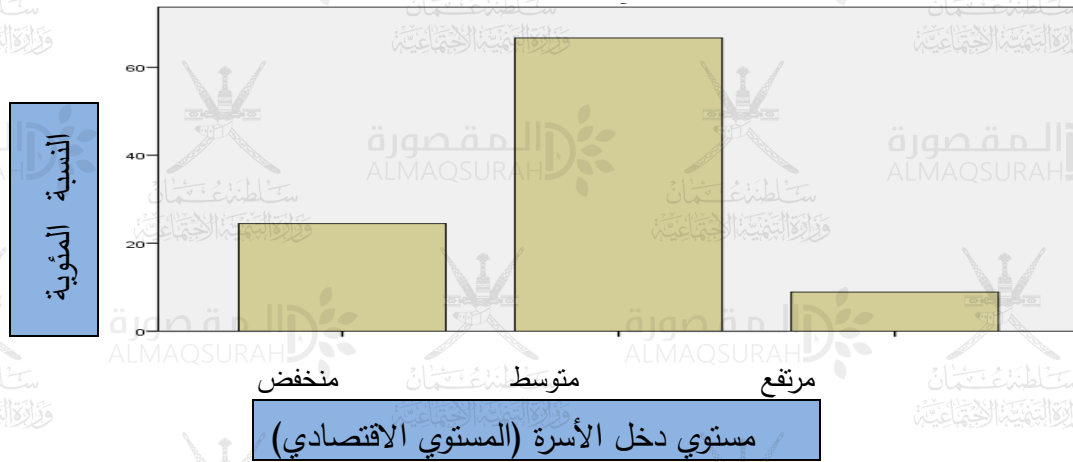
شكل رقم (٤) يوضح متغير المستوى التعليمي للأم.



- متغير المستوى الاقتصادي للأسرة (مستوي الدخل): جاء مستوي الدخل (متوسط) بالمرتبة الأولى وقد بلغ عدد تكراره (٣٠) ونسبة مقدارها (٦٦،٦٧٪)، بينما جاء مستوي الدخل (منخفض) بالمرتبة الثانية وقد بلغ عدد تكراره (١١) ونسبة مقدارها (٢٤،٤٤٪)، بينما جاء مستوي الدخل (مرتفع) بالمرتبة الثالثة بتكرار مقداره (٤) ونسبة مقدارها (٨،٨٩٪)، والشكل رقم (٥) يوضح نسبة كل مستوي من المستويات الاقتصادية للأسر بعينة الدراسة.



شكل رقم (٥) يوضح متغير المستوى الاقتصادي للأسرة.



### الأسباب في اختيار عينة البحث:

اختار الباحث شريحة أولياء أمور الأطفال من ذوي الإعاقة للآتي:-

- يأمل أن يسلط الضوء على هذه الشريحة حتى يزداد الاهتمام بها وبمعاناتها وتقديم المساعدة اللازمة لها حتى تعيش في سلام نفسي وفي بيئة خالية من المعاناة والضغوط النفسية، وللتأكيد على أهمية توفير الاحتياجات اللازمة لهم ولأبنائهم من ذوي الإعاقة، والتي لا تتمثل فقط في الاحتياجات المادية بل تمتد لتشمل الاحتياجات المعرفية والمجتمعية والاجتماعية.
- ندرة البحوث المحلية في سلطنة عمان التي تناولت هذه الشريحة بالدراسة من ناحية الضغوط النفسية وعلاقتها بالمتغيرات الخاصة بالطفل أو الأسرة، واحتياجات تلك الأسر على حسب رأي الباحث.
- يأمل الباحث من خلال تناوله لهذه الدراسة أن يكون قد وفر من خلال هذا البحث وسيلة للتخفيف من معاناة تلك الأسر من خلال ما يحصل عليه من نتائج يمكن أن تصل بنا إلي حلول للمشكلات التي تعاني منها هذه الشريحة من المجتمع.

### ثالثاً : أدوات الدراسة (أدوات جمع البيانات):

يحتوي هذا البحث على ثلاثة أدوات لجمع البيانات وهي:

#### أولاً: استمارة البيانات الأولية:

صمم الباحث استمارة البيانات الأولية للحصول على المعلومات الأولية عن عينة الدراسة، ومرفق بها إرشادات تطبيق المقاييس، وتضمنت الاستمارة الآتي: الصلة بالطفل (الأب أو الأم)، اسم الطفل، جنس الطفل، عمر الطفل، نوع إعاقة الطفل، درجة إعاقة الطفل، المستوى التعليمي للأب، المستوى التعليمي للأم، مستوى دخل الأسرة، عدد الأطفال بالأسرة (الأطفال الأصحاء، الأطفال من ذوي الإعاقة).

ثانياً: مقياس الضغوط النفسية (من إعداد زيدان أحمد السرطاوي وعبد العزيز السيد الشخص ١٩٩٨م)، وتم اتخاذ الإجراءات التالية لإعداد المقياس وتقنيته:

١- قام الباحث بمراجعة ما أمكن الحصول عليه من أفكار أو آراء أو نظريات ودراسات حول الضغوط النفسية عامة، وتلك المتعلقة بالإعاقة بصفة خاصة.

٢- قام الباحث بالاطلاع على ما توفر من مقاييس حول الضغوط النفسية في مجال التربية الخاصة مثل موراكو وآخرون (Moracco et al, 1981)، هدسون وميجر (Hudson and Mengher, 1983)، هيجبي ودونيل (Higbee and Dwineel, 1988)، وسكوت (Scoot, 1989)، ومقياس الضغوط النفسية من إعداد زيدان أحمد السرطاوي وعبد العزيز الشخص (١٩٩٨).

٣- وقع اختيار الباحث علي مقياس الضغوط النفسية من إعداد السرطاوي وعبد العزيز الشخص (١٩٩٨).

٤- تم التأكد من صدق المقياس وثبات درجاته حيث وجد الباحث أن المقياس يتمتع بمستوي جيد من الصدق، فقد ظهرت دلالات صدق المقياس من خلال قدرته علي التمييز بين أولياء أمور الأطفال المعاقين من حيث مستوي الضغط النفسي الذي يتعرضون له، وذلك من خلال دراسة الشخص وزيدان (١٩٩٨).

ولقد قام معالي (٢٠٠٣) بالتحقق من الصدق المنطقي لمقياس الضغوط النفسية للسرطاوي وعبد العزيز الشخص، والمستخدم في الدراسة الحالية، وذلك من خلال عرضه على عشرة من المحكمين من المختصين وطلبة دكتوراه الإرشاد النفسي، لمعرفة آرائهم حول ملائمة، ووضوح كل فقرة من فقرات المقياس.

وفيما يتعلق بثبات درجات المقياس تم حسابه باستخدام معادلة كرونباخ ألفا من قبل كل من الشخص والسرطاوي وكانت النتائج تشير إلي أن الثبات مقبول للمقياس الكلي والمقاييس الفرعية.

وقام معالي (٢٠٠٣) بتقدير ثبات المقياس بصورته النهائية باستخدام طريقة الاتساق الداخلي باستخدام معادلة كرونباخ ألفا، حيث بلغت درجة معامل الاتساق الداخلي (٠,٩٣) للدرجة الكلية، في حين تراوحت ما بين (٠,٦٤ - ٠,٩١) لعوامل المقياس السبعة.

وبقصد التأكد من صدق المقياس وملاءمته لهدف الدراسة الحالية، تم اللجوء إلي الصدق المنطقي أو ما يعرف بصدق المحتوى، حيث قام الباحث بعرضه علي (٥) من العاملين في مجال التربية الخاصة وتأهيل الأطفال من ذوي الإعاقة بسلطنة عمان والمتصلين بأولياء أمور هؤلاء الأطفال بشكل مباشر، بهدف التأكد من مناسبة المقياس لهدف الدراسة، وسلامة الصياغة اللغوية للفقرات ومدى انتمائها للأبعاد التي وضعت لقياسها، كما قام الباحث بعرض المقياس علي عدد من الآباء والأمهات بلغ عددهم (٩) من الآباء والأمهات المترددين علي المركز وذلك لاختبار مدى سهولة العبارات ومدى فهمها وكذلك طريقة استجابتهم لها.

وبعد ذلك أجريت بعض التعديلات المناسبة علي بعض فقرات المقياس، حيث تم التعديل علي بعض المصطلحات من قبل الباحث بما لا يتعارض مع محتوى المقياس ولا يؤثر علي الخصائص السيكميترية للمقياس (الصدق والثبات)، مع الإشارة إلي أن المقياس بصورته الحالية لا يختلف كثيراً من حيث الجوهر عن المقياس الأصلي حيث أنه لم يتم حذف أو إضافة أية فقرة، واقتصرت التعديلات فقط علي بعض التعديلات اللغوية بما يتناسب مع البيئة العمانية.

وللتأكد من صلاحية المقياس ومدي ثباته لتحقيق أهداف الدراسة الحالية قام الباحث باستخدام طريقة إعادة الاختبار عن طريق تطبيق المقياس علي عينة قوامها (١٢) من الآباء والأمهات المترددين علي المركز، والتي تتوفر فيهم شروط اختيار عينة الدراسة، ثم إعادة تطبيق المقياس مرة أخرى بعد مرور شهر، وباستخدام معامل ارتباط بيرسون لقياس درجة الارتباط بين الاستجابات في التطبيقين الأول والثاني، بلغ معامل الارتباط (٠،٩٤) وهو معامل يشير إلي ثبات الأداة، وصلاحيتها للتطبيق علي الدراسة الحالية.

وفي ضوء ما تقدم، تُعد البيانات التي يتم الحصول عليها من خلال تطبيق تلك الأداة على أفراد العينة صالحة لأغراض التحليل الإحصائي وحساب المؤشرات الإحصائية لغرض الإجابة عن أسئلة الدراسة. ٥- تم استخدام المقياس للتحقق من الفرضيات المتنبأة، ويتكون المقياس من سبعة أبعاد لقياس الضغوط النفسية:

- البعد الأول (الأعراض النفسية والعضوية): يتضمن هذا البعد المشاعر النفسية المتعددة التي يعيشها والدي الطفل المعاق، من حزن، ولوم النفس، وقلق، وتوتر، ويشمل الفقرات من (١-٢٠).  
- البعد الثاني (مشاعر اليأس والإحباط): يتضمن هذا البعد ما يعانيه والدي الطفل المعاق من مشاعر اليأس، والإحباط، التي تترتب على وجود طفل معاق بالأسرة، ويشمل الفقرات من (٢١-٣٤).  
- البعد الثالث (المشكلات المعرفية والنفسية للطفل): يتضمن هذا البعد مشاعر القلق، والتوتر التي تصيب والدي الطفل المعاق بسبب المشكلات المعرفية والنفسية لطفلهما المعاق، ويشمل الفقرات من (٣٥-٤٧).

- البعد الرابع (المشكلات الأسرية والاجتماعية): يتضمن هذا البعد المشكلات التي يعاني منها الوالدان في علاقاتهما الاجتماعية، ويشمل الفقرات من (٤٨-٥٢).

- البعد الخامس (القلق على مستقبل الطفل): يتضمن هذا البعد مشاعر الخوف، والقلق على مستقبل الطفل المعاق عندما يكبر، وذلك لإدراك الوالدين بأن طفلهما سوف يقضي حياته معاقاً، ويشمل الفقرات من (٥٣-٦٥).

- البعد السادس (مشكلات الأداء الاستقلالي للطفل): يتضمن هذا البعد مشاعر القلق، والألم التي يعيشها والدي الطفل المعاق بسبب الصعوبة في أداء الوظائف الاستقلالية الضرورية للحياة، ويشمل الفقرات من (٦٦-٧٣).

- البعد السابع (عدم القدرة على تحمل أعباء الطفل): يتضمن هذا البعد المشكلات التي يعاني منها الوالدان في المهام الإضافية والمتطلبات التي يحتاجها الطفل المعاق، ويشمل الفقرات من (٧٤-٨٠). أما طريقة الإجابة فتكون في المربع الذي ينتمي إلى درجة انطباق الفقرة بوضع إشارة (✓)، ويتم تعريف أداة الدراسة إجرائياً بأنها الدرجات التي يتحصل عليها أفراد الدراسة في مقياس الضغوط النفسية، وتتراوح درجاته من (١-٥)، ويتم تصحيح المقياس بوضع الدرجة المناسبة لكل فقرة بموجب إجابة أفراد العينة حيث تم توزيع الأوزان علي بدائل الإجابة، كما هو موضح في الجدول رقم (٢).

الجدول رقم (٢) بدائل الإجابة وأوزان الفقرات

بدائل الإجابة	لا يحدث مطلقاً	يحدث نادراً	يحدث أحياناً	يحدث غالباً	يحدث دائماً
وزن البند	١	٢	٣	٤	٥
الدرجة الكلية	٨٠	١٦٠	٢٤٠	٣٢٠	٤٠٠

ويمكن استخراج الدرجة الكلية على المقياس بجمع الدرجات التي تمثل مستويات الضغوط على فقرات المقياس، وتتراوح الدرجة الكلية على المقياس بأكمله من (٨٠-٤٠٠) درجة، حيث تمثل (٨٠) الحد الأدنى وهي أقل درجة محتملة للمقياس، في حين تمثل (٤٠٠) الحد الأعلى وهي أعلى درجة محتملة للمقياس.

ويشير ارتفاع الدرجات التي يحصل عليها ولي الأمر علي أبعاد المقياس إلي تعرض الأسرة لضغوط نفسية حادة وارتفاع مستوى الضغوط النفسية لديهم بسبب وجود طفل من ذوي الإعاقة.

ثالثاً: مقياس احتياجات أولياء الأمور (من إعداد زيدان أحمد السرطاوي وعبد العزيز السيد الشخص ١٩٩٨م)

تم اتخاذ الإجراءات التالية لإعداد المقياس وتقنيته :

١- تمت مراجعة ما أمكن الحصول عليه من أفكار أو آراء أو نظريات ودراسات حول احتياجات أولياء الأمور عامة، وتلك المتعلقة بأولياء أمور الأطفال من ذوي الإعاقة بصفة خاصة.

٢- تم الاطلاع على ما توفر من مقاييس حول احتياجات أولياء أمور الأطفال من ذوي الإعاقة، مثل مقياس حاجات أسر ذوي الحاجات الخاصة لبيلي وسمنسون (Bailey & Simeonsson) ، ومقياس

احتياجات أولياء الأمور من إعداد السرطاوي وعبد العزيز الشخص (١٩٩٨)، وتم اختيار مقياس احتياجات أولياء الأمور من إعداد السرطاوي وعبد العزيز الشخص.

٣- تم التأكد من صدق المقياس وثبات درجاته، حيث يتمتع المقياس بمستوي جيد من الصدق، فقد ظهرت دلالات صدق المقياس من خلال قدرته علي التمييز بين أولياء أمور الأطفال المعاقين من حيث مستوي الاحتياجات المعرفية والمادية والمجتمعية والاجتماعية، وذلك من خلال دراسة الشخص وزيدان (١٩٩٨).

وفيما يتعلق بثبات درجات المقياس تم حسابه باستخدام معادلة كرونباخ ألفا من قبل كل من الشخص والسرطاوي وكانت النتائج تشير إلي أن الثبات مقبول للمقياس الكلي والمقاييس الفرعية.

ويقصد التأكد من صدق المقياس وملاءمته لهدف الدراسة الحالية، تم اللجوء إلي الصدق المنطقي أو ما يعرف بصدق المحتوي، وذلك بعرضه علي (٥) من العاملين في مجال التربية الخاصة وتأهيل الأطفال من ذوي الإعاقة بسلطنة عمان والمتصلين بأولياء أمور هؤلاء الأطفال بشكل مباشر، بهدف التأكد من مناسبة المقياس لهدف الدراسة، وسلامة الصياغة اللغوية للفقرات ومدي انتمائها للأبعاد التي وضعت لقياسها. كما قام الباحث بعرض المقياس علي عدد من الآباء والأمهات بلغ عددهم (٩) من الآباء والأمهات المترددين علي المركز وذلك لاختبار مدي سهولة العبارات ومدي فهمها وكذلك طريقة استجابتهم لها.

وأجريت بعض التعديلات المناسبة علي بعض فقرات المقياس، حيث تم التعديل علي بعض المصطلحات من قبل الباحث بما لا يتعارض مع محتوى المقياس ولا يؤثر علي الخصائص السيكميترية للمقياس (الصدق والثبات)، مع الإشارة إلي أن المقياس بصورته الحالية لا يختلف كثيرا من حيث الجوهر عن المقياس الأصلي حيث أنه لم يتم حذف أو إضافة أية فقرة، واقتصرت التعديلات فقط علي بعض التعديلات اللغوية بما يتناسب مع البيئة العمانية.

وللتأكد من صلاحية المقياس ومدي ثباته لتحقيق أهداف الدراسة الحالية قام الباحث باستخدام طريقة إعادة الاختبار عن طريق تطبيق المقياس علي عينة قوامها (١٢) من الآباء والأمهات المترددين علي المركز، والتي تتوفر فيهم شروط إختيار عينة الدراسة، ثم إعادة تطبيق المقياس مرة أخرى بعد مرور شهر، وباستخدام معامل ارتباط بيرسون لقياس درجة الارتباط بين الاستجابات في التطبيقين الأول والثاني، بلغ معامل الارتباط (٠,٩٢)، وهو معامل يشير إلي ثبات الأداة، وصلاحيتها للتطبيق علي الدراسة الحالية.

وفي ضوء ما تقدم، تُعد البيانات التي يتم الحصول عليها من خلال تطبيق تلك الأداة علي أفراد العينة صالحة لأغراض التحليل الإحصائي وحساب المؤشرات الإحصائية لغرض الإجابة عن أسئلة الدراسة.

٤- تم استخدام المقياس بهدف التحقق من الفرضيات المتنبأة في الدراسة، ويتكون المقياس من أربعة أبعاد

لقياس احتياجات أولياء أمور الأطفال من ذوي الإعاقة وهي:

- البعد الأول (الاحتياجات المعرفية) ويشمل الفقرات من (١-١١).

- البعد الثاني (الدعم المادي) ويشمل الفقرات من (١٢-١٦).



- البعد الثالث (الدعم المجتمعي) ويشمل الفقرات من (١٧-٢١).

- البعد الرابع (الدعم الاجتماعي) ويشمل الفقرات من (٢٢-٢٥).

أما طريقة الإجابة فتكون في المربع الذي ينتمي إلى درجة انطباق الفقرة بوضع إشارة (√)، ويتم تعريف أداة الدراسة إجرائياً بأنها الدرجات التي يتحصل عليها أفراد الدراسة في مقياس الضغوط النفسية، وتتراوح درجاته من (١-٥)، ويتم تصحيح المقياس بوضع الدرجة المناسبة لكل فقرة بموجب إجابة أفراد العينة حيث تم توزيع الأوزان علي بدائل الإجابة، كما هو موضح في الجدول رقم (٣).

الجدول رقم (٣) بدائل الإجابة وأوزان الفقرات

بدائل الإجابة	متوفر دائماً	متوفر بدرجة كبيرة	متوفر بدرجة متوسطة	متوفر بدرجة قليلة	غير متوفر إطلاقاً
وزن البند	١	٢	٣	٤	٥
الدرجة الكلية	٢٥	٥٠	٧٥	١٠٠	١٢٥

ويمكن استخراج الدرجة الكلية على المقياس بجمع الدرجات التي تمثل مستوي احتياجات أولياء الأمور على فقرات المقياس، وتتراوح الدرجة الكلية على المقياس بأكمله من (٢٥-١٢٥) درجة، حيث تمثل (٢٥) الحد الأدنى وهي أقل درجة محتملة للمقياس، في حين تمثل (١٢٥) الحد الأعلى وهي أعلى درجة محتملة للمقياس، ويشير ارتفاع الدرجات التي يحصل عليها ولي الأمر علي أبعاد المقياس إلي ارتفاع مستوى احتياجات الأسرة بسبب وجود طفل من ذوي الإعاقة ضمن أفراد الأسرة.

#### رابعاً: أساليب المعالجة الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

تم التنسيق مع كافة الأقسام بالمركز لتسهيل عملية تطبيق الدراسة على أولياء الأمور المشاركين، حيث تم تحديد مواعيد لإجراء لقاءات مع أولياء الأمور وشرح أهمية الموضوع لهم وكيفية الإجابة علي أسئلة الدراسة، وذلك على مدار شهرين، ومن ثم تم تطبيق أدوات الدراسة عليهم، وبعد ذلك تم اختبار فرضيات الدراسة بمعالجة البيانات إحصائياً، حيث تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية، للدرجات المتحققة لأفراد عينة الدراسة ومعالجة بيانات الدراسة باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية - (SPSS).

## الفصل الرابع

### عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

أولاً: تحليل وتفسير نتائج استجابات عينة الدراسة تجاه الضغوط النفسية التي يتعرضون له

ثانياً: تحليل وتفسير نتائج استجابات عينة الدراسة تجاه الاحتياجات المعرفية والمادية والمجتمعية والاجتماعية التي يحتاجون إليها

ثالثاً: أهمية نتائج البحث وكيف يتم الاستفادة منها



## الفصل الرابع

### (عرض نتائج الدراسة ومناقشتها)

أولاً: تحليل وتفسير نتائج استجابات عينة الدراسة تجاه الضغوط النفسية التي يتعرضون لها:

#### عرض ومناقشة نتائج الفرضية الأولى:

الفرض العدمي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط النفسية لدى أولياء أمور الأطفال من ذوي الإعاقة تبعاً لمتغير عمر الطفل عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$ .

الفرض البديل (التجريبي): توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط النفسية لدى أولياء أمور الأطفال من ذوي الإعاقة تبعاً لمتغير عمر الطفل عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$ .

للتحقق من صحة الفرضية الحالية استخدم الباحث اختبار كروسكال واليس (Kruskal-Wallis) test والجداول أدناه توضح ذلك:

جداول رقم (٤) و (5) توضح نتيجة اختبار الفرضية الأولى.

جدول رقم (4)

العمر	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	أقل قيمة	أعلى قيمة
أقل من سنتين	١٤٩,٩	٦٠,٧	٨٠	٢٥٠
من سنتين - ٦ سنوات	١٨٣,٤	٦٩,٢	٩٢	٣١٠
من ٦ سنوات - ١٢ سنة	١٦٠,٥	٤٣,٣	١٠٦	٢٤٥
أكبر من ١٢ سنة	١٣٥	٣٢,٢	٩٦	١٧٨

جدول رقم (5)

العمر	متوسط الرتب	إحصائي الاختبار	الاحتمال Sig.(P.Value)
أقل من سنتين	٢٠	٣,٠٠٨	٠,٣٩٠
من سنتين - ٦ سنوات	٢٦,٤		
من ٦ سنوات - ١٢ سنة	٢٣,٢		
أكبر من ١٢ سنة	١٧		

بالنظر لنتائج هذا الاختبار نجد أن قيمة الاحتمال (Sig.) تساوي ٠,٣٩٠ (بما يمثل ٣٩%) وهي أكبر من مستوى دلالة الفرض العدمي  $\alpha = 0.05$  (والذي يمثل ٥%)، وبالتالي فإننا نقبل الفرض العدمي الذي ينص علي أنه لا يوجد فروقاً في مستوى الضغوط النفسية لدى أولياء أمور الأطفال من ذوي الإعاقة، تبعاً لمتغير عمر الطفل المعاق ونرفض الفرض التجريبي الذي ينص علي أنه يوجد فروقاً في مستوى الضغوط النفسية لأولياء أمور الأطفال من ذوي الإعاقة تبعاً لمتغير عمر الطفل المعاق. وتتفق نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة جنيفر وآخرون (Jennifer et al, 2000) التي أشارت إلى عدم وجود علاقة بين مستوى الضغوط النفسية لدى أسر الأطفال المعاقين ومتغير عمر الطفل المعاق.

#### عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثانية:

الفرض العدمي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوي الضغوط النفسية لدى أولياء أمور الأطفال من ذوي الإعاقة تبعاً لمتغير درجة إعاقة الطفل عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$ .  
الفرض البديل (التجريبي): توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوي الضغوط النفسية لدى أولياء أمور الأطفال من ذوي الإعاقة تبعاً لمتغير درجة إعاقة الطفل عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$ .  
للتحقق من صحة الفرضية الحالية استخدم الباحث اختبار كروسكال واليس (Kruskal-Wallis) test والجداول أدناه توضح ذلك:

جداول رقم (٦) و (٧) توضح نتيجة إختبار الفرضية الثانية.

#### جدول رقم (6)

درجة الإعاقة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	أقل قيمة	أعلى قيمة
بسيطة	١٥١,٢	٤٨,٩	٨٦	٢٤١
متوسطة	١٦٧,٦	٦٤,٢	٨٠	٣١٠
شديدة	١٥٦,٦	٣٤,٨	٩٥	٢١٢

شديدة جدا	٢٣٥,٥	٩٢,٦	١٧٠	٣,١
-----------	-------	------	-----	-----

جدول رقم (7)

درجة الإعاقة	متوسط الرتب	إحصائي الاختبار	الاحتمال (Sig.(P.Value)
بسيطة	٢٠,٢٥	٢,٦٤٧	٠,٤٤٩
متوسطة	٢٣,٢٥		
شديدة	٢٣,٠٦		
شديدة جدا	٣٦,٥		

بالنظر لنتائج هذا الاختبار نجد أن قيمة الاحتمال (Sig.) تساوي ٠,٤٤٩ (بما يمثل ٤٤,٩%) وهي أكبر من مستوى دلالة الفرض العدمي  $\alpha = 0.05$  (والذي يمثل ٥ %)، وبالتالي فإننا نقبل الفرض العدمي الذي ينص علي أنه لا يوجد فروقاً في مستوى الضغوط النفسية لدي أولياء أمور الأطفال من ذوي الإعاقة تبعاً لمتغير عمر الطفل المعاق، ونرفض الفرض التجريبي الذي ينص علي أنه يوجد فروقاً في مستوى الضغوط النفسية لدي أولياء أمور الأطفال من ذوي الإعاقة تبعاً لمتغير عمر الطفل المعاق. وتختلف هذه النتيجة مع نتائج دراسة منى حسن عبد الله (٢٠٠٩) التي توصلت إلي أنه توجد علاقة طردية دالة إحصائياً بين الضغوط النفسية و متغير درجة الإعاقة للأبناء، وكذلك تختلف نتيجة الدراسة الحالية مع نتائج دراسة أمين وفرح (٢٠١٥) في السودان، التي توصلت إلي أن الفروق في مستوى الضغوط النفسية لأمهات الأطفال من ذوي الإعاقة العقلية تكون تبعاً لمتغير درجة إعاقة الطفل.

#### عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

الفرض العدمي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوي الضغوط النفسية لدى أولياء أمور الأطفال من ذوي الإعاقة تبعاً لمتغير درجة المستوي التعليمي لولي الأمر (الأم أو الأب) عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$ .

الفرض البديل (التجريبي): توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط النفسية لدى أولياء أمور الأطفال من ذوي الإعاقة تبعاً لمتغير درجة المستوي التعليمي لولي الأمر (الأم أو الأب) عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$ .

للتحقق من صحة الفرضية الحالية استخدم الباحث اختبار كروسكال واليس (Kruskal-Wallis) test والجداول أدناه توضح ذلك:

جداول رقم (٨) و (٩) توضح نتيجة اختبار الفرضية الثالثة.

جدول رقم (8)

المستوى التعليمي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	أقل قيمة	أعلى قيمة
غير متعلم	١٥٩,٨	٦٣,٩	٩٦	٣٠١
تعليم أساسي (الإعدادية)	١٦٣,٢	٤٩,٨	٨٠	٢٤٥
الثانوية	١٦١,٧	٥٩,٩	٨٦	٣١٠
تعليم جامعي	١٧٣,٥	٥٩,٥	٨٠	٢٩٣

جدول رقم (9)

المستوى التعليمي	متوسط الرتب	إحصائي الاختبار	الاحتمال Sig.(P.Value)
غير متعلم	٤٤,٣٨	٨٦٤	٨٣٤
تعليم أساسي (الإعدادية)	٤٧,٢٥		
الثانوية	٤٣,١٤		
تعليم جامعي	٤٩,٦٣		

بالنظر لنتائج هذا الاختبار نجد أن قيمة الاحتمال (Sig.) تساوي ٠,٨٣٤ (بما يمثل ٨٣,٤%) وهي أكبر من مستوى دلالة الفرض العدمي  $\alpha = 0.05$  (والذي يمثل ٥%)، وبالتالي فإننا نقبل الفرض العدمي الذي ينص على أنه لا يوجد فروقاً في مستوى الضغوط النفسية لدى أولياء أمور الأطفال من ذوي الإعاقة تبعاً لمتغير درجة المستوي التعليمي لولي الأمر (الأم أو الأب)، ونرفض الفرض التجريبي

الذي ينص علي أنه يوجد فروقاً في مستوى الضغوط النفسية لدى أولياء أمور الأطفال من ذوي الإعاقة تبعاً لمتغير درجة المستوي التعليمي لولي الأمر (الأم أو الأب).  
وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة منى حسن عبد الله (٢٠٠٩) التي توصلت إلي أنه لا توجد علاقة دالة إحصائية بين الضغوط النفسية والمستوى التعليمي لأولياء أمور الأطفال المعاقين حركياً.  
وتتفق أيضاً مع نتائج دراسة أمين وفرح (٢٠١٥)، والتي توصلت إلي أنه لا توجد فروق في مستوى الضغوط النفسية لأمهات الأطفال من ذوي الإعاقة العقلية تبعاً لمتغير مستوي تعليم الأم.  
لكن نجد أن هذه النتيجة تختلف مع نتائج دراسة فتحية فرج عبيد (٢٠٠٨) ودراسة توحيد عيدروس (٢٠١٢)، وكذلك مع نتائج دراسة الحديدي (٢٠٠١) التي توصلت إلي وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تصور الأمهات للمشكلات التي تواجهها الأسرة، والمستوي التعليمي للأم.

#### عرض ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة:

الفرض العدمي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوي الضغوط النفسية لدى أولياء أمور الأطفال من ذوي الإعاقة تبعاً لمتغير مستوي دخل الأسرة عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$ .  
الفرض البديل (التجريبي): توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوي الضغوط النفسية لدى أولياء أمور الأطفال من ذوي الإعاقة تبعاً لمتغير مستوي دخل الأسرة عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$ .  
للتحقق من صحة الفرضية الحالية استخدم الباحث اختبار كروسكال واليس (Kruskal-Wallis) test والجداول أدناه توضح ذلك:

جداول رقم (١٠) و (١١) توضح نتيجة اختبار الفرضية الرابعة  
جدول رقم (10)

المستوي الاقتصادي (مستوي الدخل)	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	أقل قيمة	أعلى قيمة
منخفض	١٧٣،٤	٦٠،٧	١٠٧	٣١٠
متوسط	١٦١،٣	٥٩،٥	٨٠	٣٠١
مرتفع	١٥٨،٥	٣٢،٢	١٢٣	١٩٩

جدول رقم (11)

المستوي الاقتصادي (مستوي الدخل)	متوسط الرتب	إحصائي الاختبار	الاحتمال (Sig.(P.Value)
------------------------------------	----------------	-----------------	-------------------------

٢٥،١٨	منخفض	٤٤٨،	٧٩٩،
٢٢،١٢	متوسط		
٢٣،٦٣	مرتفع		

بالنظر لنتائج هذا الاختبار نجد أن قيمة الاحتمال (Sig.) تساوي ٠،٧٩٩ (بما يمثل ٧٩،٩%) وهي أكبر من مستوى دلالة الفرضية الصفرية  $\alpha = 0.05$  (والذي يمثل ٥ %)، وبالتالي فإننا نقبل الفرض العدمي الذي ينص علي أنه لا يوجد فروقاً في مستوى الضغوط النفسية لدي أولياء أمور الأطفال من ذوي الإعاقة تبعاً لمتغير مستوي دخل الأسرة (المستوي الإقتصادي)، ونرفض الفرض التجريبي الذي ينص علي أنه يوجد فروقاً في مستوى الضغوط النفسية لدي أولياء أمور الأطفال من ذوي الإعاقة تبعاً لمتغير مستوي دخل الأسرة، وتختلف هذه النتيجة مع نتائج دراسة الحديدي (٢٠٠١) التي توصلت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تصور الأمهات للمشكلات التي تواجهها الأسرة، ودخل الأسرة.

#### ثانياً: تحليل وتفسير نتائج استجابات عينة الدراسة تجاه الاحتياجات المعرفية والمادية والاجتماعية

والاجتماعية التي يحتاجون إليها:

قام الباحث بترتيب الفقرات من حيث الاحتياج لها وذلك من خلال استخراج المتوسط الحسابي لكل فقرة، والجدول رقم (١٢) يوضح درجات الموافقة من حيث التكرار والنسبة المئوية والمتوسط الحسابي والرتبة لكل فقرة.

جدول رقم (١٢) يوضح استجابات أولياء أمور الأطفال من ذوي الإعاقة تجاه الفقرات باستمارة الاحتياجات.

رقم العبارة	العبارة	التكرار	درجة الموافقة					مجموع درجات العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
			النسبة %	غير متوفر	بدرجة قليلة	بدرجة متوسطة	بدرجة كبيرة				
بعد الاحتياجات المعرفية											



١٧	١٤١٩	٣٤٢٧	١٤٧	٧	٣	٩	٢٣	٣	ك	١	توفير المعلومات حول الخدمات المتاحة للمعاقين في المجتمع
				١٥٠	٦٤٧	٢٠	٥١٠	٦٤٧	%		
				٥			١				
١٦	١٤٢٢	٣٤٢٩	١٤٨	٧	٢	١٢	١٩	٥	ك	٢	توفير برامج إرشادية حول خصائص الأطفال المعاقين واحتياجاتهم
				١٥٠	٤٤٤	٢٦٤٧	٤٢٠	١١٠١	%		
				٥			٢				
١٠	١٤٢٦	٣٤٦٤	١٦٤	٥	٣	٧	١٨	١٢	ك	٣	أتابع التحقيقات الصحفية والتقارير المتعلقة بالإعاقة في الصحف اليومية
				١١٠	٦٤٧	١٥٠٥	٤٠	٢٦٤٧	%		
				١							
١٤	١٤٣١	٣٤٤٢	١٥٤	٦	٤	١٠	١٥	١٠	ك	٤	توفير معلومات حول المتخصصين في مجال رعاية الطفل المعاق
				١٣٠	٨٠٩	٢٢٠٢	٣٣٠	٢٢٠٢	%		
				٣			٣				
١٣	١٤٣٦	٣٤٤٤	١٥٥	٦	٥	٩	١٣	١٢	ك	٥	معرفة أساليب مواجهة السلوكيات غير العادية للطفل المعاق
				١٣٠	١١٠	٢٠	٢٨٠	٢٦٤٧	%		
				٣	١		٩				
٢٠	١٤٢٤	٣٤٠٩	١٣٩	٨	٤	١٣	١٦	٤	ك	٦	معرفة دور أولياء الأمور في برامج التربية الخاصة للأطفال المعاقين
				١٧٠	٨٠٩	٢٨٠٩	٣٥٠	٨٠٩	%		
				٨			٦				
٨	١٤٣٢	٣٤٧٣	١٦٨	٥	٣	٧	١٤	١٦	ك	٧	توفير معلومات حول كيفية التعرف المبكر على الأطفال المعاقين
				١١٠	٦٤٧	١٥٠٥	٣١٠	٣٥٠٦	%		
				١			١				
١٩	١٤٤٠	٣٤١١	١٤٠	٩	٥	١٢	١٠	٩	ك	٨	توفير برامج تدريبية يمكن تطبيقها مع الطفل المعاق في الأسرة
				٢٠	١١٠	٢٦٤٧	٢٢٠	٢٠	%		
				١			٢				
١٨	١٤٣٣	٣٤١٦	١٤٢	٨	٤	١٤	١١	٨	ك	٩	معرفة كيفية التعامل مع الطفل المعاق
				١٧٠	٨٠٩	٣١٠١	٢٤٠	١٧٠٨	%		
				٨			٤				
٤	١٤٢٨	٣٤٩٦	١٧٨	٣	٣	١٠	٦	٢٣	ك	١٠	دراسة مقررات متخصصة حول الإعاقة
				٦٤٧	٦٤٧	٢٢٠٢	١٣٠	٥١٠١	%		
							٣				



١١	توفير كتيبات ونشرات موجزة حول الإعاقة بأسلوب يناسب أولياء الأمور	ك	١٩	٧	١٤	٠	٥	١٧٠	٣٠٧٨	١٠٣١	٧
		%	٤٢٠٢	١٥٠	٣١٠١	٠	١١٠				
			٥				١				
بعد الدعم المادي											
١٢	توفير الوسائل والألعاب التعليمية المناسبة للأطفال المعاقين	ك	١٧	٩	٨	٢	٩	١٥٨	٣٠٥١	١٠٥٣	١٢
		%	٣٧٠٨	٢٠	١٧٠٨	٤٠٤	٢٠				
١٣	تخصيص بعض المميزات لأسر الأطفال المعاقين مثل المواصلات أو الهاتف أو الكهرياء	ك	٢٣	٥	٨	٣	٦	١٧١	٣٠٨٠	١٠٤٧	٦
		%	٥١٠١	١١٠	١٧٠٨	٦٠٧	١٣٠				
			١				٣				
١٤	وجود العلاج الطبي المناسب لأفراد الأسرة عامة والمعاقين منهم خاصة	ك	١٩	٧	٨	٦	٥	١٦٤	٣٠٦٤	١٠٤٣	١٠
		%	٤٢٠٢	١٥٠	١٧٠٨	١٣٠	١١٠				مكرر
			٥			٣	١				
١٥	وجود وسائل الترفيه المناسبة للأطفال المعاقين وأسرهم	ك	٢٤	٦	٦	٤	٥	١٧٥	٣٠٨٩	١٠٤٣	٥
		%	٥٣٠٣	١٣٠	١٣٠٣	٨٠٩	١١٠				
			٣				١				
١٦	وجود الدعم المادي (المالي) المناسب لمواجهة احتياجات الطفل المعاق	ك	٢٢	١٢	٤	١	٦	١٧٨	٣٠٩٦	١٠٣٨	٤
		%	٤٨٠٩	٢٦٠	٨٠٩	٢٠٢	١٣٠				مكرر
			٧				٣				
بعد الدعم المجتمعي											
١٧	وجود نظام الأسرة الممتدة (الزوج والزوجة مع العائلة الأصلية)	ك	١٦	٧	٨	٧	٧	١٥٢	٣٠٣٨	١٠٥١	١٥
		%	٣٥٠٦	١٥٠٥	١٧٠٨	١٥٠٥	١٥٠٥				
١٨	وجود استشاري متخصص في مجال الإعاقة يسهل الاتصال به وقت الحاجة	ك	٢٥	٨	٠	٦	٦	١٨١	٤٠٠٢	١٠٣٩	٣
		%	٥٥٠٦	١٧٠٨	١٣٠٣	٠	١٣٠٣				
١٩	وجود برامج دينية تقدم عبر وسائل الإعلام باستمرار لمساعدة أسر المعاقين على تخطي أزماتها	ك	٢٨	٥	٤	٣	٥	١٨٣	٤٠٠٧	١٠٤٢	٢
		%	٦٢٠٢	١١٠١	٨٠٩	٦٠٧	١١٠١				
٢٠		ك	٢١	١٣	٦	٣	٢	١٨٣	٤٠٠٧	١٠١٤	٢

٢٠	وجود برامج إرشادية لمختلف أفراد المجتمع حول كيفية التعامل مع أسر المعاقين	%	٤٦,٧	٢٨,٩	١٣,٣	٦,٧	٤,٤	مكرر
٢١	وجود أماكن معينة يمكن أن يلجأ إليها أولياء الأمور للاستفسار عن أي شيء يخص إنهم المعاق	ك	١٥	١١	١٠	١	٨	١١
		%	٣٣,٣	٢٤,٤	٢٢,٢	٢,٢	١٧,٨	١,٤٤
بعد الدعم الاجتماعي								
٢٢	وجود أقارب يساعدون الأسرة في رعاية طفلها المعاق	ك	١٧	١١	٥	٣	٩	١١
		%	٣٧,٨	٢٤,٤	١١,١	٦,٧	٢,٠	مكرر
٢٣	وجود أصدقاء مخلصين يمكن أن يلجأ إليهم ولي الأمر للمشورة والنصح حول كيفية التعامل مع الطفل المعاق	ك	١٥	٩	٩	٢	١٠	١٥
		%	٣٣,٣	٢٠	٢٠	٤,٤	٢٢,٢	مكرر
٢٤	إتاحة فرص الالتقاء بأسر المعاقين لتبادل المشورة والنصح والخبرات	ك	١٧	١٣	٥	٥	٥	٩
		%	٣٧,٨	٢٨,٩	١١,١	١١,١	١١,١	١,٣٨
٢٥	وجود أسر بديلة يمكن أن تشرف على الطفل المعاق بعض الأوقات خلال الأسبوع	ك	٢٩	٦	٤	٢	٤	١
		%	٦٤,٤	١٣,٣	٨,٩	٤,٤	٨,٩	١,٣١

### ولتحليل النتائج بالجدول السابق قام الباحث بطرح عدة أسئلة والإجابة عليها كالتالي:

#### السؤال الأول: ما هي أهم الحاجات المعرفية لأولياء أمور الأطفال من ذوي الإعاقة؟

للإجابة عن هذا التساؤل قام الباحث بترتيب الفقرات من حيث الاحتياج لها وذلك من خلال استخراج المتوسط الحسابي لكل فقرة كما هو موضح بالجدول رقم (١٢)، وبالنظر إلى الفقرات المتعلقة بالمحور الأول وهو بُعد الدعم المعرفي، يلاحظ أن أهم الحاجات المعرفية التي قد حظيت بتقدير مرتفع من قبل أولياء الأمور، وهي مرتبة تنازلياً وفقاً للتقدير الأعلى للمتوسط الحسابي كما يلي:

١- جاءت الفقرة رقم (١٠) والتي تنص على: "دراسة مقررات متخصصة حول الإعاقة" في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي مقداره: (٣,٩٦).

٢- جاءت الفقرة رقم (٧) والتي تنص على: "توفير معلومات حول كيفية التعرف المبكر على الأطفال المعاقين" في المرتبة الثامنة وذلك بمتوسط حسابي مقداره: (٣,٧٣).

٣- جاءت الفقرة رقم (٣) والتي تنص على: "أتابع التحقيقات الصحفية والتقارير المتعلقة بالإعاقة في الصحف اليومية" في المرتبة العاشرة بمتوسط حسابي مقداره: (٣,٦٤).

٤- جاءت الفقرة رقم (٥) والتي تنص على: "معرفة أساليب مواجهة السلوكيات غير العادية للطفل المعاق" في المرتبة الثالثة عشر بمتوسط حسابي مقداره: (٣,٤٤).

وتتبع أهمية الحاجات المعرفية بالنسبة لأولياء أمور الأطفال من ذوي الإعاقة بسبب غموض مستقبل ابنهم المعاق من الناحية الصحية والتعليمية والمهنية، وكذلك بسبب الخصائص المختلفة التي يظهرها الطفل المعاق عن بقية أفراد الأسرة؛ من حيث الخصائص العقلية، والسلوكية، والاجتماعية، وتتفق نتيجة هذه الدراسة من حيث أهمية توفير الدعم المعرفي لأولياء أمور الأطفال من ذوي الإعاقة مع الدراسة التي قام بها كل من شلتز وأدمز (١٩٨٧) والتي أشارت نتائجها إلى احتياج الوالدين إلى الحاجات المعرفية لتربية وتعليم أطفالهم المعاقين. كذلك اتفقت نتائج هذه الدراسة مع الدراسة التي قام كل من رودريجو ومورجان وجفكن (Rodrigue, Morgan & Geffken, 1992) على ثلاث مجموعات من أولياء أمور أطفال من ذوي الإعاقة الفكرية والتوحد والعاديين، والتي أكدت نتائجها على حاجة أولياء أمور الأطفال من ذوي الإعاقة الفكرية (متلازمة داون) للمعلومات. وهذا ما أيدها أيضا الدراسة التي قام بها وستلنج (Westling, 2004) وكذلك دراسة بروون (Brown, 1997)، والتي أشارت نتائجها إلى حاجة الأسر إلى الإرشاد الأسري والحصول على المعلومات المتعلقة بطبيعة إعاقة أطفالهم، وكيفية التعامل معهم.

وكذلك الدراسة التي أجرتها إلين (Ellen, 1988) على آباء الأطفال من ذوي الإعاقة، وأكدت نتائجها على حاجة الآباء لمعلومات حول كيفية التعامل مع سلوك الطفل، وحاجتهم إلى معرفة مستقبل طفلهم.

#### السؤال الثاني: ما هي أهم الحاجات المادية لأولياء أمور الأطفال من ذوي الإعاقة؟

بالنظر إلى الفقرات المتعلقة بالمحور الثاني وهو بُعد الدعم المادي كما هو موضح في جدول رقم (١٢)، يلاحظ أن أهم الحاجات المادية التي قد حظيت بتقدير مرتفع من قبل أولياء أمور الأطفال من ذوي الإعاقة، وهي مرتبة تنازليا وفقا للتقدير الأعلى للمتوسط الحسابي كما يلي:

١- جاءت الفقرة رقم (١٦) والتي تنص على: "وجود الدعم المادي (المالي) المناسب لمواجهة احتياجات الطفل المعاق" في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي مقداره: (٣,٩٦).

٢- حصلت الفقرة رقم (١٥) والتي تنص على: "وجود وسائل الترفيه المناسبة للأطفال المعاقين وأسره" على المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي مقداره: (٣,٨٩).

٣- احتلت الفقرة رقم (١٣) والتي تنص على "تخصيص بعض المميزات لأسر الأطفال المعاقين مثل المواصلات أو الهاتف أو الكهرباء" المرتبة السادسة بمتوسط حسابي مقداره: (٣،٨٠).

٤- جاءت الفقرة رقم (١٤) والتي تنص على: "وجود العلاج الطبي المناسب لأفراد الأسرة عامة والمعاقين منهم خاصة" في المرتبة العاشرة بمتوسط حسابي مقداره: (٣،٦٤).

ويمكن تفسير الحاجة الملحة للدعم المادي إلى خصائص عينة الدراسة حيث إن ما نسبته (٢٤،٤%) من إجمالي عدد أولياء الأمور في عينة الدراسة مستوي الدخل لديهم منخفض ونسبة (٦٦،٧%) من إجمالي عدد أولياء الأمور في عينة الدراسة مستوي الدخل لديهم متوسط، وهذه المستويات من الدخل قد لا تفي بمتطلبات المعيشة لهذه الأسر نظرا لزيادة احتياجاتهم مع وجود طفل من ذوي الإعاقة.

وتتفق نتائج هذه الدراسة من حيث أهمية توفير الدعم المادي لأسر الأطفال من ذوي الإعاقة مع الدراسة التي قام بها كل من الشخص والسرطاوي (١٩٩٨) والتي أشارت نتائجها إلى أن الحاجات المادية احتلت المرتبة الأولى من حيث احتياجات أولياء أمور الأطفال من ذوي الإعاقة. كما أكدت ذلك دراسة بيللي وسيمينسون (Bailey & 1988 Simeonsson) إلى حاجة أسر الأطفال من ذوي الإعاقة إلى المساعدات المالية ودفع النفقات.

وكذلك تتفق مع نتائج دراسة العازمي (١٩٩٨) التي أشارت إلى أهمية بُعد الحاجات المادية لأسرة الطفل من ذوي الإعاقة، وتؤيد تلك النتيجة أيضا الدراسة التي قام بها بالدوين (Baldwin, 2006)، التي أشارت نتائجها إلى

حاجة أولياء أمور الأطفال من ذوي الإعاقة إلى دخل شهري ثابت.

السؤال الثالث: ما هي أهم الحاجات المجتمعية لأولياء أمور الأطفال من ذوي الإعاقة؟

بالنظر إلى الفقرات المتعلقة بالمحور الثالث وهو بُعد الدعم المجتمعي كما هو موضح في جدول رقم (١٢)، يلاحظ أن أهم الحاجات المجتمعية التي قد حظيت بتقدير مرتفع من قبل أولياء أمور الأطفال من ذوي الإعاقة، وهي مرتبة تنازليا وفقا للتقدير الأعلى للمتوسط الحسابي كما يلي:

١- حصلت الفقرة رقم (١٩) والتي تنص على: "وجود برامج دينية تقدم عبر وسائل الإعلام باستمرار لمساعدة أسر المعاقين على تخطي أزمتها" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي مقداره (٤،٠٧).

٢- جاءت الفقرة رقم (٢٠) والتي تنص على: "وجود برامج إرشادية لمختلف أفراد المجتمع حول كيفية التعامل مع أسر المعاقين" في المرتبة الثانية متكرر بمتوسط حسابي مقداره (٤،٠٧).

٣- احتلت الفقرة رقم (١٨) والتي تنص على "وجود استشاري متخصص في مجال الإعاقة يسهل الاتصال به وقت الحاجة" المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي مقداره: (٤،٠٢).

٤- جاءت الفقرة رقم (٢١) والتي تنص على "وجود أماكن معينة يمكن أن يلجأ إليها أولياء الأمور للاستفسار عن أي شيء يخص ابنهم المعاق" في المرتبة الحادية عشر بمتوسط حسابي مقداره: (٣،٥٣).

السؤال الرابع: ما هي أهم الحاجات الاجتماعية لأولياء أمور الأطفال من ذوي الإعاقة؟



بالنظر إلى الفقرات المتعلقة بالمحور الرابع وهو بُعد الدعم الاجتماعي كما هو موضح في جدول رقم (١٢)، يلاحظ أن أهم الحاجات الاجتماعية التي قد حظيت بتقدير مرتفع من قبل أولياء أمور الأطفال من ذوي الإعاقة، وهي مرتبة تنازليا وفقا للتقدير الأعلى للمتوسط الحسابي كما يلي:

١- الفقرة رقم (٢٥) والتي تنص على: "وجود أسر بديلة يمكن أن تشرف على الطفل المعاق بعض الأوقات خلال أيام الأسبوع" جاءت في المرتبة الأولى من حيث درجة الاحتياج لها، وذلك بحصولها على متوسط عام مقداره: (٤,٢٠).

٢- جاءت الفقرة رقم (٢٤) والتي تنص على: "إتاحة فرص الالتقاء بأسر المعاقين لتبادل المشورة والنصح والخبرات" في المرتبة التاسعة بمتوسط حسابي مقداره: (٣,٧١).

٣- احتلت الفقرة رقم (٢٢) والتي تنص على "وجود أقارب يساعدون الأسرة في رعاية طفلها المعاق" المرتبة الحادية عشر مكرر بمتوسط حسابي مقداره: (٣,٥٣).

وتتبع أهمية الحاجات الاجتماعية لأسر الأطفال من ذوي الإعاقة، من ضرورة إيجاد برامج توعوية في المجتمع تُعرّف بالإعاقة، لتلبية احتياجات هؤلاء الأطفال وأسرهم؛ الاجتماعية، والنفسية، والتربوية المختلفة، عن طريق البرامج الإذاعية والبرامج المتلفزة، وسن القوانين التي تحفظ حقوقهم، وإنشاء الجمعيات المدافعة عن حقوقهم، وإعداد الكوادر المهنية المتخصصة التي تقدم الخدمات لهم ولأسرهم، وتشجيع دمجهم في المجتمع.

وتتفق نتائج هذه الدراسة من حيث أهمية توفير الدعم الاجتماعي لأسر الأطفال من ذوي الإعاقة مع الدراسة التي قام بها بايلاي وآخرون (Bailey & et al, 1992)، والتي أشارت إلى حاجة أولياء أمور الأطفال من ذوي الإعاقة للدعم العائلي والاجتماعي؛ لرعاية الطفل المعاق والعناية به، كذلك اتفقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة وستلنج (Westling, 1997)، والتي أشارت نتائجها إلى حاجة الوالدين إلى الإرشاد الأسري والتواصل مع آباء أطفال آخرين يعانون من نفس الإعاقة.

#### السؤال الخامس: ما هي أهم محاور الدعم اللازمة لأولياء أمور الأطفال من ذوي الإعاقة؟

قام الباحث بترتيب أكثر الحاجات إلحاحا لدي أولياء أمور الأطفال من ذوي الإعاقة، وفقا لنتائج هذه الدراسة، ويمكن ملاحظة ذلك في الجدول رقم (١٣).

جدول رقم (١٣) يوضح المتوسطات الحسابية لأبعاد احتياجات أولياء أمور الأطفال من ذوي الإعاقة حسب ترتيبها في ضوء استجابات أولياء الأمور بعينة الدراسة

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الترتيب
الدعم المجتمعي	١٧١,٦	الأول

الدعم المادي	١٦٩,٢	الثاني
الدعم الاجتماعي	١٦٦,٧	الثالث
الدعم المعرفي	١٥٥	الرابع

من خلال استجابات أولياء الأمور بعينة الدراسة واستخراج المتوسط الحسابي لأبعاد احتياجات أولياء أمور الأطفال من ذوي الإعاقة، ومن خلال النظر إلى الجدول السابق، نجد أن الحاجات المجتمعية (الدعم المجتمعي) جاءت في المرتبة الأولى وفقا لأهميتها بالنسبة لأولياء الأمور بمتوسط عام بلغ (١٧١,٦)، تلتها على التوالي الحاجات المادية (الدعم المادي) بمتوسط عام للبعد بلغ (١٦٩,٢)، ثم الحاجات الاجتماعية (الدعم الاجتماعي) بمتوسط عام بلغ (١٦٦,٧)، وأخيرا جاءت الحاجات المعرفية (الدعم المعرفي) بمتوسط عام بلغ (١٥٥).

ومع أن الدراسة الحالية اتفقت مع دراسة الشخص والسرطاوي (١٩٩٨) على أهمية كل أنواع الدعم إلا أنها اختلفت معها في ترتيب أهمية كل بعد من أبعاد احتياجات أولياء الأمور حيث أشارت نتائج دراسة الشخص والسرطاوي التي كشفت عن حاجة تلك الأسر إلى الدعم المادي أولا، يلي ذلك الاحتياجات المعرفية، ثم الدعم المجتمعي، وأخيرا الدعم الاجتماعي.

وكذلك اختلفت الدراسة الحالية مع دراسة الحديدي (٢٠٠١) التي أشارت إلى الحاجة الاقتصادية (الدعم المادي) أولا، ثم تلتها الحاجة الاجتماعية (الدعم الاجتماعي).

وكذلك اختلفت نتائج هذه الدراسة مع الدراسة التي قام بها بايلاي وآخرون، (Bailey & et al. , 1999) والتي بينت نتائجها احتياج الأسرة إلى معلومات عامة عن طبيعة الإعاقة (الدعم المعرفي)، والتي احتلت المرتبة الأولى في الحاجات، تلاها احتياج الأسرة إلى الدعم والمساندة الاجتماعية (الدعم الاجتماعي) بدرجة عالية.

### **ثالثاً: أهمية نتائج البحث وطرق الاستفادة منها:**

لنتائج هذا البحث أهمية خاصة على المستويين النظري والتطبيقي، فعلى المستوى النظري تتمثل أهميته في محاولة إلقاء الضوء على طبيعة ما تتعرض له أسر المعاقين من مشكلات من جراء ارتفاع مستوى الضغط النفسي لدى أولياء أمور الأطفال المعاقين، وعلاقة ذلك بأهم المتغيرات سواء الخاصة بالمعاق أو الوالدين أو من ينوب عنهما، أو بالأسرة نفسها. وهذا من شأنه كشف النقاب عن كثير من الأمور المتعلقة بالإعاقة وردود أفعال الوالدين لها، وما يحدثه المعاق بالفعل لديهم من أزمات، ومدى تحملهم

لذلك الضغوط، فضلاً عن محاولة التعرف على احتياجات أولياء أمور الأطفال المعاقين، ومدى توفرها لديهم من جهة، وبعض المتغيرات الخاصة بالطفل المعاق وبالأُسرة نفسها من جهة أخرى. وعلى المستوى التطبيقي تسهم نتائج هذا البحث في معرفة مستوى الضغوط النفسية والاجتماعية لدى أولياء أمور الأطفال المعاقين داخل الأسرة العمانية والمساعدة في إعداد برامج التدخل المبكر التي من شأنها وقاية الوالدين وجميع أفراد الأسرة من التعرض للمشاعر التي تشمل الحزن، والإحباط، والألم، وغيرها من المشاعر التي تعرضهما لارتفاع مستوى الضغط النفسي، وكذلك مساعدتهم على عدم الاستسلام لليأس، ولا شك أن التخلص من تلك المشاعر غير المرغوبة يعود بالنفع على كل من الوالدين والمعاق على حد سواء وكذلك علي الأسرة والمجتمع ككل.

### (التوصيات والمقترحات والخطة التنفيذية للدراسة)

#### أولاً: التوصيات المجتمعية:

النتائج	التوصيات	آلية التنفيذ (خطة التنفيذ)	جهة التنفيذ	الفترة الزمنية
١	عدم كفاية دخل كثير من أسر الأطفال من ذوي الإعاقة وشكوي بعض الأسر من قصور المساعدات أو الدعم المادي من قبل الحكومة لهم.	العمل علي زيادة مستوى الدخل لأسر الأطفال من ذوي الإعاقة التي تعاني من مستوى دخل منخفض لمواجهة زيادة متطلباتهم.	توفير فرص عمل لأعضاء أسرة الطفل المعاق لرفع مستوي دخلها. صرف معونات شهرية لأسرة كل طفل معاق بحيث تكون المعونة وفقاً لنوع وشدة الإعاقة وليس مبلغاً ثابتاً وذلك بعد تقديرها من قبل لجنة مختصة بذلك.	وزارة القوي العاملة بالتعاون مع شركات القطاع الخاص. وزارة التنمية الاجتماعية.
٢	التكلفة المادية لرعاية الطفل المعاق والتي تفوق إمكانيات بعض الأسر وتتسبب في أزمة اقتصادية لهم.	العمل علي تخفيض التكاليف المادية التي تتحملها الأسر لرعاية الطفل المعاق.	إعفاء الأطفال من ذوي الإعاقة وأسرهم من أي تكلفة تخص الرعاية الطبية أو التأهيل في المستشفيات والمراكز الصحية سواء الحكومية منها أو الخاصة وتحديد رسوم الخدمات التي تقدم لهؤلاء الأطفال وأسرهم بالمستشفيات ومراكز التأهيل الخاصة والزام تلك الجهات بتخفيض الرسوم بما يتناسب مع الحالة	وزارة الصحة. وزارة التنمية الاجتماعية.



<p>خطة زمنية متوسطة المدى.</p>	<p>الاقتصادية لكل أسرة.</p> <p>يمكن تحقيق ذلك عن طريق العمل على إنشاء مركز للتعليم الخاص بكل ولاية من ولايات السلطنة لتحقيق فكرة بناء قدرات الأطفال ذوي الإعاقة ومن خلال تنفيذ عدة مشروعات تحت مسمى " مشروعات تنمية قدرات الأطفال من ذوي الإعاقة" بتمويل من وزارة التنمية وشركات القطاع الخاص وتهدف هذه المشروعات إلى تأهيل هؤلاء الأطفال على مهن مختلفة تناسب طبيعة إعاقتهم، بحيث تختلف تلك المراكز عن أقسام التدريب المهني الموجودة بمراكز الوفاء بالسلطنة بتقديمها الخدمات لمختلف مستويات الإعاقة وأيضا الأطفال متعددي الإعاقة وهي الفئات التي لا يمكن تدريبهم أو تأهيلهم إلا من خلال الورش المحمية، ويتم من خلال هذه المشروعات تدريب الأطفال على مهن متنوعة مثل (تصنيع الصابون السائل، الحلويات، المنتجات الجلدية، التعبئة والتغليف)، وتتميز تلك المراكز أيضا باختيار أفضل أنواع المهن التي تناسب قدرات كل طفل من هؤلاء الأطفال، والإعداد الجيد من حيث القياس، والتوجيه، والمسح الميداني، ودراسات الجدوى.</p>	<p>توفير التدريب المهني المناسب لقدرات كل طفل من الأطفال ذوي الإعاقة والمناسب لظروف المجتمع وإمكانيات التوظيف المتاحة في السلطنة، ليعتمد هؤلاء الأطفال على ذاتهم من الناحية المادية ولا يمثلون أعباء مادية علي أسرهم.</p>	<p>٣ قصور بعض السياسات والتشريعات الخاصة بكفالة ورعاية أسر</p>
<p>خطة زمنية متوسطة</p>	<p>إصدار تشريعات رعاية متكاملة للأطفال من ذوي الإعاقة وأسرهم في التشريعية ضوء احتياجاتهم المتزايدة، تحول إلي والسلطات</p>	<p>العمل علي إلزام الجهات المختصة بكفالة ورعاية أسر</p>	<p>بعض السياسات والتشريعات الخاصة بكفالة ورعاية أسر</p>

الأطفال من ذوي الإعاقة مادياً.	الأطفال من ذوي الإعاقة.	قوانين تنفذها أجهزة الدولة المختلفة.	التنفيذية بالسلطنة.	المدى.
٤	عدم وجود مصادر لتمويل برامج رعاية الأطفال من ذوي الإعاقة.	توفير مصادر لتمويل برامج رعاية أسر الأطفال من ذوي الإعاقة.	توفير قروض ميسرة لعمل مشروعات يستفيد منها الطفل المعاق وأسرته.	وزارة التنمية الاجتماعية بالتعاون مع شركات القطاع الخاص.
٥	ضعف مساهمات المنظمات الأهلية ومؤسسات القطاع الخاص في برامج رعاية أسر الأطفال من ذوي الإعاقة وأسرهم.	تشجيع المنظمات الأهلية ومؤسسات القطاع الخاص على المساهمة بشكل فعال في برامج رعاية الأطفال من ذوي الإعاقة وأسرهم.	إنشاء صندوق لرعاية أسر الأطفال من ذوي الإعاقة بكل محافظة ليقبل التبرعات والهبات والوقف ويوجه تمويله للأطفال من ذوي الإعاقة وأسرهم، وذلك لدعم المشاريع ذات الصلة بهم، وكذلك اتخاذ تدابير اقتصادية تهدف إلى منح قروض وإعانات مخصصة لأسر هؤلاء الأطفال.	الجمعيات الخيرية في القرية والمنظمات الأهلية غير الحكومية بالتعاون مع وزارة التنمية الاجتماعية.
٦	شكوي بعض الأسر من قصور البرامج والخدمات الترفيهية والاجتماعية لأبنائهم.	توفير برامج ترفيهية لأسر المعاقين.	العمل على تنفيذ فكرة مسرح العرائس ذات الهدف الاجتماعي والنفسي والتعليمي والذي يهدف إلى تنمية المهارات الاجتماعية لدى الأطفال من ذوي الإعاقة وأسرهم.	مراكز الوفاء بالسلطنة. وزارة التنمية الاجتماعية بالتعاون مع منظمات المجتمع المدني وشركات القطاع الخاص.
		التوسع في إقامة أنشطة اجتماعية بشكل دوري مثل الاحتفال بأعياد ميلاد الأطفال من ذوي الإعاقة اللذين يشتركون في الميلاد في شهر واحد خلال الخميس الأخير من كل شهر وبحضور أسر هؤلاء الأطفال وزملائهم في جو يسوده الألفة والمحبة والسرور.		في القرية العاجل.
		ابتكار بعض الألعاب التي	التوسع في الأنشطة القائمة على الألعاب الجماعية متعددة الأهداف	في القرية

المقصورة ALMAQSURAH	سلطنة عُمان وزارة التنمية الاجتماعية	المقصورة ALMAQSURAH	المقصورة ALMAQSURAH	المقصورة ALMAQSURAH	المقصورة ALMAQSURAH
العاجل.	خطوة زمنية بعيدة المدى.	للأطفال من ذوي الإعاقة وأسرة في كافة مراكز التأهيل بالسلطنة.	تتناسب مع قدرات هؤلاء الأطفال.	اعتبار مجالات الترفيه جزء لا يجزأ من حقوق الطفل المعاق وأسرة .	ضعف الوعي بكيفية التعامل والتفاعل من قبل الأسرة مع طفلهم من ذوي الإعاقة.
في القريب العاجل.	الإعلام. وزارة الصحة. مراكز الوفاء ومؤسسات رعاية الأطفال من ذوي الإعاقة بالسلطنة.	تبني برامج توعوية وتنقيفية لآباء وأمهات الأطفال من ذوي الإعاقة في كيفية التعامل مع احتياجات ومشكلات أبنائهم، وتقديم برامج أسرية ومضامين إعلامية لتوعية تلك الأسر بكيفية التعامل مع طفلها. ينبغي علي مخططي البرامج الصحية تخطيط البرامج التي تهدف إلي بيان الأساليب الوقائية من حدوث الإعاقة، وتوعية الأسر بأسباب حدوث الإعاقة ، وتدريبهم علي الأساليب العلمية للتعامل مع أطفالهم، مما يساهم في الحد من آثار هذه المشكلة.	العمل علي رفع الوعي لدي أسر الأطفال من ذوي الإعاقة بكيفية التعامل مع طفلهم وتلبية احتياجاته.	الاتجاهات السلبية المشوبة بالفضول أو السخرية أو الشفقة الزائدة من قبل بعض أفراد المجتمع نحو الأطفال من ذوي الإعاقة وأسرة.	٧
خطوة زمنية متوسطة المدى.	الإعلام. مراكز الوفاء ومؤسسات رعاية الأطفال من ذوي الإعاقة. وزارة التنمية الاجتماعية.	توعية أفراد المجتمع بأفضل سبل التعامل مع الأطفال من ذوي الإعاقة وتغيير الاتجاهات السلبية نحوهم وتجنب طرق وأساليب المعاملة غير المرغوبة معهم. إبراز الموهوبين من متحدى الإعاقة في شتى المجالات وتقديمهم كنماذج	تغيير ثقافة المجتمع في التعامل مع الأطفال من ذوي الإعاقة وأسرة.		٨



		يحتذي بها.		
		ضرورة تضافر جهود الجهات المختصة بالإعاقة بالسلطنة لإصدار صحيفة متخصصة للأطفال من ذوي الإعاقة أو تخصيص صفحات ثابتة خاصة بهم وبمشاكلهم وقضاياهم في الصحف اليومية.		
		ضرورة أن تتضمن البرامج الإعلامية شخصيات يعانى أصحابها من الإعاقة ويتم تقديمهم بصورة مناسبة بما يغير من اتجاهات المجتمع القائمة على عدم المعرفة بطبيعة هذه الفئة من المجتمع.		
		ضرورة تضمين المفاهيم المتعلقة بالإعاقة وكل ما يدور حولها وحقوق ذوي الإعاقة بمناهج التعليم من أجل زيادة الوعي والتركيز على الاتجاهات الإيجابية نحو هذه الفئة.	العمل على ترسيخ المفاهيم الصحيحة لماهية الإعاقة وكل ما يدور حولها وتصحيح أي معلومات مغلوطة لدى المجتمع بوجه وأسر هؤلاء الأطفال بوجه خاص حول هذا الموضوع.	
		تفعيل دور الإعلام في شرح قضايا المعاقين، وتقديم المعلومات المتعلقة بالإعاقة، وتوعية المجتمع من خلال توضيح الجوانب العلمية للإعاقة، حيث ينبغي على واضعي السياسات الإعلامية توجيه المزيد من الاهتمام نحو التركيز على النظرة الإيجابية لهذه الفئة من المجتمع من خلال بث مضمون يعمل على تصحيح اتجاهات الناس ومفاهيمهم الخاطئة نحوهم وإبراز الصورة الحقيقية للأشخاص ذوي الإعاقة كأفراد قادرين ومنتجين وليس كأشخاص يحتاجون		

		للمساعدة في كل شؤون حياتهم، وإبراز دورهم في كافة وسائل الإعلام. وكذلك العمل علي تكثيف حملات التوعية الإعلامية للمجتمع بكيفية التعامل مع الأطفال من ذوي الإعاقة.	
ضعف الاهتمام المجتمعي وغياب المساندة الاجتماعية.	تشجيع أفراد المجتمع لتحقيق المساندة الاجتماعية لأسر الأطفال من ذوي الإعاقة.	تنظيم حملات إعلامية متنوعة عبر وسائل الإعلام المختلفة لحث وتشجيع أفراد المجتمع لتحقيق المساندة الاجتماعية لأسر الأطفال من ذوي الإعاقة. دعوة الإعلاميين للمشاركة في الندوات وورش العمل الخاصة بهؤلاء الأطفال، وذلك للتعرف على طبيعة ومشكلة الإعاقة وحجمها والآثار المترتبة عليها والمستحدث من سبل التعامل معها، والتوسع في تغطية الأحداث الخاصة بهؤلاء الأطفال من ندوات ومؤتمرات وورش عمل وأنشطة مختلفة للتعرف عن قرب على طبيعة مشكلة الإعاقة والآثار المترتبة عليها والأساليب الحديثة في التعامل معها، ومن ثم تفعيل دور المجتمع مع هذه القضية.	٩
		التنسيق لحملة إعلامية ضخمة لخلق وعي عام لدى الجمهور عن الأطفال ذوي الإعاقة والخدمات التي تقدم لهم هذا إلي جانب الحث على التبرع لدعم الجمعيات الأهلية التي ترعاهم.	
التوترات والضغوط الناتجة عن وجود طفل من ذوي الإعاقة	العمل علي اكتشاف الضغوط النفسية والآثار	تنفيذ وممارسة برامج العلاج النفسي والاجتماعي والتوجيه والإرشاد مع أسر الأطفال من ذوي الإعاقة الذين	١٠
		مراكز الوفاء علي خطة مستوى السلطنة. مراكز التوجيه متوسطة	

<p>المدي.</p>	<p>والإرشاد بدوائر</p>	<p>يعانون من المشكلات النفسية من خلال ممارسين مميزين ومتخصصين في هذه المجالات.</p>	<p>المرتبة علي وجود طفل معاق ضمن أفراد الأسرة إيجاد طرق للتعامل مع كل مشكلة يتعرض لها أولياء الأمور نتيجة ذلك.</p>	<p>بالأسرة مثل: - الشعور بالقلق علي مستقبل الطفل. - الشعور بالخجل عند اصطحاب الطفل في المناسبات الاجتماعية.</p>
<p>الاجتماعية وعلم النفس والصحة النفسية في جامعات السلطنة.</p>	<p>وأقسام الخدمة الاجتماعية وعلم النفس والصحة النفسية في جامعات السلطنة.</p>	<p>ينبغي علي المؤسسات الدينية التابعة لوزارة الأوقاف توجيه المزيد من الاهتمام نحو التنقيف الديني لأسر الأطفال من ذوي الإعاقة ولقطاعات المجتمع المختلفة حول منزلة المعاق في الإسلام وكيفية التعامل مع هذه الفئة من المنظور الديني.</p>	<p>نتيجة ذلك.</p>	<p>- الشعور بالحزن من حين لآخر. - الشعور بالإحباط. - الشعور بالذنب ولوم الذات وتبادل الاتهامات</p>
<p>الاجتماعية وعلم النفس والصحة النفسية في جامعات السلطنة.</p>	<p>وأقسام الخدمة الاجتماعية وعلم النفس والصحة النفسية في جامعات السلطنة.</p>	<p>ضرورة التأكيد علي المختصين والعاملين مع الأطفال من ذوي الإعاقة وأسرهم علي اكتساب مهارات التواصل مع الأسرة وتدريبهم علي تلك المهارات، التي تتمثل في:</p>	<p>نتيجة ذلك.</p>	<p>- عدم الرضا عن الحياة لدي بعض الأسر.</p>
<p>الاجتماعية وعلم النفس والصحة النفسية في جامعات السلطنة.</p>	<p>وأقسام الخدمة الاجتماعية وعلم النفس والصحة النفسية في جامعات السلطنة.</p>	<p>الإيجابية Positiveness وتتضمن التفكير فيما هو أفضل بالنسبة لنواحي القوة وتنميتها لدى الأسرة ولإمكانيات تقدم نمو أعضائها.</p>	<p>نتيجة ذلك.</p>	<p>- عدم الرضا عن الحياة لدي بعض الأسر.</p>
<p>الاجتماعية وعلم النفس والصحة النفسية في جامعات السلطنة.</p>	<p>وأقسام الخدمة الاجتماعية وعلم النفس والصحة النفسية في جامعات السلطنة.</p>	<p>الحساسية Sensitivity فالعمل مع أسر الأطفال من ذوي الإعاقة يتطلب درجة عالية من الحساسية لظروف تلك الأسر، مما يلزم معه وجود مهارة من الأخصائيين في الإنصات الفعال لردود أفعال الوالدين إزاء إعاقة طفلهم، وهو أسلوب فعال للتواصل مع الوالدين، بقدر ما هو أيضاً مهارة وأسلوب إرشادي في مساعدة الوالدين على التوافق مع تلك الظروف غير المعتادة وغير المتوقعة</p>	<p>نتيجة ذلك.</p>	<p>- عدم الرضا عن الحياة لدي بعض الأسر.</p>
<p>الاجتماعية وعلم النفس والصحة النفسية في جامعات السلطنة.</p>	<p>وأقسام الخدمة الاجتماعية وعلم النفس والصحة النفسية في جامعات السلطنة.</p>	<p>الإستجابية Responsiveness</p>	<p>نتيجة ذلك.</p>	<p>- عدم الرضا عن الحياة لدي بعض الأسر.</p>



وهي تعكس كفاءة الاختصاصيين في توفير الخدمات التي تحتاجها الأسرة، أو اتخاذ الإجراءات اللازمة بشأنها، أو التوصية بتوفيرها أو بمصادر وأساليب الحصول عليها، وتعني الاستجابة ألا تفرض خدمات لا يريدونها الوالدان؛ فمهما كانت الفوائد أو المزايا المحتملة التي قد يجريها الطفل من تلك الخدمات، فإن شعور الوالدين بأعباء أو ضغوط إضافية قد يحول دون تحقيق تلك الفوائد أو المكاسب، فأفضل الخدمات التي يمكن تقديمها للأسرة هو أن تكون نابعة من حاجات فعلية مدركة لدى أعضاء الأسرة، أو أن تخلق تلك الحاجة لديها ومن ثم تستثار دافعيتهم لها وحرصهم عليها.

ضرورة توفير أقسام للتوعية والإرشاد الأسري لأسر هؤلاء الأطفال بكافة مراكز العلاج والتأهيل على مستوى السلطنة، عن طريق تقديم دورات تدريبية بصورة منتظمة لتلك الأسر، وتزويدهم بكامل المعلومات والإرشادات المتعلقة بأسباب وأنواع الإعاقة، والتأكيد على أن وجود طفل من ذوي الإعاقة ضمن أفراد الأسرة لا يقلل من شأن الأسرة ولا يؤثر في مكانتها الاجتماعية، وإعداد البرامج اللازمة لمساعدة تلك الأسر على التخلص من مشاعر الخجل من إظهار الطفل المعاق للمجتمع،

وتدريبهم على مهارات مواجهة نظرة المجتمع السلبية نحو الإعاقة، وبناء الاتجاهات الإيجابية نحوها، وكذلك تزويدهم بآليات التعامل السليم مع أبنائهم، وطرق تفريغ شحناتهم الانفعالية ومشاعرهم السلبية، وتوعيتهم بتأثيرات الإعاقة المحتملة على الأسرة، والعمل على ترسيخ المفاهيم السليمة بالنسبة لحاجات أبنائهم، لتقليل حجم المسؤوليات الملقاة على عاتقهم.

ويكون من ضمن مهام أقسام التوعية والإرشاد المراد إنشائها تنظيم برامج الإرشاد الأسري الاستراتيجي

Strategic family counseling

والتي تمثل اتجاهاً فعالاً في مساندة أسر الأطفال من ذوي الإعاقة وتقديم خدمات وظيفية موجهة للدعم

الاجتماعي - النفسي لهم، وهو

الاتجاه الذي طوره "جاي هالي" (Haley, 1990) في معهد العلاج

الأسري بواشنطن (Therapy

institute of Washington, D.C

Family)، ويعتمد هذا الاتجاه على

أسلوب الإرشاد المختصر Brief

Counseling، والتركيز على حل

المشكلات وبناء أنماط سلوكية

وظيفية جديدة، ودعم الأسرة كبناء

وكوظيفة.

ويوجه هذا الأسلوب الإرشادي إلى

تحقيق أهداف استراتيجية تركز على

<p>أن تلبية حاجات الأسرة إنما تتحقق على النحو الأمثل من خلال وضع حاجات كل عضو من أعضاء الأسرة موضع الاعتبار، وتنمية الأداء الوظيفي الكلي للأسرة، ودعم ثقة الوالدين في قدرتهما على رعاية كل أبنائهم وليس فقط في التركيز على الطفل المعاق وحده.</p> <p>ويرتكز هذا التوجه الإرشادي في دعم الأسرة على بناء الثقة مع أولياء الأمور عن طريق اهتمام الأخصائيين المسؤولين عن علاج وتأهيل الطفل والمرشدين والمعلمين وغيرهم من المهنيين بما يتطلع إليه الوالدان من نتائج بالنسبة لأبنائهم والعمل على تحقيقها، ومشاركة أولياء الأمور في اتخاذ القرارات مما يؤدي إلي استثمار الأسرة في المشاركة التي تعزز في أعضائها الثقة بالنفس وتقدير الذات في القيام بالوظائف الأسرية.</p>		<p>توفير كادر العمل اللازم للتعامل مع الضغوط النفسية التي تتعرض لها أسرة الطفل المعاق.</p>	
<p>الاهتمام بإعداد وتأهيل أخصائيين اجتماعيين ونفسيين للعمل في مجال الفئات الخاصة، بحيث يشمل الإعداد إكسابهم المهارات اللازمة، وأيضاً من المهم إجراء دورات تدريبية مخصصة للعاملين في هذا المجال.</p>		<p>التأكيد على ضرورة تشكيل وإنشاء جمعيات لأولياء أمور الأطفال من ذوي الإعاقة بكافة الولايات بالسلطنة، والسعي لإجراء شراكة بينها وبين منظمات المجتمع المحلي</p>	
<p>مراكز الوفاء وجميع مراكز الرعاية والتأهيل بالسلطنة. وزارة التنمية</p>		<p>تشجيع المشاركة الفعالة لأولياء الأمور في التعامل مع إعاقة طفلهم وتطوير الدور</p>	
<p>نقص المشاركة الفعالة من قبل أولياء الأمور في وضع الخطط اللازمة للتعامل مع حالة أطفالهم والمساعدة</p>		<p>١١</p>	



	<p>والمؤسسات الحكومية الرسمية، الاجتماعية. وتمكين تلك الجمعيات، ورفع مستوى الترابط والتنسيق بينها محليا علي مستوي الولايات، وإقليميا علي مستوي دول الخليج، من أجل النهوض بمستوى الخدمات المقدمة لأطفالهم، حيث يكون الهدف من تلك الجمعيات تغطية القصور وسد أي نقص في نوعية تلك الخدمات، والعمل علي توفير أشكال مختلفة من الدعم للأسرة غير الدعم الحكومي الرسمي، إضافة إلى التوسع في توفير خدمات الإرشاد لعائلات وأسر الأطفال ذوي الإعاقة عن طريق تلك الجمعيات. وتعتبر تلك الجمعيات هي الشكل التنظيمي الذي يمثل تجمع أهالي الأطفال من ذوي الإعاقة، حيث تعتبر مشاركة أولياء الأمور فيها مفيدة على ما تتطوي عليه من مقترحات حول سبل التغلب على التحديات اليومية الناتجة عن تربية طفلهم، إضافة إلى أنهم يصبحوا أكثر تفهما لحاجات طفلهم وللمشكلات التي يواجهها ولالأهداف التي يسعى الأخصائيون إلى تحقيقها، ويستطيع أولياء الأمور من خلال تلك الجمعيات التقدم بمشاريع لتوفير التمويل اللازم لتقديم الدعم لهم ولأبنائهم، وبالتالي نجد أن الأهلى يشكلون عن طريق تلك الجمعيات جزء من لجان الدعم بهدف تطوير</p>	<p>الفعال والحيوي الذي يلعبه الأهلى في حياة طفلهم المعاق، باعتبارهم نواة ووحدة التدخل الرئيسية لمواجهة تلك المشكلة والحد من آثارها.</p>	<p>في تنفيذها.</p>
--	--	---	--------------------

	<p>الدور الفعال والحيوي الذي يلعبه الأهل في حياة طفلهم المعاق، باعتبارهم نواة ووحدة التدخل الرئيسية من أجل اكتساب المعلومات لمواجهة الحالة الخاصة في بيوتهم والتعامل معها، وأيضا يعتبر تشكيل تلك الجمعيات مصدر دعم فاعل من خلال توفير بيئة يستطيع الآباء فيها التعبير عن مشاعرهم وتحديد حاجاتهم وأهدافهم والتوصل إلى حلول لمشكلاتهم للعمل علي تطوير الخدمات والبرامج المقدمة لأبنائهم بشكل مباشر أو غير مباشر عن طريق التكاتف والتعاون مع كافة المؤسسات والهيئات العاملة بالمجتمع سواء الحكومية أو الأهلية، لتوفير الدعم المادي والاجتماعي والنفسي اللازم لأهالي هؤلاء الأطفال</p>	
	<p>إشراك أولياء الأمور في اتخاذ القرارات التي تخص أبنائهم ومتابعة تنفيذ تلك القرارات.</p>	
	<p>يجب تفعيل وتعزيز دور أسر الأطفال من ذوي الإعاقة وإشراكهم في اتخاذ القرارات التي تخص أبنائهم عن طريق اختيار أعضاء فاعلين من أولياء أمور هؤلاء الأطفال ليحتلوا مراكز مهمة في المجالس المحلية واللجان الاستشارية في المؤسسات الحكومية والمجتمعية المعنية بتقديم الخدمات لأبنائهم، ليكونوا حلقة وصل بين أولياء أمور الأطفال من ذوي الإعاقة وتلك المؤسسات وذلك لتسهيل أمور حياة أبنائهم وحل المشاكل التي يواجهونها، والعمل</p>	

		<p>بشكل فعال كمطورين للخدمات المقدمة لأبنائهم ومن ثم كمنفذين ومشاركين لقرارات الاختصاصيين.</p>		
<p>خطة زمنية متوسطة المدى.</p>	<p>وزارة التربية المدارس الحكومية، لاستيعاب الأعداد والتعليم. وزارة التنمية الاجتماعية.</p>	<p>التوسع في إنشاء فصول الدمج في المدارس الحكومية، لاستيعاب الأعداد والتعليم. المتزايدة من الأطفال ذوي الإعاقة، وتطوير طرق قياس الذكاء وتقويم الأطفال للقبول في هذه الفصول، حتى لا يظلم الكثير من هؤلاء الأطفال بعدم قبولهم، وكذلك التوسع في إنشاء أقسام التربية الخاصة بالجامعات لتخريج معلمين مدربين في مجال التربية الفكرية. ضرورة وضع خطة لإنشاء حضانات بمواصفات معينة وكوادر مدربة للتعامل مع هؤلاء الأطفال، وتكون تابعة لوزارة التنمية الاجتماعية، وتهدف إلى التدخل المبكر مع صغار السن من هؤلاء الأطفال.</p>	<p>التدخل المبكر مع صغار السن من الأطفال ذوي الإعاقة لتأهيلهم للمدمج بالمدارس فيما بعد.</p>	<p>١٢ تكرار الشكوى من بعض أولياء الأمور من قصور في استيعاب أبنائهم من ذوي الإعاقة في فصول التربية الفكرية (فصول الدمج) بالمدارس.</p>

#### ثانيا: التوصيات العلمية:

إن قيمة أي بحث تتمثل فيما يصل إليه من نتائج، فكل دراسة تبدأ من حيث انتهت إليه الدراسات الأخرى، كما تكون نتائجها بمثابة نقطة بداية لدراسات أخرى تتبعها، ومن هذا المنطلق فإن الدراسة



الراهنة قد تناولت بعض الموضوعات الهامة المتصلة بالإعاقة وآثارها علي الأسرة العمانية، وفي ضوء نتائج الدراسة يوصي الباحث بإجراء بعض البحوث والدراسات التي تثيرها الدراسة وهي كالتالي:-

١- إجراء دراسات عن النتائج والآثار المترتبة علي حدوث الإعاقة من الجوانب الأخرى مثل المشكلات الاقتصادية لأسر المعاقين.

٢- تطبيق هذه الدراسة على مجتمعات عدة في نطاق أنماط مجتمعية وثقافية مختلفة بما يمكن معه القيام بدراسات مقارنة.

٣- إجراء دراسات لأدوار ووظائف الأسرة تجاه الأبناء المعاقين في نطاق أنماط مجتمعية مختلفة.

٤- إجراء دراسات مقارنة للعوامل الثقافية والاجتماعية المؤدية للضغوط النفسية لدي أولياء أمور الأطفال من ذوي الإعاقة في نطاق أنماط مجتمعية مختلفة لبيان تأثير الثقافة السائدة علي مستوي الضغوط النفسية

٥- إجراء المزيد من الدراسات حول الضغوط النفسية لأسر الأطفال من ذوي الإعاقة باستخدام أدوات أخرى مثل دراسة الحالة.

### **ثالثاً: المقترحات:**

بناء على نتائج الدراسة الحالية يقترح الباحث استبدال كلمة المعاقين في جميع المؤسسات الحكومية والأهلية بكلمة ذوي الاحتياجات الخاصة أو ذوي الهمم للتخفيف من أثر تلك الكلمة علي آباء وأمهات هؤلاء الأطفال.

## **المراجع**

### **أولاً: المراجع العربية:**

١. روجي مروح عبدات، ٢٠٠٧، الآثار النفسية والاجتماعية للإعاقة علي أخوة الأشخاص المعاقين، مدينة الشارقة للخدمات الإنسانية، الشارقة.

٢. عادل مصطفى سلطان وكوثر عبدالرحيم، ٢٠١٦، الضغوط النفسية لدى عينة من أمهات أطفال متلازمة داون، جامعة مصراته/ مجلة كلية الآداب.

٣. عايش صباح، ٢٠١٢، أثر الضغوط النفسية لدى أسر المعاقين علي العلاقات الأسرية من حيث متغيري سن الطفل ونوع الإعاقة، رسالة ماجستير غير منشورة، تخصص علم النفس الأسري، جامعة وهران.

٤. عثمان مبارك، ٢٠٠٧، الضغوط الأسرية لدى أسر المعاقين بالعلل الدماغية وعلاقتها ببعض المتغيرات، جامعة النيلين.

٥. أنساب شروف ونغم عمر، ٢٠١٧، مستوى الضغوط النفسية لدى أمهات الأطفال المعوقين ذهنياً في ضوء بعض المتغيرات، دراسة ميدانية في مدينة اللاذقية، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة الآداب والعلوم الإنسانية المجلد (٣٩) العدد (٦).

٦. جمال الخطيب ومنى الحديدي، ١٩٩٦، أثر إعاقة الطفل على الأسرة، مجلة كلية التربية، جامعة المنصورة، جمهورية مصر العربية.

٧. فهد نايف المطيري، ٢٠٠٦، مصادر الضغط النفسي لدى أمهات الأطفال التوحيديين بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية وعلاقتها ببعض المتغيرات، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، الأردن.

٨. رياض ملكوش وخولة يحيى، ١٩٩٥، الضغوط النفسية والدعم الاجتماعي لدى آباء وأمهات الأطفال المعاقين من مدينة عمان، دراسات، مجلد ٢٢ (أ)، العدد ٥، ص (٢٣٢٩ - ٢٣٤٨).

٩. إبراهيم القريوني، ٢٠٠٨، تقبل الأمهات الأردنيات لأبنائهن المعاقين، المجلة الأردنية للعلوم التربوية، مجلد ٤، العدد الثالث، ص (١٦٧ - ١٧٧).

١٠. فتحية باحشوان ومصطفى الفقي، ٢٠١٣، مشكلات أسر الأطفال المعاقين، دراسة مطبقة على عينة من آباء وأمهات الأطفال المعاقين بمحافظة حضر موت، مجلة الأندلس للعلوم الاجتماعية والتطبيقية، العدد التاسع، مجلد (٥)، ص (٤٧ - ١٢٤).

### ثانياً المراجع الأجنبية:

1. Craig, J-&Swan, S. (2002): Effect of disability on parental stress. The Lancaster country for Autism Article Retrieved September 27, 2013.

2. **Dunn M, Burbine T, Bowers C, Tantleff–Dunn S. (2001):** Moderators of stress in parents of children with autism. *Community Ment Health, J* 37:39–52
3. **McIinden,S. (2005):** Mothers and Fathers reports of the effects of a young child with special need on the family. *Journal of Early Intervention* 14,p.249 – 259.
4. **Olsson,M.B. and Hwang, c.p. (2001):** Depression in Mothers and Fathers of children with intellectual disability. *Journal of intellectual disability research*, 45 c6.
5. **Yim SY, Moon HW, Rah UW, Lee IY. (1996):** Psychological characteristics of mothers of children with disabilities. *Yonsei Med, J* 37:380–400.
6. **Lopez, Vicki, et al. (2008):** Parental stress and coping in families of children with and without developmental delays. *Journal on Developmental Disabilities*, 14.2.

الحاجات الإرشادية لدى المراهقين بمحافظة الداخلية  
في ضوء بعض المتغيرات  
**Counseling needs amongst teenagers in  
Dakhiliyah Governorate in light of some  
variables**

إعداد

سامية بنت سليمان بن سعيد الشيبانية  
أخصائية إرشاد وتوجيه أسري

2020/2019

شكر وتقدير

الحمد لله الذي جعل لنا من العلم نورا نهدي به وصلى الله وسلم وبارك على نبينا محمد  
وعلى آله وصحبه أجمعين.

يسعدني وقد أنهيت بفضل الله ورعايته إعداد هذه البحث أن أتوجه إلى الله العلي القدير بالحمد والشكر الذي هداني، وأمدني بالعزم لإتمام هذا العمل العلمي المتواضع، وأنار الطريق أمامي.

يطيب لي أن أتوجه بالشكر والامتنان إلى كل من مد لي يد العون وكل من ساهم في إخراج هذا البحث وأشكر جهة عملي وزارة التنمية الاجتماعية، على التسهيلات التي قدمتها لي وأخص بالذكر دائرة التنمية الاجتماعية بأدم ومديرية التنمية الاجتماعية بمحافظة الداخلية على تعاونهم معي، وأتوجه أيضاً بالشكر إلى مدرسة صفية أم المؤمنين للتعليم الأساسي حلقة ثانية للبنات (5-12)، ومدرسة أسامه بن زيد للبنين (5-12)، ومدرسة أدم للتعليم الأساسي (5-9) من إدارة ومعلمين وطلبة على تعاونهم معي في تطبيق مقاييس الدراسة على عينة من الطلاب والطالبات.

كما أتقدم بالشكر والتقدير والعرفان إلى عائلتي التي تحملت معي الكثير والكثير معاناة ومشقة البحث، وكان لدعمها المعنوي لي سببا في بلوغ غايتي، حفظهم الله جميعا.

الباحثة

### ملخص الدراسة

الحاجات الإرشادية لدى المراهقين بمحافظة الداخلية في ضوء بعض المتغيرات

إعداد الباحثة: سامية بنت سليمان بن سعيد الشيبانية

في ضوء هدف البحث (التعرف على الحاجات الإرشادية لدى المراهقين بمحافظة الداخلية في ضوء بعض المتغيرات، اختارت الباحثة عينة بحثها بطريقة عشوائية طبقية وبالبالغة (160) طالبًا وطالبة، منهم (75) طالب، و(85) طالبة وذلك خلال العام الدراسي 2018/2019م. ولتحقيق أهداف البحث استخدمت الباحثة مقياس الحاجات الإرشادية من إعداد الرويشدية (2013)، ويتكون المقياس من (73) عبارة موزعة على ستة أبعاد، وتصحح كل فقرة من فقرات مقياس الحاجات الإرشادية على التدرج الخماسي (موافق بشدة، موافق، موافق إلى حد ما، غير موافق، غير موافق بشدة)، وأعطى التدرج الخماسي (ليكرت) الأوزان (5، 4، 3، 2، 1) على التوالي، ثم قامت الباحثة بتطبيق استبانة الحاجات الإرشادية بصيغتها النهائية على عينة التطبيق وبالبالغة (160) طالبًا وطالبة من طلبة الصفين التاسع والعاشر بالمدارس الحكومية بمحافظة الداخلية في ولاية أدم بسلطنة عُمان.

أظهرت النتائج أن مستوى أبعاد الحاجات الإرشادية لدى عينة من طلبة الصفين التاسع والعاشر كانت جميعها في المتوسط، حيث حصل بُعد "الحاجات الأسرية" على أعلى المتوسطات، ثم جاء في المرتبة الثانية بُعد "الحاجات النفسية"، ثم جاء في المرتبة الثالثة بُعد "الحاجات المهنية"، وفي المرتبة الرابعة جاء بُعد "الحاجات الاقتصادية"، ثم جاء في المرتبة الخامسة وقبل الأخيرة جاء "الحاجات الدراسية"، في حين جاء في المرتبة الأخيرة بُعد "الحاجات الاجتماعية".

كما توصلت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في جميع أبعاد مقياس الحاجات الإرشادية يعزى لمتغير الجنس، ويظهر أن الفروق لصالح الذكور. وتوصلت الدراسة أيضًا عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين طلبة الصفين التاسع والعاشر يعزى لمتغير الصف في جميع أبعاد مقياس الحاجات الإرشادية، وقد تم مناقشة النتائج، ووضع التوصيات.

**الكلمات المفتاحية:** الحاجات الإرشادية، المراهقين، محافظة الداخلية.

### فهرس المحتويات

م	المحتوى	الصفحة
1	شكر وتقدير	76
2	ملخص الدراسة باللغة العربية	77



79-78	المقصورة	فهرس المحتويات	3
80	المقصورة	فهرس الجداول	4
80	المقصورة	فهرس الأشكال	5
80	المقصورة	فهرس الملاحق	6
	المقصورة	الفصل الأول: التعريف بموضوع البحث	9
81	المقصورة	المقدمة	10
82	المقصورة	مشكلة الدراسة	11
83	المقصورة	أسئلة الدراسة	12
83	المقصورة	أهمية الدراسة	13
83	المقصورة	أهداف الدراسة	14
85-84	المقصورة	مصطلحات الدراسة	15
85	المقصورة	محددات الدراسة	16
	المقصورة	الفصل الثاني: أدبيات البحث	17
86	المقصورة	أولاً: الإطار النظري	18
99-86	المقصورة	المراقة	19
103-99	المقصورة	الحاجات	20
106-103	المقصورة	الإرشاد	21
109-107	المقصورة	الحاجات الإرشادية	22
110-109	المقصورة	الحاجات الإرشادية في مرحلة المراقة	23
114-110	المقصورة	ثانياً: الدراسات السابقة	24
	المقصورة	الفصل الثالث: المنهجية والإجراءات	25
115	المقصورة	1. منهج الدراسة	26
116-115	المقصورة	2. مجتمع الدراسة	27
117	المقصورة	3. عينة الدراسة	28
117	المقصورة	4. متغيرات الدراسة	29
121-117	المقصورة	5. أدوات الدراسة	30
122-121	المقصورة	6. إجراءات تطبيق الدراسة	31

122	7. المعالجة الإحصائية	32
	الفصل الرابع: نتائج الدراسة وتفسيرها وتوصياتها ومقترحاتها	33
126-123	1. النتائج المتعلقة بالسؤال الأول	34
128-126	2. النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني	35
129-128	3. النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث	36
130-129	4. التوصيات	37
130	5. المقترحات	38
133-131	6. المراجع العربية	39
134	7. المراجع الأجنبية	40
	الملاحق	41

## فهرس الجداول

الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1	توزيع أفراد مجتمع الدراسة تبعا لمتغيرات النوع الاجتماعي	116
2	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيراتها الديموغرافية	117
3	يوضح توزيع الفقرات على المقياس الحاجات الإرشادية	118
4	معامل ارتباط بين درجة كل فقرة من فقرات مقياس الحاجات الإرشادية	119
5	معامل ارتباط بيرسون بين درجة كل بعد من أبعاد المقياس مع الدرجة الكلية لمقياس الحاجات الإرشادية	120
6	قيم معاملات ألفا لكرونباخ لمقياس الحاجات الإرشادية ومؤشر الثبات (الصدق الذاتي)	121
7	المعيار المعتمد في تفسير نتائج السؤال الأول للدراسة	123
8	المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والتكرارات والنسب المئوية بالنسبة لمستوى الحاجات الإرشادية	124-125
9	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد مقياس الحاجات الإرشادية يعزى لمتغير الجنس	127
10	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد مقياس الحاجات الإرشادية يعزى لمتغير الصف	128

## فهرس الأشكال

الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
1	التنظيم الهرمي لحاجات ماسلو	102

## فهرس الملاحق

الملحق	عنوان الملحق	الصفحة
1	مقياس الدراسة	

## الفصل الأول

### التعريف بموضوع البحث

#### المقدمة:

تعتبر المراهقة من أهم المراحل التي يمر بها الإنسان في حياته فهي مرحلة مهمة في حياة كل فرد وقد تؤثر على حياته في المستقبل، ولأن المراهقة مرحلة حساسة فهي فترة عدم استقرار، حيث تحدث تغيرات سريعة تتم على المستوى النفسي والفيزيولوجي والجنسي والاجتماعي، ولقد أولى علماء الاجتماع والنفس أولوية كبيرة بهذه الفترة، حيث أشارت الكثير من الدراسات إلى أن المراهقين يعانون من مشكلات كثيرة تتعلق بالمزاج والمشاجرات والشعور بالوحدة.

مرحلة المراهقة هي مرحلة انتقالية بين الطفولة والشباب لها خصائصها، ومميزاتها، وفي حين يرى الطرف الآخر بأنها فترة تسودها التوتر، والأزمات النفسية، والمعاناة، والإحباط، والصراع، والضغطات النفسية، والقلق، والمشكلات في حين يرى البعض بأن المراهقة هي فترة عادية طبيعية من النمو قد يواجه بعض المشكلات التي تصادفه في الحياة سواء من الأسرة أو المدرسة أو المجتمع، وهي مرحلة تحقيق، ونمو الشخصية، وصقلها. (الداهري، 2018)

وفي ضوء ما سبق إن مشكلات المراهقين بحاجة إلى عناية واهتمام من المجتمع، والوقوف على أهم المشكلات والحاجات النفسية والاجتماعية والأسرية للمراهق، ونحن الآن نعيش في عصر يطلق عليه عصر القلق، وهذا كله ما يؤكد أن الحاجة أصبحت كبيرة إلى التوجيه والإرشاد، والتي هي من أهم الحاجات النفسية مثلها مثل الحاجات إلى الأمن والحب والإنجاز والنجاح.

بناء على ما سبق جاءت هذه الدراسة للوقوف على الحاجات الإرشادية للمراهقين، وترتيبها، وماهيتها في متغيري (الجنس والصف)، حيث أننا نعيش في مجتمع معلوماتي يشهد الثورة المعلوماتية، والتكنولوجية ولقد أثر كل ذلك على الحياة الاجتماعية والأسرية، مما ازدادت المشكلات والحاجات النفسية، والاجتماعية.

#### • مشكلة الدراسة:

تعد فترة المراهقة من أشد الفترات الحياتية صعوبة ففيها يتعرض الفرد إلى أزمات وصراعات داخلية وخارجية، وقد تؤثر عليه طوال حياته إن لم تجد الاهتمام والعناية من المحيطين به.

ومن واقع الحياة والحياة الأسرية في مجتمعاتنا ومن خلال العمل في مجال الخدمة الاجتماعية لاحظت الباحثة مع العولمة والمتغيرات الاجتماعية والثقافية زادت المشكلات والخلافات الزوجية، وكل ذلك يؤثر على الأبناء بمختلف مراحلهم العمرية والنمائية من بينهم مرحلة المراهقة والتي تعد من أهم المراحل كونها تتشكل الهوية الشخصية وأن أية مشكلة أو حاجة غير مشبعة قد تؤثر على الفرد والمجتمع سلبياً، ومما قد تحتاج بعض الحالات إلى تدخلات إرشادية.

وحتى يقف المجتمع على تلك الحاجات الإرشادية والتي تختلف من بيئة إلى أخرى، ومن منطقة لأخرى ارتأت الباحثة القيام بدراسة تلك الحاجات الإرشادية لهذه الفئة العمرية في منطقتها.

وفي ضوء ما سبق ومن خلال المشكلات التي تلمسها الباحثة والتي ترد إليها في مجال العمل من بعض المدارس عن وجود حاجات نفسية واجتماعية وأسرية واقتصادية غير مشبعة لدى أفراد مجتمع الدراسة نتج عنها مشكلات نفسية واجتماعية وأسرية والتي تعكس مدى التغير الاجتماعي والثقافي والثورة المعلوماتية والتكنولوجية الذي يشهده المجتمع، برزت مشكلة البحث والتي تمثلت في محاولة الباحثة للتوصل إلى أهم الحاجات الإرشادية التي يحتاجها المراهقين من سن (14-16) في ولاية أدم بمحافظة الداخلية للوقوف على تلك الحاجات.

ولحل هذه المشكلة علينا أن نتعرف على مشكلات المراهقين، واهتماماتهم، وحاجاتهم، ومطالب نموهم في هذه المرحلة، وتوفير لهم بيئة نفسية، وتربوية سليمة، وبناء برامج إرشادية سواء كانت نمائية أو وقائية أو علاجية متوافقة مع حاجاتهم وفقاً لمتغير الجنس وترتيب الحاجات بالتعاون مع المدارس، تمكنهم من خلالها التكيف مع ظروف الحياة المختلفة والمتجددة.

## ● أسئلة الدراسة:

ومن خلال ما سبق نتحدد مشكلة الدراسة في الإجابة على الأسئلة الآتية:

1. ما مستوى الحاجات الإرشادية لدى طلبة الصفين التاسع والعاشر من التعليم الأساسي بالمدارس الحكومية في ولاية أدم بمحافظة الداخلية؟
2. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الحاجات الإرشادية لدى عينة من طلبة الصفين التاسع والعاشر يعزى لمتغير الجنس؟
3. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الحاجات الإرشادية لدى عينة من طلبة الصفين التاسع والعاشر يعزى لمتغير الصف الدراسي؟

### • أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية هذه الدراسة فيما يأتي:

- تسلط الضوء على الحاجات الإرشادية التي يحتاج إليها المراهقين في ولاية أدم بمحافظة الداخلية من حيث ترتيبها وأهميتها لكلا الجنسين.
- تساعد المختصين من الأخصائيين النفسيين والمرشدين النفسيين العاملين بوزارة التنمية الاجتماعية، وبالتعاون مع التربويين في المدارس من وضع خطط وبرامج إرشادية خاصة لهذه المرحلة سواء كانت برامج وقائية أو نمائية أو علاجية.
- لفت انتباه القائمين في عملية التوجيه والإرشاد في المدارس في ضرورة تطوير البرامج الإرشادية بما يتناسب مع الطالب في مرحلة المراهقة لتحقيق التوافق النفسي مع نفسه ومع الآخرين ولإعداده للمستقبل بشكل جيد.

### • أهداف الدراسة:

- يتحدد الهدف الرئيسي في هذه الدراسة هو التعرف على طبيعة وماهية الحاجات الإرشادية لفئة المراهقين في محافظة الداخلية، وينبثق منه مجموعة من الأهداف الفرعية التالية:
- الكشف عن الحاجات الإرشادية للمراهقين في ولاية أدم بمحافظة الداخلية.
  - الوقوف على مستوى وترتيب الحاجات الإرشادية للمراهقين وفقاً لنوعها من حيث الأولوية والأهمية.
  - التعرف على الفروق في الحاجات الإرشادية ومحاورها للمراهقين التي تعزى إلى متغير الجنس.
  - التعرف على الفروق في الحاجات الإرشادية ومحاورها للمراهقين التي تعزى إلى متغير الصف.



## • مصطلحات الدراسة:

### الحاجات (NEEDS):

يعرفها موري (Murray, 1949): بأنها نزعة أو رغبة الشخص في القيام بسلوك معين وتقويمه وتنظيمه وتوجيهه نحو أهداف معينة.

ويعرفها زهران "افتقار إلى شيء ضروري أو نقص أو العوز المقترن بالتوتر، الذي يزول متى أشبعت هذه الحاجة وزال النقص". (القطناني، 2011:11)

### الإرشاد (Counseling):

علاقة مهنية إنسانية متبادلة يتم من خلالها التأثير بين طرفين أحدهما متخصص وهو المرشد النفسي والآخر المسترشد، ويسعى المرشد النفسي إلى مساعدة المسترشد في حل المشكلات التي يعاني منها.

### الحاجات الإرشادية:

"رغبة الفرد للتعبير عن مشكلاته بشكل إيجابي منظم بقصد إشباع حاجاته النفسية والفسولوجية التي لم يتهياً لإشباعها من تلقاء نفسه، إما لأنه لم يكتشفها في نفسه أو أنه اكتشفها ولم يستطع إشباعها بمفرده، ويهدف من التعبير عن مشكلاته إلى التخلص منها والتمكن من التفاعل مع بيئته والتفوق مع مجتمعه الذي يعيش فيه". (سهام أبو عطية، 1988)

ويعرف العبيدي (1987) الحاجات الإرشادية بأنها حاجة الفرد لأن يعبر عن مشكلاته لشخص آخر يطمئن إليه، ويثق به، ويسترشد برأيه في التغلب على مشكلاته ومعوقاته. وتم تناول البحث من خلال ستة محاور للحاجات الإرشادية وهي ما يلي:

- الحاجات الأسرية: وهي الحاجة إلى الشعور بالقبول والحب والدفع والحنان والاحترام من قبل أفراد أسرته، لبناء شخصية سوية متكيفة.

- الحاجات النفسية: وهي الحاجات التي تؤدي إلى حالة من الاستقرار والالتزان النفسي للفرد ويؤدي عدم إشباعها إلى توتر وقلق.

- الحاجات الاجتماعية: وهي الحاجات التي تتعلق بعلاقة الفرد مع الجماعة والأشخاص وغيره من أفراد المجتمع.

- الحاجات الدراسية: وهي الحاجات المتعلقة بالنجاح الأكاديمي، والتفوق في جو من الثقة والتعاون.

- الحاجات الاقتصادية: وهي الحاجات المتعلقة إلى وجود مصدر مادي تؤمن حاجات الفرد من المستلزمات المادية.

- الحاجات المهنية: وهي الحاجات المتعلقة بمساعدة الفرد على التعرف على إمكاناته وميوله ومواهبه؛ لتوظيفها في التعرف على المهنة التي تناسبه، وتحقيق له التكيف السليم. (الرويشدي، 2013)

التعريف الإجرائي:

هي الدرجة التي يحصل عليه المفحوص على استبيان الحاجات الإرشادية لفئة المراهقين.

#### • محددات الدراسة:

- الحدود المكانية: مدارس الحلقة الثانية من التعليم الأساسي بولاية أدم والمتمثلة في مدرسة

أسامه بن زيد للبنين (10-12)، ومدرسة أدم للتعليم الأساسي (5-9)، ومدرسة صفية أم المؤمنين

للتعليم الأساسي حلقة ثانية للبنات (5-12).

- الحدود الزمانية: العام الدراسي 2018/2019م

- الحدود البشرية: عينة عشوائية من طلبة الصفين التاسع والعاشر (فئة المراهقين) من مدارس التعليم

الأساسي بمدارس ولاية أدم بمحافظة الداخلية.

## الفصل الثاني

### أدبيات الدراسة

#### أولاً: الإطار النظري

#### المراهقة (ADOLESCENCE):

##### تعريف المراهقة:

##### 1. لغة:

كلمة مراهقة adolescence مشتقة من الفعل اللاتيني adolescere وفي معجم الوسيط المراهقة مؤنث مُراهق ويقال (راهق) الغلام: قارب الحلم. ويقال أيضاً: راهق الغلام الحلم، وقال ابن منظور في مادة رهق المراهقة مشتقة من الفعل رهق بمعنى قرب، فراهق الشيء معناه قاربه. و (المُراهقة): الفترة من بلوغ الحلم إلى سن الرشد.

##### 2. اصطلاحاً:

المرحلة التي تنقل الفرد من مرحلة الطفولة إلى مرحلة الرشد والبلوغ، وتحدث في هذه المرحلة مجموعة من التغيرات الجسدية والنفسية، ويمكن جمل هذه التغيرات بتغيرات جسمانية ونفسية وعقلية واجتماعية، كما أنّ هذه المرحلة تغير الطفلة إلى امرأة والطفل إلى رجل. وفي قاموس لاروس (larousse): هي الفترة الفاصلة بين حياة الطفولة وحياة الرجولة، وفي فرنسا المراهقة تبدأ عند البنات من عمر عشر سنوات ومن عمر الثانية عشرة بالنسبة للذكور.

تنتقل مرحلة المراهقة من مرحلة الكمون وهي بداية لانطلاقه جديدة لعمليات النمو من جهة، ومن جهة أخرى عودة قوية لمشاكل النمو والصراعات وتجدها.

وتعد مرحلة المراهقة مرحلة جديدة من حياة الإنسان يعيد فيها المراهق النظر في حياته ومراجعة ما يتوفر لديه من خبرات سابقة ومشاكل، وكذلك تؤدي في نفس الوقت إلى اصطدامه بالواقع المحيط حوله سواء من المدرسة أو قرآن أو الوالدين، وفي هذه المرحلة يكتسب الشخص خبرات جديدة يضيفها إلى رصيده من الخبرات السابقة.

وبشير العلماء إلى أن المراهقة فترة تتميز بالسلوك المضطرب والمتضاد، وقد تصل إلى حدود التطرف لدى المراهق مما قد يدمن المخدرات ويمارس الانحرافات الجنسية، والاجتماعية، وقد يهمل دراسته إلا أنه يمكن النظر إلى المراهقة بطريقة إيجابية فهي المستقبل، والمثالية والتفاؤل والاندماج في العالم والتعرف عليه. وفي مرحلة المراهقة يحدث النمو الجسمي المؤدي إلى البلوغ بكلا الجنسين، وغالباً تحدث عملية البلوغ لدى الذكور ابتداء من عمر 12-13 سنة. (القذافي، 2000)

وقد ذهب هول وصفه للمراهقة بأنها فترة ميلاد جديدة، ذلك لأن ولادة خصائص الإنسانية الكاملة تكون في هذه المرحلة، أي أنه هناك فروقاً يمكن ملاحظتها بين سلوك المراهق وسلوك الطفل في المرحلة السابقة حيث تتحول شخصية الطفل إلى شخصية جديدة، ولأن هذه المرحلة ميلاد جديد للمراهق فإن حياته الانفعالية في تناقض ما بين الحيوية والنشاط والخمول والكسل، وما بين المرح أو الحزن. (فقيه، 1427هـ)

### 3. تعريف المراهقة من وجهة نظر العلماء:

أ. تعريف عبد الرحمن العيسوي: المرحلة التي يحدث فيها الانتقال التدريجي نحو النضج البدني والجنسي والعقلي والنفسي. (العيسوي، 1995)

ب. تعريف العالم النفساني (أوسبل) (Ausbel, 1955): "الوقت الذي يحدث فيه التحول في الوضع البيولوجي للفرد".

ج. تعريف (ستانلي هول) (S-Hall, 1956): "الفترة من العمر التي تتميز فيها التصرفات السلوكية للفرد بالعواصف والانفعالات الحادة والتوترات العنيفة". وسميت نظرية (Hall) "بالعاصفة" أو "الأزمة" لأنها تتضمن حسب رأيه تغييرات ضخمة في الحياة وهي نوع جديد من الميلاد مصحوب بالتوترات ومشاكل لا يمكن تجنب أزماتها وضغوطها، ويعتبرها ستانلي هول "مولد جديد للفرد" و"فترة عواصف وتوتر وشدة". (العجروش، 2011)

د. تعريف مورويس 1962م: "الفترة التي يكسر فيها المراهق شرنقة الطفولة ليخرج إلى العالم الخارجي ويبدا في التفاعل معه والاندماج فيه".

هـ. تعريف عبد السلام حامد: "يعني مصطلح المراهقة كما يستخدم في علم النفس مرحلة النضج والرشد، فالمراهقة مرحلة تأهب لمرحلة الرشد".

أهمية المراهقة:

تعد مرحلة المراهقة مرحلة هامة في حياة الفرد بالرغم من أنها مليئة بالكثير من الاضطرابات والمشكلات، وتأتي أهميتها فيما يلي: (زرارقة، 2013)

- في هذه المرحلة يحاول الفرد التخلص من اعتماده على والديه، ويحمل مسؤولية نفسه.
- يسعى إلى حاجته إلى الاستقلالية بالرغم من حاجته للمساعدة.
- يسعى إلى تحقيق ميوله، وإشباع حاجاته المختلفة وفق معايير اجتماعية مختلفة.
- التفكير واتخاذ القرارات فيما يتعلق بمستقبله، وتحديد اتجاهاته المهنية والشخصية.
- من خلال نموه العقلي، والجسمي، والمعرفي، والاجتماعي يكون راشداً مهياً للخروج إلى مجتمعه يفيده ويستفيد.

#### مراحل المراهقة (STAGES OF ADOLESCENCE):

تمتد مرحلة المراهقة لتشمل أكثر من عشرة أعوام من عمر الفرد، وتقسم مرحلة المراهقة إلى ثلاثة أقسام وهي (أبو هليل، 2016):

- المرحلة الأولى وتسمى مرحلة المراهقة المبكرة وهي المرحلة العمرية من سن الحادية عشر من عمر المراهق إلى الرابعة عشر من عمره، وتتصف بتغيرات بيولوجية سريعة.
- المرحلة الثانية وتسمى مرحلة المراهقة الوسطى وهي المرحلة العمرية من الرابعة عشرة إلى الثامنة عشرة، وفي هذه المرحلة تكتمل التغيرات البيولوجية.
- المرحلة الثالثة وتسمى مرحلة المراهقة المتأخرة وهي المرحلة العمرية الممتدة بين الثامنة عشر إلى الواحدة والعشرين عاماً، وفيها يصبح الفرد شخص واعٍ، وراشد في شكله وتصرفاته.

#### 1. مرحلة المراهقة المبكرة:

وهي المرحلة الأولى من مراحل المراهقة وتبدأ من سن الحادية عشر من عمر المراهق إلى الرابعة عشر من عمره، وتتصف بتغيرات بيولوجية سريعة.

وتعد هذه المرحلة فترة تقلبات عنيفة وحادة مصحوبة بتغيرات في مظاهر الجسم ووظائفه، مما يؤدي إلى الشعور بعد التوازن. وما يزيد الأمر صعوبة ظهور اضطرابات انفعالية مصاحبة للتغيرات الفسيولوجية ووضوح الصفات الجنسية الثانوية، وضغوط الدوافع الجنسية التي لا يعرف المراهق السيطرة عليها، وعادة ما تظهر الاضطرابات الانفعالية على شكل ثورات مزاجية حادة مفاجئة، وتقلب دوري ما بين الفرح والحزن.

(القذافي، 2000)



## 2. مرحلة المراهقة المتوسطة:

تعد المراهقة الوسطى قلب مرحلة المراهقة وفيها تتضح كل المظاهر المميزة لمرحلة المراهقة وهي المرحلة العمرية الممتدة من الرابعة عشرة إلى الثامنة عشرة، وفي هذه المرحلة تكتمل التغييرات البيولوجية.

مراحل النمو التي يمر بها المراهق في هذه المرحلة:

### • النمو الجسمي:

تقل سرعة النمو الجسمي بهذه المرحلة مقارنة بمرحلة المراهقة المبكرة رغم الزيادة التي يكسبها الجنسين فيما يتعلق بالطول والوزن، والذكور يزداد طولهم بشكل ملفت للنظر مقارنة بالإناث، والملاحظ بهذه المرحلة أن هناك اهتمام من قبل الجنسين بمفهوم الجسم وصورته من أجل جذب الجنس الآخر، هذا فضلاً على الاهتمام بالملبس وتسريحة الشعر. (الزهراني، 2014)

### • النمو الحركي:

تتميز هذه المرحلة بإتقان لدرجة إننا نستطيع في هذه المرحلة أن نكتشف المبدعين في الألعاب الرياضية وألعاب الكمبيوتر والإبداع في برامج الحاسب الألى والانترنت، وأيضاً إتقان المهارات الحركية لدرجة أن المراهق تصبح حركاته أكثر توافقاً وانسجاماً.

### • النمو العقلي:

يظهر في مرحلة المراهقة الوسطى الابتكار خاصة في حالة المراهقين الأكثر استقلالية وذكاء، كذلك نمو التفكير المجرد والتفكير الابتكاري والذي يساعد المراهق على زيادة التحصيل الدراسي، وينمي لديه الرغبة في التعبير عن نفسه. (زهران، 2005)

### • النمو الانفعالي:

في هذه المرحلة ظهور مشاعر الحب والميل للجنس الآخر، حيث يأخذ ذلك حيزاً كبيراً من تفكيره ويصرفه عن استذكار دروسه وربما قد يسوقه هذا الأمر إلى انحرافات سلوكية وأخلاقية، كما أن تتكون لديه مشاعر التمرد نحو مصادر السلطة في الأسرة والمدرسة والمجتمع ككل، وخاصة تلك التي تحول بين المراهق وتطلعه إلى التحرر والاستقلال.

### • النمو الاجتماعي:

المراهق يناضل في الحصول على الاستقلال الاجتماعي، ويحاول أن يثبت ذلك من خلال شعوره بمسؤوليته الاجتماعية بمساعدة الآخرين وحب التطوع لديه لخدمة المجتمع وهو بذلك كأنه يبحث عن الجماعات التي تشبهه في التوجهات والسمات والميول.

#### • النمو الجنسي:

الانفعالات الجنسية لدى المراهق تزداد في هذه المرحلة في شدتها وتكون موجهة نحو الجنس الآخر، وتتكون لديه رغبات في التعرض للمثيرات الجنسية مثل الأفلام الجنسية والمحادثات الهاتفية والصور، لكن في نهاية هذه المرحلة يصل المراهق غالباً إلى النضج الجنسي.

#### • النمو الديني:

بعض المراهقين في هذه المرحلة يكون لديه رغبة في أداء العبادات وخاصة الشاقة والتي تأخذ مجهوداً بدني عالياً، "وكما كانت الجرعة الدينية بمرحلة الطفولة عالية كلما كانت الرغبة في تفعيلها على أرض الواقع بهذه المرحلة ممكناً لوجود الطاقة القوية لدى المراهق. بل هناك وسطين في الأخذ بهذا الدين وهناك البعض من المراهقين قد يثور على المعايير الدينية السائدة وينكر وجود الخالق ويعلن إحاده ولربما يتباهى بذلك". (الزهراني، 2014)

#### 3. مرحلة المراهقة المتأخرة:

##### • المراهقة المتأخرة (من 18-21 سنة):

في هذه المرحلة يتميز المراهق بالقوة والاستقلالية والهوية، ويحاول أن يجمع شتاته المبعثر في حياته ليتمكن من تشكيل مكونات شخصيته المبعثرة.

ويشير العلماء بعد أن أصبحت الأهداف والقرارات واضحة ومستقلة بأن هذه المرحلة تعتبر مرحلة تفاعلية لتكوين شخصية المراهق.

##### • التطور العقلي في مرحلة المراهقة المتأخرة:

التفكير لدى المراهق في هذه المرحلة يكون قد تطور بشكل كبير بحيث يصبح بطريقة تفكيرية، واستخدام المنطق والمفاهيم والقوانين والتفكير المنهجي، وهذا يشجع المراهق على تبادل المناقشة العلمية والاجتماعية والنفسية.

## • التطور الانفعالي:

في هذه المرحلة يهتم المراهق بالملاحظة الشديدة بالآخرين ليتعرف على ردود أفعالهم اتجاه سلوكه ومشاعره الانفعالية حيث يبدأ مرحلة جديدة من العلاقات مع نفسه ومع الآخرين وتكون هذه العلاقات قوية ولكن تكون في أغلب الأحيان مؤقتة.

وتشير الدراسات أن المراهقة في عصرنا الحالي تسير بوتيرة سريعة عن ذي قبل وذلك يعود ذلك إلى عصر التقنية والتطور العلمي الذي يدور حول المراهق.

## • التطور النفسي والاجتماعي:

في هذه المرحلة يكون التأثير النفسي والاجتماعي لدى المراهق كبير من قبل الأصحاب وخاصة الأصدقاء المقربين، ويتأثر من نفس الفئة العمرية من ناحية الحديث والملبس والسلوك والعادات الاجتماعية والنفسية واتجاهات التعليم والعمل، وفي نفس الوقت يحاول الآباء توجيه المراهق والحد من نشاط الإصحاب.

يواجه المراهق تغيرات فسيولوجية ونمو جسمي سريع ونضج جنسي واضطرابات وكذلك زيادة إفراز الهرمونات الجنسية وهذا بدوره يخلق كثير من المشاكل التي تتعلق بمفهوم الذات والهوية الجنسية.

(القذافي، 2000)

## أشكال المراهقة:

الكثير من البحوث العلمية أثبتت أن المراهقة لها أشكال متعددة تختلف باختلاف الثقافات، والعادات الاجتماعية، والأدوار التي يقوم بها المراهقين في مجتمعهم، وتتخذ عدة أشكال وهي كالتالي (زرارة وآخرون، 2013):

## المراهقة المتوافقة:

المراهقة المتوافقة من سماتها التوافق مع الوالدين والأسرة والمجتمع، وكذلك الاستقرار والهدوء والالتزان، والابتعاد عن التوترات والانفعالات الحادة، وأما عن العوامل المؤثرة فيها ما يلي:

- المعاملة الأسرية السمة التي تنسم بالفهم واحترام رغبات حاجات المراهق.
- الأسرة التي تتيح الاستقلالية وحرية التصرف في الأمور الخاصة، وتبادل الثقة بين الوالدين والمراهق ومناقشته وحواره.

- شغل أوقات المراهق بالأنشطة الرياضية والاجتماعية والنفوق الدراسي والشعور بالأمن والأمان والاستقرار والراحة النفسية.

## المراهقة الانطوائية:

المراهقة الانسحابية والانطوائية من سماتها التمرکز حول الذات، والخجل، والتردد، والشعور بالنقص، والبحث عن والإسراف في الجنسية الذاتية، والاتجاه نحو التطرف الديني للتخلص من مشاعر الذنب، والبحث عن الراحة النفسية، كما يغلب على هذا النمط طابع العزلة والانطواء في العلاقات الاجتماعية مما قد يؤثر على المستوى الدراسي.

وأما عن العوامل المؤثرة في هذا النمط من المراهقة ما يلي:

- الفشل الدراسي وسوء الحالة الصحية.
- تركيز الأسرة على النجاح الدراسي وقلة الاهتمام بجانب الأنشطة الأخرى مثل الرياضة.
- نقص إشباع حاجة التقدير والحرمان العاطفي، وضعف المستوى الاقتصادي والاجتماعي.
- اضطراب الجو الاسري، واستخدام الأسرة أسلوب التسلط والسيطرة مع عدم إتاحة الفرصة للمراهق بالاستقلالية.

## المراهقة العدوانية المتمردة:

المراهقة العدوانية المتمردة من سماتها التمرد والثورة ضد الأسرة والمدرسة وضد كل من يمثل سلطة على المراهق، كما أنها تتمرد بالانحرافات الجنسية، ومن سماتها أيضاً الإلحاد الديني والابتعاد عن جميع الطوائف والاتجاهات والمذاهب الدينية، وكذلك الشعور بالظلم وقلة التقدير والاحترام من الآخرين مما يتجه نحو أحلام اليقظة ليرسم عالم آخر كما هو يريده، كما أنه قد يمارس سلوكيات عدوانية على الأخوة المعلمين وزملائهم. وأما عن العوامل المؤثرة في هذا النمط من المراهقة ما يلي:

- التربية الصارمة المتسلطة والمتمزقة والمتسلطة.
- تركيز واهتمام الأسرة بالنواحي الدراسية فقط وإهمال الأنشطة الترفيهية والرياضية.
- قلة الأصدقاء ونقص إشباع الحاجات والميول.
- تأثير الصلبة السيئة.

## المراهقة المنحرفة:

في هذا النمط يتسم المراهقين بالتوتر والانفعال والقلق ويرجع السبب في هذه الاضطرابات السلوكية للمراهق إلى الخلافات الأسرية والمستوى الاقتصادي المنخفض. (الحافظ، 1981)

المراهق في هذا النمط سلوكه يتصف بالانحلال الأخلاقي والانهيال النفسي، وسوء التوافق مع المعايير الاجتماعية في السلوك، والسلوك المضاد للمجتمع. وأما عن العوامل المؤثرة في هذا النمط من المراهقة

ما يلي: (زرارة وآخرون، 2013)

الصحة المنحرفة.

- المرور بتجارب حياتية تتخللها مشاكل، وخبرات وتجارب وصدمات عاطفية عنيفة.

- قصور الرقابة الأسرية وضعفها.

- القسوة الشديدة في المعاملة، وتجاهل الأسرة في رغبات المراهق وحاجاته.

- التدليل المفرط.

- الفشل الدراسي، والشعور بالنقص.

- الحالة الاقتصادية للأسرة.

ولقد حاول عالمان نفسيان وهما (توماس، ودينو) أن يضعوا تقسيمًا للمراهقين والشباب بحسب الأنماط السلوكية السائدة في كل جماعة منهم على النحو الآتي: (عطية، 2010)

1. النمط التقليدي الشكلي: وهم يسايرون الركب والخضوع لمعايير المجتمع والأسرة والدين، ليسوا بالضرورة مبدعين أو مبتكرين.

2. النمط المثالي: هذا النمط ساخط على المجتمع ومعاييره، يشتركون في المظاهرات التخريبية، ويبحث هذا النمط عن المثالية.

3. النمط الباحث عن اللذة: هذا النمط تجدهم في أماكن اللهو يظهرون بمظهر السعيد الراضي المستمتع بالحياة، وهم أكثر المراهقين والشباب عرضة للاغتراب النفسي عن الذات والمجتمع، وهم من يبحثون عن اللذة والإشباع دون حساب للعواقب.

4. النمط السيكوباتي: نمط باحث عن اللذة بصرف النظر عن الآخرين، وهو نمط مدمر أناني وخالي من الحساسية لمشاعر الآخرين ويتسمون بالأنانية، ولا يشعرون بالذنب من تدمير الآخرين، ولا يشكل إلا نسبة ضئيلة من المراهقين.

وهذه الأنماط الأربعة تتداخل فيما بينها، فالنمط الشكلي قد يكون مثالي في طاعته وانصياعه والعكس بالعكس، كما أن سلوك المراهق وفق أي نمط من الأنماط السابقة لا يتلاشى بتجاوز مرحلة المراهقة، فكثير من الخصائص التي تميز المراهقين تستمر معهم إلى ما بعد ذلك من بقية عمرهم ولو أنها تفقد



بعض من الانفعال والحماس الغالب على معتقدات المراهقين، ولذلك يمكن أن ننظر إلى تلك الأشكال والأنماط على أنها ليست خصائص قاطعة.

### المشكلات والتحديات السلوكية في حياة المراهق:

المراهقة فترة مليئة بالمشكلات، لأنها فترة تيقظ الشعور، والميلاد النفسي الذي يتم بالتمييز بين الأنا والأبوين، وتختلف المشكلات من فرد لآخر ولدى الفرد نفسه من موقف لآخر، فقد يكون لدى المراهق مشكلات في أسرته، ولدى فرد آخر مشكلات في مدرسته، ولدى فرد آخر مشكلات في عمله، وتتغير سلوكيات المراهقين من خلال تغير معارفهم وخبراتهم ولتحقيق الصحة النفسية يحول الفرد المراهق مشكلاته التي تسيطر عليه إلى مشكلات يسيطر هو عليها. (محمد، 2009)

ومن أهم المشكلات والتحديات السلوكية التي يتعرض إليها المراهق ما يلي:

#### 1. مشكلات تتعلق بالصحة والنمو الجسمي:

المراهق يعاني من الشعور بالتعب والإرهاق، وظهور حب الشباب أو تأخر النمو أو عدم التناسق الجسمي، ويرجع ذلك إلى التغيرات الهرمونية في هذه المرحلة، وما يزيد من تفاقم المشكلة هو عدم الوعي الاسري، وإعطاء المراهق وصف بما يكره، وخاصة إن كان ذلك من أقرانه. (زرارة وآخرون، 2013)

#### 2. مشكلة الصراع الداخلي:

يعاني المراهق من صراعات داخلية، منها صراعه بين رغبته في الاستقلال عن أسرته واعتماده الكلي عليها، وصراعه ما بين مرحلة الطفولة وبدايات مرحلة الرجولة أو الأنوثة، وصراعه بين جيله بما يحمله من أفكار وآراء، والجيل السابق، وصراعه بين طموحاته الزائدة وبين تقصيره في التزاماته وتحقيقها، وصراعه بين غرائزه الداخلية وبين التقاليد الاجتماعية. (كمال، 2011)

ولقد عبر الدكتور/ أحمد عزت حسب ما أشار (الزرارة، 2013)، عن الصراعات التي يعانيها المراهق على هذا النحو:

- صراع ما بين مثالية الشباب والواقع.
- صراع بين جيل المراهق والجيل السابق.
- صراع ديني بين ما تعلمه من شعائر، وبين ما يصوره له فكره الجديد.
- صراع بين مغريات الطفولة والرجولة.
- صراع بين شعوره الشديد بذاته وشعوره الشديد بالجماعة.

### 3. مشكلة العصبية وحدة الطباع:

المراهق يريد أن يحقق مطالبه بالقوة والعنف الزائد ويتصرف من خلال عناده وعصبيته، ويسبب إزعاجاً كبيراً للمحيطين به من خلال توتره. خلال هذه المرحلة تؤدي المستويات الهرمونية المرتفعة إلى تفاعلات مزاجية كبيرة على شكل غضب وحدة طبع عند الذكور، واكتئاب عند الإناث. (كمال، 2011)

### 4. مشكلات تتعلق بأزمة الهوية:

تحدث أريكسون عن اكتساب المراهق للهوية نتيجة لعمليات النمو، وأن ينتج عن فقدانه للهوية الشخصية مشكلات حادة حيث تتناقض فكرة المراهق عن ذاته جسدياً ونفسياً واجتماعياً ودينياً وعن فكرة الآخرين عنه، وعن الصورة المثالية التي رسمها لنفسه في المستقبل فهو يعجز عن الإجابة عن بعض التساؤلات مثل: من أنا؟ وما هو موقعي من أسرتي؟ وزملائي؟ ومحيطي؟ ولمن أنتمي...؟.

ولهذه المشكلة سبعة محددات وفق ما يراه أريكسون:

- **المنظور الزمني مقابل الانتشار الزمني:** أي أن المراهق لا يحس بقيمة الوقت ولا يستطيع استثماره

في اكتشاف هويته، وبالتالي يحدث انتشار الزمن بمعنى لا يوجد وقت محدد ومنظم يستغل فيها المراهق مهاراته التي تميزه عن الآخرين.

- **الثقة بالنفس مقابل البلادة الوجدانية:** تحدث البلادة الوجدانية أو عدم الثقة بالنفس إذا كان هناك

تناقض بين ما يدركه المراهق عن ذاته وبين ما يدركه الآخرين له، ومثال على ذلك إذا وبخ أحد المعلمين تلميذه بقوله: "شخص مثلك لا يستطيع إكمال المرحلة الإعدادية فإن التلميذ المراهق سيفقد ثقته في نفسه إذ كان يرى أنه قادر على التحصيل بينما يرى معلمه العكس، وبعبارة أخرى فإنه يترك معرفة هويته إلى الآخرين ويتخلى هو عنها، وينجر إلى الشعور باللامبالاة وعدم الاكتراث والبلادة الوجدانية.

- **تجربة الأدوار مقابل الهوية السلبية:** نتيجة لعدم إدراك المراهق ذاته فإنه يعتمد تجريب أدوار

لا تليق به فيميل إلى التطرف وإلى الأدوار غير الناجحة، أو الأدوار الطموحة جداً التي لا تتناسب مع إمكانياته وقدراته.

- **توقع الإنجاز مقابل شلل العمل:** يتوقع المراهق أنه سيحقق أهداف باهرة بتأثير أحلام اليقظة لتبرير

قراراته الغير صائبة ولكن يتلاشى الحلم بعد أن يصدم بالواقع ومن أمثلة ذلك أن كثير من مرحلة

الإعدادية أو الثانوية يخرج من الدراسة، ويتوقع نجاحًا باهرًا في سوق العمل وأن هذا ما يناسبه، ولكن في النهاية يصطدم بالواقع ويفشل.

- **الهوية الجنسية مقابل الانتشار الجنسي:** يعيش بعض المراهقين حالة من الصراع بين الأنوثة والذكورة حيث يرغب الذكر في أن يكون أنثى والعكس نتيجة للإعجاب بالدور للجنس الآخر، ومتطلبات الدور، وتمثل هذه عقبة أمام تشكيل مفهوم إيجابي عن الذات، وتمنعه من اكتشاف هويته.

- **الاستقطاب القيادي مقابل انتشار السلطة:** إن إبداء الرأي والحوار والمناقشة في الأسرة أمر إيجابي، وأن السلطة بيد الوالدين تعبر عن شكل تنظيمي، ويرى بعض المراهقين أنهم غير ملزمين بأي ضبط، ولا أن تحكمهم حدود أو قوانين.

- **الاستقطاب الإيديولوجي مقابل انتشار المثل:** المراهق يميل إلى النقد والتساؤل ويبني فلسفة حياة خاصة به، والمشكلة أن بعض المراهقين لا يستطيعون تبني مواقف خاصة فتنسم أفكارهم بالضياح والتشتت، قد نجد مراهقًا يميل إلى التطرف الديني مرة، ومرة أخرى نجده ملحدًا أو عصريًا وهذا يدل على عدم وقوفه على هوية محددة بل هوية مائعة وغير متماسكة. (الزرارقة وآخرون، 2013)

#### 5. مشكلة الاغتراب والتمرد:

يشعر المراهق أن والديه لا يفهمانه ولذلك يحاول الانسلاخ عن رغبات الوالدين لتأكيد وإثبات تفرد وتمايزه وهذا يستلزم معارضة سلطة الأهل؛ لأنه يعد أي سلطة فوقية استخفاف بقدراته العقلية، وبالتالي تظهر لديه سلوكيات التمرد والمكابرة والعناد والتعصب والعوانية. (كمال، 2011)

#### • تأثير جماعة الرفاق على المراهق:

المراهق يشعر بالراحة في مصاحبة ورفقة الآخرين من نفس الفئة العمرية، حيث يؤدي سلوك الصلبة مع الرفاق إلى تقوية الشعور وزيادة الارتباط.

وعليه تتميز مجموعات المراهقين بسمات متشابهة:

- إتباع طقوس خاصة بالجماعة.
- شدة التماسك والتلاحم بين أفراد الجماعة.
- معاداة أعضاء الجماعات الأخرى.
- تمسك الأفراد بأساليب الجماعة وخاصة عدم الثقة في الكبار وفي عاداتهم وآرائهم.

المراهق لديه حاجة يرغب بها الانضمام إلى الجماعة من نفس الفئة العمرية في نواحي كثيرة منها تقليد أفراد الجماعة في لباسهم وفي حديثهم وفي أذواقهم وأهدافهم. (الفذافي، 2000)

#### • النظريات المفسرة لمرحلة المراهقة:

تعد مرحلة المراهقة مرحلة عمرية مهمة في حياة الفرد، مما دفع العديد من الباحثين النفسيين والاجتماعيين الاهتمام بدراساتها ومعرفة خصائصها، وهذا ما أدى إلى ظهور عدة نظريات من عدة باحثين حاولوا تفسير المراهقة كل من وجهة نظر تخصصه واهتماماته، وهذا دليل على تعدد مرحلة المراهقة وتداخل مختلف مظاهرها وتشابكها، وتعدد العوامل المؤثرة فيها.

أغلب النظريات تتفق في أن المراهقة تشكل مرحلة خاصة من مراحل نمو الفرد، مرتبطة بالتغيرات العضوية والجسمية لدى الفرد. إلا أنها تختلف في تحديد تأثير هذه التغيرات على السيولة النفسية لديه.

#### • الاتجاه البيولوجي:

اهتم هذا الاتجاه بالمحددات الداخلية لسلوك الفرد، ويرى العالم (ستانلي) زعيم هذا الاتجاه بأن المراهقة مرحلة تغير شديدة مصحوبة بتوترات وأن التغيرات الفسيولوجية هي العامل الأساسي في هذه التوترات والأزمات النفسية، وليس هناك تأثير للبيئة الخارجية، أي أن التغيرات السلوكية التي تحدث للمراهق تخضع لسلسلة من العوامل الفسيولوجية نتيجة إفرازات الفرد مما يحدث لدى المراهق تغيرات شديدة وتوترات وصعوبة في التكيف، وأزمات نفسية يغلب عليها الإحباط والصراع والمعاناة. (فقيهي، 1427هـ)

#### • نظرية التحليل النفسي:

تعتبر هذه النظرية حياة الفرد عبارة عن نمو متواصل، فالراشد تمتد جذوره إلى المراهق الذي كان عليه من قبل، والمراهق تمتد جذوره إلى الطفل الذي كان عليه. إذ تعتبر هذه النظرية المراهقة ليست ولادة جديدة بل إعادة تجديد نشاط العمليات التي تتم منذ الطفولة.

إن هذه النظرية تؤكد أن سلوك الفرد نتيجة محصلة تفاعل الأبعاد الثلاثة المكونة لشخصية الإنسان (الهو والأنا والأنا الأعلى) في مختلف مراحل نموه. كما أنه لا يمكن فصل أي مرحلة من مراحل النمو لدى الفرد عن بقية المراحل الأخرى عند دراسة مرحلة من المراحل.

"وحسب هذه المدرسة فإن هذه الأبعاد الثلاثة المكونة للشخصية تتعرض لعدة تغيرات خلال فترات المراهقة نتيجة البلوغ؛ فلقد انضافت إلى رغبات "الهو" دوافع ورغبات التناسل والتكاثر. أما "الأنا الأعلى" فالتغير مس بالأساس الجانب العاطفي الوظيفي، فالمراهق يحاول أن يستقل عن الوالد الذي يتفق معه في الجنس،

والدخول فيما يعرف بـ "المرحلة الأوديبية" مما يؤدي إلى اهتزازات في سلوك الفرد وبالتالي الانتقال من الطفل الهادئ الساكن إلى الطفل المجادل لأقرب الناس إليه.

إلى جانب هذه "المرحلة الأوديبية"، تتميز مرحلة "المراهقة" باتساع علاقات المراهق الاجتماعية التي أصبحت تتجاوز محيط الأسرة في محاولة منه لتأكيد نموه ونضجه الفكري. يمكن القول إذن أن المراهق يمر بأزمة البحث عن الهوية". (الكيري، 2013)

#### • الاتجاه الثقافي الاجتماعي:

هذا الاتجاه يهتم بالأنماط الاجتماعية، والأشكال الثقافية السائدة بالمجتمعات فهناك المجتمع المتحضر والمجتمع الأقل تحضرًا، فالمراهق في المجتمع المتحضر يحتاج الكثير من الوقت حتى يندمج مع المجتمع، وكذلك التوافق مع الراشدين بعكس عما هو في المجتمع الأقل تحضرًا فالمراهق يحتاج أقل وقت حتى يندمج مع المجمع والراشدين.

فعملية التكيف لدى المراهق لا تحتاج وقت كثير وذلك لتقارب الأدوار بين أفراد المجتمع الواحد، وكذلك وضوح الأدوار بين الأفراد في حين عملية التكيف للمراهق تحتاج إلى الكثير من الجهد، وذلك لكثرة التعقيدات في المجتمعات المتحضرة مما يجعل مرحلة المراهقة تطول كثيرًا.

إن المراهقة تختلف من حيث محتواها وشكلها وحدتها من مجتمع إلى آخر، ومن حضارة إلى حضارة آخر، وحسب هذا الاتجاه فالمراهق في أزمته تحكمه ظروفًا اجتماعية وليس ظروفًا بيولوجية ونفسية، فالأزمة لا تكون استجابة لتغيرات في الفرد الواحد إنما تكون الاستجابة لتغيرات في المجتمع بشكل عام. (زرارة وآخرون، 2013)

#### • نظريات التعلم:

أشارت دراسة (الأشول، 1982) إلى أن الطفل العدوانى هو نفسه المراهق العدوانى، كما أن الطفل الذى يتصف بالخجل هو نفسه المراهق الذى يكون منسحبًا فى المواقف وغير سعيد، كما أن المعاملة الوالدية القاسية قد تؤدي بالمراهقين إلى الجنوح والسلوك العدوانى.

وأوضحت الدراسة أيضا أن المراهق يميل إلى تقبل ثقافة الأصدقاء أو وسائل الإعلام مما يتعلم سلوكيات غير مرغوب فيها، فالأطفال الذين يشاهدون برامج تلفزيونية عنيفة يميلون بصورة أكبر إلى العنف عن غيرهم عندما يشعرون بالإحباط في المواقف الحياتية.



## • الحاجات (NEEDS):

يعرف حامد زهران أن: "الحاجة هي شيء ضروري لاستقرار الحياة نفسها (حاجة فيزيولوجية)، والحياة بأسلوب أفضل (حاجة نفسية)". (عبد الرحمن، 1998)

وعرفت (الرويشدي، 2013) الحاجات على أنها: "حالة من النقص والافتقار إلى الشيء تتسبب في خلق نوع من الضيق والتوتر والقلق، تنتهي بمجرد أن قضيت الحاجة وزال النقص".

وتعرف الباحثة الحاجة بأنها: "رغبة طبيعية لدى الكائن الحي يهدف الفرد إلى تحقيقها لتحقيق التوازن النفسي".

إن التغيرات التي تحدث للمراهق فترة البلوغ تشكل حاجات المراهق، والتي غالباً تبدو في ظاهرها قريبة من حاجات الراشدين، إلا أنها تختلف عنها بشكل واضح.

وأبرز ما يميز حاجات المراهقين إنه مهما سعى لإشباعها، فإنه يجد صعوبة في تحقيقها بالشكل الذي يطمح إليه. ولكي تساعد المراهق على تلبية حاجاته وتفهم مشكلاته من الضروري تفهم ومعرفة حاجاته الموزعة ما بين الحاجات النفسية والجسمية والعقلية والاجتماعية، وتحقيق هذه الحاجات يسهم في تحقيق الأمن النفسي للمراهق. (الراشدي، 2011)

ويرى فيصل محمد خير الزراد: "بأن إرضاء حاجة المراهق تعتبر عاملاً مساعداً على حسن توافقه وعلى نموه السليم، لذلك فإن معظم العلماء يتفقون على أن الأفراد يكافحون باستمرار لتحقيق حالات من الاتزان والنبات النسبي للمحافظة على بقائهم واستمرارهم". (الزراد، 1997: ص 56)

## • حاجات المراهقين:

ومما سبق التغيرات التي تحدث للمراهق تصبحها تغيرات في حاجات المراهقين، وفي حالة عدم إشباع هذه الحاجات أو بعضها تظهر مشكلات عديدة لدى المراهق، ويمكن تلخيص حاجات المراهقين في الجدول التالي: (ززارقة، 2013)

• الحاجة إلى الحياة الاسرية الآمنة.	• الحاجة إلى الأمن
• الحاجة إلى الشعور بالأمن الداخلي والاسترخاء والراحة.	
• الحاجة إلى الأمن الجسدي والصحة الجسمية.	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• الحاجة إلى تجنب الألم والخطر والبقاء حياً.</li> <li>• الحاجة إلى الحماية ضد الحرمان من إشباع الدوافع.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• الحاجة إلى الحب والمحبة.</li> <li>• الحاجة إلى القبول والتقبل الاجتماعي.</li> <li>• الحاجة إلى إسعاد الآخرين.</li> <li>• الحاجة إلى الانتماء إلى الجماعات.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الحاجة إلى الحب والقبول</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• الحاجة إلى النجاح الاجتماعي.</li> <li>• الحاجة إلى الشعور بالعدالة والمعاملة.</li> <li>• الحاجة إلى تجنب اللوم والتقبل من الآخرين.</li> <li>• الحاجة إلى القيمة الاجتماعية إلى أن يكون قائداً.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الحاجة إلى مكانة الذات</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• الحاجة إلى التربية الجنسية.</li> <li>• الحاجة إلى التوافق الجنسي الغيري.</li> <li>• الحاجة إلى التخلص من التوتر.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الحاجة إلى الإشباع الجنسي</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• الحاجة إلى التفكير وتوسيع قاعدة الفكر والسلوك.</li> <li>• الحاجة إلى تحصيل الحقائق وتفسيرها.</li> <li>• الحاجة إلى المعلومات ونمو القدرات.</li> <li>• الحاجة إلى النجاح والتقدم الدراسي.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الحاجة إلى النمو العقلي والابتكار</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• الحاجة إلى النمو.</li> <li>• الحاجة إلى النمو السوي العادي والتغلب على العوائق.</li> <li>• الحاجة إلى النجاح والتقدم ونمو القدرات.</li> <li>• الحاجة إلى التقدير والمكانة والاستقلال والاعتماد على النفس.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الحاجة إلى تحقيق وتأكيد الذات</li> </ul>

#### • النظريات المفسرة للحاجات:

هرم ماسلو لاحتياجات الإنسانية (Maslow's hierarchy of needs):

اقترح (ابراهيم ماسلو) أن تصنف الدوافع الإنسانية بشكل هرمي بحيث تقع في قاعدة الهرم الحاجات الفيزيولوجية الأساسية، وفي قمته الحاجات العليا وحاجات تحقيق الذات. (Jourarad,1974,P7)

وقد صنف "ماسلو" الحاجات الإنسانية في خمس فئات مرتبة تصاعدياً كالاتي: (بني يونس، 2006)

1. الحاجات الفسيولوجية (Physiological needs).

2. حاجات الأمن والسلامة (Safety and security needs).

3. الحاجات الاجتماعية (Social needs).

4. حاجات التقدير والاحترام (Esteem & Self respect Needs f).

5. حاجات تحقيق الذات (Self-actualization Needs).

"ماسلو" هو من وضع التنظيم الهرمي للدوافع الإنسانية، ويعتقد بأن جميع الأفراد لديهم دوافع إنسانية توجهه نحو أهداف يسعى إلى تحقيقها. ويرى بأن الدوافع الإنسانية تنتظم هرمياً وفقاً لأهميتها، وتبدأ من الدوافع الفيزيولوجية وتنتهي بدافع تحقيق الذات كما في الجدول الموضح. ويرى "ماسلو" بأنه عندما تشبع الحاجات الأكثر أولوية وحاجة فإن الحاجات التالية في التدرج الهرمي تطلب الإشباع هي الأخرى وهذه الحاجات هي:

1. الحاجات الفسيولوجية (الفطرية): وتتمثل في الطعام والشراب والماء والهواء والنوم، ويرى "ماسلو" أن الفرد لا ينتقل إلى مستويات عليا إلا إذا أشبع هذه الحاجة.

2. حاجات الأمان: وتتمثل في الأمن الصحي والأسري والوظيفي والحماية من المخاطر والتهديد والعنف فالإنسان بحاجة إلى الشعور بالأمن والاستقرار وهذه الحاجة تظهر بعد إشباع الحاجة الفسيولوجية وفق هرم ماسلو.

3. حاجات اجتماعية: وتأتي هذه الحاجة في نظر "ماسلو" بعد إشباع الحاجة الفسيولوجية والأمان وتتمثل في العلاقات الأسرية والعاطفية واكتساب الأصدقاء وبصفة عامة فإن الإنسان كائن اجتماعي، لذا تبرز لديه الحاجة إلى الارتباط بالأصدقاء والجماعات.

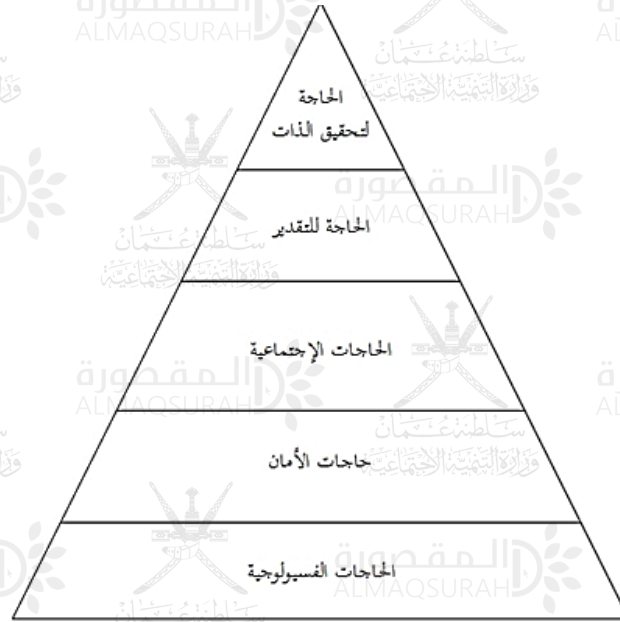
4. الحاجة إلى التقدير: وتبرز هذه الحاجة بعد إشباع الحاجات التي قبلها وهي أن الإنسان بحاجة إلى التقدير والاحترام ممن حوله والإحساس بالثقة والقوة والمكانة الاجتماعية العالية.

5. الحاجة إلى تحقيق الذات: فالإنسان بعد إشباع كل حاجاته السابقة فإنه يبحث عن تحقيق الذات، ويستغل كل طاقاته وإمكاناته للأبداع والتطور وتتمثل هذه الحاجة في قبول الذات وحل مشكلاته ومشكلات الآخرين.

6. الحاجة إلى المعرفة والفهم: وتتمثل هذه الحاجة في حب الاستطلاع والكشف ومعرفة حقائق الأمور.

7. الحاجة الجمالية: حيث تظهر عند بعض الناس الحاجة للتذوق الجمالي وعبر مر السنين انتجت الإنسانية الفن من أجل الفن.

يرى "ماسلو" عندما تشبع حاجة تظهر حاجة من مستوى أعلى وأن الحاجات الغير مشبعة تسبب للفرد توتر وقلق، وأن الإنسان يميل إلى إشباع حاجاته ودوافعه حتى يتحقق الاتزان. (الصوافي، 2008)



شكل (1): التنظيم الهرمي لحاجات ماسلو

ويرى ماسلو أن للإنسان طبيعة فطرية خيرة في جوهرها، تنفتح خلال النضج، وعندما يصبح الإنسان عصياً أو بانساً فالسبب يعود في ذلك إلى البيئة، فالبيئة هي التي تجعل الإنسان شريراً، وهي التي تساعد في محاولاته لتحقيق ذاته. ويعتقد ماسلو إن مفتاح نمو قدرات الإنسان إلى أبعد حدودها، هو إشباع حاجاته الأساسية على المستوى الأول ليستطيع إشباع حاجاته العليا، ويؤكد ماسلو أهمية إشباع الحاجات وتجنب إحباطها لدى الأفراد؛ لأن حالات اللاسواء أو الشذوذ تتولد عن إحباط الحاجات الأساسية، فالإحباط يؤدي إلى التوتر، فالشخص الذي تحبط حاجاته لا يستطيع أن يفكر بصورة منطقية أو بطريقة فعالة، وكلما حاول

أن يخفف الضغط وكانت الحاجات ملحة في إشباعها زاد التوتر النفسي عند الفرد، مما جعل إشباعها أو التخفيف من توترها ضرورة للنمو السليم للشخصية. (الرويشدي، 2013)

وأشارت الرويشدية (2013) إلى دراسة فيلاك وشيلدون Filak & Sheldon حيث توصلت إلى إنه إذا تم إشباع حاجات الطلاب بدرجة أكبر، ساعدهم ذلك على تحقيق معدلات أعلى في التحصيل الدراسي، وفي علاقاتهم بمعلميهم، كما أشارت الرويشدية (2013) إلى دراسة الشجري (2004) بأن الطلاب المتفوقين بحاجة إلى إشباع إلى حاجاتهم النفسية، وقد حصل معظم المتفوقين على درجات عالية على مقياس الحاجات النفسية مقارنة بالوسط الفرضي للمقياس مما يعني أن هناك علاقة موجبة بين إشباع الحاجات النفسية والتفوق الدراسي.

ومما سبق نرى أنه من المهم التعرف على الحاجات النفسية لدى المراهقين لكي يتسنى توجيههم نحو الطرق الصحيحة لإشباعها، وإعداد برامج إرشادية تلائم هذه الحاجات.

#### • نظرية بورتر في الحاجات:

طور بورتر نظريته في الستينات من القرن العشرين، حيث كانت نظريته نتاج تأثره بالرءاء الأمريكي التي كان يعيشه، فجاءت نظريته متماشية مع نظرية ماسلو، إلا أنه حذف الحاجات الفسيولوجية، لأنه يرى أن هذه الحاجات لا تشكل دافع حقيقي، لأن إشباعها حاصل ومضمون، وأضاف الحاجة إلى الاستقلال، والتي لم تكن بارزة في نظرية ماسلو، فجاء ترتيب الحاجات حسب نظرية بورتر كما يلي:

- الحاجة إلى الأمن، سواء كان الأمن المادي أو الاجتماعي.
- الحاجة إلى الانتساب، وتشمل الانتساب إلى جماعات رسمية أو غير رسمية، وإلى تكوين صداقات.
- الحاجة إلى تقدير الذات، وقد تشمل المكانة، المركز، اللقب، الشعور باحترام الآخرين، الترقيات.
- الحاجة إلى الاستقلال، وتشمل مثلاً إمكانية منح صلاحيات استخدام إمكانات النظام، ضبط الفرد لموقف عمله.

- الحاجة إلى تحقيق الذات مثل وصول الفرد إلى النجاح، وتحقيقه لأهداف يراها مهمة. (أقرع، 2005)

#### • الإرشاد (COUNSELING):

يعرف زهران الإرشاد بأنه: عملية واعية مستمرة بناءه ومخططة، تهدف إلى مساعدة وتشجيع الفرد لكي يعرف نفسه ويفهم ذاته ويفهم خبراته ويحدد مشكلاته وحاجاته، وأن يحدد اختياراته ويتخذ قراراته، ويحل مشكلاته في



ضوء معرفته السابقة، ورغبته بنفسه بالإضافة إلى التعليم والتدريب الخاص الذي يحصل عليه عن طريق المرشدين والمربين والوالدين، في مراكز التوجيه والإرشاد وفي المدارس والأسرة، لكي يصل إلى تحقيق أهداف واضحة تكفل له تحقيق ذاته، وتحقيق الصحة النفسية، والسعادة مع نفسه، ومع الآخرين في المجتمع، والتوافق الشخصي والتربوي والمهني والزواجي والأسري. (زهران، 1998)

تعرف رابطة علم النفس الأمريكية (1981)، الإرشاد: "أنه عملية تهدف إلى مساعدة الأشخاص على اكتساب أو تغيير المهارات الشخصية الاجتماعية، وتحسين التوافق لمطالب الحياة المتغيرة، وتعزيز مهارات التعامل بنجاح مع البيئة، واكتساب العديد من القدرات في حل المشكلات، واتخاذ القرارات".

ويعرف كارل روجرز (Rogers.K, 1958) الإرشاد: "بأنه عملية التغيير تستهدف إزالة العوائق الانفعالية للفرد والتي تسمح له بالنضج والنمو وإطلاق طاقاته وصولاً إلى تحقيق الصحة النفسية لذلك الفرد".

يعد الإرشاد النفسي خدمة نفسية تقدم للأفراد أو الجماعات بهدف التغلب على بعض الصعوبات والعوائق التي تعترضهم في حياتهم وتعوّق توافقهم وإنتاجيتهم، وهو يتركز على الفرد ذاته أو على الجماعة بهدف إحداث تغيير في التفكير والمشاعر والاتجاهات نحو المشكلة أو الحدث النشط والموضوعات الأخرى التي ترتبط بها.

"ولأن العملية الإرشادية تقوم على زيادة استبصار الفرد فإنها تؤكد بذلك عملية التعلم من حيث اهتمامها بتعديل أفكار الأفراد ومشاعرهم وسلوكهم نحو ذواتهم ونحو الآخرين ونحو العالم الذين يعيشون فيه، ومن هنا نقول إن الفرد - أو الجماعة - الذي يمر بخبرة إرشاد نفسي ناجحة فإنه يمر بخبرة نمو وارتقاء نفسي في نفس الوقت". (علاء الدين الكفافي، 1999: ص 11)

#### • أهداف الإرشاد النفسي:

1. تحقيق الصحة النفسية: يهدف الإرشاد المدرسي إلى التخفيف من الاضطرابات النفسية التي تحدث للتلميذ داخل البيئة المدرسية أو خارجها كالاكتئاب أو العزلة أو المخاوف المرضية أو الخجل، ويقوم المرشد النفسي المدرسي بمساعدة التلميذ على إيجاد الحل الملائم الذي يساعد الفرد على التخفيف من حدة هذه المشاكل النفسية التي تؤثر سلباً على التحصيل الدراسي. (الداهري، 2008)

2. تحقيق الذات: يهدف الإرشاد إلى تحقيق مفهوم موجب للذات يحدث من خلاله تطابق مفهوم الذات الواقعي مع مفهوم الذات المثالي. كما يهدف الإرشاد إلى توجيه الذات أي تحقيق قدرة الفرد على توجيه حياته بنفسه بذكاء وبصيرة في حدود المعايير الاجتماعية، وتحقيق أهداف وفلسفة للحياة واقعية لتحقيق

هذه الأهداف. وبالعوم أن تحقيق الذات يتطلب فهم الذات وكشف الذات والوعي بالذات وتقبلها وتنميتها حتى يصبح الفرد كامل الكفاية والفعالية. (أبو أسعد، 2011)

" ويؤكد روجرز على أن تحقيق الذات من أهم الدوافع التي تحفز للمرء صحته النفسية وتخلصه من القلق وهذا الدور يقتضي من المرشد النفسي أن يحاول مساعدة الفرد على تنمية مفهوم إيجابي للذات بحيث يتطابق فيه مفهوم الفرد الواقعي عن ذاته مع المفهوم المثالي للذات ولأن أكثر ما يعوق تحقيق الذات لدى الفرد هو نمو مفهوم سلبي للذات بحيث لا يتطابق فيه مفهوم الفرد الواقعي عن ذاته مع المفهوم المثالي للذات الذي يتمنى الفرد أن يكون لديه". (الداهري، 2008، ص24)

3. تحقيق التوافق: يهدف الإرشاد النفسي والتوجيه على تحقيق التوافق، حيث يتناول البيئة والسلوك والطبيعة الاجتماعية من النواحي التغيير والتعديل لكي يحدث التوازن والتوافق بين الفرد والبيئة، وعليه يكون التوافق النفسي له نظرة شاملة لكي يتحقق التوازن في كافة المجالات. ومن أهم مجالات التوافق ما يلي:

- تحقيق التوافق الشخصي: يهدف هذا المجال إلى أن يكون الفرد سعيداً مع النفس والرضا عنها ويشبع رغباته الداخلية الأولية والعضوية والفسولوجية بحيث لا يكون هنالك صراع ويكون السلم الداخلي هو المسيطر.
- تحقيق التوافق التربوي: ويكون هذا عن طريق مساعدة الفرد على اختيار المواد الدراسية والمناهج على حسب قدراته وميوله وبذل أقصى درجات الجهد لتحقيق النجاح.
- تحقيق التوافق الاجتماعي: ويكون عن طريق السعادة مع الآخرين وإتباع معايير الاجتماعية والالتزام بأخلاقيات المجتمع وتقبل التغيير الاجتماعي والتفاعل الاجتماعي وتعديل القيم كل هذا يؤدي إلى تحقيق الصحة الاجتماعية. (الداهري، 2008)

### القوانين الأخلاقية للجمعية الأمريكية في الإرشاد:

تتألف المنظومة الأخلاقية للجمعية الأمريكية وفق ما أشار إليها (الخواجه، 2009، ص32):

#### 1. العلاقات الإرشادية:

تركز هنا على احترام الفرد وتقبله، واحترام حقه في الاختيار، وأيضاً اهتمام المرشد بالحاجات المهنية للمسترشد، والتزامه بعدم التمييز بين الأفراد.

## 2. السرية:

وهنا يحترم المرشد خصوصية المسترشد، ويتجنب الكشف غير القانوني عن خصوصيات المسترشد، إلا في حالة أن الموضوع قد يتسبب المخاطرة والأذى للمسترشد، ومن الضروري على المرشدين أن يوضحوا للمسترشرين محدّدات السرية، مع تحديد للمواقف التي يمكن أن تحدث والتي يجب فيها كشف السرية.

## 3. المسؤوليات المهنية:

ويكون ذلك من حيث إتباع المعايير المهنية والأخلاقية، ثم التدريب للعمل، ومراقبة فاعليتهم كأخصائيين في مهنة الإرشاد.

## 4. العلاقات مع الأخصائيين الآخرين:

أ. يقوم المرشد بتحديد أدوار للموظفين محددين مستويات هذه الأدوار.

ب. إقامة اتفاقية مهنية تحدد السرية والالتزام بالمعايير المهنية.

## 5. التقدير، التقييم، التفسير:

المرشد يقوم بتقييم الإجراءات، وتفسير الاختبارات بكفاءة وملائمة استخدامها، وهناك ضوابط لعملية الإخراج عن المعلومات أو تفسيرها.

## 6. التعليم، التدريب، الإشراف:

يعدّ التدريب والتعليم للمرشد التربوي أمر مهم وأساسي، حيث توجد ضوابط وتحت مظلة المعايير الأخلاقية، يتم إعداد الطلبة المتدربين ليصبحوا مرشدين مؤمنين بالمبادئ الأخلاقية للإرشاد.

## 7. البحث والنشر:

هناك ضوابط لأصول البحث ونشر النتائج، فالمعايير العملية والقوانين العامة للدولة، وأنظمة المؤسسة وغيرها، تتحكم في كيفية التعامل مع البحوث العلمية التي يقوم بها المرشد.

## 8. حل القضايا الأخلاقية:

يتوقع من المرشد التربوي أن يصل إلى فهم دقيق للقانون الأخلاقي الذي يضبط عمله، وإساءة فهم إحدى المسؤوليات الأخلاقية لا يعتبر إجراءً دفاعياً أمام مهمة سوء الاستخدام ومناقضة المعايير الأخلاقية.

## الحاجات الإرشادية:

يعرف العبيدي (1987) الحاجات الإرشادية بأنها: "حاجة الفرد لأن يعبر عن مشكلاته لشخص آخر يطمئن إليه، ويثق به، ويسترشد برأيه في التغلب على مشكلاته ومعوقاته".

وهي تلك الخدمات التي من شأنها توفر الجو الملائم بحيث تجعل التلميذ يفهم نفسه بنفسه وبمساعده على حل مشكلاته وإشباع حاجاته حتى يتمكن من التكيف مع مجتمعه وبيئته، على اعتبار أن نمو الفرد لا يقاس بمدى خلوه من مشاكل بقدر ما يقاس بمدى قدرته على التكيف.

### الحاجة إلى التوجيه والإرشاد النفسي:

لقد كان التوجيه والإرشاد فيما مضى موجوداً ويمارس دون أن يأخذ هذا الإطار العلمي ودون أن يشمل برنامج منظم، ولكنه تطور وأصبح الآن له أسسه ونظرياته وطرقه ومجالاته وبرامجه، وأصبح يقوم به أخصائيو متخصصون علمياً وفنياً، وأصبحت الحاجة ماسة إلى التوجيه والإرشاد في مدارسنا وفي أسرنا وفي مؤسساتنا الإنتاجية في مجتمعنا بصفة عامة. ولقد طرأت تغييرات أسرية تعتبر من أهم ملامح التغير الاجتماعي. ولقد حدث تقدم علمي وتكنولوجي كبير، وحدث تطور في التعليم ومناهجه، وحدثت زيادة في أعداد الطلبة في المدارس. وحدثت تغييرات في العمل والمهنة.

حيث إننا الآن نعيش في عصر نطلق عليه عصر القلق، هذا كله يؤكد الحاجة الماسة إلى الإرشاد والتوجيه، وفيما يلي تفصيل لتلك الأسباب: (أبو أسعد، 2011)

### أولاً: فترات الانتقال

يمر كل فرد خلال مراحل نموه بفترات انتقال حرجة يحتاج فيها إلى إرشاد، وأهم الفترات الحرجة عندما ينتقل الفرد من المنزل إلى المدرسة، ومن المدرسة إلى العمل ومن حياة العزوبية إلى الزواج، وعندما يحدث زواج أو طلاق، وعندما ينتقل من الطفولة إلى المراهقة، ومن المراهقة إلى الرشد، وهذه الانتقالات قد يتخللها صراعات وإحباطات وقلق وخوف من المجهول واكتئاب، وحتى تمر فترة الانتقال بسلام يتطلب إعداد الفرد قبل فترة الانتقال ضماناً للتوافق مع الخبرات الجديدة.

### ثانياً: التغييرات الأسرية

يختلف النظام الأسري في المجتمعات من مجتمع لآخر حسب تقدم المجتمع ودينه وثقافته، ويظهر هذا الاختلاف في العلاقات الاجتماعية في الأسرة ونظام التنشئة الاجتماعية.

وهذا الاختلاف نلمسه في تغير نوع الأسر حيث كانت سابقاً تنتشر الأسرة الممتدة التي تشمل الزوجين والأبناء والوالدين وبعض من أقاربهم بينما نشأت في الفترة الحالية الأسرة النووية التي تقتصر على الزوجين والأبناء.

### ثالثاً: التغير الاجتماعي

يشهد العالم في العصر الحاضر قدر كبير من التغير السريع ويقابل هذا التغير عملية أخرى هي عملية الضبط الاجتماعي التي توجه السلوك بحيث يساير المعايير الاجتماعية، وهناك العديد من عوامل التغيرات الاجتماعية التي أدت إلى زيادة سرعته مثل الاتصال السريع والتقدم العلمي والتكنولوجي، من أهم ملامح التغير الاجتماعي مما يلي:

1. تغير بعض مظاهر السلوك، فأصبح مقبولاً بعد أن كان مرفوضاً، ومرفوضاً بعد أن كان مقبولاً من قبل.
2. التوسع في تعليم المرأة وخروجها إلى العمل.
3. إدراك أهمية التعليم لتحقيق الارتفاع على السلم الاجتماعي، الاقتصادي.
4. زيادة ارتفاع مستوى الطموح، وزيادة الضغوط الاجتماعية.
5. وضوح الصراعات بين الأجيال وزيادة الفروق في القيم والفروق الثقافية والفكرية خاصة بين الكبار والشباب.

### رابعاً: التقدم العلمي والتكنولوجيا

يشهد العالم الآن تقدم علمي وتكنولوجي، وأصبح التقدم التكنولوجي يتحقق في عشر سنوات ما كان يحققه في خمسين سنة، ومن أهم معالم التقدم العلمي والتكنولوجي ما يلي:

1. زيادة المخترعات الجديدة، واكتشاف الذرة واستخدامها في الأغراض السلمية وظهور النفايات والصواريخ وغزو الفضاء.
2. تغير الاتجاهات والقيم والأخلاقيات وأسلوب الحياة.
3. تغير النظام التربوي والكيان الاقتصادي والمهني.
4. زيادة التطلع الي المستقبل والتخطيط له.



#### خامساً: تطور التعليم ومفاهيمه

فيما مضى كان المعلم يهتم بنقل التراث وبالمادة العلمية يلقيها التلاميذ، وكانت البحوث التربوية والنفسية محدودة، وكان المعلم أو المتعلم أو الشيخ يتعاملون وجه لوجه مع أعداد قليلة، والآن تطور التعليم وتطورت مفاهيمه وتعددت أساليبه وطرقه مناهجه والأنشطة التي تضمنها.

#### سادساً: عصر القلق

نحن نعيش الآن في عصر يطلق عليه عصر القلق وأن المجتمع المعاصر مليء بالصراعات، وعلى سبيل المثال كان الناس سابقاً يركبون الدواب وهم راضون، والآن لديهم السيارات والطائرات ولكنهم غير راضون.

إن أفراد المجتمع الحديث يعانون من القلق والمشكلات التي تظهر الحاجة إلى خدمات الإرشاد العلاجي في مجال الشخصية ومشكلاتها.

#### الحاجات الإرشادية في مرحلة المراهقة:

المراهقة مرحلة تتميز ببعض المطالب فإذا ما تحققت هذه المطالب بشكل سوي تحقق التوافق النفسي، وإذا ما صادفت بعض الصعوبات والضغوط فإنه من المتوقع أن تنشأ بعض أشكال سوء التكيف، وأن إرشاد الراشدين يتجلى في مساعدتهم على تحقيق هذه المطالب، وما يصادفهم من مشكلات على تحقيق النمو السوي، وأفضل مستوى من الصحة النفسية. (الداهري، 2008)

ومطالب النمو في مرحلة المراهقة كما أوردها هافجهرست (1952) هي:

1. أن يكون المراهق علاقة جديدة أكثر نضجاً مع أقرانه من كلا الجنسين.
2. أن يقوم بدوره الاجتماعي الذي يحدده له المجتمع كفتى أو فتاة.
3. أن يتقبل تكوينه الجسمي وما يطرأ عليه من تغيرات.
4. أن يستقل من الناحية الانفعالية عن أبويه والراشدين.
5. أن يحصل على ما يوفر له الاستقلال الاقتصادي.
6. أن يختار المهنة المناسبة ويتدرب عليها.
7. أن يستعد للزواج والحياة الأسرية.
8. أن ينمي مهاراته العقلية ويكون أفكاراً تتصل بحياته كمواطن.
9. أن يتحمل مسؤوليته الاجتماعية.

10. أن يعمل على تحصيل مجموعة القيم الخلية لتكون دليلاً له في سلوكه.

### علاقة التوجيه والإرشاد النفسي بالتربية والتعليم:

التربية الحديثة تتضمن التوجيه والإرشاد النفسي كجزء متكامل لا يتجزأ منها، ولا يمكن الفصل التام بين التربية والتعليم وبين التوجيه والإرشاد، حيث أنهما يمثلان سلسلة من النشاطات المتكاملة. فالتربية تتضمن عناصر كثيرة من التوجيه والإرشاد، والتعليم يتضمن عناصر كثيرة من الإرشاد، وعملية الإرشاد تتضمن عملية التعلم والتعليم كخطوة هامة في تعديل السلوك. (القصابي، 2010)

### ثانياً: الدراسات السابقة

دراسة حراث (2018)، هدفت الدراسة إلى الكشف عن الحاجات الإرشادية (الأكاديمية، النفسية والاجتماعية) وعلاقتها بالتوافق الدراسي لدى طلبة السنة الأولى بمعهد التربية البدنية والرياضية جامعة الجزائر 3، حيث اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق أهداف الدراسة اعتمدنا على مقياس الحاجات الإرشادية (الجوهرة إبراهيم الصقية)، المكون من (3) أبعاد و(72) فقرة، ومقياس التوافق الدراسي (الجندي جباري بلابل)، والمكون من (6) أبعاد و(73) عبارة، بلغت عينة الدراسة (130) طالباً وطالبة، للعام الدراسي 2018/2017م وهي تمثل نسبة (14%) من مجتمع الدراسة البالغ (947) طالباً وطالبة تم اختيارها عن طريق العينة القصدية، تم تحليل البيانات باستخدام معامل الارتباط "بيرسون"، توصل البحث إلى أن هناك علاقة ارتباطية عكسية سالبة بين مجالات الحاجات الإرشادية والتوافق الدراسي لدى طلبة السنة أولى ليسانس بمعهد التربية البدنية والرياضية.

بوالليف (2018)، هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الحاجات الإرشادية للتلاميذ المتفوقين دراسياً بالمرحلة الثانوية وقد تم طرح إشكالية الدراسة كالتالي: ما هي الحاجات الإرشادية للتلاميذ المتفوقين دراسياً بالمرحلة الثانوية؟ وقد اعتمدنا على المنهج الوصفي، كونه يتناسب مع الدراسة وذلك على عينة اختيرت بطريقة قصدية، قدرت بـ 10 تلميذ وتلميذة من ثانوية قري يونس حجر الديس عناية مستوى سنة أولى علوم وذلك باعتماد أدوات لجمع البيانات والمتمثلة في المقابلة ومقياس الحاجات الإرشادية لحمدى عبد العظيم (1997). وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أن التلميذ المتفوق لا يحظى برعاية كافية كونه من المتفوقين، إلا في بعض الحالات عندما يجد صعوبات يلجأ إلى مستشار التوجيه وهذا من خلال المقابلة التي تم إجراءها مع التلاميذ. هناك مشكلات عديدة يواجهها التلميذ المتفوق حسب الترتيب التالي: مشكلات

اجتماعية بالدرجة الأولى، ثم مشكلات دراسية، ثم أسرية، ثم جسمية، ومشكلات الاختيار المهني لتنظيم الوقت، وأخيرًا المشكلات الانفعالية. وذلك من خلال الاعتماد على مقياس الحاجات الإرشادية .

أجرى كل من عطية وعبد المجيد وجبريل (2017)، دراسة هدفت إلى التعرف على الفروق بين الإناث والذكور من طلبة المرحلة الثانوية في الحاجات النفسية، وبين أنماط الشخصية المهنية من طلبة المرحلة الثانوية وعلاقتها بالحاجات النفسية. وتكونت عينة الدراسة الحالية من (370) طالبًا وطالبة بالصف الثالث الثانوي العام ببعض المدارس التابعة للإدارة التعليمية بدمياط بمحافظة دمياط للعام الدراسي (2014/2015م). واستخدمت الباحثة مقياس أنماط الشخصية المهنية من إعدادها، واستبيان الحاجات النفسية (إعداد: أنور الشراوي). وأسفرت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات الإناث والذكور من طلبة المرحلة الثانوية على مقياس الحاجات النفسية ووجود فروق دالة إحصائية عند مستوى (0,01) بين أنماط الشخصية المهنية، والحاجات النفسية. وعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نمط الشخصية الاجتماعية والحاجات النفسية بأبعادها الفرعية وعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نمط الشخصية الواقعية والحاجة إلى إشباع المطالب الاقتصادية، ووجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,01) بين نمط الشخصية الواقعية والحاجة إلى التفاعل مع الآخرين، والحاجة إلى تحقيق الذات، والحاجة إلى تحقيق المكانة الاجتماعية والحاجة إلى الثقافة والمعرفة لدى طلبة المرحلة الثانوية، وعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نمط الشخصية التقليدية والحاجات النفسية لصالح الذكور. ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نمط الشخصية التقليدية والحاجة إلى التفاعل مع الآخرين والحاجة إلى تحقيق الذات عند مستوى (0,05)، والحاجة إلى تحقيق المكانة الاجتماعية والحاجة للثقافة والمعرفة عند مستوى (0,01) وعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نمط الشخصية الفنية والحاجة إلى إشباع المطالب الاقتصادية، والحاجة إلى التفاعل مع الآخرين والحاجة إلى تحقيق الذات، والحاجة إلى تحقيق المكانة الاجتماعية لدى طلبة المرحلة الثانوية.

هدفت دراسة قروي (2016)، إلى أهمية اكتشاف وتقييم الحاجات الإرشادية كخطوة أولية وأساسية في تقديم الخدمات الإرشادية، تهدف هذه الدراسة إلى البحث في الحاجات الإرشادية للطلاب الجامعي، وعلاقتها ببعض المتغيرات الشخصية كالجنس، والتخصصات الدراسية والمستوى التعليمي لدى الطلبة الجامعيين. توصلت الدراسة إلى مجموعة نتائج تتلخص في الحاجة الملحة للطلبة الجامعيين إلى الإرشاد

في المجال النفسي أولاً ثم التعليمي ثم المهني والاجتماعي، دون وجود اختلاف بين الجنسين في حين تختلف تلك الحاجات باختلاف التخصصات الجامعية والمستويات الدراسية.

دراسة بلقاسم وشتوان (2015)، هدفت إلى معرفة العلاقة بين الحاجات الإرشادية والدافعية للتعلم عند تلاميذ الطور الثانوي، باستخدام المنهج الوصفي الارتباطي المقارن، وتطبيق مقياس الحاجات الإرشادية الذي يضم مختلف الحاجات الإرشادية التي يحتاج إليها المتعلم في الطور الثانوي من إعداد الباحثين، ومقياس دافعية التعلم من إعداد يوسف قطامي (1989)، على عينة طبقية عشوائية من التلاميذ قوامها (100) تلميذ وتلميذة من التخصصين العلمي والأدبي للسنة الدراسية (2015-2016م)، أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة بين الحاجات الإرشادية والدافعية للتعلم عند مستوى الدلالة 0,05 ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في الحاجات الإرشادية عند مستوى الدلالة 0,01 لصالح الإناث، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين التخصصين (العلمي والأدبي) في الحاجات الإرشادية، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين التخصصين (العلمي والأدبي) في الدافعية للتعلم.

دراسة بو طبال (2015)، هدفت الدراسة الحالية إلى محاولة التعرف على المشكلات التي يعاني منها طلاب الجامعة، والتي تحتاج إلى عملية إرشادية، لأجل هذا الغرض تم تطبيق استبيان الحاجات الإرشادية على عينة مكونة من (104) طالب جامعي، يتكون من 7 مجالات و 54 فقرة، بحيث لكل فقرة ثلاثة بدائل (دائمًا، أحيانًا، أبدًا) تعطى لها الدرجات (3، 2، 1) على الترتيب. وبعد الحصول على البيانات وإخضاعها للتحليل الإحصائي بواسطة برنامج متخصص، أظهرت النتائج وجود العديد من الحاجات الإرشادية تتطلب تكفلاً وإشباعاً لدى طلاب الجامعة، وفي ضوء نتائج الدراسة تم التأكيد على ضرورة الأخذ بعين الاعتبار نتائج الدراسات الميدانية للحاجات الإرشادية بغية بناء برامج إرشادية لفائدة طلاب الجامعة قائمة على الحاجات الفعلية التي يعانون منها.

أما الدحادحة والحارثي وحسين (2015)، هدفت الدراسة إلى استكشاف مستوى الحاجات الإرشادية لدى طلبة الحلقة الثانية والتعليم ما بعد الأساسي، وآبائهم ومعلميهم، في سلطنة عُمان، وفقاً لعدد من المتغيرات؛ ولتحقيق ذلك الهدف تم اختيار عينة عشوائية، تكونت من (10134) فرداً، بواقع (5371) طالباً وطالبة و (3276) أبا و (1487) معلماً، من جميع محافظات سلطنة عُمان الإحدى عشرة. حيث تم تطبيق مقياس الحاجات الإرشادية على أفراد عينة الدراسة. أظهرت النتائج أن مستوى الحاجات الإرشادية قد جاءت في

المدى المرتفع، وأظهرت النتائج أيضاً أنَّ هناك فروقاً في متوسط درجات الحاجات الإرشادية، وذلك لصالح الإناث، ومحافظة كلٍّ من: الوسطى، وشمال الباطنة، وظفار، ومسقط. ولصالح المعلمين وأولياء الأمور، والصفوف السابع والتاسع والثاني عشر، ولصالح الآباء والمعلمين الذين تقلُّ أعمارهم عن (50) سنة، ولصالح الطلبة الحاصلين على معدَّلات مرتفعة (80 فما فوق)، وأخيراً لصالح الآباء والمعلمين الحاصلين على مؤهل علميٍّ بكالوريوس أو دبلوم فما دون. ولم تظهر النتائج أيَّة فروق تتعلَّق بمتغيري صفة المعلم والخبرة التعليميَّة للمعلمين، وقد تمَّ مناقشة النتائج ووضع التوصيات.

هدفت دراسة محمد وجنيدي (2015)، إلى الكشف عن الحاجات الإرشادية في المجالات الأكاديمية والمهنية والنفسية والاجتماعية لدى طالبات السنة التحضيرية في جامعة الجوف وعلاقتها بالمستوى الدراسي، كما هدفت للتعرف على الفروق بين الحاجات الإرشادية تبعاً لمتغيرات المستوى الدراسي ومكان الإقامة ومستوى تعليم الأب والأم. ولتحقيق أهداف الدراسة، أعدت الباحثتان مقياساً تكون بصورته النهائية من 40 فقرة، موزعة على أربعة مجالات وقد تمتع المقياس بدرجة عالية من الصدق والثبات والاتساق الداخلي. ومن ثم تم تطبيقه على عينة من 80 طالبة بالمستويين الأول والثاني في السنة التحضيرية في جامعة الجوف في العام الدراسي 1435/1436هـ الفصل الدراسي الأول. وبعد معالجة البيانات إحصائياً باستخدام الوسائل الإحصائية توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: تعتبر الحاجات الإرشادية المهنية هي الحاجات الأكثر إلحاحاً لدى طالبات السنة التحضيرية، وتليها الحاجات الأكاديمية، ثم النفسية وأدناها الحاجات الاجتماعية. ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات عينة الدراسة تعود إلى مستوى الدراسة. كما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى مكان الإقامة مع الأسرة - سكن طالبات في المجال الأكاديمي والنفسي. وأوضحت النتائج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الطالبات اللاتي يقمن مع الأسرة واللاتي يقمن في سكن الطالبات في المجال المهني والاجتماعي لصالح الطالبات اللاتي يقمن في سكن الطالبات. كما وأشارت النتائج إلى وجود علاقة عكسية دالة بين الحاجة الإرشادية الأكاديمية والنفسية والمهنية وتعليم الأب. ووجود علاقة دالة عكسية بين الحاجة للإرشاد النفسي وتعليم الأم.

دراسة الصقية (2013)، هدفت إلى الكشف عن الحاجات الإرشادية لطالبات كلية التربية في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في المجالات الأكاديمية والنفسية والاجتماعية وعلاقتها بالمستوى الدراسي. استخدمت الدراسة عينة عشوائية مكوَّنة من طالبات كلية التربية بلغ عددهن 160 طالبة من جميع السنوات الأربع ومن مختلف الأقسام الموجودة بالكلية. طبق عليهن مقياس الحاجات الإرشادية من إعداد الباحثة وتكون



المقياس من ثلاثة مجالات: الأكاديمي، الاجتماعي، النفسي وتم إعطاء وزن للبدائل: (كبيرة =4، متوسطة =3، نادرة =2، لا يوجد =1)، وقد تمتع المقياس بدرجة عالية من الصدق والاتساق الداخلي والثبات، وللإجابة على تساؤلات الدراسة استخدمت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار شيفيه وتحليل التباين الأحادي. أظهرت النتائج أن المجال الأكاديمي تصدر حاجات الطالبات الإرشادية وأصبح الأكثر أهمية لدى الطالبات، وبينت إجابات عينة الدراسة عن حاجتهم الماسة إلى تحسين تحصيلهن الدراسي والتخفيف من الأعباء والواجبات. كما بينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات عينة الدراسة في المستويات الأربع فيما يتعلق بالمجال الأكاديمي، ولكن كان هناك فروق في المجال الاجتماعي بين المستويات الأربع لصالح طالبات السنة الأولى والسنة الرابعة، كذلك كانت الفروق في المجال النفسي لصالح طالبات السنة الأولى والرابعة.

هدفت دراسة الليل (2012)، إلى تحديد أهم الحاجات الإرشادية لطلاب وطالبات جامعة الخليج العربي في مملكة البحرين، والفروق في هذه الحاجات بين الطلاب والطالبات وبين طلاب- طالبات الدراسة العليا وطلاب- طالبات كلية الطب، والفرق طبقاً لتخصصهم. بلغ عدد أفراد عينة الدراسة (127) طالباً وطالبة، وقد قام الباحث بإعداد استبانة الحاجات الإرشادية، كما تم تحليل بيانات الدراسة باستخدام المتوسطات الحسابية واختبار (ت) وتحليل التباين، للتوصل إلى ترتيب الحاجات والفروق فيها طبقاً لأفراد العينة. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن أهم الحاجات الإرشادية لدى عينة الدراسة: توفر البرامج والأنشطة الرياضية المناسبة. ووجود مركز إرشادي في الجامعة لتقديم المساعدة الإرشادية والإرشاد الأكاديمي والمهني وكذلك وجود برامج صحية غير صافية تساعد في رفع مستوى الوعي الصحي. كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية بين الطلاب والطالبات في الحاجات الإرشادية، في حين ظهرت فروق طبقاً لمتغير الكلية والعمر والتخصص الدراسي.

## الفصل الثالث

### منهجية الدراسة وإجراءاتها

#### تمهيد:

تتناول الباحثة في هذا الفصل منهجية الدراسة وإجراءاتها، مستعرضة من خلاله منهج الدراسة، ومجتمعها، وعينتها، ومتغيراتها، وأدواتها بوصف المقاييس، وطرق التحقق من صدقها وثباتها، وإجراءات تطبيق الدراسة على العينة، ثم أساليب المعالجة الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

#### أولاً: منهج الدراسة (Methodology)

قامت الباحثة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي الارتباطي، لمناسبتها لطبيعة الدراسة كونها تسعى لدراسة العلاقة بين المتغيرات مما يحقق أهداف الدراسة، ويجب عن أسئلتها، وفي ظل العينة المختارة وذلك عن طريق استخدام الاستبانات الخاصة بالحاجات الإرشادية لدى عينة من طلاب الصفين التاسع والعاشر بالمدارس الحكومية بمحافظة الداخلية في ولاية أدم.

#### ثانياً: مجتمع الدراسة (Study Population)

تكون مجتمع الدراسة من طلبة الصفين التاسع والعاشر من التعليم الأساسي في ولاية أدم بمحافظة الداخلية بالمدارس الحكومية، خلال العام الدراسي 2018/2019م، والذين بلغ عددهم (771)

طالباً وطالبة، حسب إحصاءات المديرية العامة للمدارس الحكومية بولاية أدم، موزعين على (10) مدرسة حكومية، كما هو موضح في جدول رقم (1).

### جدول (1)

توزيع أفراد مجتمع الدراسة تبعا لمتغيرات النوع الاجتماعي

م	اسم المدرسة	التاسع			العاشر			الإجمالي	
		ذكور	إناث	الإجمالي	ذكور	إناث	الإجمالي	ذكور	إناث
1	أدم للتعليم الأساسي البنين صفوف (5-9)	164	0	164	0	0	0	164	0
2	صفية أم المؤمنين للتعليم الأساسي للبنات صفوف (5-10)	0	145	145	0	130	130	0	275
3	الغيطرانه للتعليم الأساسي صفوف (1-12)	3	12	15	6	10	16	9	22
4	أسامة بن زيد للتعليم الأساسي للبنين صفوف (10-12)	0	0	0	157	0	157	157	0
5	رأس الجبل للتعليم الأساسي صفوف (1-12)	5	10	15	8	9	17	13	19
6	قرن العلم للتعليم الأساسي صفوف (1-12)	4	5	9	3	2	5	7	7
7	الزاهية للتعليم الأساسي صفوف (1-12)	1	1	2	3	1	3	4	2
8	البشائر للتعليم الأساسي صفوف (1-10)	7	10	17	7	11	18	14	21
9	وادي حلفين للتعليم الأساسي صفوف (1-10)	0	7	7	0	8	8	0	15
10	فاطمة بنت حزام للتعليم الأساسي صفوف (1-10)	0	26	26	0	17	17	0	43
	المجموع			400			371		771

### ثالثاً: عينة الدراسة

#### أ. العينة الاستطلاعية: (Piloting Sample)

قامت الباحثة باختيار عينة استطلاعية عشوائية قوامها (50) طالباً وطالبة من مجتمع الدراسة الأصلي، وتم تطبيق الأدوات على هذه العينة بهدف التحقق من الصدق والثبات عن طريق حسابها بالطرق الإحصائية الملائمة.

#### ب. عينة الدراسة الأساسية: (Main Sample)

قامت الباحثة باختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية طبقية، وتكونت العينة المبدئية من (167) طالباً وطالبة، وبعد تطبيق الأدوات استبعدت الباحثة (7) استبانات غير صالحة، وتكونت عينة الدراسة النهائية من (160) طالباً وطالبة، منهم (75) طالب، و (85) طالبة، أي بنسبة (70,9%) من مجتمع الدراسة الأصلي.

#### جدول (2)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيراتها الديموغرافية

م	الجنس	الصف		الإجمالي
		التاسع	العاشر	
1	ذكور	41	34	75
2	إناث	21	64	85
	الإجمالي	62	98	160

#### رابعاً: متغيرات الدراسة

اشتملت الدراسة على المتغيرات الآتية:

1. الحاجات الإرشادية.
2. الجنس (ذكر - أنثى).
3. الصف (التاسع، العاشر) فئة المراهقة المتوسطة.

#### خامساً: أدوات الدراسة

استخدمت الباحثة في هذه الدراسة الأدوات الآتية:

مقياس الحاجات الإرشادية:

استخدمت الباحثة مقياس الحاجات الإرشادية من إعداد الرويشدية (2013)، ويهدف إلى قياس الحاجات الإرشادية (النفسية، والاجتماعية، والدراسية، والأسرية، والمهنية، والاقتصادية)، ويتكون المقياس من (73) عبارة موزعة على ستة أبعاد وهي: بعد الحاجات النفسية ويتكون من (16) عبارة، وبعد الحاجات



الاجتماعية ويتكون من (15) عبارة، وبعد الحاجات الدراسية ويتكون من (15) عبارة، وبعد الحاجات الأسرية ويتكون من (10) عبارة، وبعد الحاجات المهنية ويتكون من (9) عبارة، وبعد الحاجات الاقتصادية ويتكون من (9) عبارة، وأما بالنسبة للخصائص السيكومترية فقد بلغ معاملات ألفا لكرونباخ فقد بلغ (0,79 – 0,86).

### جدول (3)

#### يوضح توزيع الفقرات على المقياس الحاجات الإرشادية

م	أبعاد مقياس الحاجات الإرشادية	عدد فقرات	رقم الفقرات
1	الحاجات النفسية	16 فقرة	1، 2، 3، 15، 16، 21، 22، 23، 31، 46، 47، 48، 63، 64، 65
2	الحاجات الاجتماعية	15 فقرة	4، 5، 6، 18، 19، 20، 28، 29، 30، 40، 41، 42، 49، 50، 51
3	الحاجات الدراسية	15 فقرة	7، 8، 9، 24، 25، 43، 44، 45، 52، 53، 54، 55، 66، 67، 68
4	الحاجات الأسرية	10 فقرات	12، 13، 14، 26، 27، 38، 39، 61، 62، 69
5	الحاجات المهنية	9 فقرات	35، 36، 37، 58، 59، 60، 72، 73
6	الحاجات الاقتصادية	9 فقرات	10، 11، 32، 43، 56، 57، 70، 71

#### تصحيح المقياس:

تصحح كل فقرة من فقرات مقياس الحاجات الإرشادية على التدرج الخماسي (موافق بشدة، موافق، موافق إلى حد ما، غير موافق، غير موافق بشدة)، وأعطى التدرج الخماسي (ليكرت) الأوزان (1، 2، 3، 4، 5) على التوالي، ولأجل استخراج الدرجة الكلية لمقياس الحاجات الإرشادية تجمع الدرجات التي يحصل عليها المستجيب في إجابته على فقرات المقياس الـ (73) فقرة، لذا فإن أعلى درجة يمكن الحصول عليها هي (365) درجة، وأدنى درجة هي (73) درجة، حيث تشير الدرجة المرتفعة إلى تمتع الطالب بالحاجات الإرشادية بدرجة عالية، بينما تشير الدرجة المنخفضة إلى تمتع الطالب بالحاجات الإرشادية بدرجة منخفضة.

للتحقق من الموصفات السيكومترية للمقياس المستخدم قامت الباحثة باتباع ما يأتي:

#### الصدق:

تم حساب صدق مقياس الحاجات الإرشادية بطريقتين وهما: طريقة الصدق الظاهري، وحساب فاعلية فقرات المقياس، وذلك بحساب درجة الارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية لها.



## أولاً: الصدق الظاهري (Face Validity)

لم تقم الباحثة بقياس الحاجات الإرشادية لأنه تم تحكيم وتقنينه مسبقاً على نفس العينة.

## ثانياً: فاعلية فقرات المقياس

قامت الباحثة بحساب فاعلية فقرات المقياس لأبعاد مقياس الحاجات الإرشادية على عينة استطلاعية مكونة من (50) طالب وطالبة، وذلك لبيان مدى اتساق فقرات المقياس مع بعضها البعض عن طريق حساب ارتباط كل فقرة من فقرات المقياس بمفردها:

### جدول (4)

معامل ارتباط بين درجة كل فقرة من فقرات مقياس الحاجات الإرشادية

البعد (1) الحاجات النفسية		البعد (2) الحاجات الاجتماعية		البعد (3) الحاجات الدراسية		البعد (4) الحاجات الأسرية		البعد (5) الحاجات المهنية		البعد (6) الحاجات الاقتصادية	
معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة
0.525**	1	0.688**	4	0.350*	7	0.684**	12	0.623**	35	0.656**	10
0.532**	2	0.621**	5	0.615**	8	0.527**	13	0.699**	36	0.644**	11
0.733**	3	0.428**	6	0.607**	9	0.301*	14	0.751**	37	0.630**	32
0.611**	15	0.652**	18	0.476**	24	0.717**	26	0.789**	59	0.583**	33
0.748**	16	0.383**	19	0.581**	25	0.549**	27	0.698**	59	0.740**	34
0.673**	17	0.620**	20	0.726**	43	0.598**	38	0.555**	60	0.593**	56
0.595**	21	0.734**	28	0.678**	44	0.688**	39	0.622**	72	0.666**	57
0.510**	22	0.428**	29	0.767**	45	0.442**	61	0.505**	73	0.552**	70
0.776**	23	0.596**	30	0.763**	52	0.635**	62				71
0.417**	31	0.387**	40	0.736**	53	0.537**	69				
0.799**	46	0.622**	41	0.623**	54						
0.503**	47	0.718**	42	0.650**	55						
0.607**	48	0.396**	49	0.557**	66						
0.693**	63	0.326**	50	0.754**	67						
0.357**	64	0.675**	51	0.560**	68						
0.587**	65										

\* دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05)

\*\* دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,01)

يتضح من جدول (4) أن جميع فقرات مقياس الحاجات الإرشادية تتصف بمعامل ارتباط مرتفع ودال إحصائياً، وبناء على نتائج التحليل فإن الصورة النهائية للمقياس الحاجات الإرشادية قد أصبحت تتكون من (73) عبارة، وهو ما اعتمدته الباحثة في هذه الدراسة.

#### جدول (5)

معامل ارتباط بيرسون بين درجة كل بعد من أبعاد المقياس مع الدرجة الكلية لمقياس الحاجات الإرشادية

م	أبعاد مقياس الحاجات الإرشادية	معامل ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
1	الحاجات النفسية	0.941**	0.000
2	الحاجات الاجتماعية	0.854**	0.000
3	الحاجات الدراسية	0.892**	0.000
4	الحاجات الأسرية	0.841**	0.000
5	الحاجات المهنية	0.797**	0.000
6	الحاجات الاقتصادية	0.846**	0.000

\* دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05)

\*\* دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,01)

ويتضح من جدول (5) أن جميع أبعاد مقياس الحاجات الإرشادية تراوحت ما بين (0,797-0,941) وهو دال عند مستوى (0,00)، إذ تتصف بمعامل ارتباط مرتفع ودال إحصائياً، ومناسب لأهداف الدراسة.

#### -الثبات:

قامت الباحثة بحساب معامل الثبات لكل بعد من أبعاد المقياس الحاجات الإرشادية على حدة، ثم قامت بحساب معامل ثبات المقياس ككل باستخدام معامل (Alpha Cronbach) للاتساق الداخلي.

والجدول الآتي يوضح قيم معاملات ألفا لكرونباخ لكل بُعد على حدة والمقياس ككل، بالإضافة إلى مؤشر الثبات (الصدق الذاتي) بحساب الجذر التربيعي لمعامل ثبات الاختبار:

#### جدول (6)

قيم معاملات ألفا لكرونباخ لمقياس الحاجات الإرشادية ومؤشر الثبات (الصدق الذاتي)

م	أبعاد مقياس الحاجات الإرشادية	معامل الثبات ألفا كرونباخ	مؤشر الثبات (الصدق الذاتي)
1.	الحاجات النفسية	.883	.939
2.	الحاجات الاجتماعية	.833	.912
3.	الحاجات الدراسية	.805	.897
4.	الحاجات الأسرية	.813	.901
5.	الحاجات المهنية	.811	.900
6.	الحاجات الاقتصادية	.808	.898
7.	الدرجة الكلية	.963	.981

يتضح من جدول (6) أن معامل ألفا لكرونباخ الكلي لمقياس الحاجات الإرشادية قد بلغ (0,963)، أما مؤشر الثبات (الصدق الذاتي) فقد بلغ (0,981) مما يشير إلى أن المقياس يتمتع بثبات مرتفع ومناسب لأهداف الدراسة.

#### سادساً: إجراءات تطبيق الدراسة

- قامت الباحثة بالتحقق من صلاحية أدوات الدراسة، والتأكد من صدقها وثباتها والإخراج بالصورة النهائية لمقياس الحاجات الإرشادية، قامت الباحثة باستخراج إحصائيات من عمادة القبول والتسجيل لسحب عينة الدراسة، إذ توضح عدد طلبة المدارس المقيدون بالدراسة، وكان بتاريخ 2018/9/24م.
- للتحقق من صدق وثبات أدوات الدراسة، قامت الباحثة بتطبيق مقياس الحاجات الإرشادية على عينة استطلاعية تكونت من (50) طالب وطالبة، تم اختيارهم من خارج عينة الدراسة ذلك في تاريخ 2018/10/10م وتراوحت مدة التطبيق (30-40) دقيقة.
- ثم قامت الباحثة باللجوء إلى أعضاء هيئة التدريس واستأذنتهم من أجل تطبيق مقياس الدراسة، وأشرفت الباحثة على تطبيق الأدوات بنفسها، وتضمن المقياس تعليمات متعلقة بالمحافظة على السرية، وعدم استخدام المعلومات لأغراض أخرى غير البحث العلمي، وتم التأكد من فهم المفحوص للتعليمات أثناء عملية التطبيق، وتم التطبيق من تاريخ 2018/10/28م إلى 2018/10/31م وتراوحت مدة التطبيق (30-40) دقيقة.

- وبعد تطبيق الأدوات قامت الباحثة بانتقاء الاستبانات الصالحة للدراسة والتي كانت عددها (160)

استبانة استبعدت (7) استبانة غير صالحة (بسبب عدم إكمال المستجيب على الاستبانة أو

الاستجابة بشكل غير صحيح)، وتكونت عينة الدراسة النهائية من (160).

سابعاً: الأساليب الإحصائية في هذه الدراسة

استخدمت الباحثة في الدراسة الأساليب الإحصائية الآتية:

معامل ألفا لكرونباخ (Cronbch – Alpha) لحساب معامل ثبات مقياس الحاجات الإرشادية.

حساب الاتساق الداخلي عن طريق حساب الارتباط الكلي لل فقرات بالدرجة الكلي للبعد.

التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابة على السؤال الأول.

اختبار (T- test) لتحديد دلالة الفروق لمستوى الحاجات الإرشادية تعزى لمتغير النوع الاجتماعي والصف.



## الفصل الرابع

### نتائج الدراسة ومناقشتها وتفسيرها

#### تمهيد:

يتضمن هذا الفصل عرضاً لنتائج الدراسة ومناقشتها، والتي هدفت إلى التعرف على الحاجات الإرشادية لدى عينة من طلبة الصفين التاسع والعاشر بالمدارس الحكومية بمحافظة الداخلية في ولاية أدم بسلطنة عُمان، وسيشمل أيضاً تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات المنبثقة من نتائج الدراسة، وسيتم مناقشة النتائج وفقاً لأسئلتها كما يلي:

#### أولاً: عرض النتائج المتعلقة بالسؤال الأول وتفسيره:

والذي نص على الآتي: ما مستوى الحاجات الإرشادية لدى عينة من طلبة الصفين التاسع والعاشر بالمدارس الحكومية بمحافظة الداخلية في ولاية أدم بسلطنة عُمان؟

من أجل الإجابة على هذا السؤال تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والتكرارات والنسب المئوية لمستوى الحاجات الإرشادية بين أبعاد المقياس. قامت الباحثة بتحديد المدى للمقياس الخماسي من خلال حساب (الحدود الدنيا والعليا) ثم حساب المدى (أعلى قيمة - أقل قيمة)  $(5 - 1 = 4)$ ، وللحصول على طول الفئة تم تقسيمه على أكبر قيم في المعيار أي  $(\frac{4}{5} = 0,8)$ ، ثم تم إضافة هذه القيمة إلى أقل

قيمة في المعيار وهي (1) لتحديد الحد الأعلى لهذه الفئة.

#### جدول (7)

المعيار المعتمد في تفسير نتائج السؤال الأول للدراسة

الترميز	المتوسط الحسابي	مستوى الحاجات الإرشادية
5	-4.205.00	منخفض جداً
4	4.19-3.40	منخفض
3	3.39-2.60	متوسط
2	2.59-1.80	مرتفع
1	1.79-1.00	مرتفع جداً



م	أبعاد مقياس الحاجات الإرشادية	مستوى الحاجات الإرشادية	التكرار	النسبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	الحاجات النفسية	منخفض جداً	19	11.9				
		منخفض	18	11.3				
		متوسط	39	24.4	3.270	.9573	2	متوسط
		مرتفع	53	33.1				
2	الحاجات الاجتماعية	مرتفع جداً	31	19.4				
		منخفض جداً	12	7.5				
		منخفض	35	21.9				
		متوسط	37	23.1	3.202	.9139	6	متوسط
3	الحاجات الدراسية	مرتفع	50	31.3				
		مرتفع جداً	26	16.3				
		منخفض جداً	18	11.3				
		منخفض	26	16.3				
4	الحاجات الأسرية	متوسط	32	20.0	3.250	1.019	5	متوسط
		مرتفع	47	29.4				
		مرتفع جداً	37	23.1				
		منخفض جداً	14	8.8				
5	الحاجات المهنية	منخفض	25	15.6				
		متوسط	26	16.3	3.385	1.023	1	متوسط
		مرتفع	50	31.3				
		مرتفع جداً	45	28.1				
6	الحاجات الاقتصادية	منخفض جداً	28	17.5				
		منخفض	19	11.9				
		متوسط	26	16.3	3.269	1.195	3	متوسط
		مرتفع	45	28.1				
		مرتفع جداً	42	26.3				
		منخفض جداً	15	9.4				
		منخفض	23	14.4				
		متوسط	47	29.4	3.263	.9664	4	متوسط
		مرتفع	42	26.3				

المقصورة	20.6	33	مرتفع جدًا
الدرجة الكلية للحاجات الإرشادية	9.4	15	منخفض جدًا
منخفض	15.0	24	
متوسط	21.9	35	متوسط
مرتفع	38.8	62	
مرتفع جدًا	15.0	24	

يظهر في جدول (8) المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والتكرارات والنسب المئوية لمستوى الحاجات الإرشادية:

يتضح من جدول (8) أن مستوى أبعاد الحاجات الإرشادية لدى عينة من طلبة الصفين التاسع والعاشر كانت جميعها المتوسط، حيث حصل بُعد "الحاجات الأسرية" على أعلى المتوسطات بمتوسط حسابي متوسط بلغ (3,385) وانحراف معياري (1,023)، ثم جاء في المرتبة الثانية بُعد "الحاجات النفسية" بمتوسط حسابي متوسط بلغ (3,270) وانحراف معياري (0,9573)، ثم جاء في المرتبة الثالثة بُعد "الحاجات المهنية" بمتوسط حسابي متوسط بلغ (3,269) وانحراف معياري (1,195)، وفي المرتبة الرابعة جاء بُعد "الحاجات الاقتصادية" بمستوى متوسط بمتوسط حسابي (3,263) وانحراف معياري (0,9664)، ثم جاء في المرتبة الخامسة وقبل الأخيرة جاء "الحاجات الدراسية" بمستوى متوسط بمتوسط حسابي (3,250) وانحراف معياري (1,019)، في حين جاء في المرتبة الأخيرة بُعد "الحاجات الاجتماعية" بمستوى متوسط حسابي (3,202) وانحراف معياري (0,9139)، وبالنسبة للدرجة الكلية كانت مستوى الحاجات الإرشادية لدى عينة من طلبة الصفين التاسع والعاشر متوسطاً، وبمتوسط حسابي (3,263)، وانحراف معياري (0,9185).

وتعزو الباحثة هذه النتيجة في تصدر الحاجات الأسرية في المرتبة الاولى على أهمية هذا الجانب في حياة الطلبة ومكانته الهامة لدى أفراد عينة الدراسة وبخاصة هذه المرحلة التي يسعى المراهق في الاستقلالية وتكوين هويته الشخصية، وحيث أنه كان ذلك متوقعا أن يتصدر هذا البعد الحاجات الأخرى.

وجاء بعد الحاجات النفسية في المرتبة الثانية، وحيث أن هذه المرحلة التي يمر بها المراهق نتيجة للتغيرات الهرمونية تعكس أهمية هذه الحاجات.

وجاء بعد الحاجات المهنية في المرتبة الثالثة مما يدل أن هذا البعد لم يتصدر الحاجات الأخرى وأنه مشبع نوعاً ما في المدارس، وذلك من خلال قيام أخصائيين التوجيه المهني، والاختصاصيين الاجتماعيين بالبرامج الإرشادية المهنية.

وبشكل عام جاءت جميع أبعاد الحاجات في المتوسط مما تدل على توسط أهميتها للطلاب وأن مشكلاتهما لا تمثل مشكلات حادة بالنسبة للعينة الكلية، ومن خلال التواصل مع الاختصاصيين الاجتماعيين بالمدارس تبين اهتمامهم الدائم بالقيام بالبرامج الإرشادية التي تتناسب مع هذه المرحلة ومحاولة منهم إشباع الحاجات النفسية والأسرية والمهنية والاجتماعية وذلك بالتعاون مع جهات مختلفة مثل وزارة التنمية الاجتماعية، ووزارة الصحة، ووزارة الأوقاف والشؤون الدينية.

وتختلف نتيجة هذه الدراسة مع دراسة الدحادحة والحارثي وحسين (2015) والتي هدفت الدراسة إلى استكشاف مستوى الحاجات الإرشادية لدى طلبة الحلقة الثانية والتعليم ما بعد الأساسي، وآبائهم ومعلميهم، وأظهرت النتائج أن مستوى الحاجات الإرشادية قد جاءت في المدى المرتفع.

## ثانياً: عرض النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني وتفسيره:

والذي نص على الآتي: هل توجد فروق في مستوى الحاجات الإرشادية لدى عينة من طلبة

الصفين التاسع والعاشر يعزى لمتغير الجنس؟

من أجل الإجابة على هذا السؤال تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار (T-

Test) لمتغير الجنس (ذكر، أنثى)، يوضح جدول (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

واختبار (T-TEST) لمستوى الحاجات الإرشادية يعزى لمتغير الجنس (ذكر، أنثى):

## جدول (9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد مقياس الحاجات الإرشادية يعزى لمتغير الجنس

م	أبعاد مقياس الحاجات الإرشادية	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة ت	مستوى الدلالة	اتجاه الدلالة
1	الحاجات النفسية	ذكر	75	3.80	.548	158	7.77	.000	لصالح الذكور
		أنثى	85	2.79	.994				
2	الحاجات الاجتماعية	ذكر	75	3.76	.583	158	8.92	.000	لصالح الذكور
		أنثى	85	2.70	.867				
3	الحاجات الدراسية	ذكر	75	3.84	.616	158	8.22	.000	لصالح الذكور
		أنثى	85	2.72	1.02				
4	الحاجات الأسرية	ذكر	75	4.04	.555	158	9.62	.000	لصالح الذكور
		أنثى	85	2.80	.989				
5	الحاجات المهنية	ذكر	75	4.01	.642	158	9.03	.000	لصالح الذكور
		أنثى	85	2.61	1.19				
6	الحاجات الاقتصادية	ذكر	75	3.81	.668	158	8.02	.000	لصالح الذكور
		أنثى	85	2.77	.929				
	الدرجة الكلية للحاجات الإرشادية	ذكر	75	3.80	.510	158	9.76	.000	لصالح الذكور
		أنثى	85	2.79	.875				

يتضح من خلال جدول (9) لاختبار "ت" (T-TEST) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى

دلالة  $(\alpha \geq 0,05)$  بين الذكور والإناث في جميع أبعاد مقياس الحاجات الإرشادية يعزى لمتغير الجنس، ومن خلال المتوسط الحسابي يظهر أن الفروق لصالح الذكور.

وتعزو الباحثة هذه النتيجة فيما يتعلق بالحاجات الأسرية هو أن الذكور أكثر حاجة في إثبات الهوية والاستقلالية وتمايز الذات والاعتماد على النفس من الإناث، وأما بالنسبة إلى الحاجات المهنية والاقتصادية فحاجات الذكور أعلى من الإناث ويرجع ذلك إلى طبيعة المجتمعات العربية الذكور يتحملون مسؤوليات الأسرة أكبر من الإناث في الجانب الاقتصادي وإعالة الأسرة مما يتطلب عليه ضرورة الحصول على مهنة.



والنتيجة المتمثلة في أن الذكور أعلى حاجة من الإناث في جميع محاور الدراسة تتفق مع دراسة الرويشدية (2013)، وتختلف مع دراسة بلقاسم وشتوان (2015) في وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في الحاجات الإرشادية لصالح الإناث.

### ثالثاً: عرض النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث وتفسيره:

والذي نص على الآتي: هل توجد فروق في مستوى الحاجات الإرشادية لدى عينة من طلبة الصفين التاسع والعاشر يعزى لمتغير الصف؟

من أجل الإجابة على هذا السؤال تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار ((T-Test لمتغير الصف (التاسع، العاشر)، يوضح جدول (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار (T-TEST) لمستوى الحاجات الإرشادية يعزى لمتغير الصف (التاسع، العاشر):

جدول (10)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد مقياس الحاجات الإرشادية

يعزى لمتغير الصف

م	أبعاد مقياس الحاجات الإرشادية	الصف	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة ت	مستوى الدلالة	اتجاه الدلالة
1	الحاجات النفسية	التاسع	62	3.2462	.93533	158	-.249	.804	غير دالة إحصائية
		العاشر	98	3.2850	.97552				
2	الحاجات الاجتماعية	التاسع	62	3.2559	.92117	158	.587	.558	غير دالة إحصائية
		العاشر	98	3.1687	.91254				
3	الحاجات الدراسية	التاسع	62	3.2022	1.05104	158	-.479	.633	غير دالة إحصائية
		العاشر	98	3.2816	1.00384				
4	الحاجات الأسرية	التاسع	62	3.4306	1.08863	158	.447	.655	غير دالة إحصائية
		العاشر	98	3.3561	.98526				
5	الحاجات المهنية	التاسع	62	3.2177	1.18151	158	-.435	.664	غير دالة إحصائية
		العاشر	98	3.3023	1.20978				
6	الحاجات الاقتصادية	التاسع	62	3.2500	.99409	158	-.138	.891	غير دالة إحصائية
		العاشر	98	3.2717	.95367				
	الدرجة الكلية للحاجات الإرشادية	التاسع	62	3.2603	.94928	158	-.034	.973	غير دالة إحصائية
		العاشر	98	3.2653	.90347				



يتضح من خلال جدول (10) لاختبار "ت" (T-TEST) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \geq 0,05)$  بين طلبة الصفين التاسع والعاشر يعزى لمتغير الصف في جميع أبعاد مقياس الحاجات الإرشادية.

وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى التقارب العمري بين طلاب الصفين التاسع والعاشر، حيث يندرجان ضمن مرحلة المراهقة المتوسطة وهي المرحلة العمرية من الرابعة عشرة إلى الثامنة عشرة، وفي هذه المرحلة تكتمل التغيرات البيولوجية، وتتشابه فيها مظاهر النمو العقلي والجسمي والانفعالي، وكذلك من المتوقع أيضاً تشابهه المشكلات والحاجات النفسية، الاجتماعية، الاقتصادية، والمهنية.

#### خامساً: التوصيات:

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الباحثة من نتائج توصي بالآتي:

1. تطوير برامج الإرشاد في محافظة الداخلية، وبناءها على أسس علمية نابعة من الحاجات الحقيقية للطلاب وفقاً لنتائج الدراسة.
2. إجراء دراسات أكثر عمقاً للحاجات الإرشادية في المجالات المهمة التي توصلت إليها نتائج هذه الدراسة.
3. تأسيس وحدة إرشادية من قبل وزارة التنمية الاجتماعية بالتعاون مع وزارة التربية والتعليم للكشف عن المشكلات التي يعاني منها المراهقين، ومعالجتها بما يتناسب وذلك لإشباع الحاجات والمشكلات التي تعاني منها هذه الفئات والتي تختلف وتتغير من زمن لآخر.
4. ضرورة الاهتمام أفراد المجتمع والأسر بمشكلات المراهقين بالتعامل مع هذه الفئة، واحتوائهم وحل مشاكلهم بطرق تربية سليمة..
5. ضرورة اهتمام كلا من وزارة التربية والتعليم ووزارة التنمية الاجتماعية بفئة المراهقين وعمل برامج إرشادية موسعة وفقاً لاحتياجاتهم.

6. تثقيف والاهتمام بالمرافقين صحيا، وجنسيا، واجتماعيا، ونفسيا، وغرس المعايير والقيم الأخلاقية، وإشباع حاجاتهم وتوجيهه وإرشادهم لمصاحبة الصحبة الصالحة.

#### سادساً: المقترحات:

في ضوء نتائج الدراسة تقترح الباحثة إجراء عدد من البحوث في الموضوعات التالية:

1. إجراء بحث مماثل للتعرف على الحاجات الإرشادية للموهوبين والمتفوقين لطلبة التعليم الأساسي.

2. إجراء دراسة ارتباطية لقياس علاقة الحاجات الإرشادية للمراهقين بمتغيرات مثل الأمن النفسي، أو

التحصيل الدراسي، أو المستوى الاقتصادي للأسرة، أو السمات الشخصية.

## قائمة المراجع

### أولاً: المراجع العربية:

1. ابن منظور: لسان العرب، مادة رفق، حرف الراء، دار صادر، بيروت، لبنان، طبعة 2993م
2. أبو أسعد، أحمد عبداللطيف (2011). *علم النفس الإرشادي*. الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
3. أبو عطية، سهام درويش (1988). *مبادئ الإرشاد النفسي*. الكويت: دار القلم.
4. أبو هليل، نائلة محمد. (2016). *مرحلة المراهقة في علم النفس*. استرجعت من الشبكة بتاريخ
- https://mawdoo3.com 2018/11/25م من الموقع
5. أقرع، إياد محمد. (2005). *الشعور بالأمن النفسي وتأثر ببعض المتغيرات لدى طلبة جامعة النجاح الوطنية*. رسالة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.
6. الأشول، عادل عز الدين (1982). *علم نفس النمو*. القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.
7. بلال بن حراث. (2018). *الحاجات الإرشادية (الأكاديمية، النفسية، الاجتماعية) وعلاقتها بالتوافق الدراسي لدى طلبة معهد التربية البدنية والرياضية. مجلة علوم وتقنيات النشاط البدني الرياضي، 9(2)، 89-105*.
8. بلقاسم، محمد؛ وشتوان، حاج. (2015). *الحاجات الإرشادية وعلاقتها بدافعية التعلم عند تلاميذ الطور الثانوي. دراسات في علوم التربية، 2(1)، ص 39 - 61*.
9. بني يونس، محمد محمود (2007). *سيكولوجية الدافعية والانفعالات*. الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
10. بو طبال، سعد الدين. (2015). *دراسة تحليلية للحاجات الإرشادية مجلس الشبابات والمشكلة الاجتماعية، مجلة جامعة جادارا للأبحاث والدراسات، 402 (3636)، ص 1-17*.
11. بوالليف، آمال. (2018). *الحاجات الإرشادية للتلاميذ المتفوقين دراسيا دراسة ميدانية لثانوية قري يونس-عناة. مجلة البحوث النفسية والتربوية، 9 (3)، ص 331-348*.
12. الحافظ، نوري (1981). *المراهقة - دراسة سيكولوجية* - بيروت: المؤسسة العربية.
13. الخواجا، عبدالفتاح محمد (2009). *الإرشاد النفسي والتربوي بين النظرية والتطبيق*. الأردن: دار

الثقافة للنشر والتوزيع.

14. الداهري، صالح حسن (2008). *سيكولوجية الإرشاد النفسي المدرسي (أساليبه ونظرياته)*. الأردن: دار

صفاء للنشر والتوزيع.

15. الدحادحة، باسم؛ والحارثي، حسين وكاظم، علي. (2015). استكشاف حاجات الإرشاد بين طلاب

المرحلة الثانية وما بعدها في سلطنة عُمان: تقديم نموذج دليل عملي. *مجلة جامعة جادارا للأبحاث*

والدراسات، 399 (3613)، ص1-18.

16. الراشدي، بدر يحيى (2011). *الشخصية المراهقة وكيفية التعامل معه*. الأردن: دار عالم الثقافة للنشر

والتوزيع.

17. الزراد، فيصل محمد خير (1997). *مشكلات المراهقة والشباب*. لبنان: دار الفكر العربي.

18. زرارقة، فيروز مامي، زرارقة، فضيلة (2013). *السلوك العدواني لدى المراهق بين التنشئة الاجتماعية*

*وأساليب المعالجة الوالدية*. الاردن: دار الأيام للنشر والتوزيع.

19. زهران، حامد عبدالسلام (1998). *التوجيه والإرشاد النفسي*. القاهرة: عالم الكتب.

20. الزهراني، علي (2014). البعض تنتابه مشاعر الغضب والتمرد نحو مصادر السلطة في الأسرة والمدرسة

والمجتمع (المراهقة المتوسطة). *جريدة الرياض*، العدد 16664.

21. الصقيية، الجوهرة إبراهيم. (2013). الحاجات الإرشادية لطالبات كلية التربية في جامعة الأميرة نورة بنت

عبد الرحمن وعلاقتها بالمستوى الدراسي. *مجلة العلوم التربوية والنفسية*، 222 (1257)، 1-55.

22. الصوافي، محمد بن ناصر. (2008). *مستوى الأمن النفسي لدى عينة من طلبة جامعة نزوى: رسالة*

ماجستير غير منشورة. كلية العلوم والآداب، جامعة نزوى.

23. عبد الرحمن، محمد السيد (1998). *دراسات في الصحة النفسية*. القاهرة: دار قباء للطباعة والنشر

والتوزيع.

24. العبيدي، سهيلة (1987). *حاجة المدارس المهنية للإرشاد التربوي من وجهة نظر طلبتها، والعاملين*

*الإداريين فيها*. رسالة ماجستير. كلية التربية، جامعة بغداد.

25. العجرش، حيدر حاتم فالح. (2011). *معنى اصطلاح المراهقة*. استرجعت من الشبكة بتاريخ

2018/11/25م من الموقع <http://www.uobabylon.edu>

26. عطية، ربحاب؛ وعبد المجيد، السيد؛ وجبريل، مصطفى. (2017). الحاجات النفسية لدى طلبة المرحلة الثانوية من ذوي أنماط الشخصية المهنية. مجلة الدراسات العربية في التربية وعلم النفس، 90، ص 383-409.

27. عطية، محمود (2010). ضغوط المراهقين والشباب وكيفية مواجهتها. القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.

28. فقيهي، محمد علي محمد (1428هـ). المشكلات السلوكية لدى المراهقين الحرومين من الرعاية الأسرية في المملكة العربية السعودية. رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

29. القذافي، رمضان محمد (2000). علم نفس النمو (الطفولة والمراهقة). الاسكندرية: المكتبة الجامعية.

30. قزوي، ججيقة. (2016). الحاجات الإرشادية للطلبة الجامعيين في الجزائر وعلاقتها ببعض أساليب المعاملة الوالدية. المرشد، (5)1، ص 56-76.

31. القصابي، هلال بن حميد (2010). فاعلية برنامج إرشاد جمعي في تحسين عادات الاستذكار لدى الطلاب ضعاف التحصيل. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية العلوم والآداب، جامعة نزوى.

32. الكفافي، علاء الدين (1999). الإرشاد والعلاج النفسي الأسري المنظور النسقي الاتصالي. القاهرة: دار الفكر العربي.

33. كمال، ايهاب محمد (2011). مشاكل المراهقين والمراهقات. القاهرة: مركز الراية للنشر والإعلام.

34. الكيري، لحسن (2013). نظريات المراهقة. صحيفة المثقف. العدد: 2662 المصادف: 12-19-2013

35. الليل، محمد. (2012). دراسة بعض الحاجات الإرشادية لطلاب وطالبات جامعة الخليج العربي. مجلة العلوم التربوية والنفسية، 222 (1255)، ص 1-55.

36. محمد، عالية؛ وجنيدي، جيهان. (2015). الحاجات الإرشادية وعلاقتها بالمستوى الدراسي لطلبات السنة التحضيرية في جامعة الجوف، المجلة الدولية للتعليم المتعدد التخصصات، 1 (3181)، ص 1-17.



## ثانياً: المراجع الأجنبية :References

- 1- A Regarder: Le Petit Larousse, Paris, France, 2004.
- 2- Jourarad Sidney M. (1974) Healthy personality Macmillian publishing company, Inc. New york.

## دور التأهيل طويل المدى على الأشخاص ذوي الإعاقة الشديدة الملتحقين بمراكز التأهيل الحكومية وأسره

### بحث مقدم من

أ / يوسف مروان يوسف / د / أيمن مجدي عبد الدايم  
أخصائي التأهيل المهني - دائرة التأهيل / أخصائي التربية الخاصة - مكتب التنسيق الفني

د/ محمد رضا السيد / أ/ وليد عبد التواب حماد  
أخصائي التوحد - وحدة التشخيص المبكر / أخصائي التوحد - وحدة التشخيص المبكر

مارس 2019م

## ملخص البحث

هدف البحث إلى التحقق من الأهداف المتمثلة في: تقديم خدمات طويلة المدى ذات جودة عالية ومتاحة للأشخاص ذوي الإعاقة الشديدة فوق سن 18 سنة، تلبي احتياجاتهم الإنسانية، وللحفاظ على المهارات المكتسبة، وتحسينها ضمن بيئة ميسرة، وحمايتهم من المشكلات النفسية والسلوكية والمصاحبة لمرحلة البلوغ، واحتوائها من خلال برامج وخدمات حياتية في بيئة خالية من العوائق، وزيادة الوعي الأسري بطبيعة الخدمات التأهيلية طويلة المدى المقدمة لهم. واعتمد البحث على المنهج الوصفي، وقد تكونت عينة البحث من (250) شخصاً، للإجابة على تساؤلات البحث، حيث تم تطبيق استبيان الاحتياجات الإنسانية بعد تقدير الخصائص السيكمترية المتمثلة في الصدق والثبات، وقد أكدت النتائج أهمية التأهيل طويل المدى وإشباع الاحتياجات الإنسانية، وتحديد أولويات تقديم الخدمات، ونفعليل الأدوار المتوقعة من الأسرة.

**الكلمات المفتاحية:** الأشخاص ذوو الإعاقة الشديدة فوق الـ 18 سنة وأسرهم، التأهيل طويل المدى،

الاحتياجات الإنسانية، مراكز التأهيل الحكومية.

## **The role of rehabilitation is extended to person with server's disability who are in rehabilitation centers governments and their families**

Yousef Marwan Yousef  
Dr/Mohamed Reda El sayed

Dr/Ayman Magdy Abd El daim  
Walid Abd Eltawab Hammad

**Abstract:** the objective of the research is to verify the objectives of: providing high quality long term service it is available to persons with severe disability over age 18years old service their humanitarian needs and maintaining skills acquired and improve a with conducive environment protecting them from psychological ,behavioral and concomitant problems of adulthood , They are contained through life saving programs and service in a barrier free environment and increased family awareness of the nature of services long term qualification provided to them . The research was based on the descriptive method and research sample consisted of 250 persons. To respond to research questions, the human need questionnaire was applied after assessing the characteristics of the psychometric of honesty and consistency the results have resulted in the important of long term qualification and satisfaction of humanitarian needs. determination priorities the provision of service and activate the expected roles of the family.

**Keywords:** persons with severe disabilities over age 18 and their families, rehabilitation of long term, humanitarian needs, government's rehabilitation centers

## المقدمة

يعتبر التأهيل طويل المدى عملية مستمرة من أجل بلوغ الأشخاص ذوي الإعاقة أقصى ما تسمح به قدراتهم نحو الاستقلالية في النواحي الاجتماعية والنفسية والعقلية والجسمية والمهنية، ويتضمن التأهيل طويل المدى تدابير تهدف إلى التمكين من أداء الوظائف والمهارات المختلفة، والمحافظة عليها، وبالنسبة لهذا البحث فقد هدفتنا إلى استثمار المهارات التي تم اكتسابها لدى الأشخاص ذوي الإعاقة الشديدة فوق 18 سنة وتوظيفها، من أجل المحافظة على المهارات والقدرات المكتسبة وتعميمها في أنشطة الحياة اليومية، وتحقيق أفضل استفادة من طاقاتهم الذهنية والاجتماعية، في جو من المتعة والترفيه، وتحقيق التوافق النفسي مع الذات والتكيف المجتمعي مع الأسرة والمجتمع، وذلك بالأساس هو الغاية النهائية لعملية التأهيل الشاملة طويلة المدى، بما يحقق الرضا الأسري.

وكثيراً ما نجد الاحتياج الرئيس للأشخاص ذوي الإعاقة فوق سن الـ 18 سنة هو توظيف ما تم تعلمه من مهارات، وإذا كنا نستطيع تلبية هذا الاحتياج للأشخاص ذوي الإعاقة البسيطة والمتوسطة من خلال عمليات التأهيل الحالية، فإننا ما زلنا بحاجة إلى تلبية هذا الاحتياج بشكل ضروري للأشخاص ذوي الإعاقة الشديدة، وهذا ما اهتم به البحث الحالي للتغلب على معظم مشكلات عدم التوافق، والتي يعاني منها الأشخاص ذوو الإعاقة الشديدة، مثل: المشكلات السلوكية والنفسية والاجتماعية. وفي هذا البحث تم تبني نهجاً علمياً وخطاً من البحث والتأصيل النظري والعلمي، يستند على إحدى نظريات التيار الإنساني، وهي نظرية الاحتياجات الإنسانية لعالم النفس الأمريكي إبراهيم ماسلو، تلك النظرية التي فسرت واهتمت بالاحتياجات الإنسانية، حيث تؤكد النظرية على أهمية إشباع الاحتياجات الإنسانية بشكل مندرج ومرتبطة بالمرحلة العمرية للإنسان، وهي: الاحتياجات الفسيولوجية - احتياجات الأمان - الاحتياجات الاجتماعية - الحاجة للتقدير - الحاجة لتحقيق الذات.

ونشير في هذا الصدد بأن الاحتياجات الإنسانية للأشخاص ذوي الإعاقة الشديدة هي نفسها لدى الآخرين من غير ذوي الإعاقة، وهي احتياجات أساسية، وتعبر عن نفسها كطبيعة بشرية سواء كانت هذه الاحتياجات فطرية أو مكتسبة، أو سواء كانت فسيولوجية أو اجتماعية أو نفسية. وتتطلب هذه الاحتياجات قدراً من الإشباع كي يحيا الأشخاص ذوو الإعاقة الشديدة حياة متوازنة تواجه المشكلات النفسية والاجتماعية، وقد تتنوع هذه الاحتياجات في الكم والكيف من شخص لآخر، ولكنها تبقى مع الإنسان ما بقيت الحياة، وهذه مسؤولية اجتماعية عامة تتطلب التخطيط والعمل والدعم الاجتماعي على كافة المستويات.



## **مشكلة البحث:**

من خلال عمل الباحثين في مجال تأهيل ورعاية الأشخاص ذوي الإعاقة، لوحظ أن آليات تقديم الخدمات الحالية بحاجة إلى تطوير لتواكب الاحتياجات الإنسانية وشدة الإعاقة واحتياجات المرحلة العمرية، لتتناسب مع احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة الذهنية الشديدة فوق سن 18 سنة وأسرهم، وكثيراً ما يتساءل أولياء أمور هؤلاء الأشخاص عن طبيعة الخدمات المناسبة لذويهم في هذا السن، ونحن كمتخصصين في هذا المجال نجد أن هناك حاجة ملحة لتطوير الخدمات المقدمة في هذا الصدد.

## **أهداف البحث:**

- 1- تقديم خدمات طويلة المدى ذات جودة عالية ومتاحة للأشخاص ذوي الإعاقة الشديدة فوق سن 18 سنة، تتناسب مع شدة إعاقتهم، ومرحلتهم العمرية وتلبي احتياجاتهم الإنسانية.
- 2- الحفاظ على المهارات المكتسبة للأشخاص ذوي الإعاقة الشديدة فوق سن 18 سنة، وتحسينها ضمن بيئة ميسرة.
- 3- حماية الأشخاص ذوي الإعاقة الشديدة فوق سن 18 سنة من المشكلات النفسية والسلوكية والمصاحبة لمرحلة البلوغ، واحتوائها من خلال برامج وخدمات حياتية في بيئة خالية من العوائق.
- 4- زيادة الوعي الأسري بطبيعة الخدمات التأهيلية طويلة المدى المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة الشديدة فوق سن 18 سنة.

## **أهمية البحث:**

### **الأهمية النظرية:**

أ- إثراء التنظير عن أهمية عملية التأهيل طويلة المدى ذات الجودة العالية للأشخاص ذوي الإعاقة الشديدة فوق سن 18 سنة.

ب- تقديم تنظير عن الأشخاص ذوي الإعاقة الشديدة، وأهم احتياجاتهم الإنسانية، والضغط الأسرية.

### **الأهمية التطبيقية:**

أ- تزويد الأسر والمسؤولين والمختصين العاملين مع الأشخاص ذوي الإعاقة الشديدة فوق سن 18 سنة، بأساليب التدخل المناسبة لقدرات ومهارات الأشخاص ذوي الإعاقة، ما من شأنه تخفيف الضغط النفسية عن كاهل الأسرة.

ب- تحسين طرق التدخل مع الأشخاص ذوي الإعاقة الشديدة فوق سن 18 سنة وتطويرها، وهذا التدخل مبني على الأنشطة الهادفة لإشباع الاحتياجات الإنسانية لديهم.

ت- إعداد دليل إرشادي للعاملين مع الأشخاص ذوي الإعاقة الشديدة فوق سن 18 سنة وأسرهم.

## **حدود البحث:**

**الحدود مكانية:** مراكز التأهيل الحكومية بمحافظة سلطنة عمان.

**الحدود الزمنية:** الفترة من 14 أبريل 2019 إلى 28 أكتوبر 2019.

**الحدود بشرية:** 250 شخصاً من العاملين في مجال التربية الخاصة، وأولياء أمور الأشخاص ذوي الإعاقة الشديدة فوق سن 18 سنة.

### مصطلحات البحث:

التعريف الإجرائي للتأهيل طويل المدى

هو جملة الخدمات المقدمة لمساعدة الشخص ذي الإعاقة الشديدة على توظيف قدراته ومهاراته، وهي خدمات مستمرة ومناسبة لشدة الإعاقة، والاحتياجات الإنسانية للمرحلة العمرية.

التعريف الإجرائي للأشخاص ذوي الإعاقة الشديدة:

الأشخاص الملحقون بمراكز التأهيل الحكومية الذين تم تشخيصهم بأن لديهم إعاقات شديدة.

التعريف الإجرائي لمراكز التأهيل الحكومية:

هي مراكز تأهيل الأشخاص ذوي الإعاقة التابعة لوزارة التنمية الاجتماعية (مراكز الوفاء لتأهيل الأطفال المعاقين / مركز الأمان للتأهيل).

### الإطار النظري والدراسات السابقة

الأشخاص ذوو الإعاقة الشديدة:

يعاني الأشخاص ذوو الإعاقات الشديدة من قدرات تكيفية محدودة بشكل ملحوظ، كالحاجة المتكررة إلى المساعدة في الأنشطة اليومية، مثل: التغذية، وارتداء الملابس، والرعاية الذاتية، وتشير الجمعية الأمريكية للإعاقات التطورية والفكرية بأن الإعاقة الذهنية تتميز بقصور ملحوظ في القدرات الفكرية والسلوك التكيفي، ويظهر هذا القصور في المهارات المعرفية والاجتماعية والتكيفية والعملية، وينشأ قبل سن 18 عام. والأشخاص ذوو الإعاقة الذهنية الشديدة يقع معدل ذكائهم من 20 إلى 40 درجة، في حين أن الأشخاص الذين يعانون من إعاقة ذهنية عميقة يكون معدل ذكائهم أقل من 20 درجة، وغالباً ما يشار إلى المجموعتين بالأشخاص ذوي الإعاقات الشديدة، كما تشير الجمعية الأمريكية أيضاً إلى أن الاعتماد على تصنيف معامل الذكاء IQ وحده له فائدة محدودة. (Ogletree, 2017: 159)

ويتميز الأشخاص ذوو الإعاقات الذهنية الشديدة بأوجه قصور بارزة في الوظائف الفكرية، مثل: التعلم وحل المشكلات، فضلاً عن أوجه القصور في الأداء التكيفي، مثل: التواصل والمشاركة الاجتماعية، ونتيجة لإعاقاتهم الشديدة، فهم بحاجة إلى الدعم المستمر، وهم يعتمدون على الآخرين في جميع جوانب الرعاية الجسدية اليومية، والصحة والسلامة بما في ذلك التصميم (الداخلي) للبيئات التي يعيشون فيها،

وغالباً ما يصاحب هذه الإعاقات الذهنية الإعاقة الحسية، حيث يزيد انتشار الإعاقات البصرية والتي تقدر بنسبة تتراوح بين 70% و 85% من الأشخاص ذوي الإعاقة الذهنية الشديدة، ويبدو أن الإعاقات السمعية أقل انتشاراً في الأشخاص ذوي الإعاقات الذهنية والمتعددة بالمقارنة بالإعاقة البصرية، ووجود مزيج من الإعاقات الذهنية والبصرية يمكن أن يجعل الفرد أكثر عرضة للمشكلات السلوكية. وتنتشر السلوكيات الصعبة بشكل واضح بين الأشخاص ذوي الإعاقات الذهنية الشديدة حيث تشير تقديرات انتشار المشاكل النفسية والسلوكية بنسبة 30 % - 50 %، وتتطوي على خطر أعلى من ثلاث إلى خمس مرات من المعاناة من هذه المشاكل مقارنة بالأشخاص من غير ذوي الإعاقة. وغالباً ما يحتاجون إلى الرعاية الصحية بشكل يومي للحد من السلوكيات الصعبة والمتمثلة في الحالة المزاجية السلبية، وشدة السلوك النمطي لديهم. (Bosch et al, 2018:123-124)

ويحتاج الأشخاص ذوو الإعاقات الشديدة كأفراد في جميع الأعمار إلى دعم مستمر مكثف في أكثر من نشاط من أنشطة الحياة اليومية، للمشاركة في بيئة مجتمعية متكاملة وممتعة ومتاحة، وقد يكون الدعم ضرورياً للأنشطة الحياتية، مثل: التنقل، والرعاية الذاتية، والتعلم حسب الضرورة للحياة المستقلة، والاكتفاء الذاتي، كما أن الوصول الناجح للأشخاص ذوي الإعاقات الشديدة والتكامل مع المجتمع يعتمد على الدعم المستمر طويل المدى. كما أن الأشخاص ذوي الإعاقة يجب أن يُنظر إليهم ويتم تقسيمهم وتصنيفهم وفقاً لاحتياجات الدعم بدلاً من العجز النمائي أو التكيفي أو قياس معدل الذكاء، ويتطلب هذا المدى من القدرات المحدودة والاحتياجات الكثيرة دعماً كبيراً ومستمراً لتحقيق الأهداف في مجالات التأهيل، والتكامل المجتمعي، والصحة والرعاية الاجتماعية. (Ogletree,2017: 160).

كما يحتاج الأشخاص ذوو الإعاقات الشديدة والمتعددة إلى وجود أشخاص آخرين لجذب انتباههم إلى البيئة المباشرة، وتوفير بيئة هادئة أقل إزعاج (Chan&Chien, 2017:546).  
تأثير الإعاقة على الأسرة:

تعتمد طبيعة استجابات الأسرة تجاه الإعاقة على عدد من العوامل من أهمها: الإمكانيات المتوفرة لها، والتي من شأنها مساعدتها على التعايش مع الإعاقة، فعندما تتوفر الإمكانيات الكافية تصبح الأسرة أكثر قدرة على التعايش مع حالة الإعاقة. وتأخذ تلك الإمكانيات والمصادر أشكالاً انفعالية واجتماعية وجسمية ومالية. وتتمثل الإمكانيات الانفعالية بالعلاقات بين أفراد الأسرة، فكلما كان أفراد الأسرة أكثر ارتباطاً ببعضهم بعضاً، وكلما كانت الأسرة أكثر تماسكاً، كانت القدرة على التعايش مع الإعاقة أكبر، ويمكن توضيح تأثير الإعاقة على الأسرة فيما يلي:

## تأثير الإعاقة على الأشقاء من غير ذوي الإعاقة:

اعتماداً على عمر الأشقاء والقدرات المالية للأسر، تظهر الآثار والعواقب على الأشقاء بطرق عديدة. فالأشقاء الأكبر سناً القادرون على تقديم الرعاية للأخوة من ذوي الإعاقة سرعان ما ينتقلون إلى منازلهم الخاصة على أمل بدء حياتهم الخاصة مما يسبب عبأً كبيراً على الأشقاء الأصغر سناً، وفي بعض الأحيان اختارت الأسر نقل ذويهم الأصغر سناً من غير ذوي الإعاقة بعيداً عن المنزل إلى المدارس الداخلية، لحمايتهم من العنف البدني من قبل الشخص ذي الإعاقة، وبعضهم وصف المخاوف المتعلقة بالأشقاء على أنها سبب مؤثر للتخلي عنهم، بالإضافة إلى الاعتداءات البدنية على الأشقاء من غير ذوي الإعاقة ومخاوفهم على صحتهم الجسدية، وأفادت بعض الدراسات أن الأمهات يشعن بالذنب أو الحزن لعدم الاهتمام باحتياجات الأشقاء من غير ذوي الإعاقة على قدم المساواة، وشعرت الأسر بالقلق من أنها ستخسر الأخ غير ذي الإعاقة، وكان هذا أيضاً عاملاً أسهم في اتخاذ قرار التخلي عن الأشخاص ذوي الإعاقة لمؤسسات الرعاية الداخلية (Jessica, Paul,2018:150).

## معاناة الأم وشعورها بالعزلة نتيجة وجود شخص ذي إعاقة

عادة ما تشعر الأمهات بالوحدة نتيجة وجود شخص ذي إعاقة في الأسرة، حيث يقدم الأب دعماً بدنياً أو عاطفياً ضئيلاً جداً للأم أو الشخص ذي الإعاقة (Jessica, Paul,2018:150) وتؤثر بعض الخصائص المحددة للوالدين على قدرتهما على تدبير الضغوط الخاصة التي تنجم عن رعاية الشخص ذي الإعاقة. فإدراك الضغوط النفسية عموماً يتأثر بالمستوى الاقتصادي والاجتماعي، والذكاء، والمهارات اللفظية، والمعنويات، والسمات الشخصية، والخبرات الماضية، والعمر والمهنة، والدخل. كذلك فإن إدراك الوالدين لأسباب إعاقة الشخص يؤثر بشكل بالغ على اتجاهاتهما واستجابتهما لطفلهما ذي الإعاقة (الخطيب، 2001: 195).

## الإجهاد الزواجي بالنسبة للأب والأم

وصف المشاركون في دراسة (Jessica, Paul,2018:150) أن الزوجات كانت تحت ضغوط كبيرة بالنسبة للبعض بسبب اختلاف أساليب تربية الأبناء من ذوي الإعاقة من قبل الوالدين، ومعظم الوقت منصب على احتياجات أطفالهم من ذوي الإعاقة.

وتؤدي تربية الأشخاص ذوي الإعاقات الذهنية الشديدة والمتعددة إلى ممارسة ضغط شديد على أنماط استخدام وقت الوالدين، ففي دراسة (Luijckx et al,2017: 518)، والتي هدفت لدراسة إجمالي استخدام الوقت للأمهات والآباء في رعاية وتربية الأشخاص ذوي الإعاقات الذهنية الشديدة والمتعددة، ومقارنته مع

الوقت الذي يستخدمه آباء الأشخاص من غير ذوي الإعاقة، أشارت النتائج إلى أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أولياء أمور الأشخاص ذوي الإعاقات الذهنية الشديدة والمتعددة، وآباء وأمهات الأشخاص من غير ذوي الإعاقة من حيث: وقت العمل المنزلي، ورعاية أطفالهم، والإشراف عليهم، ووقت الفراغ، حيث تقضي أمهات الأشخاص الذين يعانون من الإعاقات الذهنية الشديدة والمتعددة وقتاً أقل بكثير في العمل المنزلي، ووقتاً أكبر في الرعاية والإشراف، مقارنة بأمهات الأشخاص من غير ذوي الإعاقة عادةً. ويوضح هذه البحث أن أولياء أمور الأشخاص الذين يعانون من الإعاقات الذهنية الشديدة والمتعددة يجب أن يقضوا وقتاً كبيراً في مهام الرعاية، لذلك من المهم ليس فقط مراعاة الشخص الذي لديه احتياجات دعم، ولكن أيضاً تحديد ما يحتاجه الآباء لمواصلة رعاية أطفالهم اليومية والإشراف عليهم.

#### تأثير عمر الشخص ذي الإعاقة والوالدين:

مما لا شك فيه أن ولادة الشخص ذي الإعاقة قد تسبب للوالدين وللأسرة كلها العديد من المشكلات النفسية والجسمية والمادية الكبيرة. وبينت بعض الدراسات أن طبيعة الضغوط ترتبط بخصائص الشخص ذي الإعاقة، مثل: الخصائص الشخصية ومستوى الاستقلالية ومدى العجز الحركي، وبينت الدراسات وجود علاقة ذات دلالة بين شدة الضغوط النفسية لدى الوالدين، وانخفاض معدل تطور الشخص ذي الإعاقة، والمزاج الصعب لديه، وانخفاض مستوى استجابته الاجتماعية، ووجود حاجات غير اعتيادية أو إضافية لديه. وهكذا، فإن خصائص الشخص ذي الإعاقة ترتبط بنوع ومستوى المشكلات التي تواجهها الأسرة على صعيد التعايش مع طبيعة الإعاقة لدى الشخص، وإن أهم تلك الخصائص عمر الشخص ومتطلبات الرعاية التي تفرضها إعاقته (الخطيب، 2001: 194).

#### العزلة عن الأسرة الممتدة والأصدقاء

يؤدي وجود أشخاص ذوي إعاقة شديدة بالأسرة إلى تقاوم التوتر العائلي بسبب العزلة عن الأسر الممتدة، وتشعر بعض الأسر بالإنكار من قبل الأسر الممتدة حيال إنجاب شخص ذي إعاقة، مما يؤدي إلى ضعف التواصل للحصول على الدعم من الأسر الممتدة، وعلى الرغم من أن هؤلاء الأصدقاء قدموا الدعم العاطفي، إلا أن الدعم العملي كان محدوداً في كثير من الأحيان (Jessica, Paul, 2018:151).

#### الضغوط النفسية والصحية والمالية على الأسرة:

من المؤشرات على الضغوط النفسية الاكتئاب، والانسحاب الاجتماعي، والحالة الانفعالية للأفراد، والمشكلات في العلاقات الزوجية، والصراعات الأسرية (الخطيب، 2001: 190)، وقد يعاني الوالدان من مستويات حادة من الاكتئاب، والتفكير في الانتحار وزيادة مستويات توتر الوالدين، كما تم الإبلاغ عن صعوبات في الحفاظ على الوضع المالي للأسرة، فبعض الأسر تعاني وضعاً اجتماعياً اقتصادياً منخفضاً، كما تواجه صعوبات في الحفاظ على العمل، وكانت الحاجة إلى توفير مستويات عالية من الرعاية لذويهم



من ذوي الإعاقة في كثير من الأحيان من ضمن المبررات لعدم الحفاظ على العمل (Jessica, Paul,2018:151)

#### تنازل الأسر عن الأشخاص ذوي الإعاقة:

غالباً ما يحدث التنازل باعتباره الحل الأخير الممكن في سياق الأزمة العائلية الحادة، على الرغم من أن الآباء يشعرون بالارتياح من عبء الرعاية في المنزل، إلا أنهم يشعرون بمشاعر شديدة بالذنب والقلق والحزن. كما أن التخلي يتم أساساً بسبب عدم تلبية الاحتياجات، والافتقار للدعم والخدمات المقدمة للحالات داخل المنزل، بدلاً من أي سمات مشتركة مميزة في خصائص الحالة أو الأسرة

(Jessica, Paul,2018:146-147)، كما أن تربية شخص ذي إعاقة تتطلب وقتاً إضافياً ومهام رعاية

من الوالدين، كما أن آباء الأشخاص ذوي الإعاقة يتحملون عبئاً كبيراً في تقديم الرعاية من حيث الوقت، وأظهرت الدراسات أيضاً أن شدة إعاقة الشخص ترتبط بارتفاع وتيرة أنشطة رعاية الشخص لدى الوالدين (Luijckx et al,2017: 518)، وفي دراسة جيسكا، بول (Jessica, Paul,2018) والتي هدفت الكشف

عن أسباب تخلي الأسر عن رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة الذهنية والسلوكيات الصعبة، وإيداعهم في مؤسسات التأهيل الداخلية. أشارت نتائج الدراسة إلى أن الحالات التي تم التنازل عن تأهيلهم في المنزل للتأهيل في مؤسسات التأهيل الداخلية كان معظمهم من الذكور في سنوات المراهقة، وتم تشخيص اضطراب طيف التوحد (ASD) لدى 15 حالة، وشملت الدراسة أسرة واحدة لديها توائم، مما أدى إلى إلحاق 16 فرداً في رعاية الدولة (مؤسسات الرعاية الداخلية). ومن بين الأشخاص الـ 16 الذين تم وصفهم، كان 10 من الذكور. وكان لدى معظم الأشخاص تشخيص إضافي باضطراب طيف التوحد ASD بجانب الإعاقة الذهنية، حيث تم وصف 9 أفراد بأنهم على مقياس متوسط الشدة لكل من اضطراب طيف التوحد ASD والإعاقة الذهنية ID، والغالبية الكبيرة منهم في سن المراهقة، بين سن 10 إلى 19 (م = 13.25)، وكان

لدى جميع الأشخاص الذين تم إلحاقهم بالمؤسسات الداخلية سلوكيات صعبة للغاية. وشملت هذه السلوكيات خلل التنظيم العاطفي، والسلوكيات الضارة بالنفس، وأبرزها العدوان الجسدي، وورد أن العدوان الجسدي على الأم والأشقاء هو العامل الأكثر أهمية لتأهيل الحالات في المؤسسات الداخلية وبعدهم عن المنزل. نظراً لأن الغالبية العظمى من الأشخاص كانوا يقتربون من سن البلوغ، فقد ذكر المشاركون أنه أصبح من الصعب جسدياً إدارة الشخص وسلوكياته بشكل مستقل. وأفيد أن العدوان البدني كان غالباً ما يكون شديداً بما يكفي لإحداث إصابات، الأمر الذي تسبب في خوف الأمهات على سلامتهن وحياتهن، وجعل تنفيذ استراتيجيات التدخل السلوكي في المنزل صعباً. ومع مرور الوقت، تم إنفاق الكثير من الطاقة الوالدية

## لحماية أفراد الأسرة الآخرين.

### الدعم الأسري في مواجهة الضغوط الأسرية وفكرة التخلي عن ذويهم للمؤسسات الداخلية:

إن كفالة حقوق الرعاية في النواحي المختلفة لذوي الإعاقة لا ينبغي فهمها على أنها حقوق إنسانية قائمة على مجرد الشفقة والإحسان الذي تستثيره حالات عجزهم أو قصورهم، ولكن لأن رعايتهم وتنمية استعداداتهم والاستثمار المحكم لمقدراتهم المتبقية وتوجيهها، يجب أن تكون جزءاً لا يتجزأ من الخطة العامة لتنمية الموارد البشرية في المجتمع، فالعائد النفسي والاستثماري من هذه الرعاية والخدمات لا يجنيه أفراد هذه الفئات فحسب، وإنما يجنيه المجتمع ذاته أيضاً في صورة مكاسب اجتماعية واقتصادية، ربما فاقت أضعاف ما ينفق عليهم، وذلك عن طريق إدماجهم في البيئة الاجتماعية وكسر طوق عزلتهم، وإطلاق طاقتهم الانتاجية، ومشاركتهم الإيجابية في مختلف أوجه الحياة المعيشية (القيطي، 2005: 36).

كما أن مصادر الضغوط التي تتعرض لها أسر الأشخاص ذوي الإعاقة وحاجاتها متباينة، فإن هذه الأسر تحتاج إلى أشكال مختلفة ومتنوعة من الدعم والمساعدة، ولذلك فإن الحديث عن الدعم في الأدبيات ذات العلاقة بالتكيف مع الإعاقة والتعايش معها والتغلب على الضغوط والقيود التي تفرضها هو الآخر حديث ذو أبعاد مختلفة ومتباينة. وما يجب التأكيد عليه هو أن إعاقة أحد أفراد الأسرة قد لا تقود إلى مشاعر القلق فحسب، ولكنها قد تجعل الأسرة أكثر قابلية للتأثر بالصعوبات والاحباطات الحياتية اليومية مقارنة بالأسر التي ليس لديها أشخاص ذوي إعاقة. وقد أشارت بعض الدراسات إلى أن إعاقة الشخص تدفع ببعض الأسر إلى الاهتمام المفرط بالمشكلات داخل الأسرة، وأن ذلك الاهتمام قد يكون على حساب علاقات الأسرة الخارجية وتفاعلاتها مع المجتمع، ولذلك فإن من الأدوار المهمة التي ينبغي على الأخصائيين القيام بها إدراك وتفهم مشاعر وإحباطات العيش مع فرد ذي إعاقة في الأسرة، فالإعاقة شيء فطيع أو مخيف من وجهة نظر الكثيرين، وقد تدفع تلك الاتجاهات ببعض إلى تجنب الاختلاط مع أسر الأشخاص ذوي الإعاقة أو الخوف منها واعتبارها نذير شؤم، وبما أن مشكلات الأشخاص ذوي الإعاقة قد تكبر مع التقدم في العمر إذا لم تقدم لهم خدمات وبرامج فعالة، فلا بد من أن يعمل الأخصائيون جاهدين على دعم الأسرة، ودعم محاولاتها لمساعدة الأشخاص ذوي الإعاقة على الاعتماد على الذات إلى أقصى حد تسمح به قدراته (الخطيب، 2001: 222-223).

وتُظهر النتائج المستخلصة من الدراسات تراكمًا للعوامل التي أدت في النهاية إلى التخلي عن رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة الذهنية، ومعظمهم من الذكور الذين شخصوا بالإعاقة الذهنية مصاحباً باضطراب طيف التوحد، والذين يظهرون سلوكاً صعباً في شكل عدوان بدني، ويجدون أنفسهم معزولين أكثر فأكثر داخل شبكات العلاقات العائلية وغير الرسمية والمهنية، ومن حيث الدعم الأسري والاجتماعي، غالباً ما كان الآباء غائبين أو غير مرتبطين، أو كان الأبوان مستقطبين في نهج ونمط الأبوة والأمومة، وتحت ضغط الظروف الزوجية، وكان الأشقاء يعيشون خارج المنزل أو تحت التهديد، أو عانت الأمهات من

نقص الدعم من الأسرة الممتدة والأصدقاء، وتم تقديم الدعم والخدمات من قبل المهنيين، لكن كانت العلاقات معهم ضعيفة أيضاً، كل ذلك يمكن أن يمثل ضغطاً كبيراً على الأسرة، وخاصة الأم للتنازل عن رعاية ذويهم من ذوي الإعاقة داخل المنزل ورعايته في المؤسسات الداخلية (Jessica, Paul, 2018:153).

إن أحد الأهداف المتوخاة من الخدمات توفير نظام دعم لأولياء الأمور، يساعدهم على اكتساب المعرفة والمهارات اللازمة لتربية الأشخاص ذوي الإعاقة بطريقة فعالة، وتلعب جمعيات أولياء أمور الأشخاص ذوي الإعاقة أدواراً بالغة الأهمية في تفعيل الخدمات والبرامج لهؤلاء الأشخاص وأسرههم. وفي عدد كبير من الدول، تحولت هذه الجمعيات من مجموعات صغيرة تقدم الدعم المتبادل إلى مؤسسات كبيرة ومؤثرة، وتشكل مجموعات الآباء مصدر دعم فاعل من خلال توفير بيئة يستطيع الآباء فيها التعبير عن مشاعرهم، ومن خلال هذه المجموعات، يستطيع الآباء تحديد حاجاتهم وأهدافهم ويتوصلون معاً إلى حلول لمشكلاتهم، إضافة إلى حاجتها إلى الدعم الانفعالي، فإن الأسر تتطلب مساعدة لتلبية حاجاتها المالية والصحية والتربوية، وما من شك في أن مساعدة الأسر على تلبية هذه الحاجات تعتبر شرطاً أساسياً لتحقيق مشاركة الآباء (الخطيب، 2001: 215).

#### الحاجة إلى برامج الإرشاد الأسري:

أولياء الأمور هم الذين يواجهون التحديات المباشرة التي تفرضها طبيعة الإعاقة، وعلى الاختصاصيين الاهتمام بالتأثيرات والصعوبات التي يعبر عنها أولياء الأمور، وذلك من خلال إجراء الدراسات والبحوث العلمية القادرة على توضيح تأثيرات الإعاقة (الخطيب، 2001: 179). وتهدف برامج الإرشاد الأسري إلى إشراك أحد الوالدين أو كليهما أو أعضاء آخرين من النسق الأسري في العديد من البرامج التي يتم تقديمها لهؤلاء الأشخاص، ولا تركز تلك البرامج على مشكلات الشخص ذي الإعاقة فحسب، بل تركز أيضاً على مشاعر أعضاء الأسرة تجاه هؤلاء الأشخاص وكيفية التعامل معهم، مستخدمة في ذلك إجراءات تعديل السلوك في سبيل تربية طفلهم، ولا يخفى علينا أن مثل هذه البرامج أو غيرها لا تهدف إلى القضاء على الإعاقة، ولكن تلك البرامج تهدف إلى السيطرة على بعض الاضطرابات المصاحبة، مما يساعد الفرد أن يحيا بشكل أفضل، وأن يستفيد مما تبقى لديه من قدرات وإمكانات، وأن يسلك بشكل مستقل ومقبول (خليفة، عيسى، 2015: 157-158).

واقع أعداد وانتشار الأشخاص ذوي الإعاقة الشديدة بمراكز التأهيل الحكومية بسلطنة عمان:

في عام 2017 تم زيارة 23 مركزاً تأهلياً تابعاً لوزارة التنمية الاجتماعية وكانت أعداد الأشخاص ذوي الإعاقة الشديدة الملتحقين بهذه المراكز، وفق الجدول رقم (1):

جدول رقم (1)

م	المحافظة	المركز	النوع		الإجمالي
			ذكور	إناث	
1	الداخلية	الجبل الأخضر	0	3	3
2		نزوى	4	5	9
3		بهلاء	2	5	7
4		بدبد	5	5	10
5		أزكى	2	4	6
6	جنوب الشرقية	مصيبره	0	2	2
7		صور	2	1	3
8	شمال الشرقية	إبراء	1	0	1
9		المضيبي	2	4	6
10		بدية	2	2	4
11		دماء والطائيين	2	0	2
12	الوسطى	محوت	2	0	2
13	الظاهرة	عبري	4	5	9
14	مسقط	العامرات	3	5	8
15	شمال الباطنة	صحار	1	5	6
16		شناص	2	1	3
17		الخابورة	7	5	12
18	جنوب الباطنة	الرسناق	2	2	4
19		السويق	1	4	5
20	البريمي	البريمي	4	4	8
21	ظفار	صلالة	4	1	5
22		طاقة	1	0	1
23		مرباط	2	0	2
العدد الإجمالي = 118 حالة					

(دائرة التأهيل 2017)

وفي عام 2019 تم زيارة 27 مركزاً تأهلياً تابعاً لوزارة التنمية الاجتماعية وكانت أعداد الأشخاص ذوي

الإعاققة الشديدة الملتحقين بهذه المراكز ، وفق الجدول رقم (2):  
الجدول رقم (2)

م	المحافظة	المركز	النوع		الاجمالي
			ذكور	إناث	
1	الداخلية	الجبل الأخضر	0	3	3
2		نزوى	8	9	17
3		بهلاء	1	7	8
4		بدبد	5	5	10
5		أزكي	2	4	6
6	جنوب الشرقية	مصيره	0	2	2
7		صور	0	0	0
8	شمال الشرقية	ابرا	1	0	1
9		المضيبي	2	4	6
10		بدية	2	2	4
11		دما والطائيين	2	0	2
12		الوسطى	محوت	2	1
13	الظاهرة	عبري	4	5	9
14	مسقط	العامرات	3	5	8
15		الأمان داخلي	44	23	67
		الأمان خارجي	39	11	50
16	شمال الباطنة	صحار	1	4	5
17		شناص	2	1	3
18		الخابورة	7	5	12
19		السويق	1	4	5
20	جنوب الباطنة	الرسناق	2	2	4
21	البريمي	البريمي	4	4	8
22	ظفار	صلالة	4	1	5
23		طاقة	1	0	1
24		مرباط	0	2	2
25	مسندم	خصب	2	0	2
26		دبا	4	1	5
27		مدحا	0	2	2
العدد الإجمالي = 250 حالة					

(دائرة التأهيل 2019)

بالإضافة إلى الأعداد المتوقعة من الحالات التي تم إنهاء خدماتها بالمراكز ، والحالات المتوقع وجودها



بالمنازل، ولم تتلق خدمة من قبل. وتحليل هذه الجداول نلاحظ تزايد أعداد الأشخاص ذوي الإعاقة الشديدة باستمرار وانتشارها في جميع المحافظات.

### التأهيل طويل المدى:

يتميز الإسلام الحنيف بالعناية الواضحة في رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة وغيرهم، حيث يغلب عليه إيثار النزعة الاجتماعية لا الفردية، لحماية المجتمع من التفكك والضعف والتخلف، لأن المجتمع القوي هو المعبر عن شخصية الأمة؛ والدال على مدى تقدمه وتحضره، وضرورة الحفاظ على وجوده وانعكاساته على جميع الأشخاص. لذا فرض الإسلام مبدأ التكافل الاجتماعي بين جميع فئات المجتمع، حفاظاً على وحدة الأمة وقوتها، لأن الإسلام أعلن أخوة المسلمين فيما بينهم، فقال الله تعالى: (إنما المؤمنون إخوة) [الحجرات: 10 / 49]، والأخوة تقتضي الموازنة والمعاونة والمساندة في وقت الرخاء والشدة، وفي وقت العسر واليسر، وفي حال الغني والفقر، وفي الصحة والمرض، وفي الشباب والعجز، فهو اتجاه ليس مادياً فقط، وإنما هو إنساني واجتماعي وأخلاقي، نسيجه قول الله سبحانه:

﴿وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ﴾ [المائدة: 2 / 5] (الزحيلي، 2011: 52)

وقال النبي صلى الله عليه وسلم "مثل المؤمنين في توادهم وتراحمهم وتعاطفهم: مثل الجسد، إذا اشتكى منه عضو: تداعى له سائر الجسد بالسهر والحمى" رواه البخاري ومسلم.

وتعتبر عملية تربية الأشخاص الذين يعانون من الإعاقات الذهنية الشديدة والمتعددة مهمة كبيرة ومستمرة طوال العمر، على الرغم من أن الدراسات أظهرت أن توفير احتياجات الرعاية الأساسية للشخص له تأثير كبير على حياة الوالدين وعملهم ووقت فراغهم، لذلك يجب فهم احتياجات أسر الأشخاص ذوي الإعاقات الذهنية الشديدة والمتعددة، والعمل بالتعاون معهم وتطوير خدمات تراعي احتياجات وحدة الأسرة بأكملها (Luijckx et al, 2017: 519).

وجدير بالذكر أن تجاهل هذه الحقوق أو إغفالها لا يؤدي سوى إلى أن يدفع المجتمع الثمن باهظاً عندما تزداد حالات أفراد هذه الفئات سوءاً وتدهوراً، فيتحولون إلى طاقات معطلة غير مستثمرة، ويصبحون عالة على ذويهم ومجتمعاتهم، أو يكونون عرضة للانحراف الاجتماعي (القريطي، 2005: 36).

يشير الخطيب (2010) إلى أن الأدبيات الحديثة تصنف الإعاقة العقلية بناءً على حاجة الشخص إلى الدعم إلى أربع فئات كما يلي:

- دعم متقطع (Intermittent): بمعنى أن الشخص لا يحتاج للدعم بشكل مستمر، ولكن الدعم يقدم حسب الحاجة فقط، وخاصة في المراحل الانتقالية المهمة في الحياة.

- دعم محدود (Limited Support): عندما يحتاج الشخص إلى دعم متكرر، ولكن غير مكثف.
- دعم مكثف (Extensive Support): بمعنى أن الشخص يحتاج إلى دعم منظم ويومي في مجال أساسي واحد على الأقل (كمجال المهارات الحياتية اليومية). دعم شامل (Pervasive Support): بمعنى أن الشخص يحتاج لدعم يومي مكثف، وربما طوال حياته في عدة مجالات أساسية (الخطيب، 2013: 71-72).

#### التأهيل المستمر داخل المؤسسات الداخلية:

يعتبر التأهيل المستمر داخل المؤسسات المحمية مناسباً للأشخاص ذوي الإعاقات الشديدة، ومن الأسباب التي تدعم العمل في أماكن محمية من وجهة نظر البعض أنها توفر شعوراً بالأمان، وتوافر الدعم الفردي وتشجع التفاعل الاجتماعي والعلاقات وتوفر بيئة منظمة، وتوفر الإحساس بالأمان والذي تضمن إشارات إلى شعورهم بضمان سلامة أطفالهم في البيئة المحمية، كما أن العمل المحمي يعزز التفاعل الاجتماعي والعلاقات ويوفر بيئة منظمة، وبناء علاقات مع الأقران والموظفين والحصول على أصدقاء، والتوظيف، والروتين اليومي، ووجود بيئة مسيطرة عليها (Carter et al, 2018:151).

وهدف دراسة إريك وآخرين (Erik et al, 2010:196) إلى دراسة خبرات العمل ومشاركة المجتمع ونتائج الشباب ذوي الإعاقات الشديدة على وجه التحديد، وتوصلت النتائج إلى أن غالبية الشباب كانوا لا يعملون (61.7 %)، ونسبة العمل المحمي كانت (11.1 %)، وتركزت توصيات البحث والدراسة على زيادة قدرة مراكز التأهيل والأسر والمجتمعات لدعم مشاركة الشباب ذوي الإعاقات الشديدة في أنشطة ذات مغزى.

#### التأهيل المستمر في ضوء نظرية ماسلو Maslow :

##### الخلفية التاريخية

اشتهر إبراهيم ماسلو (1908-1970)، رئيس الجمعية الأمريكية لعلم النفس، بعمله في مجال الدوافع الإنسانية وخاصة تسلسله الهرمي للاحتياجات، والذي تم تعريفه لأول مرة في ورقة بحثية عام 1943، وأصبحت ميزة قياسية في التطبيق العملي لنظرية التحفيز، وقد تم إعادة إنتاجها في 22 كتاباً ومجلة مختلفة على الأقل، حيث يتم تحديد الاحتياجات الأساسية الخمسة، والتي يعتبرها جميعها شديدة الأهمية في الجنس البشري، ونظراً لأن الاحتياجات الخمسة موجودة بشكل متأصل في جميع أعضاء الجنس البشري، فقد وُصفت بأنها "جذور بيولوجية" (Hazel, 2014: 982).

ووفقاً لماسلو Maslow فإن كل حاجة تشبع لدى الفرد بشكل كبير، فإن الحاجة التالية لديه تصبح هي المهيمنة والتي يسعى لإشباعها، لذلك إذا كنت ترغب في تحفيز شخص ما، فأنت بحاجة إلى فهم مستوى التسلسل الهرمي الذي يوجد عليه هذا الشخص في الوقت الحالي، والتركيز على تلبية الاحتياجات عند هذا

المستوى أو أعلى منه، لكن ماسلو أشار إلى الاحتياجات فقط من حيث المستويات، وحصلت نظرية ماسلو على اعتراف واسع منذ فترة طويلة، ولذلك من المهم أن نكون على دراية بالقبول السائد للتسلسل الهرمي لتلبية الاحتياجات عند مناقشة الدافع (Stephen & Timothy, 2018:131-132)، وتذكر ورقة ماسلو Maslow في عام 1943 الاحتياجات المعرفية، مثل: الرغبة في المعرفة والفهم، وكذلك الجماليات، ولكن لم يضعها ضمن التسلسل الهرمي للاحتياجات الخمسة، والمستوى السادس من تلبية الاحتياجات هو - القيم الجوهرية - الذي أضافه ماسلو إلى قائمته من الاحتياجات الإنسانية قبل وقت قصير من وفاته، ويمكن الآن وضع الحافزين اللذين تركهما ماسلو بدون تخصيص في ورقته الأساسية لعام 1943 في المستوى السادس: الرغبة في المعرفة والجماليات، وتتعلق بالمعرفة والحقيقة والجمال والانسجام، وكلها قيم جوهرية (Hazel, 2014: 982)، ويعتبر ماسلو أول من حدد مفهوم الأمن النفسي psychological security / وعدم الأمن insecurity، حيث الأمن النفسي هو شعور بالأمان والسلامة والتحرر من الخوف والقلق، في حين أن انعدام الأمن النفسي هو الشعور المتناقض بتوقع المخاطرة أو الخطر على الذات (Robert & Ruinan, 2015:174).

#### التسلسل الهرمي للاحتياجات وفقاً لـ Maslow's Hierarchy of Needs

قام إبراهيم ماسلو، عالم النفس الأمريكي، بدراسة كيفية تأثير احتياجات الإنسان على السلوكيات، وطور نموذجاً للمساعدة في التنبؤ بالدوافع والسلوك، وحدد ماسلو Maslow خمسة مستويات من الاحتياجات، كل بناءً على الآخر، من أدنى إلى أعلى: الاحتياجات الفسيولوجية، واحتياجات السلامة والأمن، واحتياجات الانتماء والحب، واحتياجات تقدير الذات، واحتياجات تحقيق الذات، وفق الجدول رقم (3):

جدول رقم (3)

م	المستوى	الاحتياجات
1	الفسيولوجية Physiological	التنفس، والطعام، والماء، والجنس، والنوم، والتوازن، والإخراج.
2	السلامة Safety	أمن الجسم، وأمن العمل، وأمن الموارد، وأمن الأخلاق، وأمن الأسرة، وأمن الصحة، وأمن الممتلكات.
3	الحب/الانتماء Love/Belonging	الصدقة، والأسرة، والعلاقة الحميمة.
4	التقدير Esteem	احترام الذات، والثقة، والإنجاز، واحترام الآخرين.
5	تحقيق الذات Self-actualization	الأخلاق، والإبداع، والعفوية، وحل المشكلات، وعدم التحيز، وقبول الحقائق.

لا يتم تلبية الاحتياجات ذات المستوى الأعلى higher-level needs حتى يتم تلبية احتياجات المستوى

الأدنى lower-level needs، ويستمر أداء السلوكيات التي تهدف إلى تلبية الاحتياجات الحالية قبل الانتقال إلى المستوى التالي، وينتقل الأشخاص ذهاباً وإياباً بين الاحتياجات بمرور الوقت، حسب الظروف، وتتمتع الاحتياجات ذات الترتيب الأدنى بأهمية جوهرية أعلى، وبالتالي يكون لها التأثير الأقوى على السلوك على المدى القصير أكثر من الاحتياجات ذات المستوى الأعلى، فالأشخاص سوف يبحثون عن الطعام والمأوى بشكل أكثر جرأة وثباتاً عن فرص الإبداع، كما أن التكيف مع الاحتياجات ذات المستوى الأدنى أقوى من الاحتياجات ذات المستوى الأعلى: الحافز المتصل بإشباع الحاجة الفسيولوجية ينتج عنه تأثير سلوكي أكبر من الحافز المرتبط بتحقيق الذات (Stephen et al, 2012: 473-474). ووفقاً لنظرية ماسلو للاحتياجات الإنسانية فإن الحاجات الفسيولوجية والبيولوجية هي الحاجات المعنية ببقاء الإنسان، والتي يجب تلبيتها قبل الانتقال إلى المستوى الأعلى، فكل مستوى احتياجات محددة، والتي تتطلب تحقيقها قبل الوصول إلى المستوى التالي، ويستمر هذا حتى يتحقق أعلى مستوى من الاحتياجات الإنسانية وهو تحقيق الذات أو التكيف الذاتي (Harrigan William & Commons, 2015: 24)

فبعد تلبية الاحتياجات الأساسية، يمكن تلبية احتياجات السلامة والأمان، وفقط عند تلبية احتياجات السلامة والأمان، يمكن النظر في مدى الحاجة إلى الانتماء، وهكذا على طول الطريق من خلال الاحتياجات المحددة الأخرى، مثل: احتياجات التقدير، واحتياجات تحقيق الذات، الاحتياجات المعرفية، واحتياجات الجمال (Kenneth & Culle, 2006: 99-100)، ووفقاً لتصنيف الاحتياجات الإنسانية في التسلسل الهرمي لماسلو، تمثل أهم الاحتياجات الفسيولوجية الأساسية قاعدة الهرم، بينما تحقيق الذات في قمة الهرم. (Bayoumi, 2012: 43)، والاحتياجات في كل مستوى من مستويات تسلسل ماسلو تحفز الشخص على الانتقال إلى المستوى الأعلى، ويجب أن يستمر هذا التقدم حتى الوصول إلى حالة تحقيق الذات (Gobin et al, 2012, 203)، وكلما كانت هذه الاحتياجات الفسيولوجية الأساسية أكثر إشباعاً، تكون الصحة النفسية للفرد أفضل فهي الأولى والأهم في التدرج الهرمي لماسلو (Lester, 2013: 15).

وتشمل الحاجات الفسيولوجية الحاجة إلى الغذاء والماء والسكن والملابس، ويشعر الفرد بعدم الراحة الجسدية عند عدم تلبية احتياجاته الأساسية؛ فعند عدم تلبية هذه الاحتياجات الأساسية قد يصاب الفرد بالمرض، ويشعر بالغضب، والإحباط، والألم، والضيق بين الآخرين. والمستوى التالي من الاحتياجات هو احتياجات السلامة، والتي هي في معظمها نفسية، والحاجة إلى الأمان تساعد الأشخاص على تحقيق الاستقرار في المجتمع الذي يعيشون فيه. وتؤكد دراسة (Ciarnien et al (2010 على فرضية أن الاحتياجات الفسيولوجية والسلامة هي أهم الاحتياجات التي يجب إشباعها أولاً، والمستوى الثالث هو الاحتياجات

الاجتماعية (الانتماء، والقبول) ويمكن توضيح ذلك من خلال رغبة الناس في التجمع، العيش مع العائلة، الأقران، إلخ، والحاجة للشعور بالحب من قبل الآخرين والقبول (Gobin et al, 2012, 204-205). وبعد ذلك يكون هناك الدافع لتلبية احتياجات تقدير الذات وجذب الانتباه والحصول على الاستحسان من الآخرين، ويمكن أن يكون تقدير الذات أمراً داخلياً وخارجياً؛ وينتج ذلك مثلاً عندما يكمل الفرد مهمة بكفاءة. فهناك حاجة داخلية للإعجاب بإكماله المهمة من الخارج، والناس يرغبون في العيش بطريقة تجعلهم يشعرون بالرضا الذاتي وكذلك الإعجاب من الآخرين، فإن احترام الذات لا يتعلق فقط بكيفية النظر إلى الشخص من قبل الآخرين، ولكن أيضاً كيف ينظر الشخص لنفسه، ولكن المجتمع في الوقت الحاضر يعزز تقدير الذات من قبل الآخرين، والمستوى الأخير في هرم ماسلو وهو تحقيق الذات هو أعلى مستوى في التسلسل الهرمي الذي اقترحه ماسلو، ويمكن تحقيق أقصى إمكانات الفرد من خلال السعي إلى المعرفة والسلام الداخلي والنفسي (Gobin et al, 2012, 205-206).

ولقد تم تعديل نظرية الاحتياجات الإنسانية لماسلو وتطويرها وإعادة صياغتها منذ أن نشر ماسلو نظريته في الدوافع، وأصبحت واحدة من النظريات الأكثر شعبية، والتي غالباً ما يستشهد بها في الدوافع والاحتياجات الإنسانية (Brown Kenneth & Culle, 2006 :100).

#### أسئلة البحث:

يسعى هذا البحث إلى الإجابة على الأسئلة التالية:

- ما هو دور التأهيل طويل المدى مع الأشخاص ذوي الإعاقة الشديدة فوق سن 18 سنة؟
- ما هي أهم الاحتياجات الإنسانية طويلة المدى للأشخاص ذوي الإعاقة الشديدة فوق سن 18 سنة؟
- ماهي الخدمات المناسبة للتأهيل طويل المدى للأشخاص ذوي الإعاقة الشديدة فوق سن 18 سنة، والتي تتناسب مع الاحتياجات الإنسانية؟
- هل الخدمات الحالية الموجودة بمراكز التأهيل الحكومية تلبي احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة الشديدة فوق سن 18 سنة وفقاً للتأهيل طويل المدى؟
- ما هي الأدوار المتوقعة من الأسرة في التأهيل طويل المدى للأشخاص ذوي الإعاقة الشديدة فوق سن 18 سنة؟

#### إجراءات البحث الميدانية ونتائجه:

يتناول هذا الجزء وصفاً لإجراءات البحث، متضمناً التعريف بمجتمع البحث وعينته ومنهجه، وأداة القياس المستخدمة، وخطوات التحقق من صدقها وثباتها، ومتغيرات البحث، كما يتضمن



الأساليب الإحصائية التي تم استخدامها في البحث الحالي، وعرض وتحليل النتائج المتعلقة باختبار أسئلة البحث.

### مجتمع وعينة البحث:

لجأ الباحثون إلى دراسة المشكلة من خلال عينة تتكون من (100) أخصائي يعملون في مجال التربية الخاصة، بالإضافة إلى (150) ولي أمر للمجموعة المستهدفة بالبحث من جميع مراكز التأهيل في جميع المراكز الحكومية بالسلطنة، والعينة هي "عدة أفراد مكونة للمجتمع أخذت منه لتمثله، ويتوقف صدق تمثيل العينة للمجتمع على طريقة اختيارها وحجمها، والهدف من اختيار العينة هو الحصول على معلومات عن المجتمع الأصلي لها، وفي حالة اختيار العينة اختياراً سليماً يمكن تعميم النتائج التي تم الحصول عليها من البحث على المجتمع الذي اشتقت منه، وبمقدار تمثيل العينة للمجتمع تكون نتائجها صادقة بالنسبة له، وفي البحث الحالي تم التطبيق على 60% من حالات شديدي الإعاقة فوق سن 18 سنة الملتحقين بمراكز التأهيل الحكومية، مما يضيف على نتائج البحث قدراً عالياً من الواقعية وتمثيل مجتمع عينة البحث.

### منهج البحث:

استخدام المنهج الوصفي في هذا البحث.

### أداة البحث وإعدادها:

#### 1. هدف الاستبيان

استهدف الاستبيان الحصول على البيانات من مصادرها الأصلية، ولذلك قام الباحثون ببناء الاستبيان للتعرف على أهم الاحتياجات الإنسانية طويلة المدى للأشخاص ذوي الإعاقة الشديدة فوق سن 18 سنة، كما اهتم الاستبيان بالتعرف على الخدمات المناسبة للتأهيل طويل المدى لهم، والتي تتناسب مع الاحتياجات الإنسانية، وكذا التعرف على الخدمات الحالية الموجودة بمراكز التأهيل الحكومية التي تلبي احتياجاتهم وفقاً للتأهيل طويل المدى.

#### 2. إعداد الاستبيان في نسخته الأولى:

قام الباحثون بعد الرجوع إلى الأدب النظري والدراسات السابقة، ومن خلال الخبرة الميدانية للباحثين بإعداد استبيان، وذلك من أجل التحقق من أهداف البحث، وهو التعرف على الاحتياجات الإنسانية من وجهة نظر أولياء الأمور والعاملين في مجال التربية الخاصة للأشخاص ذوي الإعاقة الشديدة فوق سن 18 سنة الملتحقين بمراكز التأهيل الحكومية.

وقد بدأ الباحثون في تحديد المحاور الأساسية للاستبيان، ثم قاموا بتحليل كل محور من هذه المحاور على حدة، لتحديد عدد العبارات أو الأسئلة التي تكفي للكشف عن جوانبه المختلفة، وبعد أن توصل

الباحثون لمجموعات من الأسئلة أو العبارات التي تغطي كل محور من هذه المحاور، قاموا بترتيبها ترتيباً منطقياً كما يلي:

1. وضع تعليمات محددة ترشد من يجيب عليه بسهولة إلى ما يطلب منه القيام به.
  2. مراعاة ألا تستغرق الإجابة على الأسئلة وقتاً طويلاً، بوضع علامة ( √ ) أمام الإجابة المناسبة.
  3. صياغة الأسئلة بأسلوب سهل ومبسط وبكلمات مألوفة لا تحمل أكثر من معنى.
  4. ألا تشتمل العبارة على أكثر من فكرة واحدة.
  5. الابتعاد عن الأسئلة غير المناسبة لثقافة وعادات أفراد العينة.
- ولقد تكونت أداة البحث من جزئين، الجزء الأول تضمن البيانات العامة عن عينة البحث، والجزء الثاني شمل عبارات الأداة المتعلقة بالتعرف على أهم الاحتياجات الانسانية وأولويات الاحتياجات وترتيب الخدمات المقدمة بالمراكز.

#### استبيان الاحتياجات الإنسانية

للأشخاص ذوي الإعاقة الشديدة فوق سن الـ 18 سنة

(الإعاقة الذهنية - اضطراب طيف التوحد - الإعاقة المتعددة)

## تعليمات الاستبيان:

فيما يلي مجموعة من العبارات وعليك اتباع الآتي:

1. قراءة كل عبارة بعناية.
2. وضع علامة صح أو دائرة حول الإجابة التي تتفق ورأيك.

الاسم	التاريخ

## الجزء الأول:

ضع علامة صح أو دائرة حول الإجابة التي تتفق ورأي

م	البند	الدرجة		
		أوافق جداً	أوافق	لا أوافق
	<b>الحاجات الفسيولوجية: المأكّل والمشرب والإخراج وانتظام النوم والتنفس والجنس</b>			
1	يوجد احتياج لإشباع الحاجة إلى الطعام.			
2	يوجد احتياج لإشباع الحاجة إلى الشراب.			
3	يوجد احتياج لإشباع الحاجة إلى الإخراج.			
4	يوجد احتياج لإشباع الحاجة إلى عملية النوم.			
5	يوجد احتياج لإشباع الحاجة إلى عملية التنفس.			
6	يوجد احتياج لإشباع الحاجة إلى الجنس.			
	<b>الحاجة إلى الأمن والسلامة: الجسدية والنفسية والخدمة الطبية</b>			
7	يوجد احتياج لإشباع الإحساس بالأمان من خلال الحماية من الإيذاء البدني.			
8	يوجد احتياج لإشباع الإحساس بالأمان من خلال تقبل الآخرين وعدم الشعور بالإيذاء والتهديد اللفظي.			

م	البند	الدرجة		
		أوافق جداً	أوافق	لا أوافق
9	يوجد احتياج لإشباع الإحساس بالأمان من خلال الشعور بالاحتواء من الأسرة (مشاركة الاهتمامات).			
10	يوجد احتياج لإشباع الإحساس بالأمان من خلال الشعور بالاحتواء من القائمين بالخدمة (الاهتمام، التقبل، المشاركة).			
11	يوجد احتياج لإشباع الإحساس بالأمان من خلال العناية والتأهيل الطبي.			
12	يوجد احتياج لإشباع الإحساس بالأمان من خلال المشاركة في الأنشطة الحياتية اليومية.			
<u>الحاجات الاجتماعية: التقبل والتفاعل الاجتماعي مع الآخرين (أسرة، عاملين، أقران)</u>				
13	يوجد احتياج لإشباع الحاجة الاجتماعية إلى الإحساس بالتقبل والتفاعل الاجتماعي من خلال العلاقات الإيجابية مع الأسرة.			
14	يوجد احتياج لإشباع الحاجة الاجتماعية إلى الإحساس بالتقبل والتفاعل الاجتماعي من العاملين والقائمين على الخدمة.			
15	يوجد احتياج لإشباع الحاجة الاجتماعية إلى الإحساس بالتقبل والتفاعل الاجتماعي من الأقران.			
16	يوجد احتياج لإشباع الحاجة الاجتماعية إلى الإحساس بالتقبل والتفاعل الاجتماعي من المجتمع.			
<u>الحاجة إلى تقدير الذات: الشعور بالتقدير والاحترام والثقة من الآخرين (أقران، أسرة، عاملين)</u>				
17	يوجد احتياج لإشباع الحاجة إلى تقدير الذات والثقة من خلال التعاملات الإيجابية للأسرة.			
18	يوجد احتياج لإشباع الحاجة إلى تقدير الذات والثقة من خلال التدخلات الإيجابية من العاملين.			
19	يوجد احتياج لإشباع الحاجة إلى تقدير الذات والثقة من خلال العلاقات الإيجابية مع الأقران.			

م	البند	الدرجة		
		أوافق جداً	أوافق	لا أوافق
20	يوجد احتياج لإشباع الحاجة إلى تقدير الذات والثقة من خلال احتواء المجتمع.			
	الاحتياج إلى تحقيق الذات: المشاركة في الأنشطة والأعمال			
21	يوجد احتياج لإشباع الحاجة إلى تحقيق الذات من خلال المشاركة في الألعاب الرياضية.			
22	يوجد احتياج لإشباع الحاجة إلى تحقيق الذات من خلال المشاركة في الأنشطة المهنية.			
23	يوجد احتياج لإشباع الحاجة إلى توظيف المهارات التي اكتسبها من قبل في المهارات الحياتية المختلفة.			
24	الخدمات والبرامج الحالية تلبي الاحتياجات السابقة.			

الجزء الثاني:

رتب الاحتياجات من وجهة نظرك كأولويات لهذه الفئة؟

الاحتياجات	ترتيب الاحتياجات من وجهة نظرك		
	درجة الاحتياج		
	بسيط	متوسط	شديد
التقبل والتفاعل الاجتماعي من ومع الآخرين (أقران، أسرة، عاملين)			
المشاركة في الأعمال والمنتجات البسيطة والألعاب والمسابقات وتحقيق الذات			
المأكل والمشرب والإخراج وانتظام النوم والتنفس والجنس			
الأمان والسلامة الجسدية والنفسية والخدمات الطبية			
الشعور بالتقدير والاحترام والثقة من الآخرين (أقران، أسرة، عاملين)			

الجزء الثالث

رتب الخدمات الضرورية من وجهة نظرك حسب درجة الاحتياج.



ترتيب الخدمات من وجهة نظرك			الخدمات
درجة الاحتياج			
شديد	متوسط	بسيط	
			خدمات الإرشاد النفسي وتعديل السلوك
			خدمات الأنشطة الفنية والمهنية والمشاركة في عمل منتجات بسيطة
			خدمات العلاج الطبيعي
			خدمات الأنشطة الرياضية واللعب الهادف
			خدمات العناية بالذات والتفاعل الاجتماعي
			خدمات الترفيه الموسيقى والرحلات
			خدمات النطق وأعضاء الكلام
			خدمات الوظيفي
			الخدمات الطبية العلاجية
			خدمات التربية الخاصة (المهارات الحياتية ، شغل الوقت، المهارات الإدراكية)

ويوضح جدول رقم (4) وصف الجزء الثاني لأداة البحث، والذي يشتمل على محاور الأداة المتعلقة بواقع الاحتياجات الإنسانية للأشخاص ذوي الإعاقة الشديدة فوق سن 18 سنة والخدمات المتعلقة بإشباع هذه الاحتياجات.

جدول رقم (4) محاور أداة البحث

م	المحاور	المحاور الفرعية	عدد الفقرات
1	تحديد الاحتياجات	الحاجات الفسيولوجية	6
		الحاجة للأمن والسلامة	6
		الحاجات الاجتماعية	4
		الحاجة إلى تقدير الذات	4
		الحاجة إلى تحقيق الذات	4
2	تقدير الاحتياجات		5
3	تحديد الخدمات الضرورية		10

طريقة التصحيح:

تم استخدام التدرج الثلاثي لمعرفة درجة الموافقة كما يوضحه جدول رقم (5).  
جدول رقم (5) طريقة الإجابة على أداة البحث حسب التدرج الثلاثي

م	درجة الموافقة	الدرجة
1	كبيرة	2
2	متوسطة	1
3	قليلة	0

### 1- صدق الاستبيان:

#### الصدق الخارجي (الظاهري) Face Validity

استخدم الباحثون ما يسمى بالصدق الظاهري أو المنطقي من خلال صدق المحكمين حيث إنه بعد بناء الاستبيان في صورته الأولية تم عرضه على مجموعة من المحكمين، وهم مجموعة من الخبراء في مجال التربية الخاصة والعاملين في مجال التأهيل للتأكد من مدى مناسبة كل عبارة للبعد الذي صنف فيه، ومدى وضوح ودقة صياغة العبارة، وحذف العبارات غير المناسبة، وإضافة أي عبارة لها أهمية ولم ترد في الاستبيان، وبعد أن جمعت آراء المحكمين وجد أن معظمهم قد وافقوا على أن معظم العبارات صالحة، وتقيس ما وضعت من أجله، وأنها تنتمي إلى كل محور من المحاور، وحذفت بعض العبارات التي اتفق غالبية المحكمين على ضرورة حذفها لعدم انتمائها للبعد الذي صنف فيه أو أنها لكونها مكررة بحيث تم حذف العبارات التي لم تحصل على نسبة موافقة 80%، وتم تعديل صياغة بعض العبارات لتكون أكثر سهولة ووضوحاً، ويعتبر صدق المحكمين بمثابة الصدق الظاهري للاستبيان.

وبناءً على آراء المحكمين وملاحظاتهم تم التعديل لبعض العبارات، وكذلك تم إضافة وحذف بعض العبارات بحيث أصبحت صالحة للتطبيق في الصورة النهائية.

#### صدق الاتساق الداخلي Internal Consistency Validity

بعد التأكد من صدق المحتوى والذي يقصد به مدى تمثيل عبارات الاستبيان تمثيلاً جيداً للمراد قياسه؛ تم حساب مدى اتساق أداة البحث من خلال حساب معاملات الارتباط بين العبارات والمحور الذي تنتمي له كل عبارة باستخدام معامل ارتباط بيرسون (Person Correlation)، ويتم حساب قيمة معامل ارتباط بيرسون من العلاقة التالية:

$$r = \frac{\sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)/n}{\sqrt{[\sum x_i^2 - (\sum x_i)^2/n][\sum y_i^2 - (\sum y_i)^2/n]}}$$

ويوضح الجدول رقم (6) نتائج حساب معاملات الارتباط بين كل عبارة والمحور الذي تنتمي له.

جدول رقم (6) الاتساق الداخلي لأداة البحث

تحديد الاحتياجات		تقدير الاحتياجات		تحديد الاحتياجات		تقدير الاحتياجات	
رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط
1	**0.71	13	**0.72	1	**0.85	1	**0.83
2	**0.76	14	**0.70	2	**0.79	2	**0.82
3	**0.78	15	**0.65	3	**0.81	3	**0.85
4	**0.76	16	**0.82	4	**0.80	4	**0.83
5	**0.81	17	**0.74	5	**0.81	5	**0.80
6	**0.85	18	**0.76	6	**0.76	6	**0.77
7	**0.82	19	**0.80	7	**0.82	7	**0.78
8	**0.83	20	**0.81	8	**0.85	8	**0.69
9	**0.83	21	**0.77	9	**0.87	9	**0.81
10	**0.84	22	**0.77	10	**0.87	10	**0.84
11	**0.69	23	**0.77	11	**0.92	11	**0.83
12	**0.81	24	**0.69	12	**0.87	12	**0.87

\*\* دال إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01).

يتضح من الجدول السابق أن جميع عبارات الاستبيان ترتبط بالمحور الذي تنتمي له بمعامل ارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01) وهو ما يؤكد الاتساق الداخلي لأداة البحث.

## 2- الثبات Reliability

### ثبات ألفا كرونباخ:

تم حساب الثبات Reliability بطريقة ألفا كرونباخ (Cronbach's alpha) من المعادلة:

$$\alpha = \frac{N \cdot \bar{r}}{1 + (N - 1) \cdot \bar{r}}$$

حيث  $\alpha$  معامل الثبات بطريقة ألفا كرونباخ، و  $N$  عدد مفردات الاستبيان أو المحور، و  $\bar{r}$  متوسط قيم معاملات الارتباط بين مفردات الاستبيان أو المحور Inter-Item Average Correlation، وبحسب من خارج قسمة مجموع معاملات الارتباط بين مفردات الاستبيان أو المحور على عدد مفردات الاستبيان أو المحور. ولحساب ثبات ألفا-كرونباخ، قام الباحثون بتطبيقها على عينة من خارج عينة البحث الأصلية مكونة من (50) أخصائي يعمل في مجال التربية الخاصة، حيث تم استخدام معامل كرونباخ ألفا (Alpha Cronbach)، ويوضح الجدول رقم (7) معاملات الثبات لمحاور أداة البحث وكذلك للمجموع الكلي.

جدول رقم (7) معامل الثبات لمحاول أداة البحث وللمجموع الكلي

م	محاور الأداة	معامل الثبات
1	تحديد الاحتياجات	0.868
2	تقدير الاحتياجات	0.958
3	تحديد الخدمات الضرورية	0.812

يتضح من خلال الجدول السابق أن أداة البحث تتصف بثبات مرتفع بالنسبة لمحاول الأداة، وهذا يجعل الاستبيان صالحاً للتطبيق في العينة الأصلية للدراسة.

**الاستبيان النهائي:**

بعد إجراء بعض التعديلات على عبارات الاستبيان، تم إجراء دراسة تجريبية للتأكد من أن عبارات الاستبيان واضحة، وذلك على عينة عشوائية من الأخصائيين وأولياء الأمور من خارج عينة البحث، لمعرفة القدرة على إعطاء استجابة في كل محور من محاور الاستبيان.

وبعد أن تم جمع آراء العاملين وأولياء الأمور، لوحظ أن هناك اتفاقاً على وضوح العبارات، وسهولة أسلوبها، وأن هناك استجابات واضحة في كل بعد من الأبعاد، وأصبح الاستبيان في صورته النهائية جاهزاً للتطبيق الميداني.

**الأساليب والمعالجات الإحصائية**

تطلب تحليل البيانات التي تمثل استجابات عينة البحث على بنود الاستبيان استخدام بعض الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية كما يلي:

1. التكرارات والنسب المئوية للموافقة: حيث تم الكشف عن أقل التكرارات وأوسطها وأكبرها، ويتم حساب النسبة المئوية لكل تكرار بقسمة تكرار كل من (ضعيفة، متوسطة، كبيرة) على العدد الكلي للعينة، وتحويل النتائج إلى نسبة مئوية باعتبارها أكثر تعبيراً من التكرارات الخام.
2. المتوسط الحسابي: وهو أهم مقاييس النزعة المركزية التي يمكن من خلاله التعرف على متوسط استجابات أفراد العينة على كل محور من محاور الاستبيان، ويتم حساب المتوسط الحسابي من العلاقة الآتية:

$$\bar{x} = \frac{\sum x_i}{n}$$

حيث  $x_i$  هي الدرجات و  $n$  عدد أفراد العينة



1- الانحراف المعياري: لتحديد مدى تشتت استجابات أفراد العينة حول متوسطها الحسابي، ويتم حساب قيمة الانحراف المعياري من العلاقة التالية:

$$s = \sqrt{\frac{\sum (x_i - \bar{x})^2}{n - 1}}$$

حيث  $x_i$  هي الدرجات و  $n$  عدد أفراد العينة، ويجب ملاحظة أنه كلما زادت قيمة الانحراف المعياري فإن ذلك يشير إلى تباين آراء أفراد العينة في النقطة محل البحث.

اختبار (كا<sup>2</sup>) Chi - Square - Test : يستخدم اختبار (كا<sup>2</sup>) للمقارنة بين التكرار الواقعي المشاهد أو التجريبي لإحدى العينات، والتوزيع التكراري المتوقع، أي التحقق مما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين التكرارات الملاحظة لعدد أفراد أو استجابات العينة في أقسام المتغير والتكرارات المتوقعة مع مراعاة ألا يقل التكرار المتوقع عن (5)، أما إذا قل عن ذلك تضم بعض صفوف الجدول أو بعض أعمدته إلى بعضها البعض حتى يزيد التكرار المتوقع عن (5) أو يساويه.

$$\text{مجم (ت - ت ع)}^2$$

حيث إن (كا<sup>2</sup>) = —  
ت ع

حيث ترمز ت ت إلى التكرار التجريبي أو "المشاهد".

وترمز ت ع إلى التكرار المتوقع "النظري".

### نتائج البحث

#### تحديد الاحتياجات الفسيولوجية

يوضح الجدول رقم (8) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وكا<sup>2</sup> لاستجابات عينة البحث على العبارات الخاصة لبعث الاحتياجات الفسيولوجية.

#### جدول رقم (8)

#### تحديد الحاجة إلى الأمن والسلامة:



العبارة		درجة الموافقة			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب ب	مربع كاي
		موافق تماماً	موافق إلى حد ما	غير موافق				
العبارة		موافق تماماً	موافق إلى حد ما	غير موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	ك2
يوجد احتياج لإشباع الحاجة إلى الطعام.	ك	166	45	39	1.50	0.75	1	123.224**
	%	66.4%	18.0%	15.6%				
يوجد احتياج لإشباع الحاجة إلى الشراب.	ك	141	51	58	1.33	0.82	2	60.152**
	%	56.4%	20.4%	23.2%	0.76	3	95.648**	
يوجد احتياج لإشباع الحاجة إلى الإخراج.	ك	133	61	55	1.31	0.812	3	45.398**
	%	53.4%	24.5%	53.4%				
يوجد احتياج لإشباع الحاجة إلى عملية التنفس.	ك	109	57	84	1.10	0.87	4	16.232**
	%	43.6%	22.8%	43.6%				
يوجد احتياج لإشباع الحاجة إلى عملية النوم.	ك	93	55	102	0.96	0.88	5	14.936**
	%	37.2%	22.0%	40.8%	0.80	5	70.686**	
يوجد احتياج لإشباع الحاجة إلى الجنس.	ك	49	59	142	0.62	0.79	6	62.552**
	%	19.6%	23.6%	56.8%				
يوجد احتياج لإشباع الإحساس بالأمان من خلال الشعور بالاحتواء من القاطنين بالخدمة (الاهتمام-التقبل-المشاركة).	ك	151	60	39	1.44	0.74	4	85.064**
	%	60.4%	24.0%	15.6%				
يوجد لإشباع الإحساس بالأمان من خلال العناية والتأهيل الطبي.	ك	169	52	29	1.56	0.69	1	135.272**
	%	67.6%	20.8%	11.6%				
يوجد احتياج لإشباع الإحساس بالأمان من خلال المشاركة في الأنشطة الحياتية اليومية.	ك	129	75	46	1.33	0.76	6	42.584**
	%	51.6%	30.0%	18.4%				

يوضح الجدول رقم (9) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وكا2 لاستجابات عينة البحث على العبارات الخاصة ببعد الحاجة إلى الأمن والسلامة.

#### جدول رقم (9)

#### تحديد الحاجات الاجتماعية:

يوضح الجدول رقم (10) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وكا2 لاستجابات عينة البحث على العبارات الخاصة ببعد الحاجات الاجتماعية.

#### جدول رقم (10)

العبارة	درجة الموافقة	موافق تماماً	موافق حد ما	غير موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	كا2
يوجد احتياج لإشباع الحاجة الاجتماعية إلى الاحساس بالتقبل والتفاعل الاجتماعي من خلال العلاقات الإيجابية مع الأسرة.	ك	126	77	47	1.31	0.77	3	**38.186
	%	%50.4	%30.8	%18.8				
يوجد احتياج لإشباع الحاجة الاجتماعية إلى الاحساس بالتقبل والتفاعل الاجتماعي من العاملين والقائمين على الخدمة.	ك	120	94	34	1.34	0.70	2	**47.065
	%	%48.4	%37.9	%13.7				
يوجد احتياج لإشباع الحاجة الاجتماعية إلى الاحساس بالتقبل والتفاعل الاجتماعي من الأقران.	ك	115	96	39	1.30	0.76	4	**37.544
	%	%46.0	%38.4	%15.6				
يوجد احتياج لإشباع الحاجة الاجتماعية إلى الاحساس بالتقبل والتفاعل الاجتماعي من المجتمع.	ك	134	71	45	1.35	0.76	1	**50.264
	%	%53.6	%28.4	%18.0				

#### تحديد الاحتياج إلى تقدير الذات

يوضح الجدول رقم (11) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وكا2 لاستجابات عينة البحث على العبارات الخاصة ببعد الاحتياج إلى تقدير الذات.

#### جدول رقم (11)

العبارة	درجة الموافقة	موافق تماماً	موافق حد ما	غير موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	كا2
يوجد احتياج لإشباع الحاجة إلى تقدير الذات والثقة من خلال التعاملات الإيجابية للأسرة.	ك	52	118	80	0.88	0.71	4	26.336
	%	%20.8	%47.2	%32				
يوجد احتياج لإشباع الحاجة إلى تقدير الذات والثقة من خلال التدخلات الإيجابية من العاملين.	ك	136	69	43	1.37	0.76	2	55.702
	%	%54.8	%27.8	%17.3				
	ك	195	40	15	1.72	0.56	1	228.20

يوجد احتياج لإشباع الحاجة إلى تقدير الذات والثقة من خلال العلاقات الإيجابية مع	%	78%	16%	6%	1.18	0.82	3	15.008
يوجد احتياج لإشباع الحاجة إلى تقدير الذات والثقة من خلال احتواء المجتمع.	ك	112	72	66	1.18	0.82	3	15.008
	%	44.8%	28.8%	26.4%	1.18	0.82	3	15.008

### تحديد الاحتياج إلى تحقيق الذات

يوضح الجدول رقم (12) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وكما لاستجابات عينة البحث على العبارات الخاصة بمحور الاحتياج إلى تحقيق الذات.

جدول رقم (12)

العبارة	درجة الموافقة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	كا
يحتاج لإشباع الحاجة إلى تحقيق الذات والمشاركة في الألعاب الرياضية.	ك	85	113	52	22.37
	%	34.0%	45.2%	20.8%	
يحتاج لإشباع الحاجة إلى تحقيق الذات والمشاركة في الأنشطة المهنية.	ك	70	89	89	2.91
	%	28.2%	35.9%	35.9%	
يحتاج لإشباع الحاجة إلى توظيف المهارات التي اكتسبها من قبل في المهن المختلفة.	ك	126	73	50	36.60
	%	50.6%	29.3%	20.1%	
تتطلب البرامج الحالية تلبية الاحتياجات	ك	124	77	49	34.47
	%	49.6%	30.8%	19.6%	

### ترتيب الاحتياجات:

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية ودرجة الموافقة بالنسبة لمحاور أداة البحث: يظهر الجدول رقم (13) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة بالنسبة لمحاور أداة البحث مرتبة تنازلياً حسب المتوسط الحسابي والنسبة المئوية.

جدول رقم (13) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية بالنسبة لمحاور أداة البحث

م	محاور أداة البحث	المتوسط	الانحراف
1	الحاجات الفسيولوجية	1.71	0.61
2	الحاجة إلى الأمن والسلامة	1.56	0.69
3	الحاجات الاجتماعية	1.21	0.76
4	الحاجة إلى تقدير الذات	1.38	0.77
5	الحاجة إلى تحقيق الذات	1.10	0.81



يتضح من خلال الجدول السابق:

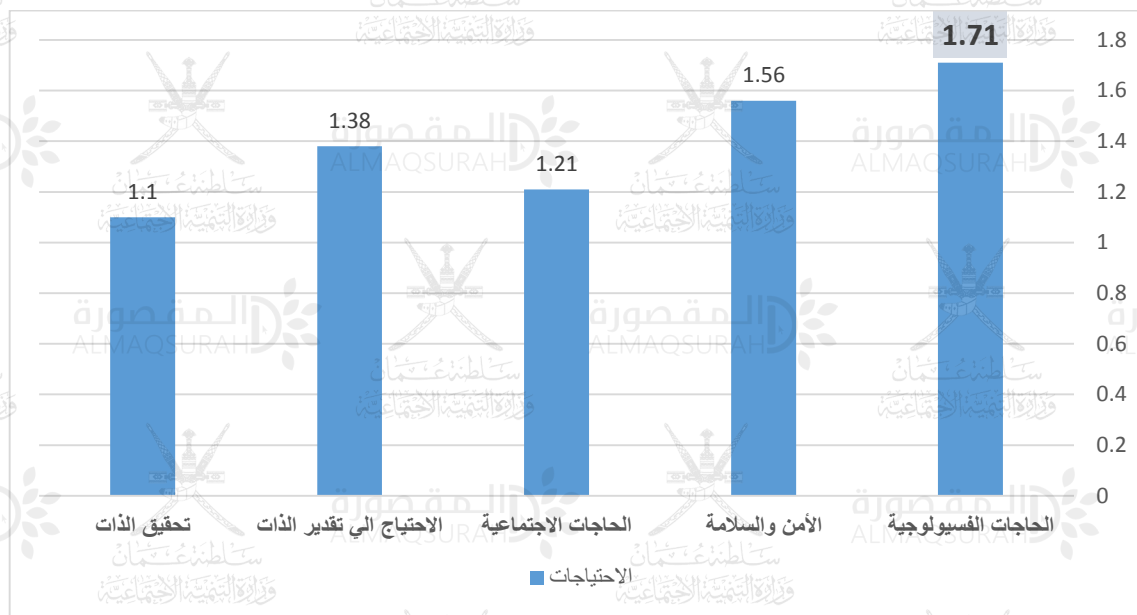
1. جاء في المرتبة الأولى محور الحاجات الفسيولوجية بدرجة موافقة كبيرة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (1.71) وبانحراف معياري (0.61).
2. جاء في المرتبة الثانية محور الحاجة إلى الأمن والسلامة، وكذلك محور المقترحات بدرجة موافقة متوسط، حيث بلغ المتوسط الحسابي (1.56) وبانحراف معياري (0.69) و 0.086 على التوالي.
3. جاء في المرتبة الثالثة الحاجة إلى تقدير الذات بدرجة موافقة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (1.38) وبانحراف معياري (0.77).
4. جاء في المرتبة الرابعة محور الحاجات الاجتماعية بدرجة موافقة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (1.21) وبانحراف معياري (0.76).
5. جاء في المرتبة الخامسة محور الحاجة إلى تحقيق الذات بدرجة موافقة متوسطة، حيث بلغ المتوسط 1.10 بانحراف معياري (0.81).

يوضح الجدول رقم (14) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وكذا لاستجابات عينة البحث على العبارات الخاصة بمحاور البحث.

جدول رقم (14)

العبارة	درجة الموافقة			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	ك
	موافق تماماً	موافق حدا ما	غير موافق				
الحاجات الفسيولوجية	120 80%	17 11.3%	13 8.7%	1.71	0.61	1	ك
الحاجة إلى الأمن والسلامة	101 67.3%	32 21.3%	17 11.3%	1.56	0.69	2	ك
الحاجات الاجتماعية	63 42%	56 37.3%	31 20.7%	1.21	0.76	4	ك
الحاجة إلى تقدير الذات	84 56%	39 26%	27 18%	1.38	0.77	3	ك
الحاجة إلى تحقيق الذات	58 38.7%	50 33.3%	42 28%	1.10	0.81	5	ك

ويوضح شكل رقم (1) ترتيب الاحتياجات الإنسانية



شكل رقم (1) ترتيب الاحتياجات الإنسانية

#### تحديد الخدمات:

يوضح الجدول رقم (15) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وكذا

لاستجابات عينة البحث تحديد الخدمات الضرورية

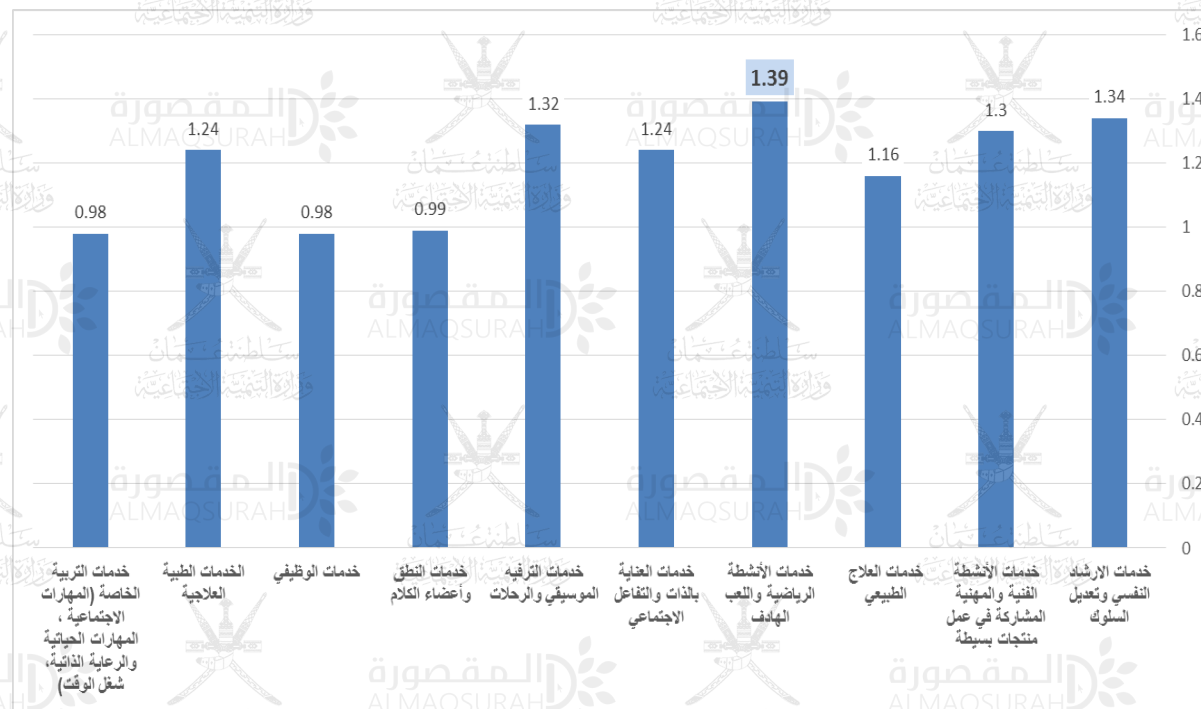
جدول رقم (15)

ك2	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة			العبارة
				غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق تماماً	
**62.04	2	0.82	1.34	56	52	142	ك خدمات الإرشاد النفسي وتعديل لسلوك.
				%22.4	%20.8	%56.8	%
**33.463	4	0.76	1.30	46	80	120	ك خدمات الأنشطة الفنية والمهنية لمشاركة في عمل منتجات بسيطة.
				%18.7	%32.5	%48.8	%
**29.60	7	0.88	1.16	80	50	120	ك خدمات العلاج الطبيعي.
				%32.0	%20.0	%48.0	%
**64.352	1	0.76	1.39	44	64	142	ك خدمات الأنشطة الرياضية واللعب لمهاذف.
				%6.17	%25.6	%56.8	%



خدمات العناية بالذات والتفاعل الاجتماعي.	ك	122	68	60	1.24	0.81	5	**27.296
	%	%51.6	%29.6	%24.0				
خدمات الترفيه الموسيقي والرحلات.	ك	129	74	47	1.32	0.77	3	**41.912
	%	51.6	29.6	18.8				
خدمات علاج النطق وأعضاء الكلام.	ك	100	48	102	0.99	0.90	8	**22.496
	%	%40	%19.2	%40.8				
خدمات العلاج الوظيفي.	ك	96	53	101	0.98	0.88	8	**16.712
	%	%38.4	%21.2	%40.4				
خدمات الطبية العلاجية.	ك	138	34	78	1.24	0.89	6	**65.40
	%	%55.2	%13.6	%31.2				
خدمات التربية الخاصة (المهارات الاجتماعية ، المهارات الحياتية والرعاية الذاتية، شغل الوقت).	ك	93	59	98	0.98	0.87	10	**10.808
	%	%37.2	%23.6	%39.2				

ويوضح شكل رقم (2) تحديد الاحتياجات الإنسانية.



شكل رقم (2) تحديد الاحتياجات الإنسانية

## تفسير النتائج في ضوء أسئلة البحث:

سعى هذا البحث إلى الإجابة على الأسئلة التالية:

ما هو دور التأهيل طويل المدى مع الأشخاص ذوي الإعاقة الشديدة فوق سن 18 سنة؟

للتأهيل طويل المدى دور مهم مع الأشخاص ذوي الإعاقة الشديدة فوق سن 18 سنة في ضوء ما جاء من نتائج البحث، حيث اتضح استمرارية الاحتياجات الإنسانية للأشخاص ذوي الإعاقة الشديدة فوق سن 18 سنة، والحاجة المستمرة لخدمات التأهيل طويلة المدى.

ما هي أهم الاحتياجات الإنسانية طويلة المدى للأشخاص ذوي الإعاقة الشديدة فوق سن 18 سنة؟

من خلال البحث تم الإجابة على هذا السؤال، واتضح أن أهم الاحتياجات الإنسانية كانت بالترتيب كما يلي:

- الحاجات الفسيولوجية.
- الحاجة إلى الأمن والسلامة.
- الحاجة إلى تقدير الذات.
- الحاجات الاجتماعية.
- الحاجة إلى تحقيق الذات.

وهذا الترتيب في الاحتياجات مختلف عن ترتيب ماسلو حيث نجد أن الحاجة لتقدير الذات وفقا لنتائج البحث جاءت في المرتبة الثالثة من حيث كونها أكثر إلحاحاً، وتحتاج إشباعاً بشكل أكثر من الحاجات الاجتماعية التي جاءت في المرتبة الرابعة، ويفسر الباحثون هذا الاختلاف في الترتيب عن هرم ماسلو إلى التشابه والتقارب بين إشباع الحاجات الاجتماعية والحاجة لتقدير الذات، وذلك لأن تقدير الذات عادة ما يكون من قبل الآخرين، وفي موقف اجتماعي، وبالتالي فهناك تقارب في استجابات عينة البحث بالنسبة لهذه النقطة والفروق بينهما كانت بسيطة.

ماهي الخدمات المناسبة للتأهيل طويل المدى للأشخاص ذوي الإعاقة الشديدة فوق سن 18 سنة، والتي تتناسب مع الاحتياجات الإنسانية؟

من خلال ما أسفرت عنه نتائج البحث فإن جميع الخدمات المذكورة في البحث ذات أهمية ودور فعال في عملية التأهيل طويل المدى، وأبرزت النتائج أن أكثر الخدمات التي تحتاج إلى اهتمام أكثر وتركيز بالنسبة للأشخاص ذوي الإعاقة الشديدة فوق سن 18 سنة، وهي:

○ خدمات الأنشطة الرياضية واللعب الهادف.

○ خدمات الإرشاد النفسي وتعديل السلوك.

○ خدمات الترفيه الموسيقي والرحلات.

○ خدمات الأنشطة الفنية والمهنية والمشاركة في عمل منتجات.

○ خدمات العناية بالذات والتفاعل الاجتماعي.

هل الخدمات الحالية الموجودة بمراكز التأهيل الحكومية تلبي احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة الشديدة فوق سن 18 سنة وفقاً للتأهيل طويل المدى؟

من خلال النظر إلى واقع الخدمات الحالية للأشخاص ذوي الإعاقة الشديدة فوق سن 18 سنة، وما أسفر عنه البحث من ترتيب للخدمات، اتضح غياب لبعض الخدمات المهمة، والتي جاءت في ترتيب متقدم في أهميتها في عملية التأهيل طويل المدى، ومنها خدمات الأنشطة الرياضية واللعب الهادف، وخدمات الإرشاد النفسي وتعديل السلوك، وخدمات الترفيه الموسيقي والرحلات، وخدمات الأنشطة الفنية والمهنية والمشاركة في عمل منتجات، وذلك في معظم مراكز التأهيل الحكومية.

ما هي الأدوار المتوقعة من الأسرة في التأهيل طويل المدى للأشخاص ذوي الإعاقة الشديدة فوق سن 18 سنة؟

من خلال نتائج البحث فهناك حاجة للعمل المشترك بين الأسرة ومراكز التأهيل الحكومية من أجل إشباع الاحتياجات الإنسانية للأشخاص ذوي الإعاقة الشديدة فوق سن 18 سنة، وتحقيق التأهيل طويل المدى، وتم وضع دليل إرشادي للمساعدة في تحقيق ذلك، وهو مذكور في ملاحق البحث.

**توصيات البحث وطرق الاستفادة منها**

1. الاهتمام بدور الأسرة في عملية التأهيل طويل المدى وتفعيله، من خلال تقديم الدعم والإرشاد الأسري المناسب، وتدريب الأسر على أساليب التعامل الإيجابية مع أبنائهم.

2. تبني فلسفة التأهيل المستمر طويل المدى مع الأشخاص ذوي الإعاقة الشديدة فوق سن 18 سنة.

3. توفير خدمات تأهيلية مناسبة ذات جودة لإشباع الاحتياجات الإنسانية لدى الأشخاص ذوي الإعاقة الشديدة فوق سن 18 سنة.

4. توفير البيئة المكانية الميسرة وتجهيزها لتقديم الخدمات طويلة المدى للأشخاص ذوي الإعاقة الشديدة فوق سن 18 سنة.

5. إعداد برامج متخصصة تتناسب مع الأشخاص ذوي الإعاقة الشديدة فوق سن 18 سنة.

6. تفعيل الشراكة المجتمعية للمساعدة في توفير الدعم اللازم لشراء البرامج والأدوات والوسائل المناسبة لتقديم الخدمات في المراكز والمنازل.

7. تحديث اللوائح والتشريعات والقوانين بما يتلاءم مع فلسفة التأهيل المستمر، والمنظور الاجتماعي للإعاقة.

8. التوعية المجتمعية بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة.

واتباع هذه التوصيات من شأنه تحقيق التوافق النفسي للأشخاص ذوي الإعاقة الشديدة فوق سن 18 سنة، وتحقيق الرضا الأسري عن الخدمات المقدمة لأبنائهم مما ينعكس بالإيجاب على المجتمع ككل.

### البحوث المقترحة:

1. فاعلية التأهيل المرتكز على الأسرة في خفض حدة المشكلات السلوكية لدى الأشخاص ذوي الإعاقة.

2. فاعلية برنامج للتفاعل الاجتماعي في خفض السلوكيات المشككة لدى الأشخاص ذوي الإعاقة.

3. دور الأنشطة المهنية والفنية في تحسين مهارات التفاعل الاجتماعي لدى الأشخاص ذوي الإعاقة.

4. فاعلية برنامج رياضي ودوره في تحسين مهارات شغل وقت الفراغ لدى الأشخاص ذوي الإعاقة.

5. العلاقة بين شدة الإعاقة ومستوى الضغوطات النفسية لدى الأسرة.

### المراجع

#### المراجع العربية:

1. الخطيب (جمال)، (2001): أولياء أمور الأطفال المعاقين، استراتيجيات العمل معه وتدريبهم

ودعمهم. ط1، الرياض: أكاديمية التربية الخاصة للطباعة والنشر.

2. الخطيب (جمال)، (2013): أسس التربية الخاصة. الرياض: مكتبة المتنبى.

3. الخطيب (جمال)، (2017): تحليل السلوك التطبيقي. ط1، عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.

4. خليفة (وليد)، عيسى (مراد)، (2015): الاتجاهات الحديثة في مجال التربية الخاصة (التخلف

العقلي). ط1، القاهرة: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر.

5. الزحيلي (وهبة)، (2011): الإسلام والإعاقة. دمشق: دار الفكر

6. القريطي (عبد المطلب)، (2005): سيكولوجية ذوي الاحتياجات الخاصة وتربيتهم. ط4،

القاهرة: دار الفكر العربي.

#### المراجع الإنجليزية:

7. Bayoumi Magda, (2012): **Identification of the needs of hemodialysis patients using the concept of Maslow's hierarchy of needs.** Journal of Renal Care 38(1), pp: 43–49.
8. Bosch Kirsten, AndringabTjeerd, Petersonb Wolver, (2017): **A comparison of natural and non–natural soundscapes on people with severe or profound intellectual and multiple disabilities,** Journal of Intellectual & Developmental Disability, Vol (42), N (3), pp:301–307.
9. Bosch Kirsten, AndringaTjeerd, Post Wendy et al, (2018): **The relationship between soundscapes and challenging behavior: A small–scale intervention study in a healthcare organization for individuals with severe or profound intellectual disabilities,** Building Acoustics, Vol. 25(2), pp: 123 –135.
10. Brown Kenneth &Culle Chris, (2006): **Maslow's hierarchy of needs used to measure motivation for religious behavior.** Mental Health, Religion & Culture March; 9(1): 99–108.
11. Carter Erik, BendetsonSonni, Guiden Carrie, (2018): **Family Perspectives on the Appeals of and Alternatives to Sheltered Employment for Individuals with Severe Disabilities,** Research and Practice for Persons with Severe Disabilities, Vol. 43(3), pp: 145 –164.
12. Chan J., Chien W., (2017): **A randomised controlled trial on evaluation of the clinical efficacy of massage therapy in a multisensory environment for residents with severe and profound intellectual disabilities:** a pilot study, Journal of Intellectual Disability Research, vol (61), n (6), pp: 532–548.
13. Erik Carter, Nicole Ditchma, Audrey Trainor et al, (2010): **Summer Employment and Community Experiences of Transition–Age Youth with Severe Disabilities,** Cotmcil for Exceptional Child, Vol. 76, N (2), pp: 194–212.
14. Gobin Baby, TeeroovengadumViraiyan, BecceeaNamratta et al, (2012):



**Investigating into the Relationship between the Present Level of Tertiary Students' Needs Relative to Maslow's Hierarchy: A Case Study at the University of Mauritius**, The International Journal of Learning, Vol (18), pp:203–219.

15. Harrigan William & Commons Michael, (2015): **Replacing Maslow's Needs Hierarchy with an Account Based on Stage and Value**, Behavioral Development Bulletin, American Psychological Association 2015, Vol. 20, No. 1, 24–31.
16. Hazel Skelsey, (2014): **Maslow's Hierarchy of Needs –the sixth level**, the psychologist .vol (27) , pp:982–983.
17. Jessica Ng, Paul Rhodes, (2018): **Why Do Families Relinquish Care of Children with Intellectual Disability and Severe Challenging Behaviors? Professional's Perspectives**. The Qualitative Report, Vol (23), N (1), pp: 146–157.
18. Layne Todd, Blasingame Jennifer, (2018): **Analysis of a Physical Education Teacher Education Field Experience of Working One-on-One with Students with Severe and Profound Disabilities in a Self-Contained Environment**, The Physical Educator, Vol (75), pp: 683–700.
19. Lester David, (2013): **Measuring Maslow's hierarchy of needs**, Psychological Reports: Mental & Physical Health, 113, 1, pp: 15–17.
20. Luijckx J., Putten van der, Vlaskam C., (2017): **Time use of parents raising children with severe or profound intellectual and multiple disabilities**, John Wiley & Sons Ltd, Child: care, health and development, vol (43), n (4), pp: 518–526.
21. Misuk Lee, J. Emmett Gardner, (2015): **A Qualitative Inquiry of Korean Mothers' Perceptions of Grandparents' Roles and Support for Families of Children with Severe Disabilities**, International Journal of Developmental Disabilities, vol (61), n (4), pp:206–221.
22. Nankervis, K. L., Rosewarne, A. C., & Vassos, M. V. (2011a): **Why do families relinquish care? An investigation of the factors that lead to**

**relinquishment into out-of-home respite care**. Journal of Intellectual Disability Research, 55(4), pp: 422–433.

23. Nankervis, K. L., Rosewarne, A. C., & Vassos, M. V. (2011b): **Respite and parental relinquishment of care: A comprehensive review of the available literature**. Journal of Policy and Practice in Intellectual Disabilities, 8(3), pp: 150–162.
24. Ogletree Billy, (2017): **The Communication and Other Needs of Persons with Severe Disabilities Through Engaged Interprofessional Teams: Introduction to a Clinical Forum**. American Journal of Speech–Language Pathology. Vol (26), pp: 157–161.
25. Robert J. Taormina & Ruinan Sun, (2015): **Antecedents and Outcomes of Psychological Insecurity and Interpersonal Trust Among Chinese People**. Psychological Thought, Vol. 8(2), 173–188.
26. Stephen P. Robbins & Timothy A. Judge, (2018): **Essentials of Organizational Behavior**, Global Edition. Pearson, pp: 1:403.
27. Stephen Thielke & Mark Harniss & Hilaire Thompson et al, (2012): **Maslow's Hierarchy of Human Needs and the Adoption of Health-Related Technologies for Older Adults**. Ageing Int ,37, pp: 470–488.

## ملاحق البحث

### الدليل الإرشادي المصغر للعاملين وأولياء الأمور

#### **مقدمة:**

يُعد التأهيل للأشخاص ذوي الإعاقة الشديدة عملية مشتركة بين اختصاصات متعددة تخدم مراحل نمو الشخصية المختلفة والاحتياجات الإنسانية المتنوعة لديها. وذلك تبعاً لمتغيرين أساسيين، هما: شدة الإعاقة والمرحلة العمرية، وكما أن الاحتياجات الإنسانية تتباين من مرحلة عمرية إلى أخرى فإن الخدمات التي تلبي هذه الاحتياجات يجب أن تتناسب مع كل مرحلة عمرية. ويجدر أن ينصب اهتمام المتخصصين برعاية وتأهيل الأشخاص ذوي الإعاقة الشديدة بعمليات التأهيل لهم على اختلاف نوع ودرجة إعاقاتهم ومرحلتهم العمرية، ولما كان البحث الحالي عن "دور التأهيل طويل المدى وتلبية الاحتياجات الإنسانية"، فارتأى الباحثون تبني مبادئ النظرية الإنسانية (التيار الإنساني) في علم النفس في صياغة هذا الدليل.

جاءت النظرية الإنسانية كرد فعل على كل من النموذج النفسي التحليلي والنموذج السلوكي، ويقترن هذا النموذج (التيار الإنساني) بأعمال وبحوث عدد من المفكرين والباحثين من أهمهم:

كارل روجرز (Rogers)، وإبراهيم ماسلو (Maslow)، وآرثر كومبس (Combs)، وفكتور فرانكل (Frankel).

ويمكن القول بأن النموذج الإنساني / الوجودي يقوم على أربعة افتراضات أساسية، هي:

- ضرورة تفهم وتقبل إدراك الشخص لعالمه، وأن ننظر إلى عالمه بعيونه هو لا بعيوننا نحن.
- التأكيد على فردية الفرد، فبالرغم من أن الأفراد يمتلكون خصائص عامة مشتركة، فإن لكل شخص هويته الخاصة (سماته الشخصية المتفردة)، ونبغي علينا أخذ هذه الهوية بعين الاعتبار.
- التعامل مع الحياة الإنسانية بوصفها تمثل نضجاً وتطوراً يحدثان بفعل الخبرة، وبناءً على ذلك، يولي النموذج الإنساني الوجودي اهتماماً كبيراً بالقابليات الإنسانية (القدرة على تحقيق الذات).
- الاقتناع بالحرية والمسؤولية، فهذا النموذج يركز على الإرادة الحرة والخبرات الذاتية، ويؤمن بأن الإنسان لديه إرادة للنمو، وذات فريدة، وقوة مبدعة وبما أن الإنسان حر فهو مسؤول عن مصيره.

وسعى البحث الحالي إلى تحقيق هدف رئيس، وهو تقديم التأهيل للأشخاص من ذوي الإعاقة الشديدة فوق سن الـ 18 سنة، من خلال توفير خدمات طويلة المدى متاحة وذات جودة تتناسب مع شدة إعاقاتهم، وتلبي احتياجات مرحلتهم العمرية، ولما كانت أبرز نتائج موضوع البحث والتي تم تفسيرها في ضوء نظرية الاحتياجات الإنسانية لإبراهيم ماسلو هي: أهمية التأهيل طويل المدى وإشباع الاحتياجات الإنسانية وتحديد أولويات تقديم الخدمات وتفعيل الأدوار المتوقعة من الأسرة.

ويعتمد الدليل الإرشادي للبحث الحالي على النظرية الإنسانية (التفاعل بين الدوافع الداخلية والخارجية) بالإضافة إلى استخدام/توظيف فنيات السلوك التطبيقي (Applied Behavior Analysis) والذي يعرف اختصاراً بـ (ABA)، وهو الذي يهتم بالتطبيق المنظم لمجموعة من القوانين والمبادئ العلمية المستندة إلى نظريات التعلم وعلم السلوك الإنساني، بهدف تحسين السلوكيات المهمة اجتماعياً إلى درجة ذات مغزى، والتثبت تجريبياً من أن إجراءات التدخل المستخدمة هي المسؤولة عن التحسن في السلوك.

ويقدم الممارسون في تطبيقاتهم العملية لتحليل السلوك الخدمات بما يتفق مع قوانين تحليل السلوك ومبادئه، ويمكن أن تشمل هذه الخدمات إجراء التقييم السلوكي، وتحليل البيانات، وتصميم خطط المعالجة السلوكية التحليلية، وتدريب الأشخاص الذين سيقومون بتنفيذ الخطط العلاجية، والإشراف على تنفيذ الخطط العلاجية. والمحللون السلوكيون مؤهلون علمياً لتوفير الخدمات لأشخاص لديهم أنواع متعددة من الاحتياجات وتقليل السلوكيات غير التكيفية أو التي قد تتداخل مع التعلم، بما في ذلك العجز في المهارات، على سبيل المثال: ضعف المهارات التواصلية أو السلوك التكيفي، والسلوكيات غير المرغوبة، على سبيل المثال: العدوان والنشاط الزائد والسلوك النمطي التكراري، وغيرها، كما أن تحليل السلوك التطبيقي قد يسعى لزيادة السلوكيات المفيدة أو المطلوبة.

## محاور الدليل:

المحور الأول: فنيات تحليل السلوك التطبيقي في الخدمات المختلفة.

المحور الثاني: توصيات عامة للأسرة في كيفية إشباع الاحتياجات الإنسانية.

المحور الثالث: إشباع الاحتياجات الإنسانية من خلال الأنشطة اليومية.

## المحور الأول

### فنيات تحليل السلوك التطبيقي في الخدمات المختلفة

#### 1. التعزيز

ويعرف التعزيز على أنه وسيلة يتم استخدامها تؤدي إلى تعلم وتكرار السلوك، ومن أنواعه

التعزيز المعنوي والمادي والاجتماعي، أو من خلال الأنشطة المرغوبة والاهتمامات.

**مثال:** استخدام المعززات المعنوية والمادية والاجتماعية مع الشخص بعد الأداء المتوقع

والمحدد في الهدف الحياتي له، مع الأخذ في الاعتبار استخدام استراتيجية سحب المعزز

التدريجي حتى يصبح الأخصائي أو ولي الأمر والنشاط هم المعزز.

#### 2. التشكيل

هي عملية يتم فيها تحليل السلوك إلى وحدات صغيرة ويتم التدريب على كل وحدة من هذه

الوحدات بشكل منفصل، وبعد إنجاز هذه الوحدات الصغيرة يتم مساعدة الشخص لجمع هذه



الوحدات معاً لتكوين السلوك المستهدف، ويتضمن التشكيل تقديم التعزيز بصورة متدرجة عقب السلوكيات التي تقترب أكثر فأكثر من السلوكيات المرغوبة.

### 3. التسلسل

حيث يعبر عن ترتيب السلوكيات بتحليل المهمة في خطوات متسلسلة حيث يتم ترتيب السلوكيات المطلوبة لأداء المهمة، وعادة ما يستخدم التسلسل في تعليم مهارات رعاية الذات، إضافة إلى إمكانية استخدامه في أي مهارة لها خطوات يتم أداؤها وفقاً لترتيب محدد.

### 4. النمذجة

إن التعلم بالنموذج هو أحد الفنيات السلوكية التي قد يقترن استخدامها بفنيات أخرى، مثل: التشكيل والتسلسل والحث، حيث يتم تقديم نموذج للشخص عن كيفية أداء المهمة، وقد يكون هذا النموذج المعلم أو أحد الزملاء أو فيديو، أي أن التعلم بالنموذج يتضمن الإجراء العلمي للسلوك أمام الشخص بهدف مساعدته على محاكاة هذا السلوك، ف رؤية الشخص للهدف أو النشاط تحفز الرغبة في التقليد.

### 5. الحث أو التلقين أو المساعدة

يعد الحث من الفنيات التي تساعد الشخص على أداء الاستجابة الصحيحة، كما يلعب الحث دوراً مهماً في توضيح الاستجابة المتوقعة من الحالة، والمخاطرة في استخدام الحث هي أن الشخص قد يصبح معتمداً عليه لإعطاء الاستجابة الصحيحة إلا أننا نستخدم الاستبعاد التدريجي للحث.

مثال: يتم تقديم الحث أو المساعدة للشخص تبعاً لتقييم نوع ودرجة الحث الذي يحتاجه الشخص، وأيضاً يجب استخدام التدرج في الاستبعاد التدريجي للحث.

### 6. الاستبعاد التدريجي للحث:

هناك بعض الأشخاص يعتمدون على الحث لإنجاز ما يطلب منها من مهام للحصول على المعزز، ويساعد الاستبعاد التدريجي للحث الشخص على الوصول إلى الأداء الاستقلالي بأقل قدر من المساعدة من خلال التدرج في استبعاد المساعدات والحث المقدم أثناء التدريب.

## 7. مراعاة زمن الرجوع

وهي الفترة الزمنية التي تلزم الشخص لبدأ الاستجابة لمثير ما، وتعبير آخر هي المدى الزمني المنقضي ما بين حدوث المثير وظهور الاستجابة وتتراوح ما بين ثلاث ثوان إلى سبع ثوان.

## - التطبيقات العملية

### 1. التربية الخاصة

الفنية	أمثلة
1 التشكيل	يستخدم (الأخصائي/ ولي الأمر) التشكيل من خلال تحليل الهدف. مثال: أن يتناول (6) لقيمات بيده من الطبق بدون مساعدة / يتم تقسيمه إلى: . أن يتناول لقمة من الطبق بدون مساعدة. . أن يتناول لقيمتين بدون مساعدة. . أن يتناول (6) لقيمات بدون مساعدة.
2 التسلسل	يستخدم (الأخصائي/ ولي الأمر) التسلسل لخطوات / هدف: مثال: صب الماء من الكوب الكبير في الكوب الصغير بدون مساعدة، كالاتي: (يمسك الكوب الصغير بيده - يمسك يد الكوب الكبير باليد الأخرى - يرفع الكوب الكبير - يصب الماء داخل الكوب الصغير - يضع الكوب الكبير على الطاولة).

3	النمذجة	يستخدم (الأخصائي/ ولي الأمر) النمذجة لهدف. مثال: إحضار الصحن قبل تفرغ تناول الطعام، حيث يقوم بإحضار الصحن كنموذج أمام الشخص مع أخذ انتباهه لرؤية ما يفعله، ثم يتم تدريبه بعد ذلك مباشرة.
4	الحث والتلقين	يستخدم (الأخصائي/ ولي الأمر) الحث لهدف. مثال: أن يمسك قطعة الفطيرة بيده ويضعها في فمه بدون مساعدة. استخدام الحث أو المساعدة الجسمية الكلية لليد مع تجريب الاستبعاد للمساعدة والانتقال إلى أخرى. استخدام الحث أو المساعدة الجسمية الجزئية لليد مع تجريب الاستبعاد للمساعدة والانتقال إلى أخرى. استخدام الحث أو المساعدة اللفظية الكلية في تنفيذ الهدف وتدريب الاستبعاد للمساعدة والانتقال إلى أخرى. استخدام الحث أو المساعدة بـ (الإشارة- الإيماءة) في تنفيذ الهدف وتدريب الاستبعاد للمساعدة والانتقال إلى الاستقلالية أثناء الأكل.
5	الاستبعاد التدريجي للحث	الاستبعاد التدريجي للحث للمساعدات السابقة، والانتقال إلى الاستقلالية في الأداء وتعميم الهدف وتوظيفه في وقت تناول الطعام باستقلالية.
6	مراعاة زمن الاستجابة أو زمن الرجوع	يستخدم (الأخصائي/ ولي الأمر) الانتظار لفترة زمنية من ثلاث إلى سبع ثوان من أجل إعطاء فرصة زمنية مناسبة للاستجابة أو لرد الفعل قبل بدء عملية المساعدة.
7	التعزيز	يستخدم (الأخصائي/ ولي الأمر) المعزز المؤثر مع الشخص، وذلك لإيجاد الدافعية مع مراعاة اختيار نوع المعزز وتوقيته واتباع استراتيجية سحب المعزز التدريجي.

## 2. علاج النطق

المقصورة ALMAQSURAH	المقصورة ALMAQSURAH	المقصورة ALMAQSURAH	المقصورة ALMAQSURAH
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
أمثلة	أمثلة		

الفنية	أمثلة
التسلسل	<p>يستخدم (الأخصائي/ ولي الأمر) التسلسل لخطوات هدف.</p> <p>مثال: تمارين اللسان في الاتجاهات الأربعة خارج الفم بدون مساعدة.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>يحرك لسانه تجاه خارج الفم بشكل مستقيم.</li> <li>يحرك لسانه تجاه خارج الفم ناحية اليمين.</li> <li>يحرك لسانه تجاه خارج الفم ناحية اليسار.</li> <li>يحرك لسانه تجاه خارج الفم ناحية الأسفل.</li> <li>يحرك لسانه تجاه خارج الفم ناحية الأعلى.</li> </ul>
النمذجة	<p>يستخدم (الأخصائي/ ولي الأمر) النمذجة لهدف.</p> <p>مثال: تمارين حركة اللسان لأسفل بدون مساعدة. حيث يقوم بعمل التمرين على النفس كنموذج أمام الشخص مع أخذ انتباهه لرؤية ما يفعله، ثم يتم تدريبه بعد ذلك مباشرة. أو الاستعانة بأداة (مرآة) كي يرى نفسه كنموذج والاستمرار في عمل التمرين.</p>
الحث والتلقين	<p>يستخدم (الأخصائي/ ولي الأمر) الحث لهدف.</p> <p>مثال: أن يحرك الشخص اللسان في اتجاهين خارج الفم / يمين - يسار بدون مساعدة.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>استخدام الحث البدني أو المساعدة الجسمية الكلية بالقفز أو الخافض مع تجريب الاستبعاد للمساعدة والانتقال إلى أخرى.</li> <li>استخدام الحث البدني أو المساعدة الجسمية الجزئية بالقفز أو الخافض مع تجريب الاستبعاد للمساعدة والانتقال إلى أخرى.</li> <li>استخدام الحث أو المساعدة اللفظية مع تجريب الاستبعاد للمساعدة والانتقال إلى أخرى.</li> <li>استخدام الحث أو المساعدة ب (الإشارة-الإيماءة) في تنفيذ الهدف وتجريب الاستبعاد للمساعدة والانتقال إلى الاستقلالية في التمرين.</li> </ul>
الاستبعاد التدريجي للحث	<p>الاستبعاد التدريجي للحث للمساعدة السابقة، والانتقال إلى الاستقلالية في الأداء وتعميمه وتوظيفه في تمارين تقوية عضلة اللسان وفي تحسين كفاءة تقلب الطعام في الفم.</p>

الفنية	أمثلة
مراعاة زمن الاستجابة أو زمن الرجوع	يستخدم (الأخصائي/ ولي الأمر) الانتظار لفترة زمنية من ثلاث إلى سبع ثوان من أجل إعطاء فرصة زمنية مناسبة للاستجابة أو لرد الفعل قبل بدء عملية المساعدة.
التعزيز	يستخدم (الأخصائي/ ولي الأمر) المعزز المؤثر مع الشخص، وذلك لإيجاد الدافعية مع مراعاة اختيار نوع المعزز وتوقيته وتنفيذ سحب المعزز التدريجي.

### 3. العلاج الوظيفي

الفنية	أمثلة
التشكيل	يستخدم (الأخصائي/ ولي الأمر) التشكيل من خلال تحليل هدف. مثال: أن يقطع بأصابع القبضة الملقاطية قطعاً من الصلصال بدون مساعدة / يتم تقسيمه إلى: • أن يوجه يده ناحية قطعة الصلصال الكبيرة. • أن يغرس أصابع القبضة الملقاطية بها. • أن يقطع قطعة من الصلصال.
التسلسل	يستخدم (الأخصائي/ ولي الأمر) التسلسل لخطوات هدف. مثال: لضم (5) خرزات متوسطين الحجم داخل سلك بدون مساعدة كالأتي: (يمسك السلك بيده- يمسك الخرزة الأولى باليد الأخرى- يدخل السلك في فتحة الخرزة- يشد السلك من الناحية الأخرى - يكرر الخطوات السابقة 4 مرات متتالية).
النمذجة	يستخدم (الأخصائي/ ولي الأمر) النمذجة لهدف. مثال: التقاط حبوب صغيرة بإصبعين (السبابة والإبهام) ووضعها في صحن بدون مساعدة، حيث يقوم بمسك حبة صغيرة بالسبابة والإبهام كنموذج أمام الشخص مع أخذ انتباهه لرؤية ما يفعله، ثم يتم تدريبه بعد ذلك مباشرة.
الحث والتلقين	يستخدم (الأخصائي/ ولي الأمر) الحث لهدف. مثال: أن يستخدم قلم التلوين في تلوين شكل مساحة مربعة 7×7 بدون مساعدة. • استخدام الحث أو المساعدة الجسمية الكلية لليد مع تجريب الاستبعاد للمساعدة والانتقال إلى أخرى. • استخدام الحث أو المساعدة الجسمية الجزئية لليد مع تجريب الاستبعاد للمساعدة والانتقال إلى أخرى. • استخدام الحث أو المساعدة اللفظية الكلية في تنفيذ الهدف وتجريب الاستبعاد للمساعدة والانتقال إلى أخرى. • استخدام الحث أو المساعدة ب (الإشارة- الإيماءة) في تنفيذ الهدف وتجريب الاستبعاد للمساعدة والانتقال إلى الاستقلالية في النشاط.
الاستبعاد التدريجي للحث	الاستبعاد التدريجي للحث للمساعدة السابقة والانتقال إلى الاستقلالية في الأداء وتعميمه وتوظيفه في وقت الأنشطة.



الفنية	أمثلة
مراعاة زمن الاستجابة أو زمن الرجوع	يستخدم (الأخصائي/ ولي الأمر) الانتظار لفترة زمنية من ثلاث إلى سبع ثوان من أجل إعطاء فرصة زمنية مناسبة للاستجابة أو لرد الفعل قبل بدء عملية المساعدة.
التعزيز	يستخدم (الأخصائي/ ولي الأمر) المعزز المؤثر مع الشخص، وذلك لإيجاد الدافعية مع مراعاة اختيار نوع المعزز وتوقيته وتنفيذ سحب المعزز التدريجي.

#### 4. العلاج الطبيعي

الفنية	أمثلة
التشكيل	يستخدم (الأخصائي/ ولي الأمر) التشكيل من خلال تحليل هدف. مثال: أن يمشي متكناً على المسند المثبت بالحائط لمسافة 10 متر بدون مساعدة / يتم تقسيمه إلى: • أن يقف ممسكاً بالمسند. • أن يمشي لمسافة مترين ممسكاً بالمسند. • أن يمشي لمسافة (5) متر ممسكاً بالمسند. • أن يمشي لمسافة (10) متر ممسكاً بالمسند.
التسلسل	يستخدم (الأخصائي/ ولي الأمر) التسلسل لخطوات هدف / مثال: صعود الدرج بتبادل الرجلين بدون مساعدة، كالآتي: (عمل تمارين بتبادل الأرجل من وضع الاستلقاء، صعود درجتين على السلم الخشبي بالقاعة ، صعود السلم الحقيقي ممسكاً بالمسند، صعود السلم بدون مسك المسند.
النمذجة	يستخدم (الأخصائي/ ولي الأمر) النمذجة لهدف. مثال: أن يمشي على سرعة السير البطيئة بدون مساعدة، أو أن يرفع يديه بتبادل الأيدي (5) مرات بدون مساعدة، حيث يقوم الأخصائي بالمشي على السير أو رفع اليدين بالتبادل كنموذج أمام الشخص، مع أخذ انتباهه لرؤية ما يفعله، ثم يتم تدريبه بعد ذلك مباشرة.
الحث والتلقين	يستخدم (الأخصائي/ ولي الأمر) الحث لهدف. مثال: أن يصعد درجتين سلم بدون مساعدة. • استخدام الحث أو المساعدة الجسمية الكلية مع تجريب الاستبعاد للمساعدة والانتقال إلى أخرى. • استخدام الحث أو المساعدة الجسمية الجزئية مع تجريب الاستبعاد للمساعدة والانتقال إلى أخرى. • استخدام الحث أو المساعدة اللفظية الكلية في تنفيذ الهدف وتجريب الاستبعاد للمساعدة والانتقال إلى أخرى. • استخدام الحث أو المساعدة ب (الإشارة- الإيماءة) في تنفيذ الهدف وتجريب الاستبعاد للمساعدة والانتقال إلى الاستقلالية.
الاستبعاد التدريجي للحث	الاستبعاد التدريجي للحث للمساعدة السابقة والانتقال إلى الاستقلالية في الأداء وتعميمه وتوظيفه في وقت صعود السلم.
مراعاة زمن الاستجابة أو زمن الرجوع	يستخدم (الأخصائي/ ولي الأمر) الانتظار لفترة زمنية من ثلاث إلى سبع ثوان من أجل إعطاء فرصة زمنية مناسبة للاستجابة أو لرد الفعل قبل بدء عملية المساعدة.

الفنية	أمثلة
التعزيز	يستخدم (الأخصائي/ ولي الأمر) المعزز المؤثر مع الشخص وذلك لإيجاد الدافعية مع مراعاة اختيار نوع المعزز وتوقيته وتنفيذ سحب المعزز التدريجي.

## 5. التربية الرياضية المعدلة

الفنية	أمثلة
التشكيل	يستخدم (الأخصائي-ولي الأمر) التشكيل من خلال تحليل هدف. مثال: أن يلعب الكرة بيديه مع زميل له لمسافة متر بدون مساعدة / يتم تقسيمه إلى: . أن يستلم الكرة بيديه من زميله من مسافة 30 سنتيمتر. . أن يرمي الكرة بيديه تجاه زميله من مسافة 30 سنتيمتر. . أن يستلم الكرة بيديه من زميله من مسافة نصف متر. . أن يرمي الكرة بيديه تجاه زميله من مسافة نصف متر. . أن يستلم الكرة بيديه من زميله من مسافة متر. . أن يرمي الكرة بيديه تجاه زميله من مسافة متر.
التسلسل	يستخدم (الأخصائي/ ولي الأمر) التسلسل لخطوات هدف. مثال: أن يتعود على الوسط المائي بحمام السباحة كالآتي: (يمسك مسند حمام السباحة الداخلي بيديه- يحرك رجله داخل الماء- يتحرك ماسكاً بيد الأخصائي بعرض حمام السباحة).
النمذجة	يستخدم (الأخصائي/ ولي الأمر) النمذجة لهدف. مثال: تصويب الكرة بالقدم تجاه المرمى بدون مساعدة. حيث يقوم بركل الكرة بالقدم تجاه المرمى كنموذج أمام الشخص مع أخذ انتباهه لرؤية ما يفعله، ثم يتم تدريبه بعد ذلك مباشرة.
الحث والتلقين	يستخدم (الأخصائي/ ولي الأمر) الحث لهدف. مثال: أن يصوب الكرة برجله تجاه المرمى بدون مساعدة. . استخدام الحث أو المساعدة الجسمية الكلية للتصويب بالرجل القائدة مع تجريب الاستبعاد للمساعدة والانتقال إلى أخرى. . استخدام الحث أو المساعدة الجسمية الجزئية للتصويب بالرجل القائدة مع تجريب الاستبعاد للمساعدة والانتقال إلى أخرى. . استخدام الحث أو المساعدة اللفظية الكلية في تنفيذ الهدف وتجريب الاستبعاد للمساعدة والانتقال إلى أخرى. . استخدام الحث أو المساعدة ب (الإشارة- الإيماءة) في تنفيذ الهدف وتجريب الاستبعاد للمساعدة والانتقال إلى الاستقلالية.
الاستبعاد التدريجي للحث	الاستبعاد التدريجي للحث للمساعدة السابقة والانتقال إلى الاستقلالية في الأداء وتعميمه وتوظيفه في وقت الأنشطة الرياضية واللعب الجماعي.

الفنية	أمثلة
مراعاة زمن الاستجابة أو زمن الرجوع	يستخدم (الأخصائي/ ولي الأمر) الانتظار لفترة زمنية من ثلاث إلى سبع ثوان من أجل إعطاء فرصة زمنية مناسبة للاستجابة أو لرد الفعل قبل بدء عملية المساعدة.
التعزيز	يستخدم (الأخصائي/ ولي الأمر) المعزز المؤثر مع الشخص، وذلك لإيجاد الدافعية مع مراعاة اختيار نوع المعزز وتوقيته وتنفيذ سحب المعزز التدريجي.

## 6. التأهيل المهني (الأنشطة المهنية)

الأنشطة المهنية	أمثلة	الفنية
1	يستخدم (الأخصائي/ ولي الأمر) التشكيل من خلال تحليل هدف. مثال: أن يستخدم البخاخة في ري شتلة داخل أصيص بدون مساعدة / يتم تقسيمه إلى: . أن يمسك البخاخة من المكان الصحيح بدون مساعدة. . أن يوجه البخاخة تجاه الشتلة بدون مساعدة. . أن يضغط بأصابعه على زراع البخاخة أكثر من (5) مرات متتالية بدون مساعدة. . أن يترك البخاخة على المنضدة.	التشكيل
2	يستخدم (الأخصائي/ ولي الأمر) التسلسل لخطوات هدف. مثال: تعبئة مخلل ليمون داخل برطمان بدون مساعدة، كالأتي: (يمسك الليمون بيده من الطبق الكبير - يوجه يده بالليمون تجاه فتحة البرطمان - يترك الليمون داخل الفتحة - يكرر الخطوات السابقة).	التسلسل
3	يستخدم (الأخصائي/ ولي الأمر) النمذجة لهدف. مثال: إحضار الرشاش من الدولاب قبل سقي الزرع بدون مساعدة، حيث يقوم بإحضار الرشاش كنموذج أمام الشخص مع أخذ انتباه الشخص لرؤية ما يفعله، ثم يتم تدريبه بعد ذلك مباشرة.	النمذجة
4	يستخدم (الأخصائي/ ولي الأمر) الحث لهدف. مثال: أن ينعم قطعة خشب مربعة 30×30 باستخدام ورق الصنفرة المعدل بدون مساعدة. . استخدام الحث أو المساعدة الجسمية الكلية لليد مع تجريب الاستبعاد للمساعدة والانتقال إلى أخرى. . استخدام الحث أو المساعدة الجسمية الجزئية لليد مع تجريب الاستبعاد للمساعدة والانتقال إلى أخرى. . استخدام الحث أو المساعدة اللفظية الكلية في تنفيذ الهدف وتجريب الاستبعاد للمساعدة والانتقال إلى أخرى. . استخدام الحث أو المساعدة (اللفظية الجزئية-الإشارة-الإيماءة) في تنفيذ الهدف وتجريب الاستبعاد للمساعدة، والانتقال إلى الاستقلالية في الأداء.	الحث والتلقين
5	الاستبعاد التدريجي للحث للمساعدات السابقة والانتقال إلى الاستقلالية في الأداء وتعليمه وتوظيفه في وقت النشاط المهني.	الاستبعاد التدريجي للحث
6	يستخدم (الأخصائي/ ولي الأمر) الانتظار لفترة زمنية من ثلاث إلى سبع ثوان من أجل إعطاء فرصة زمنية مناسبة للاستجابة أو لرد الفعل قبل بدء عملية المساعدة.	مراعاة زمن الاستجابة أو زمن الرجوع
7	يستخدم (الأخصائي/ ولي الأمر) المعزز المؤثر مع الشخص، وذلك لإيجاد الدافعية مع مراعاة اختيار نوع المعزز وتوقيته وتنفيذ سحب المعزز التدريجي.	التعزيز

## 7. العلاج النفسي

أمثلة	
يستخدم (الأخصائي/ ولي الأمر) التشكيل من خلال تحليل هدف. مثال: أن يلعب بأكثر من لعبة بدون مساعدة، دون تشتت ورميها على الأرض، إلى: أن يختار لعبة واحدة من الدولاب. ويتم ملاحظة أول وقت يشعر فيه بالملل من اللعبة، وتوجيهه مباشرة إلى ترك اللعبة بوضعها في مكانها (الدولاب) واختيار أخرى، ونكرر الخطوات السابقة.	التشكيل
يستخدم (الأخصائي/ ولي الأمر) التسلسل لخطوات هدف. مثال: أن يضع الأدوات في مكانها بعد النشاط بدون مساعدة كالآتي: (يرتب الأداة بعد النشاط - يحمل الأداة - يتوجه نحو مكانها - يترك الأداة).	التسلسل
يستخدم (الأخصائي/ ولي الأمر) النمذجة لهدف. مثال: أن يختار لعبة واحدة من دولاب اللعب. كنموذج أمام الشخص مع أخذ انتباهه لرؤية ما يفعله. ثم يتم تدريبه بعد ذلك مباشرة.	النمذجة
يستخدم (الأخصائي/ ولي الأمر) الحث لهدف. مثال: أن يضع الأدوات (أحجية) مثلاً في الدولاب بدون مساعدة. - استخدام الحث أو المساعدة الجسمية الكلية لليد مع تجريب الاستبعاد للمساعدة والانتقال إلى أخرى. - استخدام الحث أو المساعدة الجسمية الجزئية لليد مع تجريب الاستبعاد للمساعدة والانتقال إلى أخرى. - استخدام الحث أو المساعدة اللفظية الكلية في تنفيذ الهدف وتجريب الاستبعاد للمساعدة والانتقال إلى أخرى. - استخدام الحث أو المساعدة (الإشارة - الإيماءة) في تنفيذ الهدف وتجريب الاستبعاد للمساعدة والانتقال إلى أخرى.	الحث والتلقين
الاستبعاد التدريجي للحث للمساعدة السابقة والانتقال إلى الاستقلالية في الأداء وتعميمه وتوظيفه في وقت نهاية النشاط وإرجاع الأدوات لمكانها.	الاستبعاد التدريجي للحث
مراعاة زمن الاستجابة أو زمن الرجوع يستخدم (الأخصائي/ ولي الأمر) الانتظار لفترة زمنية من ثلاث إلى سبع ثوان من أجل إعطاء فرصة زمنية مناسبة للاستجابة أو لرد الفعل قبل بدء عملية المساعدة.	مراعاة زمن الاستجابة أو زمن الرجوع
يستخدم (الأخصائي/ ولي الأمر) المعزز المؤثر مع الشخص وذلك لإيجاد الدافعية مع مراعاة اختيار نوع المعزز وتوقيته وتنفيذ سحب المعزز التدريجي.	التعزيز



## المحور الثاني

### توصيات عامة للأسرة لكيفية إشباع الاحتياجات الإنسانية

الاحتياج	التوصيات
الاحتياجات الفسيولوجية	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تناول وجبات متوازنة.</li> <li>- تناول كمية كافية من المياه.</li> <li>- استخدام أدوات مائدة مناسبة.</li> <li>- مراعاة تهوية المكان.</li> <li>- مراعاة درجة حرارة المكان.</li> <li>- تهيئة دورات المياه لتتناسب مع احتياجات الشخص.</li> <li>- تخصيص أماكن مناسبة للنوم.</li> <li>- مراعاة الطريقة المناسبة للتعامل مع المشاكل الجنسية.</li> </ul>
احتياجات الأمن والسلامة	<ul style="list-style-type: none"> <li>- توفير مكان مناسب وآمن للعب والتأهيل.</li> <li>- توفير أدوات وألعاب آمنة.</li> <li>- إزالة الحواجز والعوائق المكانية.</li> <li>- استخدام أرضية مناسبة (لامتنصاص الصدمات).</li> <li>- توفير حماية للنوافذ والأبواب.</li> <li>- إبعاد الأدوات الخطرة والحادة.</li> <li>- توفير المتابعة المباشرة وغير المباشرة.</li> <li>- توفير الرعاية الصحية المناسبة.</li> </ul>
الاحتياجات الاجتماعية	<ul style="list-style-type: none"> <li>- إتاحة الفرص للعب مع الأقران.</li> <li>- توفير مواقف مناسبة للتفاعل الاجتماعي مع الآخرين.</li> <li>- المشاركة مع الآخرين في الأنشطة اليومية.</li> <li>- تناول الطعام مع الآخرين.</li> <li>- إتاحة الفرص للتنشئة مع الآخرين.</li> <li>- مشاركة الآخرين في إعداد بعض الأطعمة.</li> <li>- المشاركة في بعض الألعاب والأنشطة الرياضية الجماعية.</li> <li>- المشاركة في عمل بعض الأعمال الجماعية في المنزل.</li> <li>- إتاحة الفرصة للمشاركة في بعض المهام المنزلية.</li> </ul>
احتياجات تقدير الذات	<ul style="list-style-type: none"> <li>- التعزيز والتشجيع المستمر.</li> <li>- السماح له باختيار المعززات والأنشطة.</li> <li>- إعطاؤه الفرصة لمساعدة الأقران والآخرين.</li> </ul>

المقصورة ALMAQSURAH	التوصيات	المقصورة ALMAQSURAH	الاحتياج
المقصورة ALMAQSURAH	<ul style="list-style-type: none"> <li>- إتاحة الفرص له للتمشية واللعب بالألعاب المفضلة.</li> <li>- التشجيع أثناء اللعب الجماعي ومدح السلوك.</li> <li>- الاعتماد عليه في بعض المهام البسيطة.</li> <li>- مدح سلوكه أثناء الاستقلالية في أداء المهام.</li> <li>- الإشادة بأدائه ومهاراته.</li> </ul>	المقصورة ALMAQSURAH	
المقصورة ALMAQSURAH	<ul style="list-style-type: none"> <li>- التمشية بمفرده.</li> <li>- اللعب الحر بدون مساعدة كبيرة من الآخرين.</li> <li>- المشاركة في أنشطة بأقل قدر من المساعدة.</li> <li>- اللعب الجماعي لفترات مناسبة دون توجيهات من الآخرين.</li> <li>- الذهاب لبعض الأماكن القريبة، مثل: الحديقة.</li> <li>- إحضار بعض الأدوات أو الأطعمة بمفرده، مثل: عصير من الثلاجة.</li> <li>- المشاركة في معرض لبعض الأنشطة والمهام الخاصة به.</li> <li>- المشاركة في بعض الزيارات العائلية.</li> <li>- الاحتفاظ بأعماله ومنتجاته في المنزل.</li> <li>- حرية التنقل في بعض الأماكن الآمنة.</li> </ul>	المقصورة ALMAQSURAH	سلطات احتياجات تحقيق الذات



## سقي الزرع والأزهار

### تحقيق

الاستقلالية في  
أداء المهارة،  
أو جزء منها  
بأقل مساعدة

### تقدير الذات

مدح سلوك  
الشخص أثناء  
سقي الزرع،  
 وإتاحة  
الفرصة  
لاختيار  
الأدوات  
والأنشطة

### الاجتماعي

تبادل الأدوات  
بين الأقران في  
الأنشطة  
ومساعدة  
البعض، وتقبل  
المساعدة

### الأمن

وجود  
الأخصائي  
بالقرب من  
الشخص،  
واستخدام  
أدوات  
مناسبة

### فسيولوجي

وجود درجة  
حرارة مناسبة  
(مظلة)، قرب  
دورات المياه،  
شم رائحة  
الأزهار



## تناول الطعام

### تحقيق

الحصول على  
أقل قدر من  
المساعدة  
والتوجيه،  
والاستقلالية  
في تناول  
بعض أنواع

### تقدير الذات

مدح سلوك  
الشخص أثناء  
تناول الطعام  
وقدرته على  
استخدام بعض  
أدوات الطعام  
باستقلالية

### الاجتماعي

تناول الطعام  
مع الأقران،  
ومساعدة  
البعض، وتحية  
الأقران

### الأمن

تناول الطعام في  
مكان مناسب  
وآمن مع  
الأقران  
المفضلين،  
واستخدام  
أدوات آمنة

### فسيولوجي

تناول الطعام  
المناسب  
المتوازن،  
وإشباع  
الشعور  
بالجوع



## التنقل بالكرسي

### تحقيق

الاستقلالية في الصعود والنزول بالكرسي ودورات المياه أو بمساعدات أقل من وقت آخر

### تقدير الذات

إتاحة الفرصة للاختيار أثناء التنقل ومدحه على الاستقلالية ومعرفته للاتجاهات

### الاجتماعي

الشعور بالتقبل من العاملين معه أثناء التنقل بالكرسي والمتحرك ومن الأسرة والأقران

### الأمن والسلامة

مراعاة عوامل الأمن والسلامة أثناء التحرك ووجود إشراف بشكل مباشر أو غير مباشر.

### فسيولوجي

الكرسي مناسب من حيث الحجم وسهولة استخدامه في جميع المواقف والبيئات



## أنشطة العلاج الطبيعي (الوقوف)

### تحقيق

قدرة الشخص على الوقوف بمفرده أو محاولة الوقوف

### تقدير الذات

إبراز مهارته وأدائه الرائع ومدحه عندما يحاول

### الاجتماعي

التعليق بعبارة بسيطة للمطلوب من الشخص والابتسامة

### الأمن

البيئة المحيطة آمنة والأدوات مألوفة بالنسبة للحالة.

### فسيولوجي

عدم شعوره بالإجهاد لوقت طويل أثناء التدريبات.





## غسيل الأسنان

تحقيق

المشاركة  
في بعض  
الخطوات  
أو جميعها  
باستقلالية

تقدير الذات

حرية  
اختيار نوع  
المعجون  
ومدح  
سلوكه  
أثناء غسيل  
الأسنان

الاجتماعي

غسيل  
الأسنان  
بشكل  
جماعي مع  
الأقران  
بعد تناول  
الطعام

الأمن

تجنب  
الشعور  
بالألم  
الأسنان

فسيولوجي

التخلص  
من  
الروائح  
الكريهة،  
والمحافظ  
ة على



## تدريبات البلع والمضغ

تحقيق

القيام ببلع  
الطعام  
ومضغه  
بشكل  
مناسب  
وفي وقت  
مناسب

تقدير الذات

مدح سلوك  
الشخص  
أثناء بلع  
الطعام  
ومضغه  
والتحسن  
في تلك

الاجتماعي

الحديث  
معه عن  
الفم  
والأسنان  
واللسان  
وأدوات

الأمن  
والسلامة

الشعور  
بالراحة  
من  
تحسن  
عملية  
البلع  
والمضغ

فسيولوجي

تحسين  
مهارات  
البلع  
وتناول  
مختلف  
الأطعمة



# بحوث المحور الثاني: الدعم المؤسسي

## محور الدعم المؤسسي

يتمثل الأثر الرئيسي لمحور الدعم المؤسسي "وزارة تواكب التطورات التكنولوجية، والأساليب العلمية الحديثة في دعم اتخاذ القرار، وتقديم خدمات اجتماعية ذات جودة عالية بأسلوب لا مركزي، وكفاء، وفعال، تبني وتطور بنيتها التحتية وقدرتها البشرية، تدير مواردها المالية بشفافية وعدالة، تتصل وتتفاعل مع المستفيدين". ومن البحوث والدراسات التي يمكن تقديمها في هذا المحور الآتي:

- كل ما يتعلق في بناء المنظومة الإحصائية والتخطيطية ومنظومة اتخاذ القرارات، وبرامج الحوكمة والجودة في العمل.
- الموارد البشرية وكل ما يتعلق ببرامج تنمية الموارد البشرية.
- وسائل الاتصال مع متلقي الخدمات للمستفيدين وبرامج الاتصال والإعلام.
- الموازنة وكل الطرق التي تجعلها شفافة وعادلة تخضع للتدقيق وتعكس استراتيجية الوزارة، وكل برامج الإدارة المالية ومخصصات الموازنة.
- منهجيات ومتطلبات واحتياجات المستفيدين من أجل تعزيز النظام اللامركزي وكل برامج التحول نحو اللامركزية.
- نظم التقنية والتكنولوجيا لتقديم خدمات إلكترونية فعالة للمستفيدين مع برنامج التحول لخدمات الحكومة الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات.
- أية مواضيع أخرى تتعلق بهذا المجال أو تتقاطع معه من المحاور الأخرى.

## متطلبات تطبيق نظام إدارة الجودة في ضوء المواصفة الدولية (ISO 9001: 2015)

### وزارة التنمية الاجتماعية

#### (دراسة حالة: المديرية العامة لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة)

Requirements Application Quality Management System in light International Standard (ISO 9001: 2015) in Ministry of Social Development

(Case Study: General Directorate for [Affairs](#) of [Persons with Disabilities](#))

إعداد الباحثة

د. سوزان أحمد الشريف محمد عبد الرحمن

أخصائية علاج النطق والتخاطب بمركز الأمان للتأهيل - مسقط

خبيرة جودة التدريب، وبناء القدرات البشرية- جمهورية مصر العربية

استشاري تأهيل أمراض التخاطب- جمهورية مصر العربية

دراسة مقدمة إلى: المديرية العامة للتخطيط والدراسات – دائرة الدراسات والمؤشرات الاجتماعية

للمشاركة على المستوى الفردي في المسابقة البحثية التطبيقية لموظفي وزارة التنمية الاجتماعية

1441هـ - 2019م

## شكر وتقدير

الحمد لله الذي وفقنا لتقديم هذا البحث ويسر لنا أمرنا ووهب لنا العلم النافع ويسر طريق العلم لنا. اللهم لك الحمد ولك الشكر كما أعنتني ووفقتني...

كما أتوجه بخالص الشكر والتقدير والامتنان إلى جميع العاملين بالمديرية العامة لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة- وزارة التنمية الاجتماعية، على ما قدموه لي كباحثة من بيانات وتسهيلات ومساعدة أثناء جمع بيانات هذه الدراسة مُدركين أهمية إرساء نظام إدارة الجودة في ضوء المواصفة الدولية (2015: ISO 9001) بوزارة التنمية الاجتماعية.

الباحثة: د./ سوزان أحمد الشريف

## فهرس المحتويات

الصفحات	الموضوع
200	شكر وتقدير.
202-201	فهرس المحتويات.
203	فهرس الجداول.
204	فهرس الأشكال.
204	فهرس الملاحق.
205	مستخلص الدراسة باللغة العربية.
206	مستخلص الدراسة باللغة الانجليزية.
<b>الفصل الأول: خلفية الدراسة وأهميتها</b>	
208-207	المقدمة.
209	مشكلة الدراسة.
209	أسئلة الدراسة.
210	أهمية الدراسة.
211	أهداف الدراسة.
212	حدود الدراسة.
212	مصطلحات الدراسة.
<b>الفصل الثاني: الأدبيات والدراسات السابقة</b>	
214-213	المبحث الأول: نظام إدارة الجودة.
218-214	المبحث الثاني: المواصفة الدولية ISO 9001:2015.
221-218	المبحث الثالث: المديرية العامة لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة.
225-221	المبحث الرابع: الدراسات السابقة.
<b>الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية</b>	
226	منهج الدراسة.
227-226	مجتمع الدراسة.
228-227	عينات الدراسة.



الصفحات	الموضوع
236-229	أدوات الدراسة.
237-236	إجراءات الدراسة.
238-237	أساليب التحليل الإحصائي.
<b>الفصل الرابع: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها</b>	
240-238	أولاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الأول.
243-240	ثانياً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني.
244-243	ثالثاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث.
244	رابعاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع.
<b>الفصل الخامس: التوصيات والمقترحات</b>	
245-244	أولاً: توصيات متعلقة بنتائج الدراسة.
246-245	ثانياً: توصيات ومقترحات البحوث المستقبلية.
249-247	قائمة المراجع والمصادر.
	ملاحق الدراسة.

## فهرس الجداول

رقم الجدول	الموضوع الجدول	الصفحة
1	البنود الرئيسية والفرعية من متطلبات المواصفة الدولية (ISO 9001: 2015).	218-217
2	توزيع مجتمع الدراسة من الموظفين بالمديرية العامة لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة.	227
3	توزيع عينة الدراسة من الموظفين بالمديرية العامة لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة.	228
4	درجات التشعب لمتطلبات قوائم الفحص في صورتها -الأولية بعد التحكيم- (ن= 122 مطلب).	231
5	دليل قوائم الفحص في صورتها النهائية.	233-232
6	معاملات الثبات للبنود الرئيسية لقوائم الفحص، والدرجة الكلية بتطبيق: معادلة "فوتمان"، ومعادلة (معامل ألفا).	234
7	أوزان المقياس السباعي لدرجة المطابقة مع المواصفة الدولية (2015: ISO 9001).	235
8	توزيع مستويات قوائم الفحص لمدى مطابقة متطلبات المواصفة الدولية (2015: ISO 9001) حسب الدرجة الكلية.	236
9	المتوسطات والانحراف المعياري لمتطلبات قوائم الفحص للمواصفة (2015: ISO 9001).	240-238
10	نتائج قوائم الفحص النهائية وفق متطلبات المواصفة (2015: ISO 9001).	242-241

## فهرس الأشكال

رقم الشكل	الموضوع	الصفحة
1	التقسيمات الإدارية للمديرية العامة لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة وفق القرار الوزاري (77 / 2014).	219

## فهرس الملاحق

رقم الملحق	الموضوع	الصفحة
1	أسماء الأساتذة المحكمين.	
2	رسالة تحكيم قوائم فحص متطلبات نظام إدارة الجودة في ضوء المواصفة الدولية (ISO 9001: 2015) الصورة الأولى.	
3	قوائم فحص متطلبات نظام إدارة الجودة في ضوء المواصفة الدولية (ISO 9001: 2015) الصورة الاستطلاعية.	
4	قوائم فحص متطلبات نظام إدارة الجودة في ضوء المواصفة الدولية (ISO 9001: 2015) الصورة النهائية.	
5	السؤال المفتوح للدراسة.	
6	القرار الوزاري رقم (77 / 2014).	
7	خطاب تسهيل مهمة جمع البيانات.	

## مستخلص الدراسة باللغة العربية

### متطلبات تطبيق نظام إدارة الجودة في ضوء المواصفة الدولية (ISO 9001:2015) بوزارة التنمية الاجتماعية (دراسة حالة)

هدفت الدراسة إلى: (تحديد درجة ومستوى تطبيق متطلبات نظام إدارة الجودة، الكشف عن نسب وأنواع الفجوات لمتطلبات تطبيق نظام إدارة الجودة، تقديم الآليات الممكنة التي تسهم في تطبيق نظام إدارة الجودة، الوقوف على التحديات التي تحد من تطبيق نظام إدارة الجودة، الوصول إلى بعض النتائج والتوصيات اللازمة لتطبيق نظام إدارة الجودة) في ضوء المواصفة الدولية (ISO 9001:2015) بالمديرية العامة لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام منهج (دراسة الحالة)، وتم استخدام أدوات الدراسة، وهي: (قوائم الفحص، سؤال مفتوح)، وبلغ عدد أفراد العينة الميدانية (53) فرداً من مديري وموظفي المديرية العامة لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة، ومن أهم نتائج الدراسة الآتي:

- المتوسط العام للدرجات الكلية لاستجابات العينة بلغ (326.6) درجة من إجمالي (600) درجة بانحراف معياري (28.6)، ومستوى تطبيق المتطلبات: متوسط (مستوى مرضي)؛ أي (توجد منهجية معروفة، ولا تطبق بقصد أو بانتظام).
  - النسبة المئوية العامة لحجم فجوة المطابقة لمتطلبات نظام إدارة الجودة بلغت (55%)، وأنواعها الفرعية على الترتيب من حيث حجم الفجوة، هي: (الدعم 66%، التخطيط 62%، القيادة 61%، سياق المنظمة 59%، قياس الأداء 56%، التحسين 45%، التشغيل 41%)، والمستوى العام للتطبيق والتوثيق هو: (مطبق جزئياً وموثق كلياً).
  - أهم الآليات الممكنة؛ التي تسهم في تطبيق نظام إدارة الجودة: آلية التبري والإرساء: من القيادة بوزارة التنمية الاجتماعية، والمديرية العامة لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة لسياسة ونظام إدارة الجودة في ضوء المواصفة الدولية (ISO9001:2015) والالتزام بها، وتحديد الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات التنظيمية لجميع الموظفين بها.
  - رصدت الدراسة: مجموعة من التحديات؛ التي تحد من تطبيق نظام إدارة الجودة.
- وبناءً على نتائج الدراسة: قدمت الباحثة مجموعة من التوصيات اللازمة لتطبيق نظام إدارة الجودة في ضوء المواصفة الدولية (ISO 9001:2015).

#### الكلمات المفتاحية:

نظام إدارة الجودة، متطلبات المواصفة (ISO 9001:2015).

## **Abstract of the Study**

### **Requirements Application Quality Management System in light International Standard (ISO 9001: 2015) in Ministry of Social Development (Case Study)**

This study aimed at: (identifying the extent and level of application of the requirements of quality management system, revealing the percentages and types of quality-management-system-application gaps, providing the possible mechanisms contribute to management system application, investigating the challenges that hinder the application of the management system, and concluding some results and recommendations required for application of the quality management system) in the light of the international standards of (ISO 9001: 2015) in the General Directorate for Affairs of Persons with Disabilities. To achieve the objectives of this study, the (case study) approach was utilized. The study tools used were (checklists and open questions). The field study sample consisted of (53) persons from the General Directorate for Affairs of Persons with Disabilities. The most important of results concluded were as follows:

- The overall average of response total marks reached (326.6) marks out of (600) marks with a standard deviation of (28.6), and requirements' application level: moderate (satisfactory level); which means that (it is a common methodology that is not applied intentionally or regularly).
- The overall percentage of the size of quality-management-system requirements' application gap reached (55%). Its subtypes in terms of gap size were: (support 66%, planning 62%, leadership 61%, organization context 59%, performance measurement 56%, enhancement 45%, and operation 41%) respectively. The overall level of application and documentation is: (partially applied and entirely documented).
- The most important possible mechanism that contributes to the application of the quality management system is: the mechanism of adoption and awarding: by the leadership of the Ministry of Social Development, General Directorate for Affairs of Persons with Disabilities, and the quality management system in light of the international standards of (ISO 9001: 2015), adhering to them and identifying the regulatory powers, responsibilities, and roles for all employees therein.
- The study showed: various challenges that hinder the application of the quality management system.

According to the results of this study: the researcher provided some recommendations required for applying the quality management system in light of the international standards of (ISO 9001: 2015).

#### **Keywords:**

Quality management system – Requirements of (ISO 9001: 2015) standards



## الفصل الأول: خلفية الدراسة وأهميتها

### المقدمة:

تعزز الوزارات الحكومية الخدمية والانتاجية من إجادتها المؤسسية بتطبيق "نظام إدارة الجودة الشاملة" وذلك من خلال تبني عددٍ من المعايير الدولية القياسية، ومنها المواصفة (ISO 9001: 2015) إذ تعد هذه المواصفة الدولية من متطلبات إرساء أنظمة إدارة الجودة داخلها من حيث التصميم والتنفيذ، وهذا ما أكدّه العزاوي (2005) "هي مواصفة ضمن سلسلة المواصفات الدولية (ISO 9000)، والممثلة في (ISO 9001)، و (ISO 9002)، و (ISO 9003) مجموعة من المواصفات التي تؤدي إلى تثبيت المتطلبات الخاصة بأنظمة الجودة في المنظمات، وتعد هي الخطوة الأولى لتحقيق إدارة الجودة الشاملة".

وخلصت ليندة (2012) أن نظام الجودة الشاملة "يساهم بشكل كبير في اكتساب الوزارات والمنظمات لميزة تنافسية، وتقديم منتجات وخدمات ذات جودة عالية لتحقيق الرضا الكامل للعميل الذي أصبح معيار أساسي لتقييم تلك الوزارات أو المنظمات وتفوقها خاصة في قطاع الخدمات"، وأيضاً أشار محمد (2000) أن نظام الجودة "يهتم بالتحديد الشامل للهيكل التنظيمي، وتوزيع المسؤوليات والصلاحيات على الأفراد، وإيضاح الأعمال والإجراءات الكفيلة بمراقبة العمل ومتابعته، كذلك مراقبة وفحص كل ما يرد إلى المؤسسة، والتأكد على أن الخدمة قد تم فحصها، وأنها تحقق مستلزمات الجودة المطلوبة"، وعرف أيضاً: محمد (2000) أن الجودة هي "تكامل الملامح والخصائص لمنتج أو خدمة ما بصورة تمكن من تلبية احتياجات ومتطلبات محددة أو معروفة ضمناً"، أو هي "مجموعة من الخصائص والمميزات لكيان ما تعبر عن قدرتها على تحقيق المتطلبات المحددة أو المتوقعة من قبل المستفيد".

وفي هذه الدراسة الكيان المؤسسي المستهدف من نظام إدارة الجودة هو: "وزارة التنمية الاجتماعية" التي رصدت في خطتها الاستراتيجية (2016-2025) محور الدعم المؤسسي - البرنامج الأول: (الحوكمة والجودة في العمل الاجتماعي)، ومن خلال هذا البرنامج وضعت الوزارة في هيكلها التنظيمي على مستوى دائرة تختص بـ "الجودة" -جاري مناقشته بمجلس الخدمة المدنية- مستهدفة تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة من أجل تحسين خدماتها المقدمة لكافة قطاعات المراجعين، وهذا ينتج عنه زيادة أهمية تنفيذ مثل هذه الدراسة لواقع "نظام إدارة الجودة" بإحدى المديريات العامة التابعة للوزارة، وهي "المديرية العامة لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة" محل الدوام اليومي للباحثة.

وفي حدود علم الباحثة -ربما- تكون هذه هي الدراسة الأولى التي يتم تطبيقها داخل "وزارة التنمية المحلية" الاجتماعية" بالسلطنة، وذات أسبقية من حيث العنوان، والأهداف البحثية.

واقتضت ضرورة هذه الدراسة، وبما يتفق مع طبيعة سياق الدراسات العلمية أن تشمل محورين: محور نظري يتم تناوله في فصلين هما: الفصل الأول (خلفية الدراسة وأهميتها)، والفصل الثاني (الأدبيات والدراسات السابقة)؛ أما المحور التطبيقي: يتكون من ثلاثة فصول أحدهم الفصل الثالث الذي يشمل: (الإجراءات المنهجية)؛ أما الفصل الرابع يحتوي على (عرض نتائج الدراسة ومناقشتها)، وتختتم الباحثة الدراسة بالفصل الخامس (التوصيات والمقترحات)، ثم قائمة المراجع، المصادر والملاحق.

## مشكلة الدراسة:

تساهم هذه الدراسة لأول مرة على المستوى المؤسسي بالوزارة في "إتاحة الفرصة البحثية نحو قياس مدى تطبيق متطلبات نظام إدارة الجودة في ضوء المواصفة الدولية (ISO 9001: 2015) على أرض الواقع كدراسة حالة بالمديرية العامة لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة التابعة لوزارة التنمية الاجتماعية" وهذه مشكلة متوقع ومرصود حلها ضمن التحولات والانجازات المنتظرة باستراتيجية العمل الاجتماعي (2016-2025م) محور الدعم المؤسسي- البرنامج الأول: (الحوكمة والجودة في العمل الاجتماعي) بالإضافة إلى مساهمتها في تحسين مستوى تطبيق نظام الجودة العام بالوزارة ككل.

ويمكن صياغة مشكلة الدراسة من خلال الإجابة على الأسئلة الآتية.

## أسئلة الدراسة:

تحاول هذه الدراسة الإجابة عن السؤال الرئيس الآتي:

- ما متطلبات تطبيق نظام إدارة الجودة في ضوء المواصفة الدولية (ISO 9001: 2015) بالمديرية العامة لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة؟  
وينتفرع من هذا السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية الآتية:

- 1) ما درجة ومستوى تطبيق نظام إدارة الجودة في ضوء المواصفة الدولية (ISO 9001: 2015) بالمديرية العامة لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة؟
- 2) ما نسب وأنواع الفجوات لمتطلبات تطبيق نظام إدارة الجودة في ضوء المواصفة الدولية (2015: ISO 9001) بالمديرية العامة لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة؟
- 3) ما الآليات الممكنة؛ التي تسهم في تطبيق نظام إدارة الجودة في ضوء المواصفة الدولية (2015: ISO 9001) بالمديرية العامة لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة؟
- 4) ما التحديات؛ التي تحد من تطبيق نظام إدارة الجودة في ضوء المواصفة الدولية (2015: ISO 9001) بالمديرية العامة لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة؟

## أهمية الدراسة:

تتطلب أهمية هذه الدراسة من خلال تناولها لموضوع جوهري في الوقت الحاضر، وهو: "نظام إدارة الجودة"، وأيضاً من خلال الأهمية القصوى للحدود المكانية لهذه الدراسة "وزارة التنمية الاجتماعية- المديرية العامة لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة" التي يتم فيها تطبيق الجانب التطبيقي بالإضافة إلى الآتي:

(1) تسهم هذه الدراسة في التمهيد الفعلي نحو تطبيق "نظام إدارة الجودة الشاملة" على عموم مديريات وديوان وزارة التنمية الاجتماعية، وجعلها أكثر تأهيلاً لهذا النظام، وبالتالي تعميم ثقافة الجودة لدى جميع الموظفين بالوزارة، وهذا ما أكدّه محمد (2000) أن "تطبيق نظام الجودة يمنح المؤسسة الاحترام والتقدير المحلي، والاعتراف المحلي"، وأضاف سليمان (2016)، ونوال (2016)، وفاروق، وعبدالحكيم (2013)... وغيرهم أن: "تطبيق المواصفة الدولية (ISO 9001: 2015) خطوة، أو جزء رئيس من الوصول إلى مطابقة لنظام إدارة الجودة الشاملة".

(2) تسهم هذه الدراسة في دعم وتعزيز توجهات عموم مديريات وديوان وزارة التنمية الاجتماعية بالسلطنة نحو تحقيق رضا المراجعين من خلال الاستجابة لحاجاتهم.

(3) تُعد هذه الدراسة إضافة علمية إلى وزارة التنمية الاجتماعية؛ لأنها تحقق أسبقية في الجانب النظري والتطبيقي بالسلطنة.

(4) تمثل هذه الدراسة فرصة جيدة للموظفين/ات بالمديرية العامة لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة للمشاركة، والتعبير عن آرائهم في موضوع "نظام إدارة الجودة"، ومدي تطبيق المواصفة الدولية (ISO 9001: 2015).

(5) تساعد هذه الدراسة على حصاد العديد من المزايا الداخلية والخارجية الناتجة عن تطبيق الأيزو 9000، والمطابقة مع المواصفة الدولية (ISO 9001: 2015) خاصة.

(6) تسهم هذه الدراسة في نشر ثقافة الجودة بالوزارة، والتركيز على تحقيق أهداف الجودة، والعمل وفق معايير ومتطلبات المواصفة الدولية (ISO 9001: 2015) من خلال استخدام دليل الجودة، ودليل الإجراءات وفق المواصفة. (حافظ وفرمان، 2016)

(7) تعد هذه الدراسة نواة للدراسات المستقبلية بالوزارات والوزارات المماثلة بالسلطنة.

## أهداف الدراسة.

في ضوء ما تقدم من مشكلة الدراسة، وأهميتها يمكن التوصل إلى رصد أهداف الدراسة الآتية:

### أولاً: الهدف الرئيس.

- التعرف على متطلبات تطبيق نظام إدارة الجودة في ضوء المواصفة الدولية (ISO 9001: 2015)

( بالمديرية العامة لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة.

### ثانياً: الأهداف الفرعية.

(1) تحديد درجة ومستوى تطبيق متطلبات نظام إدارة الجودة في ضوء المواصفة الدولية (2015:

ISO 9001) بالمديرية العامة لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة.

(2) الكشف عن نسب وأنواع الفجوات لمتطلبات تطبيق نظام إدارة الجودة في ضوء المواصفة الدولية

(ISO 9001: 2015) بالمديرية العامة لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة.

(3) تقديم الآليات الممكنة التي تسهم في تطبيق نظام إدارة الجودة في ضوء المواصفة الدولية (2015:

ISO 9001) بالمديرية العامة لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة.

(4) الوقوف على التحديات التي تحد من تطبيق نظام إدارة الجودة في ضوء المواصفة الدولية (2015:

ISO 9001) بالمديرية العامة لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة.

(5) استخلاص بعض النتائج والتوصيات اللازمة لتطبيق نظام إدارة الجودة في ضوء المواصفة الدولية

(ISO 9001: 2015) بالمديرية العامة لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة.



## حدود الدراسة:

تتمثل حدود هذه الدراسة في الآتي:

- الحدود المكانية: محافظة مسقط - ولاية السيب - الخوض.
- الحدود المؤسسية: تم تطبيق هذه الدراسة بوزارة التنمية الاجتماعية (المديرية العامة لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة - الخوض).
- الحدود الزمانية: تم جمع البيانات ميدانياً خلال شهري: مايو، ويونيو 2019م.
- الحدود الموضوعية: اقتصرَت الدراسة على تناول الموضوعات الآتية: ( نظام إدارة الجودة، المواصفة الدولية (ISO 9001: 2015)، المديرية العامة لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة).

## مصطلحات الدراسة:

ارتأت الباحثة ضرورة التعريف (اصطلاحياً، إجرائياً) للمصطلحات المستخدمة في هذه الدراسة، وذلك على النحو الآتي:

### أ) المواصفة الدولية: (International Standard)

- عرفت منظمة الـ (ISO) المواصفة على أنها: وثيقة تحدد مجموعة من المتطلبات التي ينبغي أن تتوفر في المنتج/ الخدمة.
- المعايير الجوهرية التي تستخدم في قياس الجودة والأداء، وتصاغ باشتراك المؤسسات والعملاء والهيئات المختصة، كما تستخدم كأساس للمقارنة خلال فترة زمنية معينة (العلي، عبد الستار 2010).
- ويعرف حمزة (2015) المواصفة إجرائياً بأنها: "عبارة عن وثيقة تحتوي على معلومات تحدد الشروط والخصائص الواجب توافرها في المنتج أو الخدمة أو نظام إدارة الجودة، حيث تعتبر هذه المواصفة معيار للحكم عند تقييم الشيء الذي أعدت من أجله المواصفة".

## (ب) أيزو 9001: (ISO 9001)

- هي سلسلة من المعايير والتوصيات التي تحدد أدنى مستلزمات نظام جودة فعال ومقبول عالمياً. (راييت، بيرغ. 1999: صد9)
- هي مجموعة من المواصفات التي تحدد الصفات والخصائص الواجب توافرها على أنظمة الجودة، حيث يركز أيزو (9001) على العلاقة بين المورد والعميل. (محمد، حسين. 2006: صد101)
- ويعرف حمزة (2015) أيزو (9001) إجرائياً بأنها: "عبارة عن مواصفات عالمية تحدد المتطلبات الضرورية واللازمة لتطبيق نظام إدارة جودة فعال في المؤسسات مهما كان حجمها ونوع نشاطها".

## الفصل الثاني: الأدبيات والدراسات السابقة

يتناول هذا الفصل كلاً من: (المبحث الأول: نظام إدارة الجودة، المبحث الثاني: المواصفة الدولية (ISO 9001: 2015)، المبحث الثالث: المديرية العامة لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة)، ثم يتناول هذا الفصل (المبحث الرابع: الدراسات السابقة) التي تناولت متطلبات المطابقة لإصدارات المواصفة الدولية (9001)، والتعقيب عليها؛ وكل ذلك على النحو الآتي:

### - المبحث الأول: نظام إدارة الجودة.

يُعد نظام إدارة الجودة (QMS) هو اختصار لـ (Quality Management System)، ويعني: "النظام الذي يحقق أفضل دعم للمنظمات ويركز على الأمور الفنية والإجرائية من أجل ضمان تحقيق العائد من الاستثمار" (العزاوي، 2005)، وهو أيضاً: "مجموعة من الإجراءات والعمليات؛ التي تركز على تحقيق سياسة الجودة، وأهداف الجودة لتلبية احتياجات العملاء وفقاً للشروط المطلوبة" نظام إدارة الجودة: [https://ar.wikipedia.org/wiki/نظام\\_إدارة\\_الجودة](https://ar.wikipedia.org/wiki/نظام_إدارة_الجودة)

وهو: "عبارة عن أدوات وعمليات تحددها المؤسسات والشركات التجارية من أجل تحقيق جودة المنتجات النهائية، بما في ذلك مراجعة ضمان الجودة، وإجراء اختبارات ضبط الجودة حتى تتمكن من تحقيق رضا العملاء، بما في ذلك التدقيق على الهيكل التنظيمي للإدارة، وهو دائم التطوير"

نظام إدارة الجودة - tqm - إدارة الجودة الشاملة: <https://engineermind.com/>

ومما سبق تستنتج الباحثة: أن نظام إدارة الجودة (QMS) هو: "سياق يتضمن مجموعة من الأنشطة والإجراءات والعمليات؛ التي تهدف إلى تحقيق قدر من الجودة في المنتج أو الخدمة"، وهذا النظام يسعى لتحقيق رؤية أو إطار أعم وأشمل منه، وهي: إدارة الجودة الشاملة (TQM) التي هي اختصار لـ (Total Quality Management)، وتمثل المرحلة السابعة والأخيرة من مراحل تطور مفهوم الجودة كما ذكر حافظ وفرمان (2016)؛ حيث ظهرت بداية العقد الثامن من القرن العشرين، وتم تعريفها بأنها: "مجموعة من الخطوات والممارسات التي تتبعها المنظمات والشركات من أجل الحصول على جودة المنتجات من أول مرة بجانب تحديد الأسباب الجذرية لكل العيوب والتنبؤ بها، ثم اصلاحها والقضاء عليها"، وهو يتبع الجمعية الأمريكية للجودة (American Society for Quality)، ويشار إليها باختصار (ASQ).

#### – المبحث الثاني: المواصفة الدولية (ISO 9001: 2015).

الأيزو هي: الكتابة العربية للحروف اللاتينية (ISO)؛ وهي الاختصار لاسم "المنظمة الدولية للمقاييس" (International Organization for Standardization)، ومقرها (جنيف بسويسرا) وهي منظمة دولية مستقلة غير حكومية تضم في عضويتها (162) هيئة وطنية للمعايير، ومن خلال أعضائها يجتمع الخبراء لتبادل المعرفة، وتطوير المعايير الدولية الطوعية المسندة إلى الإجماع، والقائمة في السوق، والتي تدعم الابتكار، وتوفر الحلول للتحديات العالمية. <https://www.iso.org/about-us.html>

وأصدرت الهيئة عام 1987 -نظرًا- لازدياد حدة المنافسة، وانفتاح الأسواق، وتحرير تجارة السلع والخدمات مجموعة سلسلة شهادات نظم الجودة الأيزو (9000) وهي مواصفات تختص بنظم إدارة المنشآت الصناعية، أو الخدمية، وهي تعطي الحدود الدنيا للضوابط والقواعد الواجب الالتزام بها لضمان التحكم المستمر في مستوى جودة المنتج، ومنذ تلك الفترة تمت الكثير من التعديلات عليها؛ وذلك على النحو الآتي:

– الإصدار الأول: (1987: ISO 9001)؛ الذي ركز على ضبط الجودة أي تطبيق النشاطات والأساليب المتعلقة بضمان استمرار متابعة متطلبات العميل، وبمعنى آخر: كان التركيز على اكتشاف الأخطاء وتصحيحها بالدرجة الأولى.

- الإصدار الثاني: (1994: ISO 9001)؛ الذي ركز على توكيد الجودة أي تطبيق الأنشطة الضرورية لتوفير الثقة بأن المنتج يلبي متطلبات العميل، ومنع وقوع الأخطاء والوقاية من حدوثها.

- الإصدار الثالث: (2000: ISO 9001)؛ الذي ركز على نظام إدارة الجودة مما يعني تطبيق النشاطات والأساليب المتعلقة بإدارة الجودة.

- الإصدار الرابع: (2008: ISO 9001)؛ الذي جاء مكملاً بالتركيز على مبادئ إدارة الجودة الشاملة من أجل تحسين الأداء الذي يؤدي إلى الوفاء بمتطلبات وتوقعات العميل، وذلك بمختلف المؤسسات مهما كان حجمها أو طبيعة نشاطها.

- أما المواصفة الدولية (2015: ISO 9001) فهي الإصدار الأخير والخامس؛ وهي مواصفة عالمية عامة لمتطلبات نظام إدارة الجودة (Quality management Systems: Requirements)؛ حيث تحتوي على معايير للقيام بأنشطة مصممة ومنسقة من أجل توجيه وضبط وإدارة المنظمة فيما يخص الجودة (العلي، 2010)، وأشار حافظ وفرمان (2016) أن هذه المواصفة تعد "أشمل وأعم وثيقة في سلسلة الايزو كلها، ويتم تطبيقها على كافة المنظمات الهندسية والإنشائية والخدمية" عن: (مجيد والزيادات، 2008).

وترى الباحثة هنا: أن الإصدارات المتتالية من المواصفة الدولية (ISO 9001) تعتبر في حد ذاتها نظام لإدارة الجودة (QMS) داخل أي من المنظمات الإنتاجية أو الخدمية؛ حيث حددت هذه المواصفة ضوابط نظام إدارة الجودة بدأ من عملية التصميم إلى ما بعد البيع.

### فوائد تطبيق المواصفة الدولية (2015: ISO 9001).

أشار حافظ وفرمان (2016) أن تطبيق المواصفة الدولية (2015: ISO 9001) من قبل المنظمات يحقق لها العديد من الفوائد للمنظمات ذاتها، والمستفيدين من خدماتها أو منتجاتها، والعاملين فيها، ومن أهمها الآتي.

1) تكتسب المنظمات الانتاجية أو الخدمية ميزة تنافسية تميزها على المنظمات الأخرى، وتساعد على دخول الأسواق الجديدة.

(2) ضمان جودة وكفاءة الأداء للأنشطة والعمليات المتعلقة بجودة المنتجات والخدمات من خلال وضع نظام إداري وقائي محدد لمنع حالات عدم المطابقة مع متطلبات الزبائن.

(3) توفير وتطوير مجموعة متكاملة من الوثائق التي تمثل الدليل الإرشادي للإجراءات والمعطيات الإدارية والفنية والمساهمة في تحقيق أداء جميع العمليات بصورة أفضل.

(4) تحسين صورة المنظمة، وزيادة الثقة بمنتجاتها وخدماتها المقدمة مما يؤدي حتمًا إلى زيادة رضا الزبائن وتعزيزها، وتقليل الشكاوى المتعلقة بالجودة.

(5) تنفيذ إجراءات التحسين المستمر، فكلما عملت المنظمة بمبادئ نظام إدارة الجودة فإن هذه المبادئ تتطلب إجراء التحسينات المستمرة في كافة الأنشطة والعمليات.

(6) تخفيض التكاليف وزيادة فعاليات العمليات من خلال بناء نظام إدارة الجودة يعمل وفق مواصفة دولية.

(7) إحكام عملية توثيق برامج الجودة التي تعمل المنظمات على تطبيقها.

وأكد مختار (2016) أن نظام إدارة الجودة الأيزو يحقق "ضمان الاستمرارية، زيادة الإنتاجية، البقاء على رأس قائمة المنافسين، التسجيل للحصول على الأيزو يميز المنظمة عن منافسيها فهو بمثابة إنجاز معترف به عالمياً ربما يقود إلى الاستحواذ على مختلف الأعمال العالمية".

وفي عام (2009) ذكرت حاكمة مختصر لأهم الفوائد التي يمكن تحقيقها من تطبيق المواصفة (ISO) وهي على النحو الآتي:

(1) تحقيق الاستقرار والثبات للمؤسسة، وتحقيق ثقة عالية بمنتجاتها والخدمات التي تقدمها.

(2) زيادة إنتاجية العامل نتيجة النهج التنظيمي للعمليات.

(3) تحديد النقص أو العجز أو الأخطاء أو النشاطات غير المجدية بما يساعد في التحسين المستمر وتخفيض التكاليف التشغيلية.

(4) تقليل التباين في جودة الخدمات والسلع، وتحسينها باستمرار.

(5) تقليل تكلفة الجودة بسبب تقليل الفاقد والمنتجات الراجعة.

(6) توفير ميزة تنافسية قوية.



7) تؤدي إلى زبائن أكثر رضا، وتسهيل جذب زبائن جدد.

8) تحسين سمعة الشركة وزيادة الثقة بمنتجاتها.

9) تقديم أسلوب جديد لإدارة المنظمات وتحسين وضعها التنافسي.

10) التنظيم والتشغيل الداخلي للمنظمة طبقاً لآخر المواصفات.

متطلبات المواصفة الدولية (ISO 9001:2015).

هذه المواصفة الدولية تحدد متطلبات نظام إدارة الجودة التي تشمل (10) بنود رئيسة هي (المجال،

المراجع، المصطلحات والتعريفات، سياق المنظمة، القيادة، التخطيط، الدعم، التشغيل، تقييم الأداء،

التحسين)، ويتفرع من هذه البنود الرئيسة عدد (28) بند فرعي يمكن توضيحها في الجدول رقم (1)

الآتي:

#### جدول (1)

البنود الرئيسة والفرعية من متطلبات المواصفة الدولية (ISO 9001:2015)

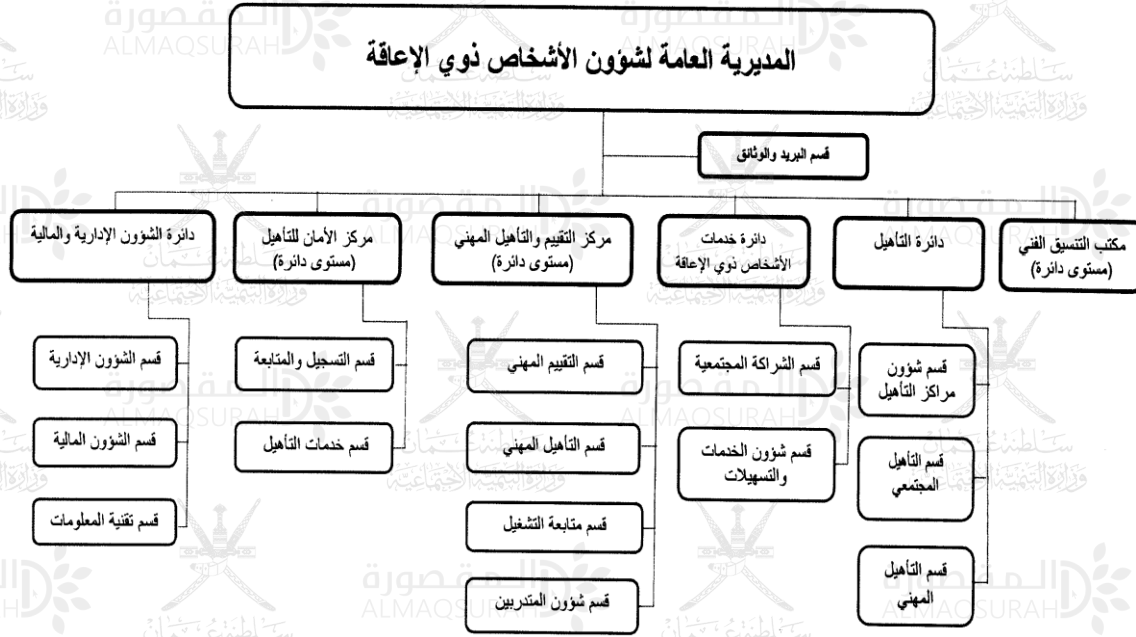
البنود الفرعية	البنود الرئيسة
-	1- المجال
-	2- المراجع
-	3- المصطلحات والتعريفات
1-4) فهم المنظمة وسياقها.	4 - سياق المنظمة
2-4) فهم احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية.	
3-4) تحديد مجال نظام إدارة الجودة.	
4-4) نظام إدارة الجودة وعملياته.	
1-5) القيادة والالتزام.	5- القيادة
2-5) السياسة.	
3-5) الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات التنظيمية.	
1-6) الأفعال الخاصة بمواجهة المخاطر واستغلال الفرص.	6- التخطيط
2-6) أهداف الجودة والتخطيط لتحقيقها.	
3-6) التخطيط للتغيير.	
1-7) الموارد.	7- الدعم
2-7) الكفاءة.	

7-3) التوعية.	8- التشغيل
7-4) التواصل.	
7-5) المعلومات الموثقة.	
8-1) التخطيط والرقابة التشغيلية.	9- قياس الأداء
8-2) المتطلبات ذات العلاقة بالمنتجات والخدمات.	
8-3) تصميم وتطوير المنتجات والخدمات.	
8-4) ضبط العمليات والمنتجات والخدمات المقدمة من جهات خارجية.	10- التحسين
8-5) الإنتاج وتقديم الخدمات.	
8-6) الإفراج عن المنتجات والخدمات.	
8-7) التحكم في المخرجات غير المطابقة.	10- التحسين
9-1) المراقبة والقياس والتحليل والتقييم.	
9-2) التدقيق الداخلي.	
9-3) مراجعة الإدارة.	10- التحسين
10-1) عام.	
10-2) الإجراءات التصحيحية لعدم المطابقة.	
10-3) التحسين المستمر.	

وينبثق عن البنود الفرعية في المواصفة الدولية (ISO 9001:2015) عدد من المتطلبات الرئيسية، والمتطلبات الفرعية التي يتطلبها نظام إدارة الجودة، وهي بذلك مواصفة عامة في متطلباتها الرئيسية أو الفرعية، وحسب رأي مختار (2016) "يمكن تطبيقها على جميع المجالات بغض النظر عن المنتج أو الخدمة التي تقدم، أو طبيعة العمليات التي تنفذها المنظمة، وهي أيضاً مرنة ففي بعض الأحيان توضح بشكل محدد ودقيق ما الذي يجب على المنظمة القيام به؟ وفي بعض أحيان تترك القواعد والنظريات العامة لكي تخصص المنظمة النهج والأسلوب والطريقة التي تريد اتباعها لتنفيذ ما هو مطلوب".

## – المبحث الثالث: المديرية العامة لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة.

أنشئت المديرية العامة لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة بالمرسوم السلطاني رقم (18/ 2014) تتبع الوكيل- وزارة التنمية الاجتماعية، وبناء على القرار الوزاري رقم (77/ 2014) تم وضع التقسيمات الإدارية لها التي يمكن توضيحها بالشكل رقم (1) الآتي.



### التقسيمات الإدارية للمديرية العامة لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة

وفق القرار الوزاري (77/ 2014)

يتضح من الشكل (1) السابق: أن المديرية العامة تتكون من: (6) مكاتب، دوائر، مراكز رئيسية، يتفرع منها عدد (15) من الأقسام الفنية والإدارية المتخصصة.

وأشار القرار الوزاري رقم (77/ 2014) أيضًا إلى: تحديد اختصاصات "المديرية العامة لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة"، واختصاصات التقسيمات الإدارية التابعة لها (ملحق 6 رقم ص 116)، وتكتفي الباحثة هنا بتوضيح الاختصاصات العامة لـ "المديرية العامة لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة"؛ وهي على النحو الآتي:

- إعداد الخطط والبرامج الوطنية الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة ومتابعة تنفيذها بما في ذلك برامج الرعاية والتأهيل المختلفة والبرامج الرامية إلى دمجهم في المجتمع بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة.
- الإشراف الفني على جميع مراكز رعاية وتأهيل الأشخاص ذوي الإعاقة التابعة للوزارة والمراكز الأهلية والخاصة ومراجعة واعتماد خططها وبرامجها إلى جانب البرامج والأنشطة التي تقدمها الجمعيات الأهلية الموجهة لخدمة الأشخاص ذوي الإعاقة.
- وضع المعايير اللازمة لضمان جودة الخدمات والبرامج المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة ومن أهمها معايير الهندسة التأهيلية للمباني والمنشآت العامة ووسائل النقل والمواقف والمرافق العامة والتنسيق مع الجهات ذات العلاقة.
- النهوض بالأشخاص ذوي الإعاقة وتعزيز دورهم ومكانتهم في المجتمع وتمكينهم من المشاركة في الحياة العامة اجتماعيا وسياسيا واقتصاديا وتسهيل متطلبات تلك المشاركة.
- تعزيز مبدأ الشراكة والعمل التكاملي بين كافة القطاعات الحكومية والأهلية والخاصة وأسر الأشخاص ذوي الإعاقة وأفراد المجتمع لدعم وتطوير البرامج المقدمة في مجال الإعاقة.
- إعداد الخطط والبرامج التوعوية للوقاية والحد من حدوث الإعاقات وتخفيف حدتها ومنع تفاقمها بالتعاون مع الجهات المختصة.
- اقتراح مشاريع القوانين وتعديلها وتطوير التشريعات واللوائح والتعاميم المنظمة لمختلف مجالات رعاية وتأهيل الأشخاص ذوي الإعاقة، والمشاركة في وضع السياسات الخاصة بها.
- المشاركة في الجهود الرامية إلى تحقيق أهداف المواثيق والاتفاقيات الإقليمية والدولية المتعلقة بالأشخاص ذوي الإعاقة التي تصادق عليها السلطنة.
- متابعة تطبيق قانون رعاية وتأهيل المعاقين والاتفاقية الدولية لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة واللوائح والتعاميم الصادرة تنفيذاً لها.
- اقتراح الدراسات والبحوث التي تعني بقضايا الإعاقة في المجتمع العماني.
- رصد وتعزيز نجاحات الأشخاص ذوي الإعاقة في مختلف المجالات.
- تمثيل الوزارة لدى المؤسسات والهيئات الحكومية وغير الحكومية المحلية والإقليمية والدولية وفي المؤتمرات والندوات واللقاءات المعنية بشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة.

- تقديم المشورة الفنية للأشخاص ذوي الإعاقة وأسرهم وأفراد المجتمع.
- الاستفادة من جهود وبرامج المنظمات الحكومية وغير الحكومية الإقليمية والدولية العاملة في مجال الإعاقة وذلك وفقا للإجراءات والنظم المعمول بها بالسلطنة.
- تنسيق أعمال اللجنة الوطنية لرعاية المعاقين ومتابعة تنفيذ قراراتها وتوصياتها.
- دراسة ورصد الاحتياجات من الكوادر البشرية العاملة في مجال الإعاقة وتحديد البرامج التدريبية اللازمة للعاملين والمتطوعين في ذات المجال والإشراف على تنفيذ تلك البرامج.
- العمل على وضع قاعدة بيانات إحصائية شاملة عن الإعاقة والأشخاص المعاقين وتطويرها بما يسهل عمليات التخطيط الموجهة لبرامج الأشخاص ذوي الإعاقة بالسلطنة.
- دراسة الطلبات المقدمة لفتح مراكز لرعاية وتأهيل الأشخاص ذوي الإعاقة والبت فيها وإبداء الرأي الفني بشأن إشهار جمعيات في مجال الإعاقة.
- متابعة المستجدات الإقليمية والدولية التي تطرأ في مجالات وخدمات تأهيل الأشخاص ذوي الإعاقة وتقديم الرؤية حول إمكانية وآلية الاستفادة من تلك التطورات.
- أي مهام أخرى تكلف بها.

#### - المبحث الرابع: الدراسات السابقة:

استعان الكثير من الباحثين في الدراسات السابقة العربية منها والأجنبية بالإصدارات المتتالية للمواصفة الدولية (ISO 9001)، حيث إن هذه المواصفة تميزت بأنها تعمل على إرساء نظام الجودة (QMS) داخل المنظمات الانتاجية، أو الخدمية. حيث أن تطبيق متطلبات هذه المواصفة يمثل خطوة نحو تأصيل إدارة الجودة الشاملة (TQM)، وترتب على هذا أن: وجدت الباحثة كمًّا أدبيًّا كافياً من الدراسات السابقة.

وتكتفي الباحثة باستعراض (5) دراسات سابقة فقط نظراً لطبيعة ومقتضيات هذه الدراسة بوزارة التنمية الاجتماعية؛ وهي على النحو الآتي:

- دراسة (أرسلان، 2012) بعنوان: "أثر تطبيق تكامل نظام إدارة الجودة (ISO 9001:2000) على السياسة التنافسية: دراسة تطبيقية في معمل التحرير للبناء الجاهز - وزارة الأعمار



والإسكان". هدفت إلى: (التعرف على واقع الجودة وتشخيص نقاط القوة والضعف في معمل التحرير للبناء الجاهز، تحديد مقدار الفجوة بين واقع الجودة لمعمل البناء وما ينبغي أن يكون في ضوء ما تطرحه نموذج نظام إدارة الجودة (ISO 9001:2000)، إرشاد إدارة المعمل إلى اختيار النموذج الذي يساعدها في حل مشاكلها ويعالج المعوقات التي تواجهها أثناء العملية الانتاجية، معرفة أثر تكامل نظام إدارة الجودة (ISO 9001:2000) في السياسة التنافسية). أما مجتمع الدراسة هو: معمل التحرير للبناء الجاهز - شركة المنصور العامة - وزارة الأعمار والإسكان - العراق، وعينة الدراسة هي: (34) موظف، وأدواتها: تم استخدام: (المقابلات الشخصية، مراجعة السجلات والوثائق الخاصة بالمعمل، المشاهدات الميدانية، الاستبانة مكونة من (3) محاور رئيسية)؛ أما نتائج الدراسة أسفرت عن: "لا يوجد نموذج متكامل يمكن أن يتبعه معمل التحرير للبناء الجاهز فكل نموذج يحتوي على نقاط قوة وضعف، ضرورة استخدام مدخل العملية كأساس في بناء نموذج الجودة، استنتاجات خاصة بواقع الجودة في معمل البناء الجاهز، وجود مشاكل ومعوقات كثيرة في الجودة".

دراسة (Giatman، 2015) بعنوان: "تعظيم الاستفادة من تطبيق نظام إدارة الجودة (2008: ISO 9001) في التعليم والتدريب المهني". هدفت إلى: التعرف على مستوى الاستفادة من تطبيق نظام إدارة الجودة (2008: ISO 9001) في التعليم والتدريب المهني. أما مجتمع الدراسة هو: كلية الهندسة بجامعة (ولاية بادانج)، وعينة الدراسة هي: (121) فرداً من الموظفين العاملين بالكلية والمتمثلين في الإدارة وأعضاء الهيئة التدريسية من محاضر وفني، وأدواتها: تم استخدام (الزيارات الميدانية، التقارير، الاستبانة)؛ أما نتائج الدراسة أسفرت عن: "أن تنفيذ نظام إدارة الجودة (2008: ISO 9001) في مجموعة متنوعة من مؤسسات التعليم والتدريب المهني تمكن من تحسين نوعية الإدارة التنظيمية للمؤسسة".

دراسة (الحبسي، 2015) بعنوان: "تحسين القدرة المؤسسية للمديرية العامة لتنمية الموارد البشرية بوزارة التربية والتعليم في سلطنة عُمان في ضوء متطلبات مواصفة الأيزو (2008: 9001)". هدفت إلى: [التعرف على الأسس النظرية للقدرة المؤسسية للمديرية العامة لتنمية الموارد البشرية

بوزارة التربية والتعليم في سلطنة عُمان في ضوء متطلبات مواصفة الأيزو (2008: 9001)

التعرف على واقع القدرة المؤسسية للمديرية العامة لتنمية الموارد البشرية بوزارة التربية والتعليم في سلطنة عُمان في ضوء متطلبات مواصفة الأيزو (2008: 9001)، معرفة فيما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة أقل من (0.05) لواقع القدرة المؤسسية للمديرية العامة لتنمية الموارد البشرية بوزارة التربية والتعليم في سلطنة عُمان في ضوء متطلبات مواصفة الأيزو (2008: 9001)، تقديم تصور مقترح لتحسين القدرة المؤسسية للمديرية العامة لتنمية الموارد البشرية بوزارة التربية والتعليم في سلطنة عُمان في ضوء متطلبات مواصفة الأيزو (2008: 9001)؛ أما مجتمع الدراسة هو: جميع مديري دوائر تنمية الموارد البشرية بالوزارة والدوائر التابعة للمديرية العامة لتنمية الموارد البشرية بالمناطق التعليمية ونوابهم ورؤساء الأقسام، وكذلك رؤساء مراكز التدريب التابعة للمديرية في جميع المحافظات التعليمية، وعينة الدراسة شملت (97) فرداً، وأدواتها: تم تصميم استبانة مكونة من (50) فقرة شملت (5) محاور للقدرة المؤسسية. أما نتائج الدراسة أسفرت عن: "بلغ المتوسط الحسابي للأداة ككل لواقع القدرة المؤسسية للمديرية العامة لتنمية الموارد البشرية (3.17)، بانحراف معياري (0.59)، وبدرجة تقدير متوسطة، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة أقل من (0.05) لواقع القدرة المؤسسية للمديرية العامة لتنمية الموارد البشرية حسب متغير: (النوع، سنوات الخدمة) ما عدا متغير: (المسمى الوظيفي)، تم وضع مقترح لتحسين القدرة المؤسسية للمديرية العامة لتنمية الموارد البشرية بوزارة التربية والتعليم في سلطنة عُمان في ضوء متطلبات مواصفة الأيزو (2008: 9001)".

دراسة (عودة، 2015) بعنوان: "الفجوة بين متطلبات المواصفة الدولية (ISO 9001: 2008) وواقع نظام إدارة الجودة في المنظومة الإدارية بجامعة عين شمس: دراسة تقييمية". هدفت إلى: [التعرف على أهم الأسس النظرية والتطبيقية التي تركز عليها المواصفة القياسية الدولية (ISO 9001: 2008)، تحديد متطلبات نظام إدارة الجودة (ISO 9001: 2008) في المنظومة الإدارية بجامعة عين شمس لغرض التأهيل للحصول على الاعتماد الدولي، إجراء

تحليل للفجوة بين الواقع الفعلي لنظام إدارة الجودة في المنظومة الإدارية بجامعة عين شمس وبين متطلبات المواصفة القياسية الدولية (ISO 9001:2008) عن طريق تشخيص حالات عدم المطابقة، وتحديد نقاط الضعف والقوة، ووضع تصور مقترح لتحقيق التوافق بين متطلبات المواصفة القياسية الدولية (ISO 9001:2008) وواقع نظام إدارة الجودة في المنظومة الإدارية بجامعة عين شمس لتقليص الفجوة من خلال وضع المعالجات المناسبة؛ أما مجتمع الدراسة هو: العاملون بالقطاعات الرئيسة بالمنظومة الإدارية بجامعة عين شمس، وعينة الدراسة كانت قصدية شملت (547) فرداً بنسبة (63%) من مجتمع الدراسة، وأدواتها: تم الاستعانة بقوائم الفحص للمواصفة ISO 9001:2008 المتضمنة (190) سؤالاً موزعة على (5) متطلبات رئيسة يتفرع منها (22) مطلباً فرعياً، بالإضافة إلى: المعايشة الميدانية، الملاحظة الشخصية لأداء الأنشطة ذات العلاقة، فحص التقارير والوثائق والسجلات ذات الصلة، المقابلات مع المسؤولين؛ أما نتائج الدراسة أسفرت عن: "عدم كفاية التوثيق بل عدم وجوده أحياناً في بعض ممارسات وأنشطة المنظومة الإدارية بجامعة عين شمس وبمثل السبب الرئيس الذي تعزى إليه وجود فجوة بين متطلبات المواصفة الدولية (ISO 9001:2008) وواقع نظام إدارة الجودة القائم، وقد خرجت الدراسة بتصور مقترح لتحقيق التوافق بين متطلبات المواصفة القياسية الدولية (2008: ISO 9001) وواقع نظام إدارة الجودة في المنظومة الإدارية بجامعة عين شمس لتقليص الفجوة من خلال وضع المعالجات المناسبة لاستيفاء متطلبات المواصفة بوصفها معايير قياسية دولية من أجل تأهيل المنظومة الإدارية صوب الحصول على شهادة المواصفة الدولية".

- دراسة (حافظ وفرمان، 2016) بعنوان: "تطبيق متطلبات الجودة في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية باستخدام المواصفة الدولية (ISO 9001:2015) - دراسة حالة: المركز العراقي الكوري" هدفت إلى: [الكشف عن واقع مستوى إدارة الجودة في إدارة المركز المبحوث، تحديد مستوى امكانية تطبيق متطلبات إدارة الجودة وفق محددات المواصفة الدولية (ISO 9001:2015)، تحديد تطبيق متطلبات المواصفة الدولية (ISO 9001:2015) على المركز العراقي الكوري، تقديم الأليات الممكنة التي تسهم في تطبيق متطلبات المواصفة الدولية (ISO 9001:2015) على مراكز التدريب المهني؛ أما مجتمع الدراسة هو: المركز العراقي الكوري للتدريب المهني في

مقر وزارة العمل والشؤون الاجتماعية - بغداد، وعينة الدراسة هي: مسح شامل، وأدواتها: تم استخدام (قوائم الفحص، المعايير الميدانية، المقابلات، الاطلاع على السجلات والوثائق)؛ أما نتائج الدراسة أسفرت عن: "تبني القيادات العليا لممارسات الجودة واستعدادها لتطبيق متطلبات المواصفة الدولية (ISO 9001: 2015)، وامتلاك المركز بنية تحتية أساسية تؤهله لتقديم متطلبات المواصفة، والعاملون بالمركز يتمتعون بالخبرات والمهارات التي تؤهلهم لتقديم أفضل الخدمات، إلا أن عدم قيام المركز باستعمال نهج العملية، والتفكير المبني على المخاطر والفرص كسياق عمل متبع في كافة الإجراءات داخل المركز، ولا سيما في العملية التدريبية التي يقدمها للمتدربين، وجود تباين في إدراك توظيف مفاهيم الإجراءات لتلبية حاجات سوق العمل من حيث تحديد الاحتياجات، وسرعة الاستجابة لمتغيرات البيئة الخارجية فضلاً عن وجود تداخل في عملية التخطيط لنظام إدارة الجودة الخاص بالمركز".

#### – التعقيب على الدراسات السابقة.

خلصت نتائج أغلب الدراسات السابقة على تأكيد الدور والأثر المحقق من استخدام المواصفة الدولية (ISO 9001) عند تقييم مدى تحقق متطلبات نظام إدارة الجودة بكافة أنواع داخل المنظمات الخدمية أو الإنتاجية وصولاً إلى تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة، وتلك النتائج تؤكد الحاجة إلى هذه الدراسة الحالية، ودراسات أخرى مُمائلة بكافة مديريات عموم ودوائر وزارة التنمية الاجتماعية بالسلطنة.

وخلصت الباحثة من حيث الهدف في الدراسات السابقة على: تقارب أهداف الدراسات السابقة واختلفت جميعاً من حيث مجتمع الدراسة، والحدود المكانية، واشتركت في: (حدود الموضوع، والإطار النظري، والأساليب الإحصائية المستخدمة).

واتضح للباحثة: عدم وجود تشابه بين دراستها هذه، والدراسات السابقة من حيث: (عنوان الدراسة، أهدافها، العينة، الحدود المكانية والزمنية والبشرية؛ أما من حيث الأدوات (قوائم الفحص) تتفق مع الدراسات السابقة، وعليه حرصت الباحثة على إجراء التطوير، والتحكم، وحساب الخصائص السيكمترية لقوائم الفحص مما يعطي ميزة نوعية لهذه الدراسة.

## – الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية

يتضمن هذا الفصل: "الإجراءات المنهجية"؛ التي تمت في الجانب الميداني من الدراسة؛ حيث يشمل الآتي: منهج الدراسة، ثم مجتمع الدراسة، ثم عينات الدراسة، ثم أدوات الدراسة، ثم إجراءات الدراسة؛ التي تم اتباعها عند التنفيذ، ثم أساليب التحليل الإحصائي؛ التي تم استخدامها في تحليل بيانات الدراسة، وكل ذلك على النحو الآتي.

### – منهج الدراسة.

اعتمدت الباحثة على منهج "دراسة الحالة" في هذه الدراسة؛ بوصفه منهج من مناهج البحث العلمي، واعتباره طريقة تستند إلى الوصف التفصيلي والدقيق لدراسة وحدة معينة مثل: (المديرية العامة لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة)، واعتماده على أكثر من أسلوب بحثي في آن واحد لجمع البيانات وتحليلها، وبهدف استجلاء جميع جوانب الوحدة المعنية بالدراسة، والتعرف على متطلبات تطبيق نظام إدارة الجودة في ضوء المواصفة الدولية (ISO 9001:2015)، والخروج بتعميمات تنطبق على الحالات المماثلة بوزارة التنمية الاجتماعية.

### – مجتمع الدراسة.

يمثل مجتمع الدراسة هنا: المديرية العامة لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة؛ الذي يشمل عدد (7) مكاتب، دوائر، مراكز تابعة لها، وهي: (مكتب المدير العام، مكتب التنسيق الفني، دائرة التأهيل، دائرة خدمات الأشخاص ذوي الإعاقة، مركز الأمان للتأهيل، مركز التقييم والتأهيل المهني، دائرة الشؤون الإدارية والمالية)؛ وتوزيع مجتمع الدراسة بالجدول رقم (2) الآتي.



## جدول (2)

توزيع مجتمع الدراسة من الموظفين بالمديرية العامة لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة (\*)

م	مكاتب / دوائر / مراكز	توزيع مجتمع الدراسة		
		إداري (**)	أخصائي/فني	المجموع
1	مكتب المدير العام	5	0	5
2	مكتب التنسيق الفني	5	0	5
3	دائرة التأهيل	8	5	13
4	دائرة خدمات الأشخاص ذوي الإعاقة	6	1	7
5	مركز الأمان للتأهيل	12	32	44
6	مركز التقييم والتأهيل المهني	8	22	30
7	دائرة الشؤون الإدارية والمالية	13	1	14
	الإجمالي	57	61	118

(\*) مصدر البيانات الإحصائية من: دائرة الشؤون الإدارية والمالية بالمديرية العامة لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة.  
(\*\*) إداري، أي (الوظائف القيادية أو الإشرافية الإدارية).

يتضح من الجدول السابق (2): أن عدد الموظفين العاملين بمجتمع الدراسة بلغ (118) موظف/ة؛ موزعين إلى (57) موظف إداري، و (61) أخصائياً أو فني تأهيل بمختلف أنواعه.

### عينات الدراسة:

#### أ. العينة الاستطلاعية.

قامت الباحثة باختيار عينة عشوائية بسيطة استطلاعية قوامها (15) من المديرين، مساعدي المديرين، الأخصائيين العاملين بمجتمع الدراسة، وتم تطبيق أداة الدراسة الرئيسة عليهم (قوائم الفحص بعد التحكيم)؛

بهدف التحقق من صلاحيتها للتطبيق على العينة الميدانية -بعد ذلك- من خلال حساب صدقها، وثباتها بالطرق الإحصائية الملائمة.

### ب. العينة الميدانية.

قامت الباحثة باختيار عينات طبقية عشوائية؛ أي سحب عينات عشوائية من (7) مكاتب، دوائر ومراكز تابعة للمديرية العامة لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة، وذلك بنسب لا تقل عن (10%) من كل طبقة؛ ويتضح هذا بالجدول رقم (3) الآتي.

### جدول (3)

توزيع عينة الدراسة من الموظفين بالمديرية العامة لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة

م	عينة الدراسة		
	مكاتب/ دوائر/ مراكز	إداري	اخصائي/فني
1	مكتب المدير العام	3	0
2	مكتب التنسيق الفني	3	0
3	دائرة التأهيل	4	3
4	دائرة خدمات الأشخاص ذوي الإعاقة	4	1
5	مركز الأمان للتأهيل	6	10
6	مركز التقييم والتأهيل المهني	6	5
7	دائرة الشؤون الإدارية والمالية	7	1
	الإجمالي	33	20
			53

يتضح من الجدول السابق (3): أن حجم عينة الدراسة بلغ (53) موظف/ة؛ موزعين إلى (33) موظف إداري، و (20) أخصائي/ فني تأهيل بمختلف أنواعه، وبلغت نسبة عينة الدراسة (44.9%) من مجتمع الدراسة.

## ت. أدوات الدراسة.

استخدمت الباحثة في هذه الدراسة أداتين لجمع البيانات؛ وهي: [قوائم الفحص (Check Lists)، السؤال المفتوح، وفيما يلي وصف تفصيلي لهذه الأدوات:

### 1) قوائم الفحص. (Check Lists) (ملحق رقم 5 في صورتها النهائية ص 115)

استعانت الباحثة في تكوين الصورة الأولية من قوائم الفحص (Check Lists) بالآتي:

(ملحق رقم 2 ص 47)

- الترجمة العربية الرسمية للمواصفة الدولية (ISO 9001:2015) - الإصدار الخامس 15 سبتمبر 2015 (نسخة مصححة مارس 2017).

- النسخة الانجليزية من قوائم الفحص الصادرة عن: معهد المعايير البريطاني 2015. (The British Standards Institution. 2015).

- ترجمة (سليمان، 2016).

تتكون المواصفة في جدول (1) من عشرة متطلبات، بنود رئيسة؛ وحيث إن المتطلبات الثلاثة الأولى: عامة وهي: (المجال، المراجع، المصطلحات والتعريفات) لذا تكونت الصورة الأولية من قوائم الفحص من سبعة متطلبات، بنود رئيسة أخرى بذات المواصفة أرقام من (4-10)؛ والتي يتفرع منها (28) بنداً فرعياً ينبثق منها (122) مطلباً موزعة إلى (63) مطلباً رئيساً، و (59) مطلباً فرعياً.

### 2) حساب الصدق المُحكمي. (Trustees validity)

قامت الباحثة بإجراء الصدق المُحكمي (Trustees validity) على الصورة الأولية لقوائم الفحص؛ وذلك بالعرض على (5) مُحكمين (ملحق رقم 1 ص 46) من ذوي الخبرة والاختصاص في مجال ضبط وتوكيد الجودة ، وذلك لإبداء آرائهم في الآتي:

- 1) مراجعة وضوح الصياغة والسلامة اللغوية والترجمة لقوائم الفحص.
- 2) تحديد نسبة الاتفاق على مستوى المتطلبات: الرئيسة، والفرعية بإجمالي (122) مطلباً.
- 3) إجراء أي تعديل يرويه مناسباً على أي من بنود رئيسة أو فرعية، أو مطلب رئيس، أو مطلب فرعي.
- 4) إضافة أي مطلب جديد لم تشمله قوائم الفحص ومتواجد بالمراجع.

وعلى ضوء اتفاق آراء المُحكمين تم الإبقاء على جميع متطلبات قوائم الفحص (الصورة الأولى) التي حصلت على اتفاق (80%) فأكثر من عدد المحكمين، وتم تعديل صياغة عدد من المتطلبات التي رأى (20%) من المُحكمين ضرورة تعديلها في اتجاه المزيد من التبسيط والوضوح، وهى المتطلبات أرقام: (8، 11، 12، 15، 18، 23، 25، 31، 45، 51، 44، 45، 46، 47، 48، 49)، وأصبحت قوائم الفحص بعد إجراء الصدق المُحكمي مكونة من: (7) بنود رئيسة يتفرع منها (28) بنداً فرعياً ينبثق منها (122) مطلباً موزعة إلى (65) مطلباً رئيساً و (57) مطلباً فرعياً.

#### - حساب الثبات، والصدق.

ثم قامت الباحثة بحساب الكفاءة السيكومترية لقوائم الفحص - الصورة الأولى بعد التحكيم أي حساب مؤشرات الصدق، والثبات؛ وذلك بالتطبيق على عينة استطلاعية بلغت (15) من المديرين، مساعدي المديرين، الأخصائيين العاملين بمجتمع الدراسة مع استخدام التدرج الخماسي (ليكرت) (مناسب جداً، مناسب، مناسب نوعاً ما، غير مناسب، غير مناسب جداً) إذ توزعت الأوزان بشكل تنازلي من أعلى إلى أدنى وزن (5، 4، 3، 2، 1)؛ حيث إن قوائم الفحص هذه تتمتع بصفة العمومية والصلاحية للتطبيق على كافة أنواع نظم إدارة الجودة -سواء- الخدمية، أو الانتاجية، وبالتالي يجب على القائم بإجراء عملية المطابقة انتقاء المتطلبات التي تتناسب مع: [طبيعة عمل المنشأة خدمية أو إنتاجية، حجم المنشأة محل المطابقة (صغيرة، متوسطة، كبيرة)، مدى تعقيد عملياتها، العمر الزمني للمنشأة، ... وغيرها]، وهذا لا يمنع من وجود متطلبات أساسية على كافة المنشآت مثل: متطلبات البند الرابع (سياق المنظمة).

وبناء على ما سبق ذكره: قامت الباحثة بحساب "معامل الصدق التكويني/ البنائي" (Construct Validity): باستخدام التحليل العاملي (Factorial Validity)؛

"الذي يهدف إلى معرفة مدى قياس المقياس للظاهرة التي صمم المقياس لأجلها، وتعتمد فكرته على حساب معاملات الارتباط بين: كل عبارة، والعبارات الأخرى، وتتجمع نتيجته المعاملات الارتباطية "مصفوفة ارتباطات" تنقسم إلى تجمعات، ويجمع بين كل مجموعة عامل أو أكثر، ونتيجة لهذه العملية فإن الاختبار يختزل إلى عدد صغير من العوامل أو السمات المشتركة، والتي يطلق عليها "المكونات الأساسية" للظاهرة التي يقيسها المقياس ومن خصائص هذه الطريقة أنها تتقي الاختبار من العبارات

الضعيفة التي يظهر أنها لا ترتبط بأي عامل أو مكون أساسي من مكونات الاختبار، وهذا يعني أن السلطنة لا تقبل هذه العبارة لا تقيس الظاهرة التي وضع الاختبار لقياسها". (مجيد، سوسن. 2014).

وفي ضوء ذلك قامت الباحثة بحساب درجات التشعب لمتطلبات قوائم الفحص (ن = 122 مطلبًا) كما يتضح من الجدول رقم (4) الآتي.

#### جدول (4)

درجات التشعب لمتطلبات قوائم الفحص في صورتها -الأولية بعد التحكيم- (ن = 122 مطلبًا)

رقم المتطلب	درجة التشعب	رقم المتطلب	درجة التشعب	رقم المتطلب	درجة التشعب	رقم المتطلب	درجة التشعب
1	0.631-	32	*0.253	63	0.776	94	0.407
2	0.713	33	0.562-	64	0.627	95	0.461
3	0.663-	34	0.983	65	0.710	96	0.581
4	0.642-	35	0.595-	66	0.756-	97	0.429-
5	0.661-	36	0.712-	67	0.735	98	0.472
6	0.807	37	0.855	68	0.499	99	0.787
7	0.544-	38	0.770-	69	0.773	100	0.768
8	0.654	39	0.406-	70	0.604-	101	0.407
9	0.595	40	0.406-	71	0.551	102	0.657
10	0.757	41	0.760-	72	0.635	103	0.787
11	0.855-	42	0.661-	73	0.556	104	0.757-
12	0.776	43	0.403	74	0.983	105	*0.341
13	0.612-	44	0.807	75	0.406-	106	0.806
14	0.776	45	0.406-	76	0.787	107	0.716
15	0.423-	46	0.807	77	*0.261	108	0.757-
16	0.712	47	0.609-	78	0.716	109	0.445
17	0.782	48	0.577	79	0.716-	110	0.787
18	0.789	49	0.612	80	0.651	111	0.665-
19	*0.387	50	0.714	81	0.595	112	0.820
20	0.502	51	0.660	82	0.815	113	0.715
21	0.628-	52	0.757-	83	0.801-	114	0.667
22	*0.302	53	*0.356	84	0.753	115	0.820
23	*0.397	54	0.406-	85	0.614-	116	0.573
24	0.671	55	0.855-	86	*0.324	117	0.780
25	*0.198	56	0.694-	87	0.661	118	0.660
26	0.840	57	*.353-	88	0.759	119	0.776
27	0.757-	58	0.787	89	0.759	120	0.522
28	0.855-	59	0.835	90	0.885-	121	0.522
29	0.712-	60	0.820	91	0.983-	122	0.725
30	*0.348	61	0.629	92	0.609		
31	0.503-	62	*0.365	93	0.740		



تعني: درجة التشبع للمتطلب أقل من (0.400).

يتضح من الجدول السابق (4): درجات التشبع لمتطلبات قوائم الفحص (ن = 122 متطلبًا)، وأقل درجة تشبع (0.198)، وأكبر درجة تشبع (0.983)، وعليها قامت الباحثة باختزال متطلبات قوائم الفحص؛ أي حذف المتطلبات التي تقل درجة تشبعها عن (0.400) درجة من أجل الإبقاء على المتطلبات الأكثر مناسبة لمجتمع الدراسة وطبيعته، فتم حذف (12) بندًا، وهي أرقام: (19، 22، 23، 25، 30، 32، 53، 57، 62، 77، 86، 105).

وبذلك حصلت الباحثة على قوائم الفحص المكونة من: (7) بنود رئيسة يتفرع منها (28) بندًا فرعيًا ينبثق منها (110) متطلبًا موزعة إلى (62) متطلبًا رئيسيًا، و(48) متطلبًا فرعيًا، ويتضح دليل قوائم الفحص في صورتها -النهائية- بالجدول رقم (5) الآتي.

#### جدول (5)

دليل قوائم الفحص في صورتها النهائية

البنود الرئيسية	البنود الفرعية	عدد المتطلبات		
		رئيسة	فرعية	إجمالي
4 - سياق المنظمة	1-4) فهم المنظمة وسياقها.	1	1	2
	2-4) فهم احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية.	1	1	2
	3-4) تحديد مجال نظام إدارة الجودة.	1	2	3
	4-4) نظام إدارة الجودة وعملياته.	2	1	3
5 - القيادة	1-5) القيادة والالتزام.	2	-	2
	2-5) السياسة.	2	-	2
	3-5) الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات التنظيمية.	1	1	2
6 - التخطيط	1-6) الأفعال الخاصة بمواجهة المخاطر واستغلال الفرص.	2	-	2
	2-6) أهداف الجودة والتخطيط لتحقيقها.	1	1	2
	3-6) التخطيط للتغيير.	1	-	1
7 - الدعم	1-7) الموارد.	5	5	10
	2-7) الكفاءة.	4	-	4

1	-	1	7-3) التوعية.	8- التشغيل
1	-	1	7-4) التواصل.	
6	3	3	7-5) المعلومات الموثقة.	
3	2	1	8-1) التخطيط والرقابة التشغيلية.	
6	2	4	8-2) المتطلبات ذات العلاقة بالمنتجات والخدمات.	
10	5	5	8-3) تصميم وتطوير المنتجات والخدمات.	
10	7	3	8-4) ضبط العمليات والمنتجات والخدمات المقدمة من جهات خارجية.	
11	5	6	8-5) الإنتاج وتقديم الخدمات.	
3	2	1	8-6) الإفراج عن المنتجات والخدمات.	9- قياس الأداء
6	4	2	8-7) التحكم في المخرجات غير المطابقة.	
6	3	3	9-1) المراقبة والقياس والتحليل والتقييم.	
2	-	2	9-2) التدقيق الداخلي.	
4	1	3	9-3) مراجعة الإدارة.	10- التحسين
2	1	1	10-1) عام.	
2	-	2	10-2) الإجراءات التصحيحية لعدم المطابقة.	
2	1	1	10-3) التحسين المستمر.	إجمالي
110	48	62	28 بند فرعي	

ثم قامت الباحثة من أجل حساب معامل ثبات قوائم الفحص باستخدام الطرق الإحصائية الآتية:

- طريقة "التجزئة النصفية (Split-half)"، ثم التصحيح بمعادلة (سبيرمان - براون)، ومعادلة "قوتمان"؛ حيث إن نوع معامل الثبات المطلوب هنا هو: معامل الاتساق الداخلي (تجانس نصفي الاختبار)؛ حيث تم تقسيم متطلبات قوائم الفحص الكلية إلى نصفين: المتطلبات الزوجية والمتطلبات الفردية، وكان معامل الارتباط بين نصفي قوائم الفحص (0.795)، وهو معامل دال (0.01) ومرتفع، ويضمن من ثبات قوائم الفحص، وضمان استخدامها.

- طريقة "تحليل التباين" للحصول على معامل كرونباخ العام للثبات (معامل ألفا): (Alpha) Cronbach)؛ و يتضح ذلك بالجدول رقم (6) الآتي:

جدول (6)

معاملات الثبات للبنود الرئيسة لقوائم الفحص، والدرجة الكلية

بتطبيق: معادلة "فوتمان"، ومعادلة (معامل ألفا)

معامل الثبات ألفا كرونباخ	القسم النصفية			المحاور
	فوتمان	بعد تصحيح الطول	قبل تصحيح الطول	
.635	.653	.654	.486	البند الأول: سياق المنظمة
.372	.586	.622	.451	البند الثاني: القيادة
.536	.566	.623	.452	البند الثالث: التخطيط
.754	.509	.510	.343	البند الرابع: الدعم
.855	.915	.917	.847	البند الخامس: التشغيل
.608	.781	.819	.693	البند السادس: قياس الأداء
.736	.546	.547	.376	البند السابع: التحسين
.894	.721	.795	.659	الدرجة الكلية

ويتضح من الجدول السابق (6) أن معاملات ثبات: التجزئة النصفية، وألفا كرونباخ لـ "قوائم الفحص" جيدة.

- كيفية تطبيق قوائم الفحص؟

يتم تطبيق قوائم الفحص تطبيقاً ذاتياً بواسطة عينة الدراسة الميدانية/ المبحوثين أنفسهم، أو من خلال الباحثة.

## - تصحيح قوائم الفحص وتقدير الدرجات.

استخدمت الباحثة التدرج السباعي ليكرت؛ وذلك لقياس مدى مطابقة متطلبات المواصفة الدولية إذ توزعت الأوزان بشكل تنازلي من أعلى إلى أدنى وزن، ويتضح هذا بالجدول رقم (7) الآتي:

جدول (7)

أوزان المقياس السباعي لدرجة المطابقة مع المواصفة الدولية (ISO 9001:2015)

م	فقرات تحقق المتطلبات	وزن الفقرة (درجة)
1	مطبق كلياً وموثق مطبق كلياً	6
2	مطبق كلياً وموثق جزئياً	5
3	مطبق كلياً وغير موثق	4
4	مطبق جزئياً وموثق كلياً	3
5	مطبق جزئياً وموثق جزئياً	2
6	مطبق جزئياً وغير موثق	1
7	غير مطبق وغير موثق	0

يطلب من المبحوث أن يقوم بالتقدير لدرجة التحقق/ المطابقة عن متطلبات قوائم الفحص بإعطاء تقدير دقيق؛ وقوائم الفحص (الصورة النهائية) شملت في مجملها على: (110) مطلباً تتراوح الدرجة الكلية لها ما بين: (0- 660) درجة، وتشير الدرجة الكلية المرتفعة إلى ارتفاع مدى تحقق/ مطابقة متطلبات المواصفة

الدولية (ISO 9001:2015)، وتوزيع مستويات تحقق قوائم الفحص، ويتضح هذا بالجدول رقم (8) الآتي:

### جدول (8)

توزيع مستويات قوائم الفحص لمدى مطابقة متطلبات المواصفة الدولية (ISO 9001:2015)

حسب الدرجة الكلية

الدرجة الكلية	مستويات المطابقة	وصف مستوى المطابقة
من صفر - 165	مستوى منخفض (مستوى متدني)	توجد بعض المطابقة المحدودة جدا
من 166 - 330	مستوى متوسط (مستوى مرضي)	توجد منهجية معروفة، ولا تطبق بقصد أو انتظام
من 331 - 495	مستوى فوق المتوسط (مستوى جيد)	توجد منهجية محددة، وتطبق بانتظام
من 496 - 600	مستوى مرتفع (مستوى متميز)	توجد منهجية محددة، ومحدثة، ومكاملة، وتطبق بانتظام وشمولية

### 3) السؤال المفتوح.

استخدمت الباحثة في الجزء الثاني من أداة الدراسة: "السؤال المفتوح" - من أجل - الإجابة عن السؤال

الرابع من أسئلة الدراسة، وهو:

من وجهة نظرك: ما التحديات؛ التي تحد من تطبيق متطلبات نظام إدارة الجودة في ضوء المواصفة

الدولية (ISO 9001:2015) بالمديرية العامة لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة؟.

### - إجراءات الدراسة.

قامت الباحثة بتنفيذ إجراءات الدراسة الآتية:

- الاطلاع على أدبيات: (نظام إدارة الجودة، متطلبات المواصفة (ISO 9001:2015)؛ للاستفادة

منها، والبناء على الجهود السابقة.

- جمع المادة النظرية المتعلقة: بمقدمة الدراسة، والأدبيات والدراسات السابقة.

- اختيار ومراجعة أدوات الدراسة: (قوائم الفحص، السؤال المفتوح).



- إعداد الصورة الأولية من أداة الدراسة الرئيسة (قوائم الفحص) -قبل- تطبيقها على عينات الدراسة.
- إيجاد نسبة اتفاق المحكمين/ الصدق المُحكمي على الصورة الأولية لأداة الدراسة الرئيسة: (قوائم الفحص).
- تطبيق أداة الدراسة الرئيسة: (قوائم الفحص) -الصورة الأولية بعد التحكيم- على عينة استطلاعية.
- التحقق من: (صدق، ثبات) أداة الدراسة الرئيسة (قوائم الفحص).
- تطبيق أدوات الدراسة على العينة الميدانية.
- استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة؛ وذلك باستخدام برنامج SPSS لتحليل البيانات، واستخراج النتائج ومناقشتها في ضوء: الأدبيات والدراسات السابقة للدراسة.
- صياغة النتائج، والتوصيات النهائية للدراسة.

#### (4) أساليب التحليل الإحصائي:

عاجت الباحثة البيانات الخام للدراسة باستخدام الحاسب الآلي بواسطة برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) بهدف الإجابة عن أسئلة هذه الدراسة؛ وذلك بالطرق الإحصائية الآتية:

- طريقة الصدق المُحكمي (Trustees validity) للحصول على نسب اتفاق المُحكمين على متطلبات قوائم الفحص.
- طريقة التحليل العاملي (Factorial Validity) للحصول على معامل الصدق التكويني/ البنائي (Construct Validity).
- طريقة "التجزئة النصفية (Split- half)"، ثم التصحيح بمعادلة (سبيرمان - براون)، ومعادلة (فوتمان)؛ للحصول على معامل الثبات الاتساق الداخلي (تجانس نصفي الاختبار).
- طريقة "تحليل التباين" للحصول على معامل كرونباخ العام للثبات (معامل ألفا): (Alpha Cronbach).
- الإحصاء الوصفي: (المتوسط الحسابي المرجح Weighted Mean، والانحراف المعياري)؛ لحساب درجة/ مستوى المطابقة مع متطلبات نظام إدارة الجودة في ضوء المواصفة الدولية (ISO 9001 :2015)، بعد أن يتم احتساب قيم التكرارات لكل قائمة من قوائم الفحص.

- الإحصاء الوصفي: (النسب المئوية Percentages)؛ يتم احتساب النسبة المئوية (= الوسط الحسابي المرجح/ 4) لمدى مطابقة التنفيذ الفعلي من متطلبات نظام إدارة الجودة في ضوء المواصفة الدولية (ISO 9001:2015)؛ وسيتم حساب حجم الفجوة الناتجة لكل قائمة فحص بواسطة المعادلة الآتية: (حجم الفجوة لكل قائمة فحص = 1- النسبة المئوية لمدى المطابقة).

#### الفصل الرابع: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

يتضمن هذا الفصل: عرض النتائج المتعلقة بالإجابات عن أسئلة الدراسة (4) أسئلة وذلك باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة من خلال استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)؛ وكل ذلك على النحو الآتي:

##### أولاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الأول.

من أجل الإجابة عن السؤال الأول للدراسة؛ والذي نصه: "ما درجة ومستوى تطبيق نظام إدارة الجودة في ضوء المواصفة الدولية (ISO 9001:2015) بالمديرية العامة لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة؟"، تم حساب المتوسط العام للدرجات الكلية لاستجابات عينة الدراسة (ن=53)، وقد بلغ (326.6) درجة من إجمالي (600) درجة بانحراف معياري (28.6)، وحسب مستويات قوائم الفحص لمدى المطابقة حسب الدرجة الكلية المستخدمة في هذه الدراسة يقع مستوى تطبيق نظام إدارة الجودة في ضوء المواصفة الدولية (ISO 9001:2015) بالمديرية العامة لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة في المستوى: متوسط (مستوى مرضي)؛ أي (توجد منهجية معروفة، ولا تطبق بقصد أو انتظام)، ويتضح ذلك بالجدول رقم (9) الآتي:

جدول (9)

المتوسطات والانحراف المعياري لمتطلبات قوائم الفحص للمواصفة (ISO 9001:2015)

بنود المواصفة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
4 - سياق المنظمة.	24.19	3.541
(1-4) فهم المنظمة وسياقها.	5.74	1.558
(2-4) فهم احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية.	6.11	1.527

2.066	4.96	تحديد مجال نظام إدارة الجودة.	(3-4)
1.821	7.38	نظام إدارة الجودة وعملياته.	(4-4)
<b>2.571</b>	<b>13.92</b>	<b>5- القيادة.</b>	
1.135	6.57	القيادة والالتزام.	(1-5)
1.154	2.53	السياسة.	(2-5)
1.411	4.83	الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات التنظيمية.	(3-5)
<b>3.085</b>	<b>11.15</b>	<b>6- التخطيط.</b>	
1.926	6.58	الأفعال الخاصة بمواجهة المخاطر واستغلال الفرص.	(1-6)
1.788	3.74	أهداف الجودة والتخطيط لتحقيقها.	(2-6)
.778	.83	التخطيط للتغيير.	(3-6)
<b>11.435</b>	<b>46.98</b>	<b>7- الدعم.</b>	
6.302	20.02	الموارد.	(1-7)
3.811	8.53	الكفاءة.	(2-7)
.866	1.43	التوعية.	(3-7)
.969	2.06	التواصل.	(4-7)
3.875	14.94	المعلومات الموثقة.	(5-7)
<b>11.335</b>	<b>178.43</b>	<b>8- التشغيل.</b>	
1.714	9.40	التخطيط والرقابة التشغيلية.	(1-8)
3.430	22.75	المتطلبات ذات العلاقة بالمنتجات والخدمات.	(2-8)
3.401	33.17	تصميم وتطوير المنتجات والخدمات.	(3-8)

3.976	34.00	ضبط العمليات والمنتجات والخدمات المقدمة من جهات خارجية.	(4-8)
3.818	45.81	الإنتاج وتقديم الخدمات.	(5-8)
1.746	12.09	الإفراج عن المنتجات والخدمات.	(6-8)
3.109	21.21	التحكم في المخرجات غير المطابقة.	(7-8)
<b>5.169</b>	<b>32.51</b>	<b>9- قياس الأداء.</b>	
3.307	17.40	المراقبة والقياس والتحليل والتقييم.	(1-9)
1.321	4.72	التدقيق الداخلي.	(2-9)
2.051	10.40	مراجعة الإدارة.	(3-9)
<b>3.190</b>	<b>19.45</b>	<b>10- التحسين.</b>	
1.094	6.64	عام.	(1-10)
1.454	6.66	الإجراءات التصحيحية لعدم المطابقة.	(2-10)
1.511	6.15	التحسين المستمر.	(3-10)
<b>28.59</b>	<b>326.64</b>	<b>المتوسط العام الحسابي =</b>	

## ثانياً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني.

من أجل الإجابة عن السؤال الثاني للدراسة؛ والذي نصه: "ما نسب وأنواع الفجوات لمتطلبات تطبيق نظام إدارة الجودة في ضوء المواصفة الدولية (ISO 9001:2015) بالمديرية العامة لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة؟" تم حساب النسبة المئوية العامة لمدى المطابقة؛ التي بلغت (45%)، والنسبة المئوية العامة لحجم فجوة المطابقة؛ التي بلغت (55%)، والمستوى العام للتطبيق والتوثيق هو: (مطبق جزئياً وموثق كلياً)؛ ويتضح ذلك بالجدول رقم (10) الآتي:

جدول (10)

نتائج قوائم الفحص النهائية وفق متطلبات المواصفة (ISO 9001: 2015)

بنود المواصفة	المعدل	النسبة المئوية لمدى المطابقة	حجم الفجوة للمتطلب	مستوى التطبيق والتوثيق
<b>4 - سياق المنظمة.</b>	<b>2.5</b>	<b>41</b>	<b>59</b>	<b>مطبق جزئياً وموثق كلياً</b>
(1-4) فهم المنظمة وسياقها.	2.8	48	52	مطبق جزئياً وموثق كلياً
(2-4) فهم احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية.	3	51	49	مطبق جزئياً وموثق كلياً
(3-4) تحديد مجال نظام إدارة الجودة.	1.6	26	74	مطبق جزئياً وموثق جزئياً
(4-4) نظام إدارة الجودة وعملياته.	2.4	40	60	مطبق جزئياً وموثق جزئياً
<b>5- القيادة.</b>	<b>2.3</b>	<b>39</b>	<b>61</b>	<b>مطبق جزئياً وموثق جزئياً</b>
(1-5) القيادة والالتزام.	3.3	55	45	مطبق جزئياً وموثق كلياً
(2-5) السياسة.	1.3	21	79	مطبق جزئياً وغير موثق
(3-5) الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات التنظيمية.	2.4	40	60	مطبق جزئياً وموثق جزئياً
<b>6- التخطيط.</b>	<b>2</b>	<b>38</b>	<b>62</b>	<b>مطبق جزئياً وموثق جزئياً</b>
(1-6) الأفعال الخاصة بمواجهة المخاطر واستغلال الفرص.	3.3	55	45	مطبق جزئياً وموثق كلياً
(2-6) أهداف الجودة والتخطيط لتحقيقها.	1.7	44	56	مطبق جزئياً وموثق جزئياً
(3-6) التخطيط للتغيير.	0.8	14	86	مطبق جزئياً وغير موثق
<b>7- الدعم.</b>	<b>2</b>	<b>34</b>	<b>66</b>	<b>مطبق جزئياً وموثق جزئياً</b>
(1-7) الموارد.	2	33	67	مطبق جزئياً وموثق جزئياً
(2-7) الكفاءة.	2.1	36	64	مطبق جزئياً وموثق جزئياً
(3-7) التوعية.	1.4	24	76	مطبق جزئياً وغير موثق
(4-7) التواصل.	2	34	66	مطبق جزئياً وموثق جزئياً
(5-7) المعلومات الموثقة.	2.5	42	58	مطبق جزئياً وموثق كلياً
<b>8- التشغيل.</b>	<b>3.5</b>	<b>59</b>	<b>41</b>	<b>مطبق كلياً وغير موثق</b>
(1-8) التخطيط والرقابة التشغيلية.	3.1	52	48	مطبق جزئياً وموثق كلياً



2-8)	المتطلبات ذات العلاقة بالمنتجات والخدمات.	3.3	55	45	مطبق جزئياً وموثق كلياً
3-8)	تصميم وتطوير المنتجات والخدمات.	3.3	55	45	مطبق جزئياً وموثق كلياً
4-8)	ضبط العمليات والمنتجات والخدمات المقدمة من جهات خارجية.	3.4	57	43	مطبق جزئياً وموثق كلياً
5-8)	الإنتاج وتقديم الخدمات.	4.2	69	31	مطبق كلياً وغير موثق
6-8)	الإفراج عن المنتجات والخدمات.	4	67	33	مطبق كلياً وغير موثق
7-8)	التحكم في المخرجات غير المطابقة.	3.5	60	40	مطبق كلياً وغير موثق
9- قياس الأداء.		2.6	44	56	مطبق جزئياً وموثق كلياً
1-9)	المراقبة والقياس والتحليل والتقييم.	2.9	48	52	مطبق جزئياً وموثق كلياً
2-9)	التدقيق الداخلي.	2.3	39	61	مطبق جزئياً وموثق جزئياً
3-9)	مراجعة الإدارة.	2.6	44	56	مطبق جزئياً وموثق كلياً
10- التحسين.		3.2	54	46	مطبق جزئياً وموثق كلياً
1-10)	عام.	3.3	55	45	مطبق جزئياً وموثق كلياً
2-10)	الإجراءات التصحيحية لعدم المطابقة.	3.3	55	45	مطبق جزئياً وموثق كلياً
3-10)	التحسين المستمر.	3	51	49	مطبق جزئياً وموثق كلياً
	المجموع الكلي=	2.7	45	55	مطبق جزئياً وموثق كلياً

ويتضح من الجدول السابق (10) أن: أقل (3) متطلبات/ بنود رئيسة من حيث نسبة المطابقة للمواصفة الدولية (ISO 9001:2015) هي: (الدعم، التخطيط، القيادة) بنسب فجوات فرعية (34%، 38%، 39%) على الترتيب وبالتالي فإن هذه المتطلبات/ البنود الرئيسية وبنودها الفرعية تحتاج لمزيد وأولوية في التركيز عليها من المديرية العامة لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة من أجل زيادة نسبة المطابقة العامة.

وأيضاً يتضح: أن أعلى متطلبات/ بنود رئيسة من حيث نسبة المطابقة للمواصفة الدولية (2015: ISO 9001) هي: (قياس الأداء، التشغيل، التحسين) بنسب فجوات فرعية (44%، 52%، 54%)؛ وهذا يدل على أن نظام إدارة الجودة معمول به دون قصد أو انتظام، ومطبق جزئياً وموثق بشكل غير مباشر، وخاصة هذه البنود الثلاث.

وخلصت الباحثة هنا إلى أن: نسب وأنواع الفجوات العام والفرعية لمتطلبات تطبيق نظام إدارة الجودة في ضوء المواصفة الدولية (2015: ISO 9001) بالمديرية العامة لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة،

وهي: (الدعم، التخطيط، القيادة، سياق المنظمة، قياس الأداء، التشغيل، التحسين) على الترتيب من المنفذ من حيث سعت فجوة المطابقة.

### ثالثاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث.

من أجل الإجابة عن السؤال الثالث للدراسة؛ والذي نصه: "ما الآليات المُمكنة؛ التي تسهم في تطبيق نظام إدارة الجودة في ضوء المواصفة الدولية (ISO 9001:2015) بالمديرية العامة لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة؟" قامت الباحثة باقتراح ومناقشة عينة الدراسة (ن= 53) من خلال المعايشة والمقابلات في مجموعة من الآليات المُمكنة التي قد تسهم في سد فجوات المتطلبات الرئيسية والتي بلغت (7) آليات رئيسية، وهي على النحو الآتي:

(1) آلية التوعية والتثقيف: داخل سياق المنظمة (المديرية العامة لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة) حول: فهم المنظمة وسياقها، واحتياجات وتوقعات الأطراف المعنية، وتحديد مجال ونظام إدارة الجودة وعملياته.

(2) آلية التبنى والإرساء: من القيادة بوزارة التنمية الاجتماعية، والمديرية العامة لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة لسياسة ونظام إدارة الجودة في ضوء المواصفة الدولية (ISO 9001:2015) والالتزام بها وتحديد الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات التنظيمية لجميع الموظفين بها.

(3) آلية التشجيع والتحفيز: نحو التخطيط لرصد أهداف الجودة بالمديرية العامة لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة، والتخطيط لتحقيقها، وتنفيذ الأفعال الخاصة بمواجهة المخاطر، واستغلال الفرص، والسعي نحو التخطيط للتغيير.

(4) آلية التدعيم والتعزيز: لكافة أنواع الموارد بالمديرية العامة لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة، والكفاءة، والتوعية، والتواصل، والمعلومات الموثوقة.

(5) آلية تعزيز أوجه التشغيل: من حيث (التخطيط والرقابة التشغيلية، المتطلبات ذات العلاقة بالخدمات تصميم وتطوير الخدمات التأهيلية، ضبط العمليات والخدمات المقدمة من جهات خارجية، الإنتاج وتقديم الخدمات، الإفراج عن الخدمات، التحكم في المخرجات غير المطابقة).

(6) آلية قياس الأداء الدوري: من حيث مراعاة وتطبيق (المراقبة والقياس والتحليل والتقييم، التدقيق الداخلي، مراجعة الإدارة).

7) آلية مراعاة أوجه التحسين: بالمديرية العامة لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة من حيث (الإجراءات المطبقة، التحسين المستمر).

#### رابعاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع.

قامت الباحثة بتفريغ وإعادة صياغة إجابات عينة الدراسة (ن=53) عن الجزء الثاني من أداة الدراسة/ السؤال الرابع؛ والذي نصه: "من وجهة نظرك ما التحديات التي تحد من تطبيق نظام إدارة الجودة في ضوء المواصفة الدولية (ISO 9001:2015) بالمديرية العامة لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة؟"، وخلصت الإجابات إلى الآتي: (عدم تبني الوزارة لأي نظام من نظم إدارة الجودة، لا توجد وحدة خاصة بنظام إدارة الجودة تقوم بالتخطيط والمتابعة والتقييم للنظام، قلة الموارد المالية المخصصة لهذا النظام، قلة الموارد البشرية المتخصصة في مجال نظام إدارة الجودة، ضعف الموارد اللوجستية التي يحتاجها هذا النظام، الحاجة إلى تسهيل الإجراءات واللوائح، الحاجة إلى التدريب وبناء قدرات جميع موظفي المديرية في هذا المجال، التأخر اتخاذ القرار من بعض المسؤولين).

وترى الباحثة هنا أنه من الطبيعي وجود العديد من التحديات (كمية، نوعية)؛ التي تحد من تطبيق نظام إدارة الجودة في ضوء المواصفة الدولية (ISO 9001:2015) بالمديرية العامة لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة نظراً لحدائث طرح موضوع هذه الدراسة بوزارة التنمية الاجتماعية، وكون أن هذه المواصفة دولية تتمتع بالتكامل والشمول في متطلباتها/ بنودها الرئيسية والفرعية، وتساهم بشكل كبير في إحداث تغييرات إيجابية مع كافة الأطراف المعنية بجودة الخدمات المقدمة.

#### الفصل الخامس: التوصيات والمقترحات

في ضوء ما تم عرضه آنفاً في فصول الدراسة، قامت الباحثة في هذا الفصل باستيفاء مجموعة من التوصيات والمقترحات تنقسم إلى قسمين هما: (توصيات متعلقة بنتائج الدراسة، توصيات ومقترحات البحوث المستقبلية)؛ وذلك على النحو الآتي:

#### أولاً: توصيات متعلقة بنتائج الدراسة.

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها، توصي الدراسة الحالية بالآتي:

- 1 - ضرورة وسرعة تطبيق نظام إدارة الجودة في ضوء المواصفة الدولية (ISO 9001:2015) في كل من: (وزارة التنمية الاجتماعية، المديرية العامة لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة) للأهمية والحاجة القصوى له في تجويد الخدمات المقدمة.
  - 2 - ضرورة إعداد وتنفيذ خطة زمنية تلبي متطلبات المطابقة لنظام إدارة الجودة في ضوء المواصفة الدولية (ISO 9001:2015) بالمديرية العامة لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة، وهي: (الدعم، التخطيط، القيادة، سياق المنظمة، قياس الأداء، التشغيل، التحسين) على الترتيب من حيث سعت فجوة المطابقة.
  - 3 - الأخذ بالآليات الممكنة؛ التي قد تسهم في سد فجوات المتطلبات الرئيسية؛ والتي بلغت (7) آليات رئيسية، وهي: (النوعية والتتقيف، التبرني والإرساء، التشجيع والتحفيز، التدعيم والتعزيز، تعزيز أوجه التشغيل، قياس الأداء الدوري، مراعاة أوجه التحسين).
  - 4 - نشر ثقافة الجودة بالمديرية العامة لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة مع التركيز على تحقيق أهداف وسياسة الجودة، والعمل وفق معايير ومتطلبات المواصفة الدولية من خلال استخدام دليل الجودة ودليل إجراءات وفق المواصفة الدولية (ISO 9001:2015).
  - 5 - استثمار البنى التحتية التي تمتلكها المديرية العامة لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة، وكفاءة الموظفين بها، وتوظيفها بالسبل الملائمة بما يحقق التطابق مع متطلبات المواصفة الدولية.
  - 6 - استحداث شعبة أو وحدة خاصة بنظام إدارة الجودة، ويتم التخطيط لهذا النظام من قبل كادرها بناء على الواقع الفعلي للأداء والاحتياجات اللازمة لتحقيق التطابق مع متطلبات المواصفة الدولية (ISO 9001:2015).
  - 7 - تشجيع المديرين ورؤساء أقسام مكاتب ودوائر المديرية العامة لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة من قبل الوزارة على التفاني في عملية تطبيق متطلبات المواصفة الدولية (2015: ISO9001).
- ثانياً: توصيات ومقترحات البحوث المستقبلية.

- 1 - إعادة تطبيق هذه الدراسة في الوقت الحالي- على باقي مديريات العموم بوزارة التنمية الاجتماعية؛ لتعميم الفائدة ونشر ثقافة الجودة.

2 - إجراء دراسات مستقبلية بشأن رصد التحديات؛ التي تحد من تطبيق نظام إدارة الجودة في ضوء المواءمة الدولية (ISO 9001:2015) بالمديرية العامة لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة.

3 - إجراء دراسات مستقبلية مشابهة لهذه الدراسة؛ للمقارنة وحساب مدى التقدم المحرز في نظام إدارة الجودة.

## قائمة المراجع والمصادر

أولاً: قائمة المراجع العربية.

- 1- أرسلان، مؤيد. (2012). أثر تطبيق تكامل نظام إدارة الجودة (ISO 9001:2000) على السياسة التنافسية: دراسة تطبيقية في معمل التحرير للبناء الجاهز - وزارة الأعمار والإسكان. رسالة دكتوراه غير منشورة في فلسفة إدارة الأعمال، جامعة (St. Clements) العالمية، العراق.
- 2- حافظ، عبد الناصر؛ فرمان، قتيبة. (2016). تطبيق متطلبات الجودة في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية باستخدام المواصفة الدولية (ISO 9001:2015) - دراسة حالة: المركز العراقي الكوري. رسالة ماجستير غير منشورة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العدد (101) المجلد (23).
- 3- حاكمة، لارا. (2009). متطلبات المواصفة الدولية (ISO 10015) في البرامج التدريبية وأثرها في أداء المديرين في أمانة عمان الكبرى: دراسة حالة. رسالة ماجستير غير منشورة، الأردن، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، كلية العلوم الإدارية والمالية، قسم إدارة الأعمال.
- 4- الحبسي، ناصر. (2015). تحسين القدرة المؤسسية للمديرية العامة لتنمية الموارد البشرية بوزارة التربية والتعليم في سلطنة عُمان في ضوء متطلبات مواصفة الأيزو (9001:2008). رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة السلطان قابوس، سلطنة عُمان.
- 5- حمزة، بن العربي. (2015). مساهمة المواصفات القياسية العالمية (ISO) في تحقيق وتنمية الميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية. رسالة ماجستير غير منشورة، الجزائر، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، جامعة أكلي محند أولحاح - البويرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، شعبة إدارة الأعمال.
- 6- رابيت، جون. بيرغ، بيتر. دليل الجيب إلى ISO 9000. ترجمة مركز التعريب - لبنان، الدار العربية للعلوم، ط 1، 9 ص.
- 7- سليمان، أسامة. (2016). المواصفة الدولية لنظام إدارة الجودة الأيزو (ISO 9001:2015) باللغتين العربية والانجليزية. تم استرجاعها بتاريخ 3 مارس 2019 من الرابط:

<http://qma.uofg.edu.sd/Download/ISO%209001%20-%202015%20English%20-%20Arabic.pdf>

- 8- العزاوي، محمد. (2005). إدارة الجودة الشاملة. عمان، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- 9- العلي، عبد الستار. (2010). تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة. الأردن، دار المسيرة للنشر، ط 1، ص 317.





## ثانياً: قائمة المراجع الأجنبية.

1- Giatman, muhammed ( 2015 ) optimization of implementation QMS iso 9001 – 2008

in the education and training vocational education, Atlantis press , no (14)

, pp120 – 124.

2-The British Standards Institution. (2015). BS EN 9001: 2015 Quality Management Systems- Requirements. (p1). UK. Standards Policy and Strategy Committee.

## ثالثاً: مواقع شبكة الانترنت.

22- موقع منظمة التوحيد القياسي الدولية (ISO) تم استرجاعه في: 2019/10/22 متوفر على الرابط:

<https://www.iso.org/about-us.html>

23- نظام إدارة الجودة – ويكيبيديا. تم استرجاعه في: 2019/10/22 متوفر على الرابط:

[https://ar.wikipedia.org/wiki/نظام\\_إدارة\\_الجودة](https://ar.wikipedia.org/wiki/نظام_إدارة_الجودة)

24- موقع عقل المهندس شروحات في مجال الهندسة والتفتيش. تم استرجاعه في: 2019/10/22 متوفر على

الرابط:

<https://engineermind.com//ادارة-الجودة-الشاملة-tqm-ادارة-نظام-ادارة-الجودة>

# مدى جاهزية مستفيدي الضمان الاجتماعي في تبني خدمات الحكومة الالكترونية في محافظة ظفار

إعداد

شهرزاد عمر ماجد المرهون

المديرية العامة للتنمية الاجتماعية بمحافظة ظفار

2019م

## ملخص:

وظفت هذه الدراسة نموذج النظرية الموحدة لقبول التكنولوجيا واستخدامها (UTAUT) من خلال اختيار أربعة بُنى من هذا النموذج (الأداء المتوقع، الجهد المتوقع، التأثير الاجتماعي، وتسهيل الظروف) لدراسة تأثيرها على نية الأفراد المستفيدين من الضمان الاجتماعي بمحافظة ظفار من أجل تبني الحكومة الالكترونية، لجمع البيانات المطلوبة وقد تم استخدام استطلاع قائم على الاستبيان يُدار يدوياً وإلكترونياً وكانت الاستبيانات الصحيحة للتحليل 103 استبيانا تمثل نسبة (73.6 %) من العينة المحددة ؛ ويعتبر معدل الاستجابة معدلاً جيداً جداً في مجال نظم المعلومات، ولتأكيد الاتساق الداخلي للبناء وقياس الصلاحية تم اختبار الموثوقية عن طريق استخدام التحليل العاملي التوكيدي (Confirmatory Factor Analysis)، بالإضافة إلى ذلك تم استخدام نمذجة المعادلة الهيكلية (SEM) Structural Equation Modeling لاختبار فرضيات الدراسة.

كما تم إجراء الاختبار الإحصائي بواسطة برنامج SPSS 24 وبرنامج AMOS 24، وكشفت النتائج أن (للجهد المتوقع) و (التسهيلات المتاحة) تأثيراً إيجابياً كبيراً على نية تبني الحكومة الالكترونية، في حين ليس (للأداء المتوقع) و (والأثر الاجتماعي) تأثير كبير، لذا يتعين على الحكومة نشر الوعي بين الأفراد والجماعات حول فوائد استخدام الحكومة الالكترونية، كما يتعين على الحكومة تحسين البنية التحتية التنظيمية والفنية التي سيتم استخدامها لأداء مهام الحكومة الالكترونية، بالإضافة إلى وضع المواطن في الصورة عن طريق إشراكه في التجارب المبدئية لاستخدام تطبيقات الخدمات وتحسينها ووضع خطط وبرامج لتدريب فئة الأفراد المستفيدين من الضمان الاجتماعي بـغية استخدام الخدمات الالكترونية عن طريق دوائر التنمية الاجتماعية بالمحافظة والسلطنة بشكل عام.

إن أصالة الدراسة مستمدة من دراسة منظور المواطنين كأفراد مستفيدين من خدمات وزارة التنمية الاجتماعية تحت بند الضمان الاجتماعي، وليس كممثلين للمؤسسات الحكومية ولا كموظفين وهم المستخدمون النهائيون لهذه الخدمات وتعتبر الدراسة الأولى التي حاولت التحقق من نية هؤلاء المواطنين لتبني الحكومة الالكترونية.

## المقدمة

لطالما كان التقدم التكنولوجي جزءاً من الكفاءة التنظيمية ، فالمنظمات تقوم بإدراج الاستثمار في التكنولوجيا كجزء لا يتجزأ من خططها السنوية (Mugambe, 2018)، حيث إن التطور السريع في تكنولوجيا الإنترنت غير الطريقة التي يتفاعل بها الأفراد و تتفاعل بها المؤسسات مع الحكومات (Tucker, 2012)، ولا شك أن استخدام هذه التكنولوجيا في الحكومة سيؤدي إلى تبسيط الإجراءات الإدارية (Mustafa & Mansour, 2015)، ذلك أن الحكومة الالكترونية هي طريقة تستخدم فيها الحكومة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لا سيما استخدام الإنترنت لتزويد الأشخاص بالوصول المناسب إلى الخدمات الحكومية (Alghamdi, Goodwin, & Rampersad, 2011; Tucker, 2012).

إن للدراسات في مجال قبول التكنولوجيا تأثيراً مهماً على المستخدم المحتمل لتكنولوجيا المعلومات (Benlian et al, 2012; Jones and Leonard, 2014; Fang et al, 2014; Lim and Ting, 2014) وبعد الاطلاع على عدد من الدراسات حول النية في استخدام خدمات الحكومية الالكترونية من قبل المواطنين في مختلف البلدان لوحظت محدودية الأبحاث التجريبية لتحديد العوامل الحاسمة التي تؤثر على اعتماد الحكومة الالكترونية بين دول مجلس التعاون الخليجي وخاصة سلطنة عمان (Alraja, Hammami, & Alhousary, 2015) ، وقد وضعت الحكومة في سلطنة عمان سياسات واستراتيجيات مختلفة بشأن التطوير والتنفيذ الناجح للحكومة الالكترونية، كما تم تطوير عدد من المشاريع لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأقصى إمكاناتها للتواصل مع المواطنين على جميع المستويات ، ناهيك أنه تم اتخاذ عدد من المبادرات لتطوير المعلومات الكافية وربطها وتوفيرها للمواطنين (رؤية صاحب الجلالة رحمه الله )، في كثير من الحالات حيث يرغب صناع القرار في فهم سبب وجود شرائح مختلفة من السكان تستخدم الابتكار الالكتروني، ونظراً إلى حجم الخدمات التي تقدمها



وزارة التنمية الاجتماعية للمواطنين فعلياً يتجلى مدى الحاجة الملحة لتسريع عملية التحول الالكتروني من أجل تسهيل تقديم الخدمة بكفاءة وفعالية للمواطن وخصوصاً الأشخاص الذين يعتمدون على الضمان الاجتماعي، لذلك فإن هذه الدراسة تسعى إلى معرفة مدى جاهزية مستخدمي الضمان الاجتماعي لتبني خدمات الحكومة الالكترونية التي تقدمها وزارة التنمية الاجتماعية في سلطنة عمان وتحديداً في محافظة ظفار من خلال النظرية الموحدة لقبول التكنولوجيا واستخدامها (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) التي تستكشف كيف تؤثر بعض العوامل الفردية على ما إذا كان المواطن سيستخدم موقع الحكومة الالكترونية أم لا بغرض مساعدة القيادات ومطوري السياسات على فهم مزيد عن المواطنين (Vekantesh & al., 2003) وقد تم تطويرها وفق عدة مراحل وصياغتها كنموذج موحد يتضمن أربعة عوامل (الأداء المتوقع، الجهد المتوقع، التأثير الاجتماعي، التسهيلات المتاحة) ولها تأثير في الحد من قبول الأفراد للتكنولوجيا أو تسريع هذا القبول، حيث إن الأداء المتوقع يشير إلى المدى الذي يعتقد فيه الفرد أن التكنولوجيا سوف تكون مفيدة في تحقيق غرضها، والجهد المتوقع هو درجة السهولة المرتبطة باستخدام التكنولوجيا، بينما يشير التأثير الاجتماعي إلى المدى الذي يجد فيه المستخدم التشجيع من أقرابه والأصدقاء والأفراد المؤثرين في المجتمع (القدوة) لاستخدام التقنية الجديدة، ويتم تعريف التسهيلات المتاحة على أنها الدرجة التي يعتقد الفرد أن هناك بنية أساسية تنظيمية وفنية موجودة لدعم استخدام التكنولوجيا (Vekantesh & al., 2003 & Popescu & Bodi, 2017).

تركز هذه الدراسة على المستخدمين من الضمان الاجتماعي، حيث إنهم المستفيدون الرئيسيون من الخدمات الحكومية التي تقدمها وزارة التنمية الاجتماعية، ونظراً للتوزيع الجغرافي الأفقي في سلطنة عمان وتباعد المسافات بين المدن والولايات والمحافظات، وبالتالي يجد المواطنون مشقة في إنجاز المعاملات مثل تقديم طلبات الضمان الاجتماعي وما يترتب عليه من قضاء وقت طويل في السعي بين الدوائر الحكومية وتحضير المستندات المطلوبة، خاصة وأن بعضهم لا يجد وسيلة مواصلات أو لا يمكنه تحمل تكاليفها أو أنهم في حالة صحية لا تسمح لهم بمراجعة الدائرة لإنهاء إجراءات الطلب، ناهيك عن الإحراج الذي يمنع كثير من المتعافين من التقدم بالطلب بالرغم من العوز الذي يعانون منه، لذلك يحتاج المواطنون إلى إيجاد وسائل جديدة تساعد على الظفر بالخدمات الحكومية الموفرة للوقت والجهد وبأقل تكلفة، وبالتالي أصبح من الضروري التحول إلى تقديم هذه الخدمة (الضمان الاجتماعي)



الالكترونية لهذه الفئة الكريمة، و من هذا المنطلق فإن هذه الدراسة تسعى إلى تحديد العوامل الحاسمة التي تؤثر على هذه الفئة المذكورة آنفاً لتبني الحصول على خدمة الضمان الاجتماعي التي تقدمها الحكومة عن طريقة وزارة التنمية الاجتماعية من خلال التحول إلى الحكومة الالكترونية.

**مشكلة الدراسة:**

تحاول الدراسة تحديد العوامل الرئيسية التي قد تمنع الأشخاص من استخدام الخدمات الالكترونية التي ستوفرها وزارة التنمية الاجتماعية خلال مرحلة التحول الرقمي، وكذلك حول كيفية توظيف الخدمات الالكترونية للتسهيل على المستخدمين الحصول على الخدمة، لذلك فإن الهدف الرئيسي هو تحديد مدى تأثير عوامل تبني التكنولوجيا على النية السلوكية لاستخدام خدمات الحكومة الالكترونية ، وبالتالي فإن العمل في هذه الدراسة سيوفر للوزارة معلومات مبنية على دراسة علمية يمكن الاستفادة منها أثناء عملية التحول الرقمي من خلال تحديد النقاط التي يتوجب الوقوف عليها وتعزيزها بالدراسات (والتسهيلات) والتوعية مزامنة مع التحول الالكتروني المشار إليه في مشروع الحكومة الالكترونية في موقع وزارة التنمية الاجتماعية من حيث توفير جميع الخدمات الكترونياً بطريقة سهلة ومرضية من وجهة نظر المجتمع.

#### **أهمية الدراسة:**

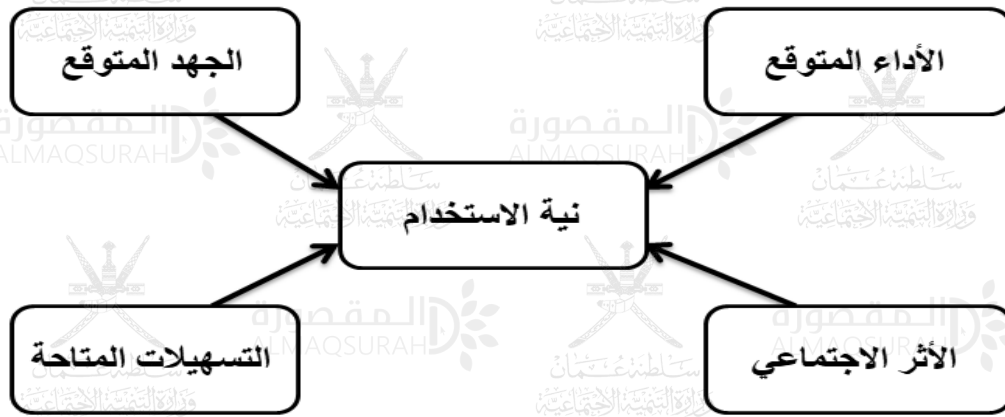
- **أهمية نظرية:** إثراء الجانب النظري بالبحث والدراسات إذ لم تتطرق البحوث إلى الآن حسب علم الباحثة إلى دراسة هذا العوامل بمثل هذه المتغيرات في هذا النطاق الجغرافي لمثل هذه العينة وهي فئة مهمة في المجتمع وتحتاج كل الدعم متاح.

- **أهمية تطبيقية:** ستساعد نتائج البحث في توجيه القائمين على مرحلة التحول الالكتروني إلى الأخذ في الاعتبار العوامل التي من شأنها تأخير قبول المستخدمين لها والنظر في إمكانية التوعية أو وضع التسهيلات التي تتناسب مع حاجة المجتمع والمستوى الإدراكي لقبول التحول الالكتروني بالإضافة إلى التحسين والتطوير للتطبيقات الحالية والمستقبلية المتعلقة بخدمات الحكومة الالكترونية.

## أهداف الدراسة:

- 1- تحديد العوامل التي تؤثر على جاهزية المستفيدين من خدمات وزارة التنمية الاجتماعية للتحويل الالكتروني.
- 2- تقديم أدلة عملية للقائمين على مرحلة التحويل الالكتروني من وجهة نظر المستخدم وبالتالي تسهيل القيام بالتوعية الاجتماعية القائمة على أساس علمي.

## نموذج الدراسة:



الشكل (1) نموذج الدراسة بالاستناد إلى النظرية الموحدة لقبول التكنولوجيا

## فرضيات الدراسة:

تقترح الدراسة الفرضيات التالية:

- يؤثر الأداء المتوقع بشكل إيجابي على جاهزية مستفيدي الضمان الاجتماعي في تبني خدمات الحكومة الالكترونية في محافظة ظفار.
- يؤثر الجهد المتوقع بشكل إيجابي على جاهزية مستفيدي الضمان الاجتماعي في تبني خدمات الحكومة الالكترونية في محافظة ظفار.

- يؤثر الأثر الاجتماعي بشكل إيجابي على جاهزية مستفيدي الضمان الاجتماعي في تبني الحكومة الالكترونية بمحافظة ظفار.
- تؤثر التسهيلات المتاحة بشكل إيجابي على جاهزية مستفيدي الضمان الاجتماعي في تبني خدمات الحكومة الالكترونية بمحافظة ظفار.

#### المراجعات الأدبية:

أجريت عدة أبحاث ودراسات لتحديد التحديات في تنفيذ الحكومة الالكترونية الناجحة، وبالدرجة الأولى هناك ثلاثة وجهات نظر تحتاج إلى أن تؤخذ بعين الاعتبار عند تطوير الحكومة الالكترونية الناجحة وتتضمن المواطنين والشركات والحكومة (Reynolds & Regio, 2001)، ناقش Al-Azri et al (2010) وآخرون التنفيذ الناجح لمشاريع الحكومة الالكترونية، وخلصوا إلى أن النموذج التنظيمي ونموذج التكنولوجيا ونموذج المستخدم النهائي هي العوامل التي تؤثر على تنفيذ الحكومة الالكترونية الناجحة (Al-Azri et al, 2010)، درس (Al-Rahbi, 2012) العوامل التقنية التي تؤثر على تنفيذ الحكومة الالكترونية الناجحة في سلطنة عمان، وقد حددوا أن العوامل الرئيسية هي: البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وأمن تكنولوجيا المعلومات، ومعايير تكنولوجيا المعلومات، والخبرة الفنية (Al-Rahbi, 2012)، وقدم (Al-Khoury, 2013) خريطة طريق من ستة مراحل للتنفيذ الناجح للحكومة الالكترونية في العالم العربي (Al-Khoury, 2013)، على الرغم من إجراء عدد من الدراسات فيما يتعلق بتطوير الحكومة الالكترونية وتنفيذها من قبل عدد من الباحثين Ashrafi & Murtaza (2002)، Sonntag et al. (2004)، Valentina (Dardha) Ndou (2008)، وما زالت بعض البلدان لم تتمكن من أن تحقق الناتج المطلوب في هذا الصدد، حيث يلعب التطور التكنولوجي وقبول الأفراد لهذه التكنولوجيا دوراً حيوياً في التنفيذ الناجح للحكومة الالكترونية.

في هذه الدراسة يتم التركيز على بعض العوامل الأساسية التي يمكن أن تؤثر في تقبل المستخدم للحكومة الالكترونية بالاعتماد على النموذج المستتب من النظرية الموحدة لقبول التكنولوجيا UTAUT.

## الأداء المتوقع:

يُعرف الأداء المتوقع على أنه الدرجة التي يعتقد بها الأفراد أن استخدام نظام ما سيساعدهم على تحسين أدائهم (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003)، يتم قياس الأداء المتوقع من خلال تصورات استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية من حيث الفوائد ، مثل توفير الوقت والمال والجهد ، وتيسير التواصل مع الحكومة ، وتحسين جودة الخدمات الحكومية ، ومعاملة المواطنين على قدم المساواة التي يمكن من خلالها القيام بأعمالهم مع الحكومة (Al-shafi & Alawadhi & Morris, 2009) (Weerakkody, 2010). ووفقا لدراسات القبول السابقة تم العثور على توقع الأداء ليكون مؤشرا قويا على نية استخدام تكنولوجيا المعلومات (Venkatesh et al., 2003; Davis, 1989; Chang et al., 2000; Taylor and Todd, 1995; Venkatesh and Davis, 2000) ، وفي باكستان استكشف الباحثون العوامل التي تؤثر على استخدام المواطنين للخدمات الإلكترونية وذلك خلال مسح عبر الإنترنت، حيث تم التحليل الوصفي الإحصائي باستخدام نموذج (UTAUT) فوجدوا أن الأداء المتوقع والجهد المتوقع والتأثير الاجتماعي عوامل تؤثر في رغبة المواطنين إزاء استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية (Ahmad, Markkula, & Oivo, 2013)، و (Alawadhi & Morris, 2009) وقد قا الاثنان بتطبيق نموذج UTAUT المخصص على تنفيذ خدمات الحكومة الإلكترونية في الكويت، ووجدا أن للأداء المتوقع ومحاولة التوقع تأثيرا على نية الاستخدام، بالإضافة إلى تسهيل الظروف واستخدام النية لمعالجة الاستخدام الفعلي للخدمة، كما وجدا أيضا أن معرفة الإنترنت حسنت تأثير توقع الأداء على نية الاستخدام على المدى القصير (Alawadhi & Morris, 2009)، وفي دراسة أخرى أسفرت نتائجها على أن الخدمات عبر الانترنت للهيئات المختلفة تسهم بشكل كبير في توفير الوقت لأنها تساعد المستخدمين على الوفاء بالتزاماتهم في أقصر وقت ممكن، وأن مقدمي الخدمة كانوا أيضا منفتحين على فائدة هذه الخدمات لأنهم يعتقدون أنهم يسهلون بشكل كبير حياة المواطنين، وشعر المستخدمون النهائيون بالرضا عن رضاهم الشديد عن تصفح خدماته الحكومية الإلكترونية واستخدامها ، علاوة على ذلك يبدو أن توفير الخدمات عبر الانترنت من خلال تطبيقات الهواتف المحمولة سهل الاستخدام للغاية ، حيث يستعمل معظم المستخدمين هواتفهم الذكية للوصول إلى الإنترنت (Kalamatianou, 2018)

ولشرح الأداء المتوقع نحو نية استخدام خدمات الحكومة الالكترونية من قبل الأشخاص المستفيدين من الخدمات الرعاية الاجتماعية في سلطنة عمان وتحديدًا بمحافظة ظفار تقترح الباحثة الفرضية التالية:

H1: يؤثر الأداء المتوقع بشكل إيجابي على جاهزية مستفيدي الضمان الاجتماعي في تبني خدمات الحكومة الالكترونية في محافظة ظفار.

#### الجهد المتوقع:

الجهد المتوقع هو درجة السهولة المرتبطة باستخدام النظام (Venkatesh et al., 2003)، وقد حدد Venkatesh et al., (2003) ثلاثة بنى من النماذج الثمانية التي تشكل مفهوم توقع الجهد: سهولة الاستخدام المتصورة والتعقيد وسهولة الاستخدام، بالإضافة إلى ذلك يدعي Marchewka et al., (2007) أن هذه البنية يمكن أن تكون مهمة في تحديد قبول المستخدم لتكنولوجيا المعلومات، وحسبما أوضح Kijisanayotin et al., (2009) فإن هذا المفهوم يشبه سهولة الاستخدام المتصورة في نماذج TAM و IDT وتعقيد بناء التكنولوجيا في نموذج MPCU ، ووجد كثير من الباحثين (Davis, 1989; Moore & Thompson et al., 1991; Chang et al., 2007; Benbasat, 1991; Agarwal and Prasad, 2000; Schaper and Pervan, 2007; Gupta et al., 2008; Al-Gahtani et al., 2007) وجدوا أن للجهد المتوقع تأثيرا كبيرا على نية الاستخدام التكنولوجي أو خدمات الحكومة الالكترونية، في المقابل يجادل (Chau and Hu (2002) بأن الجهد المتوقع للجهد ليس له تأثير كبير على نية الاستخدام، وفي هذه الدراسة يتم قياس الجهد المتوقع من خلال تصورات سهولة استخدام خدمات الحكومة الالكترونية وكذلك سهولة تعلم كيفية استخدام هذه الخدمات. لذلك تقترح الباحثة الفرضية التالية:

H2: يؤثر الجهد المتوقع بشكل إيجابي على جاهزية مستفيدي الضمان الاجتماعي في تبني خدمات الحكومة الالكترونية في محافظة ظفار.

#### الأثر الاجتماعي:





and Hu, 2002; Venkatesh and Speier, 1999) وجدوا أن لبناء تسهيل الظروف تأثيراً إيجابياً

على استخدام الابتكار، وهو مؤشر مهم أيضاً على استخدام التكنولوجيا، في المقابل وجدوا أنهم لم يتنبأوا باستخدام نية استخدام تكنولوجيا المعلومات عند استخدام كل من الترتيبات وتوقع الأداء وتوقع الجهد في النموذج نفسه (المرجع نفسه).

ضمن هذه الدراسة تم قياس تسهيل الظروف من خلال إدراك القدرة على الوصول إلى الموارد المطلوبة ، وكذلك الحصول على المعرفة والدعم اللازمين لاستخدام خدمات الحكومة الالكترونية، ويتأثر أيضاً بتصور التكنولوجيا المناسب لنمط حياة المستخدم، لشرح تسهيل الظروف تجاه نية استخدام خدمات الحكومة الالكترونية تقترح الباحثة الفرضية التالية:

H4: تؤثر التسهيلات المتاحة بشكل إيجابي على جاهزية مستفيدي الضمان الاجتماعي في تبني خدمات الحكومة الالكترونية في محافظة ظفار.  
**منهجية الدراسة:**

تم استخدام مسح قائم على الاستبيان وزع يدوياً و إلكترونياً لجمع البيانات المناسبة لإنتاج إحصاءات كمية حول تأثير الأداء المتوقع والجهد المتوقع الأثر الاجتماعي وتسهيل الظروف على نية المستفيدين من خدمات الضمان الاجتماعي في تبني الحكومة الالكترونية، استناداً إلى الأدبيات السابقة ولبناء أداة الدراسة تم الاعتماد على نموذج UTUAT لقبول التكنولوجيا وتم تطوير الاستبيان مع الأخذ في الاعتبار الأدبيات التي ركزت على اعتماد تكنولوجيا المعلومات مثل (Venkatesh et al., 2003؛ Carter et al., 2011؛ Raaij and Schepers, 2008)، ولضمان سهولة الرد احتوت الصفحة الأولى من الاستبيان على تعليمات واضحة للغاية توضح الغرض من الدراسة وتؤكد السرية والخصوصية ، لذلك لم يُطلب منهم ذكر أي شيء قد يكشف عن هويتهم، وكانت الأداة الرئيسية في الاستبيان مقياس ليكرت المكون من خمس نقاط ، والذي يتراوح من 1 (غير موافق بشدة) إلى 5 (أوافق بشدة)، ثم تم تقسيم الاستبيان إلى قسمين رئيسيين أولهما للمعلومات المتعلقة بالخلفية الديموغرافية ، والثاني لتغطية بنيات النموذج المعتمد، وقبل عملية المسح الفعلي تم اختيار بضعة أفراد لدراسة تجريبية لتحسين الأسئلة واختبار وضوحها، وكذلك لاختبار فهم المجيبين لها، وبعد ذلك تم أخذ جميع التعليقات المستلمة في الاعتبار عند تحسين الاستبيان ، لذلك تمت إزالة بعض البيانات أو تعديلها، وبعد الانتهاء من عملية

مراجعة الاستبيان قامت الباحثة بتوزيع 140 استبياناً على الأشخاص المستفيدين من الضمان الاجتماعي ، ولم يتم إرجاع سوى 114 استبياناً، ثم تم رفض عدد 11 من الاستبيانات المكتملة لأن بعض المستجيبين أعطوا الإجابة نفسها عن جميع الأسئلة ، وبعضهم أهمل الإجابات لبعض الأسئلة ، وقدم آخرون أكثر من إجابة واحدة عن سؤال يجب أن تكون له إجابة واحدة فقط، لذلك كانت الاستبيانات المقبولة والصالحة للاستخدام للتحليل اللاحق 103 استبيانات أي بنسبة 73.6% ويعتبر هذا معدلاً جيداً في مجال نظم المعلومات الإدارية، ، قبل اختبار الفرضيات .

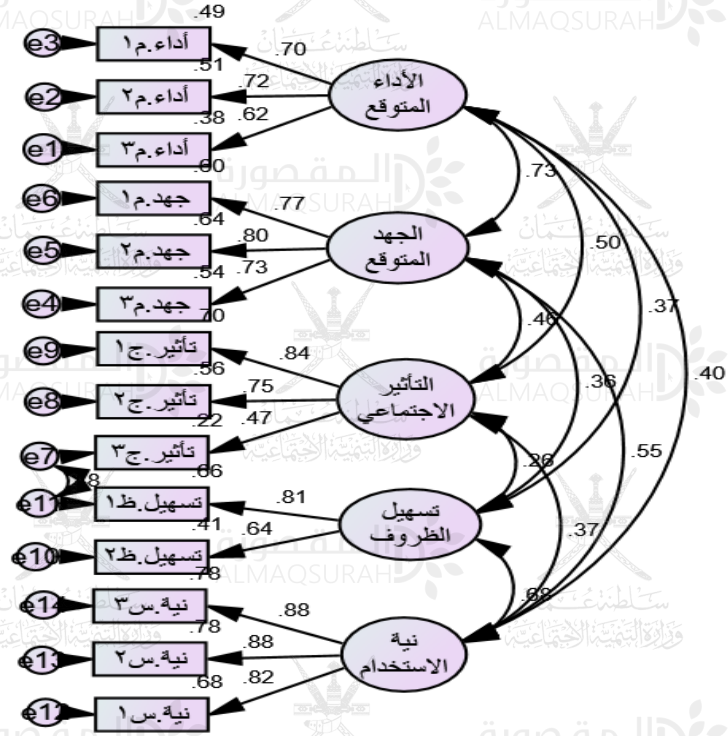
طبقت الدراسة اختبارات إحصائية مناسبة لتأكيد موثوقية وصحة المقياس والبيانات وقد أكدت نتائج تلك الاختبارات المذكورة أعلاه الاتساق الداخلي للبناء وقياس الصلاحية ، على سبيل المثال طبقت الدراسة التحليل العاملي التوكيدي (Confirmatory Factor Analysis) (CFA) للتحقق من صحة أداة الدراسة ، في حين تم استخدام نمذجة المعادلة الهيكلية (Structural Equation Modeling) (SEM) لاختبار الفرضيات، أي تحديد تأثير العوامل التي نفذت في هذه الدراسة على نية المواطنين في محافظة ظفار لتبني استخدام خدمات الحكومة الالكترونية.

### النتائج والتحليل:

من بين الأفراد المستجيبين في عينة البحث وعددهم 103 ، كانت الخلفية الديموغرافية كما يلي: مثلت نسبة الاستجابات 58.3% من أفراد العينة من الإناث ، بينما 41.7% كانوا من الذكور ، أما فيما يتعلق بالتعليم ، فإن غالبية المشاركين (58.3%) يحملون شهادات دبلوم التعليم العام، و (23.3%) ومؤهلاتهم أقل من شهادات الدبلوم العام ، بينما يشكل (18.4%) مجموع المستجيبين الذين يحملون شهادات أعلى من الدبلوم العام، وبالنسبة للعمر كشفت النتائج أن غالبية المستجيبين (48.5%) وجدوا في الفئة العمرية من 30 إلى أقل من 40 ، تليها الفئة العمرية من 40 إلى أقل من 50 عاماً وتشكل حوالي (25.2%) ، ثم الفئة العمرية من 20 إلى 30 عاماً بنسبة (14.6%) ، وبعد ذلك الفئة العمرية الأكبر من 50 عاماً (9.7%) ، وأخيراً الفئة العمرية الأقل من 20 عاماً بنسبة (1.9%) من إجمالي المسح.

أ. الدراسة التوكيدية:

طبقت الدراسة التحليل العاملي التوكيدي (CFA) كما هو مبين المخطط في الشكل 2.



الشكل (2) التحليل العاملي التوكيدي CFA

يهدف نموذج القياس إلى وصف كيف تعمل المؤشرات المشاهدة كأداة لقياس المتغيرات الكامنة حيث تم تطبيق التحليل العاملي التوكيدي لتقدير كفاية نموذج القياس لكل بنية، وتحدد كفاءة مواءمة النموذج من خلال عدة مؤشرات لحسن المطابقة، ويظهر أن جميع مؤشرات القياس التي تم قياسها تدخل في النطاق المقبول كما هو موضح في الجدول (1).

الجدول (1) المؤشرات النموذجية لتناسب المؤشرات

مؤشرات المواءمة	الموصى به	القياس
$X^2/df$	$2 < X^2/df < 5$	3.12

GFI	>0.90	.871
CFI	>0.90	.934
IFI	>0.90	.937
TLI	>0.90	.909
RMR	<0.08	.042
RMSEA	<0.08	.077

حيث يشير (GFI) إلى حسن التلائم ، ويمثل (CFI) مؤشر تناسب المقارنة، و (IFI) مؤشر احتواء تدريجي، و (TLI) مؤشرا لوكس حيث لا تقبل القيمة الأقل من 0.90 لكل منها، أما (RMR) فيشير إلى جذر متوسط مربعات البواقي، وكذلك (RMSEA) وهو مؤشر الجذر التربيعي لمتوسط خطأ الاقتراب ويعتبر من المؤشرات المهمة ولا تقبل القيمة الأقل من 0.08 لكل منهما.

يعرض الجدول (2) نتائج التحليل العاملي التوكيدي CFA التي توضح تحديد صحة التقارب (Chan, Cheung, Shi, & Lee, 2015)، حيث سجلت جميع بنى الموثوقية المركبة أعلى من 0.70 ، واختبار التباين المتوسط (AVE) يؤكد هذه النتيجة (Bagozzi & Yi, 1988؛ Black, Hair, & Babin 2010)، بالإضافة إلى ذلك تجاوزت جميع قيم تحميل العوامل المعيارية الحد المقبول وهو 0.50.

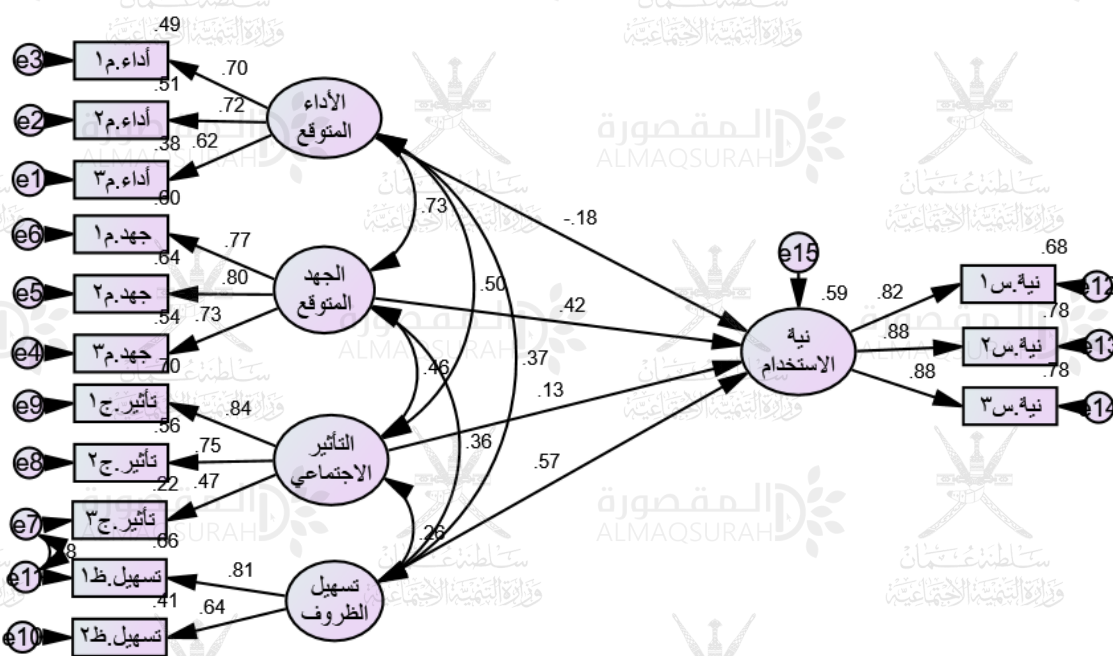
الجدول (2) نتائج تحليل العاملي التوكيدي

المتغيرات	العناصر	أوزان الانحدار المعياري >0.50	مربع الارتباط المتعدد >0.30	CR > 0.70	AVE >0.50
الأداء المتوقع	أداء م1	.698	.488	0.72	0.46
	أداء م2	.716	.512		
	أداء م3	.616	.380		
الجهد المتوقع	جهد م1	.775	.601	0.79	0.53
	جهد م2	.800	.640		
	جهد م3	.732	.536		
التأثير الاجتماعي	تأثير ج1	.839	.704	0.74	0.49
	تأثير ج2	.746	.557		
	تأثير ج3	.470	.221		
	تسهيل ظ1	.811	.658	0.69	0.36

تسهيل الظروف	تسهيل.ظ2	.641	.411		
نية الاستخدام	نية س1	.822	.676	0.90	0.74
	نية س2	.884	.782		
	نية س3	.880	.775		

### ب- اختبار النموذج الهيكلي:

استخدمت الدراسة نمذجة المعادلة الهيكلية (SEM) Structural Equation Modeling لفحص النموذج المقترح كما هو موضح في الشكل 3.



الشكل (3) النموذج الهيكلي الذي تم اختباره

لقد تم العثور على توافق جيد في النموذج الهيكلي حيث إن جميع مؤشرات الملائمة ضمن القيم الموصى بها كما هو موضح في الجدول (3). وبالتالي تعتبر مؤشرات القياس مقبولة ، ثم تم تنفيذ مرحلة التحليل الأخيرة لاختبار الفرضيات.

الجدول (3) مؤشرات الهيكلية النموذجية



مؤشرات المواءمة	الموصى به	القياس
X <sup>2</sup> /df	2 < X <sup>2</sup> /df < 5	3.12
GFI	> 0.90	.871
CFI	> 0.90	.934
IFI	> 0.90	.937
TLI	> 0.90	.909
RMR	< 0.08	.042
RMSEA	< 0.08	.077

تم اختبار فرضيات الدراسة من قبل النموذج الهيكلي و يقدم الجدول (4) ملخصاً لنتائج تحليل النموذج الهيكلي. حيث يتم عرض الفرضيات إما مقبولة أو مرفوضة. وأظهرت النتائج في الجدول (4) أن الأداء المتوقع ، والجهد المتوقع، والأثر الاجتماعي، وتسهيل الظروف تشير إلى أوزان الانحدار المعياري، - 0.18 (P = 0.370) ، 0.42 (P = 0.025) ، 0.13 (P = 0.317) و 0.57 (P = 0.001) على التوالي.

الجدول (4) نتائج اختبار الفرضية

م	الفرضيات	المسا ر	أوزان الانحدار المعياري	P قيمة	النتيجة
1	يؤثر الأداء المتوقع بشكل إيجابي على جاهزية مستفيدي الضمان الاجتماعي في تبني خدمات الحكومة الالكترونية في محافظة ظفار.	الأداء المتوق ع	نية الاستخدا م	- 0.18 0.370	مرفوضة
2	يؤثر الجهد المتوقع بشكل إيجابي على جاهزية مستفيدي الضمان الاجتماعي في تبني خدمات الحكومة الالكترونية بمحافظة ظفار.	الجهد المتوق ع	نية الاستخدا م	0.42 0.025	مقبولة
3	يؤثر البعد الاجتماعي بشكل إيجابي على جاهزية مستفيدي الضمان الاجتماعي في تبني خدمات الحكومة الالكترونية بمحافظة ظفار.	الأثر الاجت ماعي	نية الاستخدا م	0.13 0.317	مرفوضة



4	تؤثر التسهيلات المتاحة بشكل إيجابي على جاهزية مستفيدي الضمان الاجتماعي في تبني خدمات الحكومة الالكترونية ب محافظة ظفار .	تسهيل الظروف	<---	نية الاستخدا م	0.57	0.001	مقبولة
---	--	--------------	------	-------------------	------	-------	--------

ستتم مناقشة النتائج بمزيد من التفاصيل في القسم التالي.

### المناقشة والاستنتاج:

تهدف هذه الدراسة إلى فهم نية الأشخاص المستفيدين من الضمان الاجتماعي كمستخدمين للخدمات الالكترونية المقدمة من وزارة التنمية الاجتماعية والمواقع الحكومية الأخرى وتبنيهم للتحوّل الرقمي، باستخدام أدوات لمعرفة مدى جاهزيتهم لتبني التكنولوجيا والتي تم التوسع فيها من قبل كثير من الباحثين مسبقاً وأسهمت في وضع تصورات وفيرة لنماذج قبول التكنولوجيا، وبناءً على الدراسات السابقة تم استنباط نموذج اختبار التأثير على نية استخدام الحكومة الالكترونية بواسطة مجموعة من العوامل المختارة التي شملت أربعة عوامل رئيسية فيما يتعلق بقبول التكنولوجيا ألا وهي الأداء المتوقع والجهد المتوقع والأثر الاجتماعي والتسهيلات المتاحة، وقدمت هذه الدراسة النتائج التي تم الحصول عليها من تحليل بيانات المسح الذي أجري لبحث تبني الاشخاص المستفيدين من الضمان الاجتماعي لاستخدام خدمات الحكومة الالكترونية في محافظة ظفار بسلطنة عمان، وأظهرت النتائج في عدة أقسام حيث تمثلت الخطوة الأولى في مناقشة التحقق من الصحة والنتائج التي تم الحصول عليها بشأن اعتماد نظام الحكومة الالكترونية، و قدم القسم الأول نتائج توضح أن اختبار الموثوقية قد تم تأكيده وأن التدابير كانت متسقة داخلياً ، حيث إن جميع التركيبات كانت تمتلك درجة موثوقية أعلى من (0.70) حسب الجدول (2) وهذا يؤكد أن صلاحية البناء موجودة في أداة المسح وكذلك يخلص إلى أن المستجيبين أظهروا اتفاقاً قوياً مع العوامل المدرجة في الدراسة لفحص تبني نظام الحكومة الالكترونية.

وفي القسم الثاني أظهرت نتيجة اختبار الفرضيات بواسطة معادلة النمذجة الهيكلية كما يظهر في الجدول (4) دليلاً على أن للجهد المتوقع والتسهيلات المتاحة تأثيراً مباشراً على نوايا المستخدمين لتبني الحكومة الالكترونية، في المقابل لم يتم اعتبار الأداء المتوقع والتأثير الاجتماعي مؤشرين مهمين في هذا النموذج حيث إنهما غير مؤثرين على نية تبني الحكومة الالكترونية بشكل يذكر وهذا يتعارض مع نتائج التي

قدمها الباحثون في دولة قطر (Al-shafi & Weerakkody, 2010) مما يشير إلى أن هناك عوامل إيجابية أخرى مؤثرة في النتائج إما ديموغرافية أو جغرافية وربما ثقافية ويجب أن تؤخذ بعين الاعتبار.

بناء على النتائج أعلاه فإن الفرضية الأولى في هذه الدراسة تفيد بأن الأداء المتوقع يؤثر بشكل إيجابي على نية الأشخاص المستفيدين من الضمان الاجتماعي بمحافظة ظفار تم رفضها حيث إنه على ما يبدو أن ليس لدى المستخدمين الخبرة الكافية أو خلفية واضحة عما يمكن أن يوفره الأداء الجيد في تقديم الخدمات الحكومية الكترونياً وإنه أحد معايير النجاح والكفاءة من خلال توفير الوقت والتكلفة، أو قد يعتبر هذا العامل غير ذي أهمية بالنسبة لهم وبذلك لا يعتبر حافزاً لهم لتبني استخدام خدمات الحكومة الالكترونية، وهنا يظهر دور وزارة التنمية الاجتماعية في تعزيز مفهوم الكفاءة في الأداء وتوفير فرص التجربة للمواطنين كتجارب مبدئية وكذلك تحسين الأداء المتوقع من منظور تجربة المستخدم UX وواجهة المستخدم UI ووضع التطبيقات المناسبة لتحسين الأداء وتوقع الأخطاء وتداركها مسبقاً وذلك سيعود بفائدة كبيرة على مستوى التحسين والتطوير وعلى مستوى الكفاءة كذلك، وهذه النتيجة تتعارض مع دراسة أخرى فيما يتعلق بتوقع الأداء حيث كشفت النتائج أن نية المواطنين لاستخدام الخدمات الالكترونية تأثرت بشكل كبير بتوقعاتهم بفائدتهم حيث أثبتت النتائج أن النية السلوكية مرتبطة بقوة بالخصوصية والمهنة ورضا المستخدم والاستخدام المستمر وكان رضا المستخدمين من خلال البيئة المألوفة والأمن التي يوفرها تصفحهم لموقع الخدمة وكذلك توفر الخدمات المقدمة بأريحية هو القوة الدافعة و يبدو أنها تلبي التوقعات والاحتياجات الأولية وأكدت أن المواطنين يعتبرون النظام مفيداً فيما يتعلق بالخدمات الالكترونية وبالتالي شجعوا على تبني الحكومة الالكترونية (Kalamatianou, 2018).

أما بالنسبة للجهد المتوقع فقد تم قبول فرضية تأثيره الإيجابي على نية تبني الحكومة الإلكترونية بين الأفراد المستفيدين من خدمات الضمان الاجتماعي في محافظة ظفار (الفرضية الثانية) وهذا يؤكد ما قدمه الباحثون في دراسات سابقة (Alraja, 2015; Chang et al., 2007; Schaper and Pervan, 2007; Gupta et al., 2008) حيث وجدوا أن للجهد المتوقع تأثيراً كبيراً على نية الاستخدام التكنولوجي أو خدمات الحكومة الالكترونية،

توفر هذه الدراسة دليلاً على أن الجهد المتوقع لا يعكس مجرد درجة السهولة المرتبطة باستخدام النظام ، ولكنها تعكس التأثير الإيجابي الكبير على نية تبني الحكومة الالكترونية وهذا مؤشر جيد حيث

أظهرت النتائج أن لدى المشاركين في الدراسة مستوى جيدا من الجهد المتوقع في استخدام خدمات الحكومة الالكترونية ويجب أن تحفز هذه النتائج المزيد من الاهتمامات بين الباحثين حول كيفية تحسين مستوى الجهد المتوقع المرتبط باستخدام هذه الخدمات سواء عن طريق تطبيقات الهاتف النقال أو مواقع الويب والذي بدوره قد يؤدي إلى نتائج تنموية في هذا المجال، على الرغم من تعارض هذه النتيجة مع نتائج (Carter et al., 2011) التي وجدت أنه ليس للجهد المتوقع تأثير إيجابي على نية تبني تكنولوجيا المعلومات، إلا أن هذا التأثير قد يفسر اعتمادا على دراسة (Venkatesh et al., 2003) التي وجدت أن الجهد المتوقع كبير فقط في المرحلة الأولى من اعتماد تكنولوجيا المعلومات، وهذا المنظور يتناسب مع الحالة البحثية لهذه الدراسة حيث إن سلطنة عمان في المرحلة الأولى من اعتماد الحكومة الالكترونية وخاصة لفئة الضمان الاجتماعي فإن هذه النتيجة تؤدي إلى اقتراح أن الحكومة يجب أن تبذل المزيد من الجهود في تزويد المواطنين بالمهارات اللازمة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات خاصة تلك المتعلقة بالحكومة الالكترونية بالتعاون مع موظفي دوائر التنمية الاجتماعية بالمحافظة، والقيام بهذا التجهيز باستمرار خاصة مع ظهور التكنولوجيا المعتمدة الجديدة.

كذلك أظهرت النتائج في هذه الدراسة أنه ليس الأثر الاجتماعي تأثير ذو معنوية على نية استخدام الحكومة الالكترونية، وهذه يختلف مع كثير من الدراسات التي وجدت أن التأثير الاجتماعي يسهم بدور مهم في نية اعتماد الحكومة الالكترونية وتطبيقها (Al-Busaidy, 2011; Al-Gahtani et al., 2007; Kim et al., 2009)، وأن العائلة والأصدقاء والأقران و المحيطين سيؤثرون على المستخدم بشكل إيجابي أو سلبي لتبني الحكومة الالكترونية (Venkatesh et al., 2003; Carter et al., 2009; Irani et al., 2009; Al-Shafi, 2009) ومن منظور آخر وفي دراسات سابقة عن نية اعتماد التجارة الالكترونية وجد الباحثون أن للوجود الاجتماعي تأثيرا كبيرا على نية تبني التجارة الالكترونية لدى المستخدم في وسائل التواصل الاجتماعي (Al Harizi & Al Marhoon, 2019) مما يدعو إلى التساؤل عن الذي يجعل التجارة الالكترونية في مواقع التواصل الاجتماعي أكثر جذبا وتأثيرا من استخدام الحكومة الالكترونية؟ وكيف يمكن تفعيل دور البعد الاجتماعي للتأثير على نية الاستخدام؟ ولماذا هذا الأثر الاجتماعي غير موجود في محافظة ظفار وهذا يقودنا إلى أهمية وضع خطط مكثفة للتوعية المجتمعية بضرورة التحول الالكتروني ومدى فعالية الحكومة الالكترونية وما يمكن

أن تقدمه للمواطن وذلك من خلال تكثيف الإعلان والاستعانة بالأشخاص المؤثرين في المجتمع لنشر المبادرات  
ثقافة استخدام التكنولوجيا في تلقي الخدمات الالكترونية.

أثناء تجربة استخدام تكنولوجيا المعلومات كان لتسهيل الظروف تأثير قوي على الأشخاص الأكبر سناً  
ممن لديهم خبرة متزايدة ( Venkatesh et al. ، 2003). وقد تم تأكيد الاقتراح النظري للدراسة في  
النتائج التي تم الحصول عليها في هذا البحث ، ويقدم ذلك دليلاً على أن لتسهيلات الظروف تأثيراً  
إيجابياً كبيراً على نية المواطنين لتبني الحكومة الالكترونية.

تؤدي هذه النتيجة إلى الإشارة إلى أن الحكومة يجب أن تقدم المساعدة والموارد المهمة للمواطنين  
لمساعدتهم على استخدام الخدمات المتوفرة إلكترونياً، علاوة على ذلك يجب عقد جلسات تدريبية عدة  
لتدريب الأشخاص المستفيدين من الضمان الاجتماعي على استخدام جميع التسهيلات المتاحة والنظام  
الالكتروني المصمم لتوفير الخدمات الحكومية بشكل فعال. إلى جانب ذلك ، يتعين على الوزارة تحسين  
الطرق المختلفة لتوفير خدماتها مثل الخط الساخن للاستفسار عن الخدمات والمساعدة في إعطاء  
التعليمات المناسبة للمواطنين وكذلك عروض الخدمة التفاعلية وتعليمات المستخدم في رسائل نصية  
عادية أو عبر وسائل التواصل الاجتماعي. علاوة على ذلك ، ينبغي الأخذ في الاعتبار أن محافظة  
ظفار ذات طبيعة جغرافية متنوعة وصعبة وأن السلطنة بشكل عام في مرحلة انتقالية من اعتماد الحكومة  
الالكترونية ، وبالتالي من المهم للغاية الاستفادة من الخبرة الناجحة في اختيار البنية الأساسية التنظيمية  
والفنية المفيدة التي سيتم استخدامها لأداء مهام الحكومة الالكترونية ، وتوفير الموارد اللازمة ، وتوفير  
المعرفة اللازمة ، وتقديم الدعم المناسب للمواطنين خاصة في المرحلة الحالية من اعتماد التحول الرقمي.

لقد أكدت الدراسات حول الحكومة الالكترونية على حقيقة تتمثل في أن المواطنين الذين يستخدمون  
الحكومة الالكترونية سيسفيدون من الخدمات وبالتالي يتم تشجيعهم على تبني الحكومة الالكترونية  
كطريقة منتظمة للوصول إلى الخدمات العامة والتفاعل معها ومن الناحية العملية أظهرت هذا الدراسة  
أنه إذا كانت الحكومة الالكترونية توفر مزيد من الفوائد للمواطنين من حيث الوصول المريح والخدمات  
العاجلة ، عند مقارنتها بالوسائل القديمة والتقليدية ومن المحتمل أن هذه الممارسة قد تنتشر استخدام  
خدمات الحكومة الالكترونية في جميع نواحي المجتمع. علاوة على ذلك فإن الاستنتاجات التي برزت  
من التحليل المقدم في هذه الدراسة رغم وجود أبحاث تستكشف تبني المواطن لخدمات الحكومة الالكترونية

في عدد من البلدان ، إلا أنه لا توجد حالياً دراسات مستقلة تدرس تبني الحكومة الالكترونية في محافظة ظفار لفئة المستفيدين من خدمات الضمان الاجتماعي، ومن غير المحتمل أن تتحقق الإمكانيات الكاملة للخدمات الحكومية الالكترونية دون اعتماد المواطن الكبير لهذه الخدمات ومشاركته في هذه المبادرات وتنعكس هذه النقطة بوضوح في الجهود التي تبذلها وزارة التنمية الاجتماعية مؤخراً بشأن تطوير التحول الرقمي وبالتالي لا بد الأخذ في الاعتبار احتياج المواطن ومدى قدرته على التعامل مع هذا التطور

#### الخاتمة:

تقدم هذه الدراسة محاولة أولية لفهم تبني خدمات الحكومة الالكترونية في محافظة ظفار من منظور المواطنين المستفيدين من الضمان الاجتماعي، حيث إن خدمات الحكومة الالكترونية في سلطنة عمان بشكل عام تعتبر في مرحلة انتقالية وتشير إلى نجاح بعض المؤسسات على نطاق أوسع، وهذا الأمر مشجع من منظور الحكومة الالكترونية، ومع ذلك مازال هناك الكثير يمكن عمله لزيادة الوعي بالحكومة الالكترونية في السلطنة، مثل الإعلانات عن المواقع والترويج لها وإنشاء مراكز لخدمة المواطنين من أجل مساعدة من هم أقل قدرة على استخدام الحواسيب للتكيف مع واقع خدمات الحكومة الالكترونية، في حين أن نتائج البحث مشجعة من منظور عملي لوزارة التنمية الاجتماعية ، ومن الناحية النظرية تؤكد هذه النتائج أن قبول التكنولوجيا يتأثر ببنيات رئيسية مثل توقع الأداء ، وتوقع الجهد ، والتأثير الاجتماعي ، وتسهيل الظروف الخاصة بالخدمات الحكومية المستخدمة، لذا فإنه من منظور عملي

يجب أن ندرك حقيقة أنه على الرغم من أن نتائج الدراسة تعتبر مشجعة ، إلا أن الحكومة الالكترونية في سلطنة عمان مازالت في مراحلها الأولى وتحتاج إلى مزيد من التحسين والتطور، وإن نتائج هذه الدراسة الاستقصائية لهذا البحث تحيلنا إلى حقيقة أن المواطنين لا يزالون غير مدركين تمامًا لخدمات الحكومة الالكترونية ويشعرون بالقلق حيال أمن المعلومات (Al Marhoon & Al Harizi, 2019) وما يترتب عليه من مخاطر والثقة في الإنترنت والثقة في الخدمات الحكومية نفسها كما أن البعض الآخر يعوقه نقص الوصول إلى الإنترنت، وفي هذا الصدد يمكن الاستنتاج أنه من أجل نشر خدمات الحكومة الالكترونية بنجاح ستحتاج الحكومات إلى فهم احتياجات المواطنين وتصورهم حول الميزة النسبية وسهولة استخدام الخدمات وأسلوب الحياة ، وإلى استخدام هذه المعرفة لاحقًا لتطوير الخدمات الالكترونية المتمركزة، وعلى حد علم الباحثة فإن هذا البحث هو أول دراسة تتناول مسألة تبني المواطنين لخدمات الحكومة الالكترونية على مستوى محافظة ظفار ولهذه الفئة من الأفراد (من خلال استخدام نموذج UTAUT) ويمكن أن نُخلص إلى أن هذه الدراسة تعمل على توسيع المعرفة في مجال تبني المواطنين لتطبيقات الحكومة الالكترونية وخدماتها، لأنها اختبرت نموذج UTAUT وأكدت تأثير بعض العوامل البارزة المحددة في الأدبيات الموجودة على تبني الحكومة الالكترونية من وجهة نظر المواطن العماني، وكمقترح للبحوث المستقبلية يمكن إعادة تطوير هذا البحث والأبحاث الأخرى كذلك حيث إن في هذه الدراسة كان التركيز على أربعة محددات مباشرة لنية تبني الحكومة الالكترونية وهي الأداء المتوقع والجهد المتوقع والأثر الاجتماعي والتسهيلات المتاحة، وهناك توصية أخرى تتمثل في استكشاف عوامل التبني الأخرى ، مثل الثقافة والثقة والأمن والمخاطر والقيمة المدركة التي قد تؤثر على نية المواطن في تبني الحكومة الالكترونية ويمكن أن تركز الأبحاث المستقبلية كذلك على توسيع هذه الدراسة لتشمل العوامل المذكورة وأن تشمل دول مجلس التعاون الخليجي ودول المنطقة الأخرى من خلال اختبار نموذج UTAUT أو نماذج متنوعة أخرى.



المصادر:   
Ahmad, M. O., Markkula, J., & Oivo, M. (2013). *Factors affecting e-government adoption in Pakistan : a citizen ' s perspective*. 7(2), 225–239. <https://doi.org/10.1108/17506161311325378>

personal innovativeness in the domain of information technology, *Information Systems Research*, (9:2), Pp. 204-215.

Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human. Decision Processes*, 50, 179-211. [https://dx.doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://dx.doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)

Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). *Understanding attitudes and predicting social behavior*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Al-Azri, A., Al-Salti, Z., Al-Karaghoul, W., 2010. The successful implementation of e-government transformation: a case study in Oman. *EMCIS2010*, 12–13, 2010.

Al-Busaidy M., 2011, *Evaluating the institutional factors affecting e-government implementation*, West London: Brunel University.

Al-Khouri, A.M., 2013. E-government in Arab countries: a 6-staged road map to develop the public sector. *J. Manage. Strategy* 4 (1), 2013.

Al-Rahbi, Yaqoob., Al-Harrasi, Suleiman, Al-Wahaibi, Sami, 2012. Technical factors affecting the adoption of e-government, Master Thesis, 15ECTS, Lund University.

Ashrafi, Rafi, Murtaza, Muhammed, 2008. Use and Impact of ICT on SMEs in Oman. *Electron. J. Inf. Syst. Eval.* 11 (3), 125.

Al-shafi, S. H., & Weerakkody, V. (2010). *FACTORS AFFECTING E-GOVERNMENT ADOPTION IN THE STATE OF QATAR*. (January).

Al Harizi, S., & Al Marhoon, S. O. (2019). Factors Affecting the Adoption of E-Commerce: An Evidence from Developing Country. *International Journal of Science and Management Studies (IJSMS)*, 2(3), 86–90. Retrieved from [www.ijmsjournal.org](http://www.ijmsjournal.org)

Al Marhoon, S., & Al Harizi, S. (2019). Factors affecting Information Systems

Security : Field Study. *International Journal of Science and Management Studies (IJSMS)*, 2(3), 112–117.

Alawadhi, S., & Morris, A. (2009). *Factors Influencing the Adoption of E-government Services*. 4(6), 584–590.

Al-Gahtani, S. S., Hubona, G. S., & Wang, J. 2007, “Information Technology (IT) in Saudi Arabia: Culture and the Acceptance and Use of IT”. *Information & Management*, vol.44, pp. 681–691.

Alghamdi, I. A., Goodwin, R., & Rampersad, G. (2011). *E-Government Readiness Assessment for Government Organizations in Developing Countries*. 4(3), 3–17. <https://doi.org/10.5539/cis.v4n3p3>

Alraja, M. N., Hammami, S., & Alhousary, T. (2015). *FACTORS AFFECTING E-GOVERNMENT SERVICES ADOPTION : FIELD STUDY*. 78(1).

Bagozzi, R. P. and Yi, Y. (1988), On the evaluation of structural equation models, *J. Acad. Mark. Sci.*, vol. 16, no. 1, pp. 74–94.

Benlian, Alexander, Titah, Ryad, and Hess, Thomas. (2012), Differential Effects of Provider Recommendations and Consumer Reviews in E Commerce Transactions: An Experimental Study. *Journal of Management Information Systems*, 29(1), 237–272.

Carter L., Schaupp L.C., McBride M.E., 2011, The U.S. e-File Initiative: An Investigation of the Antecedents to Adoption from the Individual, “e-Service Journal”, 7(3).

Chang, I.C., Hwang, H.G., Hung, W.F., Li, Y.C. (2007), Physicians’ acceptance of pharmacokinetics-based clinical decision support systems. *Expert Systems with Applications*, 33(2), 296-303.

Chau, P.Y.K. and Hu, P. J. H.. “Information Technology Acceptance by Individual Professionals: A Model Comparison Approach,” *Decision Sciences*, (32:4), 2001, pp. 699-719.

Fang, Yulin, Qureshi, Israr Sun, Heshan Patrick, McCole, Elaine, Ramsey, and Lim, Kai H. (2014), Trust, Satisfaction, And Online Repurchase Intention: The Moderating Role Of Perceived Effectiveness of E-Commerce Institutional Mechanisms. *MIS Quarterly*, 38(2), 407-427.

Gupta, H. V., T. Wagener, and Y. Q. Liu (2008), Reconciling theory with observations: Towards a diagnostic approach to model evaluation, *Hydrol. Processes*, **22**( 18), 3802– 3813.

Hair, J. F. Black, W. C. and Babin, B. J. (2010), *Multivariate data analysis : a global perspective*. Pearson Education.

His Majesty's Vision, Sultan Qaboos bin Said. The annual session of the council of Oman, 2008, <<http://www.ita.gov.om>>.

Irani, Z., Love, P.E.D. and Jones, S (2009), Learning Lessons From Evaluating Egovernment: Reflective Case Experiences That Support Transformational Government. *The Journal of Strategic Information Systems* 17(2), pp. 155-164.

Jones, Kiku and Leonard, Lori N. K. (2014), Factors Influencing Buyer's Trust In Consumer-ToConsumer E-Commerce. *Journal of Computer Information Systems*, Volume 54, Issue 4, pp. 71-79.

Lim, Weng and Ting, Ding Hooi. (2014), Consumer Acceptance and Continuance of Online Group Buying. *Journal of Computer Information Systems*, Volume 54, Issue 3, 87-96.

Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319. <https://doi.org/10.2307/249008>

Kalamatianou, M. A. (2018). *A Suggested Framework for the Evaluation of e-Government Services* A Suggested Framework for the Evaluation of e-Government Services. 10(March), 124–133.

Kijsanayotin B, Pannarunothai S, Speedie SM. Factors influencing health information technology adoption in Thailand's community health centers: Applying the UTAUT model. *Int J Med Inform.* 2009; 78(6): 404–16. Available

Kim S., Kim H.J., Lee H., 2009, An institutional analysis of an e-government system for anti-corruption: The case of OPEN, "Government Information Quarterly", 26(1).

Marchewka, J.T., Liu, C. and Kostiwa, K. (2007), "An application of the UTAUT model for understanding student perceptions using course

management software”, Communications of the IIMA, Vol. 7 No. 2, p. 93.

Moore, G. C., & Benbasat, I. (1991). *Development of an Instrument to Measure the Perceptions of Adopting an Information Technology Innovation*. 192–223.

Mugambe, P. (2018). *UTAUT Model in Explaining the Adoption of Mobile Money Usage by MSMEs' Customers in Uganda*. (May). <https://doi.org/10.13189/aeb.2017.050302>

Mustafa, A., & Mansour, E. (2015). *E- Government in the Gulf Cooperation Council Countries ( GCC ): A Comparative Study*. (February).

Pavlou, P. A., Fygenson, M. (2006, March). Understanding and Predicting Electronic Commerce Adoption: An Extension of The Theory of Planned Behavior. 30(1), 115-143.

Popescu, D., & Bodi, S. (2017). *A conceptual framework concerning education as factor of elders' acceptance for smart assistive technologies*. <https://doi.org/10.1515/cplbu-2017-0036>

Raaij, E. M., and Schepers, J. J.L. (2008) The acceptance and use of a virtual learning environment in China, Computers & Education (50), pp. 838–852.

Ramadan, R. (2017). Change trends in Higher Education: Students' acceptance of e -Learning. *Albaath University Magazine*, 39(33).

Reynolds, M., Regio, M., 2001. E-government as a catalyst in the information age, Microsoft e-government initiatives, e-government, <<http://www.netcaucus.org/books/egov2001/>>.

Rogers, E. Diffusion of Innovations, Free Press, New York, 1995.

Schaper, L.K. and Pervan, G.P. (2007) An investigation of factors affecting technology acceptance and use decisions by Australian allied health therapists.

Sonntag, M., Muhlbacher, J., Reisinger, S., (2002). Personalization of web-based interfaces for humans and agents applied to e-govern- ment portals. In: Wimmer, M. (Ed.), Knowledge Management in e- Government, International Federation for Information Processing (IFIP). Laxenburg, Austria, pp. 210–222.

Tan, M., and Teo, T. S. H. (2000). Factors influencing the adoption of Internet banking. *Journal of the AIS*, 1(1).

Taylor, S., & Todd, P. A. (1985). Understanding information technology usage: A test of competing models. *Information Systems Research*, 6(2), 144-176. <https://dx.doi.org/10.1287/isre.6.2.144>

Thompson, R. L., Higgins, C. A., and Howell, J. M. (1991), Personal Computing: Toward a Conceptual Model of Utilization, *MIS Quarterly*, (15:1), , pp. 124-143.

Tucker, S. L. (2012). *ASSESSING AND MODELING THE READINESS OF ELECTRONIC GOVERNMENT*. 3(2), 251–270. <https://doi.org/10.7903/ijecs.1094>

Valentina (Dardha) Ndou, (2004). E-Government for developing countries: opportunities and challenges. *Electron. J. Inf. Syst. Dev. Countries* 18 (1), 1–24.

Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: four longitudinal field studies. *Management Science*, 46, 186–204.

Venkatesh, Morris, Davis, & Davis. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 27(3), 425. <https://doi.org/10.2307/30036540>



# أثر الحوكمة على الأداء الوظيفي والسعادة الوظيفية لدى الموظفين بديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية

Impact governance on Occupational Performance and Job Happiness for  
a Government Officials in General Divan for Ministry of Social Development

إعداد الباحث:

محمد حلمي خلف حمدان حرب

أخصائي التأهيل المهني بمركز الوفاء لتأهيل الأطفال المعاقين

استشاري بناء وتوكيد الجودة المؤسسية- مصر

باحث دكتوراه في: التحليل الاحصائي وتوكيد جودة الخدمات - جامعة القاهرة

دراسة مقدمة إلى: المديرية العامة للتخطيط والدراسات – دائرة الدراسات والمؤشرات الاجتماعية  
للمشاركة على المستوى الفردي في المسابقة البحثية التطبيقية لموظفي وزارة التنمية الاجتماعية

لعام 2019

-أكتوبر 2019-



## المستخلص

هدفت الدراسة إلى: [تحديد درجات ومستويات كلاً من: (الحوكمة، الأداء الوظيفي، السعادة الوظيفية) لدى الموظفين بديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية، الكشف عن العلاقة بين: متغير (الحوكمة)، ومتغيرات: (الأداء الوظيفي، السعادة الوظيفية) لدى الموظفين بديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية، الوقوف على الصعوبات/التحديات؛ التي تُحد من الحوكمة بديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية، الحصول على بعض من النتائج، والتوصيات اللازمة لتحسين "الحوكمة" بديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية]، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج (الوصفي التحليلي الارتباطي)، وتم استخدام أربع أدوات هي: (مقياس: الحوكمة، مقياس: الأداء الوظيفي، مقياس: السعادة الوظيفية، سؤال مفتوح)، وبلغ عدد أفراد العينة الكلية (147) موظف/ة من الموظفين بديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية، ومن أهم نتائج الدراسة الآتي:

- درجة الحوكمة بلغت (315.5) من إجمالي (452) درجة بانحراف معياري مقداره (37.4) بمستوى: فوق المتوسط (المستوى الجيد) حسب المقياس المستخدم في هذه الدراسة.
- درجة الأداء الوظيفي بلغت (109.3) من إجمالي (144) درجة بانحراف معياري مقداره (13.5) بمستوى: مرتفع (المستوى المتميز) حسب المقياس المستخدم في هذه الدراسة.
- درجة السعادة الوظيفية بلغت (61.8) من إجمالي (96) درجة بانحراف معياري مقداره (6.00) بمستوى: فوق المتوسط (المستوى الجيد) حسب المقياس المستخدم في هذه الدراسة.
- توجد علاقة طردية قوية- ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بمعامل ارتباط بلغ (0.702) بين : متغير "الحوكمة"، ومتغير: "الأداء الوظيفي" لدى الموظفين بديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية.
- توجد علاقة طردية متوسطة- ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بمعامل ارتباط بلغ (0.646) بين : متغير "الحوكمة"، ومتغير: "السعادة الوظيفية" لدى الموظفين بديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية.
- رصدت الدراسة: مجموعة من الصعوبات/التحديات؛ التي تُحد من الحوكمة بديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية.

وبناءً على نتائج الدراسة: قدم الباحث مجموعة من التوصيات اللازمة لتحسين "الحوكمة" بديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية.

## الكلمات المفتاحية:

الحوكمة، الأداء الوظيفي، السعادة الوظيفية.

## Abstract

The study seeks to: [Determine the degrees and levels of: (governance, occupational performance, job happiness) among employees of government officials at the General Diwan of the Ministry of Social Development. In addition, to reveal the relationship between: the variable of (governance), and variables of: (occupational performance, job happiness) among government officials at the General Diwan of the Ministry of Social Development. Also, to identify the difficulties / challenges that limit the governance of at the General Diwan of the Ministry of Social Development, and obtain some of the findings and recommendations necessary to improve the governance at the General Diwan of the Ministry of Social Development.] To achieve the objectives of the study, the (descriptive, analytical and correlative) approach was used. Four tools were applied, that is,: (scale: governance, scale: occupational performance, scale: job happiness, and open question), the total number of population of the total sample are (147) male / female government officials at the Ministry of Social Development. The most vital findings :of the study are as follows

The degree of governance reached (315.5) of the total (452) degrees with a standard deviation of (37.4) at the level: above average (good level) according to .the scale used in this study

The degree of occupational performance was (109.3) of the total (144) degrees with a standard deviation of (13.5) at the level: high (outstanding level) according .to the scale used in this study

The degree of job happiness reached (61.8) of the total (96) degrees with a standard deviation of (6.00) at the level: above average (good level) according to the scale used in this study.

There is a strong direct correlation with statistical significance at the level of (0.05) with a correlation coefficient of (0.702) between: the variable of "governance" and the variable: "occupational performance" among the government officials at the General Diwan of the Ministry of Social Development.

There is a strong direct correlation between the variable of "governance" and the variable of "job happiness" among the government officials at the General Diwan of the Ministry of Social Development.

The study identified: a set of difficulties / challenges that limit governance at the General Diwan of the Ministry of Social Development.

Based on the findings of the study, the researcher presented a set of recommendations to improve the "governance" at the General Diwan of the Ministry of Social Development.

#### **:Keywords**

Governance, Occupational Performance, Job Happiness.

## فهرس المحتويات

الموضوع	
مستخلص الدراسة باللغة العربية.	311
مستخلص الدراسة باللغة الانجليزية (Abstract).	312-313
قائمة المحتويات.	314-316
قائمة الجداول.	317
قائمة الأشكال.	318
الفصل الأول: الإطار العام.	
1-1 المقدمة.	
1-2 مشكلة الدراسة.	
1-3 أسئلة الدراسة.	
1-4 فروض الدراسة.	
1-5 أهداف الدراسة.	
1-6 أهمية الدراسة.	
حدود الدراسة.	325
مصطلحات الدراسة.	325-326
الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة.	326

-326 344	المبحث الأول: الإطار النظري. ....
-344 346	المبحث الثاني: الدراسات السابقة. ....
347	الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات. ....
	3- (1) منهج الدراسة. ....
	3- (2) مجتمع الدراسة. ....
	3- (3) عينات الدراسة. ....
	3- (4) متغيرات الدراسة. ....
	3- (5) أدوات الدراسة. ....
	3- (6) إجراءات الدراسة. ....
	3- (7) المعالجة الإحصائية. ....
-363 375	الفصل الرابع: تحليل بيانات الدراسة وتفسيرها. ....
	4- (1) تحليل استجابات السؤال الأول وتفسيرها. ....
	4- (2) تحليل استجابات السؤال الثاني وتفسيرها. ....
	4- (3) تحليل استجابات السؤال الثالث وتفسيرها. ....
	4- (4) تحليل بيانات الفرض الأول وتفسيرها. ....
	4- (5) تحليل بيانات الفرض الثاني وتفسيرها. ....
	4- (6) تحليل إجابات السؤال السادس وتفسيرها. ....
-375 377	الفصل الخامس: النتائج والتوصيات. ....

5- (1) النتائج.....	
5- (2) التوصيات.....	
380- 385	مراجع ومصادر الدراسة.....
ملاحق الدراسة.....	



## قائمة الجداول

رقم الجدول	العنوان
1	توزيع مجتمع الدراسة من الموظفين بديوان وزارة التنمية الاجتماعية.
2	وصف العينة الميدانية للدراسة.
3	وصف العينة الميدانية للدراسة، والتي دخلت التحليل الاحصائي.
4	دليل مقياس: الحوكمة في صورته -الأولية- قبل التحكيم.
5	دليل مقياس: الحوكمة بعد التحكيم والتقنين السيكمترى -الصورة النهائية-.
6	مستويات: الحوكمة حسب الدرجة الكلية لمقياس: الحوكمة -الصورة النهائية-.
7	دليل مقياس: الأداء الوظيفي في صورته -الأولية- قبل التحكيم.
8	دليل مقياس: الأداء الوظيفي بعد التحكيم والتقنين السيكمترى -الصورة النهائية-.
9	مستويات: الأداء الوظيفي حسب الدرجة الكلية لمقياس: الأداء الوظيفي -الصورة النهائية-.
10	دليل مقياس: السعادة الوظيفية في صورته -الأولية- قبل التحكيم.
11	دليل مقياس: السعادة الوظيفية بعد التحكيم والتقنين السيكمترى -الصورة النهائية-.
12	مستويات: السعادة الوظيفية حسب الدرجة الكلية لمقياس: السعادة الوظيفية -الصورة النهائية-.
13	المتوسطات والانحرافات المعيارية لأبعاد مقياس الحوكمة.
14	التوزيع التكراري والنسبي لأبعاد مقياس الحوكمة.
15	المتوسطات والانحرافات المعيارية لأبعاد مقياس الأداء الوظيفي.
16	التوزيع التكراري والنسبي لأبعاد مقياس الأداء الوظيفي.
17	المتوسطات والانحرافات المعيارية لأبعاد مقياس السعادة الوظيفية.
18	التوزيع التكراري والنسبي لأبعاد مقياس السعادة الوظيفية.
19	نتائج العلاقة بين: متغير الحوكمة، ومتغير الأداء الوظيفي حسب الدرجات الكلية.
20	نتائج العلاقة بين: متغير الحوكمة، ومتغير السعادة الوظيفية حسب الدرجات الكلية.

## قائمة الأشكال

رقم الشكل	المحتوى
1	المحددات الداخلية لأداء الوظيفة.
2	الهيكل التنظيمي لمبنى ديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية.
3	رسم بياني دائري يوضح التوزيع النسبي لأبعاد الحوكمة.
4	رسم بياني دائري يوضح التوزيع النسبي لأبعاد الأداء الوظيفي.
5	رسم بياني دائري يوضح التوزيع النسبي لأبعاد السعادة الوظيفية.

## الفصل الأول: الإطار العام

### 1-1 المقدمة.

حظيت "الحوكمة"، أو "الحوكمة الرشيدة"، أو "الحاكمية"، أو "التيسير الرشيد"، أو "الحكم الرشيد" -إجمالاً- في عصرنا الحالي باهتمام بالغ، وتطبيق فعلي داخل معظم الوزارات الحكومية، والمؤسسات الخدمية أو الانتاجية؛ التي تبغي الجودة الشاملة هدفًا لها، إذ -لا- تقتصر "الحوكمة" على إدارة تلك الوزارات، أو المؤسسات فحسب -بل- هي: "نظام للإدارة والرقابة والتوجيه سواء كانت إدارة عامة، أو خاصة، وتشمل مجموعة من القواعد والمبادئ والإجراءات الهادفة إلى تحقيق التوفيق والتوازن بين الفئات المعنية، وتحديد الحقوق والمسؤوليات فيما بينها ضمن إطار عام من الشفافية والإفصاح والمساواة في الفرص" (شرف الدين، 2013)، وهي أيضًا: "حزمة من الإطار المؤسسي، والسياسات، والعمليات الرئيسية، والمساندة الخاصة بالوزارة/ الدائرة الحكومية، والتي تقوم بتنفيذها بهدف الخروج بنتائج ومخرجات ذات أثر على المجتمع من أجل تعزيز الصالح العام". وزارة تطوير القطاع العام- مديرية دعم الإبداع والتميز الحكومي. (2017).

وهذا ما أكدته (البسام، 2014) أن "هناك تغير في نوعية وحجم طلبات المستفيدين من الخدمات العامة، وهذا التغير أدى إلى كون الأسلوب التقليدي في إدارة الحكم غير فعال مما استدعى أسلوب أكثر كفاءة وفعالية. مبادئ الحوكمة".

وتعد "وزارة التنمية الاجتماعية" من الوزارات الحكومية الخدمية بالسلطنة، والمنتشرة بكافة ربوع المجتمع العماني، وهي تسعى نحو تطبيق "إدارة الجودة الشاملة" في خدماتها، وهيكلها التنظيمي الجديد، ورصدت في رؤيتها الاستراتيجية 2040: "كل فرد قادر على استثمار كامل إمكاناته لتحقيق مستوى معيشي ملائم في ظل أسرة متماسكة، ومجتمع مزدهر". وثيقة استراتيجية العمل الاجتماعي 2016-2025، واستهدفت أيضًا في: المحور السادس "الدعم المؤسسي" البرنامج الأول: (الحوكمة والجودة في العمل الاجتماعي) ضمن الستة برامج المخطط لها من أجل تحقيق التحولات والانجازات المنتظرة، وهذا يترتب عليه: ضرورة إجراء مثل هذه الدراسة التحليلية الميدانية لواقع تطبيق/ أثر "الحوكمة" داخلها.

وبرهنت الدراسات العلمية والتجارب في العالم أن "الحوكمة" خطوة ضرورية تجاه تحقيق الدعم والتطوير المؤسسي، وأحد العناصر الأساسية؛ التي تؤدي إلى التحسين المستمر للخدمات، أو الانتاج، ومن ثم يمكن تحقيق الرسالة والرؤية المؤسسية، وأضافت العريني (2014) على أن: "كثير من الدراسات طُبقت في الحوكمة، وكان من أهم توصياتها المسارعة في تطبيق الحوكمة وأهميتها بكافة الوزارات والمؤسسات".

وكون أن الحوكمة يقوم بها وينفذها الموظفون/ الموارد البشرية في أي وزارة أو مؤسسة؛ حيث هم الركيزة الأولى والأساسية في نجاحها وتقدمها، وهم أيضاً: لديهم القدرة على التحكم والسيطرة عليها بجميع مراحلها، ومن دونهم لن- يكون هناك عمل فعلي، لذا يجب علينا تدارس الآثار المترتبة على تطبيق "الحوكمة"، وانعكاسها عليهم من أجل تحفيزهم لتحقيق الأهداف المؤسسية المرجوة، ومساعدة الوزارة أو المؤسسة على اكتساب الميزة التنافسية والنجاح.

وفي هذا الدراسة تناول الباحث اثنتين فقط من الآثار المتوقعة/ المترتبة على تطبيق "الحوكمة" هما: (الأداء الوظيفي، السعادة الوظيفية)؛ وذلك على اعتبار أن كلا منهما مؤشرين، و/ أو متغيرين تابعين لمدى أثر "الحوكمة" على الموظفين بديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية. وفي حدود علم الباحث -ربما- تكون هذه هي الدراسة الأولى في المكتبة العُمانية/ العربية، والأجنبية؛ التي تربط بين هذه المتغيرات.

وتأسيساً على ما سبق ذكره: أصبحت هذه الدراسة المحل الأول لإهتمام الباحث؛ وشملت جانبين: جانب نظري تم تناوله في فصلين؛ الفصل الأول شمل: الإطار العام، أما الفصل الثاني شمل: الإطار النظري، الدراسات السابقة.

أما الجانب الميداني: يتكون من فصلين أحدهما الفصل الثالث؛ الذي شمل: الطريقة والإجراءات، أما الفصل الرابع يحتوي: تحليل بيانات الدراسة وتفسيرها، ونختم دراستنا بالفصل الخامس: النتائج، والتوصيات، ثم قائمة المراجع، والملاحق.

## 1-2) مشكلة الدراسة.

وضحت مشكلة هذه الدراسة في تغطيتها لموضوع: "أثر الحوكمة على الأداء الوظيفي، والسعادة الوظيفية لدى الموظفين بديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية"؛ وهذا الموضوع ذي ضرورة قصوى بحثية ومؤسسية باستراتيجية العمل الاجتماعي (2016-2025) - محور الدعم المؤسسي - البرنامج الأول، ومن الأجدار بنا تناوله لأهميته النظرية، والتطبيقية، والمؤسسية، وهو يتضمن أيضاً: العديد من الفجوات العلمية منها الآتي:

<https://www.youtube.com/watch?v=wosotFzIAok>

فجوة معرفية: وذلك من خلال إضافة معرفة جديدة -غير- مسبوقة على موضوع سبق دراسته من قبل الباحثين، وفي هذه الدراسة قام الباحث: بإضافة جديدة من المعرفة إلى البحث العلمي.

فجوة مفهومية: وتلك تتعلق بمفاهيم (الحوكمة، الأداء الوظيفي، السعادة الوظيفية)؛ التي لم يوظفها أحد من قبل على المستوى المؤسسي، وفي هذه الدراسة: تم توظيف هذه المفاهيم داخل ديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية.

فجوة مكانية: وذلك من خلال دراسة موضوع ما له أهمية، وسبق بحثه، ولكن في مكان آخر، أو مدينة مختلفة؛ وهنا قام الباحث: بتطبيق هذه الدراسة في حدود (مكانية، وزمانية، ومؤسسية) جديدة.

فجوة تطبيقية: من خلال تطبيق نموذج، أو استراتيجية، أو نظام مثل "الحوكمة"، وتوظيفه تطبيقياً؛ وهنا قام الباحث: بتطبيق وتوظيف "الحوكمة" بديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية.

فجوة منهجية: وتعني استخدام أداة، أو منهجية مختلفة، أو التطبيق على عينة لم- يسبق تطبيقها على نفس البحث؛ وفي هذه الدراسة قام الباحث: باستخدام منهجية جديدة؛ أي أثر الحوكمة على الأداء الوظيفي، والسعادة الوظيفية" على عينة لم- يسبق تطبيقها على نفس البحث.

وعليه ركزت هذه الدراسة على هذه المشكلة، والفجوات العلمية السابقة من خلال الإجابة عن الأسئلة الآتية.

## 1-3) أسئلة الدراسة:

بناءً على ما سبق ذكره: يكون من الضروري معرفة "أثر الحوكمة على الأداء الوظيفي، والسعادة الوظيفية لدى الموظفين بديوان وزارة التنمية الاجتماعية"، ويكون السؤال الرئيس للدراسة الآتي:

- ما أثر الحوكمة على الأداء الوظيفي، والسعادة الوظيفية لدى الموظفين بديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية؟  
ويتفرع من هذا السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية الآتية:

- ما درجة ومستوى الحوكمة لدى الموظفين بديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية؟
  - ما درجة ومستوى الأداء الوظيفي لدى الموظفين بديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية؟
  - ما درجة ومستوى السعادة الوظيفية لدى الموظفين بديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية؟
  - هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى (0.05) بين: متغير "الحوكمة"، ومتغير: "الأداء الوظيفي" لدى الموظفين بديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية؟
  - هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى (0.05) بين: متغير "الحوكمة"، ومتغير: "السعادة الوظيفية" لدى الموظفين بديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية؟
  - ما الصعوبات/ التحديات؛ التي تحد من الحوكمة بديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية؟
- (3-1) فروض الدراسة.**

فرضت الدراسة الآتي:

- 1) لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى (0.05) بين: متغير "الحوكمة"، ومتغير: "الأداء الوظيفي" لدى الموظفين بديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية.
- 2) لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى (0.05) بين: متغير "الحوكمة"، ومتغير: "السعادة الوظيفية" لدى الموظفين بديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية.

وقام الباحث بمعالجة تلك الفروض من خلال: تنفيذ الدراسة الميدانية وفقاً- لمنهج الدراسة المبين -بعد ذلك-

**(3-1) أهداف الدراسة.**

هدفت الدراسة لتحقيق الأهداف الآتية:



## أولاً: الهدف الرئيس:

- التعرف على أثر الحوكمة على الأداء الوظيفي، والسعادة الوظيفية لدى الموظفين بديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية.

## ثانياً: الأهداف الفرعية:

- تحديد درجة ومستوى الحوكمة لدى الموظفين بديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية.
- تحديد درجة ومستوى الأداء الوظيفي لدى الموظفين بديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية.
- تحديد درجة ومستوى السعادة الوظيفية لدى الموظفين بديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية.
- الكشف عن العلاقة بين: متغير "الحوكمة"، ومتغير: "الأداء الوظيفي" لدى الموظفين بديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية.
- الكشف عن العلاقة بين: متغير "الحوكمة"، ومتغير: "السعادة الوظيفية" لدى الموظفين بديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية.
- الوقوف على الصعوبات/ التحديات؛ التي تُحد من الحوكمة بديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية.
- الحصول على بعض من النتائج، والتوصيات اللازمة لتحسين "الحوكمة" بديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية.

## (3-1) أهمية الدراسة:

- استمدت هذه الدراسة أهميتها النظرية، والتطبيقية، والمؤسسية من الآتي:

- 1) تطرقت هذه الدراسة إلى ثلاثة مفاهيم تنظيمية مؤسسية غاية في الأهمية، وهي: (الحوكمة، الأداء الوظيفي، السعادة الوظيفية)؛ مما سيساعد على زيادة نواحي التنقيف، والتوعية، والتواصل والقيم المؤسسية بين: الموظفين بديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية.

(2) ركزت هذه الدراسة على كيان/ وحدة مؤسسية ذات أهمية كبرى "ديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية"

وأيضًا: فئة الموظفين/ الموارد البشرية؛ الذين هم محور وغاية التنمية المستدامة، والنهضة المباركة في السلطنة.

(3) تُعد هذه الدراسة إضافة علمية مؤسسية لوزارة التنمية الاجتماعية، وإضافة أيضًا: إلى المكتبة العُمانية/

العربية، والأجنبية -في حدود علم الباحث-؛ لأنها تحقق أسبقية في التناول والتطبيق في مجال البحث العلمي والمؤسسي بالسلطنة.

(4) يوفر مفهوم "الحوكمة" مناخًا داعمًا لإدارة الجودة الشاملة المزمع إدراجها بالهيكل التنظيمي الجديد للوزارة؛ حيث أن مبادئ الحوكمة تتداخل بشكل كبير مع معايير إدارة الجودة الشاملة.

(5) تحاول هذه الدراسة إرساء مفهوم "الحوكمة" بوزارة التنمية الاجتماعية (حكومة الوزارات الحكومية)؛ حيث

أنها نظام رقابة وإشراف ذاتي؛ الذي يؤدي إلى سلامة التطبيق القانوني للتشريعات، وبالتالي حُسن الإدارة، وضمان حقوق العاملين، ورضاء المراجعين.

(6) يساهم تطبيق مبادئ "الحوكمة" بالوزارات والمؤسسات في تحديد الصلاحيات والمسؤوليات، ويحقق قدر

من الطمأنينة والثقة لكل من له علاقة، وإيجاد حلول للمشاكل؛ التي توجه الوزارة أو المؤسسة، ويمنع وصول الموظف الغير جدير إلى المناصب العليا. (متاني، وآخرون، 2017)

(7) سوف ينتج عن هذه الدراسة (3) من أدوات جمع البيانات المُعدلة، والمناسبة للتطبيق في الوزارات

والمؤسسات العُمانية -بعد ذلك-، ومعتمدة على أطر نظرية وفلسفية حديثة في موضوعات: (الحوكمة، الأداء الوظيفي، السعادة الوظيفية).

(8) تمثل هذه الدراسة فرصة سانحة للموظفين بديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية للمشاركة، والتعبير عن

آرائهم في موضوعات: (الحوكمة، الأداء الوظيفي، السعادة الوظيفية).

(9) ستعود هذه الدراسة بالنفع والفائدة على الوزارات والمؤسسات بالسلطنة، والعاملين بها؛ وذلك على الأخص

بعد- نشر نتائجها وتوصياتها، وإطلاع المسؤولين عليها.

(10) تُعد هذه الدراسة منطلقًا للعديد من الدراسات المستقبلية المتعلقة بالحوكمة في الوزارات الحكومية المماثلة، والمؤسسات الأخرى، مع إمكانية إعادة التطبيق/ التعميم لهذه الدراسة بالمديرية العامة للتنمية الاجتماعية محافظات السلطنة لنقل الخبرات والاستفادة منها.

### (3-1) حدود الدراسة:

تمثلت حدود هذه الدراسة في الآتي:

- حد الموضوع: اقتصرت على تناول المصطلحات الآتية: [الحوكمة، الأداء الوظيفي/ المهني، السعادة الوظيفية].

- الحد البشري: تم تطبيق أدوات الدراسة على الموظفين بديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية- مدينة السلطان قابوس.

- الحد المكاني: محافظة مسقط - ولاية مسقط.

- الحد المؤسسي: تم تطبيق هذه الدراسة داخل ديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية- مدينة السلطان قابوس.

- الحد الزمني: تم تطبيق الجانب الميداني من هذه الدراسة خلال الفترة: (أول شهر أغسطس 2019 إلى نهاية شهر سبتمبر 2019).

### (3-1) مصطلحات الدراسة.

شملت الدراسة المصطلحات؛ التي ارتأت للباحث ضرورة تعريفها اصطلاحياً، واجرائياً والالتزام باستخدامها، وهي على النحو الآتي:

### (ج) الحوكمة: (Governance)

- التعريف الإجرائي للباحث في هذه الدراسة: "هي الإدارة الجيدة لديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية من خلال: سياسات، وآليات، وممارسات تقوم على: (سيادة القانون، جودة القرارات والتعميمات، الشفافية، المشاركة الفاعلة، الاستقرار الإداري، المساءلة والمحاسبة، السيطرة على الفساد)، وتسعى لتحقيق: (العدالة والانصاف، الاستجابة لاحتياجات المراجعين، الاستدامة التنموية)، وتتحرى: الكفاءة المؤسسية للوصول بالسياسات والخدمات لأقصى مستوى من: الفاعلية المؤسسية مع الأخذ بنظام تقويم الأداء الدوري".

## (د) الأداء الوظيفي: (The Occupational Performance)

– التعريف الإجرائي للباحث في هذه الدراسة: "هو ذلك النشاط؛ الذي يقوم به الفرد/ الموظف لإنجاز المهام الموكلة إليه بكفاءة وفاعلية جيدة".

## (هـ) السعادة الوظيفية: (Job Happiness)

– التعريف الإجرائي للباحث في هذه الدراسة كما تُعرفها العامري (2017) إجرائيًا بأنها: "الشعور النفسي بالرضا والذي ينبعث من القناعة الداخلية لدى الموظف بأن ما يمارسه من أعمال، وما يصادفه من أقدار يناسب طموحاته وتطلعاته".

## الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

يتضمن هذا الفصل من الدراسة مبحثين رئيسيين هما: (الإطار النظري، الدراسات السابقة)، ويتناول الباحث كلاً منها بشيء من التفصيل؛ وذلك على النحو الآتي:

### (2-1) المبحث الأول: الإطار النظري.

يتطرق الباحث من خلال المبحث الأول: الإطار النظري إلى أربعة مطالب رئيسة تتضمنها هذه الدراسة؛ وهي:

(مطلب: الحوكمة، مطلب: الأداء الوظيفي، مطلب: السعادة الوظيفية، مطلب: ديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية) وكل ذلك على النحو الآتي.

### (2-1-1) مطلب: الحوكمة.

يتضمن مطلب: الحوكمة العديد من الفروع، وهي: (النشأة، المفهوم اللغوي، التعريفات، الأنواع، الأهمية، الأبعاد، المحددات، المراحل، الحوكمة في المؤسسات الحكومية)؛ وكل ذلك على النحو الآتي:

### (2-1-1-1) فرع: نشأة مفهوم الحوكمة.

"نشأ مفهوم الحوكمة منذ القدم؛ حيث تطرق علماء الاقتصاد قديماً لمفهوم الحوكمة؛ والذي يعني بأداء الشركات، والاستثمار الأمثل للموارد، والقضايا المرتبطة بالملكيات، وإدارة الشركات، وتبلورت فكرته عندما ظهرت فضيحة (Water- Gate) في الولايات المتحدة؛ والتي تم تحديد أسبابها في فشل الرقابة المالية في الشركات، وعدم الإفصاح والشفافية. مما دعا إلى صياغة قانون لمكافحة ممارسة الفساد عام 1977؛ والذي تضمن قواعد خاصة للمراجعة، ونظام الرقابة الداخلية، وظهر المفهوم بوضوح مع بدايات 1999 بعد ما تراكمت نتائج الدراسات حول انهيار وإخفاقات الشركات والمؤسسات الاقتصادية الكبرى بعدما اتضح أنها لم تكن تعاني من نقص في الموارد والامكانيات، وإنما عدم الرشد في الجوانب التنظيمية" (العريني، 2014)

## 2-1-1-2) فرع: المفهوم اللغوي للحوكمة.

المفهوم اللغوي للحوكمة يعني: عملية التحكم والسيطرة من خلال قواعد أسس الضبط بغرض تحقيق الرشد، وتعني الحوكمة لغوياً بأنها: نظام ومراقبة بصورة متكاملة وعلمية تدعيماً للشفافية والموضوعية والمسؤولية. (درويش، 2007)

## 2-1-1-3) فرع: تعريفات الحوكمة.

يوجد العديد من التعريفات للحوكمة، ويختلف بعضها عن البعض بحيث يدل كل منها عن وجهة النظر؛ التي يتبناها مقدم هذا التعريف، وأيضاً: طبقاً لمجال العمل، وسياسة، وطبيعة، ومراحل النمو والنشأة للجهة، أو المؤسسة، أو الوزارة؛ التي تتناولها، وسنكتفي بذكر بعض منها على النحو الآتي:

- في أدبيات الأمم المتحدة (UNESCAP. 2009) الحوكمة هي: "عملية اتخاذ القرارات والكيفية/

الطريقة؛ التي تنفذ، (أو لا تُنفذ) بها تلك القرارات".

- عرفها البنك الدولي (World Bank. 1991) بأنها: "الطريقة؛ التي تمارس بها السلطة في إدارة

الموارد الاقتصادية والاجتماعية لتحقيق التنمية"

- يُعرفها "برنامج الأمم المتحدة الانمائي، الصندوق العربي للإنماء الاقتصادي والاجتماعي. (2002)

أنها: "نسق من المؤسسات المجتمعية المعبرة عن الناس تعبيراً سليماً، وترتبط بينها شبكة متينة من

علاقات الضبط والمساءلة بواسطة المؤسسات وفي النهاية بواسطة الناس".

- تعرفها منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) بأنها: "مجموعة من العلاقات فيما بين القائمين على إدارة الشركة، ومجلس الإدارة، وحملة الأسهم وغيرهم من المساهمين" (Freeland. 2007)

- تُعرفها وزارة تطوير القطاع العام بدولة الأردن (2017) بأنها: "مجموعة التشريعات والسياسات والهيكل التنظيمية والإجراءات والضوابط؛ التي تؤثر وتشكل الطريقة التي توجه وتدار فيها الدائرة الحكومية لتحقيق أهدافها بأسلوب مهني وأخلاقي بكل نزاهة وشفافية وفق آليات للمتابعة والتقييم ونظام صارم للمساءلة لضمان كفاءة وفعالية الأداء من جانب، وتوفير الخدمات الحكومية بعدالة من جانب آخر".

- هي: "الإدارة الجيدة لجميع المؤسسات في الدولة من خلال سياسات وآليات وممارسات تقوم على الشفافية، والمشاركة، والمساءلة، وسيادة القانون، ومكافحة الفساد، وتسعى لتحقيق العدالة، وعدم التمييز بين المواطنين، والاستجابة لاحتياجاتهم، وتحثى الكفاءة للوصول بالسياسات والخدمات لأعلى مستوى من الفعالية والجودة يرضي المواطنين" (خضري، 2014).

ومن التعاريف السابقة يستنتج الباحث أن الحوكمة هي: "الإدارة المُجيدة لديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية من خلال: سياسات، وآليات، وممارسات تقوم على: (سيادة القانون، جودة القرارات والتعميمات، الشفافية، المشاركة الفاعلة، الاستقرار الإداري، المساءلة والمحاسبة، السيطرة على الفساد)، وتسعى لتحقيق: (العدالة والانصاف، الاستجابة لاحتياجات المراجعين، الاستدامة التنموية)، وتحثى: الكفاءة المؤسسية للوصول بالسياسات والخدمات لأقصى مستوى من: الفعالية المؤسسية مع الأخذ بنظام تقويم الأداء الدوري".

## 2- 1- 1- 4) فرع: أنواع الحوكمة.

حدد برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (UNDP) أربعة أنواع للحوكمة؛ وهي على النحو الآتي:

أ. الحوكمة الشاملة (Systemic Governance): وتشمل العمليات والهيكل للمجتمع؛ التي توجه العلاقات السياسية، والاجتماعية، والاقتصادية لحماية الثقافة، والمعتقدات الدينية، والقيم الاجتماعية، وللمحافظة أيضاً: على بيئة تضمن مستوى عاليًا من الخدمات الصحية، والحرية، والأمن حيث تؤدي إلى مستوى معيشة أفضل بالنسبة لجميع أفراد المجتمع.

ب. الحوكمة السياسية (Political Governance): ويوجد هذا النوع من الحوكمة في مجال آليات اتخاذ القرارات السياسية وتطبيقها، وسن القوانين والتشريعات في الدولة، فالدولة يجب أن يكون لديها جهاز



تشريعي مستقل يستطيع المواطنون أن ينتخبوا ممثلهم بحرية، وجهاز تنفيذي، وجهاز قضائي يتمتع باستقلالية عن الجهاز التنفيذي، والجهاز التشريعي.

ت. الحوكمة الاقتصادية (Economic Governance): ويتضمن هذا النوع من الحوكمة عمليات اتخاذ القرارات؛ التي تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر في النشاطات الاقتصادية في الدولة، وهذا النوع من الحوكمة يؤثر في القضايا الاجتماعية مثل: تحقيق العدالة، ومحاربة الفقر، وتحسين نوعية الحياة. وتوضح الدراسات؛ التي أعدها البنك الدولي الخاصة بالبلاد النامية، وبالمناطق العربية الأهمية لعوامل منظومة الحوكمة في: زيادة سرعة التنمية الاقتصادية للحاق بالبلاد الصناعية المتقدمة، وترجع هذه الدراسات انخفاض معدلات التنمية الاقتصادية في البلاد العربية إلى منظومة الحوكمة.

ث. الحوكمة الإدارية (Administrative Governance): وهي نظام لتطبيق السياسات من خلال مؤسسات القطاع العام؛ التي يجب أن تتصف بما يلي: (الكفاءة، الاستقلالية، المساءلة، الشفافية).

### (2-1-5) فرع: أهمية الحوكمة

ذكر البسام (2016) أن: "تطبيق الحوكمة له أهمية كبيرة، منها: يساهم في التوجه نحو اللامركزية الإدارية مما يقلل العبء على الحكومة المركزية في إدارة شؤون الدولة، تعد الحوكمة وسيلة فعالة لتحقيق الرقابة الفاعلة وذات الكفاءة؛ التي تساعد في التحكم في الفساد الإداري والمالي، تضمن الحوكمة جودة المخرجات لتتلاءم مع الاحتياجات، تعد الحوكمة أسلوب وآلية مشاركة بين: الأجهزة الحكومية، والأفراد في إدارة شؤون الدولة".

وأضافت العريني (2014) أن للحوكمة أهمية: "لأنها توفر الهيكل التنظيمي؛ الذي يمكن من خلاله تحقيق أهداف المؤسسة، ووسائل بلوغ الأهداف، ورقابة الأداء، وتساهم الحوكمة في إيجاد مؤسسات مستقلة لها مجالس وهيئات حاكمة مسؤولة عن تحديد الاتجاه الاستراتيجي لهذه المؤسسات والتأكد من فعالية إدارتها، تساعد الحوكمة في تحقيق أهدافها بأفضل السبل الممكنة، تفيد الحوكمة في الكشف عن أوجه القصور في الأداء وضعف المخرجات، تضمن الحوكمة التوازن بين المسؤوليات الاستراتيجية بعيدة المدى والمسؤوليات التشغيلية قصيرة المدى، تساعد الحوكمة في تعزيز القدرة التنافسية، وتجنب الفساد الإداري والمالي، تضمن الحوكمة

حقوق ومصالح جميع العاملين دون تمييز، تعتبر الحوكمة نظام رقابة وإشراف ذاتي؛ الذي يؤدي إلى سلامة التطبيق القانوني للتشريعات وبالتالي حسن الإدارة، وضمان حقوق العاملين؛ وذلك يحقق رضا المجتمع".

ويضيف الباحث هنا إلى أهمية الحوكمة الآتي:

(1) تسهم الحوكمة في الاستخدام الكفء لكافة الموارد.

(2) تساعد الحوكمة في محاربة أي صورة من الفساد المالي والإداري، وعدم السماح بوجوده، أو عودته مرة أخرى.

(3) تضمن الحوكمة النزاهة، والحيادية، والاستقامة لكافة العاملين بدءًا من القيادات حتى أدنى مستوى للعاملين.

(4) تعمل الحوكمة على تفادي وجود أخطاء عمديه، أو خروج عن المسار -متعمد- كان، أو -غير متعمد-، ومنع استمراره، أو العمل على تقليله إلى أدنى قدر ممكن؛ وذلك باستخدام النظم الرقابية المتطورة.

(5) تحقق الحوكمة الاستفادة القصوى من نظم المحاسبة، والمراقبة/ التدقيق الداخلي، وتحقيق فاعلية الإنفاق، وربط الإنفاق بالإنتاج.

(6) تحقق الحوكمة قدر كاف من الإفصاح، والشفافية في الكشوفات المالية، والعمليات الإدارية.

2- 1- 1- 5) فرع: أبعاد الحوكمة.

تعددت أبعاد الحوكمة من جهة إلى أخرى، وتشابهت في بعضها؛ لأن المصطلح واحد، والتعريفات مختلفة؛ ومنها ما ورد في المؤشر العالمي للحوكمة (WGI)؛ حيث يتضمن (6) أبعاد للحوكمة الرشيدة، وهي: (السيطرة على الفساد، فعالية الحكومة، الاستقرار السياسي وغياب العنف، جودة التشريعات والتنظيمات، سيادة القانون، المشاركة والمساءلة).

أما دليل الأمم المتحدة (UNESCAP, 2009) يشمل (8) أبعاد أساسية للحوكمة الرشيدة؛ وهي: (المشاركة في اتخاذ القرارات، التوفيق بين الجهات المشاركة في إدارة شؤون الدولة، المساءلة، الشفافية، الاستجابة لمتطلبات الناس، الفعالية والكفاءة، الإنصاف والشمول، سيادة القانون)، ونموذج أداة تقييم وتحسين ممارسات الحوكمة (GAIT) (2017). صادر عن: وزارة تطوير القطاع العام - المملكة الأردنية الهاشمية؛ والمكون من

(9) أبعاد رئيسة للحوكمة: (سيادة القانون، الشفافية، المساءلة، المشاركة، النزاهة، الإنصاف، الفاعلية، الكفاءة، الاستدامة).

أما دراسة (الحايك، 2016)؛ التي شملت (6) أبعاد لدراسة أثر الحوكمة على تحسين الأداء في المؤسسات الحكومية، وهي: (مبدأ الانصاف والعدالة، الشفافية، المساءلة، المشاركة، التقييم، الفعالية)، ودراسة (العريني، 2014)؛ التي شملت (5) أبعاد لدراسة واقع تطبيق الحوكمة في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، وهي: (الشفافية، المشاركة الفاعلة، المساءلة، المساواة، الفاعلية التنظيمية)، وفي دليل تقييم الحوكمة الرشيدة في القطاعات الخدمية. (2014). صادر عن: مركز العقد الاجتماعي - مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، مجلس الوزراء المصري؛ والمكون من (9) أبعاد رئيسة للحوكمة: (الشفافية، المشاركة، المساءلة، سيادة القانون، مكافحة الفساد، العدالة، الاستجابة، الكفاءة، الفعالية).

وأخيراً: ورد في دليل الحوكمة والأداء المؤسسي في القطاع العام. (د، ت). صادر عن: ديوان الفتوى والتشريع - دولة فلسطين؛ وهو يشمل (6) أبعاد هي: (المشاركة بين الأطراف المعنية، سيادة القانون، الشفافية، التجاوب، التوافق، الكفاءة والفعالية).

## 2- 1- 1- 6) فرع: محددات الحوكمة.

تنقسم محددات الحوكمة إلى مجموعتين؛ هما على النحو الآتي:

أ. المحددات الخارجية: وتشير إلى المناخ العام في الدولة؛ والذي يشمل على سبيل المثال: الظروف الاقتصادية، والأوضاع الاجتماعية والثقافية، والظروف السياسية، وسبل استخدام التكنولوجيا والتمتاس الدولي، والقوانين المنظمة، وكفاءة الأجهزة والهيئات الرقابية في أحكام المتابعة والرقابة الإدارية على كافة القطاعات، وذلك فضلاً عن بعض المؤسسات ذاتية التنظيم والرقابة الداخلية.

ب. المحددات الداخلية: وتشير إلى القواعد والأسس؛ التي تحدد كيفية اتخاذ القرارات، وتوزيع السلطات داخل مؤسسات الدولة؛ والذي يؤدي توافرها من ناحية، وتطبيقها من ناحية أخرى إلى تقليل التعارض بين: مصالح الأطراف الثلاثة (أصحاب الحقوق، كافل الحق، المنظمات والجمعيات الوسيطة).

## 2-1-1-7) فرع: مراحل تطبيق الحوكمة.

يمر أغلب الجهات أو المؤسسات بمراحل محددة لتطبيق الحوكمة كما أشارت إليها العريني (2014)؛ وهي على النحو الآتي.

(1) مرحلة التعريف بالحوكمة: وهي أول وأهم مرحلة من مراحل الحوكمة؛ حيث يتم التفرقة بين: الحوكمة كثقافة، وكأسلوب إداري يتم الالتزام به؛ حيث يتم توضيح: طبيعة الحوكمة، ومنهجها، وأهميتها، وأدواتها، ووسائلها.

(2) مرحلة بناء البنية الأساسية للحوكمة: تحتاج الحوكمة إلى بنية أساسية متينة قادرة على التفاعل مع المستجدات والمتغيرات المحيطة بها.

(3) مرحلة عمل برنامج قياسي للحوكمة: تحتاج الحوكمة إلى برنامج زمني محدد الأعمال والمهام حتى يمكن متابعة مدى التقدم في تنفيذ الحوكمة في المؤسسة الجامعية، وتحديد المعوقات والصعوبات؛ التي عرقلت مرحلة التطبيق وتقويمها.

(4) مرحلة التنفيذ: وهي مرحلة قياس مدى استعداد الأطراف المستفيدة في تطبيق الحوكمة؛ حيث يتطلب التنفيذ عدد من الممارسات كاستقلالية السلطة، الشفافية، المساءلة، المسؤولية، المساواة، ودراستها، وتحليلها لتحديد مواطن الضعف في التنفيذ.

(5) مرحلة المتابعة والتطوير: تتم بهدف التأكد من حسن التنفيذ من خلال الرقابة، والمراجعات الداخلية والخارجية، والتدقيق في آلية تنفيذ الإجراءات، والعمليات الإدارية.

## 2-1-1-8) فرع: الحوكمة في المؤسسات الحكومية.

تمثل الحوكمة في منظور القطاع الحكومي؛ نظاماً يتم بموجبه إخضاع نشاط المؤسسات، والهيئات العامة، والأجهزة الحكومية الأخرى لمجموعة من القوانين، والنظم والقرارات؛ التي تهدف إلى ضبط مراقبة أعمال الوحدة الحكومية؛ بغرض حماية ممتلكاتها من ناحية، وتحقيق الجودة والتميز في الأداء من الناحية الأخرى؛ وذلك من خلال اختيار الأساليب والعلاقات بين: الأطراف الأساسية؛ التي تؤثر على الأداء؛ لذلك اصططلحت الأوساط

الدولية على تسمية الحوكمة "بالحكم الرشيد"؛ لأنها تعبر عن حزمة من القوانين والقواعد؛ التي تركز على الشفافية والنزاهة والمحاسبة والمساءلة". (الحايك، 2016)

وترى الحايك (2016) أيضاً أن "الحوكمة ليست مجرد أخلاقيات جيدة تقوم بعملها فقط، فهي مفيدة للمؤسسات في مجال استخدامها استخداماً، وتطبيقاً جيداً مما يمنع أزمات مالية قادمة، كما أن اتباع المبادئ السليمة للحوكمة تؤدي إلى خلق الاحتياطات اللازمة ضد الفساد، وسوء الإدارة مع وجود الشفافية في الحياة الاقتصادية؛ وترتكز الحوكمة في المؤسسات الحكومية بالمفهوم الحديث على أربعة مبادئ أساسية هي: (النزاهة، القابلية للمحاسبة، المسؤولية، الشفافية)؛ حيث تعمل الحوكمة على تعميق الحس الأخلاقي اللازم والضروري في المؤسسات الحكومية من خلال: مجموعة من القواعد والمبادئ؛ التي تحدد قيم وأخلاق الممارسات والسلوكيات؛ التي تقوم بها الإدارة؛ والتي تتوافق مع الإطار القانوني والأخلاقي، وتضع حداً لمنع حدود الفساد مع المحافظة على المصالح العامة، وتحقيق العدالة والمساواة".

وأضافت الحايك (2016) -نقلاً عن: الخضير، محسن. (د ت، ص53)- أن "المبادئ والقيم الأخلاقية؛ التي تسود المؤسسات من الداخل والأطر المؤسسية السائدة في البيئة الخارجية المحيط بها هي؛ التي تحكم وضع وتطبيق الحوكمة ليس فقط لمصلحة المؤسسات وإنما لمصلحة المجتمع ككل، وإن وضع أسس قوية للحوكمة هي أحد الطرق المجابهة للفساد، وتسهم في صعوبة إعطاء الرشاوي، وتعمل على تعزيز الشفافية والمساءلة".

**(2-1-2) مطلب: الأداء الوظيفي.**

يحاول الباحث في هذا المطلب التطرق إلى تعريفات مصطلح "الأداء الوظيفي"، وأهميته، وعناصره، والمحددات؛ التي تتحكم فيه؛ وكل ذلك على النحو الآتي.

## **2-1-2-1-2) فرع: تعريفات الأداء الوظيفي.**

يختلف تعريف مفهوم "الأداء الوظيفي" باختلاف وجهات نظر الباحثين، ومتطلبات كل وظيفة، وهناك من يرى أن "الأداء الوظيفي": مرتبط بالسرعة، والاستغلال الكفء للوقت، ومدى الإنجاز، والتعاون، والتخطيط، وحجم الأداء، ونوعيته، والدقة في الإنجاز، ... ألخ"، وسنكتفي بذكر بعض منها على النحو الآتي:

– هو "يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو ما يعكس الكيفية؛ التي يحقق، أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة" (حسن، 2000)

– عرفه صقر (2005) على أنه: "قيام الفرد بالأنشطة، والمهام المختلفة؛ التي يتكون منها عمله، ويمكننا أن نميز بين: ثلاثة أبعاد جزئية يمكن أن يقاس بها أداء الفرد؛ وهى كمية الجهد المبذول، نوعية الجهد، نمط الأداء".

– يُعرف هاينز (Haynes) -نقلًا عن- (العتبي، 2007) بأنه: "الناتج الذي يحققه العامل عند قيامه بأي شأن عمل من الأعمال في المؤسسة"، وأنه "قدرة العامل على تحقيق أهداف الوظيفة؛ التي يشغلها في المؤسسة".

– هو "أداء أفراد المؤسسة؛ الذين يمكن اعتبارهم مورد استراتيجي قادر على صنع القيمة، وتحقيق الأفضلية من خلال تسيير مهاراتهم" (عيشوش، 2011)

– عرفه أبو زيادة (2012) أنه: "استخدام الفرد لمهاراته، وقدراته، ومعلوماته، وخبراته للقيام بأنشطة وظيفية معينة لإنجاز نتائج تتفق مع الأهداف التنظيمية".

– عرفته جريبب (2017) هو: "'حصيلة الجهد الذي يبذله الفرد في عمله داخل المؤسسة لتحقيق الأهداف المطلوبة".

ومن التعاريف السابقة يستنتج الباحث أن الأداء الوظيفي هو: ذلك النشاط؛ الذي يقوم به الفرد/ الموظف لإنجاز المهام الموكلة إليه بكفاءة وفاعلية جيدة.

## 2- 2- 1- 2) فرع: أهمية الأداء الوظيفي.

يترتب على "الأداء الوظيفي" الجيد العديد من العوائد المرجوة؛ حيث أن أداء الموظفين في مؤسسة ما. هو الذي يحقق أهدافها، ويزيد من إنتاجها؛ وبالتالي كلما أنجزوا أعمالهم بكفاءة، وفاعلية كلما تحققت أهدافها، وتعاظمت انتاجيتها؛ وعليه تتمثل بعض من أهمية "الأداء الوظيفي" في الآتي:



1) يرتبط الأداء الوظيفي بدورة حياة المؤسسة في مراحلها المختلفة: (الانطلاق، البقاء والاستمرارية، الاستقرار،

السمعة والفخر، التميز/ الإجابة، الريادة) إذ أن قدرة المؤسسة على تخطي مرحلة ما من مراحل النمو،

والدخول في مرحلة أكثر تقدماً إنما يعتمد على مستوى "الأداء الوظيفي" بها. (عبدالملك، 2004)

2) الأداء الوظيفي له أهمية داخل أي مؤسسة تحاول تحقيق النجاح والتقدم؛ باعتباره الناتج النهائي لمحصلة

جميع الأنشطة؛ التي يقوم بها الفرد، أو المؤسسة. فإذا كان هذا الناتج مرتفعاً فإن ذلك يعد مؤشراً واضحاً

لنجاح المؤسسة واستقرارها وفعاليتها. (جريب، 2017)

3) يساهم الأداء الوظيفي في تحسين مخرجات العمليات سواء في المؤسسات الخدمية، أو الانتاجية.

4) يساعد الأداء الوظيفي في زيادة رضا الزبون/ المستهلك.

## 2- 1- 2) فرع: عناصر الأداء الوظيفي.

يتكون الأداء الوظيفي من عناصر رئيسية؛ تتمثل في الآتي:

أ) المعرفة بمتطلبات العمل: تشمل المهارات، والمعارف الفنية، والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات

المرتبطة بها؛ أي ما يمتلكه الفرد من خبرات عن العمل؛ الذي يؤديه.

ب) كمية العمل المنجز: يقصد به مقدار العمل؛ الذي يستطيع العامل أن ينجزه في الظروف العادية للعمل،

ومقدار سرعة هذا الإنجاز؛ أي أنها تعبر عن الطاقة العقلية، والجسمية، والنفسية؛ التي يبذلها الفرد في

منصب عمله خلال فترة زمنية معينة في أداء مهامه.

ج) نوعية العمل: تشمل الدقة، النظام، الإتقان والتمكن الفني، القدرة على تنظيم وتنفيذ العمل، واكتشاف

الأخطاء.

د) المثابرة والثوق: يدخل فيها التفاني، والجدية في العمل، والقدرة على تحمل مسؤولية العمل، وإنجاز المهام

في مواعيدها المحددة، ومدى حاجة هذا العامل للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين لتقييم نتائج عمله.

## 2- 1- 2) فرع: محددات الأداء الوظيفي.

يرى الكثير من الباحثين أن محددات "الأداء الوظيفي" تنقسم إلى قسمين هما: (محددات داخلية، محددات خارجية)، وتلك المحددات تتضافر مع بعضها، وتؤثر عليه سلباً أو إيجابياً؛ وهي على النحو الآتي:

أولاً: المحددات الداخلية:

ذكر المحاسنة. (2013) أن "المحددات الداخلية الرئيسة للأداء الوظيفي تشمل: (الجهد، القدرات، إدراك الدور)، وتؤثر هذه المحددات الداخلية على بعضها البعض؛ أي يعني أن "الأداء الوظيفي" في موقف معين يمكن النظر إليه على أنه نتاج للعلاقة المتداخلة بين: عناصر هذه المحددات الداخلية؛ والتي كونت نموذج يعرف لدى علماء التسيير بنموذج (بورتر، ولولر)، ويتضح ذلك بالشكل رقم (1) الآتي.



شكل (1). المحددات الداخلية للأداء الوظيفي

ثانياً: المحددات الخارجية:

ذكر المحاسنة. (2013) أن "المحددات الخارجية الرئيسة للأداء الوظيفي تشمل: (متطلبات العمل، البيئة التنظيمية، التغيرات في البيئة الخارجية، الأخلاق)".

ويشير الباحث هنا أن تلك المحددات الخارجية الرئيسة للأداء الوظيفي تتضمن: مجموعة أخرى فرعية من العوامل غاية في الأهمية مثل: (عوامل البيئة التنظيمية، عوامل اقتصادية، عوامل اجتماعية وثقافية، عوامل

سياسية وقانونية، التكنولوجيا والتنافس الدولي؛ من حيث تحفيز أو تثبيط دافعية العامل/ الموظف نحو مستوى الأداء الوظيفي.

## 2- 1- 2) مطلب: السعادة الوظيفية.

يتضمن مطلب: الحوكمة العديد من الفروع حول "السعادة الوظيفية"، وهي: (التعريفات، الأبعاد، العوامل)؛ وكل ذلك على النحو الآتي:

## 2- 1- 3) فرع: تعريفات السعادة الوظيفية.

تعددت تعريفات السعادة الوظيفية، وذلك لاختلاف المداخل؛ التي تناول بها العلماء المختلون والباحثون السعادة الوظيفية"، وسنكتفي بذكر بعض منها على النحو الآتي:

– يُعرفها عبد الكافي (2006) بأنها: "الشعور بالرضا، والبهجة، وطمأنينة النفس، وتحقيق الذات، والشعور بالضبط الداخلي، أو الاعتقاد بأن الإنسان يمكنه أن يتحكم في كل ما يحدث له".

– يُعرفها الغفيلي (2009) بأنها: "شعور جميل -لا- يمكن وصفه، يدفع للإبداع الوظيفي، والنجاح العملي مما يساعد على القيام بالمسؤولية خير قيام فيمتلئ القلب سروراً، والصدر انشراحاً، وتلك هي السعادة؛ التي تزداد مع تقاني الموظف في خدمة الآخرين وقضاء حوائجهم".

<http://www.al-jazirah.com/2009/20090220/rj8.htm>

– تُعرفها جريدة الاتحاد أنها: "قرار شخصي يتخذه الموظف؛ حيث يشعر برابطة عاطفية قوية تجاه المؤسسة؛ التي يعمل بها، وحالة من الاندماج العاطفي والفكري، ويعتبر نفسه مسؤولاً وملتزماً بإنجاحها، ويتخذ الموظف هذا القرار في ضوء سياسات المؤسسة وممارساتها ونظرتها تجاه الموظفين".

<https://www.alittihad.ae/article/11105/2017/الوظيفية>

– يُعرفها الفقي (2017) بأنها "الشعور النفسي بالرضا والذي ينبعث من داخل الإنسان، ولا يأتي من الخارج".

– تُعرفها العامري (2017) إجرائياً بأنها: "الشعور بالحماس للذهاب إلى العمل، وبإنجاز الشخصي، والمشاعر الجميلة تجاه الجميع في بيئة العمل"، وأيضاً: "الشعور النفسي بالرضا؛ والذي ينبعث من القناعة الداخلية لدى الموظف بأن ما يمارسه من أعمال، وما يصادفه من أقدار يناسب طموحاته وتطلعاته"، وأخذ

الباحث بهذا التعريف الأخير للسعادة الوظيفية في هذه الدراسة؛ نظرًا لأنه يشمل ويتضمن جُملَة ما ورد بالتعريفات السابقة.

## 2-1-3-2) فرع: أبعاد السعادة الوظيفية.

يُعد مفهوم "السعادة الوظيفية" جديدًا في علم الإدارة، والتنمية البشرية، والصحة النفسية، ولم يجد الباحث -إلا- القليل من الأدبيات السابقة؛ التي تساعد على تحديد أبعاد السعادة الوظيفية، ومنها الآتي:

- مقياس حسوب لتقييم: السعادة الوظيفية؛ المكون من (6) أبعاد رئيسة هي: (الراتب، الأمان، بيئة العمل، التدريب الوظيفي، الواجبات الوظيفية والمراجع المعرفية، التطور الوظيفي)، و(21) مؤشر فقط يتم من خلالها قياس درجة السعادة الوظيفية.

<https://playbook.hsoub.com/work/assessment/satisfaction-assessment.html>

وقام الباحث من خلال هذه الدراسة بالتعديل، وإعادة الصياغة لـ (6) أبعاد للسعادة الوظيفية، وهي: (الراتب الذي اتقاضه، الاستقرار والأمان الوظيفي، بيئة العمل، التدريب الوظيفي، الواجبات الوظيفية والمراجع المعرفية، التطور والارتقاء الوظيفي)، وينبثق منها (24) عبارة دالة على تحقق هذه الأبعاد.

## 2-1-3-2) فرع: عوامل السعادة الوظيفية.

يوجد العديد من العوامل؛ التي تؤثر بشكل، أو بآخر في تحقيق "السعادة الوظيفية" -لكن- من غير الضروري أن تكون هناك علاقة ارتباط بين هذه العوامل، ويمكن أن يكون الفرد راضيًا في مجال معين وغير راضٍ في مجال آخر، ولذا سيحاول الباحث التعرف على العوامل المؤثرة في تحقيق السعادة الوظيفية، وهي على النحو الآتي.

### أولاً: العوامل المتعلقة بالفرد.

تختلف السعادة الوظيفية من فرد لآخر حسب طبيعته، وخصائصه. فالعامل؛ الذي يعاني من اضطرابات عدة -تتبعكس عليه سلبًا في سعادته في وظيفته، ويمكن أن يرجع ذلك إلى الأسباب الآتية: (الحالة الصحية، الحالة النفسية أو المزاجية، السمات الشخصية).

## ثانياً: العوامل المتعلقة بالعلاقات في العمل.

تلعب الإدارة دوراً مهماً في مساعدة العاملين في الشعور بالانتماء، والانتظام في وحدات، أو مجموعات تتشكل بتوجيه منها ضمن نطاق الوظيفة بحيث تتحقق السعادة الوظيفية. (الطراونة، 2005)، وكلما كان هناك تفاعل بين: مجموعات العمل، كلما حصلنا على سعادة أفضل، والإنسان بطبيعته يميل للانتماء إلى جماعة يحقق من خلالها إشباع الكثير من حاجاته الاجتماعية؛ التي تنعكس في عدم قدرته في الانعزال عن الآخرين. (الكسجي، 2000).

## ثالثاً: العوامل المتعلقة بظروف العمل.

تتحقق السعادة الوظيفية في هذه الحالة -إذا- وفقنا بين: الاحتياجات الجسدية، وظروف العمل، وتتضمن ظروف العمل عوامل مثل: (الإضاءة، والحرارة، والضوضاء، وساعات العمل، والتلوث، والنظافة، والرعاية الصحية). (عبد الخالق، 1995)

## رابعاً: العوامل المتعلقة بالإدارة.

يعتمد نجاح أي مؤسسة بالدرجة الأساسية على الإدارة فكلما كانت الإدارة واعية في التعامل مع الأفراد، كلما نجحت في تحقيق أهدافها. (الطراونة، 2003). والإدارة العصرية هي أسلوب تفكير متطور يسعى إلى تحقيق الكفاءة، والترشيد، ويقاس نجاحها بقدر اهتمام العاملين بالعمل. (وزارة التربية والتعليم، 2005)

## خامساً: العوامل المتعلقة بالإشراف.

تشير الأبحاث والدراسات إلى إنه -إذا- أرادت الإدارة القيام بمهامها بشكل فعال ينبغي أن تكون العلاقة بينهما، وبين العاملين علاقة حسنة بشكل يحقق الأهداف الكلية. (الشريدة، 2002)

## سادساً: العوامل المتعلقة بالحوافز والمكافآت.

تعد السياسة الواضحة، والعدالة لنظام الأجور، والترقيات، والعلاوات دافعاً للعمال والموظفين لبذل الجهود في العمل أماً في تحصيل ترقية، أو زيادة أجر، أو علاوة؛ لان الأفراد الذين يدركون أن قرارات الحوافز، والمكافآت تتم بطريقة عادلة يزداد شعورهم بالسعادة الوظيفية عن عملهم. (الرواشدة، 2000)

## 2-1-3) مطلب: ديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية.

يتضمن مطلب: ديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية الفروع: (نبذة عامة عن وزارة التنمية الاجتماعية، الهيكل التنظيمي لمبنى ديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية، الاختصاصات والمهام العامة لوزارة التنمية الاجتماعية)؛ شأن وكل ذلك على النحو الآتي:

## 2-1-4) فرع: نبذة عامة عن وزارة التنمية الاجتماعية.

حرص صاحب الجلالة: السلطان قابوس بن سعيد. المعظم -حفظه الله ورعاه- منذ بداية النهضة المباركة على توفير العيش الكريم لأبناء الوطن، وتحقيق الكرامة الانسانية لهم بمختلف فئاتهم الاجتماعية، وتحقيقاً لذلك؛ فقد تم انشاء وزارة الشؤون الاجتماعية في عام 1972 لتخدم العديد من فئات المجتمع؛ التي هي بحاجة الى الرعاية الاجتماعية.

وهذا ما أشار إليه صاحب الجلالة في خطابه السامي بمناسبة العيد الوطني الثاني؛ حيث قال جلالتة: "وتأكيداً لمسيرتنا نحو أهدافنا إلى خلق الإنسان العُماني من جديد، وتوفير متطلباته الحياتية، وتحسين أحواله الاجتماعية، أنشأنا وزارة الشؤون الاجتماعية؛ لتوفير الرعاية الاجتماعية للعجزة والمقعدين، ومدهم بالمساعدات المالية والعينية، وتأهيل من يمكن تأهيله للحصول على مصدر رزق مناسب، وتقديم المعونات للمتضررين من الكوارث -هذا إضافة- إلى نشر الوعي الاجتماعي، وتشجيع الجمعيات الخيرية والأندية والجمعيات التعاونية، وإلى جانب هذا تهتم الوزارة بتقديم المساعدات لذوي الدخل المحدود بإنشاء بيوت لهم"

وخلال مسيرتها توسعت اختصاصات ومجالات عمل الوزارة، وكذلك تعددت مسمياتها لتعكس المتطلبات التنموية لكل مرحلة حتى عام 2001 ليصبح مسماهما وفق المرسوم السلطاني رقم (108/2001) "وزارة التنمية الاجتماعية"، وهو مسمى اعطى الكثير من الأتوار التنموية للوزارة. كما توسعت مجالات عملها لتضم طيفاً واسعاً من الخدمات والقضايا الاجتماعية الحيوية الهامة في المجتمع، وتعمل الوزارة على توفير الرعاية والحماية



الاجتماعية لشرائح هامة في المجتمع العُماني. كما تعمل على تنمية قدرات وامكانيات وقيم وروابط الأسرة العُمانية، والمجتمع المحلي، والأفراد لخلق مجتمع متماسك ومتربط.

كما تحرص الوزارة على توفر الانسجام والنسيج الاجتماعي الواحد بين: جميع مكونات المجتمع، وتعمل على مكافحة كل الظواهر، والمشاكل الاجتماعية؛ التي تؤدي إلى تهديد هذا النسيج من خلال التصدي لها بالدراسة، والبحث والتعاون مع المؤسسات المعنية في مكافحتها والحد من سلبياتها.

### رؤية وزارة التنمية الاجتماعية:

– كل فرد قادر على استثمار كامل إمكانياته؛ لتحقيق مستوى معيشي ملائم في ظل أسرة متماسكة ومجتمع مزدهر.

### رسالة وزارة التنمية الاجتماعية:

– الالتزام المستمر في تطوير العمل الاجتماعي من خلال؛ دعم وتمكين الفئات المحتاجة، وبناء آليات فاعلة للحماية الاجتماعية، وتعزيز التماسك الأسري والتضامن الاجتماعي، وتفعيل الشراكة المجتمعية، ورفع كفاءة الموارد لتقديم خدمات اجتماعية ذات جودة عالية.

### 2-1-4-2) فرع: الهيكل التنظيمي لمبنى ديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية.

يتكون الهيكل التنظيمي لمبنى ديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية من (2) قطاع رئيس هما: (قطاع يتبع معالي الوزير -الموقر-)، قطاع يتبع سعادة د. وكيل الوزارة -المحترم-)، ويتفرع من كلا منهما وحدات فرعية: مكاتب/ مديريات عموم/ دوائر متخصصة؛ ويتضح ذلك من خلال شكل رقم (2) الآتي.



## شكل (2). الهيكل التنظيمي لمبنى ديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية

يتضح من شكل (2) السابق: أن الهيكل التنظيمي لمبنى ديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية يتكون من (6) مكاتب/ مديريات عموم رئيسة، هي: (مكاتب/ دوائر تتبع معالي الوزير -الموqr-، مكتب سعادة د. وكيل الوزارة -المحترم-، المديرية العامة للتخطيط والدراسات الاجتماعية، المديرية العامة للشؤون الإدارية والمالية، المديرية العامة للرعاية الاجتماعية، المديرية العامة للتنمية الأسرية).

## 2- 1- 4- 3) فرع: الاختصاصات والمهام العامة لوزارة التنمية الاجتماعية.

تقوم وزارة التنمية الاجتماعية بمجموعة من الاختصاصات والمهام العامة؛ وهي على النحو الآتي:

1) إجراء الدراسات العلمية، والبحوث الفنية، والتجارب، والمشروعات التطبيقية في مختلف المجالات والظواهر الاجتماعية بالسلطة؛ لتهيئة فرص التطور الاجتماعي للمواطنين، وتوفير مقومات الحياة الكريمة لهم.

2) وضع الخطط والبرامج للرعاية الاجتماعية للأفراد والأسر، وتقديم الإعانات المادية المناسبة لهم وفقاً للسياسات المعتمدة.

3) العمل على تحسين أحوال أسر الضمان الاجتماعي من جميع النواحي السكنية، والاقتصادية، والاجتماعية.

4) النهوض بالمجتمعات المحلية بالسلطة؛ بما يتناسب مع ظروف كل منها، وتعميق المشاركة الحكومية والأهلية في المشروعات التنموية والاجتماعية؛ وذلك بالتعاون مع مختلف أجهزة الدولة.

(5) تطوير العمل الاجتماعي من صيغة وأنماطه التقليدية إلى: جمعيات ومؤسسات خاصة للمساهمة مع الأجهزة الحكومية في تحقيق التنمية الاجتماعية بشقيها الاجتماعي والاقتصادي.

(6) وضع آليات، وبرامج للتوجيه، والاستشارات الأسرية؛ التي تساعد الأسر على حل المشكلات؛ التي تواجهها.

(7) إعداد البحوث الاجتماعية الخاصة بدراسة حالات الأحداث الجانحين، أو المعرضين للانحراف، وغير ذلك من المجالات الأخرى، واقتراح النظم والتشريعات المتعلقة بالأحداث، والإشراف على المؤسسات الاجتماعية الخاصة برعايتهم.

(8) التصدي لظاهرة التسول، والعمل على الحد من انتشارها.

(9) العمل على توسيع قاعدة العمل الاجتماعي.

(10) إشهار الجمعيات الأهلية، والإشراف عليها ومراقبتها من حيث تنفيذ قانون الجمعيات الأهلية، وكذلك الإشراف على الأندية الاجتماعية.

(11) تدريب وتأهيل ورعاية ذوي الاحتياجات الخاصة: (المعوقين، المسنين، الأحداث، ... الخ) لإدماجهم في المجتمع، والعمل على وضع البرامج والخطط اللازمة؛ لتنفيذ عمليات تشغيل المعوقين -سواء- بالقطاع الحكومي، أو الخاص بالتنسيق مع الجهات المعنية.

(12) وضع الخطط والبرامج الاجتماعية والثقافية والرياضية للمعوقين بالتنسيق مع الجهات المختصة.

(13) تنظيم جمع المال من الجمهور عن طريق: إقامة الحفلات، والأسواق الخيرية، أو غير ذلك من وسائل جمع المال؛ لصالح أوجه الخير والبر.

(14) الاهتمام بالبرامج والمشروعات؛ التي تهدف إلى رعاية الطفولة والأمومة، والعمل على تطوير الخدمات؛ التي تقدم لهم.

(15) العمل على بناء قدرات المرأة، وتنمية إمكاناتها للمساهمة بدور فاعل في الاهتمام بالأسرة والمجتمع.

(16) الاهتمام بقضايا المرأة ووضعها ضمن أولويات خطط وسياسات التنمية الاجتماعية.

(17) تمثيل السلطنة في المؤتمرات، والندوات، واللقاءات المحلية والإقليمية والدولية ذات الصلة باختصاصات الوزارة.

(18) العمل على تأهيل وتدريب الموظفين العمانيين العاملين في الوزارة.

## 2-2) المبحث الثاني: الدراسات السابقة.

قام الباحث بالإطلاع على الكثير من الدراسات السابقة في المكتبة (العربية، الأجنبية)؛ التي تناولت أي من المتغيرات الثلاثة لهذه الدراسة: (الحكومة، الأداء الوظيفي، السعادة الوظيفية)، و/ أو تشمل متغيرين منها معاً، وبناء عليه: خلص الباحث -في حدود علمه- إلى الآتي.

أولاً: لا توجد دراسة سابقة في المكتبة العربية، و/ أو الأجنبية تضمنت المتغيرات الثلاثة معاً لهذه الدراسة: (الحكومة، الأداء الوظيفي، السعادة الوظيفية). مما يمثل أسبقية علمية من حيث التناول والتطبيق، ويترتب عليه المزيد من أهمية هذه الدراسة -الحالية-.

ثانياً: وفيما يخص الدراسات السابقة في المكتبة (العربية، الأجنبية)؛ التي تناولت متغير "الحكومة" وجد الباحث -القليل- من الدراسات السابقة، وخاصة في المكتبة العربية منها عن الأجنبية؛ التي تناولته، وهذا ما أشار إليه البسام (2016) أن "هناك قصوراً في تناول موضوع الحكومة في القطاع العام، والحكومة الرشيدة في الأدبيات العربية (الكتب والمقالات المكتوبة باللغة العربية) بالإضافة إلى التباين في تناول الموضوع؛ الذي يرجع لسببين هما: (الترجمة الحرفية من اللغة الانجليزية مع تجاهل البعد الثقافي والاجتماعي والسياسي للمنطقة العربية، عدم وجود تجربة حقيقية لتبني الحكومة الرشيدة من قبل الدول العربية)"، وأضاف البسام (2016) أيضاً أن:

"الفهم الخاطئ للحكومة الرشيدة في المنطقة العربية مما أدى إلى تخوف متخذي القرار من تطبيقها، أو غياب إرادة حقيقية من قبل القيادات العليا لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وحماية حقوق الإنسان -بالإضافة إلى: تركيز أغلب الحكومات العربية على التنمية القصيرة المدى بدل من التركيز على التنمية المستدامة؛ هذه الأسباب كلها أدت إلى: عدم تناول الباحثين العرب لموضوع الحكومة بالشكل المناسب (أي المكتبة العربية تعاني نقصاً في المنشورات العلمية؛ التي تتطرق للموضوع)، وقصور في فهم وتطبيق وفوائد تطبيق الحكومة الرشيدة لدى القيادات العليا، ومتحدي القرار، والمواطنين على حد سواء".

وسيكثف الباحث هنا ببعض من الدراسات السابقة العربية؛ التي تناولت متغير "الحكومة"، وهي على النحو الآتي: [دراسة: ناصر الدين، يعقوب. (د ت). بعنوان: "إطار نظري مقترح لحكومة الجامعات ومؤشرات تطبيقها

في ضوء متطلبات الجودة الشاملة"، دراسة: البراوي، أنمار. (2012). بعنوان: "محددات الحوكمة (دراسة قياسية لعينة مختارة من الدول)"، دراسة: العريني، منال. (2014). بعنوان: "واقع تطبيق الحوكمة من وجهة نظر أعضاء الهيئتين الإدارية والأكاديمية العاملين في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية"، دراسة: البسام، بسام. (2014). بعنوان: "الحوكمة الرشيدة: المملكة العربية السعودية (حالة دراسية)"، دراسة: الراوي، مظفر. (2014). بعنوان: "تطبيق معايير الحوكمة وأثرها القانوني في ضمان حقوق أقلية المساهمين في الشركات المساهمة" المملكة الأردنية الهاشمية نموذجاً"، دراسة: الحايك، نهى. (2016). بعنوان: "أثر تطبيق الحوكمة على تحسين الأداء في المؤسسات الحكومية- دراسة حالة المديرية العامة للجمارك السورية"، دراسة: متاني، بلال؛ البشير، أمين؛ بركات، حمدي. (2017). بعنوان: "أثر حوكمة القطاع العام على معدل نمو الناتج المحلي الإجمالي (دراسة حالة: المملكة الأردنية الهاشمية)".

ثالثاً: ركزت الكثير من الدراسات السابقة (العربية، الأجنبية) في علم الإدارة، والتنمية البشرية، ... وغيرهم على "الأداء الوظيفي"؛ وذلك على اعتبار أنه قضية ذات أهمية في الحياة الإدارية واليومية، وله تأثير مباشر، وغير المباشر على واقع حياة الفرد/ الموظف ومستقبله، ومدى الاستقرار، والأمن، والأمان المتوقع -بعد ذلك-؛ وبالتالي وجد الباحث المكتبة العربية، والأجنبية -زخرة- بالعديد من الدراسات السابقة؛ التي تطرقت لهذا الجانب من دراسته، ومنها الآتي: [دراسة: أبو قلة، محمد؛ السكارنه، بلال؛ عبدالقادر، محمد؛ الزرقان، صالح. (2010). بعنوان: "أثر تطبيق نظام إدارة الجودة في وزارة التربية والتعليم على تحسين الأداء الوظيفي (دراسة ميدانية على مديرية التربية والتعليم لمنطقة عمان الثانية)"، دراسة: جريبع، حورية. (2017). بعنوان: "أثر إدارة الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي دراسة ميدانية بمؤسسة بناء الهياكل المعدنية المصنعة وحدة المغير الوادي".]

رابعاً: وبالنسبة للسعادة الوظيفية فالدراسات السابقة -لم- تركز بشكل كافٍ عليها، وبالتالي لم يجد الباحث إرثاً أدبياً كافياً -القليل جداً- من الدراسات السابقة يتعلق بهذا الجانب ومنها [دراسة: العامري، منى. (2017). بعنوان: "علاقة جوانب العمل بمستوى الرضا الوظيفي ومعدلات السعادة الوظيفية لدى العاملين في المدارس الحكومية والخاصة: دراسة على مجلس أبوظبي للتعليم في مدينة العين"]، وهذا ما دفعه - في هذه الدراسة - إلى أهمية تضمينها كمتغير تابع للحوكمة.

## التعقيب على الدراسات السابقة.

خلصت نتائج الإطلاع على الدراسات السابقة على تأكيد الأسبقية في: تناول عنوان هذه الدراسة -الحالية-، وتأكيد الحاجة إليها، ودراسات أخرى مُمثلة بكافة مديريات عموم، ودوائر وزارة التنمية الاجتماعية بالسلطنة، واتضح للباحث: عدم وجود تشابه بين دراسته هذه، والدراسات السابقة من حيث: (أهدافها، مجتمع الدراسة، العينة، المتغيرات الثلاثة، الحدود الموضوعية والمكانية والزمنية والبشرية).

وتبين للباحث بعد الإطلاع على الدراسات السابقة حول الحوكمة: أن أغلبها يركز على الحوكمة داخل: الشركات الصناعية والتجارية، والمصارف والبنوك، والجامعات، ... وغيرها، والقليل جدًا منها تناول الحوكمة في الوحدات الحكومية العربية. في حين أن أغلب الدراسات السابقة، وخاصة العربية منها -إن وجدت- ركزت على: (الأداء الوظيفي، السعادة الوظيفية) داخل الوحدات الحكومية العربية.

واستفاد الباحث من الإطلاع على الدراسات السابقة في الحصول على الأبعاد والعبارات -الأولية- لمقاييس هذه الدراسة، ثم القيام بالتطوير والتقنين وصولًا إلى الصورة -النهائية- لأدوات الدراسة، وهي مقاييس: (الحوكمة، الأداء الوظيفي، السعادة الوظيفية).

## الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات

يتضمن هذا الفصل "الطريقة والإجراءات" كلاً من: (منهج، مجتمع، عينات، متغيرات، أدوات، إجراءات) الدراسة، ويختتمه الباحث بأساليب المعالجة الإحصائية المستخدمة؛ وكل ذلك على النحو الآتي.

### 3-1) منهج الدراسة.



انطلاقاً من أهداف الدراسة، والبيانات المراد الحصول عليها تم استخدام المنهج: "الوصفي التحليلي الارتباطي"؛ الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، ويعتمد على تجميع الحقائق والبيانات، ثم تحليلها ومقارنتها وتفسيرها، للوصول بالنتائج إلى تعميمات لحل المشكلة، وهي نفس الخطوات؛ التي تسير عليها هذه الدراسة.

### (2-3) مجتمع الدراسة.

مجتمع الدراسة الأصلي هو: ديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية بمدينة السلطان قابوس - مسقط؛ الذي يتكون من (6) مكاتب/ مديريات عموم هي: (مكاتب/ دوائر تتبع معالي الوزير -الموqr-، مكتب سعادة د. وكيل الوزارة -المحترم-، المديرية العامة للتخطيط والدراسات الاجتماعية، المديرية العامة للشؤون الإدارية والمالية، المديرية العامة للرعاية الاجتماعية، المديرية العامة للتنمية الأسرية)، بإجمالي عدد الموظفين به (807) موظف من الجنسين، وتوزيعهم بالجدول رقم (1) الآتي.

#### جدول (1)

توزيع مجتمع الدراسة من الموظفين بديوان وزارة التنمية الاجتماعية (\*\*)

توزيع مجتمع الدراسة			المكاتب/ المديرية العامة
المجموع	إناث	ذكور	
130	61	69	مكاتب/ دوائر تتبع معالي الوزير
191	75	116	مكتب سعادة د. وكيل الوزارة
57	35	22	م ع التخطيط والدراسات
156	31	125	م ع الشؤون الإدارية والمالية
146	31	115	م ع الرعاية الاجتماعية
127	81	46	م ع التنمية الأسرية
807	314	493	الإجمالي=

\*\* المصدر: دائرة التخطيط والتطوير - المديرية العامة للتخطيط والدراسات.

### 3-3 عينات الدراسة.

#### 3-3-1 العينة الاستطلاعية.

قام الباحث باختيار عينة عشوائية بسيطة استطلاعية من مجتمع الدراسة الأصلي: ديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية قوامها (45) موظف من الجنسين، وتم تطبيق أدوات الدراسة عليهم -الصور الأولية-: (مقياس الحوكمة، مقياس الأداء الوظيفي، مقياس السعادة الوظيفية)؛ بهدف التحقق من صلاحيتها للتطبيق على العينة الميدانية من خلال حساب صدقها، وثباتها بالطرق الإحصائية الملائمة.

#### 3-3-2 العينة الميدانية.

قام الباحث باختيار العينة الميدانية باستخدام أسلوب اختيار: "العينة العشوائية العنقودية"؛ حيث يتكون مجتمع الدراسة الأصلي من (6) عناوين رئيسة/ مكاتب ومديريات عموم، وتمت المرحلة الأولى من اختيار العينة الميدانية باختيار (4) عناوين رئيسة فقط تبلغ نسبتها (66.67%) من المجتمع الأصلي.

ثم قام الباحث بالمرحلة الثانية، وهي اختيار عينة "عشوائية بسيطة" من الأربعة عناوين السابقة؛ لتكون هي عينة الدراسة الميدانية؛ التي بلغت نسبتها (26%) بإجمالي عدد (159) موظف/ة من الموظفين بديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية، وهذا يتضح من الجدول رقم (2) الآتي.

#### جدول (2)

##### وصف العينة الميدانية للدراسة

مكاتب/ مديريات عموم			توزيع مجتمع الدراسة			توزيع عينة الدراسة الميدانية		
ذكور	إناث	المجموع	ذكور	إناث	المجموع	النسبة %	المجموع	النسبة %
69	61	130	20	15	35	27%		

مكاتب/ دوائر تتبع معالي الوزير

مكتب سعادة د. وكيل الوزارة	116	75	191	30	20	50	26%
م ع الشؤون الإدارية والمالية	125	31	156	40	10	50	32%
م ع الرعاية الاجتماعية	115	31	146	11	13	24	16%
الإجمالي=	425	198	623	101	58	159	26%

وبعد إن تم توزيع وتطبيق أدوات الدراسة على عينة الدراسة الكلية (159 مبحوث)، واسترجاعها، تم مراجعة، وفحص استجابات المبحوثين المستعادة؛ وقد تم استبعاد عدد (12) نسخة لعدم اكتمال الاستجابات، أو وجود أخطاء، أو نقص في بعض المتغيرات، والبيانات الأساسية؛ وبذلك تكون عينة الدراسة الميدانية؛ التي دخلت التحليل الإحصائي بنسبة (23.6%) من مجتمع الدراسة، ويبلغ عددها (147) استمارة موزعة كما بالجدول رقم (3) الآتي.

### جدول (3)

وصف العينة الميدانية للدراسة، والتي دخلت التحليل الإحصائي

مكاتب/ مديريات عموم	توزيع مجتمع الدراسة			توزيع عينة الدراسة الميدانية			
	ذكور	إناث	المجموع	ذكور	إناث	المجموع	النسبة %
مكاتب/ دوائر تتبع معالي الوزير	69	61	130	20	15	35	26.9%
مكتب سعادة وكيل الوزارة	116	75	191	28	20	48	25.1%
م ع الشؤون الإدارية والمالية	125	31	156	30	10	40	25.6%
م ع الرعاية الاجتماعية	115	31	146	11	13	24	16.4%
الإجمالي=	425	198	623	89	58	147	23.6%

### 3-3 متغيرات الدراسة.

تناولت الدراسة المتغيرات الآتية:

أ) المتغير المستقل: الحوكمة.

ب) المتغيرات التابعة: (الأداء الوظيفي، السعادة الوظيفية).

### 3- 4) أدوات الدراسة.

استخدم الباحث أربع أدوات لجمع البيانات، وهي:

(1) مقياس: الحوكمة.

(2) مقياس: الأداء الوظيفي.

(3) مقياس: السعادة الوظيفية.

(4) سؤال مفتوح عن: مُعوقات/ تحديات الحوكمة.

؛ والوصف التفصيلي لهذه الأدوات على النحو الآتي.

### 3- 5- 1) مقياس: الحوكمة.

قام الباحث بالإطلاع على بعض المقاييس السابقة للحوكمة؛ والتي سبق الإشارة إليها بالبند: (1- 1- 2- 6:

فرع أبعاد الحوكمة)، واستفاد الباحث منها في تحديد أبعاد المقياس المُطور -الصورة الأولى-؛ التي بلغت

(11) بُعد، هي: (سيادة القانون، الشفافية بين الجميع، المشاركة الفاعلة، الاستجابة لاحتياجات المراجعين،

الكفاءة، الفاعلية، المساءلة والمحاسبة، العدالة والانصاف، السيطرة على الفساد ومكافحته، التقييم، الاستدامة

التنموية)؛ وفيما يلي التعريفات المقصودة لهذه الأبعاد:

1) سيادة القانون: خضوع جميع الموظفين، والمراجعين بالديوان العام للقانون.

2) الشفافية بين الجميع: أي سهولة الحصول على البيانات والمعلومات، والانفتاح في العلاقة بين: جميع

الموظفين فيما بينهم، ومع المراجعين للديوان العام.

3) المشاركة الفاعلة: أي الاشتراك في جميع العمليات والإجراءات بالديوان العام من خلال: إبداء الرأي،

والاشتراك في: التخطيط، والتنفيذ، والتقييم.

4) الاستجابة لاحتياجات المراجعين: تعني التفاعل مع احتياجات، ومتطلبات، ومشكلات المراجعين

بمختلف فئاتهم ومجالاتهم، والاستجابة لها في أحسن صورة.

5 ( الكفاءة: أي تقديم الخدمات بالديوان العام، وتطبيق السياسات العامة بأقل تكلفة ممكنة، وفي أقل وقت وفقاً لمعايير: الكفاءة/ الجدارة.

6 ( الفاعلية: تعني جودة الخدمات المقدمة من الديوان العام للمراجعين، ورضاهم عنها.

7 ( المساءلة والمحاسبة: أي تحمل المهام، والالتزامات الوظيفية، وتبعات المسؤوليات، وإيجاد جهات وسبل متعددة وفعالة للرقابة والمساءلة والمحاسبة.

8 ( العدالة والانصاف: أي تبني سياسات، وقوانين، ولوائح تضمن التعامل مع الموظفين والمراجعين للديوان العام على قدم العدالة، والانصاف، والمساواة، ودون تمييز وفقاً للنوع، أو الدين، أو الطبقة الاجتماعية، أو النطاق، أو... غيرها.

9 ( السيطرة على الفساد ومكافحته: اتخاذ الديوان العام للخطوات والإجراءات اللازمة للوقاية من مظاهر الفساد المختلفة: كالرشوة، واستغلال السلطة والنفوذ، وردع تلك المظاهر.

10 ( التقييم: أي قيام الديوان العام بقياس الأداء العام السنوي، وأداء جميع الموظفين به من حيث الواجبات والمسؤوليات وتحديد الأثر المترتب عليه.

11 ( الاستدامة التنموية: أي مراعاة السياسات العامة المطبقة بالديوان العام لآثار الاستدامة: (الاقتصادية، الاجتماعية، البيئية)، والعمل على قياس أثرها وتحسينها.

ثم قام الباحث أيضاً بإعادة الصياغة، والتطوير، وإضافة عبارات جديدة على عبارات دراسة (الحايك. 2016، صد95-100)؛ التي بلغت (60) عبارة فقط ليصبح عددها بالمقياس المُطور -الصورة الأولى- (100) عبارة (ملحق رقم 2 صد) لكي تتناسب مع البيئة العُمانية، ومع طبيعة العينة المكانية والموضوعية، وأصبح دليل

المقياس في صورته -الأولى- كما بالجدول رقم (4) الآتي.

#### جدول (4)

دليل مقياس: الحوكمة في صورته -الأولية- قبل التحكيم

م	الأبعاد	عدد العبارات
1	سيادة القانون	9
2	الشفافية بين الجميع	9
3	المشاركة الفاعلة	8
4	الاستجابة لاحتياجات المراجعين	8
5	الكفاءة	8
6	الفاعلية	17
7	المساءلة والمحاسبة	7
8	العدالة والانصاف	10
9	السيطرة على الفساد ومكافحته	8
10	التقييم	10
11	الاستدامة	6
	<b>الإجمالي=</b>	<b>100 عبارة</b>

ثم قام الباحث بعرض المقياس على (13) من المحكمين في علوم الإدارة والقياس، ومديرين العموم والخبراء بديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية (ملحق رقم 1 ص)؛ وذلك للتحقق من صدق المقياس صدقاً منطقيّاً؛ أي إجراء "الصدق المُحكمي" (Trustees validity)، وللتأكد من درجة مناسبة العبارات للبعد؛ الذي تنتمي إليه، ومدى وضوح العبارات وانتمائها لما نقيسه، وكذلك سلامة الصياغة اللغوية، وقد انتهت هذه الخطوة بإجراء تعديل في صياغة جميع الأبعاد، والإبقاء على أغلب العبارات، وذلك بنسبة اتفاق (80%) فأكثر من المُحكمين على صلاحيتها، وملاءمتها لقياس الظاهرة؛ التي وضعت لقياسها، وأضاف المُحكمون (2) بعد جديد هما: (جودة القرارات والتعميمات، الاستقرار الإداري) ليصبح عدد أبعاد المقياس (13) بُعد، وأيضاً: أضاف المُحكمين عدد (13) عبارة جديدة ليصبح عدد عبارات المقياس (113) عبارة (ملحق رقم 3 ص).



## – حساب الثبات، والصدق.

استخدم الباحث لحساب ثبات "مقياس الحوكمة" المستخدم في هذه الدراسة طريقة "التجزئة النصفية" بالتطبيق على عينة عشوائية استطلاعية بلغت (45) موظف/ة من الموظفين بديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية؛ حيث تم إيجاد معامل الارتباط بيرسون (Pearson) بين: العبارات الفردية، والعبارات الزوجية، وبلغت قيمة معامل الثبات العام (0.986)؛ وهو معامل ثبات مرتفع. مما يدل على أن المقياس يتصف بدرجة مرتفعة من الثبات.

وأيضاً: استخدم الباحث طريقة: إيجاد معامل ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach)؛ لحساب صدق هذا المقياس؛ والذي بلغ قيمته (0.972)، وهو معامل صدق مرتفع. مما يدل على أن مقياس الحوكمة يتصف بدرجة مرتفعة من الصدق.

وترتب على ما سبق: أن أصبح دليل مقياس: الحوكمة بعد حساب التحكيم، والتقنين السيكمترى كما بالجدول رقم (5) الآتي:

جدول (5)

دليل مقياس: الحوكمة بعد التحكيم والتقنين السيكمترى – الصورة النهائية –

م	الأبعاد	العبارات الدالة
1	سيادة القانون	9
2	جودة القرارات والتعميمات	6
3	الشفافية	9
4	المشاركة الفاعلة	8
5	الاستجابة لاحتياجات المراجعين	8
6	الكفاءة المؤسسية	9
7	الفاعلية المؤسسية	17
8	الاستقرار الإداري	6
9	العدالة والانصاف	10
10	المساءلة والمحاسبة	7

8	السيطرة على الفساد	11
10	تقويم الأداء الدوري	12
6	الاستدامة التنموية	13
113 عبارة	الإجمالي =	

#### - تطبيق المقياس.

يطبق المقياس تطبيقاً ذاتياً بواسطة المفحوص نفسه -إذا كان- يجيد القراءة والكتابة، أو من خلال الباحث إذا كان المفحوصون أميين، أو من ذوي الإعاقة الحركية، أو البصرية الشديدة.

#### - تصحيح المقياس وتقدير الدرجات.

يطلب من المفحوص أن يقوم بالإجابة عن عبارات المقياس (ملحق رقم 4 ص) بإعطاء تقدير دقيق؛ وذلك على مقياس خماسي يتدرج من: (تتحقق بشدة، تتحقق، لا تتحقق نوعاً ما، لا تتحقق، لا تتحقق بشدة)، وللتقديرات خمس درجات هي: (4، 3، 2، 1، 0)، والمقياس في مجمله يشتمل على: (113) عبارة تتراوح الدرجة الكلية للمقياس ما بين: (0 . 452) درجة، وتشير الدرجة المرتفعة إلى ارتفاع درجة الحوكمة، وتتنوع مستويات الحوكمة على المقياس كما بالجدول رقم (6) الآتي.

#### جدول (6)

مستويات: الحوكمة حسب الدرجة الكلية لمقياس: الحوكمة -الصورة النهائية-

الدرجة الكلية	مستوى الحوكمة
من صفر - 113	مستوى منخفض (المستوى المتدني)
من 114 - 226	مستوى متوسط (المستوى المرضي)
من 227 - 339	مستوى فوق المتوسط (المستوى الجيد)
من 340 - 452	مستوى مرتفع (المستوى المتميز)

#### - مقياس: الأداء الوظيفي.

قام الباحث بإعادة الصياغة، والتطوير، وإضافة (6) أبعاد، و (6) عبارات جديدة على مقياس الأداء الوظيفي بدراسة (جريب، 2017، ص 150)، المكون من (13) عبارة فقط؛ لكي يتناسب المقياس المطور مع البيئة

العُمانية، ومع طبيعة العينة المكانية والموضوعية، وليصبح عدد أبعاده في صورته -الأولية- (ملحق رقم 5 ص) قبل التحكيم (6) بُعد، وينبثق منها (19) عبارة دالة على تحقق هذه الأبعاد، ويتضح ذلك بالجدول رقم (7) الآتي.

#### جدول (7)

دليل مقياس: الأداء الوظيفي في صورته -الأولية- قبل التحكيم

م	الأبعاد	عدد العبارات
1	الإنتاجية والتنظيم	4
2	بيئة وجودة العمل	3
3	العمل بروح الفريق	3
4	حل المشكلات والمخاطر	3
5	روح التطوير والمبادرة	3
6	تقييم الأداء الوظيفي	3
	الإجمالي=	19 عبارة

ثم قام الباحث بعرض المقياس على (13) من المحكمين في علوم الإدارة والقياس، ومديرين العموم والخبراء بديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية (ملحق رقم 1 ص)؛ وذلك للتحقق من صدق المقياس صدقاً منطقيّاً؛ أي إجراء "الصدق المحكمي" (Trustees validity) وللتأكد من درجة مناسبة العبارات للبعد؛ الذي تنتمي إليه، ومدى وضوح العبارات وانتمائها لما تقيسه، وكذلك سلامة الصياغة اللغوية.

وانتهت هذه الخطوة بالإبقاء على صياغة جميع الأبعاد، والتعديل على بعض العبارات، وذلك بنسبة اتفاق (90%) فأكثر من المحكمين على صلاحيتها، وملاءمتها لقياس الظاهرة؛ التي وضعت لقياسها، وأضاف

المُحكمون (3) بعد جديد هي: (أداء واجبات الوظيفة، القدرات والخصائص الفردية، مهارة استخدام التقنيات)، وليصبح عدد أبعاد المقياس (9) بُعد، وأيضاً: أضاف المحكمين عدد (17) عبارة جديدة ليصبح عدد عبارات المقياس (36) عبارة (ملحق رقم 6 ص).

## – حساب الثبات، والصدق.

استخدم الباحث لحساب ثبات "مقياس الأداء الوظيفي" المستخدم في هذه الدراسة طريقة "التجزئة النصفية" بالتطبيق على عينة عشوائية استطلاعية بلغت (45) موظف/ة من الموظفين بديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية؛ حيث تم إيجاد معامل الارتباط بيرسون (Pearson) بين: العبارات الفردية، والعبارات الزوجية، وبلغت قيمة معامل الثبات العام (0.974)؛ وهو معامل ثبات مرتفع. مما يدل على أن المقياس يتصف بدرجة مرتفعة من الثبات.

وأيضاً: استخدم الباحث طريقة: معامل ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach)؛ لحساب صدق هذا المقياس؛ والذي بلغ قيمته (0.935)، وهو معامل صدق مرتفع. مما يدل على أن مقياس الأداء الوظيفي يتصف بدرجة مرتفعة من الصدق.

وترتب على ما سبق: أن أصبح دليل مقياس: الأداء الوظيفي بعد حساب التحكيم والتقنين السيكمومري كما بالجدول (8) الآتي.

### جدول (8)

دليل مقياس: الأداء الوظيفي بعد التحكيم والتقنين السيكمومري –الصورة النهائية–

م	الأبعاد	العبارات الدالة
1	أداء واجبات الوظيفة	7
2	القدرات والخصائص الفردية	7
3	الإنتاجية والتنظيم	4
4	بيئة وجودة العمل	3
5	العمل بروح الفريق	3
6	حل المشكلات والمخاطر	3
7	روح التطوير والمبادرة	3
8	مهارة استخدام التقنيات	3
9	تقييم الأداء الوظيفي	3
إجمالي =		36 عبارة

## – تطبيق المقياس.

يطبق المقياس تطبيقاً ذاتياً بواسطة المفحوص نفسه –إذا كان- يجيد القراءة والكتابة، أو من خلال الباحث إذا كان المفحوصون أميين، أو من ذوي الإعاقة الحركية، أو البصرية الشديدة.

## – تصحيح المقياس وتقدير الدرجات.

يطلب من المفحوص أن يقوم بالإجابة عن عبارات المقياس (ملحق رقم 7 ص) بإعطاء تقدير دقيق؛ وذلك على مقياس خماسي يتدرج من: (تتحقق بشدة، تتحقق، لا تتحقق نوعاً ما، لا تتحقق بشدة)، وللتقديرات خمس درجات هي: (4، 3، 2، 1، 0)، والمقياس في مجمله يشتمل على: (36) عبارة تتراوح الدرجة الكلية للمقياس ما بين: (144.0) درجة، وتشير الدرجة المرتفعة إلى ارتفاع درجة: الأداء الوظيفي، وتتنوع مستويات: الأداء الوظيفي على المقياس كما بالجدول رقم (9) الآتي.

### جدول (9)

مستويات: الأداء الوظيفي حسب الدرجة الكلية لمقياس: الأداء الوظيفي –الصورة النهائية-

الدرجة الكلية	مستوى الأداء الوظيفي
من صفر – 36	مستوى منخفض (المستوى المتدني)
من 37 - 72	مستوى متوسط (المستوى المرضي)
من 73 - 108	مستوى فوق المتوسط (المستوى الجيد)
من 109 – 144	مستوى مرتفع (المستوى المتميز)

## مقياس: السعادة الوظيفية.

114

قام الباحث بإعادة الصياغة، والتطوير، وإضافة مؤشرات جديدة على مقياس حسوب لتقييم: السعادة الوظيفية؛ المكون من (6) معايير رئيسية هي: (الراتب، الأمان، بيئة العمل، التدريب الوظيفي، الواجبات الوظيفية والمراجع المعرفية، التطور الوظيفي)، و(21) مؤشر فقط يتم من خلالها قياس درجة السعادة الوظيفية.

<https://playbook.hsoub.com/work/assessment/satisfaction-assessment.html>

؛ وذلك لكي يتناسب المقياس مع البيئة العُمانية، ومع طبيعة العينة المكانية والموضوعية، وليصبح عدد أبعاد المقياس في صورته -الأولية- (ملحق رقم 8 صـ) (6) بُعد، وينبثق منها (23) مؤشر دال على تحقق هذه الأبعاد، ويتضح ذلك بالجدول رقم (10) الآتي.

#### جدول (10)

دليل مقياس: السعادة الوظيفية في صورته -الأولية- قبل التحكيم

م	الأبعاد	عدد العبارات
1	الراتب الذي اتقاضاه	4
2	الاستقرار والأمان الوظيفي	2
3	بيئة العمل	7
4	التدريب الوظيفي	4
5	الواجبات الوظيفية والمراجع المعرفية	3
6	التطور والارتقاء الوظيفي	3
	الإجمالي =	23 عبارة

ثم قام الباحث بعرض المقياس على (13) من المحكمين في علوم الإدارة والقياس، ومديرين العموم والخبراء بديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية (ملحق رقم 1 صـ)؛ وذلك للتحقق من صدق المقياس -صدقاً منطقيّاً-؛ أي إجراء "الصدق المحكمي" (Trustees validity) وللتأكد من درجة مناسبة العبارات للبعد؛ الذي تنتمي إليه، ومدى وضوح العبارات وانتمائها لما تقيسه، وكذلك سلامة الصياغة اللغوية.

وانتهت هذه الخطوة بالإبقاء على صياغة جميع الأبعاد، والتعديل على بعض العبارات، وذلك بنسبة اتفاق (90%) فأكثر من المحكمين على صلاحيتها، وملاءمتها لقياس الظاهرة؛ التي وضعت لقياسها، وأضاف المحكمون عدد (1) عبارة جديدة ليصبح عدد عبارات المقياس (24) عبارة (ملحق رقم 9 صـ).

#### - حساب الثبات، والصدق.

استخدم الباحث لحساب ثبات "مقياس السعادة الوظيفية" المستخدم في هذه الدراسة طريقة "التجزئة النصفية" بالتطبيق على عينة عشوائية استطلاعية بلغت (45) موظف/ة من الموظفين بديوان عام وزارة التنمية



الاجتماعية؛ حيث تم إيجاد معامل الارتباط بيرسون (Pearson) بين: العبارات الفردية، والعبارات الزوجية، وبلغت قيمة معامل الثبات العام (0.726)؛ وهو معامل ثبات مرتفع. مما يدل على أن المقياس يتصف بدرجة مرتفعة من الثبات.

وأيضاً: استخدم الباحث طريقة: معامل ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach)؛ لحساب صدق هذا المقياس؛ والذي بلغ قيمته (0.761)، وهو معامل صدق مرتفع. مما يدل على أن مقياس السعادة الوظيفية يتصف بدرجة مرتفعة من الصدق.

وترتب على ما سبق: أن أصبح دليل مقياس: السعادة الوظيفية بعد حساب التحكيم والتقنين السيكميترى كما بالجدول رقم (11) الآتي.

#### جدول (11)

دليل مقياس: السعادة الوظيفية بعد التحكيم والتقنين السيكميترى -الصورة النهائية-

م	الأبعاد	عدد العبارات الدالة
1	الراتب الذي اتقاضاه	5
2	الاستقرار والأمان الوظيفي	2
3	بيئة العمل	7
4	التدريب الوظيفي	4
5	الواجبات الوظيفية والمراجع المعرفية	3
6	التطور والارتقاء الوظيفي	3
	إجمالي =	24 عبارة

#### - تطبيق المقياس.

يطبق المقياس تطبيقاً ذاتياً بواسطة المفحوص نفسه -إذا كان- يجيد القراءة والكتابة، أو من خلال الباحث إذا كان المفحوصون أميين، أو من ذوي الإعاقة الحركية، أو البصرية الشديدة.

## – تصحيح المقياس وتقدير الدرجات.

يطلب من المفحوص أن يقوم بالإجابة عن عبارات المقياس (ملحق رقم 10 ص) بإعطاء تقدير دقيق؛ وذلك على مقياس خماسي يتدرج من: (أوافق بشدة، أوافق، أوافق نوعاً ما، لا أوافق، لا أوافق بشدة)، وللتقديرات خمس درجات هي: (4، 3، 2، 1، 0)، والمقياس في مجمله يشتمل على: (24) عبارة تتراوح الدرجة الكلية للمقياس ما بين: (0 - 96) درجة، وتشير الدرجة المرتفعة إلى ارتفاع درجة السعادة الوظيفية، وتتوزع مستويات: السعادة الوظيفية على المقياس كما بالجدول رقم (12) الآتي.

جدول (12)

مستويات: السعادة الوظيفية حسب الدرجة الكلية لمقياس: السعادة الوظيفية – الصورة النهائية –

الدرجة الكلية	مستوى السعادة الوظيفية
من صفر – 24	مستوى منخفض (المستوى المتدني)
من 25 – 48	مستوى متوسط (المستوى المرضي)
من 49 – 72	مستوى فوق المتوسط (المستوى الجيد)
من 73 – 96	مستوى مرتفع (المستوى المتميز)

## 115 السؤال المفتوح.

استخدم الباحث في الجزء الثاني من أداة الدراسة (ملحق رقم 11 ص)، السؤال المفتوح – من أجل – الإجابة عن السؤال السادس من أسئلة الدراسة، وهو: (من وجهة نظرك .. ما الصعوبات/ التحديات؛ التي تُحد من الحوكمة بديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية؟ مع مراعاة أن التعريف الإجرائي للحوكمة (Governance) في هذه الدراسة، هو: "هي الإدارة المُجيدة لديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية من خلال: سياسات، وآليات، وممارسات تقوم على: (سيادة القانون، جودة القرارات والتعميمات، الشفافية، المشاركة الفاعلة، الاستقرار الإداري، المساءلة والمحاسبة، السيطرة على الفساد)، وتسعى لتحقيق: (العدالة والانصاف، الاستجابة لاحتياجات المراجعين، الاستدامة التنموية)، وتتحرى: الكفاءة المؤسسية للوصول بالسياسات والخدمات لأقصى مستوى من: الفاعلية المؤسسية مع الأخذ بنظام تقويم الأداء الدوري".

## إجراءات الدراسة.

تم الأخذ بخطوات الدراسة الآتية:

1 - الاطلاع على أدبيات: (الحكمة، الأداء الوظيفي، السعادة الوظيفية)؛ وذلك للاستفادة منها، واختيار

بعض المقاييس المناسبة؛ التي تتعلق بعنوان الدراسة، وطبيعة المتغيرات التي سوف تركز عليها الدراسة.

2 - جمع المادة النظرية المتعلقة بمدخل الدراسة، والدراسات السابقة.

3 - اختيار ومراجعة أدوات الدراسة.

4 - إعداد الصورة الأولية لأدوات الدراسة قبل تطبيقها على عينات الدراسة.

5 - إيجاد معامل كندال لاتفاق المحكمين/ الصدق المحكمي على أدوات الدراسة (مقياس الحكمة، مقياس

الأداء الوظيفي، مقياس السعادة الوظيفية).

6 - تطبيق أدوات الدراسة على عينة استطلاعية.

7 - التحقق من صدق، وثبات أدوات الدراسة.

8 - تطبيق أدوات الدراسة على العينة الكلية (الميدانية).

9 - استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة؛ وذلك باستخدام برنامج (SPSS) لتحليل البيانات، واستخراج

النتائج، ومناقشتها في ضوء الدراسات السابقة، والإطار العام للدراسة.

10 - صياغة النتائج، والتوصيات النهائية للدراسة.

## 3-6) لمعالجة الإحصائية.

تمت معالجة بيانات هذه الدراسة باستخدام الحاسب الآلي بواسطة برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية

(SPSS) بهدف الإجابة عن أسئلة الدراسة (الأول، الثاني، الثالث)، واختبار صحة فروضها (2 فرض)؛ وذلك

بالطرق الإحصائية الآتية:

- المتوسطات الحسابية للنسب المئوية لاتفاق المحكمين على أبعاد وعبارات أدوات الدراسة مقاييس:

(الحكمة، الأداء الوظيفي، السعادة الوظيفية)؛ للتحقق من الصدق المُحكمي (Trustees validity).

– معامل ارتباط بيرسون (Pearson)؛ لحساب معاملات الثبات لأدوات الدراسة بعد إجراء التجزئة النصفية، أو إعادة التطبيق على العينة الاستطلاعية.

– معامل ارتباط ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach)؛ لحساب معاملات صدق أدوات الدراسة.

– الإحصاء الوصفي: (مقاييس النزعة المركزية/ المتوسط الحسابي، مقاييس التشتت/ الانحراف المعياري، التوزيع التكراري والنسبي)؛ لحساب مستويات وتحديد اتجاه استجابات عينات الدراسة تجاه أبعاد وعبارات كلاً من مقاييس: (الحوكمة، الأداء الوظيفي، السعادة الوظيفية).

– معامل ارتباط بيرسون (Pearson)/معامل الارتباط الخطي البسيط، ر الجدولية، درجة الحرية؛ لمعرفة العلاقة بين متغير: الحوكمة، والمتغيرات: (الأداء الوظيفي، السعادة الوظيفية) حسب الدرجات الكلية.

## الفصل الرابع: تحليل بيانات الدراسة وتفسيرها

يتضمن هذا الفصل: تحليل وتفسير استجابات أسئلة الدراسة: (الأول، الثاني، الثالث) -إضافة إلى- تحليل وتفسير البيانات ذات الصلة بفروض الدراسة (2 فرض)، وذلك باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة من خلال استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، ونختتم هذا الفصل: بتحليل وتفسير الإجابات عن السؤال الفرعي السادس، وهو: "ما الصعوبات/ التحديات؛ التي تحد من الحوكمة بديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية؟"؛ وكل ذلك على النحو الآتي:

### 4-1) تحليل استجابات السؤال الأول وتفسيرها.

من أجل الإجابة عن السؤال الأول للدراسة: ما درجة ومستوى الحوكمة لدى الموظفين بديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية؟ تم حساب المتوسط العام للدرجات الكلية لاستجابات عينة الدراسة (ن=147)، وقد بلغ (315.5) درجة من إجمالي (452) درجة بانحراف معياري مقداره (37.4)، وحسب مستويات مقياس: الحوكمة المستخدم في هذه الدراسة، يقع مستوى: الحوكمة في المستوى: فوق المتوسط (المستوى الجيد)؛ ويتضح ذلك بالجدول رقم (13) الآتي.

جدول (13)

المتوسطات والانحرافات المعيارية لأبعاد مقياس الحوكمة

م	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	سيادة القانون	28.70	2.690
2	جودة القرارات والتعميمات	17.70	2.750
3	الشفافية	23.51	3.156
4	المشاركة الفاعلة	20.28	3.292
5	الاستجابة لاحتياجات المراجعين	24.23	4.471
6	الكفاءة المؤسسية	20.96	4.168

7	الفاعلية المؤسسية	47.09	6.130
8	الاستقرار الإداري	17.53	3.089
9	العدالة والانصاف	28.74	3.870
10	المساءلة والمحاسبة	21.47	3.878
11	السيطرة على الفساد	19.94	3.771
12	تقويم الأداء الدوري	29.39	4.784
13	الاستدامة التنموية	15.98	2.960
	<b>الإجمالي=</b>	<b>315.53</b>	<b>37.465</b>

ثم قام الباحث بحساب التوزيع التكراري والنسبي لأبعاد مقياس الحوكمة؛ ويتضح ذلك من الجدول (14) الآتي:

**جدول (14)**

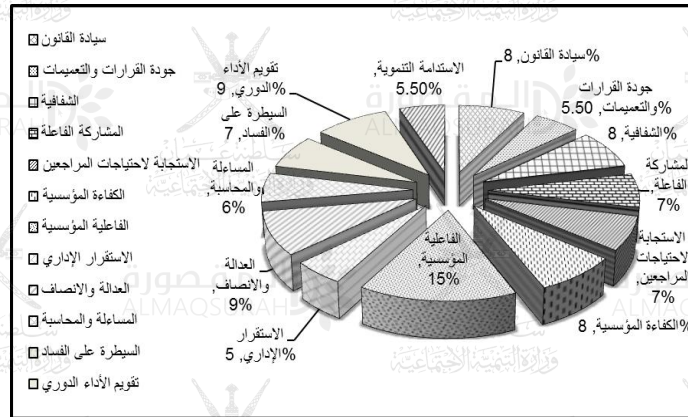
**التوزيع التكراري والنسبي لأبعاد مقياس الحوكمة**

م	الأبعاد	التكرار	النسبة (%)
1	سيادة القانون	36	8%
2	جودة القرارات والتعميمات	24	5.5%
3	الشفافية	36	8%
4	المشاركة الفاعلة	32	7%
5	الاستجابة لاحتياجات المراجعين	32	7%
6	الكفاءة المؤسسية	36	8%
7	الفاعلية المؤسسية	68	15%
8	الاستقرار الإداري	24	5%
9	العدالة والانصاف	40	9%
10	المساءلة والمحاسبة	28	6%



11	السيطرة على الفساد	32	7%
12	تقويم الأداء الدوري	40	9%
13	الاستدامة التنموية	24	5.5%
	الإجمالي=	452	100%

يتضح من نتائج الجدول السابق (14) أن: أكبر نسبة تكرارية (15%) من إجمالي العينة الكلية تقع في البعد "الفاعلية المؤسسية"، وفي المقابل أقل نسبة تكرارية (5%) من إجمالي العينة الكلية تقع في البعد "الاستقرار الإداري"، ويمكن توضيح ذلك أكثر من خلال شكل رقم (3) الآتي.



شكل (3). رسم بياني دائري يوضح التوزيع النسبي لأبعاد مقياس الحوكمة

يتبين من الشكل (3) السابق أن: النسبة التكرارية في البعد "الفاعلية المؤسسية" هي أكبر نسبة تكرارية (15%)، ثم تليها النسبة التكرارية في الأبعاد "العدالة والانصاف، تقويم الأداء الدوري" (9%)، ثم النسبة التكرارية في الأبعاد "سيادة القانون، الشفافية، الكفاءة المؤسسية" (8%)، ثم يليها النسبة التكرارية في الأبعاد "المشاركة الفاعلة، الاستجابة لاحتياجات المراجعين، السيطرة على الفساد" (7%)، ثم يليها النسبة التكرارية في البعد "المساءلة والمحاسبة" (6%)، ثم يليها النسبة التكرارية في البعد "جودة القرارات والتعميمات" (5.5%)، وأخيراً: النسبة التكرارية في البعد "الاستقرار الإداري" (5%).

يتضح مما سبق: أن كلاً من الأبعاد (الفاعلية المؤسسية، العدالة والانصاف، تقويم الأداء الدوري) على الترتيب لهم تأثير مباشر ومرتفع في زيادة: درجة ومستوى الحوكمة لدى الموظفين بديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية، أما الأبعاد الأخرى: (المساءلة والمحاسبة، جودة القرارات والتعميمات، الاستقرار الإداري) تحتاج لمزيد من التعزيز والدعم لدى الموظفين بديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية.

#### 4-2) تحليل استجابات السؤال الثاني وتفسيرها.

من أجل الإجابة عن السؤال الثاني للدراسة: ما درجة ومستوى الأداء الوظيفي لدى الموظفين بديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية؟ تم حساب المتوسط العام للدرجات الكلية لاستجابات عينة الدراسة (ن=147)، وقد بلغ (109.3) درجة من إجمالي (144) درجة بانحراف معياري مقداره (13.5)، وحسب مستويات مقياس: الأداء الوظيفي المستخدم في هذه الدراسة، يقع مستوى: الأداء الوظيفي في المستوى: مرتفع (المستوى المتميز)؛ ويتضح ذلك بالجدول رقم (15) الآتي.

جدول (15)

المتوسطات والانحرافات المعيارية لأبعاد مقياس الأداء الوظيفي

م	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	أداء واجبات الوظيفة	20.52	2.927
2	القدرات والخصائص الفردية	21.61	2.959
3	الإنتاجية والتنظيم	13.33	1.935
4	بيئة وجودة العمل	8.75	1.273
5	العمل بروح الفريق	9.53	2.015
6	حل المشكلات والمخاطر	8.13	2.105
7	روح التطوير والمبادرة	9.64	1.805
8	مهارة استخدام التقنيات	9.12	1.696
9	تقييم الأداء الوظيفي	8.67	1.625
	الإجمالي=	109.30	13.543

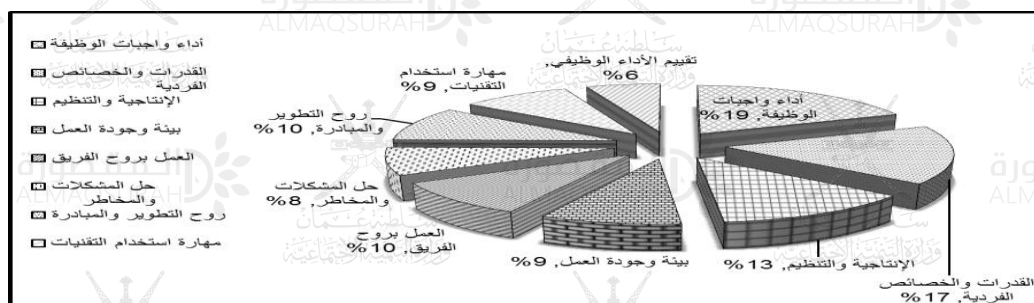
ثم قام الباحث بحساب التوزيع التكراري والنسبي لأبعاد مقياس الأداء الوظيفي؛ ويتضح ذلك من جدول رقم (16) الآتي:

جدول (16)

التوزيع التكراري والنسبي لأبعاد مقياس الأداء الوظيفي

م	الأبعاد	التكرار	النسبة (%)
1	أداء واجبات الوظيفة	28	19%
2	القدرات والخصائص الفردية	28	17%
3	الإنتاجية والتنظيم	16	13%
4	بيئة وجودة العمل	12	9%
5	العمل بروح الفريق	12	10%
6	حل المشكلات والمخاطر	12	8%
7	روح التطوير والمبادرة	12	10%
8	مهارة استخدام التقنيات	12	9%
9	تقييم الأداء الوظيفي	12	6%
	الإجمالي=	144	100%

يتضح من نتائج الجدول السابق (16) أن: أكبر نسبة تكرارية (19%) من إجمالي العينة الكلية تقع في البعد "أداء واجبات الوظيفة"، وفي المقابل أقل نسبة تكرارية (6%) من إجمالي العينة الكلية تقع في البعد: "تقييم الأداء الوظيفي"، ويمكن توضيح ذلك أكثر من خلال شكل رقم (4) الآتي:



شكل (4). رسم بياني دائري يوضح التوزيع النسبي لأبعاد الأداء الوظيفي

يتبين من الشكل (4) السابق أن: النسبة التكرارية في البعد "أداء واجبات الوظيفة" هي أكبر نسبة تكرارية (19%)، ثم تليها النسبة التكرارية في البعد "القدرات والخصائص الفردية" (17%)، ثم النسبة التكرارية في البعد "الانتاجية والتنظيم" (13%)، ثم يليها النسبة التكرارية في الأبعاد "العمل بروح الفريق، روح التطوير والمبادرة" (10%)، ثم يليها النسبة التكرارية في الأبعاد "بيئة جودة العمل، مهارة استخدام التقنيات" (9%)، ثم يليها النسبة التكرارية في البعد "حل المشكلات والمخاطر" (8%)، وأخيراً: النسبة التكرارية في البعد "تقييم الأداء الوظيفي" (6%).

يتضح مما سبق: أن كلاً من الأبعاد (أداء واجبات الوظيفة، القدرات والخصائص الفردية، الانتاجية والتنظيم) على الترتيب لهم تأثير مباشر ومرتفع في زيادة: درجة ومستوى الأداء الوظيفي لدى الموظفين بديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية، أما الأبعاد الأخرى: (بيئة جودة العمل، مهارة استخدام التقنيات، حل المشكلات والمخاطر، تقييم الأداء الوظيفي) تحتاج لمزيد من التعزيز والدعم لدى الموظفين بديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية.

#### 3-4 تحليل استجابات السؤال الثالث وتفسيرها.

من أجل الإجابة عن السؤال الثالث للدراسة: ما درجة ومستوى السعادة الوظيفية لدى الموظفين بديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية؟ تم حساب المتوسط العام للدرجات الكلية لاستجابات عينة الدراسة (ن=147)، وقد بلغ (61.8) درجة من إجمالي (96) درجة بانحراف معياري مقداره (6.00)، وحسب مستويات مقياس: السعادة الوظيفية المستخدم في هذه الدراسة، يقع مستوى: السعادة الوظيفية في المستوى: فوق المتوسط (المستوى الجيد)؛ ويتضح ذلك بالجدول رقم (17) الآتي.

جدول (17)

المتوسطات والانحرافات المعيارية لأبعاد مقياس السعادة الوظيفية

م	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	الراتب الذي اتقاضاه	11.60	2.434
2	الاستقرار والأمان الوظيفي	5.52	.848
3	بيئة العمل	21.05	2.493
4	التدريب الوظيفي	8.35	1.692

5	الواجبات الوظيفية والمراجع المعرفية	7.67	1.416
6	التطور والارتقاء الوظيفي	7.60	1.497
الإجمالي=		61.79	6.013

ثم قام الباحث بحساب التوزيع التكراري والنسبي لأبعاد مقياس السعادة الوظيفية؛ ويتضح ذلك من جدول رقم (18) الآتي:

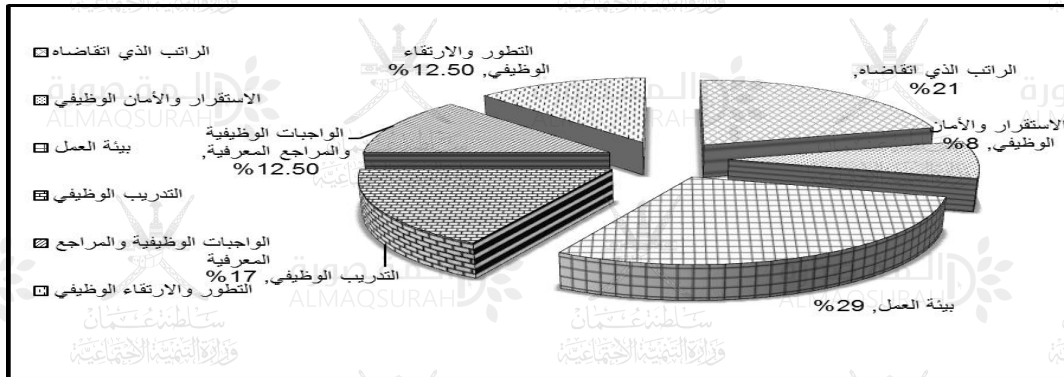
جدول (18)

التوزيع التكراري والنسبي لأبعاد مقياس السعادة الوظيفية

م	الأبعاد	التكرار	النسبة (%)
1	الراتب الذي اتقاضاه	20	21%
2	الاستقرار والأمان الوظيفي	8	8%
3	بيئة العمل	28	29%
4	التدريب الوظيفي	16	17%
5	الواجبات الوظيفية والمراجع المعرفية	12	12.5%
6	التطور والارتقاء الوظيفي	12	12.5%
الإجمالي=		96	100%

يتضح من نتائج الجدول السابق (18) أن: أكبر نسبة تكرارية (29%) من إجمالي العينة الكلية تقع في البعد

"بيئة العمل"، وفي المقابل أقل نسبة تكرارية (8%) من إجمالي العينة الكلية تقع في البعد "الاستقرار والأمان الوظيفي"، ويمكن توضيح ذلك أكثر من خلال شكل رقم (5) الآتي.



شكل (5). رسم بياني دائري يوضح التوزيع النسبي لأبعاد السعادة الوظيفية

يتبين من الشكل (5) السابق أن: النسبة التكرارية في البعد "بيئة العمل" هي أكبر نسبة تكرارية (29%)، ثم تليها النسبة التكرارية في البعد "الراتب الذي اتقاضاه" (21%)، ثم النسبة التكرارية في البعد "التدريب الوظيفي" (17%)، ثم يليها النسبة التكرارية في الأبعاد "الواجبات الوظيفية والمراجع المعرفية، التطور والارتقاء الوظيفي" (12.5%)، وأخيراً: النسبة التكرارية في البعد "الاستقرار والأمان الوظيفي" (8%).

يتضح مما سبق: أن كلاً من الأبعاد (بيئة العمل، الراتب الذي اتقاضاه، التدريب الوظيفي) على الترتيب لهم تأثير مباشر ومرتفع في زيادة: درجة ومستوى السعادة الوظيفية لدى الموظفين بديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية، أما الأبعاد الأخرى: (الواجبات الوظيفية والمراجع المعرفية، التطور والارتقاء الوظيفي، الاستقرار والأمان الوظيفي) تحتاج لمزيد من التعزيز والدعم لدى الموظفين بديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية.

#### 4-4 تحليل بيانات الفرض الأول وتفسيرها.

من أجل فحص صحة الفرض الصفري الأول للدراسة: "لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى (0.05) بين: متغير "الحكومة"، ومتغير: "الأداء الوظيفي" لدى الموظفين بديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية"، تم حساب معامل الارتباط الخطي بيرسون (Pearson Linear Correlation Coefficient)، و (ر) الجدولية، ودرجة الحرية؛ للتحقق من الارتباط الخطي البسيط؛ وكانت النتائج بالجدول رقم (19) الآتي.

جدول (19)

نتائج العلاقة بين: متغير الحكومة، ومتغير الأداء الوظيفي حسب الدرجات الكلية

متغير: الحكومة		متغير: الأداء الوظيفي
	قيمة معامل الارتباط الخطي البسيط (ر المحسوبة)	0.702
	قيمة مستوى الدلالة المحسوبة	0.05 **



0.273	ر الجدولية
63	درجة الحرية

\*\*\* يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05)

يتضح من الجدول السابق (19) أن: قيمة معامل الارتباط الخطي البسيط (ر المحسوبة) بين: متغير "الحوكمة"، ومتغير: "الأداء الوظيفي" لدى الموظفين بديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية بلغت (0.702)، وهي أكبر من قيمة (ر الجدولية)؛ التي بلغت (0.273) عند درجة الحرية (63)، وعند مستوى الدلالة (0.05)؛ مما يدل على وجود علاقة -طردية قوية-؛ بمعنى كلما زادت، و/ أو انخفضت درجة الحوكمة لدى الموظفين بديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية زادت، و/ أو انخفضت درجة الأداء الوظيفي.

تحليل بيانات الفرض الثاني وتفسيرها.

من أجل فحص صحة الفرض الصفري الثاني للدراسة: "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين: متغير "الحوكمة"، ومتغير: "السعادة الوظيفية" لدى الموظفين بديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية"

تم حساب معامل الارتباط الخطي بيرسون (Pearson Linear Correlation Coefficient)، و (ر) الجدولية، ودرجة الحرية؛ للتحقق من الارتباط الخطي البسيط؛ وكانت النتائج بالجدول رقم (20) الآتي.

جدول (20)

نتائج العلاقة بين: متغير الحوكمة، ومتغير السعادة الوظيفية حسب الدرجات الكلية

متغير: الحوكمة	متغير: السعادة الوظيفية
قيمة معامل الارتباط الخطي البسيط (ر المحسوبة)	0.646
قيمة مستوى الدلالة المحسوبة	0.05 **
ر الجدولية	0.273

63	درجة الحرية
----	-------------

**\*\* يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05)**

يتضح من الجدول السابق (20) أن: قيمة معامل الارتباط الخطي البسيط (ر المحسوبة) بين: متغير "الحوكمة"، ومتغير: "السعادة الوظيفية" لدى الموظفين بديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية" بلغت (0.646)، وهي أكبر من قيمة (ر الجدولية)؛ التي بلغت (0.273) عند درجة الحرية (63)، وعند مستوى الدلالة (0.05)؛ مما يدل على وجود علاقة -طردية متوسط-؛ بمعنى كلما زادت، و/ أو انخفضت درجة الحوكمة لدى الموظفين بديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية زادت، و/ أو انخفضت درجة السعادة الوظيفية.

#### **(4-4) تحليل إجابات السؤال السادس وتفسيرها.**

قام الباحث بتفريغ، وإعادة صياغة إجابات عينة الدراسة (ن=147) عن السؤال السادس من أداة الدراسة، وهو: السؤال المفتوح للدراسة "من وجهة نظرك: ما الصعوبات/ التحديات؛ التي تحد من الحوكمة بديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية؟؛ وخلصت الإجابات إلى الصعوبات/ التحديات الآتية:

- (1) قلة وعي أغلب الموظفين بمفهوم الحوكمة، وآليات تنفيذها.
- (2) لا توجد خطة استراتيجية معلنة بالوزارة عن كيفية ومراحل إرساء الحوكمة.
- (3) ندرة التطبيق لمثل هذه الأبحاث بالوزارة؛ والتي تركز على: الحوكمة، والأداء الوظيفي، والسعادة الوظيفية، والحاجة إليها للتطبيق بشكل دوري، وتقديم نتائجها للمسؤولين بالوزارة.
- (4) انعكاسات الظروف الخارجية (السياسية، الاقتصادية، الأمنية، الاجتماعية، ...) المحيطة بالسلطنة.
- (5) غياب توافر التوصيف الوظيفي اللازم لتوضيح مهام وأعمال كل موظف.
- (6) غياب التحسينات اللازمة والتعديلات على بعض: القرارات، أو التعميمات، أو اللوائح التنظيمية السابقة منذ سنوات، ووجوب التحديث لها بما يخدم مصلحة الموظفين، وإتاحة فرص الترقى.
- (7) تعيين بعض الموظفين في المكان/ الوظيفة غير المناسبة.
- (8) حاجة الموظفين الحاصلين على شهادات علمية أعلى أثناء الخدمة إلى: التشجيع، والتحفيز، والتقدير الوظيفي والمؤسسي.

9) ضعف المراقبة والمحاسبة للموظفين المقصرين، أو المهملين لأدائهم الوظيفي.

10) ضعف مشاركة الموظفين في صنع واتخاذ القرارات، وإعداد خطط التطوير والتحديث.

11) قلة نواحي الاهتمام باحتياجات الموظفين، والمراجعين.

12) حاجة الموظفين للتأهيل والتدريب بشكل دوري، وخاصة لذوي الكفاءة الأقل لتطويرهم.

13) إتاحة المزيد من المعلومات والبيانات بشكل أوضح لدى جميع المختصين.

14) حاجة بعض الخدمات، و/ أو القرارات والتعديلات قبل الشروع في صدورهم للمراجعة، ومراعاة الأسس

العلمية، واحتياجات المجتمع.

15) حاجة الموظفين إلى: مزيد من الاهتمام والرعاية للجوانب النفسية/ المعنوية.

16) الحاجة إلى مزيد من تكافؤ الفرص والمميزات بين: جميع الموظفين، وخاصة المرتبطة بعائد مالي.

17) ربط المكافآت على حسب الدرجات المالية، وليس على حسب الكفاءة في العمل.

18) وجود صعوبة ما في أماكن تواجد النقلات الخاصة بالموظفين.

19) عدم تحديد مواعيد ثابتة دورية لمقابلة المراجعين، والإطلاع شكاويهم، والاهتمام بها وحلها.

20) عدم وجود خطط تدبير تمويل ذاتي للوزارة لتقليل الاعتماد على موازنة وزارة المالية، والتأثر المباشر

بالأوضاع الاقتصادية.

21) وجود شعور لدى بعض الموظفين بانخفاض شعور الاستقرار والأمان الإداري/ الوظيفي.

يتبين للباحث من خلال الإجابات السابقة أن: أغلب الصعوبات/ التحديات؛ التي تحد من الحوكمة بديوان عام

وزارة التنمية الاجتماعية ترتبط وتتبع بشكل مباشر، و/ أو غير مباشر من العبارات، والأبعاد الدالة على

الحوكمة، والواردة بهذه الدراسة -ما عدا- الآتي: (لا توجد خطة استراتيجية معلنة بالوزارة عن كيفية ومراحل

إرساء الحوكمة، ندرة التطبيق لمثل هذه الأبحاث بالوزارة؛ والتي تركز على: الحوكمة، والأداء الوظيفي، والسعادة

الوظيفية، والحاجة إليها للتطبيق بشكل دوري، وتقديم نتائجها للمسؤولين بالوزارة)، وهذا يزيد من أهمية هذه

الدراسة -الحالية-، ويتعاطى مع نتائجها.

## الفصل الخامس: النتائج والتوصيات

بناءً على ما تم عرضه في الفصول السابقة من الدراسة ، تم استخلاص أهم: النتائج، والتوصيات؛ وكل ذلك على النحو الآتي.

### 5-1 النتائج.

#### 5-1-1 نتائج السؤال الأول.

أجابت الدراسة عن السؤال الأول: ما درجة ومستوى الحوكمة لدى الموظفين بديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية؟ ، والإجابة هي:

– درجة الحوكمة بلغت (315.5) من إجمالي (452) درجة بانحراف معياري مقداره (37.4) بمستوى: فوق المتوسط (المستوى الجيد) حسب المقياس المستخدم في هذه الدراسة.

#### 5-1-2 نتائج السؤال الثاني.

أجابت الدراسة عن السؤال الثاني: ما درجة ومستوى الأداء الوظيفي لدى الموظفين بديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية؟ ، والإجابة هي:

– درجة الأداء الوظيفي بلغت (109.3) من إجمالي (144) درجة بانحراف معياري مقداره (13.5) بمستوى: مرتفع (المستوى المتميز) حسب المقياس المستخدم في هذه الدراسة.

#### 5-1-3 نتائج السؤال الثالث.

أجابت الدراسة عن السؤال الثالث: ما درجة ومستوى السعادة الوظيفية لدى الموظفين بديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية؟ ، والإجابة هي:

– درجة السعادة الوظيفية بلغت (61.8) من إجمالي (96) درجة بانحراف معياري مقداره (6.00) بمستوى: فوق المتوسط (المستوى الجيد) حسب المقياس المستخدم في هذه الدراسة.

#### 5- 1- 4) نتائج الفرض الأول.

لم يتحقق الفرض الصفري الأول للدراسة: "لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى (0.05) بين: متغير "الحوكمة"، ومتغير: "الأداء الوظيفي" لدى الموظفين بديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية؛ حيث وجدت علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (ألفا=0.05)، وهي على النحو الآتي:

– توجد علاقة –طردية قوية– بين: متغير "الحوكمة"، ومتغير: "الأداء الوظيفي" لدى الموظفين بديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية.

ومن ثم فقد تم رفض الفرض الصفري الأول، وقبول الفرض البديل القائل بـ:

توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين: متغير "الحوكمة"، ومتغير: "الأداء الوظيفي" لدى الموظفين بديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية.

#### 5- 1- 5) نتائج الفرض الثاني.

لم يتحقق الفرض الصفري الثاني للدراسة: "لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى (0.05) بين: متغير "الحوكمة"، ومتغير: "السعادة الوظيفية" لدى الموظفين بديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية؛ حيث وجدت علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (ألفا=0.05)، وهي على النحو الآتي:

توجد علاقة –طردية متوسطة– بين: متغير "الحوكمة"، ومتغير: "السعادة الوظيفية" لدى الموظفين بديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية.

ومن ثم فقد تم رفض الفرض الصفري الأول، وقبول الفرض البديل القائل بـ:

توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين: متغير "الحوكمة"، ومتغير: "السعادة الوظيفية" لدى الموظفين بديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية.

#### 5- 1- 6) نتائج السؤال السادس.

أجابت الدراسة عن السؤال السادس: ما الصعوبات/ التحديات؛ التي تُحد من الحوكمة بديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية؟، والإجابة هي:

وجود العديد من الصعوبات/ التحديات؛ التي تُحد من الحوكمة بديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية، (من وجهة نظر عينة الدراسة ن=147)، ومن أهمها: (قلة وعي الموظفين بمفهوم الحوكمة، وآليات تنفيذها، عدم وجود خطة استراتيجية معلنه حول: إرساء وتعزيز الحوكمة بديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية).

5-2) التوصيات.

في ضوء نتائج الدراسة وتفسيرها، قام الباحث بتقسيم التوصيات إلى أربعة أجزاء رئيسة؛ وهي: (توصيات عاجلة التلبية، توصيات عامة، توصيات متعلقة بنتائج الدراسة، توصيات متصلة بالدراسات المستقبلية)، وذلك -نظراً- لأهمية الدراسة، وطبيعة المشكلة التي تطرقت لها، وعليها يوصي الباحث بالآتي:

5-2-1) توصيات عاجلة التلبية.

ضرورة قيام ديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية بإرساء وتعزيز: الحوكمة، والأخذ بآليات تنفيذها من خلال: خطة استراتيجية زمنية معلنه داخل كافة المكاتب/ الدوائر، ومديريات العموم.

توفير الدعم، والحوافز، وجوائز الإجابة، والمنافسة بين: كافة المكاتب/ الدوائر، ومديريات العموم بديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية نحو تقديم أفضل ممارسات/ أنشطة دالة على تطبيق الحوكمة.

## 5-2-2) توصيات عامة.

– نشر ثقافة الحوكمة، والأداء الوظيفي، والسعادة الوظيفية بين: كافة الموظفين العاملين بديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية، وبيان أن هناك علاقات طردية تربط بينهم.

## 5-2-3) توصيات متعلقة بنتائج الدراسة.

– توصي الدراسة كلاً من: (المسؤولين، وصناع القرار والسياسات) بديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية بالواجب الإنساني، والوطني، والمؤسسي، والأخلاقي نحو ضرورة العمل على رفع درجة، و/ أو مستوى الحوكمة بصفة خاصة؛ وذلك من خلال سرعة إزالة، و/ أو الحد من كافة الصعوبات/ التحديات؛ التي تُحد من الحوكمة بديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية -مما- يعمل على بناء اتجاهات إيجابية نحو الوزارة ذاتها، ويرفع من الولاء والانتماء لها.



- توصي الدراسة ديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية بمزيد من الاهتمام والتعزيز للأبعاد: (المساءلة والمحاسبة، جودة القرارات والتعميمات، الاستقرار الإداري) من مقياس: الحوكمة.

- توصي الدراسة ديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية بمزيد من الاهتمام والتعزيز للأبعاد: (بيئة وجودة العمل، مهارة استخدام التقنيات، حل المشكلات والمخاطر، تقييم الأداء الوظيفي) من مقياس: الأداء الوظيفي.

- توصي الدراسة ديوان عام وزارة التنمية الاجتماعية بمزيد من الاهتمام والتعزيز للأبعاد: (الواجبات الوظيفية والمراجع المعرفية، التطور والارتقاء الوظيفي، الاستقرار والأمان الوظيفي) من مقياس: السعادة الوظيفية.

- توصي الدراسة بالتعميم على الوزارات، والجهات، والمؤسسات والجمعيات الأهلية، ... وغيرها ذات الصلة بمجالات وخدمات وزارة التنمية الاجتماعية، وعلى الأخص: مديريات العموم للتنمية الاجتماعية في ربوع السلطنة.

- تؤكد الدراسة على أهمية عمليات المتابعة للتوصيات، والتقييم الدوري لمستوى التقدم المحرز في إنجازها ميدانياً، وأيضاً: مدى تحسن درجة/ مستوى كلاً من: (الحوكمة، الأداء الوظيفي، السعادة الوظيفية).

#### 5- 2- 4) توصيات متصلة بالدراسات المستقبلية.

- إعادة تطبيق هذه الدراسة -الحالية- على باقي مديريات العموم بوزارة التنمية الاجتماعية؛ لتعميم الفائدة، وإرساء المفاهيم: (الحوكمة، الأداء الوظيفي، السعادة الوظيفية).

- إجراء دراسات مستقبلية مشابهة لهذه الدراسة؛ حيث تتناول كلاً من: (الحوكمة، الأداء الوظيفي، السعادة الوظيفية)، وعلاقتها ببعض من المتغيرات الديموجرافية، وأيضاً: للمقارنة وحساب مدى التقدم المحرز في: (الحوكمة، الأداء الوظيفي، السعادة الوظيفية).

- إجراء دراسات مستقبلية بشأن رصد الصعوبات/ التحديات؛ التي تحد من الحوكمة، واقتراح سبل إزالتها/ أو الحد منها بمشاركة الموظفين أنفسهم.

- إجراء دراسات مستقبلية بشأن المقارنة بين الحوكمة بالوزارات الحكومية بالسلطنة، والدول الأكثر تقدماً في المستويات: (العلمية، الاقتصادية، الاجتماعية، ... وغيرها).

- على الباحثين والمتخصصين بالسلطنة ضرورة بناء وتقنين مقاييس نوعية/ متخصصة لقياس درجة ومستوى كلاً من: (الحوكمة، الأداء الوظيفي، السعادة الوظيفية).

## مراجع ومصادر الدراسة

### أولاً: المراجع العربية.

1- أبو زيادة، زكي. (2012). إدارة الوقت والجودة الشاملة وأثرهما في الأداء الوظيفي. المجلة

الأردنية في إدارة الأعمال، عمان، المجلد (8)، العدد (1)، ص178.

2- أبو قلة، محمد؛ السكارنة، بلال؛ عبدالقادر، محمد؛ الزرقان، صالح. (2010). أثر تطبيق نظام

إدارة الجودة في وزارة التربية والتعليم على تحسين الأداء الوظيفي (دراسة ميدانية على مديرية التربية والتعليم لمنطقة عمان الثانية. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد (25).

3- البراوي، أنمار. (2012). محددات الحوكمة (دراسة قياسية لعينة مختارة من الدول). المؤتمر

العلمي الدولي (عولمة الإدارة في عصر المعرفة، 15- 17 ديسمبر 2012، جامعة لبنان، طرابلس، لبنان.

4- برنامج الأمم المتحدة الانمائي، الصندوق العربي للإنماء الاقتصادي والاجتماعي. (2002).

تقرير التنمية الانسانية العربية للعام 2002 "خلق الفرص للأجيال القادمة". المملكة الأردنية الهاشمية، عمان.

5- البسام، بسام. (2014). الحوكمة الرشيدة: المملكة العربية السعودية- دراسة حالة. مجلة

الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية، قسم العلوم الاقتصادية والقانونية، العدد (11).

6- البسام، بسام. (2016). الحوكمة في القطاع العام. مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر، معهد الإدارة العامة.

7- جريبيع، حورية. (2017). أثر إدارة الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي دراسة ميدانية بمؤسسة

بناء الهياكل المعدنية المصنعة وحدة المغير الوادي. رسالة ماجستير غير منشورة، الجزائر، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير.

8- الحايك، نهى. (2016). أثر تطبيق الحوكمة على تحسين الأداء في المؤسسات الحكومية- دراسة حالة المديرية العامة للجمارك السورية. رسالة ماجستير غير منشورة، سوريا، وزارة التعليم

العالي، الجامعة الافتراضية السورية، تأهيل وتخصص إدارة الأعمال.

9- حسن، راوية. (2000). إدارة الموارد البشرية. مصر، الدار الجامعية الاسكندرية.

10- خضري، ياسمين. (2014). دليل تقييم الحوكمة الرشيدة في القطاعات الخدمية. مصر،

مركز العقد الاجتماعي، وحدة الحوكمة ومكافحة الفساد.

11- درويش، عدنان. (2007). حوكمة الشركات ودور مجلس الإدارة. لبنان، اتحاد

المصارف العربية.

12- الراوي، مظفر. (2014). تطبيق معايير الحوكمة وأثرها القانوني في ضمان حقوق

أقلية المساهمين في الشركات المساهمة "المملكة الأردنية الهاشمية نموذجًا. مجلة وقائع السياسة

والقانون، العدد (11) يونيو 2014.

13- الرواشدة، خلف. (2000). أثر الولاء الوظيفي لمديري المدارس على علاقاتهم مع

المعلمين من وجهة نظر المعلمين في محافظة جرش. رسالة ماجستير غير منشورة كلية التربية،

جامعة اليرموك، الأردن.

14- شرف الدين، راند. (2013). الحوكمة الرشيدة منهج تحقيق التنمية المجتمعية

المتكاملة. مصرف لبنان.

15- الشريدة، هيام. (2002). بعض العوامل المؤثرة في مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء

هيئة التدريس عن الخدمات المقدمة لهم في جامعة اليرموك بالمملكة الأردنية الهاشمية. مجلة

جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية، المجلد (14)، العدد (2).

16- صقر، عاشور. (2005). السلوك الإنساني في المنظمات. الدار الجامعية، الاسكندرية،

مصر.

17- الطروانة، سليمان. (2005). الأنماط القيادية لرؤساء الأقسام في الجامعات الأردنية

الرسمية والأهلية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس. رسالة دكتوراه غير منشورة،

إدارة تربوية، جامعة بغداد، العراق.

18- العامري، منى. (2017). علاقة جوانب العمل بمستوى الرضا الوظيفي ومعدلات السعادة

الوظيفية لدى العاملين في المدارس الحكومية والخاصة: دراسة على مجلس أبوظبي للتعليم في

مدينة العين. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الإمارات العربية المتحدة، كلية العلوم الإنسانية

والاجتماعية، قسم العلوم السياسية.

19- عبد الخالق، ناصيف. (1995). الرضا الوظيفي وأثره على إنتاجية العمل. المجلة

العربية للإدارة، المجلد (6)، ع (1).

20- عبد الكافي، اسماعيل. (2006). السعادة وكيف تتحقق؟. الدار الثقافية للنشر، القاهرة،

طبعة أولى.

-21

عبدالملك، الشريف. (2004). الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي من وجهة

نظر العاملين بإمارة مكة المكرمة. رسالة ماجستير غير منشورة في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم العليا، السعودية.

-22

العتبي، مبارك. (2007). أثر المناخ التنظيمي على أداء العاملين. رسالة ماجستير

غير منشورة، الأردن، جامعة عمان، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية.

-23

العريني، منال. (2014). واقع تطبيق الحوكمة من وجهة نظر أعضاء الهيئتين الإدارية

والأكاديمية العاملين في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. رسالة ماجستير غير منشورة، المجلة الدولية التربوية المتخصصة، المجلد (3)، العدد (12).

-24

علي، عمر. (2013). أثر الأمان الوظيفي على أداء العاملين بالجمعيات الأهلية

بمحافظة قنا. رسالة ماجستير غير منشورة، مصر، جامعة عين شمس، كلية التجارة.

-25

عيشوش، خيرة. (2011). التعليم التنظيمي كمدخل لتحسين أداء المؤسسة. رسالة

ماجستير غير منشورة، الجزائر، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، جامعة تلمسان، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

-26

الفقي، إبراهيم. (2017). حياة بلا توتر. سما للنشر والتوزيع، القاهرة.

-27

الكسجي، أيمن. (2000). الرضا الوظيفي عن المعوقين بصرياً. رسالة ماجستير غير

منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

-28

متاني، بلال. البشير، أمين. بركات، حمدي. (2017). أثر حوكمة القطاع العام على

معدل نمو الناتج المحلي الإجمالي (دراسة حالة). الأردن، جامعة عجلون الوطنية. مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، العدد (8)، ديسمبر 2017.

-29

المحاسنة، إبراهيم. (2013). إدارة وتقييم الأداء الوظيفي. دار حرير للنشر والتوزيع،

عمان، الأردن.

-30

ناصر الدين، يعقوب. (د ت). إطار نظري مقترح لحوكمة الجامعات ومؤشرات تطبيقها

في ضوء متطلبات الجودة الشاملة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط (MEU)، عمان، الأردن.

-31

وزارة تطوير القطاع العام - مديرية دعم الإبداع والتميز الحكومي. (2017). دليل تقييم

وتحسين ممارسات الحوكمة في القطاع العام - الإصدار (2). دولة الأردن.

-32

وزارة التنمية الاجتماعية. (2016). وثيقة استراتيجية العمل الاجتماعي 2016-

2025. سلطنة عُمان، مسقط.



• ثانياً: المراجع الأجنبية.

1- Freeland, C. (2007). Basel Committee Guidance on Corporate Governance for Banks, *paper presented to: Corporate Governance and Reform: Paving the Way to Financial Stability and Development, a conference organized by the Egyptian Banking Institute, Cairo, May 7 – 8.*

2- United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific (UNESCAP). (2009). What is Governance? [Web log post]. Retrieved 21/2/2019 from <http://www.unescap.org/pdd/prs/ProjectActivities/Ongoing/gg/governance.pdf>.

3- World Bank (1991). Managing Development: The Governance Dimension. (Discussion Paper 34899). Washington, DC.: The World Bank. [Web log post]. Retrieved 21/2/2019 from [http://www-wds.worldbank.org/external/default/WDSPContentServer/WDSP/IB/200620060307\\_000090341/07/03/104630/Rendered/PDF/34899.pdf](http://www-wds.worldbank.org/external/default/WDSPContentServer/WDSP/IB/200620060307_000090341/07/03/104630/Rendered/PDF/34899.pdf).



### ثالثاً: مواقع الانترنت.

- موقع الجزيرة للصحافة والطباعة والنشر، مقال صحفي الغفيلي منصور (2009)، العدد (13294) تم استرجاعها

في: 2019/9/22 من الرابط:

<https://www.alittihad.ae/article/11105/2017>

- موقع حسوب لتقييم السعادة الوظيفية. تم استرجاعها في: 2019/2/22 من الرابط:

<https://playbook.hsoub.com/work/assessment/satisfaction-assessment.html>

- موقع الدكتور سعود بن موسى الصلاحي/ الدورات التدريبية. (المنتج). (2017). برنامج الجدارات البحثية - الفجوة

البحثية والإضافة العلمية. [DVD]. تم استرجاعها في: 2019/9/22 متوفر من الرابط:

<https://www.youtube.com/watch?v=wosotFzlAok>

- موقع صحيفة الاتحاد. تم استرجاعها في: 2019/9/22 من الرابط:

<https://www.alittihad.ae/article/11105/2017> السعادة - الوظيفية/

## أعضاء لجنة المسابقة و التقييم :

- الفاضل/ محمد بن احمد المحروقي
- الفاضل/ سيف بن ناصر السعدي
- الفاضل/ د.صطوف الشيخ حسين
- الفاضل/ محفوظ بن محمد الحسني
- الفاضل/ حمود بن محمد المنذري
- الفاضل/ علي بن سالم الجابري
- الفاضلة/ وضحة بنت سالم العلوية
- الفاضلة/ نعيمة بنت حميد البلوشية
- الفاضل/ سليمان بن ساعد العبري
- مدير عام التخطيط والدراسات
- خبير الدراسات
- خبير التخطيط الاستراتيجي
- مدير مركز رعاية الطفولة
- مدير دائرة الأحداث
- مدير مركز التأهيل
- مديرة دائرة افرشاد والاستشارات الاسرية
- مديرة دائرة الدراسات والمؤشرات الاجتماعية
- رئيس قسم الدراسات