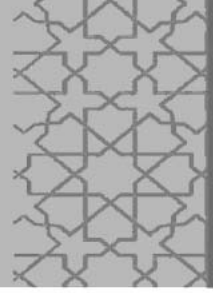




- تقويم مستوى أداء القراءة الإبداعية عند طلبة الصف الأول المتوسط
د. فهد بن عبد الكريم البكر
- نحو مشروع كلية التربية بنظام الخمس سنوات "التشخيص، التحديات
ومرتكزات التطوير المقترحة في ضوء خبرات بعض الدول"
د. محمود مصطفى محمود الشال
- تأثير وسيط التأمين على نشاط التأمين التعاوني من وجهة نظر موظفي
شركات وساطة التأمين في مدينة الرياض
د. فلاح بن فرج السبيعي
- أثر استخدام المزيج التسويقي الخدمي ذي الصبغة الإسلامية على بناء
الميزة التنافسية في شركة الاتصالات السعودية STC
د. غالب محمد البستنجي

- The Interaction of Students' Cognitive Style and Concept
Attainment Strategies on Students' Achievement
Dr. Nashaat M. Kaoud
- INSOURCING THE TRAINING PROCESS
AT SAUDI CORPORATIONS
Dr. Mohammed Said AL-Amri – Dr. Mohammed N. Al-Huzaim
- The Effects of Human Resources Management on Financial
Performance: The Tunisian Banks' case
Dr. Jamel Choukir- Dr. Walid Khoufi



مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية

مجلة علمية فصلية محكمة

العدد الحادي والثلاثون

ربيع الآخر ١٤٣٥ هـ



مركز البحث العلمي
Center of Academic Research

www.imamu.edu.sa
e-mail: journal@imamu.edu.sa

رقم الإيداع: ٤٨٨٨ / ١٤٢٧ بتاريخ ٧ / ٠٩ / ١٤٢٧ هـ
الرقم الدولي المعياري (ردمد) ٣١١٦ - ١٦٥٨



المشرف العام

معالي الأستاذ الدكتور / سليمان بن عبد الله أبا الخيل

مدير الجامعة

نائب المشرف العام ورئيس التحرير

الأستاذ الدكتور / فهد بن عبدالعزيز العسكر

وكيل الجامعة للدراسات العليا والبحث العلمي

مدير التحرير

الدكتور / عبدالرحمن بن عبدالعزيز المقبل

عميد البحث العلمي

أعضاء هيئة التحرير

- أ.د. ذياب موسى البداينة
أستاذ الاجتماع في جامعة مؤتة بالأردن
- أ.د. سالم بن محمد السالم
الأستاذ في قسم دراسات المعلومات بكلية علوم الحاسب والمعلومات
- أ.د. مرعي زايد المذكور
أستاذ الإعلام في أكاديمية أخبار اليوم بالقاهرة
- د. عبد الرحمن بن محمد السلطان
الأستاذ المشارك في قسم الاقتصاد بكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية
- د. محمود بن سليمان المحمود
الأستاذ المشارك في كلية اللغات والترجمة
- د. محمد خميس حرب
أمين تحرير مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية

قواعد النشر

مجلة جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية (العلوم الإنسانية والاجتماعية) دورية علمية محكمة، تصدر عن عمادة البحث العلمي بالجامعة. وتُعدّ بنشر البحوث العلمية وفق الضوابط الآتية :

أولاً: يشترط في البحث ليقبل للنشر في المجلة :

- ١- أن يتسم بالأصالة والابتكار، والجدة العلمية والمنهجية، وسلامة الاتجاه .
- ٢- أن يلتزم بالمناهج والأدوات والوسائل العلمية المعتبرة في مجاله .
- ٣- أن يكون البحث دقيقاً في التوثيق والتخريج .
- ٤- أن يتسم بالسلامة اللغوية .
- ٥- ألا يكون قد سبق نشره .
- ٦- ألا يكون مستلماً من بحث أو رسالة أو كتاب، سواء أكان ذلك للباحث نفسه، أو لغيره .

ثانياً: يشترط عند تقديم البحث :

- ١- أن يقدم الباحث طلباً بنشره، مشفوعاً بسيرته الذاتية (مختصرة) وإقراراً يتضمن امتلاك الباحث لحقوق الملكية الفكرية للبحث كاملاً، والتزاماً بعدم نشر البحث إلا بعد موافقة خطية من هيئة التحرير .
- ٢- ألا تزيد صفحات البحث عن (٥٠) صفحة مقاس (٤ A) .
- ٣- أن يكون بنط المتن (١٧) Traditional Arabic، والهوامش بنط (١٣) وأن يكون تباعد المسافات بين الأسطر (مفرد) .
- ٤- يقدم الباحث ثلاث نسخ مطبوعة من البحث، مع ملخص باللغتين العربية والإنجليزية، لا تزيد كلماته عن مائتي كلمة أو صفحة واحدة .

ثالثاً: التوثيق :

- ١- توضع هوامش كل صفحة أسفلها على حدة .
- ٢- تثبت المصادر والمراجع في فهرس يلحق بآخر البحث .
- ٣- توضع نماذج من صور الكتاب المخطوط المحقق في مكانها المناسب .
- ٤- ترفق جميع الصور والرسومات المتعلقة بالبحث، على أن تكون واضحة جلية .

رابعاً: عند ورود أسماء الأعلام في متن البحث أو الدراسة تذكّر سنة الوفاة بالتاريخ الهجري إذا كان العَلَم متوفى .

خامساً: عند ورود الأعلام الأجنبية في متن البحث أو الدراسة فإنها تكتب بحروف عربية وتوضع بين قوسين بحروف لاتينية. مع الاكتفاء بذكر الاسم كلياً عند وروده لأول مرة .

سادساً: تُحكّم البحوث المقدمة للنشر في المجلة من قبل اثنين من المحكمين على الأقل **سابعاً:** تُعاد البحوث معدلة, على أسطوانة مدمجة CD أو ترسل على البريد الإلكتروني للمجلة .

ثامناً: لا تُعاد البحوث إلى أصحابها, عند عدم قبولها للنشر .

تاسعاً: يُعطى الباحث خمس نسخ من المجلة, وعشر مستلقات من بحثه .
عنوان المجلة :

جميع المراسلات باسم:

رئيس تحرير مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية و عميد البحث العلمي

الرياض ١١٤٣٢- ص ب ٥٧٠١


هاتف : ٢٥٨٢٠٥١ - ناسوخ (فاكس) ٢٥٩٠٢٦١

www. imam. edu. sa

E. mail: journal@imamu.edu.sa

المحتويات

١٣	تقويم مستوى أداء القراءة الإبداعية عند طلبة الصف الأول المتوسط د. فهد بن عبد الكريم البكر
٥٧	نحو مشروع كلية التربية بنظام الخمس سنوات "التشخيص، التحديات ومرتكزات التطوير المقترحة في ضوء خبرات بعض الدول" د. محمود مصطفى محمود الشال
١٤٣	تأثير وسيط التأمين على نشاط التأمين التعاوني من وجهة نظر موظفي شركات وساطة التأمين في مدينة الرياض د. فلاح بن فرج السبيعي
١٨٧	أثر استخدام المزيج التسويقي الخدمي ذي الصبغة الإسلامية على بناء الميزة التنافسية في شركة الاتصالات السعودية STC د.غالب محمد البستنجي
٣	The Interaction of Students' Cognitive Style and Concept Attainment Strategies on Students' Achievement Dr. Nashaat M. Kaoud *
٢١	INSOURCING THE TRAINING PROCESS AT SAUDI CORPORATIONS Dr.Mohammed Said AL-Amri – Dr.Mohammed N. Al-Huzaim
٥٣	The Effects of Human Resources Management on Financial Performance: The Tunisian Banks' case Dr.Jamel Choukir- Dr.Walid Khoufi



تقويم مستوى أداء القراءة الإبداعية عند طلبة الصف الأول المتوسط

د. فهد بن عبد الكريم البكر

قسم المناهج وطرق التدريس – كلية العلوم الاجتماعية

جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية



تقويم مستوى أداء القراءة الإبداعية عند طلبة الصف الأول المتوسط

د. فهد بن عبد الكريم البكر

قسم المناهج وطرق التدريس – كلية العلوم الاجتماعية

جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى تعرّف مستوى أداء القراءة الإبداعية لدى عينة من طلاب الصف الأول المتوسط بمدينة الرياض، قوامها (١٢٣) طالباً يدرسون في المدارس الحكومية النهارية، ولتحقيق هذا الهدف تم إعداد قائمة بمهارات القراءة الإبداعية للصف الأول المتوسط، واختبار لقياس أداء الطلاب لمهارات القراءة الإبداعية التي سبق تحديدها، ويعد تطبيق أداة البحث، أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى أداء أفراد العينة بصفة عامة في القراءة الإبداعية لم تكن مرضية، إذ تراوحت قيم المتوسطات الحسابية لمهارات القراءة الإبداعية بين ٠.٠١٦٢، ٠.٨٦٩٩ درجة فقط، وكل قيم درجات المتوسطات الحسابية للمهارات العشر أقل من الواحد الصحيح، وتشير هذه القيم إلى أن أداء الطلاب كان ضعيفاً وامتدانياً. وفي ضوء نتائج الدراسة تم التوصل إلى مجموعة من التوصيات واقترح عدد من البحوث والدراسات.

الكلمات المفتاحية: مهارات القراءة الإبداعية، مقياس القراءة الإبداعية، مستوى أداء أفراد العينة.

Evaluation of First Year Intermediate Students' Performance Level of Creative Reading

Prepared by

Dr Fahd Bin Abdelkareem Albakr

Associate Professor- Department of Curricula and Teaching Methods
Faculty of Social Sciences – Al-Imam Mohammad Ibn Saud Islamic
University

Abstract

This study aimed at evaluating the creative reading level of first preparatory class in Riyadh. The study attempted to achieve its goals via answering the following two questions:

- 1- What are the suitable creative reading skills for first preparatory class?
- 2- What are the first preparatory class students' levels in creative reading?

A list of first preparatory class creative reading skills were prepared, and a test to measure the students' performance level in creative reading which was mentioned before. This was applied on a random sample of (123) students study in the first preparatory class at noon common schools. Results of the study revealed that the sample performance level in general in creative reading was not satisfying, and the means of the creative reading skills were between ,0163 and ,8699 only, and all values of the means of the 10 skills were less than one. These values indicate that students' performance was weak and low. The study was ended with few recommendations and suggestions.

Key words: Creative reading skills, creative reading measurement, sample performance level.

مقدمة:

يتميز عصرنا الحالي بالتغيرات السريعة والتطورات المذهلة في المعلومات والمفاهيم والنظريات وأصبحت الفترة الزمنية التي نعيشها هي مرحلة ثورة المعلومات التي تعتمد في المقام الأول على القدرة الذهنية للإنسان، ولكي نتصدى إلى هذا التحدي فإنه يلزم إعداد أجيال جديدة واعية تتعامل مع المعلومات بطلاقة وتنمي القدرات العقلية بأسلوب علمي منظم يقوم في المقام الأول على ثقافة الإبداع لا على ثقافة الذاكرة.

ولقد ظهرت الحاجة لتنمية الإبداع في الوقت الحاضر على مختلف المستويات عالمياً ومحلياً، فنشطت الدراسات في مجال التفكير الإبداعي، وتعددت وسائل الكشف عن هؤلاء الأشخاص المبدعين الذين يستطيعون تقديم الحلول للمشكلات التي تواجه الإنسان، كما زاد الاهتمام بتدريب العقول المفكرة والمبدعة "السيد، ٢٠٠٠: ٣".
وتتحمل التربية مسؤولية كبيرة في هذا الشأن، فليس ثمة مهمة يمكن أن تنهض بها المدرسة أهم من تدريب التلاميذ على الإبداع وإكسابهم مهاراته وتشجيعهم على ممارسته، بدلاً من تزويدهم بمعارف ومعلومات متناثرة لم يعد لها قيمة أمام هذا التقدم المعرفي والتكنولوجي.

إن الثمرة الحقيقية للعملية التعليمية لجيل المستقبل تكمن في تنمية مهارات التفكير، وتعد القراءة من أنسب الخبرات لتنمية هذه المهارات، لما تتطلبه من إدراك وفهم وربط واستنتاج، فهي أسلوب من أساليب النشاط العقلي في حل المشكلات، وإصدار الأحكام "صلاح والمحبوب، ٢٠٠٣: ١٩٤". كما أنها من أهم الوسائل التي لا بد من وجودها لإمداد الفكر الإنساني بأسس الإبداع، إذ يعيش الإنسان بالقراءة حياة الحاضر والماضي معاً، فهو يعيش بالقراءة عصوراً وأزماناً بعيدة ممتدة، يشارك أهلها معارفهم وخبراتهم، ويستوحي منهم ومما أبدعته عقولهم إبداعاته الجديدة "حافظ، ٢٠٠٨: ١٥٥".

والقراءة بوصفها إحدى المهارات اللغوية لها أهميتها بالنسبة للفرد فهي تمده بالمعلومات الضرورية التي تساعده في حل كثير من المشكلات التي تواجهه، وتدفعه للتأمل والتفكير، وتستثير فيه روح المبادأة والابتكار والنقد "لافي، ٢٠٠٠: ١٥٧".

والقراءة في مستوياتها العليا تفتح المجال أمام ربط الخبرات واكتشاف العلاقات واستخدام التفكير والخيال على نحو واسع لتطوير خبرات الفرد وقدراته. ويبدو أن العلاقة بين القراءة والتفكير هي علاقة تأثير وتأثر. فكل منهما يؤثر في الآخر ويتأثر به؛ فالفرد عندما يقرأ يمارس التفكير، ومن ثم تنمو مهارات التفكير لديه، وعندما يفكر تتسع مداركه وتنمو قدراته التي تمكنه من استيعاب المقروء والإضافة إليه "صلاح والمحجوب، ٢٠٠٣: ٢٠٤".

ويذكر عصر "١٩٩٩" أن القراءة عملية من عمليات التفكير لا تقل عن تلك التي استخدمها كاتب النص الذي يقرأه القارئ ففي كلا الأمرين هناك التنظيم، والفهم، والتحليل، والتركيب والحكم وحل المشكلات، والانتقاء والاستدلال، ومقارنة البيانات، والنقد، والربط، والاستنتاج والتعميم "ص ٣٨".

وحين بدأت العناية بتعليم القراءة تتجه نحو الإبداع لمعرفة طبيعة العمليات العقلية التي يقوم بها الإنسان أثناء القراءة، أخذ التربويون ينادون بضرورة تدريب التلاميذ على جميع أنواع القراءة، لتصبح أسلوباً من أساليب النشاط الفكري في حل المشكلات، بوصفها نشاطاً فكرياً متكاملاً يبدأ بإحساس الإنسان بمشكلة من المشكلات، ثم يقوم بجمع الاستجابات التي يتطلبها حل هذه المشكلة من عمل وانفعال وتفكير، والغرض ليس فهم المقروء، بل تطوير أساليب تفكيرية متقدمة وصولاً إلى أفضل الحلول لمشكلة القراءة وموضوعها "العقيلي، ١٩٩٩: ٥".

فهناك حاجة ماسة لربط القراءة بالتفكير الإبداعي، لتتناغم مع التغير السريع لهذا العصر، ولتجعل القارئ متوصلاً لعلاقات جديدة لا مستوعباً لما يقرأ فقط "عبد العظيم، ٢٠٠٨: ٥".

وهذا ما يُطلق عليه "القراءة الإبداعية"، فهي عملية يتفاعل فيها القارئ مع النص المقروء، بحيث يكون مُلمّاً بجوانب الموضوع، والاحتمالات الممكنة، فيولّد علاقات وتراكيب جديدة، معتمداً على المعلومات المقدمة إليه في النص وخبراته السابقة وتخيله، وذلك يُمكنه من طرح الأسئلة عن جوانب الغموض في النص "استكمال معلومات ناقصة"، وأن ينشط ويصبح حساساً للمشكلات التي قد تظهر أثناء القراءة، وأن يضيف أفكاراً جديدة إلى محتوى النص والتنبؤ من خلال المعلومات الموجودة به، وأن يتوقع احتمالات أخرى غير واردة فيه، وأن يحوّر المقروء إلى شكل آخر مستحب ومثير، وأن يوظف المعلومات والخبرات السابقة ويستخدمها بطريقة جيدة ومشوقة "خلف الله، ٢٠٠٥: ٩٨".

فالقراءة الإبداعية بذلك تأتي على قمة مستويات الفهم القرائي التي تتطلب من القارئ، قدرة على رؤية النص برؤية جديدة تنتج من امتزاج خبراته السابقة، ورؤية الكاتب.

وتؤدّي القراءة الإبداعية دوراً مهماً في نجاح الأفراد دراسياً وفي الحياة العامة، لأنها مع مرور الوقت تصبح اتجاهات، ثم قيمة لا يمكن تركها أو التخلي عنها، كما أنها تنمي إيجابية المتعلم واعتماده على ذاته وتكوّن الوعي لديه، وتساعد على التعمق في النص المقروء، والوصول إلى علاقات جديدة، وتساعد أيضاً على توليد فكر جديد، واقتراح حلول متعددة للمشكلات من خلال الوصول إلى استنتاجات واقعية، والقدرة على تركيب المعلومات، كما أنها تنمي لديه الطلاقة والمرونة والأصالة والقدرة على التنبؤ، ويؤكد ذلك ما أشارت إليه دراسة كل من: "اللبودي، ٢٠٠٣"، ودراسة محمد، ٢٠٠٤"، ودراسة "خلف الله، ٢٠٠٥".

وتعدّ تنمية مهارات القراءة الإبداعية جزءاً مهماً من أجزاء منظومة تعليم اللغة العربية، فقد غدت القراءة الإبداعية ضرورة عصرية يحتمها العصر الذي نعيشه، وتعدّ

الحياة، والحاجة إلى إيجاد حلول للمشكلات، وتكوين جيل من المبدعين يجعل المادة المقروءة مصدراً للتفكير، ويضيف إليها من تفكيره وإبداعاته أفكاراً متنوعة فريدة. وتأسيساً على ما تقدم، فقد بدأت دول كثيرة تولي اهتماماً كبيراً بتنمية التفكير في مستوياته العليا، وبخاصة الإبداعي والناقد، وتبحث عن وسائل وإستراتيجيات فعالة لتنميته، فأجريت الدراسات والبحوث، وانهقدت المؤتمرات والندوات في هذا المجال. أوصت جميعها بضرورة تنمية مهارات التفكير بأبعاده المختلفة للطلاب، وقدراتهم العقلية التي تساعدهم على الإنتاج والإبداع في حياتهم العلمية والعملية، منها على سبيل المثال: المؤتمر العلمي الثاني عشر "مناهج التعليم وتنمية التفكير" الذي عقدته الجمعية المصرية للمناهج وطرق التدريس بالقاهرة عام ٢٠٠٢م، والندوة الوطنية حول تطوير التعليم الثانوي بمسقط بعمان عام ٢٠٠٢م، والمؤتمر العلمي الرابع "القراءة وتنمية التفكير" الذي عقدته الجمعية المصرية للقراءة والمعرفة بالقاهرة عام ٢٠٠٤م. وبرغم الأهمية التي تمثلها القراءة بصفة عامة، والقراءة الإبداعية على وجه الخصوص في دروس اللغة العربية إلا أن الواقع التعليمي الحالي لا يولي هذا النوع من القراءة ما تستحقه من عناية واهتمام وما زال الاهتمام ينصب على قراءة المفردات قراءة صحيحة وحصراً في الموضوع من معلومات، والإشارة إلى بعض معاني المفردات والتقيد بالمعاني الواردة في الكتاب المدرسي، وهناك ضعف في مستوى التلاميذ في مهارات القراءة الإبداعية وهذا ما اتفقت عليه، وأكدته الدراسات والبحوث التي أجريت في مجال تعليم القراءة وتعلمها. فقد أشار شحاتة "١٩٩٥" إلى أن مفهوم القراءة في التعليم الأساسي يقف عند مستوى فك الرموز المكتوبة، والفهم السطحي، ولا يتعدى ذلك إلى مستوى الفهم العميق أو النقد، أو التذوق، أو إبداء الرأي وحل المشكلات "ص ٦".

وأرجعت دراسة عبد الحميد "١٩٩٥" أسباب ضعف المتعلمين في القراءة إلى أن تعليم القراءة في مدارسنا ينقصه الكثير من أساليب الدراسة العلمية التي تجعل

تعليمها قائماً على أسس صحيحة تُقرب الطفل منها، وتحببه فيها وتدفعه إلى تعلمها "ص ٦٥٦"، ويرى نصر "١٩٩٦" أنه على الرغم من الأهمية البالغة لمهارات القراءة، في تنمية التفكير، وتحسين قدرة الدماغ على معالجة البيانات والمعلومات فإن ثمة ما يشير إلى أن الطلبة لم يتمكنوا حتى الآن من اكتساب مهاراتها "ص ٦٦٣". وأكدت دراسة إسماعيل "٢٠٠١" أن دور التلميذ ونشاطه في أثناء تعلم القراءة - محدود، وهو سلبي يعتمد اعتماداً كاملاً على معلمه في التوصل إلى الأفكار ومعاني بعض المفردات دون أن يعطى التلاميذ الفرصة الكافية للتعامل مع النص القرائي، والتفاعل مع مضمونه، وإعمال العقل فيه بالتحليل والموازنة والاستنباط "ص ٧٩"، فما زال مفهوم القراءة لدى هؤلاء المعلمين مقصوراً على مستوى الفهم المباشر الحرفي، ولم يتعد إلى مستويات عليا من الفهم القرائي، حيث يركز المعلم على ما يتضمنه كتاب القراءة من معلومات وحقائق دون العناية بالمهارات الأساسية للقراءة.

الإحساس بالمشكلة:

نبعت الحاجة إلى دراسة هذه المشكلة من خلال الآتي:

- في ضوء ما سبق عرضه من دراسات، ومن خلال الواقع الحالي لتدريس القراءة بالمرحلة المتوسطة - ومن واقع الملاحظات الميدانية للباحث أثناء إشرافه على التربية الميدانية - يتضح أن اهتمام المعلمين ما زال يقف بعيداً عن تحقيق المفهوم الشامل للقراءة الذي يقوم على التعرف، والنطق، والفهم، والنقد، والموازنة، وحل المشكلات، والإبداع، فلا تزال عناية بعض المعلمين مركزة على ما يتضمنه كتاب القراءة من معلومات وحقائق، دون العناية بالمهارات الأساسية للقراءة، بالرغم من اهتمام السياسة التعليمية في المملكة بالإبداع وتنميته لدى التلاميذ، فقد نصت الفقرة "ب" من المادة "٥٩" على دراسة الأسس العلمية التي تقوم عليها الأعمال المختلفة، حتى يرتفع المستوى الآلي للإنتاج إلى درجة النهوض والابتكار، لذا تحتاج القراءة إلى ربطها بالإبداع، لتواكب روح العصر وتقلباته السريعة.

- ندرة الدراسات والبحوث السابقة التي تناولت القراءة الإبداعية، ومهاراتها في اللغة العربية، وطريقة معالجة الموضوعات والنصوص القرائية.

- برغم الجهود التي تبذلها وزارة التربية والتعليم لرفع كفايات معلمي اللغة العربية إلا أن هناك ما يشير إلى أن التعامل مع المحتوى المقروء ما زال في مستوياته الدنيا، ولم يرتق ليصل إلى مستويات النقد والإبداع، الأمر الذي أصبح يهدد التحصيل القرائي، ويهدد القدرة على تنمية الأنشطة الذهنية لدى التلاميذ. وفي هذا الصدد يؤكد كل من: "شحاتة، ٢٠٠١" والناقدة وحافظ، ٢٠٠٤" و"يونس، ٢٠٠٠" ضرورة تجاوز المفهوم الضيق للقراءة وأهمية رفع مستوى القراءة لدى الطلاب لتصل إلى المفهوم الناقد والإبداعي والاهتمام بالابتكار والإبداع لدى الطلاب بحيث يصبح لديهم القدرة على الإضافة إلى ما يقرءون، والتفاعل مع النص المقروء لاستنباط ما وراء الكلمات من أفكار ومضامين، وإعادة ترتيبها، وربطها بما لديه من خبرات ومعلومات، والوصول إلى أفكار واستنتاجات جديدة، ووصول القارئ إلى هذا المستوى "مستوى القراءة الإبداعية" يعني وصوله إلى أعلى مستويات القراءة.

وتأسيساً على ما تقدم يمكن القول بوجود حاجة ماسة إلى إجراء دراسة تستهدف تعرف مستوى أداء القراءة الإبداعية لدى طلاب الصف الأول المتوسط، إذ يمكن لنتائجها الإسهام في تطوير تدريس القراءة وربطها بالإبداع.

مشكلة الدراسة:

من خلال المؤشرات السابقة المتمثلة في نتائج الدراسات السابقة، وآراء التربويين، والوقوف على مستوى الأداء القرائي بعامة، والقراءة الإبداعية بخاصة لدى الطلاب، يتضح وجود تدني في مهارات القراءة الإبداعية لدى الطلاب في كل مراحل التعليم، وخصوصاً المرحلة المتوسطة. ومن ثم فإن البحث الحالي يسعى لعلاج هذه المشكلة بالإجابة عن الأسئلة التالية:

- ١- ما مهارات القراءة الإبداعية المناسبة لطلاب الصف الأول المتوسط؟
- ٢- ما مستويات أداء طلاب الصف الأول المتوسط لمهارات القراءة الإبداعية؟
- ٣- ما التصور المقترح لتنمية مستوى أداء القراءة الإبداعية لدى طلاب الصف الأول المتوسط؟

حدود الدراسة:

تقتصر الدراسة الحالية على:

- ١- الصف الأول المتوسط بوصفه بداية صفوف المرحلة المتوسطة، وتُعد تنمية مهارات القراءة الإبداعية في هذا الصف أساساً مهماً يعتمد عليه، وخصوصاً أن الطلاب يتوقع أن يكونوا قد اكتسبوا المهارات الأساسية للقراءة، مما يؤهلهم لاكتساب مهارات القراءة الإبداعية.
- ٢- بعض مهارات القراءة الإبداعية المناسبة لطلاب الصف الأول المتوسط، والتي تم تحديدها من خلال قائمة المهارات المُعدة لذلك.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى:

- ١- إعداد قائمة بمهارات القراءة الإبداعية المناسبة لطلاب الصف الأول المتوسط، وذلك من خلال استطلاع آراء بعض المتخصصين في مجال المناهج وطرق تدريس اللغة العربية.
- ٢- قياس مدى تمكن طلاب الصف الأول المتوسط من مهارات القراءة الإبداعية التي سبق تحديدها.
- ٣- وضع تصور مقترح لتنمية مهارات القراءة الإبداعية لدى طلاب الصف الأول المتوسط.

أهمية الدراسة:

تظهر أهمية الدراسة فيما يلي:

- ١- من الناحية النظرية: يُقدم البحث الحالي إطاراً نظرياً يتناول مفهوم القراءة الإبداعية، ومهارات القراءة الإبداعية، وأساليب تنميتها.
- ٢- من الناحية التطبيقية: قد يفيد هذا البحث:
 - أ- طلاب الصف الأول المتوسط، حيث يُسهم في تحديد أنسب مهارات القراءة الإبداعية الملائمة لقدرات طلاب المرحلة المتوسطة.
 - ب- معلمي اللغة العربية، وذلك من خلال زيادة وعيهم بطبيعة القراءة الإبداعية، ومهاراتها؛ مما يساعدهم في تطوير تدريسها وتعليمها.
 - ج- مخططي مناهج اللغة العربية، وذلك من خلال توجيه نظرهم إلى مهارات القراءة الإبداعية المناسبة لهذه المرحلة وتضمينها في البرامج المقدمة للطلاب في صورة أنشطة مختلفة تُساعد في التدريب على هذه المهارات وتنميتها.
 - د- الباحثين، فمن المتوقع أن يفتح هذا البحث المجال أمام الكثير من البحوث والدراسات المشابهة في مجال القراءة الإبداعية ومهاراتها المتعددة.

تحديد مصطلحات الدراسة:

- ١- **التقويم:** عملية إصدار حكم على قيمة الأشياء أو الموضوعات، أو الأفكار، ومن ثم تحديد جوانب القوة والقصور في كل منها، تمهيداً لاتخاذ قرارات أو إجراءات عملية بشأنها "خطاب، ٢٠٠١: ٦". ويقصد به في هذه الدراسة: تحديد جوانب القوة وجوانب الضعف التي يمكن التوصل إليها نتيجة تطبيق اختبار مهارات القراءة الإبداعية الذي صممه الباحث لقياس أداء طلاب الصف الأول المتوسط في القراءة الإبداعية.
- ٢- **القراءة الإبداعية:** عملية عقلية وجدانية، تتجاوز تعرف الكلمات وفهم النص واستيعابه، وتمتد لتتعمق فيه؛ حتى يتوصل القارئ إلى اكتشاف علاقات جديدة بين

الأشياء والحقائق والأحداث الواردة في النص، ويستطيع القارئ المبدع أيضاً أن يولد أفكاراً جديدة متنوعة، ويكتشف حلولاً جديدة متنوعة من خلال المعلومات المقدمة إليه في النص "صلاح، ٢٠٠٦: ١٤". ويُقصد بالقراءة الإبداعية في هذه الدراسة: عملية عقلية وجدانية، تتجاوز تعرف الكلمات وفهم النص واستيعابه، وتمتد لتتعمق فيه؛ حتى يتوصل طالب الصف الأول المتوسط أثناء القراءة إلى اكتشاف علاقات جديدة بين الأشياء والحقائق والأحداث الواردة في النص، ويستطيع الطالب المبدع في قراءته أن يولد أفكاراً جديدة متنوعة، ويكتشف حلولاً جديدة متنوعة من خلال المعلومات المقدمة إليه في النص.

الإطار النظري والدراسات السابقة:

مفهوم القراءة الإبداعية:

تمثل القراءة الإبداعية أعلى مستويات الفهم القرائي، ويلزم ذلك القارئ بأن يتقن جميع مستويات الفهم التي تسبق مستوى الفهم الإبداعي حتى يصبح قارئاً مبدعاً. وقد تطرق الكثير من المربين والمهتمين بالقراءة إلى مفهوم القراءة الإبداعية، فهناك من عرفها على أنها: "عملية يتفاعل فيها القارئ مع النص المقروء، بحيث يصبح حساساً للتناقض في المعلومات والبدائل المتاحة، ويولد علاقات وتركيبات جديدة معتمداً على المعلومات والبدائل المتاحة له في النص وعلى خبراته السابقة وتخيله فيضيف إلى محتوى النص ويغيره بطرق مختلفة" (مارتن Martin، ١٩٨٢: ٢٤٥). ويُعرّفها شحاتة "١٩٩٤" بأنها: عملية تتنوع فيها العمليات العقلية التي يمر بها القارئ ويتوصل من خلالها إلى أفكار أصيلة من خلال توظيف الأفكار المقروءة بطريقة فريدة "١٧".

وهناك من عرف القراءة الإبداعية بأنها: عملية عقلية وجدانية مركبة، يتم فيها تفاعل القارئ مع النص المقروء تفاعلاً واعياً، ليمارس عمليات عقلية عديدة ومتنوعة، ومتمدخلة تتيح للقدرة الذهنية أن تعمل في إطار من التنوع، والإبداع، والتجديد، بما يُمكن

القارئ من تجاوز فهم واستيعاب النص إلى التعمق فيه والإضافة إليه، فيولّد احتمالات عقلية متعددة، وينتج علاقات وتركيبات متنوعة، وأصيلة معتمداً على المعلومات المقدمة وعلى خبراته السابقة "محمود، ٢٠٠٣: ١٥٧" "صلاح والمحجوب، ٢٠٠٣: ١٩٥".

وباستعراض تعريفات القراءة الإبداعية السابقة يمكن أن نستخلص أن القراءة الإبداعية تدفع القارئ للتفكير بعملياته العقلية المتنوعة؛ لإشباع حاجاته النفسية. على أن يكون سلوكه متضمناً طرح أسئلة عن النقص في معلومات النص المقروء، مع إضافة خبراته وأساليب تفكيره وأفكاره السابقة إلى المقروء، والتنبؤ باحتمالات معينة وتوظيف الأفكار المستقاة بطريقة فريدة وتوليد علاقات جديدة، بما يوفر للقارئ خبرات جديدة، كما يعينه على اكتشاف حلول جديدة ومتنوعة.

أهمية القراءة الإبداعية:

يتفق التربويون على أن القراءة الإبداعية لها أهمية كبيرة، يحتمها العصر الذي نعيشه، وتعدّد الحياة، وتغيّرها السريع المتلاحق، والحاجة إلى إيجاد حلول للمشكلات. والقراءة الإبداعية تنمية للفرد، وتوسيع لقدراته العقلية وتفكيره، فالأفكار الجديدة التي يكتسبها القارئ ينقدها ويقومها، ويحوّر ويبدّل فيها، ويستدعي أفكاره وخبراته السابقة ويمزجها بالأفكار الجديدة المكتوبة، فيشكل المادة المقروءة ويعيد صياغتها ويولّد أفكاراً مبتكرة ويكون إنتاجاً جديداً متكاملاً. فتزداد خبراته التي يوظفها في حل مشكلاته "الخليلي، ٢٠٠٥: ص ١٢٩ - ١٣٠".

ويمكن تحديد أهمية القراءة الإبداعية في "شحاتة، ٢٠٠: ص ٦٦ - ٦٩":

- ١- تساعد القارئ على التعمق في النص المقروء، والتوصل إلى علاقات جديدة.
- ٢- تساعد القارئ في توليد فكر جديد واقتراح حلول متنوعة للمشكلات.
- ٣- تساعد القارئ على الوصول إلى استنتاجات واقعية من خلال قدرته على تركيب المعلومات.
- ٤- تساعد القارئ على استدعاء المعلومات ومزجها بتخيله.

٥- تنمي لدى القارئ الطلاقة، والمرونة، وأصالة الفكر.

٦- تساعد القارئ على كتابة عدة نهايات لقصة غير مكتملة.

٧- تغرس الثقة بالنفس لدى القارئ من خلال إضافة فكرة لمحتوى النص.

٨- تنمي قدرة القارئ على التنبؤ، وإبداء الآراء الشخصية حول النص.

٩- تجعل موضوعات القراءة أكثر واقعية وحيوية إذا بدأ القارئ في إعادة

تشكيلها، والتفكير فيما يقرأ.

ونظراً لأهمية القراءة الإبداعية أصبح من الضروري الاهتمام بتنمية مهاراتها لدى

الطلاب في المراحل التعليمية المختلفة، وبخاصة طلاب المرحلة المتوسطة، وذلك أثناء

قراءاتهم المختلفة.

مهارات القراءة الإبداعية:

تعد القراءة الإبداعية مهارة مركبة، وعالية التعقيد من شأنها أن ترقى بالقارئ إلى

مستوى التفكير الإبداعي، حيث يضع هذا النوع من القراءة المتعلم أمام مشكلة يطلب

منه مواجهتها، وإعطاء حل لها، أو الإجابة عن أسئلة تتعلق بها مثل: ماذا تفعل لو كنت

مكان...؟ ماذا تقترح؟ ما الحل برأيك؟ اكتب نهاية أخرى للقصة "حبيب الله، ١٩٩٧: ٩٦".

ويصنف النشاط القرائي الإبداعي على أنه أعلى مستوى من مستويات القراءة

المختلفة "بوس، وأندرز Bos & Anders، ١٩٨٩: ٢٦٠". والقارئ المبدع يقوم بعمليات

ذهنية، وأدائية متنوعة في تناول الكلمة المطبوعة، وما تشتمل عليه من أفكار، وأداء،

وعلاقات، ومعايير، ويأخذ في ممارسة عمليات التأويل، وإعادة البناء، وتوليد فكرة جديدة

من إحياءات الكاتب، ومقاصده "العقيلي، ١٩٩٩، ص ٢٠".

ووصول القارئ إلى أفكار، أو حلول إجرائية، أو نظرية غير مألوفة يتطلب توافر قدر

من المهارات الأدائية، والذهنية، واللغوية، التي تقع ضمن إطار العمليات العقلية العليا.

- وبالرغم من أن فكرة القراءة الإبداعية لا تزال قيد البحث، وبرغم حداثة المفهوم، فإنه يمكن القول: إن مهارات القراءة الإبداعية متنوعة ومتعددة، منها ما ورد عند "طعيمة، ٢٠٠٤: ص ١٤٢-١٥٣"، "البراوي، ٢٠٠٩: ٦٥" "اللبودي، ٢٠٠٣: ٧٨"، وهي:
- ١- استخلاص المعاني المتضمنة في النص المقروء "التي لم يصرح بها الكاتب".
 - ٢- اقتراح بدائل جديدة لبعض الأحداث أو المواقف المتضمنة في النص المقروء.
 - ٣- التنبؤ بالنتائج من المقدمات.
 - ٤- إعادة صياغة الأفكار بأسلوب جديد.
 - ٥- ابتكار عناوين ونهاية للنص المقروء.
 - ٦- تكوين رأي في المادة المقروءة، وتصميم الأحكام التي يقرؤها على مواقف أخرى.
 - ٧- الكشف عن مشكلات جديدة قد تكون بارزة في النص أو متصلة به، وابتكار حلول متنوعة لها.
 - ٨- طرح أسئلة مثيرة للتفكير ترتبط بالنص في مواقف جديدة.
 - ٩- التعبير عن الأفكار في النص المقروء بإنتاج إبداعي جديد "مسرحية أو شعر أو قصة".

الأنشطة القرائية التي تنمي القراءة الإبداعية:

تُعدّ الأنشطة القرائية من أنجح الوسائل في تنمية مهارات القراءة والتفكير معاً، وذلك لأنها تثير الطلبة وتهيئهم ذهنياً، وتوفر جواً نفسياً ملائماً يؤدي إلى تحقيق التعلُّم الفعال ذي المعنى، لما تتيحه من فرص أمام المتعلم للتفاعل مع المادة القرائية، وإعمال عقله وفكره فيها، لتتجاوز الأفكار والرؤى والاتجاهات، ليكون الناتج مزيجاً جديداً متجانساً أكثر ثراءً وأكثر عمقاً في ظل مناخ تعليمي مشجع، يحل فيه المرح محل الكبت، والحرية محل التسلط "الحايك، ٢٠٠٥: ٤٨-٤٩".

وثمة أنشطة متعددة يمكن أن تُسهم في تطوير القدرة على القراءة الإبداعية، من أهمها: تكليف المتعلمين بطرح أفكار جديدة ومتنوعة وغزيرة في قضية ما، ووضع المتعلمين أمام مشكلة وتكليفهم وضع حلول بديلة لها، وتدريبهم على نقد النصوص والآراء، وتوقع الأحداث، وإعطاء عناوين بديلة لعنوان النص المقروء، وإغلاق القصة، والتلخيص.

إن الأنشطة ذات الإجابات المفتوحة تُسهم في القدرة على القراءة الإبداعية، وتُسهم في تطوير مهارات التقييم الذاتي، وتوفر للمتعلمين مناخاً نفسياً وعقلياً يستطيعون التعبير من خلاله عن أنفسهم بصورة فاعلة. والأنشطة التي توفر للقارئ شعوراً بالمتعة والسُرور، وتوفر مناخاً نفسياً يستطيع الطلبة من خلاله التعبير عن أنفسهم، ترفع مستوى نشاط القارئ الذهني، ويؤدي ذلك إلى تطوير وسائل التفاعل والاتصال اللغوي، ومن ثم يقود هذا التواصل إلى الإبداع "العقلي، ١٩٩٩: ٣٦-٣٧". وينبغي اختيار أنشطة تتحدى قدرات الطلبة وتركز على توليد الأفكار لاسترجاع الطلبة لها، أي تركز على ثقافة الإبداع لا ثقافة الذاكرة، وأن تُهيئ فرصاً حقيقية للمتعلمين للكشف عن طاقاتهم والتعبير عن خبراتهم الذاتية، وتراعي الفروق الفردية، وتفتح آفاقاً واسعة للبحث والاستكشاف وحل المشكلات، والربط بين خبرات التعلّم السابقة والحالية. وتؤكد اللبودي "٢٠٠٣" على أهمية استخدام القصص الشعبية، والطرائف، والألغاز في تنمية مهارات القراءة، فهي تضي على التعلّم جواً من الإثارة والمتعة فضلاً عن أنها تُبرز العلاقة الوثيقة بين اللغة والثقافة "ص ٨٠".

الدراسات السابقة:

أُجريت العديد من الدراسات السابقة العربية والأجنبية التي تناولت القراءة الإبداعية، وأُتيح للباحث الاطلاع عليها والإفادة منها، ومن هذه الدراسات: دراسة رابوبورت Rappoport "١٩٩٠" التي هدفت إلى فحص ما إذا كان التدريب على فن التمثيل الإبداعي يعزز الاستيعاب القرائي واللغوي لدى أطفال الصف الثاني، وينمي.

وتكونت عينة الدراسة من "١٧" طالباً من طلبة الصف الثاني، اختيروا عشوائياً، وتم تقسيمهم إلى مجموعتين، وكان عدد الذكور يُقارب عدد الإناث في كل مجموعة من المجموعتين. وتم تدريب المجموعة التجريبية على فن التمثيل القرائي الإبداعي من خلال لعب الأدوار في الحكايات الشعبية، وتم عقد "٢٤" جلسة تدريبية على مدى ثلاثة أشهر، وتم إجراء اختبار قياس للاستيعاب القرائي الإبداعي على كلتا المجموعتين قبل وبعد التدريب، وتوصلت الدراسة إلى أن التحليلات لم تظهر أية فروق هامة بين المجموعتين في الاختبارات القبليّة والبعديّة، وأشارت إلى انخفاض مستوى تحصيل الطلبة، وأوصت الدراسة ضرورة إكساب معلمي القراءة كفايات تساعد على تعليم الاستيعاب القرائي الإبداعي.

وأجرى العقيلي "١٩٩٩" دراسة هدفت إلى تقويم أداء طلبة الصف الأول الثانوي المتفوقين تحصيلياً في اللغة العربية في المدارس التابعة لمديرية التربية والتعليم في محافظة جرش في القراءة الإبداعية، وأعدَّ الباحث اختباراً في القراءة الإبداعية تكوّن من "٢٠" فقرة موزعة على أبعاد القراءة الإبداعية، وتكونت عينة الدراسة من "٢٦٢" طالباً وطالبة من الصف الأول الثانوي بفرعيه العلمي والأدبي، وهم المتفوقون الذين حصلوا على علامة "٩٠%" فما فوق في مبحث اللغة العربية، وأظهرت نتائج الدراسة وجود انخفاض في مستوى أداء الطلبة في القراءة الإبداعية.

كما أجرى عطا الله "٢٠٠٢" دراسة هدفت إلى قياس فاعلية برنامج مقترح في تنمية مهارات القراءة الإبداعية للطلاب الفائقين بالصف الأول الثانوي، وقام الباحث بإعداد اختبار لقياس مهارات الطلاب الفائقين في القراءة الإبداعية، وبناء برامج لتنمية مهارات القراءة الإبداعية، وتوصلت الدراسة إلى فاعلية البرنامج في تنمية مهارات القراءة الإبداعية، ونمو المهارات الإبداعية بشكل غير متساوٍ لدى الطلاب الفائقين.

وأما دراسة محمود "٢٠٠٣" التي هدفت إلى معرفة تأثير استخدام أسلوب القدرح الذهني على تنمية بعض مهارات القراءة الإبداعية لدى تلاميذ الصف الرابع الابتدائي. كان

من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أن استخدام أسلوب القرح الذهني في تدريس بعض موضوعات القراءة، قد رفع أداء التلاميذ في مهارات القراءة الإبداعية، نظراً لما يوفره هذا الأسلوب من فرصة للتلاميذ للإبداع، والتفكير في الموضوعات القرائية المتعددة في مناخ يتسم بالتقبل، والتسامح، والنشاط.

وهدفت دراسة شيك ووان Chick & Wan ٢٠٠٣ التي أجريت في مدارس هونغ كونغ إلى تقصي أثر برنامج في القراءة الإبداعية على الكتابة الإبداعية في اللغة الإنجليزية، وقامت الباحثتان باختيار سلسلة من القصص الفكاهية التي كتبها مؤلفون مختلفون لتحفيز الأطفال الذين تتراوح أعمارهم ما بين ست إلى ثماني سنوات لحب القراءة، ولتطوير استجاباتهم للأدب الخيالي، وتوصلت الدراسة إلى أن الأطفال الذين تعرضوا للبرنامج القرائي الإبداعي استخدموا كلمات أكثر دقة وتحديداً أثناء كتابتهم، إضافةً إلى ارتفاع ملحوظ في أدائهم، وتطوير اتجاهات إيجابية نحو اللغة الإنجليزية، واتجاهات الطلبة نحو القراءة تحسنت بشكل أفضل.

وقامت اللبودي ٢٠٠٣ بدراسة هدفت إلى بناء برنامج في القراءة قائم على مدخل الطرائف، وتعرّف فعاليته في تنمية مهارات القراءة الإبداعية، والاتجاه نحو القراءة لدى تلاميذ المرحلة الإعدادية، وتم إعداد قائمة بمهارات القراءة الإبداعية المناسبة لتلاميذ المرحلة الإعدادية، وقامت الباحثة بإعداد اختبار القراءة الإبداعية في ضوء المهارات السابقة، وإعداد مقياس اتجاه لتلاميذ المرحلة الإعدادية نحو القراءة، وأظهرت نتائج الدراسة فاعلية البرنامج القائم على مدخل الطرائف في تنمية مهارات القراءة الإبداعية، وفي زيادة اتجاه التلميذات نحو القراءة بشكل عام.

كما قام محروس وعبد العظيم ٢٠٠٤ بدراسة هدفت إلى قياس أثر برنامج قرائي باستخدام الوسائط المتعددة في تنمية مهارات القراءة الإبداعية، والميل نحو القراءة، وتم إعداد البرنامج بالاستعانة بالوسائط التعليمية، وأظهرت نتائج الدراسة أن برنامج

القراءة الإبداعية المستخدم في البحث، أسهم بشكل واضح في تفوق تلاميذ المجموعتين التجريبيتين في كل من مصر والإمارات في مهارات القراءة الإبداعية. وفي دراسة كيرنان كون Kernan cone "٢٠٠٦" التي هدفت إلى الكشف عن فعالية برنامج قائم على التعلّم الذاتي في تنمية مهارات القراءة الإبداعية لدى طلاب المرحلة الثانوية توصلت الدراسة إلى فعالية البرنامج في تنمية مهارات القراءة الإبداعية ككل لدى طلاب المرحلة الثانوية، وأوصت الدراسة بضرورة الاعتناء بتنمية الإبداع من خلال القراءة لدى الطلاب في المراحل التعليمية المختلفة.

وقامت إيمان البراوي "٢٠٠٩" بدراسة هدفت إلى قياس فاعلية استراتيجيتي المناقشة وحل المشكلات في تنمية بعض مهارات القراءة الإبداعية لدى عينة من تلاميذ الصف الأول الإعدادي بمحافظة الجيزة، وأعدت الباحثة قائمة بمهارات القراءة الإبداعية للصف الأول الإعدادي، واختباراً لقياس مدى تمكن التلاميذ من المهارات التي سبق تحديدها، وأظهرت نتائج الدراسة فاعلية استراتيجية التعلم المقترحة في تنمية مهارات القراءة الإبداعية.

وفي دراسة مصطفى "٢٠١١" التي هدفت إلى معرفة أثر طريقة توليفية في تدريس النصوص الأدبية، وقياس أثرها على تنمية مهارات القراءة الإبداعية، قامت الباحثة بإعداد اختبار القراءة الإبداعية لقياس مهارات القراءة الإبداعية لدى طالبات الصف الأول الثانوي "عينة البحث"، وتمثلت هذه المهارات التي تم قياسها في: تحديد الأفكار المفقودة، واقتراح حلول متعددة، ووضع نهايات متنوعة للنص، وذكر صفات لشخصية ما في القصة، واستبدال جمل وعبارات بأخرى.

ومن النتائج التي توصلت إليها الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات المجموعتين التجريبية والضابطة في اختبار القراءة الإبداعية.

تعليق عام على الدراسات السابقة:

من خلال العرض السابق للدراسات والبحوث التي تناولت القراءة الإبداعية يتضح ما

يلي:

١- أشارت معظم الدراسات والبحوث السابقة إلى أهمية القراءة الإبداعية، وضرورة تنميتها والتدريب عليها، وتضمينها في المناهج الدراسية.

٢- تعددت اهتمامات الدراسات والبحوث التي تمت في هذا المجال، فمنها ما اهتم بمحاولة تنمية مهارات القراءة الإبداعية لدى الطلاب في المراحل التعليمية المختلفة، وتقديم بعض الحلول التي تزيد من هذه المهارات وتنميتها لدى الطلاب، ومنها ما استهدف معرفة مستوى أداء الطلاب لمهارة القراءة الإبداعية.

٣- توصلت بعض الدراسات السابقة إلى وجود ضعف عام في مستوى الطلبة في القراءة الإبداعية وعدم تمكنهم منها.

٤- تنوعت منهجية الدراسات السابقة، فقد استخدم بعضها المنهج الوصفي، واهتمت بقياس وتقويم مدى تمكن عينة الدراسة من المهارات مثل دراسة العقيلي "١٩٩٩"، وبعضها استخدم المنهج شبه التجريبي من خلال اختبار أثر بعض الطرائق التدريسية في تنمية مهارات القراءة الإبداعية مثل دراسة عطا الله "٢٠٠٢"، ودراسة محمود "٢٠٠٣"، ودراسة شيك ووان Chick & Wan "٢٠٠٣"، ودراسة اللبودي "٢٠٠٣"، ودراسة محروس وعبد العظيم "٢٠٠٤"، ودراسة كيرنان كون Kernan Cone "٢٠٠٦"، ودراسة البراوي "٢٠٠٩"، ودراسة مصطفى "٢٠١١".

٥- تتفق الدراسة الحالية مع دراسة العقيلي، في الهدف الذي تسعى إليه وهو معرفة مستوى أداء الطلبة لمهارات القراءة الإبداعية، وتختلف عنها في المرحلة التعليمية، وفي مجتمع الدراسة، حيث أجريت دراسة العقيلي على طلاب وطالبات الصف الأول الثانوي المتفوقين تحصيلياً في اللغة العربية في محافظة جرش بالأردن؛ في حين تم إجراء الدراسة الحالية على طلاب الصف الأول المتوسط بمدينة الرياض.

أما أوجه الإفادة من الدراسات السابقة فقد تمثلت في كيفية تحديد مهارات القراءة الإبداعية، والتعرُّف على أدوات الدراسة وكيفية بنائها مثل: اختبار القراءة الإبداعية، وفي تصميم منهجية الدراسة وإجراءاتها، بالإضافة إلى إسهامها في مناقشة نتائج الدراسة.

منهج الدراسة وإجراءاتها

أولاً: منهج الدراسة: تتبع الدراسة الحالية في إجراءاتها المنهج الوصفي التحليلي، وذلك من خلال تتبع مهارات القراءة الإبداعية في الدراسات والبحوث السابقة لتحديد مهارات القراءة الإبداعية المناسبة لطلاب الصف الأول المتوسط، وتعرُّف مستويات أداء طلاب الصف الأول المتوسط لهذه المهارات، ثم تحليل النتائج والبيانات وتفسيرها.

ثانياً: مجتمع الدراسة وعينتها: تكون مجتمع الدراسة من جميع طلاب الصف الأول المتوسط بمدارس التعليم العام في مدينة الرياض، ويقدر عددهم "٢٦٧٣" طالباً ينتمون إلى "٢١٦" متوسطة في مدينة الرياض*.

وتمثلت عينة الدراسة في طلاب الصف الأول المتوسط الذين تم اختيارهم بالطريقة العشوائية العنقودية متعددة المراحل Multi- stage sample، كما يلي:

المرحلة الأولى: الاختيار العشوائي لثلاثة مكاتب إشرافية تابعة لإدارة التربية والتعليم بمدينة الرياض، وقد وقع الاختيار على المكاتب الإشرافية التالية:

- مكتب الإشراف التربوي بالشمال.
- مكتب الإشراف التربوي بالشرق.
- مكتب الإشراف التربوي بالروضة.

المرحلة الثانية: الاختيار العشوائي لمدرسة من المدارس المتوسطة التابعة لكل

مكتب إشرافي، وقد وقع الاختيار على المدارس التالية:

- متوسطة البلد الأمين بشمال الرياض.
- متوسطة الطبراني بشرق الرياض.

– متوسطة الشيخ عبد الرحمن الدوسري بالروضة.

المرحلة الثالثة: الاختيار العشوائي لفصل من الصف الأول المتوسط لكل مدرسة. وقد وقع الاختيار العشوائي على فصل "١/١" من متوسطة البلد الأمين، ووقع الاختيار العشوائي على فصل "٣/١" بمتوسطة الطبراني، ووقع الاختيار العشوائي على فصل "٥/١" بمتوسطة الشيخ عبد الرحمن الدوسري، وبناءً على ذلك بلغ مجموع أفراد عينة الدراسة "١٢٣" طالباً.

ثالثاً: أدوات الدراسة: تتمثل الأدوات التي استخدمت في الدراسة الحالية فيما يلي:

١- إعداد قائمة بمهارات القراءة الإبداعية المناسبة لتلاميذ الصف الأول المتوسط: لتحقيق هدف الدراسة أعدت قائمة بمهارات القراءة الإبداعية المناسبة لطلاب الصف الأول المتوسط وفق الخطوات التالية:

أ- تحديد الهدف من قائمة المهارات: يتمثل الهدف من هذه القائمة في تحديد مهارات القراءة الإبداعية المناسبة لطلاب الصف الأول المتوسط.

ب- تحديد مصادر بناء قائمة المهارات: تم بناء قائمة المهارات من خلال مجموعة من المصادر:

– البحوث والدراسات السابقة المرتبطة بالبحث الحالي.

– الإطار النظري للبحث.

– أهداف تدريس اللغة العربية في المرحلة المتوسطة.

– الاتجاهات الحديثة في تعليم القراءة.

– كتاب القراءة المقرر على طلاب المرحلة المتوسطة لعام ١٤٣٠/١٤٣١ هـ.

– آراء بعض المتخصصين من أساتذة طرق تدريس اللغة العربية.

ج- ضبط القائمة: للتأكد من صدق القائمة تم عرضها في صورتها المبدئية على عدد من الخبراء والمتخصصين في مجال طرق تدريس اللغة العربية*، وذلك بهدف

معرفة مدى صدق القائمة، ومناسبتها لقياس ما وضعت من أجله، وقد تم تعديلها في ضوء آرائهم ووضعها في صورتها النهائية***.

٢- اختبار مهارات القراءة الإبداعية: مرّ إعداد هذا الاختبار بعدة خطوات يمكن تلخيصها فيما يلي:

أ- تحديد هدف الاختبار: يهدف هذا الاختبار إلى قياس مدى تمكن طلاب الصف الأول المتوسط "مجموعة البحث" من مهارات القراءة الإبداعية التي تضمنتها القائمة.

ب- تحديد مصادر بناء الاختبار: اعتمدت الدراسة الحالية في بناء الاختبار واشتقاق مادته على المصادر التالية:

- الكتاب المدرسي.

- البحوث والدراسات السابقة التي أُجريت في مجال القراءة الإبداعية.

- الكتابات التربوية المرتبطة بكيفية إعداد اختبار القراءة الإبداعية.

- أدبيات المناهج وطرق تدريس اللغة العربية.

ج- صياغة مفردات الاختبار: بالرجوع إلى المصادر التي تناولت بناء الاختبارات، تم التوصل إلى الأسس التي ينبغي مراعاتها عند صياغة مفردات الاختبار، وهي:

- أن تكون مرتبطة بالأهداف.

- أن تغطي جميع محاور الاختبار.

- أن تتجنب الغموض وتكون ألفاظها سهلة وواضحة.

د- تعليمات الاختبار: بعد الانتهاء من وضع مفردات الاختبار، وضعت تعليمات الاختبار بلغة سهلة ومناسبة لمستوى الطلاب، وتوضح لهم الهدف من الاختبار.

وقد وضحت هذه التعليمات كتابة البيانات على ورقة الإجابة، وضرورة قراءة

كل سؤال قراءة جيدة قبل إجابته، والإجابة عن جميع الأسئلة، وعدم ترك

أي سؤال بدون إجابة.

هـ- محتوى الاختبار: اشتمل الاختبار على قصتين تمس جانباً من واقع الطلاب، حتى تدفعهم إلى القراءة والإجابة بحماس ورغبة. وتلي كل قصة أسئلة متنوعة تغطي مهارات القراءة الإبداعية، حيث يقيس كل سؤال مهارة محددة. وجاءت أسئلة الاختبار من النوع المفتوح، وليست مقيدة، وذلك لتشجيع الطلاب على التعبير الحر.

و- صلاحية الصورة الأولية للاختبار: بعد الانتهاء من إعداد الاختبار في صورته الأولية تم عرضه على مجموعة من المحكمين بهدف التعرّف إلى آرائهم وملاحظاتهم حول الاختبار فيما يتعلق بمدى مناسبة كل سؤال لمستوى طلاب الصف الأول المتوسط، ومدى سلامة الصياغة اللغوية لكل سؤال، وتعديل بعض المفردات بالحذف أو الإضافة، وقد أبدى بعض المحكمين بعض الملحوظات حول بناء هذا الاختبار وفي ضوء هذه الملحوظات تم تعديله، وأصبح الاختبار قابلاً للتطبيق استطلاعياً.

ز- التجربة الاستطلاعية للاختبار: بعد التعديلات التي أبداهها المحكمون، أصبح الاختبار صالحاً للتطبيق بصورته النهائية^(*)، ومن ثم إجراء التجربة الاستطلاعية للاختبار، حيث قام الباحث بتطبيق الاختبار على عينة عشوائية "مجموعة استطلاعية" من طلاب الصف الأول المتوسط بلغت "٣٠" تلميذاً، وكان الهدف من التجربة الاستطلاعية ما يلي:

- ١- التعرّف على مدى وضوح مفردات الاختبار: بعد عرض الاختبار على العينة الاستطلاعية ومن إجابات الطلاب تأكد الباحث من مدى وضوح مفردات الاختبار وخلوها من التعقيد، حيث إن الطلاب لم يجدوا صعوبة في فهم هذه المفردات.
- ٢- حساب الزمن المناسب للاختبار: حُسب الزمن المناسب للإجابة عن أسئلة الاختبار باستخدام معادلة متوسط الزمن اللازم للتطبيق وهي:

الزمن الذي استغرقه أول طالب + الزمن الذي استغرقه آخر طالب
الزمن المناسب =

٢

وحيث إن العينة تمثل فصلاً واحداً، فقد وجد المتوسط حسب الآتي:

زمن أول طالب = ٤٢.

زمن آخر طالب = ٤٤.

المجموع = ٨٦.

٨٦

المتوسط = $\frac{٨٦}{٢} = ٤٣$

وبذلك يكون الزمن الكلي للاختبار حوالي "٤٤" أربع وأربعين دقيقة أي حصة كاملة.
٢- حساب صدق الاختبار: اعتمد الباحث في حساب صدق الاختبار على الصدق المنطقي "صدق المحكمين" وذلك من خلال عرض الاختبار في صورته الأولية على مجموعة من المتخصصين في المناهج وطرق التدريس، وتم تعديله في ضوء ما أسفرت عنه ملاحظاتهم، ثم عرض مرة ثانية للتأكد من صحة ومناسبة ما وضع لقياسه. وقد أجمع المحكمون على سلامته ومناسبته.

٤- حساب معامل ثبات الاختبار: تم حساب معامل ثبات الاختبار، عن طريق إعادة الاختبار على المجموعة الاستطلاعية نفسها بفواصل زمني قدره أسبوعان، وقد رُوعي أن تكون ظروف التطبيق مشابهة لظروف التطبيق الأول من حيث زمن التطبيق وترتيب الحصص، وتم حساب معامل الارتباط بين درجات الطلاب في الاختبار الأول وإعادة باستخدام معامل ارتباط بيرسون "الغريب، ١٩٩٦، ٦٥٣". وبتطبيق المعادلة بلغ معامل الثبات "٠,٨٩"، وهو معدل جيد، مما يؤكد صلاحية الاختبار للتطبيق.

٥- طريقة تصحيح الاختبار، وتقدير درجاته: حتى يمكن تصحيح الاختبار وتقدير درجات الطلاب بطريقة محددة وواضحة، أعد الباحث استمارة لتصحيحه وتقدير درجاته، تضمنت قائمة بمهارات القراءة الإبداعية المحددة، وأمام كل مهارة منها ثلاث خانوات

تبين الدرجات حسب الأداء، فالأداء المتميز للمهارة يأخذ "ثلاث درجات"، والأداء المتوسط يأخذ "درجتين"، والأداء الضعيف "درجة". وعدم وجود المهارة ليس له درجة "صفر".

وتعتمد درجة الطالب بالنسبة لأي مهارة على عدد الأسئلة الخاصة بكل مهارة، وعلى ذلك يكون توزيع الدرجات على النحو التالي:

الجدول ١٢ يوضح درجات وعدد أسئلة كل مهارة

الدرجات	عدد الأسئلة	المهارة
من صفر إلى ٦ درجات	٢	الأولى
من صفر إلى ٦ درجات	٢	الثانية
من صفر إلى ٦ درجات	٢	الثالثة
من صفر إلى ٣ درجات	١	الرابعة
من صفر إلى ٦ درجات	٢	الخامسة
من صفر إلى ٦ درجات	٢	السادسة
من صفر إلى ٦ درجات	٢	السابعة
من صفر إلى ٣ درجات	١	الثامنة
من صفر إلى ٦ درجات	٢	التاسعة
من صفر إلى ٦ درجات	٢	العاشرة

وتم تقسيم الدرجات التي حصل عليها الطلاب إلى أربعة مستويات:

المستوى الأول "١": يشمل الدرجة صفر، وهو يدل على عدم وجود المهارة.

المستوى الثاني "٢": يشمل الدرجة واحد في حالة وجود سؤال واحد للمهارة، ويشمل الدرجات ١، ٢ في حالة وجود سؤالين للمهارة، وهو يدل على مستوى أداء ضعيف للمهارة.

المستوى الثالث "٣": يشمل الدرجة ٢ في حالة وجود سؤال واحد للمهارة، ويشمل الدرجات ٣، ٤ في حالة وجود سؤالين للمهارة، وهو يدل على مستوى أداء متوسط للمهارة.

المستوى الرابع "٤": يشمل الدرجة ٣ في حالة وجود سؤال واحد للمهارة، ويشمل الدرجات ٥، ٦ في حالة وجود سؤالين للمهارة، وهو يدل على مستوى أداء مرتفع للمهارة.

نتائج الدراسة ومناقشتها:

فيما يلي عرض نتائج الدراسة ومناقشتها، وفقاً لتسلسل أسئلتها:

أولاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الأول:

للإجابة عن السؤال الأول، والذي يهدف إلى تحديد مهارات القراءة الإبداعية المناسبة لطلاب الصف الأول المتوسط، وللإجابة عنه تم اتباع الخطوات التالية:

- الاطلاع على بعض البحوث والدراسات السابقة والتي تضمنت مجموعة من القوائم الخاصة بمهارات القراءة.

- تعرّف أهداف تدريس اللغة العربية بالمرحلة المتوسطة.

- تعرّف آراء العاملين في ميدان تدريس اللغة العربية، وبخاصة تدريس القراءة عن مهارات القراءة الإبداعية المناسبة لطلاب الصف الأول المتوسط.

وبتحليل ومراجعة كل ما سبق استطاع الباحث استخلاص عدد من مهارات القراءة الإبداعية، ثم قام بوضعها في قائمة مبدئية لعرضها على مجموعة من المحكمين لإبداء آرائهم حولها، وأصبحت هذه القائمة بعد استطلاع آراء الخبراء فيها تضم عشر مهارات، وبذلك تمت الإجابة عن السؤال الأول من أسئلة الدراسة.

ثانياً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني:

للإجابة عن السؤال الثاني، والذي يهدف إلى معرفة مستوى أداء طلاب الصف الأول المتوسط لمهارات القراءة الإبداعية، تم إعداد اختبار مهارات القراءة الإبداعية، وتطبيقه على عينة من طلاب الصف الأول المتوسط، وتم تفرغ البيانات التي تم الحصول عليها والخاصة بكل مهارة من المهارات العشر للقراءة الإبداعية، ثم حساب "التكرارات" عدد الطلاب الحاصلين على كل درجة لكل مهارة من المهارات العشر للقراءة الإبداعية- كل على حدة- وحساب النسبة المئوية لكل تكرار، وفيما يلي عرض النتائج التي تم التوصل إليها، والجدول الآتي يوضح ذلك:

الجدول رقم ٣" مستويات أداء الطلاب لمهارات القراءة الإبداعية

المهارة	المستوى	الدرجات	عدد الطلاب	النسبة %	المتوسط الحسابي
وضع أكثر من عنوان للنص	مرتفع	٥.٦	صفر	صفر%	٠.٥٧٠٠
	متوسط	٣.٤	٥	٤%	
	ضعيف	١.٢	٤٩	٤٠%	
	منعدم	صفر	٦٩	٥٦%	
توقع ما سيحدث من خلال الأفكار والأحداث المطروحة في النص	مرتفع	٦.٥	صفر	صفر%	٠.١٥٤٥
	متوسط	٤.٣	صفر	صفر%	
	ضعيف	١.٢	٣٩	١٣%	
	منعدم	صفر	١٠٧	٨٧%	
وصف مشاعر إحدى شخصيات النص لو كان مكانها	مرتفع	٥.٦	صفر	صفر%	٠.٧٩٦٧
	متوسط	٣.٤	٢	٢%	
	ضعيف	١.٢	٦٤	٥٢%	
	منعدم	صفر	٥٧	٤٦%	
اقتراح أفكار أو حلول لمواقف افتراضية مستوحاة من المقروء	مرتفع	٣	صفر	صفر%	٠.٠١٦٣
	متوسط	٢	صفر	صفر%	
	ضعيف	١	٢	٢%	
	منعدم	صفر	١٢١	٩٨%	
وضع نهايات متنوعة للنص	مرتفع	٦.٥	صفر	صفر%	٠.٢٥٢٠
	متوسط	٤.٣	١	١%	
	ضعيف	٢.١	٢٥	٢٠%	
	منعدم	صفر	٩٧	٧٩%	
استخلاص معاني ضمنية من المقروء لم يصرح بها الكاتب	مرتفع	٣	صفر	صفر%	٠.٠٤٨٨
	متوسط	٢	١	١%	
	ضعيف	١	٣	١%	
	منعدم	صفر	١١٩	٩٧%	

تابع الجدول رقم "٢" مستويات أداء الطلاب لمهارات القراءة الإبداعية

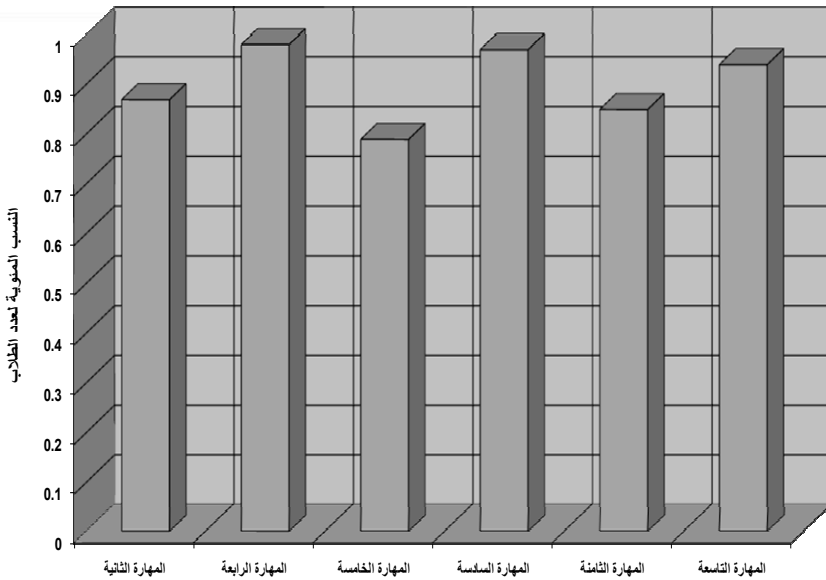
المهارة	المستوى	الدرجات	عدد الطلاب	النسبة %	المتوسط الحسابي
استبدال جمل بعبارة أخرى أكثر دقة في التعبير عن المراد	مرتفع	٣	صفر	صفر%	٠,٤٧٩٧
	متوسط	٢	٣	٢%	
	ضعيف	١	٢٩	٢٢%	
	منعدم	صفر	٨١	٦٦%	
دعم فكرة أو رأي أو معنى بأدلة متعددة	مرتفع	٣	٠	صفر%	٠,١٧٨٩
	متوسط	٢	٣	٢%	
	ضعيف	١	١٦	١٣%	
	منعدم	صفر	١٠٤	٨٥%	
اقتراح حلول متعددة للمشكلة المطروحة	مرتفع	٥,٦	صفر	صفر%	٠,٠٢١٣
	متوسط	٣,٤	١	١%	
	ضعيف	١,٢	٦	٥%	
	منعدم	صفر	١١٦	٩٤%	
ذكر صفات متنوعة لشخصية ما في القصة	مرتفع	٣	١	١%	٠,٨٦٩٩
	متوسط	٢	١٩	١٥%	
	ضعيف	١	٢٩	٢٤%	
	منعدم	صفر	٧٤	٦٠%	

ويتضح من الجدول السابق أن مستوى أداء الطلاب "أفراد العينة" بصفة عامة في القراءة الإبداعية لم تكن مرضية، إذ تراوحت قيم المتوسطات الحسابية لمهارات القراءة الإبداعية بين ٠,٠١٦٣، ٠,٨٦٩٩ درجة فقط، وكل قيم درجات المتوسطات الحسابية للمهارات العشر أقل من الواحد الصحيح، وعند تحليل مستويات الأداء عند أفراد العينة نجد أن نسبة كبيرة من الطلاب لا تتوافر لديهم بعض مهارات القراءة الإبداعية إطلاقاً، حيث يلاحظ من الجدول أن "١٢١" طالباً من أصل العينة "١٢٣" أي ما نسبته "٩٨%" لا تتوافر لديهم المهارة الرابعة "اقتراح أفكار أو حلول لمواقف افتراضية مستوحاة من المقروء"، كما أن "١١٩" طالباً لا تتوافر لديهم المهارة السادسة "استخلاص معانٍ ضمنية من المقروء لم يصرح بها الكاتب" أي ما نسبته "٩٧%"، كذلك يلاحظ أن

”١٠٤“ طالباً أي ما نسبته ”٨٥%“ لا تتوافر لديهم إطلاقاً المهارة الثامنة ”دعم فكرة أو رأي أو معنى بأدلة متعددة“ كما أن ”٩٧“ طالباً أي ما نسبته ”٧٩%“ لا تتوافر لديهم إطلاقاً المهارة الخامسة ”وضع نهايات متنوعة للنص“ ويمكن توضيح ذلك من خلال الشكل رقم ”٣“ التالي:

الشكل رقم ٣

مهارات القراءة الإبداعية التي لا تتوافر لدى معظم الطلاب

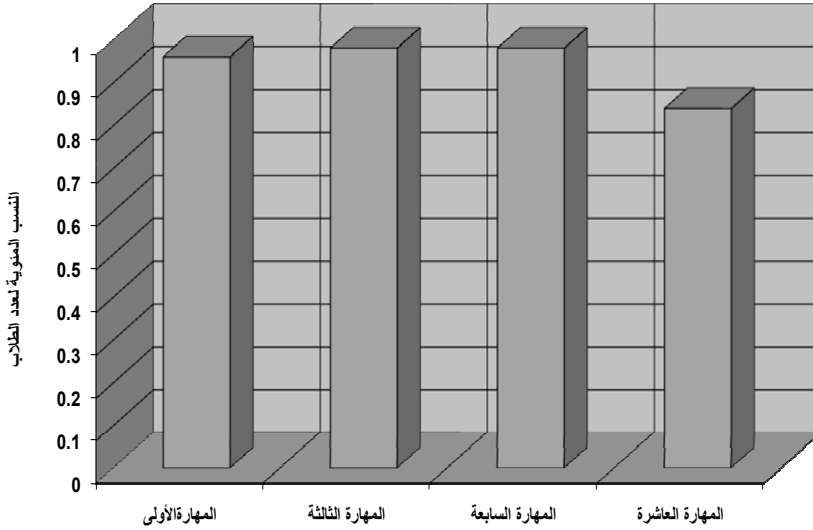


ومن خلال التمعن في الجدول رقم ”٢“ نرى أن مستوى أداء الطلاب ”أفراد العينة“ لبعض مهارات القراءة الإبداعية متدنية، حيث اتسمت النتائج بالضعف، ونجد أن ”١٢١“ طالباً أي ما نسبته ”٩٨%“ كان أدائهم متدنياً ”منعدم أو ضعيف“ للمهارة التالية ”وصف مشاعر إحدى شخصيات النص لو كان مكانها“ في حين لم نجد سوى ”٢“ طالبين فقط من أصل العينة- أي ما نسبته ”٢%“ اتسم أدائهما بالمتوسط، كذلك يلاحظ من الجدول أن ”١٢١“ طالباً أي ما نسبته ”٩٨%“ كان أدائهم متدنياً لمهارة ”استبدال جمل بعبارات أخرى أكثر دقة في التعبير عن المراد“، في حين لم نجد سوى ”٣“ طلاب فقط أي ما

نسبته ٢٠% اتسم أداؤهم بالمتوسط. كما أن "١٨" طالباً أي ما نسبته ٩٦% كان أداؤهم متديناً لمهارة "وضع أكثر من عنوان للنص"، في حين لم نجد سوى "٥" طلاب فقط من أصل العينة- أي ما نسبته ٤% اتسم أداؤهم بالمتوسط، كما يلاحظ من الجدول أن "١٠٣" طالباً أي ما نسبته ٨٤% كان أداؤهم متديناً "منعدم أو ضعيف" لمهارة "ذكر صفات متنوعة لشخصية ما في القصة"، في حين لم نجد سوى طالب واحد أي ما نسبته ١% اتسم أداؤه للمهارة بالمرتفع، و"١٩" طالباً أي ما نسبته ١٥% اتسم أداؤهم للمهارة بالمتوسط. ويمكن توضيح ذلك من خلال الشكل رقم "٢"، و"٣"، و"٤" التالي:

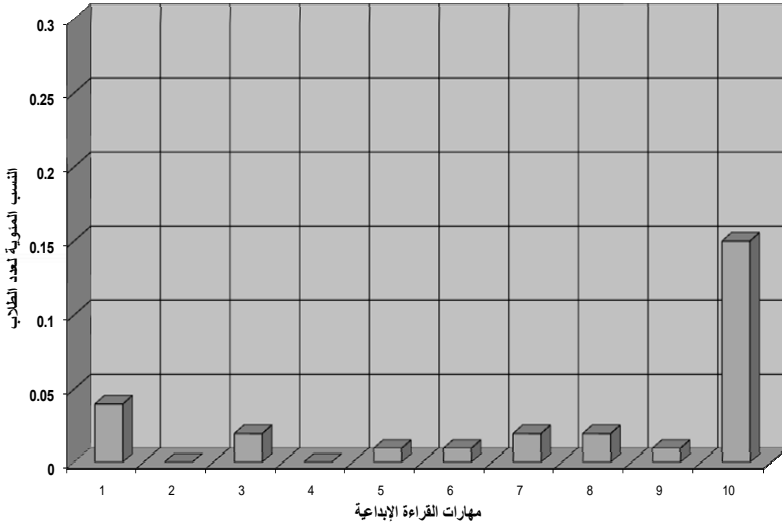
الشكل رقم "٢"

مهارات القراءة الإبداعية التي تتوافر لدى الطلاب بمستوى متدن



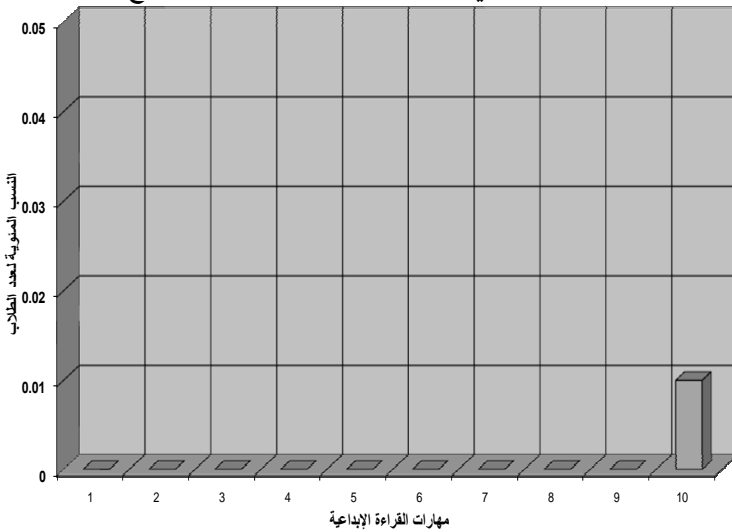
الشكل رقم "٣"

مهارات القراءة الإبداعية التي تتوافر لدى الطلاب بمستوى متوسط



الشكل رقم "٤"

مهارات القراءة الإبداعية التي تتوافر لدى الطلاب بمستوى مرتفع



يتضح مما سبق تدني مستوى أداء الطلاب لمهارات القراءة الإبداعية، مما يشير إلى ضعف الطلبة في القراءة الإبداعية.

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى عوامل كثيرة لعل أبرزها: استراتيجيات تعليم القراءة المستخدمة في موقف التعلّم، والتي ما زالت تركز على قراءة المفردات قراءة صحيحة وحصص ما في الموضوع من معلومات، والإشارة إلى بعض معاني المفردات وتفسيرها، واستخراج الفكرة الرئيسة؛ وقد يعود إلى قلة اعتماد معلمي اللغة العربية على الجانب الإبداعي الذي يشبع رغبات الطلاب في المرحلة المتوسطة، ويراعي ميولهم وحاجاتهم، إذ لا تزال القراءة في نظر بعض معلمي اللغة العربية مجرد تعرف حرفي، كما أن دور الطالب في درس القراءة لا يتعدى ترجمة الحرف المكتوب إلى صوت منطوق، الأمر الذي أدى إلى تدني تركيزهم إلى مفردات النص القرائي وعناصره، والتوصل إلى تبوّات جديدة، واقتراح عدد من الحلول المتنوعة والمناسبة لمشكلة ما تضمنها النص المقروء، وتقديم نهايات متنوعة وغير متوقعة لأحداث النص أو القصة المقروءة.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج بعض الدراسات السابقة مثل دراسة كلّ من: ريبورت Rappoport، ١٩٩٠؛ العقيلي، ١٩٩٩؛ اللبودي، ٢٠٠٣؛ هدى مصطفى، ٢٠١١. والتي أظهرت نتائجها تدني مستوى أداء الطلاب في القراءة الإبداعية، وقد عزت تلك الدراسات ذلك إلى ضعف كفايات معلمي القراءة في استخدام إستراتيجيات قرائية تساعد على تعليم الاستيعاب القرائي الإبداعي، وتنمي الإبداع من خلال القراءة لدى الطلاب.

ثالثاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث:

للإجابة عن السؤال الثالث، والذي يهدف إلى وضع تصور مقترح لتحسين مستوى أداء القراءة الإبداعية لدى طلبة الصف الأول المتوسط، حيث قامت الدراسة الحالية بوضع تصور مقترح في ضوء ما ينبغي أن تكون عليه القراءة الإبداعية لدى طلاب الصف

الأول المتوسط، وقد تضمن هذا المقترح: أهدافاً، ومحتوى، وإستراتيجيات تدريس، وأساليب تقويم، يمكن عرضها بالتفصيل فيما يأتي:

أهداف التصور المقترح:

يهدف هذا التصور إلى:

- أ- مساعدة معلمي اللغة العربية في المرحلة المتوسطة على تحسين مستوى أداء طلابهم في القراءة الإبداعية، وذلك من خلال تزويد المعلمين بمدخل التدريس والإستراتيجيات التي تشكل المنطلقات والمسلمات والأفكار التي في ضوئها تساعد في تغيير ذهنية المعلم نحو تدريس القراءة.
- ب- تحديد الأطر اللازمة لتنمية مهارات القراءة الإبداعية لدى طلاب الصف الأول المتوسط.

مصادر بناء التصور المقترح:

تم التوصل إلى التصور المقترح من خلال المصادر التالية:

- دراسة الأدبيات التي تناولت القراءة الإبداعية وكيفية تنميتها لدى طلاب المراحل الدراسية المختلفة.
- دراسة البحوث والدراسات السابقة التي تناولت القراءة الإبداعية تحديداً وتنميةً.
- قائمة مهارات القراءة الإبداعية.
- أهداف تعليم اللغة العربية في المرحلة المتوسطة، وأهداف تدريس القراءة.
- تحليل نتائج الدراسة الحالية، وتفسيرها، والاهتداء بها عند وضع التصور المقترح، بحيث يعالج هذا التصور نقاط الضعف، ويؤكد نقاط القوة التي ظهرت في النتائج.

محتوى التصور المقترح:

- ينبغي أن تشتمل تنمية مهارات القراءة الإبداعية على:
- محتوى يمكن أن يثير أفكار الطلاب وإبداعاتهم، كأن يحتوي على دروس عن القضايا المعاصرة مثل: الاستنساخ، المواطنة، ابتكارات علمية، التلوث، البيئة والإنسان، أفاق حديثة للثقافة العربية.
 - الأنشطة القرائية المصاحبة تثري درس القراءة حيث يجمع الطالب المواد القرائية والشواهد قرآنية كانت أم أحاديث نبوية شريفة، أو قصص وأمثال متصلة بموضوع النص المقروء، أو قصاصات من الصحف والمجلات. وكلها يحث على القراءة والتحليل واقتراح الأفكار والحلول، واستخلاص المعاني الضمنية، ودعم الأفكار والمعاني، ووضع النهايات المتنوعة.

خطوات تنمية مهارات القراءة الإبداعية وفقاً للتصور المقترح:

- هناك مجموعة من الخطوات التي يمكن استخدامها في تنمية مهارات القراءة الإبداعية، وتتمثل في:
- أ- تقسيم درس القراءة إلى مراحل هي: مرحلة الافتتاح لتهيئة الطلاب لتعلم الدرس الجديد، وتساعد التهيئة على بقاء أثر التعلم واستمراره من خلال ربط موضوع الدرس بما سبق أن تعلمه الطلاب وبخبراتهم السابقة. وتتم التهيئة عن طريق:
 - إلقاء أسئلة تهدف إلى استدعاء خبرات ومعلومات الطلاب السابقة المرتبطة بالموضوع الجديد.
 - عرض صور توضيحية مرتبطة بموضوع الدرس سواء كانت موجودة في الكتاب أو مأخوذة من مصادر أخرى.
 - مناقشة حادثة أو مشكلة أو مناسبة لها صلة بموضوع الدرس مع توفير الوقت الكافي للطلاب لإبداء آرائهم وتعليقاتهم.

ثم مرحلة ممارسة القراءة المعبرة، والممثلة للمعنى؛ وهي عملية ضرورية في تدريس القراءة بشرط تحقيق التوجيهات التالية:

- تحديد مجموعة من الأسئلة حول الدرس ثم تكليف الطلاب بقراءة الدرس قراءة صامتة بغرض الإجابة عن هذه الأسئلة، دون إصدار أي صوت مع ضرورة فهم المقروء. وبعد الانتهاء من القراءة تعاد الأسئلة السابقة، ويسمح للطلاب بالمشاركة في الإجابة.
- تكليف بعض الطلاب بقراءة النص جهرًا قراءة ممثلة للمعنى بعد تدريبهم عليها، مع مراعاة أن يشترك جميع الطلاب في القراءة وعدم التركيز على الطلاب المجيدين.
- التفاعل مع المقروء، ويتم ذلك من خلال الأسئلة والأجوبة والمناقشات والتعليقات.
- التحديد الدقيق لمهارة القراءة الإبداعية المراد تنميتها لدى الطلاب - من خلال موضوع القراءة - وتدريب الطلاب عليها التدريب الكافي.
- توجيه الأسئلة الخاصة بالفهم الحرفي مثل تحديد المعاني ووضع المترادفات أو المتضادات في جمل توضح معناها، وتعرف معاني الكلمات من خلال السياق؛ وتوجيه نظر الطلاب إلى ضرورة المشاركة والتفاعل.
- بعد التأكد من فهم الطلاب للمستوى الحرفي والاستنتاجي والتطبيقي والناقد توجه إليهم أسئلة الفهم الإبداعي.
- التدرج في الأسئلة والمناقشات وصولاً إلى مستوى الفهم الإبداعي، مع مراعاة تقبل الإجابات والحلول المختلفة من الطلاب عن كل سؤال.
- عدم طرح أي أسئلة عن مهارات القراءة الإبداعية الجديدة إلا بعد التأكد من تمكن الطلاب من الإجابة عن أسئلة المهارة السابقة عليها.

- الاستعانة بالصحف والمجلات والقصص كأنشطة إضافية للتدريب على بعض مهارات القراءة الإبداعية مثل: دعم فكرة أو رأي أو معنى بأدلة متعددة، واقتراح أفكار أو حلول لمواقف افتراضية مستوحاة من المقروء، واستخلاص معانٍ ضمنية لم يصرح بها الكاتب، ووضع نهايات متنوعة للنص.

ب- التركيز على استراتيجيات التدريس التي تتطلب أن يبذل الطالب جهداً لاكتشاف المعرفة بنفسه مثل الإستراتيجية الاستكشافية أو ممارسة الطلاب لأنشطة التعلم بالاكشاف الموجه مع قيام المعلم بدور الميسر ومن خلال التوجيه غير المباشر، والابتعاد قدر الإمكان عن التدريس المتمركز حول المعلم، حيث إن التدريس التفاعلي يتطلب المزج بين الشرح والمناقشة والحوار مع الطلاب.

أساليب تقويم أداء الطلاب في القراءة الإبداعية وفقاً للتصور المقترح:

يستخدم في التقويم أسلوب التقويم البنائي في كل مرحلة من مراحل الدرس، ويتضمن ذلك استخدام:

- المناقشة: حيث تساعد على التفاعل بين المعلم والمتعلم، وحدوث نوع من التغذية الراجعة.
- التفكير بصوت عال: حيث تساعد المعلم على معرفة كيف كان الطالب يفكر، كما تساعد الطالب على معرفة طريقة سيره في التفكير، ومن ثم تقويمه.
- استخدام أنشطة كتابية: حيث يكتب كل طالب تقريراً عن نفسه يقوم فيه أداءه.

توصيات الدراسة:

في ضوء نتائج الدراسة يقدم الباحث مجموعة من التوصيات، وذلك على النحو التالي:

أولاً: بالنسبة لمخططي المناهج:

- ١- تطوير محتوى الموضوعات القرائية بالمرحلة المتوسطة بما يكفل للطلاب إثارة تفكيرهم، ومن ثم تنمية مهارات القراءة الإبداعية لديهم.
- ٢- الاستفادة من قائمة مهارات القراءة الإبداعية التي تم التوصل إليها في إعداد البرامج التدريبية والدورات لمعلمي اللغة العربية.
- ٣- إعداد دليل للمعلم لتدريس مهارات القراءة الإبداعية في مراحل التعليم المختلفة.

ثانياً: بالنسبة لمعلمي اللغة العربية:

- ١- تشجيع الطلاب في درس القراءة على الاطلاع الخارجي؛ لجمع المعلومات ومقارنتها، وإنتاج أفكار جديدة، مما ينمي لدى الطلاب مهارات القراءة الإبداعية.
- ٢- الاهتمام بالأنشطة اللغوية المصاحبة التي تتيح للمتعلم ممارسة القراءة الإبداعية.
- ٣- الاهتمام بالأسئلة التي تثير مهارات التفكير العليا، وتعمل العقل، لما لها من أهمية في تنمية مهارات القراءة الإبداعية.

البحوث المقترحة:

- إجراء مزيد من الدراسات للوقوف على مستوى أداء الطلاب في مراحل مختلفة لمهارات القراءة الإبداعية.
- تقويم أثر بعض إستراتيجيات التعلم النشط في تنمية مهارات القراءة الإبداعية لدى طلاب المرحلة المتوسطة.

مراجع الدراسة

- ١- البراوي، إيمان عبد الله أحمد "٢٠٠٩"، فاعلية بعض استراتيجيات التعلّم في تنمية مهارات القراءة الإبداعية لدى تلاميذ المرحلة الإعدادية، رسالة ماجستير، جامعة القاهرة.
- ٢- حافظ، وحيد السيد "٢٠٠٨"، فاعلية استخدام استراتيجية التعلّم التعاوني الجمعي واستراتيجية "K..w.L" في تنمية مهارات الفهم القرائي لدى تلاميذ الصف السادس الابتدائي بالمملكة العربية السعودية، مجلة القراءة والمعرفة، كلية التربية، جامعة عين شمس، العدد "٧٤"، ١٥٤-٢٢٨.
- ٣- الحايك، أمّنة خالد "٢٠٠٥"، بناء نموذج تدريسي قائم على استخدام الوسائط المتعددة واختبار أثره في تنمية مهارات القراءة الإبداعية لدى طلبة المرحلة الأساسية العليا في الأردن، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.
- ٤- حبيب الله، محمد "١٩٩٧"، أسس القراءة وفهم المقروء بين النظرية والتطبيق، عمان: دار عمار.
- ٥- خطاب، علي ماهر "٢٠٠١"، القياس والتقويم في العلوم النفسية والتربوية والاجتماعية، ط٢، القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.
- ٦- خلف الله، محمود "٢٠٠٥"، فاعلية برنامج مقترح لتنمية مهارات التدريس للإبداع في اللغة العربية لدى معلمي المرحلة الابتدائية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية البنات، جامعة عين شمس.
- ٧- الخليلي، أمل "٢٠٠٥"، تنمية قدرات الابتكار لدى الأطفال عمان: دار صفاء للنشر.
- ٨- السيد، أحمد جابر "٢٠٠٠"، أثر استخدام أسئلة التفكير التباعدي في تدريس التاريخ على التحصيل وتنمية التفكير الإبداعي لدى طلاب الصف الأول الثانوي، مجلة دراسات في المناهج وطرق التدريس، كلية التربية، جامعة عين شمس، العدد "٦٧" ٣-٢٥.
- ٩- شحاتة، حسن سيد "١٩٩٥"، تعليم اللغة العربية بين النظرية والتطبيق، ط٣، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.
- ١٠-..... "٢٠٠٣"، قراءات الأطفال، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.

١١-....."١٩٩٤"، القراءة الابتكارية لتشكيل الطفل المصري، مجلة دراسة تربوية، القاهرة:
رابطة التربية الحديثة، المجلد العاشر، ص ١٧.

١٢- صلاح، سمير يونس "٢٠٠٦"، التعلم الذاتي والقراءة، القاهرة: دار اقرأ

١٣- صلاح، سمير يونس والمحبيب، شافي فهد "٢٠٠٣"، العلاقة بين بعض مهارات القراءة الإبداعية
والقدرة على التفكير الإبداعي، مجلة القراءة والمعرفة، كلية التربية، جامعة عين شمس، العدد
"٢٦"، ١٩١-٢٢١.

١٤- طعيمة، رشدي "٢٠٠٤"، الأسس العامة لمناهج تعليم اللغة العربية، القاهرة: دار الفكر العربي.

١٥- عبد العظيم، ريم أحمد "٢٠٠٨"، فعالية نموذج مقترح قائم على استراتيجيات ما وراء المعرفة
في تنمية مهارات القراءة للدراسة والقراءة الإبداعية لدى طلاب المرحلة الثانوية، رسالة
دكتوراه غير منشورة، كلية البنات، جامعة عين شمس.

١٦- عبد الفتاح، عبد الحميد "١٩٩٥"، تقويم مهارات تدريس القراءة لدى طلاب شعبة التعليم
الابتدائي بكلية التربية تخصص لغة، مجلة كلية التربية، جامعة الإمارات العربية المتحدة، ع "١١"،
السنة العاشرة، أبريل، ١٥٣-٢٠٦.

١٧- عص، حسني عبد الباري "١٩٩٩"، أساسيات في تعليم اللغة العربية وتدريبها، الإسكندرية:
المكتب العربي الحديث.

١٨- عطا الله، عطا الله العدل "٢٠٠٣"، برنامج مقترح لتنمية مهارات القراءة الإبداعية للطلاب الفائقين
بالمرحلة الثانوية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية بدمياط، جامعة المنصورة.

١٩- العقيلي، محمد طه "١٩٩٩"، مستوى الأداء في القراءة الإبداعية لدى طلبة الصف الأول الثانوي
المتفوقين في اللغة العربية في مدارس محافظة جرش، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة
اليرموك، إربد، الأردن.

٢٠- لافي، سعيد عبد الله "٢٠٠٠"، برنامج مقترح في القراءة في ضوء القضايا المعاصرة وأثره في تنمية
التفكير الناقد لدى طلاب المرحلة الثانوية، بحث منشور في المؤتمر العلمي الثاني عشر للجمعية

المصرية للمناهج وطرق التدريس، مناهج التعليم وتنمية التفكير، كلية التربية، جامعة عين شمس، ١٥٨-١٩٣.

٢١- اللبودي، منى إبراهيم "٢٠٠٣"، فاعلية استخدام مدخل الطرائف في تنمية مهارات القراءة الإبداعية والاتجاه نحو القراءة لدى تلاميذ المرحلة الإعدادية، مجلة القراءة والمعرفة، كلية التربية، جامعة عين شمس، ع "٢٦": ٥٩ - ١٢٦.

٢٢- محمد، خلف "٢٠٠٤"، فعالية استراتيجيات مقترحة في تنمية بعض مهارات القراءة الابتكارية لدى تلاميذ المرحلة الإعدادية، مجلة القراءة والمعرفة، كلية التربية، جامعة عين شمس، ع "٣٣" أبريل، ١٥-٤٤.

٢٣- محمود، عبد الرازق مختار "٢٠٠٣"، أثر استخدام أسلوب القدر الذهني في تنمية مهارات القراءة الإبداعية لدى تلاميذ المرحلة الابتدائية، مجلة البحث في التربية وعلم النفس، كلية التربية، جامعة المنيا، ع "٣"، المجلد السادس عشر، يناير، ١٥١-١٧٥.

٢٤- مصطفى، هدى "٢٠١١"، استخدام طريقة توليفية في تدريس النصوص الأدبية لطالبات الصف الأول الثانوي لتنمية القراءة الإبداعية والتذوق الأدبي، مجلة دراسات في المناهج وطرق التدريس، كلية التربية، جامعة عين شمس، ع "١٦٩"، ٦٢-١٠٥.

٢٥- المؤتمر العلمي الثاني عشر "٢٠٠٠"، مناهج التعليم وتنمية التفكير، الجمعية المصرية للمناهج وطرق التدريس، كلية التربية، جامعة عين شمس.

٢٦- المؤتمر العلمي الرابع "٢٠٠٤"، القراءة وتنمية التفكير، الجمعية المصرية للقراءة والمعرفة، كلية التربية، جامعة عين شمس.

٢٧- موسى، مصطفى إسماعيل "٢٠١١"، أثر استراتيجيات ما وراء المعرفة في تحسين أنماط الفهم القرائي والوعي بما وراء المعرفة وإنتاج الأسئلة لدى تلاميذ المرحلة الإعدادية، بحث منشور في المؤتمر العلمي الأول للجمعية المصرية للقراءة والمعرفة، دور القراءة في تعلم المواد الدراسية المختلفة، كلية التربية، جامعة عين شمس، ٦٨-١١١.

٢٨- الناقة، محمود كامل وحافظ، وحيد السيد "٢٠٠٤"، تعليم اللغة العربية في التعليم العام:

مدخلاته وفنياته، الجزء الأول، كلية التربية، جامعة عين شمس.

٢٩- نصر، حمدان علي "١٩٩٦"، أثر استخدام نشاطات كتابية وكلامية مصاحبة على تنمية بعض

مهارات القراءة الناقدة، مجلة كلية التربية "عدد خاص"، جامعة الإمارات، بحوث مؤتمر تربية

الغد، ٦٥٠ - ٦٩٤.

٣٠- يونس، فتحي "٢٠٠٠"، استراتيجيات تعليم اللغة العربية في المرحلة الثانوية، كلية التربية،

جامعة عين شمس.

٣١- الغريب، رمزية "١٩٩٦"، التقويم والقياس النفسي والتربوي، القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.

32 - Bos, Candace S. & Anders, Patricia. "1989": Developing Higher Level Thinking Skills of reading Through Interactive Teaching, Journal of reading Research, Vol. 4, No. 4, pp 259-271.

33- Chik, M. P and Wan J. W "2003": Humer and Creative English Writing in Hong Kong Elementar5y School Children. Retired from the web <http://www.icrg.nct/confs/2003/proceeds/chik>.


34- Cone, K. "2006": Appearing Acts: creating Readers in a High School English class, Harvard Educational Review, Vol. 64, no 4.

35- Martin CE. "1982": Development of Instrument of Assess Creative reading D. A. I., Vol. 43, No. 12, p. 2451 A.

36- Rappoport, Karen Simos "1990": The Effects of Creative Dramati- Son Reading Comprehension, Dissertation Abstract International, Vol. "51" 4, p. 1103- A.

* * *





نحو مشروع كلية التربية بنظام الخمس سنوات
"التشخيص، التحديات ومرتكزات التطوير المقترحة
في ضوء خبرات بعض الدول"

د. محمود مصطفى محمود الشال
قسم أصول التربية - كلية العلوم الاجتماعية
جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية



نحو مشروع كلية التربية بنظام الخمس سنوات "التشخيص، التحديات ومرتكزات التطوير المقترحة في ضوء خبرات بعض الدول"

د. محمود مصطفى محمود الشال

قسم أصول التربية – كلية العلوم الاجتماعية

جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

ملخص الدراسة:

تتناول الدراسة الحالية في طرحها لمشروع كلية التربية بنظام الخمس سنوات من حيث تشخيصه والتحديات التي تواجهه ومرتكزات التطوير المقترحة في ضوء خبرات بعض الدول، وتركزت أهمية الدراسة في عرض وتحليل لأوجه النقد الموجهة للصيغة الحالية لكليات التربية مع رصد وتحديد للتحديات التي تواجه مؤسسات إعداد المعلم وانعكاسات تلك التحديات، هذا ولقد تم الاستعانة ببعض التجارب المطبقة لنظام الخمس سنوات وذلك للاستفادة منها عند تحديد مرتكزات التطوير التي عرضت على مجموعة من الخبراء والمحكمين، وكان من أبرز محاور مشروع كلية التربية بنظام الخمس سنوات هو محور التنمية البشرية المرتكز على الارتقاء بالكفاءة التعليمية لأعضاء هيئة التدريس بكلية التربية ورفع قدراتهم، وكذا الارتقاء بالمصادر والإمكانات التعليمية، أيضاً تم صياغة الرؤية والرسالة لمشروع كلية التربية وصياغة لمعايير المتخرج ومعايير المحتوى العام لبرنامج الإعداد وأخيراً صياغة سبل تحقيق أهداف المشروع المقترح.

**Toward a Five-Year Project of the College of Education:
Diagnosis, Challenges, and Proposed Bases of Development in the Light of
the Experiences of Other Countries**

Dr. Mahmoud Mustafa Mahmoud Al-Shal

Department of Education Fundamentals

College of Social Studies, Al-Imam Muhammad Ibn Saud Islamic University

Abstract

That modern change in the developed world has imposed on us the need to take the strategic planning approach to build generations able to cope with these variables with a thought that goes beyond the limits of reality and predicts the future, with all its threats and available opportunities. Hence the need to pay attention to the process of teacher preparation represents a special priority because it is the issue of education which the future of the nation depends on, especially in light of the many problems faced by the Faculties of Education that affect its performance and the efficiency of its graduates. Several critical evaluation research studies have been conducted on educating teachers before enrolling in service in terms of knowledge, educational content, and the educational technology provided. The researches have shown that it does not keep pace with scientific or educational developments and contemporary educational technology. This requires trying to develop the current old four year program for the preparation of the teacher in the Faculties of Education that is limited to teacher training on traditional methods and the development of some of the mental skills that do not go beyond the level of memorization. This is done, through a period of five full years where the teacher studies about 300 hours of lectures, practical lessons and field training. Therefore, the problem of the study has been phrased in the following questions: Q 1: What aspects of the criticism directed to the Faculties of Education? Q 2: What are the challenges facing the teacher preparation process in the Faculties of Education? Q 3: What are the experiences of some countries that apply the five-year system in the Faculties of Education? Q 4: What are the bases of the development of the Faculty of Education to the five years system?

To answer the questions of the study, the historical approach has been used in many places in order to answer the first, second and third questions. While the descriptive analytical approach was used through conducting interviews with experts and specialists in the areas of education and professors of the Faculties of Education to get to know their views on the bases on which the development of the Faculty of Education into the five years system should be built. This is done after studying the challenges facing the process of teacher preparation and reviewing some international experiences such as the system of teacher preparation in Canada, teacher preparation at the University of Pennsylvania, teacher preparation in the Faculty of Education, University of New England, teacher preparation in Turkey and the system of teacher preparation at the University of Damascus. All these apply the five years system, and answer the fourth question of the study questions. In the end, the outcomes of the study were the bases of the development of the proposed project for the Faculties of Education five years system that was introduced to a group of arbitrators.

المقدمة:

يحتل العظماء مكانة مرموقة في مجتمعاتهم لما يبذلونه من عطاء وتضحية من أجل رفعة أوطانهم وتقدمه، فلم تقتصر قائمة العظماء والمبجلين على الحكام والأدباء المشهورين بل احتوت على فئات عديدة، ومن هذه الفئات (المعلم) الذي كاد أن يبجل في جميع الثقافات.

وإذا كان المعلم يمثل العنصر الأساسي في العملية التربوية، نظراً لما يضطلع به من أدوار، ووظائف متعددة ومتنوعة في بناء الأمة، فإن (نوعية) هذا المعلم هي (المفتاح) الذي يضمن للتعليم بلوغ أهدافه ومقاصده، تأسيساً على المقولة التربوية التي تؤكد أنه (لا يمكن لأي نظام تعليمي أن يرتقي أعلى من مستوى المعلمين فيه (Higginson)، 1999، (P27)^(١)).

لذا فقد أضحى واقع إعداد المعلم بمؤسساته ومعاهده، من أبرز المسائل مثاراً للاهتمام والنقاش حسبما تشير كافة المؤتمرات، والدراسات، والمنتديات والتقارير، بدءاً من تقرير "بوير" (Boyer)، (1983)^(٢) ومروراً بتقرير ملامسة المستقبل سنة ١٩٩٩ حيث عقدت حلقة نقاشية ضمت ستة وثلاثين عضواً من رؤساء الجامعات، ومن المتخصصين في شؤون التربية بالولايات المتحدة الأمريكية، حيث انتهى المتناقشون إلى إصدار التقرير المعنون بـ "ملامسة المستقبل: تغيير الطريقة التي نعد بها المعلمين (Cooper)، (1999)^(٣) والذي انتقد بشدة كليات التربية في الجامعات الكبرى، لما تفرزه من معلمين لم يتلقوا مقررات علمية رصينة، الأمر الذي يتطلب ضرورة إعادة النظر في برامج إعداد المعلم، وانتهاء بالعديد من المؤتمرات والمشروعات التي عقدت على مستوى الدول العربية (نحو إعداد أفضل لمعلم المستقبل، ٢٠٠٤)^(٤)، (مستقبل كليات التربية في مصر والعالم العربي، ٢٠١١)^(٥)، (المعلم العربي بين التكوين الناجح والتمكين المهني، ٢٠١٢)^(٦).

ومن هذا المنطلق فإن إتاحة الموارد البشرية الجيدة على المستوى التنفيذي والإداري إحدى التحديات التي يواجهها نظام التعليم المصري، فقد أكدت الخطة القومية الإستراتيجية للتعليم (٢٠٠٧/٢٠٠٨ - ٢٠١١/٢٠١٢)^(٧) أن موازنة وفعالية العملية التعليمية

تعتمد أساساً على كفاءة المعلم، وبالنظر أيضاً إلى المادة (٤) من وثيقة المؤتمر القومي للتعليم العالي: (مواكبة التطورات العلمية والتقنية واستيعاب التقنيات العلمية الحديثة ومواصلة تطويرها 2-4: التوافق مع المتغيرات العالمية والانفتاح على المؤسسات والمنظمات التعليمية العالمية 4-8: التنسيق بين منظومة التعليم العالي ومنظومة التعليم ما قبل الجامعي والتأكيد على أهمية تطوير كليات التربية وتحديث أساليبها لتكوين معلم المرحلة قبل الجامعية على أسس عملية وتربوية فعالة.

وبعد هذا استجابة إلى ما يواجهه العالم من تضخم معرفي يتزايد تزايداً هائلاً Exponential وبصورة غير مسبوقه وكذا فإن مجتمع المعرفة (Knowledge intensive society) الذي نعيش فيه الآن أصبح يعرض علينا أنماطاً مختلفة من تعليم وتعلم هذه المعرفة بمفهومها الشامل وما يصاحبها من عمليات ومهارات الاستقصاء العلمي واكتسابها خلال جميع مراحل ومستويات التعليم الذي يمر بها المتعلم في حياته، ومن الصعب الادعاء بأن ما يتلقاه المتعلم من مفاهيم ومهارات أثناء الدراسة بالمدرسة والجامعة يبلغ الحد المطلوب أو حتى يقترب منه، وإذا كان هذا النقص في المحتوى العلمي للتعليم بصفة عامة يعد عقبة تواجه التعليم الجامعي والتعليم قبل الجامعي فإنه يشكل تحدياً جسيماً للإعداد الجامعي للمعلم الذي سوف تناط به هو ذاته فيما يعد مسؤولية الإعداد العلمي للمتعلمين في مرحلة ما قبل الجامعة.

فلقد أجريت دراسات بحثية تقييمية ناقدة حول تعليم المعلمين قبل التحاقهم بالخدمة من حيث المحتوى المعرفي والتربوي وتكنولوجيا التعليم المقدمة وأظهرت أنه لا يواكب التطورات العلمية أو التربوية وتكنولوجيا التعليم المعاصر (محمود كامل الناقبة ٢٠٠٧)^(٨)، (هالة طليعات ومحمود مصطفى الشال ١٩٩٨)^(٩) و (El-nemr&tolmat)، (2006)^(١٠).

ولم يكن تعليم المعلم وما يمر به من التنمية المهنية أثناء الخدمة بأفضل حالاً فقد أشارت جهود الأبحاث الكثيرة والتقارير القومية التي تمت خلال العقد الماضي بصورة متكررة إلى أن برامج التدريب قد تجاهلت إحاطة المعلمين بأحداث التطورات في

المجالات العلمية والنظريات والتطبيقات المعاصرة حول تفكير وتعليم الطلاب وتكامل تكنولوجيا التعليم والمعلومات في بيئة التعلم (سعيد إبراهيم طعيمة ٢٠٠٧^(١١) - WI- (Nemr&Tolymet2000)^(١٢)).

وعلى ذلك يمكن القول أن البرنامج الحالي القديم - ذا السنوات الأربع - لإعداد المعلم بكليات التربية لم يعد يسمح بالفرصة الكافية لتحقيق العمق والاتساع الكافيين للتمكن من مجال التخصص بطبيعته وتطوراته المتلاحقة سواء بالنسبة للبعد التخصصي Disciplinary وهو مجال الأدب أو العلوم الأساسية Basic Arts and Sciences التي سوف يقوم بتعليمها لطلابها بعد التخرج أو بالنسبة للبعد التربوي المهني (Pedagogical) ويعبر عن الطبيعة التطبيقية للعملية التربوية وهو مجال دراسة نمو الإنسان وتعلمه وتكيفه والنظريات التربوية وتطبيقاتها التعليمية وتفعيل مجالات المعرفة الإنسانية في حياة المتعلم بأبعادها المختلفة أو بالنسبة للمجال الثقافي "Educative" ويتناول إعداد الطالب الجامعي بصفة عامة ومعلم المستقبل بصفة خاصة في الجوانب المتصلة بالمهارات الحياتية وتنمية الوعي بالقضايا الوظيفية والعالمية المعاصرة. الأمر الذي يمكنه الإسهام في تكوين الشخصية الإنسانية السوية والمتكاملة والمتوازنة.

لذا فإن كليات التربية مطالبة قبل غيرها من المؤسسات الجامعية بأن تتسع برامجها لمساحة كافية من عناصر الإعداد الشامل المتعمق والمتكامل في كل من الأبعاد الثلاثة، وإذا شئنا لهذا الإعداد الجدية والرصانة الكافية فلا بد من زيادة مدة الدراسة بكليات التربية لتكون خمس سنوات شأنها في ذلك شأن مثيلاتها من الكليات ذات الطبيعة التطبيقية مثل الكليات الهندسية والطبية. ومن البديهي أن المجالات التطبيقية تتضمن جوانب تخص المعرفة الأساسية وجوانب التطبيقات وهذه الجوانب من الضخامة بحيث يتطلب تعليمها وتعلمها فترة زمنية كبيرة تتجاوز مدة البرامج الجامعية التقليدية ذات الأربع سنوات وهذا هو الحال تماماً بالنسبة لكليات التربية بل إن عملية

إعداد المعلم، بما تنطوي عليه من تنمية لمهارات علمية وتعليمية واكتساب للاتجاهات والقيم، تتطلب وقتاً وجهداً يفوق ما يحتاجه تعليم المجالات التطبيقية التكنولوجية وربما الطبية.

الدراسات السابقة ومشكلة الدراسة:

فيما يلي بعض الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت موضوع إعداد المعلم بوجه عام وزيادة مدة الدراسة في كليات التربية على وجه الخصوص التي تلعب دوراً في إبراز مشكلة الدراسة.

– دراسة (هنداوي محمد حافظ، وعبد الله بن مبارك الشنفرى، ٢٠٠٤) (١٣) بعنوان "دراسة مقارنة لنظام إعداد المعلم في بعض الجامعات الأجنبية وإمكانية الاستفادة منها في جامعة السلطان قابوس".

هدفت الدراسة إلى:

- الوقوف على التحديات التي تواجه نظام إعداد المعلم في العصر الحالي
 - التعرف على نظم إعداد المعلم في دول العالم المعاصر.
 - جوانب القوة والضعف في نظام إعداد المعلم بسلطنة عمان.
 - وضع تصور مقترح لنظام إعداد المعلم بسلطنة عمان.
- واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي من خلال وصف نظام إعداد المعلم عن طريق تحليل نظم الإعداد في بعض الجامعات المعاصرة مع إلقاء الضوء على النظام الحالي لإعداد المعلم في جامعة السلطان قابوس، ويمكن الاستفادة من هذه الدراسة من خلال التجارب المعروضة لعملية إعداد المعلم التي اتبعت نظام الخمس سنوات مثل تجربة كلية التربية بولاية بنسلفانيا وغيرها من التجارب المعروضة.
- دراسة (أحمد علي كنعان، ٢٠٠٤) (١٤) بعنوان "رؤية مستقبلية لإعداد المعلمين وتأهيلهم في كليات التربية في الجامعات السورية".

هدفت الدراسة إلى الوقوف على الوضع الراهن لعملية إعداد المعلم في كليات التربية السورية وتحديد المعوقات التي تقف في سبيل الإعداد وذلك تمهيداً لوضع رؤية جديدة لعملية إعداد المعلم، وأتبعَت الدراسة المنهج التحليلي الوصفي.

هذا ولقد توصلت الدراسة إلى أنه بالرغم من تنوع أساليب إعداد المعلمين في سوريا وشمولية ذلك للجوانب التخصصية والعلمية والتربوية والتطبيقات المسلكية إلا أن استمرار تطوير العملية التربوية وزيادة أدائها النوعي يتطلب تطويراً لواقع إعداد المعلمين من حيث المحتوى وعدد سني الدراسة والتوسع في المجالات التربوية وتقنيات التعليم، وعليه يجب تطوير نظام الإعداد التكاملية ومد مدة دراسته إلى خمس سنوات وذلك لضمان زيادة فرصة تعرض الطالب المعلم للمواد والخبرات التربوية بجانب المواد التخصصية، وهذا يتفق مع ما تهدف إليه الدراسة الحالية ويبرز أهميتها.

– دراسة (جاسم يوسف الكندري، ٢٠٠٥)^(١٥) بعنوان "إعداد المعلم بجامعة الكويت الواقع والمأمول".

هدفت الدراسة إلى تقديم رؤية مستقبلية لإعداد المعلم بكلية التربية جامعة الكويت من خلال تطوير بعض الجوانب مثل عملية اختيار المعلم ونظام إعداد المعلم وبرامجه والمدة الزمنية المحددة لإعداد المعلم وتدريب المعلم أثناء الخدمة واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي.

هذا ولقد توصلت الدراسة إلى بعض النتائج والتوصيات نورد على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:

- التأكيد على ضرورة الاستمرار في تبني أسلوب النظام التكاملية في إعداد المعلم.
- إطالة المدة التي يقضيها الطالب المعلم في التربية العملية (ألا تقل عن عام كامل على الأقل).
- تفرغ الطالب تفرغاً تاماً ولمدة كافية يقضيها في المدارس يتحمل خلالها مسؤولية التدريس بشكل كامل، ويشارك في جميع الأنشطة المدرسية.

- ضرورة زيادة عدد سنوات الدراسة ومدتها إلى حوالي خمس سنوات لضمان مرور
بمدة كافية تكفي لإعداده علمياً ومهنيًا على أن تخصص السنة الخامسة للتدريب
الميداني في المدارس وتطبيق الدراسات السيكولوجية والتربوية ويستفاد من هذه
الدراسة في وضعها لمرتكزات تطوير برنامج إعداد المعلم كما أنها تتفق وأهداف
الدراسة الحالية في دعوتها لإطالة مدة الدراسة بكلية التربية لخمس سنوات.

- دراسة (فؤاد العاجز ٢٠٠٦)^(١٦) بعنوان "معايير اختيار وإعداد المعلمين في كليات
التربية بالجامعات الفلسطينية بغزة".

هدفت الدراسة للتعرف على بعض النظم والمعايير العالمية في اختيار وإعداد
المعلمين وكذا الكشف عن طرق اختيار المعلمين في الجامعات الفلسطينية في ضوء
بعض المعايير العالمية وذلك لوضع رؤية مستقبلية لتطوير نظام إعداد المعلم في
الجامعات الفلسطينية.

واعتمدت الدراسة على استخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال عمليات
التحليل لعمليات اختيار وإعداد المعلمين في الجامعات الفلسطينية في ضوء الخبرة
والتجارب العالمية وضمن معايير تؤكد الجودة في عمليات الاختيار والإعداد والتدريب.

وكان من أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة ضرورة زيادة فترة إعداد المعلم إلى
خمس سنوات بدلاً من أربع، وتؤكد ذلك من خلال المقارنة بين عملية الإعداد للمعلم
محلياً وعالمياً، وهذا يبرز أهمية الدراسة الحالية باعتبارها استجابة العديد من توصيات
الدراسات السابقة التي تنادي بإطالة فترة إعداد المعلم إلى خمس سنوات.

- دراسة (وزارة التعليم العالي، ٢٠٠٦)^(١٧) بعنوان "دراسة تحليلية لواقع كليات
التربية ونظام إعداد المعلم في مصر".

سعت الدراسة إلى الإجابة عن سؤال رئيس وهو كيف يمكن إخراج المعلم من
أزمته المرتبطة بكفاءات المعلم العلمية والتعليمية أو بالتحديد أزمة إعداده وتدريبه، هذا
ولقد ألفت الدراسة الضوء على فلسفة كليات التربية وأهدافها ونظام القبول بها ونظام

إعداد المعلم وتدريبه، وأوضحت الدراسة العديد من السلبيات التي تتعرض لها عملية إعداد المعلم، وكان من بين توصيات الدراسة ضرورة زيادة مدة الدراسة في كليات التربية وأقسام التربية إلى خمس سنوات جامعية بدلاً من أربع سنوات وذلك للارتقاء بالمستوى التخصصي والمستوى المهني للمعلم، وهذا ما تحاول الدراسة الحالية القيام به من خلال تشخيص مشروع كلية التربية بنظام الخمس سنوات ووضع مرتكزات تطويره.

– دراسة (Andrew ٢٠٠٨)^(٨) بعنوان "المقارنة بين برنامج إعداد المعلم خلال الأربع سنوات وبرنامج الخمس سنوات".

سعت الدراسة إلى حسم الجدل المثار حول ضرورة زيادة مدة الدراسة في كليات التربية أو الإبقاء على النظام القائم ذي الأربع سنوات وذلك من خلال استخدام المنهج الوصفي عن طريق عرض مجموعة من الاستبانات على أعضاء هيئة التدريس بكليات التربية وعلى مديري المدارس باعتبارهم مستقبلي خريج كليات التربية، هذا ولقد خرجت الدراسة ببعض النتائج نورد منها ما يلي:

- أن البرامج الموسعة (ذات خمس سنوات) تجذب نوعية من الطلبة المتميزين.
- أن نظام الإعداد في البرامج الموسعة يزيد من كفاءة ما يتعلمه الطالب المعلم عن مهنة التعليم وكيفية الاضطلاع بها.
- أن خريجي البرامج الموسعة أعلى قابلية للاستمرار في مهنة التعليم من أقرانهم من خريجي البرامج التقليدية من ذات مؤسسة الإعداد.
- مما يؤكد على أهمية زيادة مدة الدراسة بكليات التربية إلى خمس سنوات لما له من أثر إيجابي يتعلق ببلوغ الطالب المعلم مستوى أعلى من التمكن في مادة تخصصه وتعميق الجانب التربوي المهني.
- وتتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في أنها تبرز أهمية وضرورة الأخذ بنظام الخمس سنوات إذا أردنا إعداد المعلم إعداداً متميزاً.

- دراسة (صلاح أحمد الناقة وإيهاب محمد أبو داود ٢٠٠٩)^(١٩) بعنوان "إعداد المعلم وتنميته مهنيًا في ضوء التحديات المستقبلية".

هدفت الدراسة إلى التعرف على الاتجاهات المعاصرة في إعداد المعلم وتنميته مهنيًا وذلك من خلال مسح لمجموعة من الأدبيات العربية والأجنبية باستخدام أسلوب البحث المكتبي وركزت الدراسة على رصد الاتجاهات العالمية المعاصرة حول سياسة قبول الطلبة في كليات التربية، والاتجاهات الحديثة حول التكامل بين إعداد المعلمين قبل الخدمة وتنميتهم مهنيًا أثناء الخدمة وكذلك ركزت الدراسة على الاتجاهات الحديثة في نظام الدراسة وبرامج التربية العملية، هذا وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر:

- إعادة النظر في المناهج الدراسية الحالية بكليات التربية والعمل على تغييرها لتواكب التنمية.

- الأخذ بسياسة الترخيص باعتبارها مهنة تحدد المهام والمهارات، على أن تتخذ آلية واضحة ومتكاملة بين الجهات المنتجة للمعلم والجهات المستخدمة للمعلم هذا ويستفاد من هذه الدراسة عرضها للاتجاهات المعاصرة لعلمية إعداد المعلم وسياسة القبول ونظام وبرامج الدراسة بما يفيد في وضع مرتكزات التطوير في ضوء خبرات بعض الدول.

- دراسة (فاروق خلف العزاوي، ٢٠١٠)^(٢٠) بعنوان "حركة إعداد المعلمين على أساس الكفايات".

هدفت الدراسة إلى تحدي الكفايات الأساسية التي يمكن في ضوءها تعديل برامج إعداد المعلمين، كما هدفت الدراسة إلى تحديد مصدر اشتقاق هذه الكفايات، وألقت الدراسة الضوء على أنواع الكفايات اللازمة للمعلم وهي الكفايات المعرفية وكفايات الأداء وكفايات النتائج هذا وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتوصلت بعض النتائج نورد منها ما يلي:

- ضرورة دراسة المجتمع وتقدير حاجاته ومعرفة متطلباته وذلك لتحديد المهارات التي يجب أن يمتلكها المعلمون للعمل في المدارس بنجاح.

- تطوير برامج إعداد المعلمين في ضوء رصد وتحديد الكفايات اللازمة للمعلمين.

- زيادة مدة الدراسة بمؤسسات إعداد المعلم لضمان تقديم فرص كافية للطلاب المعلم للتدريب على المهارات التربوية والسيكولوجية التي تتطلبها الكفايات المعرفية وكفايات الأداء وكفايات النتائج.

وتتفق نتائج هذه الدراسة مع ما تناهت به الدراسة الحالية لزيادة عدد سنوات الدراسة لضمان تقديم معلم جيد يتعامل مع التغيرات والتحديات الحديثة.

- دراسة (M. - Allem, 2011) (٢١) بعنوان "تطوير إعداد المعلم الواقع والمحاذير والمأمول".

هدفت الدراسة إلى الوقوف على العلاقة بين مستوى أداء المعلم ومستوى الطلاب وخاصة من الناحية التحصيلية واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي مع تطبيق بعض الأدوات مثل الاستبانة وسجل المتابعة للمستويات التحصيلية للطلاب ولقد توصلت الدراسة إلى بعض النتائج كان من أهمها وجود علاقة إحصائية قوية بين مدى فاعلية المعلم وتحصيل الطلاب وأن مكونات برنامج إعداد المعلمين الناجح لا بد أن يراعي ما يلي:

- التعرض لخبرات مطولة في الميدان.
- تقديم معرفة تخصصية عالية.
- معرفة طرق نقل المعلومات وتسهيل فهمها.
- إيجاد برامج وطرق بديله لإعداد سريع.
- تعديل برنامج إعداد المعلم لتناسب مع احتياجات الميدان.
- إعداد المعلم لتدريس نوعيات خاصة بعد الطلاب.
- إيجاد دعم قوي من المؤسسة التعليمية لإعداد المعلم.

– تعاون مؤسسات الميدان من مدارس وإدارات تعليمية.

ويستفاد من هذه الدراسة أنها تدعو لضرورة التعرض لخبرات مطولة في الميدان وهو ما يرتبط بإطالة مدة الدراسة بالنسبة للمعلم وهذا يتفق وهدف الدراسة الحالية. من خلال استعراض الدراسات السابقة نجد أن بعض الدراسات مثل دراسة (هنداوي حافظ، عبد الله الشنفرى، ٢٠٠٤) ودراسة (صلاح أحمد الناقية، إيهاب محمد أبو داود، ٢٠٠٩) ركزت على ضرورة الإبقاء على نظام إعداد وتقديم العلاج المناسب لها في ضوء بعض التجارب العالمية، في حين أن باقي الدراسات السابقة العربية منها أو الأجنبية ركزت على ضرورة زيادة عدد سنوات الدراسة بكليات التربية لضمان مرور الطالب المعلم بخبرات سيكولوجية وتربوية تساعد على المضي بنجاح في المواقف التعليمية والتعلمية المختلفة، الأمر الذي يؤكد على ضرورة القيام بالدراسة الحالية وبيئتها أهميتها.

مشكلة الدراسة:

أن المتغيرات الحديثة في العالم المتقدم قد فرضت علينا ضرورة الأخذ بمنهج التخطيط الاستراتيجي لبناء أجيال قادرة على مواجهة هذه المتغيرات بفكر يتجاوز حدود الواقع ويستشرف المستقبل بما يحمله في طياته من تهديدات وفرص متاحة، ومن هنا تأتي الحاجة إلى الاهتمام بعملية إعداد المعلم فهي تمثل أولوية خاصة لأنها قضية التربية ذاتها فهي التي يتوقف عليها مستقبل الأمة وخاصة في ظل المشكلات العديدة التي تواجهها كليات التربية وتؤثر على أدائها وكفاءة خريجها (محمد متولي غنيم ٢٠٠٩) (٢٢)، (محمد كنتسي، ٢٠٠٦) (٢٣)، (فايز مراد مينا ٢٠٠١) (٢٤)، (محمد عبد الرازق إبراهيم ١٩٩٩) (٢٥) هذا فضلا عن إشارة الدراسات (فاروق البوهي، محمد غازي ٢٠٠٢) (٢٦)، (رشدي أحمد طعيمة، محمد بن سليمان البنداري ٢٠٠٤، ص ٤٣٥) (٢٧)، (أشرف السعيد أحمد ٢٠٠١) (٢٨)، إلى استمرارية كليات التربية في المنطقة العربية عامة على تدريب المعلمين على الأساليب التقليدية وعلى تنمية بعض المهارات العقلية التي لا تعلق فوق

مستوى الحفظ وكذا تعرض كليات التربية لهجوم شديد خلال عقد التسعينات لمحاولة إلغائها لمحدودية المعلومات عن طبيعة نظم الإعداد التكميلي بها وأهميته وتعصب بعض القيادات التعليمية والسياسية والأكاديمية للإعداد التابعي مرتكزين على عدم رضائهم عن مستوى خريج تلك الكليات وعدم تكيفه مع متطلبات العصر.

وهذا يستوجب محاولة تطوير كليات التربية لتستطيع تحقيق أدوارها المتنوعة والمتكاملة على أفضل وجه ولعل ذلك يتحقق من خلال مرور معلم التعليم العام بفترة خمس سنوات كاملة يدرس ما يقرب من ٣٠٠ ساعة من المحاضرات والدروس العملية والتدريب الميداني، توظف من خلالها التوجهات والتقنيات التعليمية الحديثة وأساليب التقييم الحقيقي والمستمر من خلال الامتداد الزمني الموائم لتكوين ورعاية وإثراء المفاهيم والمهارات العلمية والقيم المهنية والأخلاقية ذات الأهمية الجوهرية لمن يقفون موقف المعلم بكل ما ينطوي عليه من تحديات، وهذا ما أوصت به العديد من المؤتمرات والدراسات المذكورة في الدراسات السابقة، وعليه يمكن بلورة مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية:

س١: ما أوجه النقد الموجهة لكليات التربية؟

س٢: ما التحديات التي تواجه عملية إعداد المعلم بكليات التربية؟

س٣: ما خبرات بعض الدول المطبقة لنظام الخمس سنوات بكليات التربية؟

س٤: ما مرتكزات تطوير كلية التربية إلى خمس سنوات؟

مصطلحات الدراسة

مرتكزات التطوير:

ورد في لسان العرب (ابن منظور، ب. ت، ص ٤٧٨) (٢٩) "مرتكز الشيء: أسسه وبنائه

وأبعاده".

وتعرف مرتكزات التطوير بأنه مخطط نظري مقترح من وجهة نظر جديدة لتطوير نظام معين في ضوء المستجدات المحلية والعالمية كروية مستقلة (هودلي، ٢٠٠٨، ص ٣٥٧) (٣٠).

كلية التربية:

هي مجموعة من المؤسسات التعليمية الجامعية التي تقبل الطلاب بعد المرحلة الثانوية العامة أو ما يعادلها ومدة الدراسة بها أربع سنوات ويتخرج منها الطالب والطالبات للعمل كمعلمين في مراحل التعليم العام.

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في النقاط التالية:

أ- الأهمية النظرية.

- عرض وتحليل لأوجه النقد الموجهة لكليات التربية.
- رصد وتحديد للتحديات التي تواجه مؤسسات إعداد المعلم وانعكاسات تلك التحديات على شكل ومضمون كليات التربية.
- عرض بعض التجارب العالمية في مجال زيادة مدة الدراسة بكليات التربية والخروج بالدروس المستفادة من ذلك.

ب- الأهمية التطبيقية:

- تقديم دليل يشتمل على السبل المستخدمة في تطوير كليات التربية.
- تقديم مرتكزات تطوير كلية التربية إلى خمس سنوات للمسؤولين يمكن الأخذ به عند تطوير كليات التربية والنهوض بها.

أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- ١- الكشف عن أوجه النقد الموجهة لكليات التربية.

٢- توضيح التحديات التي تحيط وتواجه مؤسسات إعداد المعلم وتفرض وجودها عليها.

٣- تحليل لخبرات بعض الدول المطبقة لنظام الخمس سنوات بكليات التربية للخروج بمجموعة من الحلول يمكن من خلالها علاج الوضع الحالي لمؤسسات إعداد المعلم.

٤- تقديم مرتكزات تطوير كلية التربية بنظام الخمس سنوات يمكن من خلاله علاج مشكلات كليات التربية والنهوض بالمعلم.

حدود الدراسة:

يمكن تحديد حدود الدراسة على النحو التالي:

أ) حدود موضوعية: تتمثل الحدود الموضوعية في تشخيص الوضع الحالي لكليات التربية والتحديات التي تواجهها وذلك لوضع مرتكزات يجب الاعتماد عليها عند تطوير كلية التربية إلى خمس سنوات في ضوء خبرات بعض الدول المطبقة لذلك.

ب) الحدود البشرية: تقتصر الحدود البشرية على المسؤولين والخبراء التربويين الذين يمكن عرض عليهم مرتكزات تطوير كليات التربية إلى خمس سنوات.

منهج الدراسة وأدواتها:

ترتكز الدراسة في مواضيع كثيرة على المنهج التاريخي وفق الخطوات التالية:

- عرض وتحليل أوجه النقد الموجه لكليات التربية وذلك للخروج بمجموعة المشكلات التي يجب أن تعالج عند تحديد مرتكزات تطوير كليات التربية.

- مسح وتحليل لمجموعة التحديات التي تواجه عملية إعداد المعلم بكليات التربية وذلك لأهمية رصد تداعيات هذه التحديات على مؤسسات إعداد المعلم ومن ثم تؤخذ في الاعتبار عند وضع مرتكزات تطوير كليات التربية إلى نظام الخمس سنوات.

- عرض وتحليل لخبرات بعض الدول المطبقة لنظام الخمس سنوات بكليات التربية وذلك للاستفادة منها مع نتائج الدراسة النظرية والميدانية - التي ستأتي في الخطوة التالية - في وضع مرتكزات تطوير كلية التربية بنظام الخمس سنوات.

- إجراء مقابلة مع الخبراء والمختصين في المجالات التربوية وأساتذة كليات التربية للتعرف على آرائهم حول المرتكزات التي يجب أن تبنى عليها عملية تطوير كلية التربية بنظام الخمس سنوات.

- وضع مرتكزات تطوير كلية التربية بنظام الخمس سنوات في صورته النهائية وعرضها على مجموعة من المحكمين في مصر وبعض الدول العربية لتحكيمها. (*)

أولاً: النقد الموجه لكليات التربية

من خلال الوقوف على واقع عملية إعداد المعلم بكليات التربية في الجزء السابق، ورغم تميز المعلم بقدرته على العطاء وبذل الجهد وامتلاك المهارات المعرفية والمهنية والأكاديمية، وقدرته على النمو الشخصي والمهني فإن الانتقادات التي توجه لكليات التربية انتقادات كثيرة ومتنوعة وكلها ترمي إلى إعادة هيكلة كليات التربية بما يتفق وطبيعة العصر الحاضر ورؤى المستقبل، وعليه يمكن عرض الانتقادات في الجوانب التالية:

أولاً: انتقادات خاصة بنظام الإعداد التكاملي (ج.م.ع. وزارة التعليم العالي، ٢٠٠٦) (٣٦)، (حسن سيد شحاته، ٢٠٠٣) (٣٢).

يتعين الاعتراف - بداية - أن النظام المطبق حالياً ليس تكاملياً بالمعنى الحقيقي للتكامل، فالطالب يدرس العديد من المقررات (التربوية والسيكولوجية والتخصصية) دون ارتباط يذكر فيما بينها من حيث الأهداف، ولا من حيث المحتوى وذلك بسبب غياب التنسيق (الحقيقي الفعال) الذي يحقق التكامل المنشود، ويمكن تلخيص الانتقادات الموجه للنظام التكاملي فيما يلي:

(*) انظر الملحق رقم (١).

– موجة تغيير اللوائح التي أغرقت كليات التربية لدرجة أن بعض الكليات أصبحت تطبق أكثر من ثلاث لوائح في آن واحد وهذا الأمر لا يخلو من محاولة تسجيل مجد شخصي لبعض المسؤولين حتى يقال إن اللوائح تم تعديلها في عهده أو استحداث أقسام جديدة لفتح تخصصات جديدة بعينها لتعيين أفراد ورؤساء أقسام جدد وتم كل ذلك بدعوة التطوير لمواجهة التغيرات المتلاحقة.

– الانقسام الواضح بين التربويين فيما يتعلق بتوحيد لوائح كليات التربية لتسهيل عملية نقل الطلاب بين كليات التربية دون اللجوء لعمل مقاصة بين المقررات الدراسية هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى هناك فريق من التربويين ينادي بحق كل كلية تربية أن تختار وتقتصر اللائحة التي تواءمها بغض النظر عن اتفاقها أو اختلافها مع كليات التربية الأخرى.

– المقررات التربوية غير متميزة ومتداخلة ومكررة وغير وظيفية ولا ترتبط بمتطلبات المهنة، فضلا عن تدريس موضوعات عفى عليها الزمن ولا تناسب تحديات العصر، الأمر الذي يقف في سبيل الإعداد المهني للطلاب المعلم في كليات التربية.

– الخلاف الحاد في كليات التربية حول النسب المقررة في الخطة الدراسية بكليات التربية لكل من الإعداد التخصصي والإعداد المهني والإعداد الثقافي وطرفا الخلاف هما أعضاء هيئة التدريس في كليات التربية وأعضاء هيئة التدريس في الكليات المتخصصة مثل كليات العلوم وكليات الآداب الأمر الذي أدى لتفتيت بعض الأقسام التربوية لعدد من الأقسام المستحدثة لزيادة عدد رؤساء الأقسام التربوية وزيادة تمثيلهم في مجالس الكليات لغلبة رأيهم على رأي الأقسام المتخصصة.

– التدريب العملي (التربية العملية) التي يمارس فيها الطلاب المعلمون التدريس الفعلي يتم بصورة شكلية وهذا يتنافى مع الاتجاهات الحديثة التي تهتم بالبعد المهني للمعلم وسوف يتضح ذلك عند عرض التحديات التي تواجه عملية إعداد المعلم وخاصة في نقطة المستويات المعيارية للمعلم.

- نتيجة للهجمة الشرسة على كليات التربية الناجمة عن التدني الواضح في مستوى إعداد المعلم ومطالبة البعض بزيادة المدة الدراسية في كليات التربية والأقسام التربوية إلى خمس سنوات جامعية واعتراض البعض على إطالة مدة الدراسة في ظل البطالة وعزوف الطلاب عن الالتحاق بكليات التربية فإن مؤسسات إعداد المعلم تحتاج لوقفة متأنية ودقيقة لاتخاذ القرار الصحيح لعلاج مشكلاتها.

- عدم تخصيص مناهج ومقررات دراسية للتخصصات العلمية للطلاب المعلم تختلف في شكلها ومضمونها بما يتناسب وطبيعة عمل المعلم القائمة على الربط بين المقررات العلمية والتربوية أدى إلى دراسة الطالب المعلم نفس المقررات التي يدرسها طالب بكلية العلوم وطالب بكلية الآداب وما ترتب على ذلك من الإخلال بالإعداد التخصصي للطلاب المعلم.

ثانياً: انتقادات خاصة بالنظام التتابعي (فاروق شوقي البوهي، محمد غازي بيومي، ٢٠٠٢) (٣٣).

- أن النظام التتابعي يقتصر على قبول خريجي الكليات الأكاديمية والتطبيقية ويحرم التعليم من نوعيات الطلاب المتميزة والتي يفضل الكثيرون منهم الالتحاق بمهن بعيدة عن مهنة التدريس، إما للعائد أو للوجهة الاجتماعية أو هرباً من مهنة التدريس.

- صعوبة التحكم في المدخلات والعمليات بالكليات المتخصصة لأنها ليست أساساً كليات لإعداد المعلم، ومن ثم فإن المتخصصين في التربية لن يكون لهم رأي في عملية الإعداد، كما لن يتحقق بالتالي تمهين للمادة العلمية المقدمة للطلاب.

- طول المدة المستغرقة في هذا النظام حيث إنها لن تقل بحال من الأحوال عن خمس سنوات جامعية لإعداد المعلم ولا سبيل لإنقاذها.

- قد يلتحق الطالب خريج الكليات الأكاديمية والتطبيقية بالنظام التتابعي وينفصل عن تخصصه الأصلي لمدة سنة أو سنتين الأمر الذي يؤدي لنسيانه تخصصه الأكاديمي الأصلي.

– تهاون بعض أعضاء هيئة التدريس في متابعة حضور وغياب الطلاب ينعكس بالسلب على انضباط الطلاب وحضورهم المحاضرات وحلقات المناقشة مما يؤدي لانخفاض المستوى العلمي لطلاب الدبلومة العامة في التربية بنظاميها (العام الواحد والعامين).

– اعتماد عملية قبول الطلاب بالدبلوم العام في التربية على بعض شروط وقواعد القبول التي تتم بصورة آلية وشكلية دون التأكد من الحالة الصحية والبدنية والنفسية للمتقدم، الأمر الذي يؤثر سلبا على اختيار نوعية من الطلاب مؤهلة لمتطلبات مهنة التدريس.

– مقررات الدبلوم العام بالنسبة لطلاب الكليات الأكاديمية والتطبيقية تمثل مشكلة كبيرة لهم وذلك لتكرار الموضوعات وخاصة في مجال أصول التربية والتربية المقارنة وعلم النفس التربوي والصحة النفسية وطرق التدريس، هذا فضلا عن انتشار الحشو في كثير من المقررات التربوية.

– عدم وضوح موقف الطلاب الملتحقين بالدبلوم العامة في التربية فتارة يتم التعامل معهم على أنهم طلاب في الدراسات العليا وتحصل منهم رسوم مرتفعة ويكون قيدهم وتجميد هذا القيد من اختصاص الدراسات العليا في كليات التربية وتارة أخرى يتم التعامل معهم على أنهم طلاب بمرحلة البكالوريوس أو الليسانس من حيث الحد الأدنى للنجاح في كل مقرر دراسي وكذا تطبيق قواعد الرأفة المطبقة على مرحلة البكالوريوس أو الليسانس.

– **ثالثا:** انتقادات خاصة بأبعاد إعداد المعلم (محمد كنتسي، ٢٠٠٦) (٣٤)، (محمد عبد الرازق إبراهيم، ١٩٩٩) (٣٥)، (محمد متولي غنيم، ٢٠٠٩) (٣٦)، (سعيد إبراهيم طعيمة، ٢٠٠٧) (٣٧).

تدور أبعاد إعداد المعلم حول البعد الأكاديمي التخصصي والبعد الثقافي والتكنولوجي والبعد المهني، وبالنظر للانتقادات الموجهة لأبعاد وإعداد المعلم نجد أنها تدور حول النقاط التالية:

أ- النقد الموجه للبعد الأكاديمي التخصصي:

ينطلق من أن ما يدرسه الطالب المعلم في كليات التربية شيء وما يدرسه بعد تخرجه في المدارس شيء آخر، أي أن برامج التخصص في كليات التربية لا علاقة لها بتلك البرامج المدرسية التي يوكل إليه تدريسها، هذا فضلا عن أن مستوى المواد التخصصية لا تحقق للمعلم مستوى الإتقان والتمكن المنشود ولا تزوده بخلفية عميقة وكثيفة من المواد العلمية التخصصية النظرية والتطبيقية على حد سواء. وتفقد - أعني المواد التخصصية - التمهين والإكثار من التطبيقات.

ب- النقد الموجه للبعد الثقافي والتكنولوجي:

يرتبط بأن كليات التربية لا تخرج معلمين ملمين بثقافة المجتمع العربي الإسلامي وكذا الانحياز للثقافة الدولية والعالمية وما يترتب على ذلك من فقدان الهوية الثقافية وهم - أعني المعلمين - المعنيين في المقام الأول بتأكيد الهوية الثقافية عند طلابنا، أما الجانب التكنولوجي فهناك أمية تكنولوجية عند الكثير من خريجي كليات التربية تصل لحد عدم القدرة على التعامل مع الشبكة العنكبوتية للمعلومات (الإنترنت) في الحصول على المعلومات.

ج- النقد الموجه للبعد المهني:

يرتبط بخلو المقررات التربوية والنفسية المقدمة في كليات التربية من المعرفة العملية أو المهارات التي يحتاج إليها المعلم، وكذا فإن هذه المقررات لا علاقة لها بالحياة داخل الفصل الدراسي واتضح ذلك من الدراسات المسحية لآراء الطلاب المعلمين عن ردود أفعالهم حول القضايا التربوية والأفكار النفسية والمنفعة المهنية لهذه المقررات الدراسية المفروضة، وقد تلخصت آراء الطلاب المعلمين في عدم رضاهم

عن المقررات التربوية وذلك لعدم ارتباطها بروح العصر أو بمتطلبات المهنة وأن ولاء الطالب في كليات التربية للمقررات التخصصية الأكاديمية. وعليه فإن زيادة عدد سنوات الدراسة في كليات التربية لتصبح خمس سنوات تخصص السنة الأخيرة منها للدراسات التربوية والسيكولوجية، وتخص السنوات الأربعة الأولى للدراسة الأكاديمية التخصصية.... أمر لابد من تدارسه للارتقاء بمستويات المعلمين والرد على حملة التشكيك في مدى جدوى كلية التربية لتخريج معلمين قادرين على تحقيق أهداف العملية التعليمية.

ثانياً: التحديات التي تواجه عملية إعداد المعلم بكليات التربية

كثر الكلام في الآونة الأخيرة عن التحديات التي تواجه النظم التعليمية وعن تداعيات التحديات التي تلقي بظلالها على الأنظمة المجتمعية، فنجد بعض الدراسات تعرضت للانفجار المعرفي وثورة المعلومات والاتصالات والبعض الآخر تعرض للتكتلات الاقتصادية والتربية الدولية ومجتمع المعرفة وسوف يقوم الباحث باختيار أبرز التحديات ذات الصلة الوثيقة بموضوع البحث الحالي - كليات التربية - مع الإشارة إلى أن كل أنواع التحديات متداخلة ولها جذور مشتركة ولكن يتم فصلها بغرض الدراسة فقط، لذا سوف يقتصر العرض على التحدي الخاص بمجتمع المعرفة والعولمة والتربية الدولية.

أولاً: مجتمع المعرفة:

وردت تعريفات مختلفة لمجتمع المعرفة، يعرفه البعض على أنه المجتمع الذي يقوم أساساً على نشر المعرفة وإنتاجها وتوظيفها بكفاءة في جميع النشاط المجتمعي (عبد الرحمن عبد السلام جامل، محمد عبد الرازق إبراهيم، ٢٠٠٦، ص ٦) (٣٨).

والبعض يعرفه على أنه المجتمع الذي يحسن استعمال المعرفة في تسيير أموره واتخاذ القرارات السليمة، كما أنه ذلك المجتمع الذي يتعامل أفراده ومؤسساته مع المعلومات بشكل عام وتقنية المعلومات والاتصالات بشكل خاص في تسيير أمور

حياتهم في مختلف قطاعاتها الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتربوية (عليان، ٢٠١٢، ص٩٧) (٣٩).

وعليه فإن المقصود بمجتمع المعرفة إجرائيا هو ذلك المجتمع الذي تتحقق فيه مجموعة من المتغيرات أهمها نشر المعرفة من خلال مجموعة من الآليات، واستيعاب المعرفة وتوظيفها ونمو قاعدة البحث العلمي والتكنولوجي ودعم وتشجيع النشر العلمي وبراءات الاختراع والمكتبات والتعليم المؤدي إلى الإبداع بالإضافة إلى توظيف المعلومات بما يخدم الإنسان والمجتمع والبشرية.

ويمكن تلخيص التحديات التي تواجه عملية إعداد المعلم في ضوء متطلبات مجتمع المعرفة في نقطتين أساسيتين وهما خصائص المعلم في ظل مجتمع المعرفة وأدوار المعلم في ظل مجتمع المعرفة كما يلي:

(١) خصائص المعلم في مجتمع المعرفة:

هناك مجموعة من الخصائص الشخصية والمهنية والعقلية والاجتماعية والثقافية لابد أن تتوافر في المعلم كضرورة للدخول في مجتمع المعرفة وهي بدورها - خصائص المعلم - تمثل تحديا يواجه عملية إعداد المعلم نظراً للدور الريادي الذي يلعبه المعلم ويسهم من خلاله في تطوير المجتمع وتقدمه عن طريق تربية النشء تربية صحيحة تتسم بغرس الانتماء للوطن في نفوسهم وتسليحهم بطرق التعلم الذاتي وغرس قيم العمل الجماعي في نفوسهم وتوعيدهم على ممارسة الحياة (الديمقراطية).

ولقيام المعلم بهذه الأدوار المعقدة فإنه لابد أن يتسم بصفات وخصائص تمكنه من مواجهة متطلبات مجتمع المعرفة تتمثل في (الحمود، ٢٠١١) (٤٠)، (عبد الواحد، محمد نجيب، ودياب، آصف، ٢٠٠٣) (٤١)، (خليل عبد الفتاح حماد، سمية سالم النخالة، ٢٠٠٩، ص١٤) (٤٢).

- أن يتمتع بخصائص شخصية مثل تمتعه بصحة بدنية وعقلية جيدة وأن يكون عادلا أميناً متسامحاً صادقاً بأقواله وأفعاله، وأن يكون هادئاً واسع الصدر.

- أن يتمتع بخصائص علمية تجعله قادراً على طرح الأسئلة ويعرف خصائص طلابه النفسية والأكاديمية والاجتماعية والاقتصادية وملماً بطرق وأساليب التدريس والقياس والتقويم، أي أنه ملم بكافة الجوانب المعرفية العلمية والتربوية.

- أن يتمتع بمجموعة من السمات الانفعالية والاجتماعية التي تجعله متزناً في انفعالاته وأحاسيسه ذا شخصية بارزة وملتزمًا بأداب المهنة وملماً بالمهارات الاجتماعية الخاصة بالتواصل الاجتماعي مع الطلاب وأولياء الأمور والمجتمع المدرسي.

- أن يكون لديه معرفة واعية بطبيعة المعرفة المطلوبة ولديه القدرة على تطبيق الحقائق والمبادئ والقوانين التي يفرزها مجتمع المعرفة.

- أن يستخدم الطرق العلمية في حل المشكلات مع الإدراك التام للتفاعل بين العلم والتكنولوجيا والمجتمع.

- أن ينمي في نفسه الاهتمام بالبحث المستمر عن مصادر المعرفة الجديدة، وأن يكون لديه العديد من المهارات العلمية والعملية التي تجعله قادراً على المشاركة في الأنشطة التي تساعد على تقدم المجتمع.

(٢) أدوار المعلم في ظل مجتمع المعرفة:

إن التعامل مع متطلبات مجتمع المعرفة وما يستلزمها من تغيير في سياسات التربية وأهدافها ينعكس على أدوار المعلم في العملية التعليمية والتعلمية وذلك لأن المعلم يمثل العنصر الأساسي في أي تجديد تربوي وأدواره الجديدة في مجتمع المعرفة هي كالتالي (القرني، ٢٠٠٩)؛ (الصميلي، ٢٠١١)؛ (مصطفى، والجراح، ٢٠٠٧)؛ (٤٥).

- في ظل مجتمع المعرفة تتغير أدوار المعلم من مجرد ناقل للمعرفة إلى مرشد وميسر ومنظم لبيئة التعلم، ومن ملقن ومحاضر إلى مهندس للتعلم وواضع لخطة البحث.

- أصبح دور المعلم في ظل مجتمع المعرفة قائماً على توجيه الطلاب للمصادر القيمة للمعرفة وتدريبهم على طرق الحصول عليها وبالاستعانة بمختلف الوسائل

والتقنيات الضرورية أو بمعنى أدق أصبح على المعلم أن يعرف كيف وأين يمكن الحصول على المعرفة من خلال نظام قائم على الشراكة بينه وبين الطالب.

- على المعلم مواصلة عملية النمو الذاتي وذلك للاطلاع على كل جديد في العملية التربوية ولا يكتفي بالمعلومات التي تخرج بها من مؤسسات الإعداد.

- إيمان المعلم بضرورة التغيير الجذري في أدواره في ظل مجتمع المعرفة من خلال الاعتماد على قاعدة فكرية مؤداها أهمية الفئة التي يتعامل معها وأهمية دوره في عصر العولمة وعصر المعلومات والتقنيات، مع الاهتمام بالتعليم الإلكتروني وغيرها من الاتجاهات الحديثة في مجال التربية والتعليم.

- على المعلم أن يكون باحثاً ملمماً بتقنيات التعامل مع الأجهزة والأدوات وكيفية استخدامها وذلك لإثراء معلوماته التربوية وتجديدها.

- على المعلم أن يكون مرشداً تربوياً يساعد تلاميذه على تطوير قدراتهم وإمكاناتهم وعلى اكتشاف كفاياتهم الخاصة ودوافعهم الحقيقية لتوجيههم إلى مجالات الدراسة والعمل المناسبة لهم.

- على المعلم ممارسة دور المربي الناقل للقيم الحضارية والثقافية والمؤثر في شخصية الطالب وسلوكه بما يتناسب ومتطلبات مجتمع المعرفة.

تأسيساً على ما سبق فإن الصفات التي يجب أن يتحلى بها المعلم وكذا الأدوار المنوط القيام بها في ظل متطلبات مجتمع المعرفة تعكس الدور الكبير الذي ينبغي أن تقوم به مؤسسات إعداد المعلم إذا أرادت أن تبقى وترد على الهجمات الشرسة التي تدعو بإغلاقها، الأمر الذي يدعونا إلى ضرورة التفكير في التغيير الجذري لعملية إعداد المعلم وخاصة بعد الوقوف على متطلبات مجتمع المعرفة وما يفرضه من تحديات يجب أن تؤخذ في الاعتبار عند وضع مرتكزات لتطوير عملية إعداد المعلم.

ثانياً: تحديات العولمة ومتطلبات التربية الدولية:

تزايدت الكتابات والمناقشات حول قضية العولمة وتدويل التعليم الجامعي واختلف المفكرون والمثقفون حول مفهوم العولمة (Globalization) هل هي فعل أم رد فعل؟ هل هي هدف أم نتيجة؟

مصطلح العولمة له معنى عام أي لغوي، وخاص أو اصطلاحي، والعولمة بمعناها العام مأخوذ من عولم بوزن فوعل، وهو من الأوزان الصرفية الدالة على الإجبار والقسر أي إكساب الشيء طابع العالمية بالقوة، وبمعناها الخاص لها عدة معان اختلفت باختلاف الأطر الاقتصادية والسياسية والثقافية والاجتماعية (خالد، ٢٠٠٩) (٤٦)، (رجب، ٢٠٠٩) (٤٧)، (العلی، ٢٠٠٣) (٤٨).

فيقصد بها في الإطار الاقتصادي "ظاهرة تحتوي على مؤشرات واتجاهات ومؤسسات اقتصادية عالمية جديدة غير معهودة في السابق" وينظر إليها - في إطارها السياسي - باعتبارها ظاهرة تحتوي على عدة قضايا سياسية عالمية جديدة مرتبطة أشد الارتباط بالحالة الأحادية السائدة في العالم حالياً، بينما يقصد بها - في إطارها الثقافي - ظاهرة تشير إلى بروز الثقافة بوصفها سلعة عالمية تسوق كأية سلعة تجارية أخرى، مما يؤدي إلى بروز وعي وإدراك ومفاهيم وقناعات ورموز ووسائط ثقافية عالمية الطابع، أما الإطار الاجتماعي للعولمة فهو يشير إلى بروز مجتمع مدني عالمي فيه كثير من القضايا الإنسانية المشتركة، مما يعني في النهاية إلى إيجاد اقتصاد بلا حدود، وسياسة بلا حدود، وثقافة بلا حدود، وعادات اجتماعية بلا حدود، فهي ظاهرة شمولية ذات أبعاد معقدة ومركبة ومتداخلة تعكس الواقع الذي نعيشه على مختلف أوجه الحياة بأبعادها الاقتصادية والسياسية والثقافية والاجتماعية.

أما عن مفهوم التربية الدولية فيعرفه اليونسكو على أنه العملية التي تؤدي لتعليم الأفراد والجماعات داخل مجتمعاتهم الوطنية والدولية وتنمي وعيهم بقدراتهم الشخصية واتجاهاتهم واستعداداتهم ومعارفهم وتحقق كلاً من التفاهم والتعاون

والسلام على الصعيد الدولي واحترام حقوق الإنسان وحرياته الأساسية (اليونسكو ١٩٩٣، ص١٤٩).

ويعرف جود (Good) التربية الدولية بأنها (دراسة القوى التعليمية والاجتماعية والسياسية والاقتصادية في العلاقات الدولية مع التركيز على دور وإمكانيات القوى التربوية، كما أنها تشتمل على التبادل الدولي المطلوب للطلاب أو المعلمين أو الفنيين التربويين أو الأساليب التربوية (Good، 1973، p313) (٥٠).

وبالنظر إلى تحدي العولمة والتربية الدولية وانعكاس ذلك على عملية إعداد المعلم نجد أن مؤسسات إعداد المعلم أصبحت جزءا داخل نسيج التعليم الجامعي، وبعد تزايد الاعتراف العلمي للممارسة التربوية كمجال علمي، لذا فتلك المؤسسات تتأثر بما يتأثر به التعليم العالي (Gerogry، Heath، 2002، p18) (٥١).

حيث إن هناك العديد من التغيرات حدثت بسبب العولمة والتربية الدولية يمكن تلخيصها فيما يلي: (Tom، Hgh & Runell، Mumby، 2002) (٥٢) (بدوي، ٢٠٠٦) (٥٣)، (Charles، 2006) (٥٤).

أ- التغيير التكنولوجي السريع وما يتبعه من تغيرات اجتماعية لذا أصبح التعليم العالي (بما فيه مؤسسات إعداد المعلم) مسئولا عن تقديم التعليم المستمر لمواجهة التغيرات داخل المجتمع المعاصر.

ب- الإنتاج للمعرفة العلمية (وكليات التربية عليها أن يكون لها إنتاجها المعرفي في مجال الممارسات التربوية حتى تواجه التغيرات المجتمعة من خلال إعداد المعلمين، وبالتالي إعداد الطلاب في المدارس بما يحقق مواجهة تلك التغيرات).

ج- تقديم حلول المشكلات التي تواجه القطاعات المختلفة في المجتمع (لذا كان على كليات التربية تقديم الحلول العلمية التي تواجه نظم التعليم).

د- على مؤسسات إعداد المعلم بصفة خاصة مواجهة الطلب الاجتماعي على بعدين أولهما زيادة أعداد الطالب نتيجة زيادة زمن التدريس لتلبية متطلبات عصر

المعرفة، لذا يجب زيادة إعداد المعلمين، الارتقاء المستمر بمستوى الإعداد وتغيير البرامج لمواجهة متطلبات المجتمع.

هـ- على التعليم العالي توفير برامج للتعليم المستمر متغيرة بتغير طلبات المجتمع وبالتالي على مؤسسات إعداد المعلمين توفير برامج مستمرة لتلبية التطور الحادث في مهنة التدريس ولتلبية احتياجات المعلمين.

و- على مؤسسات إعداد المعلم أن تتواءم مع معطيات ثورة المعلومات والاتصالات بحيث تدخل وتكثف التدريب على استخدام التكنولوجيا وأدوات الاتصال الحديثة في عمليات التدريس داخلها، وتطور من نظم التعليم بها حيث يوجد بها برامج تلبى حاجات التعليم المفتوح والتعليم من بعد، التعلم الشبكي والتعليم الإلكتروني، بالإضافة إلى إيجاد كليات إعداد معلم افتراضية Virtual Teacher College.

ز- إن المجتمع المعاصر تشكل المعرفة مصدرا لقوته، لذا تستمد المهنة مصدر قوتها من المعرفة المهنية الخاصة بها، ومهنة التعليم ينظر إليها على أنها ذات مكانة متدنية، ويرجع ذلك إلى أن المعرفة العلمية لمهنة التدريس ما زالت تعاني من صعوبات في التحديد بالإضافة إلى أن مصدر هذه المعرفة يكون من خلال جعل المعلم موضوع للبحث على عكس المهن الأخرى الذي يقوم أفرادها بإجراء البحوث ومن خلال نتائج تلك البحوث يحدث التغيير في مجال المهنة ومجال المعرفة العلمية الخاصة بها وهذا يرجع إلى عوامل سياسية وأيدولوجية حيث تفرض الحكومات من خلال سياسات التعليم نماذج محددة سواء في برامج إعداد المعلمين على المستوى الجامعي أو في المدارس بالإضافة إلى مجموعات المراجعات والمراقبات من خلال أشكال متعددة سواء بيروقراطية أو تكنوقراطية (مؤسسات الاعتماد الأكاديمي).

تأسيسا على ما تقدم إن برامج إعداد المعلم في كليات التربية يعتمد على نموذج Action researcher الذي يعتمد على تحديد الأهداف والمناهج وأساليب التدريس بعيدا عن حاجات الطلاب التعليمية بما يعني إعدادهم وفق فلسفة ورؤى قديمة تتعد عن

متطلبات العصر من حيث استخدامهم لعمليات النقد، حيث يتم فرض جميع العناصر عليها، وهذا النموذج يجب التخلي عنه إلى نموذج University Based-Supervisor وذلك من خلال تبني العمليات الجدلية لتكوين المعلم الباحث Teacher Researcher الذي يتبنى بحوث الفعل Action Research كتوجه بحثي أثناء ممارسته التدريسية يعتمد على العمليات النقدية لتلك الممارسات بما يقضي إلى إنتاج معرفي يحسن من عمليات التعليم عند التلاميذ.

ثالثاً: المستويات المعيارية للمعلم:

يعد نظام إعداد المعلم من أهم عناصر منظومة التعليم التي تتعرض لمحاولات الإصلاح فالخطى المتسارعة التي تسود العالم والمتمثلة في ظهور ما يسمى بمجتمع المعرفة، إضافة إلى تأثير العولمة والتربية الدولية وإعادة هيكلة النظام الاقتصادي العالمي، جعل الوصول إلى المعرفة شرطاً حاسماً تقتضيه المشاركة في الفاعليات العالمية، مما جعل الدول النامية والمتقدمة تتبنى أنشطة التقويم والاعتماد وضمان الجودة (فاروق خلف العزاوي، ٢٠١٠، ص ٤٩)، وكان من بين هذه الهيئات ما اهتم بضمان الجودة والاعتماد في مجال المعلم سواء في مرحلة إعداده أم الترخيص له بمزاولة المهنة أو تنميته مهنياً.

وتعد المستويات المعيارية المرتكز الرئيس الذي تقوم عليه المؤسسات التي تهدف إلى ضمان الجودة والاعتماد، إذ أن كل هيئة تمنح الاعتماد تصمم عدداً من المستويات المعيارية (Standards) وما يرتبط بها من علامات مرجعية (Benchmarks) أو مؤشرات أداء (Indicators)، ويتم تقويم المؤسسات الراغبة في الحصول على الجودة في ضوء هذه المستويات المعيارية.

وتعرف المستويات المعيارية للمعلم على أنها جملة موجزة تصف بصورة موجهة جانباً رئيساً من جوانب عمل المدرسين (Queens Land College of Teacher، 2006) (٥٦).

في حين تعرف المعايير المهنية للمعلم بأنها عبارة عن وصف ما يحتاج المعلمون إلى معرفته، وفهمه ويكونون قادرين على أدائه فضلا عن توفير الإمكانيات التي تدعم إعداد وتنمية قدرات المعلمين (New South Wales Teachers, 2010) (٥٧).

وتجدر الإشارة هنا إلى أن هناك إصدارات مختلفة للمستويات المعيارية للمعلم وخير مثال لذلك المستويات المعيارية للمركز الوطني لاعتماد مؤسسات إعداد المعلمين (National Council for Accreditation of Teacher Education (NCATE) التي أصدرت أكثر من مرة ومن المعروف أن الإصدار الأخير يمثل آخر ما توصلت إليه مؤسسة الاعتماد، وفيما يلي عرض لأهم النماذج للمستويات المعيارية للمعلم ولإعداد مؤسسات إعدادها والتي تمثل بدورها من أهم التحديات التي تقف أمام كليات التربية لما تفرضه عليها من ضرورة تعديل كافة جوانبها - أعني كليات التربية - بما يتماشى مع هذه المستويات المعيارية.

وفيما يلي عرض لأهم النماذج للمستويات المعيارية للمعلم ولإعداد مؤسسات إعدادها

(١) معايير اتحاد دعم وتقييم المعلمين الجدد بين الولايات المتحدة الأمريكية (INTASC, 1992) (٥٨).

قدم اتحاد دعم وتقييم المعلمين الجدد بين الولايات

في Interstate New Teacher Assessment and Support Consortium (INTASC)

عام ١٩٩٢ المعايير التالية للمعلم:

- يفهم المعلم المفاهيم الرئيسة، وأساليب التحقق منها وأسس ما يعلمه، وهو يستطيع أن يخلق خبرات تعلم تجعل من هذه الجوانب من الموضوع أو تلك مفيدة للطلاب.

- يفهم المعلم كيف يتعلم الأطفال ويتطورون؟ ويوفر فرص التعلم التي تدعم نموهم العقلي والاجتماعي والشخصي.

- يفهم المعلم كيف تختلف مداخل التعليم المناسبة للطلاب؟ ويخلق فرصا تعليمية تكون ملائمة لمختلف المتعلمين.

- يفهم المعلم ويستخدم استراتيجيات تدريس متنوعة لتشجيع الطلاب على التفكير الناقد وحل المشكلات والأداء الماهر.

- يفهم المعلم الدوافع والسلوك الفردي والجماعي ليصمم بيئة تعلم تشجع التفاعل الاجتماعي الإيجابي، والمشاركة النشطة في التعلم والدافعية الذاتية.

- يستخدم المعلم التواصل اللفظي، وغير اللفظي، ووسائل التواصل التقنية لتعزيز الاستفسارات النشطة، والتعاون، ودعم التفاعل داخل الفصل.

- يخطط المعلم للمواقف التي تعتمد على المعرفة ب: الموضوع، والطلاب، والمجتمع، وأهداف المنهج الدراسي.

٨- يفهم المعلم ويستخدم استراتيجيات التقويم الرسمي وغير الرسمي ليقوم المتعلمين ويتأكد من استمرار التنمية العقلية والاجتماعية والبدنية للمتعلمين.
- المعلم هو مشارك تأملي ويقومّ باستمرار تأثير الاختيارات والأحداث على الآخرين (الطلاب - الآباء - وغيرهم من الزملاء في المهنة) وهو يسعى بنشاط لتحقيق فرص النمو المهني.

- ينشئ المعلم علاقات مع الزملاء في المدرسة، والآباء، وآخرين في المجتمع ليدعم تعلم الطلاب ويجعله أكثر متعة.

بالرجوع إلى المهام المكلف بها المعلم الموضحة في المستويات المعيارية السابقة مثل استخدام استراتيجيات التدريس والتقويم المختلفة وما يترتب على ذلك من ضرورة التمكن من التكنولوجيا والتقنية الحديثة وبالتالي يستدعى زيادة عدد سنوات كليات التربية للوفاء بهذه المهام.

ثانيا: المعايير المهنية للمعلم في ولاية أريزونا (Arizona Department of Education).

(1996) (٥٩).

Arizona's Professional Teacher Standards قدمت في ولاية أريزونا (APTS) بالولايات المتحدة الأمريكية في عام ١٩٩٦ المعايير المهنية للمعلم، وهي تتمثل في:

- يصمم التدريس ويخطط له.
- يوفر مناخاً تعليمياً ويحافظ عليه.
- ينفذ التعليم ويديره.
- يقوم بنتائج التعلم والتواصل.
- يتعاون مع الزملاء والآباء والآخرين.
- يشارك في التنمية المهنية.
- يشرح المحتوى المعرفي.
- يشرح المحتوى المهني.
- يلم بمكونات التربية الخاصة.

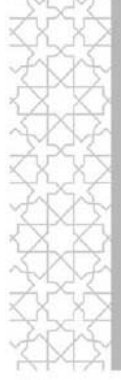
ثالثاً: معايير المجلس الوطني للمعايير المهنية للتدريس (2002.NBPTS) (٦٠).

المجلس الوطني للمعايير المهنية للتدريس National Board for Professional Teaching Standards (NBPTS) منظمة مستقلة غير ربحية وغير حكومية، تشكلت في عام ١٩٨٧م للنهوض بجودة التعليم والتعلم من خلال تطوير معايير مهنية للتعليم المتميز، وإنشاء نظام تطوعي للمصادقة على المعلمين الذين يستوفون هذه المعايير، وإدماج المعلمين المؤهلين ضمن جهود تطوير التعليم (National Board for Professional Teaching Standards 2010. website).

وتتمثل المعايير التي أشار إليها هذا المجلس في عام ٢٠٠٢ (National Board for

Professional Teaching Standards. 2002).

١- المعلمون ملتزمون بالطلاب وبتعلمهم:



- يدرك المعلمون الفروق الفردية بين المتعلمين، ويضبطون ممارساتهم وفقاً لها.
- يفهم المعلمون كيف ينمو الطلاب وكيف يتعلمون.
- يتعامل المعلمون مع المتعلمين بشكل متكافئ.
- تتجاوز مهمة المعلمين تنمية الجانب المعرفي لدى المتعلمين.
- ٢- يعرف المعلمون الموضوعات التي يدرسونها ويعرفون كيف يعلمون هذه الموضوعات للطلاب.
- يقدر المعلمون كيفية تصميم المحتوى الدراسي وتنظيمه، وكيف يربطونه بالتخصصات التعليمية الأخرى.
- يتحكم المعلم في المعرفة الخاصة لكيفية نقل المعلومات إلى المتعلمين.
- ينتج المعلم طرقاً متنوعة للمعرفة.
- ٣- المعلمون مسئولون عن إدارة ومراقبة تعلم الطلاب:
 - يستخدم المعلمون طرق تدريس متعددة لتحقيق أهدافهم.
 - يؤلف المعلمون تعلماً في مجموعات.
 - يضع المعلمون قيمة لمشاركات المتعلمين.
 - يقوم المعلمون بتقديم طلابهم بشكل منتظم.
 - يعي المعلمون أهدافهم الرئيسية.
- ٤- يفكر المعلمون بشكل منهجي في ممارستهم والتعلم من الخبرات:
 - يعد المعلمون اختبارات متنوعة بصورة مستمرة تقيس مدى قدرتهم على الاجتهاد.
 - يسعى المعلمون إلى الحصول على النصائح من الآخرين، ويستندون إلى البحوث التربوية والمنح الدراسية لتحسين ممارساتهم.
- ٥- المعلمون هم أعضاء في مجتمع التعلم:

- يسهم المعلمون في تفعيل عمل المدرسة من خلال التعاون مع غيرهم من المهنيين.

- يتعاون المعلمون من الآباء والأمهات.

- يفيد المعلمون من الموارد المجتمعية.

رابعاً: معايير وزارة التربية والتعليم في مصر (وزارة التربية والتعليم، ٢٠٠٣) (١١).
حددت وزارة التربية والتعليم في مصر في عام (٢٠٠٣) معايير المعلم في خمسة مجالات انبثق عنها ثمانية عشر معياراً، وذلك كما يلي:

المجال الأول: مجال التخطيط:

١- تحديد الاحتياجات التعليمية للتلاميذ.

٢- التخطيط لأهداف كبرى وليس لمعلومات تفصيلية.

٣- تصميم الأنشطة التعليمية الملائمة.

المجال الثاني: مجال استراتيجيات التعلم وإدارة الفصل:

١- استخدام استراتيجيات تعليمية استجابة لاحتياجات التلاميذ.

٢- تيسير خبرات التعلم الفعال.

٣- إشراك التلاميذ في حل المشكلات والتفكير الناقد والإبداعي.

٤- توفير مناخ ميسر للعدالة.

٥- الاستخدام الفعال لأساليب متنوعة لإثارة دافعية المتعلمين.

٦- إدارة وقت التعلم بكفاءة والحد من الوقت الفاقد.

المجال الثالث: مجال المادة العلمية:

١- التمكن من بنية المادة العلمية وفهم طبيعتها.

٢- التمكن من طرق البحث في المادة العلمية.

٣- تمكن المعلم من تكامل مادته العلمية مع المواد الأخرى.

٤- القدرة على إنتاج المعرفة.

المجال الرابع: مجال التقويم:

١- التقويم الذاتي.

٢- تقويم التلاميذ.

٣- التغذية الراجعة.

المجال الخامس: مجال مهنية المعلم:

١- أخلاقيات المهنة.

٢- التنمية المهنية.

من خلال استعراض المجالات الخمسة لمعايير إعداد المعلم وتحليل المهام المكلف بها المعلم نجد أنه من الضروري زيادة عدد سنوات الدراسة بكليات التربية حتى يسمح لنا الوقت في القيام بتدريب المعلم على كافة المهام الموكلة إليه

خامساً: المعايير المهنية للمعلم في كوينزلاند (Queens Land and College of Teacher, 2006.)^(٦٢).

أعدت كلية المعلمين في كوينزلاند بأستراليا Queensland College of Teachers معايير مهنية للمعلمين في كوينزلاند Professional Standards Queensland Teachers في ديسمبر من عام ٢٠٠٦ بصورة مختلفة عن المعايير التي قدمت من هيئات أو مؤسسات أخرى، وعند عرض كل معيار من المعايير ثم تناول ما يلي:

المعيار standard: ويقصد به جملة موجزة تصف بصورة موجزة جانباً رئيساً من جوانب عمل المدرسين.

النطاق scope: ويقصد به جملة واضحة موجزة تصف التوقعات المطلوبة من المعلم في جانب من جوانب عمله.

الممارسات Practice: تضم عدداً من الجمل المتتابعة التي تصف الأداء المتوقع من المعلم، وهي مستمدة من جملة النطاق، وتركز على الأداء والأشياء التي يمكن إثبات تحققها.

- وتتمثل المستويات المعيارية المهنية للمعلمين في كوينزلاند فيما يلي:
- تصميم وتنفيذ خبرات تعلم مرنة ومشجعة للأفراد والجماعات.
- تصميم وتنفيذ الخبرات التعليمية التي تنمي اللغة والقراءة والحساب.
- تصميم وتنفيذ الخبرات التعليمية المنمية للتفكير.
- تصميم وتنفيذ الخبرات التعليمية التي تنمي الوعي بقيمة التنوع.
- تقييم وكتابة تقارير بناءة عن تعلم الطلاب.
- دعم القدرات الشخصية والمشاركة في المجتمع.
- إنشاء وصيانة بيئات تعلم آمنة وداعمة للتعلم.
- تعزيز علاقات إيجابية ومثمرة مع الأسر والمجتمع المحلي.
- المساهمة بفاعلية في الفرق المهنية.
- الالتزام بالممارسة التأملية والتنمية المهنية المستمرة.

سادساً: المعايير المهنية للمعلم في المملكة الأردنية الهاشمية (وزارة التربية

والتعليم، ٢٠٠٦) (١٦٣).

في مؤتمر المعايير الوطنية لتنمية المعلمين مهنيًا الذي عقدته وزارة التربية والتعليم بالأردن في عام ٢٠٠٦، تم إقرار المعايير التالية للمعلم.

المجال الأول: التربية والتعليم في الأردن:

- يظهر فهماً للمركزات التي يقوم عليها النظام التربوي في الأردن ولخصائصه الرئيسية ولاتجاهات تطويره.

المجال الثاني: المعرفة الأكاديمية والبيداغوجية (التعليمية) الخاصة:

- يظهر فهماً للمبحث أو المباحث التي يعلمها ولكيفية تحويل محتواه / محتواها إلى محتوى قابل للتعلم.

المجال الثالث: التخطيط للتدريس:

- يخطط لتدريس فعال.

المجال الرابع: تنفيذ التدريس:

– ينفذ الخطط التدريسية بفاعلية.

المجال الخامس: تقييم تعلم الطلبة:

يظهر فهماً لاستراتيجيات وأساليب تقييم الطلبة ويستخدمها بفاعلية.

المجال السادس: التطوير الذاتي:

– يستخدم المصادر والأدوات والوسائل المبتكرة لتطوير نفسه مهنيًا.

المجال السابع: أخلاقيات مهنة التدريس:

– يظهر في سلوكه داخل المدرسة وخارجها أخلاقيات مهنة التعليم.

سابعاً: المعايير المهنية الوطنية للمعلمين بدولة قطر ٢٠٠٧ (هيئة التعليم، ٢٠٠٧،

ص٧)(٦٤).

انبثقت المعايير المهنية الوطنية للمعلمين في قطر من "مبادرة التعليم لمرحلة جديدة" التي تعد إنجازاً نوعياً في التخطيط لتعليم وتعلم واعدين يقومان على أسس تربوية معاصرة، تأخذ في الحسبان التطورات المتلاحقة على الصعيد العالمي في ضوء الانفجار المعرفي وثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مما يجعل من مواكبة هذه التطورات أمراً ملحاً للأخذ بالطالب نحو آفاق التفكير الإبداعي والتفكير الناقد وحل المشكلات وتمثل هذه المعايير في:

- تصميم خبرات تعلم تتسم بالمرونة والابتكار للطلبة أفراداً وجماعات.
- توظيف طرائق التعليم ومصادره التي تشرك الطلبة في تعلم فاعل.
- تعزيز المهارات اللغوية والحسابية وتطويرها.
- تهيئة بيئات تعلم آمنة وداعمة ومثيرة للتحدي.
- تصميم خبرات تعلم تربط الطلبة بالعالم خارج المدرسة.
- توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة عملية تعلم الطلبة.
- تقييم تعلم الطلبة وإصدار تقارير بذلك.

- توظيف المعرفة المتوافرة عن الطلبة وطرائق تعلمهم في دعم نموهم وتطويرهم.

- توظيف المعرفة بالتعليم ومواد التخصص في دعم عملية التعلم.

- العمل في الفرق المهنية.

- بناء علاقات شراكة مع الأسر والمجتمع.

- التدبر في الممارسة المهنية وتقييمها وتطويرها.

ثامناً: معايير المركز الوطني لاعتماد مؤسسات إعداد المعلمين (NCATE).

(2008)(٦٥).

قدم المركز الوطني لاعتماد مؤسسات إعداد المعلمين

National Council For Accreditation of Teacher Education (NCATE) في

أمريكا عدداً من المعايير في فبراير ٢٠٠٨ لتكون معتمدة خلال سبع سنوات قادمة أي إلى عام ٢٠١٥، حتى تتم مراجعة هذه المعايير أو تحديثها.

بعد المركز الوطني من أشهر المؤسسات التي تقدم اعتماداً للمعلمين، وترجع فكرة تأسيسه إلى عام ١٩٥٤، وهو مجلس أمريكي يمنح مؤسسات برامج إعداد المعلم اعتماداً يكسبها جودة محلية، وتحسناً واعترافاً عالمياً. وقد وضع هذا المجلس ستة معايير لإعداد الكوادر التربوية وكل مؤسسة تطلب الاعتماد المهني التربوي عليها أن تطبق تلك المعايير وهي كالتالي:

المعيار الأول "معارف الطلاب ومهاراتهم واتجاهاتهم" ويتضمن هذا المعيار كل

الجوانب المتعلقة بكل من مخرجات التعلم وجودة التعليم ويركز على اكتساب

الطلاب مدى واسعاً من المهارات والمعارف التي تنمي شخصياتهم بشمولية وتؤهلهم

في حياتهم العلمية والمهنية.

المعيار الثاني "نظام التقويم في الكلية، يكون لدى الكلية نظام تقويم يشمل جمع البيانات وتحليلها عن قدرات الطلاب وأداء الخريجين، وكذلك وجود نظام لتقويم الكلية وتطوير برامجها.

المعيار الثالث "الخبرات الميدانية" يمارس الطلاب المهارات والمعارف ميدانيا وعملياً تحت إشراف ومتابعة منظمة، ويتم تحديد أهداف التدريب الميداني بوضوح ومهام عمل الطلاب ودورهم في التدريب الميداني مع توضيح ضوابط ومسئوليات التدريب الميداني.

المعيار الرابع "التنوع": تصمم الكلية برامجها بحيث تراعي التنوع في الطلاب المقبولين وفي خلفياتهم والتنوع في المهام التي يقوم بها الخريجون، والتنوع في مراحل التعليم التي يعدون للتدريس فيها.

المعيار الخامس "تأهيل أعضاء هيئة التدريس وأداؤهم وتنميتهم المهنية، يقوم بالتدريس في الكلية أعضاء مختصون ومؤهلون أكاديمياً وتربوياً، ويتم توظيفهم تبعاً لضوابط محددة، وتنظم الكلية برامج التطوير المهني والذاتي للأعضاء مع متابعة لهم وتقويم لأدائهم.

المعيار السادس "إدارة الكلية والصادر" يكون لدى الكليات منشآت تعليمية مناسبة مع توفر الأجهزة التعليمية والخدمات المرتبطة بها ووجود وسائل لضمان أمن وسلامة الطلاب والهيئة التعليمية، ويتضمن هذا المعيار:

- وحدة القيادة والسلطة.

- وحدة الميزانية.

- وحدة الموظفين.

- وحدة التسهيلات والمرافق.

- وحدة المصادر بما في ذلك التكنولوجيا.

تاسعاً: معايير الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد بمصر (الهيئة القومية

لضمان جودة التعليم والاعتماد، ٢٠٠٩) (١٦).

قدمت الهيئة القومية لضمان الجودة والاعتماد بمصر في عام (٢٠٠٩) وثيقة معايير معلم المواد الأساسية تضمنت خمسة مجالات، انبثق عنها ثمانية عشر معياراً، وذلك كالتالي:

المجال الأول: مجال التخطيط:

- ١- تحديد الاحتياجات التعليمية للتلاميذ.
- ٢- التخطيط لأهداف كبرى وليس لمعلومات تفصيلية.
- ٣- تصميم الأنشطة التعليمية الملائمة.

المجال الثاني: مجال استراتيجيات التعلم وإدارة الفصل:

- ١- استخدام استراتيجيات تعليمية استجابة لاحتياجات التلاميذ.
- ٢- تيسير خبرات التعلم الفعال.
- ٣- إشراك التلاميذ في حل المشكلات والتفكير والنقد الإبداعي.
- ٤- توفير مناخ ميسر للعدالة.
- ٥- الاستخدام الفعال لأساليب متنوعة لإثارة دافعية المتعلمين.
- ٦- إدارة وقت التعلم بكفاءة والحد من الوقت الضائع.

المجال الثالث: مجال المادة العلمية:

- ١- التمكن من بنية المادة العلمية وفهم طبيعتها.
- ٢- التمكن من طرائق البحث في المادة العلمية.
- ٣- تمكن المعلم من تكامل مادته العلمية مع المواد الأخرى.
- ٤- القدرة على إنتاج المعرفة.

المجال الرابع: مجال التقويم:

- ١- التقويم الذاتي.
- ٢- تقويم التلاميذ.
- ٣- التغذية الراجعة.

المجال الخامس: مجال مهنية المعلم:

١- أخلاقيات المهنة.

٢- التنمية المهنية.

عاشراً: معايير نيوزوسوث ويلز (New South Wales Institute of Teachers).

(2010) (٦٧).

تصف المعايير داخل كل مرحلة رئيسة طبيعية عمل المعلمين في ثلاث مجالات.

انبتق عنها سبعة معايير وذلك كما يلي:

١- المعارف المهنية Professional Knowledge:

- يعرف المحتوى العلمي وكيف يعلمه لطلابه.

- يعرف خصائص الطلاب الذين يعلمهم وكيف يتعلمون.

٢- الممارسة المهنية Professional Practice:

- يخطط ويقوم بالتعلم الفعال.

- يتواصل بفاعلية مع الطلاب.

- يصمم ويحافظ على بيئة تعلم آمنة من خلال استخدام مهارات الإدارة الصفية.

٣- الالتزام المهني Professional Commitment:

- ينمي باستمرار معارفه وممارساته المهنية.

- يشجع بحماس أعضاء مهنته والمجتمع الكبير.

تعقيب:

نتيجة للهجمة الخاصة بالمستويات المعيارية كان مشروع تطوير كليات التربية في مصر للنهوض بكليات التربية وتنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس فيها، وتزويد كليات التربية بالجامعات المصرية بالعديد من الأجهزة التكنولوجية الحديثة، وعلى الرغم من ذلك فإن محاولات وجهود كثيرة بذلت - ولا تزال تبذل - في محاولة إصلاح مؤسسات إعداد المعلمين إلا أن أداء تلك المؤسسات لا يزال أقل بكثير من الحد الأدنى الذي يؤهل المعلمين في التخصصات جميعها، الأمر الذي يدعو إلى ضرورة إعادة النظر في مدة برنامج الإعداد لضمان مرور الطالب المعلم بخبرات تربوية متعددة وهذا ما تسعى الدراسة الحالية للتوصل إليه.

ثالثاً: خيرات بعض الدول المطبقة لنظام الخمس سنوات بكليات التربية:

برزت بعض الاتجاهات الحديثة في مجال إعداد المعلم وأكدت على ضرورة مجازاة العصر وملاحقة التطورات العلمية والتربوية والتقنية، منها متابعة تطورات المناهج ووضع نسب محددة لمتطلبات إعداد المعلم مثل الإعداد العام، والتخصصي والتربوي والتربية العملية والتدريب أثناء الخدمة كما تتطلب التطورات المتلاحقة والسريعة على الساحة التقنية أن يتعرف المعلم على كيفية التعامل مع الوسائل التعليمية الحديثة كالتلفزيون والفيديو والحاسب الآلي وبرامجه والإنترنت ونحو ذلك واستخدامها بفاعلية مع طلابه. ومن هنا اتضحت فكرة تطوير برامج إعداد المعلم من خلال زيادة عدد سنوات الدراسة في كليات التربية ليصبح خمس سنوات تخصص السنة الأخيرة منها للدراسات التربوية والسيكولوجية، وتخصص السنوات الأربعة الأولى للدراسات الأكاديمية التخصصية وهذا ما سيتضح عند عرض بعض التجارب العالمية والعربية في مجال زيادة مدة الدراسة بكليات التربية إلى خمس سنوات كما يلي:

أولاً: نظام إعداد المعلم في كندا^(٦٨) بكلية التربية جامعة فيكتوريا

University of Victoria college of Education

من خلال استعراض هدف الكلية المبني على تمكين الطالب المعلم من فهم المعرفة التربوية وكيفية تطبيقها في المواقف التدريسية فريداً وداخل مجموعات وكذا الإمام بأساليب التعلم الذاتي ومهاراته ليصبح الطالب المعلم ليس قادراً على قيادة الفصل فقط وإنما قادراً على قيادة المجتمع المحلي والعمل على تطويره ويتم ذلك من خلال الأقسام التالية^(٦٩):

أ- أقسام الكلية:

- (١) قسم المناهج والتعليم Department of Cubiculum and instruction
- (٢) قسم علم النفس التربوي ودراسات القيادة Department of Education
psychology and leadership studies
- (٣) مدرسة التربية الرياضية School of physical education
- (٤) قسم إعداد معلم التعليم الثانوي Division of secondary teacher
education
- (٥) قسم إعداد معلم التعليم الابتدائي Division of education teacher
education

ب- خطة الدراسة:

مدة الدراسة في البرنامج الدراسي للحصول على درجة البكالوريوس في التربية، هي خمس سنوات يدرس خلالها ٧٥ وحدة دراسية، منها عامين في كلية العلوم أو الآداب (أربع فصول دراسية) يتم دراسة ٢٠ وحدة دراسية على الأقل بها، على أن يستكمل دراسة باقي المتطلبات وهي ١٧,٥ وحدة دراسية أثناء دراسته في كلية التربية، والوحدات الدراسية تكون علاقتها بالساعات المعتمدة على النحو التالي (٧٠)

- ١,٥ وحدة دراسية تعادل ٣ ساعات معتمدة دراسية لمدة عام دراسي كامل.
- ٢ وحدات دراسية تعادل ٣ ساعات معتمدة دراسية لمدة عام دراسي كامل.
- وتتكون الخطة الدراسية من المكونات الأساسية التي تتمثل في ٧٥ وحدة دراسية هي ٢١ وحدة دراسية في مجال المقررات التربوية.
- ٦ وحدات علوم إنسانية واجتماعية وفنون.
- ٣٧,٥ وحدة دراسية في مقررات التخصص.
- ١٠,٥ وحدة دراسية في مقررات اختيارية.
- مع ملاحظة أن التربية العملية لا تدخل ضمن عدد الوحدات.

ج- شروط القبول:

المرحلة الأولى (٧)

لا تقبل كلية التربية طلاب المرحلة الثانية مباشرة إذ لابد من أن يقضي الطالب سنة على الأقل في كلية العلوم، أو كلية العلوم الاجتماعية حتي يتم قيده كطالب في كلية التربية لذا تحدد شروط القبول من خلال المرحلة الثانوية من شروط قبول كل من كلية العلوم وكلية العلوم الاجتماعية وهما على النحو التالي:

كلية العلوم:

(١) شرط عام للجامعة لا يقل نسبة نجاح الطالب في المرحلة الثانوية في الصف ١٢ الذي تعتمده وزارة التعليم في كولومبيا البريطانية عن ٧٣% في ثلاثة مقررات هي اللغة الإنجليزية، الرياضيات، بالإضافة إلى ثلاثة مقررات أخرى.

(٢) النجاح في المقررات التالية:

● اللغة الإنجليزية للصف ١١.

● مبادئ الرياضيات للصف ١١.

● كيمياء الصف ١١.

● الفيزياء الصف ١١.

● أساسيات الرياضيات ١٢.

● مقررين في العلوم في الصف ١٢.

كلية العلوم الاجتماعية: شرط القبول فيها يكون على النحو التالي بالإضافة

للشروط العام للجامعة ويجب أن يكون الطالب ناجحاً في المقررات الآتية:

● اللغة الإنجليزية للصف ١١.

● الدراسات الاجتماعية للصف ١١.

● أساسيات الرياضيات للصف ١١.

● مقررين في العلوم للصف ١١.

● إحدى اللغات الأجنبية كلغة ثانية للصف ١١.

● اللغة الإنجليزية للصف ١٢.

● ثلاث مقررات في الصف ١٢.

المرحلة الثانية:

عند رغبة الطالب في الدراسة في كلية التربية توجد شروط عامة للقبول وشروط لكل مجال دراسي يتخصص الطالب في تدريسه في المدرسة الثانوية وتلك الشروط العامة هي^(٧٢).

١- دراسة ثلاث وحدات لغة إنجليزية بنجاح بتقدير B-

٢- اجتياز اختبارات مهارات الكتابة في اللغة الإنجليزية.

٣- أن يكون مستوى نجاحه بخاصة في آخر ١٢ وحدة دراسية (عام كامل) C + ٣.

٤- اجتياز اختبار المقابلة الشخصية والذي تشترك فيه شروط كلية كل من

المقاطعات التعليمية الآتية: Lower is land, Ok anagan, Feaser valley.

التربية العملية:

تتكون التربية العملية من مرحلتين، المرحلة الأولى في العام الدراسي الرابع في الفصل الدراسي الثاني يقوم الطالب بالتدريس داخل المدرسة لمدة أسبوعين ويقوم فيها الطالب بملاحظة المعلم المتعاون ويدور نقاش حول ملاحظات الطلاب مع المشرف من الكلية.

أما المرحلة الثانية: فتكون في العام الدراسي الخامس في الفصل الدراسي الثاني حيث يخصص للتربية العملية (١٦ أسبوعاً) حيث يقوم الطالب بالتدريب على فنون التدريس تحت إشراف المعلم المتعاون ومشرفي الكلية. ويطلب من الطالب أن يشارك في كافة الأنشطة ويلم بكافة الأعمال المدرسية والتي منها ميزانية المدرسة^(٧٣).

ملاحظات على تجربة كندا:

اعتمدت تجربة كلية التربية بجامعة فيكتوريا على الأخذ بمفهوم تمهين مهنة التعليم، حيث إنها ركزت على ضرورة إلمام الطالب المعلم بالمعرفة المهنية والقدرة على إنتاجها من خلال البحث والاطلاع، وكذا ركزت في أهدافها على ضرورة ارتباط الجانب النظري والتطبيقي.

كما انعكس مفهوم تمهين التعليم واتضح من خلال وضع تخصصات الأصول مع تخصص المناهج كمعادلة للربط بين الجوانب التنظيرية والجوانب التطبيقية وكذا اعتبار مدة التربية العملية لا تدخل ضمن الوحدات الدراسية حيث إن الخطة الدراسية بها المكون الثقافي ٢٢% والمكون التخصصي ٥٠% والمكون التربوي ٢٨%.

ثانياً: نظام إعداد المعلم في الولايات المتحدة الأمريكية

حيث تطورات كثيرة في عملية إعداد المعلم بالولايات المتحدة الأمريكية حيث تغيرت المفاهيم الحاكمة لبرنامج الإعداد من الاعتماد على مواصفات المعلم وكفاياته إلى الاعتماد على مفاهيم التمهين التي تبنى على المفاهيم التي تشكل محور مهنة التدريس ولعل أوضح مثال لذلك نظام إعداد المعلم بكلية التربية جامعة بنسلفانيا وكلية التربية بجامعة بنسلفانيا وكلية التربية بجامعة بورديو التابعة.

أولاً: إعداد المعلم في كلية التربية جامعة ولاية بنسلفانيا:

١- أهداف الكلية (٧٤)

يمكن الوقوف على أهداف الكلية من خلال إلقاء الضوء على الرؤية والرسالة للكلية كما يلي.

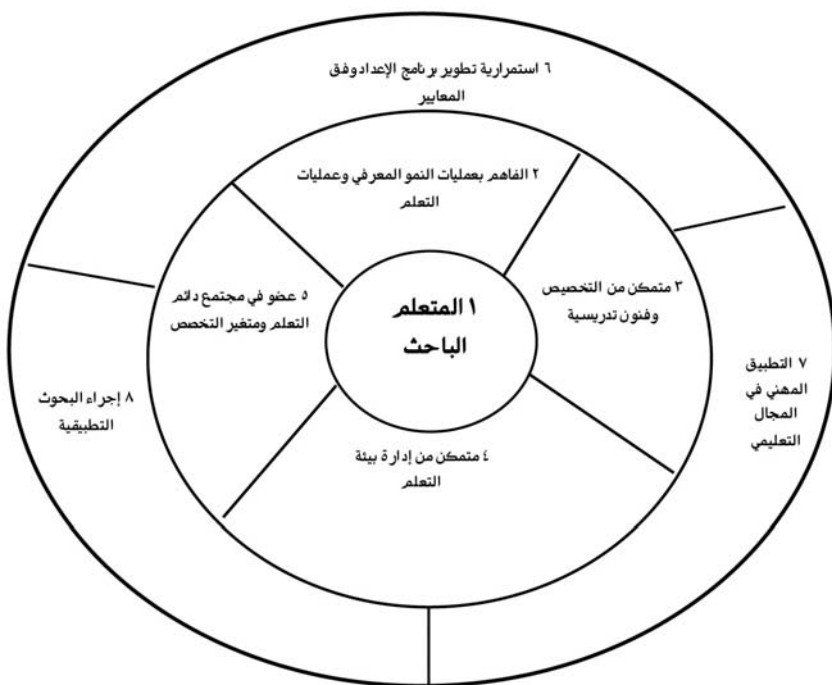
أ- **الرؤية:** محاولة احتلال أعلى المراتب بين مؤسسات إعداد المعلم من خلال الاستفادة من نتائج البحث التربوي الميداني وانعكاس ذلك على عملية إعداد معلمين قادرين على تطوير المجتمع المدرسي في ظل آليات العولمة وغيرها من التحديات.

ب- الرسالة: تتحدد رسالة الكلية في إعداد معملين وباحثين وقادة في مجال التربية وقادرين على استخدام التكنولوجيا وتطبيقها في الميدان التربوي.

ويمكن تلخيص أهداف الكلية فيما يلي:

- إعداد معملين لديهم القدرة على التدريس الجيد.
- تنمية الالتزام المهني للمعلمين.
- تنمية مهارات التعاون لدي المعلمين لتطوير العمل المدرسي وعمليتي التعليم والتعلم.
- تطوير الممارسات التدريسية من خلال البحث القائم على التشخيص الواقع التعليمي ومشكلاته.

ولكي يتم تحقيق هذه الأهداف فإن نظام الإعداد سار وفق النموذج التالي (٧٥).



ويتضمن هذا النموذج المفاهيم التالية:

المفهوم الأول:

- ١- إعداد المعلم ليكون متعلماً باحثاً طوال حياته.
- ولكي يحقق برنامج الإعداد هذا المفهوم يجب إكساب المعلم ما يلي:
 - مهارات اتخاذ القرار في المواقف التعليمية.
 - مهارات البحث العلمي والتنظيم المنطقي للمعارف.
 - مهارات التحليل وجمع المعلومات الخاصة بالممارسات التدريبية لتطوير العمليات التدريسية.
 - القدرة على الفهم التام لعملية النمو عند التلاميذ وتقديمهم التعليمي.

- القدرة على التمكن من المادة الدراسية التي يقوم بتدريسها.

المفهوم الثاني: الفهم للعمليات النمو المعرفي وعمليات التعلم.

ولكي يحقق برنامج الإعداد هذا المفهوم يجب مساعدة المعلم في:

- التمكن من فهم النظريات المعرفية ونظريات الذكاء.

- مراعاة الفروق الفردية.

- تحقيق دافعية التلاميذ نحو التعلم في جو من الديمقراطية.

المفهوم الثالث: التمكن من التخصص وفنون تدريسية.

حيث يتيح برنامج إعداد المعلم أن يتمكن المعلم من أحد المجالات المعرفية التي

يقوم بتدريسها والإلمام بفنون تدريسها Pedagogical في الفصل.

المفهوم الرابع: التمكن من إدارة بيئة التعلم

حيث يؤدي برنامج الإعداد إلى:

- امتلاك المعلم لمهارات إدارة الفصل الفعالة.

- مساعدة المعلم على إيجاد بيئة حافزة ودافعة للتعلم.

- معرفة المعلم بكيفية إجراء التقويم المستمر للمتعلمين.

المفهوم الخامس: المعلم عضو في مجتمع دائم التعلم ومتغير التخصص

ويحقق برنامج الإعداد ذلك من خلال مساعدة المعلم على:

- بناء اتجاهات إيجابية نحو التعاون مع زملاء مهنته من التخصصات المختلفة.
- امتلاك مهارات التواصل مع أعضاء مهنته.
- امتلاك مهارات التواصل مع أولياء الأمور.
- التواصل مع صانعي القرار التعليمي بهدف تطوير العملية التعليمية والتعلمية.

المفهوم السادس: تطوير برنامج الإعداد وفق المعايير

وذلك من خلال تطوير برنامج الإعداد وفق معايير الهيئة القومية للاعتماد الأكاديمي

لإعداد المعلم National Council For Accreditation of Teacher Education بولاية

بنسلفانيا.

المفهوم السابع: التطبيق المهني في المجال التعليمي.

ويتم تحقيق هذا المفهوم من خلال قيام برنامج الإعداد بالربط بين ملاحظات

المعلمين الناتجة من الممارسات التربوية وآراء أعضاء هيئة التدريس عن الميدان

المدرسي في أثناء الزيارات الميدانية وذلك للوصول إلى الصورة المثلى في تطوير برنامج

إعداد المعلم.

المفهوم الثامن: إجراء البحوث التطبيقية.

حيث إن القائمين على تطوير برنامج الإعداد للمعلم يربطون بين نتائج البحوث

التطبيقية لأعضاء هيئة التدريس التي تمثل بدورها الجانب الأكاديمي - وبين الممارسات

في الحقل التعليمي من قبل المعلمين.

ثانياً: شروط القبول: (٧٦)

١- الحصول على الدبلوم الأمريكي أو ما يعادلها.

٢- اجتياز اختبار القبول الذي تضعه الكلية.

٢- النجاح في اختبار متطلبات الالتحاق بمهنة التعليم لولاية بنسلفانيا ويتم الاختيار لمدة ساعة في كل من المواد الآتية.

أ- القراءة درجة النجاح ٣٢٣/١٧٢

ب- الرياضيات درجة النجاح ٣٢٠/١٧٣

ج- الكتابة درجة النجاح ٣١٨/١٧٣

٤- تقرير السجل الشخصي الذي يشير إلى عدم ارتكاب الطالب لجرائم في الفترة السابقة للالتحاق.

ثالثاً: التنظيم الأكاديمي للكلية:

يوجد خمسة أقسام في كلية التربية جامعة ولاية بنسلفانيا وهي كالتالي (٧٧).

١- قسم نظم التعليم والتعلم.

ويوجد بالقسم ثلاثة مجالات رئيسة هي:

أ- تعليم الكبار.

ب- نظم تعليم (تعليم عن بعد - تعلم شبكي).

ج- التربية والقوى العاملة.

٢- قسم الإرشاد التربوي، علم النفس الإرشادي، يختص بالإرشاد النفسي

المدرسي والخدمات الإرشادية للمدارس، خدمات العلاج النفسي لطلاب المدارس.

٣- قسم المناهج وطرق التدريس، يختص بالمقررات الخاصة بطرق التدريس

لمختلف التخصصات التي تطرحها الكلية.

٤- قسم دراسة السياسات التربوية، تختص بالمجالات الآتية:

● سياسات التعليم العالي.

● القيادة التربوية.

● النظرية التربوية.

● التربية المقارنة والتربية الدولية.

٥- قسم علم النفس التعليمي والتربية الخاصة ويختص بمجالات علم النفس التعليمي، وعلم النفس الفئات الخاصة، كما يختص بتصميم والإشراف على اختبارات القبول التي تعدها الكلية للطلاب الجدد الملتحقين بها.

خامساً: خطة الدراسة:

تمنح كلية التربية بجامعة بنسلفانيا درجة البكالوريوس في التربية لعدد من التخصصات هي: تخصص علوم (ثنائي اللغة)، كيمياء، علوم الفضاء، لغة إنجليزية، لغة فرنسية، لغة ألمانية، لغة روسية، لغة أسبانية، رياضيات، فيزياء، دراسات اجتماعية وسوف يتم التوقف عن قبول طلاب في هذا التخصص بدءاً من عام ٢٠٠٤، وتسير الخطة الدراسية على النحو التالي^(٧٨)

١- الأعداد الثقافي General Education ٤٥ ساعة موزعة على:

أ- لغة إنجليزية ومهارات اتصال وكومبيوتر ٦ ساعات

ب- رياضيات عامة

٦ ساعات

ج- علوم عامة

٩ ساعات

د- فنون

٦ ساعات

هـ- علوم إنسانية

٦ ساعات

و- علوم اجتماعية

٦ ساعات

ي- لياقة بدنية وعلوم صحية

٣ ساعات معتمدة

ط - العلوم التربوية

٢٩ ساعة معتمدة

٢- **الإعداد التخصصي:** يتضمن مقررات في التخصص ٧١ ساعة معتمدة، وعلى سبيل المثال فإن برنامج إعداد معلم الكيمياء للتعليم الثانوي تتوزع مقررات التخصص فيه على النحو التالي:

أ- مقررات الكيمياء ٥٨ ساعة معتمدة

ب- مقررات مرتبطة بالكيمياء ٧ ساعات معتمدة

ج- مقررات.... في مجال الكيمياء ٦ ساعات معتمدة

ثالثاً: التربية العملية: وتتم التربية العملية على مرحلتين:

المرحلة الأولى: في العام الدراسي الثاني يقوم الطلاب في الفصل الدراسي الثاني بالتدريب يوماً واحداً في الأسبوع من خلال زيارة للمدرسة للمشاهدة والملاحظة للمعلمين داخل الفصول ثم مناقشة ما يتم ملاحظته في نهاية كل يوم على أن يحضر حلقة النقاش كل من عضو الكلية المشرف، والمعلم المتعاون.

المرحلة الثانية: وهي التدريس في نهاية البرنامج الدراسي فصل دراسي كامل (١٥ أسبوعاً) على التدريس الفعلي داخل الفصول وممارسة كافة الأنشطة داخل المدرسة^(٧٩).

ملاحظات على برنامج إعداد المعلم في أمريكا:

أولاً: ما يتعلق بالأهداف:

أخذت أمريكا بمفهوم تمهين مهنة التعليم، حيث ركزت في أهدافها على ضرورة امتلاك الطالب المعلم للمعرفة المهنية ومهارات البحث التربوي التطبيقي ومهارات النمو الذاتي، ولم تكتف نظم إعداد المعلم في الولايات المتحدة الأمريكية بذلك وإنما تبنت نماذج لمفهوم تمهين مهنة التعليم من خلال إستراتيجية لها أهدافها بالإضافة إلى وضع معايير للبرامج في ضوء تلك الأهداف.

ثانياً: شروط القبول: تغيرت شروط القبول بالنسبة لبرامج إعداد المعلم في الولايات المتحدة الأمريكية نظراً لاتحاد برنامج إعداد المعلم لحركة الاعتمادية والمعايير فبعد أن كان الحد الأدنى للقبول هو الحصول على الثانوية العامة أو ما يعادلها أصبحت شروط هيئة الاعتماد والجودة هي المحددة للقبول في برامج إعداد المعلم.

ثانياً: التنظيم الأكاديمي:

لوحظ في التنظيم الأكاديمي لبرامج إعداد المعلم في الولايات المتحدة الأمريكية انعكاس مفهوم تمهين التعليم عليها فتقلصت الأقسام الأكاديمية وتجمعت بفرص إجراء البحوث المشتركة وتجمعت الأقسام التنظيرية مع تخصيص تنظيم أكاديمي للتربية العملية، هذا فضلاً عن إعادة تنظيم المقررات داخل التنظيمات الأكاديمية التي تركز على مهارات التعليم الذاتي وبحوث الفعل.

ثالثاً: ما يتعلق بالخطة الدراسية والتربية العملية:

تدعيماً لتطبيق مفهوم تمهين مهنة التعليم فلقد زادت نسبة المكون التربوي إلى ٥٠% مع زيادة مدة الدراسة كما ذكرنا من قبل إلى خمس سنوات، هذا فضلاً على زيادة مدة التربية العملية إلى (١٠٥) أيام لضمان المرور بخبرات ومواقف تدريسية تساعد الطالب المعلم على مواجهة ما يقابله من تغيرات عند الالتحاق بالعمل.

ثالثاً: نظام إعداد المعلم في كلية التربية جامعة نيو إنجلند

School of Education – New England University

١- الأهداف: (٨٠)

تسعي جامعة نيو إنجلند إلى إعداد القادة المتخصصين التربويين لخدمة المجتمع من خلال تعليم مرّن تتكامل فيه نتائج البحث التربوي والتدريس داخل الكلية والممارسات في العمل المدرسي وذلك عن طريق تحقيق الأهداف التالية:

١- أن يمتلك الطالب / المعلم مهارات التعليم الذاتي والدافعية للتعلم المهني

المستمر.

- ٢- إن يلتزم ويعتقد بقيم المساواة، العدالة، التعاون، التضامن، العدالة الاجتماعية.
- ٣- أن يتمكن من استخدام التكنولوجيا في عملية التعليم والتعلم.
- ٤- أن تعمل الكلية على أن تكون هناك مرونة في طرح البرامج لاستفادة أكبر عدد من أعضاء المجتمع.
- ٥- دعم البحوث المشتركة من المجموعات البحثية أو من المسابقات المختلفة بما ينعكس إيجابياً على تطوير عملية التعليم والتعلم بالكلية.
- ٦- التأكيد على ضرورة دراسة وفهم المجتمع العالمي في ظل العولمة.
- ٧ دعم الكلية لقيم تقدير الاختلافات الثقافية، وإبراز ذلك من خلال تغطية البحوث، والمقررات لكافة التنوعات الثقافية في المجتمع الاسترالي.
- ٨- التزام الكلية بمعايير الجودة في أدائها لعملها.

(٢) التنظيم الأكاديمي للكلية:

- يتكون التنظيم الأكاديمي للكلية من خلال التخصصات العلمية على هيئة مجموعات وكل مجموعة مسئولة عن تدريس المقررات لطلاب مرحلة البكالوريوس بالإضافة إلى البحث العلمي وتلك المجموعة هي على النحو التالي:
- ١- مجموعة السياق التربوي Education Context Group وتقوم بتدريس المقررات من خلال عدد من المجالات:
- أ- المجال الاجتماعي: مقرر التربية والمجتمع - مقرر علم اجتماع التربية - مقرر التربية والنوع Gender and Education - مقرر التربية والتغيير الاجتماعي - مقرر التربية وقضايا العولمة.
- ب- المجال التاريخي: مقرر تاريخ التربية في أستراليا.
- ج- المجال الفلسفي: الفكر التربوي المعاصر والقديم، التربية والقيم، قضايا معاصرة في فلسفة التربية.
- د- مجال التربية الدينية: التربية وتعدد الديانات في أستراليا.

هـ- مجال التربية الدولية: التربية الصينية والتربية في الغرب المعاصر - التربية الدولية (قضايا وتحديات).

و- مجال المناهج: مقرر اتجاهات حديثة في المناهج (دراسة نقدية) - دراسة تحليلية لمناهج التعليم في أستراليا في ضوء التعددية الثقافية (كل حسب تخصصه) - دراسات في مناهج السكان غير الأصليين.

ى- مجال التربية العرقية: دراسة لعلاقات بين الطلاب مختلفي الأعراق داخل الفصل - التربية والتعددية الثقافية في أستراليا.

٢- مجموعة: العلوم والتكنولوجيا والرياضيات وتتكون من عدة مجالات هي:

أ- مجال تكنولوجيا المعلومات وتضم المقررات:

- أساسيات في برامج الكمبيوتر.

- التعليم عن طريق Web.

- الوسائط المتعددة للمعلم (١).

- الوسائط المتعددة للمعلم (٢).

- لغة اللوجو.

- التعليم الشبكي والتربية.

- طريقة تعليم الكمبيوتر.

ب- مجال تعليم الرياضيات ويضم المقررات:

- استخدام الرياضيات في البحث العلمي للمعلم.

- أساسيات تعليم الرياضيات.

- اتجاهات حديثة في تعليم الرياضيات.

- تعليم الرياضيات لمعلمي الصفوف (٧-١٠).

- تعليم الرياضيات لمعلمي (١١-١٢).

- مهارات البحث للمعلم كمناس للعملية التعليمية.

ج- مجال العلوم وتضم المقررات الآتية:

- التربية البيئية.

- تربية عملية (١).

- اتجاهات حديثة في تعليم العلوم.

- تعليم العلوم لمعلمي الصفوف (٧-١٠).

- تعليم العلوم لمعلمي الصفوف (٧-١٢).

- تعليم الزراعة لمعلمي الصفوف (٧-١٢).

٢- مجموعة التعليم والتعلم والتربية الخاصة؛ وتضم مجالين هما:

أ- تعليم وتعلم الموهوبين والمتفوقين.

ب- علم النفس التربوي والتربية الخاصة، تختص بمقررات علم النفس، وعلم نفس

ذوي الاحتياجات الخاصة (المعاقين).

٤- مجموعة التربية الميدانية:

وتختص بالإشراف على برنامج التربية العملية التقارير الخارجية لطلاب التربية العملية والتي تأتي من قبل المدارس سواء من مدير المدرسة أو المعلم المتعاون، كما تكون مسئولة عن متابعة تقارير المشرفين الداخليين من الكلية، وتحقق من أن كل طالب حقق متطلبات التربية العملية.

٥- مجموعة الإنسانيات؛ وتضم عدة مجالات هي على النحو التالي:

أ- تربية الفنون (موسيقي - تصوير - دراما مسرح).

ب- تعليم اللغة الإنجليزية.

ج- تعليم اللغة الإنجليزية كلغة ثانية،

د- تعليم الدراسات الاجتماعية وتضم المقررات التالية:

● المناهج، البيئة والمجتمع.

● تعليم الاقتصاد للمرحلة الثانوية.

- تعليم التاريخ للمرحلة الثانوية.
- تعليم الجغرافيا للمرحلة الثانوية.
- تعليم الدراسات القانونية للمرحلة الثانوية.

(٣) شروط القبول:

الحصول على الدبلوم العالي مدة دراسية ثلاث سنوات جامعية في أحد التخصصات التي تقبلها الكلية أو الدراسة ١٤٤ ساعة في مجال التخصص مع نجاحه في اختيار القبول، بالإضافة إلى استيفاء الطالب للشروط التي تطلبها وزارة التعليم في جنوب ويلز الجديدة وهي تقديم سجل الجرائم Criminal يشير إلى عدم ارتكاب الطالب لأي نوع من الجرائم كما يقدم إقراره باحترام قانون سنة ١٩٩٨ الخاص بحماية الطفل.^(٨١)

(٤) خطة الدراسة:

للحصول على درجة البكالوريوس في التدريس في المرحلة الثانوية، حيث يمتد هذا البرنامج لمدة عامين دراسيين في حالة الدراسة للطالب المتفرغ أو أربع سنوات للطالب غير المتفرغ، يدرس الطالب خلالها ٩٦ نقطة معتمدة على مدار العامين والنقطة تعادل ساعتين دراسيتين. ويتكون البرنامج الدراسي من عدد من الوحدات هي:^(٨٢)

- ١- الوحدات الأساسية ٤٨ وحدة وتشمل المقررات الآتية:
 - الكمبيوتر التعليمي.
 - مقدمة في التعليم والتعلم (١).
 - مقدمة في التعليم والتعلم (٢).
 - المناهج والسياق الاجتماعي المدرسي.
 - تعليم الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة الفصول العادية.
- ٢- وحدات المناهج: وهي مجالات يجتاز الطالب إحداها على حسب تخصص في الدبلوم العالي الجامعي (٢٤) نقطة ممثلة في:
 - تعليم الدراما للتعليم الثانوي.

- تعليم الموسيقى للتعليم الثانوي.
- تعليم الإنجليزية للتعليم الثانوي.
- تعليم دراسات الكمبيوتر للتعليم الثانوي.
- تعليم الرياضيات للتعليم الثانوي.
- تعليم العلوم للتعليم الثانوي.
- تعليم العلوم للتعليم الثانوي.
- تعليم الزراعة للتعليم الثانوي.
- تعليم الاقتصاد للتعليم الثانوي.
- تعليم الجغرافيا للتعليم الثانوي.
- تعليم التاريخ للتعليم الثانوي.
- تعليم الدراسات القانونية للتعليم الثانوي.

- تعليم اللغة الإنجليزية كلغة ثانية للتعليم الثانوي.

فعلى سبيل المثال يكون تخصص الرياضيات على النحو التالي:

١٢ نقطة لتعليم الرياضيات لطلاب الصفوف (٧-١٠).

لتعليم الرياضيات لطلاب الصفوف (١١-١٢)

٥- التربية العملية: وهي على النحو (٢٤) نقطة مقسمة كما يلي: (٨٣)

- تدريب ميداني (١) (٢٠ يوم)

- تدريب ميداني (٢) (٢٠ يوم)

- تدريب ميداني (٣) (٢٠ يوم)

على الطالب أن يجتاز المدرسة التي يريد أن يتدرب بها على أن يقدم خطاباً من

المدرسة مقبول بتدريبه والإشراف عليه أثناء تلك المدة.

ملاحظات على نظام إعداد المعلم في كلية التربية جامعة نيو إنجلند:
مما سبق يتضح أن نظام إعداد المعلم في كلية التربية بجامعة نيو إنجلند اعتمد على زيادة مدة الدراسة إلى خمس سنوات وكان المكون التخصصي يمثل نسبة ٦٠% والمكون التربوي ٤٠% ومدة التربية العملية تصل إلى ٦٠ يوماً توزع على ثلاث فترات واحدة للملاحظة والاثنين للممارسة.

وعليه فن نظام الإعداد في جامعة نيو إنجلند يعتمد على زيادة ساعات المكون التربوي سواء من خلال التدريس أو من خلال التربية العملية وكذلك الاحتفاظ بالمكون التخصصي الرحين الذي يضمن التكوين الأكاديمي التخصصي للخريج.

رابعا: نظام إعداد المعلم في تركيا

يتم في كلية التربية - جامعة الشرق الأوسط التقنية Faculty of Education Middle East Technical University وذلك وفق ما يلي:

تهدف الكلية إلى إعداد المعلمين ذوي الكفاءة العالية في مهارات التدريس، ولديهم القدرة على النمو الذاتي في مهنة التعليم وذلك من خلال المزج بين الدراسة الأكاديمية والتطبيق الميداني للنظريات التربوية وذلك لأعداد معلم المستقبل القادر على تطوير مهنته. (٨٤)

شروط القبول: (٨٥)

- الحصول على شهادة الليسيه للمرحلة الثانوية
- أن ينجح الطالب في اختبار القدرات الذي يعقد على مستوى الجمهورية التركية لتحديد الطلاب الذين يلتحقون بمؤسسات إعداد المعلم.

التنظيم الأكاديمي للكلية:

تتكون الكلية من خمس أقسام أكاديمية هي على النحو التالي: (٨٦)

١- قسم الكمبيوتر والتكنولوجيا التعليمية Department of computer and

instructional

٢- قسم العلوم التربوية Department of Educational technology

وتتخصص بمنح الدرجات العلمية التالية

- ماجستير في العلوم التربوية تخصص: الإدارة والتخطيط التربوي - المناهج وطرق التدريس القياس والتقويم.

- الدكتوراه في العلوم التربوية تخصص: الإدارة والتخطيط التربوي - المناهج وطرق التدريس الإرشاد والتوجيه النفسي

- بالإضافة إلى درجة الماجستير في الموارد البشرية في التعليم بدون رسالة.

٣- قسم تعليم اللغة الأجنبية Department of Foreign Language Education

يمنح الدرجات الآتية:

- البكالوريوس في تدريس اللغة الإنجليزية تخصص رئيس أو التخصصات الفرعية الألمانية أو الفرنسية.

- درجة الماجستير في تدريس اللغة الإنجليزية.

- درجة الدكتوراه في تدريس اللغة الإنجليزية.

- درجة الماجستير في الأدب الإنجليزية.

هـ الدكتوراه في الأدب الإنجليزية

٤- قسم التربية الرياضية البدنية sport and physical Education Department of

ويمنح الدرجات الآتية:

- بكالوريوس التربية البدنية الرياضية

- درجة الماجستير في التربية الرياضية الألعاب.

٥- قسم تعليم العلوم والرياضيات للمرحلة الثانوية: Department of Secondary

Science and Mathematic Education

ويمنح الدرجات الآتية:

- درجة البكالوريوس تدريس العلوم والرياضيات لمرحلة الثانوية لمدة خمس سنوات في التخصصات التالية: تعليم (البيولوجي - تعليم الكيمياء - تعليم الفيزياء - تعليم الرياضيات)

- درجة الماجستير في تدريس العلوم والرياضيات

- درجة الدكتوراه في تعليم إحدى التخصصات الآتية: الفيزياء - الكيمياء - البيولوجي - الرياضيات. خطة الدراسة والبرامج الدراسية^{(٨٧)*}:

هناك برامج متعددة لإعداد المعلم وتلك البرامج هي على النحو التالي: (٨٨)

١- إعداد معلم رياضي الأطفال لمدة أربع سنوات.

٢- إعداد معلم اللغة الأجنبية لمدة أربع سنوات.

٣- إعداد معلم العلوم للمرحلة الابتدائية لمدة أربع سنوات.

٤- إعداد معلم الرياضيات للمرحلة الابتدائية لمدة أربع سنوات.

٥- إعداد معلم الفيزياء، الكيمياء، البيولوجي، الرياضيات للمرحلة الثانوي لمدة خمس سنوات.

التربية العملية:

توزع التربية العملية على عد فصول هي على النحو التالي: (٨٩)

١- الفصل الدراسي الثامن: يقوم الطلاب بزيارات للمدرسة لمدة يوم واحد في الأسبوع خلال ذلك الفصل.

٢- الفصل الدراسي التاسع: يقوم الطلاب بزيارة للمدارس تحت إشراف المعلم المتعاون بهدف ملاحظة الأعمال المدرسية والتدريس داخل الفصل على أن تعقد حلقة نقاش لتحليل الملاحظة لمجموعات الطالب المختلفة وذلك خلال زيارة لمدة يوم واحد في الأسبوع.

* انظر الملحق رقم (٢) الموضح لخطة الدراسة إعداد معلم الكيمياء للمرحلة الثانوية.

٢- الفصل الدراسي العاشر تربية عملية متصلة لمدة ٨ أسابيع يتدرب فيها الطالبة على التدريس الفعلي داخل الفصل في ظل إشراف المعلم المتعاون كما يشارك في كافة الأنشطة المدرسية.

ملاحظات على نظام إعداد المعلم في تركيا؛

أخذت تركيا بمفهوم تمهين التعليم حيث ركزت على امتلاك الطالب المعلم للمعرفة المهنية وعلى إنتاج المعرفة من خلال البحث التربوي التطبيقي، كذا طبقت تركيا نظام امتحان القبول كتحديد الأعداد المقبولة في ضوء احتياجات وزارة التربية والتعليم ويجري هذا الامتحان مركزياً على مستوى تركيا، كما ضمت تركيا تخصص المناهج مع تخصصات الأصول وذلك تطبيقاً لمفهوم التمهين التعليم، ويمثل المكون التربوي ٢٩,٦١% والمكون التخصصي ٥٥,٢٦% والمكون الثقافي ١٥,١٣% مع العلم أن الخطة تشتمل على مقررين لفكر كمال أتاتورك، ومقررين لأهمية الكبار في الحياة، وكذلك مقرر عن المجتمع التركي بدون ساعات.

خامساً: نظام كلية التربية، جامعة دمشق

أهداف الكلية: (أحمد على كنعان، ٢٠٠٤)^(٩٠) (موقع كلية التربية جامعة دمشق)^(٩١).

- تنفيذ السياسات التربوية في الجمهورية العربية السورية.
- توفير القوى البشرية ذات الكفاية العلمية اللازمة للعمل في المجالات التربوية والنفسية.
- النهوض بالبحث التربوي والنفسي وتطويره.
- تلبية حاجات المجتمع بين الخدمات التربوية والنفسية.
- توثيق الروابط الثقافية مع الجامعات والهيئات العلمية والعربية.
- ولتحقيق أهداف الكلية وفي ضوء اتجاهات التطوير فقد تم وضع اللائحة الداخلية لكلية التربية لتستجيب لهذه الأهداف وذلك من خلال أقسام الكلية الخمسة والشعب التابعة لها كما يلي:

التنظيم الأكاديمي للكلية:

١- قسم المناهج وطرق التدريس ويشمل:

أ- شعبة المناهج وتقنيات التعليم.

ب- شعبة التخطيط والإدارة التربوية.

٢- قسم علم النفس.

٣- قسم الإرشاد النفسي.

٤- قسم التربية الخاصة ويشمل:

أ- شعبة الإعاقة الصحية.

ب- شعبة الإعاقة العقلية.

ج- شعبة التفوق العقلي.

٥- قسم تربية الطفل ويشمل:

أ- شعبة رياض الأطفال.

ب- شعبة معلم الصف.

٦- قسم الاقتصاد المنزلي والتربية المهنية ويشمل:

أ- شعبة التربية الفنية والمهنية.

ب- شعبة الاقتصاد المنزلي.

٧- قسم أصول التربية.

٨- قسم التربية والمقارنة والتربية في الوطن العربي.

٩- قسم القياس والتقويم التربوي والنفسي.

مدة الدراسة:

١- أربع سنوات دراسية للحصول على الإجازة في التربية في تخصص رياض الأطفال

ومعلم الصف.

٢- خمس سنوات دراسية للحصول على الإجازة في التربية أو علم النفس في تخصصات (المناهج وطرق التدريس، التخطيط والإدارة التربوية، علم النفس، الإرشاد النفسي، الإعاقاة الحسية، الإعاقاة العقلية، التفوق العقلي، الاقتصاد المنزلي والتربية المهنية، اللغة العربية وآدابها، الفلسفة، علم الاجتماع، التاريخ، الجغرافيا، العلوم الطبيعية، الرياضيات، الفيزياء، الكيمياء).

دبلوم التأهيل التربوي وذلك لإعداد مدرسي المرحلة الثانوية وفق منهجين:

أ- الإعداد التكاملي ويتم في كلية التربية لمدة خمس سنوات بحيث يلتحق بها حاملوا الشهادة الثانوية وبعد نجاحهم في مسابقة القبول ليحصلوا على إجازة في التخصص والتربية (آداب وتربية وعلوم على سبيل المثال) يدرسون مواد في مجال تخصصهم "رياضيات، علوم طبيعية، فيزياء، مواد اجتماعية، لغة عربية، لغة أجنبية... إلخ" إلى جانب المقررات التربوية، المقررات الثقافية العامة بحيث يتكامل الإعداد في جوانبه الثلاث (المواد التخصصية والتربوية والثقافية).

ب- الإعداد التتابعي ويطبق على حملة الإجازة في المواد في المواد التخصصية وتقوم كلية التربية بإعدادهم لمدة سنتين ويشمل الإعداد في هذا المنحى الإجازة في المواد التعليمية كافة، إن كان في التعليم العام أو التعليم الفني والمهني هذا فضلاً عن قيام كلية التربية بمنح الإجازة في التربية والإجازة في علم النفس ودبلوم الدراسات العليا والماجستير والدكتوراه.

شروط القبول:

شهادة الثانوية العامة أو ما يعادلها.

* اجتياز الكشف الطبي.

* اجتياز المقابلة الشخصية.

* اجتياز مسابقة القبول.

التربية العملية:

تعد التربية العملية إحدى المقررات الهامة والرئيسة في منهج دبلوم التأهيل التربوي، والسنة الثالثة والرابعة في كلية التربية لكل من طلبة الإجازة في التربية في معلم الصف، الإجازة في رياض الأطفال، السنة الخامسة لطلبة الإجازة في علم النفس، وهي تشكل المختبر العملي لتطبيق المعلومات التربوية والنظرية على أرض الواقع.

يدرس الطالب مقرر التربية العملية في دبلوم التأهيل التربوي بمعدل (٤) ساعات أسبوعياً وبمعدل (٦) ساعات أسبوعياً لكلتا السنتين الثالثة والرابعة لكلية معلم الصف ورياض الأطفال والسنة الخامسة لطلبة علم النفس. ويكون هذا المقرر مقررأً فصلياً.

ملاحظات على نظام إعداد المعلم بجامعة دمشق:

يتضمن نظام إعداد المعلم البرامج ذات الأربع سنوات مثل شعبة رياض الأطفال وشعبة معلم الصف والبرامج ذات الخمس سنوات مثل شعبة المناهج وتقنيات التعليم وشعبة التخطيط والإدارة التربوية وقسم الإرشاد النفسي، كما أن نظام الإعداد التربوي وذلك لإعداد مدرسي المرحلة الثانوية يتضمن نظام الإعداد التكاملي ومدته خمس سنوات للحصول على إجازة في المواد التخصصية وذلك من خلال الدراسة لمدة سنتين. لذا فإن نظام إعداد المعلم بجامعة دمشق يركز على زيادة مدة الدراسة إلى خمس سنوات بغية البناء العلمي والتخصص للخريج مع ربط الجوانب النظرية بالجوانب التطبيقية بالسنة للمواد التربوية.

* * *

رابعاً: مرتكزات تطوير المشروع المقترح لكلية التربية بنظام الخمس سنوات.

مقدمه

تنطلق مرتكزات تطوير المشروع المقترح لكلية التربية بنظام الخمس سنوات من أن المعلم الذي لديه الاهتمام والكفاءة والتأهيل الكافي هو فقط الذي يجب أن تناط له مهمة تعليم النشء ولا يقتصر هذا التعليم على المهارات الأساسية بل يتجاوزها إلى المعرفة المتطورة والمهارات الضرورية للحياة بنجاح كمواطن مسئول يمكنه الإسهام والمشاركة في الارتقاء بالمجتمع المدني الديمقراطي المعاصر الذي يعيش فيه. وعليه فإن مرتكزات المشروع لابد أن تبنى على ضرورة الانتقال بنوع ومدة وعمق برامج إعداد المعلم في كليات التربية إلى المستوى المعياري الأمثل الذي يمكن من خلاله توفير أعلى جودة ممكنة فيمن تعدهم هذه الكليات من معلمي المستقبل، وذلك من خلال تطوير الهيكل والتركيب العام للبرنامج في ضوء المعايير العالمية International Criteria المعاصرة والتجارب العالمية، وما يتطلبه ذلك من تطوير المحتوى العلمي لمقررات البرنامج الحالي المتقدم والخطة الزمنية لتوزيعها فضلاً عن تطوير أساليب إعداد المقررات الدراسية وتصميمها وتقييمها في إطار مفاهيم وتقنيات التعليم والتعلم الإلكتروني.

أولاً: أهداف المشروع:

- 1- تطوير الهيكل العام للبرنامج في ضوء المعايير المعاصرة والممارسات والبرامج الجامعية المتقدمة.
- 2- تطوير المحتوى العلمي لمقررات البرنامج و الخطة الزمنية لتوزيعها
- 2- تطوير أساليب إعداد المقررات و تصميمها و تدريسها وتقييمها في إطار مفاهيم وتقنيات التعلم والتعليم الإلكتروني E-learning and teaching.

٤- الارتقاء بالكفاءة التعليمية لأعضاء هيئة التدريس بكليات التربية ورفع قدراتهم ومهاراتهم بالنسبة لاستخدام مصادر التعليم والتعلم غير التقليدية فضلا عن تكنولوجيا التعليم Educational Technology المتقدمة.

٥- تطوير برنامج التربية العلمية الميدانية بالمدارس.

٦- تطوير العلاقة بين كليات التربية ووزارة التربية والتعليم والارتقاء بهما من

خلال:

- خطط وبرامج التربية العملية. practicum
 - المدارس التجريبية Affiliated schools الملحقة بكليات التربية.
 - برامج تدريب المعلمين أثناء الخدمة Teachers in-service training.
- ٧- الارتقاء بالمصادر والإمكانيات التعليمية بكليات التربية إلى مستوى الاستخدام المتطور والشامل لتكنولوجيا التعليم المتقدمة. State-of- the-art Ed. Tech.
- ٨- التوصل لآلية لتوكيد الجودة الشاملة Total Quality Assurance للجوانب المختلفة لبرنامج إعداد المعلم بكليات التربية بما يضمن استمرار sustainability في أداء رسالتها على المستوى الذي يعكس الرؤية التربوية المعاصرة.

ثانيا: محاور المشروع:

المحور الأول (التنمية البشرية Staff Development): ويستهدف الارتقاء بالكفاءة التعليمية لأعضاء هيئة التدريس بكليات التربية ورفع قدراتهم ومهاراتهم بالنسبة لاستخدام مصادر التعليم والتعلم التقليدية وغير التقليدية فضلا عن تكنولوجيا التعليم المتقدمة وذلك عن طريق برنامج تدريبي متعدد المراحل للسيدات والسادة أعضاء هيئة التدريس بكليات التربية.

المحور الثاني (التنمية التكنولوجية Technological Development): ويستهدف الارتقاء بالمصادر والإمكانيات التعليمية Educational Resources & Facilities (ERF) بكليات التربية إلى مستوى الاستخدام المتطور والشامل لتكنولوجيا التعليم المتقدمة

State-of-art وتتضمن هذه التجهيزات معامل رقمية لتعليم اللغات، ومعامل للكمبيوتر التعليمي، ومعامل لطرق التدريس، ومراكز لتكنولوجيا التعليم، ومكتبات رقمية، ومصادر تعليمية حديثة لإثراء التعلم بالمختبرات العلمية الموجودة بكليات التربية.

المحور الثالث: تطوير برنامج كليات التربية "Program Development": وذلك من خلال تطوير جميع المقررات الدراسية – بحيث تستجيب للمعايير العالمية و الوطنية لإعداد المعلم من حيث النوع و الكم و العمق و الاتساع و أساليب التدريس و التقييم و تشمل:

- المقررات التربوية.
- المقررات التخصصية (العلوم الطبيعية و الإنسانية في الشعب المختلفة).
- برنامج التربية العملية.
- المقررات التثقيفية.
- الدراسات العليا.

ثالثا: معايير مشروع كلية التربية بنظام الخمس سنوات:

أ – الرؤية vision

رؤية كليات التربية في إعداد الكفاءة، معلم الذي لديه الاهتمام، والكفاءة، و التأهيل الكافي هو فقط الذي يجب أن يناط به مهمة تعليم النشء ولا يقتصر على المهارات الأساسية بل يتجاوزها إلى المعرفة و المهارات الضرورية للحياة بنجاح كمواطن مسئول يمكنه الإسهام و المشاركة في الارتقاء بالمجتمع الذي يعيش فيه و تؤكد معايير إعداد المعلم على الاعتقاد بأن جميع التلاميذ يمكنهم و يجب عليهم أن يتعلموا.

ب – الرسالة Mission

في ضوء رؤية كليات التربية عن إعداد المعلم لممارسة مسئوليته في القرن الحادي والعشرين يجب أن تحرص هذه الكليات على ما يلي:

- ❖ اكتساب الطالب المعلم للمعرفة و المهارات العلمية المتخصصة و التربوية و المهنية الضرورية لتمكينه من ممارسة التعليم مستقلا أو بالتعاون مع زملائه.
- ❖ أن يتوفر لجميع أعضاء هيئة التدريس و الكادر الإداري بالكلية من المعرفة و المهارات و الاتجاهات ما يمكنهم من خلق بيئة ملائمة لتعلم الطلاب.
- ❖ تطبيق أساليب تقييميه متنوعة يمكنها الكشف عن الأبعاد المختلفة لنمو الطلاب و القيام بالدراسات التبعية التي تستخدم نتائجها لمعرفة ما إذا كان متخرجوها يمكنهم التدريس بفاعلية تؤدي إلى تعلم تلاميذهم.
- ❖ أن تتوفر الفرصة الكافية للطالب المعلم للتدريب على التعامل التعليمي الفعال مع مجتمع متباين من التلاميذ في إبعاد كثيرة.
- ❖ أن تتوفر الفرصة الكافية لدي الطالب المعلم للتدريب على استخدام التكنولوجيا الحديثة التعليمية المتقدمة في التدريس من أجل إثراء التعلم لدى التلاميذ.
- ❖ تشجيع السلوك الأكاديمي الرصين و الممارسة المتأمله reflective practice.
- التحسن المستمر، و التعاون بين أعضاء هيئة التدريس و المتعلمين.
- ❖ الحرص على أن تكون عملية إعداد المعلم متصل continuum يبدأ من الإعداد قبل الخدمة إلى التدريس كمبتدئ وصولا إلى التنمية المهنية المستمرة.

ج- معايير المتخرج The professional Educator:

- يجب أن يتوفر في المعلم المتخرج من كلية التربية الكفاءات الآتية:
- ❖ القدرة على مساعدة التلاميذ بالتعليم قبل الجامعي على التعلم.
- ❖ القدرة على استخدام المداخل التدريسية المرتكزة على المعرفة المشتقة من الأبحاث العلمية و الممارسات المتميزة.
- ❖ القدرة على تطبيق طرق فعالة في التدريس و التقييم للتلاميذ على اختلاف مراحل نموهم و أنماط تعلمهم و خلفياتهم الثقافية.
- ❖ يتأمل ممارسته التدريسية و يتقبل مقترحات التطوير.

❖ القدرة على استخدام التكنولوجيا المتقدمة في التدريس بفاعلية.

د- معايير المحتوى العام للبرنامج General Content standards

يجب على المحتوى العلمي للبرنامج أن يسمح للطالب المعلم بالتمكن من:

- ❖ معرفة متعمقة في مجال التخصص و فلسفته تتيح له الفرصة لتعليمها، و التعبير عنها من خلال الاستقصاء العلمي و التحليل الناقد لمجال التخصص و الإبداع فيه.
- ❖ فهم متعمق للمحتوي التربوي يمكن الطالب المعلم من تصميم مواقف وأنشطة التعليم / التعلم التي تستخدم فيها الاستراتيجيات التدريسية المتنوعة ويعرض المعلم المحتوى العلمي للتلاميذ بأسلوب واضح يتحدى قدراتهم ويدعوهم للاستقصاء و تتكامل فيه التكنولوجيا التعليمية مع التدريس بطريقة مناسبة.

هـ معايير المعرفة و المهارات Knowledge & Skills Standards

يجب أن يكفل المحتوى العام للبرنامج ما يحقق المعايير الآتية:-

- ❖ إعداد واسع في العلوم الأساسية liberal arts
- ❖ دراسة متعمقة في مجال التخصص العلمي.
- ❖ أساس من المعرفة التربوية والمهنية المتخصصة يمكنه الاعتماد عليها في اتخاذ قراراته التدريسية.
- ❖ التقييم المستمر لقدرته على فهم ما يعرفه أو يقدر على أدائه من خلال منظومة من مقاييس الأداء.

- و حتى يمكن لمعايير المحتوى وعناصره المقترحة تحقق الهدف من عملية التطوير والتحديث المنشودة فمن الضروري الاهتمام بما يلي:
- ❖ الاسترشاد بمحتوى المقررات المناظرة التي تطرحها كليات التربية بالجامعات بالدول المتقدمة وأساليب تقديمها والتقنيات التعليمية المستخدمة في تدريسها والتقييم الأصيل authentic لنتائج تعلم الطلاب.
- ❖ تجنب التكرار أو التناقض بين المقررات بقدر الإمكان.

- ❖ تحديث محتوى المقررات والتخلص من الموضوعات التقليدية التي تقادمت وفقدت مصداقيتها مع تطور العلم و التكنولوجيا و النظرية التربوية.
- ❖ ربط أهداف المقررات ومحتواها التعليمي بالمتغيرات العالمية و حقائق الموقف التعليمي
- ❖ التأكيد الثابت والمستمر على التوجه المفاهيمي بدلا من التركيز على الحقائق المفككة.
- ❖ التأكيد الثابت والمستمر على التوجه الاستقصائي في الدراسة النظرية، وعلى الأخص الدراسة المعملية content labs. حيث تستهدف الدراسة أساسا تنمية تفكير الطالب المعلم وتنمية مهاراته البحثية والتنقيبية وتساعد على تنمية قدراته على التعلم الذاتي والمستمر.
- ❖ توظيف التكنولوجيا التعليمية على أوسع نطاق في عملية إعداد المقررات وتدريبها لتوفير وقت التعلم وتيسير عملية التعليم وتحقيق عمق واتساع أفضل في المحتوى والعمليات العقلية المستهدفة.
- ❖ الاهتمام بالمصطلحات الأجنبية في جميع المقررات التخصصية.
- ❖ إعداد ملف لكل مقرر يتضمن: أهدافه، مفاهيمه الأساسية محتواه التفصيلي، الخطة الزمنية لتدريسه والموضح فيها كل الآليات المستخدمة وأسلوب التقييم المستخدم، المراجع والمواقع الموجودة على ال internet و المرتبطة بمفاهيم وعمليات المقرر.
- ❖ الاهتمام باستخدام آليات التعلم الإلكتروني للمقررات المختلفة كلما كان ذلك ممكناً.
- ❖ التخلي عن التحيز للتخصص الشخصي أو الانتماء المغالي فيه للمجال عند اختيار موضوعات الدراسة.
- ❖ من الممكن تحريك بعض الموضوعات عالية المستوى (الفلسفية أو النظرية المتعمقة) التي ربما لا تناسب مرحلة البكالوريوس أو الليسانس إلى برامج الدراسات العليا التربوية.
- ❖ تقديم مقترحات بخصوص تطوير مقررات الدراسات العليا.

❖ تقديم مقترحات إمكانية تبني نظام الساعات المعتمدة بالدراسات العليا.
❖ إعادة النظر في هيكل ومحتوى برامج الدبلومات العامة والمهنية والخاصة والماجستير والدكتوراه.

❖ التفكير في عمل اختبارات للقبول بالكلية هدفها ليس التعرف على من يصلح للتعليم بل التعرف على من لا تسمح له سماته الشخصية بأن يمارس مهنة التعليم أو التعامل مع الصغار.

❖ تقديم مقترحات و حلول لمشكلة "مصادر التعلم للطالب".

رابعا: سبل تحقيق أهداف مشروع كلية التربية بنظام الخمس سنوات:

❖ أن تكون فترة إعداد المعلم بكليات التربية خمس سنوات يدرس خلالها الطالب منذ الفرقة الأولى المقررات التخصصية والتربوية والثقافية تكامليا.

❖ بالنسبة لبرنامج إعداد معلم المرحلة الإعدادية و الثانوية تشغل المواد التخصصية ٧٠% تقريبا من عدد الساعات الدراسية بينما تشغل المواد التربوية ٢٠% والتدريب الميداني ٥% و المواد الثقافية ٥% خلال سنوات الإعداد الخمس.

❖ بالنسبة لبرامج إعداد معلم المرحلة الابتدائية تشغل المواد التخصصية ٦٠% تقريبا من عدد الساعات الدراسية بينما تشغل المواد التربوية ٢٥% و التدريب الميداني ٥% و المواد الثقافية ١٠% خلال سنوات الأعداد الخمس.

❖ قد تفصل شعب التخصصات المندمجة في البرنامج العام (مثل شعبة الفيزياء والكيمياء يمكن أن تصبح شعبة للفيزياء وأخرى للكيمياء كما يمكن أن تصبح شعبة الفلسفة و الاجتماع شعبة للفلسفة و أخرى للاجتماع) وذلك لتوكيد جودة الإعداد للمعلم في كل من هذين المجالين.

❖ تطوير نظام القبول في كليات التربية، بحيث يتضمن الاختيار الدقيق للطلاب (من خلال الاختبارات الشخصية وتطبيق المقاييس والأدوات العلمية المناسبة التي يمكنها المساعدة في التنبؤ باستعداد المتقدمين لمهنة التعليم ومقومات الشخصية اللازمة لنجاح في هذه المهنة) ووفقاً للاحتياجات الفعلية لوزارة التربية والتعليم.

❖ العمل على تطوير البيئة التعليمية داخل الأقسام العلمية بكليات التربية بحيث تسهم في رفع كفاءة عملية إعداد المعلم وذلك عن طريق توفير الإمكانيات المادية و

تكنولوجيا التعليم المتقدمة و تجهيز المعامل والقاعات التعليمية والمكتبات بالتقنيات الحديثة لتعمل جميعها كمصادر للتعلم الفعال في جميع المقررات.

❖ وضع نظام اعتماد Accreditation في ضوء مقاييس الجودة (في إطار المشروع القومي لتقييم الأداء و اعتماد الجودة NQAAA) وما يتطلبه ذلك من تعيين خريجي كليات التربية بعد حصولهم على الترخيص license المعتمد بمزاولة مهنة التعليم.

❖ تبني نظام الساعات المعتمدة بكليات التربية تدريجياً بحيث يبدأ تطبيقه بالدراسات العليا أولاً.

❖ وضع نظام للتقييم الشامل يتناول الطلاب وأعضاء هيئة التدريس و المقررات الدراسية والإمكانيات المادية و البشرية و سائر الأنشطة و الفعاليات الأخرى.

❖ وضع توصيف علمي دقيق لجميع المقررات التي يتضمنها برنامج الإعداد بحيث يتسق المحتوى الدراسي للكل مع طبيعة المجال العلمي وفلسفته والمنهج المعاصر للبحث فيه فضلاً عن توظيف أحدث مداخل التعليم وتقنياته وأساليب تقييم الأداء و الحرص على تنشيط استخدام المصطلحات الأجنبية باستمرار سواء في مصادر التعليم المختلفة أم أثناء التدريس وتشجيع الطلاب على الاطلاع على المراجع الأجنبية فضلاً عن شبكة المعلومات العالمية ال Internet لإثراء التعلم في جميع المقررات الدراسية.

* * *

مراجع الدراسة:

- 1- Higginson, F.I. (1999). Teacher roles and global change. The 45th session of the international conference on Education. (UNESCO Geneva, 30 sep – 5 oct).
- 2- Boyer, E.L. (1983). High school: Areport on secondary education in America. New York: Haper & Row.
- 3- Cooper, K.J. (1999). College urged to improve teacher training, the washington post, Monday 25 October, P-A2.
- ٤- المؤتمر التربوي الثالث (٢٠٠٤) "نحو إعداد أفضل لمعلم المستقبل في الفترة من ١-٣ مارس ٢٠٠٤، كلية التربية، جامعة السلطان قابوس.
- ٥- المؤتمر العلمي الدولي العاشر (٢٠١١)، مستقبل كليات التربية في مصر والعالم العربي، في الفترة من ٢٢/٢٣ نوفمبر ٢٠١١، كلية التربية، جامعة المنيا.
- ٦- المؤتمر الثامن لوزراء التربية والتعليم العربي (٢٠١٢)، المعلم العربي بين التكوين الناجح والتمكين المهني، المنظمة العربية لليونسكو، في الفترة من ٢٩ إبريل إلى ٢ مايو ٢٠١٢، الكويت.
- ٧- وزارة التربية والتعليم (٢٠٠٧)، الخطة الإستراتيجية القومية لإصلاح التعليم قبل الجامعي (٢٠٠٧ / ٢٠٠٨ - ٢٠١١ / ٢٠١٢)، نحو نقله نوعية في التعليم، المطابع الأميرية، القاهرة.
- ٨- محمود كامل الناقفة (٢٠٠٧)، حديث عن جودة إعداد المعلم "إطار فكري"، المؤتمر العلمي الرابع (الدولي الأول) بعنوان "جودة كليات التربية والإصلاح المدرسي" في الفترة من ٤ - ٥ أبريل، ٢٠٠٧، كلية التربية بقنا، جامعة جنوب الوادي.
- ٩- هالة طليعات ومحمود مصطفى الشال (١٩٩٨)، إطار مقترح لمنظومة مقررات الإعداد التربوي للمعلم بكليات التربية، مجلة التربية المعاصرة، العدد (٤٨)، السنة ١٥، أبريل ١٩٩٨.
- 10- EL- Nemr M. & Tolymat, H. (2006) Developing a Framework for Professional Development Program for Science Teachers Based on their PD Needs PD standards (co – authored

with Hala Tolymat) presented at the IOSTE 12th International Symposium on Science and Technology Education in the Service of Humankind . Penang Grand Plaza Park Royal Beach Resort. Technology Education in the Service of Humankind

2006. 30 July – 4 August. Malaysia

١١- سعيد إبراهيم طعيمة (٢٠٠٧) إصلاح منظومة إعداد المعلم في ضوء المعايير القومية للتعليم في مصر. المؤتمر العلمي الرابع (الدولي الأول) بعنوان "جودة كليات التربية والإصلاح المدرسي" في الفترة من ٤ - ٥ إبريل، ٢٠٠٧، كلية التربية بقنا، جامعة جنوب الوادي.

M & Tolymat. H (2000) New Prospective Role for biology teachers relevant to 12- EL- Nemr the year 2000 and beyond. A paper presented at the symposium Bio Ed 2000 held by the international committee of Biology Education. union of Biological sciences titled: the challenge of the next . 2000. France: May 15 – 18 . Paris. century

١٣- هندواي محمد حافظ، عبد الله بن مبارك الشنفرى (٢٠٠٤). دراسة مقارنة لنظام إعداد المعلم في بعض الجامعات الأجنبية وإمكانية الإفادة منها في جامعة السلطان قابوس، مجلة كلية التربية بالمنصورة، العدد ٥٦ لسنة ٢٠٠٤.

١٤- أحمد على كنعان (٢٠٠٤). رؤية مستقبلية لإعداد المعلمين وتأهيلهم في كليات التربية في الجامعات السورية، المؤتمر التربوي الثالث "نحو إعداد أفضل لمعلم المستقبل في الفترة من ١-٣ مارس ٢٠٠٤، كلية التربية، جامعة السلطان قابوس.

١٥- جاسم يوسف الكندي (٢٠٠٥). إعداد المعلم بجامعة الكويت "الواقع والمأمول" مجلة العلوم التربوية والنفسية، العدد ٣، المجلد ٣ سبتمبر ٢٠٠٥.

١٦- فؤاد العاجز (٢٠٠٦). معايير اختيار وإعداد المعلمين في كليات التربية بالجامعات الفلسطينية بغزة، المؤتمر العلمي الأول لكلية التربية بعنوان "التجربة الفلسطينية في إعداد المناهج (الواقع والتطلعات)" في الفترة من ١٩ - ٢٠ ديسمبر، ٢٠٠٦ كلية التربية، جامعة الأقصى - غزة.

١٧- ج. م. ع. وزارة التعليم العالي (٢٠٠٦). دراسة تحليلية لواقع كليات التربية ونظام إعداد المعلم في مصر، مشروع تطوير لكيات التربية FOEP وحدة إدارة المشروعات.

18- Andrew, M.D. (2008). Differences between graduated of 4 – year and 5 – year teacher preparation programs. Journal of teacher Education. 41 (2), pp 45 – 51.

١٩- صلاح أحمد الناقفة، إيهام محمد أبو داود (٢٠٠٩) إعداد المعلم وتنمية مهنيًا في ضوء التحديات المستقبلية، بحث مقدم للمؤتمر التربوي بعنوان "المعلم الفلسطيني" الواقع والمأمول، يونيو، ٢٠٠٩، في الفترة من ١٩-٢٠ ديسمبر.

٢٠- فاروق خلف العزاوي (٢٠١٠) حركة إعداد المعلمين على أساس الكفايات، مجلة المعرفة، العدد ١٦٢ شوال ١٤٣١ هـ - أكتوبر ٢٠١٠، وزارة التربية والتعليم، المملكة العربية السعودية.

21- Allen, M. (2011) improving teacher preparation. Recruitment, and Retention Spectrum: the journal of state Government. (summer issue).

٢٢- متولي غنيم (٢٠٠٩) بدائل مقترحة لتطوير نظم برامج إعداد معلم الغد، كتاب سياسات وبرامج إعداد المعلم العربي رقم (٤)، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، ص ١٨٧.

٢٣- محمد كنتسي (٢٠٠٦) "فلسفة إعداد المعلم في ضوء التحديات المعاصرة"، مركز الكتاب للنشر، القاهرة.

٢٤- فايز مراد مينا (٢٠٠١) "التعليم في مصر، الواقع والمستقبل حتى عام ٢٠٢٠"، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة.

٢٥- محمد عبد الرزاق إبراهيم (١٩٩٩)، تطوير نظام تكوين معلم التعليم الثانوي العام بكليات التربية في ضوء معايير الجودة الشاملة، رسالة دكتوراه، جامعة الزقازيق، تربية بنها.

٢٦- فاروق شوقي البوهي، محمد غازي بيومي (٢٠٠٢) "دراسات في إعداد المعلم" دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية.

٢٧- رشدي أحمد طعيمة، محمد بن سليمان البنداري (٢٠٠٤)، التعليم الجامعي بين رصد الواقع ورؤى التطوير، دار الفكر العربية، القاهرة، ص ٤٣٥.

٢٨- أشرف السعيد أحمد (٢٠٠١) بعض مؤشرات جودة التعليم الجامعي مع التطبيق على كليات التربية رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة المنصورة.

- ٢٩- ابن منظور (ب ت)، المعاني المتأمله، دار المنشورات العالمية، لبنان.
- ٣٠- هودلي، عبد الجابر (٢٠٠٨)، تصور مقترح لتطوير نظم إعداد المعلم، بحث مقدم للمؤتمر العلمي الثالث بعنوان، إعداد المعلم في ضوء متطلبات العصر، ٧ - ٩ فبراير، ٢٠٠٨، كلية المعلمين، جامعة الملك سعود.
- ٣١- ج. م. ع وزارة التعليم العالي (٢٠٠٦)، دراسة تحليلية الواقع كليات التربية ونظام إعداد المعلم في مصر، مرجع سابق.
- ٣٢- حسن سيد حسن شحاته، (٢٠٠٣)، نحو تطوير التعليم في الوطن العربي بين الواقع والمستقبل، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة.
- ٣٣- فاروق شوقي البوهي، محمد غازي بيومي (٢٠٠٢)، مرجع سابق.
- ٣٤- محمد كنتسي (٢٠٠٦)، مرجع سابق
- ٣٥- محمد عبد الرازق إبراهيم (١٩٩٩)، مرجع سابق.
- ٣٦- محمد متولي غنيم (٢٠٠٩) مرجع سابق.
- ٣٧- سعيد إبراهيم طعيمة (٢٠٠٧)، مرجع سابق.
- ٣٨- عبد الرحمن عبد السلام جامل، محمد عبد الرازق إبراهيم (٢٠٠٦)، التعليم الالكتروني كآلية لتحقيق مجتمع المعرفة "دراسة تحليلية" بحث مقدم إلى المؤتمر والمعرض الدولي الأول لمركز التعليم الالكتروني بعنوان "التعليم الالكتروني حقبة جديدة في التعليم والثقافة" في الفترة من ١٧ - ١٩ / ٤ / ٢٠٠٦، جامعة البحرين، مركز التعليم الالكتروني.
- ٣٩- عليان، ربحي مصطفى (٢٠١٢)، اقتصاد المعرفة، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع.
- ٤٠- الحمود، عمر بن حمدو (٢٠١١)، اقتصاد المعرفة وتحديات التعليم العربي، الرياض، دار عالم الكتب.
- ٤١- عبد الواحد، محمد نجيب، ودياب، آصف (٢٠٠٣)، المقومات الأساسية لمجتمع المعرفة المؤتمر التاسع للوزراء والمسئولين عن التعليم العالي والبحث العلمي في الوطن العربي، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، دمشق.

٤٢- خليل عبد الفتاح حمادة، سمية سالم النخالة (٢٠٠٩). "مدى امتلاك المعلمين لخصائص المعلم العصري من وجهة نظر مديري المدارس والمشرفين التربويين في محافظات غزة" المؤتمر التربوي المعلم الفلسطيني "الواقع والمأمول" الجامعة الإسلامية بغزة، في الفترة من ١٥-١٦ / ٨ / ٢٠٠٩ .

٤٣- القرني، على حسن (٢٠٠٩). متطلبات التحول التربوي في مدراس المستقبل الثانوية بالمملكة العربية السعودية في ضوء تحديات اقتصاد المعرفة، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، مكة المكرمة، جامعة أم القرى.

٤٤- الصميلي، حنان محمد على ناجح (٢٠١١). الممارسات الإشرافية اللازمة في ظل اقتصاد المعرفة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، مكة المكرمة، جامعة أم القرى.

٤٥- مصطفى، مهند خازر، والجراح، عبد الله عزام (٢٠٠٧). الاحتياجات التدريبية للمعلمين وفقاً للخصائص المهنية للمعلم في ضوء توجهات تطور التعليم نحو الاقتصاد المعرفي، البحرين، مجلة التربية، س (٨)، ع (٣٠)

٤٦- حربي، خالد (٢٠٠٩) العولمة بين الفكرين الإسلامي والغربي، الإسكندرية، دار الوفاء للطباعة والنشر.

٤٧- رجب، مصطفى محمد (٢٠٠٩). العولمة ذلك الخطر القادم، عمان، دار الوراق للطباعة.

٤٨- العلي، أحمد، عبد الله (٢٠٠٣). العولمة والتربية، دار الكتاب الحديث، القاهرة.

٤٩- اليونيسكو (١٩٩٣) التطبيق الكامل والشامل للتوصية الخاصة بالتربية من أجل التفاهم والتعاون والسلام على الصعيد الدولي والتربية في مجال حقوق الإنسان وحرياته الأساسية، الدورة ٢٧، باريس

50- GOOD C.V (1973) Dictionary of Education. (New York, Mc Grow – Hill Book co.

51- Heath, Gregory (2002). Teacher Education and the New Knowledge Environment paper presented to the Australian Association for educational Research conference. Decemb.

52- Munby, Hgh & Runell. Tom (2002). Theory follows practice in learning to teaching and in Research on Teaching. paper presented in annual meeting of the American Educational research Association. New York. April. P. 7.

٥٢- بدوي، منير (٢٠٠٦) دور الجامعة بين تحديات الواقع وأفاق المستقبل: رؤية نظرية المؤتمر السنوي الثامن عشر للبحوث السياسية بعنوان "التعليم العالي في مصر: خريطة الواقع واستشراف المستقبل، المنعقد بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة في الفترة من ١٧/١٤ فبراير ٢٠٠٥م، المجلد ١، الجيزة، مركز البحوث والدراسات السياسية.

54- Charles M. vest. (2006) "Openness and Globalization in Higher Education: The Age of the Internet, Terrorism and Opportunity. "Research and Occasional Paper Series. Center for Studies in Higher Education – University of California. June.

٥٥- فاروق خلف العزاوي، (٢٠١٠). مرجع سابق.

56- Queensland College of Teachers (2006). professional standards for Queensland Teachers. December.

57- New South Wales Institute of Teachers (2010) professional teaching standards – New south Wales.

58- Interstate New Teacher Assessment & Support Consortium (INTASC). (1992) Model Standards for Beginning Teacher licensing assessment and Development A Resource for state dialogue Washington.

59- Arizona Department of Education (1996) Arizona's Professional Teacher Standards. Arizona.

60- National Board for Professional Teaching standards (NBPTS) (2002). what teachers should know and be able to do? NBPTS offices. Arlington August.

٦١- وزارة التربية والتعليم (٢٠٠٣). المعايير القومية للتعليم، المجلد الأول، القاهرة، مطابع الأهرام.

62- Queens Land and College of Teacher 2006. Ibid

٦٢- وزارة التربية والتعليم (٢٠٠٦)، مؤتمر المعايير الوطنية لتنمية المعلمين مهنيًا، عمان، الأردن، ص ٢٦ - ٣٠.

٦٤- هيئة التعليم (٢٠٠٧)، المعايير المهنية الوطنية للمعلمين وقادة المدارس في دولة قطر، المجلس الأعلى للتعليم، قطر.

65- National Council for Accreditation of Teacher Education (NCATE) (2008), Professional Standards for the Accreditation of Teacher Preparation, Institutions, Washington.

٦٦- الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد (٢٠٠٩)، وثيقة المستويات المعيارية لمعلم التعليم قبل الجامعي، القاهرة.

67- New south Wales Institute of Teachers, 2010. Ibid.

68- <http://www.edu-unic-ca/bed.mgo.htm>.

69- <http://www.edu-unic-ca/academic-units-htm>.

70- <http://www.edu-unic-ca/see.2004.htm>.

71- Ibid. P3

72- <http://www.edu-unic-ca/admission.reg.htm>.

73- <http://www.edu-unic-ca/bed-py-ab.htm>.

74- <http://www.edu-psu.edu/general/about-asp>

75- <http://www.edu-psu-lgeneral/mcate/frame.work.htm>

76- <http://www.edu-psu.edu/general/admission.htm>

77- <http://www.edu-psu.edu/academic-departments.htm>

78- <http://www.edu-psu.edu/bulletins/blue-book2004/major-second.htm>

79- <http://www.edupsu.edu/preservicefield.exp.asp>.

80- <http://www.fehps-une-edu.au/strategic-plan2003-2005.htm>.



- 81- <http://www.fehps-une-edu.au/education/edu2003/trg.htm>.
- 82- <http://www.study-une-edu-au/admission.htm>
- 83- <http://www.study-une.edu.au/cowsse.2003.phd>
- 84-<http://www.fehps-une.edu.au/crumic/sch.exp/education/teams/prof/exp.htm>
- 85- <http://www.fedu-meta.edu.tr/about-fedu-html>.
- 86- <http://www.metu.edu.tr/academic/units.php>.
- 87- <http://www.units-php-fedu.meta.edu.tr/departments-html>
- 88- <http://www.ssme-meta-edu.tr/programs.php>.
- 89- <http://www.ssme-meta-edu.tr/all.cowse.f.Ex-htm>.

٩٠- أحمد كنعان (٢٠٠٤) مرجع سابق.

٩١- موقع كلية التربية جامعة دمشق على الرابط

<http://www.damasuniv.shern.net/Arabic/faculties/education/index.htm>

* * *



ملحق رقم (١) قائمة بالمحكمين

مسلسل	الاسم	الدرجة العلمية	الوظيفة
١	د. مدحت النمر	أستاذ	أستاذ ورئيس قسم المناهج بكلية التربية جامعة الإسكندرية
٢	د. إسماعيل محمد دياب	أستاذ	أستاذ بقسم أصول التربية كلية التربية بدمنهور جامعة دمنهور
٣	د. فتحي درويش عشبية	أستاذ	أستاذ ووكيل كلية التربية جامعة دمنهور قسم أصول التربية
٤	د. محمد إبراهيم أبو خليل	أستاذ	أستاذ ووكيل كلية التربية جامعة دمنهور
٥	د. محمد إسماعيل عبد المقصود	أستاذ	عميد كلية التربية جامعة الإسكندرية قسم المناهج و طرق التدريس
٦	د. ناجي قاسم الدمنهوري	أستاذ	رئيس قسم علم النفس كلية التربية جامعة الإسكندرية
٧	د. عبد العزيز المحيميد	أستاذ	أستاذ بقسم أصول التربية جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية
٨	د. حسن عبد المالك	أستاذ	أستاذ بقسم الإدارة و التخطيط جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية
٩	د. هالة محمد طليمات	أستاذ	أستاذ المناهج و طرق التدريس كلية التربية جامعة دمنهور
١٠	د. محمود كسناوي	أستاذ	أستاذ بقسم أصول التربية الإسلامية والمقارنة بجامعة أم القرى
١١	د. عنتر لطفي محمد	أستاذ	أستاذ بقسم أصول التربية كلية التربية - جامعة الإسكندرية
١٢	د. عادل السعيد البنا	أستاذ	عميد كلية التربية بدمنهور - جامعة دمنهور

الملحق رقم (٢) الموضح لخطة الدراسة لإعداد معلم الكيمياء للمرحلة الثانوية

السنة الأولى:

تطبيقي	نظري	ساعات معتمدة	الفصل
			الفصل الدراسي الأول
٤	٤	٦	كيمياء عامة (١)
٢	٤	٥	فيزياء (ميكانيكا) (١)
٢	٤	٥	رياضيات (١)
٤	٠	٤	مهارات قراءة وكتابة
			الفصل الدراسي الثاني
٤	٤	٦	كيمياء عامة (٢)
٢	٤	٥	فيزياء كهربية ومغناطيسية (٢)
٢	٤	٥	رياضيات (٢)
٢	٤	٤	مهارات قراءة وكتابة
		بدون ساعات معتمدة	مقدمة في التطبيقات التكنولوجية

السنة الثانية

تطبيقي	نظري	ساعات معتمدة	الفصل
			الفصل الدراسي الثالث
٠	٤	٤	كيمياء تحليلية (١)
٦	٠	٣	معمل كيمياء تحليلية
٠	٤	٤	رياضيات لطلاب الكيمياء
٢	٣	٤	كيمياء غير عضوية (١)
		بدون ساعات معتمدة	حلقة نقاش (أهمية الكيمياء في الحياة)
		بدون ساعات معتمدة	فكر كمال أتاتورك
٠	٣	٣	مقرر اختياري
			الفصل الدراسي الرابع
٥	٣		كيمياء تحليلية (٢)
٦	٥	٣	معمل كيمياء تحليلية (٢)
٥	٤	٤	كيمياء تطبيقية (١)
٤	٠	٢	معمل كيمياء تطبيقية (١)
٠	٣	٣	قراءات مقدمة باللغة الإنجليزية
		بدون	فكر كمال أتاتورك (٢)

السنة الثالثة:

تطبيقي	نظري	ساعات معتمدة	الفصل
			الفصل الدراسي الخامس
٠	٤	٤	كيمياء عضوية (١)
٤	٠	٢	معمل كيمياء عضوية (١)
٠	٤	٤	كيمياء تطبيقية (٢)
٤	٠	٢	معمل كيمياء تطبيقية
٣	٠	٠	مهارات لغوية متعددة
		بدون	المجتمع التركي (١)
			الفصل الدراسي السادس
٥	٤	٤	كيمياء عضوية (٢)
٦	٠	٣	معمل كيمياء عضوية (٢)
٠	٣	٠	كيمياء الكرم
٠	٤	٤	كيمياء غير عضوية (٢)
٤	٠	٢	معمل كيمياء عضوية (٢)
		بدون	المجتمع التركي (٢)


السنة الرابعة:

تطبيقي	نظري	ساعات معتمدة	الفصل
			الفصل الدراسي السادس
٤	٠	٤	معمل كيمياء متقدم
		بدون	حلقة نقاش حول أهمية الكيمياء
		بدون	تدريب صفّي
٠	٣	٣	اختبار من مقررات فنية
٠	٣	٣	اختبار من مقررات فنية
٠	٣	٣	اختبار من مقررات فنية
			الفصل الدراسي الثامن
٠	٣	٣	مقدمة في مهنة التعليم
٠	٣	٣	علم نفس النمو (مراهقة)
٢	٣	٤	التقويم التربوي في المرحلة الثانوية
٢	٢	٣	طرق تدريس العلوم (١)
٤	١	٣	تدريس ميداني في التعليم الثانوي (١)

السنة الخامسة:

تطبيقي	نظري	ساعات معتمدة	الفصل
			الفصل الدراسي التاسع
٢	٢	٣	تكنولوجيا التعليم
٢	٢	٣	إدارة صفية
٢	٢	٣	طرق تدريس علوم (٢)
٤	١	٣	تدريس ميداني في المدارس
٠	٣	٣	اختبار لمقرر تربوي
			الفصل الدراسي العاشر
٠	٣	٣	توجيه وإرشاد
٢	٢	٣	تحليل محتوى كتب العلوم المرحلة الثانوية
٢	٦	٥	تدريس ميداني في المدارس
		بدون	مشروع تخرج في طرق التدريس
			اختبار لمقرر تربوي

* * *



**تأثير وسيط التأمين على نشاط التأمين التعاوني
من وجهة نظر موظفي شركات وساطة التأمين في
مدينة الرياض**

د. فلاح بن فرج السبيعي

قسم إدارة الأعمال - كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية

جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية



تأثير وسيط التأمين على نشاط التأمين التعاوني من وجهة نظر موظفي شركات وساطة التأمين في مدينة الرياض


د. فلاح بن فرج السبيعي

قسم إدارة الأعمال – كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية

جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

ملخص الدراسة:

يهدف هذا البحث إلى تقييم أثر شركات وساطة التأمين على نشاط سوق التأمين التعاوني. وفي سبيل تحقيق ذلك اعتمدت الدراسة على أسلوب المنهج الوصفي التحليلي، حيث صمم الباحث استبانة توافق هدف الدراسة للتعرف على تأثير مهنة وساطة التأمين على نشاط التأمين التعاوني.. وأجريت الدراسة على عدد من شركات وساطة التأمين في منطقة الرياض وذلك لمعرفة وجهات نظر موظفي تلك الشركات. وتم تصميم استبانة خاصة لغايات الدراسة وتوزيعها على عينة عشوائية.. وبعد تحليل البيانات توصلت الدراسة إلى أن شركات الوساطة تؤثر على نشاط سوق التأمين التعاوني بالمملكة، وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين خصائص عينة الدراسة وعناصر الخدمة المقدمة من الشركات موضع البحث. وبناء على ماتوصلت إليه الدراسة من نتائج تم اقتراح عدد من التوصيات منها تطوير اللائحة التنفيذية الخاصة بوسطاء التأمين من قبل مؤسسة النقد العربي السعودي، مشاركة وسطاء التأمين في اتخاذ القرارات المتعلقة بوساطة التأمين، الاهتمام بالوعي التأميني وتثقيف المجتمع حول التأمين، تأسيس أقسام للتأمين بالجامعات، وإجراء المزيد من البحوث حول الموضوع.



The Impact of Insurance Brokers on Cooperative Insurance Activities
from the Viewpoint of the Employees of Insurance Broker Companies in
Riyadh

Dr Falah ibn Faraj Al-Subai'i

Department of Business Administration-Faculty of Economy and
Administrative Sciences
Al-Imam Mohammad Ibn Saud Islamic University

Abstract:

This research aims to evaluate the impact of insurance brokerage companies on the activity of cooperative insurance market. In order to achieve this goal, the study adopted the descriptive- analytical method in which the researcher has designed a questionnaire that is compatible and consistent with the purpose of the study.

The study was conducted on a number of insurance brokerage companies in Riyadh to find out the employees' opinions. A questionnaire was designed especially for the purpose of the study and distributed to a random sample. After analyzing data, the study concluded that the brokerage companies affect the cooperative insurance market in Saudi Arabia and there is no statistically significant differences between the characteristics of the study sample and the service elements provided by those companies.

Based on the findings of the study results, a number of recommendations proposed including the development of the executive regulation of insurance brokers by Saudi Arabian Monetary Agency (SAMA), the involvement of insurance brokers in decision making related to insurance brokerage, increasing the insurance awareness and educate the community about insurance, the establishment of insurance departments in universities and doing further research on the subject.

المقدمة:

إن المفهوم الشامل للتأمين هو التوصل إلى مخرج للإشكاليات التي تحدث نتيجة لتصرفات الأفراد للمحافظة على ما يحيط بالإنسان وممتلكاته. لذا أنشئت شركات التأمين بمختلف أنشطتها، ورغم ذلك نجد أن بعض تلك الشركات لا تفي بالعقود المبرمة بينها وبين الطرف الآخر من المؤمنين. فبعض هذه الشركات تنشأ بهدف الحصول على أكبر قدر ممكن من الربح ولو على حساب جودة الخدمة، وبناء عليه ظهرت شركات وساطة التأمين في المملكة، ودخول هذا النوع من الشركات أثر بشكل مباشر في شركات التأمين، وشكل وعياً لدى العميل بمتطلباته وما يناسبه وصولاً إلى التدقيق في الوثيقة قبل الشروع في التأمين.

والذي يجب الإشارة إليه أن شركات وساطة التأمين صرح لها بالعمل بناءً على نظام مراقبة شركات التأمين التعاوني ولائحته التنفيذية، والذي بموجبه أصبحت مؤسسة النقد العربي السعودي هي الجهة المشرفة على هذا النشاط. فمن المعلوم أن شركات وساطة التأمين تساعد العميل في حال وقوع مطالبة لحريق أو حادث أثناء سريان بوليصة التأمين في الحصول على مستحقاته، هذا علاوة على أنها تقدم للعميل خدمات واستشارات حسب احتياجاته؛ فهي تعدُّ مستشاراً للعميل دون عبء مالي إضافي على قيمة الوثيقة. لذا فإن شركات الوساطة أصبحت طرفاً أساسياً في حال رغبة العميل في التأمين، حيث إن من مهامها شرح بنود الوثيقة واختيار وعاء التأمين المناسب للعميل. وحيث إن نشاط وساطة التأمين أصبح ركيزة رئيسية لدعم نشاط التأمين واستمراره وتطوره، فقد جرى التركيز في هذا البحث على تأثير مهنة وساطة التأمين على نشاط التأمين التعاوني.

مشكلة الدراسة

يتركز دور شركات الوساطة التأمينية في تفهم ما يحتاج إليه العميل من خدمة تأمينية ثم نقله لشركة التأمين بصورة تحمي حقوقه عند وقوع المطالبة، فهناك قضايا

عديدة في لجنة فصل المنازعات في مؤسسة النقد العربي السعودي أغلبها اختلافات بين العميل وشركات التأمين، وكل ذلك يعود إلى جهل العميل ببند الوثيقة وعدم استخدامه وسيطاً مخصصاً لهذه التعاملات.

من هنا قام الباحث بدراسة استكشافية لعدد من شركات الوساطة في مجال التأمين والعاملة بمدينة الرياض، بهدف الوقوف على مشكلة البحث بشكل يعكس الواقع العملي، ولتحقيق ما سبق فقد تم إجراء عدة مقابلات مع مديري تلك الشركات، ومديري خدمة العملاء بها، وقد جرى ملاحظة مواقع العمل، واعتمد الباحث على البيانات المنشورة التي تصدرها مؤسسة النقد، وكذلك البيانات المتاحة على صفحات الإنترنت.

ومن خلال الدراسة الاستطلاعية توصل الباحث مبدئياً إلى العديد من الشواهد والمظاهر التي تشير إلى وجود مشكلة البحث وتؤكدها، والتي من بينها: انعدام الميكنة السليمة في أغلب شركات الوساطة؛ مما يسبب التأخر في تقديم الخدمة التأمينية، وتركيز شركات الوساطة على خدمة كبار العملاء؛ مما تسبب في عدم الاهتمام بالعملاء الآخرين، وعدم وجود موظفين متخصصين وأكفاء لخدمة العملاء، وضعف خبرة وسطاء التأمين وعدم بحثهم عن أرقى الخدمات للعملاء وإنما البحث عن أرخص الأسعار، وجهل معظم موظفي تلك الشركات بسلوكيات سوق التأمين والتعامل مع العملاء، والحاجة إلى تدريب الداخلين إلى سوق العمل في هذا النشاط. كل ما سبق له تأثير كبير على نشاط التأمين التعاوني بسوق التأمين بالمملكة. لذا فإن هذه الدراسة تحاول الإجابة عن الأسئلة التالية:

- ١- هل لشركات الوساطة التأمينية تأثير على نشاط التأمين التعاوني؟
- ٢- هل توجد فروق بين خصائص عينة البحث (الجنس، العمر، المؤهل، الوظيفة، سنوات الخدمة) وبين عناصر الخدمة المقدمة من شركات الوساطة (السعر، المشاركة، الخدمة، الانتشار، الإدارة والموظفين).

أهداف الدراسة:

يتمثل الهدف الأساسي للبحث في: تحديد أثر وجود شركات الوساطة التأمينية على نشاط التأمين التعاوني، وذلك من خلال ما يلي:

- ١- تقييم أثر شركات وساطة التأمين على نشاط سوق التأمين التعاوني.
- ٢- قياس درجة الفروق بين خصائص عينة البحث (الجنس، العمر، المؤهل، الوظيفة، سنوات الخدمة) وبين عناصر الخدمة المقدمة (السعر، المشاركة، الخدمة، الانتشار، الإدارة والموظفين).
- ٣- وفي ضوء النتائج التي يجري التوصل إليها يمكن الخروج بالعديد من التوصيات التي يمكن للمخططين وواضعي السياسات العامة في قطاع التأمين أن يسترشدوا بها عند اتخاذ قراراتهم.

فروض البحث:

- يعمل البحث على اختبار فرضين (جرى تطويرهما من خلال الدراسات السابقة، والدراسة الاستطلاعية) تتماشى مع الأهداف الخاصة به، وهذه الفروض هي:
- ١- تؤثر شركات وساطة التأمين من خلال عناصر الخدمة المقدمة منها (السعر، المشاركة، الخدمة، الانتشار، الإدارة والموظفين) على نشاط سوق التأمين.
 - ٢- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين خصائص عينة البحث (الجنس، العمر، المؤهل، الوظيفة، سنوات الخدمة) وعناصر الخدمة المقدمة من الشركات محل البحث (السعر، المشاركة، الخدمة، الانتشار، الإدارة والموظفين).

أهمية الدراسة:

تبرز أهمية البحث من ضرورة تنمية القدرات التنافسية لشركات التأمين بإيجاد آلية جديدة وغير تقليدية لتسهيل وتدعيم القدرة على البقاء والمنافسة. لذا تعدُّ شركات وساطة التأمين من لآليات المهمة لتحقيق هذا الهدف.

كما تتضح أيضاً أهمية البحث من خلال ما يلي:

- ما يتعلق بالعميل: فشركات وساطة التأمين تمثل العميل لدى شركات التأمين من حيث منحه الاستشارة المناسبة، ومن ثم إعطاء المؤمن له حقه الكافي للتمتع بأفضل التغطيات التأمينية وبأسعار تناسب التغطية، والتأكد من تعويض العميل عند وقوع الخطر.
- ما يتعلق بشركات التأمين: فشركات الوساطة هي الوسيط بين العميل وشركات التأمين حيث تتفهم ما يحتاج إليه العميل ثم تقوم بدورها بنقل العميل إلى شركة التأمين المناسبة، ومن ثم تقصير وقت وإجراءات التعامل.
- ما يتعلق بالمجتمع: أن التأمين يعدُّ مخرجاً من الكوارث التي تحدث نتيجة لتصرفات الأفراد، حيث يحافظ على ما يحيط بالأفراد وممتلكاتهم، لذا أوجدت شركات التأمين. كما أن المتحصل من التأمين سوف ينعكس على الدخل القومي بطرق مختلفة. إضافة إلى أن هذه الدراسة سوف تفتح المجال أمام الباحثين لإجراء المزيد من الدراسات المتخصصة في هذا الموضوع، ومن ثم فإن هذه الدراسة تعدُّ إضافة أكاديمية ومحاولة لسد النقص في هذا المجال المهم والحيوي، للاستفادة مما يستخلص من نتائج في هذا المجال.

حدود الدراسة:

- اقتصرت هذه الدراسة على علاقة وساطة التأمين بنشاط التأمين.
- جرى تنفيذ هذه الدراسة خلال النصف الأول من عام ٢٠١٢م.
- اقتصرت هذه الدراسة على شركات وساطة التأمين بمدينة الرياض فقط مراعاة لعنصر الوقت والتكلفة.

أدبيات الدراسة:

تنقسم إلى جزأين:

أولاً: المفاهيم والمبادئ والتطور التاريخي:-

مفهوم التأمين

لقد ارتبط التأمين بالإنسان منذ قديم الزمن، فقد كان البابليون يرمون عقوداً للرهن والإقراض البحري، وكذلك مارسها الهنود منذ ٦٠٠ عام قبل الميلاد، واليونانيون من القرن الرابع قبل الميلاد، وفي القرن الخامس عشر الميلادي تطور التأمين البحري^١.
فنظرية التأمين قامت منذ القدم على فكرة أن يسهم الجماعة في الخسائر التي يتعرض لها أي فرد من هذه الجماعة، والتأمين بشكل عام هو التعاون بين مجموعة من الأفراد لتفتيت ما يحيط بهم من أخطار محتملة ومعالجة آثارها، فإذا تعرض أحدهم لأي خطر تحمل الجميع مواجعة هذا الخطر من أفراد المجموعة، وهو مبالغ المخاطر المستقبلية بعد قياسها وتحويلها إلى المؤمن الذي يتحمل التعويض عنها عن طريق أقساط التأمين. وهنا تهدف شركة التأمين إلى الربح، وهو الفرق بين أقساط التأمين والتعويضات، وبهذا المفهوم يسهم التأمين في تطور التجارة وسد احتياجات المجتمع^٢؛ حيث إن زيادة عدد المشتركين تقلل من احتمالية عدم كفاية تسوية المطالبات التأمينية، ومن ثم تقلل من المخاطر على شركة التأمين^٣.

إذاً نخلص إلى أن التأمين هو عقد يلتزم المؤمن بموجبه بالدفع للمؤمن له مبلغاً من المال أو إيراداً معيناً أو أي عوض مالي آخر في حالة وقوع الحادث أو تحقق الخطر على

١ هندي، منير (٢٠٠٢م)، إدارة الأسواق والمنشآت المالية، منشأة المعارف - الإسكندرية

٢ Dorfman, s. Mark(2002), Introduction to Risk Management and Insurance, Prentice Hall, New Jersey. P.2

٣ Mith, Michel, Istephen, Kane. (994) "The Law of Large Number and Strength of the Insurance", in Insurance, Risk Management and Public Policy, ed. S.G.Gustaven, S.H.Harrington, Kluwer Academic Publishers, Boston.p.1-28.

المؤمن له وذلك مقابل مبالغ متفق عليها يدفعها المؤمن له على شكل أقساط أو أية طريقة أخرى يؤديها المؤمن له للمؤمن.

مفهوم التأمين التعاوني:

يعدُّ التأمين التعاوني نوعاً من أنواع تفتيت المخاطر بين المشتركين وتقاسم المسؤولية فيما بينهم عند الكوارث؛ حيث يسهم كل منهم بمبلغ لتعويض من يصيبه الضرر، فهدفهم ليس الربح، إنما توزيع المخاطر فيما بينهم وتقاسم الضرر. والتأمين التعاوني "المجاز شرعاً" يتحقق عندما يسهم أشخاص بمبالغ نقدية وتكون إسهاماتهم على شكل "عقد تبرّع"، ومقصدهم التعاون على تفتيت الأخطار والمشاركة في تحمل الضرر، والاستثمار ليس هدفاً لهم، ولذلك لا يعود على المساهمين أرباح ولا رؤوس أموال؛ لأنها خرجت من ملكيتهم، فالفوائد تستثمر وتبقى رصيдаً للتعويضات^١.

وهو بهذا ينطلق من التعاون بين أفراد المجموعة الذي حث عليه الإسلام؛ حيث ورد في الكتاب الكريم ﴿وتعاونوا على البر والتقوى ولا تعاونوا على الإثم والعدوان﴾^٢، كما ورد عن أبي موسى الأشعري رضي الله عنه أن النبي صلى الله عليه وسلم قال: «إن الأشعريين إذا أرملوا في الغزو أو قل طعام عيالهم بالمدينة جمعوا ما كان عندهم في ثوب واحد ثم اقتسموه بينهم في إناء واحد بالسوية فهم مني وأنا منهم»^٣. وهنا أيضاً دليل على أهمية التقاسم، وهو ما يؤيد ما يهدف إليه التعاون من تخفيف للأخطار وتقاسم للكوارث وتفتيتها بين أفراد المجتمع بما يعبر عن مثالية الشريعة الإسلامية في التعامل بين أفراد المجتمع.

١ مسفر بن عتيق الدوسري، "مفهوم التأمين التعاوني: أبعاده وأفاقه وموقف الشريعة الإسلامية منه" ورقة عمل، مؤتمر التأمين التعاوني، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن، ١١-١٣ إبريل ٢٠١٠م.

٢ القرآن الكريم، سورة المائدة، الآية ٢.

٣ صحيح البخاري، تحقيق محمد زهير بن ناصر الناصر، دار طوق النجاة، الطبعة الأولى، ١٤٢٢هـ، ج ٣، ص ١٣٨.

وقد عرّفه الملتقى الأول للتأمين التعاوني الذي نظّمته الهيئة الإسلامية العالمية للاقتصاد والتمويل في الرياض (٢٠٠٩م)^١ بأنه: تعاون مجموعة من الأشخاص على تحمل الأضرار المحتملة بإنشاء صندوق غير هادف للربح له ذمة مالية مستقلة وتصرف منه الاستحقاقات من تعويضات ونحوها، كما تصب فيه الإيرادات وفقاً لنظام الصندوق، ويمكن أن توكل إدارته واستثماراته لشركة متخصصة وفق أحكام الشريعة الإسلامية.

فالتأمين كما ذكر صالح بن حميد (١٤٣٠هـ)^٢: نظام تقوم به هيئة منظمة تقوم على أساس المعاوضة أو التعاون بين مجموعة كبيرة من الأفراد وتديره بصورة فنية قائمة على أسس الإحصاء وقواعده ونظرياته، وتتوزع بمقتضاه الحوادث أو الأخطار وترمم به الأضرار.

وقد ذكر عبدالستار الخويلدي (١٤٣١هـ)^٣ بأن المشتركين يتحملون التكاليف المترتبة على التعويضات للمتضررين، وأنه يمكن تلخيص واجبات شركة التأمين على هذا الأساس بأنها هي التي تنشئ حسابات منفصلة لرأس المال وحقوق المساهمين حسب القانون الداخلي للشركة، كما تقوم باستثمار الأموال المحصلة من المشتركين والفوائض والاحتياطيات للشركة، وكذلك تقوم الشركة بتوزيع الأرباح الصافية للاستثمارات وفق النسب التي يحددها النظام الأساسي بعد خصم المصروفات واقتطاع نسب استهلاك الموجودات، وأما الخسائر - إن وجدت - فيجري توزيعها بنسبة ما يملكه كل مساهم في رأس المال، علماً بأنه يكون للشركة أجر مقابل ماتقوم به من أعمال، وفي نهاية السنة المالية يعطى المشتركون الأرباح ويعاد لهم الفائض بعد خصم

١- البيان الختامي للملتقى الأول للتأمين التعاوني، تنظيم الهيئة الإسلامية العالمية للاقتصاد والتمويل، قاعة الملك فيصل، الرياض، ٢٣-٢٥/٠١/١٤٣٠هـ الموافق ٢٠-٢٢/٠١/٢٠٠٩م.

٢- صالح بن عبد الله بن حميد، "التأمين التعاوني الإسلامي"، ورقة مقدمة إلى الملتقى الثاني للتأمين، الهيئة العالمية الإسلامية للاقتصاد والتمويل، قاعة الملك فيصل، الرياض ١٤٣٠هـ.

٣- عبدالستار الخويلدي، "المشكلات القانونية والتحديات الاقتصادية التي تواجه التأمين التعاوني"، مؤتمر التأمين التعاوني، ٢٦-٢٨ ربيع الثاني ١٤٣١هـ الموافق ١١-١٣ إبريل ٢٠١٠م، ص ٨.

الأتعاب أو يرحّل للعام القادم ويخصم من الاشتراك الخاص بالسنة التالية، ويشرف على التأمين في الغالب هيئة حكومية أو مؤسسة عامة تتولى الرقابة والإشراف على قطاع التأمين.

والخلاصة أن التأمين التعاوني يقوم على تكوين محفظة تأمينية لصالح حملة وثائق التأمين بحيث يكون لهم العنم وعليهم الغرم، ويقتصر دور الشركة على الإدارة بأجر، وبهذا المفهوم يعدُّ صيغة من صيغ إدارة المخاطر ويعني التكافل بين أفراد المجتمع. وبمعنى آخر فإنه: يقوم على فكرة توزيع النتائج الضارة لحادثة معينة على مجموعة من الأفراد بدلاً من أن يتحمل من وقعت عليه الكارثة نتائجها لوحده.

لذا فإنه يمكن تلخيص المبادئ التي يتضمنها التأمين التعاوني فيما يلي:

- أن التأمين التعاوني يستند إلى مبدأ التعاون بين المشتركين
 - أن هناك فصلاً بين حساب الشركة المكوّن من رأس المال المستثمر وأرباحه وحساب حملة الوثائق أو المشتركين والذي يتكون من أقساط التأمين وحصتهم من أرباحها.
 - تبقى ملكية الأموال الفائضة كاحتياطي أو تخفّض به أقساط التأمين أي بما يعود لصالح المشتركين.
 - اتّباع المعايير الرسمية التي بموجبها تستحق الشركة أجراً نظير إدارتها للاستثمار.
 - العمل على أساس أحكام الشريعة الإسلامية في جميع التعاملات.
- تطور التأمين التعاوني.

شهد التأمين التعاوني تطوراً ملحوظاً خلال الفترة الماضية، إضافة إلى تطور المهن الحرة التابعة له، ومنها مهنة وساطة التأمين؛ حيث حظي باهتمام كبير من الباحثين والمختصين.

وقد أشارت تقديرات مؤسسة ستاندرد أند بورز إلى أن هناك حوالي ١٨٠ شركة تأمين و١١ شركة إعادة تأمين في منطقة الشرق الأوسط تعمل وفقاً للشريعة الإسلامية. وأن قيمة أقساط التأمين تتراوح ما بين ٨ إلى ١٠ مليارات دولار سنوياً في أكثر من ٤٥ سوقاً نامياً. وأسباب النمو هو تفوق الشركات المتوافقة مع الشريعة والفوز بحصة نظيراتها التقليدية مقابل نظيراتها (صديق الحكيم ٢٠١١م)١.

ومن هنا انطلقت أهميته الاقتصادية النابعة من كبر حجمه، فبناءً على The World Takaful Report 2012 فإن إجمالي صناعة التأمين التعاوني بنهاية ٢٠١١م حوالي ١٢ مليار دولار٢. وقد تضمن التقرير السنوي لشركة أرنست ويونج (٢٠١١م) توقعها بأن يصل حجم قطاع التأمين التعاوني في دول الخليج العربي إلى ٧,٤ مليار دولار سنة ٢٠١٥.

عناصر التأمين:

هناك بعض العناصر الرئيسية المتعلقة بالعملية التأمينية وهي:

المؤمن: وهي شركة التأمين التي تلتزم بدفع مبلغ التأمين للمؤمن له في حالة وقوع الخطر مقابل أقساط التأمين.

المؤمن له: هو الذي يدفع تكلفة أو أقساط التأمين مقابل حصوله على مبلغ التأمين في حال وقوع الخطر.

عقد التأمين: هو العقد الذي يبرم بين المؤمن والمؤمن له والذي يجري بموجبه دفع مبلغ التأمين في حالة تعرض المؤمن له للخطر.

وثيقة التأمين: وهي المستند الذي يدون به الشروط والاستثناءات ومعلومات التأمين، وتعدُّ إثباتاً لعقد التأمين

١- صديق الحكيم، تقرير "ستاندرد أند بورز" حول شركات التأمين التكافلي في المنطقة وتأثيراتها
٢٠١١/١٠/١٢م، موقع التأمين على الإنترنت

2 The World Takaful Report 2011, ERNST&YOUNG, April 2011, p

٣- التقرير السنوي لشركة أرنست ويونج ٢٠١١.

الخطر المؤمن ضده: وهو موضوع التأمين من حريق أو سرقة أو إصابات عمل أو غير ذلك.

مبلغ التأمين: هو المبلغ الذي يتعهد المؤمن بسداده في حالة وقوع الخطر للمؤمن له. قسط التأمين: هو المبلغ الذي يدفعه المؤمن له للمؤمن دفعة واحدة أو على شكل أقساط.

مدة التأمين: وهي الفترة الزمنية التي يسري فيها عقد التأمين. المستفيد من التأمين: وهي الجهة التي يُدفع لها مبلغ التأمين عند وقوع الخطر المؤمن ضده.

الفاوض التأميني: الفرق بين قيمة إجمالي أقساط التأمين مطروحا منها تعويضات الخسائر وتكلفة إدارة العملية التأمينية مضافا إليها أرباح استثمار الأقساط.

التعريف بالمهن الحرة:

تعدُّ المهن الحرة التابعة للتأمين التعاوني عاملا رئيسيا في إكمال العملية التأمينية، ونظرا لتطور وزيادة عدد شركات التأمين التعاوني أصبحت الحاجة ملحة لتنظيم المهن الحرة. ولأهمية هذه المهن (ومنهما مهنة وساطة التأمين) وتأثيرها على نشاط التأمين وكونها عناصر رئيسية تقوم عليها العملية التأمينية وداعما رئيسيا لصناعة التأمين، تمارس هذه المهن بعد الحصول على تراخيص من الجهات الرسمية. بمعنى آخر: أصبح الاهتمام بهذه المهن لا يقل عن الاهتمام بصناعة التأمين نفسه، وهذه المهن تشمل وسيط التأمين الذي هو محور هذا البحث.

وسيط التأمين:

هو الشخص الاعتباري الذي يقوم بالتفاوض مع شركة التأمين لإكمال إجراءات عملية التأمين لصالح المؤمن له وذلك لقاء مقابل مادي، ووساطة التأمين من المهن الرئيسية المتعلقة بالتأمين والداعمة لنشاطه، فالوسيط يعمل لحسابه الخاص مع عدة شركات تأمين، وهو يعمل على خدمة العميل وتقديم الاستشارة المبنية على أسس

علمية ومهنية له، حيث يتعامل مع عدة شركات يختار من بينها الأنسب والأفضل للعمل بعد إبلاغه بكافة السلبيات والإيجابيات لكل شركة ليتخذ العميل القرار بعد ذلك، فبدلاً من أن يذهب العميل مباشرة إلى شركات التأمين يتعامل عن طريق شركات الوساطة ويقوم الوسيط بتوضيح بنود الوثيقة التي يصعب على العميل فهمها بنفسه، فهو يفهم احتياجات العملاء بحكم الخبرة والتخصص، إضافة إلى معرفته الواضحة عن العملية.

شروط الحصول على ترخيص وسيط التأمين:

تضع الجهات المسؤولة شروطاً محددة لمنح التراخيص الخاصة بمهنة وساطة التأمين، ويطلب من راغبي الحصول على تراخيص مزاولي المهنة بعض الشروط قبل وأثناء مزاولتها، وكذلك كيفية العلاقة بين المشتغلين بوساطة التأمين وشركات التأمين والإجراءات التي تضبط القيام بعمل تلك المهنة بالطريقة السليمة بحيث لا تترك مجالاً للإضرار بالمهنة وأخلاقياتها، وأيضاً تضمن تقديم الخدمة للعملاء بالطريقة السليمة، وذلك لضمان وسلامة تقديم الخدمة بالشكل المطلوب، كما تتدخل الجهات المشرفة في وضع ومتابعة تطبيق المعايير الخاصة بمسؤولي وساطة التأمين والوظائف الرئيسية فيها.

ولعلي أورد هنا بعض الشروط التي تضمنتها اللائحة التنفيذية لنظام مراقبة التأمين التعاوني في المملكة العربية السعودية:

فقد تضمنت الفقرة ثانياً من المادة الرابعة من اللائحة التنفيذية المذكورة شروطاً لمزاولي المهنة المتعلقة بالتأمين بشكل عام، من هذه الشروط ما هو مطلوب قبل الترخيص، مثل: تعبئة الأنموذج الخاص بطلب الترخيص، وعقد التأسيس، والنظام الأساسي، والهيكل التنظيمي، ودراسة الجدوى الاقتصادية، وكذلك خطة العمل لثلاث سنوات، وكذلك التكاليف المتوقعة لبدء النشاط، ومعدلات النمو، وعدد الموظفين، وضمان بنكي، كما نصت اللائحة أنه على كل فرد يرغب في مزاولي وساطة التأمين أن

يكون حاصلًا على الشهادة الجامعية، مع خبرة في مجال التأمين، واجتياز الامتحان المعتمد للمهنة المطلوبة. وقد نصت المادة السابعة والثامنة من اللائحة المذكورة على أن يتحمل مقدم الطلب للحصول على ترخيص وساطة التأمين مبلغ (٢٥٠٠٠) ريال، وأن لا يقل رأس المال عن (٣٠٠٠٠٠٠) ريال) وذلك لمصلحة العمل للتأكد من ملاءمة طالب الترخيص وسلامة وضعه المالي.

ومن الشروط التي نصت عليها اللائحة أن لا يكون طالب الترخيص شركة تأمين أو إعادة تأمين، وفي ذلك سبب منطقي، وهو أن وسيط التأمين لا بد وأن يكون مستقلاً للقيام بعمله دون تأثير من أحد.

تأثير وسيط التأمين على نشاط التأمين:

من خلال البحث والاطلاع على بعض ما يتعلق بمهنة وساطة التأمين يتضح بما لا يدع مجالاً للشك أن هناك تأثيراً واضحاً لمهنة الوساطة على نشاط التأمين، ويمكن تلخيص هذا التأثير في ما يلي:

بما أن الوسيط هو من يقوم بالتفاوض مع شركة التأمين لإكمال إجراءات عملية التأمين لصالح المؤمن له فهو بذلك يؤدي دوراً مهماً بين الطرفين الرئيسيين في عقد التأمين وهما المؤمن والمؤمن له، ويعتمد في الغالب على منح خصم لمسوقي وثائق التأمين. لذا فإن دور وسيط التأمين دور رئيسي في العمل على ما يخدم العميل وتقديم الاستشارة المبنية على أسس علمية ومهنية لخدمة العميل؛ حيث يتعامل مع عدة شركات يختار من بينها الأنسب والأفضل للعميل بعد إبلاغه بكافة السلبات والإيجابيات لكل شركة ليتخذ العميل القرار بعد ذلك، فالعميل لا يذهب إلى شركة التأمين مباشرة، إنما عن طريق شركات الوساطة، وهو في الغالب لا يفهم بنود الوثيقة

١- اللائحة التنفيذية لنظام مراقبة شركات التأمين التعاوني في المملكة العربية السعودية الصادر بالمرسوم الملكي رقم م/٣٢ وتاريخ ١٤٢٤/٦/٢هـ.

لما تحمله من معلومات قد يجهلها، فاحتياجات العملاء تختلف، والوسيط هو الذي يملك المعلومات الواضحة عن العملية.

وللوسيط الحق في استحقاق العمولة واسترداد المصروفات التي دفعها أثناء قيامه بالوساطة في عملية التأمين كما له حق التقاضي في العمولة إذا أدت وساطته إلى إبرام عقد التأمين، وتتحدد العمولة حسب الاتفاق أو بموجب نظام أو حسب العرف التجاري، وتحصيلها يتفق عليه؛ فإما أن تكون كاملة من أول قسط للتأمين أو مجزأة، وتدفع عمولة الوساطة من شركة التأمين^١.

وقد ذكر د. محمد عثمان (٢٠١١م) أن الدور الذي يقوم به وسيط التأمين يتطلب مزيجاً من المعرفة الفنية والعملية؛ فهو الرابط بين العملاء وشركة التأمين؛ حيث يقدم التوصيات لأنواع مختلفة من التغطية التأمينية بسعر مناسب وعادل، وبذلك يسهم في نمو قطاع الخدمات التأمينية التي تسهم في نمو الاقتصاد^٢.

ومما لا شك فيه أن وجود وسيط التأمين يشكل وعياً لدى العميل بمعرفة حقوقه وواجباته وما يناسبه، ومن ضمن ذلك فحص الوثيقة ومعرفة تفاصيلها قبل توقيع الوثيقة بما يملكه الوسيط من خبرات وكوادر متخصصة تقدم خدمات يعتمد عليها العميل في اتخاذ القرار، فالوسيط الفعلي هو من يحمي حقوق العميل، فهو يفهم احتياجات العميل وينقلها إلى شركة التأمين بصورة ووضع يحمي حقوقه.

وفي هذا السياق ذكر الرئيس (١٤٣٠هـ - ٢٠٠٩م)^٣ أن مسؤوليات كل من وكيل التأمين ووسيط التأمين هي تقديم المشورة التأمينية الواضحة والسليمة وإزالة اللبس حول الوثيقة والتوضيح للمؤمن لهم، وتشمل المعلومات المقدمة من قبل وكيل التأمين

١- نواف بن فهد الغويري، "وسيط التأمين التعاوني: أحكامه ومسؤولياته: دراسة مقارنة"، رسالة ماجستير، المعهد العالي للقضاء بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، ١٤٢٢هـ.

٢- محمد عثمان عبدالرحمن، "الوسيط وأهميته في صناعة التأمين" موقع التأمين على الإنترنت ٢٠١١/٨/١١.

٣- راند بن فهد الرئيس، "وكيل التأمين ووسيط التأمين.. ما الفرق بينهما؟" جريدة الاقتصادية الرياض العدد ٥٧٤٠ الاثنين ٦٧/١٤٣٠هـ. الموافق ٢٩ يونيو ٢٠٠٩م

ووسيط التأمين للعملاء حدود تغطية الوثيقة التأمينية والاستثناءات الخاصة بها والمبلغ والقسط وتاريخ بدايتها ونهايتها واسم الشركة المصدرة للوثيقة، وغالباً يُمثل وكيل التأمين شركة تأمين محددة، بينما وسيط التأمين يمكنه التعامل مع أكثر من شركة تأمين، ويفصح للمؤمن لهم ما يحصل عليه من شركة التأمين من عمولة وأتعاب ويوضح ميزات وثيقة التأمين بالمقارنة مع الوثائق الأخرى المماثلة.

ولقد كان الاهتمام بمهنة وساطة التأمين مبنياً على الدور الفني الموكل لأصحابها بما أضفى عليها مجموعة من الضوابط التي يمكن من خلالها التأكد من تأدية هذه المهنة بالطريقة السليمة والعلمية، والتي أيضاً تحميها من التلاعب.

ثانياً: الدراسات السابقة

هناك دراسات تناولت نشاط التأمين بشكل عام والفرق بين التأمين التجاري والتأمين التعاوني والبحث في نشاط وساطة التأمين، ومنها:

- دراسة (الغوري، ٢٠١٤هـ) "وسيط التأمين التعاوني أحكامه ومسؤوليته - دراسة مقارنة". اعتمد الباحث على الدراسة المكتبية، ويهدف البحث إلى بيان أحكام مهنة وسيط التأمين من الناحية الشرعية والنظامية. وتضمن البحث تعريفاً بالتأمين بشكل عام، والتأمين التعاوني، وشروط ممارسة مهنة وساطة التأمين التعاوني، وأورد تكييفاً فقهيًا ونظاميًا لوسيط التأمين، كما تحدث عن حقوق والتزامات وسيط التأمين في الفقه والنظام، ثم أورد مسؤولية وسيط التأمين التعاوني. وختم البحث بعدد من النتائج والتوصيات أهمها: التوصل إلى تعريف لوسيط التأمين بأنه هو الشخص الاعتباري الذي يقوم لقاء مقابل مادي بالتفاوض مع الشركة - أي شركة التأمين - لإتمام عملية التأمين لصالح المؤمن لهم. وأن التكييف النظامي لعمل وسيط التأمين التعاوني هو عقد السمسرة بينه وبين المؤمن، وأن أبرز حقوق وسيط التأمين في النظام هو استحقاق

١ - الغوري، نواف بن فهد ٢٠١٤هـ، "وسيط التأمين أحكامه ومسؤوليته - دراسة مقارنة"، رسالة ماجستير، المعهد العالي للقضاء، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض.

العمولة، وهو من الأعراف المقررة في العرف التجاري. ويرى الباحث ضرورة إيجاد لائحة خاصة بمهنة الوساطة في التأمين، كما يرى سرعة معالجة بعض المواد التي تبين أن فيها مخالفة للنظام نفسه، أو للفقهاء الإسلامي كالمادة العشرين من نظام مراقبة شركات التأمين التعاوني.

- دراسة (الاقتصادية ٢٠١٠م) "مستوى رضا عملاء شركات التأمين في السعودية"، قامت بها صحيفة "الاقتصادية" (٢٠١٠م). وأجريت بهدف قياس مستوى رضا العملاء عن شركات التأمين في السعودية على عينة قوامها ١٧٨٢ عميلاً. وأظهرت نتائج الاستبيان أن ٦٢% من المتعاملين مع تلك الشركات غير راضين على الإطلاق عن شركات التأمين التي تربطهم بها وثائق تأمينية، و٧% فقط من العينة راضون بدرجة امتياز عن شركة التأمين التي يتعاملون معها. وأظهرت الدراسة ضرورة أن تتجه شركات التأمين نحو ما يدعم إقامة العلاقة الإيجابية طويلة الأجل مع العملاء والمستفيدين.

- دراسة (الجرف ١٤٣٠هـ)، "تقويم أنظمة ووثائق التأمين التعاوني في المملكة العربية السعودية". وقد اعتمد الباحث على الدراسة المكتبية. وهدفت الدراسة إلى تقويم نظام مراقبة شركات التأمين التعاوني ونظام مجلس الضمان الصحي ولوائحهما التنفيذية وعمود التأمين المطبقة من قبل شركات التأمين التعاوني. فقد تضمنت المبحث الأول من الدراسة وصفاً للتأمين في الفكر الوضعي، وفي المبحث الثاني تحدث الباحث عن التأمين في الفكر الإسلامي، وكان المبحث الثالث حول التأمين في النظام السعودي. ومما تضمنته نتائج الدراسة أن النظام السعودي يتماثل مع الفكر الوضعي من حيث الهدف من التأمين ومن حيث البنائين النظري والعمل للتأمين. وأن أنظمة التأمين

1 موقع صحيفة الاقتصادية الإلكترونية. الإثنين ٢٤/٥/٢٠١٠م.

2 الجرف، محمد سعدو ١٤٣٠هـ، تقويم أنظمة ووثائق التأمين التعاوني في المملكة العربية السعودية، ورقة عمل مقدمة لمؤتمر التأمين التعاوني الثالث المنعقد في ٢٣/١/١٤٣٠م والذي تنظمه الهيئة العالمية الإسلامية للاقتصاد والتمويل بالرياض.

ولوائحهما التنفيذية ووثائق التأمين المطبقة أقرب إلى التأمين التجاري منها إلى التأمين التعاوني، ومن ثم هناك حاجة لإعادة صياغتها.

- دراسة (الساعاتي، ٢٠٠٩)، "هل التأمين الإسلامي المركب تأمين تعاوني أم تجاري؟". استعرض من خلالها خصائص ومواصفات كل من التأمين التعاوني والتجاري ثم بيان حقيقة التأمين التعاوني الذي تمارسه شركات التأمين. وخلص إلى أن شركات التأمين الإسلامية في حقيقتها هي شركات تأمين تجارية يكون فيها نقل الخطر بعوض، وأن الفرق بينهما شكلي وليس حقيقياً، وقد اضطرت إليه الشركات لتحقيق شكليا الشروط الشرعية لممارسة التأمين.

- دراسة (ملحم، ٢٠٠٢م)، "التأمين الإسلامي: دراسة فقهية تبين حقيقة التأمين التعاوني بصورتيه النظرية والعملية وممارساته في شركات التأمين الإسلامي". اعتمد الباحث على الدراسة المكتبية. وقد تضمنت عدة محاور تحدث خلالها عن التأمين التجاري والتأمين التعاوني وإعادة التأمين، والفائض التأميني في شركات التأمين وكيفية توزيعه، وأنواع التأمين. وخلص إلى أن التأمين التعاوني هو "عقد تأمين جماعي يلتزم بموجبه كل مشترك فيه بدفع مبلغ معين من المال على سبيل التبرع لتعويض المتضررين منهم على أساس التكافل والتضامن عند تحقق الخطر المؤمن منه، تدار فيه العمليات التأمينية من قبل شركة متخصصة على أساس الوكالة بأجر معلوم".

- رسالة (الأطرم، ١٤١٦هـ)، "الوساطة التجارية في المعاملات المالية". اعتمد الباحث فيها على الدراسة المكتبية والميدانية. وقد تناول فيها نشاط الوساطة بشكل

-
- 1 الساعاتي، عبد الرحيم عبد الحميد (٢٠٠٩م)، هل التأمين الإسلامي المركب تأمين تعاوني أم تجاري؟ مجلة جامعة الملك عبدالعزيز: الاقتصاد الإسلامي، م ٢٢ ع ٢ ص ١٢٥-١٥٣.
 - 2 ملحم، أحمد سالم (٢٠٠٢م) "التأمين الإسلامي: دراسة فقهية تبين حقيقة التأمين التعاوني بصورتيه النظرية والعملية وممارساته في شركات التأمين الإسلامي"، دار الإعلام. الطبعة الأولى. ص ٧٣.
 - 3 الأطرم، عبد الرحمن بن صالح ١٤١٦هـ، الوساطة التجارية في المعاملات المالية. رسالة دكتوراه. جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، دار إشبيلية، الطبعة الأولى، الرياض.

عام. وتضمن البحث أحكام المعاملات وأهمية الوساطة في حياة الناس حيث تدخل في شتى معاملاتهم. وتناول الباحث مفهوم المعاملات وبيان الأصل فيها وعقد الوساطة المتضمن التعريف بها وأحكامها وأركانها وشروطها. وقد درس الباحث عددا من النماذج التطبيقية لبعض الأنشطة. وتوصل إلى تعريف للوساطة التجارية بأنها عقد على عوض معلوم للوسيط مقابل عمل يجريه بين طرفين، لا نيابة عن أحدهما.. وأن هناك أركاناً للوساطة هي الصيغة والوسيط والمتوسط فيه والأجر والعمل.

من عرض الدراسات السابقة يتضح لنا مايلي:-

١- معظم الدراسات ركزت بشكل عام على مفهوم التأمين وأنشطته وعلى المخاطر التأمينية.

٢- أغلب تلك الدراسات هي دراسات نظرية اعتمدت على الأسلوب المكتبي في البحث.

٣- لم تركز الدراسات على وسطاء التأمين ومن هنا تبرز أهمية الدراسة الحالية حيث تبذل الجهود نحو إبراز أثر وسطاء التأمين على التأمين التعاوني واستجابة لذلك سوف نحاول إبراز ذلك في الدراسة الميدانية.

منهجية الدراسة:

اعتمدت الدراسة على أسلوب المنهج الوصفي التحليلي Analytical Descriptive Approach الذي يعمل به في البحوث العلمية ذات العلاقة بالدراسات المشابهة. حيث جرى الاستناد على الكتب والبحوث والنشرات ومصادر الإنترنت. ولتحقيق هدف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها، فقد جرى توزيع الاستبانة المصممة لهذا الغرض وجمعها وتحليلها، وقد تضمنت قياسا للعلاقة بين وسيط التأمين ونشاط التأمين التعاوني.

مجتمع وعينة الدراسة:

١- مجتمع البحث: يتمثل مجتمع البحث في جميع الشركات العاملة في مجال وساطة التأمين بالمملكة وعددها (٥٧) شركة .

٢- عينة البحث: اعتمد البحث على أسلوب المسح الشامل لجميع الشركات العاملة في مجال الوساطة التأمينية بمدينة الرياض وعددها (٣٢) شركة، حيث جرى التركيز فيها على العاملين الذين يمثلون وحدة المعاينة فقط بالنسبة للبحث وعددهم (٨٠) موظفًا يعملون في وظائف (مدير، مستشار، مندوب، مشرف، إداري، محاسب)، جرى التعامل معهم أيضًا بأسلوب الحصر الشامل لجميع المفردات نظرًا لقلّة عددهم.

أداة الدراسة:

صمم الباحث استبانة توافق هدف الدراسة تتكون من عدد (٢٦) سؤالًا للتعرف على تأثير مهنة وساطة التأمين على نشاط التأمين التعاوني، حيث جرى قياس متغيرات الدراسة من خلال (٢١) عبارة، وقد كانت الإجابات على كل عبارة مكونة من ٥ إجابات حسب مقياس ليكارت الخماسي كما هو موضح بالجدول رقم (١).

جدول (١): درجات مقياس ليكارت الخماسي

الوزن	الرأي	المتوسط المرجح
1	لا أوافق بشدة	1-1.79
2	لا أوافق	1.8-2.59
3	غير محدد	2.60-3.39
4	أوافق	3.40-4.19
5	أوافق بشدة	4.20-5

اختبار التوزيع الطبيعي Normality Distribution Test :

استخدم الباحث اختبار Samir-Nova Test ، حيث إن عدد العينة أكبر من ٥٠ مفردة وذلك لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه.

١ مؤسسه النقد العربي السعودي، دليل الشركات المرخص لها بممارسة نشاط وساطة التأمين، ٢٠١٢م.

الأدوات الإحصائية:

قام الباحث بتفريغ وتحليل الاستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) ، والاختبارات الإحصائية اللامعلمية، وكذلك جرى استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

- ١- المتوسط المرجح بالأوزان لترتيب القيم حسب تقديرات مفردات العينة، وكذلك الانحراف المعياري لتفسير تقارب الإجابات من المتوسط.
- ٢- اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة.
- ٣- اختبار كروسكال - والاس (Kruskal - Wallis Test) لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين ثلاث مجموعات أو أكثر من البيانات.
- ٤- اختبار مان - واتنى (Mann-Whitney) لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين مجموعتين من البيانات.

صدق وثبات الاستبانة:

١- قام الباحث بالتأكد من صدق الاستبانة بطريقتين:

- **صدق المحكمين:** عرض الباحث الاستبانة على مجموعة من المحكمين تألفت من أربعة متخصصين، وقد استجاب الباحث لآرائهم؛ حيث قام بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية.

- **صدق المقياس:**

الصدق البنائي Structure Validity:

يعدُّ الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة.

٢- ثبات الاستبانة Reliability:

يقصد بثبات الاستبانة أن تعطي هذه الاستبانة نفس النتيجة لو جرى إعادة توزيع الاستبانة أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الاستبانة يعني: الاستقرار في نتائج الاستبانة وعدم تغيرها بشكل كبير فيما لو جرى إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة.

وقد تحقق الباحث من ثبات استبانة الدراسة من خلال طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة واتضح من النتائج أن قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت (٠,٧٣) كذلك كانت قيمة الصدق لجميع فقرات الاستبانة (٠,٨٥)، وهذا يعنى أن الاستبانة ثابتة وصادقة بدرجة عالية جداً، وبذلك يكون الباحث قد تأكد من صدق وثبات استبانة الدراسة مما يجعله على ثقة تامة بصحة الاستبانة وصلاحيتها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

تحليل البيانات وتفسيرها

أولاً: خصائص عينة الدراسة

جدول رقم (٢) عرض البيانات الشخصية

المتغير	التكرار	النسبة %
توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس		
ذكر	53	98.1
أنثى	1	1.9
المجموع	54	100.0
توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر		
من ٢٠ - ٣٠ سنة	20	37.0
من ٣١ - ٤٠ سنة	19	35.2
من ٤١ - ٥٠ سنة	4	7.4
من ٥١ - ٦٠ سنة	11	20.4
المجموع	54	100.0
توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي		
ماجستير	1	1.9
بكالوريوس	35	64.8
ثانوي	13	24.1
أخرى	5	9.3

المتغير	التكرار	النسبة %
المجموع	54	100.0
توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة		
مدير	14	25.9
مستشار	3	5.6
مندوب	8	14.8
مشرف	3	5.6
إداري	21	38.9
محاسب	5	9.3
المجموع	54	100.0
توزيع عينة الدراسة حسب متغير مجموع سنوات الخدمة		
أقل من سنة	11	20.4
من سنة إلى ٥ سنوات	19	35.2
من ٦ - ١٠ سنوات	11	20.4
من ١١ إلى ١٥ سنة	4	7.4
من ٢١ إلى ٢٥ سنة	4	7.4
من ٢٦ إلى ٣٠ سنة	5	9.3
المجموع	54	100.0

الجدول رقم (٢) يوضح أن:

- ١- (٩٨%) من عينة الدراسة ذكور، و (٢%) من عينة الدراسة إناث. وبهذا يُلاحظ أن النسبة الأكبر من العينة التي شملتها الدراسة هم ذكور.
- ٢- (٢٧%) من عينة الدراسة أعمارهم ما بين ٢٠-٣٠ سنة، و (٣٥%) من عينة الدراسة أعمارهم ما بين ٣١-٤٠ سنة، و (٨%) من عينة الدراسة أعمارهم ما بين ٤١-٥٠ سنة، و (٢٠%) من عينة الدراسة أعمارهم ما بين ٥١-٦٠ سنة. وبهذا يُلاحظ أن النسبة الأكبر من العينة التي شملتها الدراسة أعمارهم ما بين ٢٠-٣٠ سنة
- ٣- (٦٥%) من عينة الدراسة مؤهلهم بكالوريوس، و (٢%) من عينة الدراسة مؤهلهم ماجستير، و (٢٤%) من عينة الدراسة مؤهلهم ثانوي، و (٩%) من عينة الدراسة يحملون مؤهلات أخرى. وبهذا يُلاحظ أن النسبة الأكبر من العينة التي شملتها الدراسة هم من الذين يحملون مؤهل البكالوريوس.
- ٤- (٢٦%) من عينة الدراسة يعملون في وظيفة مدير، و (٥%) من عينة الدراسة يعملون في وظيفة مستشار، و (١٥%) من عينة الدراسة يعملون في وظيفة مندوب، و

٦١%) من عينة الدراسة يعملون في وظيفة مشرف، و (٣٩%) من عينة الدراسة يعملون في وظيفة إداري، و (٩%) من عينة الدراسة يعملون في وظيفة محاسب. وبهذا يُلحَظ أن النسبة الأكبر من العينة التي شملتها الدراسة هم من يعملون في وظيفة إداري.

٥- (٢٠%) من عينة الدراسة لديهم خبرة أقل من سنة، و (٣٥%) من عينة الدراسة لديهم خبرة ما بين سنة إلى ٥ سنوات، و (٢٠%) من عينة الدراسة لديهم خبرة ما بين ٦-١٠ سنوات، و (٨%) من عينة الدراسة لديهم خبرة ما بين ١١-١٥ سنة، و (٨%) من عينة الدراسة لديهم خبرة ما بين ٢١-٢٥ سنة، و (٩%) من عينة الدراسة لديهم خبرة ما بين ٢٦-٣٠ سنة. وبهذا يُلحَظ أن النسبة الأكبر من العينة التي شملتها الدراسة هم من لديهم خبرة ما بين سنة إلى ٥ سنوات.

ثانياً: عرض نتائج الدراسة

يعرض هذا الجزء النتائج التي توصلت إليها الدراسة الميدانية بشأن اختبار صحة الفرضيات الخاصة بها على النحو التالي:

١- نتائج اختبار الفرضية الأولى:

تنص الفرضية الأولى من الدراسة على أنه "تؤثر شركات وساطة التأمين من خلال عناصر الخدمة المقدمة منها (السعر، المشاركة، الخدمة، الانتشار، الإدارة والموظفين) على نشاط التأمين".

وتوضح الجداول التالية (٣، ٤، ٥، ٦، ٧) النتائج التي جرى التوصل إليها في هذا الصدد،

وذلك على النحو التالي:

* أولاً: السعر. يعرض الجدول (٣) المتوسطات الحسابية، والانحرافات لاستجابات

أفراد العينة للعبارات الخاصة بالسعر كما يلي:

جدول (٣) المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة

للعبارات الخاصة بالسعر

م	العبارات	المتوسط المرجح *	الانحراف المعياري **	الاتجاه
				المرتبة
١	تسعير خدمات التأمين من قبل شركات الوساطة بعد الاتفاق مع شركات التأمين يزيد من انتشار نشاط التأمين.	3.89	1.02	أوافق
٢	المعلومات التي تقدمها شركات الوساطة عن العملاء تحسن من كفاءة شركات التأمين في تسعير خدمات التأمين.	4.15	.76	أوافق
٣	مشاركة شركات الوساطة في عملية تسعير خدمات التأمين يزيد المنافسة ما بين شركات التأمين.	3.52	1.22	أوافق
٤	يؤثر تحديد الحد الأقصى المسموح به للسعر - في اللانحة التنظيمية لوسطاء التأمين من قبل مؤسسة النقد العربي السعودي - على حصة الوسطاء في السوق.	3.52	1.30	أوافق
٥	تحديد الحد الأقصى المسموح به للسعر في اللانحة التنظيمية لوسطاء التأمين من قبل مؤسسة النقد العربي السعودي يدفع مندوبي ومسوقي البيع لترك العمل في شركات الوساطة والتوجه للعمل في شركات التأمين.	3.30	1.31	غير محدد
	جميع العبارات	3.7	1.1	أوافق

* جرى استخدام مقياس من خمس نقاط بحيث يشير (١) إلى عدم الموافقة المطلقة، (٥) إلى الموافقة التامة، لذلك نلاحظ أنه كلما انخفض المتوسط عن (٣) دل ذلك على وجود اتجاه نحو عدم الموافقة، والعكس صحيح.

** الانحراف المعياري لتفسير تقارب الإجابات الكلية من متوسطها، فإذا كانت النتائج أقل من الواحد الصحيح فإن ذلك يفسر تقارب الإجابات من متوسطها، والعكس صحيح.

يوضح الجدول رقم (٣) استجابات أفراد العينة تجاه العبارات الخاصة بالسعر، ويمكن تصنيف هذا الجزء من عبارات الاستبانة تنازلياً على النحو التالي:

• جاءت العبارة رقم (٢) "المعلومات التي تقدمها شركات الوساطة عن العملاء تحسن من كفاءة شركات التأمين في تسعير خدمات التأمين"، في المرتبة (الأولى) بمتوسط حسابي بلغ (٤,١٥)، وانحراف معياري بلغ (٠,٧٦).

• جاءت العبارة رقم (١) "تسعير خدمات التأمين من قبل شركات الوساطة بعد الاتفاق مع شركات التأمين يزيد من انتشار نشاط التأمين"، في المرتبة (الثانية) بمتوسط حسابي بلغ (٣,٨٩)، وانحراف معياري بلغ (١,٠٢).

• جاءت العبارة رقم (٣ و ٤) "مشاركة شركات الوساطة في عملية تسعير خدمات التأمين يزيد المنافسة ما بين شركات التأمين"، يؤثر تحديد الحد الأقصى المسموح به للسعر - في اللائحة التنظيمية لوسطاء التأمين من قبل مؤسسة النقد العربي السعودي - على حصة الوسطاء في السوق"، في المرتبة (الثالثة) بمتوسط حسابي بلغ (٣,٥٢)، وانحراف معياري بلغ (١,٢٢) و (١,٣٠).

• جاءت العبارة رقم (٥) "تحديد الحد الأقصى المسموح به للسعر في اللائحة التنظيمية لوسطاء التأمين من قبل مؤسسة النقد العربي السعودي يدفع مندوبي ومسوقي البيع لترك العمل في شركات الوساطة والتوجه للعمل في شركات التأمين"، في المرتبة (الرابعة) بمتوسط حسابي بلغ (٣,٣٠)، وانحراف معياري بلغ (١,٣١).

* ثانياً: المشاركة. يعرض الجدول (٤) المتوسطات الحسابية، والانحرافات لاستجابات أفراد العينة للعبارة الخاصة بالمشاركة، وهي على النحو التالي:

جدول (٤) المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة

للعبارة الخاصة بالمشاركة

م	العبارة	المتوسط المرجع	الانحراف المعياري	الاتجاه
				المرتبة
٦	يستحسن أن تكون كل القرارات بيد الشركات بعيداً عن الوسطاء وجعل الوسطاء مجرد بائعين ومسوقين	2.57	1.42	لا أوافق
٧	يستحسن أن يشارك الوسطاء في اتخاذ القرارات بدلاً من تفرد الشركات باتخاذ القرار	3.56	1.06	أوافق
٨	التفاوض المباشر مع العميل من قبل شركات الوساطة بناء على الاتفاق مع شركات التأمين يسهم في تسريع تنفيذ العملية التأمينية	4.02	.86	أوافق
	جميع العبارات	3.38	1.11	أوافق

يوضح الجدول رقم (٤) استجابات أفراد العينة تجاه العبارة الخاصة بالمشاركة،

ويمكن تصنيف هذا الجزء من عبارات الاستبانة تنازلياً على النحو التالي:

- جاءت العبارة رقم (٨) "التفاوض المباشر مع العميل من قبل شركات الوساطة بناء على الاتفاق مع شركات التأمين يسهم في تسريع تنفيذ العملية التأمينية"، في المرتبة (الأولى) بمتوسط حسابي بلغ (٤,٠٢)، وانحراف معياري بلغ (٠,٨٦).
- جاءت العبارة رقم (٧) "يستحسن أن يشارك الوسطاء في اتخاذ القرارات بدلاً من تفرد الشركات باتخاذ القرار"، في المرتبة (الثانية) بمتوسط حسابي بلغ (٣,٥٦)، وانحراف معياري بلغ (١,٠٦).

- جاءت العبارة رقم (٦) "يستحسن أن تكون كل القرارات بيد الشركات بعيدا عن الوسطاء وجعل الوسطاء مجرد بائعين ومسوقين"، في المرتبة (الثالثة) بمتوسط حسابي بلغ (٢,٥٧)، وانحراف معياري بلغ (١,٤٢)

* ثالثا: الخدمة. يعرض الجدول رقم (٥) المتوسطات الحسابية والانحرافات لاستجابات أفراد العينة للعبارات الخاصة بالخدمة، وهي على النحو التالي:

جدول (٥): المتوسطات، والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة للعبارات

الخاصة بالخدمة

الاتجاه	الانحراف المعياري		المتوسط المرجح	العبارات	م
	المرتبة				
أوافق	5	.99	3.69	استحداث قسم تعويضات خاص بالوثائق المصدرة عن طريق الوسيط يزيد من ولاء العميل إلى شركة التأمين.	٩
غير محدد	6	.99	3.02	استحداث قسم تعويضات خاص بالوثائق المصدرة عن طريق الوسيط يزيد من إمكانية التلاعب بالتعويضات.	١٠
أوافق	4.0	.83	3.74	في الوقت الحالي لا توجد أية إشارة على الوثيقة بأن تلك الوثيقة مصدرة عن طريق وسيط أو بيع مباشر عن طريق الشركة. وفي حال استحداث ما يبين ذلك على الوثيقة، فإن ذلك سيزيد رضا العميل ويخفف أعباء المتابعة عن الشركات.	١١
أوافق	3.0	1.06	4.04	تقديم خدمات التأمين من قبل شركات الوساطة يسهم في تخفيض حجم المخاطر التي تواجهها شركات التأمين.	١٢
أوافق بشدة	1.0	1.01	4.33	تقديم خدمات التأمين من شركات الوساطة يخفف من أعباء شركات التأمين، ومن ثم يزيد من تطوير الخدمات المقدمة لعملائها	١٣
أوافق	2.0	.97	4.19	الربط الإلكتروني ما بين شركات الوساطة وشركات التأمين يحقق ميزات رقابية ويزيد من سرعة اتخاذ القرارات في شركات التأمين.	١٤
أوافق		.98	3.83	جميع العبارات	

- يوضح الجدول رقم (٥) استجابات أفراد العينة تجاه العبارات الخاصة بالخدمة.
- ويمكن تصنيف هذا الجزء من عبارات الاستبانة تنازلياً على النحو التالي:
- جاءت العبارة رقم (١٣) "تقديم خدمات التأمين من قبل شركات الوساطة يخفف من أعباء شركات التأمين، ومن ثم يزيد من قدرتها على تطوير الخدمات المقدمة لعملائها"، في المرتبة (الأولى) بمتوسط حسابي بلغ (٤,٣٣)، وبانحراف معياري بلغ (١,٠١).
 - جاءت العبارة رقم (١٤) "الربط الإلكتروني ما بين شركات الوساطة وشركات التأمين يحقق ميزات رقابية ويزيد من سرعة اتخاذ القرارات في شركات التأمين"، في المرتبة (الثانية) بمتوسط حسابي بلغ (٤,١٩)، وبانحراف معياري بلغ (٠,٩٧).
 - جاءت العبارة رقم (١٢) "تقديم خدمات التأمين من قبل شركات الوساطة يسهم في تخفيض حجم المخاطر التي تواجهها شركات التأمين"، في المرتبة (الثالثة) بمتوسط حسابي بلغ (٤,٠٤)، وبانحراف معياري بلغ (١,٠٦).
 - جاءت العبارة رقم (١١) "في الوقت الحالي لا توجد أية إشارة على الوثيقة بأن تلك الوثيقة مصدرة عن طريق وسيط أو بيع مباشر عن طريق الشركة. وفي حال استحداث ما يبين ذلك على الوثيقة، فإن ذلك سيزيد رضا العميل ويخفف أعباء المتابعة عن الشركات"، في المرتبة (الرابعة) بمتوسط حسابي بلغ (٣,٧٤)، وبانحراف معياري بلغ (٠,٨٣).
 - جاءت العبارة رقم (٩) "استحداث قسم تعويضات خاص بالوثائق المصدرة عن طريق الوسيط يزيد من ولاء العميل إلى شركة التأمين"، في المرتبة (الخامسة) بمتوسط حسابي بلغ (٣,٦٩)، وبانحراف معياري بلغ (٠,٩٩).
 - جاءت العبارة رقم (١٠) "استحداث قسم تعويضات خاص بالوثائق المصدرة عن طريق الوسيط يزيد من إمكانية التلاعب بالتعويضات"، في المرتبة (السادسة) بمتوسط حسابي بلغ (٣,٠٢)، وبانحراف معياري بلغ (٠,٩٩).

* رابعا: الانتشار. يعرض الجدول رقم (٦) المتوسطات الحسابية، والانحرافات

لاستجابات أفراد العينة للعبارات الخاصة بالانتشار، وهي على النحو التالي:

جدول (٦): المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة

للعبارات الخاصة بالانتشار

م	العبارات	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه
				المرتبة
١٥	ربط انتشار نقاط البيع برأس المال المدفوع يحد من عملية الانتشار مما يؤثر على الوضع التنافسي للشركة في السوق.	3.30	.94	غير محدد
١٦	ربط انتشار نقاط البيع برأس المال المدفوع يحد من عملية الانتشار بما يؤثر على رضا العميل.	3.61	.88	أوافق
١٧	الربط الإلكتروني ما بين شركات الوساطة وشركات التأمين يساعد على ترويج شركات التأمين بشكل أفضل.	4.17	.50	أوافق
١٨	الربط الإلكتروني ما بين شركات الوساطة وشركات التأمين يزيد من انتشار وسطاء التأمين ومن ثم زيادة الحصة السوقية لشركات التأمين.	3.76	.75	أوافق
	جميع العبارات	3.71	.77	أوافق

يوضح الجدول رقم (٦) استجابات أفراد العينة تجاه العبارات الخاصة بالانتشار،

ويمكن تصنيف هذا الجزء من عبارات الاستبانة تنازلياً على النحو التالي:

• جاءت العبارة رقم (١٧) "الربط الإلكتروني ما بين شركات الوساطة وشركات التأمين يساعد على ترويج شركات التأمين بشكل أفضل"، في المرتبة (الأولى) بمتوسط حسابي بلغ (٤,١٧)، وانحراف معياري بلغ (٠,٥٠).

• جاءت العبارة رقم (١٨) "الربط الإلكتروني ما بين شركات الوساطة وشركات التأمين يزيد من انتشار وسطاء التأمين، ومن ثم زيادة الحصة السوقية لشركات التأمين"، في المرتبة (الثانية) بمتوسط حسابي بلغ (٣,٧٦)، وانحراف معياري بلغ (٠,٧٥).

• جاءت العبارة رقم (١٦) "ربط انتشار نقاط البيع برأس المال المدفوع يحد من عملية الانتشار بما يؤثر على رضا العميل"، في المرتبة (الثالثة) بمتوسط حسابي بلغ (٣,٦١)، وانحراف معياري بلغ (٠,٨٨).

• جاءت العبارة رقم (١٥) "ربط انتشار نقاط البيع برأس المال المدفوع يحد من عملية الانتشار مما يؤثر على الوضع التنافسي للشركة في السوق"، في المرتبة (الرابعة) بمتوسط حسابي بلغ (٣,٣٠)، وانحراف معياري بلغ (٠,٩٤).

* خامسا: الإدارة والموظفون. يعرض الجدول (٧) المتوسطات الحسابية، والانحرافات لاستجابات أفراد العينة للعبارة الخاصة بالإدارة والموظفين، وهي على النحو التالي:

جدول (٧) المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة

للعبارة الخاصة بالإدارة والموظفين

الاتجاه	المرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	العبارة	م

أوافق بشدة	1	.63	4.43	إلزام الشركات والوسطاء بتدريب وتأهيل العاملين فيها يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء.	٢٠
أوافق بشدة	2	.72	4.22	فرض برامج تقنية مرتبطة بمؤسسة النقد على شركات التأمين خاصة بالمبيعات والمالية والموارد البشرية تضمن الرقابة على المبيعات والحسابات وتوظيف الأفراد بما يتلاءم مع ما تفرضه من متطلبات وشروط يسهم في تطوير المهنة.	٢١
أوافق بشدة		.74	4.22	جميع العبارات	

يوضح الجدول رقم (٧) استجابات أفراد العينة تجاه العبارات الخاصة بالإدارة والموظفين، ويمكن تصنيف عبارات الاستبانة تنازلياً على النحو التالي:

- جاءت العبارة رقم (٢٠) "إلزام الشركات والوسطاء بتدريب وتأهيل العاملين فيها يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء"، في المرتبة (الأولى) بمتوسط حسابي بلغ (٤,٤٣)، وانحراف معياري بلغ (٠,٦٣).

- جاءت العبارة رقم (٢١) "فرض برامج تقنية مرتبطة بمؤسسة النقد على شركات التأمين خاصة بالمبيعات والمالية والموارد البشرية تضمن الرقابة على المبيعات والحسابات وتوظيف الأفراد بما يتلاءم مع ما تفرضه من متطلبات وشروط يسهم في تطوير المهنة"، في المرتبة (الثانية) بمتوسط حسابي بلغ (٤,٢٢)، وانحراف معياري بلغ (٠,٧٢).

- جاءت العبارة رقم (١٩) "استفادت شركات وساطة التأمين من تطبيق مضمون البند ١٩-رابعاً- من اللائحة التنظيمية لوسطاء وكلاء التأمين والذي ينص على

إلزام موظفي الخطوط الأمامية بالحصول على شهادة IFCE، في المرتبة (الثالثة) بمتوسط حسابي بلغ (٤,٠٠)، وانحراف معياري بلغ (٠,٨٧).
ومما سبق يمكن أن نستنتج أن هناك ميلاً من عينة الدراسة نحو الموافقة على أن عناصر الخدمة التي تقدمها شركات الوساطة لها تأثير كبير على نشاط سوق التأمين. مما يشير إلى قبول صحة الفرضية الأولى.

٢- نتائج اختبار الفرضية الثانية:

تشير الفرضية الثانية من فرضيات الدراسة إلى أنه "توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين خصائص عينة الدراسة (الجنس، العمر، المؤهل التعليمي، الوظيفة، سنوات الخدمة) من حيث عناصر الخدمة المقدمة من الشركات محل الدراسة (السعر، المشاركة، الخدمة، الانتشار، الإدارة والموظفون).

وقد تطلب اختبار صحة هذه الفرضية تطبيق اختبار (z) واختبار (شيفيه)، كما هو واضح من الجداول أرقام ٨، ٩، ١٠، ١١، ١٢، ١٣، ١٤، ١٥، ١٦ على التوالي.

وجرى استخدام الاختبارات غير المعلمية لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات عينة الدراسة تعزى إلى (الجنس - العمر - المؤهل التعليمي - مسمى الوظيفة - مجموع سنوات الخدمة). حيث إن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي. وكانت النتائج كما يلي:-

أولاً: الجنس.

جدول (٨): نتائج - الجنس

المجالات	الجنس	العدد	قيمة U	قيمة Z	الاحتمالية (Sig)
السعر	ذكر	53	9.00	-1.13	.259
	أنثى	1			
المشاركة	ذكر	53	14.00	-.83	.406
	أنثى	1			

المجالات	الجنس	العدد	قيمة U	قيمة Z	الاحتمالية (Sig.)
الخدمة	ذكر	53	1.00	-1.65	.10
	أنثى	1			
الانتشار	ذكر	53	6.50	-1.31	.19
	أنثى	1			
الإدارة والموظفون	ذكر	53	4.50	-1.46	.15
	أنثى	1			

يوضح جدول (٨) أنه باستخدام مان - واتنى " تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لكل المجالات كانت أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ، ومن ثم فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة الباحثين للدراسة حول هذه المجالات تعزى إلى الجنس. ويرجع ذلك إلى أن جميع الموظفين من ذكور وإناث تطبق عليهم الأنظمة واللوائح الخاصة بجهة العمل دون تمييز بينهم.

ثانياً: العمر.

جدول (٩): نتائج - العمر

المجال	قيمة الاختبار	درجات الحرية	القيمة الاحتمالية (Sig.)
السعر	7.160	3.000	.07
المشاركة	7	3.000	0.08
الخدمة	9.34	3.000	.03
الانتشار	16.931	3.000	0.01
الإدارة والموظفون	3.582	3.000	0.31

يوضح جدول (٩) أنه باستخدام كروسكال - والاس " تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لمحاوير " الخدمة، الانتشار " كانت أقل من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ، ومن ثم فإنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة الباحثين للدراسة حول " الخدمة، الانتشار " تعزى إلى العمر لصالح ٢٠ - ٣٠ سنة، وذلك بعد استخدام اختبار شيفيه. حيث إن نتائج

خصائص عينة الدراسة أوضحت أن النسبة الأكبر من العينة التي شملتها الدراسة أعمارهم ما بين ٢٠-٣٠ سنة، مما يؤثر على الخدمة المقدمة للعميل من قبل الشباب، وكذلك استيعابهم للربط الإلكتروني ما بين شركات الوساطة وشركات التأمين.

أما في باقي المجالات فتبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) كانت أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ، ومن ثم فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين للدراسة تعزى إلى العمر. وذلك لأنه ليس هناك تمييز من حيث السعر والمشاركة والإدارة والموظفين لكافة الأعمار.

جدول رقم (١٠) نتائج اختبار شيفيه

العمر	أقل من ٣٠ سنة	٢٠-٣٠ سنة	٣١-٤٠ سنة	٤١-٥٠ سنة	٥١-٦٠ سنة	أكثر من ٦٠ سنة
أقل من ٣٠ سنة						
٢٠-٣٠ سنة						
٣١-٤٠ سنة						
٤١-٥٠ سنة						
٥١-٦٠ سنة		**				
أكثر من ٦٠ سنة						

ثالثاً: المؤهل التعليمي.

جدول (١١): نتائج - المؤهل التعليمي

القيمة الاحتمالية (Sig.)	درجات الحرية	قيمة الاختبار	المجال
0.26	3	4.05	السعر
0.51	3	2.31	المشاركة
0.35	3	3	الخدمة
.01	3	10.88	الانتشار
0.13	3	5.61	الإدارة والموظفون

يوضح جدول (١١) أنه باستخدام كروسكال- والاس تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لمحور "الانتشار" كانت أقل من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ، ومن ثم فإنه توجد فروق

ذات دلالة إحصائية في استجابة الباحثين للدراسة حول الانتشار تعزى إلى المؤهل التعليمي لصالح مؤهل الأخرى، وذلك بعد استخدام اختبار شيفيه، ويرجع ذلك إلى قلة المستوى التعليمي والثقافة المهنية لدى أصحاب المؤهلات الأقل من ثانوي، مما أثر على استجابة الباحثين في الدراسة.

أما في باقي المجالات فتبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) كانت أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ، ومن ثم فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة الباحثين للدراسة تعزى إلى المؤهل التعليمي. حيث إن المؤهل التعليمي ليس له تأثير في التسعير والمشاركة والخدمة والإدارة والموظفين.

جدول رقم (١٢) نتائج اختبار شيفيه

المؤهل	دكتوراه	ماجستير	بكالوريوس	ثانوي	أخرى
دكتوراه					
ماجستير					
بكالوريوس				**	
ثانوي				**	
أخرى					

رابعاً: مسمى الوظيفة.

جدول (١٣): نتائج - مسمى الوظيفة

المجال	قيمة الاختبار	درجات الحرية	القيمة الاحتمالية (Sig.)
السعر	7.66	5.00	.18
المشاركة	2	5	0.85
الخدمة	7.48	5.00	.19
الانتشار	14.91	5	0.01
الإدارة والموظفون	12.21	5	0.03

يوضح جدول (١٣) أنه باستخدام كروسكال-والاس تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لمحور "الانتشار، الإدارة والموظفون" كانت أقل من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$.

ومن ثم فإنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين للدراسة حول الانتشار، الإدارة والموظفين تعزى إلى المسمى الوظيفي لصالح المحاسب، وذلك بعد استخدام اختبار شيفيه. ويرجع ذلك إلى أنه في الغالب أن المحاسب بخلفيته العلمية والمهنية له دور في الانتشار وكذلك في محور الإدارة والموظفين.

أما باقي المجالات فقد تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) كانت أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ، ومن ثم فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين للدراسة تعزى إلى المسمى الوظيفي. حيث إن التسعير والمشاركة والخدمة لا يؤثر عليها المسمى الوظيفي.

جدول رقم (١٤) نتائج اختبار شيفيه

المسمى الوظيفي	مدير	مستشار	مندوب	مشرف	إداري	محاسب
مدير						
مستشار						**
مندوب						
مشرف						
إداري						
محاسب						

خامسا: سنوات الخدمة.

جدول (١٥): نتائج - مجموع سنوات الخدمة

المجال	القيمة الاختبار	الحرية درجات	القيمة الاحتمالية (Sig.)
السعر	6.71	5	0.24
المشاركة	3.87	5.000	.57
الخدمة	10	5	0.09
الانتشار	13.30	5.000	.02
الإدارة والموظفون	12.52	5	0.03

يوضح جدول (١٥) أنه باستخدام كروسكال- والاس تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لمحور "الانتشار، الإدارة والموظفون" كانت أقل من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$.

ومن ثم فإنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين للدراسة حول الانتشار. الإدارة والموظفين تعزى إلى مجموع سنوات الخدمة لصالح سنة إلى ٥ سنوات، وذلك بعد استخدام اختبار شيفيه. وذلك راجع إلى الحماس لدى حديثي التعيين تجاه محور الانتشار والإدارة والموظفين.

أما في باقي المجالات فتبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) كانت أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ، ومن ثم فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين للدراسة تعزى إلى مجموع سنوات الخدمة. وذلك لأن مجموع سنوات الخدمة ليس معيارا لاكتساب الخبرة، ومن ثم لا تؤثر في السعر والمشاركة والخدمة.

جدول (١٦): نتائج اختبار شيفيه

المسمى الوظيفي	أقل من سنة	سنة - ٥ سنوات	٦ - ١٠ سنوات	١١ - ١٥ سنة	٢١ - ٢٥ سنة	٢٦ - ٣٠ سنة
أقل من سنة						
سنة - ٥ سنوات						
٦ - ١٠ سنوات						
١١ - ١٥ سنة						
٢١ - ٢٥ سنة					**	
٢٦ - ٣٠ سنة						

ومما سبق وفي ضوء التحليل السابق لنتائج الفرضية الثانية من فرضيات الدراسة، يمكن أن نستنتج صحة هذه الفرضية بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين خصائص عينة الدراسة وبين عناصر الخدمة المقدمة من شركات وساطة التأمين.

النتائج والتوصيات

١-النتائج:

من خلال استعراض نتائج الدراسة وعرضها بالتفصيل، نلخص فيما يلي أهم هذه النتائج:

١/١- أن شركات الوساطة تؤثر على نشاط سوق التأمين التعاوني بالمملكة؛ حيث كانت "الخدمة المقدمة" من تلك الشركات هي الأكثر تأثيراً في نشاط سوق التأمين بمتوسط مرجح يبلغ (٣,٨٣)، يليها عنصر "الانتشار" بمتوسط = (٣,٧). "فالمشاركة" بمتوسط بلغ (٣,٣٨)، أخيراً جاءت "الإدارة والموظفون" بمتوسط = (٣,٢٢).

٢/١- أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين خصائص عينة الدراسة، وعناصر الخدمة المقدمة من الشركات موضع البحث. حيث تبين الدراسة أنه لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين للدراسة حول هذه المجالات (السعر، المشاركة، الخدمة، الانتشار، الإدارة والموظفين) تعزى إلى (الجنس، أو العمر، أو المؤهل التعليمي، أو مسمى الوظيفة، أو سنوات الخدمة) في شكلها الإجمالي.

٢-التوصيات

من المهن الحرة التابعة لنشاط التأمين التعاوني مهنة "وساطة التأمين"، وهناك تأثير واضح لوساطة التأمين على نشاط التأمين التعاوني؛ حيث تقوم على تقديم المشورة التأمينية المبنية على إزالة اللبس حول مضمون وثيقة التأمين والتوضيح للمؤمن لهم. لذا هدفت هذه الدراسة إلى قياس تأثير مهنة وساطة التأمين على نشاط التأمين، واعتمدت الدراسة على بيانات أولية للوصول إلى هدف الدراسة.

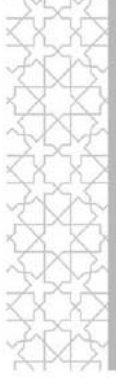
ومن خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسة يمكن التوصية بما يلي:-

- ١- تطوير اللائحة التنفيذية الخاصة بوسطاء التأمين من قبل مؤسسة النقد العربي السعودي.
- ٢- ضرورة مشاركة وسطاء التأمين في اتخاذ القرارات المتعلقة بوساطة التأمين.
- ٣- دعم التوجه لاستحداث أقسام للتعويضات خاصة بالوثائق المصدرة عن طريق وسطاء التأمين.
- ٤- عدم ربط انتشار نقاط البيع برأس المال المدفوع حتى لا يؤثر على الوضع التنافسي لوسطاء التأمين في السوق.
- ٥- الاهتمام بالوعي التأميني وتثقيف المجتمع حول التأمين عبر وسائل الإعلام المختلفة والندوات والمؤتمرات، داخلاً في ذلك الوعي المتعلق بوساطة التأمين وتوضيح دورها في الاقتصاد وفائدتها للمجتمع.
- ٦- تأسيس أقسام للتأمين بالجامعات السعودية تمنح درجة البكالوريوس والماجستير لسد احتياج السوق بالكوادر المتخصصة.
- ٧- بعد إنهاء هذه الدراسة تبين للباحث ضرورة إجراء المزيد من البحوث في المجالات البحثية ذات العلاقة ومنها: علاقة التأمين بالمهن الحرة التابعة له، ودراسة علاقة وساطة التأمين بالتأمين التعاوني بشكل أعمق، وكذلك دراسة وضع رؤية مستقبلية للمهن الحرة التابعة للتأمين.

* * *

المراجع:


- صالح بن عبد الله بن حميد، "التأمين التعاوني الإسلامي"، ورقة مقدمة إلى الملتقى الثاني للتأمين، الهيئة العالمية الإسلامية للاقتصاد والتمويل، قاعة الملك فيصل، الرياض ٢٠١٤هـ.
- البيان الختامي للملتقى الأول للتأمين التعاوني، تنظيم الهيئة العالمية للاقتصاد والتمويل، قاعة الملك فيصل، الرياض، ٢٣-٢٥/١/٢٠١٤هـ الموافق ٢٠-٢٢/١/٢٠٠٩م.
- التقرير السنوي لشركة آرنست وينغ ٢٠١١
- صديق الحكيم، تقرير "ستاندرد أند بورز" حول شركات التأمين التكافلي في المنطقة وتأثيراتها ٢٠١١/١٠/٢٠م، موقع التأمين على الإنترنت.
- عبدالستار الخويلدي، "المشكلات القانونية والتحديات الاقتصادية التي تواجه التأمين التعاوني"، مؤتمر التأمين التعاوني، ٢٦-٢٨ ربيع الثاني ١٤٢١هـ، الموافق ١١-١٣ إبريل ٢٠١٠م، ص ٨.
- مسفر بن عتيق الدوسري، "مفهوم التأمين التعاوني: أبعاده وآفاقه وموقف الشريعة الإسلامية منه"، ورقة عمل، مؤتمر التأمين التعاوني، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن، ١١-١٣ إبريل ٢٠١٠م.
- رائد بن فهد الريس، "وكيل التأمين ووسيط التأمين.. ما الفرق بينهما؟" جريدة الاقتصادية، الرياض، العدد ٥٧٤٠، الإثنين ٦/٧/٢٠١٤هـ، الموافق ٢٩ يونيو ٢٠٠٩م.
- صحيح البخاري، تحقيق محمد زهير بن ناصر الناصر، دار طوق النجاة، الطبعة الأولى، ١٤٢٢هـ، ج ٣، ص ١٣٨.
- محمد عثمان عبدالرحمن، "الوسيط وأهميته في صناعة التأمين"، موقع التأمين على الإنترنت ٢٠١١/٨/١١.
- نواف بن فهد الغويري، "وسيط التأمين التعاوني. أحكامه ومسؤولياته: دراسة مقارنة"، رسالة ماجستير، المعهد العالي للقضاء بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، ١٤٢٢هـ.
- القرآن الكريم، سورة المائدة، الآية ٢.
- اللائحة التنفيذية لنظام مراقبة شركات التأمين التعاوني في المملكة العربية السعودية الصادر بالمرسوم الملكي رقم م/٣٢ وتاريخ ٢٤/٦/١٤٢٤هـ.



- منير إبراهيم هندي، "إدارة الأسواق والمنشآت المالية"، منشأة المعارف - الإسكندرية، ٢٠٠٢م.
- ملحم، أحمد سالم (٢٠٠٢م)، "التأمين الإسلامي: دراسة فقهية تبين حقيقة التأمين التعاوني بصورتيه النظرية والعملية وممارساته في شركات التأمين الإسلامي"، دار الإعلام، الطبعة الأولى.
- *الساعاتي، عبد الرحيم عبد الحميد (٢٠٠٩م)، هل التأمين الإسلامي المركب تأمين تعاوني أم تجاري؟ مجلة جامعة الملك عبدالعزيز: الاقتصاد الإسلامي، م ٢٢ ع ٢ ص ١٢٥-١٥٣.
- موقع صحيفة الاقتصادية الإلكترونية، الإثنين ٢٤/٥/٢٠١٠م.
- الأطرم، عبدالرحمن بن صالح ١٤١٦هـ، الوساطة التجارية في المعاملات المالية، رسالة دكتوراه، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، دار إشبيليا، الطبعة الأولى، الرياض.
- الجرف، محمد سعدو ١٤٣٠هـ، تقويم أنظمة ووثائق التأمين التعاوني في المملكة العربية السعودية، ورقة عمل مقدمة لملتقى التأمين التعاوني الثالث المنعقد في ٢٣/١/١٤٣٠هـ والذي تنظمه الهيئة العالمية للإسلامية للاقتصاد والتمويل بالرياض.
- خالد، خطيب (كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - جامعة وهران)، "رؤية مستقبلية للتأمين التعاوني في العالم"، ورقة عمل مقدمة للملتقى التأميني الثالث ١٢-١٣/١/٢٣هـ الذي تنظمه الهيئة العالمية للإسلامية للاقتصاد والتمويل، الرياض.
- Dorfman.s. Mark(2002).Introduction to Risk Management and Insurance. Prentice Hall. New Jersey. P.2
- The World Takaful Report2011. ERNST&YOUNG. April2011. p.14
- Mith. Michel. Istephen. Kane. (994) "The Law of Large Number and Strength of the Insurance", in Insurance. Risk Management & Public Policy, ed. S.G.Gustaven. S.H.Harrington. Kluwer Academic Publishers. Boston.p.1-28.

* * *





أثر استخدام المزيج التسويقي الخدمي ذي الصبغة
الإسلامية على بناء الميزة التنافسية
في شركة الاتصالات السعودية STC

د.غالب محمد البستنجي

قسم إدارة الأعمال- كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية

جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية



أثر استخدام المزيج التسويقي الخدمي ذي الصبغة الإسلامية على بناء الميزة التنافسية في شركة الاتصالات السعودية STC

د.غالب محمد البستنجي

قسم إدارة الأعمال – كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية
جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة لتحديد أثر استخدام المزيج التسويقي الخدمي ذي الصبغة الإسلامية على بناء الميزة التنافسية في شركة الاتصالات السعودية، ولتحقيق أهداف الدراسة، تم تطوير استبانته وتوزيعها على عينة عشوائية بسيطة مكونة من ٣٨٠ مفردة من زبائن شركة الاتصالات السعودية، استرجع منها ٢١٠ استبانته، أي ما نسبته (٥٥%) من العينة. وتوصلت الدراسة إلى أن تصورات العملاء لكل من المزيج التسويقي الخدمي ذي الصبغة الإسلامية (المنتج، السعر، الترويج، المكان أو التوزيع، الشواهد المادية، العمليات، الناس) وأبعاد الميزة التنافسية (الإبداع والابتكار، السرعة، المرونة، التميز، الجودة) مرتبة حسب أهميتها، كانت مرتفعة، وأشارت النتائج إلى وجود أثر هام ذي دلالة إحصائية للمزيج التسويقي الخدمي ذي الصبغة الإسلامية في بناء الميزة التنافسية بجميع أبعادها. وتم اقتراح عدد من التوصيات تمكن الشركة من الاستفادة من تبني المفهوم التسويقي ذي الصبغة الإسلامية بطريقة ذات كفاءة لبناء الميزة التنافسية المستدامة.

الكلمات الدالة: المفهوم التسويقي ذو الصبغة الإسلامية، المزيج التسويقي الخدمي ذو الصبغة

الإسلامية، بناء الميزة التنافسية، الميزة التنافسية المستدامة، أبعاد الميزة التنافسية.



The Impact of Using Islamic Service Marketing Mix on Creating Competitive Advantage at the Saudi Telecom Company (STC)

Dr. Ghaleb M. Al-Bostanji

Department of Business Administration-Faculty of Economy and Administrative Sciences

Al-Imam Mohammad Ibn Saud Islamic University

Abstract:

The purpose of this study is to determine the effect of the use of marketing mix service with Islamic character to build a competitive advantage in the Saudi Telecom Co. (STC). To achieve the objectives of this study, a questionnaire was developed and distributed among the samples study, which consisted of (380) Customers of STC. (210) customers responded, forming respond rate of 55%. The results of the study indicate that, the respondents' perception to the each of marketing mix service with Islamic character (product or service, price, place or distribution, promotion, processes, people, physical evidence) and dimensions of the competitive advantage (creativity and innovation, speed, elasticity, differentiation and quality) stated according to their importance, and were high.

The results, also, indicate that there is significant statistical effect of the marketing mix service with Islamic character on the building of the competitive advantage with all it dimensions. Some recommendations were suggested to Enables Company to using (Marketing Mix service with Islamic character) in efficient way to build sustainable competitive advantage.

Keywords: marketing Concept with Islamic character, Marketing Mix service with Islamic character , building of the competitive advantage, sustainable competitive advantage, dimensions of the competitive advantage.

المقدمة:

إن استخدام عناصر المزيج التسويقي الخدمي وفق النظرة الإسلامية، قد أسهم في عملية بناء وحيازة الميزة التنافسية لمعظم المنظمات الإدارية بمختلف نوعياتها وأهدافها، حيث إن عملية بناء وحيازة الميزة التنافسية تستند بالأساس إلى استخدام استراتيجيات المزيج التسويقي الفعالة والمتفقة مع النظرة الإسلامية في مواجهة المشكلات أو التعامل مع التطوير وإجراء التغييرات المناسبة في المنظمة. إن مديري المنظمات المعاصرة في العالم الإسلامي والعربي يدركون أهمية تبني المفهوم التسويقي ذي الصبغة الإسلامية في تعزيز الميزة التنافسية للمنظمة وتعزيز العلاقات مع المستهلكين، خفض الخطر المدرك، تعزيز الربحية من كل مستهلك، وضع العوائق لدخول منافسين جدد إلى السوق والاحتفاظ بالمستهلكين. وتأتي دراستنا هذه لتناول أثر استخدام المزيج التسويقي الخدمي ذي الصبغة الإسلامية على بناء الميزة التنافسية في شركة الاتصالات السعودية.

مشكلة الدراسة

إن التغير المستمر هو من السمات الرئيسة للبيئة التسويقية السعودية وخاصة بعد انضمام السعودية لمنظمة التجارة العالمية وما ترتب على ذلك من زيادة حدة المنافسة والتوجه نحو التخصص والدور المحوري الذي تلعبه المملكة العربية السعودية في الاقتصاد العالمي وبما تمثله من ثقل اقتصادي ومن أكبر مصدري النفط إلى دول العالم وبما حباها الله من احتضان الكعبة المشرفة والمدينة المنورة واحتضانها لرسول الله صلى الله عليه وسلم، وحج المسلمين لها سنويا والذين يشكلون ثلث سكان العالم ومنتشرون في كل بقاع العالم، وتعمل شركة الاتصالات السعودية على ربط المملكة العربية السعودية بالعالم وخاصة فيما يتعلق بالسياحة الدينية مثل الحج والعمرة وشهر رمضان المبارك.

ونتيجة للاستخدام السيئ للمفاهيم التسويقية المعاصرة والتقليدية ولعناصر المزيج التسويقي وخاصة في الأسواق التي تتبع للرأسمالية واقتصاديات السوق كما أشارت العديد من الدراسات الحديثة والتي أكدت على أهمية الاستخدام الأخلاقي لعناصر المزيج التسويقي في جذب العملاء والاحتفاظ بالعملاء الحاليين وزيادة ولائهم

وزيادة إدراك جودة الخدمة المقدمة (ميا وآخرون، ٢٠٠٨)، (النسور، ٢٠٠٩)، (أبو قاعود وآخرون، ٢٠٠٩) وكذلك نتائج الدراسات الحديثة والتي أكدت على أهمية استخدام المفاهيم التسويقية ذات التوجه الإسلامي قي زيادة فعالية وكفاءة المفاهيم التسويقية مما ينعكس إيجابيا على جميع الأطراف المنتجين ومقدمي الخدمات وعلى العملاء والزبائن والمجتمع ككل. (العلي، ٢٠٠٤)، (سعيد، ٢٠٠١)، (آل شيخ وآخرون، ٢٠٠٩) وبالتالي يرى الباحث ضرورة الحاجة للتقدم نحو الإسلام وتفعيل المفاهيم والأخلاقيات الإسلامية في مجال التسويق وخاصة في المجتمعات المسلمة والعربية ومن أهم تلك المجتمعات المجتمع الخليجي والمملكة العربية السعودية بما تمثله من رمزية وحاضنة للإسلام وثقل اقتصادي فاعل ومؤثر بالعالم ككل ... ومن الضروري أن تتبنى البيئة السعودية والشركات العاملة فيها استراتيجيات منافسة لمواجهة هذه التغيرات. ولعل من أفضل هذه الأساليب هو توظيف المفاهيم الإسلامية والتي منها المفهوم التسويقي ذو الصبغة الإسلامية، فهذا يتطلب سرعة التكيف مع المتغيرات البيئية من خلال تبني المفهوم التسويقي ذي الصبغة الإسلامية لمحاولة الحصول على ميزة تنافسية تمكنها من المنافسة بقوة ومواجهة التحديات والإفادة من الفرص المتاحة.

ومن هنا قام الباحث بدراسة استكشافية لعدد من فروع شركة الاتصالات السعودية بمدينة الرياض وكذلك على عدد من العملاء للشركة محل البحث بهدف الوقوف على مشكلة البحث بشكل يعكس الواقع العملي من خلال التعرف على الأسباب أو الدوافع التي تحرك الشركة نحو تطبيق عناصر المزيج التسويقي ذات الصبغة الإسلامية، وتحديد ما اذا كان لتطبيق ذلك المزيج أثر على دعم التنافسية للشركة بالفعل، ولتحقيق ما سبق فقد تم إجراء عدة مقابلات مع بعض العاملين بأقسام خدمة العملاء والتسويق، وكذلك مع بعض المديرين فيها، وقد تم مراجعة عناصر المزيج التسويقي المطبقة بالفعل من خلال مراجعة الباحث للبيانات التي تصدرها شركة الاتصالات في هذا الشأن.

ومن خلال تلك الدراسة الاستطلاعية توصل الباحث مبدئيا إلى أن الشركة لا تمارس عناصر المزيج التسويقي ذات الصبغة الإسلامية وإنما تمارس العناصر التقليدية

مما أثر ذلك بالسلب على القدرة التنافسية لتلك الشركة محل الدراسة في مواجهة الشركات الأخرى المنافسة العاملة في تلك المجال.

ولذلك تأتي هذه الدراسة في هذا السياق لمحاولة للإجابة عن الأسئلة التالية:

١- ما توقعات عملاء STC السعودية لاستخدام عناصر المزيج التسويقي ذي الصبغة الإسلامية؟

٢- ما توقعات عملاء STC السعودية لبناء الميزة التنافسية في الشركة؟

٣- ما الأثر ذو الدلالة الإحصائية لمتغيرات الدراسة المستقلة والمتمثلة في المزيج التسويقي الخدمي ذي الصبغة الإسلامية المنتج، السعر، الترويج، المكان أو التوزيع، الشواهد المادية، العمليات، الناس) على التابعة والمتمثلة في بناء الميزة التنافسية (النوعية، المرونة، السرعة(الوقت) الإبداع والابتكار، والتميز).

شركة الاتصالات السعودية(STC)

تأسست شركة الاتصالات السعودية سنة ١٩٩٨ كشركة مساهمة سعودية ومقرها الرياض، ومن الشركات التابعة لها شركة الاتصالات الكويتية، وشركة أكسيس و يبلغ عدد موظفيها ٢١١٩٠ وتعمل في مجالات الاتصالات وتقدم منتجات وخدمات عديدة، منها خدمات الهاتف المحمول، خدمات الهاتف الثابت، خدمات البيانات، إنترنت ودوائر المعلومات. وبلغت العائدات لعام (٢٠١١) ٥٥,٦٦ مليار ريال سعودي أي ما يعادل ١٤,٨١ مليار دولار أمريكي، وبلغ صافي الأرباح لنفس العام ٧,٧٢٨ مليار ريال سعودي أي ما يعادل ٢,٠٥ مليار دولار أمريكي.

تعتبر شركة الاتصالات السعودية المشغل الأول لخدمات الاتصالات في السعودية. تأسست الشركة بموجب قرار مجلس الوزراء رقم ١٧١ بتاريخ ٩ سبتمبر ٢٠٠٢، والمرسوم الملكي رقم م/٣٥ بتاريخ ٢١ أبريل ١٩٩٨، كشركة مساهمة سعودية طبقاً لقرار مجلس الوزراء رقم ٢١٣ وتاريخ ٢٠ أبريل ١٩٩٨، الذي اعتمد نظام الشركة الأساسي. وفي سنة ٢٠٠٣ أدرجت الشركة ٣٠% من أسهمها في البورصة السعودية في أكبر اكتتاب عرفته الأسواق العربية، خصص ٢٠% من الأسهم المكتتبة للمواطنين السعوديين بصفتهم الشخصية وخصص ٥% للمؤسسة العامة للتأمينات

الاجتماعية و ٥% أخرى لمصلحة معاشات التقاعد. (التقرير السنوي لشركة الاتصالات السعودية (STC) لعام ٢٠١١)

وفي سنة ٢٠٠٤ فقدت الشركة احتكارها لخدمات الهاتف المحمول بعد إسناد رخصة ثانية لشركة اتحاد اتصالات. في أبريل ٢٠٠٧ انتهى احتكارها لخدمات الهاتف الثابت بعد فوز تحالف تقوده شركة بتلكو البحرينية بالرخصة الثانية التي طرحتها الحكومة، وأيضاً للشركة بطاقة مسبقة الدفع وتسمى بسوا وهي رائجة الانتشار في السعودية.

وتبعاً لذلك فقد تبنت الشركة برنامجاً طموحاً يهدف إلى تحويل أعمالها الحكومية لتصبح وفقاً للأسس التجارية المتعارف عليها. حيث وضعت الشركة استراتيجيات واضحة تهتم بإعادة هيكلتها الداخلية، وتأهيل وتطوير موظفيها، ومراجعة وتحسين إجراءاتها الداخلية، ودراسة متطلبات واحتياجات عملائها، مع ضرورة الاستمرار بالقيام بواجبات الشركة ومسئولياتها الوطنية والاجتماعية.

وتعتبر "الاتصالات السعودية" الشركة الوطنية الرائدة في تقديم خدمات الاتصالات المتكاملة في المملكة العربية السعودية، حيث تعمل الشركة، وبشكل مستمر على الاستجابة لمتطلبات السوق، ومواكبة المستجدات والتطورات التقنية في مجال الاتصالات، وتلبية احتياجات عملائها، واطاعة نصب أعينها أن ذلك هو الطريق الذي من خلاله ترسخ الشركة مكانتها وهويتها، خاصة في ظل عالم متغير يتعاظم فيه دور الاتصالات واستخداماتها.

وإيماناً من الشركة بأهمية عملائها وضرورة تلبية احتياجاتهم ورغباتهم، فقد تبنت الشركة استراتيجية "الطليعة" التي تعمل على دعم وتعزيز موقف الشركة التنافسي، حيث تسعى الشركة من خلال تطبيق استراتيجيتها إلى تعزيز ثقافة التمركز حول العملاء في كافة أعمال الشركة، وهو الأمر الذي انعكس على تصميم الهيكل الإداري للشركة الذي يتكون من مركز الشركة، وعدد من الوحدات الوظيفية، وأربع وحدات أعمال رئيسية تتمحور حول الشرائح الرئيسية لعملاء الشركة، وهي :

خدمات قطاع الأفراد. خدمات القطاع السكني. خدمات قطاع الأعمال. قطاع النواقل والمشغلين.

وأعلنت مجموعة الاتصالات السعودية (STC) عن نتائجها المالية الأولية الموحدة للربع الأول من العام ٢٠١٢ والمنتهية في ٣١ مارس ٢٠١٢م، محققة إيرادات متميزة ونمواً بنسبة ٦٠% في صافي الربح وزيادة في عملاء خدمات النطاق العريض الثابت بنسبة ٢٢% مقارنة بالربع الأول من العام ٢٠١١م، وحققت نتائج مالية قوية عكست بداية إيجابية للعام ٢٠١٢م، حيث ارتفعت الإيرادات إلى ٦٧٩.١٤ مليون ريال بنسبة ١٢% مقارنة بالربع الأول من العام السابق. ونتيجة لتحسن كفاءة العمليات المحلية والدولية، ارتفع الربح التشغيلي في الربع الأول بنسبة ١٩% مقارنة بنفس الفترة من العام ٢٠١١م ليصل إلى ١٧٨.٣ مليون ريال. كما ارتفع صافي الربح قبل الاستهلاك والإطفاء والفوائد والضكاة والضرائب (EBITDA) في الربع الأول من العام ٢٠١٢م بنسبة ١٢% مقارنة بنفس الفترة من العام ٢٠١١م ليصل إلى ٣٧٤.٥ مليون ريال. وبلغ صافي الربح للربع الأول من العام ٢٠١٢م مبلغ ٥٢١.٢ مليون ريال، وهي زيادة بنسبة ٦٠% عن الربع الأول من العام ٢٠١١م، وزيادة بنسبة ٨% عن الربع الأخير من العام ٢٠١١م. وعزا بيان للشركة أمس ارتفاع صافي الربح خلال الربع الأول من عام ٢٠١٢م مقارنة بنفس الفترة من العام الماضي إلى نمو الإيرادات التشغيلية بنسبة ١٢%، ويشمل هذا النمو جميع الخدمات التي تقدمها المجموعة على مستوى خدمات الهاتف الثابت والجوال والنطاق العريض وخدمات الأعمال وأيضا خدمات قطاع النواقل والمشغلين، كما ساهم في ارتفاع صافي الربح أيضا تحسن الكفاءة التشغيلية وترشيد النفقات.

وشهدت الشركة في هذا الربع نمواً مدفوعاً بزيادة في الطلب على خدمات النطاق العريض الثابت والمتنقل. وتدعم هذه النتائج المكانة التي حققتها الاتصالات السعودية كمزود خدمات النطاق العريض المفضل في المنطقة، حيث تمكنت من الاستحواذ على حصة سوقية أكبر محلياً، وارتفع عدد عملاء خدمات النطاق العريض الثابت بنسبة ٢٢% في الربع الأول من العام ٢٠١٢م مقارنة بنفس الفترة من العام ٢٠١١م، ويرجع هذا

النمو إلى زيادة عدد مشتركى خدمة الألياف الضوئية «FTTH» خلال الربع الأول من ٢٠١٢م. وتعتبر هذه النتائج المتميزة التي جاءت ثمرة للجهود المتواصلة لطرح خدمات ومنتجات مبتكرة تلبى احتياجات العملاء المتزايدة، والسعي الدائم لتحسين وتطوير العمليات التشغيلية والمالية والتي تحققت من خلال نمو الإيرادات التشغيلية وتحسن كفاءة العمليات وترشيد النفقات. المجموعة تمكنت من ترسيخ مكانتها الريادية على المستويين المحلي والإقليمي كإحدى أكبر مزودي خدمات الاتصالات في المنطقة عبر تقديم خدمات مبتكرة ومتكاملة وتحقيق تجربة عملاء متميزة في إطار سعيها الدائم لتحقيق أداء متميز ومستدام. (جريدة المدينة، جدة، الخميس ٢٠١٢/٤/١٩)

أهمية الدراسة

يستمد هذا البحث أهميته من أهمية قطاع الاتصالات في المملكة العربية السعودية كونه قطاعاً حيوياً واعدلاً له أهميته الكبيرة في تعزيز الدخل القومي للمملكة كما وضحنا سابقاً. كذلك المساهمة في بناء إطار علمي يرشد ويوجه مديري الشركة في الاهتمام بمفهوم وتطبيق التسويق ذي الصبغة الإسلامية وتأثيره في بناء الميزة التنافسية للشركة لتمكّنها من البقاء والنمو في السوق ومواجهة المنافسين. كذلك يمثل هذا البحث مساهمة متواضعة لإضافة معرفة علمية حول التأسيس لمفهوم التسويق الإسلامي من خلال تكييف المفهوم التسويقي الحديث بما يتلاءم مع وجهة النظر الإسلامية وتزويد المكتبة الإسلامية والعربية بمصدر حديث للمعلومات من شأنه إعانة الباحثين والمهتمين بهذا المجال.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام المزيج التسويقي الخدمي ذي الصبغة الإسلامية على بناء الميزة التنافسية في شركة الاتصالات السعودية كما تهدف إلى تحقيق ما يلي:

- ١- معرفة اتجاهات الباحثين في السعودية إزاء استخدام المزيج التسويقي الخدمي ذي الصبغة الإسلامية.
- ٢- معرفة اتجاهات الباحثين في السعودية إزاء بناء وحيازة الميزة التنافسية.

٣- تحليل أثر استخدام المزيج التسويقي الخدمي ذي الصبغة الإسلامية على بناء الميزة التنافسية في شركة الاتصالات السعودية.

٤- تقديم توصيات متعلقة بالموضوع تخدم الجهات المعنية.

الإطار النظري والدراسات السابقة :

التسويق حسب النظرة التقليدية

يعرف التسويق على أنه النشاط الذي يحكم التدفق الاقتصادي للسلع والخدمات للمستهلكين، كما عرف على أنه النشاط الخاص بتسعير وترويج السلع والخدمات والأفكار التي تسعى إلى إشباع رغبات الأفراد والمنشآت .

ويعرف كوتلر (Kotler، ٢٠٠٥) التسويق على أنه: "الجهود التي يبذلها الأفراد والجماعات في إطار إداري واجتماعي معين للحصول على حاجاتهم ورغباتهم من خلال إيجاد وتبادل المنتجات والقيم مع الآخرين.

التسويق حسب النظرة الإسلامية

يعرف مرسي (طاهر مرسي، ٢٠٠٧) التسويق من المنظور الإسلامي بأنه " الأنشطة اللازمة لأدائها لتسهيل تبادل السلع والخدمات، بما يحقق مصالح أطراف التبادل ومصصلحة المجتمع ويتفق وأحكام الشريعة" ويعرف البستنجي (غالب البستنجي، ٢٠١٢) التسويق من وجهة نظر إسلامية على أنه "عملية إدارية واجتماعية والتي من خلالها تستطيع الجماعات والأفراد والمنظمات تحديد وتعريف حاجات ورغبات العملاء والمجتمع المسلم والعمل على إشباعها وفق الضوابط الشرعية من خلال إنتاج المنتجات والتي تشبع تلك الحاجات والرغبات وفق مقاصد الشريعة وبطريقة ذات كفاءة وفعالية وبشكل أفضل من المنافسين وذلك من خلال تبادل قيم المنتجات بما لا يخالف الشريعة الإسلامية".

ويُعرف المنتج على أنه أي شيء يمكن أن يسوق بما لا يخالف تعاليم الإسلام، وقد يكون المنتج سلع ملموسة، خدمة غير ملموسة، مكان، شخص،.....إلخ
الفرق بين التسويق التقليدي والتسويق من وجهة نظر إسلامية:

نلاحظ الفرق ما بين التعاريف التقليدية للتسويق والتعريف من وجهة نظر إسلامية والذي يعمل وفق ضوابط الشريعة وبأساليب واجراءات محللة شرعا وبحيث

تحقق ما يسمى بالرفاه الاجتماعي للعملاء والمجتمع بنفس الوقت وبالتالي تحقيق ما يسمى مبدأ الاستخلاف في الأرض كما أراد الله سبحانه وتعالى، وبالتالي تحقيق المقاصد الشرعية. ونلاحظ أن التعريف من وجهة نظر إسلامية للتسويق يتضمن كلاماً من المفهوم الحديث للتسويق والتسويق الاجتماعي والتسويق الأخضر.

الحاجات والرغبات من منظور إسلامي :

تعرف الحاجة على أنها حالة من الشعور بالنقص والحرمان وعدم إشباعها يؤدي إلى وجود حالة من التوتر، والقرآن الكريم تطرق إلى الحاجات وترتيبها بما يتفق مع هرم ماسلو. قال تعالى :

﴿لَا يَلْبَسُ فُرْشِي ۙ ۝١﴾ إِيَّاهُمْ رِحْلَةَ الشِّتَاءِ وَالصَّيْفِ ﴿٢﴾ فَلْيَعْبُدُوا رَبَّ هَذَا الْبَيْتِ

﴿٢﴾ الَّذِينَ أَطْعَمَهُمْ مِنْ جُوعٍ وَآمَنَهُمْ مِنْ خَوْفٍ ﴿٣﴾ فالجوع هنا يمثل حاجة فيسولوجية والتي تقع في قاعدة هرم ماسلو ثم يأتي الأمن والذي يحتل المرتبة الثانية في هرم ماسلو وبقية الحاجات وصولاً إلى تحقيق الذات، وكلها معاني موجودة في الدين الإسلامي .

أما الرغبات فهي الوسيلة لإشباع الحاجة ، وبالتالي فالحاجات أساسية ومحدودة بينما الرغبات تتجدد وغير محدودة والرغبة والحاجة تتفق مع سنة الله في خلقه، وقاعدة ربط الأسباب بالمسببات والتي هي عبارة عن آلية لتحقيق ما يسمى بالمقاصد الشرعية وتحقيق مبدأ الاستخلاف.

وبالتالي : فإدراك المسوق المسلم للفرق ما بين الحاجات والتي هي من الصفات الثابتة عند البشر والله سبحانه وتعالى أوجدها، وبالتالي نحن كمسوقين نؤمن بأننا لا نستطيع أن نخلق حاجة لأن الخالق هو الله . أما فيما يتعلق بالرغبات فهي غير محدودة ومتجددة وبالتالي تخضع إلى سيطرة المسوق وهذه هي النظرة الإسلامية للحاجات والرغبات من منظور إسلامي. أما فيما يتعلق بالحاجات فدور المسوق هنا أنه يلعب في ترتيب الأولويات للحاجات عند العملاء.

ومن منظور إسلامي ، فإن الإسلام يصلح لكل زمان ومكان، فالله سبحانه وتعالى يعرف أن الحاجات وأولوياتها وطرق إشباعها سوف تتغير، وبالتالي فالرغبات أيضاً سوف تتطور وتتغير حسب المتغيرات البيئية. وبالتالي فالمقاصد الشرعية والتي هي

عبارة عن ترجمة لمبدأ الاستخلاف في الأرض، تقتضي التكيف مع المتغيرات. فمن ناحية تسويقية لابد للمسوق من إدراك هذا التغيير في الحاجات والرغبات والتفضيلات. ومن هنا فالتغيير في أولويات الحاجات والرغبات يجب أن تترجم على شكل منتجات وخدمات تناسب العملاء والمجتمع بما لا يتعارض مع النظرة الإسلامية. أما فيما يتعلق بالتبادل لقيم المنتجات، فالتبادل له شروط، وهذه الشروط تتفق مع النظرة الإسلامية، وشروط التبادل وأهمها الإيجاب والقبول بين الطرفين، والقدرة والرغبة في إنجاز عملية التبادل... وعدم وجود مانع إسلامي شرعي لإتمام عملية التبادل. وشدد الإسلام على مبدأ التوثيق خلال عملية التبادل من أجل المحافظة على حقوق الجميع وصولاً إلى إتمام الصفقة. (العزام، ٢٠٠٧)

أما فيما يتعلق بهذه الدراسة والتي تركز على الخدمة كنوع من أنواع المنتجات حسب تعريف المنتج والخدمة وفق المنظور الإسلامي والذي يعرفها البحث بأنها أي شيء مباح شرعاً ويمكن تسويقها، أما حسب المفهوم التقليدي، فعرف كوتلر (2005)، kotler) الخدمة بأنها: "أي نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر، وتكون أساساً غير ملموسة ولا ينتج عنها ملكية، وأن إنتاجها أو تقديمها قد يكون مرتبطاً بمنتج مادي ملموس أو قد لا يكون". أما زيثمان (2000)، (zeithman) فيرى أن الخدمات عبارة عن أفعال، عمليات، وإنجازات أو أعمال، وبالتالي فإن الخدمات تتضمن كل الأنشطة الاقتصادية التي مخرجاتها ليست منتجات مادية، وهي بشكل عام تستهلك عند وقت إنتاجها وتقدم قيمة مضافة وهي بشكل أساسي غير ملموسة لمشتريها الأول. ومن خصائص الخدمة، اللاملموسة، التلازمية، والاختلاف، والتناظر، والهلامية

مفهوم الميزة التنافسية وتعريفها

عرف براون (1996)، Brown) الميزة التنافسية على أنها مجموعة من الصفات المؤيدة للشركة ومنتجاتها والتي تمثل أداة داعمة للمنافسة داخل السوق المستهدف، وتؤكد معظم الدراسات على أن مفهوم الميزة التنافسية يشير إلى القدرة على إنتاج المنتجات أو تقديم الخدمات إلى الزبائن بصورة منفردة أو متميزة عما يقدمه المنافسون الآخرون من خلال استغلال المنظمة لمصادر القوة لديها لإضافة قيمة معينة لمنتجاتها بطريقة يعجز عن تنفيذها المنافسون الآخرون (1996)، (Pitts&Lei). ويرى هوفر (2005)،

(Hofer) الميزة التنافسية بأنها المجالات التي تتفوق بها المنظمة على منافسيها. في حين يصفها ريد وديف (2003)، (Reed&Def) بأنها الموقع الفريد الذي تطوره المنظمة مقابل منافسيها عن طريق أنماط البشر. فالميزة التنافسية تمثل طموحاً مشروعاً لكل منظمة، وتحقق هذه الميزة من خلال احتلال المنظمة لموقع ملائم لها في السوق ومن ثم التقدم تدريجياً في مواجهة القوى التنافسية وفي جذب الزبائن، وفي هذا الصدد يشير جونسون وسكول (2002)، (Johnson & Scholes) أن الميزة التنافسية تشتمل على عاملين هما قدرة التمييز على المنافسين والتميز في جذب المستهلكين، ويتم التفوق على المنافسين من خلال الجودة، السعر، وقت التسليم، خدمة ما بعد البيع وفي الابتكار والميزة على التغيير بسرعة، أما التمييز في جذب المستهلكين فتنتم من خلال تلبية احتياجات ورغبات المستهلكين بشكل يزيد من درجة رضائهم، ويخلق فرصة للنمو والربحية والاستمرارية داخل الأسواق. وفي ضوء علاقة الميزة التنافسية بأنظمة المعلومات التسويقية، فقد عرفت الميزة التنافسية بأنها "تطبيق تكنولوجيا المعلومات بشكل رائد لغرض التقدم على المنافسين". حيث إن تطبيق تكنولوجيا المعلومات يعد وسيلة لإمداد المنظمة بالمعلومات الإستراتيجية التي تحتاجها لأجل بناء مزاياها التنافسية. أما دراسة دي وينزلي (1998)، (Day&Wensley) وهدفت إلى وضع إطار نظري لتشخيص وللوصول إلى التفوق التنافسي من خلال التكامل بين أجزاء نظم المعلومات التسويقية، وتوصلت الدراسة إلى أن الإستراتيجية معنية بالحصول على الميزة التنافسية في السوق بينما تعمل على تأخير تآكل الميزة التنافسية الموجودة حالياً، وعلى الشركة أن تبحث في الميزة التنافسية في سلاسل قيمة الموردين، الموزعين والزبائن، والتي بمجموعها تشكل (نظام القيمة) وهذا يخلق استقلالية بين سلسلة القيمة للشركة وبين أولئك الموردين والقنوات الأخرى.

أبعاد المزايا التنافسية

تناولت العديد من الأدبيات والدراسات أبعاد الميزة التنافسية، وبعضها أطلق عليها لفظ الأسبقيات التنافسية والبعض الآخر أطلق عليها لفظ مصادر تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة، ولقد رأى سلاك وآخرون (1998)، (Slack et al) أن أبعاد الميزة التنافسية خمسة أبعاد وهي: التكلفة، النوعية (الجودة)، المرونة، الوقت (السرعة)

وأخيراً الإبداع والابتكار. في حين يرى الزعبي (حسين الزعبي، ٢٠٠٥، ١٦٢-١٦٣) أن الميزة التنافسية تتركز في أي منظمة في واحدة أو أكثر من النقاط التالية: التميز، الكلفة، الابتكار، النمو والتحالفات، وبناءً على ما سبق يرى الباحث أن أبعاد الميزة التنافسية تشمل ما يلي:

١. النوعية والجودة التنافسية: وتمثل مجموعة خصائص المنتج ومنها الجمالية الهادفة إلى إقناع الزبون وحثه على الشراء وتكراره، وتمتاز المنظمة التي تتخذ من الجودة أسبقية تنافسية بإصرارها على تقديم مستوى متميز من الجودة أعلى مما يتوقعه الزبائن وبشكل أفضل من المستوى الذي يقدمه المنافسين حسب إدراك الزبائن.

٢. المرونة التنافسية: وتعني القدرة على الاستجابة للتغيرات الإنتاجية ومزيج المنتج للتلاؤم مع الحالات الفريدة للزبون والاستجابة لحاجات الزبون المتغيرة. ونتيجة للكثير من العوامل مثل التغير السريع والمتسارع في حاجات ورغبات وتفضيلات وأذواق الزبائن وسهولة الاتصال وسرعة انتقال التأثيرات بسبب التغيرات البيئية الكلية والجزئية..... وانعكاسها على رغبات الزبائن وزيادة الإنتاج حسب طلب الزبون والذي يتم من خلال القدرة على التجاوب مع الحالات الفريدة للزبون مما يتطلب تصاميم متغيرة للمنتجات. (Dube & Renaghan), (1999).

٣. السرعة التنافسية: وهي عبارة عن ثلاثة أسبقيات تنافسية تركز على الوقت كأساس لتحقيق الميزة التنافسية وهي: وقت التسليم السريع وهو الوقت الفاصل ما بين وقت طلب الزبون ووقت تلبية ذلك الطلب أي وقت الانتظار، التسليم في الوقت المحدد وهو من عناصر الملاءمة (Convenience) في التسويق، وسرعة التطوير للمنتج للفترة من بداية ولادة الفكرة وحتى تحقيق التصميم النهائي والإنتاج (Brown, 1996).

٤. الإبداع والابتكار التنافسي: والمقصود بها طبيعة التغيرات التكنولوجية الجديدة اللازمة لسد حاجة السوق وبالتالي تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة، ويمكن تحقيق الإبداع والابتكار من خلال خلق الفرص الجديدة في البيئة الخارجية ومراقبة أنشطة المنافسين وسرعة الاستجابة. ويتضمن الإبداع قيام المنظمة بإنتاج منتج جديد أو تقديم خدمات أو استخدام طرق جديدة للعمليات وطريقة الإدارة والعمليات. 1999، (Dube & Renaghan)

٥. التميز التنافسي: وتشتمل على عاملين هما قدرة التميز على المنافسين من خلال الجودة و/أو السعر و/أو وقت التسليم و/أو خدمة ما بعد البيع، والتميز في جذب المستهلكين من خلال تلبية حاجات ورغبات المستهلكين وبشكل دائم (2002). (Johnson & Scholes).

الدراسات السابقة :

لم يجد الباحث دراسة شبيهة لموضوع هذه الدراسة ولكن بعد البحث والتحري عن دراسات تقترب من موضوع الدراسة وجد الباحث عدداً قليلاً تتناول موضوع التسويق من وجهة نظر إسلامية "أو ما أطلق عليه البعض التسويق الإسلامي" وبعض تطبيقاتها وكذلك وجد بعض الدراسات التي تتناول عناصر المزيج التسويقي الخدمي التقليدي وتطبيقاتها.

ومن الدراسات التي تناولت موضوع التسويق من وجهة نظر إسلامية فهي كالتالي: دراسة الشيخ (مصطفى سعيد الشيخ وآخرون، ٢٠٠٩، ١٠١-١٢٣) هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق المصارف الإسلامية الأردنية لمفهوم التسويق المصرفي الإسلامي من وجهة نظر عملاء المصارف الإسلامية، وتسويق المنهج الإسلامي من خلال عناصر المزيج التسويقي الإسلامي وأثره على سلوك المشتري للخدمة المصرفية الإسلامية. وقد توصلت الدراسة إلى أنه يتم تطبيق التسويق من منظور إسلامي بدرجة كبيرة في المصارف الأردنية. وأن هناك فروقات في آراء عملاء المصارف الإسلامية حول مدى تطبيق المصارف الإسلامية الأردنية لمفهوم التسويق الإسلامي، تعزى إلى المؤهل العلمي والجنس وعدد سنوات التعامل.

أما دراسة محمد (سعيد، ٢٠٠١) بعنوان "أخلاقيات التسويق من منظور إسلامي: الوصول إلى زيادة الربح". هدفت الدراسة إلى بيان مستقبل عمل المؤسسات التسويقية الإسلامية من خلال المستوى الأخلاقي التسويقي في العمل، وأن عملية التسويق تُعدُّ عالمية، وتقوم على أسس أخلاقية، وقواعد تعمل على مقاييس الأعمال في مختلف دول العالم. توصلت الدراسة إلى أن الأخلاقيات لإطار العمل التسويقي متناغمة بين العملية التسويقية العالمية وهدف رجل التسويق.

أما دراسة العلي (صالح العلي، ٢٠٠٤) بعنوان: "التسويق في الاقتصاد الإسلامي مشروعيته وتاريخه وقواعده". هدفت الدراسة إلى التعريف بقضية اقتصادية مهمة، عالجهما الفكر الاقتصادي المعاصر، وهي التسويق الإسلامي الذي يتضمن انتقال السلع والخدمات من مكان إلى آخر، أو تخزينها من وقت إلى آخر، وبيان مشروعيته من القرآن والسنة النبوية، والتعرف على أهم القواعد التي تحكمها في الاقتصاد الإسلامي الحديث، والجهود التي بذلها علماء المسلمين في دراستها والتعرض لأحكامها. وتوصلت الدراسة إلى أن القواعد التي تحكم عملية التسويق في الاقتصاد الإسلامي فعالة، وتجعل الفرد راشداً في شتى تصرفاته الاقتصادية، وتوازن بين مصلحة الفرد الشخصية ومصلحة المجتمع، وقواعد المنافسة الشريفة.

أما الدراسات التي تناولت موضوع عناصر المزيج التسويقي الخدمي التقليدي وتطبيقاتها فهي كالتالي:

دراسة ميا (علي ميا وآخرون، ٢٠٠٨) بعنوان "أثر تسويق الخدمات المصرفية على سلوك العملاء بالتطبيق على المصارف العامة في محافظة اللاذقية". هدف الدراسة الى التعرف على واقع عناصر مزيج التسويق المصرفي في المصارف العامة في محافظة اللاذقية، ودور هذه العوامل في جذب العملاء من السوق وتشجيعهم للتعامل مع هذه المصارف لا سيما وأن عناصر المزيج التسويقي تعتبر من أهم العوامل المؤثرة في سلوك العملاء، الأمر الذي يحتم على إدارات المصارف ضرورة الاهتمام بتسويق الخدمات المصرفية بشكل منظم ومدروس.

في حين أن دراسة النسور (إياد عبد الفتاح النسور، ٢٠٠٩) بعنوان "تأثير المزيج التسويقي للخدمة المصرفية على ولاء الزبائن دراسة تطبيقية على الزبائن العاملين في مدينة عمان في الأردن".

هدفت الدراسة إلى تحديد أثر عناصر المزيج التسويقي للخدمة المصرفية على ولاء الزبائن الأردنيين إضافة إلى محاولة معرفة مدى تأثير بعض الخصائص الديمغرافية للزبون (الجنس، العمر، مستوى التعليم) على مستوى الولاء. لقد استخدمت الدراسة أسلوب العينة الميسرة، حيث تم اختيار ٢٠٠ مفردة من مجتمع الدراسة الذي يتكون من العاملين في مدينة عمان.

لقد توصلت الدراسة إلى مجموعة كبيرة من النتائج المهمة والمفيدة في هذا المكان كان أهمها: عدم تأثير معظم عناصر المزيج التسويقي للخدمة المصرفية على ولاء

المشتري الأردني، وذلك باستثناء تأثير الكوادر البشرية العاملة في البنك إيجاباً على مستوى ولاء الزبون. كما وجد عدم تأثير جنس الزبون وحالته الاجتماعية على مستوى الولاء، فيما كان هناك تأثير موجب بين المستوى العمري والتعليمي مع مستوى الولاء. وهذا يعني أنه لا توجد هناك فروق جوهرية كبيرة في مستوى الولاء باختلاف جنس الزبون أو حالته الاجتماعية، فيما وجد أن هناك تأثيراً للمستويات العمرية والتعليمية للزبائن. خرجت الدراسة أخيراً بالعديد من المضامين التسويقية المهمة بالنسبة لمزودي الخدمات المصرفية والتي يعتقد بتأثيرها في تحسين ولاء الزبائن في الأردن.

أما دراسة أبو قاعود (فراس أبو قاعود وآخرون، ٢٠٠٩) والتي هدفت الدراسة لمعرفة أثر عناصر المزيج التسويقي الخدمي في جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المرضى الرقود في المستشفيات الحكومية الأردنية، شملت الدراسة مستشفى البشير ومستشفى سحاب الحكومي في العاصمة عمان، تم تصميم استبانته للدراسة شملت أبعاد نموذج Serviquial Scale وأبعاد المزيج التسويقي الخدمي وزعت تلك الاستبانته على (٢٣٠) مريضاً، كان مجموع الاستبيانات المستردة (٢٠٠) استبانته بنسبة مقدارها (٨٧%)، وتم تحليل البيانات بواسطة برنامج الحزمة الإحصائية SPSS. خلصت الدراسة إلى أن لمعظم عناصر المزيج التسويقي الخدمي علاقة تأثيرية في جودة الخدمات الصحية وفقاً لأبعاد قياس الجودة الخمس، كما أن اختلاف الخصائص الديمغرافية للمرضى انعكس في اختلاف مستوى تقييمهم لجودة الخدمات الصحية المقدمة من تلك المستشفيات. أوصت الدراسة عقد اجتماعات دورية بين الإدارة العليا ومديري التسويق في المستشفيات وتبني المفهوم الحديث للتسويق، يسمح من خلالها بتبادل الخبرات والكفاءات بين الطرفين والاستفادة من المؤهلات العلمية المتخصصة في التسويق، وتفعيل دور صناديق الشكاوي والمقترحات في المستشفيات الأردنية، وإعطاء اهتمام أكثر لعامل جودة الخدمات الطبية والحفاظ عليها وذلك من خلال عملية حسن إختيار الكفاءات من الأطباء في تخصصاتهم وخبراتهم والطواقم الفنية والإدارية ووضع معايير للارتقاء بالمهنة الطبية.

نلاحظ أن الدراسات السابقة تناول جزء منها التسويق من وجهة نظر إسلامية وبعض تطبيقاتها والجزء الآخر تناول التسويق الخدمي التقليدي وعناصر مزيج بعض التطبيقات، ولكن لم نجد دراسة تتناول أثر عناصر المزيج التسويقي الخدمي من وجهة

النظر الإسلامية وتأثيرها على الميزة التنافسية وهذا ما ميز هذه الدراسة عن غيرها من الدراسات خاصة وأنها تناولت التطبيق في قطاع حيوي ومهم في المملكة العربية السعودية وهو قطاع الاتصالات والمتمثل في هذه الدراسة بشركة الاتصالات السعودية STC.

التعريف الإجرائي للمتغيرات وكيفية قياسها

في هذه الدراسة ثلاثة أنواع من المتغيرات :

أولاً: المتغير المستقل: يعد المزيج التسويقي الخدمي بكافة عناصره المتغير المستقل لأغراض هذه الدراسة. وقد عرف لوفلوك (2001) ، Lovelock المزيج التسويقي على أنه: "مجموعة من الأدوات التسويقية التي تستخدمها المنشأة لتحقيق أهدافها التسويقية في السوق المستهدف". ويتكون المزيج التسويقي الخدمي ذي الصبغة الإسلامية من العناصر التالية: الخدمة وفق ضوابط الشريعة الإسلامية، السعر المعقول والمباح شرعاً، التوزيع، الترويج، البيئة المادية، العاملين، عملية تقديم الخدمة بما يتلاءم مع التعاليم الإسلامية. وقد تم قياس تلك المتغيرات باستخدام مقياس ليكرت ذي النقاط الخمس، بحيث تمثل ٥: موافق بشدة، ١: غير موافق بشدة.

١- الخدمة: عرف (Lovelock, 2001) الخدمة بأنها: "أنشطة أو فعاليات اقتصادية غير ملموسة وهي سريعة الزوال نسبياً وتمثل نشاطاً أو أداء يحدث من خلال عملية تفاعل هادفة إلى تلبية توقعات العملاء وإرضائهم، إلا أنها عند عملية الاستهلاك الفعلي ليس بالضرورة أن ينتج عنها نقل للملكية". هذا وقد تم التركيز في قياس الخدمة على الأبعاد التالية وفق ضوابط الشريعة الإسلامية :

١- توفر الخدمات. ٢- تنوع الخدمات. ٣- تقديم الخدمات .

٢- السعر: عرف الضمور السعر بأنه: "القيم النقدية أو العينية التي يدفعها المشتري نظير حصوله على السلعة أو الخدمة، وتعبير أكثر توضيحاً فإن السعر يمثل مجموع قيم التبادل التي حصل عليها الزبون كحيازة أو امتلاك أو استعمال للمنتج أو الخدمة".

وتم قياس السعر من خلال : ١- أسعار الباقات. ٢- أسعار الفواتير. ٣- الخصومات

الممنوحة. ٤- ملاءمة الأسعار للخدمات واتفاقها مع النظرة الإسلامية.

٣- التوزيع: عرف العزام (زكريا العزام، ٢٠٠٠) التوزيع على أنه: "مجموعة من الجهات والمؤسسات ذات الاعتماد المتبادل تعمل معاً لجعل المنتج أو الخدمة متوفرة للمستهلك أو المستهلك للخدمة"، ولقياس هذا البعد تمت دراسة النقاط التالية مع مراعات الضوابط الشرعية:

١- الموقع ٢- الحجوزات ٣- اللوحات الإرشادية ٤- الترويج: عرف انقل وآخرون (Engel et al. ١٩٩١) الترويج على أنه: "الوظيفة الاتصالية للتسويق، حيث من خلاله يمكن الاتصال بالمستهلك وتقديم المعلومات عن المنتج /الخدمة بهدف تشجيعه على عملية الشراء". كما عرف (عزام، ٢٠٠٧) الترويج بأنه: "نشاط تسويقي ينطوي على عملية اتصال إقناعي يتم من خلاله التعريف بسلعة أو خدمة أو فكر أو مكان مخصص أو شخص، أو نمط سلوكي معين بهدف التأثير على أذهان جمهور معين لاستمالة استجابتهم السلوكية إزاء ما يروج له". كذلك عرف (البستنجي، ٢٠١٢) الترويج من وجهة نظر إسلامية بأنه: "مجموعة متكاملة من العناصر المستخدمة من أجل التعريف بالمنتج والخدمة وإقناع الزبائن المحتملين وترغيبهم في شرائه من خلال العرض الصادق والأمين والمتفق مع الشريعة الإسلامية لخصائص المنتج أو الخدمة، وذلك بالإعلان والدعاية في الصحف والمجلات والتلفزيون والنشرات والملصقات والكتيبات وغيرهما من الوسائل المتاحة، بالإضافة إلى جهود العلاقات العامة، الرامية إلى بناء صورة ذهنية جيدة وانطباع طيب من خلال البيانات والمعلومات الصادقة والواضحة والحقيقية والمتفقة مع الشريعة الإسلامية عن المنتجات والخدمات مما يساعد على خلق طلب فعال على منتجاتها وخدماتها".

ولقياس هذا البعد تمت دراسة النقاط التالية: -الإعلان-الشعارات-الاتصال الشخصي-الدعاية-المعارض.

٥- العاملون: عرف لفلوك (Lovelock,2001) العاملين بأنهم: "الأفراد الذين يلعبون دوراً مهماً في العمليات والإنتاج في منظمات الخدمة، ويشكلون جزءاً مهماً من الخدمة ذاتها، ويكون هناك علاقة تفاعلية بينهم وبين العملاء" حيث تم التركيز في قياس متغير العاملين على الأبعاد التالية:

–المهارة–الهندام–التعامل– الاستجابة والاتقان حسب ما نصت عليه الشريعة الإسلامية.

٦– البيئة المادية (Physical Evidence) : عرف كاول (2006)، (Cowell) كاول البيئة المادية بأنها: "النواحي الملموسة مثل الأثاث والديكور والألوان والتصميم الداخلي ومواقف السيارات والضوء، والسلع التي تسهل الخدمة". وقد تمت دراسة النقاط التالية لقياس البيئة المادية" –المظهر– الأثاث– الديكور– الهدوء– الراحة.

٧– عملية تقديم الخدمة: عرف براون (1996)، (Brown) عملية تقديم الخدمة بأنها: "سلوك العاملين وكيفية تقديم الخدمة وتوصيلها، ودرجة الآلية المستخدمة في تقديم الخدمة ودرجة الحرية المعطاة للعاملين ودرجة اشتراك العملاء في إنجاز الخدمة وتدفق المعلومات وأنظمة الحجوزات والانتظار". وقد تم قياس هذا البعد من خلال التركيز على النقاط التالية: – الترحيب– الاستقبال– الدقة – حرية التصرف– آلية تقديم الخدمة وفق ضوابط الشريعة الإسلامية.

ثانيا: المتغير المعدل: في هذه الدراسة تم اعتماد الخصائص الديموغرافية كمتغير معدل وذلك لتحديد أثر هذه الخصائص على إدراك الميزة التنافسية للخدمة. وشملت الدراسة الخصائص الديموغرافية التالية: الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المهنة، الدخل، الجنسية.

ثالثا: المتغير التابع: تعد اكتساب الميزة التنافسية الإسلامية بجميع أبعادها المتغير التابع لأغراض هذه الدراسة: وتُعرف الميزة التنافسية حسب المفهوم التسويقي ذي الصبغة الإسلامية بأنها: القدرة على إنتاج المنتجات أو تقديم الخدمات إلى الزبائن بصورة فريدة أو متميزة عما يعمله المنافسون، من خلال استغلال المنظمة لمصادر القوة لديها إضافة قيمة معينة لمنتجاتها بطريقة يعجز عن تنفيذها المنافسون الآخرون وبما يتفق مع الشريعة الإسلامية. ولغايات هذا البحث فإن أبعاد الميزة التنافسية وفق المنظور الإسلامي تلخص في: – النوعية والجودة التنافسية – المرونة – السرعة – الإبداع والابتكار – والتميز بما يتلاءم مع التعاليم الإسلامية. وقد تم قياس تلك المتغيرات باستخدام مقياس ليكرت ذي النقاط الخمس، بحيث تمثل ٥: موافق بشدة، ١: غير موافق بشدة.

١. النوعية والجودة التنافسية: وتمثل مجموعة خصائص المنتج أو الخدمة والمهمة والمحددة في مرحلة التصميم الوظيفية ومنها الجمالية الهادفة إلى إقناع الزبون وحثه على الشراء وتكراره.

٢. المرونة التنافسية: وتعني القدرة على الاستجابة للتغيرات الإنتاجية ومزيج المنتج أو الخدمة للتلائم مع الحالات الفريدة للزبون والاستجابة لحاجات الزبون المتغيرة.

٣. السرعة التنافسية: وهي عبارة عن ثلاثة أسبقيات تنافسية تركز على الوقت كأساس لتحقيق الميزة التنافسية وهي: وقت التسليم السريع، التسليم في الوقت المحدد، وسرعة التطوير للمنتج أو الخدمة للفترة من بداية ولادة الفكرة وحتى تحقيق التصميم النهائي والإنتاج وتقديم الخدمة.

٤. الإبداع والابتكار التنافسي: والمقصود بها طبيعة التغيرات التكنولوجية الجديدة اللازمة لسد حاجة السوق وبالتالي تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة.

٥. التميز التنافسي: وتشتمل على عاملين هما قدرة التميز على المنافسين من خلال الجودة و/أو السعر و/أو وقت التسليم و/أو خدمة ما بعد البيع، والتميز في جذب المستهلكين من خلال تلبية حاجات ورغبات المستهلكين.

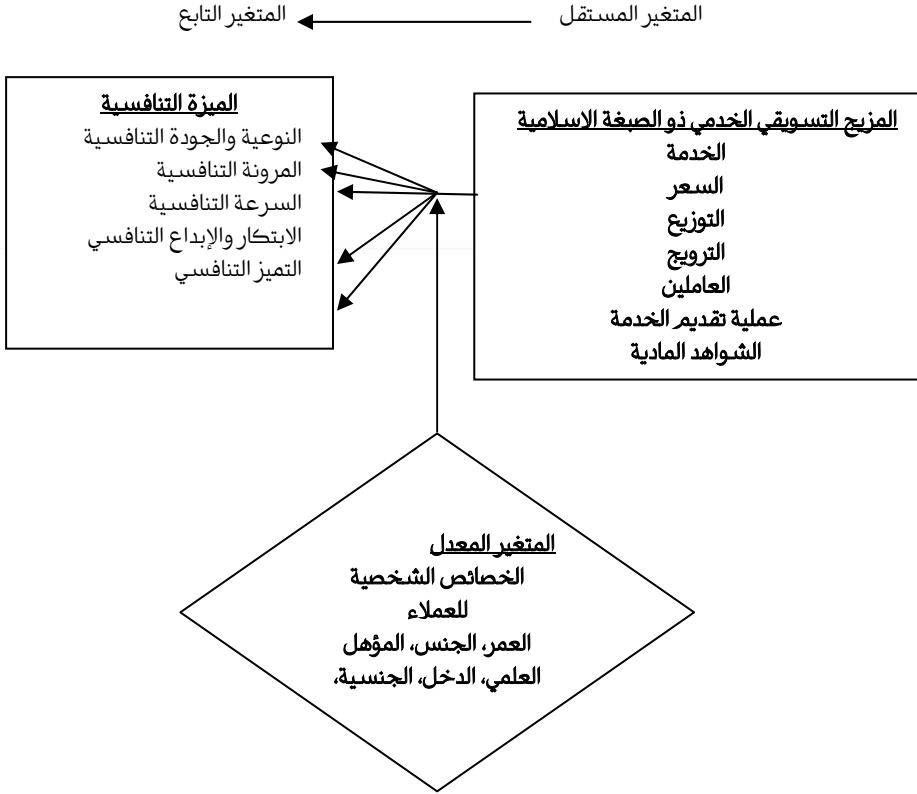
وقد قام الباحث بتطوير الاستبانة التي تتضمن المتغيرات السابقة اعتماداً على دراسة دي وينزلي (Day&Wensley، 1998) مع إجراء بعض التعديلات عليها من الباحث لتناسب مع متغيرات الدراسة.

نموذج الدراسة

اعتماداً على الدراسات السابقة والأدبيات المتعلقة بموضوع الدراسة تم التوصل إلى بناء نموذج الدراسة المبين في الشكل رقم (١)

شكل رقم (١)

يوضح النموذج التحليلي الافتراضي للدراسة



فرضيات الدراسة:

- تمت صياغة الفرضيات بطريقة النفي الصفري، والفرضية الرئيسية الأولى هي:
HO1- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام عناصر المزيج التسويقي الخدمي ذي الصبغة الإسلامية على بناء الميزة التنافسية في شركة الاتصالات السعودية.
وينبثق عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية :
- ١- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمنتج الخدمي ذي الصبغة الإسلامية على بناء الميزة التنافسية في شركة الاتصالات السعودية.

- ٢- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأسعار الخدمات ذات الصبغة الإسلامية على بناء الميزة التنافسية في شركة الاتصالات السعودية.
- ٣- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوزيع الخدمات ذات الصبغة الإسلامية على بناء الميزة التنافسية في شركة الاتصالات السعودية.
- ٤- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لترويج الخدمة ذي الصبغة الإسلامية على بناء الميزة التنافسية في شركة الاتصالات السعودية.
- ٥- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعاملين (Employees) وفق النظرة الإسلامية على بناء الميزة التنافسية في شركة الاتصالات السعودية.
- ٦- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبيئة المادية للخدمات (physical Evidence) ذات الصبغة الإسلامية على بناء الميزة التنافسية في شركة الاتصالات السعودية.
- ٧- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعملية تقديم الخدمة ذات الصبغة الإسلامية على بناء الميزة التنافسية في شركة الاتصالات السعودية.
- ٢-Ho2: لا توجد فروق في حيازة الميزة التنافسية الإسلامية ذات دلالة إحصائية تعزى إلى الخصائص الديموغرافية للعملاء السعوديين والمقيمين (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الجنسية، المهنة والدخل)

منهجية الدراسة

أسلوب الدراسة

استخدمت الدراسة الأسلوب الوصفي التحليلي الميداني، واعتمدت على المصادر التالية:

أ. المصادر الثانوية: وتتمثل باستخدام المراجع والمصادر المتوفرة في المكتبات، وذلك لبناء الإطار النظري لهذه الدراسة، ومنها: الكتب، والمقالات، والدراسات، والرسائل الجامعية.

ب. المصادر الأولية: وتتمثل بجمع البيانات من مصادرها بوساطة استبانة مخصصة لهذه الغاية (طورها الباحث) وتحليل هذه البيانات للإجابة عن الأسئلة، واختبار صحة فرضيات الدراسة.

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من كافة عملاء شركة الاتصالات السعودية في مدينة الرياض.

عينة الدراسة:

تم اختيار عينة عشوائية منتظمة وعددها (٣٨٠) مفردة من كافة العملاء والمستخدمين لخدمات شركة الاتصالات السعودية، وتم توزيع استبيانات الدراسة على جميع أفراد عينة الدراسة، حيث تم استرجاع (٢١٠) استبانته من مجموع الاستبيانات الموزعة على عينة الدراسة لتشكّل ما نسبته (٥٥%) من عينة الدراسة.

وسيلة جمع البيانات لمجتمع الدراسة:

بعد الاطلاع على مجموعة من أدبيات الدراسة قام الباحث بتطوير استبانته لقياس أثر استخدام المزيج التسويقي ذي الصبغة الإسلامية على بناء الميزة التنافسية في شركة الاتصالات السعودية،

صدق الأداة وثباتها

قام الباحث بعرض الاستبانة على ستة محكمين من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية والسعودية وعلى أربعة محكمين من المديرين في الدوائر المبحوثة للتحقق من مدى صدق الاستبانة، وقد تم الأخذ بأراء المحكمين بحيث استبعدت العبارات غير الملائمة وأضيفت الفقرات الملائمة، إضافة إلى ذلك فقد تم استخراج (كرونباخ ألفا) للاتساق الداخلي حيث بلغت قيمة ألفا كالآتي:

اسم المتغير	معامل الثبات (كرونباخ ألفا)
عناصر المزيج التسويقي	٠,٩٢١٤
الميزة التنافسية	٠,٩٥٢٣
كافة متغيرات الدراسة	٠,٩٣٩٩

ويلاحظ من قيم كرونباخ ألفا أعلاه أن معاملات الثبات لجميع متغيرات الدراسة مرتفعة ومناسبة لأغراض البحث العلمي.

أساليب التحليل الإحصائي:

للإجابة عن أسئلة الدراسة والتحقق من صحة فرضياتها فقد تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية بعد إدخال البيانات للحاسوب باستخدام الرزمة الإحصائية spss

١. الأساليب الإحصائية الوصفية Descriptive Statistic Techniques وذلك للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب متغيراتها حسب أهميتها النسبية بالاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

٢. اختبار الانحدار المتعدد Multiple-Regression وذلك لاختبار التأثير لجميع متغيرات الدراسة المستقلة مجتمعة على المتغير التابع.

٣. اختبار تحليل التباين الثنائي Two- Way Anova وذلك لدراسة مدى اختلاف التأثير والعلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع بوجود المتغير المعدل.

٤- اختبار الانحدار البسيط Simple-Regression استخدم لدراسة الأثر لكل عنصر من عناصر المتغير المستقل على المتغير التابع.

تحليل نتائج الدراسة

فيما يلي استعراض لنتائج اختبار فرضيات الدراسة:

لقد تم الاعتماد على قاعدة القرار التالية في اختبار الفرضيات عند مستوى ثقة ٩٥% ومستوى دلالة يساوي ٠,٠٥ : تقبل الفرضية العدمية (Ho) إذا كانت القيمة المحسوبة أقل من القيمة الجدولية، وترفض الفرضية العدمية إذا كانت القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية وبالتالي تقبل الفرضية البديلة (Ha).

Ho١- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام عناصر المزيج التسويقي الخدمي ذي الصبغة الإسلامية على بناء الميزة التنافسية في شركة الاتصالات السعودية.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار الانحدار المتعدد، وحسب ما هو مبين في الجدول رقم (١) أن قيمة (F المحسوبة = ٢٣,١١٥) وهي أكبر من قيمتها الجدولية، مما يعني رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة، وهذا يعني أنه يوجد أثر ذو دلالة

إحصائية لاستخدام عناصر المزيج التسويقي الخدمي ذي الصبغة الإسلامية على بناء الميزة التنافسية في شركة الاتصالات السعودية. وتعتبر العلاقة قوية لأن قيمة الارتباط ٧٠% وهي مرتفعة، كما تفسر المتغيرات المستقلة مجتمعة ما نسبته ٤٩% من بناء الميزة التنافسية وهي نسبة جيدة، وهذا ما أظهرته نتائج تحليل Stepwise Regression والجدول رقم (١) يوضح نتيجة اختبار هذه الفرضية.

الفرضيات الفرعية

١-١: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمنتج الخدمي ذي الصبغة الإسلامية على بناء

الميزة التنافسية في شركة الاتصالات السعودية.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار الانحدار البسيط، وحسب الجدول رقم (٢) فإن قيمة (t المحسوبة= ٥٧٨.٩) أكبر من قيمتها الجدولية، مما يعني رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة. وهذا يعني أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمنتج الخدمي ذي الصبغة الإسلامية على بناء الميزة التنافسية في شركة الاتصالات السعودية. وتعتبر العلاقة قوية لأن قيمة الارتباط ٦٠% وهي مرتفعة، كما يفسر المنتج الخدمي ما نسبته ٣٦% من بناء الميزة التنافسية وهي نسبة جيدة إلى حد ما، وقد يعود ذلك إلى أن عملاء شركة الاتصالات لديهم القدرة على تمييز جودة الخدمة المقدمة لهم. والجدول رقم (٢) يوضح نتيجة اختبار هذه الفرضية.

٢-١: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأسعار الخدمات ذات الصبغة الإسلامية على بناء

الميزة التنافسية في شركة الاتصالات السعودية.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار الانحدار البسيط، وحسب الجدول رقم (٣) فإن قيمة (t المحسوبة= ٧,١٢٠) أكبر من قيمتها الجدولية، مما يعني رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة. وهذا يعني أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأسعار الخدمات ذات الصبغة الإسلامية على بناء الميزة التنافسية في شركة الاتصالات السعودية. وتعتبر العلاقة متوسطة القوة لأن الارتباط ٤٥%. كما أن الأسعار تفسر ما نسبته ٢٠,٢٥% من المتغير التابع (بناء الميزة التنافسية) وهي نسبة ضعيفة نسبياً، وقد يرجع ضعف التأثير والعلاقة بين الأسعار وبناء الميزة التنافسية إلى أن العملاء ربما يدركون أن الأسعار مرتفعة نسبياً. والجدول رقم (٣) يوضح نتائج اختبار هذه الفرضية.

٣-١: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوزيع الخدمات ذات الصبغة الإسلامية على بناء الميزة التنافسية في شركة الاتصالات السعودية.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار الانحدار البسيط، وحسب الجدول رقم (٤) فإن قيمة (t المحسوبة = ٨,٢٣٠) أكبر من قيمتها الجدولية، مما يعني رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة. وهذا يعني أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوزيع الخدمات ذات الصبغة الإسلامية على بناء الميزة التنافسية في شركة الاتصالات السعودية. وتعتبر العلاقة قوية لأن قيمة الارتباط ٥٢% كما أن التوزيع يفسر ما نسبته ٢٧,٤% من المتغير التابع وهي نسبة متوسطة نسبياً، والجدول رقم (٤) يبين نتائج اختبار هذه الفرضية.

٤-١: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لترويج الخدمة ذي الصبغة الإسلامية على بناء الميزة التنافسية في شركة الاتصالات السعودية.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار الانحدار البسيط، وحسب الجدول رقم (٥) فإن قيمة (t المحسوبة = ٧,١٥٠) أكبر من قيمتها الجدولية، مما يعني رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة. وهذا يعني أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لترويج الخدمة ذات الصبغة الإسلامية على بناء الميزة التنافسية في شركة الاتصالات السعودية. وتعتبر العلاقة متوسطة القوة لأن الارتباط ٦٠% كما أن متغير ترويج الخدمة يفسر ما نسبته ٣٦% من المتغير التابع وهي نسبة قوية نسبياً، والجدول رقم (٥) يبين نتائج اختبار هذه الفرضية.

٥-١: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعاملين (Employees) وفق النظرة الإسلامية على بناء الميزة التنافسية في شركة الاتصالات السعودية.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار الانحدار البسيط، وحسب الجدول رقم (٦) فإن قيمة (t المحسوبة = ٦,٩٠٦) أكبر من قيمتها الجدولية، مما يعني رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة. وهذا يعني أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعاملين (Employees) وفق النظرة الإسلامية على بناء الميزة التنافسية في شركة الاتصالات السعودية. وتعتبر العلاقة متوسطة القوة لأن الارتباط ٤٦% كما أن متغير العاملين يفسر ما نسبته ٢١,١٦% من المتغير التابع وهي نسبة ضعيفة نسبياً، وقد يعود

السبب في ذلك إلى عدم وجود سرعة في تقديم الخدمة من قبل العاملين، بسبب عدم إعطاء صلاحيات من قبل إدارات الشركة للعاملين وسرعة الاستجابة لطلباتهم، وإنما الرجوع إلى الإدارة بكل استفسار. والجدول رقم (٦) يبين نتائج اختبار هذه الفرضية.

٦-١: - لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبيئة المادية للخدمات (physical Evidence)

ذات الصبغة الإسلامية على بناء الميزة التنافسية في شركة الاتصالات السعودية. لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار الانحدار البسيط، وحسب الجدول رقم (٧) فإن قيمة (t المحسوبة= ٧,٦٨٣) أكبر من قيمتها الجدولية، مما يعني رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة. وهذا يعني أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبيئة المادية للخدمات (physical Evidence) ذات الصبغة الإسلامية على بناء الميزة التنافسية في شركة الاتصالات السعودية. وتعتبر العلاقة متوسطة القوة لأن الارتباط ٥٨% كما أن البيئة المادية تفسر ما نسبته ٣٣% من المتغير التابع وهي نسبة متوسطة نسبياً. والجدول رقم (٧) يبين نتائج اختبار هذه الفرضية.

٧-١: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعملية تقديم الخدمة ذات الصبغة الإسلامية على بناء الميزة التنافسية في شركة الاتصالات السعودية.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار الانحدار البسيط، وحسب الجدول رقم (٨) فإن قيمة (t المحسوبة= ٧,١٥٧) أكبر من قيمتها الجدولية، مما يعني رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة. وهذا يعني أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعملية تقديم الخدمة ذات الصبغة الإسلامية على بناء الميزة التنافسية في شركة الاتصالات السعودية. وتعتبر هذه العلاقة متوسطة القوة لأن الارتباط ٤٧%، وربما يعود ذلك لاهتمام الشركة بالعاملين سواء من حيث الاختيار والتدريب المتواصل للعاملين والقيم الإسلامية التي يحملها العاملون. كما أن عملية تقديم الخدمة تفسر ما نسبته ٢٢% من المتغير التابع وهي نسبة ضعيفة نسبياً، وقد يرجع ذلك إلى عدم الإدراك الكافي من قبل العملاء للخدمات التي تقدمها الشركة وربما يعود ذلك لكثرة الخدمات المقدمة والمعلن عنها. والجدول رقم (٨) يبين نتائج اختبار هذه الفرضية.

Ho2: لا توجد فروق في بناء الميزة التنافسية الإسلامية ذات دلالة إحصائية تعزى إلى الخصائص الديموغرافية للعملاء السعوديين والمقيمين (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الجنسية، المهنة والدخل)

لاختبار هذه الفرضية فقد تم استخدام تحليل التباين الثنائي Two- Way Anova ويتضح من الجدول رقم (٩) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الخصائص الديموغرافية للعملاء السعوديين والعرب وغير العرب ولبناء الميزة التنافسية باختلاف عمر وجنسية العملاء السعوديين والعرب وغير العرب؛ بينما لا توجد فروق بالنسبة لباقي المتغيرات الديموغرافية، والجدول رقم (٩) يوضح نتائج اختبار هذه الفرضية.

مناقشة نتائج التحليل الإحصائي

الإجابة عن السؤال الأول: ما تصورات العاملين حول استخدام المزيج التسويقي الخدمي ذي الصبغة الإسلامية في شركة الاتصالات السعودية؟
يبين الجدول رقم (١٠) المتوسطات الحسابية لإجابة عينة الدراسة لكل عنصر من عناصر المزيج التسويقي الخدمي ذي الصبغة الإسلامية، بالإضافة إلى الأهمية النسبية، مع الأخذ بعين الاعتبار أن متوسط أداة القياس لجميع العبارات يساوي (٣).
الإجابة عن السؤال الثاني: ما تصورات العاملين حول بناء وحياسة الميزة التنافسية في شركة الاتصالات السعودية؟

يتبين من الجدول رقم (١١) أن المتوسط العام لفقرات متغير الدراسة التابع (بناء وحياسة الميزة التنافسية) كان مرتفعاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي (٣,٦٩) وبأهمية نسبية بلغت (٧٣,٨٣%) مما يؤشر على أن تصورات الباحثين جاءت مرتفعة، واحتلت (الإبداع والابتكار التنافسي) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (٣,٧٣)، وأهمية نسبية بلغت (٧٤,٢٥%)، وتلاه بُعد (السرعة التنافسية) بمتوسط حسابي بلغ (٣,٧٢)، وأهمية نسبية بلغت (٧٤,٢١%)، وجاء في المرتبة الثالثة بُعد (المرونة التنافسية) بمتوسط حسابي بلغ (٣,٧١)، وأهمية نسبية بلغت (٧٤,٠٣%)، أما المرتبة الرابعة فاحتلها بُعد (التميز التنافسي) بمتوسط حسابي بلغ (٣,٦٨) وأهمية نسبية بلغت (٧٣,٦٥%)، واحتل المرتبة الأخيرة بُعد (النوعية والجودة التنافسية) بمتوسط حسابي بلغ (٣,٦٥) وأهمية نسبية بلغت (٧٢,٨٦%).

النتائج والتوصيات:

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

١. أظهرت نتائج الدراسة أن هناك رضا لدى عينة الدراسة بشكل عام عن خدمات شركة الاتصالات المقدمة للعملاء في منطقة الرياض، حيث قيم العملاء الخدمة التي يحصلون عليها بأنها جيدة جداً، وكانت النسب ٤٧,٧% و ٤٢,١٧% للعملاء السعوديين والعرب وغير العرب على التوالي. يوصي الباحث ببذل المزيد من الجهد للمحافظة على هذا الرضا وزيادته وذلك من خلال تتبع مدى رضا العملاء عن الخدمات المقدمة وبشكل مستمر وذلك من خلال البحوث التسويقية والمسوحات وخاصةً أن رغبات وتفضيلات العملاء تتغير باستمرار وبالتالي يجب قياسها والتعرف عليها بشكل مستمر لتمكن الشركة من تلبيتها ومقابلة توقعاتهم عن الخدمات التي يتلقونها وبالتالي تحقيق رضا العملاء .

٢. أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذي دلالة إحصائية لاستخدام عناصر المزيج التسويقي الخدمي ذي الصبغة الإسلامية مجتمعة وبناء الميزة التنافسية وفق النموذج الإسلامي لدى العملاء السعوديين والعرب وغير العرب ويمكن تفسير هذه النتيجة بأنه لا بد من استخدام المزيج التسويقي الخدمي ذي الصبغة الإسلامية المناسب من قبل إدارات الشركة، مما يؤدي إلى تحسين الميزة التنافسية وفق المرجعية الإسلامية. يوصي الباحث بتبني الشركة للمفهوم التسويقي ذي الصبغة الإسلامية كفلسفة وكمكون أساسي للثقافة التنظيمية في الشركة وتعزيز القيم الإسلامية لدى العاملين والعمل على زيادة الإدراك لدى العاملين لهذا المفهوم وتبنيه وتطبيقه ليصبح شعاراً للشركة ككل وباعتقاد الباحث أن هذا سوف يشكل ميزة تنافسية مستدامة للشركة.

٣. أظهرت الدراسة وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لجودة الخدمة المقدمة ذات الصبغة الإسلامية على بناء الميزة التنافسية للشركة لدى العملاء السعوديين والعرب وغير العرب، يوصي الباحث إلى إعطاء أهمية لتقديم خدمات متنوعة وذات جودة مرتفعة وفق القيم الإسلامية للعمل مثل الإتيان بجميع جوانبه مصداقاً لحديث رسول الله صلى الله عليه وسلم، عَنْ عَائِشَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهَا قَالَتْ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: إِنَّ اللَّهَ تَعَالَى يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتَّقِنَهُ. (رواه البيهقي) (موسوعة النابلسي،

٢٠١٢). وهذا ينعكس على تحسين الميزة التنافسية، كما أنه من الضروري الاهتمام بسرعة تقديم الخدمة والدقة في مواعيد تقديمها، والسبب في ذلك أن المتوسطات الحسابية لها بلغت أقل النسب مقارنة مع بقية أبعاد جودة الخدمة المقدمة.

٤. توصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لملاءمة أسعار الخدمات المقدمة على بناء الميزة التنافسية لدى العملاء السعوديين والعرب وغير العرب، مما يعني أن السعر يلعب دوراً هاماً في تشكيل الميزة التنافسية، وعليه يوصي الباحث بوجود الاهتمام بكافة أبعاد عناصر السعر وفق المفهوم الإسلامي للسعر والتسعير والبعد عن الغلو في الأسعار والتي يجب أن تكون في متناول أيدي الجميع لتحقيق الرفاه الاجتماعي وهذا من أولويات المقاصد الشرعية ولذا جاء في الحديث قوله - صلى الله عليه وسلم -: "التاجر الصدوق مع النبيين والصديقين والشهداء" رواه الترمذي. (مجلة الدعوة، ٢٠١٢)

٥. أما فيما يتعلق بالتوزيع، فقد أظهرت الدراسة وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية للتوزيع على بناء الميزة التنافسية لدى العملاء السعوديين والعرب وغير العرب، مما يدل على أن موقع الشركة يلعب دوراً هاماً في سهولة وصول العملاء إليه، وعليه يوصي الباحث بوجود الاهتمام بتوفير اللوحات الإرشادية لموقع ومكاتب الشركة. وهذا يدل على تأثير متغير التوزيع في بناء الصورة الذهنية للشركة وقربها من العملاء بالإضافة إلى وجود طريقة تواصل سريعة وسلسلة من خلال المواقع الإلكترونية بين العملاء والشركة.

٦. أظهرت الدراسة وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية للترويج على بناء الميزة التنافسية لدى العملاء السعوديين والعرب وغير العرب، وتوصلت الدراسة إلى وجود رضا متوسط لدى العملاء العرب وغير العرب عن عنصر الترويج بشكل عام، وبالنسبة للعملاء السعوديين فقد بلغ المتوسط الحسابي لبعده توزيع الهدايا (٢,٦٩٧٧) وهو أقل من متوسط أداة القياس (٣). ولهذا السبب يوصي الباحث بضرورة العناية بعنصر الترويج من خلال توجيه مزيج ترويجي فعال ويجب أن لا يعد الإعلان بأكثر مما هو كائن وذلك كمتطلب وتفعيل للتسويق ذي الصبغة الإسلامية.

٧. أما فيما يتعلق بمتغير العاملين، فقد أظهرت الدراسة وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لمتغير العاملين في الشركة على بناء الميزة التنافسية لدى العملاء السعوديين والعرب وغير العرب، وبشكل عام كان انطباع العملاء عن العاملين في الشركة إيجابياً نحو وجود فروق لجميع أبعاد متغير العاملين لصالح العملاء غير العرب. وبالتالي يوصي الباحث بضرورة التركيز على تدريب المدراء والعاملين في الدوائر ذات الاتصال العالي مع العملاء بكيفية التواصل ومعاملة العملاء وخاصة العملاء العرب وغير العرب لأن مقدم الخدمة يدرك على أنه جزء من الخدمة وذلك من خلال التدريب المستمر وعقد الدورات المتعلقة بالمفهوم التسويقي وكيفية معالجة تذاثرات وشكاوي العملاء المتذمرين للاستفادة من كلمة الفم المنطوقة الإيجابية وتفادي السلبية لأن ذلك يساهم وبشكل مهم في تشكيل الصورة الذهنية للشركة في عقول العملاء وسوف ينعكس على الميزة التنافسية الإسلامية للشركة.

٨. توصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية للبيئة المادية للخدمات على بناء الميزة التنافسية لدى العملاء السعوديين والعرب وغير العرب، وبناء على ذلك يوصي الباحث باهتمام الشركة بكافة أبعاد البيئة المادية خاصة التي كانت متوسطاتها الحسابية في الدراسة أقل من (٤) ومنها توفر الخدمات وتنوعها وسرعة ودقة تقديمها والتي ترتبط هنا بعنصر العاملين وتدريبهم والتأسيس للثقافة التنظيمية الإسلامية والمرتكزة على تفعيل القيم الإسلامية ومضامينها.

٩. أظهرت الدراسة وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لعملية تقديم الخدمة على بناء الميزة التنافسية لدى العملاء السعوديين والعرب وغير العرب. وعلى الرغم من تقارب وجهات النظر والرضا لدى العملاء السعوديين والعرب وغير العرب، إلا أن هناك بعض الفروق البسيطة في درجة الرضا بين الفئتين. بينما نجد أن رضا العملاء السعوديين وغير العرب عن (الترحيب والاستقبال وآلية تقديم الخدمة ومدى حرية العاملين في التصرف والدقة في المواعيد والإعلان عن كافة الخدمات المتوفرة) أعلى منه لدى العملاء العرب. يوصي الباحث بضرورة الاهتمام بكافة العملاء وعدم التفريق بينهم لأن جميع العملاء يشكلون مصدر ربح للشركة.

١٠. أما فيما يتعلق بالمتغير المعدل وهو الخصائص الديموغرافية للعملاء السعوديين العرب وغير العرب، وتأثيره على العلاقة بين المزيج التسويقي الخدمي وبناء الميزة التنافسية، فقد أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق في بناء الميزة التنافسية بسبب اختلاف (الجنس، المؤهل العلمي، الدخل الشهري و المهنة)؛ بينما توجد فروق في بناء الميزة التنافسية بين العملاء السعوديين العرب وغير العرب بسبب اختلاف (العمر، الجنسية). يوصي الباحث بضرورة إعطاء نفس الأهمية لمختلف الأعمار وخاصة الشباب منهم ولكافة الجنسيات من العملاء وذلك من خلال التنوع في المزيج الخدمي بما يتوافق مع الفئة المستهدفة والعمل على تفعيل ما يسمى بالتجزئة السوقية ثم الاستهداف السوقي وصولاً الى التموضع السوقي في أذهان العملاء ليجاد صورة ذهنية جيدة عن الشركة وخدماتها.

١١. أظهرت نتائج الدراسة أن العملاء السعوديين العرب وغير العرب لم يعطوا نفس الأهمية لعناصر المزيج التسويقي الخدمي، حيث جاء التوزيع في المرتبة الأولى، ومن ثم الخدمة، العاملون، البيئة المادية، عملية تقديم الخدمة، السعر، والترويج مرتبة على التوالي حسب الأهمية بالنسبة للعملاء السعوديين العرب، أما بالنسبة للعملاء غير العرب فقد جاء العاملون في المرتبة الأولى، ومن ثم الخدمة، عملية تقديم الخدمة، التوزيع، البيئة المادية، والترويج مرتبة على التوالي حسب الأهمية. يوصي الباحث بالاهتمام بالمزيج الترويجي لأنه احتل المرتبة الأخيرة حسب الأهمية النسبية لكافة العملاء وبالتالي لا بد من إعادة النظر بالاستراتيجيات والسياسات الترويجية التي تتبعها الشركة والتي يجب أن تكون متوافقة مع المفهوم التسويقي ذي الصبغة الإسلامية والمبنية على الدقة والصدق والوضوح واحترام عقول العملاء والتي تمثل قيماً إسلامية وإنسانية .

١٢- يوصي الباحث بالقيام بدراسات أخرى من قبل الباحثين حول المفهوم التسويقي ذي الصبغة الإسلامية ومدى تطبيقه في STC وانعكاس ذلك على أبعاد الميزة التنافسية الإسلامية للوصول والمحافظة على الصورة الذهنية للشركة خصوصاً وان هذا الموضوع حديث جداً ولا يزال في بداياته ولعل ذلك يؤسس لولادة مفهوم تسويقي إسلامي وخاصة أن ثلث سكان العالم يدينون بالإسلام ويعتبر الدين الإسلامي ولله الحمد من أكثر الديانات انتشاراً من حيث الداخلون الجدد.

الجدول رقم (١) نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

R2 التباين	R الارتباط	نتيجة الفرضية العدمية	F.SIG	F الجدولية	F المحسوبة
%٤٩	%٧٠	رفض	٠,٠٠٠	٢,٠١	٢٣,١١٥

الجدول رقم (٢) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

R2 التباين	R الارتباط	نتيجة الفرضية العدمية	t.SIG	t الجدولية	t المحسوبة
%٣٦	%٦٠	رفض	٠,٠٠٠	١,٩٦	٩,٥٧٨

الجدول رقم (٣) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

R2 التباين	R الارتباط	نتيجة الفرضية العدمية	t.SIG	t الجدولية	t المحسوبة
%٢٠,٢٥	%٤٥	رفض	٠,٠٠٠	١,٩٦	٧,١٢٠

الجدول رقم (٤) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

R2 التباين	R الارتباط	نتيجة الفرضية العدمية	t.SIG	t الجدولية	t المحسوبة
%٢٧,٤	%٥٢	رفض	٠,٠٠٠	١,٩٦	٨,٢٣٠

الجدول رقم (٥) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

R2 التباين	R الارتباط	نتيجة الفرضية العدمية	t.SIG	t الجدولية	t المحسوبة
%٣٦	%٦٠	رفض	٠,٠٠٠	١,٩٦	٧,١٥٠

الجدول رقم (٦) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة

R2 التباين	R الارتباط	نتيجة الفرضية العدمية	t.SIG	t الجدولية	t المحسوبة
%٢١,١٦	%٤٦	رفض	٠,٠٠٠	١,٩٦	٦,٩٠٦

الجدول رقم (٧) نتائج اختبار الفرضية الفرعية السادسة

R2 التباين	R الارتباط	نتيجة الفرضية العدمية	t.SIG	t الجدولية	t المحسوبة
%٣٣	%٥٨	رفض	٠,٠٠٠	١,٩٦	٧,٦٨٣

الجدول رقم (٨) نتائج اختبار الفرضية الفرعية السابعة

R2 التباين	R الارتباط	نتيجة الفرضية العدمية	t.SIG	t الجدولية	t المحسوبة
%٢٢	%٤٧	رفض	٠,٠٠٠	١,٩٦	٧,١٥٧

الجدول رقم (٩) نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

المتغير	F المحسوبة	F المعنوية	النتيجة
الجنس	٠,٢٠٢	٠,٦٥٥	لا توجد فروق
العمر	٥,٠٥	٠,٠٠٠	توجد فروق
المؤهل العلمي	١,٧٨	٠,١٣	لا توجد فروق
الدخل	١,٥٦٢	٠,١٨	لا توجد فروق
المهنة	٢,٢٥	٠,٠٧٣	لا توجد فروق
الجنسية	٤,٣٣	٠,٠٠٠	توجد فروق

الجدول رقم (١٠)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات تصورات أفراد العينة حول استخدام عناصر المزيج التسويقي الخدمي ذي الصبغة الإسلامية في STC

العملاء غير العرب		العملاء السعوديون والعرب		المتغيرات والفقرات	
الأهمية النسبية	المتوسط الحسابي	الأهمية النسبية	المتوسط الحسابي		
	٤,١٦٠		٤,٠٦٨	الخدمة	
٠,٨٨١	٤,٤٠٦	٠,٨٢٧	٤,١٣٩	توفر الخدمات في كل الأوقات	١
٠,٨٢٧	٤,١٣٥	٠,٨١١	٤,٠٥٨	تنوع الخدمات المقدمة	٢
٠,٨٥٤	٤,٢٧٠	٠,٨٢٧	٤,١٣٩	أسلوب تقديم الخدمة	٣
٠,٧٦٥	٣,٨١٢	٠,٧٥٥	٣,٧٧٩	سرعة تقديم الخدمة	٤
٠,٨٢٥	٤,١٢٣	٠,٨٠٦	٤,٠٥٥	جودة تقديم الخدمة	٥
٠,٧٨٨	٣,٩٥٠	٠,٧٨٨	٣,٩٤٢	الدقة في مواعيد تقديم الخدمة	٦
	٣,٥٤٤		٣,٣٥٤	السعر	
٠,٧٧٥	٣,٨٧٥	٠,٧٤٤	٣,٧٢١	أسعار الباقات مناسبة	٧
٠,٧٤١	٣,٥٤٠	٠,٧٥٢	٣,٥٦٠	الأسعار المفوترة مناسبة	٨
٠,٧٢٣١	٣,٤٥٢	٠,٦٧١	٣,٣٥٤	كفاية الخصومات الممنوحة	٩
٠,٧٤٢	٣,٦٦٧	٠,٧١٦	٣,٥٨١٤	ملائمة الأسعار للخدمات المقدمة	١٠
٠,٨٢٢	٣,٨٩٥	٠,٧٩٩	٣,٨٧٦	اتفاق الأسعار مع النظرة الإسلامية	١١
	٤,٠٢٠		٤,٠٨٥	التوزيع	
٠,٨٢٣	٤,٢٦٤	٠,٨٥١	٤,٣٤١	ملائمة موقع مكاتب STC	١٢
٠,٨٦٥	٤,٥٤٣	٠,٨٦٥	٤,٣٥٤	سهولة الوصول للمكاتب	١٣
٠,٨٥٤	٤,٧٥٧	٠,٨٦٥	٤,٨٧٥	سهولة إجراءات التقدم بطلب تركيب الأجهزة	١٤

العملاء غير العرب		العملاء السعوديون والعرب		المتغيرات والفقرات	
الأهمية النسبية	المتوسط الحسابي	الأهمية النسبية	المتوسط الحسابي		
٠,٧٧١	٣,٨٥٤	٠,٨٤٤	٤,٢٢٠	سهولة الحجوزات للحصول على الخدمة	١٥
٠,٧٤٣	٣,٧١٢	٠,٧٠٠	٣,٥٠٠	توفر لوحات إرشادية	١٦
	٣,٤٩٣		٣,٢٨٦	الترويج	
٠,٦٩٥	٣,٤٧٩	٠,٦٨٦	٣,٤٣٠	الإعلان عن الخدمات	١٧
٠,٧٠٤	٣,٥٢٠	٠,٦٩٠	٣,٤٥٢	مصادقية الإعلان	١٨
٠,٧١٨	٣,٥٩٣	٠,٧٠٠	٣,٥٠٧	الشعارات	١٩
٠,٨٠٠٠	٤,٠٠٠	٠,٧٤١	٣,٧٠٠	مستوى الاتصال الشخصي	٢٠
٠,٧٢٥	٣,٦٢٥	٠,٦٧٢	٣,٣٨٢	مهارة مندوبي المبيعات	٢١
٠,٦٩٢	٣,٤٥١	٠,٦٥١	٣,٥٢١	الأخبار والريورتاجات	٢٢
٠,٦٤١	٣,٢٩٦	٠,٦٠٢	٣,٠١١	رعاية البرامج والنشاطات المجتمعية	٢٣
٠,٦٢٢	٣,١١٤	٠,٥٣٩	٢,٦٩٧	توزيع الهدايا	٢٤
	٤,١٩٦		٤,٠١٣	العاملون	
٠,٨٣١	٤,١٥٢	٠,٨١٨	٤,٠٩٣	مهارة العاملين	٢٥
٠,٨٦٧	٤,٣٠٢	٠,٨٤٨	٤,٢٤٢	هندام العاملين	٢٦
٠,٨٦٥	٤,١٣٢	٠,٨٤٠	٤,٠٨١٤	تعامل العاملين	٢٧
٠,٧٩٣٢	٤,٣٢٤	٠,٨٠٠	٤,٠٠٠	أسلوب تقديم الخدمة	٢٨
٠,٧٦٤	٣,٩٦١	٠,٧٥٢	٣,٧٩٠	سرعة الاستجابة لطلبات العميل	٢٩
٠,٨١٢	٤,٠٦٢	٠,٧٩٦	٣,٩٢١	الرد على الاستفسارات	٣٠
	٣,٩٨٣		٤,٢٠٠	البيئة المادية	
٠,٨٧٧	٤,٣٨٥	٠,٨٦٤	٤,٣٣٧	المظهر العام للمكاتب	٣١
٠,٩٦١	٤,٥٣٢	٠,٨٩٠	٤,٤٦٥	المظهر الداخلي للمكاتب	٣٢
٠,٨٥٠	٤,٢٥١	٠,٨٤٤	٤,٢٢٠	الأثاث والديكور	٣٣
٠,٨٣٢	٤,١٩٢	٠,٨٣٤	٤,١٧٤	الهدوء والراحة	٣٤

العملاء غير العرب		العملاء السعوديون والعرب		المتغيرات والفقرات	
الأهمية النسبية	المتوسط الحسابي	الأهمية النسبية	المتوسط الحسابي		
	٤,٠٧٧		٣,٩٢٨	عملية تقديم الخدمة	
٠,٩١٠	٤,٥٥٠	٠,٨٥١	٤,٢٥٥	ترحيب العاملين	٣٥
٠,٨٩٥	٤,٤٦٧	٠,٨٤٨	٤,٢٤٤	الاستقبال	٣٦
٠,٨٩٥	٤,٧٥٠	٠,٨٠٦	٤,٠٣٢٠	آلية تقديم الخدمة	٣٧
٠,٨٥١	٤,٠١٢٣	٠,٧٥٢	٣,٧٦٢	مدى حرية العاملين في التصرف	٣٨
٠,٨٤١	٤,٣٢٦	٠,٧٥٦	٣,٥٨١	الدقة في المواعيد	٣٩
٠,٧٧٥	٣,٨٢٢	٠,٧٤٦	٣,٢٥٦	الالتزام بالخدمات المعلن عنها	٤٠
٠,٧٥٤	٣,٨٨٢	٠,٧٦٤	٣,٨٥٠	دقة التوقيت في تقديم الخدمة	٤١
٠,٧٤٥	٣,٨٧٥	٠,٧٤٨	٣,٦٨٧	الإعلان عن كافة الخدمات المتوفرة	٤٢
	٣,٩٤٠		٣,٧٩٨	المتوسط الكلي	

الجدول رقم (١١)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات تصورات

أفراد العينة حول بناء الميزة التنافسية في STC

المستوى بالنسبة للمتوسط	الترتيب حسب الأهمية النسبية	الأهمية النسبية (%)	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي *	محتوى الفقرة	تسلسل الفقرات
مرتفع	٥	%٧٢,٨٦	٠,٧٧	٣,٦٥	النوعية والجودة التنافسية	٢٠-١٧
مرتفع	٣	%٧٤,٠٣	٠,٧٦	٣,٧١	المرونة التنافسية	٢٤-٢١
مرتفع	٢	%٧٤,٢١	٠,٧٢	٣,٧٢	السرعة التنافسية	٢٨-٢٥
مرتفع	١	%٧٤,٢٥	٠,٧٥	٣,٧٣	الإبداع والابتكار التنافسي	٣٢-٢٩
مرتفع	٤	%٧٣,٦٥	٠,٧٤	٣,٦٨	التميز التنافسي	٣٦-٣٣
مرتفع		%٧٣,٨٣	٠,٧٢	٣,٦٩	الميزة التنافسية	٣٦-١٧

• مرتفع (٣,٥ فأعلى). متوسط (٢,٦-٣,٤٩). منخفض (٢,٥ فأدنى)

* * *

المراجع العربية

القرآن الكريم

- أبو قاعود، فراس أبو قاعود، الشورة، محمد، الحوري، سليمان (٢٠٠٩) أثر عناصر المزيج التسويقي الخدمي في جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المرضى الرقود في المستشفيات الحكومية الأردنية، مجلة أبحاث اليرموك سلسلة العلوم الانسانية والاجتماعية المجلد (٢٥)، العدد (٢).
- البستنجي، غالب (٢٠١٢)، مبادئ التسويق الحديث، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع
- التقرير السنوي لشركة الاتصالات السعودية (STC) لعام ٢٠١١
- جريدة المدينة، جدة، الخميس ١٩/٤/٢٠١٢
- الزعبي، حسين (٢٠٠٥)، نظم المعلومات الاستراتيجية، مدخل استراتيجي، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع.
- سعيد، محمد (٢٠٠١)، أخلاقيات التسويق الدولي من منظور الإسلامي: مدخل تعظيم القيمة، مجلة أخلاقيات الاعمال، مجلد ٢٢ العدد ٢
- الشيخ، مصطفى، هاشم، طارق، تركي، شاكر، (٢٠٠٩)، مدى تطبيق المصارف الإسلامية لمفهوم التسويق المصرفي الإسلامي من وجهة نظر العملاء: حالة دراسة الأردن، مجلة الزرقاء للبحوث والدراسات الإنسانية - المجلد التاسع - العدد الأول ٢٠٠٩م.
- عزام، زكريا (٢٠٠٧)، مبادئ التسويق الحديث، النظرية والتطبيق، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع
- العلي، صالح، (٢٠٠٤)، التسويق في الاقتصاد الإسلامي: مشروعيته وتاريخه وقواعده، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد ٢٠، العدد (٢)، دمشق.
- علي ميا، بيان حرب، سومر اديب ناصر، (٢٠٠٨) أثر تسويق الخدمات المصرفية على سلوك العملاء بالتطبيق على المصارف العامة في محافظة اللاذقية مجلة جامعة تشرين للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد ٤، العدد ٣٠.
- (مجلة الدعوة، ٢٠١٢) <http://www.aldaawah.com>
- مرسي، طاهر مرسي عطيه (٢٠٠٧)، أساسيات التسويق، بور سعيد: مكتبة الجلاد (موسوعة النابلسي، ٢٠١٢)
- <http://www.nabulsi.com/blue/ar/art.php?art=570&id=44&sid=46&ssid=48&ssid=49>

- النصور، إياد عبد الفتاح، (٢٠٠٩) مر تأثير المزيج التسويقي للخدمة المصرفية على ولاء الزبائن دراسة تطبيقية على الزبائن العاملين في مدينة عمان في الأردن مجلة جامعة تشرين للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد ٣٢، العدد ٤

المراجع الإنجليزية:

- Brown, Lie. D., 1996. The marketing Audit: A Metrology and Explanation. Marketing Intelligence and Planning. Vol(11). No.(10,p 4-12.
- Cowell, D. (2006) . The Marketing of Services. Heinemann. London.
- Day, G. S.& Wensley, R., 1998. Assessing advantage: a framework for diagnosing competitive superiority. Journal of marketing, vol52.no2
- Dube, L. & Renaghan, L., 1999. Sustaining Competitive Advantage.
- Engel, J. Martin, W. and Thomas, K. (1991). Promotional Strategy Managing The Marketing Communication Process, 7th ed. Irwin, USA.
- Hofer, C. W., 2005. Strategic Management. st. Paul Mium. West Pub.,
- Johnson, G. and Scholes, K. 2002. Exploring Corporate Strategy, New York, Prentice Hall.
- Kotler, P., 2005. Marketing Management. New Jersey, Person Prentice Hall.
- Lovelock, C (2001) . Services Marketing, Prentice Hall, New Jersey.
- Pits, Robert, A. & Lei, David, 1996. Strategic Management-Building and sustaining Competitive Advantage. John Wiley & Sons, USA
- Reed, Richard & Deffillppir., J., 2003. Causal Ambiguity, Barriers to Imitation and Sustainable Competitive Advantage. Academy of Management Review, Vol.15.No.1.
- Slack, Nigel & Chambers, Strurat & others, 1998. Operations Management, U. K., Ditman Publishing,.
- Zeithaml, V. A. Parasuraman, A. and Berry, L. L., (2000). Delivering Service Quality. New York: The Free Press.

ملحق رقم (١)

استبانة الدراسة
بسم الله الرحمن الرحيم

أختي العميلة ---أخي العميل

هذه الاستبانة التي تستهدف التعرف على تصورات عملاء STC في المملكة العربية السعودية لعناصر المزيج التسويقي الخدمي ذي الصبغة الإسلامية ولعملية بناء الميزة التنافسية بأبعادها المختلفة وللتأثير المتبادل بينهم. راجين التكرم بالإجابة على فقرات الاستبانة علماً بأن هذه المعلومات ستعامل بسرية تامة ولن تُقدم إلا لأغراض البحث العلمي .

شاكرين لكم تعاونكم

الباحث: الدكتور غالب البستنجي

يرجى التكرم بوضع علامة (X) تحت درجة موافقتكم على كل من العبارات التالية:

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
	الخدمة					
١	توفر الخدمات في كل الأوقات					
٢	تنوع الخدمات المقدمة					
٣	أسلوب تقديم الخدمة مرض					
٤	سرعة تقديم الخدمة					
٥	جودة تقديم الخدمة					
٦	الدقة في مواعيد تقديم الخدمة					
	السعر					
٧	أسعار الباقات مناسبة					
٨	الأسعار المفوترة مناسبة					
٩	كفاية الخصومات الممنوحة					
١٠	ملائمة الأسعار للخدمات المقدمة					
١١	اتفاق الأسعار مع النظرة الإسلامية					
	التوزيع					
١٢	ملائمة موقع مكاتب STC					
١٣	سهولة الوصول للمكاتب					
١٤	سهولة إجراءات التقدم بطلب تركيب الأجهزة					
١٥	سهولة الحجوزات للحصول على الخدمة					
١٦	توفر لوحات إرشادية الترويج					
١٧	يستخدم الإعلان عن الخدمات					
١٨	مصدقية الإعلان متوفرة					

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الفقرات	الرقم
					يتم استخدام الشعارات	١٩
					مستوى الاتصال الشخصي جيد	٢٠
					مهارة مندوبي المبيعات	٢١
					يتم استخدام الإخبار والريپورتاجات	٢٢
					رعاية البرامج والنشاطات المجتمعية	٢٣
					يتم توزيع الهدايا	٢٤
					العاملون	
					مهارة العاملين عالية	٢٥
					هندام العاملين مرض	٢٦
					تعامل العاملين جيد	٢٧
					اسلوب تقديم الخدمة جيد	٢٨
					سرعة الاستجابة لطلبات العميل	٢٩
					الرد على الاستفسارات	٣٠
					البيئة المادية	
					المظهر العام للمكاتب	٣١
					المظهر الداخلي للمكاتب	٣٢
					الاثاث والديكور	٣٣
					الهدوء والراحة	٣٤
					عملية تقديم الخدمة	
					ترحيب العاملين	٣٥
					الاستقبال	٣٦
					الية تقديم الخدمة	٣٧
					مدى حرية العاملين في التصرق	٣٨
					الدقة في المواعيد	٣٩
					الالتزام بالخدمات المعلن عنها	٤٠

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الفقرات	الرقم
					دقة التوقيت في تقديم الخدمة	٤١
					الاعلان عن كافة الخدمات المتوفرة	٤٢
					النوعية والجودة التنافسية	
					تحرص الشركة على استخدام إدارة الجودة الشاملة بجميع أبعادها	٤٣
					تحرص الشركة على التحسين المستمر لجودة المنتجات والخدمات وطرق العمل	٤٤
					تقوم الشركة بتقديم منتجات تفوق توقعات الزبائن وبشكل أفضل من المنافسين	٤٥
					تحرص الشركة على القياس المستمر لرضا العملاء مقارنة مع المنافسين	٤٦
					المرونة التنافسية	
					تتمتع الشركة بالقدرة على الاستجابة للتغيرات الإنتاجية ومزيج المنتج للتلائم مع الحالات الفريدة للزبون	٤٧
					تعمل الشركة على الرصد المستمر للتغير في حاجات ورغبات وتفضيلات العملاء وتعديل المزيج الإنتاجي وفق ذلك	٤٨
					تعمل الشركة على المسح المستمر للتغيرات البيئية الكلية والجزئية	٤٩

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
٥٠	تقوم الشركة بالتقليل المستمر للفترات الزمنية التي تفصل بين إنتاج أجيال مختلفة من المنتجات					
	السرعة التنافسية					
٥١	تركز الشركة على الوقت كأساس لتحقيق الميزة التنافسية					
٥٢	تحرص الشركة على تقليل الوقت الفاصل ما بين وقت طلب الزبون ووقت تلبية ذلك الطلب بشكل أفضل من المنافسين					
٥٣	تقوم الشركة بتسليم الطلبات في الوقت المحدد بشكل أفضل من المنافسين					
٥٤	تعمل الشركة على تسريع عملية التطوير للمنتج للفترة من بداية ولادة الفكرة وحتى تحقيق التصميم النهائي والإنتاج.					
	الإبداع والابتكار التنافسي					
٥٥	تقوم الشركة بمتابعة طبيعة المتغيرات التكنولوجية الجديدة والاستفادة منها					
٥٦	تقوم الشركة باكتشاف وخلق الفرص الجديدة في البيئة الخارجية والعمل على استغلالها					
٥٧	تقوم الشركة بالمراقبة المستمرة					

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الفقرات	الرقم
					لأنشطة المنافسين وسرعة الاستجابة لها	
					تقوم الشركة بإنتاج منتجات وخدمات جديدة واستخدام طرق جديدة للعمليات وأساليب حديثة للإدارة	٥٨
					التميز التنافسي	
					تحرص الشركة على التميز من خلال تقديم المنتجات وتوفير عنصر الملاءمة	٥٩
					تحرص الشركة على التميز من خلال حزمة الأسعار المناسبة	٦٠
					تحرص الشركة على التميز من خلال وقت التسليم وخدمات ما بعد البيع	٦١

* * *

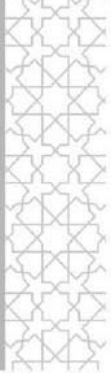


Figure 3: Banks staff evolution by age category 1994-2007

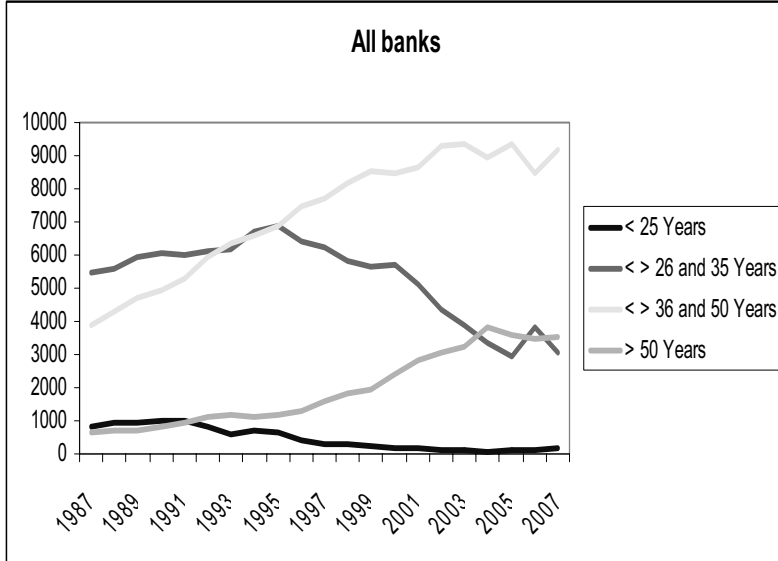
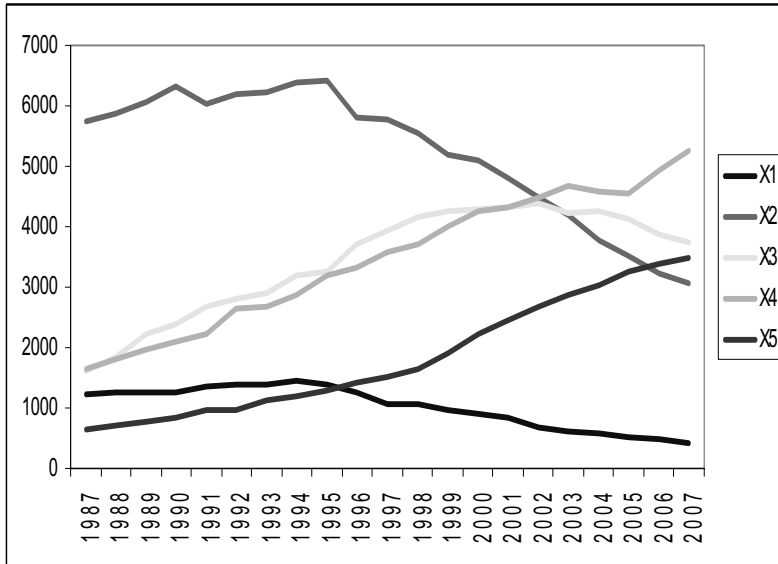


Figure4: Banks staff professional evolution 1994-2007



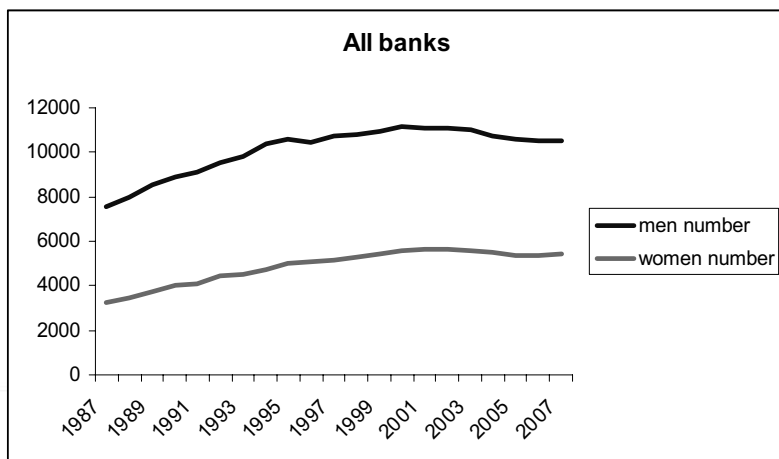
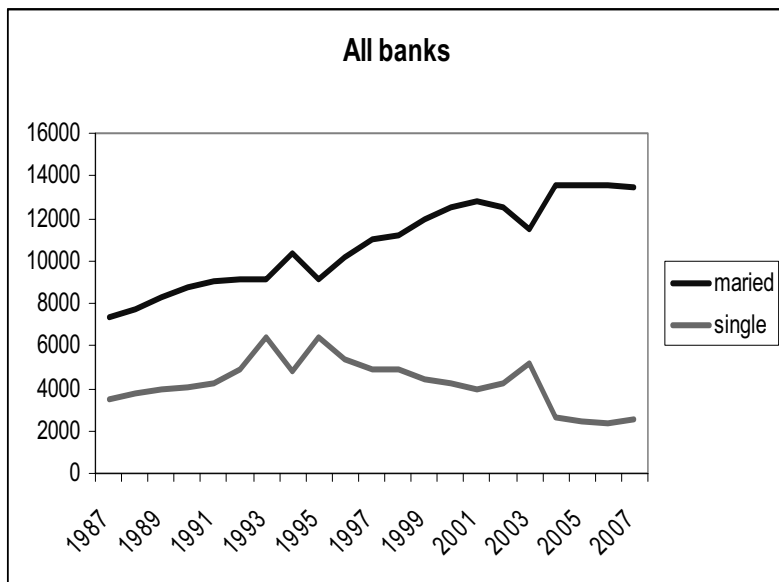


Figure 2: Banks staff evolution by marital status 1994-2007



Appendices: Appendix 1/A

Table 1: Sample and bank population from 1994 to 2007

Year	Sample [Banks] + others [Banks]	Sample/Total
From 1994 To 1998	Sample : (BNA), (STB), (BS), (BH), (AB), (ATB), (BT), (UBCI), (UIB),(BIAT),(BFT),(CB)].	12 / 12
From 1999 to 2000	Sample + others : [Banque Tunisienne de Solidarité].	12 / 13
From 2001 to 2003	Sample + others : [Banque Tunisienne de Solidarité (BTS), Arab Banking Corporation (ABC)].	12 / 14
2004	Sample + others : (BTS), (ABC), (BTE), (BTK), (TQB)].	12 / 17
From 2005 to 2010	Sample + others : (BTS), (ABC), (BTE), (BTK), (TQB), (BFPME), Stusid Bank, (BTL)].	12 / 20


Appendix 2/B Table 2

Table 2: Pearson Correlation Matrix

	X1	X2	X3	X4	X5	A1	A2	A3	A4	G1	G2	SF1	SF2
X1	1	0,48	0,32	0,67	0,52	0,45	0,12	0,5	-0,46	0,1	-0,2	0,35	0,35
X2	0,48	1	0,75	0,63	0,78	0,64	0,32	0,7	-0,71	0,04	-0,08	0,52	0,52
X3	0,32	0,75	1	0,16	0,48	0,56	-0,29	0,63	0,52	-0,01	0,06	0,43	-0,43
X4	0,67	0,63	0,16	1	0,42	-0,4	-0,11	0,31	0,46	0,01	0,01	0,23	-0,23
X5	0,52	0,78	0,48	0,42	1	0,52	-0,29	0,65	0,65	-0,13	0,2	0,55	-0,54
A1	0,45	0,64	0,56	-0,4	0,52	1	0,22	0,7	-0,53	0,12	-0,16	0,52	0,52
A2	0,12	0,32	0,29	0,11	0,29	0,22	1	0,4	-0,36	0,003	0,001	0,25	0,25
A3	0,45	-0,7	0,63	0,31	0,65	0,72	-0,39	1	0,58	-0,1	0,13	0,56	-0,56
A4	0,46	0,71	0,52	0,46	0,66	0,53	-0,36	0,58	1	-0,08	0,14	0,51	-0,51
G1	0,1	0,04	0,01	0,01	0,13	0,12	0,003	0,1	-0,08	1	-0,82	0,11	0,11
G2	-0,2	0,08	0,06	0,01	0,2	0,16	0,001	0,13	0,14	-0,82	1	0,12	-0,12
SF1	0,35	0,52	0,43	0,23	0,55	0,52	-0,25	0,56	0,51	-0,11	0,13	1	0,997
SF2	0,35	0,52	0,43	0,23	0,54	0,52	0,25	0,6	-0,51	0,11	-0,12	-1	1

Appendix 3/C Figures

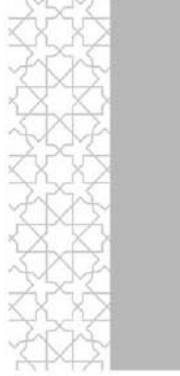
Figure 1: Banks staff evolution by gender 1994-2007



Weber, M. (2008). «The business case for corporate social responsibility: A company-level measurement approach for CSR». *European Management Journal*, 25, 247-261.

Welbourne, T. M.; Andrews, A.O. (1996). «Predicting the performance of initial public offerings: should human resource management be in the equation?», *Academy of Management Journal*, Vol. 39, N° 4, 891-919.

Wright, P. M.; Gardner, T. M.; Moynihan, L. M.; Allen, M. R. (2005). «The relationship between HR practices and firm performance: Examining causal order», *Personnel Psychology*, N° 58, 409-446.



Marchington, M. and Zagelmeyer, S. (2005) «Foreword : Linking HRM and performance- a never- ending search ? » HRM Journal, Vol.15, No 4, 3-8.

MacDuffie, J.B. (1995). «HR Bundles and manufacturing performance: organizational logic and flexible production systems in the world auto industry». Industrial Labor Relations, 48 (2).

North, D.C. (1990). «Institutions, Institutional Change and Economic Performance» Cambridge University Press : Cambridge.

Paauwe, J et al. (Oct. 2000). HRM and performance : Lessons from the Netherlands. ERIM, ERS-2000-46-ORG.

Pfeffer, J. (1998). «The Human Equation : Building Profits by Putting People First», Boston, MA, Harvard Business School Press.

Pfeffer, J. (1994). «Competitive Advantage Through People ». Boston : Harvard Business School Press


Savall, H. (2007). «Maîtriser les coûts cachés et les performances cachées». Paris, Economica.

Sels, L., De Winne, S., Delmotte, J., Faems, D. and Forrier, A. (2006). «Linking HRM and small business performance: An examination of the impact of HRM intensity on Productivity and financial performance of small businesses». Small Business Economics, 26, 83-101.

Sneessens, H. R. (2002). « Low-skilled unemployment, biased technological shocks and job», Discussion Papers, IRES, Université Catholique de Louvain.

Tung-Chun, Huang (2001). «The effects of linkage between business and human resource management», Strategies Personnel Review, Vol. 30, N° 2, 132-151

Vatteville, E. (1999). « Mesure des ressources humaines et gestion de l'entreprise » ,Paris Economica.



Fey, C.F. et al., (2007). «Opening the black box of the relationship between HRM Practices and firm performance: A comparison of USA, Finland, and Russia». Stockholm School of Economics in Russia Working paper \ 07-101.

Galambaud, B. (2003). «GRH et performances», AGEF Colloque de Marrakech, 23 et 24 Janvier.

Galambaud, B. (2002). «Si la GRH était de la gestion», Paris, Liaisons.

Guérin F.; Cadin, L. (1997). «GRH: pratiques et éléments de théorie», Paris, Dunod.

Guest, D. E.; Michie, J.; Conway, N.; Sheehan, M. (2003). «Human resource management and corporate performance in the UK», British Journal of Industrial Relations, Vol. 41, N° 2, 291-314.

Guest, D. E. (1997). «Human Resource Management and Performance : A Review and Research Agenda», International Journal of Human Resource, N° 8, 263-276

Huselid, M. A. (1995). «The impact of human resource management practices on productivity, and corporate financial performance», Academy of Management Journal, Vol. 38, N° 3, 635-672.

Hofstede, G. (1993). «Cultural Constraints in Management Theories». Academy of Management Executive, 7: 81-94.

Lee, Y.-K. et al., (2012). «The impact of CSR on relationship quality and relationship outcomes: A perspective of service employees». International Journal Of Hospitality Management, 31, 745-756.

Lin, C-H. et al., (2009). «The impact of CSR on financial performance: Evidence; from business in Taiwan». Technology in Society, 31, 56-63.

Louarn, J.Y. ; Daoust J. (2007). «Les ratios financiers RH : le cas des grandes banques canadiennes», Vol. 4, N° 32, Montréal, HEC.

References

Allouche, J. ; Charpentier, M. ; & Guillot-Soulez, C. (2003). « Performance de l'entreprise et GRH », *Entreprise et personnel*, N° 238.

Arcand, M. ; Arcand, G. ; Bayad, M. ; Fabi, B. (2002). « Pratiques de gestion des ressources humaines et performance de la firme : Une validation de la théorie des bundles », *XIII Congrès de l'AGRH, Nantes*, 9-18.

Barette, J. ; Simeus, M. (1997). « Pratiques de gestion des ressources humaines et performance organisationnelle dans les entreprises de haute technologie », *Actes du congrès annuel, Association des sciences administratives du Canada*, Vol. 18, N° 9, 23-33.

Barette, J. ; Carrière, J. (2003). « La performance organisationnelle et la complémentarité des pratiques de GRH », *Relations industrielles*, Vol. 58, N° 3, 427-453


Bowen, D.E. and Ostroff, (2004) «Understanding HRM- Firm performance linkages: the role of the "Strength" of the HRM system». *Academy Management Review*, 29 (2). 203-221.

Gervais, M. (1995). « Stratégie de l'Entreprise », Paris, Economica.

Delery, J.E. ; Doty, D.H. (1996), « Modes of theorizing in strategic human resource management: tests of universalistic, contingency and configurational performance predictions», *Academy of Management Review*, Vol. 39, N° 4, 802-835.

DiMaggio, P.J. and Powell, W.W. (1983). «The iron cage revisited: institutional isomorphism and collective rationality in organizational fields». *American Sociological Review*, 48: 147-160.

Edvinsson, E.; Malone, M.(1997). « Intellectual Capital», New York, Harper Business.



statistical connection has been shown among qualification structure variations, demographical ones and financial performance (employee profitability).

This study itself is not entirely free from limitations. The empirical result must therefore be treated with caution. In fact, performance explanation cannot be solely restricted to a single dimension, i.e. social and demographic. Indeed, this performance concept is wide in scope and should integrate different banking dimensions (i.e. technological, regulative, economic, organizational, cultural, cognitive, etc). Therefore, this socio-demographic structure should be taken into consideration to gain better insights into the present/current topic; thus establishing a direct link between the Human Resource Management and financial performance. Future research should be focused on the relationship between management by competencies (the intellectual capital) and strategic performance rather than financial performance.


Resources has an effect on Performance at $T + 1$, controlling for Performance at $T - 1$, calls into question any interpretation that Human Resource effect in prior cross-sectional research is a causal relation. Guest et al., (2003: 297) however, correctly observed that this approach is really a “test for the impact of Human Resources practices on change in performance”.

Indeed, we argue that “dual causation” model might well explain their results. The single equation results could be understated by a lot or little. The dual-causation hypothesis requires empirical testing, and to our knowledge, one paper (Huselid, 1995) has tested these effects in a simultaneous equation system. In that study, the Human Resource effects and ties with the financial performance were slightly significant. However, the empirical tests do not respond to the problem complexity. The most likely explanation is the systematic influence of other differences among our variables, differences that may also be correlated with other Human Resource dimensions more than the qualification structure and the social and demographic structures.

Conclusion

This research major contribution consists in highlighting the actual labour issues concerning the banking sector. The qualification structure noticed over a longtime period at the level of each bank separately and globally has revealed a qualification structure characterized by a hexagonal feature.

The new configuration analysis has led us to one major observation: the new professional pattern is connected to the financial performance. In fact, a



same way the employee performance. Second, through the qualification change you grow not only the productivity but also the quality. Third, the added value and the competitive advantages could be reached especially by the human and intellectual investment, which means that human resource management is in the equation (Welbourne & Andrews, 1996; Pfeffer, 1998; Tung, 2001; Wright et al., 2005).

The hexagonal configuration of the labor force in the banking sector denotes an increased importance of the human resources perceived as strategic resource. Many ratios confirmed these trends such as the qualification rate, banking training expenses and profitability by employee. Several other indicators such as the organizational change (sales point, organizational structure, manual and chart) reinforce this perception.

We also develop a theoretical logic that some linkages exist between Human Resources and firm financial performance. The empirical approach showed that the Human Resources changes are measured and subsequent changes in financial performance are observed in the banking sector. Empirical results give us some evidence that the Human Resource effects on financial performance are “real.” Human Resources and firm performance being jointly determined will be very difficult to model. We are not likely to know when an HR change is implemented or how much time is required before any effects will be realized (Guest, 1997; Guest et al., 2003). Recent works by both Wright et al. (2005) and Guest et al. (2003) rely on analyses of HR measures at time T and measures of firm performance at time T + 1 and T - 1. They argue that the absence of Human

$$\ln(Y5) = -0,8343 X1 - 1,3481 X2 + 202397 X3 + 0,5841 X5 + (-3,75979) (-13,1920) (-1.46582) (2,97758) 0,5928 G1 + -012823 SF1(3,85975) (-1.71)$$

The results showed a significant link between the banks' financial performance appreciated through the profitability by employee (Net Banking Proceeds / Numbers of total employees) and some professional staff and staff gender. It seems that the banking performance improves when the percentage of the upper manager increases while the percentage of the service employees and of the clerkish staff decreases, and also when the percentage of men increases.

These empirical findings are not necessarily contradictory to tendencies suggested by human resources literature; they emphasize on the linkage between the human resources practices and performance but especially on the linkage between the qualification (the staffing) and the financial performance.

Our results are issued from a longitudinal study covering all Tunisian banks. They could be seen as natural consequences. This kind of studies is also rare in the managerial literature, even absent in the Tunisian context. Second, we can think of developing a measurable mechanism and of validating many economical activities. Third, our results are respecting the methodological rules and finally, the significance of the results are based on statistical analysis (regression analysis).

Through the empirical analysis, we showed the ties between the qualification structure changes and the profitability by employees. What is the meaning of this linkage? First, when you increase the competencies portfolio you increase in the

R-squared = .819400

Model summary

Mode	R	R-squared	Adjusted R-squared	Std. error of regression
LY5	.9052072	819400	.806500	.131912

Summary of SPSS Results estimation

Model	Sum of squared	Mean	Std. error	Std. dev	Variance	Log likelihood	Schwarz B.I.C	Durbin-Watson	LM het. test
Regression LY5		1.710	.1319	.2998		222.34	-152.19	1.0170,000	.0243 [.876]
Residual	5.603				.01740				

Estimated Standard

Variable	Coefficient	Error	t-statistic	P-value
X1	-.834301	221901	-3.75979	[.000]
X2	-1.34809	.102190	-13.1920	[.000]
X3	0.202397	.138078	-1.46582	[.144]
X5	0.584141	.196180	2.97758	[.003]
G	0.592763	.153575	3.85975	[.000]
SF1	-0.12823	.074783	-1.171475	[.864]

F test of A, B=Ai, B: $F(17,322) = 19.681$, P-value = [.0000]

Critical F value for diffuse prior (Leaner, p.114) = 6.3029

Variance Components (random effects) Estimates:

VWITH (variance of Unit) = 0.17401E-01

VBET (variance of Ai) = 0.16301E-01

(computed from small sample formula)

THETA (0=WITHIN, 1=TOTAL) = 0.50668E-01

(evaluated at TMAX = 20)

Hausman test of H0: RE vs. FE: $CHISQ(6) = 13.339$, P-value = [.0380]

The model selected appears as follows:

variables SF1(percentage of married) and SF2 (percentage of single) (- 0,997). No other critical correlation was observed, (table n°2, Appendix B).

Different tests were then carried out using various possible combinations of the remaining independent variables (X1, X2, X3, X4, X5, G1, SF1, A1, A2, A3, A4). Each model was judged according to the coefficient sign relating to each independent variable and its significance.

4-Main Results and discussion

According to the univariate analysis we can notice: From figure n°2 (Banks staff evolution by marital status), that the percentage of married personnel increases for most banks. From figure n°3 (Banks staff evolution by age category), that the percentage of employees aged less than 25 years and of age ranging between 25 and 35 years is decreasing while that of those aged between 35 and 50 and of age over than 50 years is increasing. From figure n°4 (the evolution of staff qualification structure) that banks tend to decrease the number of employees with low level of education and increase the number of employees with a high level of education.

According to the multivariate analysis, the tests carried out through the use of endogenous variables such as the return on equity, the return on assets, the growth rate of the Net Banking Product or the result growth rate have not led us to any significant results. However, the use of the endogenous variable profitability by employee, in a logarithmic form, has led to certain significant results.

Percentage of staff aged between 25 and 35 years equal to the number of staff aged between 25 and 35 years divided by the total bank staff number. A3: Percentage of staff aged between 35 and 50 years equal to the number of staff aged between 35 and 50 years divided by the total bank staff number. A4: Percentage of staff aged over 50 years equal to the number of staff aged over 50 years divided by the total bank staff number.

3.3 The analytical method

The univariate statistical analysis:

Some dependent variables, such as the professional staff variations, are the subject of an individual statistical analysis and for the sake of releasing the tendency during the period of study (See Figure 1 to Figure 4, Appendix C).

Multivariate statistical analysis :

We considered a panel data model, and for each dependent variable Y (Y1, Y2, Y3, Y4, Y5), we have established a linear regression equation using the various explanatory variables, as mentioned above, in the following form:


$$Y_{it} = \alpha_0 + \alpha_1 X1_{it} + \alpha_2 X2_{it} + \alpha_3 X3_{it} + \alpha_4 X4_{it} + \alpha_5 X5_{it} + \alpha_6 G1_{it} + \alpha_7 G2_{it} + \alpha_8 SF1_{it} + \alpha_9 SF2_{it} + \alpha_{10} A1_{it} + \alpha_{11} A2_{it} + \alpha_{12} A3_{it} + \alpha_{13} A4_{it} + \varepsilon_{it}$$

Where, i represents each bank and t represents the year.

Hence, the selected estimation method is the WITHIN fixed effect method. All the tests were carried out by using the SPSS software. A bivariate simple correlation matrix was run initially to examine the relationships of variables and to eliminate highly correlated independent variables. Two highly negative correlations are observed: first, between the variables G1 (percentage of men staff) and G2 (percentage of women staff) (- 0,82), and second between the

Service staff percentage is equal to the service staff number divided by bank staff number. Considered as service staff are the bank employee such as the guards and the cleaners, etc. The clerkish staff percentage is equal to the clerkish staff number divided by the total bank staff number. The employees having an educational level lower than the bachelor degree belong to this group. The supervisory staff percentage is equal to the supervisory staff number divided by the total bank staff number. This professional staff is made up of the employees having an educational level that is equal to higher education (bachelor). The managers' percentage is equal to the managers' number divided by the total bank staff number. Belonging to the managers' staff are the employees holding a diploma equivalent to the higher education (graduate). Upper managers' percentage which is equal to the upper managers' number divided by the total bank staff number. The post-graduate employees are considered as senior managers.

Other explaining variables are also considered. They are related to social and demographic characteristics such as gender (man or woman), age category, and marital status: G1: Percentage of men equal to the men number divided by the total bank staff number. G2: Percentage of women equal to the women number divided by the total bank staff number. SF1: Percentage of married personnel equal to the married personnel divided by the total bank staff number. SF2: Percentage of singles equal to the singles number divided by the total bank staff number. A1: Percentage of staff aged less than 25 years equal to the number of staff aged less than 25 years divided by the total bank staff number. A2:



In our study, we focus exclusively on the profitability indicators to appreciate the bank financial performance. Thus, we will try to detect any possible relationship between the financial performance and the various professional categories and bank demographic characteristics. In fact, we have determined five dependent variables showing bank financial performance:

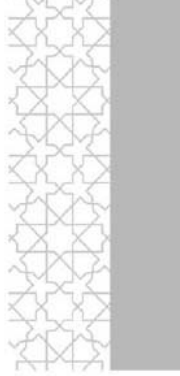
Return On Equity (ROE): equal to the net income divided by the bank capital stock for each year. Return On Assets (ROA): defined as being the net income divided by the total bank assets for each year. Growth rate of the Net Banking Proceeds (NBP): calculated for each bank according to the following formula: $\frac{NBP_t - NBP_{t-1}}{NBP_{t-1}}$, where t represents the year. Growth rate of the Net

income (NI): calculated for each bank according to the following formula: $\frac{NI_t - NI_{t-1}}{NI_{t-1}}$, where t represents the year. Profitability by employee

equal to the ratio, Net banking Proceeds divided by the number of employee, calculated for each bank for the studied years.

Independent variables

The explaining variables cause us to return the various professional staff of the bank personnel members which are, in the Tunisian case, five, namely: service employees, executive staff, supervisory staff, executives and the senior executives. Thus the selected variables are calculated for the various banks of the sample over all the study period:



It is worth mentioning that our sample has remained unchanged during all the study period. This choice is intended to secure a certain kind of sample homogeneity. Indeed, recent bank converting into universal banks represents an activity that is less developed than those of the old banks.

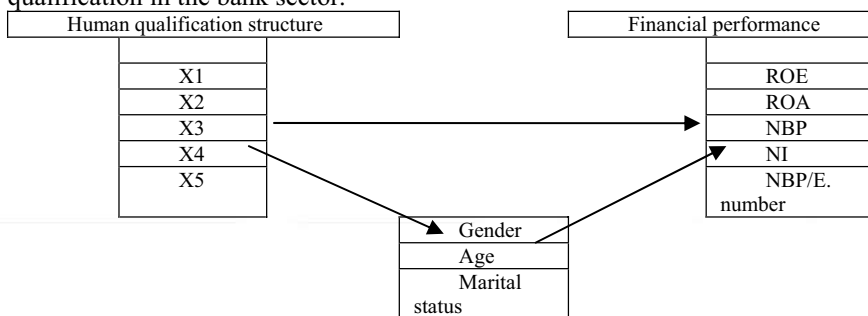
The sample is presented in table 1 (see appendix A). As for the relevant required financial data as well as data relating to the various professional categories, they were collected from the annual reports of Professional Banking and Financial Association.

3.2 Variables and measures

Dependent Variables:

Bank profitability can be appreciated in several ways and a list of different indicators exists. As for stockholders, the most frequently used indicator is the return on equity (ROE), which represents the ratio of the net income divided by the capital stock, which represents stockholders' investment return. Concerning external people, in particular the borrowers, the customers, the State etc., they often use the return on assets ratio (ROA) as a performance indicator. This ratio is equal to net income divided by all assets. Concerning other outsiders, in particular financial analysts, prudential authorities and the supervising control organizations, they take into account the Net Banking Proceeds (NBP) which is obtained by calculating the difference between the bank operating proceeds and the bank operating charges. It is used as an indicator of the bank economic reliability.

H2: All the profitability indicators did not move positively with the staff variation; only the NBP is affected positively by the higher competences and qualification in the bank sector.



Research Model : The link between Human qualification structure and financial performance

Section3: Research methodology

Our major issue raised in this research consists in clarifying the relationship between the human resources and financial performance.

3.1 Sample and Data collection


We have retained a sample consisting of twelve Tunisian banks studied over a 17 year period ranging from 1994 to 2010, which led us to reach 168 observations. At first, these twelve selected banks used to represent the entire banking-sector population. Yet, this number rose to thirteen in 1999, then to fourteen in 2001, to seventeen in 2004 and finally to twenty in 2005. Besides, there has been a second fact marking the banking sector; it is the appearance of the universal bank concept starting from the year 2004 as a substitution to the deposit bank concept.

Approach based on competencies

In Tunisia, banks are among the first leading institutions to have adopted management by a competency approach. Hence, a large reform movement in favour of integrative work organization (job enlargement and job enrichment) with the setting up of a horizontal polyvalence by integration of all elementary tasks of the same complexity level and/or then of a vertical polyvalence by integration and connected operations of various complexity levels. Going through the vertical polyvalence enables personnel mobility as well as a reduced-cost training and selecting salaried people having access to go through a vertical polyvalence.

Actually, the new features relative to human resources management are more than just simple organisational arrangements responding to a new context. They represent a signal of a strategic change, combining some intrinsic variables related to the Tunisian banking with extrinsic environmental variables.

From our review of the literature we have reached these hypotheses: H1: Positive link between human qualification structure and financial performance



New qualification configuration

Previously, staff recruitment used to be accomplished on the basis of a minimum level of general training and the banks would ensure the basic training and career building by intensive permanent training.

However, the new structure reflects and stems from the combined effects of progress which the banking environment has known. Hence, various recruitment phases have to be identified: recruitment rate has been raised according to the growth of the activities rate; recruitment of employees having a bachelor degree and recruitment of graduates and post-graduates, specialists in Law, Finance and Management have all allowed and facilitated the fast access to the top managerial functions.

The training tax rate spent in the Tunisian banking sector slightly exceeds the minimum required by the law, i.e. the standard of 2%. The new permeability of the bank labour market has implied a rising interest directed to training. Training intended to raise the level of general knowledge is frequent with an aim of preparing the staff for the potential future evolutions (general training ensuring and supporting social dialogue, adaptation, perfection, etc.).

Hence, more and stricter recruitment rules imposed by the labour market as well as the rise of the training levels during recruitments are the two outstanding features following the new qualification configuration characterizing Tunisian banks.

the emergence and the reinforcement of the technical employees, such as: service marketing, data processing, supervision and control, planning, expertise, council and sales (1835 In 1987 to 4675 in 2007).

Increased employees' workload

It is worth noting that an increasing of the departures is not always exclusively compensated (10 departures against two new recruits: doing more with less employees). Generally, the quantitative and qualitative employment and workforce adjustments under the new conditions are all the easiest as the renewal rate is high. Yet, in the banking environment, this rate is very low. This weakness is due to the non-compensation of departures.

To note, the employee turnover weak rate, the population aging and high seniority, and the protective statute of the collective agreements revealing banks' resistances towards the unfair dismissals are factors shaped the human resources management methods.

All these elements can be explained by the reducing workforce capacity to cope with these adjustments. Indeed, the need for using original methods of manpower reduction seems to be necessary. For instance, there should be some incentive mechanisms (early retirements, voluntary departures accompanied with a compensatory allowance, various advantages such as assistance provided for company creation, outsourcing, etc.).

At the human and organizational levels

The banking development involved an important recruitment rate. The employment nature itself has been changed. The implementation of computerization has led to a growth in technical employees (having a first level qualification). Hence, the technological skew thesis which postulates that the ICT are skewed in favour to higher skilled occupations (Sneessens, 2002).

Space-redistribution activities of employment, new responsibilities distribution in the head office, the different departments and the commercial networks, the customer segmentation and the personalized advice are all actions observed in the banking structure which need more technological competencies.

Activity reconfiguration and the banking structure are closely related to the major changes of various natures that are taking place. A whole set of new features characterize the human resources management in the banking environment, such as: decreasing the number of execution employees (downsizing, Hammer approach) in favour of the technical and managerial employees; intensifying the employees' tasks; modifying the qualification structure and adopting the competency approach.

Reducing executive-employee in the favour of middle and top management
A new tendency has been observed in the Tunisian banking sector. During the last fifteen years, the commercial banks have known a clear increase in the number of employees in the managerial staff (from 820 in 1987 to 2850 in 2007). The recent qualitative change has been materialized by a decrease in execution employees, with first level qualification (from 1175 in 1987 to 350 in 2007) and

institutions prerogatives have all changed. Counselling has taken the greatest priority of banks' activities.

The transformation of the financial landscape under the globalization market effect, the rising needs for financial services and the new foreign operators run are all factors governing the activity of the Tunisian financial system.


The maximization and improvement profit objective is becoming more and more pressing. Hence, the rise of commercial activity (points of sales) and the reducing overhead costs. Moreover, the banking activities have become more intellectual. They are more focused on the development of direct contact with customers rather than on the administrative and procedural tasks.

At the technological level

The productivity gain is undoubtedly reached through the process of products standardization and the introduction of information and communication technologies (ATM). The information and communication technologies have actually modified the relationship between the customers and the bankers and the employers and employees as well as between the bank structure and the financial market. In fact, technologies seem to redefine the job contents.

At the regulative level

The intermingling of different economies widened the banking activity scope. In addition to the usual bank operations, such as the assistance with financial management and financial engineering, banks have the possibility of developing such new activities as the issuing of insurance products. Indeed, the competition rules have been changed.



financial bases and to stir competition. These reforms consisted in the issuing of new prudential rules¹, the setting up of a new reserve obligatory policy², the banking restructuring following the merging of some banks³, the adoption of the “universal bank” concept, the transformation of development banks⁴ and, finally, the privatization of some public banks and the arrival of some foreign banks⁵.

Currently, the banking system in Tunisia includes: 20 commercial banks (also called universal banks mainly private or with mixed capital, and of which 11 banks are quoted in the Tunis Stock Exchange), 8 banks offshore, and 2 corporate investment banks.

2.2 Major changes in the banking sector

The main changes that occurred in the Tunisian banking sector are numerous and different.

At the financial level

During the recent decades, the banking sector has known some radical changes. Actually, within the deregulation process, the intermingling of different economies, and the disintermediation of the capital market, the financial

¹ Banks circular letter number 91-24, December 17th 1991, modified and completed by banks circular letter number 99-04, March 19th 1999, banks circular letter number 2001-04, February 16th 2001 and banks circular letter number 2001-12, May 4th 2001.

³ The merger of « Banque de Développement Economique de Tunisie, Banque Nationale de Développement Touristique and Société Tunisienne de Banque » in 2000.

⁵ In 2002, the French bank “Société Générale” bought the government share in the “Union Internationale des Banques” (UIB) (52,36%). The morocco bank Attijari Wafa Bank and the Spanish group Santander, bought, 54,61% of “Banque du Sud” in 2005. Likewise “Caisse d’épargne group” bought, 60% of the capital of “Banque Tuniso-Koweïtienne (BTK)” in 2007.


The investigation of many research data base on the relationship HRM and performance, over the last two decades, concerning Arab companies, showed the studies absence on this topic. Generally, researches on the HRM topic are related to the activities exploration in descriptive or/and normative perspectives. The couple HRM/performance in banking sector remains opaque.

2.1 The Tunisian banking organization and its main changes

Recently, the Tunisian banking system has undergone a deep transformation, mainly characterized by two interdependent aspects: the opening of the international competition and the banking profession reorganization. These changes have been undertaken in order to reach the best banking services while, at the same time, maintaining a much keener competition in the banking sector.

To describe the current Tunisian banking system structure, we will have to review the major transformations. Initially, in 1958, since the Tunisian Central Bank (CBT) creation and its organization, and up until 1986, the Tunisian banking system has evolved within a much regulated framework dominated mainly by the State massive presence (through participation in the capital, credit rationing, interest rates administration and the exchange total control).

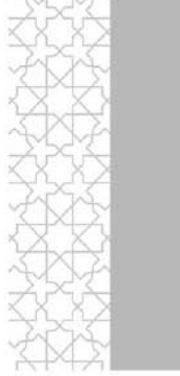
Since 1987, the banking system liberalization has started to gradually take place. Initially, the monetary market reform has participated in making the banking regulation more flexible. Thus, a certain dynamism has been created following the introduction of new banking products, the banking liberalization and the suppression of the rationing credit. For the same aim, several reforms were introduced mainly to improve the banking efficiency, to consolidate its



In addition, a certain division seems to dominate researches related to these two perspectives whose epistemological assumptions are rather different. In fact, while researches in finance are usually based on a hypothetical and deductive bases (a postulate of rationality), researches concerning human resources management are rather based on an inductive approach. A realistic approach could allow us to reach a certain mediation.


In fact, the performance concept is multidimensional. It could be treated in financial perspective, organizational and strategic perspectives (Lin et al., 2009; Weber et al., 2008). This concept depends on the context, situations and actors' interpretations. Studies carried out by Galambaud (2003) and Allouche et al. (2003) highlighted the diverse character of the performance as well as the diversity of its used indicators in the literature, with the appearance of such terms as stock exchange courses, return on equity, return on assets, sales growth, turnover, customer satisfaction, labour productivity and quality. These different and various definitions of the performance notion have, consequently, allowed us to conclude that this concept remained ambiguous but perceptible through tangible ratios.

To reinforce their performance, banks have been gradually constraint to reconsider and redefine their commercial strategies, their structures, their technologies, their organizations and human resources management. It is a basic tendency that has been throughout the whole banking sector.



In managerial literature, the human resource management contribution to the corporate performance has become increasingly accepted. Indeed, theoretical and empirical researches, from the human-relation school, the resource-based perspective, the human capital theory, the intellectual theory, and the strategic approaches have highlighted the human contribution to the performance process (Edvinsson et al., 1997; Guérin, 1997; Galambaud, 2002). In fact, the human is considered as both a resource and a source of added value.

Many researchers (Delery et al., 1996; Huselid et al., 1995; Barette et al., 1997, 2003; Welbourne et al., 1996; Guerin et al., 1997; Bowne et al., 2004) tried to validate the relationship between the human resources management practices and corporate performance. These empirical studies have shown significant links existing between investing in the human resources management activities (employment protection, profit share, evaluation, incentives, compensation, carrier, communication) and organisational effectiveness (banks or companies). Yet, all these researches do not seem to give conclusive results about the relationship between human resources management and financial performance. Still, despite the achieved empirical results, some areas of research need to be further clarified and better explained mainly concerning the significant correlation between human resources commitment and corporate performance (the employee's involvement, higher satisfaction degree, social climate, economic value).



Very few empirical studies have dealt with studying the relationship between human resources management and financial performance in both the global as well as the Tunisian contexts. Among these rare studies, we can mention those realized by Delery and Doty (1996). In fact, these authors have analysed the interaction between practices in human resources management and corporate performance. They demonstrated that “merit appraisals and internal promotion opportunities have a stronger impact on financial performance of American banks”. On the same line, Arcand et al. (2002) have tested whether coherent practices of human resources management can produce higher performance or not. The performance is a wide concept (Lee et al., 2012; Weber, 2008). But in the Arcand’s study this concept is apprehended through two sets of variables: financial variables (return on investment and added value) and non-financial variables (employee satisfaction and productivity). Their study showed a significant statistical result of the non-financial variables.


Certainly, the human resources management problematic is not absent in financial literature; it deals with such issues as competence, leaders’ remuneration and risk management. The measurement of performance related to human resources management, through a panoply of ratios, is also present in several researches (Louarn et al., 2007; Vatteville, 1999; Savall, 2007). However, the HRM was treated through financial perspective, which can be considered as simplistic and limited. Likewise, the link between HRM and performance is not directly.

banking system and its main changes. Section three we outline the methodology used in this research. Then, we report and discuss the results, and finally we conclude and suggest new directions for future research.

Section 2: Theoretical background

In this section we present an overview of the research on HRM and performance in banking sector. We recapitulate the main results and conclusions of studies on this subject within different organizational contexts.

The literature review on human resource management could be classified in three main approaches: the universalistic, the contingent and the configurational. The first one is associated with the terms best practices and high performance represented by Pfeffer (1994) and Huselid (1995). The focus is on the practices. The second one showed that the relationship between HRM depend on the contingency factors or variables such as company size, age company, technology, capital intensity, the degree of unionization, industry/ sector, ownership and location. Differences in HRM practices could be explained by institutional and cultural factors (DiMaggio & Powell, 1983; North, 1990; Hofstede, 1993). This approach is represented by Delery and Doty inspired by Mintzberg studies. The last one was based on the idea that HRM performance depend on the appropriateness degree to the business model. MacDuffie's (1995) and Arcand et al., (2002) researches, respectively in automobile industry and financial institutions, are seen as representative of this approach. Our approach could be labelled as realistic (Guest, 1997) we try to provide through empirical investigation relationship between HRM and financial performance.



Few researchers (Delery and Doty, 1996; Arcand et al. 2002) studied the financial sector with regard to its human resource management performance simultaneously. However, the strategic HRM theories according to the categorization of Delery and Doty seem to neglect a number of highly relevant factors especially if we want analyze the relationship between HRM and performance in thorough way. Hence, we would put forward that the changes taking place in human resources management are closely related to the Tunisian banks performance.

For the last two decades, the Tunisian banking sector has known a great transformation. Changes in banking workforce have induced some kind of modification in bank qualification structure (professional staff: Figure 4). One might well wonder, then, what the significance of the major qualification change occurring in Tunisian banks is?

This study investigates the relationship between human, social and demographic (gender, age, education as a contingency variables) changes and financial performance. Indeed, its contribution is both theoretical and empirical. Our findings are interesting because they revealed empirically a link between the way human resource qualification structure was shaped and financial performance in Tunisian bank sector. This link is not linear. They showed to that these changes are more than organizational and managerial but strategic one.

This paper is organized as follows: section one introduces the topic. Section two discusses the literature review on the relationship between human resources management and financial performance and then we present the Tunisian

Introduction

The majority of the studies on HRM are still focalised on the practices and activities in big companies especially in USA (Paauwe and Richardson, 1997; Huselid, 1995; Fey et al., 2007). Prior studies indicated that the HR performance depend both on the managers capabilities to obtain financial results and on the strategic choice (Pfeffer, 1994;). The relationship between HRM and company performance has been investigated and explored over the last two decades; research starting in USA and spreading in UK, and others occidental countries. Yet, research on this link remains restricted to large, industrial and occidental firms. Little is known about this relationship in Arab world.

A review of the existing literature on the relationship between human resources management (HRM) and bank financial performance has revealed that the studies dealing with this relationship are rare. However, there still exist some attempts trying to join together these two perspectives. In this article, we are focusing mainly on the quantitative as well as the qualitative evolutions of the Tunisian banks' employment structure in order to determine their effects on banks' financial performance. We use a longitudinal approach; data collection on qualification structure cover a long period, about two decades. A significant observation of Tunisia's Professional Banking and Financial Association (TPBFA) was that the proportion of low skilled occupation is decreasing and the high skilled occupation is increasing (Figure 4). Job positions and their relevant practice have also been identified.

أثر إدارة الموارد البشرية على الأداء المالي: دراسة على البنوك التونسية

د. جمال شقير

قسم إدارة الأعمال – كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية

جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

د. وليد الخوفي

جامعة صفاقس، تونس

ملخص البحث:

يتناول هذا البحث الميداني العلاقة بين الموارد البشرية والأداء المالي في القطاع المصرفي التونسي بأكمله بالاعتماد على رصد وتحليل إحصائي لقاعدة بيانات الجمعية المهنية المصرفي في المدة بين ١٩٩٤ و٢٠٠٧. ولقد أظهرت هذه الدراسة أن التغييرات التي شهدتها القطاع لا تقتصر على الجوانب البشرية، الهيكلية والتنظيمية بل تشمل البعد الإداري الاستراتيجي. كما أبرزت أيضا العلاقة المعنوية الوثيقة بين طبيعة القوى العاملة والأداء المالي، حيث إن التغيير على مستوى الكفاءات في القطاع المصرفي ليس تغييرا فنياً بل إستراتيجياً. وبمفهوم أوضح وكما أشارت نتائج البحث يعد الاستثمار في الموارد البشرية مربحا ماليا. كما أن الموارد البشرية أصبحت تعد موارد بالمفهوم الواسع لنظرية الموارد (Resource-based perspective).



The Effects of Human Resources Management on Financial Performance: The Tunisian Banks' case

Jamel Choukir

AL-Imam University, Business Administration Department

Walid Khoufi

Sfax Business School, Sfax, 3018 Tunisia, University of Sfax

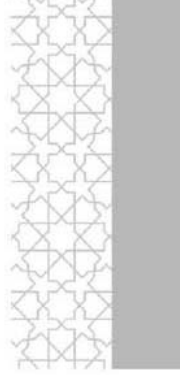
Abstract

This research explores the relationship between the human resource management and financial performance in Tunisian banks. Data has been collected from Tunisia's Professional Banking and Financial Association for years ranging 1994 to 2007.

We mainly observed that changes in human resources structure are not only organizational but also managerial and paradigmatic. Our purpose is, therefore, to highlight the human resources changes, as explanatory variable of bank's financial performance. This research revealed significance ties between the qualification structure change and profitability by employees. One of the major contributions of this paper lies in its interdisciplinary character. Investing in human resources is considered as an efficient strategic decision. We advance that the qualification structure form is not neutral. Strategic human resources management determines Tunisian Banks performance.

Keywords: Financial performance, qualification structure, bank's demography, Human Resources Management.





**The Effects of Human Resources Management on Financial
Performance: The Tunisian Banks' case**

Jamel Choukir

AL-Imam University, Business Administration Department

Walid Khoufi

Sfax Business School, Sfax, 3018 Tunisia, University of Sfax

- Yes
- No

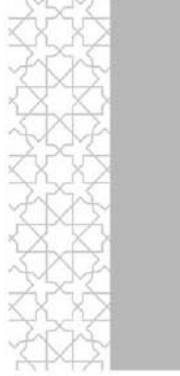
7- In which area do you think a company staff can provide a training program better?

- Technical programs
- General programs
- Both
- None

8- Conducting training programs by experts and knowledgeable employees

from the company instead of external vendors will:

Ser.	Statement	Level of Agree				
		Strongly Disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly Agree
8.1	Reduce the annual training costs of the company					
8.2	Increase the morale and loyalty of the employees involved in training others					
8.3	Increase the customer satisfaction from the training course					
8.4	Improve the communication between instructor and participant					
8.5	Improve the level of information security at the company					
8.6	Speed-up the process of conducting any training requirements by the company					
8.7	Make the administration and supervision of training activities easier to achieve and maintain					
8.8	Improve the overall quality of the training and produce better results					



QUESTIONNAIRE

General Questions:

1- What is the size of your company?

- Small
- Medium
- Large

2- Where is the location of your company?

- Outside Saudi Arabia
- Inside Saudi Arabia

3- Which unit are you working at?

- Primary unit (production, finance, sales, etc..)
- Support unit (training, recruitment, IT, etc..)
- Others (please specify:)

Training Activities:


4- How often do you receive training at your company each year?

- none
- 1-2 courses a year
- 3 or more courses a year

5- Who conducts the training at your company the most?

- company staff
- external vendor
- Don't know

6- Have you receive training by a company staff before?



Sekaran, U. (2000). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. John Wiley & Sons: New York.

Wiersema, William H. (2009). *Bringing Outsourced Work Back Inhouse*. *Electrical Apparatus*, Vol 62, No 10, p. 28.

FUTURE RESEARCHES

Insourcing is an important strategic initiative for many organizations. In this study, the results showed that huge savings in annual training budgets could be accomplished if insourcing is implemented. The results also showed other factors that have been measured such as innovation and customer satisfaction didn't show conclusive results, insourcing the training activities can prove to be very beneficial for companies that implement it even if only a certain percentage of the training process was insourced. Therefore, future researches need investigate this issue.

References

Anonymous (2004). Balance Insourcing & Outsourcing of Benefits Admin. HR Focus, Vol 81, No 5, p. 12.


Braun, Charles K., Kim, Chong W., Sikula, Andrew and Sikula, John (2010). Insourcing: Reversing American Outsourcing in the New World Economy. SuperVision, Vol 71, No 8, p. 3.

Cohen, William S. (2010). Obama and the Politics of Outsourcing. Wall Street Journal (Eastern Edition) p. 21.

McKenna, David and Walker, Derek H.T (2008). A study of Out-Sourcing Versus Insourcing Tasks Within a Project Value Chain. International Journal of Managing Projects in Business, Vol 1, No 2, p. 216.

Rosenberg, Jim (2009). Nearsourcing. Editor & Publisher, Vol 142, No 9, p. 34.

Thuermer, Karen E. (2007). Offshoring & Outsourcing: Market Trends - Cost is not king. Foreign Direct Investment, p. 1.



From the above table, if SABIC managed to insource 50% of its in-house courses in 2010, it would save more than SR 28 million from its annual training budget. These numbers clearly support that insourcing any percentage of the training activities will lead to huge savings in the training budget.

CONCLUSION:

Job insourcing seems to be growing in the recent years as being noticed by many analysts. Although outsourcing may provide many advantages to organizations, it also has its costs that need to be studied carefully.

It is well known that Saudi Corporations, like the rest of corporations around the world, spend a lot of their yearly budgets on training. Based on the thorough analysis of insourcing benefits in general that have been conducted in this study, it is believed that insourcing even a certain percentage of the training process would lead to huge savings in a firm's budget. This have been proven through SABIC case analysis mentioned earlier in this study where the results showed that insourcing even 50% of the training activities, as an example, would result in more than 28 Million Saudi Riyals.

The data analysis from the survey has supported this as well. In addition, the survey have also shown that certain important factors would improve with insourcing the training process including transportation, employee morale and loyalty, communication, security, speed to market, and control.

Today, outsourcing is not an easy option anymore due to its limitations and economic problems on the long term and companies should consider insourcing as a strategic decision to replace it if they want to stay competitive in the future.



In order to find the average fees for a single program, total fees can be divided by the number of conducted programs for each year. As a result:

Average program fee (2009) = SR 21,430

Average program fee (2010) = SR 35,725

All the above courses have been outsourced with external vendors. The importance of insourcing comes from the fact that each course conducted internally by a staff, will be naturally for free and, as a result, will save the company the fees that it would pay to external vendors.

However, further analysis need to be done to determine how much savings SABIC could make if a certain percentage of the conducted in-house programs have been insourced with internal staff from the organization.

It is understandable that not every single program could be insourced due to several reasons such as lack of necessary knowledge, skills, or experience. Therefore, this study will calculate the possible savings from implementing the training insourcing project at three different levels which are 10%, 25%, and 50% for the year of 2010.

At 10% insourcing, we multiply the total number of conducted programs for 2010 by 10% then multiply the result by the average program fee for the same year. We repeat the same process with the other percentages as well.

The results of the possible savings that SABIC would make for 2010 if implemented this project is showed in the following table:

% of Insourcing	# of Programs	Avg. Fee (SR)	Total Savings (SR)
10%	160	35,725	5,716,000
25%	400	35,725	14,290,000
50%	800	35,725	28,580,000

be seen in table (18) in favor of both area of training (technical and general programs).

Table (17):

One Way Analysis of Variance (F-test) Mean Score of Employees in Business Organisations as Related to Training Area by which Company Staff can Provide Better

Source	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	7.01	3	2.34	3.96	0.009 (0.01)
Within Groups	141.60	240	0.59		

Table (18):

Multiple Range Tests: Scheffe Test

Training Area	Mean	Technical programs	General programs	Both	None
Technical programs	3.77				
General programs	3.53				
Both	3.79				*
None	3.24				

(*) Indicates significant differences.

(*) The mean difference is significant at the 0.05 level.

SABIC Case Analysis

Statistical data on annual training activities at SABIC – Saudi Arabia has been collected for the years 2009 and 2010. The data was extracted from SAP database and was focused on in-house training activities only.

The following table shows the statistics of both years:

Year	Total Programs	Total Participants	Total Fees SR
2009	1769	29,026	37,910,357
2010	1597	21,361	57,053,268

Groups					
Within Groups	147.73	241	0.61		(N. S.)

Question No. 6:

Is there any difference among the point of view of the respondents on the factors that support the use of insourcing rather than outsourcing in the process of training in business organizations of the city of Riyadh as related to training by company staff?

The result in table (16) indicate that the significance of F was not significant. This means that there are no significant differences in participants' opinion with regard to training by company staff.

Table (16):

T-test for the Differences in Participants' Opinion

with Regard to Training by Company Staff.

Source	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Yes	162	3.72	0.77	1.16	0.246 (N. S.)
No	82	3.59	0.80		

Question No. 7:

Is there any difference among the point of view of the respondents on the factors that support the use of insourcing rather than outsourcing in the process of training in business organizations of the city of Riyadh as related to training area by which company staff can provide better?

The result in table (17) indicate that the significance of F was significant at the 0.01 level. This means that there are significant differences in participants' opinion with regard to training area by which company staff can provide better. By using Scheffé test to discover the source of these differences, the result can

Table (13):

One Way Analysis of Variance (F-test) Mean Score of Employees in

Business Organisations as Related to Training Frequency Each Year

Source	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	7.01	2	3.51	5.97	0.003 (0.01)
Within Groups	141.60	241	0.59		

Table (14):

Multiple Range Tests: Scheffe Test

Training Frequency Each Year	Mean	None	1-2 courses a year	3 or more courses a year
None	3.41			
1-2 courses a year	3.68			
3 or more courses a year	4.00	*		

(*) Indicates significant differences.

(*) The mean difference is significant at the .050 level.

Question No. 5:

Is there any difference among the point of view of the respondents on the factors that support the use of insourcing rather than outsourcing in the process of training in business organizations of the city of Riyadh as related to training provider?

The result in table (15) indicate that the significance of F was not significant. This means that there are no significant differences in participants' opinion with regard to training provider.

Table (15):

One Way Analysis of Variance (F-test) for Mean Score of Employees in

Business Organisations as Related to Training Provider

Source	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between	0.88	2	0.44	0.72	0.487

Question No. 3:

Is there any difference among the point of view of the respondents on the factors that support the use of insourcing rather than outsourcing in the process of training in business organizations of the city of Riyadh as related to working unit?

The result in table (12) indicate that the significance of F was not significant. This means that there are no significant differences in participants' opinion with regard to working unit.

Table (12):

One Way Analysis of Variance (F-test) Mean Score of Employees in

Business Organisations as Related to Working Unit

Source	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1.81	2	0.91	1.49	0.228 (N. S.)
Within Groups	146.80	241	0.61		

Question No. 4:

Is there any difference among the point of view of the respondents on the factors that support the use of insourcing rather than outsourcing in the process of training in business organizations of the city of Riyadh as related to training frequency each year?

The result in table (13) indicate that the significance of F was significant at the 0.01 level. This means that there are significant differences in participants' opinion with regard to training frequency each year. By using Scheffe test to discover the source of these differences, the result can be seen in table (14) in favor of the employees who had received (3) or more training courses a year.

Item No.	Statement		Strongly agree	Agree	Neutral	Disagree	Strongly disagree	Mean	Std. Deviation	Rank
4	training course Improve the communication between instructor and participant	Freq.	56	101	59	21	7	3.73	1.00	6
		%	23.0	41.4	24.2	8.6	2.9			
5	Improve the level of information security at the company	Freq.	81	94	40	18	11	3.89	1.09	2
		%	33.2	38.5	16.4	7.4	4.5			
6	Speed-up the process of conducting any training requirements by the company	Freq.	64	109	40	19	12	3.80	1.07	3
		%	26.2	44.7	16.4	7.8	4.9			
7	Make the administration and supervision of training activities easier to achieve and maintain	Freq.	62	96	57	20	9	3.75	1.04	4
		%	25.4	39.3	23.4	8.2	3.7			
8	Improve the overall quality of the training and produce better results	Freq.	46	64	73	41	20	3.31	1.19	7
		%	18.9	26.2	29.9	16.8	8.2			
Mean for total								3.68		

Question No. 2:

Is there any difference among the point of view of the respondents on the factors that support the use of insourcing rather than outsourcing in the process of training in business organizations of the city of Riyadh as related to the size of the company?

The result in table (11) indicate that the significance of F was not significant. This means that there are no significant differences in participants' opinion with regard to the size of the company.

Table (11):

One Way Analysis of Variance (F-test) Mean Score of Employees in

Source	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	3.39	2	1.70	2.82	0.062 (N. S.)
Within Groups	145.22	241	0.60		

The Seventh Factor: Control

(158) of the participants support that the administration and supervision of training activities will be easier to achieve and maintain if the training process was insourced.

The Eighth Factor: Innovation

(110) of the participants believe the overall quality of the training will be improved and produce better results if the training process was insourced. The rest were either neutral or disagree. There are several reasons that would explain this low rating such as the belief that external vendors will be more specialized and experienced to perform the training than internal staff. However, more research is needed to explore this area.


Therefore, the most factors that support the use of insourcing rather than outsourcing in the process of training in business organizations of the city of Riyadh from the point of view of the respondents are: transportation, security, speed to market, control, employee morale/loyalty, and communication.

Table (10):

The Factors that Support the Use of Insourcing Rather than

Outsourcing in the Process of Training

Item No.	Statement		Strongly agree	Agree	Neutral	Disagree	Strongly disagree	Mean	Std. Deviation	Rank
1	Reduce the annual training costs of the company	Freq.	108	76	29	15	16	4.00	1.18	1
		%	44.3	31.1	11.9	6.1	6.6			
2	Increase the morale and loyalty of the employees involved in training others	Freq.	67	91	52	24	10	3.74	1.09	5
		%	27.5	37.3	21.3	9.8	4.1			
3	Increase the customer satisfaction from the	Freq.	36	62	75	57	14	3.20	1.13	8
		%	14.8	25.4	30.7	23.4	5.7			



The First Factor: Transportation

(184) of the participants support that the annual training costs of the company will be decreased if the training process was insourced.

The Second Factor: Employee Morale/Loyalty

(158) of the participants support that the morale and loyalty of the employees involved in training others will be increased if the training process was insourced.

The Third Factor: Customer Satisfaction

(98) of the participants believe that insourcing will improve customer satisfaction. The rest were either neutral or disagree. The reason behind that could be employees are more concerned about quality rather than the price of goods and service.

The Fourth Factor: Communication

(157) of the participants support that the communication between instructor and participant will be improved if the training process was insourced.

The Fifth Factor: Security

(175) of the participants support that the level of information security at the company will be improved if the training process was insourced.

The Sixth Factor: Speed to Market

(173) of the participants support that the process of conducting any training requirements by the company staff will be speed-up if the training process was insourced.

Table (8) presents distribution of the respondents according to training by company staff. This table shows that the majority of the participants (66.4%) have already experienced training by company staff which give higher credibility for their opinions about insourcing later in this study.

Table (9):

Distribution of the Respondents According to the Training Area by

Which Company Staff Can Provide Better

Training Area	Frequency	Percent
Technical programs	77	31.6
General programs	55	22.5
Both	91	37.3
None	21	8.6
Total	244	100.0

Table (9) presents distribution of the respondents according to the training area by which company staff can provide better. This table shows that the majority of the participants (37.3%) believe that insourcing the training process can be effective in both technical and general fields.

Second: Testing of the Questions

This section examines the proposed questions. Some statistical tools are used for testing the questions.

Question No. 1:

What are the most factors that support the use of insourcing rather than outsourcing in the process of training in business organizations of the city of Riyadh from the point of view of the respondents?

The data in table (10) show the following results:

Training Activities:

Table (6):

Distribution of the Respondents According to the Training Frequency

Each Year

Training Frequency	Frequency	Percent
None	47	19.3
1-2 courses a year	163	66.8
3 or more courses a year	34	13.9
Total	244	100.0

Table (6) presents distribution of the respondents according to the training frequency each year. This table shows that the majority of the participants (66.8%) are getting (1-2) training courses a year.

Table (7):

Distribution of the Respondents According to the Training Provider

Training Provider	Frequency	Percent
Company staff	70	28.7
External vendor	149	61.1
Don't know	25	10.2
Total	244	100.0

Table (7) presents distribution of the respondents according to the training provider. This table shows that the majority of the participants (61.1%) are getting training from external vendors.

Table (8):

Distribution of the Respondents According to Training by Company Staff

Answer	Frequency	Percent
Yes	162	66.4
No	82	33.6
Total	244	100.0

Medium	44	18.0
Large	189	77.5
Total	244	100.0

Table (3) presents the distribution of the respondents according to the size of the company. This table shows that the majority of the participants (77.5%) were from large companies.

Table (4):

Distribution of the Respondents According to the Location of the

Company

The location of the company	Frequency	Percent
Inside Saudi Arabia	235	96.3
Outside Saudi Arabia	9	3.7
Total	244	100.0

Table (4) presents distribution of the respondents according to the location of the company. This table shows that the majority of the participants (96.3%) were from companies inside Saudi Arabia.

Table (5):

Distribution of the Respondents According to Working Unit

Working Unit	Frequency	Percent
Primary unit (production, finance, sales, etc..)	86	35.2
Support unit (training, recruitment, IT, etc..)	133	54.5
Others	25	10.2
Total	244	100.0

Table (5) presents distribution of the respondents according to working unit. This table shows that the majority of the participants (54.5%) are working in support unit (training, recruitment, IT, etc..).

Validity

In order to check the suitability and face validity of the questionnaire design, the initial design of the questionnaire was pre-tested on a pilot sample of few employees in business organizations. Comments from participants in the pilot study were very constructive in increasing the validity of the instrument. In addition, careful attention was paid to all comments.

Table (2):

Pearson Correlation (Pilot sample: n=21)

No.	Correlation with total
1	0.8789**
2	0.8548**
3	0.8135**
4	0.7786**
5	0.8081**
6	0.7560**
7	0.7437**
8	0.7314**

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

RESULTS AND DISCUSSION

This part of the study has two sections; the first section reports the descriptive analysis, and the second one presents the results related to the questions testing using analytical statistics.

First: Descriptive Analysis

Information relating to the respondents is presented in the following tables from table (3) to table (9).

Table (3):

Distribution of the Respondents According to the Size of the Company

The size of the company	Frequency	Percent
Small	11	4.5

involved in this study and allow the researchers to have an access to collect the data from the employees).

Methods of data collection

Primary data was in the form of a questionnaire consisted of eight main questions. The questionnaire was developed accordingly within the theoretical framework, and was distributed to all (244) subjects responded to the questionnaire.

The instrument of the study was taken from an article by Braun et al. (2010). The article mentioned eight factors that were argued to be improved and enhanced when using insourcing instead of outsourcing.

Statistical Analysis Instruments

Depending on this type of study and questions, several statistical techniques were used such as frequency tables, percentages, one sample t-Test, and pearson correlation.


Reliability

To investigate the questionnaires result reliability and the coherence between its questions, Cornpach Alpha was used to test the reliability of questionnaire and it was found that $a = 0.91$ which is good because it is greater than the accepted percent 0.60. Thus, the conclusions of the questionnaire are considered reliable as regards the realization of the study objectives.

Table (1):

Reliability (Pilot sample: n=21)

Factor	No. of Items	Alpha
All items	8	0.91



According to the paper, most business experts believe that insourcing activities such as R&D produces better results than outsourcing the same.

7. Customer Satisfaction:

Many companies have seen a big increase in unhappy customers as a result of outsourcing support activities such as the call centers being outsourced to India.

8. Speed to Market:

In many cases, speed to market is more important than Price and quality. Insourcing is assumed to enhance the speed of delivery to market because it helps eliminate delivery delays.

METHODOLOGY

In order to collect the necessary data to achieve the main purpose of the study, the researchers collected data through: (1) a questionnaire as primary of data which was distributed to all Saudi companies operating in Riyadh city which represent the sample of study. (2) case study about SABIC.

Sampling

Saudi private organizations are considered as the population of this study. Convenience sampling was used in this study, as Sekaran (2000) noted it involves collecting data and information from members of population who are conveniently available to provide the needed information. To choose the sample of this study the researchers chose organizations located in Riyadh city and focused only on organizations as a sample in this study (Who agreed to be

factors or determinants have been addressed that stand as the reasons behind the ongoing movement toward insourcing in the United States and elsewhere.

These eight factors have been argued to be improved and strengthened with insourcing. They have been listed in order of importance as follows:

1. Communication:

It is definitely easier to communicate with nearby partners rather than far ones. Although the telephone and e-mails could do the job, yet other barriers can have its effect on the process such as the language barrier and time zone differences.

2. Employee Morale/Loyalty:

Worker motivation and dedication are enhanced when employees are promoted and given more scope of work instead of outsourcing the job somewhere else which might lead to negative feelings by employees.

3. Control:

Administration and supervision are easier to achieve and maintain when the job is being done nearby.


4. Security:

Insourcing helps to raise security to high levels and becomes more difficult as more tasks or processes are outsourced.

5. Transportation:

Transfer of goods or even services such as consultations can become extremely expensive if they come from outside compared with insourcing.

6. Innovation:



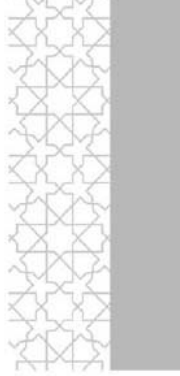
4. Difficulties in communication, customization, quality assurance, and time issues

Besides the above points, some analysts blame outsourcing for the current economic problems in the United States. A survey done by Wall Street Journal and NBC News was released on September 28, 2010 and found out that outsourcing was the top reason cited by Americans as the cause of the country's economic problems (Cohen, 2010).

Moreover, a number of senators in the US Congress have been trying to get a majority of votes to approve the "Creating American Jobs and Ending Offshoring Act" which seeks to raise taxes on companies that move operations abroad (outsourcing) and lower payroll taxes for jobs created in the U.S (insourcing). Although this act didn't pass yet, it is clear that there are strong movements toward limiting outsourcing because of its harmful effects on a country's economy, at least in the long term.

In his bestselling book, *The World is Flat*, Thomas Friedman tries to demonstrate the challenges and effects of outsourcing on the economy through a story he tells to his daughters. He writes, "Girls, when I was growing up, my parents used to say to me, Tom, finish your dinner. People in China and India are starving.' My advice to you is: Girls, finish your homework. People in China and India are starving for your jobs."

In addition to the increased papers being written about the problems of outsourcing, more articles are written to demonstrate the advantages of insourcing over outsourcing. In a recent article by Braun et al. (2010), eight




The same paper, however, explains that both insourcing and outsourcing may have related costs that need to be analyzed using a cost analysis model in order to decide which technique to be used. In addition, cost reduction was not considered as one of main advantages of insourcing, which has been hypothesized earlier in this paper. The reasoning behind this claim is in the hidden costs of insourcing that has been described by the paper which include:

1. Direct labor cost (payroll taxes, insurance, union dues, pension)
2. Indirect labor costs (inspection, supervision, administration)
3. Equipment-related costs (facility rent, maintenance, depreciation, energy)
4. Initial investment costs (equipment costs, initial setup, learning costs)

However, it is important to mention that despite the above costs involved with insourcing, not all of them are applicable when there are extra capacity in labor and equipment. In other words, with extra capacity within the organization, resources can be utilized more efficiently with insourcing, which can be considered an important advantage (Wiersema, 2009). The analysis study of insourcing part of SABIC training activities will show that only part of the initial investment costs will be applicable.

The same paper then further summarizes some hidden costs associated with outsourcing that need to be analyzed as well which are:

1. The costs of dealing with vendors overseas
2. The costs of shipping goods from overseas
3. Inventory costs



Sikula et al., (2010) have also explained that there are several reasons why organizations have used outsourcing in the past and are still using it today. Eight reasons have been summarized in a descending order of importance (Labor Cost, Management Delegation, Simplicity, Expertise, Competition, Quality, Adaptability, and Tax Advantages).

The same paper, however, is suggesting a unique term called “rightsourcing”, which is using insourcing and outsourcing simultaneously in an attempt to have the best of what both can offer which will ultimately lead to obtaining a sustainable competitive advantage. In addition, an anonymous paper written in HR Focus (2004) has supported the same idea as well under the area of cost reduction. It explains that organizations that use both in-house administration and outsourcing are more likely to meet cost-reduction goals than those that either use internal staff or completely outsource the activities.

These arguments already support the main hypotheses addressed earlier that switching to insource the firm’s tasks (the training activities), or at least combining it with outsourcing, will lead to higher cost savings than other firms who only use complete outsourcing.


Despite the obvious advantages which outsourcing may offer to organizations, yet there are other papers that suggest insourcing as a better replacement. It's being described as a rising trend especially in the United States compared with a continues decrease in using outsourcing by US corporations (Wiersema, 2009).

such as communication, security, quality, and customer satisfaction need to be examined as well.

While some papers were in favor of the general idea of outsourcing certain tasks, processes or even complete departments, several other papers believe that insourcing is actually on the rise and would be a better replacement for the common decision of outsourcing. There are other papers as well which have suggested a combination of both techniques so that a firm can have the best of what both offer in order to achieve better results.

McKenna & Walker (2008) have demonstrated that outsourcing some tasks might be a better decision for companies because there are external entities that have specialized knowledge, competencies and resources that others don't have. Moreover, those tasks may not be part of the firm's core business so outsourcing them is considered a strategic decision. The paper also showed the advantages of outsourcing which include reduced costs, reduced complexity, the reduction of the concentration of risk and it gives the buying organization the space and time to focus on core competencies.

Yet, among all these factors, it seems that "Cost" have always been the main driver for companies to use outsourcing according to Bob Cecil, managing director of Equa Terra, a multinational outsourcing and insourcing advisory firm (Thuermer, 2007). However, cost can sometimes prove to be much higher in outsourcing compared with insourcing. Some companies might have other reasons as well besides costs such as the ease of conducting their core business.

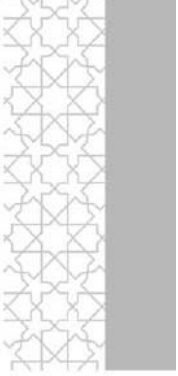
- 
2. Finding new markets
 3. Finding new talents
 4. Overcoming regulations that prevent specific activities domestically

An example of offshoring in order to reduce costs would be outsourcing the call center service of a company in the United States to India.

On the other hand, nearsourcing is basically taking the outsourced work to a nearby location or country (Canada in the case of a US company). Nearsourcing is a popular model for companies that don't want to deal with the cultural, language or time zone differences involved in offshoring. Newspapers industry can be a good example of nearsourcing where a newspaper depends on nearby agencies to produce some of their pages (Rosenberg, 2009).

At some point of time, each company should make a decision whether to outsource or insource their activities. Companies usually choose to keep their core and critical business units such as finance, operations, or research and development (R&D) within the company and outsource other support activities such as recruitment, IT, and training.

This study, however, will explore the decision of whether to insource or outsource the support activities of a company with a focus on the training process as a case study at SABIC, a multinational petrochemical corporation located in Saudi Arabia. It is hypothesized that switching to insource the training activities or even part of it (combining outsourcing and insourcing) will lead to huge savings in yearly training budget. The effect of insourcing on other factors


- 
5. Is there any differences among the point of view of the respondents on the factors that support the use of insourcing rather than outsourcing in the process of training in business organizations of the city of Riyadh as related to training provider?
 6. Is there any differences among the point of view of the respondents on the factors that support the use of insourcing rather than outsourcing in the process of training in business organizations of the city of Riyadh as related to training by company staff?
 7. Is there any differences among the point of view of the respondents on the factors that support the use of insourcing rather than outsourcing in the process of training in business organizations of the city of Riyadh as related to training area by which company staff can provide better ?

LITERATURE REVIEW

While outsourcing can be defined as the process of shifting the firm's work outside to an external party, insourcing is simply the opposite which is bringing outsourced work or activities back to the firm using dedicated internal labor and other resources to supply their operational needs. It is the "make" alternative in a make-or-buy decision and it usually involves acquisition of new equipment and people. Outsourcing can be further classified into two types which are offshoring and nearsourcing.

In short, offshoring means having the outsourced business functions done in another country for several reasons such as:

1. Reducing labor expenses

- 
2. To identify the factors or reasons for a company to decide whether to use outsourcing or insourcing for some of their activities.
 3. To determine the advantages and disadvantages of insourcing the training activities by applying the study at SABIC.

QUESTIONS OF THE STUDY

The analysis of this study therefore seeks to answer the following questions within the Saudi context:

1. What are the most factors that support the use of insourcing rather than outsourcing in the process of training in business organizations of the city of Riyadh from the point of view of the respondents?
2. Is there any differences among the point of view of the respondents on the factors that support the use of insourcing rather than outsourcing in the process of training in business organizations of the city of Riyadh as related to the size of the company?
3. Is there any differences among the point of view of the respondents on the factors that support the use of insourcing rather than outsourcing in the process of training in business organizations of the city of Riyadh as related to working unit?
4. Is there any differences among the point of view of the respondents on the factors that support the use of insourcing rather than outsourcing in the process of training in business organizations of the city of Riyadh as related to training frequency each year?

INTRODUCTION

Leading organizations in the world understands the importance of ongoing development of their human resources and consider it as a strategic investment that promotes success and competitiveness within the industry. SABIC for example, is conducting hundreds of training programs for its employees every year. Almost all of these training programs are outsourced through contracts with external training vendors whether from within or outside Saudi Arabia. However, this kind of investment in training can prove to be very costly for Saudi corporations as the training expenses at SABIC alone have exceeded SR 57 Million in 2010.

This study argues that insourcing the training process at Saudi Corporations will lead to great savings in the annual training costs because the current practice of outsourcing training activities is far more expensive than the option of bringing these activities back to the company.

STATEMENT OF THE PROBLEM

The study problem can be summarized in the following question: Will insourcing the training process at Saudi corporations be a better decision compared with the current practice of outsourcing training activities with external vendors and institutes?

THE OBJECTIVES OF THE STUDY

The main objectives of this study are:

1. To introduce insourcing as a strategic replacement of outsourcing.

الاستعانة بالتعاقد الداخلي لتسيير عملية التدريب في الشركات السعودية

د. محمد بن سعيد العمري - د. محمد بن ناصر الحزيم
كلية إدارة الأعمال - قسم الإدارة - جامعة الملك سعود

ملخص البحث:

إن اغلب الشركات الناجحة في السعودية تستعين بمصادر خارجية لتدريب موظفيها وهذا يعتبر مكلفا جدا وقد أنفقت بعض الشركات عشرات الملايين بشكل سنوي. جاءت هذه الدراسة لتتعرف على مدى الاستعانة بمصادر داخلية لعملية التدريب في الشركات السعودية وهل هو قرار جيد إذا ما قورن بالممارسة الحالية وهي الاستعانة بمصادر خارجية للتدريب متمثلة في موردين من خارج البلد ومعاهد خارجية للتدريب. من أجل تحقيق أهداف هذه الدراسة تم تطوير استبانته لجمع البيانات وزعت على عدد من الموظفين الذين يعملون ببعض الشركات الخاصة بمدينة الرياض وقد تم استرجاع (٢٤٤) استبانته صالحة للتحليل الإحصائي كذلك تم الاعتماد على البيانات الإحصائية المستخرجة من قاعدة بيانات شركة (سابك) لأنشطتها التدريبية للعام ٢٠١٠/٢٠٠٩. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

(١) بعض عوامل التدريب مثل نقل المعلومات، الأمن، الاتصالات، سرعة تقديم المعلومة، الإشراف، والروح المعنوية والولاء لدى الموظف ستتحسن إذا تم الاستعانة بمصادر داخلية بدلا من المصادر الخارجية للتدريب. رغم أن هناك عوامل مثل تقديم النتائج بشكل أفضل ورضا العملاء لم تظهر نتائج حاسمة في هذا الشأن.

(٢) هناك فروق ذات دلالة إحصائية فيما يتعلق بالعاملين: عدد مرات التدريب التي يتلقاها الموظف في داخل الشركة سنويا و اختلاف نوع البرامج التي يعتقد الموظف أن المدرب الداخلي سيقدمها بشكل أفضل. وأخيرا تم تقديم عدد من المقترحات للدراسات المستقبلية.



INSOURCING THE TRAINING PROCESS AT SAUDI CORPORATIONS

Dr.Mohammed Said AL-Amri – Dr.Mohammed N. Al-Huzaim

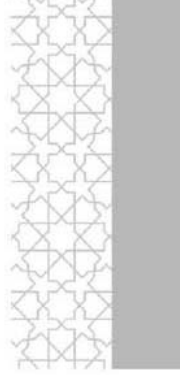
**College of Business Administration - Department of Management King Saud
University**

Abstract

Most successful companies in Kingdom of Saudi Arabia use outsourcing to conduct their training and development requirements for their employees which can prove to be very costly as it reach tens of millions for some companies on annual bases. This study tries to investigate whether insourcing the training process at Saudi corporations would be a better decision compared with the current practice of outsourcing training activities with external vendors and institutes. In order to achieve the objectives of this study, required data were collected using a questionnaire survey which was designed and developed based on literature review. Data for this study have been collected from a survey filled by (244) participants as well as statistical data extracted from SABIC database of training activities for the year of 2009/2010.


The results showed that: (1) some training factors such transportation, security, communication, speed to market, control and employee morale and loyalty will also improve with insourcing. Although other factors such as innovation and customer satisfaction didn't show conclusive results. (2) the significance of F was significant with two factors only: training frequency each year and training area by which company staff can provide better. Finally, this study recommends researchers to conduct future researches.





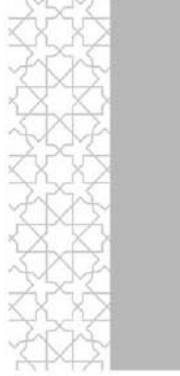
**INSOURCING THE TRAINING PROCESS AT SAUDI
CORPORATIONS**

Dr.Mohammed Said AL-Amri – Dr.Mohammed N. Al-Huzaim
College of Business Administration - Department of
Management King Saud University

- 
11. Norma, D.F. (1968): *Manual of Individual difference Variables and Measures*. National Center for Research on Evolution, Standards, and student Testing (CREST), University of California, Los Angeles,
 12. Olivia, N.S. (1998): Editor's introduction cognitive style research its relationship to various disciplines. *International Journal of Educational Research*, 29, 169 – 172
 13. Ronald, R.S. (1988): *Learning Strategies and Learning Styles* Plemim Press, New York and Landon.
 14. Santostefano, S. (2001): Life stressors and cognitive styles in children. *The Spanish Journal of Psychology*, 4, 1, 37 – 47,
 15. Shipman, S. & Shipman, V. (1985): Cognitive styles, some conceptual Methodological and Applied. *Rev in Education*. 21, 229 – 291.
 16. Solis, L. & Yudin, L. (1964): Concept attainment and memory. *Journal of Educational Psychology*, 55, 2, 103 – 109.
 17. Tinajero, C. (1998): Field dependence – independence and strategic Learning. *International Journal of Educational Research*, 29, 251 – 262.
 18. Wechsler, D. (1997): *WAIS – III. Wechsler Adult intelligence Scale – third Edition. Technical Manual*. The Psychological Corporation, Harcourt Brace & Company, San Antonio,
 19. Wolfe, R.N., & Johnson, S.D. (1995): Personality as a predictor of college performance. *Educational and Psychological Measurement*, 55, 177 – 185,
 20. Yongjin, L. (2002): Effects of learning styles and attitudes on achievement within a web – based course in Korea. Research proposal, Syracuse University.


Author Note:-

I would like to thank Dr. Drota Kobylinska, Faculty of Psychology, University of Warsaw, for her help in gathering the data.



References

1. Armstrong, S.J. (2004): The impact of supervisors' cognitive styles on the quality of research supervision in management education. *British Journal of educational Psychology*, 74, 599 – 616.
2. Christian, A. C. (1997): Empowering At Risk Students to stay in school using a cognitive – Based Instructional System. *Journal of Industrial Teacher Education*,. 34, 4, 1-21, 1997.
3. Darren, L. (2004): introduction to research methods and data analysis in psychology. Person, Prentic Hall.
4. Eujoo, O. (2005): Cross relationships between cognitive styles and learner variables in online learning environment. *Journal of Interactive Online Learning*, 4, 1, 1541-4914
5. Giambra, L. (1971): Selection strategies for eight concept rules with nonexemplar start cards. *Jour. Of Expe. Psycho.*, 87, No. 1, 78 – 92.
6. Harold, L. D. (1996): Interaction of cognitive style and learner control of presentation mode in a hypermedia environment. Ph.D., Faculty of Virginia Polytechnic Institute, State University.
7. Holzman, P.S., & Gardner, R.W. (1960): Levelling – Sharpening and memory organization. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 61, 2, PP: 176 – 180,
8. Klausmeier, H. & Feldman, V. (1975): Effects of a definition and a varying number of examples and nonexamples on concept attainment. *Journal of Educational Psychology*, 67, 2, 174 - 178.
9. Matczak, A. (2005): Bateria Testów APIS – P(R), Pracownia Testów Psychologicznych Polskiego Towarzystwa Psychologicznego, Warszawa.
10. Mc Murray, N. & Klausmeier, H. (1977): Instructional design for accelerating children's concept learning. *Journal of educational Psychology*, 69, 6, 660 – 667.
11. Nashaat, M.K. (1996): The effects of Interaction of Cognitive style and Treatments on Student's achievement and attitudes towards Self – learning. Unpublished PhD, Faculty of Education, Al-Azhar University.



exaggerates selected characteristics of the original memory. This sharpening may occur to create emotions, avoid embarrassment or avoid a certain topic. The other type of retrieval is the levelling of a memory. Levelling is weakening or downplaying details or selected characteristics of an event, different from the actual original event. Levelling also occurs for the same reasons that sharpening does. A person may be trying to avoid a sensitive subject or trying to avoid embarrassment. The reasons why some details of an event are either sharpened or levelled are up to the individual. It is important to know that because of a person's ability to sharpen or level details of an event, the person's account of what actually happened may not be the same as what actually did occur.

instructional processes. It may also be that the cognitive style test (Wechsler Adult Intelligence Scale – Visual Reproduction I) represents a more perceptual stimulus situation which calls for less complex mediational processes on the part of the students. Another possible source of error which may have influenced this finding could have occurred when the conceptually set person of Wechsler (1997) was considered analogous with Shipman (1985) relational style. Although the verbal definition given by Shipman of his leveller sharpener set person is almost identical to the description of the relational style proposed by Wechsler's test, there may be a significant operational difference between the two. It would appear that the conceptual set overlaps both the levelling and sharpening cognitive styles. A final suggestion is that the cognitive styles of younger students were not able and adept than those of college students with whom Mc Murray and Klausmeier worked. Younger students were not very adept at acquiescing their perceptual preferences depending on the instructional press in which they find themselves. Since the younger students used in this study were tested for cognitive style preferences before the semester began, it is conceivable that they could have adjusted their cognitive styles to fit the course objectives of their instructor. The present study suggests that younger students who have the acquisition of factual content or conceptual – generalization content as their primary objective would do well to use the successive presentation method of teaching as opposed to the simultaneous presentation method of instruction. The cognitive style of younger students does not appear to interact with either teaching methods nor does it predispose the students toward learning a particular type of subject mater content. According to Gestalt, there are two different types of ways of retrieving information over time. They are sharpening and levelling. The process of sharpening a memory is when a person recalls the memory and

Table (5)**ANOVA to test the total content Achievement**

Source of Variance	Sum of Squares	dF	Mean Squares	"F" Value	P.
Cognitive style (A)	7.83	1	7.83	2.27	<.01
Concept attainment (B)	59.83	1	59.83	17.39	<.01
(A)X(B)	15.40	1	15.40	4.47	
Error (inside groups)	192.94	56	3.44		
Total	83.06	59			

Table (5) presents the result of analysis of variance to test the total content achievement test that there was no a significant interaction between cognitive style and concept attainment strategies.

Discussion:

There is one conclusion can be drawn from the results of this study. This conclusion is that there is no significant interaction between cognitive style (Levelling vs. Sharpening) and concept attainment strategies (Successive Presentation – simultaneous Presentation) in regard to factual content, achievement, conceptual – generalization content achievement and total content achievement. This finding may have resulted, in part, from the inability of the experimenter to design teaching methods which were specifically Levelling or specifically Sharpening in the manner Mc Murray and Klausmeier (1977) did. The two memory conditions (teaching methods) did not specifically relate to a particular cognitive style nor were they primarily designed to facilitate a specific cognitive style. The methods were designed to teach the content and skills of a particular knowledge of physics to a relatively heterogeneous student population, cognitively speaking. In the interest of the students in the classes, very little modification of the two teaching methods could be made. It may also be relevant that the methods involved were geared to teaching large groups of students whereas Mc Murray and Klausmeier's study involved more individualized

Table (2)

Cell Means and Standard Deviations on Each

Dependent Variable

Cell	Dependant Variable					
	Factual		Conceptual		Total	
	M	SD	M	SD	M	SD
Levelling – Successive Presentation	3.00	1.19	5.06	1.94	8.06	2.60
Levelling – Simultaneous Presentation	2.66	0.82	3.00	1.00	5.66	1.11
Sharpening – Successive Presentation	3.20	1.20	6.06	1.27	9.13	1.88
Sharpening -Simultaneous Presentation	2.46	1.12	4.60	1.18	7.06	1.48

Note (n = 15) for each cell

Table (3)**ANOVA to test the Factual content Achievement**

Source of Variance	Sum of Squares	dF	Mean Squares of	“F” Value	P.
Cognitive style (A)	11.23	1	11.23	9.35	<.01
Concept attainment (B)	15.50	1	15.50	12.90	<.01
(A)X(B)	00.00	1	00.00	00.00	
Error (inside groups)	67.60	56	1.20		
Total	16.73	59			

Table (3) presents the result of the analysis of variance to test the factual content achievement test that there was no a significant interaction between cognitive style and concept attainment strategies.

Table (4)**ANOVA to test the Conceptual – Generalization content Achievement**

Source of Variance	Sum of Squares	dF	Mean Squares of	“F” Value	P.
Cognitive style (A)	25.00	1	25.00	12.75	<.01
Concept attainment (B)	48.00	1	48.00	24.48	<.01
(A)X(B)	00.00	1	00.00	00.00	
Error (inside groups)	110.00	56	1.96		
Total	73.00	59			

Table (4) presents the result of the analysis of variance to test the conceptual – generalization content achievement test that there was no a significant interaction between cognitive style and concept attainment strategies.

has (correlation coefficient 0.89) reliability by inter – scorer and high validity by teachers` assessments on content.

3- Experimental Design:

The present study employed a (2X2) factorial design with concept attainment strategies (successive presentation – simultaneous presentation) as one variable and cognitive style (Levelling vs. Sharpening) as the other. [See table (1)]

Table (1)

(2X2) Experimental Design

Cognitive style Concept attainment strategies	Levelling	Sharpening
	Successive Presentation	1
Simultaneous Presentation	3	4

Results:

A (2X2) analysis – of variance factorial design was used to analyze data obtained from the study. By using the equation:

1- $SS_1 = \Sigma [$	$(\text{Total of each column})^2$]-	$(\Sigma X)^2$
	$(N \text{ in each column})$		N


2- $SS_2 = \Sigma [$	$(\text{Total of each row})^2$]-	$(\Sigma X)^2$
	$(N \text{ in each row})$		N

Table (2) presents the cell means and standard deviations for each dependent measure in the study.

above (52) was sharpening, and who scored below (52) was Leveling. The (30) most levelling students and the (30) most sharpening students were identified and assigned at random to two classes of first secondary school taught at the same time of the day on the basis of (15) levellers and (15) sharpeners per class. Present researcher had expressed a preference for a successive presentation method of teaching (experimental group) in one class, while the other class, the present researcher had expressed a preference for a simultaneous presentation method of teaching (control group).

2- Procedure:

There were (3) experimental problems all presenting positive instances of the concept. Each problem consisted of (16) cards using a standard board. After each card, the subject offered his best guess about the correct attribute, (16) guesses for each problem. The correct concept in each problem was a single attribute. The single attribute “Red” card was the correct answer and the single attribute “Green” card was the incorrect answer. In each problem of the successive condition only one instance, the current instance, was presented on and removed after (20) seconds and the next instance, also containing one instance, was shown on blackboard. Each problem in the simultaneous condition showed the new instance together with all previous instances, the first instance plus the second instance plus the third instance were shown on blackboard. At the end of (4) weeks of course work, each student in all two classes was given an intelligence test (APIS, 2005) and an achievement test on physics on the classroom interaction system. Achievement test contained (6) factual items and (10) conceptual – generalization items. Experimental concepts were (electric current, different potential energy and electric conductivity). Achievement test



had significant main effects for each of the coding processes. The significance of the study for an aptitude – treatment interaction model was clear.

Hypotheses:

From a presented of the research relative to cognitive style and concept attainment strategies, the following hypotheses were generated:

1. There is significant interaction effect between students' cognitive style (levelling vs. sharpening) and the concept attainment strategies (successive presentation – simultaneous presentation) on factual content achievement test.

There is significant interaction effect between students' cognitive style (Leveling vs. Sharpening) and concept attainment strategies (Successive Presentation – Simultaneous Presentation) on conceptual – generalization content achievement test.


2. There is significant interaction effect between students' cognitive style (Leveling vs. Sharpening) and concept attainment strategies (successive presentation – simultaneous presentation) on total content achievement test.

Method:

1- Sample:


Participants were (60) students of first year of secondary school in Warsaw (ranging in age from 16 to 17 years, Mean= 16.3) each of them given The Wechsler Adult Intelligence Scale (Visual Reproduction I), (Wechsler, 1997) on the first semester. In this test, the examinee is shown five pages with geometric designs, one at a time, for (10) seconds each. After viewing each stimulus design, the examinee is asked to draw it from memory in the response booklet. The range of recall total score is (0) to (104) seconds. A person who scored

attainer needs only to remember the attributes of the first positive instance of any conjunctive series. Thereafter, he simply eliminates each attribute that changes on each succeeding positive instance. If this view is correct, then the concept attainer, who remembers the first positive instance, will be as efficient on concept problems where only the new instance is successively exposed as on concept problems where all instances are exposed simultaneously. Giambra (1971) have indicated that nonexampler start cards were not used as the key or anchor card in the focusing strategy. Concept definitions have been shown to be maximally facilitative of concept attainment when stated in terms of the relevant attributes of the concept and when written at a level appropriate for particular groups of students. (Klausmeier & Feldman, 1975). McMurray & Klausmeier, (1977) reported a model of conceptual learning and development in which an invariant sequence of four successively higher levels of concept attainment was proposed: concrete, identity, classificatory, and formal. The invariant sequence of levels which was predicted from an analysis of the cognitive operations necessary for attaining each level has been supported by cross sectional research with school age children. Ronald, (1988) has already demonstrated that the concept attainment strategies (Simultaneous vs. successive) related with reading achievement. The orientation of this study was very much in the tradition of aptitude – treatment interaction approach. The simultaneous and successive tasks were pretty typical as measures of the two kinds of coding processes: Raven’s coloured Progressive Matrices, Figure copying, and Memory for Designs were the marker tests for eliciting simultaneous processing, whereas Serial Recall of Words, Visual Short – term memory, and Digits pan were the measures of successive processing. The analysis of variance clearly showed that reading achievement, as measured by vocabulary as well as by comprehension,



differences present in their stored data. On the other hand, the individuals inclined to sharpening are characterized by being less liable to distraction. Literature of Review: Besides, it will be easy for them to identify the differences present in the data stored in the memory. The emphasis of the aptitude treatment interaction (A.T.I) being by assuming that people with different abilities learn in different ways. The assumption is not that those with less of a specific ability are just slower in that area, the assumption is that they are qualitatively and quantitatively different. This difference may be dealt with if different methods are used to support learning. This intuitively makes sense when you look at the variety of teaching techniques that are proposed by educators in educational methods (Nashaat, 1996). Yongjin (2002) has already demonstrated that the (A.T.I) approach is to adapt instructional methods, procedures, or strategies to the student's specific aptitude information. As several review of (A.T.I) research has pointed out, the measures of various aptitude variables were used to investigate their interactions with instructional treatments. Tinajero (1998) has demonstrated that cognitive style may influence the acquisition of efficient learning strategies. The imagery strategy has been highly effective in memorizing very different types of materials, its effect on recall in children with different cognitive styles. The second portion of the present study is concerned with the differential effectiveness of two memory conditions as a teaching methodologies. Solis and Yudin (1964) evaluated the influence of memory upon concept attainment. They compared the simultaneous condition where all previous instances remained exposed as each new instance was added with the successive condition where only the new instance was shown. They offered evidence that efficiency was greater for the simultaneous condition where the demands upon memory were minimized. They have indicated that the concept

opposite poles of a dimensional principle of cognitive control concerning the degree of assimilation between perceptual processes and memory traces, (see Holzman & Gardner, 1960). This approach assesses how people observe and memorise imagery. Levellers are more likely to overlook inconsistencies, make stories simpler and assimilate information more willingly, but sharpeners are more likely to distinguish between similar images, remember detail and rely more on memory. Christian (1997) has already defined sharpener – leveller: this dimension describes reliable individual variations in the assimilation of information in memory. Santostefano (2001) has already defined sharpening – levelling: the manner in which a child constructs and conserves iconic memory images of information and compares them to present perceptions. Norma (1968) has already defined Levelling is the tendency to perceive or to recall something as having greater symmetry, less irregularity, less incongruity than it objectively has. Operationally levelling includes differentiation of the stimulus field by reduction of figure ground distinction or assimilation of new stimuli to a dominant organization. Sharpening is the tendency to accentuate differences in perceived objects; a memory distortion that over – emphasize distinguishing characteristics so that events recalled are better defined and more distinct than the originals. Sharpeners are characterized by a high level of articulation in a sequence of stimuli. Shipman, (1985) has already defined this style is known as the difference between individuals in the method of recognizing the continuous stimuli in memory, the extent of individual's cognition of identifying the cognitive field stimuli and merging it with the other data in the memory as to keep it separate. At times, it will be difficult for the individuals who are inclined to levelling to recall what they have stored in their memory in an accurate way. Moreover, it will be difficult for these individuals to identify accurately the



promote or stifle learning. One cognitive style may lead to more effective learning in one

situation “when the cognitive style matches the response required in the situation” out may be detrimental in another situation “when the cognitive style mismatches the response required in the situation”. For example, a student with an analytic cognitive style may succeed in a situation requiring analytical skills whereas a student with a global cognitive style may fail in the same situation (Olivia, 1998). Cognitive styles, which are concerned with the form rather than the content of cognitive activity, have been defined as “individual differences in how we perceive, think, solve problems, learn, and relate to others and as an individual’s characteristic and consistent approach to organizing and processing information and experience, (Armstrong, 2004). Aim of the Problem: The present study is an examination of the relationship between cognitive style and strategies of concept attainment. Statement of the problem: Researchers in psychology and education fields define learners’ cognitive styles as the information processing habits of individual learners. Researchers also found that individuals are different in their ways of seeking and processing information, and cognitive styles serve as relatively stable indicators of how learners perceive and interpret information, and respond to learning environments (Wolfe & Johnson, 1995). The present study, however, is concerned with a cognitive style (Leveling vs. sharpening) defined by Christian (1997) as a “Levellers and sharpeners are two ends of visual sensitivity continuum. Sharpeners tend to notice contrasts and levellers are most likely to notice similarities or things that look alike. Sharpeners find it easy to shift from one conceptual framework to another, levellers do not”. Our use of the terms, levelling and sharpening shares certain features of these meanings, but implies more. We employ the terms to describe

Introduction:

There are many interindividual differences among learners which have been isolated for study by psychologists and educators in an attempt to improve the teaching – learning process. A number of these studies have attempted to relate the cognitive functioning's of the learner to a more appropriate method of instruction which will lead to greater achievement gains in information acquisition and retention (Nashaat, 1996). Educators and researchers have long recognized the unique differences among individuals and the influence these differences can have on learning. Concern for these differences led to research on the cognitive variables or cognitive style that individuals possess. According to Green cognitive styles consist of four attributes. He contends that cognitive styles are: Bi-polar, value neutral, consistent across domains, stable over time, (Harold, 1996). Several studies focusing on cognitive styles and students' achievement in online instruction have found that field dependent learners do not perform as well as field independent learners in an online learning environment, (Eunjoo, 2005). The way in which cognitive style is manifested in an educational setting is important because a particular cognitive style can

* Ain-Shams University,

Faculty of Specific Education, Department of Educational and Psychological sciences. Send correspondence regarding this paper to: Dr. Nshaat Kaoud, Ain-Shams University, Faculty of Specific Education, Department of Educational and Psychological sciences, 8 El shikh Mohamed El Moqurif - Al-Hay – 8 Naser city, Cairo, Egypt electronic mail may be sent via Internet to

Nashaat_Psychology@yahoo.com

تفاعل الأنماط المعرفية واستراتيجيات اكتساب المفاهيم لدى الطلاب على تحصيلهم الدراسي

د. نشأت مهدي السيد محمد قاعود
كلية التربية النوعية – جامعة عين شمس

ملخص البحث:

يهدف البحث الحالي إلى معرفة أثر التفاعل بين الأسلوب المعرفي للطلاب (التسوية – الإبراز) مع إستراتيجيات اكتساب المفهوم (العرض المتتابع – العرض المتآني) على التحصيل الدراسي لطلاب الصف الأول الثانوي في مدينة وارسو ببولندا، وقد طبق الباحث اختبار وكسلر لذكاء الراشدين (الصورة البصرية رقم I) لقياس الأسلوب المعرفي (التسوية – الإبراز) على عينة مكونة من ٦٠ طالباً يدرسون مادة الفيزياء من طلاب المدارس الثانوية في بولندا.

كما طبق الباحث عليهم اختبار تحصيلي موضوعي في مادة الفيزياء في نهاية الفصل الدراسي الأول بعد تدريس وحدة (التوصيل الكهربائي) بطريقة العرض المتتابع للمجموعة التجريبية وطريقة العرض المتآني للمجموعة الضابطة.

وأشارت النتائج إلى عدم وجود تفاعل دال إحصائياً بين الأسلوب المعرفي (التسوية – الإبراز) للطلاب وإستراتيجيات اكتساب المفهوم (العرض المتتابع – العرض المتآني) على التحصيل الدراسي للطلاب. وقد ناقش الباحث تلك النتائج في ضوء فروض البحث مسترشداً بالمفاهيم الأساسية والدراسات السابقة. كما قام الباحث بوضع بعض التوصيات.



The Interaction of Students' Cognitive Style and Concept Attainment Strategies on Students' Achievement

Dr. Nashaat M. Kaoud *

Ain-Shams University,

Faculty Of Specific Education

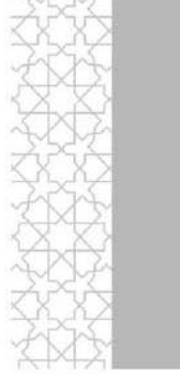
Department Of Educational and Psychological sciences

Abstract

This study examines the effectiveness of interaction cognitive style (Levelling vs. Sharpening) and concept attainment strategies (Successive Presentation – Simultaneous Presentation) on three different aspects of students' achievements. Achievement Wechsler Adult Intelligence Scale (Visual Reproduction I) were administered to (60) students enrolled in physics courses to the first grad of secondary school in Warsaw. There was no significant interaction between cognitive style and concept attainment strategies on factual content, conceptual generalization content, nor total content achievement test. However there were significant main effects of cognitive style and concept attainment strategies.

Keywords: Cognitive style, Levelling vs. Sharpening, Successive vs. Simultaneous Presentation





**The Interaction of Students' Cognitive Style and Concept
Attainment Strategies on Students' Achievement**

Dr. Nashaat M. Kaoud *

Ain-Shams University,

FacultyOf Specific Education

Department Of Educational and Psychological sciences

JOURNAL OF HUMANITIES AND SOCIAL STUDIES

KINGDOM OF SAUDI ARABIA

KINGDOM OF SAUDI ARABIA
MINISTRY OF HIGHER EDUCATION
AL-IMAM MUHAMMAD IBN SAUD
ISLAMIC UNIVERSITY



- Evaluation of First Year Intermediate Students' Performance Level of Creative Reading Prepared by
Dr. Fahd Bin Abdelkareem Albakr
- Toward a Five-Year Project of the College of Education: Diagnosis, Challenges, and Proposed Bases of Development in the Light of the Experiences of Other Countries
Dr. Mahmoud Mustafa Mahmoud Al-Shal
- The Impact of Insurance Brokers on Cooperative Insurance Activities from the Viewpoint of the Employees of Insurance Broker Companies in Riyadh
Dr. Falah ibn Faraj Al-Subai'i
- The Impact of Using Islamic Service Marketing Mix on Creating Competitive Advantage at the Saudi Telecom Company (STC)
Dr. Ghaleb M. Al-Bostanji
- The Interaction of Students' Cognitive Style and Concept Attainment Strategies on Students' Achievement
Dr. Nashaat M. Kaoud
- INSOURCING THE TRAINING PROCESS AT SAUDI CORPORATIONS
Dr. Mohammed Said AL-Amri – Dr. Mohammed N. Al-Huzaim
- The Effects of Human Resources Management on Financial Performance: The Tunisian Banks' case
Dr. Jamel Choukir- Dr. Walid Khoufi