ISSN:2536-9245

الشباب والادمان على المخدرات وطرق وقايتهم منها: دراسة ميدانية على الشباب الجامعي

د/ حمود بن عايد العنزي*

الملخص:

تعتبر المُخدرات من أخطر الآفات القاتلة للشباب والتي أصبحت الآن منتشرة في جميع المجتمعات حيث تهدد حياة الكثير من الشباب. هدفت هذه الدراسة الى محاولة الكشف عن الأسباب المؤدية إلى إدمان الشباب للمخدرات وتحديد حجم انتشار تعاطي المواد المخدرة والكشف عن مدى الرغبة في تجريب هذه المواد المخدرة في حالة ما إذا سنحت الفرصة للشاب غير المتعاطي. تكون مجتمع الدراسة من ٢٠٠ طالب من طلاب الكلية الجامعية بحقل تم اختيارهم عشوائياً للعام الجامعي ١٤٣٩/١٤٤٠هـ. ولتحقيق هدف الدراسة تم تطوير استبانة لهذا الغرض، وبعد تطبيق الأداة على أفراد العينة أظهرت نتائج الدراسة أن الشباب في هذه المرحلة من حياتهم لديهم معرفة بكل ما يحيط بهم وكذلك لديهم علم ووعي كافي عن مشكلة المخدرات والادمان عليها. كذلك بينت نتائج الدراسة ان نمط الشخصية ليس من العوامل المساعدة على الإدمان لدى فئة الشباب بناءً على إجابات افراد العينة.

الكلمات المفتاحية: الشباب الجامعي، المخدرات، تعاطي المخدرات

* أستاذ مشارك – جامعة تبوك.

ISSN:2536-9245

Youth and Addiction to Drugs and Ways to Prevent Them: A Field Study on University Youth

Abstract:

Drugs are one of the most deadly pests of young people and are now prevalent in all societies, threatening the lives of many young people. The aim of the study was to try to identify the causes of youth addiction to drugs and to determine the extent of the prevalence of substance abuse and to reveal the desirability of experimenting with these drugs in the case of whether the opportunity was available to the young man who is not abusing. The study population may be from 200 students of the university college in a field randomly selected for the academic year 1439/1440 H. In order to achieve this objective, a questionnaire was developed for this purpose. After the tool was applied to the sample, the results of the study showed that young people at this stage of their lives have knowledge of all that surrounds them. They also have sufficient knowledge and awareness about the problem of drugs and addiction. The results of the study also showed that the personality pattern is not a contributing factor to addiction in the youth group based on the responses of the sample members.

Key words: University youth, drugs, drug abuse

المقدمة:

تعتبر المُخدرات من أخطر الآفات القاتلة للشباب والتي أصبحت الآن منتشرة في جميع المجتمعات حيث تهدد حياة الكثير من الشباب. وتعد أهمية مشكلة المخدرات بأنها تمس حياة المدمن الشخصية والاجتماعية من جميع جوانبها، فهي تمس علاقته بنفسه من حيث صورته في نظر نفسه، ومن حيث تحديد اهتماماته وأهدافه. كذلك تمس الصلة بينه وبين أفراد عائلته. وتتمثل أهمية المشكلة بالنسبة للمجتمع في أنها تحيط به وتمسه في جميع جوانبه الرئيسية. هذا وقد أدى انتشار الإدمان إلى زيادة نسبة جرائم العنف في المجتمع.

أصبحت مشكلة الإدمان من المشاكل التي تعاني منها جميع دول العالم المتقدمة منها والفقيرة وتشكل ظاهرة اجتماعية خطيرة بين الشباب وهذا يستوجب من الجميع فهم هذه الظاهرة والعمل على ايجاد الحلول لها وكذلك وضع البرامج الوقائية التي من شأنها التقليل من هذه المشكلة. وتعتبر حماية الشباب من خطر هذه الآفة من أولويات مؤسسات المجتمع المحلي والتي تكون على قرب من الشباب ومشاكلهم وهمومهم وبالتالي يستطيعوا وضع البرامج المناسبة للحيلولة دون وقوع الشباب في تجربة المخدرات وبالتالي الإدمان.

تعد مشكلة تعاطي المخدرات من أبرز المشكلات المنتشرة وبصورة كبيرة بين الشباب في البيئات المدرسية والجامعات، وهو الأمر الذي من شأنه أن يؤثر سلباً على القدرة الأكاديمية والتحصيل العلمي لدى الطلبة. بالإضافة إلى تأثيره على العديد من الجوانب الأخرى، سواء أكانت الاجتماعية أم السلوكية أم الصحية أم النفسية (الرشيد، ١٤٢٧هـ).

تعرف المخدرات على أنها كل ما يشوش العقل او يثبطه او يغير من تفكير وشخصية الفرد، وهناك فرق بين التعود والإدمان، فالتعود مرحلة تؤدي إلى الإدمان، وهي حالة تشوق لتعاطي مخدر معين، ومن خصائصه وجود رغبة قهرية لدى المتعود بالتمادي والاعتياد، والتعود هو أول خطوة نحو الإدمان. أما الإدمان فهو الاعتماد على

المادة المخدرة اعتماداً كاملاً جسدياً ونفسياً بحيث يصبح الاحتياج إليها حاجة ملحة قهرية، بل تفوق لديه أهمية المأكل والمشرب (مصيقر، ١٩٨٥).

وتعرف منظمة الصحة العالمية المخدرات على أنها كل المواد التي تستخدم في غير الأغراض الطبية؛ ويكون من شأن تعاطيها تغيير وظائف الجسم والعقل، ويؤدي الإفراط في تناولها الى حالة من التعود والإدمان، بالإضافة للآثار الجسمية والنفسية والاجتماعية (الحميدان، ٢٠٠٧).

ولتعاطي المخدرات أسباب كثيرة تؤدي بالشباب الى الوقوع بهذه الآفة، من هذه الأسباب ما هو حقيقي ومنها ما هو مفتعل من الشباب لتبرير التعاطي. فهناك الخصائص الديموغرافية المميزة لفئة الشباب، وانجرافهم نحو المغامرة والتجربة وحب الاستطلاع، ومبادرتهم محاولة اكتشاف كل جديد، وقبولهم له وسرعة ارتباطهم به، بالإضافة لما يتميز به الشباب من سرعة بناء الصداقات مع أقرانهم، وتفاعلهم معهم تقليداً ومحاكاة واندماجا، الذي من شأنه أن يؤدي إلى مجاراة رفاق السوء من ذوي السلوك المنحرف، وبالتالي الدخول في ثقافة تجربة المخدر وتعاطيه، في ظل خبرة محدودة في معترك الحياة، وتجربة غضة بمخاضها وإفرازاتها، لا سيما إذا توافرت لهم سبل الانغماس في السلوك المنحرف من فراغ (السعد، ٢٠٠٠).

وهناك مجموعة متنوعة من العوامل المرتبطة بتعاطي المخدرات والتي تدفع الشباب إلى التوجه الى الإدمان وبالتالي الى عواقب لا تحمد عقباها إذا لم يتم تدارك الموقف والعدول عن هذا المسار المدمر. وتتفاوت هذه العوامل فيما بينها ما بين المرتبط بالفرد أو الأسرة أو المفاهيم المغلوطة أو حتى المجتمع ذاته (السعد، ٢٠٠٠; جابر، ٢٠١٨). ومن هذه العوامل:

- **أسباب فردية لتعاطي المخدرات:**

١. مرافقة أصحاب السوء: عامل الفضول وإلحاح الأصدقاء من أهم أسباب تجربة تعاطي المخدرات.
٢. الاكتئاب والتوتر والضغوطات النفسية: الاكتئاب من أهم أسباب المخدرات، فالضغوطات النفسية والحياة السريعة والمكلفة والمليئة بالتوتر تدفع

الشخص الضعيف إلى اللجوء إلى أي طريقة للشعور بالراحة والسعادة والتحرر من الحزن والضغوطات، حتى لو لفترة مؤقتة وقصيرة.

٣. المشاكل الصحية: يهرب بعض المرضى من أصحاب الأمراض الصعبة إلى عالم المخدرات هربًا من الألم والمعاناة الجسدية والنفسية، وحالة اليأس التي يعيشونها بسبب الضعف البدني أو محدودية قدراتهم الجسدية أو فقدان الأمل بالشفاء.

٤. الكوارث الشخصية: يمر بعض الأشخاص بمشاكل كبيرة تصنف ككوارث شخصية، يعجزون عن احتمالها أو تقبلها أو التعامل معها، فيلجأون إلى تعاطي المخدرات لإيقاف عقولهم عن التفكير والهروب من مشاعر الحزن والألم والغضب.

٥. الاعتقاد بزيادة القدرة الجنسية: يعتقد متعاطو المخدرات أن هناك علاقة بين تعاطي المخدرات وزيادة القدرة الجنسية، من حيث تحقيق أقصى إشباع جنسي، وإطالة فترة الجماع، وتحقيق اللذة الجنسية، إلا أن الحقيقة تأتي مغايرة تماماً لذلك.

٦. الفراغ: الشعور والفراغ العاطفي والفكري والبطالة، مع توفر المال في يد العديد من الشباب قد يدفعهم إلى تعاطي المخدرات من باب الفضول ولملء فراغات حياتهم.

٧. انخفاض المستوى التعليمي: لا يعتبر الجهل سببًا مباشرًا لتعاطي المخدرات، ولكنه من الأسباب غير المباشرة التي تمنع الشخص من التعامل مع التحديات والعقبات والمغريات بطريقة صحيحة وثقافة وفكر منير.

- أسباب تعود إلى الأسرة:

ومن أبرز الأسباب التي تعود إلى الأسرة في تعاطي المخدرات هي:

١. القدوة السيئة: يعد كل من الأب والأم المرجع الأول والقدوة الأولى في كافة التصرفات، وكذلك هو الحال بالنسبة إلى تعاطي المخدرات، فإذا ظهر الوالدان بصورة مخجلة وهم في حالة سُكر وخمول من تعاطي المخدرات،

سيؤثر ذلك سلباً على الأبناء، وسيكون رد فعلهم من خلال تعاطي المخدرات والإدمان عليها.

٢. انشغال الوالدين عن الأبناء: انشغال الوالدين عن تربية أبنائهم بالسفر أو العمل أو الحياة الاجتماعية، وعدم مراقبتهم ومتابعتهم، يجعلهم عرضة للضياع والانصياع لتيار تعاطي المخدرات.

٣. القسوة الزائدة على الأبناء: تعد القسوة الزائدة على الأبناء وخاصة في فترة المراهقة، من أبرز عوامل الانحلال، كما أنها كثيراً ما تدعو إلى تعاطي المخدرات، بهدف الهروب من الواقع، بالذات إن وصلت القسوة إلى مرحلة العنف الأسري.

٤. الدلال الزائد: أحيانًا الإفراط في دلال الأبناء يشعرهم أنهم باستطاعتهم فعل أي شيء والحصول على كل ما يريدون، وتجربة كل ما يرغبون به دون عقاب!

٥. التفكك الأسري :الخلافات الأسرية والمشاكل المستمرة تشعر الأبناء بعدم الأمان، وتضع عليهم ضغطًا نفسيًا هائلًا يدفعهم إلى الهروب من البيت واللجوء إلى طرق تساعدهم على النسيان والشعور بالسلام.

٦. ضغط الأسرة على الأبناء من أجل التفوق: يعمل ضغط الأسرة على الأبناء من أجل التفوق على لجوء بعض الأبناء إلى تناول العقاقير المنشطة، بهدف مضاعفة القدرة على السهر والمذاكرة، مما يؤدي في النهاية إلى إدمان العقاقير المخدرة والهلاك.

- أسباب تعود إلى المجتمع في تعاطي المخدرات:

١. تَوَفُّرُ مواد الإدمان عن طريق المروجين والمهربين: احتواء المجتمع على عدد من الأشخاص الفاسدين الذي يروجون المخدرات بين الشباب، الأمر الذي يجعل تعاطي المخدرات والإدمان عليها سهلاً وفي متناول الجميع.

٢. تَوَفُّرُ أماكن تُسهل عملية تعاطي المخدرات: تُوفِّر بعض المجتمعات أماكن خاصة بتسهيل عملية تعاطي المخدرات والمواد السامة والمخدرة، بهدف جمع المال.

٣. الانفتاح الاقتصادي: يستغل بعض ضعاف النفوس مفهوم الانفتاح الاقتصادي لاستيراد المخدرات وتسهيل ترويجها في البلاد.

٤. ضعف دور الإعلام: يتوجب على المؤسسات الإعلامية المختلفة العمل على توعية الشباب بمخاطر تعاطي المخدرات والإدمان، والتعريف بطرق انتشارها والتحذير منها.

٥. ضعف الرقابة في المدارس: تعاني بعض المدارس من نظام رقابة ضعيف جدًا يسهل على الطلاب الهرب من المدرسة والتسرب من الحصص والاختباء في دهاليز المدرسة وغرفها لممارسة ما هو غير قانوني.

هذا وقد أوضح العنزي (٢٠١٧) بأن مشكلة تعاطي المخدرات والإدمان عليها هي مشكلة سلوكية تواجهها المجتمعات المعاصرة، وتهدد بشكل خاص فئة الشباب، وتجعل كذلك المجتمعات تعيش حالة من القلق نتيجة لما تخلفه من آثار مباشرة ومدمرة على مستوى الصحة العقلية والنفسية والجسدية وكذلك على مستوى الاقتصاد والأمن. ان انتشار هذه الظاهرة يتعد بأبعاده مخاطرها فهو اداة نخر لبنية الدولة الامنية والاقتصادية والاجتماعية والصحية، وكما وصف أحد المسؤولين السعوديين مشكلة المخدرات بالكارثة التي يلزم التصدي لها بكل الطرق والوسائل الممكنة.

أصبحت مشكلة الإدمان من المشاكل التي تعاني منها جميع دول العالم المتقدمة منها والفقيرة وتشكل ظاهرة اجتماعية خطيرة بين الشباب وهذا يستوجب من الجميع فهم هذه الظاهرة والعمل على ايجاد الحلول لها وكذلك وضع البرامج الوقائية التي من شأنها التقليل من هذه المشكلة. وتعتبر حماية الشباب من خطر هذه الآفة من أولويات مؤسسات المجتمع المحلي والتي تكون على قرب من الشباب ومشاكلهم وهمومهم وبالتالي يستطيعوا وضع البرامج المناسبة للحيلولة دون وقوع الشباب في تجربة

المخدرات وبالتالي الإدمان. وحسب الإحصائيات الرسمية لوزارة الداخلية السعودية بلغ عدد المدمنين 200 ألف، أي ما نسبته 0.7% من إجمالي عدد السكان البالغ 28 مليون نسمة (وزارة الداخلية السعودية، 2016). كذلك بينت الوزارة أن من أبرز أنواع المخدرات المنتشرة في المملكة، أقراص الكبتاغون، والكوكايين، والهيروبين .وأشارت وزارة الداخلية إلى أن نحو % 33 من كمية أقراص الكبتاغون في العالم يتم مصادرتها في السعودية .كما تصادر المملكة نحو 60 طناً من الحشيش سنوياً، وما بين 50 إلى 60كيلوغراماً من الهيروبين، أي ما تصل قيمته إلى نحو 1.2 مليار يورو.

وفي دراسة للحربي (٢٠١٧) عن المشاكل التي يواجهها مدمني المخدرات في المجتمع السعودي واسرهم، حيث تم دراسة 65 عائلة من مدمني المخدرات، حيث وجدت الدراسة أن أسر مدمني المخدرات تعاني من نظام معقد من المشاكل المتعلقة ببنية الأسرة والمدمنين أنفسهم أو المجتمع، كما اكدة الدراسة على ضرورة بذل جهود رسمية وغير رسمية متضافرة لصياغة وتطبيق وسائل وقائية وعلاجية وتأهيلية لتقليل عدد المدمنين ودعم أسرهم.

وكأي منطقة حدودية، تعتبر محافظة حقل منطقة تدخل من خلالها بعض المخدرات ولا شك ان بعض هذه المخدرات تبقى فيها والبعض يذهب الى مناطق اخرى . وتبذل دائرة الجمارك والإدارة العامة لمكافحة المخدرات جهود كبيرة في الحد من دخول وانتشار المخدرات في محافظة حقل .وحسب احصائيات الإدارة العامة لمكافحة المخدرات للعام 2017 بانه تم ضبط 80 قضية في محافظة حقل منها 25 قضية كانت المادة المضبوطة حشيش (الإدارة العامة لمكافحة المخدرات،2017).

إن مسؤوليتنا الوطنية كمؤسسات تعليمية تحتم علينا المساهمة في إنقاذ حياة الكثير من شبابنا الذين قد تلتهمهم هذه الآفة الفتاكة. ومن خلال هذه الدراسة سوف نلقي الضوء على مشكلة المخدرات في محافظة حقل بشكل خاص ومنطقة تبوك بشكل عام من حيث كونها ظاهرة اجتماعية سلبية من سلبيات المجتمع التي يعاني منها الشباب. وكذلك سوف نعمل على بث الوعي لدى الشباب والمحاولة على تجنيبهم من الوقوع بهذه الآفة.

مشكلة الدراسة:

تحاول الدراسة الحالية الى الكشف عن الأسباب المؤدية إلى إدمان الشباب للمخدرات وتحديد حجم انتشار تعاطي المواد المخدرة والكشف عن مدى الرغبة في تجريب هذه المواد المخدرة في حالة ما إذا سنحت الفرصة للشاب غير المتعاطي. ومن هنا جاءت الدراسة الحالية.

لم تعد مشكلة الإدمان على المخدرات مشكلة مجتمع بذاته وإنما أصبحت مشكلة المجتمع الدولي بمختلف أنظمته وحكوماته، وتمثل المخدرات الآن الخطر الداهم الذي يحتاج الشعوب المختلفة سواء كانت متقدمة أو نامية أو متخلفة. ورغم الجهود المبذولة من قبل الحكومات في مختلف دول العالم لمواجهة هذه الظاهرة بأبعادها المختلفة ومحاولة القضاء عليها، إلا أن هذه الظاهرة لازالت تشكل قلقاً واضحاً على حياة المجتمعات البشرية، والمجتمع السعودي كغيره من المجتمعات أصبح يعاني من هذه الظاهرة التي أصبحت تنتشر سنة بعد أخرى بين الشباب، فكان السعي في هذه الدراسة إلى معرفة الأسباب التي تودي الى انتشار آفة المخدرات والادمان عليها وخاصة في فئة الشباب.

أسئلة الدراسة:

ويمكن تحديد مشكلة الدراسة في الأسئلة التالية:

- ما أهم الأسباب الاجتماعية والاقتصادية التي دفعت هؤلاء الشباب إلى الإدمان؟
- ما هي الآثار الناجمة عن الإدمان لكل من الفرد والأسرة والمجتمع؟

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية البحث في النقاط الآتية:

- الكشف عن الأبعاد الظاهرة من كافة جوانبها لتعاطي المخدرات في شريحة طلاب الجامعة.
- إضافة جديدة للمكتبة العربية في مجال التخصص.

- توظيف نتائج هذه الدراسة في إرشاد وتوعية الشباب بمضمار هذه السموم وتبصيرهم بأخطارها.
- التعرف على التأثير المدمر لهذه المواد التي يتعاطونها.
- تأتي أهمية هذا البحث بمثابة التحصين الواقي للأفراد وخاصة فئة الشباب من هذه المواد المخدرة.

أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة الى محاولة الكشف عن الأسباب المؤدية إلى إدمان الشباب للمخدرات وذلك من خلال:

- تحديد حجم انتشار تعاطي المواد المخدرة.
- الكشف عن مدى الرغبة في تجريب هذه المواد المخدرة في حالة ما إذا سنحت الفرصة للشخص غير المتعاطي.
- دراسة الاقتران بين تعاطي المواد المخدرة والإصابة بالأمراض الجسمية والنفسية.

حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على رصد مشكلة ادمان الشباب على المخدرات.

الحدود المكانية : طبقت الدراسة في جامعة تبوك في الكلية الجامعية بحقل.

الحدود البشرية: طلاب الكلية الجامعية بحقل.

الطريقة والإجراءات:

منهجية الدراسة:

استخدم الباحث منهج البحث المسحي الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، بوصفه المنهج الأكثر ملائمة للدراسة الحالية ويهتم هذا المنهج بوصف الجوانب المتنوعة لمشكلة الدراسة، إذ جرى توظيف استبانة مُحكمَّة، بهدف التوصل إلى نتائج تمثل الواقع الحقيقي.

أدوات الدراسة:

تم وضع استبانة لمحاولة الكشف عن الأسباب المؤدية إلى إدمان الشباب للمخدرات وتحديد حجم انتشار تعاطي المواد المخدرة والكشف عن مدى الرغبة في تجريب هذه المواد المخدرة في حالة ما إذا سنحت الفرصة للشاب غير المتعاطي. هذا وقد أعطى الباحث لكل فقرة وزنا مدرجاً وفق مقياس ليكرت الخماسي (موافق بشدة، موافق، موافق إلى حد ما، غير موافق، غير موافق بشدة) أما أوزان الدرجات فكانت وفق الترتيب (٥ ، ٤ ، ٣ ، ٢، ١).

صدق الأداة:

يعد الصدق من الأمور المطلوب توافرها في الأداة لبيان مدى قدرة كل عبارة من عباراتها على قياس ما وضعت لقياسه، وللتحقق من صدق الأداة ومعرفة مدى صلاحية استخدامها تم الاعتماد على الصدق الظاهري وعرضت الأداة في صورتها الأولية على عدد من المختصين لإصدار حكمهم على مدى صلاحية الفقرات وسلامة صياغتها وملاءمتها لموضوع الدراسة .

ثبات أدوات الدراسة:

للتأكد من ثبات أداة الدراسة استخدم الباحث طريقة الفا كرونباخ لحساب معامل الثبات، اذ بلغ معامل الثبات (٠.٩٤) وتعد هذه القيمة لمعامل الثبات عالية وفق المقاييس الخاصة بالأبحاث التربوية .

إجراءات تطبيق الدراسة:

بعد التأكد من صدق أداة الدراسة وثباتها، وأخذ الموافقات لتطبيقها، قام الباحث بتوزيع الاستبانات على أفراد عينة الدراسة، وأكد الباحث للمستجيبين المشمولين بالدراسة أن إجاباتهم سوف تعامل بسرية تامة وأنها لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط، وتم إعطاء المستجيبين الوقت الكافي للإجابة، واستغرق توزيع الاستبانات وجمعها ٣٠يوم، وكانت نسبة الاسترجاع ٩٩%. وقد قام الباحث بتفريغ الاستبانات المسترجعة

في أنموذج خاص بالحاسوب تمهيدا للقيام بالمعالجة الإحصائية على برنامج (SPSS).

مجتمع وعينة الدراسة:

تم توزيع الاستبيان على عينة عشوائية ممثلة لجميع وطلاب الكلية الجامعية بحقل حيث تم توزيع ٢٠٠ استبانة سيتم اختيارهم بطريقة عشوائية من جميع المراحل لمحاولة تمثيل مجتمع الدراسة قدر الإمكان.

أساليب المعالجة الإحصائية:

بالإضافة الى اختبار ألفا كرونباخ تم استخدام برنامج SPSS في التحليل والذي كانت قيمته لجميع الفقرات داخل كل محور قريبة جدا من الواحد الصحيح الامر الذي يدل على ثبات الأداة الإحصائية وصدقها في قياس أهداف هذا البحث.

نتائج الدراسة:

في هذا الجزء من الدراسة سنقوم بتحليل الاداة واستخلاص النتائج والتوصيات بناء على نتائج التحليل والتي تعكس أهداف الدراسة وكذلك دراستة واستخلاص النتائج النهائية استنادا على الأدلة الإحصائية تحقيقا لأهداف دراسته.

أسئلة الدراسة:

- ما أهم الأسباب الاجتماعية والاقتصادية التي دفعت هؤلاء الشباب إلى الإدمان؟
- ما هي الآثار الناجمة عن الإدمان لكل من الفرد والأسرة والمجتمع؟

وللإجابة عن هذه الأسئلة تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الأداة كما هو مبين في الجدول رقم (١).

ISSN:2536-9245

جدول (١) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ورتبت فقرات اسباب التي تدفع الشباب الى الإدمان والآثار الجانبية الناتجة عن الإدمان ترتيبا تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرقم	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى الممارسة
٧	لدي وعي كافي عن أضرار المخدرات	٤.٦٠	٠.٦٤	١	مترفعة
١٢	رفقاء السوء سبب رئيسي في إدمان المخدرات	٤.٥١	٠.٥٥	٢	مترفعة
١٣	وقت الفراغ عامل قوي لإقبال الشباب على المخدرات	٤.٥١	٠.٧١	٢	مترفعة
١٩	دافع التجريب سبب رئيسي لإدمان المخدرات	٤.٤٢	٠.٧٧	٣	مترفعة
٦	الجامعة تعمل على زيادة وعي ومعرفتي عن مخاطر المخدرات	٤.٢٢	٠.٩١	٤	مترفعة
٣	قسوة الأسرة تدفعني إلى إدمان المخدرات	٤.٢٢	٠.٥٠	٤	مترفعة
١٧	كثرة المال سبب في إدمان الشباب المخدرات	٤.١٨	٠.٩٨	٥	مترفعة
٢٦	يفقد الشباب المدمن مكانته الاجتماعية	٤.١١	٠.٧٦	٦	مترفعة
١٤	الإدمان يدمر الصحة ويقضي على المال	٤.٠٧	٠.٧٤	٧	مترفعة
١٦	يسبب الإدمان الانعزالية وعدم المشاركة وجدانياً	٤.٠١	٠.٩٩	٨	مترفعة
١١	انشغال الآباء عن أبناءهم سبب من أسباب لجوء الشباب إلى الإدمان	٣.٩٢	٠.٨٥	٩	مترفعة
٩	يعتبر الشباب من سن ١٥-٢٠ سنة أهم فئة عمرية تقع في مشكلة الإدمان على المخدرات	٣.٩٢	٠.٤٨	٩	مترفعة
٢	المدمن له أثر سلبي على المجتمع	٣.٨٢	٠.٩٥	١٠	مترفعة
٢٠	اليوم العالمي لمكافحة المخدرات له دور كبير في توعية الشباب	٣.٨٢	٠.٩٩	١٠	مترفعة
١٨	أعرف معلومات عن أضرار المخدرات	٣.٨١	٠.٦٨	١١	مترفعة
٨	الذكور هم الأكثر إقبالاً على الإدمان من الإناث	٣.٧٦	٠.٨٨	١٢	مترفعة
٤	البطالة سبب رئيسي في إدمان المخدرات	٣.٧٦	٠.٨٤	١٢	مترفعة
١	التمسك بالقيم الدينية عامل رئيسي في البعد عن الإدمان	٣.٧١	٠.٦٣	١٣	مترفعة
١٥	أعرف بعض المستشفيات وطرق البعد عن الإدمان	٣.٦١	٠.٩٦	١٤	مترفعة
١٠	أعرف جيداً الأعراض التي تصيب المدمن عند تعاطيه المخدرات	٣.٤٥	٠.٦٦	١٥	مترفعة
٥	التمسك بالقيم الأخلاقية سبب في البعد عن الإدمان	٣.٢١	٠.٦٨	١٦	متوسطة

الرقم	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى الممارسة
٢٢	غياب القدوة في المجتمع وعزلة الشباب عن المساهمة في مشكلاته سبب يقود إلى الإدمان	٣.١١	٠.٨١	١٧	متوسطة
٢٤	الشباب المدمن ليس لديه تحمل للمسؤولية	٢.٨٠	٠.٧٥	١٨	منخفضة
٢٥	القلق والاكتئاب في مقدمة الأمراض النفسية التي تدفع الشخص إلى الإدمان ع الشخص إلى الإدمان	٢.٧٤	٠.٦٥	١٩	منخفضة
٢١	يسبب الإدمان مشكلات جسمية ونفسية واجتماعية واقتصادية	٢.٦٠	٠.٨٤	٢٠	منخفضة
٢٣	نمط الشخصية من العوامل المساعدة على الإدمان	٢.٥١	٠.٥٥	٢١	منخفضة

يتبين من الجدول (١) أن المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لفقرات الأسباب التي تدفع الشباب الى الإدمان والآثار الجانبية الناتجة عن الإدمان تراوحت ما بين (٤.٦٠) و(٢.٥١) حيث جاءت الفقرة رقم (٧) والتي تنص على " لدي وعي كافي عن أضرار المخدرات " في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (٤.٦٠) وبدرجة مرتفعة، بينما جاءت الفقرة رقم (٢٣) ونصها " نمط الشخصية من العوامل المساعدة على الإدمان " بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (٢.٥١) وبدرجة منخفضة، إن أغلب فقرات هذا الاستبيان جاءت بدرجة تقدير مرتفعة، باستثناء ٦ فقرات كانت اثنتان بدرجة متوسطة وأربعة بدرجة منخفضة. ويمكن تفسير هذه النتيجة استنادا إلى ما جاء في استجابات أفراد عينة الدراسة من أن الشباب في هذه المرحلة من حياتهم لديهم معرفة بكل ما يحيط بهم وكذلك لديهم علم ووعي كافي عن مشكلة المخدرات والادمان عليها. لقد أوضحت استجابات افراد العينة انهم على علم كاف بمخاطر المخدرات والأسباب التي تودي اليها ومع ذلك فإننا نجد نسبة تعاني من هذه المشكلة. ان تطور شبكة الإنترنت وانتشارها بين جميع افراد المجتمع وخاصة الشباب كان له الأثر الأكبر في زيادة الوعي لدى الشباب فيما يخص المخدرات، مما أسهم في إيجاد وجهة نظر جاءت بدرجة تقدير مرتفعة. كذلك معرفة هؤلاء الشباب لبعض الحالات التي تعاني من هذه المشكلة ومشاهدتهم لأمثلة حية تعاني من الإدمان اوجد لديهم معرفة واقعية لهذه المشكلة. كما أن للجامعة دور في زيادة الوعي لدى الشباب الجامعي من

خلال توزيع المنشورات التي تبين أضرار استعمال المخدرات والادمان عليها وكذلك اخضاع الطلاب للمحاضرات التوعوية عن هذه الآفة الخطيرة. كما ان هناك دور كبير لعضو هيئة التدريس بالاستمرار وعلى مدار العام بتذكيرهم بالأضرار التي تنتج عن المخدرات والادمان عليها.

هذا وقد وافت نتائج دراسات سابقة ما وجد في هذه الدراسة من أن اهم الأسباب التي تؤدي بالشباب الى الإدمان هي المشكلات الأسرية حيث وجد الخوالدة والخياط (٢٠١١) في دراسته التي هدف فيها الى التعرف على أبرز الأسباب التي تقود الى تعاطي المخدرات في المجتمع الأردني، حيث توصلت الى ان اهم أسباب تعاطي المخدرات كانت المشكلات الأسرية، الحصول على اللذة والمتعة، الهروب من الازمة المالية، مسايرة الرفاق والى نسيان الهموم والمشكلات. وأكدت دراسة أخرى لعزوز (٢٠٠٥) ان التفكك الأسري هو من اهم العوامل التي تؤدي بالشباب الى الإدمان. كما بينت دراسة أخرى حول التعرف على بعض اسباب انتشار المخدرات بين طلاب الجامعات وتوصلت الى ان رفاق السوء، ودور الأنترنت ودور الاسرة، كانت اهم الأسباب التي تؤدي الى انتشار المخدرات بين الشباب (جابر، ٢٠١٨).

اما النتيجة التي جاءت في الفقرة رقم (٢٣)، ونصها "نمط الشخصية من العوامل المساعدة على الإدمان "بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (٢.٥١) وبدرجة منخفضة، فيمكن تفسيرها الي ان الطلاب لا يروا في شخصياتهم أخطاء حيث ان كل شخص يرى نفسه على صواب دائما.

التوصيات:

- زيادة الدور الذي تلعبه الجامعات في الحد من انتشار المخدرات وسط طلبة الجامعات من خلال التعاون مع الجهات المختصة لتكون الفائدة اكثر.
- نشر برامج توعوية متخصصة بشباب الجامعات.
- دعوة الباحثين في الجامعات الى الاهتمام بدراسات المجتمعات المحلية في الموضوعات ذات الصلة بالمخدرات وكذلك التركيز على البيئات الشبابية.

المراجع

- الحربي، خالد سليم (٢٠١٧) المشكلات التي تواجه أسر مدمني المخدرات في المجتمع السعودي. Annals of Arts & Social Sciences / Hawliyyat Kulliyyat al-adab . sep2017, Vol. 38 Issue 479-484, p9-116. 108p.
- الحميدان، عايد علي (٢٠٠٧) أثر الحروب في انتشار المخدرات، الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- الخوالدة، محمود، الخياط، ماجد (٢٠١١) أسباب المواد الخطرة والمخدرات من منظور متعاطيها في المجتمع الأردني، مجلة الدراسات الأمنية، مركز الدراسات الاستراتيجية الأمنية، العدد ٥ حزيران.
- السعد، صالح (٢٠٠٠) سبل وقاية الشباب من المخدرات، جملة الفكر الشرطي، مركز بحوث الشرطة، القيادة العامة. ٨(٤) ٩٢-١٠٤.
- العنزي، سعود عيد (٢٠١٧) دور الجامعات السعودية في توعية المجتمع بأضرار المخدرات وطرق الوقاية منها (دراسة ميدانية). المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي. المجلد العاشر، العدد ٢٧.
- الرشيد، رشيد محمد (١٤٢٧هـ). أضرار المخدرات الاجتماعية، دار طويق للنشر والتوزيع، الرياض،٠٤٦٠
- جابر، فاطمة سالم (٢٠١٨) الأسباب المؤدية الى انتشار المخدرات في العراق من وجهة نظر طلبة كلية التربية الأساسية. مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية، جامعة بابل، العدد ٣٧.
- عزوز، عبدالناصر الهاشمي (٢٠٠٥) التنشئة الاجتماعية الاسرية والادمان على المخدرات دراسة ميدانية على عينة من المدمنين الخاضعين للعلاج بمركز فرانتز فانون البليدة، الجزائر، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان.

- الإدارة العامة لمكافحة المخدرات (٢٠١٧)
https://www.moi.gov.sa/wps/portal/Home/sectors/narcoticscontrol
- مصيقر، عبدالرحمن (١٩٨٥) الشباب والمخدرات في دول الخليج العربية، شركة الربيعان للنشر والتوزيع، الكويت.
- وزارة الداخلية السعودية (٢٠١٦) https://www.moi.gov.sa

ISSN:2536-9245

معوقات استخدام الخدمات الالكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين

د./ جميل جابر علاونه*

أ./ حسام حسن رواجبه**

الملخص:

هدفت الدراسة التعرف إلى معوقات استخدام الخدمات الالكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين، كما هدفت الى معرفة دور بعض المتغيرات مثل الجنس، العمر, المؤهل العلمي, طبيعة العمل، على معوقات استخدام الخدمات الالكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين ومن اجل تحقيق ذلك استخدم الباحثان الأسلوب الوصفي الميداني حيث تم اختيار عينة مؤلفة من (١٣٢٧) فرداً، قام الباحثان بتوزيع استبانة عليهم مؤلفة من (٥٥) فقرة موزعة على خمس مجالات، وقد توصلت الدراسة الى أن درجة معوقات استخدام الخدمات الالكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين كانت ما بين الكبيرة والقليلة، كما تبين وجود فروق في معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين على جميع مجالات الدراسة باستثناء مجال المعوقات الفنية والتكنولوجية، كما تبين ان هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في معوقات استخدام الخدمات الالكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين تعزى لمتغير الجنس، والعمر والمؤهل العلمي، وطبيعة العمل، وطبيعة عمل البنك، وجنسية البنك، وسنة التأسيس، والادراج في البورصة، وبناءً على نتائج الدراسة اوصى الباحثان بزيادة حد السحب والإيداع النقدي على اجهزة الصراف الآلي، وزيادة توعية زبائن البنوك بطرق استخدام الخدمات الالية المصرفية، وفرض عمولات اضافية على استخدام الخدمات المصرفية التقليدية مما يخلق حافزاً للتحول منها الى الخدمة الإلكترونية.

* استاذ الادارة المالية المساعد – جامعة القدس المفتوحة.

** محاضر – جامعة القدس المفتوحة.

ISSN:2536-9245

Obstacles To the Use of Electronic Services in Banks Operating in Palestine

Abstract

This study aimed at finding out obstacles facing the use of banking electronic series in operating banks in Palestine. It also aimed to know the role of some of variables like gender, age, scientific qualification, nature of work, in obstacles of using banking electronic services, in the operating banks in Palestine.

To achieve the objectives, researchers used the field decretive method, by selecting a sample consisted of (1327) individuals, the researchers distributed questioners to the sample which consisted of (55) clauses distributed to five fields.

The study reached that obstacles degree of using the banking electronic services in operating banks in Palestine was between high and low. It also found differences in obstacles for using banking electronic services in operating banks in Palestine at all fields of the study except field technical and technological obstacles, also found the presence of differences with statistical significance in obstacles of using the banking electronic services attributed to gender, age, scientific qualification, nature of work, the nature of banks work, nationality of bank, year of establishment and registration in the stock exchange.

Based on the results the researchers recommended increasing limit of cash deposited and withdrawing on the automated money exchange devices, increasing the awareness of

the banks' clients about the ways of using banking automated services, imposing additional commissions on using the traditional banking services to create a stimuli to move from traditional ways to the electronic ways of using banking services.

تمهيد:

تتشابه الخدمات التي تقدمها مختلف البنوك الى حدّ بعيد؛ لذلك، فإن البنوك الناجحة التي تبحث لنفسها عن مركز تنافسي متقدم، يجب أن تركز على نوعية تقديم خدماتها وجودتها بما لا يقل عن اهتمامها بالخدمات نفسها؛ حيث أصبح المضمار الحقيقي للمنافسة هو الارتقاء بنوعية الخدمة والامتياز بالأداء المصرفي بالتركيز على استخدام تقنيات مصرفية متطورة، ومهارات مميزة في التعامل مع عملائها، والاهتمام بحاجاتهم ورغباتهم وتوقعاتهم، فالمؤسسات المنافسة لن تتوقف عن البحث عن فجوة غيرمشبعة تجد فيها فرصتها لمقابلة متطلبات هذه الفئة وضمهم الى عملائها. (أبو تايه، ٢٠٠٨، ص ٦٩)

أصبحت البنى التحتية التكنولوجية ذات الكلف التي لا يستهان بها ضرورة ملحة لتتمكن المؤسسة من إيجاد موطئ قدم لها في السوق التنافسي ،حيث نجد ان ما نسبته ٣٠% من التكلفة الرأسمالية للشركات الأمريكية كانت تستثمر في انظمة المعلومات التابعة لهذه الشركات، وهذه الكلفة لا تخصص فقط للأجهزة و المعدات؛ حيث إن جزءاً كبيراً من هذه الكلف يخصص للمستشارين التقنيين الذين يعكفون على تصميم الانظمة الالكترونية للبنوك وتنفيذها، وكذلك فحص درجة الأمن لهذه الأنظمة (Joshi, 2010, p 12)

ومن أهم العقبات التي تواجهها معظم البنوك سهولة تقليد معظم الخدمات التي تبتكرها البنوك المنافسة، ولذلك، يجب التركيز على المزايا التنافسية صعبة التقليد، ويأتي في طليعة هذه المزايا التنافسية العنصر البشري و المهارات الشخصية للكادر العامل في البنك,لذلك يجب على البنوك أن تصب اهتمامها على تطويرمستويات أداء العاملين فيها والبحث في السبل الكفيلة لإشباع حاجات عملائها ورغباتهم عوضاً عن الاقتصار على الإعلان والترويج؛ فعميل اليوم اصبح أقل تسامحاً وأكثر إلماماً ومعرفةً بما يطرحه المنافسون,والقناعة بأن العميل المرتبط بالبنك يصعب عليه التحول إلى بنك آخر لم تعد من الواقع على الإطلاق. (حداد وآخرون، ٢٠١٢،ص٤٧)

ولتطوير المنتج المصرفي والارتقاء به يمكن اعتماد عدة مصادرتمدنا بالمعلومات حول خصائص المنتج الأكثر احتمالاً للرواج، ومن أهم هذه المصادر: تتبع المنافسين وتطويرهم لمنتجاتهم, دراسة حاجات العملاء ورغباتهم، مقترحات العاملين ومدراء الفروع كونهم الأكثر احتكاكاً بالعملاء. (الزامل وآخرون، ٢٠١٢، ص ٩٥)

فوسائل الانتشار التقليدية كالاعلان التلفزيوني لم تعد تمثل القناة الأمثل للتواصل مع العملاء؛ فقد أصبحت حاجات العملاء أكثر تعقيداً وتبايناً، ولم يعد سوق مستهلكي الخدمه المصرفية يتكون من عدد قليل من التقسيمات متشابهة الخصائص, ومع زيادة تقسيمات السوق وزيادة تباين خصائصها تزداد صعوبة المهمات التسويقية المنوطة بالمنشأة وتزداد اهمية التوصل الى السبل الاكثر نجاعة وحداثة لتأدية هذه المهمات.(Strauss, 2012,p179)

ويتطلب شيوع الخدمات المصرفية الإلكترونية أن يقوم المصرف بالأنشطة الترويجية المناسبة التي تكفل الاتصال بالعملاء الحاليين والمرتقبين بهدف الحفاظ على العملاء الحاليين، والوصول إلى اكبر عدد من العملاءالمرتقبين ,ففي ظل احتدام التنافس، وازدياد العرض أصبح لزاماً على المؤسسة بغض النظر عن طبيعة نشاطها أن تبحث في السبل الكفيلة بتعزيز ارتباط عملائها بها، وجعل عملية تحولهم إلى منافس آخر عملية أكثر صعوبة .(الزامل واخرون، ٢٠١٢، ص٩٥)

وتلعب المصارف دوراً حيوياً في بلدان العالم، ولكنها بالرغم من أهمية أدوارها تواجه مجموعة من القيود تفرضها المؤسسات المشرفة على أنشطتها، وذلك يعود لسببين؛ **أولهما:** أنها تعمل مستخدمة أموال عملائها، وليس أموالها الذاتية فقط. **وثانيهما:** هو الدور المتعاظم لهذه المؤسسات في توجيه النشاط الاقتصادي في الدولة,وللتخفيض من أثر هذه القيود المحددة لأنشطتها نجد أن هذه المؤسسات اتجهت الى التخلص من الأشكال التقليدية لتقديم خدماتها، مستخدمة أساليب أكثر رحابة تضمن لها المزيد من الإنتشار، ألا وهي القنوات الإلكترونية لتقديم الخدمة، فعميل البنك أصبح اليوم مدركا لما قد يحصل عليه من مزايا نابعة من اعتماده على الخدمات المصرفية الالكترونية بدلا من الخدمات المصرفية الورقية أو ذات الطبيعة التقليدية؛فهذه الخدمات

توفر له إمكانية الوصول الى حسابه من منزله (مواقع البنوك على الانترنت)، وكذلك من خلال هاتفه النقال (مراكز الخدمة الهاتفية للبنك) واجراء عدد من العمليات باستثناء خدمات السحب والإيداع، وتجعل خزنة أمواله في جيبه (بطاقات السحب الآلي) وتمكنه من التسوق دون الحاجة للأموال النقدية (بطاقات الائتمان), تلك العمليات التي كانت تحتاج إلى وقت طويل في صفوف الانتظار في البنوك ليتمكن العميل من تأديتها,ومن هذا المنطلق اصبح العميل يبحث عن البنك الذي يوفر له هذه الخدمات، ويوفر له الأمان على امواله و خصوصية معلوماته في أثناء استخدامها، الأمر الذي أضعف الموقف التنافسي للبنوك التي لا توفر مثل هذه الخدمات. (طه، ٢٠٠٧، ص٢٦٥)

أدت الخدمات المصرفيه الإلكترونية الى زيادة السرعة في تقديم الخدمة، وجعلت مهمة البنك في تسويق خدماته اكثر يسرا، وسهلت وصول العميل الى حساباته، وأعفت البنوك من ضرورة فتح فروع جديدة لتضمن مزيدا من الانتشار في السوق,ولم يعد العميل مضطرا إلى زيارة فرع البنك قريبا أكان أم بعيداللحصول على خدمة مصرفية معينة، فأجهزة الصراف الآلي ومواقع البنوك على الإنترنت تقدم له احتياجاته دون الحاجة للانتقال إلى مسافات بعيده والالتزام بساعات محددة تمثل ساعات الدوام المعتمدة في البنك.(Koshani,2012,p31)

فعلى سبيل المثال لا الحصر تأتي خدمة البنك الناطق أو البنك على الهاتف أو الجوال لتقدم بديلا عن جزء كبير من الخدمات المصرفية التقليدية، وإن كانت على الأغلب ليست مجانية تماما بالنسبة للعميل؛ حيث إنه غالبا ما يتحمل كلفة المكالمة، بالأخص إذا كانت باستخدام الجوال علما أن استخدام العميل لخدمة البنك الناطق توفر على البنك كثيراً من الأموال التي كان من الممكن أن يتكبدها في حال اختار عميله الحصول على الخدمة من خلال التوجه الى فروع البنك، وتقدم الخدمه المصرفيه الهاتفيه بشكل أساسي ثلاثة أنواع رئيسية من الخدمات هي: خدمات المعلومات، ومن أمثلتها: الاستعلام عن الأرصدة أو اسعار صرف العملات ,خدمات المعاملات ومن امثلتها خدمه التحويلات المالية,وخدمات تنمية علاقة و ارتباط العميل بالبنك، ومن أمثلتها: وصول إعلانات حول منتجات البنك الجديدة للعميل. وفي هذه الخدمه الصوتية

تحل لوحة مفاتيح هاتف العميل محل لوحة مفاتيح حاسوب موظف البنك., يهتم الزبون بفائدة الخدمات المصرفية الالكترونية التي يقدمها البنك، ولكنه أيضا بالكلفة التي يتكبدها للحصول على هذه الخدمات، وتقدم مواقع البنوك على الإنترنت آخر وأحدث عروض البنك ومعلومات حساب العميل محدثة للحظة دخول العميل إلى حسابه في أي مكان يتواجد العميل فيه، وفي أي وقت يحتاج فيه لهذه المعلومات وذلك مجاناً او بمقابل زهيد.(sohani,2012,p113)

بالرغم من الأهمية الكبرى لمجاراة التطورات المتوالية في البيئة التكنولوجية للبنوك إلا أن العمليات المصرفية الإلكترونية تتطلب توفر سياسيات و إجراءات صارمة لتقييم المخاطرة التي تنطوي عليها، وللرقابة عليها,ذلك أنها عرضة لمخاطر تتجاوز المخاطر التقليدية المتعارف عليها في العمليات المصرفية التقليدية ,وتتعدد هذه المخاطرولكن من أبرزها: احتمال خرق أنظمة الامان وما يترتب على ذلك من تهديدات لسمعة المؤسسات المخترقة. إضافة إلى المخاطر القانونية لعجزها عن حماية معلومات وأموال عملائها. (عبد النبي، ٢٠١٢ ص ١٥٤ – ١٥٦)

وبيئة العمل التكنولوجي بيئة لا تتقبل وقوع الأخطاء، فنتائج الخطأ هنا فادحة، ولذلك تطمح معظم البنوك الى تطوير الأنظمة الالكترونية لتقديم خدماتها ,ولكن هل يتوفر للبنك ما يتطلبه ذلك من خبرات ووقت.(Joshi, 2010, p24)

ولابد للبنوك من إجراء عمليات مراجعة وتقييم لمدى فاعلية أنظمتها الالكترونية، بحيث ينتج عن هذه المراجعة التغذية الراجعة المناسبة التي يمكن أن تعتمد كأساس في تطوير هذه الانظمة وتحديثها بما يكفل مزيداً من الأمن و الخصوصية من خلال اختيار أفضل المعدات، والبرمجيات المحدثة لهذه الغاية، وكذلك مزيداً من التوجه لسد حاجات عملائها ورغباتهم، وتتنوع التقارير التي يجب استخراجها، ومن أبرزها: تقارير التدقيق الداخلي، وفحوصات لاحتمالية اختراق المواقع الالكترونية للبنوك، ووتقييم نقاط الضعف في الأنظمة.(Kumar, 2012,p205)

وتتراوح عقبات انتشار الخدمات الإلكترونية واستخدامها، من عقبات تخص المستخدم للخدمة، ومن أمثلتها: عدم وعي المستخدم لأهمية الحفاظ على الأرقام السرية

وكلمات المرور للخدمات، أو ما يطلق عليه (التواقيع الإلكترونية) أو إتلافه للبطاقات بأنواعها، أو استخدامها في مواقع غير آمنه على الإنترنت, وكذلك مجموعة من العقبات والعوائق التي تنبع من سياسات البنوك واجراءاتها، ومن أبرزها: وضع حدود عليا لعمليات السحب والتحويل، ومدى وجود توجه حقيقي للاهتمام بتعليم العميل وتثقيفه حول استخدام الخدمة ودقة اختيار مواقع اجهزة الصراف الآلي ودرجة الرقابة المفروضة على عمل اجهزة الصراف الالي و الاهتمام بمتابعة تغذيتها وارتفاع رسوم إصدار البطاقات بالإضافة إلى مجموعة من العوائق الأخرى.(عبد الله و الطراد، ٢٠٠٦، ص ٢٠٥ – ٢٠٧)

وتبرز المخاطرة المحتملة إذا علمنا أن مواقع البنوك على الشبكة العنكبوتية تصمم بشكل يجعلها مرتبطة بقواعد بيانات البنك الداخليه التي تمثل حسابات الزبائن جزءا منها.(Joshi,2010,p23)

ولكن و بالرغم من الفوائد الكبيرة لمواقع البنوك على الإنترنت إلا أنها تبقى عرضة لمحاولات المحتالين على الشبكة للحصول على أسماء المستخدمين و كلمات السر الخاصة بهم سواء باستغلال لا مبالاة العميل، أو قلة وعيه باحتياطات الأمن أو المراهنية على الحظ من خلال برمجيات تقوم بتجربة آلاف بل عشرات آلاف الأحرف في سبيل اختراق حساب معين، أو باستخدام رسائل الكترونية يرسلونها لعميل البنك محاولين اقناعة للبوح ببياناته التي تمكنهم من دخول حسابه.(Sohani, 2012, p114)

الدراسات السابقة:

دراسة وادي (٢٠٠٨) التي هدفت إلى التعرف على أهمية ومزايا البنوك الإلكترونية والمعوقات التي تواجه انتشارها في فلسطين لكي تمارس أعمالها التجارية إلكترونياً أو عبر شبكة الإنترنت وتم إعداد الدراسة وتوزيعها على 60 موظفا في المستويات الإدارية العليا، وعلى جميع البنوك العاملة في قطاع غزة والبالغ عددها43 فرعا ومكتبا قد أوضحت الدراسة أن البنوك الإلكترونية تعد وسيلة جيدة ومهمة لجذب العملاء وتنمية وتطوير التجارة الالكترونية في فلسطين. وأن تأثيرها يقتصر على

العملاء الذين يجيدون التعامل مع الإنترنت. وبينت الدراسة أن اهم المزايا التي تعود على البنك في حالة تقديم الخدمات عبر الانترنت هي تقليل التكاليف، وزيادة حجم التعاملات التجارية، وسهولة الدخول إلى الأسواق المحلية والعالمية، وتحسين خدمات العملاء، وإمكانية تقديم الخدمات على مدار الساعة، وتوفير الوقت والجهد، وجمع المعلومات عن المنافسين من خلال صفحات الإنترنت وتقلل من فتح فروع جديدة للبنك، وزيادة كفاءة أداء البنك، وتقديم خدمات مصرفية جديدة. وأشارت الدراسة إلى العديد من المعوقات مثل عدم إدراك بعض البنوك لأهمية الفوائد الناجمة عن استخدام النظام الإلكتروني للتجارة .وضعف نظم الأمن التي تحققها التجارة الإلكترونية في مجال إبرام الصفقات التجارية .وعدم توفر الكوادر الإدارية والبشرية التي تتمتع بمؤهلات علمية وخبرات ميدانية، سواء فيما يتعلق باستخدامات الحاسوب أو اللغة.

دراسة القدومي (٢٠١٠) والتي هدفت إلى التعرف على دور الخصائص الشخصية: الجنس، والفئة ألعمرية والوظيفية، والشهادة العلمية، وسنوات الخبرة في استخدام الصيرفة الإلكترونية وما هي أهم مقومات وعناصر نجاحها من وجهة نظر عملاء البنك فضلاً عن أهم معوقات ومخاطر الصيرفة الإلكترونية في البنوك العاملة في الأردن. ولتحقيق هدف الدراسة، قام الباحث بدراسة ميدانية لعملاء البنوك الأردنية الذين يتعاملون بالصيرفة الإلكترونية وقد تم تحليل نتائج الدراسة الميدانية باستخدام برنامج SPSS لحساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار Regression عند درجة معنوية ٥%، مع استخدام "كرونباخ ألفا" لاختبار مدى الاعتمادية. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها ان المعوقات الخاصة الخدمات المصرفية الالكترونية كانت متوسطة وإن أهم معوقات الصيرفة الإلكترونية، هو عدم الوعي المصرفي بالخدمات المصرفية الإلكترونية، وعدم قيام البنك بدور التوعية اللازم لنشر ثقافة الصيرفة الإلكترونية بالرغم من انخفاض مخاطر هذه الخدمات الإلكترونية.كما تبين انه لا يوجد فروق دالة احصائيا في لكل من (الجنس، والفئة ألعمرية والوظيفية، والشهادة العلمية، وسنوات الخبرة) في استخدام الصيرفة الإلكترونية وما هي أهم مقومات وعناصر دراسة عبد الحميد وآخرون (٢٠١٢) والتي هدفت إلى

المساعدة على التحديد الدقيق لمشكلة البحث وتحديد المتغيرات المؤثرة على عملية تبني الخدمات المصرفية الالكترونية الحديثة، كما هدف البحث إلى معرفة المشاكل والمعوقات التي من الممكن ان تواجه العملاء المستخدمين للخدمات الإلكترونية. وقد قام الباحث بإجراء دراسة استطلاعية تم من خلالها اجراء المقابلات الشخصية مع بعض مديري الخدمات الإلكترونية في العديد من البنوك المصرية كما قام بإجراء مقابلات شخصية على عينة من عملاء هذه البنوك (بنك القاهرة ، البنك الأهلي، البنك التجاري الدولي، البنك المصري الأمريكي، البنك الوطني المصري، بنك مصر) وقد أسفرت نتائج الدراسة إلى أن نسبة كبيرة من العملاء قد تعرفوا على خدمات الكترونية و بدؤوا يستخدمونها وبينت الدراسة كذلك ان هناك نسبة من العملاء لديهم المعرفة المبدئية البسيطة عن خدمة الصراف الآلي ولكنهم لم يقوموا بعملية التجربة. ووجدت الباحثة كذلك أن بطاقات الائتمان من أكثر الخدمات طلبا من قبل العملاء عن بطاقات الصراف الآلي. كما وأظهرت نتائج الدراسة ان معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية ناتج عن أعطال الآلات وانقطاع خطوط الاتصال بين العميل والبنك أو بين التاجر والبنك، وعدم وجود أموال داخله إلى الصراف الآلي.

دراسة على(٢٠١٣) والتي هدفت إلى تحديد العوامل التي تؤثر في مدى تبني استخدام عملاء البنوك المصرية للهاتف الجوال في الحصول على الخدمات المصرفية .وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة تأثير معنوي للميزة النسبية المدركة في تبني استخدام عملاء البنوك للهاتف الجوال في الحصول على الخدمات المصرفية. وبينت النتائج كذلك وجود علاقة تأثير معنوي للتوافق في تبني استخدام البنوك للهاتف الجوال للحصول على الخدمات المصرفية كما بينت الدراسة أن امكانية التجربة تؤثر تأثيراً إيجابياً في استخدام عملاء البنوك للهاتف الجوال في الحصول على الخدمات المصرفية.

دراسة رابي و بستاني **(Rabi & Boostani ,2011)** والتي هدفت الى التعرف على التحديات التي تواجه إيجاد وتطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية في بنك Saman الإيراني وكذلك هدفت إلى التعرف على التطور العالمي الناتج عن النمو

في تكنولوجيا المعلومات الإنترنت الحكومات الإلكترونية والأعمال الإلكترونية. ولإنجاز البحث تم استخدام استبانة لجمع البيانات مستمدة من الأدبيات المتوافرة حول أهم العقبات، ومنها العوائق الثقافية والإدارية والتكنولوجية وبعد إتمام البحث أظهرت النتائج ان هناك مجموعه من العوائق وان الدرجة الكلية لها كانت متوسطة حيث أن العوائق الإدارية احتلت الترتيب الأول، وتلتها المعيقات الثقافية والاجتماعية، ومن ثم المعيقات التكنولوجية، ونهاية اتت المعيقات الاقتصادية، حيث تبين انه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية حول استجابات افراد عينة الدراسة حول التحديات التي تواجه تطوير الخدمات المصرفية الالكترونية في بنك سامان الإيراني حسب كل من المتغيرات(طبيعة عمل العميل، وسنة تأسيس البنك، طبيعة عمل البنك)

دراسة مالهوترا وسنغ (MALHOTRA & SINGH, 2009) والتي هدفت إلى التعرف على الوضع الحالي في الصيرفة على الإنترنت في الهند ومناقشة تأثيراتها على الصناعة المصرفية الهندية وبالتحديد فإنها تسعى إلى اختبار تأثير الصيرفة على الإنترنت على أداء البنوك ومخاطرتها وذلك باستخدام معلومات مستخرجة من مسح أجري على المواقع الالكترونية لخمسة وثمانين بنكاً تجارياً خلال العام ٢٠٠٧، وقد أظهرت النتائج أن ما يقارب ٥٧% من البنوك التجارية الهندية توفر خدمات المعاملات المصرفية عبر الإنترنت. أشار التحليل الأحادي المتغير إلى أن بنوك الانترنت هي بنوك أكبر حجماً؛ وتمتاز بنسبة كفاءة عمليات أفضل وربحية أعلى إذا ما قورنت بالبنوك التي ليس لها موقع على الإنترنت. كما أشارت الدراسة من خلال نتائج الانحدار المتعدد إلى عدم وجود ارتباط بين توفير البنك للخدمات الإلكترونية وبين الربحية، ولكن من ناحية أخرى أظهرت وجود علاقة ارتباط عكسية بين الصيرفة على الإنترنت وبين مخاطر البنك.

دراسة ابن عمر وآخرين (Ibn Omar, 2011) والتي هدفت إلى التعرف على مدى استخدام الزبائن للخدمات البنكية على الإنترنت ودرجة رضاهم عنها، وتحديد الأسباب الرئيس لعدم استخدام الخدمات المصرفية على الإنترنت، كما هدفت الى تحديد مدى إدراك الزبائن للمنتجات والخدمات البنكية الجديدة على الإنترنت. وأشارت نتائج

الدراسة ان هناك معوقات متوسطة لاستخدام الخدمات البنكية وأشارت الدراسة الى أن معظم عملاء البنوك في باكستان ينقصهم الوعي بالخدمات المصرفية على الإنترنت وتنقصهم الثقة بهذه الخدمات، كما بينت هذه الدراسة أن جزءاً من الزبائن يفضلون الخدمات المصرفية على الإنترنت بدلا من تلقيها في فروع البنوك(الخدمات التقليدية) وذلك لما تمتاز به من الموثوقية والراحة والسرعة والأمن والفعالية من حيث الكلفة وسهولة الاستخدام وانخفاض هامش الخطأ فيها.

وبينت الدراسة أن من الخدمات المصرفية الإلكترونية غير المتوفرة في باكستان مثل خدمات الإيداع النقدي على أجهزة الصراف الآلي، وخدمات الرسائل القصيرة، وخدمة الرسائل الإلكترونية، وتحويل الأموال على اجهزة الصراف الآلي.

دراسة أوتا (Auta,2010) والتي هدفت إلى استكشاف العوامل الرئيس المسؤوله عن بناء ادراك المجيبين حول التطبيقات المختلفة للخدمات المصرفية على الإنترنت؛ فنتيجة لنشوء الاقتصاد العالمي اصبحت الأعمال الإلكترونية عموما مكونا أساسيا لإستراتيجية الأعمال، وحافزاً قوياً لتطوير الاقتصاد. وقد بينت نتائج الدراسة أن العملاء النيجيريين تتوفر لديهم عوامل الأمن وإمكانية الوصول، ولكن ليس لديهم المعرفة الكافية فيما يخص الخدمات المصرفية على الإنترنت التي يوفرها القطاع المصرفي النيجيري، كما بينت نتائج الدراسة ضرورة توفير البنى التحتية الضرورية، مثل الطاقة والاتصالات وبدرجة عالية من الثبات لضمان تطبيق الخدمات المصرفية على الإنترنت في نيجيريا، وأيضاً ضرورة معالجة مشكلة انتشار فروع البنوك في المدن، والمناطق الحضرية وعدم وجودها في المناطق الريفية.

دراسة أكانسي وآخرون (Akinci et all, 2004) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تبني الصيرفة عبر الإنترنت من قبل العملاء المثقفين في الدول النامية المتقدمة، اعتمدت هذه الدراسة على دراسة ميدانية لعينة من أعضاء هيئة التدريس في مؤسسات التعليم العالي في تركيا، وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج منها أن مستخدمي الإنترنت يفضلون الصيرفة عبر الإنترنت على استخدام ال

ATM ، وفي المرحلة الثانية يفضلون الATM ويليها الفروع التقليدية، أما بالنسبة للخدمة المصرفية عبر الهاتف فكانت الأقل أفضلية.

دراسة جوزف وآخرين (Joseph et all,2005) والتي هدفت إلى التعرف على مدى رضا العملاء في المصارف البريطانية عن الخدمات المصرفية الإلكترونية، كما هدفت إلى التعرف على مدى استخدام التكنولوجيا المصرفية في بريطانيا،و قام الباحثون في هذه الدراسة بمحاولة تحديد مجالات عدم رضا عملاء المصارف فيما يتعلق بتكنولوجيا الخدمات المصرفية من خلال دراسة إحصائية على المصارف الإلكترونية في بريطانيا، وتوصلت الدراسة إلى أن درجة رضا العملاء تعتبر عالية فيما يتعلق بالدقة والأمان والفاعلية والثقة، كما بينت الدراسة أن هناك عدم رضا من العملاء عن طول فترة الانتظار التي يواجهونها للحصول على الخدمة الإلكترونية، بالإضافة إلى عدم توافر جميع الخدمات حسب رغبات المستخدمين.

دراسة العبداللات، عبدالفتاح (2006)، "معيقات التوسع في الصيرفة الإلكترونية"، هدفت الدراسة إلى التعرف على المعيقات التي تحد من عمليات التوسع في استخدام الصيرفة الإلكترونية من قبل عملاء البنوك التجارية الأردنية؛ حيث توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها أن نسبة استخدام الصراف الآلي بلغت 85%، واستخدام الإنترنت5%، أما استخدام الهاتف3%، وأن السبب الرئيس لعدم انتشار الخدمات المصرفية الإلكترونية هو غياب الدور الإعلامي، وصعوبة الاستخدام وعدم توافر الأمان والسرية .أما أهم توصيات الدراسة فهي عمل حملات تسويقية لزيادة الوعي المصرفي مع ضرورة التركيز على عنصري الأمان والسرية في الخدمات المصرفية الإلكترونية.

التعقيب على الدراسات السابقة

يظهر من خلال استعراض الدراسات السابقة أن جميع الدراسات السابقة تناولت مواضيع لها علاقة بالخدمات الالكترونية في البنوك سواء معوقات او مزايا، حيث قام الباحثان بالتركيز على الدراسات التي تتعلق بالخدمات الالكترونية من اجل ربطها بنتائج

هذه الدراسة، كما انحصرت هذه الدراسات ما بين عام٢٠١٣الى عام ٢٠٠٤ وهذا يدل على أن المواضيع المتعلقة بالخدمات الالكترونيه في البنوك من الموضوعات المعاصرة والحديثة والمهمة والتي اهتم بها الباحثين وكما تبين أيضاً من خلال استعراض الدراسات السابقة أن غالبية الدراسات تناولت المنهج الوصفي والمنهج وهذا يدل على أن طبيعة هذه الظاهرة تتفق وطبيعة المنهج الوصفي ومن الملاحظ أيضا أن حجم العينات المستخدمة في هذه الدراسات،كانت متقاربه ومتجانسة، كما وتبين من خلال عرض الدراسات السابقة التي تم ذكرها استخدمت في أغلبيتها عينات من العملاء في بنوك مختلفة وبلدان مختلفة أيضاً، حيث استفادت هذه الدراسة من الدراسات السابقة في وضع تصور حول الاطار النظري والمنهج المستخدم وحجم العينات وبناء أداة الدراسة والمعالجات الاحصائية والمراجع، كما أنه من خلال استعراض الدراسات السابقة يتبين لنا بأن هذه الدراسة قد اتفقت مع الدراسات السابقة من حيث هدفها وأداة الدراسة المستخدمة، والمنهج الوصفي، كذلك طريقة إختيار العينة، وأداة الدراسة المستخدمة والمتغيرات التي تناولتها بعض الدراسات والفروض المقترحة والمعالجات الإحصائية التي تم استخدامها وطريقة عرض النتائج والتوصل الى التوصيات. كما اختلفت وتميزت هذه الدراسة عن الدراسات السابقة أنها تناولت مجتمع دراسي فلسطيني، وإستبانه الدراسة حيث قام الباحثان بتطويرها.

مشكلة الدراسة:

تنحصر مشكلة الدراسة في التعرف على أهم معوقات استخدام الخدمات الالكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين ، وبشكل عام تتمثل مشكلة الدراسة في الإجابة عن الأسئلة الآتية:

١. ما معوقات استخدام الخدمات الالكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين؟

٢. هل يختلف معوقات استخدام الخدمات الالكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين باختلاف متغيرات(طبيعة عمل البنك، جنسية البنك، سنة تأسيس البنك، الإدراج في البورصة).؟

٣. هل تختلف معوقات استخدام الخدمات الالكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين باختلاف متغيرات الدراسة الشخصية للمستجيب(الجنس، العمر,المؤهل العلمي,طبيعة العمل).؟

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على:

١. أهم معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين.
٢. تأثير بعض المتغيرات مثل: طبيعة عمل البنك , جنسية البنك,سنة تأسيس البنك ,الإدراج في البورصة على معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين.
٣. دور بعض المتغيرات مثل الجنس، العمر,المؤهل العلمي,طبيعة العمل على معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين.

أهمية الدراسة:

١. تبرز أهمية الدراسة من كونها اولى الدراسات التي تبحث في معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين.
٢. توفر قواعد يسترشد بها مديرو البنوك المعنية بالتطوير، والتحسين في تقديم خدماتهم المصرفية الإلكترونية.
٣. تبحث في أهم القضايا التي تواجهها إدارات البنوك ، ومالها من تأثير كبير على بيئة العمل وعلى رضا الزبائن وتقديم خدمات الإكترونية تتمتع بجودة عالية.
٤. التوصل الى نتائج تفيد الجهات ذات العلاقة.

فرضيات الدراسة:

١) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α <=٠.٠٥) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين تعزى لمتغير الجنس.

٢) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α <=٠.٠٥) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين تعزى لمتغير العمر

٣) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α <=٠.٠٥) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

٤) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α <=٠.٠٥) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين تعزى لمتغير طبيعة العمل.

٥) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α <=٠.٠٥) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين تعزى لمتغير طبيعة عمل البنك.

٦) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α <=٠.٠٥) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين تعزى لمتغير جنسية البنك.

٧) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α <=٠.٠٥) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول معوقات استخدام الخدمات

الإلكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين تعزى لمتغير سنة تأسيس البنك .

٨) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α <=٠.٠٥) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين تعزى لمتغير الإدراج في بورصة فلسطين.

المنهجية والاجراءات:

منهج الدراسة:

استخدام الباحثان المنهج الوصفي الميداني ، وهو المنهج الذي يتناول دراسة أحداث وظواهر وممارسات قائمة موجودة متاحة للدراسة والقياس كما هي، (الأغا، ٢٠٠٠)، واستخدم الباحثان هذا المنهج لمناسبته لطبيعة مشكلة الدراسة وأهدافها

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من زبائن البنوك العاملة في فلسطين جميعهم والبالغ عددها ١٧ بنكاً.

عينة الدراسة:

قام الباحثان باختيار عينة متيسرة مؤلفة من ١٥٠٠ زبون؛ حيث قام الباحثان بتوزيع (١٥٠٠) استبانة على زبائن هذه البنوك، وتم استرجاع ١٤٢٠ استبانة، وبعد تدقيق الاستبانات تبين أن عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل هي(١٣٢٧) استبانة شكلت عينة الدراسة. والجدول الآتي يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب خصائصها:

ISSN:2536-9245

جدول (١): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة

المتغير	المستوى	العدد	النسبة
الجنس	ذكر	843	63.5
	أنثى	484	36.5
	المجموع	1327	100.0
العمر	أقل من ٣٥	736	55.5
	٣٥-٥٠	497	37.5
	أكبر من ٥٠	94	7.1
	المجموع	1327	100.0
المؤهل العلمي	توجيهي فأقل	69	5.2
	دبلوم	526	39.6
	بكالوريوس	592	44.6
	دراسات عليا	140	10.6
	المجموع	1327	100.0
طبيعة العمل	عامل	265	20.0
	موظف	813	61.3
	تاجر	210	15.8
	غير ذلك	39	2.9
	المجموع	1327	100.0
طبيعة عمل البنك	تجاري	1056	79.6
	إسلامي	271	20.4
	المجموع	1327	100.0
جنسية البنك	محلي	645	48.6
	وافد	682	51.4
	المجموع	1327	100.0
سنة التأسيس	قبل العام ١٩٦٧	840	63.3
	من ١٩٦٧ ولغاية ١٩٩٣	36	2.7
	بعد العام ١٩٩٣	451	34.0
	المجموع	1327	100.0
الادراج في البورصة	مدرج في بورصة فلسطين	651	49.1
	مدرج في بورصة عمان	423	31.9
	غير مدرج	253	19.1
	المجموع	1327	100.0

أداة الدراسة :

قام الباحثان ببناء اداة الدراسة وذلك بعد الرجوع والإطلاع على العديد من الدراسات السابقة والأبحاث ذات الصلة بموضوع الدراسة (معوقات استخدام الخدمات الالكترونية)، وهي كالآتي:

الجزء الأول: حيث يحتوي الجزء الأول من أداة الدراسة على البيانات الشخصية للمستجيب؛ وهي:الجنس، العمر، المؤهلات العلمية، طبيعة العمل، جنسية البنك، سنة التأسيس، الإدراج في البورصة.

الجزء الثاني: ويتضمن الجزء الثاني من أداة الدراسة (الاستبانة) على مجموعة من الفقرات التي تقيس معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية في البنوك العاملة في فلسطين ، وقد تكونت أداة الدراسة "الاستبانة" من (٥٥) فقرة ، كما قام الباحثان بوضع مقياس تقدير متدرج أمام كل فقرة من فقرات أداة الدراسة؛ بحيث احتوى المقياس على خمس مستويات حسب مقياس (ليكرت) الخماسي لقياس درجة تحقق الفقرة على النحو الآتي:

بدرجة كبيرة جداً	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة قليلة	بدرجة قليلة جداً

صدق الأداة:

اعتمد الباحثان على مجموعة من الإجراءات التي من شأنها أن تحقق مصداقية أداة الدراسة (الصدق الظاهري)؛حيث قام الباحثان بعرض أداة الدراسة على مجموعة من المحكمين أصحاب الخبرة المختصين في مجال الدراسة؛ حيث بلغ عددهم (١٠) محكمين من جامعة القدس المفتوحة، وجامعة النجاح الوطنية، وجامعة الاستقلال بهدف التأكد من صدق أداة الدراسة ومدى ملاءمتها مع أهداف البحث، وذلك من أجل توجيه الباحثين وإرشادهم للقيام بما يلزم من تعديل، وتوضيح، وحذف للفقرات، والعبارات غير المناسبة من وجهة نظرهم، التي لا تتماشى باعتقادهم، وبحكم خبرتهم الواسعة والكبيرة مع أهداف وشمولية البحث، وقد تفضل السادة المحكمون مشكورين بإبداء إرشاداتهم

وتوجيهاتهم وآرائهم؛ فقد قام الباحثان بحذف وإضافة الفقرات وتعديلها التي طلب منهما المحكمون تعديلها، وحذفها وإضافتها، وبناءً على ما ذكر تم الخروج بالشكل النهائي لأداة الدراسة بمعلوماتها الديمغرافية ومحاورها المشتملة على (٥٥) فقرة.

ثبات الاداة:

ولغايات التأكد من ثبات أداة الدراسة قام الباحثان باستخدام طريقة الاتساق الداخلي، وذلك من خلال معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach_ Alph) ، وذلك بعد عملية تطبيق هذه الاستبانة على عينة استطلاعية من خارج عينة الدراسة الأساسية؛ بحيث اشتملت العينة الاستطلاعية على (٥٠) فرداً من مجتمع الدراسة وخارج عينة الدراسة، والجدول الآتي يوضح قيم معاملات الثبات حسب مجالات الدراسة والدرجة الكلية :

جدول رقم (٢) قيم معاملات الثبات لمجالات الدراسة

المجال	عدد الفقرات	قيمة معامل الفا
المعوقات الفنية والتكنولوجية	٩	٠.٩٦
المعوقات المتعلقة بالأمان والخصوصية	٧	٠.٩٣
المعوقات المتعلقة بالمستخدم	٦	٠.٩١
المعوقات المتعلقة بسياسات وإجراءات البنك	١٣	٠.٩٢
المعوقات المتعلقة بطريقة تقديم الخدمات الإلكترونية	١٩	٠.٨٥
الدرجة الكلية	٥٥	٠.٩٠

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق أن معامل الثبات عن طريق الاتساق الداخلي (كرونباخ ألفا) تراوحت ما بين (٠.٩٦-٠.٨٥) في حين بلغت على الأداة ككل (٠.٩٠) وتعد قيمة عالية ومقبولة لغايات تطبيق الدراسة.

إجراءات الدراسة:

١.اختيار العينة الممثلة لمجتمع الدراسة من عملاء البنوك العاملة في فلسطين جميعهم.

٢.القيام بدراسة استطلاعية طُبق فيها المقياس المستخدم في الدراسة على عينة مكونة من (٥٠) فرداً من مجتمع الدراسة وخارج عينة الدراسة بهدف التأكد من ثبات وصدق المقياس ومدى ملاءمتها للتطبيق على أفراد العينة الأساسية.

٣.تطبيق المقياس على العينة ألأساسية للدراسة من عينة متيسرة من عملاء البنوك العاملة في فلسطين.

٤.تفريغ البيانات المتعلقة باستجابات عينة أفراد الدراسة.

٥.إجراء التحليل الإحصائي المناسب باستخدام برنامج التحليل الإحصائي(Spss)).

٦.تفريغ النتائج الاحصائية وجدولتها.

المعالجة الإحصائية:

بعد جمع بيانات الدراسة قام الباحثان بمراجعتها وذلك تمهيدا لإدخالها للحاسب، وقد تم إدخالها للحاسب، وذلك بإعطائها أرقاما معينة، أي بتحويل الإجابات اللفظية إلى رقمية؛ حيث أعطيت الإجابة بدرجة كبيرة جداً خمس درجات، والإجابة بدرجة كبيرة أربع درجات، والإجابة بدرجة متوسطة ثلاث درجات، والإجابة بدرجة قليلة درجتين، والإجابة بدرجة قليلة جدا درجة واحدة. وذلك في جميع فقرات الدراسة، وبذلك أصبحت الاستبانة تقيس معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين، وقد تمت المعالجة الإحصائية للبيانات باستخراج التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، واختبار(ت) وتحليل التباين الأحادي One Way Anova واختبار (LSD)، وذلك باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

نتائج الدراسة:

من أجل تفسير قيمة المتوسط الحسابي للفقرات أو الدرجة الكلية لأداة الدراسة (الاستبانة) فقد استخدم المعيار الموضح في الجدول الاتي:

جدول (٣): دلالة المتوسط الحسابي.

المتوسط الحسابي	الدلالة
١.٠٠-١.٨٠	منخفض جداً
١.٨١-٢.٦٠	منخفض
٢.٦١-٣.٤٠	متوسط
٣.٤١-٤.٢٠	مرتفع
٤.٢١-٥.٠٠	مرتفع جداً

وفي ضوء معالجة بيانات الدراسة إحصائيا توصل الباحثان الى النتائج اللآتية :

أولاً: النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الرئيس والذي ينص على:

"ما درجة معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين؟"

من أجل الإجابة عن هذا السؤال فقد استخدم الباحثان المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات اداة الدراسة. ونتائج الجدول الآتي توضح ذلك:

جدول (٤): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة معوقات استخدام الخدمات الالكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين مرتبة حسب متوسطها تصاعدياً.

الترتيب	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
١.	عدم ملاءمة الحد الأعلى للسحب النقدي باستخدام جهاز الصراف الآلي.	٤.١٤	١.٠٩١	كبيرة
٢.	عدم الإلمام بالتقنية الحديثة يمثل عقبة أمام انتشار الخدمات المصرفية الإلكترونية.	٤.٠٧	١.١٩١	كبيرة
٣.	عدم إعلامي بقرب تاريخ إنتهاء صلاحية بطاقة الصراف الآلي.	٤.٠٢	١.١٢٣	كبيرة
٤.	انتهاء صلاحية بطاقة الصراف الآلي في توقيت غير ملائم.	٣.٩٨	١.٠٧٣	كبيرة
٥.	عدم فرض أسعار تشجيعية للخدمات الإلكترونية(مثل سعر مخفض للحوالات المالية).	٣.٩٦	١.٠٦٨	كبيرة
٦.	عدم انتشار أجهزة الصراف الآلي في مختلف مواقع المدن.	٣.٩٦	١.١٢٠	كبيرة
٧.	يمثل تدني المستوى التعليمي عائقا في التعامل مع تقنيات الخدمات المصرفية الإلكترونية.	٣.٩٥	١.٠٥٢	كبيرة

الترتيب	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
٨.	كثرة بنود طلب الخدمة الإلكترونية الذي يطلب من العميل توقيعه.	٣.٨٨	١.١١٢	كبيرة
٩.	عدم ملاءمة المواقع التي يتم اختيارها لأجهزة الصراف الآلي.	٣.٨٧	١.١١٥	كبيرة
١٠	يمثل السن عائقاً في التعامل مع تقنيات الخدمات المصرفية الإلكترونية.	٣.٨٧	١.١٢٧	كبيرة
١١	عدم فرض عمولات على مستخدم الخدمات المصرفية التقليدية.	٣.٧٥	١.١٠٦	كبيرة
١٢	يستطيع الشخص الواقف بجانبي مشاهدة العملية التي قمت بها على شاشة الصراف الآلي.	٣.٧٣	١.٠٦٤	كبيرة
١٣	عدم وضوح بنود طلب الخدمة الإلكترونية التي يطلب من العميل توقيعها عند طلب هذه الخدمة.	٣.٦٥	١.٢١١	كبيرة
١٤	رفض جهاز الصراف الآلي إيداع بعض الأوراق النقدية مع أنها سليمة تماماً.	٣.٦٣	١.٤٦٨	كبيرة
١٥	فرض سعر تحويل مرتفع(من الدولار إلى الشيكل) عند الشراء باستخدام البطاقات الإئتمانية.	٣.٦٢	١.٥١٦	كبيرة
١٦	عدم قيام طاقم البنك بتدريب المستخدم على استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية.	٣.٦١	١.٣٠٣	كبيرة
١٧	احتمالية سرقة أرقام البطاقات الائتمانية في حال استخدامها على بعض المواقع على الإنترنت.	٣.٥٨	١.٠٨٣	كبيرة
١٨	ارتفاع الفوائد المستوفاة من حساب حامل البطاقة الإئتمانية في حال استخدامها للسحب النقدي.	٣.٥٧	١.٥١٤	كبيرة
١٩	عدم إيداع كميات كافية من الأموال في أجهزة الصراف الآلي.	٣.٥٤	١.٣٣٨	كبيرة
٢٠	عدم انتشار الأجهزة التي تمكن حامل بطاقة الإئتمان من الشراء في معظم المدن الفلسطينية.	٣.٥٤	١.٤٧٩	كبيرة
٢١	عدم إمكانية تجديد الإئتمان الممنوح مسبقا على موقع البنك على الإنترنت(مثل تجديد حد جاري مدين).	٣.٥٣	١.٤٧١	كبيرة
٢٢	عند الاتصال بالرقم المخصص للإجابة عن استفسارات العملاء فإن فترة الانتظار على الخط تعتبر غير مقبولة.	٣.٥١	١.٣٨٠	كبيرة
٢٣	تباين عملة البطاقات الإئتمانية(الدولار)عن العملة المحلية للتسوق(الشيقل).	٣.٥٠	١.٤٧٩	كبيرة
٢٤	عدم ملاءمة الحد الأعلى للمبالغ المراد تحويلها باستخدام موقع البنك على	٣.٤٧	١.٤٦٠	كبيرة

ISSN:2536-9245

الترتيب	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
	الإنترنت.			
٢٥	عند إعادة شحن رصيد الهاتف الخلوي إلكترونيا فإنه من الصعب استرداد مبلغ تم تحويله بالخطأ إلى رقم هاتف آخر.	٣.٤٥	١.٣٥٤	كبيرة
٢٦	ارتفاع عمولات استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية(مثل عمولة استخدام الصراف الآلي).	٣.٤٥	١.٣٥٥	كبيرة
٢٧	عدم توفر كافة فئات العملات الورقية المتداولة في أجهزة الصراف الآلي.	٣.٤٥	١.٣٨٥	كبيرة
٢٨	عدم وصول رسالة تفيد بالموافقة على منحي خدمة مصرفية قمت بطلبها مسبقاً.	٣.٤٥	١.٤٨٩	كبيرة
٢٩	يستطيع أي شخص الوصول إلى جهاز الاتصال الخليوي الخاص بي إن يشاهد كشفاً بحركات حسابي .	٣.٤٤	١.٢٠٣	كبيرة
٣٠	عدم إمكانية استخراج كشف حساب لفترات سابقة طويلة من موقع البنك على الإنترنت.	٣.٤٤	١.٣٩٦	كبيرة
٣١	الاختلاف في مستوى جودة الخدمات المقدمة من مزود إنترنت لآخر.	٣.٣٩	١.١١٦	متوسطة
٣٢	قد يصلني رسالة بمعلومات مصرفية تخص شخصاً آخر.	٣.٣٦	١.٢٤٩	متوسطة
٣٣	عدم إمكانية تقديم طلب للحصول على إئتمان ما على موقع البنك على الإنترنت.	٣.٣٦	١.٣٦٠	متوسطة
٣٤	احتمالية تعرض موقع البنك وقواعد بياناته لعمليات القرصنة.	٣.٣٣	١.١٠٢	متوسطة
٣٥	أبتعد عن استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية بسبب مشاكل تعرض لها أشخاص من محيطي جراء استخدامهم لهذه الخدمات.	٣.٣٣	١.٣٤٨	متوسطة
٣٦	عدم الرغبة في استخدام الخدمات الإلكترونية.	٣.٢٨	١.٣٩٢	متوسطة
٣٧	عدم تقبل التحول من النمط التقليدي إلى النمط الإلكتروني في استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية.	٣.٢٦	١.٣٩٤	متوسطة
٣٨	تدني سرعة الإنترنت عموماً في فترات معينه.	٣.٢١	١.٢٢١	متوسطة
٣٩	انقطاع خدمة الصراف الآلي في بعض الأحيان.	٣.١٠	١.٢٥١	متوسطة
٤٠	تكرار انقطاع الاتصال بالإنترنت خصوصاً في فترات المنخفضات الجوية.	٣.٠٨	١.٢٢١	متوسطة
٤١	ارتفاع تكلفة الحصول على الإنترنت.	٣.٠١	١.٠٧٧	متوسطة

الترتيب	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
٤٢	انقطاع خدمة موقع البنك على الإنترنت في أثناء اجراء عملية مالية ما.	٢.٩٩	١.٢٣٢	متوسطة
٤٣	عدم توفر معلومات تبرر رفض البنك طلب خدمة معينة تقدمت به على موقع البنك على الإنترنت.	٢.٩٩	١.٣٧٧	متوسطة
٤٤	عدم وجود أمان على معلوماتي.	٢.٩٨	١.٢٨٢	متوسطة
٤٥	عدم توفر أدوات ترويجية (مثل البروشورات) لشرح أهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية.	٢.٩٥	١.٢٠٢	متوسطة
٤٦	عدم وجود طاقم مؤهل لمتابعة شكاوى وملاحظات العملاء الخاصة بالخدمات المصرفية الإلكترونية.	٢.٩٥	١.٢٢٠	متوسطة
٤٧	عدم وجود أمان على اموالي.	٢.٩٤	١.٢٨٩	متوسطة
٤٨	عدم تشجيع طاقم البنك لعملائه على استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية.	٢.٩٢	١.٢٢٦	متوسطة
٤٩	عدم وصول الإنترنت إلى كل أرجاء الوطن.	٢.٨٨	١.٠٧٢	متوسطة
٥٠	انقطاع خدمة موقع البنك على الإنترنت حيث يصبح الموقع غيرمتوفر.	٢.٨٣	١.٠٢٩	متوسطة
٥١	عدم تخصيص رقم هاتف للرد على استفسارات العملاء حول استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية.	٢.٨٢	١.٢٧٣	متوسطة
٥٢	بطء موقع البنك عند التنقل بين قوائمه.	٢.٨١	١.٠٠٦	متوسطة
٥٣	يستخدم في موقع البنك على الإنترنت مصطلحات مصرفية غير مفهومة.	٢.٧٥	١.١٨٦	قليلة
٥٤	تصل العديد من الرسائل المتأخرة دفعة واحدة.	٢.٤٠	١.١١٦	قليلة
٥٥	تأخر وصول الرسائل عن الوقت الفعلي لحدوث العملية المالية.	٢.٣٧	١.١٣١	قليلة
	الدرجة الكلية	٣.٣٨	٠.٥٦	متوسطة

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق أن درجة معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين كانت ما بين الكبيرة والقليلة، وفيما، يتعلق بالدرجة الكلية للمجالات فقد كانت متوسطة. وتشير هذه النتيجة إلى أن درجة معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية في البنوك العاملة في

فلسطين متوسطة، ويعزو الباحثان هذه النتيجة الى ان الحد الأعلى للسحب النقدي باستخدام جهاز الصراف الآلي لا يتلائم مع عدد كبير من الزبائن، كما ان هناك تقنية حديثة تمثل عقبة أمام انتشار الخدمات المصرفية الإلكترونية حيث ان هناك العديد من الزبائن لا يستطيعون استخدامها، وان العديد من الزبائن لا يتم إعلامهم بقرب تاريخ إنتهاء صلاحية بطاقة الصراف الآلي وان بطاقة الصراف الالي تنتهي صلاحيتها في توقيت غير ملائم بالنسبة للزبائن، وان الزبائن يعانون من عدم فرض أسعار تشجيعية للخدمات الإلكترونية من اجل التشجيع على استخدامها وهناك قلة في انتشار أجهزة الصراف الآلي في مختلف مواقع سكن الزبائن،وهذه النتيجة تتفق مع كل من دراسة (القدومي،٢٠١٠) و دراسة رابي و بستاني (**Rabi & Boostani ,2011**) و دراسة ابن عمر وآخرين (Ibn Omar, 2011) دراسة العبداللات، عبدالفتاح (2006)، واختلفت مع دراسة (عبد الحميد وآخرون ،٢٠١٢) ودراسة أكانسي وآخرون (Akinci et all, 2004) ودراسة جوزف وآخرين (Joseph et all,2005) ولتحديد فيما إذ كان هناك فروق ذات دلالة احصائية حسب مجالات الدراسة، استخدم الباحثان اختبار (ت) لعينة واحدة. ونتائج الجدول الآتي توضح ذلك:

جدول رقم (٥) نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق في معوقات استخدام الخدمات الالكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين

المجال	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة(ت)	مستوى الدلالة
المعوقات الفنية والتكنولوجية	1327	3.03	1.00	1.11	0.27
المعوقات المتعلقة بالأمان والخصوصية	1327	3.34	1.01	12.38	0.00
المعوقات المتعلقة بالمستخدم	1327	3.63	1.05	21.86	0.00
المعوقات المتعلقة بسياسات وإجراءات البنك	1327	3.49	0.88	20.09	0.00
المعوقات المتعلقة بطريقة تقديم الخدمات الإلكترونية	1327	3.42	0.69	22.26	0.00
الدرجة الكلية	1327	3.38	0.56	24.81	0.00

نلاحظ من خلال البيانات السابقة أنه توجد فروق في معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين على جميع مجالات

الدراسة، باستثناء مجال المعوقات الفنية والتكنولوجية ، فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة علية (٠.٢٧)، وفيما يتعلق بباقي المجالات (المعوقات المتعلقة بالأمان والخصوصية، والمعوقات المتعلقة بالمستخدم، والمعوقات المتعلقة بسياسات وإجراءات البنك، والمعوقات المتعلقة بطريقة تقديم الخدمات الالكترونية والدرجة الكلية) فقد وجدت فروق ذات دلالة إحصائية في معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين بلغت قيم مستوى الدلالة عليها (٠.٠٠٠) وهي أقل من مستوى الدلالة (٠.٠٥). ويعزى ذلك إلى عدم وجود المعرفة التخصصية الكافية في النواحي الإلكترونية لدى المعظم من عملاء البنوك، مما يجعلهم غير قادرين على تعميم مدى وجود معيقات إلكترونية من ناحية، ومن ناحية أخرى قد يكون السبب في ذلك الانتشار الواسع لقنوات الخدمات الإلكترونية المختلفة كالصراف الآلي ومواقع البنك على الإنترنت.

ثانيا: نتائج فرضيات الدراسة:

١. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين تعزى لمتغير الجنس.

من أجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير الجنس، استخدم اختبار (ت) للعينات المستقلة، ونتائج الجدول الآتي توضح ذلك:

جدول (٦): نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية في معوقات استخدام الخدمات الالكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين تعزى لمتغير الجنس.

المجال	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية	ذكر	848	3.49	0.58	٩.٨٧	٠.٠٠٠
	أنثى	479	3.19	0.47		

***دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)**

يلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين تعزى لمتغير الجنس وفقد بلغت قيمة مستوى الدلالة (٠.٠٠٠) وهذه النتيجة تشير الى رفض الفرضية المتعلقة بمتغير الجنس، اي ان هناك فروقاً بين الذكور والإناث في معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين، وهذا يعني أن الجنس يؤثر في معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية في تلك البنوك. وقد يعزى ذلك الى أن الذكور أكثر استخداما للخدمات المصرفية الإلكترونية، الأمر الذي يؤدي إلى اطلاعهم بشكل أكبر على المعيقات التي تواجه المستخدم لهذه الخدمات.

١.لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين تعزى لمتغير العمر.

من أجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير العمر، استخدم تحليل التباين الأحادي للدرجة الكلية لمعوقات استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين، ونتائج الجدول الآتي توضح ذلك:

جدول (٧): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق معوقات استخدام الخدمات الالكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين تعزى لمتغير العمر.

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
المعوقات استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية	بين المجموعات	1.97	2	0.98	3.13	0.04
	داخل المجموعات	416.15	1324	0.31		
	المجموع	418.11	1326			

*دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

يلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين تعزى لمتغير العمر وفقد بلغت قيمة مستوى الدلالة (٠.٠٠٤) وهذه القيمة أقل من مستوى الدلالة (٠.٠٠٥)، وهذه النتيجة تشير إلى رفض الفرضية المتعلقة بمتغير العمر ، أي أن هناك فروقاً بين مستويات متغير العمر في معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين، وهذا يعني أن متغير العمر يؤثر في معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية في تلك البنوك، ولتحديد مصدر الفروق بين مستويات متغير العمر استخدم الباحثان اختبار (LSD) ونتائج الجدول الآتي يوضح ذلك:

جدول (٨):نتائج اختبار (LSD) لدلالة الفروق في معوقات الخدمات المصرفية حسب متغير العمر

المجال	العمر	المتوسط	٣٥ حتى ٥٠ سنة	٣٥ حتى ٥٠ سنة
معوقات استخدام الخدمات الالكترونية المصرفية	أقل من ٣٥ سنة	3.29	-٠.٠٨٠	-٠.١٤٠*
	٣٥ حتى ٥٠ سنة	3.37		-٠.٠٦٠
	أكبر من ٥٠ سنة	3.43		

وتشير هذه النتيجة إلى أن معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين كانت بين الفئة العمرية (أقل من ٣٥ سنة) والفئة العمرية (أكبر من ٥٠ سنة) وكانت الفروق لصالح الفئة العمرية أكبر من ٥٠ سنة أي أن معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين كانت أعلى عن الفئة أكبر من ٥٠ سنة. ويعزى ذلك إلى أن الفئة العمرية التي تزيد عن الخمسين عاماً عادةً ما تكون ذات ثقافة ومعرفة وثقة منخفضة فيما يخص استخدام الجوانب الإلكترونية للخدمات مقارنه بالفئات العمرية الأدنى.

٢. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

من أجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير المؤهل العلمي، استخدم تحليل التباين الأحادي للدرجة الكلية لمعوقات استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين ، ونتائج الجدول الآتي توضح ذلك:

جدول (٩): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية	بين المجموعات	105.35	3.00	35.12	148.54	0.00
	داخل المجموعات	312.76	1323.00	0.24		
	المجموع	418.11	1326.00			

***دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)**

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين تعزى لمتغير المؤهل العلمي، وقد بلغت قيمة مستوى الدلالة (٠.٠٠) وهذه النتيجة تشير إلى رفض الفرضية المتعلقة بمتغير المؤهل العلمي ، وهذا يعني أن المؤهل العلمي يؤثر في معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين، أي أن هناك فروقاً بين مستويات متغير المؤهل العلمي في معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين، ولتحديد مصدر الفروق بين مستويات متغير المؤهل العلمي استخدم الباحثان اختبار (LSD) ونتائج الجدول الآتي توضح ذلك:

جدول (١٠):نتائج اختبار (LSD) لدلالة الفروق في معوقات الخدمات المصرفية حسب متغير المؤهل العلمي

المجال	المؤهل العلمي	المتوسط	دبلوم	بكالوريوس	دراسات عليا
معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية	توجيهي فأقل	2.91	-٠.٨١*	-٠.٢٧*	-٠.٢٨
	دبلوم	3.72		٠.٥٤*	٠.٥٥*
	بكالوريوس	3.18			-٠.١
	دراسات عليا	3.19			

وتشير هذه النتيجة إلى أن معوقات إستخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين كانت بين المؤهل العلمي (توجيهي فأقل) من جهه والمؤهلات العلمية الأخرى (الدبلوم، وبكالوريوس، ودراسات عليا) من جهة اخرى، ولصالح المؤهلات العلمية الأخرى(الدبلوم، وبكالوريوس، ودراسات عليا) أي أن معوقات استخدام الخدمات الالكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين كانت أعلى عند المؤهلات العلمية الأخرى (الدبلوم، وبكالوريوس، ودراسات عليا). كما أشارت النتائج أيضا أن معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين كانت بين المؤهل العلمي (دبلوم) من جهة، والمؤهلات العلمية الأخرى (بكالوريوس، ودراسات عليا) من جهة أخرى ولصالح المؤهل العلمي (الدبلوم) أي أن معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين كانت أعلى عند المؤهل العلمي الدبلوم من المؤهلات العلمية الأخرى (بكالوريوس، ودراسات عليا). ويعزى ذلك إلى أن عملاء البنوك في مرحلة الثانوية العامة فما دون عادة ما يكونون قليلي الاستخدام للخدمات المصرفية الإلكترونية، وعادة ما ينحصر استخدامهم لها على خدمات أجهزة الصراف الآلية. كما تعزى الفروقات بين درجة الدبلوم والدرجات العلمية الأعلى منها إلى أن التقدم العلمي والمعرفي يصاحبه إلمام وإطلاع أكبر على نواحي الحياة الإلكترونية بشكل عام، مما يقلل معوقات استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية، وتختلف هذه النتيجة مع كل من دراسة القدومي (٢٠١٠)

٣.لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين تعزى لمتغير طبيعة العمل .

من أجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير طبيعة العمل، استخدم تحليل التباين الأحادي للدرجة الكلية لمعوقات استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين ، ونتائج الجدول الآتي توضح ذلك:

جدول (١١): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين تعزى لمتغير طبيعة العمل.

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية	بين المجموعات	111.15	3	37.05	159.68	0.00
	داخل المجموعات	306.97	1323	0.23		
	المجموع	418.11	1326			

***دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)**

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين تعزى لمتغير طبيعة العمل، وقد بلغت قيمة مستوى الدلالة (٠.٠٠) وهذه القيمة أقل من مستوى الدلالة (٠.٠٥)، وهذه النتيجة تشير إلى رفض الفرضية المتعلقة بمتغير طبيعة العمل، وهذا يعني أن طبيعة العمل تؤثر في معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين، ولتحديد مصدر الفروق في مستويات متغير طبيعة العمل، استخدم الباحثان اختبار (LSD) ونتائج الجدول الآتي توضح ذلك:

جدول (١٢): نتائج اختبار اختبار (LSD) لدلالة الفروق في معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين حسب متغير طبيعة العمل.

المجال	طبيعة العمل	المتوسط	موظف	تاجر	غير ذلك
معوقات استخدام الخمات الإلكترونية المصرفية	عامل	3.67	*٠.٤٩	*٠.١٩-	*٠.٧٩
	موظف	3.18		*٠.٦٨-	*٠.٣١
	تاجر	3.86			*٠.٩٩
	غير ذلك	2.87			

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية معوقات استخدام الخدمات الالكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين حسب متغير طبيعة العمل، فقد كانت الفروق بين العامل والموظف لصالح العامل وبين العامل والتاجر ولصالح التاجر، والعامل وغير ذلك ولصالح العامل، كما كانت الفروق أيضا بين الموظف والتاجر ولصالح التاجر، والموظف وغير ذلك لصالح غير ذلك، كما كانت الفروق أيضا بين التاجر وغير ذلك وكانت الفروق لصالح التاجر، أي أن معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين حسب متغير طبيعة العمل كانت عند التاجر أعلى من العامل والموظف وغير ذلك. ويعزى ذلك إلى أن متطلبات التاجر من الخدمات الإلكترونية تفوق متطلبات المستخدم الفردي لهذه الخدمات من حيث حجم الاموال وطبيعة الخدمات التي يحتاجها التجار، الأمر الذي يجعل التجار يدركون وجود المعيقات أكثر من غيرهم.وهذه النتيجة تختلف مع دراسة رابي و بستاني **(Rabi & Boostani ,2011)**

٤.لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في معوقات استخدام الخدمات الالكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين تعزى لمتغير طبيعة عمل البنك.

من أجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير طبيعة عمل البنك، استخدم اختبار (ت) للعينات المستقلة، ونتائج التالي توضح ذلك:

جدول (١٣): نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية في معوقات استخدام الخدمات الالكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين تعزى لمتغير طبيعة عمل البنك.

المجال	طبيعة عمل البنك	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية	تجاري	1056	3.43	0.57	٦.٥٧	٠.٠٠
	إسلامي	271	3.19	0.47		

***دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)**

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين تعزى لمتغير طبيعة عمل البنك، وفقد بلغت قيمة مستوى الدلالة (٠.٠٠٠) وهذه النتيجة تشير إلى رفض الفرضية المتعلقة بمتغير طبيعة عمل البنك، أي أن هناك فروقاً بين البنوك التجارية والبنوك الإسلامية في معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين، وهذا يعني أن طبيعة عمل البنك تؤثر في معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين. ويعزى ذلك إلى أن عدد البنوك الإسلامية قليل مقارنة بالبنوك التجارية، وبالتالي، فإن عملاء البنوك الإسلامية أقل عدداً من عملاء البنوك التجارية، وهذه النتيجة تختلف مع دراسة رابي و بستاني **(Rabi & Boostani ,2011)**

٥.لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين تعزى لمتغير جنسية البنك.

من أجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير جنسية البنك، استخدم اختبار (ت) للعينات المستقلة، ونتائج الآتي توضح ذلك:

جدول (١٤): نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية في معوقات استخدام الخدمات الالكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين تعزى لمتغير جنسية البنك.

المجال	جنسية البنك	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية	محلي	633	3.36	0.56	-١.٤٩	٠.١٣
	وافد	694	3.40	0.56		

***دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)**

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين تعزى لمتغير جنسية البنك، وفقد بلغت قيمة مستوى الدلالة (٠.١٣) وهذه النتيجة تشير إلى قبول الفرضية المتعلقة بمتغير جنسية البنك، أي أنه لا توجد فروق بين البنوك التجارية والبنوك الإسلامية في معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين، وهذا يعني أن جنسية البنك لا تؤثر في معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين. ويعزى ذلك إلى تقارب مستوى الخدمات الإلكترونية المصرفية المقدمة من قبل البنوك المحلية والوافدة، وهذه النتجية تختلف.

٦.لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين تعزى لمتغير سنة التأسيس.

من أجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير سنة التاسيس، استخدم تحليل التباين الاحادي للدرجة الكلية لمعوقات استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين، ونتائج الجدول التالي توضح ذلك:

جدول (١٥): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين تعزى لمتغير سنة التأسيس.

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية	بين المجموعات	16.47	2	8.23	27.14	0.00
	داخل المجموعات	401.64	1324	0.30		
	المجموع	418.11	1326			

***دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)**

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين تعزى لمتغير سنة التأسيس. فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة (٠.٠٠) وهذه القيمة أقل من مستوى الدلالة (٠.٠٥)، وهذه النتيجة تشير إلى رفض الفرضية المتعلقة بمتغير سنة التأسيس، وهذا يعني أن سنة التأسيس للبنك تؤثر في معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين. ولتحديد مصدر الفروق بين مستويات متغير سنة التأسيس استخدم الباحثان اختبار (LSD) ونتائج الجدول الآتي توضح ذلك:

جدول (١٦): نتائج اختبار (LSD) لدلالة الفروق في معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين حسب متغير سنة التأسيس.

المجال	سنة التأسيس	المتوسط	ما بين ١٩٦٧-١٩٩٣	بعد عام ١٩٩٣
معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية	قبل عام ١٩٦٧	3.30	-٠.٣٩*	-٠.٢١*
	ما بين ١٩٦٧-١٩٩٣	3.69		٠.١٨*
	بعد عام ١٩٩٣	3.51		

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية في

البنوك العاملة في فلسطين حسب متغير سنة التأسيس، فقد كانت الفروق بين سنة التأسيس (قبل عام ١٩٦٧) من جهة وسنة التأسيس(ما بين ١٩٦٧-١٩٩٣) و(بعد ١٩٩٣) من جهة أخرى، وكانت الفروق لصالح سنة التأسيس(ما بين ١٩٦٧-١٩٩٣) و(بعد ١٩٩٣)، كما كانت الفروق أيضا بين سنة التأسيس(ما بين ١٩٦٧-١٩٩٣) و(بعد ١٩٩٣) وكانت الفروق لصالح سنة التأسيس(ما بين ١٩٦٧-١٩٩٣). ويعزى ذلك إلى أن قدم تاريخ التأسيس يعني خبرة أكبر لإدارة البنك فيما يخص حاجات عملاء الخدمات المصرفية ورغباتهم ومتطلباتهم، وهذه النتيجة تختلف مع دراسة رابي و بستاني **(Rabi & Boostani ,2011)**

٧.لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين تعزى لمتغير الإدراج في البورصة:

من أجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير الادراج في البورصة استخدم تحليل التباين الاحادي للدرجة الكلية لمعوقات استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين ، ونتائج الجدول الآتي توضح ذلك:

جدول (١٧): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين تعزى لمتغير الإدراج في البورصة.

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية	بين المجموعات	0.68	2	0.34	1.07	0.34
	داخل المجموعات	417.43	1324	0.32		
	المجموع	418.11	1326			

***دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)**

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين تعزى لمتغير الإدراج في البورصة؛

وبلغت قيمة مستوى الدلالة (٠.٣٤) وهذه القيمة أكبر من مستوى الدلالة (٠.٠٥)، وهذه النتيجة تشير إلى قبول الفرضية المتعلقة بمتغير الإدراج في البورصة، وهذا يعني أن الإدراج في البورصة لا يؤثر في معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين. ويعزى ذلك إلى تقارب مستوى الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة للعملاء بغض النظر عن البورصة المدرج فيها البنك.

أهم التوصيات

بعد الوصول إلى النتائج السابقة ، يوصي الباحثان بما يلي

١. زيادة حد السحب والإيداع النقدي على اجهزة الصراف الآلي، وذلك عن طريق إيجاد حوافز للزبائن مثل السحوبات على جوائز كل شهر للافراد الذين يسحبون ويودعون عن طريق أجهزة الصراف

٢. زيادة توعية زبائن البنوك بطرق استخدام الخدمات الالية المصرفية، وذلك عن طريق توزيع نشرات تثقيفية وعمل ورشات عمل واعلانات مرئية في شاشات عرض بكافة الأماكن العامة

٣. تنبيه الزبون إلى قرب تاريخ انتهاء صلاحية بطاقة الصراف الآلي، وذلك عن طريق ارسالة رسالة قصيرة الى رقم الزبائن

٤. وضع اسعار عمولات مخفضة لمستخدمي الخدمات الإلكترونية للتشجيع على انتشار استخدامها، وذلك بتخفيض التكلفة للزبائن عند صرف العملات الكترونيا

٥. الاستثمار في زيادة عدد الصرافات الآلية وتوزيعها في مناطق ملائمة، وذلك بعمل البنوك بتوزيع العديد من اجهزه الصراف الالي في كافة المناطق والعمل على إيجاد تعاون بين البنوك وذلك من خلال تفعيل بطاقة الصراف الالي لكافة أجهزة الصراف وبغض النظر عن البنك الذي يتعامل معه الزبون

٦. فرض عمولات اضافية على استخدام الخدمات المصرفية التقليدية مما يخلق حافز للتحول منها الى الخدمة الإلكترونية.

٧. وضع اسعار صرف عملات تشجيعية عن استخدام البطاقات الإلكترونية لشراء عملات اجنبية، وذلك عن طريق تخفيض او زيادة أسعار الصرف بما يتناسب مع الزبائن.

٨. تحديث توقيت ارسال الرسائل النصية بحيث يتزامن وصول الرسالة للمستخدم على توقيت حدوث المعاملة المالية، وذلك من خلال السرعة الفائقة في ارسال الرسالة النصية عند لحظة استخدام الأجهزة الالكترونية.

المراجع

أولا: المراجع العربية

١. ابو تايه، صباح، التسويق المصرفي بين النظرية و التطبيق ،٢٠٠٨، دار وائل للنشر – عمان.
٢. حداد، وسيم واخرون,الخدمات المصرفيةالالكترونية,٢٠١٢، دار مسير للنشر والتوزيع – عمان.
٣. الزامل، احمد وآخرون، تسويق الخدمات المصرفية ٢٠١٢، اثراء للنشر والتوزيع – عمان.
٤. طه، جابر عاطف , تنظيم و ادارة البنوك: منهج وصفي تحليلي،٢٠٠٨، الدار الجامعية الاسكندرية.
٥. طه، طارق، ادارة البنوك: في بيئة العولمة و الانترنت,٢٠٠٧، الدار الجامعية الجديدة – الاسكندرية.
٦. عبدالله، أمين خالد، الطراد، اسماعيل، ادارة العمليات المصرفية المحلية والدولية، ٢٠٠٦، دار وائل – عمان.
٧. عبد النبي، محمد، الرقابة المصرفية, ٢٠١٢، زمزم ناشرون وموزعون – عمان.
٨. وادي، رشدي عبد اللطيف، ٢٠٠٨، أهمية ومزايا البنوك الالكترونية في قطاع غزة بفلسطين ومعوقات انتشارها، مجلة الجامعة الإسلامية غزة ، سلسلة الدراسات الإنسانية، المجلد(١٦)، العدد(٢)، ص(٨٩٣)، يونيه.
٩. قدومي، ثائر عدنان. الصيرفة الإلكترونية في المصارف التجارية الأردنية : دراسة تطبيقية لدور الخصائص الشخصية : المعوقات ومقومات النجاح .المجلة العربية للإدارة (الاردن) , مج ٣٠, ع ١, (٢٠١٠), ص ص ١١٣ – ١٤٢.
١٠.مصطفى، أماني محمد عبدالحليم; رزق، عايدة نخلة; رجب ، جيهان. تحليل العوامل المؤثرة على تبني العملاء للخدمات المصرفية الإلكترونية الحديثة .المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة – مصر,ع ١, (٢٠١٢), ص ص ١١١ – ١٧٥.

ثانيا: المراجع الاجنبية

11. Joshi v.c ,E-Finance, 2010,Future Is Here Response, London, second edition.

12. Strauss Judy, E-Marketing , 2012 ,Pearson, Boston 6th ed.

13. Sohani, a.k, Technology in Banking Sector, 2012,Icfai Book International –Delhi.

14. Kumar Rovindra, E-Banking – 2012 ,Basific Book International – Delhi.

15. Rabi, Alireza, Barriers of Electronic Banking Development Study case: Saman bank, Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business, Vol 3, No5 .

16. Chavan, Jayshree, Internet Banking – Benefits and Challenges in an Emerging Economy, International Journal of Research in Business Management, Vol.1,Isshe 1, June 2013.

17. Gbadeyan, R.A. AKINYOSOYE, O.O , Customers Preference – Banking Services : A Case Study of Selected Banks in Sierra Leone, Australian Journal of Business and Management Research Vol.1 No.4 [108-116] | July-2011.

18. Malhotra, Pooja, Singh, Balwinder, The Impact of Internet Banking on Bank

19. Performance and Risk: The Indian Experience, Eurasian Journal of Business and Economics, Vol.2, NO.4), PP 43-62, 2009.

20. Radulescu, Magdalena. Development of the electronic banking services in Romania, Development of the electronic banking services in Romania Communications of the IBIMA, Volume 8, No.42, 2009.

21. Bin Omar, Abdullah et all . Customer Perception towards Online Banking Services: Empirical Evidence from Pakistan, vol. 16, no.2, August 2011.

22. Elisha, Menson Auta.E banking in developing economy :empirical evidence from Nigeria Journal of Applied Quantitative Methods Vol .5 no.2 summer 2010

23. Akinci, S.; S. Aksoy, and E. Atigan "Adoption of Internet Banking Among

24. Sophisticated Consumer Segment in Advanced Developing Country", The International Journal of Bank Marketing, Vol. 22, No. 3, pp. 212–232. . (2004).

ISSN:2536-9245

قلق المستقبل لدى طلبة الكلية الجامعية بحقل وعلاقته ببعض المتغيرات: دراسة ميدانية من وجهة نظر طلاب وطالبات جامعة تبوك - الكلية الجامعية بحقل

د./ محمد أحمد زغيبي[1]

ملخص:

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى قلق المستقبل لدى طلبة الكلية الجامعية بحقل، وعلاقته ببعض المتغيرات، واستخدم الباحث لتحقيق هذا الهدف المنهج الوصفي، وقد قام الباحث بإعداد مقياس للكشف عن قلق المستقبل، وتم تطبيقه على عينة الدراسة المكونة من (٢٠٠) طالب وطالبةً، منهم (٨٤) طالباً، و(١١٦) طالبة. وبعد تحليل بيانات الدراسة إحصائياً باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (**SPSS**)، أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى قلق المستقبل لدى أفراد العينة كان مرتفعاً، كما أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائياً في مستوى قلق المستقبل لدى طلبة الكلية بين الذكور والإناث، لصالح الذكور، وبين التخصصات الأدبية والعلمية، لصالح التخصص الأدبي، وبين المستويات الدراسية الدنيا والعليا، لصالح المستويات العليا، وبين فئتين عمريتين، فكانت لصالح الفئة العمرية الأكثر من ٢٠ عاماً، كما أسفرت النتائج عن وجود فروق دالة إحصائياً في مستوى قلق المستقبل بين مستويات التحصيل الدراسي، لصالح ذوي المستوى المنخفض.

الكلمات المفتاحية: قلق المستقبل، الشباب الجامعي، الكلية الجامعية بحقل.

*١ أستاذ مساعد - جامعة تبوك.

ISSN:2536-9245

The Future Anxiety of Haqel University College Students and It's Relation to some Variables: Field Study From the Point of View of the Students of the University of Tabuk - University College in Haqel

Abstract:

The study aimed at revealing the level of future anxiety among the students of the university college in Haqel, and its relationship with some factors. The researcher used to achieve this goal descriptive approach. The researcher prepared a measure to reveal the future concern. It was applied to the sample of the study consisting of (200) (84) students, and (116) students. The results of the study showed that the level of anxiety of the future in the sample was high, and the results showed that there were statistically significant differences in the level of anxiety of the future among college students between males and females, in favor of males, For the benefit of the literary specialization, between the lower and upper levels of study, for the higher levels, and between the two age groups, for the benefit of the age group more than 20 years. The results also revealed statistically significant differences in the level of future concern between the levels of achievement, for the benefit of people with a low level.

مقدمة الدراسة:

تعد مرحلة الشباب إحدى مراحل النمو التي يمر بها الفرد خلال حياته، والتي لها متطلباتها وحاجاتها، وغالباً ما تنشأ المشكلات فيها بسبب عدم إشباع تلك الحاجات والمتطلبات، ومع تفاقم وتنوع المشكلات التي يتعرض لها الفرد في هذه المرحلة يزداد شعوره بالقلق وعدم الارتياح نتيجة استغراقه في التفكير تجاه ما يتوقع حدوثه مستقبلاً.

ولعل من أهم الفئات الشبابية التي يحظى البحث في توجهاتها المستقبلية بالاهتمام المتزايد فئة الشباب الجامعي، لأن الحياة الجامعية كما يذكر المشيخي (٢٠٠٩م) تعج بالكثير من الظروف المثيرة للقلق سواء على المستوى الدراسي أو الاجتماعي. كما أنهم يعانون في هذا العصر من عدد كبير من مصادر القلق بشأن العمل أو الزواج أو مواكبة التغيرات المعاصرة (الجهني، ٢٠١١م)، والتي طالت نمط الحياة بكاملها مما أحدث زيادة واضحة في مستوى القلق وتعدد أنواعه، وهذا التعدد هو ما جعل الباحثين يصنفونه وفقاً لسببه مثل قلق الموت وقلق الاختبار والقلق الاجتماعي إلى غير ذلك من أنواع (رضا، ٢٠٠٩م).

وفي العقود الأخيرة برز نوع من أنواع القلق بمزيد من الوضوح والقوة لتشكل ما سيتحول إلى موضوع بحث جديد وهو قلق المستقبل **Future anxiety** أو القلق المستقبلي، وذلك استناداً للتحولات التي أحدثت أشكالاً من مظاهر عدم الاستقرار في حياة الأفراد والجماعات (البدران، ٢٠١١م).

ولذا ترى شقير (٢٠٠٥م) أن قلق المستقبل يمثل أحد أنواع القلق التي تشكل خطورة في حياة الفرد والتي تمثل خوف من مجهول ينجم عن خبرات ماضية أو حاضرة يعيشها الفرد تجعله يشعر بعدم الأمن وتوقع الخطر ويشعر بعدم الاستقرار وتسبب لديه هذه الحالة شيء من التشاؤم واليأس الذي قد يؤدي به في نهاية الأمر إلى اضطرابات حقيقية وخطيرة.

لأن التفكير في المستقبل عامل يسبب القلق لدى الشاب ويساعد في ظهور ذلك خبرات الماضي المؤلمة وضغوط الحياة العصرية وطموح الإنسان وسعيه نحو تحقيق ذاته وإيجاد معنى لحياته (العناني، ٢٠٠٠م).

ومما تجدر الإشارة إليه في هذا الصدد إلى أن التفكير والقلق من المستقبل من الأمور التي أصبحت لا تشغل بال أو فكر الشباب فقط بل أصبح التفكير في المستقبل والتنبؤ به من الأمور التي تهم المجتمعات المتحضرة التي تحاول أن تجد لنفسها موضعاً على الخريطة العالمية والدولية (محمود وفراج، ٢٠٠٦م).

ويرى المشيخي (٢٠٠٩م) أن شعور الطالب بالقلق حيال المستقبل أمر طبيعي ولكن إذا وصل التفكير فيه إلى حد أن يشعر معها الطالب بالعجز عن مواجهة ضغوط الحياة والدراسة فإن هذا سوف يؤثر على صحتهم النفسية وعلى إنجازهم الأكاديمي ويصبح معيقاً لهم، وكلما كان الطالب واعياً بتطور مشاعر القلق عنده منذ وقت مبكر كان من الأسهل التعامل معها بفعالية، وحين يكون قادراً على مواجهة ضغوط ومصادر القلق بطريقة إيجابية فإن ذلك يؤدي لزيادة احترامه لذاته ثقته بنفسه ويساعده على التقدم والنجاح في مسيرته العلمية.

لأن التفكير في المستقبل عامل يسبب القلق لدى الشاب ويساعد في ظهور ذلك خبرات الماضي المؤلمة وضغوط الحياة العصرية وطموح الإنسان وسعيه نحو تحقيق ذاته وإيجاد معنى لحياته (العناني، ٢٠٠٠م).

وتذكر العلمي (٢٠٠٣م، ص٢) أن الصحة النفسية للطالب الجامعي ركيزة أساسية في الانتاج وتحقيق الطموح في الحياة، وأن أي إعاقة أو ضغوط حياتية يتعرض لها هذا الطالب أثناء حياته الجامعية ستترك آثارها السلبية على صحته النفسية والجسمية بصورة مباشرة أو غير مباشرة وبالتالي ستؤثر على نجاحه وتقدمه في حياته الدراسية والاجتماعية، كما أن عناصر القلق والضغط النفسي التي يمكن أن يتعرض لها الطالب في حياته الجامعية أو الحوادث المهددة وصعوبة التكيف مع هذه الحوادث لها أثرها الواضح على الشعور بالقلق.

في حين يرى المشيخي (٢٠٠٩م) أن شعور الطالب بالقلق حيال المستقبل هو أمر طبيعي، ولكن إذا وصل الاستغراق والتفكير فيه إلى حد أن يشعر معها الطالب بالعجز عن مواجهة ضغوط الحياة والدراسة فإن هذا سوف يؤثر على صحتهم النفسية وعلى إنجازهم الأكاديمي ويصبح معيقاً لهم، وكلما كان الطالب واعياً بتطور مشاعر القلق والضغط النفسي عنده منذ وقت مبكر كان من الأسهل التعامل معها بفعالية، وحين يكون قادراً على مواجهة ضغوط ومصادر القلق بطريقة إيجابية فإن ذلك يؤدي لزيادة احترامه لذاته ثقته بنفسه ويساعده على التقدم والنجاح في مسيرته العلمية

وبناءً على ما سبق فإن قلق المستقبل يشكل ظاهرة تستحق الدراسة بين طلاب وطالبات الجامعة، وهذا ما أكدته العديد من الدراسات (حسن، ١٩٩٩م؛ سعود، ٢٠٠٥م؛ المحاميد والسفاسفة،٢٠٠٧م؛ النوري، ٢٠١٢م؛ المومني ونعيم، ٢٠١٣م؛ الضحيان، ٢٠١٤م، الكريديس، ٢٠١٥م)، حيث أشارت إلى أن قلق المستقبل مرتفع لدى طلاب وطالبات الجامعة بشكل ظاهر وواضح, وهذا الارتفاع قد يؤدي إلى حدوث اختلال في توزان حياة الطلبة مما يكون له أكبر الأثر عليهم سواء من الناحية العقلية أو الجسمية أو السلوكية، وهذا مما عزز من قناعة الباحث بأهمية دراسة مثل هذا الموضوع.

مشكلة الدراسة:

يزداد قلق الطلبة نحو ما يحمله المستقبل من توقعات، بل ويتضاعف في حالة توقع الخطر وعدم الشعور بالأمن وتحقيق الطموحات التي يسعى إلى تحقيقها، وفي حالة عدم إشباع هذه الحاجات يظهر التوتر ويعتري الطالب القلق الذي يحد من قدراته وإمكاناته.

وتبدو مشكلة الدراسة واضحة من خلال أن قلق المستقبل يمثل أحد أنواع القلق التي تؤثر على حياة الفرد (المشيخي،٢٠٠٩م)، بل ومن أكثر الاضطرابات الوجدانية والسلوكية شيوعاً (**Vitasari et al., 2010**)، كما أنه من المواضيع الحديثة التي حظيت باهتمام العديد من الباحثين في مجال علم النفس (عشري، ٢٠٠٤م؛ شقير،

٢٠٠٥م؛ السبعاوي، ٢٠٠٨م؛ أبو العلا، ٢٠١٠م؛ معشي، ٢٠١٢م؛ **Sawalha, 2013)**، أضف إلى ذلك ندرة الدراسات المحلية في هذا المجال، الأمر الذي جعل الدراسة في هذا الموضوع على قدر كبير من الأهمية، حيث تسعى الدراسة الحالية إلى الكشف عن مستوى قلق المستقبل لدى طلبة الكلية الجامعية بحقل، وعلاقته ببعض المتغيرات التي يمكن أن تسهم في تحديده.

تساؤلات الدراسة:

وفي ضوء العرض السابق يمكن صياغة المشكلة في التساؤلات التالية:

١. ما مستوى قلق المستقبل لدى طلبة الكلية الجامعية بحقل ؟
٢. هل توجد فروق دالة إحصائياً في قلق المستقبل تعزى لاختلاف متغير النوع؟
٣. هل توجد فروق دالة إحصائياً في قلق المستقبل تعزى لاختلاف متغير التخصص؟
٤. هل توجد فروق دالة إحصائياً في قلق المستقبل تعزى لاختلاف متغير المستوى الدراسي ؟
٥. هل توجد فروق دالة إحصائياً في قلق المستقبل تعزى لاختلاف متغير العمر؟
٦. هل توجد فروق دالة إحصائياً في قلق المستقبل تعزى لاختلاف متغير التحصيل الدراسي ؟

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى تعرف قلق المستقبل لدى طلبة الكلية الجامعية بحقل في ضوء بعض المتغيرات، ويتضمن هذا الهدف أهدافاً فرعية أخرى تتلخص فيما يلي:

١. التعرف على مستوى قلق المستقبل لدى طلبة الكلية الجامعية بحقل.
٢. الكشف عن الفروق في قلق المستقبل تبعاً لاختلاف متغير النوع.
٣. الكشف عن الفروق في قلق المستقبل تبعاً لاختلاف متغير التخصص.
٤. الكشف عن الفروق في قلق المستقبل تبعاً لاختلاف متغير المستوى الدراسي.
٥. الكشف عن الفروق في قلق المستقبل تبعاً لاختلاف متغير العمر.

٦. الكشف عن الفروق في قلق المستقبل تبعاً لاختلاف متغير التحصيل الدراسي.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة الحالية في أنها تركز علي شريحة مهمة في المجتمع وهم الشباب الجامعي حيث تسعي إلى التعرف على قلق المستقبل لدى طلبة الكلية الجامعية بحقل وعلاقته ببعض المتغيرات، ومما لا شك فيه أن الدراسة تنطوي على أهمية كبيرة من الناحيتين النظرية والتطبيقية.

١. الأهمية النظرية:

أ. يستمد البحث الحالي أهميته من خلال تناوله لطلبة الجامعة، فهم مستقبل الأمة، والأمل المعقود في النهوض بها حيث يعلق عليهم الآمال الكبيرة، وتكمن أهمية المرحلة الجامعية في أنها البداية للاعتماد على الذات وتحمل المسئولية (المصري، ٢٠١٠م).

ب. أهمية الموضوع الذي تتناوله، وهو القلق من المستقبل، وهذا ما أشارت إليه دراسة العزاوي (٢٠٠٢م). لأن مرحلة الجامعة قد تتخللها صراعات وإحباطات كما يسودها الاكتئاب والقلق من المجهول. بل وتزداد حدته في هذه المرحلة، إذ يتهيأ الطالب لحياة جديدة، فتزداد طموحات الطلبة وآمالهم المستقبلية، ويزداد تفكيرهم بالصعوبات والعقبات التي تعيق طموحاتهم وتعرضهم إلى الإحباط والقلق (سعود، ٢٠٠٥م). ولهذا نجد أن القلق المفرط للطلاب تجاه المستقبل يؤثر سلباً على كفاءتهم الدراسية وقدرتهم على تحمل ضغوط العمل الأكاديمي مما يضعف ثقتهم بأنفسهم، ويفقدهم السيطرة على حياتهم، ويضعف من قدرتهم على التعامل مع مواقفها المختلفة، ويمكن أن ينتج مزيداً من الاضطرابات والمشكلات (**Peter, 2010**).

ج. تعتبر هذه الدراسة على قدر كبير من الأهمية لأنها الدراسة الأولى من نوعها على حد علم الباحث التي تناولت قلق المستقبل لدى طلبة الكلية في البيئة المحلية.

٢. الأهمية التطبيقية :

أ. تنبع أهمية الدراسة الحالية حيث أنها ستوفر المعلومات التي يمكن أن تمثل الأساس العلمي لمتخذي القرار في المجالات المختلفة المتعلقة بقضايا ومشكلات طلبة الجامعة، وكذلك يمكن أن يقدم بيانات عن العوامل التي ترتبط بقلق المستقبل مما يسهم في وضع الخطط الفعالة والتي يمكن أن تسهم في خفضه وسط الشباب الجامعي وبالتالي تعزيز مستوى الصحة النفسية والأمن النفسي لديهم (الزواهرة، ٢٠١٥م).

ب. ستفيد هذه الدراسة المرشدين الأكاديميين، وأعضاء هيئة التدريس، وأولياء الأمور في توفير البيئة المناسبة لمواجهة قلق المستقبل لدى الطلبة بشكل سليم.

ج. ستساعد النتائج التي ستسفر عنها الدراسة القائمين على وحدات الإرشاد الأكاديمي في الجامعة على وضع البرامج الإرشادية المناسبة لخفض قلق المستقبل لدى طلبة الجامعة، وبالتالي مساعدتهم على تحسين الأداء الأكاديمي **(Vitasari et al., 2010)**.

د. ستوفر الدراسة الحالية مقياس يتمتع بخصائص سيكومترية مقبولة في البيئة المحلية تساعد الباحثين والمختصين في الإرشاد النفسي في الاستفادة منه مستقبلاً عند إجراء بحوثهم ودراساتهم المستقبلية.

حدود الدراسة:

١. الحدود الموضوعية: تقتصر الدراسة الحالية على تعرف مستوى قلق المستقبل في ضوء بعض المتغيرات.

٢. الحدود البشرية: طلاب وطالبات الكلية الجامعية بحقل، والتابعة لجامعة تبوك.

٣. الحدود المكانية: الكلية الجامعية بحقل، جامعة تبوك، في منطقة تبوك.

٤. الحدود الزمنية : الفصل الدراسي الأول من العام الجامعي ١٤٣٧/ ١٤٣٨هـ.

الإطار النظري والدراسات السابقة

أولاً: الإطار النظري:

قلق المستقبل " Future Anxiety ":

تشهد المجتمعات البشرية في هذا العصر العديد من التغيرات السريعة والمتلاحقة، مما قد تستثير قلق المستقبل لدى أفرادها، الأمر الذي يدعو الأفراد إلى إعادة النظر بخططهم وأهدافهم الحياتية بما ينسجم مع ظروف التغير من جانب والتكاليف المترتبة على هذا التغير من جانب آخر، ويبقى التغير الذي يحدث في ظروف تتسم بعدم الاستقرار والاضطراب باعثاً على زيادة القلق من المستقبل (السليحات، ٢٠١٥م).

حيث يعتبر قلق المستقبل كما تذكر سعود (٢٠٠٥م، ص ٦٣) مصدر مهم من مصادر القلق باعتباره مساحة لتحقيق الرغبات والطموحات وتحقيق الذات، والإمكانيات الكامنة وأن ظاهرة قلق المستقبل أصبحت واضحة في مجتمع مليء بالتغيرات ومشحون بعوامل مجهولة المصير، وترتبط هذه الظاهرة بمجموعة من المتغيرات، كرؤية الواقع بطريقة سلبية انطلاقًا من المشكلات الحاضرة.

والمستقبل كما تشير المصري (٢٠١٠م) مكون رئيسي وأساسي لسلوك الإنسان، فالقدرة على بناء أهداف شخصية بعيدة المدى والعمل على تحقيقها هي صبغة هامة للكائنات البشرية، كما أن عدم القدرة من الناحية النفسية لبعض الناس على إنجاز الخطط المستقبلية بعيدة المدى يرتبط بالافتقار إلى منظور زمن المستقبل.

ولذا يعد قلق المستقبل أحد الأبعاد المهمة في تحقيق الصحة النفسية والاجتماعية للفرد، كما أنه يعد من الاضطرابات النفسية التي تؤثر على الأفراد، فلا يستطيعون أن يحققوا ذواتهم أو يبدعوا، حيث يشعرون بالعجز والاضطراب، والاكتئاب والتشاؤم، والأفكار الوسواسية، واليأس، أو عدم الشعور بالأمن (شقير، ٢٠٠٥م، ص ٣).

ويشير بيثاني (**Bethany, 2009**) أن قلق المستقبل بمفهومه الحديث قدمه عالم النفس زالسكي (**Zaliski**) في عام ١٩٩٦م، والذي يشير إلى حالة الوعي المستقبلي والمتضمن التردد والخوف والقلق حول التهديدات الممكنة في حياة الفرد المستقبلية.

مفهوم قلق المستقبل:

يعد مفهوم قلق المستقبل من المفاهيم الحديثة نسبياً في مجال علم النفس والصحة النفسية، وتعود كلمة القلق في جذورها اللغوية إلى المفردة اللاتينية (**Anxieties**) والتي تعني اضطراباً في العقل، أما المعني اللغوي لكلمة قلق في المعجم الوسيط فهي قلق الشيء قلقاً أي حركة فلم يستقر في مكان واحد، واضطرب وانزعج فهو قلق (الشاوي،١٩٩٩م).

في حين نجد أن نقطة البداية في الاهتمام بمفهوم المستقبلية كما يشير الشمري (٢٠١٢م) قد ولدت من منظور فلسفي إذ تحدث شاردن عام ١٩٦٤م، عن هذا المفهوم في كتابه (مستقبل الانسان). أما مفهوم قلق المستقبل فيشير زالسكي (Zaliski, 1996) أنه بدأ يطفو على السطح حينما اطلق توفلر (Toffler) عام ١٩٧٠م، مصطلح الصدمة المستقبلية "Future Shock " على اعتبار أن العصر الحالي يخلق توتراً خطيراً بسبب المطالب المتعددة لاستيعاب تغيراته.

والمتتبع للتراث النفسي يجد أنه قد وردت تعريفات عدة لقلق المستقبل إلا أنها في مجملها تتضمن فكرة المستقبل الغامض بالنسبة للأفراد، الأمر الذي يجعلهم دائمي التفكير حيال المستقبل، مترقبين لما سيحدث لهم في الأيام المقبلة. وهذا ما يولد لديهم الشعور بالقلق نحو هذا المستقبل. ومن جملة تلك التعريفات المتعددة نذكر منها ما يلي:

يعرف زالسكي (Zaliski, 1996, p.165) قلق المستقبل بأنه" حالة من التوجس والخوف وعدم الاطمئنان والخوف من التغيرات غير المرغوبة المتوقع حدوثها في المستقبل، وفي الحالة القصوى لقلق المستقبل فإنه قد يكون هناك تهديد بأن شيئاً ما غير حقيقي سوف يحدث للشخص".

في حين عرفته العجمي (٢٠٠٤م، ص ١١) بأنه: "قلق محدد يدرك الفرد أسبابه ودوافعه ويصاحبه عادة صور من الخوف والشك والاهتمام والتوجس بما سيحدث من تغيرات سواء كانت شخصية أو غير شخصية ينتج من الشعور باليأس وعدم الأمن وعدم الثقة من التحكم بالنتائج والبيئة".

أما محمود (٢٠٠٦م، ص ١٣) فيعرفه بأنه: "القلق الناتج عن التفكير اللاعقلاني في المستقبل والخوف من الأحداث السيئة المتوقع حدوثها في المستقبل".

ويعرف كرميان (٢٠٠٨م، ص ٧) قلق المستقبل بأنه: "شعور انفعالي يتسم بالارتباك والضيق والغموض وتوقع السوء والخوف من المستقبل وشل القدرة على التعامل الاجتماعي".

في حين يعرفه بلكيلاني (٢٠٠٨م، ص ٢٧) بأنه: "اضطراب نفسي ناتج عن حالة خوف من المستقبل لأسباب ظاهرة أو مجهولة، تجعل من صاحبها في حالة من التوتر أو السلبية أو العجز تجاه المواقع وتحدياته على المستويين الفردي والجماعي".

ويعرفه بيثاني (Bethany, 2009, p.26) بأنه: " توقع الأفراد بحدوث شيء مخيف يكون خارج سيطرتهم بغض النظر عن ردود أفعالهم تجاه الأحداث".

وتعرف المصري (٢٠١٠م، ص ٣٥) قلق المستقبل بأنه: " حالة انفعالية غير سارة ينتج من الأفكار اللاعقلانية الترقب والوهم والبيئة الأسرية، مما تدفع صاحبها بحالة من الارتباك والتوجس والتشاؤم وتوقع الكوارث وفقدان الشعور بالأمن، والخوف من المشكلات الأسرية والاجتماعية والاقتصادية والسياسية المتوقع حدوثها في المستقبل".

بينما عرفه صالح وشامخ (٢٠١١م، ص ١٥٦) بأنه: "حالة انفعالية غير سارة تنتج من توقع الخوف من المستقبل، وتسبب للفرد الشهور بالضيف والتوتر وعدم الارتياح"

أسباب قلق المستقبل:

يعتبر المستقبل مصدر مهم من مصادر القلق باعتباره مساحة لتحقيق الرغبات والطموحات وتحقيق الذات والإمكانيات الكامنة، وترتبط هذه الظاهرة بعدد من الأسباب اختلف العلماء في تصنيفهم لها، فقد حدد مولين (Moline, 1990, p. 47) أسباب قلق المستقبل فيما يلي:

١ . إمكانياته، وعيوبه، وعدم قدرته على التكيف مع المشاكل التي يعاني منها.

٢ . عدم قدرته على فصل أمانيه عن التوقعات المبنية على الواقع.

٣ . التفكك الأسري.

٤ . الشك في القائمين على رعايته في عدم قدرتهم على حل مشاكله.

٥ . الشعور بعدم الانتماء والاستقرار داخل الأسرة أو المدرسة أو المجتمع بصفة عامة.

٦ . نقص القدرة على التكهن بالمستقبل، وعدم وجود معلومات كافية لديه لبناء الأفكار عن المستقبل، وكذلك تشوه الأفكار الحالية.

٧ . الشعور بعدم الأمان والإحساس بالتمزق.

فيما يعزو حسن (١٩٩٩م، ص ٧٠) أسباب قلق المستقبل إلى عوامل اجتماعية ثقافية، وهذا معناه أن هناك أمور داخل المجتمع تستثير التوجس والخوف من الأيام المقبلة التي ستعمد على تغيير أهداف الفرد الحياتية، فضلاً عن ذلك يرى بأنه يمكن تسليط الضوء على طبيعة المناخ الاجتماعي المهيىء لحالة القلق من المستقبل فيما يأتي: ضغوط الحياة، وأزمة السكن، وارتفاع الأسعار، وقلة فرص العمل لخريجي الجامعات.

وتذهب كلاً من (شقير،٢٠٠٥م؛ المشيخي، ٢٠٠٩م) إلى أن قلق المستقبل قد ينشأ عن أفكار خاطئة ولا عقلانية لدى الفرد تجعله يؤول الواقع من حوله، مما يدفعه إلى حالة من الخوف والقلق الدائم الذي يفقده السيطرة على مشاعره وعلى أفكاره العقلانية والواقعية ومن ثم عدم الأمن والاستقرار النفسي.

وفيما يرى بلكهارت وآخرون (Blackhart et al., 2006) أن للقلق أساس عصبي، فإن هدسون وآخرين (Hudson et al., 2011) يرون أن له أساس بيئي، فالبيئة الأسرية من وجهة نظرهم تهيئ لحدوث قلق المستقبل، فالأسرة المفككة والتي تفشل في توفير احتياجات أطفالها وفي تزويدهم بالقدرات الكافية على مواجهة صعوباتهم الحياتية، وبالتالي يفقد الطفل شعوره بالأمن والمساندة والانتماء ويكون أكثر قابلية للإصابة بقلق المستقبل. ويؤكد عشري (٢٠٠٤م) على دور البيئة في استثارة قلق المستقبل وهذا ما استخلصه من خلال اطلاعه على عدد من الدراسات حيث وجد اتفاقاً على أن البيئة حينما تكون مليئة بعوامل المشقة والتهديد والحرمان والاحباط وقلة الفرص وعدم تكافؤها فإن ذلك يكون مدعاة لاستثارة قلق المستقبل.

في حين ترجع المصري (٢٠١٠م، ص) قلق المستقبل إلى عدد من الأسباب نذكر منها الآتي:

١. عدم قدرة الفرد على التوافق مع المشاكل التي يعانى منها.
٢. الإدراك والفهم الخاطئ للأحداث المحتملة في المستقبل.
٣. عدم فعالية الفرد في التعامل مع الأحداث المستقبلية.
٤. ضعف الوازع الديني.

ومثله مثل أي سمة في الشخصية البشرية لا يكون نتاج عامل واحد بل عدة عوامل متفاعلة، وهذا ما أكدته محمد (٢٠١٠م) بأن هناك بعض العوامل الشخصية والاجتماعية المتشابكة والمتداخلة والتي تكون مدعاة لحدوث قلق المستقبل، ومن هذه العوامل: التعليم والتحصيل الأكاديمي والإنجاز، والعوامل الأسرية، والمستوى الاجتماعي والاقتصادي، والمعتقدات الدينية والقيم الروحية، ومستوى الطموح، والنوع، ووجهة الضبط، والعوامل الثقافية والحضارية، والتغير الاجتماعي والتكنولوجي.

وترى شند (٢٠٠٢م) أن نوعية التعليم مسؤولة عن حالات القلق التي يعيشها الشباب، نظراً لأن مهمة الطلاب في التعليم من وجهة نظرها تركز على الحفظ والاستظهار بدلاً من الفهم والاستيعاب، مما أفقدهم الثقة بالذات والشعور بالسيطرة على الحاضر والاطمئنان للمستقبل، ومن ثم غلب على الطلاب الشعور بالارتياب في

الحاضر والشك والاحباط من المستقبل، بالإضافة إلى تناقض القيم التي تعلموها مع مشاهدات الواقع.

ونستطيع القول من خلال سردنا للأسباب المتعددة لقلق المستقبل التي ذكرها العلماء والباحثين، أنه يمكن ملاحظة قلق المستقبل من خلال ثلاثة مظاهر هي:

١. مظهر معرفي: وهي حالة من القلق تتعلق بالأفكار وأحاديث الذات التي تدور في خلجات الفرد وتكون مشوشة وغير مستقرة لتجعل منه متشائماً من الحياة.

٢. مظهر سلوكي: وهي نابعة من مشاعر وأحاسيس الفرد وتتخذ أشكالاً مختلفة من السلوكيات مثل تجنب المواقف المحرجة.

٣. مظهر جسدي: وهي التي يمكن ملاحظتها من خلال ما يظهر على الفرد من أعراض مرضية جسدية مثل ضيق التنفس والصداع.

سمات ذوي قلق المستقبل:

لقلق المستقبل العديد من السمات التي تظهر على الفرد القلق مستقبلياً تميزه عن غيره من الأفراد الأخرين، فهو يحجب رؤية الإمكانيات، ويعطل القدرات وبالتالي يعيق الفرد عن وضع أهداف واقعية تتفق مع طموحاته وأهدافه المستقبلية المرجوة والتي تحقق له السعادة والرضا في الحياة (السبعاوي، ٢٠٠٨م).

وأوردت المصري (٢٠١٠م) تلخيصاً في دراستها لأهم سمات القلقين مستقبلاً، وذلك من خلال رجوعها لبعض الأطر النظرية ودراسات الباحثين والتي تتمثل فيما يلي:

١. الانطواء، وظهور علامات الحزن، والشك، والتردد، والبكاء لأسباب تافه.

٢. التشاؤم لأن الخائف من المستقبل لا يتوقع إلا الشر، ويهيأ له أن الأخطار محدقة به.

٣ . النكوص، والتثبيت، وصلابة الرأي، والتعنت.

٤ . الخوف من التغيرات الاجتماعية، والسياسية المتوقع حدوثها في المستقبل.

٥ . استغلال العلاقات الاجتماعية لتأمين مستقبل الفرد الخاص.

٦ . الحفاظ على الطرق الروتينية والطرق المستهلكة مع مواقف الحياة.

٧ . الانسحاب من الأنشطة البناءة.

٨ . عدم القدرة على مواجهة المستقبل.

٩ . عدم الثقة في النفس أو الآخرين.

المدارس النفسية المفسرة للقلق:

توجد العديد من المدارس النفسية التي فسرت قلق المستقبل حسب مفاهيمها وأطرها النظرية، وإن معرفتنا لهذه التفسيرات المتعددة تكون إطاراً معرفياً ومرجعياً في فهمنا للقلق، وسوف نقوم باستعراض مختصر يوضح تفسيرات تلك المدارس لنشوء قلق المستقبل، ومن تلك المدارس ما يلي:

١.مدرسة التحليل النفسي:

يعتبر "فرويد" من أكثر علماء النفس استخداماً لمصطلح القلق، إذ يعود الفضل إليه في توجيه علماء النفس إلى الدور المهم الذي يؤديه القلق في حياة الأفراد. ويرتكز تحليله للقلق كما يشير المشيخي (٢٠٠٩م) باعتباره إشارة إنذار للأنا بأن تقوم باتخاذ مواقفها الدفاعية مستخدمة ميكانيزماتها الخاصة ضد ما يهددها، وهي إما أن تنجح في ذلك أو أن تسقط الأنا فريسة للقلق.

أما كارن هورني فتحدثت عن القلق الأساسي وهو القلق الذي يخبره الطفل إذا لم يحصل على اشباع دائم ومستقر من جانب الأم. (عبدالله، ٢٠٠٧م).

فيما فسر "آدلر" حدوث القلق بأنه ينشأ نتيجة الشعور بالنقص والعجز إذا ما قورنوا بآخرين أكبر منهم، مما يحاول تعويضه بالصداقة وكسب حب الآخرين. وقد ركز "آدلر" على التأثيرات الثقافية في السلوك مفترضاً أن الشعوب اجتماعية بفطرتها (كفافي، ٢٠٠٠م).

أما "يونج" فيعتقد أن القلق عبارة عن ردة فعل يقوم به الإنسان حينما تغزو عقله قوى وخيالات غير معقولة صادرة عن اللاشعور الجمعي، فالقلق من وجهة نظر "يونج" هو خوف من سيطرة محتويات اللاشعور الجمعي غير المعقولة التي لا زالت باقية من حياة الإنسان البدائية وقال "يونج" أن الناس يرثون اللا شعور الجمعي الذي يجمع ذكريات الاجداد كذلك علاقاتهم وخبراتهم وتنتج هذه الذكريات الصور العقلية (لندال، ٢٠٠٠م).

٢.المدرسة السلوكية:

ترى المدرسة السلوكية أن القلق هو استجابة شرطية مكتسبة لمثير لا يدعو للخوف أو القلق، ولكن تكرار هذه الاستجابة يؤدي إلى تضمينها حسب الاستعداد الشخصي للفرد، ويرى "ولبي" أن القلق استجابة الفرد للاستثارات المزعجة، وإنه استجابة خوف تستثار بمثيرات ليس من شأنها أن تثير هذه لاستجابة, وأنها اكتسبت القدرة على إثارة الاستجابة نتيجة عملية تعلم سابقة، فاستجابة القلق هي استجابة اشتراطية كلاسيكية تخضع لقوانين التعلم. وهذه المدرسة اهملت اللاشعور وركزت على الظاهر واعتمدت على المثير والاستجابة في تفسيرها للقلق واتفقت المدرسة السلوكية مع التحليلية في أن القلق يرتبط بالماضي والخبرات السابقة التي سبق أن تعلمها في حياته الأولى (كفافي، ٢٠٠٠م).

٣. المدرسة الإنسانية:

يرى أصحاب وجهة النظر الإنسانية مثل "ماسلو" و "روجرز" أن القلق هو الخوف من المستقبل وما قد يحمله من أحداث تهدد وجوده وإنسانيته، ولهذا فإنه المثير الأساسي للقلق، كما يرون أن فشل الفرد في تحقيق أهدافه وفشله في اختيار أسلوب حياته، وخوفه من احتمال حدوث الفشل في أن يحيا الحياة التي هو يريدها، نتيجة عدم قدرته على اشباع حاجاته، أو حينما يشعر الفرد بوجود تعارض بين امكانياته وطموحاته أو بين الذات الواقعية والذات المثالية، أي بين ما يعيشه الفرد وبين مفهوم الذات (حمزة، ٢٠٠٥م).

٤. المدرسة المعرفية:

يعتقد أصحاب الاتجاه المعرفي أن العامل الأساسي في نشوء القلق واستمراره وتفاقمه ينبع من عملية التفكير, حيث أشار "بيك" عام ١٩٨٥م، إلى أن المعارف تلعب دوراً حاسماً في القلق حيث أن أفكار الفرد تحدد ردود أفعاله. وفي ضوء محتوى التفكير، فإن القلق يتضمن حديثاً سلبياً مع الذات، وانخفاضاً في الكفاءة الذاتية.

وتؤكد المدرسة المعرفية على أن الفرد يكون قلقًا نتيجة لإدراك تهديد أو خطر ما, كما يرى أصحاب هذا الاتجاه أن أساس المشكلة في اضطرابات القلق يكمن في أسلوب الفرد في تفسيره للواقع، وأن المعلومات التي لدى الفرد عن نفسه وعن العالم وعن بيئته وعن المستقبل يتم استيعابها عن أنها مصادر للخطر، وتفترض البحوث النفسية المعرفية وجود ثلاث فئات من العمليات المعرفية المرتبطة بالقلق، فالفرد الذي يعاني من القلق:

- يتجه بشكل انتقائي نحو المعلومات المرتبطة بالتهديد.
- يظهر سهولة في الذكريات المرتبطة بهذه المعلومات المهددة.
- يبدي استعداداً لإعطاء المعلومات الغامضة معاني مهددًا له (سعود، ٢٠٠٥م).

علاج قلق المستقبل:

من الطبيعي أن لقلق المستقبل أثر كبير على صحة الفرد وإنتاجيته، وذلك لما له من تأثير سلبي على الجانب النفسي والجسدي، الأمر الذي يستدعي المواجهة والمعالجة معاً، وعليه لابد من إيجاد أساليب وطرائق تهدف إلى التخلص من هذا القلق والحد منه، ومن أشهر طرق العلاج النفسي المستخدمة مع حالات القلق ما يلي:

العلاج السلوكي المعرفي:

أشار إبراهيم (٢٠٠٣م) إلى ثلاثة محاور سلوكية معرفية، ووصفها بأنها المسئولة عن ظهور حالة القلق، وعن تفاقمها وتطورها, وهذه المحاور هي:

- التغيرات الانفعالية غير السارة التي تصاحب القلق والتي تأخذ شكل تغيرات عضوية خارجية أو داخلية, كتسارع ضربات القلب والغثيان.
- الأفكار والحجج والمعتقدات التي يخاطب بها الشخص نفسه خلال اختياره للمواقف التي يمر بها. فمثلا إذا كان الشخص يتعرض للقلق حيال المواقف التي تجمعه بالغرباء فإن هذا الشخص يفترض أن لديه مجموعة من الأفكار والمعتقدات التي ترد إلى ذهنه قبل وأثناء الموقف المذكور, مثل أن يعتقد بأنه لا يجيد الحديث مع الغرباء, أو أنه قد يكون موضع سخرية في مثل هذه المواقف.
- القصور في السلوك الاجتماعي فقد تظهر عليه علامات القلق في المواقف التي تتطلب منه التفاعل مع مجموعة الأشخاص في مكان جامع, ومن الملاحظ أن تفاعل الشخص الذي لديه استعداد للقلق بنسبة أكبر من تفاعله مع المواقف الاجتماعية الحزينة, وقد يكون السبب وراء ذلك أن الأشخاص الذين لديهم استعداد للقلق أكثر تكيفا مع المواقف الاجتماعية الحزينة.

ويشير الأقصري (٢٠٠٢م) إلى أن هناك مجموعة من الأساليب السلوكية المعرفية التي تمثل جملة من الاتجاهات الحديثة في علاج حالات القلق وتتمثل في:

- مواجهة موقف التهديد: هنالك ما يشير إلى أن الهروب من المشكلات, وتجنب المواقف التي تثير القلق يقلل تدريجياً من فرص نمو الشخصية, ويؤدي في النهاية إلى نتيجة معاكسة من حيث زيادة الاضطرابات الانفعالية. وتعتبر طريقة التعود من الأساليب الناجحة في علاج القلق وتستخدم في المنهج التدريجي. فالتعرض التدريجي للمواقف المثيرة للقلق إذا ما استخدم مع أساليب أخرى مثل الاسترخاء العضلي من شأنه أن يؤدي إلى تبديد القلق, واختفاء الكثير من مخاوفنا غير المنطقية, ويؤكد في ذات الإطار أن منهج الاسترخاء العضلي أصبح منهجاً فعالاً للتغلب على التوترات العضلية المصاحبة للقلق مثل آلام الظهر وخفقان القلب.

- تعديل أخطاء التفكير: أشار كل من إليس (Ellis)، وبيك (Beck) إلى أن القلق العصابي يعتبر نتيجة مباشرة للطريقة التي يفكر بها الشخص في نفسه وفي بيئته الخارجية, وأطلقا على هذا الجانب من القلق (المحور الذهني) وتظهر أهمية هذا المحور في نشوء حالات القلق عندما يمتاز تفكير الشخص بالمبالغة في توقع الخطر, وهو ما يسمى بالتفكير الانهزامي, ولعلاج هذا الجانب يتجه الاهتمام إلى تشجيع الشخص على التفكير بواقعية في المواقف التي يراها مهدد. ويريان أن من أنجح الوسائل للتغلب على التفكير الانهزامي في حالات القلق تنبيه الشخص إلى الأفكار التي يرددها في نفسه والتي تسمى (بالمونولوجيا)، عند مواجهة مواقف تتسم بالتهديد, بينما يرى ميكنبوم (Michinbum) أن القلق الذي ينتابنا في المواقف المختلفة يعتبر نتيجة مباشرة لما نقوله لأنفسنا وما نقنع به ذواتنا من أخطار الكوارث.
- التدريب على حرية التعبير الانفعالي والتلقائية الاجتماعية: يتم تدريب الفرد على حرية التعبير الانفعالي بأساليب متنوعة مثل أسلوب تنطيق المشاعر أي التعبير عن أي انفعال بكلمات صريحة أو ما يسمى بالتوكيدية أو تأكيد الذات, أو حرية التعبير عن المشاعر. والتوكيدية هي قدرة ذاتية يمكن تطويرها والتدريب عليها.

العلاج الطبي:

العلاج النفسي لا يفيد في الحالات الحادة كما يشير عكاشة (٢٠٠٣م), إذ يجب إعطاء كميات كبيرة من المنومات والمهدئات وبعض العقاقير التي تقلل من التوتر العصبي, مثل مجموعة البنزوديازبين, مما يعطي إحساساً بالهدوء والراحة, كذلك مضادات الاكتئاب، ومثبطات استرجاع السيروتونين.

ثانياً: الدراسات السابقة:

لقد حظي مفهوم قلق المستقبل باهتمام العديد من الباحثين النفسيين في دراساتهم، وقد لاحظ الباحث في ضوء مطالعته للعديد من الدراسات السابقة التي تناولت

قلق المستقبل، أن معظم هذه الدراسات أكدت على أهمية دراسة قلق المستقبل، وأثره في مختلف جوانب حياة الفرد ولدى عينات مختلفة، ومن تلك الدراسات ما يلي:

قام العكايشي (٢٠٠٠م) بدراسة هدفت إلى التعرف على مستوى قلق المستقبل لدى طلبة الجامعة المستنصرية، وعلى الكشف عن دلالة الفروق في مستوى قلق المستقبل في ضوء بعض المتغيرات، وتكونت العينة من (٣٢٠) طالباً وطالبة، وقد كشفت نتائج الدراسة عن ارتفاع درجات قلق المستقبل لدى طلبة الجامعة، كما بينت النتائج وجود فرق دالة إحصائياً في مستوى قلق المستقبل تعزى لمتغير الجنس لصالح الإناث، وعدم وجود فرق دالة إحصائياً في مستوى قلق المستقبل تعزى لمتغير التخصص الدراسي.

وسعت دراسة بولانسكي (Bolanowski, 2005) إلى التعرف على مصادر قلق المستقبل المهني بين الطلاب والأطباء الشباب، وقد تكونت عين الدراسة من (١٠٠٠) طالب ومتدرب من بولندا وفرنسا، وكشفت النتائج عن ارتفاع قلق المستقبل المهني لدى أفراد العينة، وأظهرت النتائج وجود فروق بين العينيتين لصالح أفراد العينة البولندية.

وأجرت مسعود (٢٠٠٦م) دراسة كان من ضمن أهدافها الكشف عن الفروق بين الذكور والإناث في قلق المستقبل، وقد تكونت العينة من (٥٩٩) طالباً وطالبةً من طلبة المدارس، وطبقت مقياس قلق المستقبل من إعداد الباحثة، وقد أسفرت النتائج عن ووجود فروق بين درجات كل من المراهقات والمراهقين في قلق المستقبل لصالح الإناث.

وقام المحاميد والسفاسفة (٢٠٠٧م) بدراسة هدفت إلى التعرف على مستوى قلق المستقبل المهني لدى طلبة الجامعات الأردنية الرسمية، وأثر كل من متغيري الجنس والكلية في مستوى قلق المستقبل المهني، استخدم في هذه الدراسة مقياس قلق المستقبل المهني من تطوير الباحثان، وتكونت عينة الدراسة من (٤٠٨) طالباً وطالبةً من طلبة جامعة اليرموك، والهاشمية، ومؤتة، وطبق مقياس قلق المستقبل المهني من إعداد الباحثين، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن أفراد العينة لديهم مستوى عال من قلق المستقبل المهني، كما بينت النتائج وجود فروق دالة إحصائياً في مستوى قلق المستقبل المهني

بين طلبة الكليات العلمية والإنسانية لصالح الكليات العلمية، في حين لم تظهر النتائج فروقاً دالة إحصائياً تعزى لاختلاف متغير الجنس.

وقامت الطائي (٢٠٠٩م) بدراسة هدفت إلى التعرف على قلق المستقبل لدى طلبة كليات الطب في جامعة الموصل، وكذلك التعرف إلى ما إذا كانت هناك فروعاً دالة إحصائيًا بينهم تعزى لمتغير الجنس ونوع التخصص، وقد تكونت عينة الدراسة من (١٨٠) طالباً وطالبة، وطبق عليهم استبيان لقياس قلق المستقبل من إعداد الباحثة، وأظهرت النتائج أن هناك قلقاً مستقبلياً لدى طلبة كليات الطب، كما أن هناك فروقًا بين الطلبة على وفق متغير التخصص فقد كشف النتائج أن طلبة كلية الطب البيطري هم الأكثر معاناة من قلق المستقبل، غير أنه لا توجد فروقًا دالة إحصائيًا تبعًا لمتغير الجنس (ذكور، إناث).

وقام أبو العلا (٢٠١٠م) بدراسة هدفت إلى الكشف عن الفروق في قلق المستقبل وهوية الأنا في ضوء متغيري الجنس والتخصص، وتكونت عينة الدراسة من (٥٩٠) طالباً وطالبةً من طلبة الجامعة، وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطيه دالة إحصائياً بين قلق المستقبل وهوية الأنا، ووجود فروق دالة إحصائياً في قلق المستقبل تعزى لمتغير الجنس لصالح الإناث، ووجود فروق دالة إحصائياً في قلق المستقبل تعزى لمتغير التخصص لصالح التخصصات الأدبية.

أما دراسة أري (Ari, 2011) والتي كان من ضمن أهدافها الكشف عن علاقة مستوى الحميمية بقلق المستقبل لدى طلبة المدارس الثانوية العليا والكليات بتركيا، وتكونت عينة الدراسة من (١٥٢٥) طالباً وطالبةً، وأظهرت نتائج الدراسة أنه كلما تميزت الشخصية بالحميمية أدى ذلك إلى انخفاض القلق من المستقبل المتمثل بضعف العلاقة مع الآخرين وعدم القدرة على العيش في البيئة الاجتماعية المحيطة، كما بينت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تدني قلق من المستقبل لدى الذكور مقارنة بالإناث خاصة في المجالين الاقتصادي، والتعليمي وفرص التعليم الأفضل.

وسعت دراسة معشي (٢٠١٢م) إلى التعرف على قلق المستقبل لدى الطالب المعلم وعلاقته ببعض المتغيرات، وقد تكونت العينة من (١٠٩) طالب، وكشفت النتائج

عن أن مستوى قلق المستقبل لدى الطلاب عالٍ، كما أظهرت النتائج أن درجته لا تختلف باختلاف متغيرات العمر الزمني والتخصص الأكاديمي.

وهدفت دراسة حميدة (٢٠١٢م) إلى التعرف على قلق المستقبل لدى الشباب السوداني, وعلاقته ببعض المتغيرات مثل (العمر، والنوع)، وقد تكونت العينة من (٤٠) شاباً كان من ضمنهم بعض الطلبة، وقد استخدام الباحث مقياس قلق المستقبل من إعداد عرمان (٢٠٠٨)، وقد أسفرت النتائج عن ارتفاع درجات قلق المستقبل لدى أفراد العينة، كما كشفت النتائج عن وجود علاقة ارتباطية عكسية بين قلق المستقبل والعمر، في حين أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين الذكور والإناث في قلق المستقبل.

بينما أجرى المومني ونعيم (٢٠١٣م) دراسة هدفت إلى الكشف عن مستوى قلق المستقبل لدى طلبة كليات المجتمع في منطقة الجليل، وقد تم إعداد استبانة بغرض الكشف عن قلق المستقبل، وطبقت على عينة مكونة من (٤٣٩) طالباً وطالبة، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى قلق المستقبل لدى أفراد العينة كان مرتفعاً، واحتل المجال الاقتصادي المرتبة الأولى، في حين جاء المجال الأسري في المرتبة الأخيرة، كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق دالة إحصائياً في مستوى قلق المستقبل الكلي تعزى إلى اختلاف متغيرات التخصص، أو المستوى الدراسي، ووجود فروق دالة إحصائياً في مستوى قلق المستقبل الكلي تعزى لاختلاف الجنس لصالح الذكور، فيما أكدت النتائج وجود فروق دالة إحصائياً في المجالين الاجتماعي والاقتصادي تعزى للجنس، ووجود فروق في مجال العمل تعزى للتخصص، وعدم وجود فروق دالة إحصائياً في جميع المجالات تعزى للمستوى الدراسي.

كما أجرى صوالحة (Sawalha, 2013) دراسة هدفت إلى التحقق من العلاقة بين قلق المستقبل والتفاؤل والتشاؤم لدى عينة من طلبة جامعة أربد بلغ حجمها (٤٧٤) طالباً وطالبة، وكشفت الدراسة عن وجود فروق في قوة العلاقة بين قلق المستقبل والتفاؤل والتشاؤم تعزى للنوع في كل الأبعاد ما عدا بعدي الاقتصاد والصحة، كما

أوضحت أن لقلق المستقبل قدرة على التنبؤ بالتفاؤل والتشاؤم لدى الذكور والإناث في بعض المجالات.

التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال عرضنا للدراسات السابقة لاحظ الباحث بعد اطلاعه على الدراسات السابقة تنوعاً في أهداف الباحثين التي حددوها لدراساتهم، فقد هدفت بعض الدراسات لمعرفة مستوى قلق المستقبل لدى أفراد عينتها، كدراسة (العكايشي، ٢٠٠٠م؛ مسعود، ٢٠٠٦م؛ الطائي، ٢٠٠٩م؛ معشي، ٢٠١٢م؛ حميدة، ٢٠١٢؛ المومني ونعيم، ٢٠١٣م)، في حين هدفت دراسات أخرى لمعرفة قلق المستقبل المهني ومصادره، كدراستي (Bolanowski, 2005؛ المحاميد والسفاسفة، ٢٠٠٧م)، بينما هدفت دراسات أخرى لمعرفة علاقة قلق المستقبل بهوية الأنا، كدراسة (أبو العلا، ٢٠١٠م)، أو بمستوى الحميمية كدراسة (Ari, 2011)، أو بالتفاؤل والتشاؤم، كدراسة (Sawalha, 2013).

وجاءت الدراسة الحالية لتتناول قلق المستقبل مع متغيرات عده، بعكس الدراسات السابقة التي تناولت متغيراً واحداً أو متغيرين فقط. وعلى حد علم الباحث لا توجد دراسة واحدة تطرقت إلى قلق المستقبل في البيئة المحلية، ولذا فهي تعد من أولى الدراسات.

أما من حيث العينة فقد اختلفت العينات المستخدمة في الدراسات السابقة تبعاً لاختلاف الأهداف، وتبعاً لتوافر العينات، فأغلبها قد عمدت إلى اختيار طلاب وطالبات الجامعات كما في دراسات (العكايشي، ٢٠٠٠م؛ المحاميد والسفاسفة، ٢٠٠٧م؛ الطائي، ٢٠٠٩م؛ أبو العلا، ٢٠١٠م؛ معشي، ٢٠١٢م؛ المومني ونعيم، ٢٠١٣م؛ Sawalha, 2013)، في حين اختارت دراسات أخرى عينات مختلطة من طلبة المدارس والكليات، كدراسة (Ari, 2011)، أو الطلاب والأطباء، كدراسة (Bolanowski, 2005)، في حين كانت دراستي (مسعود، ٢٠٠٦م؛ حميدة، ٢٠١٢م) من المراهقين والشباب.

أما من حيث مكان اختيار العينة، فنجد أن معظم تلك الدراسات قد اجريت على عينات تم اختيارها من بيئات عربية أو أجنبية كما في دراسات (العكايشي، ٢٠٠٠م؛ Bolanowski, 2005؛ مسعود، ٢٠٠٦م؛ المحاميد والسفاسفة، ٢٠٠٧م؛ الطائي، ٢٠٠٩م؛ أبو العلا، ٢٠١٠م؛ Ari, 2011؛ حميدة، ٢٠١٢م؛ المومني ونعيم، ٢٠١٣م؛ Sawalha, 2013)، عدا دراسة (معشي، ٢٠١٢م) والتي أجريت على عينة تم اختيارها من البيئة المحلية.

كما اختلف حجم العينات في الدراسات السابقة حيث بلغت أكبر عينة (١٥٢٥) من طلبة المدارس والكليات في تركيا، وهي في دراسة (Ari, 2011)، في حين بلغت أقلها حجماً (٤٠) من الشباب، وهي في دراسة (حميدة، ٢٠١٢م).

والدراسة الحالية تتفق مع الدراسات السابقة في أن عينتها من طلبة المرحلة الجامعية، ولكنها تختلف عن السابقة في مكان اختيار العينة، فالدراسة التي أجريت على عينة من البيئة المحلية تحديداً اقتصرت على طلاب جامعة جازان، ولم تحظى الجامعات الناشئة الأخرى باهتمام الباحثين، وتحديداً جامعة تبوك، لذا تعد هذه الدراسة من أوائل الدراسات التي ستجرى على طلبة هذه الجامعة، وتحديداً على طلبة فرع كليتها في حقل.

أما من حيث الأدوات فقد استخدم معظم الباحثون في دراساتهم مقاييس من إعداد باحثين آخرين، عدا دراسات (مسعود، ٢٠٠٦م؛ المحاميد والسفاسفة، ٢٠٠٧م؛ الطائي، ٢٠٠٩م) فقد قاموا بإعداد بعض أدواتهم بأنفسهم.

ولا شك أن أداة الدراسة الحالية ستتفق وتختلف عن أدوات الدراسات السابقة، في أن الباحث قام بإعداد مقياس الدراسة ليتناسب مع البيئة المحلية نظراً لاختلاف عينتها.

أما من حيث النتائج، فقد أظهرت الدراسات السابقة اختلافاً في نتائجها وفق المتغيرات الديموغرافية التي تناولتها بالدراسة والبحث، وهذه الاختلافات تتطلب المزيد من البحث لتوضيح الخلاف بين نتائج تلك الدراسات. والخلاصة أن الدراسات السابقة

فيها جوانب اتفاق واختلاف في الأهداف والأهمية مع الدراسة الحالية، إلا أن الباحث قد استفاد منها في بناء أداة الدراسة، ووضع التساؤلات، وصياغة الفروض.

فروض الدراسة:

في ضوء ما أسفرت عنه نتائج الدراسات السابقة حول مستويات قلق المستقبل لدى أفراد عينتها، وما أسفرت عنه من وجود تعارض فيما يتعلق بالفروق في بعض المتغيرات موضع الدراسة، ستحاول الدراسة اختبار مدى صحة الفروض التالية:

١. يوجد قلق مستقبل مرتفع لدى طلبة الكلية الجامعية بحقل.
٢. توجد فروق دالة إحصائياً في قلق المستقبل تعزى لاختلاف متغير النوع.
٣. توجد فروق دالة إحصائياً في قلق المستقبل تعزى لاختلاف متغير التخصص.
٤. توجد فروق دالة إحصائياً في قلق المستقبل تعزى لاختلاف متغير المستوى الدراسي.
٥. توجد فروق دالة إحصائياً في قلق المستقبل تعزى لاختلاف متغير العمر.
٦. توجد فروق دالة إحصائياً في قلق المستقبل تعزى لاختلاف متغير التحصيل الدراسي.

منهجية الدراسة وإجراءاتها

منهج الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي نظراً لمناسبته لطبيعة الدراسة، فهو يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع، والتعبير عنها كيفياً وذلك بمعرفة خصائصها أو كمياً من خلال معرفة مقدارها أو حجمها ودرجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى، ولا ينتهي عند ذلك بل يتعدى للوصول إلى تفسيرات واستنتاجات وتعميمات (عبيدات، ٢٠٠٣م).

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة الحالية من جميع طلبة الكلية الجامعية بحقل (ذكور– إناث)، والبالغ عددهم (ن= ١١٥٠) طالب وطالبة في مرحلة البكالوريوس حسب سجلات القيد النظامي في جامعة تبوك للعام الجامعي ١٤٣٨/١٤٣٧هـ.

عينة الدراسة:

قام الباحث باختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية حسب مقتضيات الدراسة، ومن أجل التحقق من الخصائص السيكومترية للأداة المستخدمة، والتحقق من فروض الدراسة، تم تقسيم العينة إلى ما يلي:

عينة التحقق من الخصائص السيكومترية للأداة:

تم التحقق من صلاحية الأداة على عينة استطلاعية مكونة من (٦٠) طالباً وطالبة بالكلية الجامعية بحقل (٣٠ ذكور– ٣٠ إناث). تراوحت أعمارهم ما بين (١٨– ٢٣) عاماً، وقد استخدمت بيانات هذه العينة للتحقق من ثبات وصدق أداة الدراسة الحالية.

عينة الدراسة الأساسية:

تكونت العينة الأساسية للدراسة من (ن= ٢٠٠) من طلبة الكلية الجامعية بحقل. تراوحت أعمارهم ما بين (١٨ – ٢٣) عاماً. وقد بلغت عينة الذكور (ن= ٨٤) طالب، أما بالنسبة لعينة الإناث فقد بلغت (ن= ١١٦) طالبة.

أدوات الدراسة:

تم استخدام الأداة التالية بغرض التحقق من فروض الدراسة:

- مقياس قلق المستقبل (إعداد الباحث).

خطوات إعداد مقياس قلق المستقبل:

مصادر اشتقاق بنود المقياس:

١. تم الرجوع إلى التراث النفسي السابق المتعلقة بقلق المستقبل، وتحليل مقاييسها المستخدمة، ومنها: مقياس قلق المستقبل لشقير (٢٠٠٥م)، مقياس قلق المستقبل للسبعاوي (٢٠٠٨م)، مقياس قلق المستقبل لمحمود (٢٠١٣م)، ومقياس قلق المستقبل لأبي عبيدة (٢٠١٣م)، ومقياس قلق المستقبل لحبيب (٢٠١٤م).

٢. قام الباحث بإجراء دراسة استطلاعية ميدانية على عينة من طلبة الكلية الجامعية بحقل وعددهم (٦٠) طالب وطالبة، طرح عليهم سؤال مفتوح – بعد توضيح الباحث لمفهوم قلق المستقبل للمشاركين– طلب منهم فيها الإجابة على السؤال التالي:

س: ما هي الأحداث التي تشعرك بالقلق من المستقبل؟

وبهذا أمكن الحصول على مجموعة كبيرة من العبارات، والتي تم تحليلها وتصنيفها من حيث درجة شيوعها، وإلى أي المجالات تنتمي.

٣. بناءً على الخطوتين السابقتين صيغت مجموعة من العبارات وعددها (٤٥) عبارة انتظمت في الأبعاد التالية، والتي تمثل المقياس في صورته الأولية:

- بنود تدور حول المظاهر النفسية لقلق المستقبل.
- بنود تدور حول المظاهر الاجتماعية لقلق المستقبل.
- بنود تدور حول المظاهر الأكاديمية لقلق المستقبل.
- بنود تدور حول المظاهر الصحية لقلق المستقبل.
- بنود تدور حول المظاهر الشخصية لقلق المستقبل.

٤. عرضت الصيغة المبدئية للمقياس على عدد (١٠) من المحكمين المتخصصين في علم النفس بمختلف رتبهم العلمية، وطلب منهم قراءة العبارات بتفحص وذلك لتحديد أمرين:

أ. حذف العبارات التي لا تُعد مقياساً جيداً لقلق المستقبل لدى طلبة الجامعة في البيئة المحلية.

ب. اقتراح أي تعديل في صياغة أي عبارة.

واعتماداً على هذه الخطوة لم يحذف المحكمون أي عبارة من عبارات المقياس حيث كانت نسبة الاتفاق على جميع بنود المقياس أعلى من ٨٠٪، وقد أجريت تعديلات في صياغة بعض العبارات، تتلخص معظمها في الاتجاه نحو مزيد من التبسيط، وأصبح المقياس في صورته الأولية يضم (٤٥) عبارة موزعة بشكل غير متساو على الأبعاد الخمسة السابقة.

بدائل الإجابة:

يُجاب عن كل بند من بنود المقياس تبعاً لبدائل ثلاثة هي: (تنطبق= ٣، أحياناً= ٢، لا تنطبق = ١)، هذا وتتراوح الدرجة على المقياس ما بين ٤٥ – ١٣٥ درجة.

٥. تم تطبيق المقياس على عينة استطلاعية بلغ عددها (٦٠) من طلبة الكلية الجامعية بحقل وذلك بهدف معرفة **الخصائص السيكومترية** للمقياس من حيث ثباته وصدقه وهي كما يلي:

ثبات المقياس الحالي:

للتأكد من ثبات الأداة فقد تم حساب معاملات الثبات لكل من البعد والمقياس ككل على عينة قوامها (٦٠) من طلبة الكلية، وذلك باستخدام معامل ألفا كرونباخ، والتجزئة النصفية باستخدام معادلة سبيرمان– براون، حيث أشارت نتائج معاملات

الثبات في الجدول رقم (١) إلى إمكانية الوثوق بالأداة، وكانت جميع معاملات الثبات دالة إحصائياً، وهذا يدل على أن الأداة تتمتع بدرجة مرتفعة من الثبات.

جدول (١): معاملات ثبات أبعاد الدراسة والمقياس ككل: (ن= ٦٠)

البعد	معامل ألفا كرونباخ	التجزئة النصفية
النفسي	٠,٨٢	٠,٧٧
الاجتماعي	٠,٨٨	٠,٨٠
الأكاديمي	٠,٨١	٠,٧٦
الصحي	٠,٨٤	٠,٧٩
الشخصي	٠,٨٧	٠,٧٨
الثبات الكلي للمقياس	٠,٩٢	٠,٨٥

صدق المقياس الحالي: تم التحقق من صدق المقياس في الدراسة الحالية بطريقتين هما:

١. الصدق الظاهري:

أظهر المحكمون اتفاقاً على صلاحية المقياس في صورته الأولية لقياس ما وضع لقياسه، وقاموا مشكورين بإبداء ملاحظاتهم حول مدى وضوح العبارات ومناسبتها لأهداف الدراسة ومدى انتمائها لكل بعد، وكانت نسبة اتفاق المحكمين علي جميع بنود المقياس أعلى من ٨٠٪ وبعد التعديل بإعادة الصياغة لبعض العبارات، تم التوصل إلى الصورة قبل النهائية للمقياس والذي يشتمل على (٤٥) عبارة، موزعة بشكل غير متساو على أبعاد الدراسة.

٢. الاتساق الداخلي:

تم استخدام الاتساق الداخلي كمؤشر للصدق وذلك بحساب الارتباط بين درجة كل بند والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه، وأيضاً بين درجة البند والدرجة الكلية للمقياس، وكذلك الارتباط بين درجة كل بعد والدرجة الكلية للمقياس. ويوضح الجدول رقم (٢) والجدول رقم (٣) هذه الارتباطات:

ISSN:2536-9245

جدول (٢) معاملات الارتباط بين درجة كل بند والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إلية والمقياس ككل (ن=٦٠)

البعد	رقم العبارة	معاملات الارتباط مع:	
		البعد	المقياس
النفسي	١	٠,٣٩	٠,٤١
	٦	٠,٤٩	٠,٤٩
	١١	٠,٣٩	٠,٤٠
	١٦	٠,٤٠	٠,٣٤
	٢١	٠,٤٨	٠,٣٦
	٢٦	٠,٥٥	٠,٥٢
	٣١	٠,٤٦	٠,٤٢
	٣٦	٠,٣٦	٠,٣٤
	٤٠	٠,٥٣	٠,٥٠
	٤٤	٠,٥٢	٠,٤٤
الإجتماعي	٢	٠,٥٧	٠,٥٢
	٧	٠,٤٤	٠,٤١
	١٢	٠,٤٧	٠,٤٢
	١٧	٠,٥٩	٠,٤٩
	٢٢	٠,٤٨	٠,٤٤
	٢٧	٠,٥٠	٠,٤٥
	٣٢	٠,٣٨	٠,٣٥
	٣٧	٠,٤٨	٠,٣٩
	٤١	٠,٤٥	٠,٤٥
	٤٥	٠,٥٨	٠,٥١

البعد	رقم العبارة	معاملات الارتباط مع:	
		البعد	المقياس
الأكاديمي	٣	٠,٥٦	٠,٥٤
	٨	٠,٥٧	٠,٥٤
	١٣	٠,٤٧	٠,٤٦
	١٨	٠,٥٤	٠,٥٠
	٢٣	٠,٤١	٠,٣٨
	٢٨	٠,٥٨	٠,٥٥
	٣٣	٠,٦١	٠,٥٨
الصحي	٤	٠,٤٢	٠,٣٨
	٩	٠,٥٦	٠,٥٥
	١٤	٠,٦٦	٠,٦٠
	١٩	٠,٥١	٠,٤٥
	٢٤	٠,٤٥	٠,٤٢
	٢٩	٠,٦٣	٠,٥٨
	٣٤	٠,٤٧	٠,٤٤
	٣٨	٠,٤٩	٠,٤٨
	٤٢	٠,٦٤	٠,٥٥
الشخصي	٥	٠,٦٣	٠,٦٢
	١٠	٠,٥٤	٠,٥٥
	١٥	٠,٥٢	٠,٤٩
	٢٠	٠,٦٦	٠,٦٣
	٢٥	٠,٥٥	٠,٥٥
	٣٠	٠,٤٢	٠,٣٥
	٣٥	٠,٦١	٠,٤٩
	٣٩	٠,٥٠	٠,٤٣
	٤٣	٠,٤٦	٠,٤١

ويتضح من الجدول السابق: أن جميع البنود ترتبط ارتباطاً دالاً إحصائياً عند مستوى (٠,٠١) مع الدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه، ومع الدرجة الكلية للمقياس، وهذا يدل على وجود اتساق داخلي بينها.

جدول (٣) معاملات الارتباط بين درجة كل بعد والدرجة الكلية للمقياس: (ن= ٦٠)

رقم البعد	اسم البعد	معاملات الارتباط
الأول	النفسي	٠,٨٤
الثاني	الاجتماعي	٠,٨٦
الثالث	الأكاديمي	٠,٩١
الرابع	الصحي	٠,٩٠
الخامس	الشخصي	٠,٨٨

ويتضح من الجدول السابق أن الأبعاد الخمسة ترتبط ارتباطاً دالاً إحصائياً عند مستوى (٠,٠١) مع الدرجة الكلية للمقياس، وهذا يدل على وجود اتساق داخلي بينها.

المعالجات الإحصائية:

تم تحليل استجابات الطلاب على الاستبانة بواسطة برنامج **(S. P. S. S)** باستخدام الحاسب الآلي للتحقق من صحة الفروض الخاصة بالدراسة، ومن الأساليب الإحصائية التي استخدمت للتحقق من صحة الفروض ما يلي:

١. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
٢. معامل " ألفا – كرونباخ" والتجزئة النصفية لحساب ثبات أداة الدراسة.
٣. الاتساق الداخلي لحساب صدق الأداة.
٤. اختبار "ت" **(t–test)** لمجموعة واحدة لمعرفه دلالة الفروق بين المتغيرات.
٥. اختبار تحليل التباين الأحادي **(ANOVA)** لمعرفة دلالة الفروق بين المجموعات وداخل المجموعات.
٦. اختبار شيفيه لتجانس التباين **(Scheffe)** للتعرف على اتجاه الفروق ولصالح أي مجموعة من عينة البحث.

عرض ومناقشة النتائج:

الفرض الأول: والذي ينص على أنه "يوجد قلق مستقبل مرتفع لدى طلبة الكلية الجامعية بحقل"، ولاختبار صحة الفرض، استخدم الباحث اختبار "ت" **(t- test)** للمقارنة بين متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات المقياس ككل، والمتوسط الفرضي "المحكي"، كما يوضح الجدول رقم (٤).

جدول (٤) اختبار " ت " لدلالة الفروق بين متوسط درجات الطلبة على مقياس قلق المستقبل (ن= ٢٠٠)

عدد البنود	المتوسط الفرضي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	مستوى الدلالة	الاستدلال
٤٥	٦٨	٧١,٢٦	٢١,٢٤	٢٨,١٦	٠,٠٢٦	**دالة مرتفعة**

يتضح من الجدول السابق أن الفرق بين المتوسط الحسابي للدرجة الكلية لقلق المستقبل والمتوسط الفرضي دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠٥)، حيث أن الفرق لصالح المتوسط الحسابي مما يعني أن مستوى قلق المستقبل لدى طلبة الكلية الجامعية بحقل مرتفع.

وهذه النتيجة التي توصل لها الباحث قد اتفقت مع نتائج دراسات سابقة أشارت إلى أن طلبة الجامعة يعانون من قلق مستقبل مرتفع، مثل دراسات (العكايشي، ٢٠٠٠م؛ Bolanowski, 2005؛ المحاميد والسفاسفة، ٢٠٠٧م؛ الصرايرة والحجايا، ٢٠٠٨م؛ الطائي، ٢٠٠٩م؛ محمد، ٢٠١٠م؛ عسلية والبنا، ٢٠١١م؛ حميدة، ٢٠١٢م؛ معشي، ٢٠١٢؛ المومني ونعيم، ٢٠١٣م). وكذلك تنسجم مع نتائج دراسات بدر (٢٠٠٣م)، وعشري (٢٠٠٤م)، وسويد (٢٠١٢م) واللتين أشارتا إلى تفوق الطلاب المصريين على العمانيين والسعوديين في قلق المستقبل. فيما تختلف نتيجة الدراسة الحالية مع نتائج دراستي (العزاوي، ٢٠٠٢م؛ جبر، ٢٠١٢م) والتي أشارت أن مستوى قلق المستقبل لدى الطلبة كان بدرجة منخفضة ومتوسطة.

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء المناخ العام الذي يسود العصر الحالي، حيث يؤكد العديد من العلماء والباحثين على أنه عصر القلق، ففي هذا العصر بات المستقبل مصدر قلق لكثير من الناس وخصوصاً الشباب منهم وهو ما يؤكده زالسكي (Zaliski,1996)، وسعود (٢٠٠٥)، والمشيخي (٢٠٠٩م)، والبدران (٢٠١١م)، كما يمكن تفسير ذلك في ضوء العديد من المثيرات المرتبطة بقلق الشباب الجامعي من الجنسين والتي من أهمها: قلة فرص العمل بعد التخرج، والبطالة، وارتفاع تكاليف الزواج والمعيشة، وهذا ما أكدته دراسات (المحاميد والسفاسفة، ٢٠٠٧م؛ المشيخي، ٢٠٠٩م؛ الشافعي والجبوري، ٢٠١٠م).

الفرض الثاني: والذي ينص على أنه " توجد فروق دالة إحصائياً في قلق المستقبل تعزى لاختلاف متغير النوع "، ولاختبار صحة الفرض، استخدم الباحث اختبار "ت" (**t– test**) للمقارنة بين متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات المقياس ككل، كما يوضح الجدول رقم (٥).

جدول رقم (٥) اختبار " ت " لدلالة الفروق في قلق المستقبل باختلاف متغير النوع

المتغير	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	مستوى الدلالة	الاستنتاج
ذكور	٨٤	٧٣,٧٤	٢١,٣١	٢,٧٠	٠,٠١٢	الفروق دالة ولصالح الذكور
إناث	١١٦	٦٩,٠١	٢١,٠٢			

ويتضح من الجدول السابق وجود فروق دالة إحصائياً في قلق المستقبل تعزى لمتغير النوع، ولصالح الذكور، حيث بلغت قيمة "ت" المحسوبة (٢,٧٠) وهي قيمة دالة عند مستوى (٠,٠٥)، ولمعرفة اتجاه الفرق قام الباحث بعمل مقارنة بين متوسط استجابات الطلاب والطالبات، حيث كانت قيم متوسط الطلاب أعلى من الطالبات.

وهذه النتيجة قد اتفقت مع توصلت إليه نتائج بعض الدراسات السابقة التي أشارت إلى أن هناك فروقاً تعزي للنوع، ولصالح الذكور، وهي دراسات (حسن، ١٩٩٩م؛ الهاشمي، ٢٠٠١م؛ عشري، ٢٠٠٤م؛ محمود وفراج، ٢٠٠٦م؛ محمد، ٢٠٠٦م؛ محمود، ٢٠١٣م)، وتتفق جزئياً مع نتائج دراستي (Ari, 2011؛ المومني

ونعيم، ٢٠١٣م) والتي أكدت على تفوق الذكور في أبعاد المجال الاقتصادي والتعليمي والاجتماعي في مقابل الإناث، وتختلف هذه النتيجة مع نتائج دراسات (العكايشي، ٢٠٠٠م؛ مسعود ٢٠٠٦م؛ السبعاوي، ٢٠٠٨م؛ أبو العلا، ٢٠١٠م) والتي أكدت وجود فروق ولكنها لصالح الإناث، كما تختلف مع نتائج الدراسات التي أشارت إلى عدم وجود فروق في قلق المستقبل بين الذكور والإناث، كدراسات (المحاميد والسفاسفة، ٢٠٠٧م؛ الصرايرة والحجايا، ٢٠٠٨م؛ الطائي، ٢٠٠٩م؛ الشافعي والجبوري، ٢٠١٠م؛ حميدة، ٢٠١٣م).

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء ما يترتب على الرجال من مسؤوليات في الدين الإسلامي وأعراف المجتمع، تتمثل في تأمين العمل أو الوظيفة، ومن ثم الحصول على المبالغ المادية التي بمقتضاها يؤمن السكن ويدفع تكاليف الزواج، كون المسؤولية الأولى تقع على عاتق الرجل في هذا الجانب، مقابل الإناث اللاتي لا تُفرض عليهن تحمل تلك المسؤوليات، وخاصة عند وجود عائل لهن من الرجال. كما يمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء تفكر الشباب في تجارب غيرهم وصعوبة مواجهة الواقع وتحقيق الطموحات والتطلعات الحياتية في ظل الظروف الاقتصادية الصعبة التي يمر بها العالم، وشبح البطالة الذي يهدد مستقبلهم بعد التخرج مما يؤدي بهم إلى التفكير بالمستقبل بشكل مستمر، وبالتالي ارتفاع قلق المستقبل لديهم.

الفرض الثالث: والذي ينص على أنه " توجد فروق دالة إحصائياً في قلق المستقبل تعزى لاختلاف متغير التخصص "، ولاختبار صحة الفرض، استخدم الباحث اختبار "ت" (t– test) للمقارنة بين متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات المقياس ككل، كما يوضح الجدول رقم (٦).

جدول رقم (٦) اختبار " ت " لدلالة الفروق في قلق المستقبل باختلاف متغير التخصص

المتغير	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	مستوى الدلالة	الاستنتاج
أدبي	١٠٥	٧٢,١٥	٢١,١٤	٢,٢٥	٠,٠٢٥	الفروق دالة ولصالح الأدبي
علمي	٩٥	٧٠,٣٤	٢١,٠١			

ويتضح من الجدول السابق وجود فروق دالة إحصائياً في قلق المستقبل تعزى لمتغير التخصص، ولصالح الأدبي، حيث بلغت قيمة "ت" المحسوبة (٢,٢٥) وهي قيمة دالة عند مستوى (٠,٠٥)، ولمعرفة اتجاه الفرق قام الباحث بعمل مقارنة بين متوسط استجابات طلبة التخصصات الأدبية والعلمية، حيث كانت قيم متوسط التخصصات الأدبية أعلى من العلمية.

وهذه النتيجة التي توصلت لها الدراسة قد اتفقت مع نتائج الدراسات التي أشارت إلى أنه توجد فروق تعزى للتخصص، ولصالح طلبة الأدبيين وهي دراسات (سعود، ٢٠٠٥م؛ مسعود، ٢٠٠٦م؛ محمد، ٢٠٠٦م؛ المشيخي، ٢٠٠٩م؛ أبو العلا، ٢٠١٠م؛ الشافعي والجبوري، ٢٠١٠م؛ البدران، ٢٠١١م؛ المالكي، ٢٠١٢م؛ محمود، ٢٠١٣م؛ الزواهرة، ٢٠١٥م)، وتتفق جزئياً مع نتيجة جبر (٢٠١٢م) والتي وجدت أن طلبة التخصصات الأدبية يتفوقون في قلق المستقبل في بعد المجال الاقتصادي على طلبة التخصصات العلمية. وتختلف نتائج هذه الدراسة مع دراسة الهاشمي (٢٠٠١م)، والمحاميد والسفاسفة (٢٠٠٧م)، وعبد التواب (٢٠٠٧م)، والسبعاوي (٢٠٠٨م)، والنوري (٢٠١٢م)، والتي أكدت أن الفروق لصالح طلبة التخصصات العلمية، وكذلك تختلف مع النتائج التي توصلت إلى عدم وجود فروق بين طلبة التخصصات الأدبية والعلمية وهي دراسات (العكايشي، ٢٠٠٠م؛ عشري، ٢٠٠٤م؛ محمود وفراج، ٢٠٠٦م؛ معشي، ٢٠١٢م؛ سويد، ٢٠١٢م؛ المومني ونعيم، ٢٠١٣م).

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء كثافة أعداد الطلبة المقبولين، وكثافة المقررات الدراسية في التخصصات الأدبية في مقابل التخصصات العلمية الأمر الذي يجعل المنافسة شديدة ويقلل من الفرص بسبب عدم قدرة سوق العمل على استيعاب كل خريجي التخصصات الأدبية، وبالتالي لا يستطيعون تأمين مستقبلهم الوظيفي، وهذا الأمر هو ما يجعلهم قلقين من المستقبل. كما يمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء اختلاف طبيعة التخصصين، فالتخصصات الأدبية تعتمد إلى حد كبير على الحفظ والاستظهار، وهذه القدرات قد لا تتوافر لدى البعض منهم مما يسبب لهم صعوبة في

الدراسة، وهذا بدوره قد يشعرهم بالضيق والتوتر، الأمر الذي يجعل من أصحاب التخصصات الأدبية أكثر قلقاً من المستقبل.

الفرض الرابع: والذي ينص على أنه " توجد فروق دالة إحصائياً في قلق المستقبل تعزى لاختلاف متغير المستوى الدراسي "، ولاختبار صحة الفرض، استخدم الباحث اختبار "ت" (t– test) للمقارنة بين متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات المقياس ككل، كما يوضح الجدول رقم (٧).

جدول رقم (٧) اختبار " ت " لدلالة الفروق في قلق المستقبل باختلاف متغير المستوى الدراسي

المتغير	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	مستوى الدلالة	الاستنتاج
دنيا	١٢٤	٦٨,٠٥	٢٠,٨٩	٢,٥٤	٠,٠٢٢	الفروق دالة ولصالح المستويات العليا
عليا	٧٦	٧٥,٤٥	٢٢,٥٣			

ويتضح من الجدول السابق وجود فروق دالة إحصائياً في قلق المستقبل تعزى لمتغير المستوى الدراسي، ولصالح المستويات العليا، حيث بلغت قيمة "ت" المحسوبة (٢,٥٤) وهي قيمة دالة عند مستوى (٠,٠٥)، ولمعرفة اتجاه الفرق قام الباحث بعمل مقارنة بين متوسط استجابات طلبة الفئتين، حيث كانت قيم متوسط المستويات العليا أعلى من الدنيا.

وهذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسات سابقة أشارت إلى أنه توجد فروق تعزى للمستوى الدراسي، ولصالح المستويات العليا وهي دراسة سعود (٢٠٠٥م)، ومحمد (٢٠٠٦م)، والمشيخي (٢٠٠٩م)، والزواهرة (٢٠١٥م)، في حين تختلف هذه النتيجة مع دراسات (عشري، ٢٠٠٤م؛ عبد التواب، ٢٠٠٧م؛ الصرايرة والحجايا، ٢٠٠٨م) والتي أكدت على أن الفروق لصالح المستويات الدنيا، كما تختلف أيضاً مع الدراسات التي أسفرت نتائجها عن عدم وجود فروق بين المستويات الدراسية في قلق المستقبل كدراسة نصار والشافعي (٢٠٠٥م)، وجبر (٢٠١٢م)، والمومني ونعيم (٢٠١٣م).

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء أن طلبة المستويات العليا أكثر شعوراً بالتهديد والخوف من تصورات المستقبل، والتي يغلب عليها النظرة التشاؤمية نحو المستقبل، فهم يعيشون بطموح وأهداف وآمال وعندما يبدو في الأفق ما يعوق تحقيقها، فتنتابهم مشاعر القلق لقرب تخرجهم. كما يمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء مصادر قلق المستقبل، فطلبة المستويات العليا يكون مصدر القلق لديهم خارجي ألا وهو الواقع، والمتمثل في اقتراب شبح البطالة التي يشاهدها في الخريجين من قبله والعاطلين عن العمل، فيرى فيهم نفسه مما يضاعف لديهم مشاعر الخوف والقلق من ذات المصير المستقبلي، وبالتالي يزيد لديهم قلق المستقبل.

الفرض الخامس: والذي ينص على أنه " توجد فروق دالة إحصائياً في قلق المستقبل تعزى لاختلاف متغير العمر "، ولاختبار صحة الفرض، استخدم الباحث اختبار "ت" **(t- test)** للمقارنة بين متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات المقياس ككل، كما يوضح الجدول رقم (٨).

جدول رقم (٨) اختبار " ت " لدلالة الفروق في قلق المستقبل باختلاف متغير العمر

المتغير	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	مستوى الدلالة	الاستنتاج
(١٨- ٢٠) سنة	١٢١	٦٦,٣٥	٢٠,٣٢	٢,٧٦	٠,٠٣٥	الفروق دالة ولصالح أكثر من ٢٠ سنة
أكثر من ٢٠	٧٩	٧٨,٤٣	٢٢,٩٠			

ويتضح من الجدول السابق وجود فروق دالة إحصائياً في قلق المستقبل تعزى لمتغير العمر، ولصالح الفئة العمرية الأكثر من عشرين عاماً، حيث بلغت قيمة "ت" المحسوبة (٢,٧٦) وهي قيمة دالة عند مستوى (٠,٠٥)، ولمعرفة اتجاه الفرق قام الباحث بعمل مقارنة بين متوسط استجابات طلبة الفئتين العمريتين، حيث كانت قيم متوسط الفئة العمرية الثانية أعلى من الفئة العمرية الأولى.

وهذه النتيجة تتفق مع نتائج الدراسات التي أشارت إلى وجود فروق بين الفئات العمرية في قلق المستقبل، لصالح الأكثر من عشرين عاماً وهي دراسة محمود (٢٠١٣م)، والكريديس (٢٠١٥م)، ويرى الباحث أن هذه النتيجة تتسق مع نتيجة الفرض السابق. بينما لا تتوافق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة حميدة (٢٠١٢م) والتي

أكدت على وجود علاقة ارتباطية عكسية بين قلق المستقبل والعمر، كما تختلف نتائج الدراسة الحالية مع دراستي (المالكي، ٢٠١٢م؛ معشي، ٢٠١٢م) والتي أسفرت نتائجهما عن عدم وجود فروق في قلق المستقبل تعزى لاختلاف العمر.

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء أن قلق المستقبل يزداد مع تقدم عمر الطلبة في الدراسة الجامعية، حيث أن الطلبة عند بداية دخولهم للجامعة يكون القلق منخفضاً بسبب انشغال تفكيرهم بالدراسة ومحاولة التكيف مع الحياة الجامعية، ومستوى طموحهم يكون عالياً عند بداية دخولهم للجامعة، ولذا فإنهم أكثر إيجابية في الاتجاه نحو المستقبل، بعكس الطلبة في الفئات العمرية الأعلى الذين أوشكوا على التخرج يكون لديهم ارتفاع في مستوى قلق المستقبل ونظرة تشاؤمية للمستقبل وتوقع حدوث الأسوأ حيث تؤثر هذه النظرة السوداوية للغد في التوقعات المستقبلية، وهذا الأمر يجعلهم في خوف وقلق دائم. كما يمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء ازدياد المخاوف والمسببات التي تؤدي إلى هذا القلق مع تقدم العمر أو الزمن لأن قائمة الأحداث غير السارة كثيرة جداً ومنها (الأمراض المستعصية، فقدان الأحبة، البطالة، الاغتراب الاجتماعي، العنوسة، التلوث البيئي) حيث يبدأ الطلبة في التأثر بها كلما تقدم بهم العمر.

الفرض السادس: والذي ينص على أنه " توجد فروق دالة إحصائياً في قلق المستقبل تعزى لاختلاف متغير التحصيل الدراسي"، ولاختبار صحة الفرض، استخدام الباحث، اختبار تحليل التباين الأحادي (**ANOVA**)، واختبار شيفيه (**Scheffe**)، كما يوضح الجدولين (٩- ١٠).

جدول رقم (٩) اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للكشف عن الفروق في استجابات الطلاب باختلاف متغير التحصيل الدراسي على المقياس ككل (ن= ٢٠٠)

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	مستوى الدلالة	الاستنتاج
بين المجموعات	٠,٨٠	٢	٠,٤٠	٣,٠٦	٠,٠٤٨	دالة عند مستوى ٠,٠٥
داخل المجموعات	٧١,١٤	١٩٧	٠,١٣			
المجموع	٧١,٩٤	١٩٩				

ويتضح من الجدول السابق وجود فروق دالة إحصائياً في قلق المستقبل تعزى لمتغير التحصيل الدراسي، حيث بلغت قيمة "ف" (٣,٠٦) وهي دالة عند مستوى (٠,٠٥)، ولتحديد اتجاه الفروق ومستوى دلالتها قام الباحث بإجراء اختبار شيفيه (**Scheffe**) بهدف المقارنة بين متوسطات مجموعات مستويات التحصيل الدراسي المختلفة (منخفض – متوسط – مرتفع) على مقياس قلق المستقبل، والجدول رقم (١٠) يوضح ذلك:

جدول رقم (١٠) اختبار شيفيه (Scheffe) لمعرفة دلالة الفروق باختلاف متغير التحصيل الدراسي على مقياس قلق المستقبل

متغير "التحصيل الدراسي"		فرق المتوسط	الخطأ المعياري	الدلالة الإحصائية
منخفض	متوسط	٢,٤٠٧	٠,٩٩٦	٠,٠٣٢
	مرتفع	٣,٥٧٧	١,٤٠٤	٠,٠٤٣
متوسط	منخفض	٢,٤٠٧-	٠,٩٩٦	٠,٠٣٢
	مرتفع	٠,٩٠٨	٢,٥٨١	٠,٣٣٠
مرتفع	منخفض	٣,٥٧٧ -	١,٤٠٤	٠,٠٤٣
	متوسط	٠,٩٠٨ -	٢,٥٨١	٠,٣٣٠

وبدراسة الجدول السابق يتضح وجود فروق دالة إحصائياً في قلق المستقبل بين منخفضي المستوى التحصيلي في مقابل متوسطي التحصيل ومرتفعيه باتجاه منخفضي التحصيل حيث بلغ مستوى الدلالة لكلا الفرقين (٠,٠٣٢ – ٠,٠٤٣) وهي قيم دالة عند مستوى (٠,٠٥)، في حين أن الفرق بين متوسطي التحصيل ومرتفعيه غير دال إحصائياً.

وتتفق هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت لها عدة دراسات اشارت إلى وجود فروق في قلق المستقبل بين منخفضي التحصيل ومرتفعيه، وهي دراسات (محمود وفراج، ٢٠٠٦م؛ **Md Yasin and Dzulkifli, 2009**)، ولكنها تختلف مع نتيجة دراسة رمضان (٢٠١٠م) والتي أشارت إلى وجود علاقة إيجابية بين المتغيرين، وكذلك مع نتيجة دراسة الصرايرة والحجايا (٢٠٠٨م) والتي أكدت على عدم وجود أي علاقة.

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء ما ذهب إليه بيتر (**Peter, 2010**) من أن قلق الطلاب المفرط تجاه المستقبل، يؤثر سلباً على كفاءتهم الدراسية، ويؤدي إلى مزيد من الاضطرابات والمشكلات. كما يمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء أن انخفاض التحصيل الدراسي يعتبر من مصادر التوتر التي يتعرض لها الطلبة أثناء دراستهم بالمرحلة الجامعية والتي لها أثرها الواضح على الشعور بالقلق، وإذا وصل الأمر بهؤلاء الطلبة إلى حد أن يشعروا معها بالعجز عن مواجهة تلك المصادر فإن هذا سوف يؤثر على صحتهم النفسية وعلى إنجازهم الأكاديمي (العلمي، ٢٠٠٣م؛ المشيخي، ٢٠٠٩م).

ومما يدعم ما توصلت إليه الدراسة اتساقها مع ما توصلت إليه بعض الدراسات التي أكدت وجود تأثير لقلق المستقبل على بعض الخصائص المرتبطة بالتحصيل وتعد مؤشراً عليه، مثل ارتباطه السلبي بالتوافق الدراسي (محمد، ٢٠٠٦م)، وبالرضا عن الدراسة (الصرايرة والحجايا، ٢٠٠٨م)، وبالاتجاه نحو التخصص (النجاحي، ٢٠٠٨م)، وبمستوى الطموح (المشيخي، ٢٠٠٩م؛ المصري، ٢٠١٠م؛ حبيب، ٢٠١٤م؛ الزواهرة، ٢٠١٥م)، وبالأداء الأكاديمي (**Vitasari et al., 2010**).

ملخص النتائج:

توصلت الدراسة أن مستوى قلق المستقبل لدى طلبة الكلية الجامعية بحقل كان مرتفعاً، وأنه توجد فروق دالة إحصائياً في قلق المستقبل لدى طلبة الكلية بين الذكور والإناث، لصالح الذكور، وبين التخصصات الأدبية والعلمية، لصالح التخصص الأدبي، وبين المستويات الدراسية الدنيا والعليا، لصالح المستويات العليا، وبين فئتين عمريتين، فكانت لصالح الفئة العمرية الأكثر من ٢٠ عاماً، كما أسفرت النتائج عن وجود فروق دالة إحصائياً في قلق المستقبل بين مستويات التحصيل الدراسي، لصالح ذوي المستوى المنخفض.

التوصيات

في ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج يوصي الباحث بما يلي:

- تفعيل دور المؤسسات التربوية والاجتماعية من خلال تقديم الرعاية والمساندة النفسية للطلبة بما يضمن الحد من قلق المستقبل.

- وضع خطة مستقبلية لتحديد الأعداد التي يمكن قبولها في الجامعات، وخصوصاً التخصصات الأدبية وذلك في ضوء احتياجات سوق العمل من أجل الحد من تفاقم البطالة بين خريجي تلك التخصصات من طلبة الجامعات.
- زيادة الاهتمام بتشغيل الخريجين ودعمهم من أجل الاستقرار وذلك بتوفير فرص العمل المناسبة لهم.
- توعية المجتمع بتقليل المهور ومتطلبات الزواج، مما يساعد الشباب على الزواج وتسهل لهم تكوين أسرة.
- تفعيل دور وحدات الإرشاد الأكاديمي لعقد الدورات الإرشادية التي تسهم في تدريب الطلبة على مواجهة قلق المستقبل، وتعمل على رفع مستوى مهارات الطلبة في حل المشكلات والتعامل معها، وتستهدف الكشف عن القدرات والميول الحقيقية للطلبة وإرشادهم أكاديمياً.
- توفير البيئة الجامعية المناسبة في الكلية بما يسهم في خفض القلق لدى الطلبة.
- تصميم برامج إرشادية من شأنها إكساب الطلبة مهارات اكتشاف وتطوير الذات، وضبط مشاعر القلق وتعليمهم الطرق الكفيلة بمواجهتها.

مقترحات بدراسات مستقبلية:

بناء على ما توصلت إليه الدراسة الحالية من نتائج، فإن الباحث يقترح على الباحثين الاتجاه نحو بحث المجالات الأتية:

- قلق المستقبل مع متغيرات ديموغرافية أخرى (تعليم الوالدين، المستوى الاقتصادي، الترتيب في الولادة، مقر السكن).
- قلق المستقبل في علاقته بمتغيرات نفسية أخرى (السلوك التوكيدي، التفاؤل والتشاؤم، اليأس، الصلابة النفسية، المساندة الاجتماعية، مركز الضبط).
- قلق المستقبل لدى شرائح المؤسسات الأخرى (التعليم العام، الصحة، موظفو القطاع الخاص، الإعلاميين).

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

- إبراهيم ، إبراهيم إسماعيل (٢٠٠٦م). **فاعلية الإرشاد العقلاني الانفعالي في خفض قلق المستقبل لدى طلاب التعليم الفني**. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أسيوط.
- إبراهيم، عبد الستار (٢٠٠٣م). **العلاج النفسي السلوكي المعرفي الحديث، أساليبه وميادين تطبيقه**، الدار العربية للنشر والتوزيع: القاهرة.
- أبو عبيدة، دعا شعبان (٢٠١٣م). الرضا عن الحياة وعلاقته بقلق المستقبل لدى الأسرى المحررين المبعدين إلى قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة.
- أبو العلا، محمد أشرف (٢٠١٠م). **قلق المستقبل وعلاقته بهوية الأنا لدى عينة من الطلاب الجامعيين**، ورقة مقدمة للمؤتمر الدولي الأول بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالمنصورة، جمهورية مصر العربية.
- الأقصري، يوسف (٢٠٠٢م). **كيف تتخلص من الخوف والقلق من المستقبل**، دار الطائف للنشر والتوزيع: القاهرة.
- بدر، إبراهيم محمود (٢٠٠٣م). مستوى التوجه نحو المستقبل وعلاقته ببعض الاضطرابات لدى الشباب الجامعي، دراسة مقارنة بين عينات مصرية وسعودية. **المجلة المصرية للدراسات النفسية**، ١٣(٤٠) ٣٤-٨٢.
- البدران، عبد السجاد عبد السادة (٢٠١١م). قلق المستقبل لدى طلبة المدرسة الإعدادية في مركز محافظة البصرة. **مجلة آداب البصرة**، (٥٦)، ٢٣١-٢٥٦.
- بلكيلاني، إبراهيم. (٢٠٠٨م). تقدير الذات وعلاقته بقلق المستقبل لدى الجالية العربية المقيمة بمدينة أوسلو في النرويج. رسالة ماجستير غير منشورة، الأكاديمية العربية المفتوحة في الدانمارك، الدانمارك.

- جبر، أحمد محمود (٢٠١٢م). العوامل الخمسة الكبرى وعلاقتها بقلق المستقبل لدى طلبة الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، غزة.
- الجهني، عبد الرحمن عيد (٢٠١١م). الذكاء الانفعالي وعلاقته بالاضطرابات السلوكية وقلق المستقبل لدى عينة من طلاب جامعتي الملك عبد العزيز والطائف، مجلة بحوث التربية النوعية بجامعة المنصورة، (٢٢)، ٣٤٠-٣٦٩.
- حبيب، أسعد فاخر (٢٠١٤). قلق المستقبل وعلاقته بمستوى الطموح لدى طلبة جامعة البصرة، مجلة أبحاث البصرة، كلية العلوم الإنسانية، ٣٩ (٤)، ٣٠٣- ٣٢٩.
- حسانين، أحمد محمد (٢٠٠٠م). قلق المستقبل وقلق الامتحان في علاقتهما ببعض المتغيرات النفسية لدى طلاب الصف الثاني الثانوي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب، جامعة المنيا.
- حسن، محمود شمال (١٩٩٩م). قلق المستقبل لدى الشباب المتخرجين من الجامعات، مجلة المستقبل العربي،٩ (٢٤)، ١١٣-١٢١.
- حمزة، جمال مختار(٢٠٠٥م). قلق المستقبل لدى أبناء العاملين بالخارج، مجلة العلوم التربوية، جامعة القاهرة، ١، ٩١- ١١٠.
- رضا، منال محمد (٢٠٠٩م). الصلابة النفسية في علاقتها بقلق المستقبل لدى عينة من معلمات طفل ما قبل المدرسة بمحافظة الغربية، مجلة كلية التربية جامعة طنطا، (٤٠)، ١٨٢-٢٢٦.
- الزواهرة، محمد خلف (٢٠١٥م). العلاقة بين الصلابة النفسية وقلق المستقبل ومستوى الطموح لدى طلبة جامعة حائل بالسعودية، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية بفلسطين، ٣(١٠)، ٤٧-٨٠.
- رمضان، ماجد أحيدب (٢٠١٠م). قلق المستقبل وعلاقته ببعض المتغيرات لدى طلبة كليات التربية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة دمشق، دمشق.

- السبعاوي، فضيلة عرفات (٢٠٠٨م). قلق المستقبل لدى طلبة كلية التربية وعلاقته بالجنس والتخصص الدراسي، مجلة التربية والعلم بجامعة الموصل، (١٥)، ٢٥٠-٢٧٧.
- سعود، ناهد الشريف (٢٠٠٥م). قلق المستقبل وعلاقته بسمتي التفاؤل والتشاؤم، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة دمشق، دمشق، سوريا.
- السليحات، ملوح فضي (٢٠١٥م). قلق المستقبل لدى طلبة كليات المجتمع الخاصة في محافظة عمان في ضوء بعض المتغيرات، ١٦٣(٣)، ٣٥-٦٠.
- سويد، جيهان علي (٢٠١٢م). الكفاءة النفسية وعلاقتها بقلق المستقبل المهني والقيم لدى طلاب الجامعة المصريين والسعوديين، مجلة الإرشاد النفسي، جامعة عين شمس، (٣١)، ١٠٨-١٨٨.
- الشافعي، صادق عبيس والجبوري، سعد جويد (٢٠١٠). قياس مستوى قلق المستقبل المهني لدى طلبة جامعة كربلاء، مجلة العلوم الإنسانية، كلية التربية، جامعة بابل، (٤)، ٢١٣- ٢٣٢.
- الشاوي، سعاد سبتي (١٩٩٩م). أثر أسلوب الإرشاد وقت الفراغ في خفض قلق المستقبل لدى بنات دور الدولة، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، الجامعة المستنصرية.
- شقير، زينب محمود (٢٠٠٥م). مقياس قلق المستقبل، القاهرة: مكتبة النهضة العربية.
- شند، سميرة محمد (٢٠٠٢م). دراسة لقلق المستقبل وقلق الموت لدى طلاب الجامعة من منظور متغيري الجنس والتخصص. مجلة كلية التربية، ٨ (٣)، ١١٢- ١٨٠.
- الصرايرة، راجي والحجايا، نايل (٢٠٠٨م). القلق على المستقبل المهني وعلاقته بالرضا عن الدراسة والمستوى الدراسي والمعدل التراكمي والنوع لدى طلبة كلية العلوم التربوية جامعة الطفيلة التقنية، مجلة كلية التربية، جامعة عين شمس، ٤ (٢)، ٦١٣- ٦٤٦.

- الضحيان، منيرة صالح (٢٠١٤م). إدارة المصروف الشخصي وعلاقته بقلق المستقبل لدى طالبات الجامعة، مجلة الإسكندرية للتبادل العلمي، ٣٥ (٤)، ٤٤٣- ٤٧٣.
- الطائي، ذكرى يوسف (٢٠٠٩م). قلق المستقبل لدى طلبة كليات الطب في جامعة الموصل: ورقة عمل مقدمة للمؤتمر السنوي الثالث لكلية التربية الأساسية، بجامعة الموصل، الموصل.
- عبد الله، محمد قاسم (٢٠٠٧م). مدخل إلى الصحة النفسية. دار الفكر: عمان.
- عبد التواب، مصطفي عبد المحسن (٢٠٠٧م). فعالية الإرشاد النفسي في خفض قلق المستقبل المهني لدي طلاب كلية التربية بأسيوط، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أسيوط.
- عبيدات، ذوقان (٢٠٠٣م). البحث العلمي (مفهومه – أدواته – أساليبه). دار إشراقات للنشر والتوزيع: جدة.
- العجمي، نجلاء محمد (٢٠٠٤م). بناء أداة لقياس قلق المستقبل لدى طلاب وطالبات جامعة الملك سعود، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود، الرياض.
- العزاوي، نبيل رفيق (٢٠٠٢م). قلق المستقبل وعلاقته ببعض المتغيرات لدى طلبة المرحلة الإعدادية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة بغداد.
- عسيلة، محمد والبنا، أنور (٢٠١١م). فعالية برنامج في البرمجة العصبية في خفض قلق المستقبل لدى طلبة جامعة الأقصى المنتسبين للتنظيمات بمحافظات غزة، مجلة جامعة النجاح للأبحاث – العلوم الإنسانية، ٢٥ (٥)، ٦١٣- ٦٤٦.
- عشري، محمود محي الدين (٢٠٠٤م). قلق المستقبل وعلاقته ببعض المتغيرات الثقافية "دراسة مقارنة بين طلاب بعض كليات التربية بمصر وسلطنة عمان. ورقة مقدمة للمؤتمر السنوي الحادي عشر بمركز الإرشاد النفسي بجامعة عين شمس (الشباب من أجل مستقبل أفضل)، مصر، (١)، ١٣٩- ١٧٨.
- عكاشة، أحمد (٢٠٠٣م). الطب النفسي المعاصر, القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.
- العكايشي، بشرى أحمد (٢٠٠٠م). **قلق المستقبل وعلاقته ببعض المتغيرات لدى طلبة الجامعة**، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة المستنصرية، بغداد.

- العلمي، دلال سعد الدين (٢٠٠٣م). التوتر والضغط النفسي والاكتئاب ومهارات التكيف لدى طلبة الجامعات الفلسطينية والأردنية، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان، الأردن.
- العناني، حنان عبد الحميد (٢٠٠٠م). الصحة النفسية، دار الفكر للطباعة والنشر: عمان.
- كرميان، صلاح حميد (٢٠٠٨م). سمات الشخصية وعلاقتها بقلق المستقبل لدى العاملين بصورة مؤقتة من الجالية العراقية بأستراليا، رسالة دكتوراه غير منشورة، الأكاديمية العربية المفتوحة بالدنمارك، الدنمارك.
- الكريديس، ريم سالم (٢٠١٥م). قلق المستقبل وعلاقته بالرضا عن الحياة لدى طالبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن، مجلة الإرشاد النفسي، مصر، (٤٢)، ٢٣١- ٢٧٢.
- كفافي، علاء الدين (٢٠٠٠م). الإرشاد والعلاج النفسي الأسري، دار الفكر العربي: القاهرة.
- ليندال، دافيدوف (٢٠٠٠م). الشخصية – الدافعية والانفعالات، ترجمة سيد الطواب ومحمود عمر، الدار الدولية للاستثمارات الثقافية: القاهرة.
- المالكي، ثواب حمود (٢٠١٢م). قلق المستقبل واتخاذ القرار وعلاقتهما ببعض المتغيرات الثقافية لدى عينة من طلاب الجامعة بمحافظة الليث ومحافظة جدة، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
- المحاميد، شاكر عقلة والسفاسفة، محمد إبراهيم (٢٠٠٧م). قلق المستقبل المهني لدى طلبة الجامعات الأردنية وعلاقته ببعض المتغيرات، مجلة العلوم التربوية والنفسية، كلية التربية، جامعة البحرين، ٨ (٢)، ١٢٤-١٤٢.
- محمد، محمود مندوه (٢٠٠٦م). قلق المستقبل وعلاقته ببعض مظاهر التوافق الدراسي لدى طلاب الجامعة، الجمعية المصرية للدراسات النفسية، جامعة عين شمس، ١٦ (٥٣)، ٢١٩- ٢٧١.

- محمد، هبة مؤيد (٢٠١٠م). قلق المستقبل عند الشباب وعلاقته ببعض المتغيرات، مجلة البحوث التربوية والنفسية، جامعة بغداد، (٢٦- ٢٧).
- محمود، إيمان عبد الوهاب (٢٠١٣م). قلق المستقبل وعلاقته بضغوط الحياة لدى طلبة الجامعة، مجلة دراسات عربية في علم النفس، مصر، ١٢ (٣)، ٣٣٩- ٣٦١.
- محمود، هويده حنفي وفراج، محمد أنور (٢٠٠٦م). قلق المستقبل ومستوى الطموح وحب الاستطلاع لدى طلبة كلية التربية من ذوي المستويات الاجتماعية والاقتصادية والثقافية المختلفة، مجلة كلية التربية بجامعة الإسكندرية، ١٦(٢)، ٦١-١٥٤.
- مسعود، سناء منير (٢٠٠٦م). **بعض المتغيرات المرتبطة بقلق المستقبل لدى عينة من المراهقين دراسة تشخيصية**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة طنطا، مصر.
- المشيخي، غالب محمد (٢٠٠٩م). قلق المستقبل وعلاقته بكل من فاعلية الذات ومستوى الطموح لدى عينة من طلاب جامعة الطائف، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.
- المصري، نيفين عبد الرحمن (٢٠١١م). قلق المستقبل وعلاقته بكل من فاعلية الذات ومستوى الطموح الأكاديمي لدى عينة من طلبة جامعة الأزهر بغزة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر: غزة.
- معشي، محمد علي (٢٠١٢م). قلق المستقبل لدى الطالب المعلم وعلاقته ببعض المتغيرات، مجلة دراسات تربوية، جامعة الزقازيق، (٧٥)، ٢٧٩- ٣٠٦.
- المومني، محمد أحمد ونعيم، مازن محمود (٢٠١٣م). قلق المستقبل لدى طلبة كلية المجتمع في منطقة الجليل في ضوء بعض المتغيرات، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، ٩(٢)، ١٧٣-١٨٥.
- النجاحي، فوزية محمود (٢٠٠٨م). قلق المستقبل وعلاقته بالاتجاه نحو التخصص الدراسي لدى طالبات ومعلمات رياض الأطفال، مجلة كلية التربية، جامعة طنطا، ٢(٣٩)، ٣٨٠- ٤٠٤.
- النوري، ابتسام سعدون (٢٠١٢م). الارهاب النفسي لدى طلبة الجامعة وعلاقته بقلق المستقبل، مجلة دراسات عربية في التربية وعلم النفس، ٣٢ (١)، ٢١١- ٢٦٦.
- الهاشمي، رشيد ناصر (٢٠٠١م). قلق المستقبل وعلاقته بالاتجاه المضاد للمجتمع لدى طلبة الجامعة. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة بغداد، بغداد.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Ari, R. (2011). Analysis of ego identity process of adolescents in terms of attachment styles and gender. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 2 (10), pp. 744-750.
- Bolanowski , W. (2005). Anxiety about Professional Future among young doctors . International – Journal of occupation Medicine and Environment health, 18 (4), pp. 367 – 374.
- Blackhart, C., Minnix, A., John, P. (2006). Can EEG asymmetry Patterns Predict Future development of anxiety and Depression? A preliminary study, Biological Psychology, (72), pp. 46 – 50.
- Hudson, L. Dodd, F., Bovopoulos, N. (2011). Temperament, Family Environment and Anxiety in Preschool Children, journal of Abnormal Child Psychology, 39(7) pp. 939- 951.
- Peter, C. (2010). Communication and conflict: anxiety and learning, Research in Higher Education Journal, 9(2), pp. 1-9.
- Md Yasin, M.,S., and Dzulkifli., M., A., (2009). Differences in Psychological Problems between Low and High Achieving Students. The Journal of Behavioral Science, 4(1), pp. 49- 58.
- Vitasari., P., and Abdul Wahab., M., and Othman, A., and Awang, M., (2010). The Use of Study Anxiety Intervention in Reducing Anxiety to Improve Academic Performance among University Students. International Journal of Psychological Students, 2(10), PP. 49-58.
- Sawalha, A., (2013). The Relationship of Future Anxiety to Optimism and Pessimism among a Sample of Irbid National University Students. European Journal of Social Sciences, 36(3), pp.410-413.
- Moline, R. (1990). Future Anxiety: Clinical Issues of Children in the Latter Phases of Foster Care, *Child and Adolescent Social Work Journal*, 7(6), pp.501- 512.
- Zaliski, Z., (1996). Future anxiety: Concept measurement and preliminary research. journal of Personality and Individual Differences. 21(2), pp. 165-174.

ISSN:2536-9245

درجة استخدام التقنيات المساندة فى تدريس الطلاب الموهوبين في محافظة المجاردة

صالح صليح مشاري الشهري

المستخلص

تهدف الدراسة الحالية إلى الكشف عن درجة استخدام التقنيات المساندة فى تدريس الطلاب الموهوبين في محافظة المجاردة، وأثر متغيري الجنس والمرحلة التعليمية، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي، وتم استخدام استبانة من تطوير الباحث لتحقيق أغراض الدراسة، وتكونت العينة من (١٦١) طالباً وطالبة بواقع (٨٠ طالب، ٨١ طالبة) تم اختيارهم بالطريقة العشوائية. وأظهرت الدراسة أن متوسط تقديرات الطلبة على الاستبانة ككل، كان (٢.٩٤) وبتقدير متوسط، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط أداء أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير الجنس (ذكر، أنثى) والمرحلة التعليمية (متوسطة، ثانوية).

الكلمات المفتاحية: الطلبة الموهوبين، التقنيات المساندة.

ISSN:2536-9245

Abstract

The study aims at identifying the degree of availability of supporting techniques in teaching of gifted students in Al-Majardah Governorate, and the effect of variables (gender and educational stage). The study followed the descriptive approach. The researcher developed a questionnaire for achieving the purposes of the study. The sample consisted of (161) students, (80 males, 81 females) were randomly chosen. The study showed that the average of the students' estimates on the questionnaire as a whole was (2.94) which is a moderate degree. There were no statistically significant differences between the average of study sample members performance due to gender variable (male, female) and educational stage (intermediate, secondary).

Keywords: gifted students, supporting techniques.

المبحث الاول: مدخل إلى الدراسة

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

يعاني الطلاب الموهوبين من مشكلة عدم توافق مناهج التعليم العام وقدراتهم العقلية، كما أنها لا تلبي حاجاتهم النفسية والاجتماعية، ولا تحتوي على تقنيات تدريس مساندة تناسبهم، حيث يتسرب نسبة كبيرة من الطلبة الموهوبين من التعليم العام، وذلك نتيجة الملل الذي يشعرون به من تكرار ما قد تمكنوا منه ، أو نتيجة لعدم احتواء المنهج على عنصر التحدي، وعلى الرغم من التفوق الدراسي الذي يظهره عدد كبير من الموهوبين في مدارس التعليم العام، إلا أن (٥٠%) من أوقات تواجدهم في المدرسة تذهب دون فائدة تذكر (الجغيمان، ٢٠٠٨، ٦٨).

وترتبط التقنيات المساندة في العملية التعليمية للموهوبين، بجودة تعليمهم، كونها تهدف إلى توفير خدمات التربية والتعليم من خلال التقنية الحديثة، وقيامها بمهمة تيسير متطلبات الحياة في العصر المعلوماتي لجميع الأشخاص العاديين، فإنها تعد ضرورة حتمية لا جدال فيها للموهوبين، إذ تتيح القدرة على استخدامها تطوير استقلالية أكبر، والقدرة على الإنتاج والمشاركة في المدرسة والمجتمع (الموسى، ٢٠٠٤).

وتشير نتائج الدراسات الى فعالية التكنولوجيا المساندة في مجال تربية وتعليم الطلبة الموهوبين، وهناك ذلك مجموعة متقدمة من الأبحاث التي قامت بدراسة استخدام التكنولوجيا المساندة بواسطة الطلاب، واتفقت هذه الأبحاث بشكل شامل على ارتباط نجاح الطلاب وزيادة تحصيلهم باستخدام التكنولوجيا التدريسية المساندة بصورة مباشرة (Michaels and Mc Dermott, 2003,15)

ويرى الباحث أن عملية تقييم كيفية استخدام التكنولوجيا المساندة واتخاذ أي قرار بخصوص ذلك، تتطلب جهوداً من العمل الجماعي، لذا ينبغي عند اختبار أي وسيلة أو جهاز ألا يقوم ذلك على أساس توصيات فردية فقط، بل لابد من مشاركة وتعاون جميع أعضاء فريق العمل بالإضافة إلى الطالب نفسه، الذي يعد محور العملية التعليمية التعلمية، ليسهم ذلك في اتخاذ قرارات صحيحة وجيدة لإنجاح العملية. حيث

تحتاج هذه الفئة المتميزة من الطلبة منهاج متميز ومعلم متميز، وبيئة تعليمية تعلمية متميزة، وإدارة تعليمية متميزة، ويتطلب تنفيذه توفير البنية التحتية اللازمة لتنفيذ المناهج مثل المعامل المجهزة والمكتبات والمشاغل والحاسوب والانترنت، ورفدها بالموارد البشرية والمادية اللازمة، وكذلك متابعة التطورات التي يشهدها مجال رعاية وتدريس الموهوبين، والتي أدت إلى ظهور تقنيات التدريس، وتطورات في طرق التدريب والتدريس.

كما يرى الباحث أنه إذا أرادت وزارة التعليم ضمان الجودة والفعالية لبرامج الموهوبين وزيادة فعالية مدرسيها في تطوير أداءات عالية من الطلاب الموهوبين، فعليها تشجيع المدرسين على تطبيق أساليب وطرق تدريسية جديدة، وتدريس أشكال من السلوك تؤدي إلى النمو في القدرات العقلية وكذلك تطبيق أنشطة تعليمية تساعد على النجاح والتمكن من التعليم، وتشجيعهم على ممارسة التدريس الفعال الذي يعتمد على التواصل الفعال مع الطلاب والذي تؤمنه التقنيات المساندة القائمة على التطبيقات الحاسوبية والوسائط التكنولوجية.

لذا جاءت هذه الدراسة للكشف عن درجة استخدام التقنيات المساندة في تدريس الطلبة الموهوبين، وبالتحديد تحاول الدراسة الإجابة عن الأسئلة التالية:

١- ما درجة استخدام التقنيات المساندة في تدريس الطلبة الموهوبين في محافظة المجاردة من وجهة نظرهم؟
٢- هل توجد فروق في درجة استخدام التقنيات المساندة لدى الطلبة الموهوبين تعزى لمتغير الجنس (ذكر، أنثى)؟
٣- هل توجد فروق في درجة استخدام التقنيات المساندة لدى الطلبة الموهوبين تعزى متغير المرحلة التعليمية (متوسطة، ثانوية)؟

أهداف الدراسة:

تحاول الدراسة الحالية التعرف على درجة استخدام التقنيات المساندة فى تدريس الطلاب الموهوبين في محافظة المجاردة، وتتلخص أهدافها بما يلي:

١- التعرف على درجة استخدام التقنيات المساندة في تدريس الطلبة الموهوبين من وجهة نظرهم.
٢- الكشف عن الفروق في درجة استخدام التقنيات المساندة في تدريس الطلبة الموهوبين التي تعزى لمتغير الجنس (ذكر، أنثى).
٣- الكشف عن الفروق في درجة استخدام التقنيات المساندة في تدريس الطلبة الموهوبين التي تعزى لمتغير المرحلة التعليمية (متوسطة، ثانوية).

أهمية الدراسة: تتمثل أهمية هذه الدراسة في جانبين أساسيين هما:

الأهمية النظرية: وتتضح الأهمية التطبيقية للدراسة الحالية فيما يلي:

١- تزايد الاهتمام في العصر الحاضر بدراسة درجة استخدام التقنيات المساندة وتدريس الطلاب الموهوبين، لانه احد معايير جودة التعليم.

٢- يمثل الكشف عن درجة استخدام التقنيات ركيزة أساسية للتعرف على تلك الأنماط والمهارات وفهم طبيعة تلك العلاقة لديهم، وكذلك تضيف إطاراً جديداً يثري المكتبة العربية في هذا المجال.

الأهمية التطبيقية: وتتضح الأهمية التطبيقية للدراسة الحالية فيما يلي:

١- قد تساهم نتائج هذه الدراسة في الوقوف على درجة استخدام التقنيات المساندة وتدريس الطلاب الموهوبين فى محافظة المجاردة وبالتالي تتيح معلومات كافية للتخطيط السليم من قبل أصحاب القرار.
٢- قد تساهم نتائج هذه الدراسة في توضيح أهم أنواع التقنيات المساندة المستخدمة، وطرق تدريس الطلاب الموهوبين.

حدود الدراسة:

١- **الحدود المكانية:** تقتصر الحدود المكانية للدراسة الحالية على بعض مدارس محافظة المجاردة بالمملكة العربية السعودية.

٢- **الحدود البشرية:** تقتصر الدراسة الحالية على عينة من الطلبة الموهوبين بمدارس المرحلة المتوسطة والثانوية بمحافظة المجاردة، التي تطبق برامج الموهوبين والذين تتراوح أعمارهم ما بين (١٢- ١٨) عاما.

٣- **الحدود الزمانية:** تم بمشيئة الله تطبيق أداة الدراسة الحالية في الفصل الدراسي الأول للعام الدراسي ١٤٤٠ / ١٤٤١ هـ.

٤- **الحدود الموضوعية:** سوف تتحدث الدراسة عن درجة استخدام التقنيات المساندة في تدريس الطلاب الموهوبين في محافظة المجاردة، وترتبط دقة نتائجها بمدى دقة الاداة ودقة تطبيقها.

مصطلحات الدراسة:

١- ***الطلبة الموهوبين (gifted student):***

تعرف الموهبة كأحد المفردات التربوية أو التعليمية التي ارتبطت بالطلاب ذوي القدرات الخاصة أو الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة، وهم طلاب يختلفون بطبيعة الحال عن أقرانهم أو ما يسمونه المعلمون الطلاب العاديين، ويتميزون بالعديد من الإمكانات والقدرات التي تؤهلهم للارتقاء بمستوياتهم والتميز عن باقي طلاب الصف في جميع الجوانب التعليمي، ووضعت وزارة التعليم في السعودية، تعريفا يستند إلى أكثر من بعد في تفسير الموهبة، حيث نص على أن الموهوبون هم الطلاب الذين يوجد لديهم استعدادات وقدرات غير عادية، أو أداء متميز عن بقية أقرانهم في مجال، أو أكثر من المجالات التي يقدرها المجتمع وبخاصة في مجالات التفوق العقلي، والتفكير الابداعي، والتحصيل العلمي، والمهارات، والقدرات الخاصة، ويحتاجون إلى رعاية تعليمية خاصة لا تتوافر لهم بشكل متكامل في برامج الدراسة العادية (الجغيمان وأبو ناصر، ٢٠١٢).

وتم لاغراض الدراسة اعتماد تعريف وزارة التعليم السعودية (١٤٢١) لذا تعرف الدراسة الحالية الطلبة الموهوبين بأنهم الطلبة الذين طبق عليهم اختبار الموهبة وتم تصنيفهم على أنهم موهوبين وفق اجراءات وزارة التعليم في المملكة العربية السعودية، ويدرسون في إحدى المدارس المطبق بها نظام موهبة بمحافظة المجاردة.

٢ – ***تقنيات التدريس المساندة (Technological instruction support)***:

عرفها الحيلة (٢٠٠٤، ٤٥٩) بأنها جميع المعدات والمواد التي يستخدمها المعلم أو التلميذ لنقل محتوى الدرس إلى مجموعة الطلاب داخل غرفة الصف أو خارجها، بهدف تحسين العملية التعليمية، وزيادة فاعليتها دون الاستناد إلى الألفاظ وحدها.

ويعرفها الباحث إجرائياً بأنها جميع الأجهزة والوسائل التعليمية التي يستخدمها الطلاب الموهوبون أو معلموهم، في تحقيق أهداف الدرس، سواء كانت داخل الفصل أو خارجه، وتقيسها أداة الدراسة الحالية.

المبحث الثانى : الإطار النظرى النظري والدراسات السابقة

الجزء الأول: الإطار النظري

المحور الأول: الطلاب الموهوبين

جاء في المعجم الوسيط أن كلمة موهبة ترد الى الفعل الثلاثي وهب والهبة هي العطية، أو الشيء المعطي أو الممنوح للإنسان بلا عوض أو غرض، فالموهبة إذاً هي الاستعداد الفطري لدي المرء للبراعة في فن أو نحوه ، وكلمة موهوب مأخوذة من الفعل وهب فالموهوب إذاً هو شخص نابغ متفوق ذو مستوى عال في الأداء الفكري أو العملي أو –هما معاً – عن أقرانه في نفس العمر (الأشول، ٢٠١٣).

ويظهر عند مراجعة مفهوم الموهبة كمصطلح علمي أو تربوي، مدى تشعب الأمر وتعقيده، ذلك لعدم وجود تعريف جامع مانع متفق عليه بين الباحثين والمربيين وغيرهم من المهتمين بدراسة الموهبة والموهوبين، إضافة إلي حالة الخلط وعدم الوضوح فى استخدام ألفاظ مختلفة للدلالة على القدرة والأداء غير العادي فى مجال من المجالات ، فقد جرت العادة على استخدام ألفاظ مثل موهوب ، ومتفوق ومبدع ومتميز وذكي بمعنى واحد أو بمعان غير واضحة وغير محددة (جروان، ٢٠١٤).

وركز تيرمان المؤسس لحركة تربية الموهوبيين الحديثة في العالم على أهمية التعرف المبكر على الموهبة لدى الاطفال وخصائصهم السلوكية وحاجاتهم النفسية والاجتماعية، واستخدم اختبارات الذكاء في التعرف على الموهوبين، حيث عرف الموهبة على أنها الذكاء العالي بشكل ملحوظ وقد كان له أثر كبير في حركة تعليم الموهوبين الريادية في الولايات المتحدة الامريكية، مما دفع مكتب التربية الامريكي في عام (1972) إلى تقديم تعريف عالمي للموهوبين وهو ينص على أن الاطفال الموهوبين هم تلك الفئة التي تتمتع باداء متميز مقارنة بالفئة العمرية التي تنتمي إليها في واحدة أو أكثر من القدرات التالية وهي القدرة العقلية العامة والتحصيل المرتفع والابداع والقدرات القيادية والجسمية والفنية (محمد، ٢٠٠٥، ٢٠).

ويذكر العزة (٢٠١١) أن مفهوم الموهبة مر بأربع مراحل عبر التاريخ ويمكن تلخيصها فيما يلي:

١. ارتباط الموهبة والتفوق بالعبقرية كقوة خارقة.
٢. ارتباط الموهبة بالأداء المتميز في ميدان، أو آخر كالشعر والخطابة.
٣. ارتباط الموهبة بالذكاء، وذلك في مطلع القرن العشرين.
٤. ارتباط مرحلة اتساع مفهومه، ليشمل الأداء الفعلي المتميز في المجالات العقلية الأكاديمية والفنية والإبداعية والقيادية.

وتوصل جانييه (٢٠١٢) إلى نموذج يتضمن ثلاثة عناصر رئيسية يندرج تحت كل منها عدة مكونات وهي:

- الموهبة ومجالات القدرات العامة والخاصة التي تندرج تحتها.
- المعينات البيئية والشخصية.
- التفوق وحقوله العامة والخاصة.

وهناك العديد من التعريفات للموهوبين المرتبطة بحاجات المجتمع منها، بأنه الطالب الذي يتصف بالتميز في أي ميدان ذي قيمة للمجتمع من ميادين الحياة، وأيضا

بأنه يتمتع بذكاء رفيع يضعه في الطبقة العليا التي تمثل (٢%) ممن في عمره، كما هناك تعريفات تربوية للموهوبين وهي التعريفات التي تتضمن إشارة واضحة للحاجة إلى مشروعات أو برامج تربوية متمايزة بما في ذلك المنهج وأسلوب التدريس لتلبية احتياجات الطلاب الموهوبين (عياصرة واسماعيل، ٢٠١٢، ١٠١).

وتعرف الموهبة بأنها قدرة خاصة موروثة كما في المواهب الفنية، أو يقصد بها الاستعدادات للتفوق في المجالات غير الأكاديمية (الفنية) مثل الرسم والموسيقي والشعر، وأن هذا المصطلح ساد للدلالة على أولئك الذين يملكون بعض القدرات الخاصة بشكل متميز مثل الرسم والشعر والكتابات الابداعية (التويجري ومنصور، ٢٠٠٠).

ويعرف الطالب الموهوب بأنه الطالب الذي يتوافر لديه قدرة غير عادية، أو أداء متميز عن أقرانه في مجال أو أكثر من مجالات التفوق العقلي والتفكير الابتكاري والتحصيل الأكاديمي والمهارات والقدرات الخاصة ويحتاج إلى رعاية تعليمية خاصة لا تستطيع المدرسة توفيرها في منهج الدراسة العادي (آل شارع، ٢٠٠١).

وتعرف وزارة التعليم في المملكة العربية السعودية الطلاب الموهوبين بأهم الذين يوجد لديهم استعدادات وقدرات فوق العادية، أو أداء متميز عن بقية أقرانهم في مجال أو أكثر من المجالات التي يقدرها المجتمع، ويحتاجون إلي رعاية تعليمية خاصة لا تتوافر في منهج الدراسة العادي (وزارة التعليم، ٢٠١٥) وهو التعريف المعتمد لغايات تحقيق الدراسة الحالية.

تصنيف الموهبة:

تم تصنيف الموهبة إلى الموهبة العامة والخاصة بهدف إزالة بعض التداخل والالتباس بين المفاهيم المشابهة للموهبة عند الدارسين ، وذلك على النحو التالي:

١. **الموهبة العامة:** هي مستوى عال من الاستعداد والقدرة العامة على التفكير المتجدد والأداء الفائق في أي مجال من مجالات النشاط الإنساني سواء كان علمياً، اجتماعياً، قيادياً، جمالياً أم غيره من المجالات وهي ذات أصل فطري

(ترتبط) بالذكاء حيث أنها تميز بين متوقد الذكاء والمبدع والخارق، والعبقري والنابغة أو الموهوب (شقير، ٢٠٠٩).

٢. **الموهبة الخاصة:** هي مستوى عال من الاستعداد والقدرة الخاصة على الأداء المتميز في (مجال معين) وأكثر من مجالات النشاط الإنساني، وهي ذات أصل تكويني (لا ترتبط بالذكاء) حتى أن بعضها قد يوجد بين المعاقين كالمتخلفين علقياً، وهي تميز شخصياً بعينة دون غيره بالتفوق في الأداء المهاري الخاص المرتبط بمجال الموهبة مثلاً موسيقياً أو جسديا أو ميكانيكياً فنيًا (شقير، ٢٠٠٩).

ويرى الباحث من خلال هذا التصنيف أن المواهب الإنسانية لا تقتصر على جوانب بعينها دائماً وإنما تمتد إلى جميع مجالات الحياة المختلفة، وإنها تتكون بفعل الظروف البيئية التي تقوم بتوجيه الفرد إلي استثمار ما لديه من طاقات، وإمكانات وقدرات في هذه المجالات، ومن ثم فإن مصطلح الموهوب في معظم الأدب التربوي غالبا ما يجمع بين الموهبة العامة والخاصة.

حاجات الطلاب الموهوبين:

أثبتت الدراسات والبحوث المختلفة أن الطلاب الموهوبين يتسمون بخصائص مشتركة معينة دون غيرهم من العاديين سواء كانت هذه الخصائص جسمية أو انفعالية أو عقلية أو شخصية أو معرفية ، وقد أجمع الباحثين والعلماء في هذا المجال على أن الموهوبين يتمتعون في الغالب بشخصيات سوية تتسم بالقوة والصحة والتوافق الاجتماعي، وغالباً ما يتمتعون بسرعة الفهم وحدة التنبه واليقظة، كما يفوق أقرانهم فى جميع الخصائص السلوكية أكانت العقلية أو الاجتماعية أو الوجدانية أو الجسمية، كما أن ميول الموهوبين الواضحة وهوايتهم واهتماماتهم المتعددة تسهم بشكل كبير في لفت انتباه الآخرين لهم وتساعدهم على اكتشافهم والتعرف على حاجاتهم الخاصة التي غالبًا ما تعجز النظم التربوية التقليدية عن تلبيتها، وخاصة فى المدارس، وبالتالي يكونون عرضة للإهمال وتهدر طاقاتهم فى خبرات تربوية أدنى بكثير مما يشبع رغباتهم ويحقق طموحاتهم (معاجيني وهويدي، ١٩٩٥).

ويشير العزة (٢٠١١) إلى كثير من الحاجات التربوية والاجتماعية والجسمية والنفسية للطلاب الموهوبين، ومنها ما يلي:

١- الحاجات إلى التعلم والتقدم في السلم التعليمي بحسب ما تسمح به قدراتهم.

٢- الحاجات إلى خبرات تعليمية تتناسب مع مستوى تحصيلهم.

٣- الحاجات إلى تنمية مهارات التفكير المستقبل، والحاجة إلى تعلم المهارات الدراسية التى تساعدهم على التعلم والدراسية مدى الحياة.

٤- الحاجة إلى تطوير مفاهيم ايجابية عن أنفسهم بحيث يكون تقديرهم الذاتي عالياً.

٥- الحاجة الى المزيد من تقدير الآخرين لهم بما يتناسب مع ما يشعرون به نحو أنفسهم وما تؤكده إنجازاتهم المتميزة.

٦- الحاجة إلى الاندماج الاجتماعي حتى لا يشعروا بالغربة أو العزلة الاجتماعية.

كما أشار العزة (٢٠١١) إلى ضرورة إشباع الحاجات المادية والجسدية، والحاجات إلى الحب، والشعور بالأمن، الانتماء، وتعليم المسايرة السلوكية، التقدير الاجتماعي، الحرية والاستقلال، تقبل السلطة، النجاح والنجاح والانجاز، تحقيق وتقدير الذات، اللعب.

خصائص الطلبة الموهوبين:-

يرى الباحث أن الخصائص العقلية أو الانفعالية الاجتماعية أو الجسمية أو الشخصية لدى الموهوبين تميزهم عن غيرهم من الاشخاص العاديين وتجعلهم أكثر أيجابية وقدرة على معرفة الذات واتخاذ القرار المناسب سواء كان في الجوانب الحياتية أو المهنية أو الاجتماعية رغم أنه قد يكون من المستحيل توافر جميع الصفات المذكورة في شخص واحد، كما أن عدم توافر بعض منها في الطالب لا يعني أنه غير موهوب. وفيما يلي أبرز السمات الشخصية للطلية الموهوبين على النحو الآتي:

السمات والخصائص العقلية أو المعرفية :

يتميز الأفراد الموهوبين بخصائص عقلية معرفية تميزهم عن أقرانهم في مرحلة مبكرة من نموهم العقلي ونسب الذكاء العالية جدًا والقدرة على التحصيل والذاكرة القوية التي تتميز بالسعة الوظيفية العالية ، وتلعب التنشئة الأسرية والظروف المحيطة دوراً هاماً في استمرار تنمية هذه الخصائص مع التقدم في العمر، بينما قد يؤدى عدم توافر الرعاية السليمة إلى إخفاء كثير من هذه الخصائص بسبب حساسية الموهوب والمتفوق، وقد يؤدي إلى جعلها قوى سلبية معيقة للتعلم، ولذلك ينبغي أن تفهم الخصائص العقلية المعرفية في ضوء الاعتبارات التالية (شقير، ٢٠٠٩):

١- الأفراد الموهوبون والمتفوقون ليسوا مجتمعاً متجانساً، ولا يمكن توقع أن يظهر كل الموهوبين والمتفوقين نفس الخصائص أو السمات العقلية المعرفية، بل يظهرون مدى شاسعاً من الفروق الفردية، وليس هناك خاصية واحدة تمثل الموهبة والتفوق بشكل قاطع، وكلما ازدادت درجة الموهبة والتفوق عند الفرد كلما ازدادت درجة تفرده عن غيره.

٢- أن الخصائص العقلية المعرفية ليست ثابتة أو جامدة ولكنها تتطور من خلال التفاعل مع البيئة بدرجات متفاوتة، وكذلك فإنه ليست جميع خصائص الموهوبين والمتفوقين إيجابية، فهناك العديد من الخصائص التي يعتبرها المجتمع سلبية أو غير مرغوب فيها.

السمات والخصائص الانفعالية والإجتماعية :

هنالك خصائص انفعالية ونفسية سلبية مثل التسويف الدراسي أو ما يُعرف بمصطلح التلكؤ والكمالية، من الخصائص الانفعالية والاجتماعية التي تميز الموهوبين والمتفوقين عن غيرهم أنهم متوافقون اجتماعياً ومستقرون انفعاليًا، وبشكل عام يمكن القول أنهم يتميزون بضبط النفس والسيطرة والتحمل، والثبات الانفعالي، والقيادة، والاكتفاء الذاتي، والمرح والفكاهة، والميل إلى المخاطرة والإقدام، والتوافق الشخصي والاجتماعي، وارتفاع مستوى القيم الاجتماعية كالمسايرة، والاستقلال، ومساعدة

الآخرين، وتتفق نتائج الدراسات والبحوث التي أجريت في مجال الموهبة والتفوق على أن معظم الأفراد الموهوبين والمتفوقين يتمتعون باستقرار وجداني أو انفعالي، واستقلالية ذاتية، وكثيرون منهم يلعبون أدواراً قيادية على المستوى الاجتماعي في شتى مراحل دراستهم، وهم أقل عرضة للاضطرابات الذهنية والعصابية من زملائهم العاديين.

ومن أكثر قوائم الخصائص السلوكية شيوعاً، القائمة التي اعتمدتها وزارة التعليم السعودية وهي قائمة الخصائص السلوكية للموهوبين والمتفوقين من وجهة نظر المعلمين، وتعتمد على تقديرات المعلمين لمجموعة من السلوكيات التي تميز الموهوب والمتفوق في الخصائص الأكاديمية والدافعية والإبداعية والقيادية (معاجيني وهويدي، ١٩٩٥، ١٠٨) وغيرها من القوائم التي يتم استخدامها في اختيار المتنوعة، وتشمل الدافعية والاستقلالية والأصالة والمرونة والمثابرة والطلاقة في التفكير والملاحظة والمبادرة والنقد والثقة بالنفس والقيادة وتحمل المسئولية.

الخصائص الجسمية:

يظهر الاختلاف في نمو الموهوبين في النواحي الجسمية عن أقارنهم العاديين، على الرغم من أن عملية النضج عملية نسبية مختلفة من موهوب لآخر إلا أنها متأثرة بعوامل وراثية وبيئية تظهر تلك الخصائص (العزة، ٢٠١١).

أ. إن التكوين الجسماني للموهوبين أفضل من التكوين الجسماني للعاديين في الطول والخلو من العاهات وأنواع القصور الحسي كضعف السمع أو البصر.

ب. يسير النمو الجسمي الحركي بمعدل أكبر من معدل النمو بين العاديين مثل الكلام والمشي المبكر.

ج. إن الحالة الصحية العامة للموهوبين أفضل من أقرانهم العاديين.

الخصائص الشخصية –

وذكر جروان (٢٠١٤، ١٠٥) أن من الخصائص الشخصية التي تميز الموهوبين عن غيرهم أنهم متوافقون اجتماعيًا ومنفردون انفعاليًا، وبشكل عام يمكن القول

أنهم يتميزون بضبط النفس والسيطرة والتحمل، والثبات الانفعالي، والقيادة، والاكتفاء الذاتي، والمرح والفكاهة، والميل إلى المخاطرة، والإقدام، والتوافق الشخصي والاجتماعي، وارتفاع مستوى القيم الاجتماعية كالمسايرة ، والاستقلال، ومساعدة الآخرين.

وتتفق نتائج الدراسات والبحوث التي أجريت في مجال الموهبة والتفوق على أن معظم الطلاب الموهوبين والمتفوقين يتمتعون باستقرار وجداني أو انفعالي، واستقلالية ذاتية وكثيرون منهم يلعبون أدوارًا قيادية على المستوى الاجتماعي في شتى مراحل دراستهم وهم أقل عرضة للاضطرابات الذهنية والعصابية من زملائهم العاديين (العياصرة واسماعيل،٢٠١٢، ٩٨).

وتذكر (شقير، ٢٠٠٩، ١٢٣) أن من خصائص الشخصية للطالب الموهوب، عدم المبالغة في الأقوال، وعدم الغش في الامتحانات، وأكثر اتزاناً، ولديه مقدرة أكبر على نقد ذاته والقابلية للتعامل مع الناس وأكثر حساسية لروح الدعابة والفكاهة.

التدريس الفعّال للموهوبين:

تعرّف عمليّة التدريس للموهوبين على أنها: "عمليّة تلقين المعرفة، وتدريب المهارة وإعطاء تعليمات أو معلومات" أو هي "نشاط يهدف لمساعدة المتعلم لكي يتعلم، أي لتحقيق أهداف تعليميّة يمكنه بها أن ينمو معرفيّاً ووجدانيّاً وحركيّاً" أو هي "عمليّة يتم من خلالها تنظيم كل من المتعلم والمعلم والمنهج وغيرها من المتغيّرات بصورة نظامية بغية تحقيق أهداف محدّدة سلفاً". وتتضمّن عمليّة التدريس عدداً من الكفايات المعرفية والأدائية التي تمكّن المعلم من تحقيق الأهداف التربويّة (مرعي والحيلة، ٢٠٠٢).

وتتركّز عملية تعليم الموهوبين على مهارات التدريس الفعّال والإدارة الصفيّة لأنه يمثل الجانب التنفيذي لأبعاد العمليّة التدريسيّة، ويتضمن التدريس عدد من العناصر أهمها مهارات التدريس والمحتوى والأنشطة التعليميّة، والأساليب التدريسيّة، والمواد التعليميّة وتقنيات التدريس، والبيئات التعليميّة (Lerner, 2000).

ولقد أشار كل من ايزنبرغر وكونتي (Eisenberger & Conti, 2000) إلى أنه إذا أرادت إدارة التربية الخاصّة الفعّالة من مدرّسيها أن يحصلوا على أداءات عالية من الطلاب الموهوبين عليها تشجيع المدرسين على:

- تطبيق تقنيات تعليم ووسائل تكنولوجية حديثة وطرق تدريسيّة جديدة.
- تدريس أشكال من السلوك تؤدي إلى النمو في القدرات العقليّة.
- تطبيق أنشطة تعليميّة تساعد على النجاح والتمكّن من التعليم.

وتشمل عملية تعليم الموهوبين على اختيار الاستراتيجيّات الملائمة واستثمار الوقت التعليمي، وضبط سلوك الطلبة، وإدارة الصف بفاعليّة، وتنظيم غرفة الصف بطريقة تسهّل عمليّة الاتصال وتنظيم تفاعل الطلبة مع بعضهم البعض (Lerner, 2000).

وتتنوع برامج تعليم الموهوبين بحسب الاتجاهات النظرية والتجريبية، وانطلاقاً من أهمية الأداء التدريسي لمعلمي تربية الموهوبين، فقد تبلورت مجموعة من المهارات التدريسية، التي يفترض أن يمتلكها معلم الطلبة الموهوبين ليكون قادراً على تلبية حاجاتهم وتحقيق طموحاتهم، وتتمثل هذه المهارات بإبراز الجوانب التطبيقية الحياتية للمعرفة التي يدرسها الطالب في البيئات الصفية، واستثار تفكير الطلبة من خلال توفير مواقف تعليمية محيرة وقادرة على توليد الأفكار الجديدة والمتنوعة، فضلاً عن توظيف المبادئ الديمقراطية في البيئات الصفية من خلال احترام أفكارهم ومنحهم الفرصة لإبداء اهتماماتهم وأفكارهم بحيث تنمو لديهم سعة الأفق والإحساس بمشكلات مجتمعاتهم (رواشدة والقضاة، ٢٠٠٣).

أساليب رعاية الموهوبين في المملكة العربية السعودية: – فيما يلي أبرز أساليب رعاية الموهوبين المستخدمة في المملكة العربية السعودية:

١- **أسلوب الإسراع:**– تعرفه وزارة التعليم في المملكة العربية السعوودية (١٤٢١ هـ ، ٢) بأنه أسلوب تربوي يتم من خلاله نقل الطالب– بصفة استثنائية– من مستوى إلى مستوى آخر أعلى في مادة أو أكثر دون شرط إكمال المدة المقررة للمستوى السابق، يعرفه جروان (٢٠١٤، ٢٨) على أنه السماح للطالب بالتقدم عبر درجات السلم التعليمي أو التربوي بسرعة تتناسب مع قدراته دون اعتبار للمحددات العمرية أو الزمنية، لأن الإسراع يعني أي إجراء إداري أو تعليمي يؤدي إلى تقدم الطالب الموهوب بمعدل أسرع من معدل الطالب العادي خلال

المنهج المدرسي المعتاد، بهدف اختصار الفترة الزمنية اللازمة لدراسة المنهج (ليلى الصاعدي، ٢٠٠٧، ٨٥).

٢- **أسلوب الإثراء**:- وتعرفه وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية (١٤٢١هـ،٢) بأنه تزويد الطالب الموهوب بوحدات تعليمية ونشاطات إضافية عما يتعلمه زملاؤه العاديون بما يلائم ميوله وقدراته الخاصة، وذلك بهدف توسيع معلوماته وتعميق خبراته، كما عرفه الطنطاوي (٢٠٠٨، ٥٠) بأنه أسلوب يسمح للطالب الموهوب بدراسة المقررات التي سيدرسها أقرانه، ولكن بعمق واتساع أكبر، أي أنه يتضمن تنظيم مجموعة من الخبرات بشكل إثرائي، مناسب لمستوى الطلاب العقلي، مما يساعدهم على تنمية مهاراتهم ومواهبهم العقلية بكفاءة أكبر.

ويرى الباحث أن الموهوبين ثروة حقيقية، يحتاجون إلى عناية خاصة تقدم لهم تختلف عن الخدمات التقليدية الموجودة في مدارس التعليم العام، وذلك لعدة أسباب أشار لها جروان (٢٠١٤، ١٦٩) وهي:

١. قصور مناهج التعليم العام: تتصف مناهج التعليم العام بطبيعتها بأنها جماعية التوجه، نظراً لمحدودية الوقت المخصص لكل مادة دراسية، وطول المنهج المقرر لها، والأعداد الكبيرة للطلاب في معظم الفصول الدراسية.
٢. حق الطالب الموهوب في التربية الخاصة: ينتمي الطلاب الموهوبين إلى مجتمع ذوي الاحتياجات الخاصة لأنهم لا يستفيدون من البرامج في المدارس النظامية العادية، لذلك هم بحاجة إلى رعاية خاصة، ومن حقهم أن يحصلوا على فرص متكافئة كغيرهم من الطلبة.
٣. رفاهية المجتمع وتنميته: إن وقوف المجتمع في وجه التحديات التي تفرضها طبيعة العصر يعتمد بدرجة كبيرة على مدى الرعاية التي تقدم للطلاب الموهوبين، وتوفير الفرص التربوية المناسبة التي يمكن أن تساعدهم في الوصول إلى أقصى طاقاتهم.

المحور الثاني: التقنيات المساندة في تدريس الموهوبين

ويرجع أصل مصطلح التقنيات الى كلمة تكنولوجيا وهي كلمة إغريقية الأصل تتكون من مقطعين الأول وهو تكنو وتشير إلى المهنة أو الصنعة، أما الثاني فهو لوجي وتعني علم وتشير الكلمة بمقطعيها إلى علم الصنعة ويقصد بالصنعة هنا هو تطبيق النظريات ونتائج البحوث. وتعني تكنولوجيا التي عربت إلى تقنيات، علم المهارات أو الفنون أي دراسة القوانين والمهارات بشكل منطقي لتأدية وظيفة محددة. ويمكن تعريف تقنيات التدريس بأنها: نظام متكامل يتضمن عمليات الاختيار والإنتاج والاستخدام للتطبيقات المختلفة لنظم التواصل في العملية التدريسية (الفتلاوي، ٢٠١٥، ٢).

وتعرف كذلك بأنها صياغة تطبيقية للمفاهيم في ضوء العلاقات بين المعلم والمتعلم وكل من يهتم بالعملية التعليمية ويشارك في العملية التعليمية، وتتمثل في لغة الاتصال التعليمي اللفظية وغير اللفظية والأدوات التعليمية التي تسهم في نقل المادة التعليمية للمتعلم نقلا ميسرا يقلل من أخطاء أسليب التعليم التقليدية، فتكنولوجيا التعليم من التطبيقات التربوية التي شهدت نموا متزايدا وسريعا في القرن العشرين الماضي، وبالرغم من أن هذا العلم بمفهومة الحديث – كمدخل لتطوير التعليم، علم حديث نسبياً ربما ترجع بدايته الحقيقية إلى ما بعد الحرب العالمية الثانية، إلا أن جذوره تمتد إلى الماضي البعيد، فمنذ أن بدأ الإنسان فى تعليم النشء وهو يحاول جاهدا تحسين هذا التعليم والارتقاء به، فاستخدم الإنسان الحصى في العد كما استخدم أيضا العديد من المواد التي لها القدرة على نقل التعلم ويظهر ذلك بوضوح فى آثار الحضارات القديمة مثل الحضارة المصرية القديمة حيث استخدم المصريون القدماء الكتابة والتماثيل والصور كما يظهر أيضاً في الحضارة اليونانية والرومانية القديمة (خميس، ٢٠٠٣، ١٨).

ويمكن تحديد مراحل تطور هذا العلم فى ثلاث مراحل رئيسية هي: مرحلة التركيز على المواد التعليمية المنفصلة ومرحلة التركيز على العدد والآلات ومرحلة التركيز على

الطرق والأساليب والاستراتيجيات (روميسوفسكي، ٢٠٠٩، ١٤)، وهي تلك المرحلة التي يهتم هذا البحث بها لأنها تلك المرحلة التي اهتمت بتوظيف مستحدثات تكنولوجيا التعليم من حيث الأداء والتفاعل في التعليم حيث أن استخدام تكنولوجيا التعليم بطريقة فعالة، يساعد على حل الكثير من المشكلات التعليمية بشكل عام، وفي تدريس الرياضيات بشكل خاص، ويحقق للتعليم عائدا كبيرا ويمكن أن يوفر الجهود التي نبذلها، وقد أثبتت الأبحاث عظم الإمكانات التي توفرها تكنولوجيا التعليم للمدرسة ومدى فعاليتها في عملية التعليم والتعلم. فقد توصل الخياط والعجمي (الخياط والعجمي، ٢٠٠١، ٢٦٥)، إلى أن استخدام تكنولوجيا التعليم يساعد في تحقيق الأهداف التعليمية، وتشويق الطلاب، وجذب انتباههم نحو الدرس، وتقريب موضوع الدرس إلى مستوى إدراكهم، وتحسين اتجاههم نحو موضوع الدرس، كما أن تكنولوجيا التعليم يمكن أن تساعد على تعليم أفضل للدارسين على مختلف أعمارهم ومستوياتهم العقلية، وتوفر الجهد في التدريس، وتخفف العبء عن كاهل المدرس، كما أنها تسهم في رفع مستوى التعليم ونوعيته (الكندي، ٢٠٠٥، ١٦).

توظيف التقنيات التعليمية:-

تعرف عملية توظيف التقنيات التعليمية بأنه القدرة على استخدام الانترنت في جميع العمليات التعليمية وجميع الفعاليات التي يقوم بها الطلبة والتي تتعلق بالمعارف والمعلومات والنظريات والحقائق التي يمرون بها، كما تعرف بأنها استخدام إمكانيات التقنية الحديثة لخدمة التعليم العام واستخدام تطبيقات الحاسوب كمساعد تعليمي في العملية التعليمية لتدريس المواد المختلفة في التعليم العام سواء كانت نظرية أو عملية من خلال استخدام التقنية الحديثة أو من خلال الممارسة والتمرين والمحاكاة وبما يحقق أهداف هذه المواد بالتعليم العامة (الخياط والعجمي، ٢٠٠١، ٢٦٥).

وتتكون كلمة تكنولوجيا من شقين، الأولى (Techno) ومعناها حرفة أو التطبيق، والثانية (Logy) ومعناها علم، ومن ثمَّ فإن تكنولوجيا معناها علم التطبيق، ويتميز هذا التعريف باحتوائه إلى النظرية على المفاهيم والمبادئ والفروض التي تساهم

في تكوين البناء المعرفي، والتطبيق أي توظيف تلك المعرفة، وتوضح هدف تكنولوجيا التعليم تفعيل التعلم، أي التأكيد على مخرجات العملية التعليمية، وبشكل عام تعرف تكنولوجيا التعليم على أنها علم توظيف النظريات والمستحدثات العلمية لتحقيق أهداف التعليم بفاعلية وتمكن بطريقة أسهل وأسرع وأقل تكلفة، وأن استخدام الطريقة الحديثة في التعليم بناء على أسس مدروسة وأبحاث ثبت صحتها بالتجارب هو ما يسمى بتكنولوجيا التعليم وهي بمعناها الشامل تضم الطرق والأدوات والمواد والأجهزة والتنظيمات المستخدمة في نظام تعليمي معين بغرض تحقيق أهداف تعليمية محددة من قبل، أي أن تكنولوجيا التعليم لا تعني فقط مجرد استخدام الآلات والأجهزة الحديثة ولكنها تعني الأخذ بأسلوب الأنظمة وهو اتباع منهج وأسلوب وطريقة في العمل تسير في خطوات منظمة وتستخدم كل الإمكانيات التي تقدمها التكنولوجيا وفق نظريات التعليم والتعلم، ويؤكد هذا الأسلوب النظرة المتكاملة لدور الوسائل التعليمية وارتباطها بغيرها من مكونات هذه الأنظمة ارتباطاً متبادلاً (الكندي، ٢٠٠٥، ٦).

تصنيف تقنيات التدريس: – تصنف تقنيات التدريس كما يلي:

١- التقنيات الرئيسة: وهي التي تستخدم كأداة أساسية في المواقف التدريسية، أو وسيلة رئيسية للتعلم، ويطلق عليها في بعض الأحيان بالتقنيات المساندة للتدريس لأنها تساعد في تحقيق أهداف العملية التدريسية وتزيد من فاعليتها.
٢- التقنيات الإضافية في التدريس: ويستخدمها المعلم عندما يرى أن الوسائل غير كافية لدرسه، فيستخدم تقنيات إضافية خاصة بالدرس وغالباً تكون من إعداده أو تكون مجهزة من قبل، كما قد تسمى التقنيات الإضافية بالتقنيات الإثرائية، ويلجأ إليها المعلم عندما يرى طالباً موهوبًا ولديه رغبة وقدرة على أكبر على التعلم.

أهمية التقنيات المساندة في التدريس:– يكمن دور التقنيات المساندة في التدريس في المظاهر التالية (البياتي، ٢٠٠٠):

١.زيادة الإدراك الحسي: حيث تلعب دورا هاما في إيضاح المضمون المراد توصيلة للمتعلم.

٢. تسهيل الفهم وبناء المفاهيم: حيث تساعد المتعلم على التمييز بين الأشياء.
٣. تطوير المهارات والتفكير: حيث تلعب التقنيات المساندة دورًا كبيرًا في تدريب الطالب على التفكير المنظم وحل المشكلات التي يواجهها.
٤. تنويع الخبرات: تتيح التقنيات المساندة للتدريس للطالب الفرصة للمشاهدة ثم الاستماع، ثم الممارسة والتأمل داخل الصف وبذلك تشترك جميع حواسه في عمليات التعلم مما يؤدي إلى ترسيخ وتعميق هذا التعلم.
٥. تنمية القدرة على التذوق: من خلال عرض الأفلام والصور يمكن تعويد الطلاب من الصغر على تذوق الجمال في الطبيعة والفنون.

ولذلك وجب اللجوء إلى استخدام التقنيات التدريسية المبرمجة لأنها تأمن فرص أكبر للتعلم وتتيحه لأكبر عدد ممكن من الطلبة الموهوبين وفي أقل زمن ممكن مع تقليل كلفة التعلم والتعليم.

فوائد استخدام تقنيات التدريس في تعليم الطلبة الموهوبين: –

من المعلوم ان التقنيات المساندة في تدريس الموهوبين لديها القدرة على تغيير طريقة التعلم، وقد يكون هذا مثاليا بشكل خاص للطلاب الموهوبين، حيث أن لديهم مجموعة فريدة من احتياجاتهم التي غالباً ما يتم تجاهلها. فالتعلم بالتأكيد ليس عملية واحدة تناسب الجميع. حيث يختلف التعلم من طالب إلى آخر، ويمكن أن يكون دمجهم في الصف العادي أمرًا صعبًا بالنسبة للمدرسين، ومع ذلك، يمكن للطلبة الموهوبين أن يشكلوا تحديًا فريدًا نظرًا لأنهم عادةً الأقلية في الفصول الدراسية في المدارس العامة، مما يتطلب فرصًا تعليمية متخصصة تتخطى أقرانهم العاديين (Heller & Viek ,.2000, 301)

ويمكن للتقنيات التدريسية المساندة أن تساعد المعلمين على تلبية احتياجات الطلبة الموهوبين الفريدة. ومساندة عملية تعلمهم ومساعدتهم على النمو وتحقيق اقصى امكاناتهم، من خلال استثمار التقنيات التدريسية.

دور تقنيات التدريس المساندة في معالجة مشكلات التعليم للموهوبين:

تستخدام التقنيات التعليمية المبرمجة في العملية التربوية لإستثارة الدوافع والميول لدى الطلبة، ومراعاة عنصر الجذب والتشويق لديهم، وتكوين المهارات السليمة وتنمية التدريب على أنواع التفكير السليم.

شروط استخدام التقنيات المساندة في تدريس الموهوبين : –

ويجب قبل اتخاذ قرار استخدام التقنيات في التدريس التأكد من توفر عدة شروط يجب مراعاتها حتى يتم تعظيم الفوائد المتوخاة منها:

- أن تكون عملية تقديم التقنيات المساندة تساعد كل طالب موهوب على تلبية حاجاته.
- أن يكون فريق البرنامج التربوي على وعي باحتياجات الطالب وقدراته واختيار المنهج الدراسي الملائم للطالب، بحيث تكون أهداف استخدام التتقنيات المساندة في التدريس واضحة.
- أن يضع فريق إدارة البرنامج التربوي للطلبة الموهوبين في اعتباره استمرارية التقنيات المساندة داخل المدرسة وخارجها.
- أن تكون القرارات المتعلقة بتطبيق التقنيات المساندة مبنية على المنهج الدراسي المستخدم، وموثقة في خطط التدريس للطلبة الموهوبين . (Heller & Viek ,2000, 304)

ولابد من الإشارة إلى أهمية ممارسات المعلم في تصميم الأنشطة التعليمية التعلمية التي توجه الطلبة الموهوبين لتنمية قدراتهم الإبداعية والتحليلية، ودورها في تنمية القدرات الذهنية العليا لدى الطلبة الموهوبين؛ إذ أن تزويد الطلبة بفرص تعلمية قائمة على التقنيات المساندة والأنشطة المصاحبة كالرسم الفني، وسرد القصص، والتعبير الحركي، يعد من أبرز أنماط الأداء التدريسي التي تسهم في إثارة البنى العقلية لدى المتعلم وحفزها على توليد صور ذهنية مجردة للأشياء الحسية والمعنوية، وإنتاج صياغات لغوية منطقية وبنّاءة ومبدعة (نصر، ٢٠٠٩، ٢).

البرامج التدريسية المعتمدة على التقنيات المساندة للطلبة الموهوبين: –

وهناك الكثير من البرامج التدريسية للطلبة الموهوبين تعتمد على التقنيات المساندة في تدريس الموهوبين، ومن تلك البرامج ما يلي (جمل، ٢٠٠٧):

١- **برامج العمليات المعرفية:** – وتركز هذه البرامج على العمليات أو المهارات المعرفية للتفكير مثل المقارنة والتصنيف والاستنتاج، نظراً لكونها أساسية في اكتساب المعرفة ومعالجة المعلومات، وتهدف هذه البرامج إلى تطوير العمليات المعرفية وتدعيمها كطريقة يمكن من خلالها تطوير القدرة على التفكير.

٢- **برامج العمليات فوق المعرفية** : – وتركز هذه البرامج على التفكير كموضوع قائم بذاته، وعلى تعليم مهارات التفكير فوق المعرفية التي تسيطر على العمليات المعرفية وتديرها، ومن أهمها التخطيط والمراقبة والتقييم، وتهدف إلى تشجيع الطلبة على التفكير حول تفكيرهم والتعلم من الآخرين، وزيادة الوعي بعمليات التفكير الذاتية.

٣- **برامج المعالجة اللغوية والرمزية** : – وتركز هذه البرامج على الأنظمة اللغوية والرمزية كوسائل للتفكير والتعبير عن نتاجات التفكير معا، وتهدف إلى تنمية مهارات التفكير في الكتابة، والتحليل والحجج المنطقية، وبرامج الحاسوب وتعني بصورة خاصة بنتاجات التفكير المعقدة كالكتابة الأدبية (جمل، ٢٠٠٧).

٤- **برامج التعلم بالاكتشاف** : – وتؤكد هذه البرامج على أهمية تعليم أساليب واستراتيجيات محددة للتعامل مع المشكلات، وتهدف إلى تزويد الطلبة بعدة استراتيجيات لحل المشكلات في المجالات المعرفية المختلفة، والتي يمكن تطبيقها بعد توعية الطلبة بالشروط الخاصة الملائمة لكل مجال.وتضم هذه الاستراتيجيات: التخطيط، إعادة بناء المشكلة، تمثيل المشكلة بالرموز أو الصور أو الرسم البياني والبرهان على صحة الحل (جمل، ٢٠٠٧).

٥- **برامج تعليم التفكير المنهجي** : – وتتبنى هذه البرامج منحى بياجيه في التطور المعرفي، وتهدف إلى تزويد الطلبة بالخبرات والتدريبات التي تنقلهم من مرحلة العمليات المادية إلى مرحلة العمليات المجردة التي يبدأ فيها تطور التفكير

المنطقي والعلمي وتركز على الاستكشاف ومهارات التفكير والاستدلال والتعرف على العلاقات ضمن محتوى المواد الدراسية التقليدية (البياتي، **2000**).

الجزء الثاني: الدراسات السابقة

تميزت الدراسة الحالية بموضوعها الذي يدرس درجة استخدام تقنيات التدريس في برامج تعليم الموهوبين لدى عينة من الطلبة السعوديين الموهوبين، وفيما يلي عرض لأقرب الدراسات التي تناولت هذا الموضوع والتي توصل إليها الباحث، حيث تم ترتيبها بشكل متسلسل وفق التاريخ من الأحدث إلى الأقدم:

هدفت دراسة (عاصي، ٢٠١٢) إلى الكشف عن فاعلية برنامج تعليمي مستند إلى أدوات التفكير التفاعلية (تقنيات التدريس بواسطة التطبيقات الحاسوبية) في تنمية التفكير الإبداعي لدى الطلبة ذوي الإعاقة السمعية في المرحلة الأساسية في عينة أردنية، واتبعت الدراسة المنهج التجريبي، وتم تطبيق البرنامج على أفراد المجموعة التجريبية ومقياس التفكير الإبداعي، وأظهرت النتائج أن هناك فروقا ذات دالة إحصائية في أداء أفراد عينة الدراسة على الدرجة الكلية للقياس البعدي لمقياس التفكير الإبداعي ومهاراته (التفاصيل، والحساسية للمشكلة، والطلاقة، والمرونة، والأصالة) لصالح المجموعة التجريبية؛ أي فعالية البرنامج في تنمية التفكير الإبداعي لدى الطلبة ذوي الإعاقة السمعية.

هدفت دراسة (أبوهواش، ٢٠٠٧) إلى معرفة واقع استخدام التكنولوجيا المساندة مع الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة في مدارس ومراكز التربية الخاصة الحكومية والخاصة والأهلية الموزّعة على كافة محافظات الأردن، وتكونت عينة الدراسة من (٧٦٦) معلماً ممن يعملون مع الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة. وقد تم جمع المعلومات من خلال أداة أعدها الباحث حيث قام بتطبيقها على أفراد عينة الدراسة، وكان من بين النتائج أن درجة استخدام أدوات التكنولوجيا المساندة تراوحت بين الاستخدام المتوسط والمتدني، وأن أعلى درجة لاستخدام أدوات التكنولوجيا المساندة كانت لصالح مجال تطبيقات الكمبيوتر، بينما وقعت أقل درجة لاستخدام أدوات

التكنولوجيا المساندة ضمن مجال التحكم في البيئة، وفيما يتعلق باختلاف استخدام التكنولوجيا المساندة حسب نوع الإعاقة فقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن فارق متوسطي الإعاقة البصرية وباقي الإعاقات كبيرة وأن هذا الفارق ذو دلالة إحصائية لصالح الإعاقة البصرية، بينما كانت الفروق بين المتوسطات الأخرى قليلة أي أنها ليست ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥).

أما دراسة تيمبل (Temple, 2006) النوعية فقد حاولت وصف الحاجات والممارسات التي تتعلق بتوظيف التكنولوجيا المساندة، وكشف المعوقات التي تحول دون تطبيق التكنولوجيا المساندة, وكشف القضايا التي تؤدي إلى عدم الاستمرار في استعمال أدوات التكنولوجيا المساندة في المدارس. وفيما يتعلق بعينة الدراسة فقد اشتملت على (٢١٠) مقابلة لمعلمي التربية الخاصة في (٤٣) مدرسة في عشر من الولايات المتحدة الأمريكية. وأشارت نتائج هذه الدراسة إلى أربع معوقات رئيسة تحول دون تبني التكنولوجيا المساندة في المدارس من وجهة نظر المعلمين المشاركين وهي: نقص المعرفة حول الأدوات التكنولوجية المساندة من حيث توفرها ومن حيث استخدامها، ومقاومة الطلبة لاستخدام هذه الأدوات, وقلة الموارد المتاحة لتوفير الأدوات والمعدات اللازمة، وعدم كفاية الوقت اللازم لتطبيق التكنولوجيا المساندة في المدارس. كما وأشارت النتائج أيضاً إلى أن النجاحات الحالية هي أقل بكثير من الحاجات الفعلية لتطبيق التكنولوجيا المساندة مع الأفراد ذوي الحاجات الخاصة، وكذلك فإن امتلاك المعدات والمواد التكنولوجية المساندة وتوفير الدعم من قبل الأخصائيين دون تدريب ووعي وتمويل ووقت يمكن أن يؤدي لمقاومة هذه الأدوات.

أما دراسة جيفس ورفاقها (Jeffs, Behrmann, Ritland, 2006) فقد حاولت رصد ردود فعل الطلبة وأسرهم حول استخدام التكنولوجيا المساندة، من خلال تركيزها على معرفة اثر الحاسوب والانترنت ومعرفة عوامل الدعم التي يحتاج لها الأهل والطلاب في تعلم القراءة والكتابة، وقد تم إجراء مقابلات لثمانية أطفال وأسرهم وملاحظتهم لمدة ستة أسابيع، وتم تقسيم المشاركين إلى ثمانية مجموعات كل مجموعة تحوي والد وطفل يعملون معاً، حيث تم استخدام الحاسوب والانترنت لتطوير مهارات

القراءة والكتابة لديهم. ومن أهم النتائج أن استخدام التكنولوجيا المساندة من وجهة نظر الأهل عملت على تشجيع أطفالهم على تعلم القراءة والكتابة وأن الأطفال والأهل كان لديهم قلة اهتمام بهذه البرمجيات فيما سبق, بينما أظهر كل المشاركين بعد التدريب حماساً كبيراً لاستخدام الانترنت باتخاذ قرارات متعلقة باستخدام التكنولوجيا المساندة في عملية تعليم القراءة والكتابة لأولادهم. واستمتاع الأهل بقضاء وقت مع أطفالهم، مما كان له الأثر الكبير في تقوية الروابط الأسرية بين الأهل والأبناء. وأن التكنولوجيا المساندة تزيد بشكل غير متناه وسريع بإمكانية التعلم، وأن تطور التكنولوجيا المساندة الحديثة تفوّق على استراتيجيات الغرف الصفية التقليدية فمثلاً توفر الانترنت فرصة النجاح في تعلم مهارات القراءة والكتابة وتلبي حاجات الأطفال وتزيد من مستواهم التعليمي وبالتالي تزيد من تحصيلهم الأكاديمي.

أجرى كل من جونسون وباسكا (Johnsen & Baska, 2006) دراسة هدفت إلى وضع معايير وطنية يجب توافرها لدى معلمي الطلبة الموهوبين، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي، وتم استخدام الاستبانة لدراسة أهم المعايير التي يجب توافرها لمعلم الطلبة الموهوبين، وقد توصلت الدراسة إلى أن أهم المعايير التي يجب توفرها هي: مراعاة الفروق الفردية بين الطلبة في التعليم، استخدام الاستراتيجيات التدريسية الملائمة التي تقود للتدريس الفعال وكذلك التخطيط الجيد واستخدام أساليب التقييم المناسبة.

بحثت دراسة حنان محسن (٢٠٠٢) دور التقنيات المساندة في التغلب على ما يعانيه الصم من مشكلات، واتبع الباحث المنهج التجريبي، إذا تم تقديم المعلومة المطلوبة بأسلوب تواصلي لا يعتمد اعتمادا كليا على اللفظ المنطوق أو المسموع، وإنما مخاطبه أكثر من حاسة وتعزيز قدرته على التعامل مع الخبرة من واقع الخبرة نفسها لا من واقع اللفظ الذي صيغت فيه، ومن خلال برنامج تقني مرئي يقدم المعلومة ثم يعزز تقديمها للأصم من جانب المعلم، وأشارت النتائج إلى أن هناك دور عالي للتقنيات المساندة في تعليم الصم.

التعقيب على الدراسات السابقة :

انفردت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث تناولت التقنيات المساندة للطلاب الموهوبين، وتناولت متغيرات لم تدرس في كافة الدراسات السابق عرضها فى تدريس الطلاب الموهوبين، وفيما يلي عرض لجوانب التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

١- **من حيث الهدف:** تشابهت الدراسة الحالية مع كافة الدراسات السابقة من حيث الهدف، ما عدا دراسة (جونسون وباسكا، ٢٠٠٦) التي هدفت إلى وضع معايير وطنية للطلبة الموهوبين، ودراسة (أشتون، ٢٠٠٥) التي هدفت إلى تقييم اتجاهات المعلمين نحو التقنيات المساندة، ودراسة (هيوارد، ١٩٩٢) التي حاولت التعرف على مدى الحاجة للتقنيات المساندة للتدريس لذوي الحاجات الخاصة.

٢- **من حيث المنهجية:** اتبعت معظم الدراسات السابقة المنهج الوصفي، وهي بذلك تشابهت مع الدراسة الحالية ما عدا دراسة (عاصي، ٢٠١٢) ودراسة (حنان محسن، ٢٠٠٢) التي اتبعت المنهج التجريبي، ودراسة (بيدفورد، ٢٠٠٥) التي اتبعت أسلوب دراسة الحالة ضمن المنهج النوعي، ودراسة (كوليك، ١٩٩٤) التي اتبعت المنهج التحليلي لدراسات سابقة.

٣- **من حيث العينة:** اختلفت جميع الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية من حيث العينة، حيث أنها إما كانت دراسات تتناول عينة من الطلاب ذوي الحاجات الخاصة غير الموهوبين، أو إنها دراسات تناولت عينات من المعلمين، وبذلك تفردت الدراسة الحالية من كونها استخدمت عينة من الطلبة الموهوبين من المدارس النظامية في السعودية.

٤- **من حيث الأداة:** اتفقت الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة في استخدامها للاستبانة كأداة لجمع المعلومات، ما عدا دراسة (عاصي، ٢٠١٢) و(حنان محسن، ٢٠٠٢) الذان استخدما برنامجاً تعليمياً، و(تيمبل، ٢٠٠٦)

التي استخدمت أسلوب المقابلة، ودراسة (بيدفورد، ٢٠٠٥) التي استخدمت الأسلوب النوعي المرتكز على دراسة الحالة،

جوانب الاستفادة من الدراسات السابقة:

يمكن تحديد جوانب الاستفادة التي أحس بها الباحث أثناء مراجعته للأدب النظري والدراسات السابقة بما يلي:

١. مساعدة الباحث بالإحساس والتعرف على مشكلة الدراسة الحالية من خلال الاطلاع على أدب الدراسات السابقة.
٢. وضع وصياغة أسئلة الدراسة الحالية.
٣. تحديد خطوات العمل والإجراءات لتنفيذ الدراسة منهجية الدراسة.
٤. الاستفادة من المقاييس المستخدمة من الدراسات السابقة في تطوير أداة الدراسة الحالية.
٥. الاستفادة من الدراسات السابقة في كتابة الأدب النظري وتقرير البحث.

المبحث الثالث : منهج وإجراءات الدراسة

أولا: منهجية الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى الكشف عن درجة استخدام التقنيات المساندة فى تدريس الطلاب الموهوبين في محافظة المجاردة، وأثر متغيري الجنس والمرحلة التعليمية، ولتحقيق غايات الدراسة الحالية تم اتباع المنهج الوصفي، لأنه يتناسب مع طبيعة الدراسة وأهدافها.

ثانيا: مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الطلاب والطالبات في المرحلة الثانوية والمتوسطة في محافظة (المجاردة)، في مطلع العام الدراسي (١٤٤٠/١٤٤١هـ)، والبالغ عددهم (٢٥٠) طالبًا وطالبة، والملحق (٢) يبين ذلك.

ISSN:2536-9245

ثالثا: عينة الدراسة : – تتألف عينة الدراسة الحالية مما يلي:

١. **العينة الاستطلاعية:** والتي بلغ عددها (٣٠) طالبا وطالبة، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية الدراسة من مجتمع الدراسة، ومن خارج عينة الدراسة الحالية، وتم تطبيق أداة الدراسة عليهم، بهدف التحقق من صدقها وثباتها.

٢. **عينة الدراسة الرئيسة:** وتكونت من (١٦١) طالباً وطالبة من الطلبة الموهوبين بمحافظة المجاردة، والذين تم اختيارهم بالطريقة العشوائية، بواقع (٨١) طالباً و(٨٠) طالبة، والجدول (١) يبين توزيعهم تبعاً لمتغيرات الدراسة (الجنس والمرحلة الدراسية).

جدول (١) توزيع عينة الدراسة من الطلبة الموهوبين حسب متغيرات الدراسة

الصف	الجنس		المجموع
	طلاب	طالبات	
المرحلة المتوسطة	٤٢	٤٧	٨٩
المرحلة الثانوية	٣٩	٣٣	٧٢
المجموع	٨١	٨٠	١٦١

رابعاً: أداة الدراسة:

تتكون أداة الدراسة الحالية من مقياس درجة استخدام التقنيات المساندة في تدريس الطلبة الموهوبين من وجهة نظرهم، وقد تم تطوير المقياس من خلال مطالعة الأدب النظري السابق، حيث تكون من (٤٣) فقرة في صورته الأصلية تقيم درجة استخدام التقنيات المساندة في تعليم الوهوبين، موزعين على (١٠) أبعاد، والملحق (٢) يبين ذلك، وفيما يلي وصف لإجراءات إعداد المقياس:

صدق المقياس حيث تم استخراج انواع الصدق التالية:

أ. **صدق المحكمين:** للتحقق من صدق المقياس، تمّ عرضه بصورته الأوليّة على (٨) مُحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص في مجال التربية الخاصة وعلم النفس والملحق (٤) يبين اسماؤهم، حيث طلب منهم إبداء رأيهم في مدى ملاءمة الأبعاد التي ضمّها المقياس ومدى ملاءمة الفقرات لتلك الأبعاد ومدى

ملاءمة الفقرات لقياس تقديرات الطلبة الموهوبين لدرجة استخدام التقنيات المساندة في تعليمهم. وقد تم اعتماد اتفاق المحكّمين بنسبة أعلى من (٨٠%) على صلاحيّة الفقرات، وتمّ تعديل صياغة بعض الفقرات وإضافة بعض الفقرات وحذف أخرى استناداً إلى آراء المحكّمين، وتم إلغاء الأبعاد من المقياس، بحيث أصبح يتكون من (٤٦) فقرة تقيس درجة استخدام التقنيات المساندة في تعليم الموهوبين كسمة واحدة، والملحق (٤) يبين المقياس في صورته النهائية بعد التحكيم.

صدق البناء: ولغايات حساب صدق البناء للمقياس الحالي تم تطبيق المقياس على العينة الاستطلاعية المكونة من (٣٠) طالبًا وطالبة، حيث تم حساب صدق البناء من خلال حساب معامل الارتباط بين درجة كل فقرة من الفقرات مع الدرجة الكلية للمقياس، كما في جدول (٢).

جدول (٢) معاملات الارتباط بين فقرات مقياس درجة استخدام التقنيات المساندة فى تدريس الطلاب الموهوبين في محافظة المجاردة مع درجة أبعادها ومع الدرجة الكلية للمقياس (ن= ٣٠)

م	العبارة	معامل الارتباط
١	يستخدم ببرنامج Wordفي دروس المقرر.	.680**
٢	يستخدم الحاسوب وبرنامج Wordفي تحضير الدروس واعداد الواجبات.	.691**
٣	تستخدم برامج الرسوم والأشكال البيانية من قبل المعلم.	.737**
٤	يستخدم برنامج Word في اعداد اسئلة الاختبار.	.767**
٥	تستخدم دروس تعليمية على البوربوينت.	.712**
٦	تستخدم محركات البحث عن المعلومات في المدرسة.	.696**
٧	يستخدم البريد الالكتروني في التواصل بين الطالب والمعلم.	.830**
٨	تستخدم حجرات الحوار والدردشة على الشبكة في المدرسة.	.791**
٩	تستخدم مجموعة الاخبار العلمية.	.767**
١٠	تستخدم القوائم البريدية في العملية التعليمية.	.753**
١١	يستخدم الطالب البريد الإلكتروني في العملية التعليمية.	.824**

م	العبارة	معامل الارتباط
١٢	تستخدم محتويات صندوق البريد الوارد في التعرف على تعليمات المعلم والمدرسة.	.725**
١٣	تستخدم المراسلة على البريد الالكتروني بشكل كبير.	.742**
١٤	يستخدم البحث الذاتي عن المعلومات في الشبكة العنكبوتية.	.694**
١٥	تستخدم قواعد البيانات العلمية الخاصة بالمدرسة	.827**
١٦	إتاحة الفرصة للطلاب لحفظ نتائج ابحاثهم في Google Drive.	.699**
١٧	يستخدم برنامج المراسلة الفورية عبر الانترنت messengerفي المدرسة	.769**
١٨	تستخدم الملفات وتنقل عبر الانترنت.	.631**
١٩	تحمل الملفات التعليمية من الشبكة العالمية الانترنت في المدرسة.	.640**
٢٠	تتاح الفرصة لإنشاء ملف جديد باستخدام برنامج Flash.	.673**
٢١	تستخدم برنامج ربط الصور النصوص وإضافة التعليق الصوتي وتطوير العروض المتلفزة.	.816**
٢٢	تستخدم برامج التفكير الإلكترونية للطلاب داخل الصف.	.766**
٢٣	يتاح للطلاب المشاركة في البرامج والمناقشات (السوفت وير) في المدرسة.	.649**
٢٤	يتاح للطلاب استخدام لوحة المعلومات White boardفي المدرسة.	.789**
٢٥	تستخدم الكاميرات في الحوار في المدرسة.	.791**
٢٦	تستخدم قنوات البث الفضائي داخل الفصل الدراسي.	.802**
٢٧	تستخدم البرامج العلمية وتسجيل أشرطة الفيديو واستخدامها في الصف الدراسي.	.794**
٢٨	يتاح للطلبة تشغيل البرامج مرة أخرى.	.810**
٢٩	تستخدم الكتب الالكترونية في الصف الدراسي	.676**
٣٠	إتاحة التعديل على الكتب الإلكترونية	.716**
٣١	إتاحة الفرصة لحفظ الرسوم من داخل الكتاب الالكتروني على جهاز الكمبيوتر في الصف الدراسي.	.652**
٣٢	يستخدم الكتاب الإلكتروني في العرض المرئي للمعلومات داخل الصف الدراسي.	.646**
٣٣	تتوفر المناهج المدرسية والبرامج التعليمية على شكل كتب الكترونية.	.739**
٣٤	تستخدم السبورة بالإلكترونية باللمس باليد أو بالقلم أو بأدوات التأشير المختلفة.	.799**
٣٥	تستخدم السبورة الالكترونية مع صفحة أخرى على شبكة الانترنت المعلومة ذات الصلة بموضوع الدرس.	.701**
٣٦	إتاحة حفظ الدروس التي تمت كتابتها على السبورة الالكترونية.	.706**
٣٧	إتاحة حفظ وإرسال الدروس التي تمت كتابتها على السبورة الالكترونية.	.774**

م	العبارة	معامل الارتباط
٣٨	إتاحة إرسال الدروس التي تمت كتابتها للطلاب على E-mail.	.647**
٣٩	تستخدم أفلام الفيديو والصور الثابتة والمتحركة والتحكم فيها.	.665**
٤٠	إتاحة التحكم في جميع التطبيقات على الكمبيوتر.	.463**
٤١	إتاحة الفرصة للطلاب للكتابة على السبورة الالكترونية.	.660**
٤٢	تستخدم الألعاب التعليمية للتفكير بواسطة الحاسوب.	.775**
٤٣	تستخدم ألعاب تعليمية للتفكير يدوية مثل مربع تان غرام أو ألعاب التركيب.	.692**
٤٤	تستخدم ألعاب مرتبطة بتصميمات الروبوت الألي.	.689**
٤٥	تستخدم برامج حاسوبية للمسابقات في مجال المعلومات بين الطلاب.	.750**
٤٦	تستخدم برامج حاسوبية للتدريب على المهارات اللغوية.	.733**

*** دال عند (α≥ ٠.٠٥) ** دال عند (α≥ ٠.٠١)**

ويبين جدول (٢) أنّ معاملات الارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية للمقياس جميعها عالية ودالة عند مستوى ($\alpha \leq$ ٠.٠٥)، ويشير ذلك إلى تحقق معيار الصدق البنائي في المقياس وبالتالي يُعطي الثقة في استخدامه لمعرفة تقديرات الطلبة الموهوبين لدرجة استخدام التقنيات المساندة فى تدريس الطلاب الموهوبين في محافظة المجاردة.

ثبات المقياس: ولغايات الدراسة الحالية تم تطبيق المقياس على أفراد العينة الاستطلاعية وعددها (٣٠) طالباً وطالبة، حيث تم حساب الثبات بدلالة الأداء على الفقرة التي تعكس مدى الاتساق الداخلي بين الفقرات، حيث تم استخدام طريقة كيودور – ريتشاردسون ٢٠، وطريقة كرونباخ لاستخراج معامل ألفا للثبات، وقد بلغت القيم التي تم التوصل إليها وفق تطبيق المعادلتين على بيانات العينة الاستطلاعية للمقياس القيم (٠.٨٩٣) و(٠.٩١٢) على التوالي وهي قيم مرتفعةُ وذات دلالة إحصائية، وتحقق الثبات للمقياس لتحقيق اغراض الدراسة الحالية.

معيار الحكم على المقياس: للحكم على درجة تقديرات الطلبة الموهوبين لدرجة استخدام التقنيات المساندة فى تدريس الطلاب الموهوبين في محافظة المجاردة، قام الباحث بحساب الوزن النسبي لبدائل الاستجابة على فقرات المقياس على النحو التالي:

- طول الفئة= المدى/ عدد الفئات.

- المدى= الفرق بين أكبر وأصغر درجة (درجة بديل الاستجابة) / عدد بدائل الاستجابة على الفقرة.
- المدى = (٥-١) / ٥= ٠.٨٠

وبالتالي يكون الحكم على تقديرات الطلبة الموهوبين لدرجة استخدام التقنيات المساندة فى تدريس الطلاب الموهوبين في محافظة المجاردة وفق المتوسطات الحسابية كما في جدول (٣):

جدول (٣) الحكم على تقديرات الطلبة الموهوبين لدرجة درجة استخدام التقنيات المساندة فى تدريس الطلاب الموهوبين في محافظة المجاردة وفق المتوسطات الحسابية

م	المتوسطات الحسابية	درجة التقدير
١	١ – أقل من ١.٨	ضعيفة جداً
٢	١.٨ – أقل من ٢.٦	ضعيفة
٣	٢.٦ _ أقل من ٣.٤	متوسطة
٤	٣.٤ – أقل من ٤.٢	مرتفعة
٥	٤.٢ – ٥	مرتفعة جدا

خامساً: خطوات الدراسة: تم اتباع الخطوات التالية من أجل إعداد الدراسة الحالية:

١. مراجعة أدب الدراسات السابقة والكتب المتعلقة بدرجة استخدام التقنيات المساندة فى تدريس الطلاب الموهوبين، حيث تم اختيار مشكلة الدراسة وأهدافها.
٢. مخاطبة مركز الملك فيصل للبحوث والدراسات الاسلامية، لتثبيت اسم الدراسة الحالية.
٣. تطوير أداة الدراسة وهي مقياس درجة استخدام التقنيات المساندة فى تدريس الطلاب الموهوبين في محافظة المجاردة.
٤. أخذ موافقة قسم التربية الخاصة في جامعة الباحة، ومخاطبة إدارة التعليم بمحافظة المجاردة لتطبيق أدوات الدراسة.

٥. استخراج دلالات الصدق والثبات للمقياس بعرضه على المحكمين وتطبيقه على العينة الاستطلاعية.
٦. تطبيق الأداة على عينة الدراسة الرئيسية.
٧. تفريغ البيانات على الحاسوب، وتحليلها احصائياً.
٨. استخراج النتائج وكتابة تقرير البحث ومراجعته.

سادساً: الأساليب الاحصائية المستخدمة:

- النسب المئوية والتكرارات.
- معاملات الارتباط.
- معادلة كرونباخ ألفا ومعادلة ثيودور ريتشاردسون ٢٠.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
- اختبار ت.

الفصل الرابع

ملخص النتائج والتوصيات والمقترحات

يتناول هذا الفصل ملخص النتائج والتوصيات والمقترحات، وفيما يلي توضيح ذلك.

أولا: ملخص النتائج: جاءت نتائج الدراسة حسب تسلسل أسئلتها على النحو التالي:

النتيجة الاولى: جاء متوسط تقديرات الطلبة على استبانة درجة استخدام التقنيات المساندة في التدريس ككل (٢.٩٤) وبتقدير متوسط.

النتيجة الثانية: عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط أداء أفراد عينة الدراسة من الذكور ومتوسط أداء أفراد عينة الدراسة من الإناث على استبانة درجة استخدام التقنيات المساندة في التدريس.

النتيجة الثالثة: عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط أداء أفراد عينة الدراسة من المرحلة المتوسطة ومتوسط أداء أفراد عينة الدراسة من المرحلة الثانوية على استبانة درجة استخدام التقنيات المساندة في التدريس.

ثانيا: التوصيات:

أوصت الدراسة الحالية من خلال نتائجها إلى ضرورة مراعاة عدة أمور عند اختيار الأدوات التقنيات المساندة للطلبة الموهوبين، منها:

١. فهم اهتمامات الطالب الموهوب ومراعاة الاحتياجات الخاصة له.
٢. الإطلاع على أحدث الوسائل التقنيات المتوفرة من أجهزة وأدوات وبرامج والتي صممت لاستخدامها في برامج تعليم الموهوبين.
٣. توفير الدعم الفني المتواصل للمعلمين في برامج الطلبة الموهوبين لتمكينهم من الحصول على أكبر فائدة مما تقدمه هذه التقنيات في مجال تطير ابداعات طلابهم ومواهبهم المتعددة.
٤. ضرورة مراجعة النظام التعليمي للطلبة الموهوبين وأهدافه وخاصة أهداف المرحلة الابتدائية حتى يستطيع النظام المدرسي أن يواجه تحديات تعليم الموهوبين من خلال تطبيقات تقنيات التدريس في برامجهم.
٥. تفعيل دور التكنولوجيا المساندة في خدمة الأفراد المعوقين.
٦. تدريب العاملين والأسر على استخدام أدوات التقنيات المساندة مع الطلبة الموهوبين من أجل توفير الدعم اللازم لتبني قضية التقنيات المساندة.

ثالثا: المقترحات : – من خلال نتائج الدراسة الحالية يمكن تقديم المقترحات البحثية التالية:

١– إجراء دراسة مشابهة لهذه الدراسة على عينات أخرى وفي مناطق أخرى في المملكة العربية السعودية وبمتغيرات أخرى.

المراجع

أولاً: المراجع العربية: -

١- أبو هواش، راضي (٢٠٠٧). **التكنولوجيا المساندة المستخدمة مع الطلبة ذوي الحاجات الخاصة، ومعوقات استخدامها في الأردن**. رسالة دكتوراه غير منشورة، الجامعة الأردنية.

٢- آل شارع، عبد الله النافع (٢٠٠١). معايير التعرف والكشف عن الموهوبين في المملكة العربية السعودية، ورقة عمل مقدمة في المؤتمر العلمي العربي الثاني لرعاية الموهوبين والمتفوقين تحت عنوان "**التربية الإبداعية أفضل استثمار للمستقبل**" ٣١ أكتوبر _ ٢ نوفمبر، عمان (الأردن): المجلس العربي للموهوبين والمتفوقين.

٣- الأشول، ألطاف (٢٠١٣). المشكلات التي يعاني منها الطلاب الموهوبين والمتفوقين في مدرسة الميثاق، **المجلة العربية لتطوير التفوق، (٦) ٤**، ص (١٠٩-١٣٦).

٤- البياتي، علي (٢٠٠٠). **العمليات الذهنية ومهارات التفكير من خلال عمليتي التعلم والتعليم**. العين: دار الكتاب الجامعي.

٥- جانييه، فرانسوا (٢٠١٢). **مفاهيم الموهبة**. ترجمة: داود القرنة وخلود الدبابنة وأسامة البطاينة. الرياض: مكتبة العبيكان.

٦-جروان، فتحي عبد الرحمن (٢٠١٤).**الموهبة والتفوق والإبداع**، ط٢، دار الفكر، عمان.

٧- الجغيمان عبدالله، أبو ناصر فتحي (2012). **الذكاء الانفعالي والاجتماعي والخلقي لدى الطلبة الموهوبين وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية**، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية، عمان، الأردن.

٨- الجغيمان، عبدالله محمد (٢٠٠٨). **تربية الموهوبين في الوطن العربي في برامج تكوين المعلم**، المملكة العربية السعودية: جامعة الملك فيصل، المركز الوطني لبحث الموهبة والإبداع.

٩- الجغيمان، عبدالله محمد وعبدالمجيد، أسامة محمد (٢٠٠٨). إعداد قائمة خصائص الأطفال الموهوبين السعوديين وتقنينها من سن (٣ – ٦) سنوات. **رسالة التربية وعلم النفس** – السعودية (٣١).

١٠- جمل، ربيع جهاد (٢٠٠٧). **استراتيجيات حل المشكلات**. القاهرة : دار الفكر العربي .

١١- الحيلة، محمد (٢٠٠٤). **تكنولوجيا التعليم بين النظرية والتطبيق**.الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

١٢- الخياط، على محمد والعجمي، احمد كامل (٢٠٠١). **اثر استخدام تكنولوجيا التعليم على تنمية مهارات التحصيل لدى طلاب المدرسة الابتدائية**. رسالة ماجستير غير منشورة كلية التربية، جامعة اسيوط.

١٣- خميس، محمد عطية (٢٠٠٣). **منتوجات تكنولوجيا التعليم**. القاهرة، دار الكلمة.

١٤- رواشدة، إبراهيم والقضاة، باسم (٢٠٠٣). أثر طريقة التعليم التعاوني في العلوم في تنمية التفكير الإبداعي لدى طلبة الثامن الأساسي، **دراسات، العلوم التربوية**، جماعة اليرموك، ٣٠، (٢) ٣٥٥- ٣٦٨.

١٥-روميسوفسكي، أ.ج (٢٠٠٩). **اختيار الوسائل التعليمية واستخدامها وفق مدخل النظم**. ترجمة صلاح عبدالمجيد العربي وفخر الدين القلا، المنظمة العربية للتربية والثقافة، الكويت.

١٦- شقير، زينب (٢٠٠٩). **رعاية المتفوقين والموهوبين والمبدعين**. ط٢، مصر، مكتبة النهضة.

١٧- الصاعدي، ليلى سعد (٢٠٠٧). **التفوق والموهبة والإبداع واتخاذ القرارات**. عمان: دار الحامد.

١٨- الطنطاوي، رمضان (٢٠٠٨). **الموهوبون أساليب رعايتهم وأساليب تدريسهم**. عمان : دار الثقافة للنشر والتوزيع .

١٩- العزة، سعيد حسني (٢٠١١). **تربية الموهوبين والمتفوقين**. عمَّان: دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

٢٠- عاصي، خالد يوسف حسني (٢٠١٢). **فاعلية برنامج تعليمي مستند إلى أدوات التفكير التفاعلية في تنمية التفكير الإبداعي واستثارة دافعية الإنجاز لدى الطلبة ذوي الإعاقة السمعية في المرحلة الأساسية في عينة أردنية**. رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة العلوم الاسلامية، الأردن.

٢١-عياصرة، سامر مطلق وإسماعيل، نور عزيزي (٢٠١٢). سمات وخصائص الطلبة الموهوبين والمتفوقين كأساس لتطوير مقاييس الكشف عنهم. جامعة العلوم والتكنولوجيا. اليمن: صنعاء، **المجلة العربية لتطوير التفوق**، ٤(٣).

٢٢-الفتلاوي، سهيلة (٢٠١٥). **كفايات التدريس: المفهوم-التدريب-الأداء**. دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان.

٢٣-الكندي، سالم بن مسلم (٢٠٠٥). **واقع استخدام تقنيات التعليم الحديثة والصعوبات التي تواجهها بمدارس التعليم العام بسلطنة عُمان**، دراسة مقدمة إلى المديرية العامة للتربية والتعليم بمنطقة الشرقية شمال.

٢٤- محسن، حنان إبراهيم (٢٠٠٢). مشكلات تعليم الصم ودور التقنيات التكنولوجية في تقدمها التعليمي، **الندوة العلمية السابعة للاتحاد العربي للهيئات العامة في رعاية الصم**، حقوق الأصم في القرن الحادي والعشرين، الجزء الثاني، ١٨-٣٠.

٢٥- مرعي، توفيق والحيلة، محمد (٢٠٠٢). **طرائق التدريس العامة**. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

٢٦-محمد، عادل عبد الله (٢٠٠٥). **سيكولوجية الموهبة**، الطبعة الأولى، دار الرشاد، القاهرة.

٢٧- معاجيني، حسن أسامة وهويدي، محمد عبد الرزاق (١٩٩٥). الفروق بين الطلبة المتفوقين فى المرحلة الإعدادية بدولة البحرين على مقياس الخصائص السلوكية للطلبة المتفوقين، جامعة الكويت، **المجلة التربوية**، العدد (٣٥).

٢٨- الموسى، ناصر (٢٠٠٤). **دمج الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة في التعليم العام، رؤية تربوية، الموسم الثقافي لمكتب التربية العربي لدول الخليج**. مكتب التربية العربي لدول الخليج، الرياض .

٢٩- نصر، حمدان (٢٠٠٩). أثر النشاطات المصاحبة للاستماع والتحصيل السابق في اللغة العربية في تنمية القدرة على التخيل لدى عينة من طلاب الصف السادس الأساسي. **المجلة الأردنية في العلوم التربوية**، (٤) ٥، ٣٨٥- ٣٩٨.

٣٠- وزارة التربية والتعليم في المملكة العربية السعودية (١٤٢١ هـ). رعاية الموهوبين في وزارة المعارف القواعد التنظيمية، تعميم رقم ٢٤٩٠٣٠ في ٣/ ١١/ ١٤٢١ هـ، مكتب الوزير.

ثانياً: المراجع الأجنبية

31- Ashton, Tonarah (2005). pereceived knowledge, Attitudes, and challenges of assistive technology use in special Education, journal of special Education technology, (20), 60-67.

32- Bedford, Laurie.(2005) . A Multiple Case Study of the Role of Assistive Technology in the Education of Adults with Disabilities. Dissertation University Of Wyoming, USA.

33- Jeffs, Tara, Behrmann, Michael, & Ritland, Brenda. (2006). Assistive Technology and Literacy Learning: Reflections of Parents and Children, Journal of Special Education Technology, 21. (1).37-41

34- Eisenberger, J., Conti, D. and Antoni, R. (2000). Self Efficacy: Raising the Bar for Students with Learning Needs, New Jersey: Princeton, NJ, Eye of Education.

35- Heller, Kurt A. & Viek, Petra (2000). Support for University Student: Individual and Social Factors", Developing Talent Across the Life Spane, (New York: Psychology Press Ltd)

36- Howard, S. (1992). A Descriptive Study of The Use of and Need for Assistive Technology Devices and Services in Kansas Special Education. Dissertation, University of Kansas, USA.

37- Kulik, J.A. (1994). School mathematics and science programs benefit from instructional technology. National science foundation.

38- Lerner, J. (2000). Learning Disabilities Theories, Diagnosis and Teaching Strategies, (8th ed.), Boston: Houghton Mifflin Company.

39- Michaels, C. A., Prezant, F. P., Morabito, S. P & ,.Jackson ,K. (2002). Assistive and instructional technology for college students with disabilities: A national snapshotof postsecondary service providers. Journal of Special Education Technology, 17,5-14.

40- Johnsen, Susan & Baska, Joyce VanTassel (2006). National Standards for Teachers of Gifted and Talented Students. Tempo, 26(3), 24-31.

41- Temple, chery (2006). successes and Barriers: Teachers perspectives on Implementing Assistive technology Educational setting A Dissertation submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree Doctor of Education, college of Education ,Kansans state university philosophy of Education at George university.