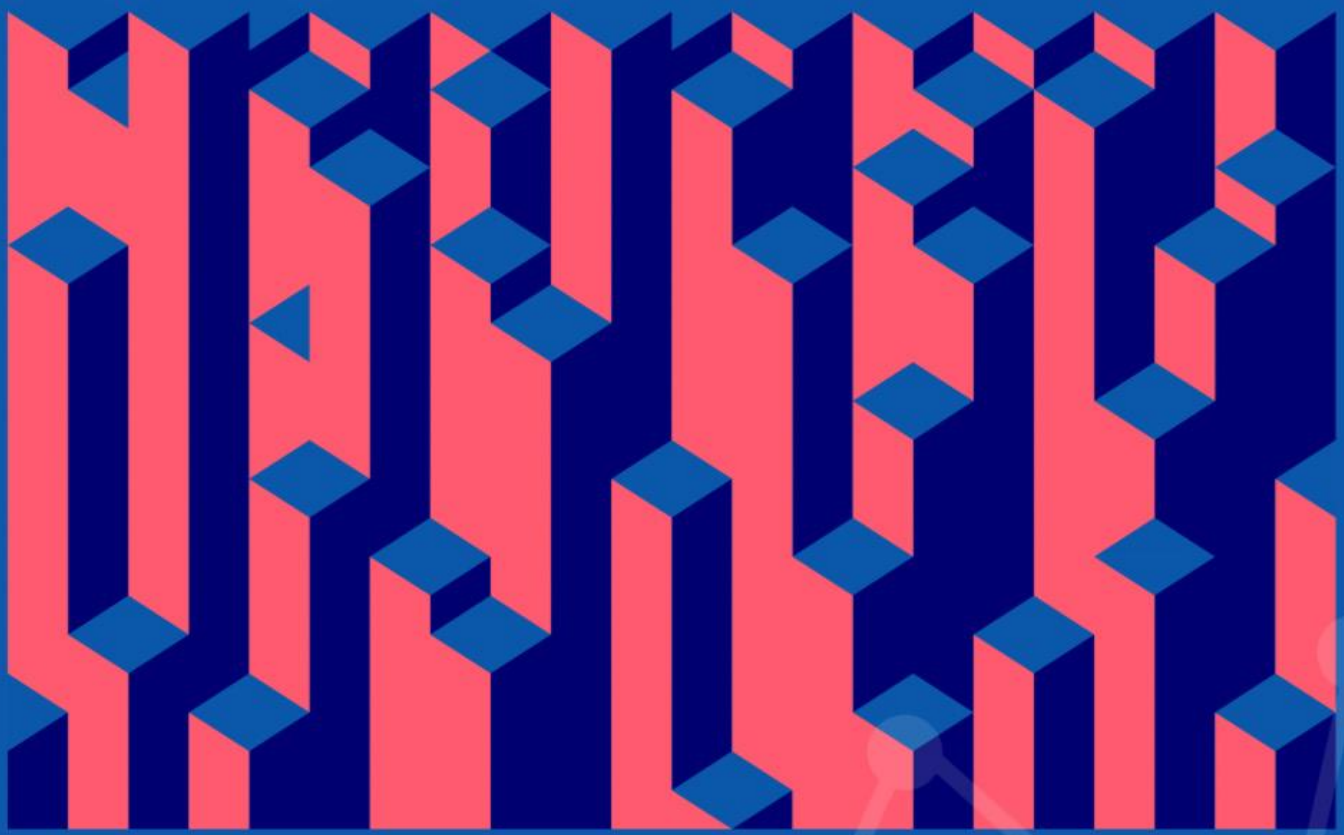
رفاد
REFAAD

المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال

Global Journal of Economics and Business



ISSN 2519-9293 (Online)
ISSN 2519-9285 (Print)

المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال

المجلد الثالث عشر- العدد الثالث، حزيران 2023

رئيس التحرير

الدكتور عمر يوسف عبابنة

فريق التحرير

د. نجيب خريس	جامعة اليرموك- الأردن
د. خالد السواعي	جامعة الزرقاء- الأردن
م. سوزان السلايمه	رفاد للدراسات والأبحاث- الأردن
أ. تقى مقدادي	تدقيق لغوي، رفاد للدراسات والأبحاث- الأردن

الهيئة الاستشارية

الأستاذ الدكتور أحمد عارف عساف	جامعة تبوك- السعودية
الأستاذ الدكتور أحمد فاروق غنيم	جامعة القاهرة- مصر
الأستاذ الدكتور مخلوفي عبد السلام	جامعة طاهري محمد بشار- الجزائر
الأستاذ الدكتور عبدالحسين جليل الغالبي	جامعة الكوفة- العراق
الأستاذ الدكتور حمدي زعرب	الجامعة الإسلامية- فلسطين
الأستاذ الدكتور ابراهيم محمد خريس	جامعة الزرقاء الخاصة- الأردن
الأستاذ الدكتور محمد مفضي الكساسبة	جامعة العلوم الإسلامية- الأردن
الأستاذ الدكتور هاني جزاع ارتيمة	جامعة العلوم الإسلامية- الأردن
الأستاذ الدكتور علي درب كسار	جامعة الأنبار- العراق
الأستاذ المشارك الدكتور عماد أبو عقيله	جامعة الزاوية- ليبيا
الأستاذ المشارك الدكتور عبدالرحمن أحمد ميرو	جامعة المملكة- البحرين

هيئة التحرير

الدكتور محمد نمر	مدرسة الدراسات المهنية والممتدة - الولايات المتحدة الأمريكية
الدكتور رمضاني لعلا	جامعة عمار ثليجي- الأغواط- الجزائر
الدكتور اسماء الصغير	جامعة جنوب تولون فار- فرنسا
الدكتور بدر حمدان	الكلية الجامعية للعلوم التطبيقية- فلسطين
الدكتور بداش بوباكر	جامعة محمد بوقرة- بومرداس- الجزائر
الدكتور مصطفى الحشلوفي	جامعة محمد الخامس- المغرب
الدكتور عيسى حجاب	جامعة محمد بوضياف-المسيلة- الجزائر
الدكتور عبد الحليم الحمزه	جامعة العربي التبسي - تبسة- الجزائر
الدكتور عبدالله مايو	جامعة قاصدي مرباح- الجزائر
الدكتور محمد كاشف	معهد شمال الهند للتكنولوجيا - الهند
الدكتور محمد عزام خان	جامعة عبد الوالي خان- باكستان
الدكتور سمر راحي	جامعة سلطان زين العابدين- ماليزيا
الدكتور حمزه عبدالله عبدالرحمن يحيى	جامعة الجوف- السعودية
الدكتور بوخاري عبد الحميد	جامعة غرداية- الجزائر
الدكتورة ربا نمر أبو شهاب	جامعة طيبة- السعودية
الدكتور أبو بكر خوالد	جامعة باجي مختار - عنابة - الجزائر
Mohammad Mushfiqul Haque Mukit	Jahangirnagar University, Bangladesh

التعريف بالمجلة

المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال هي مجلة علمية دولية مفهرسة ومحكمة، تصدر في ستة أعداد سنوياً عن مركز رفاد للدراسات والأبحاث

أهداف المجلة:

تُعنى بالدراسات الاقتصادية والإدارية والمحاسبية والإحصائية والتمويل الإسلامي، وتهدف المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال إلى تشجيع وتنشيط حركة البحث العلمي، حيث توفر للباحثين فرصة مهمة لتقييم بحوثهم من خلال شروط التحكيم العلمي التي تخضع لها البحوث المنشورة، وعرض بحوثهم من أجل التواصل العلمي في إنتاجها وتوظيف النتائج في خدمة حركة البحث العلمي.

عنوان المراسلة:

المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال

Global Journal of Economics and Business (GJEB)

رفاد للدراسات والأبحاث- الأردن

Refaad for Studies and Research

Bulding Ali altal-Floor 1, Abdalqader al Tal Street –21166 Irbid – Jordan
Tel: +962-27279055

Email: editorgjeb@refaad.com , info@refaad.com
Website: https://www.refaad.com/Journal/Index/2

جميع الآراء التي تتضمنها هذه المجلة تعبّر عن وجهة نظر كاتبها ولا تعبر عن رأي المجلة وبالتالي فهي ليست مسؤولة عنها

قواعد النشر

أولاً: تسليم الورقة البحثية:

- يتم إرسال الورقة البحثية ومرفقاتها إلى المجلة عن طريق نظام التسليم الإلكتروني بالمجلة. أو عن طريق البريد الإلكتروني الخاص بالمجلة (editorgjeb@refaad.com)
- يتم إعلام المؤلف باستلام الورقة البحثية.

ثانياً: المراجعة:

1. الفحص الأولي:

- تقوم هيئة التحرير بفحص الورقة البحثية للنظر فيما إذا كانت مطابقة لقواعد النشر الشكلية ومؤهلة للتحكيم.
- تُعتمد في الفحص الأولي شروط مثل: ملاءمة الموضوع للمجلة، ونوع الورقة (ورقة بحثية أم غير بحثية)، وسلامة اللغة، ودقة التوثيق والإسناد بناء على نظام التوثيق المعتمد في المجلة، وعدم خرق أخلاقيات النشر العلمي.
- يتم إبلاغ المؤلف باستلام الورقة البحثية وبنتيجة الفحص الأولي.
- يمكن للمجلة أن تقوم بما يُعرف بمرحلة "استكمال وتحسين البحث"، وذلك إذا ما وجد. أن الورقة البحثية واعدة ولكنها بحاجة إلى تحسينات ما قبل التحكيم، وفي هذه المرحلة تقدم للمؤلف إرشادات أو توصيات ترشده إلى سبل تحسين ورقته بما يساعد على تأهيل الورقة البحثية لمرحلة التحكيم.

2. التحكيم:

- تخضع كل ورقة بحثية للمراجعة العمياء المزدوجة (إخفاء أسماء الباحثين والمحكميين).
- يُبلغ المؤلف بتقرير من هيئة التحرير يبين قرارها.
- دفع رسوم التحكيم والنشر كما هو موضح في موقع المجلة.
- تُرسل خلاصة ملاحظات هيئة التحرير والتعديلات المطلوبة إن وجدت، ويُرفق معه تقارير المراجعين أو خلاصات عنها.

3. إجراء التعديلات:

- يقوم المؤلف بإجراء التعديلات اللازمة على الورقة البحثية استناداً إلى نتائج التحكيم ويعيد إرسالها إلى المجلة، مع إظهار التعديلات، كما يُرفق في ملف مستقل مع الورقة البحثية المعدلة أجوبته عن جميع النقاط التي وردت في رسالة هيئة التحرير والتقارير التي وضعها المراجعون.

4. القبول والرفض:

- تحتفظ المجلة بحق القبول والرفض استناداً إلى التزام المؤلف بقواعد النشر وبتوجيهات هيئة تحرير المجلة والتعديلات المطلوبة من قبل المحكمين.
- إذا أفاد المحكم بأن الباحث لم يقم بالتعديلات المطلوبة، يُعطى الباحث فرصة أخيرة للقيام بها، وإلا يرفض بحثه ولا ينشر في المجلة ولا يتم استرجاع رسوم النشر.

ثالثاً: القواعد الشكلية:

1. **ملاءمة الموضوع:** أن يقع موضوع الورقة البحثية ضمن نطاق اهتمام المجلة.
2. **عنوان الورقة البحثية:** يكون باللغتين العربية والإنجليزية، كما يجب أن يتعلق العنوان بهدف الورقة البحثية. مع تجنب الاختصارات والصيغ قدر الإمكان.
3. **الباحثين:** كتابة الأسم الكامل ومكان العمل وعنوان البريد الإلكتروني للمؤلف الرئيس ولجميع المؤلفين الموجودين في الورقة البحثية باللغتين العربية والإنجليزية.
4. **الملخص:** يجب أن تتضمن جميع الأبحاث على ملخصات باللغتين العربية والإنجليزية تكون معلوماتها متطابقة، عدد الكلمات في كل ملخص (150–250) كلمة. ويجب أن تحتوي على العناصر الآتية على شكل فقرات كل على حدة: **الأهداف، والمنهجية، والنتائج، وخلاصة الدراسة**، كما يجب إضافة 3–5 من الكلمات المفتاحية باللغتين العربية والإنجليزية.
5. **المقدمة:** يتضمن هذا القسم خلفية الدراسة وأهدافها وملخصًا للأدبيات الموجودة والدوافع ولماذا كانت هذه الدراسة ضرورية.
6. **الجداول والرسوم البيانية:** تُعرض الجداول والرسوم البيانية بطريقة واضحه ومناسبة كما هو موضح بقالب المجلة.
7. **النتائج:** يتضمن هذا القسم النتائج التي توصلت إليها الدراسة.
8. **المصادر والمراجع:** يلتزم المؤلف بقواعد التوثيق المقررة في المجلة لأصول الإسناد والعرض الببليوغرافي **حسب نظام APA.**
9. **الحجم:** يلتزم المؤلف بعدد الصفحات بحيث لا تزيد االورقة البحثية عن **30 صفحة** بما فيها الملخص وصفحة العنوان وقائمة المراجع.

فهرس المحتويات

- **الأبحاث العربية:**

#	عنوان البحث	رقم الصفحة
1	دور سياسات و آليات البنك المركزي في مكافحة التضخم	194
2	أثر خصخصة القطاع الصحي على جودة الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية: من وجهة نظر العاملين في عينة من المستشفيات الحكومية التابعة لمديرية صحة نجران	207
3	دور جامعة الملك خالد في تعزيز التنمية المستدامة بتطبيق استراتيجية قمم وشيم	224
4	دور المزيج التسويقي الأخضر في ولاء العملاء (دراسة تطبيقية على عينة من طلاب الدراسات العليا كلية العلوم الإدارية جامعة نجران- المملكة العربية السعودية)	245
5	أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في ظل أزمة كورونا- مراجعة منهجية	259

- **الأبحاث الإنجليزية:**

#	Paper Title	Page#
6	The Effect of Green HRM Practices on Green Competitive Advantage of the SME Sector of KSA	274
7	Some Factors Affecting the Financial Performance of Small and Medium Enterprises (SMEs) in the Kingdom of Saudi Arabia	285

افتتاحية العدد

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على نبينا محمد، وعلى آله وصحبه أجمعين، أما بعد:

فإن المعرفة اليوم تعددت أبوابها وطرق الوصول إليها، لمَِا أحدثته ثورة التكنولوجيا والمعلومات من تطور سريع على نطاق واسع في شتى الميادين؛ وفي المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال بإصدارها الإلكتروني نتطلع إلى أن نكون رافداً من روافد المعرفة، ومنصة بحثية بمعايير عالمية، ويأتي هذا **العدد الثالث من المجلد الثالث عشر** من سلسلة أعداد **المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال** ليضم في ثناياه مجموعة من الأبحاث العلمية الرصينة والأصيلة التي تناقش عدداً من قضايا الأعمال والاقتصاد وتتناول موضوعات متنوعة.

واليوم نستمر بدعم مسيرة البحث العلمي المتخصص برعاية هذا المنبر العلمي الذي حظي بإقبال السادة الباحثين والمتخصصين، واهتمام الأكاديميين والمهنيين، وشَرُف بنخبة متميزة من الخبراء والأساتذة والمختصين ضمن هيئتيه الاستشارية والتحرير، وفي سبيل ذلك حرصت المجلة على تحقيق أعلى المعايير الدولية للنشر العلمي الرصين من خلال توفير منصة نشر علمي متميز ومفهرس في مجموعة من أهم قواعد البيانات العالمية المرموقة، فبالإضافة إلى اشتراكها في القواعد العربية كدار المنظومة والمنهل ومعرفة، فقد دخلت المجلة مجموعة مهمة من قواعد البيانات العالمية كـ (EBSCO, Web of Science, Crossref, Google Scholar, Research ID, J-Gate)، ولا زالت تسعى للانضمام إلى قواعد مهمة أخرى ضمن مسيرتها نحو هدفها المنشود.
ونتطلع إلى مزيد من التطوير والمراجعة الدائمة للارتقاء بمستوى وجودة النشر العلمي وتوفير منصة علمية بأعلى المعايير العالمية لنسهم في هذا البناء الحضاري الكبير.

نسأل الله تعالى التوفيق والسداد والهداية والرشاد

هيئة تحرير المجلة

[الأبحاث]

Global Journal of Economics and Business (GJEB)

Volume.13, Issue.3 pp: 194-206 Article 1
June (2023)

دور سياسات و آليات البنك المركزي في مكافحة التضخم

The Role of Central Bank Policies and Mechanisms in Combating Inflation

شيخة سليمان البرهومية، براء خالد الجابرية، عهد محمد السديرية، سفيان الطيب محمد عبد القادر

Sheikha Suleiman Al-Barhomiyyah, Baraa Khaled Al-Jabriyyah, Ahed Muhammad Al-Sudairiyyah, Sufyan Al-Tayyib Muhammad Abdul-Qadir

Accepted قبول البحث	Revised مراجعة البحث	Received استلام البحث
2023/5/2	2023 /3/7	2023 /2/22

DOI: https://doi.org/10.31559/GJEB2023.13.3.1

This file is licensed under a *Creative Commons Attribution 4.0 International*

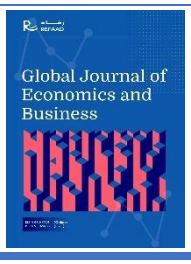
رفـــاد REFAAD
www.refaad.com

Global Journal of Economics and Business (GJEB)

المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال

Journal Homepage: https://www.refaad.com/Journal/Index/2

E-ISSN 2519-9293 | P-ISSN 2519-9285



دور سياسات وآليات البنك المركزي في مكافحة التضخم

The Role of Central Bank Policies and Mechanisms in Combating Inflation

شيخة سليمان البرهومية[1]، براء خالد الجابرية[2]، عهد محمد السديرية[3]، سفيان الطيب محمد عبد القادر[4]

Sheikha Suleiman Al-Barhomiyyah[1], Baraa Khaled Al-Jabriyyah[2], Ahed Muhammad Al-Sudairiyyah[3], Sufyan Al-Tayyib Muhammad Abdul-Qadir[4]

[3,2,1] كلية الحقوق- جامعة السلطان قابوس- سلطنة عُمان

[4] أستاذ مشارك، قسم القانون العام- كلية الحقوق- جامعة السلطان قابوس- سلطنة عُمان

[1,2,3] Faculty of Law, Sultan Qaboos University, Sultanate of Oman

[4] Associate Professor, Department of Public Law, College of Law, Sultan Qaboos University, Sultanate of Oman

[4] sufian@squ.edu.om

الملخص:

تناول هذا البحث دور البنك المركزي في استهداف التضخم وتحقيق الاستقرار النقدي من خلال آلياته المختلفة وحاول البحث ومن خلال المصادر الثانوية المختلفة إبراز دور المصرف المركزي في إدارة السياسة النقدية، وهدف البحث إلى تحليل فعالية البنك المركزي في مكافحة التضخم، والتي تتوقف في الأساس على فاعلية الأدوات التي يستخدمها المصرف المركزي ودرجة إستقلاليته ومستوى شفافيته. استخدم في البحث منهجيات مختلفة تدرجت من البيانات الثانوية وبيانات البنك الدولي والبيانات الإحصائية المحلية كما استخدم الباحث طرق إحصائية وصفية عن طريق إجراء مقابلة Interview مع أحد مسؤولي البنك العماني المركزي. كذلك تم استخدام نموذج قياسي إحصائي لدراسة تأثير بعض المتغيرات على معدل التضخم في سلطنة عمان كالعرض النقدي ومعدل سعر الفائدة والإنفاق الحكومي والواردات. وقد تم استخدام نموذج مبني على السلاسل الزمنية للفترة من 2000 - 2022 وباستخدام منهجية التكامل المشترك ونموذج تحليل الأخطاء تم تقدير معاملات النموذج. وقد أظهرت النتائج وجود علاقة طويلة المدى بين جميع المتفيرات ومعدل التضخم، وعلى المدى القصر أظهرت النتائج عدم تأثير منغير السياسة النقدية (عرض النقود) على معدل التضخم. وفي المديين القصير والطويل أثبتت النتائج أن التضخم في سلطنة عمان مدفوعًا بالانفاق الحكومي والتضخم المستورد عن طريق تأثير الواردات. وبتحليل البيانات المتوفرة بالاضافة إلى ردود المقابلة توصلت الدراسة إلى أن التضخم في السلطنة تركز في صورة رئيسية في المجموعات السلعية الاستهلاكية الرئيسية وعليه يمكن تصنيف التضخم في السلطنة بأنه تضخم مستورد لتأثرة بالمتغيرات الدولية كالحرب الروسية- الأوكرانية وتأثيرها على سلاسل الإمداد العالمية وكذلك تداعيات جائحة كورونا وارتفاع تكاليف الشحن البحري. كما بينت الدراسة بأن سياسات البنك المركزي العماني لا تؤثر بشكل مباشر على مستويات التضخم في السلطنة من خلال أسعار الفائدة الرئيسية، بل من خلال إدارة السيولة المحلية باستخدام الأدوات المتاحة كالتسهيلات القائمة وسعر الخصم وغيرها من الأدوات.

الكلمات المفتاحية: *البنك المركزي؛ التضخم؛ السياسة النقدية؛ استقلالية البنك المركزي؛ عُمان.*

Abstract:

This research aims to examine the role of the central bank in targeting inflation and achieving monetary stability in Oman. The research has tried, through various secondary sources, to highlight the role of the central bank in managing monetary policy. The research aimed to analyze the effectiveness of the central bank in combating inflation, which depends mainly on the effectiveness of the tools used by the Central Bank, its degree of independence and its level of transparency. The research used different methodologies ranging from secondary data, World Bank data and local statistical data. The researcher also used a descriptive statistical method by conducting an interview with an official of the Central Bank of Oman. Also, a standard statistical model was used to study the effect of some variables on the inflation rate in the Sultanate of Oman such as money supply, interest rate, government spending and imports. A model based on time series for the period from 2000 to 2022 was used integrated with the methodology of co- integration and the error correction model; the coefficients of the model were estimated. The results showed that there is a long-term relationship between all variables and the inflation rate, and in the short term, the results showed that there is no effect of the monetary policy variable (money supply) on the inflation rate. By analyzing the available data in addition to the interview responses, the study concluded that inflation in the Sultanate was concentrated mainly on the main consumer commodity groups. Therefore, inflation in the Sultanate can be classified as imported inflation due to its vulnerability to international variables such as the Russian-Ukrainian war and its impact on global supply chains, as well as the repercussions of the pandemic and high shipping costs. The study also showed that the policies of the Central Bank of Oman do not directly affect inflation levels in the Sultanate through key interest rates, but rather through managing local liquidity using available tools such as existing facilities, discount rate and other tools.

Keywords*: Central Bank; Inflation; Monetary Policy; Co-integration; Oman.*

المقدمة:

يعد البنك المركزي المحور الأساسي في النظام المصرفي داخل كل دولة. حيث يتميز بعدد من الخصائص أهمها وحدة وملكية البنك المركزي لجهاز الدولة، ولا يسعى البنك المركزي لتحقيق الربح المادي كما أنه يقوم بالرقابة على البنوك التجارية. ومن بين أهدافه تحقيق التوازن النقدي، وتحقيق معدلات نمو اقتصادي جيد.

يعزى العديد من الباحثين تحقق معدلات تضخم منخفضة إلى وجود بنوك مركزية فعالة ومستقلة حيث تعتبر استقلالية السلطة التنفيذية هي الحل الأمثل لمعالجة مشكلة التضخم. وينصب تركيز صناع السياسات على تحقيق استقرار في الأسعار على المستوى العام كما أنهم يسعوا للحد من مشكلة التضخم والآثار السلبية الناتجة عنه والتي تؤثر على مختلف القطاعات الاقتصادية.

منهجية الدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الاستقرائي والتحليلي والإحصائي القياسي وذلك نظرًا إلى أن الموضوع يهدف إلى توضيح دور آليات البنك المركزي العماني في معالجة مشكلة التضخم، ومن أجل ذلك قام بناء هذه الورقة على استقراء عدد من المراجع متضمنه رسائل الماجستير والكتب المختلفة إلى جانب منهج التحليل الذي تضمن على إحصائيات حول معدلات التضخم في السلطنة بشكل خاص والعالم بشكل عام. وكذلك استخدام طرقة إحصائية وصفية عن طريق إجراء مقابلة Interview مع أحد مسؤولي البنك العماني المركزي.

هدف الدراسة:

حيث تهدف هذه الدراسة إلى توضيح العلاقة بين متغيرات السياسة النقدية ومعدل التضخم في سلطنة عمان وذلك في الفترة الممتدة من 2000 إلى 2022.

خطة الدراسة:

اشتلمت الخطة البحثية على ثلاث مباحث. شمل المبحث الأول خلفية عامة عن البنك المركزي ومشكلة التضخم، والمبحث الثاني استعرض السياسات النقدية المتبعة بواسطة البنوك المركزية لحل مشكلة التضخم بينما تناول المبحث الثالث تحليل تأثير السياسة النقدية على معدل التضخم في سلطنة عمان في الفترة 2000 إلى 2022.

المبحث الأول: خلفية عامة حول البنك المركزي ومشكلة التضخم

حيث سيتناول هذا الفصل تمهيدًا لهذه الورقة البحثية وذلك من خلال طرح نبذة مختصرة حول البنوك المركزية مفهومها والوظائف التي تؤديها، بالإضافة إلى تطرقه لمشكلة التضخم من حيث التعريف، الأسباب وأخيرًا الآثار التي تتسبب فيها هذه الظاهرة الاقتصادية.

المطلب الأول: ماهية البنك المركزي

أولًا: مفهوم البنك المركزي

اختلف الاقتصاديون في إعطاء تعريف واضح للبنك المركزي وذلك لاختلاف أهميته ودوره باختلاف الزمان والمكان، ولكن يُمكن أن نجمل القول بأن البنك المركزي هو المؤسسة المالية تقوم بتنظيم عرض النقود، والتي تقع في قمة النظام المصرفي والتي تسعى إلى تحقيق أهداف اقتصادية وتتمتع بشخصية اعتبارية مستقلة.

ثانيًا: وظائف البنك المركزي

تؤدي البنوك المركزية بشكل عام وظائف تتشابه مع بعضها وذلك من أجل تحقيق أهداف سياسية واقتصادية، ومن أهم هذه الوظائف هي:

1. **الإصدار النقدي:** هي الوظيفة الأولى التي وقعت على عاتق البنوك المركزية إلى عدة اعتبارات منها:
   - توحيد التداول ومنع تعدد العملات فقد كانت الحكومة هي المسؤولة عن توحيد العملة ومراقبة الائتمان، ولكن أُثْبت تدني قيمة الأوراق الحكومية وهذا أدى إلى فقدان الثقة من قبل الجمهور وبالتالي ارتأت الحكومة إلى تركيز اصدار الأوراق النقدية في أحد المصارف.
   - قيام جهة محدده لوحدها بهذه العملية (البنك المركزي) يعطيه السلطة في السيطرة على الائتمان.
   - تركيز الإصدار على البنك المركزي أضفت لهذه الأوراق قيمة كبيرة وسمعة متميزة، وقد استطاعت اثبات فاعليتها في الظروف والأزمات.
2. **العمل كبنك الحكومة:** وأهم الخدمات التي يقدمها البنك للحكومة هي:
   - الاحتفاظ بحسابات المؤسسات الحكومية.
   - الاحتفاظ باحتياطي الحكومة ومدها بالعملات الأجنبية لمواجهة مدفوعاتها الخارجية والمحافظة على قيمة العملة الوطنية.
   - إقراض الحكومة بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.

- ينوب عن الحكومة في التعاملات القائمة المستوى الدولي.
- تقديم الاستشارات للحكومة فيما يخص الشؤون النقدية والائتمانية.

3. **العمل كبنك البنوك:** وتتمثل هذه الوظيفة في أربعة وظائف متفرعة منها:

- الاحتفاظ بالاحتياطي النقدي.
- القيام عمليات المقاصة والتسويات بين المصارف.
- تعد الملجأ الأخير للإقراض.

4. **الإشراف والرقابة على البنوك:** وذلك من خلال الضبط المؤسسي والرقابة على البنوك اوالمؤسسات المالية الأخرى بما يضمن سلامة مراكزها المالية وفق التشريعات النافذة، كما أنه يقوم بوضع القوانين لتنظيم إنشاء البنوك وتأسيسها.

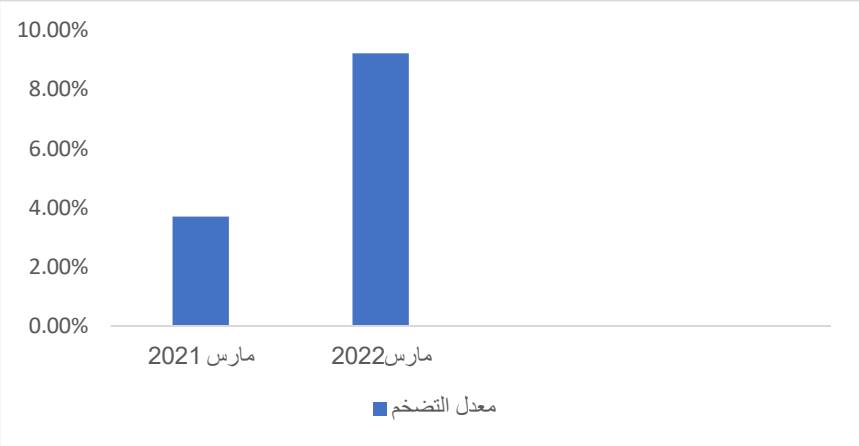
5. **إدارة احتياطات العملة الأجنبية:** تعد من الوظائف المهمة وذلك لتأثيرها على الاقتصاد الكلي للدولة.

6. **تنظيم الائتمان:** فالبنك الموكزي هو الذي يتحكم في عرض النقود من خلال إحداث جملة من التغييرات في مكونات القاعدة النقدية.

المطلب الثاني: مفهوم التضخم ومعدلاته في آخر السنوات

أولًا: مفهوم التضخم ومعدلاته

تعد ظاهرة التضخم من الظواهر الاقتصادية التي تعكس اختلال أو ضغوطات يشهدها الاقتصاد ويمكن أن نعرّف التضخم بأنه هو ارتفاع مستمر في المستوى العام لأسعار السلع والخدمات. وحسب ما نشرته قناة BBC NEWS فإن معدلات التضخم قد ارتفعت لأكثر من الضعف عما كانت عليه سابقًا حيث بلغ معدل التضخم في مارس 9022022% في حين كان في مارس 2021 قد بلغ 3.7%.



شكل (1): معدل التضخم العالمي بين عامي 2021 و2022

المصدر: صندوق النقد الدولي، قاعدة بيانات تقرير آفاق الاقتصاد العالمي.

ثانيًا: أسباب التضخم

تتعدد أسباب التضخم والتي يمكن حصرها في سببين هما:

1. **التضخم الناشئ عن الطلب:** فتكون الزيادة في الأسعار نتيجة لارتفاع الطلب عن العرض بالتالي يحدث فائض في الطلب وفي المقابل يحدث عجز في العرض؛ بسبب استهلاك الكميات الإنتاجية بشكل كامل مقارنة بكمية الطلب ويأتي هذا التضخم الناشئ عن الطلب لعدة أسباب منها:

- نمو الاقتصاد: بحيث أن الناس ينفقون ويستثمرون بشكل أكبر وذلك بسبب الثقة وبالتالي هذا يخلق زيادات في الأسعار.
- توقع التضخم: فعندما يتوقع الأشخاص حدوث التضخم يتوقعون تبعًا لذلك ارتفاع الأسعار في المستقبل وهو ما يجعلهم يسرعون في شراء احتياجاتهم، وبالتالي يزداد الطلب ويحدث عجز في العرض وهو ما يخلق التضخم.
- التوسع الكبير في المعروض من النقود: وذلك عندما تقوم الحكومة بطباعة النقود الكثيرة.
- السياسة المالية التقديرية: وتعني التغير في الإنفاق الحكومي والضرائب كأن تقوم الحكومة بتقليص نسبة الضريبة وهذا ما يساعد المستهلكين في الحصول على دخل تقديري أكثر وبالتالي يكون الانفاق على السلع والخدمات أكثر وهو ما يؤدي إلى زيادة الطلب وهذه الزيادة تخلق التضخم.

2. **التضخم الناشئ عن التكاليف:** زيادة التكاليف وبالتالي زيادة الأسعار وهذا يعني أن زيادة التكاليف الخاصة بالإنتاجية كأجور العمال يؤدي إلى رفع الأسعار من قِبَل المنتجين وتحميلها للمستهلكين ويحدث هذا النوع من التضخم بسبب عدة عوامل أهمها:

- الاحتكار: وذلك من خلال تقليل العرض بهدف زيادة الربح.

- الكوارث الطبيعية.
- اللوائح الحكومية والأنظمة القانونية والضرائب.
- التغيير في أسعار صرف العملة.

ثالثًا: آثار التضخم

حدوث التضخم بمعدلات مقبولة ومعقولة يشجع المنتجين على الاستمرارية في الإنتاج وتحقيق الربح، ولكن حدوث التضخم بمعدلات كبيرة يؤثر سلبًا على اقتصاد الدول، ومن أهم هذه الآثار هي:

- إضعاف القوة الشرائية: فالتضخم يؤدي إلى رفع الأسعار وهذا الارتفاع يؤدي إلى فقد النقود لقوتها الشرائية ونتيجة لذلك يفقد الأفراد ثقتهم في العملة الوطنية مما يجعلهم يلجؤون إلى استخدام العملات الصعبة.
- عدم القدرة على الادخار: إنفاق الأفراد على السلع والخدمات ذات الأسعار المرتفعة يؤدي إلى اخلال في الموازنة المالية للأسر بحيث كمية النقود المتبقية من الاستهلاك للادخار قليله نتيجة لإنفاقها في الاستهلاك.
- عجز في ميزان المدفوعات: ارتفاع الأسعار المحلية يؤدي إلى انخفاض قدرة الدولة للتصدير وذلك لأن أسعارها تكون مرتفعة مقارنة بالأسعار التنافسية لصادرات الدول الأخرى والتي لا تعاني من تضخم.
- تأثير التضخم علو توزيع الثروة: فالبنوك المركزية عادةً تقوم برفع سعر الفائدة من أجل تقليل كمية الطلب وهذا ما يؤدي إلى خفض أجور العمّال وبالتالي هذا يعدم الاستقرار الاقتصادي للدولة والذي يؤثر سلبًا في دفع عجلة التنمية.

المبحث الثاني: السياسات المتبعة لحل مشكلة التضخم في البنك المركزي العماني

تم إنشاء البنك المركزي العماني بموجب المرسوم السلطاني السامي الصادر في ديسمبر 1974م وبدأ أعماله في أبريل 1975م، ويضطلع البنك المركزي العماني بعدة مهام أبرزها صياغة وإدارة السياسة النقدية، والحفاظ على الاستقرار النقدي والمالي وضبط معدلات التضخم في السلطنة.

ولمواجهة مشكلة التضخم فالأدوات المستخدمة لمعالجتة تختلف من بلد إلى آخر وذلك بالاستناد إلى مسبباتها الأساسية، ونرى في هذا الصدد تناولنا للسياسات النقدية المتبعة من قبل البنك المركزي العماني في حل مشكلة التضخم.

المطلب الأول: السياسات النقدية

تعد السياسة النقدية أحد أدوات السياسة الاقتصادية المستخدمة من أجل التحكم في الوضع الاقتصادي لأي بلد. وتتبع مهمة إنشاء ووضع السياسات النقدية الوطنية للبنوك المركزية بصورة عامة، والتي تهدف في غالب الأمر إلى تحقيق أقصى توازن بين كل من الطلب والعرض على النقود.[1] ويمتلك البنك المركزي العماني مجموعة من الأدوات والآليات التي تمكنه من التأثير على مستوى الطلب الكلي على السلع والخدمات في السلطنة من خلال إدارته الجيدة في ضبط السيولة والائتمان. ولكن رغم ذلك يظل تأثيرها على النشاط الاقتصادي محدودًا و ذلك لارتباط السلطنة بنظام سعر الصرف الثابت والذي يحد من استقلالية السياسة النقدية، فيما يتعلق بالمرونة في تغيير أسعار الفائدة المحلية في مواجهة أسعار الفائدة التي يحددها مجلس الاحتياطي الفيدرالي الأمريكي.

- **الأدوات المباشرة و غير المباشرة للسياسة النقدية**

إن البنك المركزي العماني مخول قانونًا باستخدام عدد من أدوات السياسة النقدية منها أدوات التحكم المباشرة وغير المباشرة. وتتمثل أهم الأدوات المباشرة المستخدمة في الوقت الحاضر في نسبة الاحتياطي الإلزامي، ونسبة التسليف أي نسبة القروض إلى الودائع، وتحديد سقوف للائتمان الممنوح لأعضاء مجالس إدارات البنوك وزبائن البنوك الآخرين، وتحديد سقف للقروض الشخصية من إجمالي الائتمان المصرفي، وتحديد نسبة اقتراض البنوك من الأسواق الخارجية، وتقديم القروض إلى أطراف خارج البلاد، وكذلك تحديد الاستثمار في الأدوات المالية المحلية والخارجية.

بالإضافة إلى أدوات التحكم المباشرة المذكورة فإن البنك المركزي اتجه مؤخرًا إلى استخدام أدوات غير مباشرة للتأثير في حجم السيولة المحلية مثل عمليات السوق المفتوحة، ومن ضمن مظاهر هذا التحول، استخدام عمليات إعادة شراء الأوراق المالية للتحكم في السيولة المحلية.

كما أصبح سوق أذون الخزانة الآن ذا آجال تحصيل متعددة ووسيلة لإعادة شراء الأوراق المالية في التعاملات التي تتم بين البنوك التجارية، كما أن إصدار سندات التنمية من قبل البنك المركزي العماني نيابة عن الحكومة توفر أداة مالية ممتازة للاستثمار واستغلال السيولة النقدية، كذلك فقد بادر المركزي إلى إصدار شهادات إيداع قصيرة الأجل للبنوك العاملة في السلطنة كوسيلة لامتصاص معدلات السيولة الزائدة.

[1] البنك المركزي العماني https://cbo.gov.om/ar/Pages/MonetaryPolicy.aspx

- **نسبة متطلبات الاحتياطي النقدي الإلزامي**

هي من الأدوات الأكثر استخدامًا من قِبل البنوك المركزية لضبط مستوى السيولة لدى البنوك التجارية. ويستخدم البنك المركزي العماني هذه الأداة والتي تتمثل في احتفاظه بجزء من قاعدة الودائع لدى البنوك التجارية، مع تغيير نسبة هذا الجزء كوسيلة لتحديد مستوى السيولة المتاحة للبنوك التجارية. ولتنفيذ هذه السياسة فقد طلب البنك المركزي العماني من جميع البنوك التجارية الاحتفاظ بنسبة احتياطي تبلغ 5% [2] من الودائع لدى البنك المركزي. وعادة ما يكون هذا الاحتياطي مطلوبًا لتعزيز السيولة وتحرير الائتمان.

- **عمليات إعادة الشراء**

توفر البنوك المركزية تسهيلات إعادة الشراء للمصارف لتمكنها من اقتراض مبالغ لفترة مؤقتة أو لاستثمار الفائض مقابل أوراق مالية معتمدة والتي تستخدم كضمانات. وتستخدم هذه الأدوات من قِبل عدد كبير من المصارف المركزية حول العالم بهدف التأثير على مستوى السيولة لدى النظام/الجهاز المصرفي. والبنك المركزي العماني يوفر تسهيلات إعادة الشراء للمصارف لمدة أقصاها 26 يومًا فقط مقابل ضمان شهادات الإيداع التي يصدرها البنك المركزي العماني وأذون الخزانة وسندات التنمية الحكومية. ويتم الإعلان عن سعر الفائدة على هذه التسهيلات على أساس أسبوعي.

- **خصم/إعادة خصم الأوراق التجارية**

يقدم البنك المركزي العماني تسهيلات خصم/إعادة خصم الأوراق التجارية للمصارف التجارية المرخصة العاملة بالسلطنة لفترة استحقاق سداد معينة. ويتعين أن تكون هذه الأوراق التجارية ذات صلة بمعاملات تجارية مثل الاستيراد والتصدير والتخزين والتجارة والإنتاج والتسويق ونقل المنتجات الصناعية والزراعية. وكل مصرف مرخص يخصص له مبلغ محدد يتم بموجبه الحصول على هذه التسهيلات من البنك المركزي العماني. ويتم الإعلان عن سعر الفائدة على هذه التسهيلات على أساس أسبوعي.

- **شهادات الإيداع**

تعتبر هذه الشهادات أداة إيداع مالية قصيرة الأجل، ويصدرها البنك المركزي العماني للمصارف المرخصة متى رأى ذلك مناسبًا. والهدف الأساسي من هذه الشهادات هو امتصاص الزيادة في السيولة بالنظام المصرفي، والتأكد من أن سوق ما بين البنوك تعمل بصورة منظمة ومستقرة.

تصدر شهادات الإيداع بفترات استحقاق قصيرة ومختلفة، طبقًا لما يراه البنك المركزي العماني مناسباً لتحقيق أهداف السياسة النقدية. ويتم إصدار شهادات الإيداع على أساس أسبوعي حيث تتم دعوة المصارف التجارية المرخصة لتقديم العطاءات إلكترونيًا،عبر نظام تسوية الأوراق المالية (Depox-SSS)

- **خصم أذون الخزانة**

ومن التسهيلات التي يقدمها البنك المركزي العماني أيضًا للبنوك التجارية العاملة بالسلطنة، تسهيل خصم أذون الخزانة، وأيضًا شراء (استرداد) شهادات الإيداع في أي وقت خلال فترة استحقاق الشهادة، وقبل استحقاقها بيومين على الأقل. كما يقوم البنك المركزي بتحديث سعر خصم أذون الخزانة كل إسبوع أسوةً بسعر الريبو.

- **تسهيل مقايضة العملات الأجنبية**

يوفر البنك المركزي العماني تسهيل مقايضة العملات الأجنبية للمصارف (SWAPS)، حيث يسمح لها باستبدال الدولار الأمريكي مقابل الريال العماني، وذلك لمقابلة متطلبات السيولة المؤقتة لديها بالريال العماني.

ويسرى هذا التسهيل لفترات تتراوح ما بين ليلة واحدة وحتى شهر كامل. ويتحدد سعر الصرف بين الريال العماني والدولار الأمريكي على أساس متوسط الأسعار بين العرض والطلب وهو 384.5 بيسة لكل دولار أمريكي. ويتم استخدام أسعار صرف معيارية لتحديد سعر الصرف الآجل للريال العماني مقابل الدولار الأمريكي.

يتم تقديم تسهيل مقايضة العملات الأجنبية للمصارف التجارية من قِبل البنك المركزي العماني في حدود المبالغ المحددة مسبقًا لكل مصرف.

- **تسهيل مقايضة العملات الأجنبية العكسية**

هذا التسهيل هو عكس التسهيل السابق (Reverse SWAPS)، حيث يلجأ البنك التجاري إلى البنك المركزي للحصول على دولار أمريكي مقابل الريال العماني لفترة زمنية قصيرة تتراوح ما بين شهر وثلاثة اشهر. وسعر الصرف هنا هو نفس سعر الصرف في حالة التسهيل السابق. ولقد تم استحداث هذا التسهيل في شهر أكتوبر 2008م، وذلك لتمكين المصارف المحلية من التغلب على مشكلة السيولة المؤقتة لديها بالدولار الأمريكي في ظل الأزمة المالية العالمية الحالية.

- **الإقراض المباشر للمصارف المحلية بالدولار الأمريكي**

بالإضافة إلى تسهيل مقايضة العملات العكسي، قام البنك المركزي العماني بإدخال نظام الإقراض المباشر بالدولار الأمريكي للمصارف المحلية المرخصة لفترة تتراوح ما بين شهر وثلاثة أشهر. ويقوم البنك المركزي العماني بتوفير هذه التسهيلات للمصارف المحلية المرخصة فقط حتى تعود الأسواق

[2] تم تخفيض نسبة الاحتياطي القانوني النقدي إلى 5% بدلا من 8% ورفع نسبة التسليف من 85% إلى 87.5 بدءا من 2009م. وادي ذلك الاجؤاء إلى زيادة السيولة لدى البنوك التجارية.

العالمية الى وضعها الطبيعي أو متى رأى أنه من المناسب إجراء ذلك. ويتم السماح بتوفير مبالغ بالدولار الأمريكي من ضمن هذه التسهيلات في إطار المبالغ المحددة لكل مصرف. وبما أنه قد تم توفير هذه التسهيلات من قِبل البنك المركزي العماني كوسيلة للتخفيف من أثر الأزمة المالية العالمية، إلا أنها لا تخدم أية أهداف للسياسة النقدية.

أمابالنسبة لأدوات السياسة النقدية غير المباشرة الأخرى مثل تسهيل مقايضة العملات (SWAPS) وتسهيل إعادة الخصم ، فإنها تستخدم أيضًا في بعض الأحيان ضمن عمليات إدارة السيولة. ومن أجل التصدي لمشكلة عدم الإتساق في السيولة، وأيضًا تغير الأوضاع الائتمانية والنقدية بصفة عامة، فإن أدوات السياسة النقدية المباشرة تُستخدم كذلك في بعض الأحيان، وخصوصًا على هيئة تغيير نسبة متطلبات الاحتياطي النقدي الإلزامي ونسبة التسليف. وهنالك بعض الإجراءات الاحترازية لدى المصارف التجارية، والتي تدعم أيضًا عمليات البنك المركزي العماني لإدارة السيولة.

يهدف البنك المركزي العماني من خلال عملية إدارة السيولة المحلية إلى تعميق وزيادة فاعلية سوق النقد.

- **سعر الفائدة**

إنّ حجر الزاوية في السياسة النقدية للبنك المركزي العماني هو تحقيق الاستقرار النقدي لضمان المحافظة على استقرار سعر الصرف -الريال العماني- مقابل الدولار الأمريكي بجانب ضمان وجود مستوى مُناسب للسيولة المحلية لدى الجهاز المصرفي داخل البلاد. وبالتالي فإنّ البنك المركزي العُماني عليه مسايرة (وليس مطابقة) اتجاهات السياسة النقدية للاحتياطي الفدرالي الأمريكي من أجل المحافظة على سياسة ربط الريال العماني بالدولار وكذلك المسايرة في مستوى أسعار الفائدة في السوق المحلية لتكون متقاربة مع تلك السائدة في السوق الأمريكي.

تم تحديد هيكل أسعار الفائدة في سلطنة عمان على ضوء قوى السوق في بيئة خالية من القيود، فالبنك المركزي العماني يحدد فقط سقفًا لسعر الفائدة على القروض الشخصية، ويتم تغيير هذا السقف من وقت لآخر على ضوء التطورات الاقتصادية.

أما الأدوات غير المباشرة بصفة أساسية فتظهر في صورة شهادات الإيداع التي يصدرها البنك المركزي العماني مرة كل أسبوع لامتصاص فائض السيولة لدى البنوك التجارية كما يقدم تسهيلات إعادة الشراء (Repo) لضخ السيولة إلى النظام المصرفي إذا اقتضى الأمر ذلك، وذلك بجانب تسهيل مقايضة العملات الأجنبية (Swap) ويمكن للبنك المركزي العماني كذلك أن يقدم تسهيلات خصم الأوراق التجارية.

مواجهة السلطنة لهذه الظاهرة: نتائج المقابلة (Interview)

يتناول هذا الجزء من الورقة البحثية نتائج المقابلة التي قمنا بإجرائها مع أحد موظفي البنك المركزي العماني، والذي قام بدوره بتزويدنا بالمعلومات والإحصائيات المرتبطة بمشكلة التضخم في سلطنة عمان وكذلك الإجابة على الأسئلة الموضوعة من جانب الباحثيين.

- **هل واجهت السلطنة تضخمًا خلال العامين المنصرمين؟**

يتم احتساب التضخم في السلطنة كنسبة التغير في مؤشر أسعار المستهلكين (Consumer Price Index). وينشأ التضخم في بعض الأحيان بسبب الزيادة في حجم الطلب الكلي في الاقتصاد مدفوعًا بنمو النشاط الاقتصادي والتعافي من الركود. كما أن التضخم يعتبر ظاهرة صحية عندما يكون في مستويات مقبولة ومستقرة فهو يعكس تنامي الطلب والنمو الاقتصادي.

بعد حالة الانكماش التي سادت اقتصادات دول العالم بسبب تفشي جائحة كورونا وتداعياتها خلال عام 2020م والتي أدت إلى دخول التضخم في النطاق السالب أو انخفاض الأسعار (deflation)، بدأت معدلات التضخم في الارتفاع منذ بدايات عام 2021م مع بدء انحسار الجائحة وسجلت ما نسبته 1.5% في المتوسط خلال العام. وارتفع متوسط معدل التضخم في سلطنة عمان خلال الفترة من (يناير – سبتمبر) من عام 2022م ليبلغ حوالي 3.1 بالمائة جراء ارتفاع أسعار مجموعات "المواد الغذائية والمشروبات غير الكحولية" و"السكن والمياه والكهرباء والغاز وأنواع الوقود الأخرى" و"النقل" بنحو 5.1 بالمائة، 2 بالمائة و7.1 بالمائة على التوالي. ويتوقع صندوق النقد الدولي أن تصل معدلات التضخم في السلطنة في عام 2022م إلى 3.7% قبل أن تبدأ في الانخفاض في عام 2023م لتصل إلى 2.2%. يوضح الجدول التالي أسعار المستهلكين خلال الأعوام الماضية.

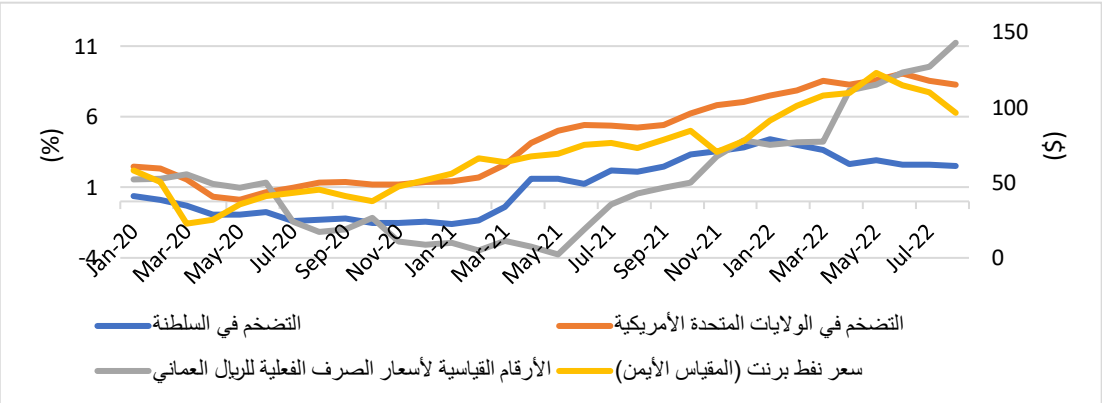
جدول (1): الرقم القياسي لأسعار المستهلكين في السلطنة (2012م=100)

بند الاستهلاك	الأوزان	2019	2020	2021*	نسبة التغير (%) 2020/19	نسبة التغير (%) 2021/20
1. المواد الغذائية والمشروبات غير الكحولية	23.903	103.6	104.9	105.7	1.3	0.8
الخبز والحبوب	3.020	99.4	99.2	100.7	-0.2	1.5
اللحوم	6.103	103.6	104.5	105.4	0.9	0.8
الأسماك والأغذية البحرية	2.208	103.2	96.6	98.5	-6.4	2.0
الحليب والجبن والبيض	2.865	101.5	98.4	101.3	-3.1	3.0
الزيوت والدهون	0.715	100.0	99.8	101.9	-0.2	2.1
الفواكه	2.815	106.7	110.0	108.7	3.0	-1.2
الخضروات	2.493	102.2	108.0	105.5	5.7	-2.4
السكر والمربى والعسل والشوكولاته والحلويات	1.135	102.2	102.3	103.6	0.0	1.3
المواد الغذائية الأخرى	0.521	100.6	101.1	102.4	0.5	1.3
المشروبات الغير الكحولية	2.028	112.9	121.8	128.0	7.9	5.2
2. التبغ	0.125	193.0	254.0	259.9	31.6	2.3
3. الملابس والأحذية	5.961	98.7	97.6	97.8	-1.1	0.2
4. السكن والمياه والكهرباء والغاز وأنواع الوقود الأخرى	26.477	104.7	104.2	104.6	-0.5	0.4
5. الأثاث والتجهيزات والمعدات المنزلية وأعمال الصيانة الاعتيادية للمنازل	3.787	119.2	119.1	120.3	-0.1	1.0
6. الصحة	1.161	108.4	109.1	109.1	0.6	0.1
7. النقل	19.167	114.1	108.2	113.6	-5.2	5.0
8. الاتصالات	5.633	95.1	95.0	94.9	-0.1	-0.1
9. الثقافة والترفيه	1.135	98.9	98.9	100.7	0.0	1.8
10. التعليم	1.368	129.9	132.1	133.8	1.7	1.3
11. المطاعم والفنادق	6.098	103.7	104.1	104.3	0.4	0.2
12. السلع والخدمات المتنوعة	5.185	100.2	99.3	102.1	-0.8	2.8
المؤشر العام للأسعار	**100.0**	**106.0**	**105.1**	**106.7**	**-0.9**	**1.5**

ملاحظات:

1. تم احتساب الأوزان اعتماداً على مسح نفقات ودخل الأسرة، وبأخذ متوسط الأعوام (2008 و2009 و2010م)
2. تم جمع البيانات من جميع مناطق السلطنة باستثناء محافظتي مسندم والوسطى.
3. تم تجميع البيانات اعتمادا على 28168 سلعة وخدمة مسعرة من 1721 مصدراً مختاراً.
4. تم جمع بيانات إيجارات المساكن من عينة مكونة من 1150 وحدة مؤجرة.

المصدر: المركز الوطني للإحصاء والمعلومات



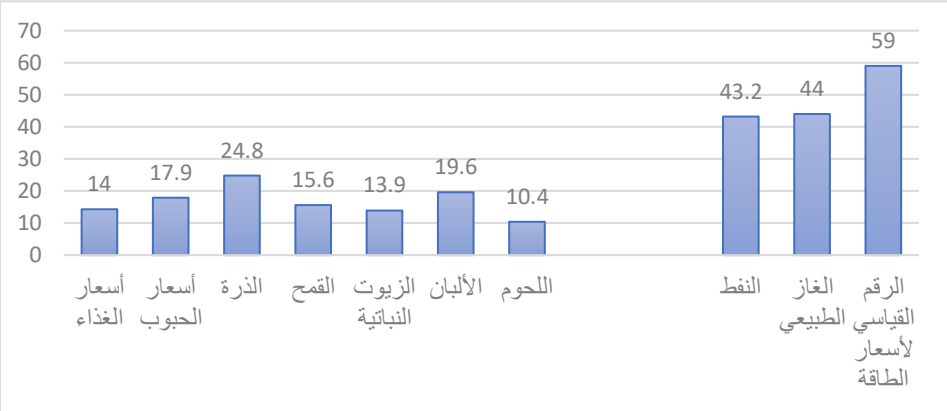
شكل (2): معدلات التضخم في السلطنة مقارنة بالمؤشرات الأخرى

- **ما الأسباب التي أدت لمشكلة التضخم في السلطنة؟**

تتأثر مستويات الأسعار في الاقتصاد الوطني بشكل عام بعوامل داخلية وخارجية، ومن أبرز العوامل الخارجية التي أدت إلى ارتفاع معدل التضخم في معظم دول العالم، انخفاض حجم المعروض بسبب تأثر سلاسل الإمداد العالمية في ظل الانفتاح الاقتصادي وما قابله من ضغوط عالية على الطلب بعد بدء انحسار تداعيات أزمة كورونا خلال العام الماضي. ومن بين هذه العوامل الخارجية أيضًا ارتفاع تكاليف الشحن البحري التي وصلت إلى مستويات قياسية بسبب ارتفاع أسعار الطاقة نتيجة اندلاع الحرب الروسية- الأوكرانية وما ترتب على ذلك من فرض عقوبات على موسكو. وبحكم انفتاح سلطنة

عُمان على الأسواق العالمية، بلغت واردات السوق المحلي من السلع والخدمات من الأسواق العالمية ما نسبته 41 بالمائة من الناتج المحلي الإجمالي (بيانات سنة 2020م) ولذا فإن الأسعار المحلية عُرضة للتضخم المستورد. والبيانات الواردة في شكل (3) توضح الموجة التضخمية الهائلة التي ضربت أسعار السلع الأساسية والمحاصيل والأغذية على خلفية ارتفاع أسعار البترول واندلاع الأزمة الروسية-الأوكرانية في بداية عام2022. فالدولتان من أهم الدول المصدرة للحاصلات الزراعية وعلى رأسها صادرات القمح والذرة ومسؤولتان بمفردهما عن 12% من السعرات الحرارية[3].

أما فيما يتعلق بأبرز العوامل الداخلية التي تؤثر على مستويات الأسعار فنذكر زيادة الإنفاق العام وتوسع نشاط القطاع الخاص وارتفاع الطلب الكلي على السلع والخدمات وزيادة عرض النقد. كما ساهم بدء العمل بضريبة القيمة المضافة ورفع الدعم عن بعض السلع والخدمات في ارتفاع الضغوط التضخمية المحلية. وبالرغم من وجود هذه الضغوط، تشير توقعات صندوق النقد الدولي إلى أن معدل التضخم محليا سيبلغ 3.7 بالمائة خلال عام 2022م مقارنة بـ 5.7 بالمائة في الدول المتقدمة.



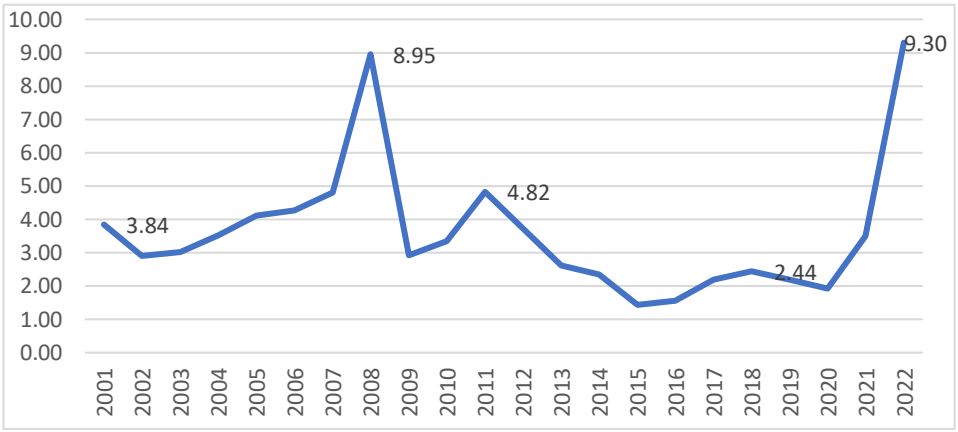
شكل (3): نسبة الارتفاع المسجلة في أسعارعدد من سلع الغذاء والطاقة في عام 2022 مقارنة بعام 2021

المصدر: تقرير كلام في الاقتصاد - التضخمpdf. يناء علي بينات منظمة الفاو، البنك الدولي، منظمة أوبك

- **ما الأساليب التي اتبعها البنك المركزي لحل مشكلة التضخم إن وجدت؟**

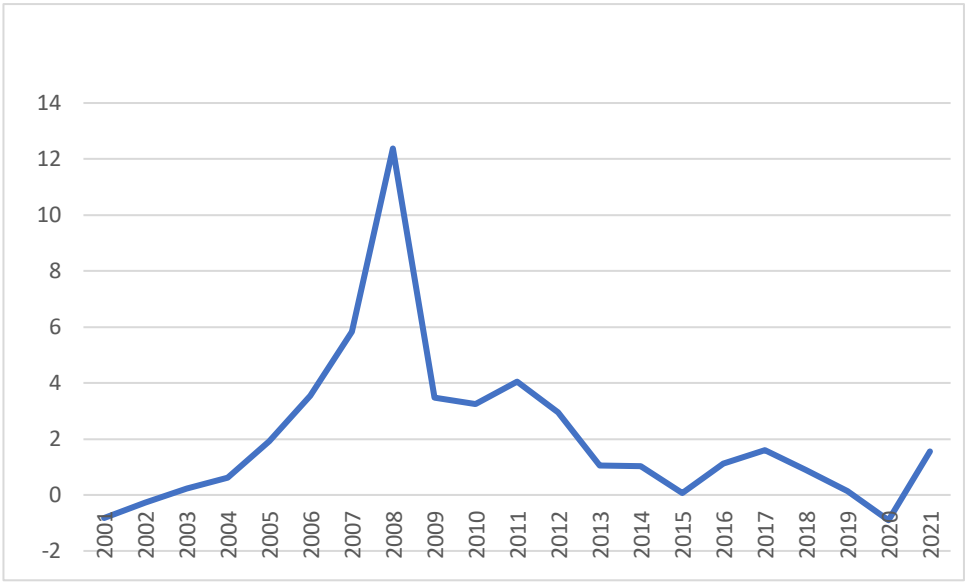
إن السياسة النقدية المتبعة في سلطنة عُمان تربط بنظام سعر صرف ثابت من خلال ربط الريال العماني بالدولار الأمريكي والذي يعدّ مرتكزًا أساسيًا للسياسة النقدية بالسلطنة. عليه، يحذو البنك المركزي العماني حذو الفيدرالي الأمريكي في رفع أو تخفيض أسعار الفائدة الرئيسية. وهذا ما حدث عند إعلان مجلس الاحتياطي الفيدرالي الأمريكي في شهر مارس 2022م عن قراره برفع أسعار الفائدة الرئيسية وإيقاف برامج التيسير الكمي فيما تبقى من العام في سبيل إدارة حجم السيولة والسيطرة على الضغوط التضخمية في البلاد. عليه، نوضح بأن سياسات البنك المركزي العماني لا تؤثر بشكل مباشر على مستويات التضخم في السلطنة من خلال أسعار الفائدة الرئيسية، بل من خلال إدارة السيولة المحلية باستخدام الأدوات المتاحة كالتسهيلات القائمة وسعر الخصم وغيرها من الأدوات. الجدير بالذكر بأن النظام المتبع للسياسة النقدية وعطفًا على ارتفاع الدولار الأمريكي مقارنة مع أبرز العملات العالمية، ساهم في الحد وتخفيف الضغط على ارتفاع الأسعار في سلطنة عُمان. فالشكل (4) والشكل (5) يؤكدان حقيقة تأثر اقتصاد السلطنة بالاقتصاد العالمي، فالشكلان يبدو وكأنهما متطابقات، فعند ارتفاع التضخم العالمي يرتفع التضخم المحلي و عند الانخفاض ينخفضان سويًا و هذا يعود إلى ارتباط اقتصاد السلطنة بالاقتصاد العالمي عن طريق تجارة النفط في حالة التصدير وعلى المنتجات الاستهلاكية عند الاستيراد.

[3] كلام في الاقتصاد - التضخمpdf.، مجلس الوزراء ، مركز المعلومات و دعم اتخاذ القرار، جمهورية مصر العربية



شكل (4): معدل التضخم العالمي خلال الفترة(2001-2022)

المصدر: بيانات البنك الدولي (WDI 2021)



شكل (5): معدل التضخم المحلي عالمي خلال الفترة (2001-2022)

المصدر: بيانات البنك الدولي (WDI 2021)

الدراسة التطبيقية و تحليل النتائج:

البيانات وتوصيف النموذج:

لدراسة تاثير السياسة النقدية على التضخم في سلطنة عمان تم استخدام سلاسل زمنية سنوية لتغطي الفترة، 2000 -2022، وسوف يتم استخدام أساليب قياسية كمية لدراسة العلاقة وذلك اعتمادًا على تقنيات برنامج EVIEWS.12 واقرحت الدراسة وبناءًا على الدراسات التطبيبقية السايقة النموذج القياسي التالي:

$$INFCPI_{it} = \alpha_0 + \alpha_1 MS_2 + \alpha_2 GEXP + \alpha_3 IRR + + \alpha_4 IMP + \varepsilon$$

وقد تم تعريف متغيرات الدراسة وتوضيح مصادر البيانات في جدول (2) أدناه:

جدول (2): تعريف متغيرات الدراسة ومصادرالبيانات

المتغير	التعريف	المصدر
المتغيرالتابع: INFCPI	معدلات التضخم، الأسعار التي يدفعها المستهلكون(%)	بيانات البنك الدولي (WDI,2021)
المتغيرات المستقلة		
MS	معدل نمو عرض النقود بمعناة الواسع (%)	بيانات البنك الدولي (WDI,2021)
GEXP	اجمالي اللانفاق الحكومي (% من إجمالي الناتج المحلي)	بيانات البنك الدولي (WDI,2021)
IRR	معدل سعر الفائدة السنوي %	بيانات البنك الدولي (WDI,2021)
IMP	معدل التغير السنوي في حجم الواردات من السلع و الخدمات %	بيانات البنك الدولي (WDI,2021)

تحليل النتائج:

- **الإحصائيات الوصفية**

جدول رقم (3) أدناه يوضح الاحصائيات الوصفية لمتغيرات الدراسة، والتي تضم الحد الأدنى، الحد الأقصى، المتوسط، والانحراف المعياري (Std. Dev.) لهذه المتغيرات خلال الفترة 2000 -2022 ، وقد سجل عرض النقود أعلى قيمة بينما سجل سعر الفائدة أدني نقطة. وقد سجلت الواردات أعلى قيمة 13% للانحراف المعياري.

جدول (3): إحصائيات موجزة لمتغيرات النموذج

	INFLN	LRR	GEXP	IMPORT	MS
Mean	1.941446	6.720855	4.447316	7.193294	11.49476
Median	1.077368	6.674833	5.589924	8.143420	10.76553
Maximum	12.37541	10.14158	18.73694	33.11913	34.67019
Minimum	-0.921667	4.878500	-14.02514	-11.96845	1.830874
Std. Dev.	2.928266	1.554636	7.412971	13.04263	8.153053
Skewness	2.161213	0.642120	-0.597421	0.023089	1.262045
Kurtosis	8.392319	2.419651	3.652317	1.866966	4.210290
Jarque-Bera	43.78.43	1.820571	1.698736	1.178741	7.182850
Probability	0.000000	0.402409	0.427685	0.554676	0.027559
Sum	42.71180	147.8588	97.84096	158.2525	252.8846
Sum Sq. Dev.	180.0696	50.75474	1153.995	3572.314	1395.918
Observations	22	22	22	22	22

- **مصفوفة المعاملات**

يوضح جدول (4) مصفوفة الارتباط بين متغيرات الدراسة، حيث يشير الجدول إلى ارتباط إيجابي بين جميع المتغيرات مع معدل التضخم عدا معدل سعر الفائدة و الذي أتى سلبيًا.

جدول (4): مصفوفة الارتباط بين المتغيرات

	INFLN	IMPORT	LRR	MS	GEXP
INFLN	1.000000	0.400472	-0.064291	0.592694	0.219535
IMPORT	0.400472	1.000000	0.323421	0.330393	0.484627
LRR	-0.064291	0.323421	1.000000	0.013698	0.312411
MS	0.592694	0.330393	0.013698	1.000000	0.147356
GEXP	0.219535	0.484627	0.312411	0.147356	1.000000

- **اختبار جذر الوحدة (Unit Root Test)**

جدول (5) يعرض نتائج اختبار ثبات سلسلة النموذج وقد أظهر اختبار جذر الوحدة ADF وPhillips-Perron المبني على اختبار المستوى (level) ، على أن جميع السلاسل غير ثابتة non-stationary عند (قيمة p> 0.05).

وعند اجراء اختبار الفرق الأول (first difference) ، أظهر اختبار ADF و PP أن جميع المتغيرات ثابتة مع قيمة p أقل من 0.05. وجميع المتغيرات في مستوى التكامل (1).

جدول (5): نتائج اختبار جذر الوحدة (ADF and Phillips-Perron)

	عند المستوى (Level)				First Difference(الفرق الأول)				
	ADF		Phillips-Perron		ADF		Phillips-Perron		
المتغير	t-stat	Prob.	t-stat	Prob.	t-stat	Prob	t-stat	Prob	مستوى التكامل
INFLN	1.567	0.8456	1.8976	0.5266	3.1643*	0.0000	4.1268*	0.0000	1(1)
LRR	-1.8453	0.4107	-1.8456	0.0945	-3.4555*	0.0000	-2.0600*	0.0000	1(1)
IMP	1.3244	0.3456	1.5624	0.6783	5.1138*	0.0000	3.2444*	0.0000	1(1)
MS	0.7891	0.9433	1.2133	0.4545	4.6345*	0.0000	6.3434*	0.0000	1(1)
GEXP	1.3457	0.4567	1.345	0.3456	3.2345*	0.0303	5.3456*	0.0000	1(1)
Test critical values:									
1% level	-3.5777				-3.5847				
5% level	-2.9252				-2.9281				
10% level	-2.6007				-2.6022				

العلامة * تشير إلى مستوى معنوية 5%

- **اختبار التكامل المشترك Cointegration**

يتضمن اختبار التكامل المشترك Cointegration بموجب نهج اختبار الحدود مقارنة إحصائيات F مقابل القيم الحرجة. ففي جدول (6) تم إدراج إحصائيات F المحسوبة، إلى جانب القيم الحرجة، فإحصاء F المحسوب هو 4.215 ، وهو أكبر من القيم الحرجة للحدود. ومن ثم نستنتج أن الفرضية المتعلقة بفرض العدم والدال على عدم وجود تكامل مشترك مرفوضة، لذلك يوجد تكامل مشترك بين المتغيرات.

جدول (6): اختبار التكامل المشترك

F-Statistics	4.215	
Significant-Level	Critical Values Bounds	
	Lower Critical Bounds 1(0)	Lower Critical Bounds 1(1)
10%	2.89	2.60
5%	3.05	3.56
2.5%	3.45	3.67
1%	3.98	4.05

- **التقديرات طويلة و قصيرة الأجل:**

نظرًا لوجود علاقة طويلة الأجل، تم تنفيذ إجراء التكامل المشترك لتقدير النموذج. وقد تم رصد نتائج التقدير في جدول (7)، حيث أتت جميع المعاملات المقدرة ذات دلالة إحصائية عند مستوى 5%. وقد أشارت النتائج إلى وجود عللاقة طويلة المدي بين العرض النقدي ومعدل سعر الفائدة والانفاق الحكومي والواردات ومعدل التضخم في سلطنة عمان.

جدول (7): نتائج التقديرات طويلة الأجل Long-run Estimation

Variable المتغير	Coefficient المعامل	t-statistics	*p*-value
INFLN	0.679540	4.3678	{0.0020}
MS	0.56432	2.7865	{0.0056}
LRR	-2.9694	-6.4532	{0.0001}
GEXP	0.43269	9.2237	{0.0001}
IMP	0.87812	3.5431	{0.0001}
R^2	0.822		
F	6.234		

جدول (8): نتائج التقديرات في الأجل القصير Short -run Estimation

Variable المتغير	Coefficient المعامل	t-statistics	*p*-value
ΔINFLN	0.081821	3.436712	{0.0015}
ΔMS	0.000710	0.23382	{0.0769}
ΔLRR	-8.9694	-5.145	{0.0012}
ΔGEXP	**2.8765**	**5.2445**	{0.0012}
ΔIMP	**0.1567**	**4.6754**	{0.0012}
ECM(-1)	-0.15260	-8.39944	{0.000}
R^2	**0.9160**		
F	6.3211		
D.W	**2.**4907		

بين جدول (8) التقديرات الديناميكية قصيرة الأجل. فقد أتي معامل ECM المقدر سلبي وذو دلالة إحصائية عند مستوى ثقة بنسبة 5 %. وهذا يبين أن النظام بأكمله يتم ضبطه بسرعة 15% (يمكن للنظام بأكمله العودة إلى توازن المدى الطويل بسرعة 15%). بمعنى آخر، تشير هذه القيم إلى أن أي انحراف عن التوازن طويل الأجل بين المتغيرات تتم مراجعته لكل فترة للعودة إلى مستوى التوازن على المدى الطويل. كما تشير التقديرات في الأجل القصير إلى وجود علاقة إحصائية موجبة بين الانفاق الحكومي والواردات مع معدل التضخم وكذلك وجود علاقة سلبية بين معدل سعر الفائدة ومعدل التضخم، أما بالنسبة لعرض النقود فتشير النتائج إلى عدم وجود تأثير إحصائي على معدل التضخم في الأجل القصير.

الخاتمة و التوصيات:

تناولت الورقة البحثية دور البنك المركزي في استهداف التضخم وتحقيق الاستقرار النقدي من خلال آلياته المختلفة وحاول البحث ومن خلال المصادر الثانوية المختلفة إبراز دور المصرف المركزي في إدارة السياسة النقدية، وتحليل فعالية البنك المركزي في مكافحة التضخم، والتي تتوقف في الأساس على فاعلية الأدوات التي يستخدمها المصرف المركزي ودرجة استقلاليته ومستوى شفافيته.

استخدم البحث منهجيات مختلفة تدرجت من البانات الثانوية وبينات البنك الدولي والبيانات الاحصائية المحلية كما استخدم الباحث طرق إحصائية وصفية عن طريق إجراء مقابلة Interview مع أحد مسؤولي البنك العماني المركزي وقد تضمنت المقابلة الأسئلة التالية: 1. هل واجهت السلطنة تضخمًا خلال العامين المنصرمين 2. ما الأسباب التي أدت لمشكلة التضخم في السلطنة؟ 3. ما الأساليب التي اتبعها البنك المركزي لحل مشكلة التضخم؟

كذلك تم استخدام نموذج قياسي إحصائي لدراسة تأثير بعض المتغيرات على معدل التضخم في سلطنة عمان كالعرض النقدي ومعدل سعر الفائدة والانفاق الحكومي والواردات. وقد تم استخدام نموذج مبني على السلاسل الزمنية للفترة من 2000 إلى 2022 وباستخدام منهجية التكامل المشترك ونموذج تحليل الخطاء تم تقدير معاملات النموذج. وقد أظهرت النتائج وجود علاقة طويلة المدى بين جميع المتغيرات ومعدل التضخم، وعلى المدى القصير أظهرت النتائج عدم تأثير منغير السياسة النقدية (عرض النقود) على معدل التضخم. و في المديين القصير والطويل أثبتت النتائج أن التضخم في سلطنة عمان مدوفوعًا بالانفاق الحكومي والتضخم المستورد عن طريق تأثير الواردات.

وبتحليل البيانات المتوفرة بالاضافة إلى ردود المقابلة توصلت الدراسة إلى أن التضخم في السلطنة تركز في صورة رئيسية في المجموعات السلعية الاستهلاكية الرئيسية وعليه يمكن تصنيف التضخم في السلطنة بأنه تضخم مستورد لتأثرة بالمتغيرات الدولية كالحرب الروسية- الأوكرانية و تأثيرها على سلاسل الإمداد العالمية و كذلك تداعيات جائحة كورونا وارتفاع تكاليف الشحن البحري. كما بينت الدراسة بأن سياسات البنك المركزي العماني لا تؤثر بشكل مباشر على مستويات التضخم في السلطنة من خلال أسعار الفائدة الرئيسية، بل من خلال إدارة السيولة المحلية باستخدام الأدوات المتاحة كالتسهيلات القائمة وسعر الخصم وغيرها من الأدوات.

تعد استقلالية البنوك المركزية أحد أهم الحلول المتبعة للتحكم في معدلات التضخم داخل الدولة. حيث تسعى الدول في الوقت الحاضر لمنح البنوك المركزية درجة من الاستقلالية لرسم وتنفيذ السياسة النقدية وذلك لتحقيق جملة من الأهداف السياسية النقدية.

وفي ختام البحث تقدم الورق عدد من التوصيات ويمكن تتخيصها في التالي:

- يجب اعتماد معايير علمية والقيام بالدراسات المستقبلية للتنبؤ بمعدالت التضخم حتى يتم توفير بيئة مستقرة للنشاط االقتصادي وتجنب ارتفاع معدالت التضخم مستقبلًا.
- العمل على تحسين آليات فرض ضريبة القيمة المضافة في السلطنة لتجنب ارتفاع أسعار الاستهلاكية.
- تعزيز التنسيق الحالي بين السياسة المالية والنقدية، وتحسين إدارة السيولة، والذي ويتطلب ذلك وجود مؤسسات وأسواق مالية متطورة، حتى تتمكن الحكومة من تنفيذ سياسة نقدية أكثر استقلالية مستقبلًا.
- تسريع وتيرة تنفيذ برامج التنوع الاقتصادي ودعم القطاعات غير النفطية لتجنب تذبذبات أسعار البترول وانعكاساتها السلبية على الأسعار المحلية.

المراجع:

الأفندي، محمد أحمد. (2006). *مقدمة في الاقتصاد الكلي*. مركز الأمين للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى.

الأفندي، محمد أحمد. (2012). *مبادئ الاقتصاد الكلي*. منشورات جامعة العلوم والتكنولوجيا، الطبعة الثانية.

الأفندي، محمد أحمد. (2013). *مقدمة في الاقتصاد الكلي*. الأمين للنشر والتوزيع، الطبعة الخامسة.

الأفندي، محمد أحمد. (2018). *الاقتصاد النقدي والمصرفي*. مركز الكتاب الاكاديمي، الطبعة الأولى.

باري سجيل. (1987). *النقود والبنوك والاقتصاد (وجهة نظر النقدين)*. الترجمة، طه عبدالله منصور، عبدالفتاح. عبدالرحمن، دار المريخ للنشر والتوزيع.

بن هاني، حسين. (2002). *اقتصاديات النقود والبنوك*. دار الكندي للنشر والتوزيع.

البنك المركزي العماني https://cbo.gov.om/ar/Pages/MonetaryPolicy.aspx

البياتي، ستار جبار خليل، سعيد، مشتاق لطيف. (2018). استقلالية البنوك المركزية مع إشارة خاصة إلى قياس مدى استقاللية البنك المركزي العراقي. كلية اقتصاديات الأعمال جامعة النهرين، *مجلة الادارة والاقتصاد:* السنة الحادية والاربعون، العدد. 116.

الجنابي، هيل عجمي جميل. (2014). *النقود والمصارف والنظرية النقدية*. دار وائل للنشر والتوزيع.

الجنابي، هيل عجمي جميل، أرسلان، رمزي ياسين يسع. (2009). *النقود والمصارف*. دار وائل للنشر والتوزيع.

حاتم، سامي عفيفي. (د.ت). *اقتصاديات النقود والمصارف*. منشوران جامعة حلوان، الطبعة الثانية.

السامرائي، يسرى وآخرين. (2006). *البنوك المركزية والسياسة النقدية*. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

فضيلي، شيماء. (2019). *دور السياسة النقدية في الحد من التضخم، دراسة حالة الجزائر (2001-2019)*. رسالة ماجستير- جامعة محمد بوضياف- الجزائر- الصفحة 6.

ماير، توماس، دوسيتبري، جميس إس، ألبير، روبرت زد. (2004). *النقود والبنوك والاقتصاد*. ترجمة أحمد عبدالخالق، دار المريخ للنشر.

مجلس الوزراء. مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار. *كلام في الاقتصاد - التضخم*، جمهورية مصر العربية.

Al-Afandi, M. A. (2006). *Muqadimat Fi Alaiqtisad Alkli* 'Introduction to macroeconomics'. Al'amin Center for Publishing and Distribution, first edition. [in Arabic]

Al-Afandi, M. A. (2012). *Mabadi Aliaqtisad Alkli* 'principles of macroeconomics'. Publications of the University of Science and Technology, Second Edition. [in Arabic]

Al-Afandi, M. A. (2013). *Muqadimat Fi Aliaiqtisad Alkli* 'Introduction to macroeconomics'. Al'amin for Publishing and Distribution, fifth edition. [in Arabic]

Al-Afandi, M. A. (2018). *Alaiqtisad Alnaqdiu Walmasrifiu* 'Monetary and banking economy'. Alkutaab Alakadymy Center, first edition. [in Arabic]

Barry S. (1987). *Alnuqud Walbunuk Walaiqtisad (Wijhat Nazar Alnaqdayni)* 'Money, Banking, and Economics (The Monetarist's Point of View)'. Translation, Taha Abdullah Mansour, Abdel Fattah. Abdul Rahman, Almiriykh House for Publishing and Distribution. [in Arabic]

Bin Hani, H. (2002). *Aqtisadiaat Alnuqud Walbunuka* 'The economics of money and banking'. Alkindi House for Publishing and Distribution. [in Arabic]

Central Bank of Oman https://cbo.gov.om/ar/Pages/MonetaryPolicy.aspx [in Arabic]

Al-Bayati, S. J. Said, M. L. (2018). Aistiqlaliat Albunuk Almarkaziat Mae 'Iisharat Khasat 'Iilaa Qias Madaa Aistiqalliyt Albank Almarkazii Aleiraqii 'The independence of central banks, with special reference to measuring the independence of the Central Bank of Iraq'. College of Business Economics, Al-Nahrain University, *Journal of Administration and Economics*: the forty-first year, issue. 116. [in Arabic]

Al-Janabi, H. (2014). *Alnuqud Walmasarif Walnazariat Alnaqdiatu* 'Money, Banking, and Monetary Theory'. Dar Wayil for publication and distribution. [in Arabic]

Al-Janabi, H. & Arslan, R. Y. (2009). *Alnuqud Walmasarifu* 'Money and banking'. Dar Wayil for publication and distribution. [in Arabic]

Hatem, S. A. (D.T.). *Aqtisadiaat Alnuqud Walmasarifi* 'The economics of money and banking'. Two publications, Helwan University, second edition. [in Arabic]

Al-Samarrai, Y. and others. (2006). Albunuk Almarkaziat Walsiyasat Alnaqdiatu 'Central banks and monetary policy'. Dar Alyazuri Scientific for Publishing and Distribution. [in Arabic]

Fadili, Sh. (2019). *Dawr Alsiyasat Alnaqdiat Fi Alhadi Min Altadakhumi, Dirasat Halat Aljazayir (2001-2019)* 'The role of monetary policy in reducing inflation, the case study of Algeria (2001-2019)'. Master's thesis - Mohamed Boudiaf University - Algeria - page 6. [in Arabic]

Meyer, Th., Dusitbury, J. S. & Albert, R. Z. (2004). *Alnuqud Walbunuk Walaiqtisadi* 'Money, banking and economics'. Translated by Ahmed Abdel-Khalek, Almiriykh Publishing House. [in Arabic]

Council of Ministers. Center for Information and Decision Support. Discourse on Economics - Inflation, Arab Republic of Egypt. [in Arabic]

Global Journal of Economics and Business (GJEB)

Volume.13, Issue.3 pp: 207-223 Article 2
June (2023)

أثر خصخصة القطاع الصحي على جودة الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية: من وجهة نظر العاملين في عينة من المستشفيات الحكومية التابعة لمديرية صحة نجران

The Impact of Privatization of the Health Sector on the Quality of Health Services in The Kingdom of Saudi Arabia: From the Perspectives of the Employees in A Sample of Governmental Hospitals Affiliated to the Najran Health Directorate

عبد الغفار عبد الله حامد علي، إبراهيم محمد حسين آل منصور

Abdelgfar Abdullah Hamid Ali, Ibrahim Mohammed Hussain Al Mansour

Accepted قبول البحث	Revised مراجعة البحث	Received استلام البحث
2023/6/5	2023 /5/6	2023 /3/27

DOI: https://doi.org/10.31559/GJEB2023.13.3.2

This file is licensed under a *Creative Commons Attribution 4.0 International*

رفـــاد REFAAD
www.refaad.com

Global Journal of Economics and Business (GJEB)

المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال

Journal Homepage: https://www.refaad.com/Journal/Index/2

E-ISSN 2519-9293 | P-ISSN 2519-9285

أثر خصخصة القطاع الصحي على جودة الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية: من وجهة نظر العاملين في عينة من المستشفيات الحكومية التابعة لمديرية صحة نجران

The Impact of Privatization of the Health Sector on the Quality of Health Services in The Kingdom of Saudi Arabia: From the Perspectives of the Employees in A Sample of Governmental Hospitals Affiliated to the Najran Health Directorate

عبد الغفار عبد الله حامد علي، إبراهيم محمد حسين آل منصور

Abdelgfar Abdullah Hamid Ali, Ibrahim Mohammed Hussain Al Mansour

[1] أستاذ إدارة الأعمال المساعد سابقًا- جامعة الشرق للعلوم والتكنولوجيا- السودان، أستاذ إدارة الاعمال المساعد- كلية العلوم الإدارية- جامعة نجران- السعودية

[2] إدارة تنمية الإيرادات- المديرية العامة للشئون الصحية بمنطقة نجران- السعودية

[1] Former assistant professor of business administration, Al sharq university of science and technology, Sudan, Assistant professor of business administration, College of administrative sciences, Najran University, KSA

[2] Revenue development department - general directorate of health affairs in Najran region, KSA

[1] abd.algfar2011@gmail.com, [2] almansour.ibrahim@hotmail.com

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى اختبار أثر خصخصة المستشفيات الحكومية في جودة الخدمات الصحية بأبعادها (الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف) في عينة من المستشفيات العامة بمنطقة نجران. وقد تم جمع البيانات باستخدام عينة من العاملين في مستشفى الملك خالد ومستشفى الولادة والأطفال بنجران، وبلغ عدد الاستبانات المستخدمة في التحليل (197) استبانة. وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SmartPLS وجاءت النتائج على النحو التالي: درجة أهمية الخصخصة من وجهة نظر العاملين مرتفعة، ومستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات الحكومية مرتفعة، ويوجد أثر ذو دلالة إحصائية لخصخصة المستشفيات الحكومية في تحسين جودة الخدمات الصحية، ويوجد ذو دلالة إحصائية لخصخصة المستشفيات الحكومية في تحسين كل بعد من أبعاد جودة الخدمة الصحية (الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف). وأوصت الدراسة بالتركيز على جودة الخدمات الصحية عند تنفيذ مبادرة الخصخصة وإجراء دراسات أخرى تتناول أثر خصخصة المستشفيات الحكومية في جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المرضى.

الكلمات المفتاحية: *الخصخصة؛ الجودة؛ الخدمات الصحية؛ المستشفيات؛ أمان المستشفيات.*

Abstract:

This research aims to test the impact of privatization of government hospitals on the quality of health services in its dimensions (tangibility, reliability, responsiveness, safety and empathy) in government hospitals affiliated to the Directorate. In regard to Najran Health, the study used a sample of workers in King Khalid Hospital and Maternity and Children Hospital in Najran. The data was collected using a sample of workers in the two hospitals, and the number of questionnaires used in the analysis was (197) questionnaires. The data was analyzed using the SmartPLS program, and the results were as follows: the degree of importance of privatization from the point of view of workers is high, and the quality of health services provided in government hospitals is high. Governmental hospitals tend to improve each dimension of health service quality (tangibility, reliability, responsiveness, safety and empathy). The research recommended focusing on the quality of health services when implementing the privatization initiative and conducting other research dealing with the impact of the privatization of government hospitals on the quality of health services from the patients' point of view.

Keywords: *Privatization; Quality; Health services; Hospitals; Hospital safety.*

المقدمة:

يمكن تطوير القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية من خلال التركيز على عدة نواحي منها أن تتخصص وزارة الصحة بالإشراف على تقديم الخدمات الصحية وتنظيمها بدلًا من قيامها لوحدها بجميع مهام تنظيم تقديم الخدمات، وتمويلها، وتقديمها للمستفيدين. بالإضافة إلى الاستفادة من خبرات القطاع الخاص والقطاع غير الربحي لتحقيق الأهداف الصحية الوطنية، وبالتالي تخفيف العبء على موازنة الدولة وتحقيق رؤية المملكة 2030 الخاصة بهذا القطاع، حيث أن تحقيق الرؤية هي مسؤولية القطاع العام والخاص والقطاع غير الربحي (وزارة الصحة السعودية، 2021).

ومن هنا تظهر أهمية خصخصة المستشفيات الحكومية لأنها تعني الشراكة الاستراتيجية مع القطاعين الخاص وغير الربحي لتقديم الخدمات الصحية عبر توزيعها بين هذه الجهات التي تعمل لتحقيق الأهداف الاستراتيجية الصحية.

مشكلة الدراسة:

تمثل الخصخصة توجهًا عالميًا يشمل مختلف قطاعات الدولة، وهي تتضمن مشاركة القطاع الخاص في إدارة الأصول الحكومية وتشغيلها بهدف تحسين كفاءة العمل في المؤسسات العامة وتقليل أعباء الموازنة الحكومية (ساعاتي، 2012، ص12). لذا، تكمن مشكلة البحث في التعرف على أثر خصخصة المستشفيات الحكومية على جودة الخدمات الصحية، وعليه جاءت هذه الدراسة لمعرفة أثر خصخصة المستشفيات الحكومية على جودة الخدمات الصحية المقدمة فعلًا من وجهة نظر العاملين في المستشفيات الحكومية التابعة لصحة نجران وذلك من خلال الاجابة على السؤال الرئيسي التالي: **ما أثر خصخصة المستشفيات الحكومية على جودة الخدمات الصحية المقدمة فعلًا من وجهة نظر العاملين في المستشفيات الحكومية التابعة لمديرية صحة نجران؟**

وينبثق منه الأسئلة الفرعية التالية:

- ما أثر خصخصة المستشفيات الحكومية على جودة الخدمات الصحية المقدمة فعلًا وفقًا لبعد الاعتمادية؟
- ما أثر خصخصة المستشفيات الحكومية على جودة الخدمات الصحية المقدمة فعلًا وفقًا لبعد الاستجابة؟
- ما أثر خصخصة المستشفيات الحكومية على جودة الخدمات الصحية المقدمة فعلًا وفقًا لبعد الملموسية؟
- ما أثر خصخصة المستشفيات الحكومية على جودة الخدمات الصحية المقدمة فعلًا وفقًا لبعد الأمان؟
- ما أثر خصخصة المستشفيات الحكومية على جودة الخدمات الصحية المقدمة فعلًا وفقًا لبعد التعاطف؟

فرضيات الدراسة:

تسعى الدراسة إلى اختبار الفرضية الرئيسية التالية:

توجد علاقة تأثير إيجابية لخصخصة المستشفيات الحكومية على جودة الخدمات الصحية المقدمة فعلًا في المستشفيات الحكومية التابعة لصحة نجران موضوع الدراسة.

ويتفرع من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

- الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة تأثير إيجابية لخصخصة المستشفيات الحكومية على جودة الخدمات الصحية المقدمة فعلًا وفقًا لبعد الاعتمادية.
- توجد علاقة تأثير إيجابية لخصخصة المستشفيات الحكومية على جودة الخدمات الصحية المقدمة فعلًا وفقًا لبعد الاستجابة.
- توجد علاقة تأثير إيجابية لخصخصة المستشفيات الحكومية على جودة الخدمات الصحية المقدمة فعلًا وفقًا لبعد الملموسية.
- توجد علاقة تأثير إيجابية لخصخصة المستشفيات الحكومية على جودة الخدمات الصحية المقدمة فعلًا وفقًا لبعد الأمان.
- توجد علاقة تأثير إيجابية لخصخصة المستشفيات الحكومية على جودة الخدمات الصحية المقدمة فعلًا وفقًا لبعد التعاطف.

أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة لتحقيق الأهداف الآتية:

- التعرف على مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة فعلًا في المستشفيات الحكومية التابعة لصحة نجران موضوع الدراسة.
- التعرف على أبعاد الخصخصة في المستشفيات الحكومية التابعة لصحة نجران موضوع الدراسة.
- التعرف على تأثير خصخصة المستشفيات الحكومية على جودة الخدمات الصحية المقدمة فعلًا في المستشفيات الحكومية التابعة لصحة نجران موضوع الدراسة.

أهمية الدراسة:

- **الأهمية النظرية:** يساهم البحث في تعزيز الأساس النظري المتوفر حول موضوع خصخصة المستشفيات الحكومية وأثرها في جودة الخدمات الصحية، إذ تبين بعد البحث قلة عدد الدراسات العربية التي تناولت هذه الأثر، إذ تركز معظم الدراسات على الخصخصة في قطاعات أخرى.

- **الأهمية العملية:** يؤدي التعرف على أثر خصخصة المستشفيات الحكومية في جودة الخدمات الصحية إلى المساهمة في بيان مدى أهمية مفهوم الخصخصة وتطبيقه في القطاع الصحي، وذلك من خلال إجراء دراسة تطبيقية وتقديم نتائج من وجهة نظر العاملين في القطاع الصحي الحكومي.

مصادرجمع البيانات والمعلومات:

- المصادر الأولية: تم جمع البيانات الخاصة بهذه الدراسة عن طريق الاستبيان، بسبب أن هذا النوع من أدوات جمع البيانات يتيح الفرصة للباحث لاستخدام بعض الأساليب الإحصائية لتحقيق أهداف البحث المرجوة.
- المصادر الثانوية: تمثلت في الكتب والمراجع والأبحاث العلمية المنشورة في المجلات العلمية المتعلقة بموضوع الدراسة والدوريات والرسائل.

حدود الدراسة:

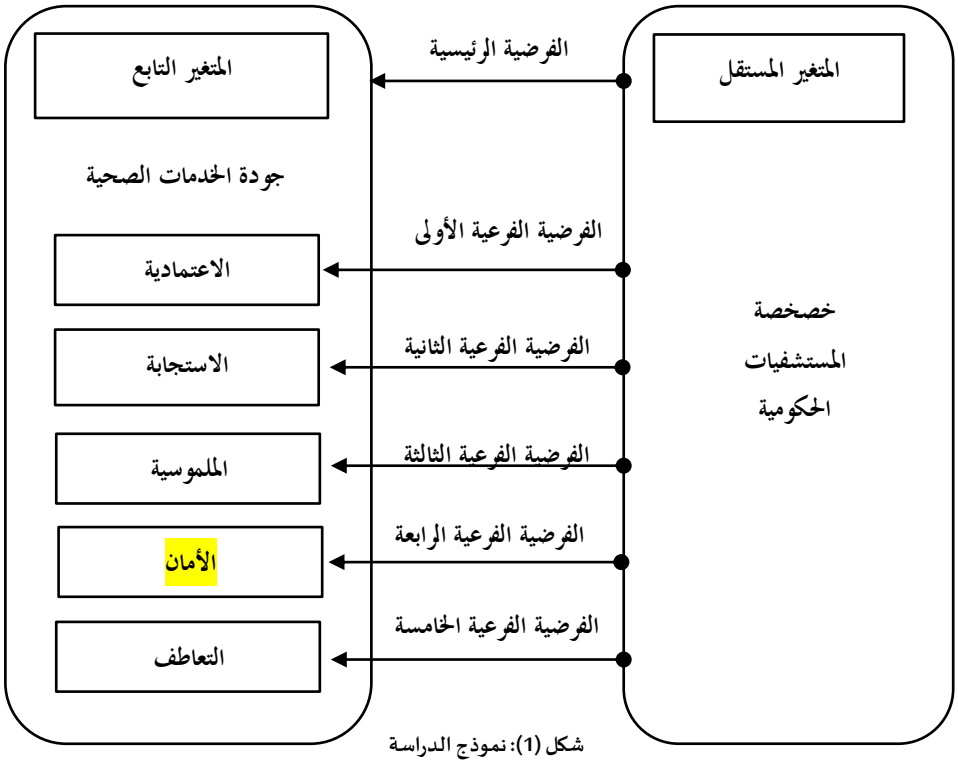
- الحدود المكانية: تقتصر هذا الدراسة على عينة من المستشفيات الحكومية العاملة بمنطقة نجران وهى مستشفى الملك خالد ومستشفى الولادة والأطفال.
- الحدود البشرية: اقتصرت عينة الدراسة على العاملين في المستشفيات موضوع الدراسة من الكوادر الفنية والإدارية والطبية.
- الحدود الموضوعية والزمانية: تقتصر الدراسة على معرفة أثر خصخصة القطاع الصحي على جودة الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر العاملين في عينة من المستشفيات الحكومية التابعة لصحة نجران في الفترة من 8 – 2022/4/15.

التعريفات الإجرائية:

- **الخصخصة:** إعطاء القطاع الخاص فرصة أكبر للمساهمة في دعم اقتصاد الدولة من خلال تحويل المشروعات العامة إلى مشروعات خاصة تعمل وفق قوانين الدولة وتعليماتها، وذلك بهدف تحسين مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين (عبدالله،2016،ص 62).
- **جودة الخدمات الصحية:** تقديم خدمات صحية آمنة لحماية صحة الإنسان بما يتفق مع المعايير الوطنية والدولية بالتركيز على مدى اعتمادية المريض على تلك الخدمات، ومدى استجابة الطاقم الصحي لاحتياجات المرضى، والخصائص المادية مثل حداثة الأجهزة الطبية، وضمان الخدمة المتميزة من خلال اهتمام إدارة المستشفى وتوفر الخبرات والمهارات الصحية، والاهتمام بالمرضى بصورة شخصية (أبي سعيد وآخرون، 2003،ص 14).

نموذج الدراسة:

للإجابة على تساؤلات الدراسة وفرضياتها تم وضع النموذج الفرضي التالي:



شكل (1): نموذج الدراسة

المصدر: من إعداد الباحثان

الإطار النظري والدراسات السابقة:

تعريف الخصخصة:

يُشير المعنى اللغوي لكلمة الخصخصة إلى إعطاء فئة ما في المجتمع خصائص معينّة. ووضع هذا المعنى في المجال الاقتصادي يعني منح القطاع الخاص خصائص جديدة تتعلق بإدارة الوحدات الإنتاجية العامة، والغاية من ذلك هو تطوير كفاءة هذه الوحدات من أجل تحسين أهداف التنمية في المجتمع (الحصري، 2018، ص20). ويجب التمييز بداية بين مفهومين مهمين هما: الخصخصة والشراكة بين القطاعين العام والخاص، حيث تشير الخصخصة إلى حصول القطاع الخاص على تفويض من القطاع العام بامتلاك الأصول الحكومية وادارتها، أما الشراكة بين القطاعين فتعني بقاء ملكية الأصول للحكومة وهي تنتهي بانتهاء النشاط المتفق عليه (الزومان، 2018، ص299). وهذا يعني أن الخصخصة وإن كانت تتعلق بتشجيع دور القطاع الخاص إلاّ أنها تختلف عن الشراكة بين القطاعين العام والخاص لأن الخصخصة تؤدي إلى نقل ملكية المنشآت الحكومية إلى القطاع الخاص.

لقد بدأت الخصخصة في أواخر القرن التاسع عشر عندما قامت الحكومة اليابانية بإقامة مصانع في قطاعات معيّنة وبيعها للشركات والأفراد، ثم ظهرت المرحلة الثانية من الخصخصة عندما قامت الحكومة البريطانية بخصخصة معظم المشروعات الاقتصادية والاجتماعية في بريطانيا. وجاءت الموجة الثالثة من الخصخصة بعد انهيار الكتلة الشرقية والاتحاد السوفييتي. وبعد ذلك ظهرت مبادرات البنك الدولي بتشجيع الدول النامية على تبني مفهوم الخصخصة من أجل تحقيق التنمية (عبوي، 2007، ص11). وتعرف الخصخصة بصفة عامة بأنها لتوسعة الملكيات الخاصة داخل الدولة من خلال قيام الدولة بتخفيض نصيبها في الأصول الحكومية كليًا أو جزئيًا لصالح القطاع الخاص، أو التخلص من مؤسسات القطاع العام التي تتعرض للخسارة، وهي عملية إدارية تهدف إلى تحويل المستشفيات الحكومية إلى القطاع الخاص بشكل كلي أو جزئي من أجل إدارتها وتوفير الخدمات الصحية للمواطنين وتخفيف الأعباء المالية للدولة وتحسين الكفاءة الإنتاجية لتحقيق أهداف التنمية (ساعاتي، 2012، ص15). ومن تعريفات الخصخصة كذلك أنها مجموعة السياسات والإجراءات المستخدمة لنقل ملكية المشاريع العامة إلى القطاع الخاص أو تكليفه بإدارتها، أو إعطاء عقود للقطاع الخاص للقيام ببناء أصول معيّنة وتشغيلها (العيدروس، 2019، ص335). كما تعرف بأنها العملية المتعلقة بنقل ملكية أو إدارة مؤسسات القطاع العام التي لا تتعلق بسيادة الدولة إلى القطاع الخاص بعدة طرق تتضمن بيعها كليًا أو جزئيًا لشركات القطاع الخاص أو تأجيرها أو تحويل إدارتها للقطاع الخاص (الجبوري وضيدان، 2021، ص499). وقد عرّف (أبو يونس، 2017، ص20) الخصخصة بأنها الاستراتيجية الحديثة القائمة على تحويل القطاعات الاقتصادية والخدمات الاجتماعية التي تقع خارج نطاق السياسة العليا للدولة من القطاع العام إلى القطاع الخاص. وتعرف الخصخصة بحسب البنك الدولي بأنها زيادة مشاركة القطاع الخاص في إدارة ملكية الأصول والأنشطة التي تمتلكها الحكومة (عبوي، 2007، ص 13). ويمكن فهم عملية الخصخصة بأنها منح القطاع الخاص دوراً كبيراً في اقتصاد الدولة والعمل بموجب آلية السوق (الدوري والشمري، 2007، ص 3)، وبأنها سياسة الإصلاح الاقتصادي القائمة على تحويل المشروعات العامة إلى مشروعات خاصة من حيث الملكية أو الإدارة (عناني، 2018، ص392). وقد عرفها (عبوي، 2007، ص13) بأنها السياسة القائمة على تحويل الملكية العامة إلى ملكية خاصة وفق قوانين الدولة وضوابطها. ويُلاحظ من هذه التعريفات أن الخصخصة تعني التوجه من القطاع العام نحو القطاع الخاص من خلال تخلي الحكومة عن ملكيتها أو إدارتها لأصولها لصالح القطاع الخاص بموجب اتفاق بين الطرفين.

الخدمات الصحية:

عُرفت بأنها المنفعة أو مجموع المنافع التي تقدم للمستفيد والتي يتلقاها عند حصوله على الخدمة وتحقق له حاله مكتملة من السلامة الجسمانية والعقلية والاجتماعية وليس فقط علاج الأمراض والعلل (المساعد،1998، ص87) وتشمل الخدمات الصحية كافة الخدمات التي تعني بتعزيز الصحة وصونها واستعادتها، وهي تشمل كل الخدمات الصحية الشخصية والمرتكزة على السكان. (فوزى،1998، ص9)، وتعرف الخدمة الصحية على أنها الخدمات العلاجية أو الاستشفائية أو التشخيصية التي يقدمها أحد أعضاء الفريق الطبي إلى فرد واحد أو أكثر من أفراد المجتمع (عتيق،2012، ص35).

جودة الخدمة الصحية:

عرفت منظمة الصحة العالمية جودة الخدمة الصحية بأنها التماشي مع المعايير والاتجاه الصحيح بطريقة آمنة ومقبولة من قبل المجتمع وبتكلفة مقبولة بحيث تؤدي إلى إحداث تأثيرات على نسبة الحالات المرضية، ونسبة الوفيات، والإعاقة وسوء التغذية (أبي سعيد وآخرون، 2003،ص14). بينما عرفها آخر بانها معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء لهذه الخدمة (المحياوي، 2006، ص90). ومنهم من عرفها بأنها تقديم خدمات صحية أكثر أمانًا وأسهل منالًا وأكثر إقناعًا لمقدمها وأكثر إرضاءًا للمستفيدين منها بحيث تتولد في المجتمع نظرة إيجابية إلى الرعاية الصحية المقدمة (العسالي،2006، ص11). وهنالك آخر عرفها بأنها تطبيق العلوم والتقنيات الطبية لتحقيق أقصى استفادة للصحة العامة، دون زيادة التعرض للمخاطر، وعلى هذا الأساس فإن درجة الجودة تحدد بأفضل موازنة بين المخاطر والفوائد (خسروف، 2008، ص30). كما تم تعريفها بأنها العلاج المقدم للمرضى سواء كان تشخيصيًا أو إرشادًا أو تدخلًا طبيًا، ينتج عنه رضا وانتفاع من قبل المرضى وبما يؤول لأن يكون بحالة صحية أفضل (النجار، 2007 ،ص363). تختلف الخدمات عن السلع من حيث أنها غير ملموسة ويقصد بذلك أنه لا يمكن معاينة الخدمة قبل الحصول عليها كما هو الحال بالنسبة

للسلعة، كما أن الخدمات تكون غير متشابهة أو غير متجانسة مثل السلع وذلك لأن الخدمات ترتبط بخصائص وقدرات من يقدمها (دريدي، 2014، ص12)، وهذا يعني أن مستوى جودة الخدمة يختلف باختلاف مقدمها. ويمكن تعريف الخدمة الصحية بأنها الخدمات المتعلقة بالكشف الصحي والعلاج أو التدخل الطبي الذي يحصل عليه المريض من أجل تحسّن حالته الصحية. وترتبط الخدمة الصحية بإجراءات الكشف والعلاج والنتائج المتوقعة من هذه الخدمة، بالإضافة إلى الخدمات المساندة المرتبطة بها مثل حجز المواعيد والاتصالات (دريدي، 2014، ص16). ومن تعريفاتها من وجهة نظر المريض أنها الخدمة التي يحصل عليها المريض بما يتفق مع توقعاته وتلبية احتياجاته وبما يحقق له الرضى (دريدي، 2014، ص23). ومن هنا فإن عدم توافق ما يحصل عليه المريض من خدمه مع توقعاته يؤدي إلى حدوث فجوة في جودة الخدمة كما تعرفها الهيئة الأمريكية لاعتماد منظمات الرعاية الصحية بأنها تحقيق النتائج المنشودة وتقليل النتائج غير المرغوبة من خلال الالتزام بالمعايير المتبعة لتقديم مستوى لائق من الممارسة الصحية (رضوان، 2021، ص118).

أبعاد جودة الخدمات الصحية والخصخصة:

أشارت الكثير من الدراسات، والبحوث إلى تحديد عدة أبعاد وسمات لجودة الخدمة يمكن قياس جودة الخدمة من خلالها، ولعل أكثر الدراسات اتفقت على تحديد خمس سمات استنادًا إلى دراسة بارا سيرامان وآخرون 1988م التي بينت أن الأبعاد أو المعايير التي يعتمد عليها في تقييم جودة الخدمة هي التي يحددها المستفيد من الخدمة حيث قاموا هؤلاء الباحثون بتحديد خمس أبعاد أو معايير يلجأ إليها المستفيد من الخدمة للحكم على جودة الخدمة الصحية المقدمة إليه، وهذه الأبعاد هي:

- **الاعتمادية:** وتعني قدرة المستشفى على أداء الخدمة الموعد بها للمريض بثقة ودقة. كما أنها تشير إلى أن المريض سوف يتلقى العلاج بشكل صحيح ودقيق. وبغض النظر عن العلاج سوف يتلقى المريض كل الاهتمام الذي يحتاجه (طارق ،2015، ص67). وتُعبر الاعتمادية عن درجة ثقة المستفيد من الخدمة (المريض) في المؤسسة الصحية ومدى اعتماده عليها في الحصول علي الخدمات الطبية التي يتوقعها ويعكس هذا العنصر مدى قدرة المؤسسة على الوفاء بتقديم الخدمات الطبية في المواعيد المحددة وبدرجة عالية من الدقة والكفاءة ومدى سهولة وسرعة إجراءات الحصول على تلك الخدمات ويرفع هذا من مستوى مصداقية الخدمة الصحية. (دبون،2012، ص219) ويكمن دور الخصخصة هنا في أنها تمكن المستثمر من توفير الكادر الصحي الذي يمتلك الخبرة الكافية (البقمي، 2021، ص1870). وتبعًا لمرونة القطاع الخاص فإنه بالإمكان أن تقوم إدارة المستشفى بالتعاقد مع أطباء من ذوي الكفاءة من نفس القطاع الخاص لتقديم خدمات معينة مثل اجراء العمليات الجراحية. وفي المقابل فإن آلية العمل المتبعة في مستشفيات القطاع العام لا تسمح باستقدام أطباء من القطاع الخاص لا جراء عمليات جراحية في القطاع العام دون أن يكون موظفًا في المستشفى، ولكن يحدث هذا في القطاع الخاص وليس بالضرورة ان يكون الطبيب موظفًا في المستشفى بل من الممكن أن يكون لديه عيادة خارجية ويقوم بإجراء عمليات جراحية في المستشفيات الخاصة. وبالتالي فإنه من المتوقع أن تؤدي خصخصة المستشفيات الحكومية إلى تحسين جودة الخدمة الصحية من حيث بعد الاعتمادية.
- **الاستجابة:** وتعني الاستجابة قدرة مقدم الخدمة وسرعة استجابته بالرد على طلبات المستفيدين واستفساراتهم. (Lovelock, 1996,p465) ويمكن تحقيق ذلك في ظل إدارة القطاع الخاص للمستشفى لأنه من السهل التعاقد مع أطباء من القطاع الخاص حينها كما سبقت الإشارة، كما أن آلية عمل المستشفى الخاص الموجه بالربح تتيح لإدارته إبداء استعداد لتقديم خدمات الرعاية الصحية على مدار الساعة بسبب توفر الكادر الصحي. وغالبًا ما يكون المستثمر مسؤولًا عن مستشفى واحد وإن كان مسؤولًا عن أكثر من مستشفى فإن إدارتها تكون منفصلة. ومن هنا فإنه من المتوقع أن تؤدي خصخصة المستشفيات الحكومية إلى تحسين جودة الخدمة الصحية من حيث بعد الاعتمادية.
- **الملموسية:** تشير إلى مظهر التسهيلات والمعدات المادية والبشرية ومواد ومعدات الاتصال إضافة إلى أن الجوانب المتعلقة بملموسية الخدمة هي المباني وتقنية المعلومات والاتصالات المستخدمة فيه، والتسهيلات الداخلية والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة، والمظهر الخارجي للعاملين الترتيبات الداخلية للمؤسسة الصحية، ومواقع الانتظار للمستفيد من الخدمة. (ثامر،2005، ص212) وهذا يعني أن الخصخصة تؤدي إلى تحسين الملموسية نظرًا لاهتمام القطاع الخاص بتوفير أفضل الأجهزة والمعدات الطبية التي تساعد على تحسين كفاءة العمل في المستشفى وتضمن سرعة تقديم الخدمات. ويمتلك القطاع الخاص قرار بالتمويل الفوري لمشترياته بخلاف القطاع العام المرتبطة بموازنة وزارة الصحة التي تقع على عاتقها مسؤولية تمويل جميع المستشفيات وليس مستشفى واحد. كما أن القطاع العام يحاول تغطية جميع المناطق وتحقيق التوازن في توزيع الخدمات الصحية المقدمة في مختلف المستشفيات العامة، أما في القطاع فإن التمويل يكون أكثر مرونة لأن المستثمر يعمل على تحديث مستشفى واحد وليس تحديث الأجهزة الطبية في منظومة صحية بأكملها. وعليه، من المتوقع أن تؤدي خصخصة المستشفيات الحكومية إلى تحسين جودة الخدمة الصحية في المستشفيات الحكومية بعد خصخصتها من حيث تحسين بعد الملموسية.
- **الأمان:** وهي ما يتمتع به العاملون من معرفة وكياسة ومجاملة ومدى قدرتهم علي توصيل الثقة والأمان للعملاء و الضمان يقصد به تأكيد إدارة المؤسسة الصحية على الجودة الصحية وتدعيم ذلك بالعاملين المؤهلين (أطباء، ممرضين، وغيرهم) فضلًا عن توفير المستلزمات المادية الحديثة في المجال الصحي مما يؤدي إلي تقديم خدمات صحية بجودة مطابقة (سمير،2000، ص69) ويمكن القول إن التزام إدارة المستشفيات الحكومية

لا يقل أهمية عن اهتمام الإدارة في القطاع الخاص من حيث ضرورة تقديم خدمات صحية ذات جودة عالية للمرضى، ولكن الفارق هو أن مقدرة القطاع الخاص على توفير الكادر الطبي والأجهزة والمعدات الطبية أفضل من مقدرة القطاع العام. والسبب في ذلك كما ذكر مسبقًا أن نطاق عمل المستشفى الخاص يرتبط بإدارة المستشفى ولكن المستشفى الحكومي يرتبط بالوزارة من حيث التمويل، حيث أن المستشفى الخاص يستطيع تمويل نفسه ولكن المستشفى الحكومي غير مؤهل لذلك لأنه يقدم خدمات صحية عامة لا يتقاضى مقابلها ما يغطي تكلفتها. ومن هنا فإنه من المتوقع أن تؤدي خصخصة المستشفيات الحكومية إلى تحسين جودة الخدمة الصحية في المستشفيات الحكومية بعد خصخصتها وذلك من حيث بُعد الأمان.

- **التعاطف:** يشير هذا البعد إلى درجة الرعاية والاهتمام الشخصي بالمريض مثل تفهم احتياجات المريض وضع مصلحة المريض في مقدمة اهتمامات الإدارة والعاملين، ملاءمة ساعات العمل والوقت المخصص للخدمة المقدمة والعناية الشخصية بكل مريض وتقدير ظروف المريض والتعاطف معه، والروح المرحة والصداقة في التعامل مع المريض (سامر،2015، ص77) ولا يقتصر ذلك على قطاع دون آخر بل يعتمد على الانسان نفسه سواء أكان في القطاع العام أم القطاع الخاص، ولهذا من المتوقع أن يكون تأثير خصخصة المستشفيات الحكومية في تحسين جودة الخدمة الصحية من حيث بُعد التعاطف محدودًا في غالب الأحيان.

الدراسات السابقة:

فيما يلي نستعرض بعض الدراسات السابقة المرتبطة بالدراسة بغرض التعرف على النتائج التي توصلت اليها تلك الدراسات:

- **دراسة غواري (2021) بعنوان "التدريب وتأثيره على جودة خدمات الرعاية الصحية: دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية ديدوش مراد قسنطينة".** هدفت الدراسة إلى الكشف عن أثر التدريب في جودة خدمات الرعاية الصحية وذلك بافتراض أن تحسين جودة العملية التدريبية يؤدي إلى تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية. تم جمع البيانات بواسطة مقابلات شخصية أجريت مع (خمسون) فردًا من الأطباء والممرضين العاملين في واحدة من المستشفيات العمومية في الجزائر (ديدوش مراد). وقد أظهرت النتائج أن نسبة العاملين الذين تلقوا تدريبًا بلغت (80%)، منهم حوالي (60%) لم يحقق التدريب الذي تلقوه أهدافهم، وحوالي (60%) لم يلبي التدريب الذي تلقوه طموحاتهم، إلاّ أن التدريب قد أدى إلى تحسين أداء العاملين بسبة (100%)، خاصة في مجال تقليل الأخطاء الطبية التي انخفضت بنسبة (80%) بسبب التدريب. مما يعني التأكيد على أثر التدريب في جودة الرعاية الصحية.
- **دراسة (Alkhamis, 2017)** تحليل ومراجعة للأدب النظري لخصخصة الرعاية الصحية وعلاقتها بالوصول إلى الرعاية الطبية في المملكة العربية السعودية". هدفت الدراسة إلى مراجعة الأدب النظري لخصخصة المستشفيات من أجل تحديد أثر خصخصة المستشفيات في الوصول إلى الرعاية الطبية الجيدة في المستشفيات في المملكة العربية السعودية. وتوصلت الدراسة إلى وجود دليل ضعيف على دور الخصخصة في الوصول إلى خدمات الرعاية الصحية. وأوصت الدراسة بضرورة إصلاح القطاع الصحي قبل الخصخصة بالتركيز على التمويل والكفاءة ووضع سياسة بعد الخصخصة لضمان وصول الأفراد غير القادرين إلى خدمات الرعاية الصحية وضبط تكاليف الرعاية الصحية.
- **دراسة ساعاتي (2012) بعنوان "خصخصة مستشفيات القطاع العام وأثرها على تحسين جودة الخدمات الطبية من وجهة نظر العاملين والمرضى المراجعين: دراسة تطبيقية على مستشفيات القطاع العام العاملة في مدينة جدة".** هدفت الدراسة إلى تحديد أثر خصخصة مستشفيات القطاع العام في تحسين جودة الخدمات الطبية من خلال قياس الفروق في وجهات نظر العاملين في المستشفيات بشأن مقدرة القطاع الخاص على تحمل تبعات الخصخصة، والفروق المتعلقة بخصخصة مستشفيات القطاع العام والسياسات المتبعة في المستشفيات في جودة الخدمات الطبية. وتم جمع البيانات بواسطة استبانة وزعت على عينة من العاملين في المستشفيات تكونت من (200) فردًا في مستشفى الملك فهد ومستشفى الملك عبد العزيز في محافظة جدّة، وعينة من المرضى المراجعين بلغت (200) فردًا. وتوصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق في وجهات نظر العاملين بحسب الجنس ووجود فروق بحسب العمر ومعدل الدخل والمؤهل العلمي تجاه مقدرة القطاع الخاص على تحمل تبعات الخصخصة. كما بينت الدراسة أن خصخصة مستشفيات القطاع العام يؤدي إلى تحسين ومستوى جودة الخدمات الطبية في المستشفيات العامة.
- **دراسة حسنين (2011) بعنوان "قياس جودة الخدمات الصحية في الأندية الصحية الأهلية الحكومية والخاصة".** تناولت الدراسة جودة الخدمات الصحية (الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف) في الأندية الصحية الأهلية الحكومية والخاصة في القاهرة والجيزة من أجل التعرف على الفروق بين توقعات المستفيدين لمستوى الخدمات الصحية وإدراك إدارة الأندية لهذه التوقعات، والفروق بين إدراك الإدارة لتوقعات المستفيدين لمستوى الخدمات الصحية ومواصفاتها، وبين إدراك الإدارة لمواصفات الخدمات الصحية ومواصفات الخدمات الصحية الفعلية. وقد تم جمع بيانات الدراسة بواسطة استبانة وزعت على عينة من المستفيدين بلغت (300) فردًا بالإضافة إلى (9) من أعضاء إدارة الأندية. وتوصلت الدراسة إلى وجود فروق دالة إحصائيًا بين توقعات المستفيدين لمستوى الخدمات الصحية وإدراك الإدارة لتلك التوقعات من حيث ثلاثة أبعاد هي الاستجابة، والضمان، والتعاطف، ووجود فروق بين إدراك الإدارة لتوقعات المستفيدين لمستوى الخدمات الصحية وإدراكها لمواصفات

تلك الخدمات. كما بينت الدراسة وجود فروق دالة إحصائيًا بين إدراك الإدارة لمواصفات الخدمات الصحية ومواصفات الخدمات المقدمة فعليًا للمستفيدين.

- **دراسة (Ifran,et al,2011)** هدفت الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الخاصة في باكستان من وجهة نظر المرضى واستخدم الباحثون مقياسSERVQUAL والمكون من 22 عبارة تمثل أبعاد الجودة الخمس (الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، التأكد، التعاطف) وكان من أهم النتائج بأن جميع أبعاد جودة الخدمة كان لها تأثير إيجابي وبخاصة بعدي الاستجابة والملموسية أن الأطباء والممرضات في المستشفيات الخاصة لديهم اهتمام لرعاية مرضاهم، تضع المستشفيات الخاصة أقصي جهودها لتوفير وسائل الراحة لمرضاهم، أن جودة الخدمة في المستشفيات الخاصة تفي برضا المرضى.
- **دراسة سليمان (2008) بعنوان "قياس رضا المرضى عن جودة الخدمات الصحية المقدمة: دراسة تطبيقية على عينة من المستشفيات العامة والخاصة الأردنية".** هدفت الدراسة إلى بيان مستوى رضا المرضى عن جودة الخدمات الصحية (اعتمادية الخدمة، وسرعة الاستجابة، والثقة، والاعتناق، والملموسية) من وجهة نظر المرضى، ومدى اختلافه باختلاف بعض المتغيرات مثل: الجنس، والحالة الاجتماعية، ووجود تأمين صحي، ونوع العمل الحالي. وذلك بافتراض عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين رضا المرضى عن جودة الخدمات الصحية المقدمة لهم في المستشفيات الحكومية والخاصة تعزى إلى متغيرات الجنس، والحالة الاجتماعية، ووجود تأمين صحي، ونوع العمل الحالي. وقد تم جمع البيانات بواسطة استبانة وزعت على عينة من المرضى في المستشفيات العامة والخاصة بلغ عدد أفرادها (300) مريضًا. وتوصلت الدراسة إلى وجود مستوى متوسط إلى مرتفع من جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية والخاصة، وعدم وجود فروق تعزى إلى متغيرات الجنس، والحالة الاجتماعية، ووجود تأمين صحي، ونوع العمل الحالي.
- **دراسة الأحمدي (2006) بعنوان "محددات جودة خدمات الرعاية الصحية الأولية: دراسة نوعية".** هدفت الدراسة إلى الكشف عن محددات جودة الرعاية الصحية الأولية في مدينة الرياض في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر مقدمي الرعاية الصحية (الأطباء والممرضين والفنيين) وقيادات القطاع الصحي (العليا والوسطى والتنفيذية). وذلك بالتركيز على دور القيادات من حيث التزامها بالجودة الشاملة والتحسين المستمر وتجاوبها مع مقترحات التحسين المستمر، والقياس والتحليل من حيث اعتماد مراكز الرعاية الصحية على تنوّع المعلومات ودقتها وملاءمتها، وكذلك من حيث مشاركة العاملين في عملية تخطيط الجودة وتحديد أولويات التحسين وامتلاكهم لسلطة حل المشكلات، بالإضافة إلى إدارة الجودة، ونتائجها، والتركيز على العملاء. وقد تم جمع بيانات الدراسة بواسطة مقابلات أجريت مع أفراد عينة الدراسة بلغ عددها (36) مقابلة. وتوصلت الدراسة إلى أن تطبيق الجودة في قطاع الرعاية الصحية الأولية يتأثر بستة عوامل: القيادة، والثقافة التنظيمية، والقياس والتحليل، ونظم إدارة الجودة، وتنمية القوى البشرية، ومستوى التكامل والتنسيق.
- **دراسة حلاوة (2004) بعنوان "أثر سلبيات الخصخصة على خدمات الرعاية الصحية: دراسة ميدانية على المستشفى الجامعي الرئيسي بالإسكندرية".** تناولت الدراسة أثر سياسات الخصخصة في خدمات الرعاية الصحية المقدمة للمواطنين في المستشفى الجامعي التابع لجامعة الإسكندرية، وذلك باستخدام عينة تكونت من مرضى العلاج المجاني (42 مريضًا)، ومرضى العلاج بالأجر (21 مريضًا)، وأعضاء الفريق العلاجي من أطباء وممرضين وأخصائيين اجتماعيين (14 طبيبًا، 16 أخصائية تمريض، 10 أخصائيين اجتماعيين). وبعد جمع البيانات بواسطة استبانة وزعت على أفراد عينة الدراسة تم التوصل إلى أن الفئة الأكثر تأثرًا بخصخصة القطاع الصحي هي فئة محدودي الدخل وذلك بسبب زيادة تكاليف الرعاية الصحية. كما بيّنت صعوبة وصول الفقراء للخدمات الصحية بسبب ارتفاع أسعارها وعدم المقدرة على دفع نفقاتها، والازدحام الشديد وكثافة أعداد المرضى بسبب عدم تقديم الخدمات الصحية بالسرعة المطلوبة. كما بينت الدراسة أن العلاج بالأجر كجزء من نظام الخصخصة المتبع لا يؤدي إلى تحسين الخدمات الصحية المقدمة للمواطنين.
- **دراسة (Camilleri & Callaghan, 1998)** دراسة مقارنة في جودة خدمة الرعاية الصحية بين المستشفيات العامة والخاصة، وتبين من نتائج تلك الدراسة تجاوز المستشفيات العامة والخاصة لتوقعات المرضى عن جودة الخدمة، بل أن المستشفيات العامة قد تفوقت على المستشفيات الخاصة في تجاوزها لتوقعات المرضى. وفسرت الدراسة وجود الفروق بين القطاعين باختلاف نوعية الخدمات الفندقية وليست الخدمات الطبية أو العلاجية بالرغم من اعتقاد بعض المرضى بأن المستشفيات الخاصة تتميز بجودة أعلى مهنيًا وفنيًا من المستشفيات العامة.

التعليق على الدراسات السابقة:

يتضح من العرض السابق يتشابه البحث الحالي مع بعض الدراسات السابقة مثل دراسة حلاوة (2004) ودراسة ساعاتي (2012) من حيث الهدف، ويختلف معها من حيث مكان تطبيق الدراسة حيث تناولت دراسة حلاوة (2004) المستشفى التابع لجامعة الإسكندرية، وطبقت دراسة ساعاتي (2012) على مستشفيات القطاع العام في جدة. كما اقتصرت بعض الدراسات السابقة على قياس جودة الخدمات الصحية مثل دراسة حسنين (2011)، أو قياس رضا المرضى مثل دراسة سليمان (2008) في حين يختص البحث الحالي بدراسة أثر خصخصة القطاع الصحي في جودة الخدمات الصحية.

ويلاحظ تشابه البحث الحالي مع الدراسات السابقة (مثل سليمان، 2008، ساعاتي، 2012، غواري، 2021) من حيث مجتمع الدراسة الذي يتمثل في العاملين في المستشفيات العامة.

منهجية الدراسة وإجراءاتها:

منهج الدراسة:

في ضوء أهداف الدراسة وفرضياتها، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي المعتمد على الدراسة الميدانية باعتباره المنهج المناسب وطبيعة الدراسة واغراضها.

مجتمع الدراسة:

يتألف مجتمع البحث من جميع العاملين في مستشفى الملك خالد بنجران والبالغ عددهم (1723) موظفًا، ومستشفى الولادة والأطفال بنجران والبالغ عددهم (1156) موظفًا. وبهذا يكون العدد الإجمالي للعاملين في كلا المستشفيين حوالي (2879) موظفًا.

حجم عينة الدراسة:

عادة تحدد حجم العينة حسب صيغة طريقة العينة المختارة معتمدة في ذلك على مقاييس نظرية ورياضية معينة من خلالها يمكن تحديد حجم العينة، ومن المعروف أن حجم العينة ليس ذو علاقة مع حجم المجتمع بل نجد أن تباين المشكلة في المجتمع لها علاقة طردية بحجم العينة حيث كلما كان المجتمع متجانس قلت حجم العينة والعكس صحيح، وعلى الرغم من ذلك يصعب تحديد قواعد عامة لسحب العينة دون المعرفة الدقيقة بمجتمع العينة الإحصائي، والكثير من الباحثين يرون أن 100 مفردة تمثل الحد الأدنى لإجراء تحليل إحصائي ملائم وتعميم النتائج (Kenneth, Bailey, 1995) وكذلك يعتبر حجم العينة مناسبًا لجميع الدراسات في مجال العلوم الاجتماعية إذا كان N أكبر من30 وأقل من500 حيث تمثلn حجم العينة (Kerjcia, R. and Morgan, 19970) والبعض حدد حجم العينة بنسبة (5%) من مجتمع البحث وفقًا ل(Delice, 2010)، وأخيرًا لا حاجة لدراسة المجتمع الأصلي إذا أمكن الحصول على عينة كبيرة نسبيًا ومختارة بشكل عشوائي تمثل المجتمع الأصلي المأخوذة منه، لأن النتائج المستنبطة من دراسة العينة ستنطبق إلى حد كبير مع النتائج المستخلصة من دراسة المجتمع الأصلي (العسكرى،2004،ص168). وتوفيقًا لكل هذه الآراء وتلبية لأغراض البحث اعتمد الباحثان تحديد حجم العينة بنسبة (5%) من مجموع العدد الإجمالي لحجم المجتمع والبالغ(2879) موظفًا باختلاف مسمياتهم.

نوع العينة:

وتتكون عينة الدراسة من عينة عشوائية طبقية وفق المسميات الوظيفية للعاملين من إداريين وفنيين وأطباء بكل من مستشفى الملك خالد ومستشفى الولادة والأطفال بنجران بنسبة (5%) لكل العاملين في كل مسمى وظيفي أي (150) موظفًا تقريبًا من إجمالي العاملين بالمستشفيات موضوع الدراسة وتمت زيادة هذا العدد (200) موظفًا تحسبًا لعدم الرد من بعض المبحوثين وفق المسميات الوظيفية.

أدوات الدراسة:

اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة أساسية لجمع البيانات واختبارها وهي عبارة عن أداة تحتوي على مجموعة من الأسئلة المصممة لجمع البيانات اللازمة عن المشكلة، وتعتبر من أكثر طرق جمع البيانات استخدامًا في الحصول على المعلومات بطريقة مباشرة من المبحوثين. وتكونت الاستبانة من ثلاثة أجزاء يتناول الجزء الأول منها البيانات الشخصية لإفراد عينة الدراسة، ويتضمن الجزء الثاني والثالث الأسئلة الخاصة بفرضيات الدراسة. حيث أحتوى الجزء الثاني على أسئلة تتعلق بقياس متغير الخصخصة وهي (سبعة) أسئلة وأحتوى الجزء الثالث على أسئلة تقيس جودة الخدمات الصحية في المستشفيات بالتركيز على خمسة أبعاد هي: الاعتمادية، والاستجابة، والملموسية، والضمان، والتعاطف. وصممت خيارات الإجابة على أسئلة الاستبانة وفقًا لمقياس ليكرت الخماسي المتدرج (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) حسب الدرجات (1،2،3،4،5) على التوالي. ولقد تمكن الباحثان من إرسال الاستبانة الإلكترونية على (200) مبحوثًا من العاملين وفق مسمياتهم الوظيفية. وبعد اكتمال عملية الإرسال الإلكتروني تلقى الباحثان ردود 197 مبحوثًا حيث أن الاستبانة الإلكترونية مقيده للمبحوثين بالإجابة على جميع الأسئلة قبل إرسال الردود. وسيتم استخدام استخدام برنامج SmartPLS3 من أجل تطبيق إجراءات التحليل الإحصائي. ويساعد هذا البرنامج على استخدام تحليل المسار ضمن نمزجه المعادلة البنائية (Structural Equation Modeling) الذي يمكن من اختبار العلاقات الخطية بين المتغيرات الكامنة.

اختبار صدق وثبات أداة الدراسة:

- **الصدق الظاهري**: وهو التأكد من أن العبارات التي وردت في الاستبانة يمكنها أن توفر البيانات المطلوبة للدراسة بدقة وذلك لتأثيرها المباشر في نتائج الدراسة. ولتحقيق ذلك تم عرض الاستبانة على 4 من المحكمين من ذوي الاختصاص في المجال الأكاديمي من جامعة نجران وذلك للتأكد من الصدق الظاهري لمحتويات الاستبيان، وتم تعديلها وفقًا لملاحظاتهم ومقترحاتهم حتى خرجت بصورتها النهائية.

- **الثبات الإحصائي:** لاختبار مدى جودة المقاييس المستخدم في جمع البيانات تم استخدام اختبار الاعتمادية (ألفا كرونباخ) لقياس التوافق الداخلي بين المفردات المستخدمة في الاستبانة، نظرًا لما تشكله من أهمية في تقييم مدى جودة المقاييس، حيث احتوت الاستبانة أسئلة تتعلق بقياس متغير الخصخصة وهي (7) أسئلة و(20) سؤال تقيس جودة الخدمات الصحية في المستشفيات بالتركيز على خمسة أبعاد هي: الاعتمادية، والاستجابة، والملموسية، والأمان والضمان، والتعاطف.

جدول (1): استخدام معامل الفا كرونباخ لقياس الثبات الاحصائي لأداة الدراسة

العوامل	Cronbach's Alpha
الخصخصة	0.93
الاستجابة	0.88
الاعتمادية	0.87
التعاطف	0.89
الأمان والضمان	0.92
الملموسية	0.86

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SmartPLS3.

أسلوب معالجة وتحليل البيانات:

لتحقيق أهداف الدراسة تم تحليل البيانات التي تم جمعها عن طريق استمارة الاستبيان من خلال تطبيق الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة البيانات ونوع العينة وذلك عن طريق استخدام برنامج SmartPLS3 من أجل تطبيق إجراءات التحليل الإحصائي. ومن أهم هذه الأساليب:

- استخدام التوزيعات التكرارية والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة للتعرف على توزيع مفردات الدراسة حسب المتغيرات الشخصية (الديموغرافية).
- استخدام معامل الاعتمادية (ألفا كرونباخ) للتحقق من درجة ثبات المقياس المستخدم، حيث يركز هذا المعامل على اختبار درجة التناسق الداخلي بين محتويات أو بنود المقياس الخاضع للاختبار.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد الدرجات الكلية للخصخصة وجودة الخدمة الصحية وأبعادها من وجهة نظر العاملين في المستشفيات محل الدراسة، وتحديد درجة كل فقرة من فقرات الاستبانة من خلال تصنيفها مرتفعة، أو متوسطة، أو منخفضة.

استخدم نماذج مسار المربعات الصغرى الجزئية (SEM-PLS) باستخدام برنامج (Smart pls3).

جدول (2): مقياس تقييم المتوسطات الحسابية*

قيمة المتوسط الحسابي	الدرجة
1 – أقل من 1.34	ضعيفة
1.34 – أقل من 2.68	متوسطة
2.68 – 5	مرتفعة

المصدر: من إعداد الباحثان

حيث أن الاستبانة الحالية مصممة وفقًا لمقياس ليكرت الخماسي الذي يتألف من خمسة نقاط هي:

1- موافق بشدة تعطى الرقم (5) (الحد الأعلى) 2- موافق تعطى الرقم (4) 3 - محايد تعطى الرقم (3) 4- غير موافق تعطى الرقم (2) 5- غير موافق بشدة تعطى الرقم (1) (الحد الأدنى).

فقد تم حساب المقياس السابق* حسب المعادلة التالية:

(الحد الأعلى لإجابات الاستبانة - الحد الأدنى لإجابات الاستبانة) / 3

حيث يشير الرقم (3) في المعادلة إلى درجات التقييم الثلاث؛ ضعيفة، متوسطة، مرتفعة.

= (5-1) / 3 = 1.33

وعليه، الفئة الأولى تبدأ بـ (1) وهو الحد الأدنى للاستجابات وتنتهي بـ (1.33)، والفئة الثانية تبدأ بـ (1.34) وتنتهي بـ (1.34+1.33=2.67)، والفئة الثالثة تبدأ بـ (2.68) وتنتهي عند (5) وهو الحد الأعلى.

خصائص أفراد عينة الدراسة:

تم جمع البيانات الشخصية لأفراد عينة البحث المتعلقة بالجنس، والعمر، والمستوى التعليمي، وعدد سنوات الخبرة. ويبيّن الجدول رقم (3) نتائج تحليل البيانات الشخصية. لقد أظهرت نتائج التحليل كما يبين الجدول (2) أن غالبية أفراد عينة الدراسة من الذكور بنسبة بلغت 94% (ن = 186) مقارنة نسبة الإناث التي بلغت 6% (ن = 11)، النسبة الأكبر منهم بواقع 55% (ن = 108) من الفنيين، يليهم الإداريون بنسبة 38% (ن = 74)، ثم الأطباء بنسبة 8% (ن = 15). ومما يُلاحظ من النتائج أن 50% من أفراد عينة البحث يحملون درجة البكالوريوس (ن = 98)، يليها نسبة الحاصلين على درجة دبلوم متوسط التي بلغت 29% (ن = 57)، ثم الحاصلين على درجة في الدراسات العليا بنسبة 15% (ن = 30). وكانت النسبة الأقل من حيث المستوى

التعليمي هي نسبة الأفراد الحاصلين على شهادة الثانوية العامة بنسبة 6% (ن = 12). أما من حيث عدد سنوات الخبرة فقد أظهرت النتائج أن النسبة الأكبر من أفراد عينة البحث لديهم عدد سنوات خبرة تتراوح بين 5 إلى أقل من 10 سنوات وذلك بواقع 29% (ن = 58)، يليهم الأفراد الذين لديهم 15 سنة فأكثر من الخبرة بنسبة بلغت 27% (ن = 54)، ثم الأفراد الذي يقل عدد سنوات خبرتهم عن 5 سنوات بنسبة 22% (ن = 44). وأخيراً، الأفراد الذين يمتلكون عدد سنوات خبرة من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة.

جدول (3): نتائج تحليل البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة

		الرمز	التكرار	النسبة
1.	الجنس			
	ذكر	1	186	%94
	أنثى	2	11	%6
2.	**المسمى الوظيفي**			
-	فني	1	108	%55
-	إداري	2	74	%38
-	طبيب	3	15	%8
3.	**المستوى التعليمي**			
-	ثانوي	1	12	%6
-	دبلوم متوسط	2	57	%29
-	بكالوريوس	3	98	%50
-	دراسات عليا	4	30	%15
4.	**عدد سنوات الخبرة**			
-	أقل من 5 سنوات	1	44	%22
-	5 - أقل من 10 سنوات	2	58	%29
-	10 – أقل من 15 سنة	3	41	%21
-	15 سنة فأكثر	4	54	%27
		197	**%100**	

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

تحليل نتائج فقرات الخصخصة:

يتضح من جدول (4) أن المتوسط العام للخصخصة جاء مرتفعًا بمتوسط حسابي بلغ (3.80) وانحراف معياري يساوي (1.02). وقد جاءت الفقرة رقم 7 التي نصت على "تساعد خصخصة المستشفى على توضيح الأدوار والمهام التي يقوم بها الموظفون" بالمرتبة الأولى بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي (3.99) وانحراف معياري (1.020)، يليها الفقرة رقم 6 التي نصت على "تؤدي خصخصة المستشفى إلى تجاوز الإجراءات الروتينية المتبعة لتمويل مستلزمات المستشفيات" بدرجة مرتفعة إذ بلغ متوسطها الحسابي (3.90) وانحرافها المعياري (1.055). وقد ظهرت الفقرة رقم 4 التي نصت على "تساعد الخصخصة على تنفيذ مهام العمل بمرونة إدارية وتشغيلية" بدرجة مرتفعة، والفقرة رقم 5 التي نصت على "تؤدي خصخصة المستشفى إلى تحسين مستوى الخدمات الصحية المقدمة للمرضى من خلال تحسين كفاءة العمل" بدرجة مرتفعة في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3.87) وانحراف معياري (1.11) على التوالي.

جدول (4): نتائج تحليل فقرات الخصخصة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
.7	تساعد خصخصة المستشفى على توضيح الأدوار والمهام التي يقوم بها الموظفون.	3.99	1.020	1	مرتفعة
.6	تؤدي خصخصة المستشفى إلى تجاوز الإجراءات الروتينية المتبعة لتمويل مستلزمات المستشفيات	3.90	1.055	2	مرتفعة
.5	تؤدي خصخصة المستشفى إلى تحسين مستوى الخدمات الصحية المقدمة للمرضى من خلال تحسين كفاءة العمل.	3.87	1.112	3	مرتفعة
.4	تساعد الخصخصة على تنفيذ مهام العمل بمرونة إدارية وتشغيلية.	3.87	1.117	3	مرتفعة
.3	تؤدي خصخصة المستشفى إلى زيادة إنتاجية الموظفين في مجال تقديم الرعاية الصحية للمرضى.	3.81	1.066	5	مرتفعة
.2	تتيح خصخصة المستشفى فرصة تطبيق الأفكار الإبداعية في تنفيذ العمل.	3.70	1.111	6	مرتفعة
.1	القطاع الخاص أكثر مقدرة على استقطاب الخبرات الصحية مقارنة بالقطاع العام.	3.48	1.215	7	متوسطة
	المتوسط العام	3.800	0.917	-	**مرتفعة**

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

علاوة على ما تقدم، بيّنت نتائج تحليل البيانات كما يظهر في جدول (4) أن الفقرة رقم 2 التي نصت على "تتيح خصخصة المستشفى فرصة تطبيق الأفكار الإبداعية في تنفيذ العمل" في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي (3.70) وانحراف معياري (1.11). وأخيرًا، جاءت الفقرة رقم 1 التي نصت على "القطاع الخاص أكثر مقدرة على استقطاب الخبرات الصحية مقارنة بالقطاع العام" في المرتبة السابعة بدرجة متوسطة إذ بلغ متوسطها الحسابي (3.48) بانحراف معياري (1.21). ومما يُلاحظ من النتائج السابقة أن درجات جميع الفقرات جاءت مرتفعة باستثناء فقرة واحدة ترى أن القطاع الخاص أكثر مقدرة على استقطاب الخبرات الشخصية مقارنة بالقطاع العام.

تحليل نتائج مستوى جودة الخدمات الصحية:

اعتمدت البحث خمسة أبعاد لجودة الخدمات الصحية هي: الاعتمادية، والاستجابة، والملموسية، والأمان، والتعاطف. وقد تم قياس هذه الأبعاد باستخدام الفقرات الواردة في القسم الثالث من استبانة البحث وذلك باستخدام الفقرات (1-8) لقياس جودة الخدمات الصحية، والفقرات (12-15) لقياس الاستجابة، والفقرات (16-19) لقياس الملموسية، والفقرات (20-23) لقياس الأمان، والفقرات (24-27) لقياس التعاطف. ومن أجل تحديد درجة كل فقرة من فقرات هذا البعد من حيث كونها مرتفعة أم متوسطة أم ضعيفة والدرجة الكلية للبعد فقد تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية كما يظهر في الجداول التالية.

- **بُعد الاعتمادية**

بيّنت النتائج أن المستوى العام للبعد الأول من أبعاد جودة الخدمات الصحية في المستشفيات محل الدراسة مرتفعة إذ بلغ المتوسط الحسابي العام (4.00) بانحراف معياري (0.75).

جدول (5): نتائج تحليل فقرات بعد الاعتمادية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
.11	يحتوي المستشفى على صيدلية لصرف الأدوية للمواطنين.	4.34	0.742	1	مرتفعة
.10	تتوفر خدمة التحليل الطبية داخل المستشفى.	4.18	0.823	2	مرتفعة
.8	يقدم المستشفى خدماته الصحية دون أخطاء	3.94	0.970	3	مرتفعة
.9	ثقة المريض بكفاءة الكادر الصحي كبيرة.	3.86	0.998	4	مرتفعة
	المتوسط العام	4.00	0.75	-	**مرتفعة**

ويبين جدول (5) أن الفقرة رقم 11 التي نصت على "يحتوي المستشفى على صيدلية لصرف الأدوية للمواطنين" في المرتبة الأولى بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي (4.34) وانحراف معياري (0.742)، يليها الفقرة رقم 10 التي نصت على "تتوفر خدمة التحليل الطبية داخل المستشفى" في المرتبة الثانية بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي (4.18) وانحراف معياري (0.823). وفي المرتبة الثالثة ظهرت الفقرة رقم 8 التي نصت على "يقدم المستشفى خدماته الصحية دون أخطاء" بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي (3.94) وانحراف معياري (0.970). وأخيرًا، ظهرت الفقرة رقم 9 التي نصت على "ثقة المريض بكفاءة الكادر الصحي كبيرة" في المرتبة الرابعة بدرجة مرتفعة إذ بلغ متوسطها الحسابي (3.86) وانحرافها المعياري (0.998).

- **بُعد الاستجابة**

أظهرت نتائج التحليل في جدول (6) أن الدرجة الكلية لبعد الاستجابة مرتفعة بمتوسط حسابي (4.04) وانحراف معياري (0.79). ومن حيث درجات فقرات البعد، تبين أن الفقرة رقم 12 التي تنصت على "فريق العمل في المستشفى مستعد دائماً لخدمة المرضى" وردت في المرتبة الأولى بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي (4.22) وانحراف معياري (0.80).

جدول (6): نتائج تحليل فقرات بعد الاستجابة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
.12	فريق العمل في المستشفى مستعد دائماً لخدمة المرضى.	4.22	0.801	1	مرتفعة
.14	يمتلك الفريق الصحي معلومات كافية عن حالة المريض.	4.10	0.839	2	مرتفعة
.15	المريض على علم بموعد تقديم الخدمة الصحية والانتهاء منها.	3.96	1.00	3	مرتفعة
.13	تقدّم الخدمات الصحية في مواعيدها دون تأخير.	3.90	1.00	4	مرتفعة
	المتوسط العام	4.04	0.79	-	**مرتفعة**

ويبين جدول (6) كذلك أن الفقرة رقم 14 التي نصت على "يمتلك الفريق الصحي معلومات كافية عن حالة المريض" بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي (4.10) وانحراف معياري (0.84)، الفقرة رقم 15 التي نصت على "المريض على علم بموعد تقديم الخدمة الصحية والانتهاء منها" قد ظهرت بدرجة مرتفعة حيث أن متوسطها الحسابي يساوي (3.96) وانحرافها المعياري يساوي (1.00)، وبنفس الدرجة جاءت الفقرة رقم 13 التي نصت على "تقدّم الخدمات الصحية في مواعيدها دون تأخير" بمتوسط حسابي (3.90) وانحراف معياري (1.00).

- **بُعد الملموسية**

أشارت نتائج أظهرت نتائج التحليل في جدول (7) تحليل فقرات البعد الثالث من أبعاد جودة الخدمة الصحية وهو الملموسية الموضحة في الجدول (5-5) أن درجة هذا البعد من وجهة نظر عينة البحث مرتفعة بدلالة قيمة المتوسط الحسابي التي بلغت (4.04) بانحراف معياري (0.73). وتبين النتائج في الجدول رقم (7) أن الفقرة رقم 18 التي نصت على "مظهر الأطباء والممرضين في المستشفى أنيق" جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.15) وانحراف معياري (0.79)، يليها الفقرة رقم 17 التي نصت على "يقع المستشفى في منطقة ملائمة من السهل الوصول إليها " في المرتبة الثانية بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي (4.08) وانحراف معياري (0.85).

جدول (7): نتائج تحليل فقرات بعد الملموسية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
.18	مظهر الأطباء والممرضين في المستشفى أنيق.	4.15	0.791	1	مرتفعة
.17	يقع المستشفى في منطقة ملائمة من السهل الوصول إليها	4.08	0.851	2	مرتفعة
.16	يمتلك المستشفى أجهزة طبية حديثة	3.98	0.926	3	مرتفعة
.19	يوفر المستشفى أماكن مناسبة للانتظار.	3.97	0.917	4	مرتفعة
	المتوسط العام	4.04	0.73	-	**مرتفعة**

ومما يُلاحظ كذلك من النتائج الواردة في جدول (7) أن الفقرة رقم 16 التي نصت على "يمتلك المستشفى أجهزة طبية حديثة" في المرتبة الثالثة حيث بلغ متوسط الحسابي (3.98) وانحرافها المعياري (0.93)، ثم الفقرة رقم 19 التي نصت على "يوفر المستشفى أماكن مناسبة للانتظار" بدرجة مشابهة بمتوسط حسابي مقارب للفقرة السابقة (3.97) وانحراف معياري (0.92). وعليه فإن جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى في المستشفيات محل الدراسة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة بالتركيز على بُعد الملموسية مرتفعة.

- **بُعد الأمان**

يتضح من النتائج الموضحة في جدول (8) المتعلقة بفقرات بعد الأمان أن الدرجة الكلية لهذا البعد من وجهة نظر أفراد العينة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط العام لبعد الضمان (4.00) بانحراف معياري (0.79).

جدول (8): نتائج تحليل فقرات بعد الأمان

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
.22	يمتلك أفراد الفريق الطبي الخبرات والمهارات المطلوبة لتلبية حاجات المرضى الطبية.	4.03	0.839	1	مرتفعة
.21	تهتم الإدارة العليا في المستشفى بجودة الخدمات الصحية	4.02	0.906	2	مرتفعة
.23	يقدم الطاقم الصحي للمرضى بما يشعرهم بالاطمئنان للخدمات الصحية التي يتلقونها في المستشفى.	4.01	0.839	3	مرتفعة
.20	يحظى المستشفى بسمعة ومصداقية كبيرة كمؤسسة طبية.	3.96	0.950	4	مرتفعة
	المتوسط العام	4.00	0.79	-	**مرتفعة**

يُستدل من النتائج الواردة في جدول (8) أن جميع الفقرات قد جاءت بدرجات مرتفعة بمتوسطات حسابية تراوحت بين (3.96-4.02) بانحرافات معيارية تراوحت بين (0.84-0.96). وظهرت الفقرة رقم 22 التي نصت على "يمتلك أفراد الفريق الطبي الخبرات والمهارات المطلوبة لتلبية حاجات المرضى الطبية" في المرتبة الأولى، يليها الفقرة رقم 21 التي نصت على "تهتم الإدارة العليا في المستشفى بجودة الخدمات الصحية" في المرتبة الثانية، ثم الفقرة 23 التي نصت على "يقدم الطاقم الصحي للمرضى بما يشعرهم بالاطمئنان للخدمات الصحية التي يتلقونها في المستشفى"، وأخيرًا، الفقرة 20 التي نصت على "يحظى المستشفى بسمعة ومصداقية كبيرة كمؤسسة طبية" في المرتبة الرابعة.

- **بُعد التعاطف**

تبيّن النتائج الواردة في في جدول (9) المتعلقة بفقرات بعد التعاطف أن الدرجة الكلية لهذا البعد من وجهة نظر أفراد العينة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط العام لبعد التعاطف (4.08) بانحراف معياري (0.79)، وذلك تبعًا لارتفاع درجات جميع الفقرات المستخدمة لقياس هذا البعد، التي بلغت قيم متوسطاتها الحسابية (3.97-4.11) وانحرافاتها المعيارية (0.78-1.00). وقد جاءت الفقرة رقم 26 التي نصت على "ساعات العمل في المستشفى ملائمة لغالبية المرضى" في المرتبة الأولى، يليها الفقرة رقم 27 التي نصت على "يعامل الفريق الصحي المرضى بلطف واحترام وعناية شخصية " في المرتبة الثانية، ثم الفقرة رقم 25 التي نصت على "يصغي العاملون في المستشفى لشكاوى المرضى" في المرتبة الثالثة، والفقرة رقم 24 التي نصت على "يقدّر الطاقم الصحي ظروف المرضى الشخصية والصحية" في المرتبة الرابعة.

جدول (9): نتائج تحليل فقرات بعد التعاطف

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
.26	ساعات العمل في المستشفى ملائمة لغالبية المرضى	4.18	0.778	1	مرتفعة
.27	يعامل الفريق الصحي المرضى بلطف واحترام وعناية شخصية.	4.11	0.939	2	مرتفعة
.25	يصغي العاملون في المستشفى لشكاوى المرضى	4.07	0.918	3	مرتفعة
.24	يقدر الطاقم الصحي ظروف المرضى الشخصية والصحية	3.97	1.01	4	مرتفعة
	المتوسط العام	4.08	0.79	-	**مرتفعة**

يتضح من النتائج السابقة المتعلقة بأبعاد جودة الخدمات الصحية في المستشفيات محل الدراسة كما يظهر في جدول (9) أن الدرجة الكلية لجودة الخدمات الصحية مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.05) بانحراف معياري (0.69). وقد جاء ترتيب أبعاد جودة الخدمة الصحية من حيث مستواها على النحو الآتي: التعاطف في المرتبة الأولى، الاستجابة في المرتبة الثانية، الملموسية في المرتبة الثالثة، الأمان في المرتبة الرابعة، ثم الاعتمادية في المرتبة الخامسة.

جدول (10): مستوى جودة الخدمات الصحية في المستشفيات محل الدراسة

الرقم	أبعاد جودة الخدمة الصحية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
.1	التعاطف	4.08	0.79	1	مرتفعة
.2	الاستجابة	4.04	0.79	2	مرتفعة
.3	الملموسية	4.04	0.73	3	مرتفعة
.4	الأمان	4.00	0.79	4	مرتفعة
.5	الاعتمادية	4.00	0.75	5	مرتفعة
	المتوسط العام	4.05	0.69	-	**مرتفعة**

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

بيّنت نتائج تحليل البيانات كما يظهر في جدول رقم (10) أن جميع نتائج مستوى أبعاد جودة الخدمة الصحية مرتفعة وفق طريقة مقياس تقييم المتوسطات الحسابية الموضح في الدراسة.

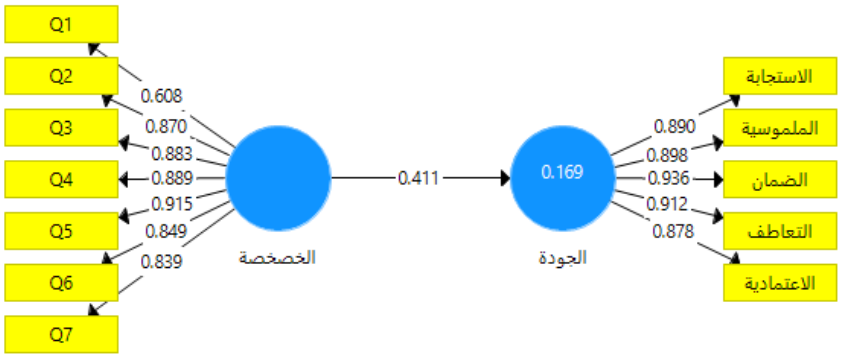
اختبار فرضيات الدراسة:

لإثبات فرضيات الدراسة استخدم الباحثان اسلوب تحليل المسار والذي يعني بدراسة وتحليل العلاقات بين متغير أو أكثر من المتغيرات المستقلة سواء كانت هذه المتغيرات مستمرة أو متقطعة، وقد تم الاعتماد على مستوى الدلالة (0.05) للحكم على مدى معنوية التأثير، حيث يتم مقارنة مستوى المعنوية المحتسب مع قيمة مستوى الدلالة المعتمد، وتعد التأثيرات ذات دلالة إحصائية إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحتسب أصغر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) والعكس صحيح أيضًا. تم الاعتماد علي قيمة (T-statistic) إذا زادت القيمة عن (1.96) تعد التأثيرات ذات دلالة إحصائية والعكس صحيح.

اختبار الفرضية الرئيسية:

نصت الفرضية الرئيسية على **"توجد علاقة تأثير إيجابية لخصخصة المستشفيات الحكومية على جودة الخدمات الصحية المقدمة فعلًا في المستشفيات الحكومية التابعة لصحة نجران".**

تم اختبار الفرضية باستخدام برنامج Smart PLS 3.0 وتظهر النتائج في الشكل (2) الذي يبين العلاقة بين الخصخصة مقاسة بسبع فقرات وجودة الخدمة الصحية مقاسة بأبعادها الاعتمادية والاستجابة، والملموسية، والأمان، والتعاطف. ويتضح من الشكل (2) أن الخصخصة تفسر حوالي 17% من التباين في جودة الخدمة الصحية.



شكل (2): نموذج اختبار الفرضية الرئيسية

جدول (11): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

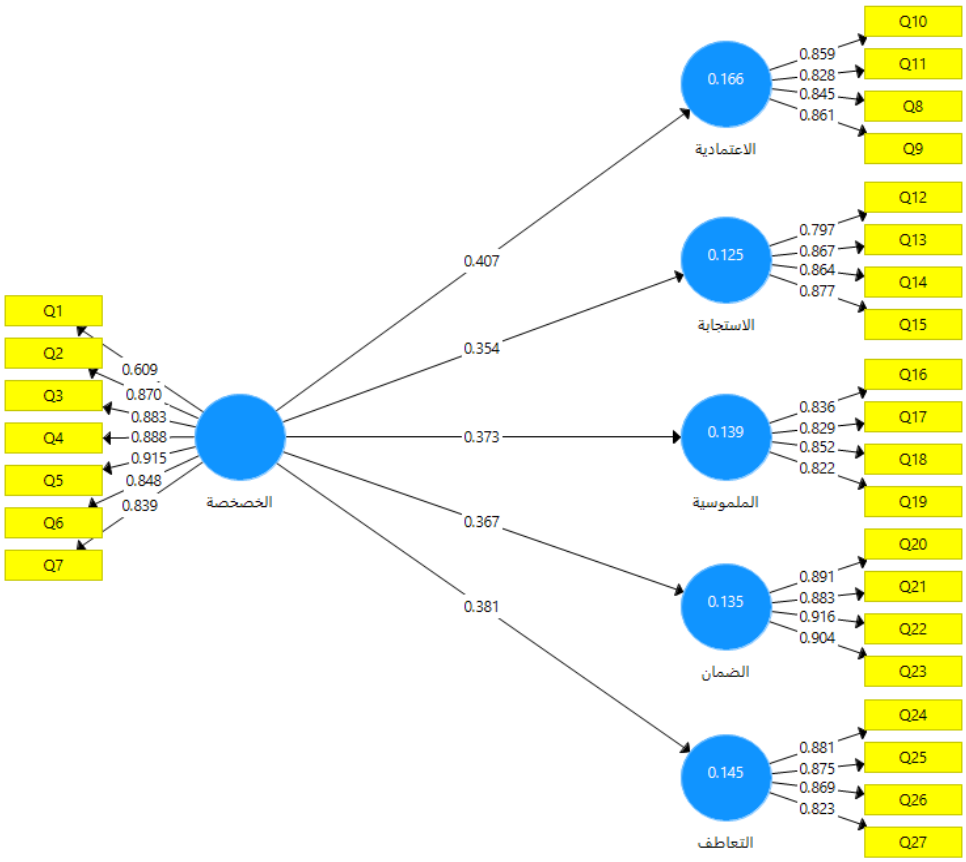
المتغير المستقل	المتغير التابع	القيمة المعيارية لمعامل الانحدار	قيمة ت	مستوى الدلالة*
الخصخصة←	جودة الخدمة الصحية	0.411	5.457	0.000

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SmartPLS3.

ويظهر في جدول (11) وجود أثر ذو دلالة إحصائية للخصخصة على جودة الخدمة الصحية حيث بلغت قيمة معامل الانحدار بيتا (0.41) وقيمة ت (5.46) عند مستوى دلالة أقل من 0.05 (0.000). وعليه، تم قبول الفرضية الرئيسية.

اختبار الفرضيات الفرعية:

نصت الفرعيات الفرعية المنبثقة من الفرضية الرئيسية على وجود علاقة تأثير إيجابية لخصخصة المستشفيات الحكومية على جودة الخدمات الصحية المقدمة فعلًا وفقًا لبعد الاعتمادية (الفرضية الفرعية الأولى)، وبعد الاستجابة (الفرضية الفرعية الثانية)، وبعد الملموسية (الفرضية الفرعية الثالثة)، وبعد الأمان أو(الضمان) (الفرضية الفرعية الرابعة)، وبعد التعاطف (الفرضية الفرعية الخامسة). ويوضح الشكل (5-2) نموذج اختبار هذه الفرضيات. ويتضح منه أن الخصخصة تفسر ما نسبته 17% من التباين في بعد الاعتمادية، و 13% من التباين في بعد الاستجابة، و 14% من التباين في بعد الملموسية، وحوالي 14% من التباين في بعد الأمان أو الضمان، وأخيرًا، تفسر 15% من التباين في بعد التعاطف.



شكل (3): نموذج اختبار الفرضيات الفرعية

ومن أجل تحديد درجة تأثير الخصخصة في كل بعد من أبعاد جودة الخدمة الصحية ومستوى دلالته فإن جدول (12) يوضح هذه النتائج.

جدول (12): نتائج اختبار الفرضيات الفرعية

المتغير المستقل	←	المتغيرات التابعة	القيمة المعيارية لمعامل الانحدار	قيمة ت	مستوى الدلالة*
الخصخصة	←	الاعتمادية	0.407	5.447	0.000
الخصخصة	←	الاستجابة	0.354	4.842	0.000
الخصخصة	←	الملموسية	0.373	5.457	0.000
الخصخصة	←	الأمان	0.367	4.805	0.000
الخصخصة	←	التعاطف	0.381	5.386	0.000

* ذات دلالة إحصائية عند α أقل من 0.05

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SmartPLS3.

توضح النتائج الواردة في جدول (12) وجود تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية للخصخصة في الاعتمادية حيث بلغت قيمة معامل الانحدار (0.41) وقيمة ت (5.447) بمستوى دلالة يساوي (0.000). وعليه، تم قبول الفرضية الفرعية الأولى التي نصت على "توجد علاقة تأثير إيجابية لخصخصة المستشفيات الحكومية على جودة الخدمات الصحية المقدمة فعلًا وفقًا لبعد الاعتمادية".

كما تم قبول الفرضية الفرعية الثانية التي نصت على "توجد علاقة تأثير إيجابية لخصخصة المستشفيات الحكومية على جودة الخدمات الصحية المقدمة فعلًا وفقًا لبعد الاستجابة"، حيث بيّنت النتائج أن درجة تأثير الخصخصة في بعد الاستجابة تساوي (0.354) وهي ذات دلالة إحصائية إذ بلغت قيمة ت (4.842) بمستوى دلالة أقل من (0.05). وتنطبق هذه العلاقة التأثيرية الإيجابية على الفرضية الفرعية الثالثة التي نصت على "توجد علاقة تأثير إيجابية لخصخصة المستشفيات الحكومية على جودة الخدمات الصحية المقدمة فعلًا وفقًا لبعد الملموسية" حيث بلغت قيمة معامل الانحدار (0.373) وقيمة ت (5.457) بمستوى دلالة أقل من (0.05). كما تبيّن النتائج في جدول (12) وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للخصخصة في بعد الأمان حيث بلغت قيمة معامل الانحدار (0.367) وقيمة ت (4.805) بمستوى دلالة أقل من (0.05). وأخيرًا، توجد علاقة تأثير إيجابية لخصخصة المستشفيات الحكومية وجودة الخدمات الصحية المقدمة فعلًا وفقًا لبعد التعاطف حيث جاءت قيمة معامل الانحدار (0.381) وقيمة ت (5.386) ومستوى دلالة (0.000).

النتائج والتوصيات:

نتائج الدراسة:

انطلاقًا من الدراسة الميدانية وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- توجد علاقة تأثير إيجابية لخصخصة المستشفيات الحكومية على جودة الخدمات الصحية المقدمة فعلًا في المستشفيات الحكومية التابعة لصحة نجران موضوع الدراسة. حيث نجد أن للخصخصة دوافع متعددة تشجع على تطبيقها منها الدافع المتعلق بتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين. وبالرغم من ارتفاع مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة فعلًا في المستشفيات محل الدراسة الاّ أن أفراد عينة البحث يثمنون دور الخصخصة في تحقيق المزيد من جودة الخدمات الصحية، أو تحقيق نفس المستوى من الجودة دون تكبد الموازنة الحكومية مبالغ طائلة وبتخفيف العبء على الكادر الصحي.
- توجد علاقة تأثير إيجابية لخصخصة المستشفيات الحكومية على جودة الخدمات الصحية المقدمة فعلًا وفقًا لبعد الاعتمادية. ولعل السبب وراء ذلك هو أن الاعتمادية تعني تقديم الخدمة الصحية دون أخطاء، وثقة المرضى بكفاءة الكادر الصحي، والتزام المستشفى بتقديم الخدمات الصحية في موعدها وتكمن أهمية الخصخصة في أنها تساعد على تحقيق مظاهر الاعتمادية من توفير الكادر الطبي عبر التعاقد.
- توجد علاقة تأثير إيجابية لخصخصة المستشفيات الحكومية على جودة الخدمات الصحية المقدمة فعلًا وفقًا لبعد الاستجابة حيث تساعد الخصخصة على زيادة سرعة تقديم الخدمات للمرضى، واجراء العمليات الجراحية في موعدها.
- توجد علاقة تأثير إيجابية لخصخصة المستشفيات الحكومية على جودة الخدمات الصحية المقدمة فعلًا وفقًا لبعد الملموسية التي تعني بالمحافظة على حداثة الأجهزة الطبية.
- توجد علاقة تأثير إيجابية لخصخصة المستشفيات الحكومية على جودة الخدمات الصحية المقدمة فعلًا وفقًا لبعد الأمان إذ يعني هذا البعد الاهتمام بالمعرفة والمهارات التي يمتلكها الكادر الصحي وتوفير مستلزمات الخدمة الصحية.
- توجد علاقة تأثير إيجابية لخصخصة المستشفيات الحكومية على جودة الخدمات الصحية المقدمة فعلًا وفقًا لبعد التعاطف ولعل الجانب الذي يبرز دور الخصخصة هنا هو ملاءمة ساعات العمل في المستشفى لظروف المرضى حيث من الممكن زيادة ساعات العمل في حال خصخصة المستشفى.

التوصيات:

- تطبيق مبادرة خصخصة المستشفيات الحكومية بصورة جزئية لتشمل الخدمات الأكثر تكلفة على الموازنة الحكومية وتقييم نتائج التجربة والاستفادة من دروسها تمهيدًا لخصخصة بقية الخدمات.
- ربط الخصخصة بمستوى جودة الخدمات الصحية لأن الخصخصة من أهم العوامل المؤثرة في الجودة، وهذا يعني أخذ جودة الخدمات الصحية بعين الاعتبار عند صياغة أنشطة الخصخصة وتنفيذها، ومثال ذلك الاهتمام بتحديث الأجهزة والمعدات الطبية.
- إجراء دراسات إضافية لبحث دور خصخصة المستشفيات الحكومية في تحسين مستوى جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المرضى حيث طبق البحث الحالي على عينة من العاملين في المستشفيات الحكومية.
- إجراء دراسات تبحث أثر الخصخصة في تحسين مستوى الخدمات الصحية في مستشفيات أخرى من أجل تعميم النتائج المتعلقة بهذا الأثر بين الخصخصة وجودة الخدمات الصحية الحكومية.

المراجع:

الأحمدي، حنان عبد الرحيم. (2006). محددات جودة خدمات الرعاية الصحية الأولية: دراسة نوعية. *دورية الإدارة العامة*: 46(3).

الأسدي، طارق. (2015). *تأثير أبعاد المناخ التنظيمي في جودة الخدمة الصحية دراسة ميدانية علي بعض المستشفيات الخاصة بمحافظة دمشق*. رسالة ماجستير غير منشوره، جامعة دمشق.

البقمي، شجاع بن سلطان. (2021). اتجاهات رجال الأعمال السعوديين نحو معالجة الصحف الورقية لبرنامج التخصيص: دراسة مسحية على عينة من رجال الأعمال في منطقة الرياض. جامعة الأزهر، *مجلة البحوث الإعلامية*: العدد 4.

البكري، ثامر ياسر. (2005). *تسويق الخدمات الصحية*. دار اليازوري للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى.

الجبوري، فوزي حسين سلمان، وضيدان، هبة سالم. (2021). عوامل نجاح الخصخصة ومعوقاتها. *مجلة كلية القانون للعلوم القانونية والسياسية*.

الحصري، نبيه فرج. (2018). *الخصخصة: دراسة مقارنة .تجربة مصر وماليزيا مع الإشارة للتجارب الغربية*. دار الفجر للنشر والتوزيع.

حلاوة، محمد السيد. (2004). *أثر سلبيات الخصخصة على خدمات الرعاية الصحية: دراسة ميدانية على المستشفى الجامعي الرئيسي بالإسكندرية*. مجلة التربية المعاصرة: العدد 21.

خسروف، أيمن محمد كمال. (2008). *تسويق الخدمات الصحية*. المركز الدولي الاستشاري للتنمية الإدارية..

دبون، عبدالقادر. (2012). دور التحسين المستمر فى تفعيل جودة الخدمات الصحية (حالة المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة). *مجلة الباحث*: ورقلة الجزائر العدد 11

دريدي، أحلام. (2014). *دور استخدام نماذج صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمات الصحية: دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بسكرة*. (رسالة ماجستير)، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.

الدوري، عمر علي، والشمري، أحمد ضرار إسماعيل. (2007). بدائل التحول من الملكية العامة إلى الملكية الخاصة. *مجلة المنصور*: العدد 10.

رضوان، علاء فرج حسن. (2021). دور مهارات التعامل مع المرضى في تحسين مستوى جودة الخدمات الصحية: دراسة تطبيقية على المرضى المتعاملين مع مستشفيات جامعة المنوفية. جامعة عين شمس، *المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة*: العدد 4.

زيد، منير عبوي. (2007). *الخصخصة في الإدارة العامة بين النظرية والتطبيق*. المعتز للنشر والتوزيع، دار دجلة ناشرون وموزعون.

ساعاتي، عبد الإله سيف الدين غازي. (2012). خصخصة مستشفيات القطاع العام وأثرها على تحسين جودة الخدمات الطبية، من وجهة نظر العاملين والمرضى المراجعين: دراسة تطبيقية على مستشفيات القطاع العام العاملة في مدينة جدة. *مجلة الأبحاث الاقتصادية*: العدد 7.

سامر، أحمد قاسم، سليمان سليم علي. (2015). دراسة العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء دراسة ميدانية على المشافي الخاصة في مدينة اللاذقية. *مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية- سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية*: 37(3).

أبي سعيد، وعبد الله، عادل محمد. (2003). النوعية والجودة في الخدمات الصحية، دراسة تحليلية لآراء المرضى في عينة من المستشفيات العامة. *مجلة تنمية الرافدين*: 25(73).

سليمان، حسن صالح. (2008). قياس رضى المرضى عن جودة الخدمات الصحية المقدمة: دراسة تطبيقية على عينة من المستشفيات العامة والخاصة الأردنية. *مجلة البحوث المالية والتجارية*: (1).

سمير، محمد عبد العزيز. (2000). *اقتصاديات جودة المنتج بين إدارة الجودة الشاملة والإيزو9000و10011*. مكتبة الإشعاع الفنية للنشر والتوزيع.

عبدالله، عبدالرحيم. (2016). إصلاح القطاع العام وتفعيل الدور التنموي للقطاع الخاص. *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية*: (24).

عتيق، عائشة. (2012). *جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الجزائرية*. مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية جامعة أبوبكر بلقايد الجزائر.

العسالى، محمد أديب. (2006). *واقع ومتطلبات تطوير الواقع الصحي*. المؤتمر الوطني للبحث العلمي والتطوير التقاني.

العسكري، عبود عبدالله. (2004). *منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية*. دار التميز.

علي، حنان حسنين. (2011). قياس جودة الخدمات الصحية في الأندية الصحية الأهلية الحكومية والخاصة. جامعة حلوان، *مجلة الرياضة: علوم وفنون*، العدد 39.

عناني، وليد فتحي بكر محمد. (2018). سياسات الخصخصة وآثارها الاجتماعية والاقتصادية والنفسية على عمال الصناعة: دراسة حالة لمصنع الغزل والنسيج بمحافظة سوهاج. جامعة سوهاج، *مجلة كلية الآداب*: العدد49 .

العيدروس، أغادير سالم. (2019). الكفايات الجوهرية للموظفين في ضوء متطلبات الخصخصة: دراسة تطبيقية على إدارة التعليم بالعاصمة المقدسة في المملكة العربية السعودية، جامعة عين شمس، *مجلة التربية في العلوم التربوية*: 43(4).

غواري، ملية. (2021). التدريب وتأثيره على جودة خدمات الرعاية الصحية: دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية ديدوش مراد قسنطينة. جامعة الجلفة، *مجلة دراسات وأبحاث*: 13(1).

فوزى، شعبان مذكور. (1998). *تسويق الخدمات الصحية*. إيتراك لنشر والتوزيع مصر الجديدة.

المجياوى، قاسم نايف علوان. (2006). إدارة الجودة في الخدمات، مفاهيم وعمليات وتطبيقات. الطبعة الأولى، دار الشروق للنشر والتوزيع.

المساعد، زكى خليل. (1998). *تسويق الخدمات الصحية*. دار الحامد للنشر والتوزيع.

النجار، فريد، (2007). *إدارة المستشفيات وشركات الأدوية*. الدار الجامعية، الطبعة الأولى.

وزارة الصحة السعودية. (2021). *برنامج تحول القطاع الصحي، خطة التنفيذ*. متوفر على الموقع الالكتروني: https://www.vision2030.gov.sa/media/kcqbeldn/hstp_ar.pdf

أبو يونس، هشام صدقي عبد الرزاق. (2017). *الآثار الاقتصادية للخصخصة*. دار الجندي للنشر والتوزيع.

Alkhamis, A. A. (2017). Critical analysis and review of the literature on healthcare privatization and its association with a ccess to medical care in Saudi Arabia. *Journal of Infection and Public Health*, 10(3), 258-268.

Camilleri, David & O., Collaghan, Mark, (1998). Comparing public and private hospital car service. *Internation journal of health care quality assurance*, 11(4). https://doi.org/10.1108/09526869810216052

Delice, A. (2010). The sampling issues in quantitative research. *Educational Sciences: Theory & Practice*, 10(4), 2001-2018.

Irfan,S. M; AJAZ, A. & Shahbas, (2011). assessment of service quality of private hospitals in_pakistan a_patient perspective. *India Journal of Commerce Management Studies*, 11(2).

Kenneth, B. (1995). *Methods of social Research*.

Kerjcia, R. & Morgan, D. (1970). *Determining sample size for researchactivites, Educational and psychological Measurement*.

Lovelock, C. (1996). *Service Marketing*. 3rd ed. prentice - Hall, internati- Hallition.

Global Journal of Economics and Business (GJEB)

Volume.13, Issue.3 pp: 224-244 Article 3
June (2023)

دور جامعة الملك خالد في تعزيز التنمية المستدامة بتطبيق استراتيجية قمم وشيم

The Role of King Khalid University in Promoting Sustainable Development by Applying the Qimam and Shem Strategy

غادة سعيد مشبب الذيب، اسيا يعقوب الهادي عبد الخير

Ghadah Saeed M Altheeb, Asia Yagoub Alhadi Abdalkhair

Accepted قبول البحث	Revised مراجعة البحث	Received استلام البحث
2023/6/8	2023 /5/27	2023 /4/19

DOI: https://doi.org/10.31559/GJEB2023.13.3.3

This file is licensed under a *Creative Commons Attribution 4.0 International*

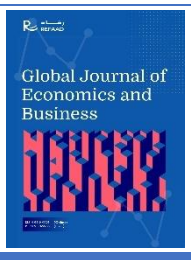
رفـــاد REFAAD
www.refaad.com

Global Journal of Economics and Business (GJEB)

المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال

Journal Homepage: https://www.refaad.com/Journal/Index/2

E-ISSN 2519-9293 | P-ISSN 2519-9285



دور جامعة الملك خالد في تعزيز التنمية المستدامة بتطبيق استراتيجية قمم وشيم

The Role of King Khalid University in Promoting Sustainable Development by Applying the Qimam and Shem Strategy

غادة سعيد مشبب الذيب[1]، اسيا يعقوب الهادي عبد الخير[2]

Ghadah Saeed M Altheeb[1], Asia Yagoub Alhadi Abdalkhair[2]

[1] باحثة- جامعة الملك خالد- السعودية

[2] جامعة الملك خالد- السعودية

[1] Researcher, King Khalid University, KSA
[2] King Khalid University, KSA
[1] ghada2707557@gmail.com, [2] aabdalkhair@kku.edu.sa

الملخص:

هدفت الدراسة إلى قياس دور جامعة الملك خالد في تعزيز مفاهيم التنمية المستدامة بتطبيق استراتيجية عسير قمم وشيم. استخدم المنهج الوصفي التحليلي والاستبيان كأدة للدراسة وطبقت على عينة عشوائية بلغ عددها (220) من الأعضاء والموظفين بجامعة الملك خالد وموظفي هيئة تطوير عسير من مختلف الأقسام. تم استخدام برنامج التحليل الإحصائيSPSS لمعالجة البيانات وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج منها: تشجع الجامعة للبحوث والدراسات حول استخدام الموارد البيئية في منطقة عسير والاستفادة منها في التنمية الشاملة، تساهم الجامعة في إعداد الكوادر البشرية التي تمتلك الخبرات والمهارات، تعد الجامعة من أهم ممكنات استراتيجية عسير، وتوصلت إلى العديد من التوصيات منها ضرورة الاهتمام والاستثمار في رأس المال البشري ودمجهم في قرارات إدارية والاعتماد على العمل الجماعي، ضرورة إضافة تخصصات بالجامعة تدعم الاستراتيجية وأهدافها ، إقامة مشروعات ريادية تحت رعاية الجامعة، يجب على الجامعة دعم مشاريع الخريجين.

الكلمات المفتاحية: *جامعة الملك خالد؛ لتنمية المستدامة؛ استراتيجية قمم وشيم.*

Abstract:

The study aimed to measure the role of King Khalid University in promoting the concepts of sustainable development by applying the Asir Qimam and Shem strategy. The analytical descriptive approach and the questionnaire were used as a basis for the study and were applied to a random sample of (220) members and employees of King Khalid University and employees of the Asir Development Authority from various departments. The SPSS statistical analysis program was used to process the data, and the study reached many results, including: the University encourages research and studies on the use of environmental resources in the Asir region and benefit from them in comprehensive development. The university contributes to preparing human cadres that possess expertise and skills. The university is one of the most important strategic reached many recommendations, including the need to pay attention to and invest in human capital, integrating them into administrative decisions and relying on teamwork, the need to add majors in the university that support the strategy and its objectives and establishing pilot projects under the auspices of the university; the university must support graduate projects.

Keywords: *King Khalid University; sustainable development; Qimam and Shem strategy.*

المقدمة:

نحن في ظل الثورة المعلوماتية، المعرفية والتكنولوجية، والتحديات المتسارعة، وهنا يبرز دور الجامعة في تحديد وإخراج مخرجات تتلاءم مع طبيعة هذا العصر؛ مما يؤكد على وظائف الجامعة الأساسية ولا يمكن للجامعة المساهمة في دفع عجلة التنمية والإسهام في تعزيز مفاهيمها إلا بالتفاعل بين الأفراد والبيئة المحيطة بها بكافة مضامينها نظرًا لما للتعليم الجامعي من أبعاد اقتصادية، ثقافية اجتماعية.

للتعليم الجامعي دور كبير في تطوير المجتمع وتنميته من خلال ما تُخرجه مؤسساته من كوادر بشرية تمتلك العلم والمعرفة في كافة المجالات والتخصصات المتنوعة، حيث توظف ما تمتلك من إمكانيات مادية وبشرية لتحقيق أهدافها المتعلقة بالتعليم وإعداد القوى البشرية والبحث العلمي الذي يصب في تحقيق أبعاد وأهداف ومفاهيم التنمية المستدامة لاسيما إذا ارتبط بتطبيق استراتيجية تطويرية تستهدف تعزيز مفاهيم التنمية المستدامة ألا وهي استراتيجية تطوير عسير (قمم وشيم) (هيئة تطوير عسير 2021).

الهدف من تطبيق استراتيجية قمم وشيم هو إرساء مفاهيم التنمية المستدامة لاستحداث كليات تنسجم مخرجاتها مع متطلبات الاستراتيجية كما تحرص على تطوير وتحسين كفاءات طلابها للعمل والخدمة في هذه الاستراتيجية، وتقديم الدعم من جميع كليات وأقسام الجامعة على حد سواء وفي جميع مجالاتها. تحظى الجامعة بمكانة كبرى عند العديد من الباحثين والمنظرين للتنمية المستدامة فهي آخر حلقات التعليم والتدريب والتأهيل من حيث المخرجات لسوق العمل ضف لمختلف الأبحاث العالية المستوى والتي من شأنها المساهمة في هذا الموضوع الذي يوثقة أساتذة وباحثين أكاديميين من أعلى مستوى، ومن خلال العديد من الأبحاث ظهرت كمقالات علمية، كتب جامعية، مقررات ندوات علمية، وملتقيات وطنية وتخصصات جديدة أضيفت لكافة التخصصات التي تشرف عليها الجامعة ضمن نسق متكامل يضمن إشباع متطلبات سوق العمل في مختلف التخصصات و الميادين ويضمن أيضًا تكامل هيكل التنمية المستدامة من عدة أطراف أيضًا ومنها الجامعة (لخضر،نسيمة ،2019).

مشكلة الدراسة:

يعتبر التعليم هو الأساس الاستراتيجي لدفع عجلة التنمية في أي مجتمع والمدخل الرئيس في تحقيق التنمية الشاملة واحتياجاتها، فيجب على المجتمعات تبني استراتيجية واضحة تتيح توظيف مؤسسات التعليم عامة والجامعة خاصة في الاتجاه المامول.

تتمتع منطقة عسير بطبيعة خلابة ومن وفرة في الموارد الطبيعية والبشرية المؤهلة، انطلقت استراتيجية عسير برؤية أن تكون منطقة عسير وجهة عالمية رائدة طوال العام، يستلهم منها الجميع الانسجام بين الأصالة والحداثة المبني على مكامن قوتها من أصالة تهدف استراتيجية عسير تحويل المنطقة إلى وجهة سياحية عالمية طوال العام، تستقطب أكثر من 10 ملايين زائر من داخل المملكة وخارجها بحلول عام 2030، كما أنها تستهدف جذب الاستثمارات من داخل المملكة وخارجها عبر تفعيل منظومة متكاملة لتسهيل الإجراءات، وتعزيز دور السياحة والثقافة كمحركات رئيسية للتنمية.

استنادًا الى ذلك فان للجامعة دور فعال في تحقيق أهداف التنمية المستدامة و عليه يمكن بلورة مشكلة البحث الحالي في التساؤلات الاتية:

- ما الإطار المفاهيمي والفكري للتنمية المستدامة واستراتيجية عسير؟
- ما دور الجامعة في تحقيق التنمية المستدامة بتطبيق استراتيجية عسير؟
- ما هو الدور الذي تمارسه جامعة الملك خالد في تعزيز التنمية المستدامة بتطبيق استراتيجية قمم وشيم؟
- ما دور استراتيجية قمم وشيم في تعزيز التنمية المستدامة بمنطقة عسير؟

أهمية الدراسة:

تكتسب الدراسة أهميتها من مجموعة من النقاط يمكن إيجازها فيما يلي:

- بيان دور جامعة الملك خالد في تحقيق رؤية المملكة 2030م من خلال تحقيق التنمية المستدامة في منطقة عسير ومراجعة استراتيجيتها الجدية والرائدة في تطوير منطقة عسير عن طريق استراتيجية قمم وشيم.
- تكمن أهمية البحث من الناحية النظرية في الإضافة العلمية في مجال المعرفة، وتوضيح الإطار المفاهيمي لجامعة الملك خالد، والتنمية المستدامة واستراتيجية قمم وشيم.
- تسليط الضوء على مساهمة جامعة الملك خالد في تعزيز مفاهيم التنمية المستدامة عن طريق تطبيق استراتيجية عسير.
- إعطاء مجموعة من الاقتراحات والتوصيات لأصحاب القرار لاتخاذ بعض القرارات وتبنّيها على أرض الواقع لتحقيق الأهداف المرجوَّة.
- تقديم نتائج ومقترحات تساعد المسؤولين ومتخذي القرار لاستخدامها لتحقيق التنمية المستدامة المنشودة.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

- التعرف على المتغير المستقل دور جامعة الملك خالد بأبعادها (مجال التعليم-البحث العلمي -خدمة المجتمع) والتنمية المستدامة من الناحية النظرية
- تحديد الدور الذي تلعبه الجامعة في تطبيق استراتيجية عسير قمم وشيم.

- التعرف على مدى إمكانية تطبيق استراتيجية عسير قمم وشيم بمنطقة عسير في تطوير تلك المنطقة الحيوية وجعلها مزارًا سياحيًا عالميًا.

أسئلة الدراسة:

- ما هو الدور الذي تمارسه جامعة الملك خالد في تعزيز التنمية المستدامة بتطبيق استراتيجية قمم وشيم؟
- ما دور استراتيجية قمم وشيم في تعزيز التنمية المستدامة بمنطقة عسير؟
- ما مستوى التنمية المستدامة في جامعة الملك خالد؟

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسة الأولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية لدورالجامعة بأبعادها في تعزيزالتنمية المستدامة بتطبيق استراتيجية عسير.

وتنبثق منها الفرضيات الفرعية:

- الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية للتعليم في تعزيز التنمية المستدامة بتطبيق استراتيجية عسير.
- الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لخدمة المجتمع في تعزيز التنمية المستدامة بتطبيق استراتيجية عسير.
- الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لتنمية البحث العلمي في تعزيز التنمية المستدامة بتطبيق استراتيجية عسير.

مصطلحات الدراسة:

- **التنمية المستدامة:**

تُعرف على أنها "مفهوم أكثر إدراكًا لأبعاد التنمية، فيعتقد أنها عملية تطور تشمل جميع جوانب الحياة وتفضي إلى مولد حضارة أو مراحل جديدة من مراحل التطور الاقتصادي بكل ما يميزها من قيم وعادات وسلوك وأساليب إنتاج وأوضاع اجتماعية ونظم سياسية وتقدم علمي وتجدد أدبي وفني..." (الصاوي وآخرون، 2020) .

- **استراتيجية قيم وشيم:**

تُعرف على إنها: "عنوان أطلقه ولي العهد (حفظه الله) نائب رئيس مجلس الوزراء رئيس مجلس الشؤون الاقتصادية والتنمية على استراتيجية منطقة عسير، إيمانًا من سموه بان عسير ترتكز قوتها على طبيعتها الفريدة المتمثلة في قممها الشاهقة (قمم)، وأصالة أهلها وشيمهم وموروثهم الثقافي والاجتماعي الثري (شمم)" (هيئة تطوير منطقة عسير، 2021).

حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: منطقة عسير.
- الحدود البشرية: أعضاء هيئة التدريس والموظفين بجامعة الملك خالد وهيئة تطوير عسير.
- الحدود الزمانية: الفصل الدراسي الثاني1443هـ.

الإطار النظري والدراسات السابقة:

مفهوم وأهمية التنمية المستدامة:

عَرفها (إسماعيل، 2015): "تلك التنمية التي تلبي حاجات الحاضر دون المساومة على قدرة الأجيال المقبلة في تلبية حاجياتهم . وأضاف (عبد الغني، 2020) يرجع مصطلح "المستدامة" في اللغة اللاتينية القديمة إلى كلمة"sustenere" ، والتي تعني "الحفاظ والاحتفاظ بالشيء وصيانة استخدامه للإبقاء عليه "، وأوضح (كريري، 2019، الركابي، 2018) من خصائص التنمية المستدامة نها:

- ذات مدى طويل، إذ يعد البعد الزمني فيها هو الأساس.
- بالإضافة إلى البعد النوعي الكمي، تراعي المحافظة على تنوع المجتمعات وخصوصيتها دينيًا وثقافيًا وحضاريًا.
- تلبي الاحتياجات الأساسية للفرد وتضعها في المقام الأول، تراعي حقوق الأجيال القادمة في الموارد الطبيعية.
- تحافظ على التنمية المستدامة على المحيط الحيوي في البيئة الطبيعية بكل محتوياته.
- من أهم أهدافها الجانب البشري وتنميته وخاصة الاهتمام بالفقراء.
- تقوم على أساس التنسيق والتكامل الدولي في استخدام الموارد، وتنظيم وتنسيق العلاقة بين الدول الغنية والدول الفقيرة.

أبعاد ومجالات التنمية المستدامة:

هُناك ثلاثة أبعاد رئيسية للتنمية المستدامة، والمتمثلة في التنمية البيئية، والاقتصادية والاجتماعية، ولا تتحقق التنمية المستدامة إلا بالثلاثة أبعاد مجتمعة، حيثُ يجب الأخذ بها جميعها في ذات الوقت؛ لتحسين النمو الاقتصادي، وتحقيق العدالة البيئية، والاقتصادية والاجتماعية.

- **البعد البيئي**

يشير هذا البعد إلى اهتمام التنمية المستدامة بتحقيق التوازن البيئي بين أنشطة الإنسان والبيئة المحيط به، كما يعمل على منع أي استنزاف أو إهدار للموارد البيئية من قبل الإنسان؛ الأمر الذي قد يؤثر على تنمية المجتمع مستقبلًا، ويهتم بحماية الموارد الطبيعية والعمل على تنميتها وتحسينها بصفة مستمرة وحماية المناخ من الاحتباس الحراري، ويمنع إجراء مخاطرات كبيرة لتغيير أو تعديل البيئةالأمر الذي يتطلب زيادة الاهتمام بالمشروعات البيئية التنموية التي من شأنها أن تزيد الوعي لجميع أفراد المجتمع حول البيئة وكيفية الاستغلال الصحيح لهذه الموارد من غير إهدار أو إسراف (السيد، 2020) .

وأضاف (بارعيده والزبيدي، 2021) تفرض التنمية المستدامة في البعد البيئي أهمية الالتزام بالحافظة على قواعد أصيلة وراسخة في إدارة الموارد الطبيعية؛ لتقادي أي استنزاف أو إسراف للموارد المتجددة وغير المتجددة على حد سواء، والحفاظ على التنوع الحيوي الطبيعي، والمحافظة على مياه نظيفة، وهواء نقي، وتربة خصبة، والمحافظة على التنوع البيولوجي،

- **البعد الاقتصادي**

يهتم هذا البعد بتحقيق الاستدامة الاقتصادية من خلال إنتاج السلع والخدمات اللازمة لإشباع الاحتياجات الفردية والإنسانية من الغذاء ومستلزمات الحياة، وبما يحقق الرفاهية الاقتصادية لأفراد المجتمع، مع الأخذ في عين الاعتبار أن لا ينتج عن ذلك أي أضرار أو مشكلات خاصة بالبيئة والموارد الطبيعية، والعمل على توفير أساليب وإجراءات فعالة لسد الاحتياجات الاقتصادية من غير إلحاق أي أضرار خاصة بالبيئة، والعمل على التخلص من النفايات الصلبة والسائلة بشكل مستمر؛ بهدف التخفيف من الملوثات الهوائية والبيئة والمائية التي تشكل خطر على صحة الإنسان وعلى الاستدامة البيئية، وما ينجم عن ذلك من أمراض وأوبئة (بارعيده والزبيدي، 2021).

يهتم البعد الاقتصادي بزيادة رفاهية أفراد المجتمع، من خلال العمل من أجل القضاء على الفقر، واستغلال الموارد البيئية الطبيعية بأفضل شكل ممكن وعلى أعلى كفاءة، فهو الذي ينعكس على مدى النمو الاقتصادي للبلاد، فالنظام المستدام اقتصاديًا هو النظام الذي يتمكن من إنتاج السلع والخدمات بشكل مستمر، وأن يحافظ على مستوى معين قابل للإدارة من التوازن الاقتصادي ما بين الناتج العام والدين، وأن يمنع حدوث اختلالات اجتماعية ناتجة عن السياسات الاقتصادية.

- **البعد الاجتماعي**

أوضح (بارعيده والزبيدي، 2021) أن البعد الاجتماعي في التنمية المستدامة يتمثل في تحقيق العدالة عند توزيع الثروات بين أفراد المجتمع، وتوفير المنتجات والخدمات التي يحتاجونها كافة، كمايعمل من أجل القضاء على الفوارق الفردية والاجتماعية بين سكان المدن والريف، ويهتم بتحقيق المساواة بين الجنسين، وتطبيق الديمقراطية وتحقيق الحرية، والمسئولية الاجتماعية. وتتمثل أهم عناصر البعد الاجتماعي اللازمة لتحقيق التنمية المستدامة في: ضبط السكان، الصحة والتعليم، والتنوع الثقافي، وتحقيق العدالة الاجتماعية بين أفراد الجيل الحالي والأجيال القادمة

أضاف (مسعودي واخرون،2019) أن عملية تحليل الأمور الاجتماعية الخاصة بالتنمية المستدامة عملية معقدة وصعبة، فبغض النظر عن المجهود المبذول من أجل تحليل ما هو اجتماعي، تبقى هناك صعوبات. من أجل ذلك، قدم البحث العلمي معلومات علمية وفيرة خاصة بتحقيق التنمية في البعد الاجتماعي، ومن ذلك عرفت التنمية البشرية في أول تقرير عن التنمية البشرية في برنامج الأمم المتحدة الإنمائي لعام 1990م على أنها "زيادة الخيارات المتاحة أمام الناس والتي تشمل الحريات السياسية والاقتصادية والاجتماعية بالإضافة إلى فرص الإبداع والاستمتاع بالاحترام وضمان حقوق الإنسان، بينما تسعى التنمية البشرية المستدامة إلى تحقيق التوازن بين الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والبيئية. وتشمل هذه الأبعاد عادة الفرص الاقتصادية، والصحة، والتعليم، والمساواة بين الجنسين، والحفاظ على البيئة الطبيعية. فيما ركز تقرير التنمية البشرية لعام 2011 الصادر عن برنامج الأمم المتحدة الانمائي (UNDP) بعنوان "الاستدامة والمنافع العالمية: نحو تحقيق التنمية المستدامة"، على أهمية تكامل الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والبيئية في تحقيق التنمية المستدامة.

"استراتيجية عسير" ماهية استراتيجية عسير وأهميتها:

تعتبر منطقة عسير إحدى المناطق الإداري الثلاثة عشرة في المملكة العربية السعودية، تقع في الجزء الجنوبي الغربي من المملكة، وتبلغ مساحتها 81 ألف كم2، وترتبط بحدود إدارية من خمس مناطق وهي: الرياض، ومكة المكرمة، وجازان، ونجران، والباحة. كما تتصل منطقة عسير بحدود صغيرة مع

اليمن جنوبًا كحدود دولية، وتشتهر المنطقة بالطبيعة الجغرافية الوعرة والمتنوعة، وتتكون من 17 محافظة و128 مركزًا، منها 20 مركز تتبع الإمارة مباشرة، والبقية تتبع المحافظات (هيئة تطوير منطقة عسير، 2021).

تمتلك منطقة عسير العديد من الخصائص التي تجعلها منطقة فريدة من نوعها، فهي تُعد منطقة عسير من المناطق المهمة والواعدة في المملكة السعودية، ويُأمل بأن تشهد هذه المنطقة تطورات كبيرة وملحوظة، خاصةً في ظل التطورات التي تشهدها المنطقة واهتمام الدولة بتحسينها، من خلال وضع رؤية وخطط استراتيجية واضحة ومحددة، والتي تنبع من الرؤية الشاملة للمملكة العربية السعودية 2030. وتلعب منطقة عسير دورًا بارزًا في الجانب السياحي للمملكة، حيثُ تعتبر وجهة سياحية أولى إذ تمتلك المنطقة لعديد من الامكانيات التي تجعلها محط استثمار العديد من الأفراد وفي قطاعات متعددة، منها السياحة، والتعدين والصناعة، والزراعة، وغيرها (حسن، 2019) .

أهداف استراتيجية عسير:

تزخر منطقة عسير بالعديد من الموارد الطبيعية والبشرية التي تجعلها إحدى أهم روافد الاقتصاد الوطني المتنوع، وقد جاءت استراتيجية عسير وفقًا لرؤية المملكة السعودية 2030، والتي كانت لها مجموعة من الأهداف وفقًا لـ (هيئة تطوير منطقة عسير، 2021): استثمار نقاط القوة في المنطقة وتعزيزها على خارطة السياحة العالمية؛ حتى تصبح وجهة سياحية رائدة عالميًا، ومقصدًا للترفيه والثقافة مع تحقيق التوزان بين التطور والمحافظة، العمل على حماية البيئة الطبيعية، والتوازن البيئي في المنطقة، تعزيز القيم الإسلامية والهوية الوطنية، توفير حياة صحية وآمنة للمواطنين من خلال الارتقاء بالخدمات الطبية، وتعزيز نمط حياة صحية، دعم الثقافة والترفيه، تحسين البيئة بما يلائم السعوديين، ويساعد على تمكينهم. خلق فرص عمل للجميع من خلال تشجيع المشروعات الصغيرة والمتوسطة،تنمية الاقتصاد من خلال تطوير القطاعات الخاصة، وتقديم الدعم لهاو ضمان الاستدامة البيئية من خلال المحافظة على مواردها الطبيعية.

الآثار الاقتصادية لاستراتيجية عسير:

تسعى المملكة العربية السعودية منذ إطلاق رؤيتها 2030 إلى ترسيخ الاقتصاد الوطني والعمل على ازدهاره من خلال بناء أساسيات متينة ومتنوعة. ويُعتبر قطاع السياحة من إحدى أهم القطاعات التي تقوم المملكة بجهود كبيرة لاستثماره، باعتباره أحد أهم روافد الاقتصاد الوطني، والذي يتوافر على فرص كبيرة لتطويره، وفقًا لبيانات منظمة السياحة العالمية، احتلت المملكة العربية السعودية المرتبة الأولى خليجيًا وعربيًا، والمرتبة (21) عالميًا من حيث عدد الوافدين للسياحة الدولية في عام 2017. حيثُ استحوذت المملكة على نحو 1.2% من إجمالي عدد السياح الدوليين على مستوى العالم، وقدر حجم إيرادات السياحة الدولية للمملكة بما يزيد عن 14.8 مليار دولار مستحوذة على نحو 1% من إجمالي إيرادات السياحة العالمية، واحتلت المملكة بهذا الحجم المرتبة الثالثة خليجيًا وعربيًا، و(26) عالميًا، وتعتبر زيارة الأماكن المقدسة بالمملكة السعودية للحج والعمرة من أهم المؤشرات على أهمية السياحة الوطنية. في حين أن المملكة تمتلك عددًا من المقومات التي يمكن معها تطوير عناصر الجذب السياحي المتنوعة لتتعدى أغراض السياحة الدينية، حيثُ تتوافر في المملكة عدد من مناطق الجذب السياحي والتي تأتي على رأسها منطقة عسير(هيئة تطوير عسير،2021).

تتميز منطقة عسير بتنوع النشاط الاقتصادي فيها بين نشاط زراعي وصناعي متنوع وخدمي في مقدمته الخدمات السياحية، كما تتنوع المنشآت بين القطاع العام والخاص، وتتنوع أيضًا المنشآت فمنها من تهدف للربح وأخرى اجتماعية لا تهدف للربح. وشهدت منطقة عسير نهضة اقتصادية كبيرة في الوقت الراهن، وذلك من خلال ثلاثة عقود ماضية حيث تحركت عجلات أكثر من 89 مصنعًا منتجًا بعد أن أسست بتكلفة إجمالية قدرها مليار وسبعمائة وثمانية عشر مليون ريال، كما تضاعف عدد المؤسسات والشركات 89 مرة، فيما نما عدد البنوك والفروع البنكية بنسبة 2745%، ويتبوأ موقع منطقة عسير أهمية استراتيجية خاصة من حيث ارتباطه بحدود دولية مع اليمن وإشرافه على جزء من ساحل البحر الأحمر ووقوع (أبها) في ملتقى للطرق الإقليمية المؤدية إلى الرياض والطائف ونجران وجازان، فضلًا عن أن المنطقة رائدة وغنية بمناطق الجذب السياحي وعلى وجه الخصوص الاعتدال المناخي والتميز التضاريسي والثراء النباتي والحيواني (دراسة الخريطة الاستثمارية لمنطقة عسير عام 2030) .

أهداف استراتيجية قمم وشيم وأهداف التنمية المستدامة:

تعمل التنمية المستدامة وما تحتويه من إجراءات تنفيذية وآليات إلى تحقيق مجموعة من الأهداف والتي تتمثل فيما يلي وفقًا لـ (غداوية &سلمان، 2020): تحقيق نوعية حياة أفضل للسكان، احترام البيئة الطبيعية، تعزيز وعي السكان بالمشكلات البيئية القائمة والحفاظ عليها، من أجل إعداد وتنفيذ ومتابعة وتقييم برامج ومشاريع التنمية المستدامة، تحقيق استغلال واستخدام عقلاني للموارد من خلال وضع الآليات والخطط المسبقة التي من شأنها أن تحافظ على الموارد الطبيعية المتاحة وعدم استنزافها، ربط التكنولوجيا الحديثة بأهداف المجتمع،إحداث تغيير مستمر في حاجات وأولويات المجتمع، كما أنها تساهم في إحداث تغيرات جوهرية في البنى التحتية والفوقية للمجتمع دون الضرر بالبيئة المحيطة. تحقيق نمو اقتصادي مستدام حيث إن ذلك يحافظ على رأس المال الطبيعي ويحقق أهداف التنمية الاقتصادية المستدامة بصورة تؤكد المساواة في تقاسم الثروات بين الأجيال المتعاقبة.

مميزات التخطيط السياحي السعودي في منطقة عسير:

أشار (أبو قرين وأحمد،2017) أن التخطيط السياحي يهتم بالمنتج السياحي وجميع متطلباته، بما في ذلك عمليات الترويج والتسويق بشكل يحقق التوازن والتكامل بين الأهداف الاقتصادية والاجتماعية والبيئية من خلال إطار التنمية السياحية الشاملة والمستدامة، كما يجب أن تتوفر عدة مواصفات في التخطيط السياحي الجيد مثل :

- التخطيط البيئي: هو الذي يهتم بتوفير المقومات السياحية البيئية، الطبيعية، والثقافية، ويعمل من أجل الحفاظ عليها، من خلال تنفيذ إجراءات خاصة بالصيانة المستمرة؛ مما يضمن حماية الموارد الطبيعية والبيئية لأطول فترة زمنية ممكنة.
- التخطيط المرن، والتدريجي والمستمر: يسعى هذا التخطيط لإمكانية إجراء أي تعديلات وقت من خلال المتابعة المستمرة، والتعديل، والمراجعة .
- التخطيط الشامل: حيثُ يتم وضع رؤية شاملة لجميع أبعاد عمليات التنمية المتمثلة في الأبعاد البيئية، والاقتصادية، والاجماعية.
- التخطيط التكاملي: يسعى إلى تحقيق نظام متكامل، بحيث يكون كل جزء مكمل للأجزاء الأخرى، تخطيط ينظر إلى المقومات السياحية بصورة متكاملة، كالمقومات الطبيعية الجبلية، والشاطئية، والمقومات التراثية والثقافية.
- التخطيط المجتمعي: يسعى إلى السماح لأفراد المجتمع المحلي بالمشاركة في وضع الأهداف والغايات، والمشاركة في اتخاذ القرارات، بحيثُ يكون المجتمع المحلي متقبل وراضي عن البيئات الاجتماعية لعمليات التنمية السياحية ومتطلباتها وانعكاساتها.
- التخطيط الواقعي، والقابل للتنفيذ: يعني بأن لا تتجاوز الأهداف الموضوعة الإمكانيات والطموحات، وأن تكون البلد قادرة على تحقيقها وتنفيذها، وأن تتوفر الموارد الطبيعية، والبشرية، والمالية اللازمة لتحقيق الأهداف المرجوة.

مجالات استراتيجية عسيروالتنمية المستدامة:

تتمثل أبعاد التنمية المستدامة في البعد البيئي والاقتصادي والاجتماعي، وهي ليست بمعزل عن بعضها البعض؛ بل هي متداخلة ومتكاملة وتلتقي جميعها عند نقطة التنمية المستدامة الحقيقية المتكاملة، والتي محورها الرئيسي الإنسان. وتحظى التنمية المستدامة بأهمية كبيرة في المملكة العربية السعودية منذ بداية مسيرتها التنموية، واتضحت معالمها في توجهاتها الاستراتيجية بعيدة المدى، وبدأ التطبيق العلمي لهذا البعد في خطط التنمية الخمسية المتتالية التي انطلقت عام 1970م، حيثُ سعت تلك الخطط لتنمية قدرات المواطن وتحقيق طموحاته، وتلبية احتياجاته، وتحسين مستوى معيشته كونه أسمى هدف للتنمية المستدامة بالمملكة العربية السعودية، فضلًا عن الحرص على توسيع نطاق التنمية لتشمل جميع القطاعات الاقتصادية، وبما يحقق شمول أبعاد التنمية المستدامة (بارعيده، والزبيدي، 2021) .

ومن مظاهر اهتمام المملكة العربية السعودية بالتنمية المستدامة: عقد العديد من المؤتمرات منها المؤتمر الدولي الأول للبيئات الجبلية شبه الجافة بعنوان: "البيئة والتنمية المستدامة في منطقة عسير" الذي عقد عام 2019، وهدف إلى المحافظة على البيئة والحياة الفطرية باعتبارها الركيزة الأساسية لتحقيق الأهداف التنموية للمملكة دون الإخلال بحق الأجيال القادمة في بيئة نظيفة، كذلك عقد مؤتمر بعنوان: "التنمية المستدامة للمناطق الصحراوية" الذي هدف إلى مناقشة السياسات والتشريعات في تحقيق الاستدامة البيئية والاقتصادية والاجتماعية في الصحراء، والتوعية بأساليب التكيف مع الصحراء في ظل التغيرات العالمية (بارعيده، والزبيدي، 2021).

تتمحورالتنمية المستدامة حول نقطتين أساسيتين كما ذكرهم (بدحي، 2021):

- إدارة قاعدة الموارد الطبيعية وصيانتها وتوجيه التغيرات التكنولوجية والمؤسسية بطريقة تضمن تلبية الاحتياجات البشرية للأجيال الحالية، والمقبلة بصورة مستمرة فهي تنمية مستدامة، تحافظ على الأراضي والمياه والموارد الوراثية ولا تحدث تدهورًا في البيئة، وملائمة من الناحية التكنولوجية، وسليمة من الناحية الاقتصادية، ومقبولة من الناحية الاجتماعية .
- استخدام موارد المجتمع وصيانتها وتعزيزها حتى يمكن المحافظة على العمليات الإيكولوجية التي تعتمد عليها الحياة وحتى يمكن النهوض بنوعية الحياة الشاملة الآن وفي المستقبل.

الجامعة واستراتيجية عسير:

حرصت الجامعة على إعداد وتحديث خطتها الاستراتيجية بما يتلاءم مع استراتيجية عسير ورؤية المملكة 2030، والمتمثلة في عدةمحاور كمواكبة التطورات والتحسينات التي تقوم بها المملكة العربية السعودية وبما يلائم ما جاء في إطلاق رؤية المملكة (2030)، تقديم الدعم للمبادرات والبرامج التي تقوم بها المملكة السعودية لتحقيق رؤية المملكة 2030، ومن بينها: برنامج تعزيز الشخصية السعودية، وبرنامج التحول الوطني، وبرنامج تحسين نمط الحياة، تقديم الدعم اللازم لتنفيذ البرامج للخطط المستقبلية الخاصة بالتعليم الجامعي، تحديد إطار عام حول أهم التوجهات المستقبلية للارتقاء بالنظام التعليمي والإداري بالجامعة، رفع درجة الوعي بأهمية عمليات التطوير والتحسين للوصول إلى الكفاءة الإدارية المطلوبة لإحداث التغييرات اللازمة للتنمية المستدامة. الاهتمام بعمليات تقويم الأداء من خلال إجراء التحليلات والمسح البيئي الشامل، ومعرفة مواضع القوة والضعف في الأنظمة التعليمية

والإدارية في جميع مجالات ونواحي العمل في الجامعة، والعمل على إصلاحها، ومعرفة الفرصة المتوفرة والعمل على استغلالها، ومواجهة أي تحديات قد تواجه الجامعة. العمل على تطوير الاستثمارات في الجامعة؛ لدعم تطورها ومسيرتها.

دورجامعة الملك خالد:

ذكر (العياشي،2019) أن هنالك علاقة تأثير تبادلية بين التعليم ومختلف جوانب التنمية المستدامة حيث يبرز دور التعليم بشكل مباشر في تنمية الموارد البشرية التي تعني بعمليات زيادة المعرفة واكتساب المهارات والقدرات لقوى العمل، وتوصف التنمية بأنها تجميع رأس المال البشري واستثماره بصورة فعالة في تعزيز التنمية المستدامة، كما أن الكثير من الجامعات ينظر لها كمقياس لتقدم المجتمعات باعتبارها مراكزًا أكاديمية منتجة وناقلة ومجددة للمعرفة وحاضنة تقنية تستثمر إمكانياتها المتاحة في خدمة المجتمع وتلبية متطلباته، الشيَئ الذي طالب الجامعات بضرورة تطوير وظائفها الأساسية المتمثلة في التدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع المحلي ضمن علاقة متكاملة ومتجددة بين البيئة التعليمية ونوعية مخرجات التعلم وانعكاسها على التنمية المستدامة نجد أن علاقة جامعة الملك خالد بالتنمية المستدامة تمثل علاقة الجامعة بالمجتمع علاقة الكل بالجزء ويمثلان علاقة تكاملية فالجامعة هي التي تحقق التنمية المحلية ويظهر ذلك جليا من خلال:

- **دورالجامعة في التعليم**

تلعب الجامعات دورًا مهمًا في قيادة التعليم والتعلم والبحث والتقنية. تقدم الجامعات المسارات التعليمية والتدريب المهني للوظائف الرفيعة المستوى، فضلًا عن التعليم اللازم لتنمية الشخصية. دور الجامعات مهم جدًا لجميع القطاعات من الناحية الاجتماعية والقانونية. في هذا العصر، خريجو جميع التخصصات بحاجة إلى معرفة المزيد حول الاستدامة أيضًا. يمكن للجامعات أن تساعد في تزويدهم بالمعارف والمهارات الجديدة اللازمة لمواجهة تحديات التنمية المستدامة في المجتمع، وفي زيادة الوعي العام وتوفير الإجراءات المسبقة لاتخاذ القرارات المستنيرة والسلوك المسؤول واختيارات المستهلك.

أوضح (براهيمي،سنوسي،2018) أن موضوع تنمية رأس المال البشري يعتبر أحد المواضيع الحساسة في التنمية، وذلك لأن العنصر البشري هو الوسيلة والغاية لعملية التنمية، وتنمية رأس المال البشري تعني إعداد العنصر البشري صحيحاً بما يتفق واحتياجات المجتمع على أساس أنه بزيادة معرفة وقدرة الإنسان يزداد ويتطور استغلاله للموارد الطبيعية وهي تعبئة الطاقات البشرية وبلورة لإمكاناتها المتعددة ولمواهبها العقلية والجسدية لزيادة قيمته (https://blog.naseej.coml).

وأضاف (لخضر ونسيمة،2019) أن الجامعة تقوم بعدة وظائف تؤدي إلى تعزيز التنمية المستدامة كتعميق التدريس والبحوث فيما يتعلق بالعمليات المجتمعية، وتحسين مستوى الجودة والكفاءة في مجال التدريس والبحوث وسد الفجوة بين العلم والتعليم وبين المعارف التقليدية والحديثة وتقوية أنماط التفاعل مع الأطراف غير الجامعية ولاسيما المجتمعات المحلية.

- **دورالجامعة في تنمية المجتمع**

أوضح (لخضر ونسيمة،2019) أن دور الجامعة يبرز في تنمية المجتمع من خلال عدة محاور كالمشاركة الفعالة في حرية الرأي مع العمل. تنمية قدرة المتعلمين والخريجين على المساهمة الجادة في حل مشاكل المجتمع،العمل وفق أطر علمية ومراعاة الظروف الاجتماعية والاقتصادية والثقافية والبيئة، القيام بالبحوث التطبيقية لمشكلات المجتمع وإيجاد الحلول الواقعية والعلمية. التكيف السريع مع مناخ العمل والوظائف المطلوبة في سوق العمل لخدمة للمجتمع ومتطلباته في التنمية المستدامة.

- **دورالجامعة في البحث العلمي**

أوضح (الكرد، 2018) أن البحث العلمي يلعب دورًا أساسيًا في تقدم المجتمعات في شتى المجالات، وهو أداة عصرية ذات أسس وقواعد ومراحل ومتطلبات مادية وبشرية يجب توفرها حتى يحقق نتائج علمية ويسهم في تنمية المجتمع عن طريق إجراء الأبحاث ذات العلاقة بالتنمية المستدامة والأكثر إلحاحًا على الصعيد المحلى والدولي وإ جراء البحوث التي تحفظ قاعدة الموارد الطبيعية وتوليد المزيد من الطاقات البديلة والاستفادة من الأبحاث العلمية لوضع الاستراتيجيات البديلة في استغلال الموارد المتاحة، إنشاء مراكز بحث تعني بالتنمية المستدامة. طرح التكوين في برامج الدراسات العليا في مواضيع التنمية المستدامة والتنمية البيئية.

- **أهداف ووظائف الجامعة:**

أبان (الموقع الرسمي لجامعة الملك خالد، 2022) بأن رسالة وأهداف الجامعة ترتكز على توفير بيئة تعليمية عالي الجودة، وإنجاز بحوث علمية وإبداعية تساعد المجتمع على الازدهار والنماء، وتقديم خدمات ومنتجات بناءة للمجتمع، والعمل على تنفيذ أفضل التقنيات والأدوات لتوصيل المعارف والمعلومات بكفاءة عالية، من خلال عدة أهداف تسعى جامعة الملك خالد لتحقيقها كتحقيق طموحات المملكة العربية السعودية في تنمية المعرفة البناءة التي تسهم في دعم الأهداف الدينية والوطنية ، الوصول إلى مستوى علمي، وبحثي، وخدمي متميز للجامعة، تحقيق معايير الجودة الشاملة، والحصول

على الاعتماد الأكاديمي والمؤسسي وفق المعايير المعتمدة محليًا وعالميًا. تهيئة بيئة أكاديمية مناسبة لاستقطاب أعضاء هيئة التدريس المتميزين، وتطوير قدراتهم المعرفية والمهنية.

الدراسات السابقة:

- **دراسة جابو (2021)** هدفت الدراسة لمعرفة دور الإدارة الاستراتيجية في التنمية المستدامة بجامعات المملكة العربية السعودية، بالتطبيق على جامعة الملك خالد تضامنًا مع رؤية 2030 التي تهدف إلى تمكين الإدارة الاستراتيجية في التنمية المستدامة في الجامعات. اتبعت الدراسة المنهج الوصف التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها أن هنالك علاقة توافقية بين الإدارة الاستراتيجية والتنمية المستدامة بجامعة الملك خالد. كما وجدت علاقة طردية بين تحسين أداء الجامعات السعودية واستمرارية تطورها، وأوصت إلى ضرورة الاهتمام بتبني استراتيجيات فعالة موجهة لكل جامعة لتحقيق أهداف الاستراتيجية، ضرورة اهتمام الإدارة العليا بأهمية مشاركة الموظفين بإعداد استراتيجيات الجامعة في بناء التنمية المستدامة.
- **دراسة الختم وآخرون (2021)** هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة استراتيجيات إدارة المعرفة في خلق التنمية المستدامة في الجامعات السعودية وتحديدًا جامعة الملك خالد وإلى التعرف على هذه الاستراتيجيات وما لها من دور في تفعيل المهارات المعرفية بالجامعات السعودية لإحداث التنمية المستدامة، استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي ، توصلت إلى عدة نتائج أهمها أن إدارة المعرفة تعمل على تحسين وتطوير التخطيط الاستراتيجي واتخاذ القرارات؛ مما يساعد في استحداث التنمية المستدامة، تحسين الخدمات المقدمة في الجامعات يعمل أيضًا على خلق التنمية المستدامة، والعمل بروح الفريق وتشجيع ذلك بين العاملين يؤدي بدوره إلى التنمية المستدامة، تسهيل عمليات تبادل ومشاركة الخبرة يحقق ذلك وأن إدارة المعرفة تعمل على تهيئة البيئة المناسبة لحقيق التنمية المستدامة وتوفر الحصول على الميزة التنافسية؛ مما يؤدي الى استحداث وتحقيق التنمية المستدامة. وتوصلت إلى عدة توصيات منها تزويد الموظفين بالطرق والأساليب الصحيحة؛ لتنظيم المعارف المتوفرة والاستفادة منها في خلق التنمية المستدامة.
- **دراسة أبو عيادة (2021)** هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الجامعات في التنمية المستدامة، وذلك بغرض التوصل للمقترحات والإجراءات التي تساعد على تطوير دور الجامعات في التنمية المستدامة وتحقيق المأمول منه. اتبعت الدراسة المنهج التحليلي وتوصلت إلى العديد من النتائج منها بأن التنمية الاقتصادية تتوقف بشكل كبير على تكوين قوى عاملة تمتلك من المهارات والخبرات اللازمة للإنتاج الصناعي، حيث تساهم الجامعات في تغذية المجتمع بقيادة مستقبله في كافة المجالات العلمية والإنسانية، ليصبح التعليم العالي في وقتنا الحاضر متطلبًا أساسيًا في تحقيق النمو الاقتصادي باعتباره من مستلزمات التنمية الشاملة، وأن أغلب فرص التوظيف أصبح يتطلب شهادات جامعية، كما أوصت إلى العديد من التوصيات منها: أنه يجب على الدول بشكل عام والدول العربية بشكل خاص التركيز على التعليم العالي واعتماد استراتيجية واضحة تستجيب لمتطلبات التنمية المستدامة، ضرورة تحسين مخرجات التعليم العالي في كافة التخصصات والمجالات، العمل على استحداث المزيد من التخصصات التي تلبي متطلبات التنمية المستدامة، وضرورة تحسين مخرجات التعليم العالي في كافة التخصصات والمجالات، لما لها من دور كبير في مجال التنمية .
- **دراسة الزامل (2020)** هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى التخطيط للتنمية المستدامة في المجتمع السعودي في ضوء رؤية 2030، وعلى أبرز التحديات التي تعيق التخطيط للتنمية المستدامة والتوصل إلى مجموعة من المقترحات لتخطيط التنمية المستدامة في المجتمع السعودي في ضوء رؤية المملكة 2030، استخدمت الدراسة منهج المسح الاجتماعي الشامل، وطبقت على عينة من أعضاء هيئة التدريس من الجامعات السعودية واعتمدت على استبانة لجمع البيانات وتوصلت إلى عدة نتائج أهمها: تنمية وعي المخططين بأهداف الرؤية، ودراسة المشكلات المستقبلية للتنمية المستدامة، واستخدام أسلوب علمي مخطط لصياغة أهداف وخطط التنمية المستدامة ضمن استراتيجية واضحة ورؤى مستقبلية.
- **دراسة العنزي (2018)** هدفت الدراسة إلى معرفة واقع التخطيط الاستراتيجي لدى القطاع الخاص في إيجاد بيئة واستثمارات تتفق مع الرؤية معرفة المعوقات والتحديات التي تواجه القطاع الخاص في تنفيذ التخطيط الاستراتيجي لإنجاز اهداف التنمية المستدامة الموائمة لرؤية المملكة 2030، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: إن التخطيط الاستراتيجي في مجال التنمية في القطاع الخاص يعتبر جيد، ولكن ذلك يقتصر على المنظمات الكبيرة وأهمية دور القطاع الخاص في رؤية 2030 باعتباره المحرك الرئيسي للاقتصاد المستقبلي، وأن من أهم المعوقات التي تواجه القطاع الخاص لتحقيق التنمية المستدامة تكمن في عدم معرفة أغلب منشآت القطاع الخاص لمبدأ التنمية المستدامة، ضعف تأهيل العاملين من الشباب السعودي. وفي المقابل ارتفاع تكاليف العمالة الوافدة ومصادر الإنتاج، وأوصت إلى العديد من التوصيات منها: ضرورة تعزيز نقاط القوة حتى يتم من خلالها تفعيل التخطيط الاستراتيجي لدى القطاع الخاص لتحقيق تنمية مستدامة تتفق مع رؤية المملكة 2030.

التعليق على الدراسات السابقة:

استفادت الدراسة من الدراسات السابقة إثراء الإطار النظري للدراسة الحالية من حيث التعرف على دور جامعة الملك خالد في تعزيز التنمية المستدامة. طريقة اختيار منهج الدراسة وتحديد العينة وفئاتها وبناء أداة الدراسة الحالية من حيث عباراتها ومجالاتها ومقياس تدرج الإجابات وكيفية التطبيق وتحديد الأساليب الإحصائية المناسبة وكيفية المعالجة الإحصائية وفي تصميم الجداول وتحليل نتائج الدراسة وتفسيرها-اتفقت الدراسات السابقة على هدف مشترك وهو موضوع التنمية المستدامة ودور الجامعات السعودية في تحقيق تلك التنمية ومن ضمنها جامعة الملك خالد، دور الجامعات بصفة عامة في تعزيز التنمية المستدامة ودور الجامعات في تحقيق التنمية المطلوبة بصفة خاصة. استخدمت الدراسات السابقة أداة لجمع البيانات تمثلت في الاستبيان، وظفت الدراسات السابقة المنهج الوصفي التحليلي باعتباره أنسب المناهج لمثل هذا النوع من الدراسات وكذلك الدراسة الحالية.

وتختلف عن الدراسات السابقة من حيث عينة الدراسة و بيئة التطبيق تفردت هذه الدراسة بتناولها موضوعا جديدًا حيويًا مهمًا، وهو التعرف على دور جامعة الملك خالد في تعزيز التنمية المستدامة بتطبيق استراتيجية عسير قمم وشيم.

منهجية الدراسة وإجراءاتها:

منهج الدراسة:

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والذي يعمل على دراسة دور جامعة الملك خالد في تعزيز التنمية المستدامة من خلال تطبيق استراتيجية قمم وشيم، ويحاول المنهج الوصفي التحليلي أن يقارن ويفسر ويقيم أملًا في التوصل إلى تعميمات ذات معنى يزيد بها رصيد المعرفة عن الموضوع.

مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس وموظفي جامعة الملك خالد وموظفين هيئة تطوير عسير والبالغ عددهم (6093) خلال فترة إجراء الدراسة خلال العام 1443هـ. يتميز مجتمع البحث بارتباطه الوثيق بموضوع الدراسة.

عينة الدراسة:

"العينة عبارة عن: مجموعة من الوحدات التي تم اختيارها من مجتمع الدراسة" (القحطاني، وآخرون، 2020، ص216). تم اختيار عينة عشوائية بسيطة ممثلة من أعضاء هيئة التدريس والعاملين بهيئة تطوير عسير بلغت 220 مفردة تم اختيارها بواسطة جدول.

أداة الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم تصميم الاستبانة اعتمادًا على مراجعة الدراسات السابقة وقد تكونت الاستبانة من قسمين رئيسيين هما:

القسم الأول: وهو عبارة عن السمات الشخصية عن المستجيب (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المسمى الوظيفي، الخبرات الوظيفية).

القسم الثاني: وهو عبارة عن محاور الدراسة وتتكون الاستبانة من محورين رئيسين وهما:

المحور الأول: دور الجامعة ويتكون من 3 أبعاد هي:

البعد الأول: مجال التعليم ويتكون من (17) فقرة.

البعد الثاني: البحث العلمي ويتكون من (20) فقرة.

البعد الثالث: خدمة المجتمع ويتكون من (20) فقرة.

المحور الثاني: تعزيز التنمية ويتكون من (15) فقرة.

الأساليب الإحصائية:

- تم تفريغ وتحليل الاستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي (Statistical Package for the Social Sciences) (SPSS).

وقد تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

- النسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي والوزن النسبي والترتيب ويستخدم هذا الأمر بشكل أساسي لأغراض معرفة تكرار فئات متغير ما وتفيد في وصف عينة الدراسة.
- اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة.
- معامل ارتباط بيرسونPearson Correlation Coefficient . يستخدم هذا الاختبار لإيجاد صدق الاستبانة الداخلية.
- أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط (simple linear regression) للتعرف إلى تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع.

- اختبار الفرضيات (One Way ANOVA, Independent T-Test) للتعرف إلى الفروق والتي تعزي إلى المتغيرات الديموغرافية (الجنس والعمر والمستوى التعليمي والمسمى الوظيفي).
- تحليل شيفيه Scheffe البعدي للتعرف على اتجاهات الفروق.

عرض نتائج الدراسة:

تحليل نتائج الدراسة وتفسيرها:

وبعد التطبيق الميداني حصل الباحث على (220) استبانة صالحة للتحليل الاحصائي حيث تم توزيع (300) استبانة. وأخذت العينة بطريقة عشوائية، , تم توزيع عينة الدراسة كالتالي:

جدول (1): وصف أفراد عينة الدراسة المبحوثة

	المقياس	التكرار	النسبة
النوع	ذكر	74	%34
	أنثى	146	% .66
العمر	أقل من 30سنة	35	%16
	30واقل من40	69	%32
	40واقل من50	90	%34
	50 سنة فاكثر	26	%12
المسمي الوظيفي	أستاذ	44	%20
	أستاذ مشارك	41	%18
	أستاذ مساعد	64	%30
	أعضاء هيئة تطوير عسير	71	%32
المؤهل العلمي	دبلوم	12	%6
	بكالريوس	76	%35
	ماجستير	51	%24
	دكتوراة	81	%36
الخبرة العملية	أقل من 5 سنوات	46	%21
	5 الى اقل من 10 سنوات	61	%28
	من 10 الى اقل من 15 سنة	54	%24
	15سنة فأكثر	59	%27

المصدر: نتائج تحليل الدراسة باستخدام برنامج SPSS -2021م.

تبين من خلال نتائج جدول (1) أن (66.4%) من العينة كانت من الاناث، وكانت نسبة (33.6%) من العينة كانت من الذكور، أن (40.9%) من العينة كانت أعمارهم من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة، وكانت نسبة (32%) من العينة كانت أعمارهم من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة، وكانت نسبة (16%) من العينة كانت أعمارهم اقل من 30 سنة، بينما كانت نسبة (12%) من العينة كانت أعمارهم 50 سنة فأكثر.

يلاحظ أن غالبية العينة المبحوثة من الفئة العمرية (40 سنة فأكثر) مما يدل على جودة العينة وقدرة أفرادها على فهم عبارات الاستبانة والإجابة عليها، نجد أن (36.8%) من العينة مؤهلهم العلمي دكتوراه، بينما كانت (34.5%) من العينة مؤهلهم العلمي بكالوريوس، بينما كانت (23.2%) من العينة مؤهلهم العلمي ماجستير، بينما كانت (5.5%) من العينة مؤهلهم العلمي دبلوم عليه نجد أن جميع أفراد العينة ممن يحملون درجات جامعية وفوق الجامعية ما يدل على جودة التأهيل العلمي لأفراد العينة وبالتالي قدرتهم على فهم عبارات الاستبانة بشكل جيد والإجابة علها بدقة. أن جميع أفراد العينة المبحوثة ذوي العلاقة بموضوع الدراسة وبالتالي قدرتهم على فهم عبارات الاستبانة بشكل جيد والإجابة علها بدقة. يلاحظ أن غالبية أفراد العينة المبحوثة خبرتهم العملية (10سنة فأكثر) وبنسبة (84.7%)، ويتضح من ذلك أن غالبية أفراد العينة تتراوح سنوات خبرتهم ما بين (10سنة فأكثر) وهذه النسبة تدل على نضج أفراد العينة مما يمكنهم من الإجابة على أسئلة الاستبانة بشكل موضوعي.

صدق الاستبانة:

يقصد بصدق الاستبانة أن تقيس أسئلة الاستبانة ما وضعت لقياسه وقمنا بالتأكد من صدق الاستبيان من خلال:

- **الصدق الظاهري**

إذ تم عرض الاستبانة على عدد من المحكمين والتحقق من مدى ملائمة وسلامة ودقة الصياغة اللغوية والعلمية لعبارات الاستبيان ومدى شمول الاستبيان لاسئلة الدراسة وتحقيق أهدافها.

- **صدق الاتساق الداخلي**

يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل مجال في الاستبانة مع المحور الذي تنتمي إليه هذا المجال، وقد تم حساب الاتساق الداخلي للاستبانة وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل مجال من مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للمحور نفسه.

صدق المحور الأول: دور الجامعة:

- معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الأول والدرجة الكلية للبعد الاول، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يعتبر البعد صادق لما وضع لقياسه.

جدول (2): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد والدرجة الكلية للبعد الأول

رقم الفقرة	معامل ارتباط	رقم الفقرة	معامل ارتباط	رقم الفقرة	معامل ارتباط
1	**0.792	7	**0.806	13	**0.695
2	**0.930	8	**0.795	14	**0.829
3	**0.772	9	**0.801	15	**0.788
4	**0.790	10	**0.795	16	**0.807
5	** 0.789	11	**0.830	17	**0.681
6	**0.801	12	**0.870		

**دال إحصائيًا عند مستوى دلالة α =0.05

- معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الثاني والدرجة الكلية للبعد، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية α = 0.05 وبذلك يعتبر البعد صادق لما وضع لقياسه.

جدول (3): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد والدرجة الكلية للبعد الثاني

رقم الفقرة	معامل ارتباط	رقم الفقرة	معامل ارتباط	رقم الفقرة	معامل ارتباط	رقم الفقرة	معامل ارتباط
1	**0.841	6	**0.870	11	**0.850	16	**0.836
2	**0.740	7	**0.889	12	**0.858	17	**0.854
3	**0.817	8	**0.883	13	**0.818	18	**0.875
4	**0.849	9	**0.884	14	**0.850	19	**0.877
5	**0.840	10	**0.875	15	**0.867	20	**0.806

**دال إحصائيًا عند مستوى دلالة α =0.05

- معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الثالث والدرجة الكلية للبعد الثالث، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية α = 0.05 وبذلك يعتبر البعد صادق لما وضع لقياسه.

جدول (4): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد والدرجة الكلية للبعد الثالث

رقم الفقرة	معامل ارتباط	رقم الفقرة	معامل ارتباط	رقم الفقرة	معامل ارتباط	رقم الفقرة	معامل ارتباط
1	**0.760	6	**0.868	11	**0.836	16	**0.844
2	**0.780	7	**0.872	12	**0.847	17	**0.820
3	**0.839	8	**0.836	13	**0.883	18	**0.836
4	**0.841	9	**0.816	14	**0.867	19	**0.880
5	**0.858	10	**0.846	15	**0.792	20	**0.828

**دال إحصائيًا عند مستوى دلالة α=0.05

صدق المحور الثاني: التنمية المستدامة:

- معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثاني والدرجة الكلية للمحور الثاني، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية α = 0.05 وبذلك يعتبر المحور صادق لما وضع لقياسه.

جدول (5): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحوروالدرجة الكلية للمحور الثاني

رقم الفقرة	معامل ارتباط	رقم الفقرة	معامل ارتباط	رقم الفقرة	معامل ارتباط
1	**0.731	6	**0.821	11	**0.858
2	**0.865	7	**0.822	12	**0.875
3	**0.862	8	**0.835	13	**0.820
4	**0.861	9	**0.875	14	**0.837
5	**0.789	10	**0.876	15	**0.626

**دال إحصائيًا عند مستوى دلالة α=0.05

- **الصدق البنائي**

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدي ارتباط كل محور من محاور الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة.

جدول (6): معامل ارتباط بيرسون لكل محورمع الدرجة الكلية للاستبانة

البعد	معامل ارتباط
مجال التعليم	0.920**
البحث العلمي	0.965**
خدمة المجتمع	0.961**
الدرجة الكلية لدورالجامعة	**0.938**
الدرجة الكلية للتنمية المستدامة.	**0.942**

**دال إحصائيًا عند مستوى دلالة α=0.05

يتضح من جدول (6) أن قيمة معامل الارتباط عند الفقرات دالة إحصائيًا حيث أن جميع المحاور ترتبط ببعضهما البعض وبالدرجة الكلية للاستبانة، حيث أن هذا الارتباط ذو دلالة إحصائية وهذا يؤكد أن الاستبانة تتمتع بدرجة جيدة من الثبات والاتساق الداخلي.

ثبات الاستبانة:

تم تقدير ثبات الاستبانة على أفراد العينة الاستطلاعية، وذلك باستخدام معامل ألفا كرونباخ.

طريقة ألفا كرونباخ:

تم استخدام طريقة لحساب الثبات، وكانت النتائج كما في الجدول الاتي، وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات.

جدول (7): معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

المجال	معامل ألفا كرونباخ
مجال التعليم	0.959
البحث العلمي	0.980
خدمة المجتمع	0.976
الدرجة الكلية لدورالجامعة	**0.989**
الدرجة الكلية للتنمية المستدامة.	**0.965**
الدرجة الكلية للمحاور	**0.989**

الثبات = الجذر التربيعي الموجب لمعامل ألفا كرونباخ

يتضح من النتائج الموضحة في جدول (7) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ لجميع فقرات الاستبانة كانت (0.989)، وهو معامل أكبر من 0.7 وهذا يعنى أن معامل الثبات مستقر، وتكون الاستبانة في صورتها النهائية، وبذلك تكون قد تأكدت من صدق وثبات استبانة الدراسة مما يجعله على ثقة تامة بصحة الاستبانة وصلاحيتها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

تحليل نتائج الدراسة وتفسيرها:

تم استخدم مقياس ليكرت الخماسي للحكم على اتجاه كل فقرة عند استخدام مقياس ليكرت الخماسي، وذلك بالاعتماد بشكل رئيسي على قيمة الوسط الحسابي والوزن النسبي لتحديد مستوى الموافقة على فقرات ومحاور الدراسة.

جدول (8): سلم المقياس المستخدم في الدراسة

المستوى	كبيرجدًا	كبير	محايد	قليل	قليل جدًا
الوسط الحسابي	أقل من 1.79	1.80 إلى 2.59	2.60إلى 3.39	3.40إلى 4.19	أكثر من 4.20
الدرجة	أقل من 35.9%	36% إلى 51.9%	52% إلى67.9%	68% إلى 83.9%	أكثر من 84%

المصدر: نتائج تحليل الدراسة باستخدام برنامج SPSS -2021م.

الإجابة على تساؤلات الدراسة:

ما الدور الذي تلعبه جامعة الملك خالد في تطبيق استراتيجية قمم وشيم؟

قامت الباحثة بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لأبعاد المحور الأول.

جدول (9): الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لمجالات المحور الأول

م	البعد	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1	مجال التعليم	4.26	.69	85.25	2
2	البحث العلمي	4.24	.74	84.86	3
3	خدمة المجتمع	4.30	.70	85.90	1

المصدر: نتائج تحليل الدراسة باستخدام برنامج SPSS -2021م.

بلغ مستوى الموافقة على مستوى الدور الذي تلعبه جامعة الملك خالد في تطبيق استراتيجية قمم وشيم بنسبة 85.24%. يمكن تفسير ذلك بأن الجامعة تسعى من خلال تطبيق استراتيجية تطوير عسير (قمم وشيم) إلى إرساء مفاهيم التنمية المستدامة لاستحداث تخصصات تنسجم مخرجاتها مع متطلبات الاستراتيجية كما تحرص على تطوير وتحسين كفاءات طلابها للعمل والخدمة في هذه الاستراتيجية. بينما حصل البعد الثالث " خدمة المجتمع " على الترتيب الأول حسب الوزن النسبي وكانت نسبتها المئوية (85.9%)، يمكن تفسير بذلك لأن الهدف الأساسي لتطبيق الاستراتيجية هو العمل على خدمة المجتمع من خلال المواءمة بين الخريجين وسوق العمل. وحصل البعد الثالث البحث العلمي " على الترتيب الأخير حسب الوزن النسبي وكانت نسبتها المئوية (84.8%)، يمكن تفسير بذلك إلى أن البحث العلمي هو من أبرز استراتيجيات تعزيز الاستدامة حيث أنه يوضح حقيقة الوضع القائم لأي مشكلة تواجه الجامعة وكيفية العمل على استدراكها ومعالجتها لتحقيق أهداف الاستدامة.

تحليل نتائج (مجال التعليم):

جدول (10): الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب للبعد الأول

م	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1	إعداد كوادر بشرية تمتلك المعارف والمهارات لتحقيق المواءمة بين مخرجات الجامعة وأهداف استراتيجية تطوير عسير "قمم وشيم "	4.35	.79	87.00	3
2	تزويد الطلاب بالمعلومات الكافية والوسائل المناسبة حتى يستطيعوا التعرف على استراتيجية عسير قمم وشيم	4.22	.88	84.40	11
3	الاعتماد على استخدام استراتيجية قمم وشيم بصورة أساسية لتنمية الوعي لدى الطلاب بقضايا التنمية المستدامة.	4.14	.92	82.80	15
4	تنمية القيم الأخلاقية والوعي الوطني لدى الطلاب بالخطط الاستراتيجية التي بنيت عليها رؤية المملكة 2030 .	4.38	.82	87.60	2
5	تزويد بالمعارف والكفاءات اللازمة لهم وتمسكهم بالقيم السليمة للمشاركة في القضايا المجتمعية الهادفة كاستراتيجية عسير.	4.33	.78	86.60	4
6	وضع مناهج تربط الجانب النظري بالجانب التطبيقي، وتتكيف مع البيئة المحلية.	4.20	.92	84.00	13
7	التنسيق بين جامعة الملك خالد وهيئة عسير من أجل تقييم المبادرات والبرامج التنفيذية لتطبيق استراتيجية عسير" قمم وشيم"	4.32	.85	86.40	5
8	تزويد مكتبات الجامعة بالدوريات والمطبوعات وغيرها التي تتكلم عن استراتيجية قمم وشيم.	4.10	.95	82.00	16
9	إنشاء معاهد فنية بالجامعة تؤهل الطلاب للمشاركة في تحقيق استراتيجية قمم وشيم بمنطقة عسير.	4.05	1.01	81.00	17
10	عقد مقابلات وندوات للطلاب للتعريف باستراتيجية قمم وشيم ودورها التنموي	4.23	.88	84.60	10
11	تشجيع الخريجين على اقامة مشروعات ريادية تسهم في تحقيق اهداف التنمية المستدامة واستراتيجية عسير	4.29	.92	85.80	9
12	تعزيز وتعميق تبادل الخبرات والمعرفة لتحقيق أهداف الاستراتيجية بين البيئة والجامعة	4.31	.84	86.20	7
13	ضرورة استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة في العملية التعليمية وفي صنع القرار	4.52	.73	90.40	1
14	إقامة المشروعات ريادية للطلاب تسهم في تحقيق استراتيجية قمم وشيم بمحاورها الاساسية عبر حاضنات الاعمال الجامعية	4.32	.81	86.40	6
15	استحداث أقسام أو تخصصات بالجامعة تهتم بمجالات تطوير منطقة عسير حسب رؤية المملكة 2030	4.22	.96	84.40	12
16	تنظيم الندوات والمؤتمرات العلمية داخل الجامعة وخارجها لبحث الوسائل لتطبيق استراتيجية عسير قمم وشيم.	4.31	.84	86.20	8
17	إنشاء كليات للتعليم الفني والصناعي (كلية منطقة عسير الهندسية) من اجل تفعيل وتطبيق استراتيجية عسير.	4.18	.97	83.60	14
	الدرجة الكلية	**4.26**	**.69**	**85.25**	

المصدر: نتائج تحليل الدراسة باستخدام برنامج SPSS -2021م.

بلغ مستوى الموافقة استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات مجال التعليم بوزن نسبي (85.25%)، يمكن تفسير بذلك بأن للتعليم الجامعي دور كبير في تطوير المجتمع وتنميته من خلال ما تخرجه مؤسساته من كوادر بشرية تمتلك العلم والمعرفة في كافة المجالات والتخصصات المتنوعة، حيث يساهم التعليم في تحقيق أهداف التنمية المستدامة المرجوة للمجتمع. حصلت الفقرة والتي نصها "ضرورة استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة في العملية التعليمية وفي صنع القرار"على الترتيب الأول حسب الوزن النسبي (90.4%)، يمكن تفسير بذلك بأن الجامعة تسعى إلى مواكبة التطور التكنولوجي

المتسارع في العالم خاصة في العملية التعليمية، وذلك لضمان الوصول إلى مستوى الجودة العالمي، وحصلت الفقرة والتي نصها "إنشاء معاهد فنية بالجامعة تؤهل الطلاب للمشاركة في تحقيق استراتيجية قمم وشيم بمنطقة عسير" علي الترتيب الأخير حسب الوزن النسبي (81%) يمكن تفسير بذلك لحداثة الاستراتيجية وعدم توفر المعاهد الفنية المتخصصة التي تحتاجها المنطقة لتطبيق الاستراتيجية والتي تدرس العلوم المتعلقة بالسياحة والفندقة كدراسة الفندقة بشكلٍ عام وهي فرعٌ من كلية السياحة، وأغلب المواد التي تدرّس في الجامعات والمعاهد الفندقية هي جزءٌ من مناهج كلية السياحة، ومن أهم المواد التي تدرسها في المعاهد الفندقية، كدراسة أساسيات الإدارة الفندقية وتسمى أيضًا بإدارة الضيافة وهي تعني بكل ما له علاقة بإدارة الفنادق والمنتجعات والمطاعم، المبادئ العامة لإدارة الموارد البشرية في المنتجعات والفنادق والمطاعم. أضف على ذلك دراسة إدارة الفعاليات والمناسبات التي تطور وتحسن كفاءات الطلاب للعمل والخدمة في استراتيجية قيم وشيم، حيث أن هذه الكوادر بحاجة إلى إنشاء معاهد فنية تعمل على تأهيلهم للعمل ضمن هذه الاستراتيجية.

تحليل نتائج (البحث العلمي):

جدول (11): الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب للبعد الثاني

م	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
4	إجراء بحوث ودراسات حول الاستفادة من الموارد البيئية في منطقة عسير والاستفادة منها في دفع عجلة النمو الاجتماعي والاقتصادي بالمنطقة	4.33	.80	86.60	1
12	تنمية الروابط الثقافية والعلمية بين جامعة الملك خالد وهيئة تطوير عسير	4.32	.78	86.40	2
5	تشجيع وتحفيز نشر البحوث العلمية بمجلات ومؤتمرات الجامعة عن استراتيجية قمم وشيم.	4.29	.83	85.80	3
14	تشجيع أسلوب الفريق في العمل بالبحث العلمي لتطوير منطقة عسير	4.29	.81	85.80	4
18	توظيف نتائج البحوث العلمية لتنمية وتطوير منطقة عسير	4.29	.81	85.80	5
1	الاهتمام بإجراء الابحاث المرتبطة باستراتيجية قمم وشيم وذات العلاقة بالتنمية المستدامة	4.28	.81	85.60	6
10	وضع خريطة بحثية لأولوية البحث العلمي في مجال استراتيجية تطوير منطقة عسير	4.28	.90	85.60	7
17	ربط البحث العلمي بالجامعة والمراكز والهيئات بالمجتمع السعودي وسوق العمل ومراكز الإنتاج ومنطقة تطوير عسير	4.28	.85	85.60	8
19	تشجيع البحث العلمي في مجال التنمية المستدامة بصفة عامة واستراتيجية تطوير منطقة عسير بصفة خاصة.	4.28	.82	85.60	9
9	الاهتمام بالدراسات العليا عن طريق اختيار موضوعات في مجال تطوير منطقة عسير وتطبيق استراتيجية قمم وشيم	4.27	.89	85.40	10
11	اجراء بحوث عن أفضل المشاريع الريادية الداعمة لتحقيق اهداف الاستراتيجية والمتناسقة مع التنمية المستدامة.	4.27	.83	85.40	11
6	عقد دورات تدريبية لأعضاء هيئة التدريس للتعرف على استراتيجية قمم وشيم	4.26	.94	85.20	12
7	إعداد برامج تدريبية لأعضاء هيئة التدريس لتبني ممارسات تدعم استراتيجية قمم وشيم وبما يحقق أهداف التنمية المستدامة.	4.25	.94	85.00	13
3	طرح البحوث في مواضيع تتعلق بالتنمية المستدامة واستراتيجية عسير	4.23	.90	84.60	14
15	تخصيص مركز للبحوث بالجامعة يقوم بعمل ابحاث ورسائل حول استراتيجية المملكة لرؤية 2030 وتطوير منطقة عسير	4.22	.90	84.40	15
8	عقد دورات تدريبية لتزويد أعضاء هيئة التدريس بالأساليب الحديثة لمجال تطبيق أهداف استراتيجية قمم وشيم	4.19	.95	83.80	16
2	تخصيص مكافآت مناسبة لأعضاء هيئة التدريس الذين يبدعون في أعمالهم التي تبرز استراتيجية عسير	4.17	1.00	83.40	17
16	إصدار مجلات ونشرات علمية دورية تتضمن كل ما هو جديد في مجال استراتيجية تطوير منطقة عسير وتوزيعها على الكليات	4.16	.91	83.20	18
13	ربط كليات الجامعة بشبكة إلكترونية بعضها مع بعض ومع هيئة تطوير منطقة عسير	4.15	.88	83.00	19
20	تكليف الطلاب بعمل بحوث عن استراتيجية عسير قمم وشيم ومناقشتها مع أعضاء هيئة التدريس	4.12	.94	82.40	20
	الدرجة الكلية	**4.24**	**.74**	**84.86**	

المصدر: نتائج تحليل الدراسة باستخدام برنامج SPSS -2021م.

بلغ مستوى الموافقة على بعد البحث العلمي بوزن نسبي (84.8%)، وتعزو الباحثة ذلك إلى مدى أهمية البحث العلمي في تحقيق الاستدامة من خلال تطبيق استراتيجية عسير قمم وشيم، حصلت الفقرة "يتم إجراء بحوث ودراسات حول الاستفادة من الموارد البيئية في منطقة عسير والاستفادة منها في دفع عجلة النمو الاجتماعي والاقتصادي بالمنطقة" على الترتيب الأول حسب الوزن النسبي (86.6%)، يمكن تفسير ذلك للضرورة العمل على إجراء

بحوث ودراسات لطبيعة الموارد البيئية المتواجدة في منطقة عسير، مما يساهم في التعرف على واقع الوضع البيئي المتواجد والحقيقي في المنطقة والعمل على تنميته وبالتالي سيعمل ذلك على دفع عجلة النمو الاجتماعي والاقتصادي بالمنطقة، وحصلت الفقرة والتي نصها " تكليف الطلاب بعمل بحوث عن استراتيجية عسير قمم وشيم ومناقشتها مع أعضاء هيئة التدريس" على الترتيب الأخير حسب الوزن النسبي (82.4%) والسبب أن بعض الطلاب لم يصلوا إلى درجة إعداد البحث العلمي ومناقشته مع أعضاء هيئة التدريس، حيث أنهم يحتاجون إلى التطوير على البحث العلمي وممارسته لإتقانه.

تحليل نتائج (خدمة المجتمع):

جدول (12): الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب للبعد الثالث

م	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1	عمل مواقع على الإنترنت لتوعية المواطنين باستراتيجية تطوير منطقة عسير (قمم وشيم)	4.32	.85	86.40	8
2	نشر الوعي الثقافي والحضاري والتاريخي (خاصة الثقافة الإسلامية التاريخية) لمنطقة عسير التاريخية	4.39	.77	87.80	1
3	فتح المجال للدراسات الحرة بالجامعة في مجال استراتيجية قمم وشيم	4.20	.88	84.00	19
4	تنظيم المحاضرات والمؤتمرات والندوات التي تهدف لنشر المعرفة والخبرة في جميع التخصصات وخاصة في التعريف بأهداف الاستراتيجية والتنمية المستدامة	4.22	.84	84.40	17
5	العمل على توفير الدعم المادي لمشاريع تقوم بها الجامعة من أجل نهضة التعليم وتحقيق تنمية مستدامة تخدم الجميع	4.36	.86	87.20	3
6	عمل قوافل توعية من أعضاء هيئة التدريس وطلاب الجامعة لنشر استراتيجية عسير قمم وشيم	4.21	.91	84.20	18
7	توفير فرص التعلم المستمر بهدف تطوير منطقة عسير ثقافيا وتاريخيا وحضارياً	4.30	.87	86.00	11
8	تقدم الجامعة الاستشارات والدراسات والتجارب العلمية لكل مؤسسات المجتمع المدني حول اهداف الاستراتيجية والسبل لتحقيقها	4.24	.81	84.80	16
9	يتم عقد دورات تدريبية للعاملين في هيئة منطقة عسير لرفع مستوى كفاءتهم	4.19	.89	83.80	20
10	تقوم الجامعة بتنمية الثروة الحقيقية لمجتمع عسير من خلال إعداد الكفاءات	4.25	.86	85.00	15
11	الاستفادة من تجارب بعض الدول في التعرف على سبل تطوير المناطق التاريخية والاثرية.	4.32	.81	86.40	9
12	حث الطلاب على المشاركة في أنشطة التنمية المستدامة المجتمعية	4.36	.76	87.20	4
13	إعادة تأهيل طلاب الجامعة وافراد المجتمع بما يواكب استراتيجية تطوير منطقة عسير ومتطلبات سوق العمل	4.29	.85	85.80	12
14	نشر الوعي بأن العمل في مجال تطوير منطقة عسير وتطبيق استراتيجية التطوير واجب وطني وتاريخي	4.29	.79	85.80	13
15	ضرورة توافر قنوات اتصال بين الجامعة وهيئة منطقة عسير من اجل تطبيق استراتيجية قمم وشيم	4.35	.76	87.00	5
16	توفير الإمكانات المادية والبشرية بالمراكز بالجامعة وهيئة منطقة عسير من اجل متابعة تحقيق اهداف استراتيجية قمم وشيم وتحقيق التنمية المستدامة	4.33	.83	86.60	7
17	إنشاء مراكز لخدمة المجتمع بالعديد من كليات الجامعة لتلبية متطلبات المجتمع وتطوير منطقة عسير	4.26	.91	85.20	14
18	الاستفادة من بعض كليات الجامعة لتقديم خدماتها للمجتمع من أجل تطبيق ونجاح الاستراتيجية المقترحة من قبل المملكة	4.32	.84	86.40	10
19	توعية الطلاب وأفراد المجتمع بأهداف استراتيجية عسير قمم وشيم ورؤية سمو ولي العهد حفظه الله من اجل تطوير تلك المنطقة.	4.39	.77	87.80	2
20	عقد الندوات لتوعية أفراد المجتمع بالدور الذي تقوم به الجامعة في مجال تطوير منطقة عسير وتحقيق التنمية المستدامة.	4.34	.77	86.80	6
	الدرجة الكلية	**4.30**	**.70**	**85.90**	

المصدر: نتائج تحليل الدراسة باستخدام برنامج SPSS -2021م.

بلغ مستوى الموافقة على بعد خدمة المجتمع بوزن نسبي (85.9%)، ويفسر ذلك أن العمل على خدمة المجتمع وتوعيته حول طبيعة عمل استراتيجية قمم وشيم سيساهم على تحقيق الاستدامة بصورة أكثر شمولية، لأن المجتمع يعتبر محور أساسي في نجاح هذه الاستراتيجية، حصلت الفقرة والتي نصها "نشر الوعي الثقافي والحضاري والتاريخي (خاصة الثقافة الإسلامية التاريخية) لمنطقة عسير التاريخية "والفقرة التي نصها" توعية الطلاب وأفراد المجتمع بأهداف استراتيجية عسير قمم وشيم ورؤية سمو ولي العهد حفظه الله من اجل تطوير تلك المنطقة. "على الترتيب الأول حسب الوزن النسبي (87.8%) يشير ذلك إلى أن نشر الوعي الثقافي والحضاري والتاريخي وعية الطلاب والمجتمع بأهداف استراتيجية عسير قمم وشيم يشكل ذلك وعي متكامل حول الآليات التي يجب أن تتم لتنفيذ هذه الاستراتيجية وتحقيق الاستدامة في المنطقة، و حصلت الفقرة والتي نصها "يتم عقد دورات تدريبية للعاملين في هيئة

منطقة عسير لرفع مستوى كفاءتهم" على الترتيب الأخير حسب الوزن النسبي (83.8%) وتعزو الباحثة ذلك إلى ضرورة تعزيز التدريب والتأهيل لكافة العاملين في منطقة عسير للعمل على رفع مستوى كفاءتهم ومقدرتهم على العمل على المساهمة في تنفيذ الاستراتيجية وصولًا لتحقيق الاستدامة الشاملة في منطقة عسير.

حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لفقرات المحور الثاني مستوى التنمية المستدامة في جامعة الملك خالد

جدول (13): الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لفقرات المحور الثاني

م	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1	تسهم الجامعة من خلال مشاريع الخريجين الصغيرة في إتاحة فرص عمل مما يسهم في تقليل معدلات البطالة بمنطقة عسير	4.13	.98	82.60	14
2	تعمل الجامعة على تنمية الفكر الابتكاري وإدارة المعرفة من خلال خريج متميز يسهم في تطبيق استراتيجية عسير وتعزيز مفاهيم التنمية المستدامة	4.22	.88	84.40	8
3	تشجع الجامعة البحوث التي من شأنها حفظ قاعدة الموارد الطبيعية وتعزيزها، وخلق المزيد من الطاقات البديلة.	4.18	.86	83.60	12
4	تعمل الجامعة على الارتقاء بجودة الحياة في منطقة عسير من خلال اقامة العديد من المشاريع الريادية الناجحة عبر خريجها	4.12	.89	82.40	15
5	العمل على إمداد القطاع الصحي بأطباء أكفاء يعملون على تعزيز الصحة بالمجتمع ونشر المفاهيم الصحية .	4.28	.82	85.60	5
6	تمد الجامعة المجتمع برأس مال بشري يعمل بشكل متناغم على المساهمة الفاعلة في تفعيل الاستراتيجية، والإفادة من فرصها في مجالات التدريب والتوظيف.	4.17	.90	83.40	13
7	تعد الجامعة أحد ممكنات استراتيجية منطقة عسير لما تمثله من أهمية تنموية وبشرية	4.37	.77	87.40	2
8	تعمل الجامعة على زرع ثقافة الاهتمام بالبيئة بين طلابها	4.24	.88	84.80	6
9	تطبيق استراتيجية عسير سيحقق نهضة تنموية شاملة وغير مسبوقة للمنطقة	4.35	.80	87.00	3
10	تقوم الجامعة بتبني فلسفة الجامعة المنتجة التي تبني وتصمم مناهجها وتخصصاتها لتخريج طلاب قادرين على خلق فرص عمل في السوق لهم ولأقرانهم	4.21	.90	84.20	9
11	تعمل الجامعة وهيئة عسير على تحقيق التنمية الإقليمية التنفيذ العالي الجودة لمشاريع البنية التحتية الرئيسية في المنطقة.	4.23	.86	84.60	7
12	يسهم تطبيق استراتيجية عسير في تقديم المشاريع المساهمة في توسيع البنية التحتية والخدمات التي تحتاجها المنطقة.	4.29	.80	85.80	4
13	تعمل الجامعة على تشجيع العمل التطوعي للطلاب بما يساهم في ترسيخ مفاهيم التنمية المستدامة	4.21	.91	84.20	10
14	تشجع الجامعة على إنجاز البحوث التي تقدم حلولاً لمخاطر التغير المناخي	4.20	.91	84.00	11
15	البيئة السياحية الجاذبة بمنطقة عسير تعتبر داعماً للمشاريع الريادية.	4.41	.85	88.20	1
	الدرجة الكلية	**4.24**	**.71**	**84.77**	

المصدر: نتائج تحليل الدراسة باستخدام برنامج SPSS -2021م.

بلغ مستوى الموافقة على مستوى التنمية المستدامة بلغ مستوى الموافقة بنسبة 84.77% يفسر ذلك إلى أن الجامعة تسعى جاهدة لتحقيق الاستدامة من خلال العمل على تنفيذ استراتيجية عسير قيم وشيم والتي تعتبر استراتيجية تطويرية تستهدف تعزيز مفاهيم التنمية المستدامة في منطقة عسير.

بينما حصلت الفقرة " البيئة السياحية الجاذبة بمنطقة عسير تعتبر داعمًا للمشاريع الريادية" على الترتيب الأول حسب الوزن النسبي وكانت نسبتها المئوية (88.2%) وذلك لان الاستغلال الأمثل للبيئة السياحية المتواجدة في منطقة عسير يعمل على تحقيق التنمية المستدامة من خلال العمل على تنفيذ مشاريع ريادية تعمل على جذب السياح للمنطقة، وحصلت الفقرة "تعمل الجامعة على الارتقاء بجودة الحياة في منطقة عسير من خلال اقامة العديد من المشاريع الريادية الناجحة عبر خريجها " على الترتيب الأخير حسب الوزن النسبي وكانت نسبتها المئوية (82.4%)، ويشير ذلك لضرورة عمل ا لجامعة على توفير الدعم المادي للمشاريع التي تحتضن خريجها للعمل على تنفيذ مشاريع ريادية في المنطقة، وتحقيق أهداف التنمية المستدامة التي تهدف لها الجامعة من خلال تنفيذ استراتيجية عسير قمم وشيم.

اختبار الفرضيات:

الفرضية الرئيسة الأولى: " توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية للجامعة بأبعادها في تعزيز التنمية المستدامة بتطبيق استراتيجية عسير".

وتنبثق منها الفرضيات الفرعية التالية:

- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية للتعليم في تعزيز التنمية المستدامة بتطبيق استراتيجية عسير.
- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية لخدمة المجتمع في تعزيز التنمية المستدامة بتطبيق استراتيجية عسير.
- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية للبحث العلمي في تعزيز التنمية المستدامة بتطبيق استراتيجية عسير.

ولإيجاد هذه العلاقة تم ايجاد معامل الارتباط بيرسون للتحقق من وجود علاقة بين متوسطات استجابات أفراد العينة تجاه واقع دور الجامعة وبين متوسطات استجابات أفراد العينة تجاه التنمية المستدامة.

جدول (14): معامل الارتباط بين أبعاد دور الجامعة والتنمية المستدامة

	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
التعليم	0.745	<0.001
خدمة المجتمع	0.695	<0.001
البحث العلمي	0.735	<0.001
أبعاد دور الجامعة	0.763	<0.001

المصدر: نتائج تحليل الدراسة باستخدام برنامج SPSS- 2021م.

الارتباط دال إحصائيًا عند مستوى دلالة $\alpha = 0.01$.

يبين جدول(14) أن معامل الارتباط بين دور الجامعة وتعزيز التنمية المستدامة تساوي 0.763، وأن القيمة الاحتمالية (Sig) يساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين دور الجامعة وتعزيز التنمية المستدامة. وكذلك توجد علاقة ارتباط طردية بين أبعاد دور الجامعة وتعزيز التنمية المستدامة وذلك حسب القيمة الاحتمالية حيث كانت أقل من 0.05 عند جميع الأبعاد وهذا يؤكد قبول الفرضيات التالية:

- توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية للتعليم في تعزيز التنمية المستدامة بتطبيق استراتيجية عسير.
- توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية لخدمة المجتمع في تعزيز التنمية المستدامة بتطبيق استراتيجية عسير.
- توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية للبحث العلمي في تعزيز التنمية المستدامة بتطبيق استراتيجية عسير.

يفسر ذلك أن أبعاد الجامعة وادوارها المتمثلة في (التعليم، خدمة المجتمع، البحث العلمي)، تساهم وبصورة فعالة في تعزيز التنمية المستدامة من خلال تطبيق استراتيجية عسير، حيث أنها كلما كان الاهتمام واضح في كافة المحاور الثلاثة في تطوير الكوادر البشرية، وربطها مع المجتمع للمساهمة في تطويره، والعمل على القيام بالبحث العلمي الذي يوضح الحقائق والاحتياجات لتحقيق الاستدامة، ستعمل جامعة خالد على تحقيق مستوى مرموق من التنمية المستدامة المرجوة.

الفرضية الثانية: توجد فروق ذات دلالات إحصائية عند مستوى دلاله($\alpha \leq 0.05$) في استجابات عينة البحث حول دورجامعة الملك خالد في تعزيز التنمية المستدامة بتطبيق استراتيجية عسيرقمم وشيم تعزى للمتغيرات التالية (الجنس، العمر، المسمى الوظيفي، المستوى التعليمي، الخبرات الوظيفية).

وينبثق منها الفرضيات التالية:

- **توجد فروق ذات دلالات إحصائية في استجابات عينة البحث حول دورجامعة الملك خالد في تعزيز التنمية المستدامة بتطبيق استراتيجية عسير قمم وشيم تعزى لمتغير (الجنس).**

باستخدام اختبار independent sample t test تم اختبار الفرضية العدمية (H0) التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في استجابات عينة البحث حول دور جامعة الملك خالد في تعزيز التنمية المستدامة بتطبيق استراتيجية عسير قمم وشيم تعزى لمتغير (الجنس)، مقابل الفرضية البديلة (H1) التي تنص على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات عينة البحث حول دور جامعة الملك خالد في تعزيز التنمية المستدامة بتطبيق استراتيجية عسير قمم وشيم تعزى لمتغير (الجنس)، وللتحقق من صحة الفرض تم استخدام اختبار independent sample t test والجدول يوضح ذلك:

جدول (15): معامل independent sample t test لإيجاد فروق ذات دلالة إحصائية تعزي لمتغيرات (الجنس)

		العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
الجنس	ذكر	74	4.3231	.66205	**1.254**	0.211	غير دالة
	أنثى	146	4.2058	.65189			إحصائيا

المصدر: نتائج تحليل الدراسة باستخدام برنامج SPSS- 2021م.

نجد أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات عينة البحث حول دور جامعة الملك خالد في تعزيز التنمية المستدامة بتطبيق استراتيجية عسير قمم وشيم تعزى لمتغير (الجنس) حيث كانت قيمة الدلالة غير دالة إحصائيًا عند مستوى الدلالة (α =0.05). يرجع ذلك إلى أن مسؤولية تطبيق الاستراتيجية عسير قمم وشيم تقع على عاتق كافة العاملين في الجامعة بعيدًا عن الجنس، حيث أن الجميع له دور وواجب تجاه الجامعة للعمل على تنفيذ الاستراتيجية وصولًا للتنمية المستدامة.

- **توجد فروق ذات دلالات إحصائية في استجابات عينة البحث حول دورجامعة الملك خالد في تعزيزالتنمية المستدامة بتطبيق استراتيجية عسير قمم وشيم تعزى لمتغير(العمر)**

باستخدام اختبار One Way ANOVA تم اختبار الفرضية العدمية (H0) التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات عينة البحث حول دور جامعة الملك خالد في تعزيز التنمية المستدامة بتطبيق استراتيجية عسير قمم وشيم تعزى لمتغير (العمر)، مقابل الفرضية البديلة (H1) التي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات عينة البحث حول دور جامعة الملك خالد في تعزيز التنمية المستدامة بتطبيق استراتيجية عسير قمم وشيم تعزى للمتغيرات التالية (العمر)، وللتحقق من صحة الفرض تم استخدام اختبار One Way ANOVA والجدول يوضح ذلك :

جدول (16): معاملOne Way ANOVA لإيجاد فروق ذات دلالة إحصائية تعزي لمتغير العمر

المتغيرات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
العمر	بين المجموعات	5.729	3	1.910	4.657	.004	غير دالة إحصائيًا
	داخل المجموعات	88.562	216	.410			
	المجموع	**94.291**	**219**				

المصدر: نتائج تحليل الدراسة باستخدام برنامج SPSS -2021م.

نلاحظ أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات عينة البحث حول دور جامعة الملك خالد في تعزيز التنمية المستدامة بتطبيق استراتيجية عسير قمم وشيم تعزى لمتغير العمر وكانت الفروق لصالح الفئات العمرية الأقل وهي أقل من 30 وفئة من 30-أقل من 40.

- **توجد فروق ذات دلالات إحصائية عند مستوى دلاله(α≤0.05) في استجابات عينة البحث حول دور جامعة الملك خالد في تعزيز التنمية المستدامة بتطبيق استراتيجية عسير قمم وشيم تعزى لمتغير (المستوى العلمي).**

باستخدام اختبار One Way ANOVA تم اختبار الفرضية العدمية (H0) التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في استجابات عينة البحث حول دور جامعة الملك خالد في تعزيز التنمية المستدامة بتطبيق استراتيجية عسير قمم وشيم تعزى لمتغير (المستوى العلمي)، مقابل الفرضية البديلة (H1) التي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات عينة البحث حول دور جامعة الملك خالد في تعزيز التنمية المستدامة بتطبيق استراتيجية عسير قمم وشيم تعزى للمتغيرات التالية (المستوى العلمي)، وللتحقق من صحة الفرض تم استخدام اختبار One Way ANOVA والجدول يوضح ذلك:

جدول (17): معاملOne Way ANOVA لإيجاد فروق ذات دلالة إحصائية تعزي لمتغير المستوى العلمي

المتغيرات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
المستوى العلمي	بين المجموعات	.079	3	.026	.061	.980	غير دالة إحصائيًا
	داخل المجموعات	92.033	213	.432			
	المجموع	**92.112**	**216**				

المصدر: نتائج تحليل الدراسة باستخدام برنامج SPSS -2021م.

نلاحظ أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات عينة البحث حول دور جامعة الملك خالد في تعزيز التنمية المستدامة بتطبيق استراتيجية عسير قمم وشيم تعزى لمتغير (المستوى التعليمي) حيث كانت قيمة الدلالة غير دالة إحصائيًا عند مستوى الدلالة (α =0.05)، وبالتالي نقبل الفرض العدمي. ويفسر ذلك بأن الجميع حاصل على شهادات علمية، وعلى درجة وعي بالاستراتيجيات والتنمية المستدامة وآليات عملها داخل الجامعة.

- **توجد فروق ذات دلالات إحصائية في استجابات عينة البحث حول دورجامعة الملك خالد في تعزيزالتنمية المستدامة بتطبيق استراتيجية عسير قمم وشيم تعزى لمتغير(المسمى الوظيفي).**

باستخدام اختبار One Way ANOVA تم اختبار الفرضية العدمية (H0) التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات عينة البحث حول دور جامعة الملك خالد في تعزيز التنمية المستدامة بتطبيق استراتيجية عسير قمم وشيم تعزى لمتغير (المسمى الوظيفي)، مقابل الفرضية البديلة (H1) التي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات عينة البحث حول دور جامعة الملك خالد في تعزيز التنمية المستدامة

بتطبيق استراتيجية عسير قمم وشيم تعزى للمتغيرات التالية (المسمى الوظيفي) , وللتحقق من صحة الفرض تم استخدام اختبار One Way ANOVA والجدول يوضح ذلك:

جدول (18): معامل One Way ANOVA لإيجاد فروق ذات دلالة إحصائية تعزي لمتغير المسمى الوظيفي

المتغيرات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
المسمى الوظيفي	بين المجموعات	1.399	6	.233	.557	.764	غير دالة إحصائيًا
	داخل المجموعات	80.401	192	.419			
	المجموع	**81.800**	**198**				

المصدر: نتائج تحليل الدراسة باستخدام برنامج SPSS -2021م.

ظهرت النتائج الواردة في الجدول إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات عينة البحث حول دور جامعة الملك خالد في تعزيز التنمية المستدامة بتطبيق استراتيجية عسير قمم وشيم تعزى لمتغير (المسمى الوظيفي) حيث كانت قيمة الدلالة غير دالة إحصائيًا، وبالتالي نقبل الفرض العدمي.

وتعزو الباحثة ذلك إلى أن الجميع قد تبنى عمل الاستراتيجية لتحقيق التنمية المستدامة بغض النظر عن المسمى الوظيفي حيث أنه لا يشكل عائق أمام تحقيق الاستراتيجية.

- **توجد فروق ذات دلالات إحصائية في استجابات عينة البحث حول دورجامعة الملك خالد في تعزيز التنمية المستدامة بتطبيق استراتيجية عسير قمم وشيم تعزى لمتغير (الخبرات الوظيفية).**

باستخدام اختبار One Way ANOVA تم اختبار الفرضية العدمية (H0) التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في استجابات عينة البحث حول دور جامعة الملك خالد في تعزيز التنمية المستدامة بتطبيق استراتيجية عسير قمم وشيم تعزى لمتغير (الخبرات الوظيفية) , مقابل الفرضية البديلة (H1) التي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات عينة البحث حول دور جامعة الملك خالد في تعزيز التنمية المستدامة بتطبيق استراتيجية عسير قمم وشيم تعزى للمتغيرات التالية (الخبرات الوظيفية)، وللتحقق من صحة الفرض تم استخدام اختبار One Way ANOVA والجدول يوضح ذلك :

جدول (19): معامل One Way ANOVA لإيجاد فروق ذات دلالة إحصائية تعزي لمتغير الخبرات الوظيفية

المتغيرات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
الخبرات الوظيفية	بين المجموعات	.670	3	.223	.519	.669	غير دالة إحصائيًا
	داخل المجموعات	90.815	211	.430			
	المجموع	**91.486**	**214**				

المصدر: نتائج تحليل الدراسة باستخدام برنامج SPSS -2021م.

نلاحظ أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات عينة البحث حول دور جامعة الملك خالد في تعزيز التنمية المستدامة بتطبيق استراتيجية عسير قمم وشيم تعزى لمتغير (الخبرات الوظيفية) حيث كانت قيمة الدلالة غير دالة إحصائيًا)، وبالتالي نقبل الفرض العدمي.

يفسر ذلك لاهتمام أن الجامعة بتنمية الموارد البشرية بصورة دائمة لزيادة المهارات والإمكانيات التي تعمل على تعزيز التنمية المستدامة من خلال تطبيق استراتيجية عسير قمم وشيم.

الخاتمة:

تلعب وجامعة الملك خالد دورًا كبيرًا في الإسهام في تكوين رأس المال المعرفي، وتنمية الموارد البشرية ومواءمتها مع متطلبات سوق العمل عن طريق تطوير وظائفها الأساسية المتمثلة في التدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع المحلي وتنعكس تلك المساهمة في دفع عجلة التنمية والإسهام في تعزيز مفاهيمها.

ملخص النتائج:

خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها ما يلي:

- هنالك استخدام واسع النطاق للتكنولوجيا الحالية في العملية التعليمية واتخاذ القرار؛ مما يؤثر على مجال التعليم ويؤثر بالتالي على دور الجامعة في تنفيذ استراتيجية قمم وشيم وبالتالي يؤثر على تعزيز التنمية المستدامة.
- تشجع الجامعة على إجراء البحوث والدراسات حول استخدام الموارد البيئية في منطقة عسير والاستفادة منها في تنمية الازدهار الاجتماعي والاقتصادي في المنطقة؛ مما يؤثر على استراتيجية قمم وشيم وبالتالي يؤثر على تعزيز التنمية المستدامة.
- أسهمت الجامعة إعداد كوادر بشرية تمتلك المعارف والمهارات تخدم أهدافًا استراتيجية تطوير عسير "قمم وشيم.

- عملت الجامعة على تنمية القيم الأخلاقية والوعي الوطني لدى الطلاب بالخطط الاستراتيجية التي بنيت عليها رؤية المملكة 2030.
- تعد الجامعة إحدى ممكنات استراتيجية منطقة عسير لما تمثله من أهمية تنموية وبشرية.
- تطبيق استراتيجية عسير سيحقق نهضة تنموية شاملة وغير مسبوقة للمنطقة.
- يسهم تطبيق استراتيجية عسير في تقديم المشاريع المساهمة في توسيع البنية التحتية والخدمات التي تحتاجها المنطقة.
- تمد الجامعة المجتمع برأس مال بشري يساهم بفعالية في تفعيل الاستراتيجية، والإفادة من فرصها في مجالات التدريب والتوظيف.
- توفر البيئة السياحية الجذابة في منطقة عسير دعمًا قويًا للمشاريع المبتكرة.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لدور الجامعة بأبعادها على تعزيز التنمية المستدامة.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في استجابات عينة البحث حول دور جامعة الملك خالد في تعزيز التنمية المستدامة بتطبيق استراتيجية عسير قمم وشيم تعزى لمتغير العمر وكانت الفروق لصالح الفئات العمرية الأقل وهي أقل من 30 وفئة من 30-أقل من 40.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في استجابات عينة البحث حول دور جامعة الملك خالد في تعزيز التنمية المستدامة بتطبيق استراتيجية عسير قمم وشيم تعزى لمتغير (الخبرات الوظيفية) إذ لا يشكل عائق أمام تحقيق الاستراتيجية.

التوصيات:

وأوصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها ما يلي:

- ضرورة الاهتمام والاستثمار في رأس المال البشري سواء أكانوا طلابًا أو أساتذة أو موظفين؛ لتنمية روح الإبداع والابتكار لديهم بما يضمن تطوير الجامعة وتحفيزهم ودمجهم في قرارات إدارية، والاعتماد على العمل الجماعي والابتعاد عن المركزية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة المنشودة وتقديم دور الجامعة في استراتيجية قمم وشيم.
- ضرورة إضافة تخصصات بالجامعة تدعم الاستراتيجية وتعزز التنمية المستدامة كقسم إدارة الضيافة، قسم سياحة وفندقة، قسم الغابات والمراعي، قسم تاريخ وآثار وإرشاد سياحي، قسم هندسة زراعية، وقسم علم البحار.
- ضرورة الاهتمام ببناء المعاهد الفنية بالجامعات لإعداد الطلاب للمشاركة في تنفيذ استراتيجية قمم وشيم بمنطقة عسير.
- تعزيز البحث العلمي الأكثر فائدة للمجتمع، وكذلك الحاجة إلى تكييف البحث العلمي المقدم في مواضيع التنمية المستدامة.
- إنشاء معاهد فنية تؤهل الطالب/ة للمشاركة في تحقيق استراتيجية عسير قمم وشيم.
- وضع استراتيجيات وأنشطة لتفعيل دور الجامعة في البحث عن مشاكل المجتمع وإيجاد إجابات لها والمساهمة في اهتمامات التنمية المستدامة.
- زيادة الاهتمام بإقامة مشروعات ريادية تحت رعاية الجامعة تدعم أهداف استراتيجية عسير قمم وشيم.
- تشجيع الجامعة على إقامة مشاريع الخريجين الصغيرة وذلك لإتاحة فرص عمل لهم مما يسهم في تقليل معدلات البطالة بمنطقة عسير.
- أهمية تقديم الجامعة الاستشارات والدراسات والتجارب العلمية لكل مؤسسات المجتمع المدني حول أهداف استراتيجية قمم وشيم والسبل لتحقيقها.

المراجع:

الزامل، الجوهرة بنت عبد العزيز. (2020). *تصور مقترح للتخطيط للتنمية المستدامة في المجتمع السعودي في ضوء رؤية المملكة 2030*. مجلة العلوم التربوية و الدراسات الإنسانية: 4(9)، 237–201 .

أبو عيادة، هبة. (2021). دور الجامعات في التنمية المستدامة (رؤية علمية في حاضر العراق ومستقبله للتنمية المستدامة). *مجلة كلية المصطفى الجامعة*: 306-324.

أبوقرين، عنتر؛ أحمد، محمد. (2017). *استراتيجية مقترحة لتنمية السياحة الجبلية في المملكة العربية السعودية*. ملتقى العمران السياحي في المناطق الجبلية، الهيئة العامة للسياحة، وزارة الشئون البلدية والقروية، المعهد العربي لإنماء المدن، أمانة منطقة عسير، 1-29.

إسماعيل، معتصم. (2015). *دور الاستثمارات في تحقيق التنمية المستدامة (سوريا أنموذجا)*. رسالة أعدت لنيل درجة الدكتوراة في الاقتصاد بجامعة دمشق، الجمهورية العربية السورية.

أطلس أهداف التنمية المستدامة 2018 من مؤشرات التنمية العالمية . (2018). مجموعة البنك الدولي.

بارعيده، ايمان؛ و الزبيدي، شريفة. (2021). تصور مقترح لتضمين أبعاد التنمية المستدامة في محتوى كتاب الجغرافيا بالتعليم الثانوي (نظام المقررات) بالمملكة العربية السعودية. *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية*: 29(3)، 590-613.

بدحي، نوال. (2021). أهمية الشراكة المجتمعية في تحقيق التنمية المستدامة. *مجلة جامعة البيضاء*: 3(2)، 240-254.

براهيمي نادية وسنوسي علي. (2018). *دور الجامعة في تحقيق التنمية البشرية المستدامة*. دراسة دكتوراة غير منشورة جامعة محمد بوضياف، الجزائر.

جابو، إحسان. (2021). دور الإدارة الاستراتيجية في التنمية المستدامة - دراسة حالة: جامعة الملك خالد بالمملكة العربية السعودية. *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية*: 5(11)، 115-130.

حسن، نادر. (2019). *القطاعات الاقتصادية بعسير: سلسلة تقارير شهرية ترصد واقع القطاعات الاقتصادية بمنطقة عسير*. مركز البحوث والمعلومات بغرف أبها.

حويجي، محمد؛ والسهيمي، خضران. (2019). آليات تحسين ترتيب جامعة الملك خالد في التصنيفات العالمية كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية "دراسة ميدانية". *مجلة جامعة الملك خالد للعلوم التربوية*: 30(2)، 1-33.

الختم، عبير؛ علي، رقية؛ و عوض، سلوى. (2021). تطوير استراتيجيات إدارة المعرفة لخلق التنمية المستدامة في جامعة الملك خالد. *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية*: 5(13)، 126-142.

الركابي، قصي. (2018). أبعاد التنمية المستدامة في محتوى كتب علم الأحياء للمرحلة الإعدادية [دراسة تحليلية]. *مجلة كلية التربية الأساسية*: 24(100)، 109-126.

السيد، طه. (2020). أهمية التخطيط الاستراتيجي القومي في تحقيق التنمية المستدامة (بالتطبيق على الحالة المصرية). *مجلة بحوث الشرق الأوسط*: 58(1)، 205-236.

شرعي، وداد عبد الله. (2020). دور الجامعات السعودية في تحقيق الأمن الفكري لمتطلبات التنمية المستدامة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بجامعة الأمير سطام بن عبد العزيز. *مجلة العلوم التربوية و النفسية*: 4(41)، 57-76.

عبد الغني، محمد. (2020). تطور مفهوم التنمية المستدامة وأبعاده ونتائجه في مصر. *المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة*: 401-468.

العنزي. (2018). التخطيط الاستراتيجي ودوره في تحقيق التنمية المستدامة في القطاع الخاص وفقا لرؤية المملكة 2030. *مجلة العلوم التربوية والدراسات الإنسانية*: ع 9 ،237 – 201 .

العياشي، وردة بالقاسم. (2019). دور الجامعات في تعزيز التنمية المستدامة والأمن الشامل. *مجلة دراسات إسلامية*: 9 (3): 135-165.

غداوية، معمر؛ وسلمان، فريحة. (2020). المسؤولية البيئية والاجتماعية كأداة لتحقيق التنمية المستدامة وآثارها على القدرة التنافسية لصادرات الدول النامية -دراسة قياسية على عينة من المؤسسات الصناعية الجزائرية-. *مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة*: 3(1)، 57-72.

قمم وشيم: استراتيجية تطوير منطقة عسير . (2021). هيئة تطوير منطقة عسير .

الكرد، ضياء حمد. (2018). *الدور المأمولون الجامعات الفلسطينية في تعزيز التنمية المستدامة كلية الاقتصاد والعلوم الاجتماعية*. جامعة النجاح فلسطين.

كريري، عصام. (2019). *استراتيجية مقترحة لتطبيق القيادة المستدامة بجامعة الملك خالد في ضوء نموذج إفري وبريجنر*. قدمت هذه الرسالة استكمالًا لمتطلبات الحصول على درجة الدكتوراة في فلسفة التربية تخصص "الإدارة والإشراف التربوي" - المملكة العربية السعودية.

لخضر، بو ساحة محمد و نسيمة بحوص. (2019). دور الجامعة في تجسيد التنمية المستدامة. *مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية*: 3(1)، 69-86.

مسعودي، محمد؛ مسعودي، علي؛ و إبراهيم، قعيد. (2019). *العلاقة بين أبعاد التنمية المستدامة، إطار تحليلي*. ملتقى الدولي: الاتجاهات الحديثة للتجارة الدولية وتحديات التنمية المستدامة نحو رؤى مستقبلية واعدة للدول النامية، 204-211.

الموقع الرسمي لجامعة الملك خالد. (2022). تم الاسترداد من https://www.kku.edu.sa/ar/node/100676

الموقع الرسمي لجامعة الملك خالد. (2022). تم الاسترداد من https://www.kku.edu.sa/ar/node/100512

الموقع الرسمي لجامعة الملك خالد. (2022). تم الاسترداد من https://www.kku.edu.sa/ar/node/100608

الموقع الرسمي لجامعة الملك خالد. (2022). تم الاسترداد من https://www.kku.edu.sa/ar/node/2435

دور-الجامعات-والمؤسسات-الأكاديمية-في-العصر-الحديث/https://blog.naseej.com

Global Journal of Economics and Business (GJEB)

Volume.13, Issue.3 pp: 245-258 Article 4
June (2023)

دور المزيج التسويقي الأخضر في ولاء العملاء (دراسة تطبيقية على عينة من طلاب الدراسات العليا كلية العلوم الإدارية جامعة نجران- المملكة العربية السعودية)

The Role of Green Marketing Mix in Customer Loyalty (Applied Study on A sample of Students at Najran University- Kingdom of Saudi Arabia)

أماني علي عوض العطا، محمد الحسن شريف محمد، التاج محمد محمد علي حامد

Amani Ali Awad Elata, Mohammed ALhassan Sharef Mohammed, Eltaj Mohammed Mohammed Ali Hamed

Accepted قبول البحث	Revised مراجعة البحث	Received استلام البحث
2023/5/14	2023 /4/30	2023 /4/9

DOI: https://doi.org/10.31559/GJEB2023.13.3.4

This file is licensed under a *Creative Commons Attribution 4.0 International*

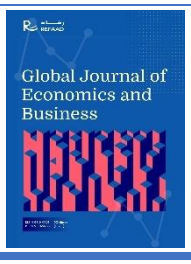
www.refaad.com

Global Journal of Economics and Business (GJEB)

المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال

Journal Homepage: https://www.refaad.com/Journal/Index/2

E-ISSN 2519-9293 | P-ISSN 2519-9285



دور المزيج التسويقي الأخضر في ولاء العملاء (دراسة تطبيقية على عينة من طلاب الدراسات العليا كلية العلوم الإدارية جامعة نجران- المملكة العربية السعودية)

The Role of Green Marketing Mix in Customer Loyalty (Applied Study on A sample of Students at Najran University- Kingdom of Saudi Arabia)

أماني علي عوض العطا[1]، محمد الحسن شريف محمد[2]، التاج محمد محمد علي حامد[3]

Amani Ali Awad Elata[1], Mohammed ALhassan Sharef Mohammed[2], Eltaj Mohammed Mohammed Ali Hamed[3]

[3،2،1] أستاذ إدارة الأعمال المساعد- قسم إدارة الأعمال- كلية العلوم الإدارية- جامعة نجران- المملكة العربية السعودية

[1,2,3] Assistant Professor of Business Administration, Department of Business Administration, College of Administrative Sciences, Najran University, KSA

[1] aaalata@nu.edu.sa, [2] masharef@nu.edu.sa, [3] emhamed@nu.edu.sa

الملخص:

هدفت الدراسة إلى معرفة دور المزيج التسويق الأخضر على ولاء العملاء من وجهة نظر طلاب الدراسات العليا بكلية العلوم الإدارية جامعة نجران. ولاختبار فرضيات الدراسة وتحقيق أهدافها اعتمد الباحثين على الأسلوب الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة الدراسة، حيث تم استخدم برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS. وقد توصلت الدراسة إلى أن المزيج التسويقي الأخضر بعناصره (المنتج الأخضر، السعر الأخضر، التوزيع الأخضر والترويج الأخضر) يؤثر على ولاء العملاء. وأوصت الدراسة بضرورة توجه الشركات التي تعمل في مجال التسويق الأخضر نحو فلسفة التسويق الأخضر بأبعاده المختلفة واعتبارها جزء من ثقافتها، وأن تعمل على رفع وعي العملاء بثقافة المنتجات الخضراء، وعمل استطلاعات دورية لمعرفة آراء العملاء في عمليات التسويق الأخضر، كما أوصت بضرورة تحديد استراتيجية وسياسة سعرية مناسبة لمنتجاتها، وأن تعمل على إطلاق برامج خاصة بتحفيز العملاء المتميزين للحفاظ على ولائهم.

الكلمات المفتاحية: *المزيج التسويقي الأخضر؛ المنتج الأخضر؛ السعر الأخضر؛ المكان الأخضر؛ الترويج الأخضر؛ ولاء العملاء.*

Abstract:

The study aimed to know the role of the Green Marketing Mix on customer loyalty from the viewpoint of postgraduate students at the College of Administrative Sciences at Najran University. To test the hypotheses and achieving the goals, the researchers relied on the descriptive analytical method for its suitability to the study nature, using SPSS program. The study concluded that the Green Marketing Mix with its elements (green product, green price, and green promotion) effects on customer loyalty. The study recommended that companies working in the green marketing field should move towards the philosophy of green marketing in its various dimensions and consider it as a part of their culture, and raise customers' culture awareness of green products, and conduct periodic surveys to find out their opinions in green marketing operations, and also the study recommended the need to define an appropriate price strategy and policies for its products, and to launch special programs to motivate distinguished customers for maintaining their loyalty.

Keywords: *green marketing mix; green product; green price; green place; green promotion; customer loyalty.*

المقدمة:

على ضوء التطورات العالمية الخاصة بالاهتمام العالمي بحماية حقوق الانسان للعيش في بيئة آمنة وسليمة وخالية من التلوث. بدأت العديد من منظمات الأعمال في الدول العربية بإعادة النظر بمسؤلياتها الاجتماعية والأخلاقية في ممارساتها التصنيعية والتسويقية، وذلك من خلال أعطاء البعد البيئي أهمية بارزة في استراتيجياتها التسويقية، حيث بدأت هذه المنظمات باستخدام نمط جديد في التسويق عرف بالتسويق الأخضر كمنهج تسويقي يقدم حلول للاثار الاجتماعية والبيئية السلبية لمنظمات الاعمال. ويتم هذا الامر عن طريق الالتزام التام لهذه المنظمات بمسؤلياتها البيئية والاجتماعية في ممارسة الأنشطة التسويقية.

ففي إطار المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية والبيئية لمنظمات الأعمال شهد العالم تزايد كبير بالوعي البيئي على مختلف الأصعدة والمستويات. ومن أهم الأسباب التي دفعت الشركات بهذا الاتجاه زيادة معدلات التلوث البيئي والتغيير المناخي. فقد تزايد استنزاف الموارد الطبيعية بسبب عمليات التصنيع الغير مسؤولة وتلف البيئة الطبيعية نتيجة لمخلفات الصناعة والاعتداء على المساحات الخضراء وتقلصها، حيث كانت معظم أصابع الاتهام تشير إلى الممارسات الغير مسؤولة لمنظمات الاعمال المتمثلة في العمليات التصنعية والتسويقية كمسببات رئيسية لعمليات التلوث.

كما أن عمليات التسويق الأخضر تفرض على منظمات الأعمال التي تعمل في المجال الصناعي والتسويقي أن تعمل على إنتاج وتطوير وتسعير وترويج منتجات تقلل من الإضرار بالبيئة الطبيعية، وهذا ما يمثل جوهر هذه الدراسة المعنية بدراسة تأثير عناصر المزيج التسويقي الأخضرعلى ولاء العملاء. بما يعني أنه على هذه المنظمات أن تعمل على ممارسة مجموعة واسعة من الأنشطة من شأنها تلبية احتياجات المستهلكين ورغباتهم مع أقل تأثير سلبي ممكن على البيئة. حيث يطلق على المنتجات التي تلبي رغبات المستهلكين وفقًا لمفهوم التسويق الاخضر بالمنتجات الخضراء. والتي ينبغي أن يتم الإعلان والترويج لها بأسلوب وطريقة أقل تأثيرًا على البيئة من حيث الطاقة والمواد المستعملة. ويمثل ولاء المستهلك في هذه العملية ركن أساسي بالنسبة للمنظمات حتى تتمكن من المحافظة على حصتها السوقية.

عليه جاءت هذه الدراسة لمعرفة دور عناصر المزيج التسويقي الأخضر على ولاء المستهلكين، ومعرفة مدى إدراك طلاب الدراسات العليا بكلية العلوم الإدارية جامعة نجران لمفهوم التسويق الأخضر ومعرفة أهمية ما تقدمه المنظمات التسويقية من منتجات خضراء تتوافق مع متطلبات سلامة البيئة والمنتجات. لأن الاهتمام بولاء العملاء يعتبر من أهم المناهج التي تؤكد على استمرارية العلاقة بين المؤسسة وعملائها.

مشكلة الدراسة:

على ضوء العديد من المتغيرات التي كان لها السبب المباشر في تدهور البيئة الطبيعية من خلال استنزاف مواردها، وتزايد معدل التلوث الناتج عن تسويق منتوجات ضارة بالبيئة، فضلًا عن سوء تعامل الإنسان مع البيئة برزت و تزايدت الضغوط المنادية بتنظيم العلاقة بين الإنسان و البيئة بما يكفل المحافظة عليها وعلى مواردها الطبيعية وهذا انعكس على دور التسويق من خلال المسؤولية الاجتماعية للنشاط التسويقي وتأثيراته على النواحي الاجتماعية للأفراد والمجتمع وبالتالي تعزيز الوعي البيئي الذي يمثل أهم وسائل حماية البيئة من خلال غرس السلوك الايجابي وتنميته اتجاه البيئة. بناء على ذلك تمحور مفهوم التسويق الأخضر حول التزام منظمات الأعمال العربية بالتعامل بالسلع الصديقة للبيئة وهي السلع غير الضارة بالمجتمع والبيئة والقيام بالأنشطة التسويقية في إطار الالتزام بالمسؤولية البيئية ضمن ضوابط محددة لضمان المحافظة على البيئة وعدم إلحاق الضرر بها.

أثناء قيام الباحثين بإجراء عمليات المسح الأولي على الدراسات السابقة التي تناولت عمليات التسويق الأخضر في الوطن العربي لاحظ الباحثين بأن هنالك شركات عديدة لا تهتم بالتسويق الأخضر ومنتجاته ولا توليه الاهتمام الكافي مما جعل العملاء يعزوفون عن منتجات هذه الشركات وبالتالي فقدت هذه الشركات مكانتها السوقية وولاء عملائها المهتمين بالبيئة وصحتهم وسلامتهم الشخصية في ظل منافسة سوقية كبيرة بين هذه الشركات، إضافة إلى أن التسويق الأخضر لا يزال في مراحله الأولى حيث لم تتشكل معالمه بعد وذلك لضعف الوعي البيئي لدى هذه الشركات التي لا زالت تقدم منتجات تقليدية. بناء على ذلك لخص الباحثين مشكلة الدراسة في الاجابة على السؤال الرئيسي التالي: **كيف تؤثر عناصر المزيج التسويقي الأخضر في ولاء العملاء؟** وتتفرع منه التساؤلات التالية:

- ما مدى تأثير المنتج الأخضر على ولاء العملاء؟
- ما مدى تأثير السعر الأخضر على ولاء العملاء؟
- ما مدى تأثير المكان (التوزيع) الأخضر على ولاء العملاء؟
- ما مدى تأثير الترويج الأخضر على ولاء العملاء؟

أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى تحقيق الاهداف التالية:

- معرفة دور عناصر مزيج التسويق الأخضر على ولاء العملاء من وجهة نظر طلاب الدراسات العليا بكلية العلوم الإدارية جامعة نجران.
- التعرف على طبيعة العلاقة الارتباطية بين مزيج التسويق الأخضر وولاء العملاء.
- تحديد أكثر مكونات عناصر المزيج الأخضر تأثيرًا على ولاء العملاء.

- معرفة مدى إدراك المبحوثين لمفهوم وعناصر المزيج التسويقي الأخضر.

أهمية الدراسة:

- تتضح أهمية هذه الدراسة بسبب أن الزيادة الهائلة في استهلاك الموارد الطبيعية وعدم مراعاة المخاطر الكبيرة على البيئة، وعلى صحة الإنسان، والأضرار الشديدة للنظام البيئي التي لا رجعة فيها، تجعل الإنسان أكثر حذرًا بشأن عمليات التسوق والشراء من الشركات الصناعية والتسويقية التي لها ضرر كبير على البيئة والمشاكل الصحية ذات الصلة.
- تكتسب الدراسة أهميتها من كونها تحاول معرفة العلاقة بين عناصر مزيج التسويق الأخضر وولاء العملاء والذي تجتهد العديد من الشركات الصناعية والتسويقية في تحقيقه لكي تضمن تفوقها ومقدرتها على المنافسة في أسواق العمل.
- التعرف على التاثير الفعال الذي يمكن أن تقوم به الشركات الصناعية والتسويقية من خلال تطبيق التسويق الأخضر في تحقيق ولاء العملاء.

فرضيات الدراسة:

تقوم الدراسة على الفروض الآتية:

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عناصر المزيج التسويقي الأخضر وولاء العملاء من وجهة نظر طلاب الدراسات العليا بكلية العلوم الإدارية عند مستوى المعنوية (0.05).

ومن هذا الفرض تشتق الفرضيات الفرعية التالية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المنتج الأخضر وولاء العملاء من وجهة نظر طلاب الدراسات العليا بكلية العلوم الإدارية عند مستوى المعنوية (0.05).
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين السعر الأخضر وولاء العملاء من وجهة نظر طلاب الدراسات العليا بكلية العلوم الإدارية عند مستوى المعنوية (0.05).
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التوزيع الأخضر وولاء العملاء من وجهة نظر طلاب الدراسات العليا بكلية العلوم الإدارية عند مستوى المعنوية (0.05).
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الترويج الأخضر وولاء العملاء من وجهة نظر طلاب الدراسات العليا بكلية العلوم الإدارية عند مستوى المعنوية (0.05).

حدود الدراسة:

- الحد الموضوعي: اقتصرت الدراسة على دراسة عناصر مزيج التسويق الأخضر التالية (المنتج الأخضر، السعر الأخضر، التوزيع الأخضر، الترويج الأخضر).
- الحد التنظيمي والبشرى: اقتصرت الدراسة في المجال البشري على طلاب الدراسات العليا بكلية العلوم الإدارية جامعة نجران.
- الحدود الزمانية: جمعت بيانات الدراسة خلال العام الدراسي 1444-1445هـ.

الإطار النظري والدراسات السابقة:

ماهية التسويق الأخضر:

جاء مفهوم التسويق الأخضر كمفهوم معاصر يتصدى للمشكلات البيئية والأخلاقية الناجمة على الممارسات السلبية للتسويق التقليدي، وأيضًا يعتبر استجابة للقلق العالمي اتجاه البيئة من خلال الاستهلاك الذكي الذي يعطي بيئة نظيفة وبذلك بدأت المؤسسات الاقتصادية تضع الاعتبارات البيئية والاجتماعية في تحديد خياراتها واستراتيجياتها بما فيها الجانب التسويقي وترجم ذلك في طرح منتجات خضراء صديقة للبيئة.

يمكن القول بأن مفهوم التسويق الأخضر لا يقتصر على قطاع معين من قطاعات الاقتصاد، بل يشمل كل القطاعات ومنها: السفر والسياحة، المستشفيات، الطب، الطاقة، التعليم والزراعة، عمليات الإنتاج والتصنيع وغيرها من المجالات، والمصطلح "الأخضر" يعطي مدلولات ومعاني مختلفة حسب ما يراه المتعامل سواء كان مستهلك أو فرد من المجتمع مثل حماية البيئة، المسؤولية الاجتماعية، التوجه الغير الهادف للربح، حماية المستهلك ...إلخ.

عرف الباحث مصطفى أحمد التسويق الأخضر بأنه"التسويق البيئي الذي يتكون من جميع الأنشطة المصممة لتوليد وتسهيل أي تبادل يهدف إلى تلبية احتياجات أو رغبات الإنسان مع الحد الأدنى من التأثير الضار على الطبيعة والبيئة"(Shalash, 2021). كما عرف البكري التسويق الأخضر "بأنه نظام متكامل يهدف إلى التاثير على تفضيلات العملاء بشكل يدفعهم للبحث عن منتجات غير ضارة بالبيئة وتعديل عاداتهم الاستهلاكية بما يتماشي مع ذلك، والعمل على توفير مزيج تسويقي متكامل انطلاقًا من الإبداع، بحيث تكون النتيجة النهائية هي المحافظة على البيئة وإرضاء المستهلكين وتحقيق

هدف الشركة الربحي (البكري، 2012). كما عرفه آخر بأنه "مجموعة النشاطات التي يمكن أن تسبب أو تسهل أي نوع من المبادلات التي تهدف إلى تلبية أو قضاء رغبات واحتياجات الانسان، بدون أضرار على البيئة الطبيعية" (فرحان وآخرون، 2010). في حين عرفه آخر على أنه "عملية تخطيط، تنفيذ ورقابة التطوير الحاصل في أسعار وترويج وتوزيع المنتجات من خلال ثلاثة خواص هي الهدف التقليدي للمنظمة وإشباع حاجات المستهلك وحماية البيئة من الاستنزاف والتلوث" (فريحات، 2018). كما يعرف التسويق الأخضر بأنه "الحركة التي تتجه نحو قيام الشركات بتطوير منتجات مسؤولة بيئيًا" (نجم، 2012 ص 238).

أهمية التسويق الأخضر:

أهمية التسويق الأخضر للمنظمات:

يحقق التسويق الأخضر فوائد ومكاسب كبيرة بالنسبة للمنظمات التي تتبنى هذا المفهوم ومن أهمها ما يلي (الربيعاوي وآخرون، 2019، ص 159):

- تحسين سمعة المنظمة: تعبر سمعة المنظمة عن التطورات التي تتبناها مجموعة الأطراف المتعاملة معها مثل الملاك، الزبائن، الموردون، الموظفون، والبنوك، المنظمات غير الحكومية، المستهلكين، الحكومة.
- تحقيق الميزة التنافسية: من المتوقع أن يفتح منهج التسويق الأخضر آفاق جديدة وفرص سوقية مغرية أمام المنظمات التي تمارسه، كما أن التسويق الأخضر يساعد في تحقيق الميزة التنافسية عن طريق خلق قيم بيئية معينة للزبائن ومن ثم إنشاء قطاعات صديقة للبيئة مما يجعل المنظمة سباقة على منافسيها من الناحية البيئية في السوق.
- تحقيق الأرباح: إن استخدام الأساليب الإنتاجية مرتفعة الكفاءة والتي تعتمد على مواد خام أقل أو معادة التدوير أو توفر الطاقة من شأنه أن يحقق وفورات في الكلفة ومن ثم أرباح أكثر.
- ارضاء حاجات المالكين: من المتوقع أن يفتح منهج التسويق الأخضر آفاق جديدة وفرص تسويقية مغرية أمام المنظمات التي تمارسه وبالتالي تحقيق زيادة تنافسية مما يكسب المنظمة أرباحًا أعلى فضلًا عن اكتساب سمعة جيدة في المجتمع وتلبية حاجات المالكين.
- تحقيق الأمان في تقديم المنتجات وإدارة العمليات: إن التركيز على إنتاج سلع آمنة وصديقة للبيئة يدفع بالمنظمة لرفع كفاءة عملياتها الإنتاجية بحيث تخفض من مستويات التلف والتلوث البيئي الناجم عن ذلك فضلًا عن تجنب الملاحقات المؤدية إلى دفع تعويضات للمتضررين.
- استدامة الأنشطة: أن تجنيب المنظمة الخضراء الملاحقات القانونية وتأييد المجتمع لها بسبب القبول العام لأهدافها وفلسفتها يمكنها من الاستمرار في تقديم منتجاتها الصديقة للبيئة ودعم عملياتها وأنشطتها التجارية.
- القرب من الزبون: إن تبني فلسفة التسويق الأخضر يجعل المنظمة قريبة من زبائنها وبالذات الذين لديهم توجه بيئي.
- الحوافز الشخصية: يقدم التسويق الأخضر الفرص والحوافز للمديرين المسؤولين بالمنظمة لاتباع الأساليب الحديثة والفعالة في تقديم المنتجات الصديقة للبيئة وهذا يعتبر مساهمة شخصية منهم في الحفاظ على البيئة.
- إذا يمكن الوقل بأن تبني مفهوم التسويق الأخضر يحقق لمنظمات الأعمال فوائد ومكاسب كبيرة، كما يمكن أن يضع المنظمة على قمة الهرم التنافسي، ولربما يمنحها القيادة في السوق فتبني فلسفة التسويق الأخضر يجعل المنظمة قريبة من عملائها وبالذات الذين لديهم توجه بيئي فضلًا عن المحافظة على البيئة وترشيد استخدام الموارد الطبيعية.

أهمية التسويق الأخضر للمستهلكين (بلبراهيم، 2014، ص 78):

- يعمل التسويق الأخضر على مقابلة متطلبات وتوقعات المستهلكين في شأن المنافع التي ينتظرونها من شرائهم للمنتجات خاصة فيما يتعلق بالجودة.
- يعتبر التسويق الأخضر أحد أهم العوامل التي تزيد في وعي المستهلكين بضرورة استهلاكهم لمنتجات تحافظ على البيئة.
- الممارسات التسويقية الخضراء تشكل مصدرًا من مصدر النوعية الاجتماعية بشأن الاستهلاك العقلاني وحماية البيئة من التلوث.
- تقديم مزيج تسويقي مناسب يزيد في درجة الرضا والولاء للأسواق الخضراء جراء القيام بالدراسات والبحوث الخاصة بهذه الفئة من الأسواق.
- تطوير المنتجات التي قد تشبع الحاجات وتطلعات المستهلك للنوعية، الصحة، الأداء، توفير أسعار مناسبة، الراحة في الشراء والاهتمام في نفس الوقت بالبيئة.
- التسويق الاخضر يجعل المستهلك يتفاعل مع المنتجات البيئية وتغيير أنماط استهلاكه بما يتماشى مع الحفاظ على البيئة.

مفهوم المزيج التسويق الأخضر:

يعرف المزيج التسويقي الاخضر على أنه"مجموعة من الأدوات والعناصر التي تعمل المنظمة على تحقيق التكامل والاندماج بينها وذلك من أجل خدمة السوق المستهدف وتحقيق أهداف المنظمة مع عدم الإضرار بأي من عناصر البيئة الطبيعية، والالتزام بحمايتها". كما يعرف بأنه "عملية تتضمن التخطيط، والتنفيذ، والتسعير، والترويج، والتوزيع للأفكار والسلع والخدمات صديقة البيئة لخلق التبادلات التي تلبي الأهداف الفردية والتنظيمية في ضوء التوجهات الفلسفية لمفهوم المسؤولية الاجتماعية والمحافظة على البيئة ومواردها" (محمد، 2014، ص 33).

مزيج التسويق الأخضر:

عناصر المزيج التسويقي الأخضر هي ذاتها عناصر المزيج التسويقي التقليدي والمتمثلة في المنتج، السعر، التوزيع والترويج:

- **المنتج الأخضر**

يعرف المنتج الأخضر على أنه منتج مصمم، ومصنع وفقًا لمجموعة من المعايير التي تهدف إلى حماية البيئة، وتقليل استنزاف الموارد الطبيعية مع المحافظة على خصائص الأداء. وهو منتج يستخدم مواد صديقة للبيئة، والتي يمكن أن تتحلل ذاتيًا، مع ضرورة متابعته خلال مراحل دورة حياته لضمان بقائه ضمن الالتزام البيئي، وهذا يشمل عدم استخدام المواد الحافظة الضارة، واستخدام الحد الأدني من الطاقة، والحد الأدنى من المواد الخام، واستخدام عبوات قابلة لإعادة التدوير. (موسى وجميل، 2012، ص51). وتتميز المنتجات الخضراء بما يلي: (بلحيمر، وطارق، 2015، ص 102):

أ. المنتجات الخضراء هي منتجات ذات منافع للبيئة كأجهزة معالجة التلوث البيئي والتخلص الامن من النفايات والانبعاثات.

ب. منتجات أقل ضررًا وتكلفة بيئية مقارن بالمنتجات المماثلة الأخرى (كالمنتجات ذات علب التغليف القابلة لتدوير أو التحليل البيولوجي أو لإعادة الاستخدام أو مثلًا السيارات التي تستعمل البنزين الخالي من الرصاص).

ج. منتجات أكثر استخدامًا للمواد والطاقات المتجددة كالمنتجات الغذائية من مواد زراعية أو المنتجات التي تستهلك الطاقة الشمسية.

د. منتجات أقل استخدامًا للمواد الخطرة كالمواد الحافظة والكيمياوية والنووية.

هـ. منتجات أكثر تحقيقًا للجودة البيئية كأن تكون أقل تلفًا وتلوثًا، وفي المقابل أكثر استجابة لحاجات الزبائن وجمعيات حماية المستهلك.

و. منتجات موجهة لحاجات حقيقية خضراء لدى الزبائن وليس نحو الرغبات التي يخلقها التسويق والإعلان السلبي عن طريق إثارة حاجات مزيفة.

ز. منتجات أكثر تحقيقًا للإعادة الخمس (5Rs) وهي: إعادة التدوير، إعادة الاستعمال، إعادة التكيف، إعادة التصنيع، إعادة التصليح.

- **التسعر الأخضر**

يعتبر التسعير أحد أهم القرارات الاستراتيجية التي يتخذها رجال التسويق، حيث تؤثر على فعالية المنظمة ونجاحها في كسب الحصة السوقية والمنافسة. وغالبًا ما تحمل المنتجات الخضراء إضافة سعرية، وذلك يعود إلى التكاليف الإضافية لإنتاجها وفقًا لاعتبارات حماية البيئة لأن المنتجات الخضراء عادة ما تتطلب تكاليف مرتفعة في مجال البحث والتطوير، والتعديل في الأساليب الإنتاجية بما ينسجم مع هدف الاستخدام الكفء للطاقة وتقليل التلف والضياع في استعمال المواد الأول، علما بأن سعر المنتجات الخضراء يرتفع مقارنة مع المنتجات العادية، وهذا يؤدي إلى إنتاج المنتجات الخضراء بكميات قليلة أو طرق إنتاجها غالبًا ما تكون معقدة نوعا ما. وتسعر المنظمات منتجاتها الخضراء على أساس قيمتها التي تدركها مجموعات أو فئات معينة من الزبائن، حيث تؤمن العديد من المنظمات أن ارتفاع سعر المنتج الأخضر لا يضر بالموقع التنافسي، وتنبع تنافسية المنتج الأخضر ليس بسعره بل بقيمته وفوائده التي يحققها. وهناك عدة طرق لتسعير المنتجات الخضراء أهمها:(البكري، 2012، ص 463):

أ. التسعير على أساس التكلفة البيئية: التوجه البيئي للتسويق يفرض على المؤسسة اعتماد أساليب مختلفة عبر كافة مراحل النشاط بدءًا من شراء المواد الأولية وصولًا إلى تسويق منتجات منتهية الصنع وهذه الأساليب ترتبط بالاعتبارات البيئية ويصحبها تكاليف تتحملها المؤسسة وقد تظهر تكاليف أخرى تتعلق بحالات إحداث ضرر بالبيئة.

ب. التسعير على أساس القيمة المدركة: يقصد بالقيمة المدركة هنا هي مدى إدراك الزبون لحزمة المنافع التي يقوم بشرائها ومدى إدراكه لقيمتها وأنها ذات قيمة اعلى من المنتجات المنافسة، وعلى هذا بدأت العديد من المؤسسات مؤخرا تسعير منتجاتها على أساس القيمة المدركة من قبل الزبون ولا يركزون على التكلفة التي يتحملها المنتجون أو البائعون حيث يستعملون بقية عناصر المزيج التسويقي مثل الإعلان وقوى البيع لبناء القيمة المدركة في أذهان المشترين.

ج. التسعير على أساس تحقيق الربح: من أهداف التسويق الأخضر هدف تحقيق الربح وبالتالي التسعير على أساس تحقيق الربح سيكون أحد العوامل المهمة المعتمدة في التسعير الأخضر، وغالبًا ما تستخدم هذه الطريقة في حالة الازدهار والنمو في الأعمال، وتلجأ المؤسسة إلى إعادة تقييم السعر على أساس تحقيق الربح في حالة ظهور حساسية المستهلك اتجاه السعر المتعامل به.

- **التوزيع الأخضر**

يعرف التوزيع الأخضر بأنه عملية مراعاة الإعتبارات البيئية في تحريك المنتجات من المصدر إلى الزبون وتتمثل هذه الإعتبارات البيئية في الحد من استهلاك الطاقة والحد من الانبعاثات للتخفيض من ظاهرة الاحتباس الحراري. (صالحي، 2011، ص 414-416). وهذا يعني أن التوزيع الأخضر عملية تراعي الاعتبارات البيئية في تحريك المنتجات من المصدر للمستهلك، ويمكن تحديد الاعتبارات البيئية في الحد من استهلاك الطاقة والحد من الانبعاثات للتخفيف من ظاهرة الاحتباس الحراري، وعلى المنظمات انتهاج وابتكار طرق ووسائل نقل آمنة وأماكن خضراء آمنة . ولإرضاء الزبائن فإن المنتج يجب أن يكون متوفرًا بالمكان المناسب، وفي الوقت المناسب، وفيما يخص التوزيع فإن مدراء التسويق، ضمن إدارتهم لمزيجهم التسويقي، يسعون نحو جعل المنتجات المتوفرة وبكميات مناسبة وفي كل الأسواق المستهدفة ولكل الزبائن المهتمين بذلك المنتج مع الحفاظ على التكلفة الإجمالية للمخزون وإدارة المخزون والنقل في أدنى مستوى ممكن. ويعني التوزيع بالمنفعتين الزمانية والمكانية، بحيث يضمن التوزيع جعل المنتجات في متناول يد المستهلكين، وفي

المكان، والزمان المناسبين، والجودة المناسبة، والسعر المناسب، ويتطلب هذا التوزيع أن يأخذ بعين النظر اعتبارات البيئة مع ضمانة جودة عملية التخزين وإدارتها بباقي التكاليف ويتطلب التوزيع الأخضر ما يلي (مديوني وحبيبة، 2017):

أ. بناء نظام توزيع مركزي، يساعد في تحقيق مجموعة من المنافع البيئية مثل تعليل استخدام وسائط النقل، واختزال عمليات المناولة، بالتالي تقليل نتائج التلوث وتقليل احتمالات تعرض المواد للتلف بسبب تكرار عمليات النقل والمناولة.

ب. الاعتماد على الوكلاء وبائعي التجزئة والجملة في إعادة جمع المواد القابلة للتدوير وإرجاعها مرة ثانية إلى مراكز الإنتاج.

ج. التعامل مع مؤسسات النقل المتبنية للتسويق الأخضر.

علمًا بأن القنوات التوزيعية في التسويق الأخضر تعتمد على نظام التوزيع ذو الاتجاهين عكس نظام التوزيع التقليدي الذي يعتمد على نظام التوزيع ذو إتجاه واحد.

- **الترويج الأخضر**

يعتبر عنصر الترويج ذو صلة أساسية بالأنشطة المستعملة للإعلام أو لإبلاغ الأفراد والجماعات حول المنظمة أو منتجاتها الخضراء ، فالترويج يهدف وبشكل أساسي إلى زيادة الوعي العام أو المعرفة بخصوص المنظمة ومنتجاتها سواء أكانت جديدة في ذلك السوق أو موجودة مسبقًا، ومن الممكن أيضًا أن يهدف إلى التعريف بخصائص المنتجات المقدمة وأسلوب استخدامها وقد تستعمل في كثير من الأحيان للترغيب في شراء المنتجات الخضراء (سعادي، 2014، ص254).

وعلى اعتبار أن الإعلان هو الأداة الأساسية لجذب انتباه المستهلكين، وزيادة المبيعات، يرى رواد التسويق الأخضر بأن الإعلان الأخضر يجب أن يبتعد عن أدوات التلوث الإعلاني الذي يلاحق المستهلك في كل مكان وزمان، وأن يكون صادقًا وهدفه التوعية البيئية والتوعية بالمنتجات الخضراء. ويتميز الترويج الأخضر بما يلي (العيسى، 2012، ص 281):

أ. أن يكون الإعلان عن منتجات خضراء صديقة للبيئة.

ب. أن تقدم الوسيلة الإعلامية معلومات تفصيلية وواضحة ودقيقة عن المنتجات الخضراء، وأن تزيد مستوي الوعي بها.

ج. أن تتضمن الإعلانات الخضراء جوانب القضايا البيئية.

د. عدم الاعتماد علي عقد المقارنات بقدر التركيز علي مزايا الجوانب البيئية للمنتجات الخضراء .

هـ. التركيز على ترويج القيم والثقافة استهلاكية الصديقة للبيئة.

و. الترويج للسلوك الاستهلاكي الصديق للبيئة.

ز. إبراز أهمية البيئة الصحية للمستهلك.

ح. إقناع المستهلك بشراء و استخدام المنتجات الخضراء.

ط. التنسيق مع الجهات الرقابية الرسمية الحكومية وغير الرسمية مثل جمعيات حماية المستهلك وحماية البيئة.

ي. الالتزام بالخصائص التقليدية للإعلان مثل: وضوح فكرة الإعلان، الصراحة، النزاهة والمصداقية.

إذا يمكن القول بأن العناصر المكونة للمزيج التسويقي الأخضر هي نفسها عناصر المزيج التسويقي التقليدي، إلا أن الاختلاف يبرز في أسلوب إدارة العناصر لتحقيق الأهداف الملطوبة، بحيث أن التسويق الأخضر يسعي لتحقيق أهداف بيئية واجتماعية علاوة علي الأهداف التقليدية المتمثلة في تلبية رغبة المستهلكين وتحقيق هدف الربحية للمنظم. وبالتالي تكمن الفروق والاختلافات في الطريقة المتبعة في التسويق الأخضر والتسويق التقليدي، حيث يهتم التسويق الأخضر بالجوانب الاجتماعية والبيئية، أما التسويق العادي فيهتم بكسب المستهلكين وتحقيق ولائهم على حساب الجوانب الاجتماعية والاعتبارات البيئية.

مفهوم ولاء العملاء:

يعتبر الولاء من المفاهيم صعبة التحديد بسبب أن المفهوم يتحدث عن خصائص الأفراد وليس عن خصائص الأشياء، وهذه الخصائص متغيرة وسريعة التغير. فالبعض يضع الولاء بصيغة التساوي مع الثقة لأن السعر أو المنتج ليس هو القاعدة في التسويق أو كسب الزبون وإنما الثقة هي القاعدة الأهم وهذه الثقة هي الأساس في سياسة الشركة الموجهة إلى علاقات طويلة الأمد وتحقيق القيمة مدى الحياة بالعلاقة مع الزبائن الموالين، والبعض الآخر يضع الولاء بصيغة التكافؤ مع الربح على اعتبار أن ولاء الزبون هو الأساس للنجاح والأكثر أهمية للربح، ولا بد من التأكيد على أن المختصين بدراسة ولاء الزبون يرون أن هذا الولاء يتواصل من الولاء للشركات المادية إلى الشركات الرقمية، وأن الأساس في هذا الولاء هو الثقة، كما أن الولاء يمكن أن ينشأ مع الأعمال الإلكترونية للشركة حتى بدون أن يكون للشركة نشاط مادي . عليه فقد عرف كوتلر وآخرون الولاء بأنه مقياس معاودة الزبون ورغبته في المشاركة بتأدية أنشطة الشركة (عبود، 2008، ص 321). أما Kartika فقد عرف ولاء العملاء بأنه نية العملاء لإعادة شراء نفس الخدمة أو المنتج من الشركة التي هم مخلصون لها (Kartika & Najib, 2019, p759-833). بينما عرف Akroush الولاء بأنه التزام راسخ لإعادة شراء المنتج أو الخدمة المفضلة في المستقبل على الرغم من أي تأثيرات على الموقف أو الجهود التسويقية التي قد تسبب تبديل السلوك (Akroush & Mahadin, (2019, p772-779). ولقد عرفه

Hoang بأنه استجابة سلوكية متحيزة تنعكس على تكرار الشراء وأن الولاء له مستويين الأول يعتمد على القصور الذاتي أو الراحة أو التردد في تبديل العلامات التجارية والآخر هو ولاء العلامة التجارية الحقيقي الناجم عن قرار واعي لتكرار الشراء ومواقف إيجابية للعلامة (Hoang, D. (2019, p711-729).

أهمية ولاء العملاء:

تتمثل أهمية ولاء العملاء في الآتي (أبو قحفة، 2010، ص 206):

- زيادة ربحية شركات الأعمال عن طريق تخفيض التكلفة الإجمالية نتيجة لتكرار خدمة العملاء بصفة منتظمة. حيث إن الاستراتيجيات التنافسية الممكن استخدامها للمحافظة على ولاء العملاء تعتبر أقل من نظائرها الخاصة بالحصول على عملاء جدد في كل مرة، فطبقًا لبحوث ميدانية نجد أن تكلفة الاحتفاظ بالعملاء تساوي من خمسة إلى ستة تكلفة الحصول على عملاء جدد.
- حماية شركات الأعمال من الأزمات: حيث أن العميل شديد الولاء للشركة يقف إلى جانب الشركات في حالة تعرضها لازمات داخلية بحيث يعمل على تبرير ما يحدث فيها، وينتظر مرور الأزمة واستئنافها لنشاطها العادي دون أي نية للتحول منها إلى شركة منافسة.
- الأداء المرتفع أو السعر المنخفض أو الاثنين معًا: فاذا ما حاول منافس ما جذب زبائن الشركة، فعليه إما أن يقدم السعر الأقل كثير مما تقدمه الشركة، أو أن يقدم أداء أعلى، أو الاثنين معًا، ويشار أنه من الصعب على العميل بذل الكثير من الجهد والمال والوقت في البحث عن اختيار الشركة التي يتعامل معها.
- شراء كل الاحتياجات من المؤسسة: حيث أن رضا العملاء عن الشركة وولائه لها يدفعه إلى شراء كل احتياجاته منها، وهو ما يساعد على نمو الشركة وزيادة حجمها، وارتفاع حصتها السوقية، فالعميل يفعل هذه الأسباب كتوفير للوقت والجهد والتكلفة وللحصول على الخصم على حجم المشتريات وحصوله على أفضل العروض والشروط باعتباره عميل دائم بالإضافة إلى الخدمة المتميزة.
- ابتكار خدمات جديدة وتطوير الخدمات الموجودة: فزيادة إيرادات المؤسسة، تولد عوائد إضافية لها ويتحقق من خلال تقديم خدمات جديدة للعملاء، ودور العميل صاحب الولاء هنا انه يساهم بشدة في نجاح هذه الخدمات وتقديم أفكار تساعد على انتشارها وتقبلها من طرف العملاء الآخرين، خاصة في المراحل المبكرة .
- الولاء يمنح الوقت والسهولة في الاستجابة للمنافسة: فإذا قام المنافس بإطلاق خدمة جديدة، فامتلاك قاعدة من العملاء الأوفياء يتيح للمؤسسة الوقت للاستجابة، لأن العميل الوفي راضي ولا يبحث عن التجديد، في كل الأحوال يمكن أن يكون منبها للخدمات الجديدة.
- الولاء يقوي موقع المنتج: فالعلامات الكبرى تجد نفسها في أحسن المواقع، لأن الموزع يدرك أن العملاء يريدون هذه العلامة وولائهم يضمن دورة كافية، لذا أصبحت فكرة الولاء عاملًا مهمًا في اختيار الموزعين لأن الموزع الذي لا يبيع هذه العلامة يدفع العميل إلى تغير محل التموين، إذن الولاء القوي يدعم التفاوض للمنتجين في التفاوض مع الموزعين .
- كذلك لولاء الزبون أهمية كبيرة، حيث يعتبر مكسب من مكاسب المؤسسة ذلك لاشتداد المنافسة بين المؤسسات وتفكير كل منها في وضع خطة استراتيجية جيدة ومحكمة لكسب أكبر عدد من العملاء.

استراتيجية بناء ولاء العملاء:

تهدف المؤسسة من خلال عملية بناء الولاء إلى زيادة ارتباط وتعلق العملاء بها وذلك بإتباع خطوات واستخدام وسائل وأدوات تمكنها من الاحتفاظ بهم لأطول وقت ممكن من أجل ضمان عائد مقبول في الأجلين المتوسط والطويل، إلا أن التمادي في التركيز على هذه العملية قد يؤدي إلي وقوع المؤسسة في مخاطر تهدد بقائها واستمراريتها.وتتمثل استراتيجية بناء ولاء العملاء في الاستراتيجيات التالية (مجدل وآخرون، 2013، ص 129-130):

- استراتيجية منتجات الولاء: يتم في هذه الاستراتيجية تصميم منتجات تتوافق مع كل مرحلة من مراحل حياة العميل أي تتبعه خلال دورة حياته.
- استراتيجية العميل السفير: يتم في هذه الاستراتيجية الاعتماد على العملاء كقوى بيع نشطة ومحفزة لعملاء محتملين من خلال الإجابة عن تساؤلاتهم وتشجيعهم لاقتناء منتجات المؤسسة.
- استراتيجية ضد التخلي: وهي استراتيجية دفاعية تعتمدها المؤسسات التي تنتقل إلى سوق ذو تنافسية كبيرة حيث تقوم بتغيير الجودة أو الأسعار كالمؤسسات المحلية التي تواجه خطر فقدان عملائها نتيجة دخولها إلى سوق عالمية.
- استراتيجية بناء الولاء بالأحداث: كاستغلال الأحداث الدولية والمحلية كالمعارض الدولية حيث قامت مؤسسة جنرال موتورز بالولايات المتحدة الأمريكية بإعلان مسابقة الفائز فيها يقوم بتجريب سيارتها الجديدة مما دعم ولاء بعض العملاء الذين قاموا بشرائها.
- استراتيجية بناء الولاء بالخدمات: تكون بتوسيع وتحسين خدمات إضافية من أجل كسب ولاء العملاء ويجب أن تكون متناسقة مع شعار المؤسسة.
- استراتيجية الولاء المتعدي: تستهدف هذه الاستراتيجية ولاء العميل بطريقة غير مباشرة من خلال خلق حواجز تحول دون تخليه عن العلامة كزيادة تكلفة التغيير أو من خلال خلق ولاء القوى البيعية لبناء ولاء العميل النهائي.

الدراسات السابقة:

فيما يلي نستعرض بعض الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع دراستنا بغرض التعرف على النتائج التي توصلت إليها تلك الدراسات:

- **دراسة (Satrio et al, 2021):** بعنوان تطبيق المزيج التسويقي الأخضر لمنتجات التجميل على المبيعات من خلال قرارات الشراء كمتغير وسيط، هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى تأثير تطبيق مزيج التسويق الأخضر على المبيعات من خلال قرار الشراء كمتغير وسيط. استخدمت الدراسة أربعة عناصر تسويقية، وهي المنتج والسعر والمكان والترويج، ولمزيد من البحث الذي يدرس تطبيق التسويق الأخضر، يمكن تطويره عن طريق إضافة عناصر المزيج التسويقي إلى التسويق الأخضر مثل العملية والأدلة المادية والأشخاص. توصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها أن عناصر المزيج التسويق الأخضر لها تأثير إيجابي على قرارات الشراء، إلا أن قرار الشراء كمتغير وسيط لا يمكن أن يكون له تأثير على المبيعات. وأوصت الدراسة بإيلاء المزيد من الاهتمام للمتغيرات الدراسة التي لها تأثير سلبي وضئيل على المبيعات في البحوث المستقبلية.
- **دراسة (Shalash, 2021)** بعنوان أثر تبني استراتيجية مزيج التسويق الأخضر على رضا العملاء في السوق المصرية، الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو السعي للحصول على فهم أفضل لتأثير تبني الشركة للمزيج التسويقي الأخضر "كإستراتيجية تسويقية" على رضا العملاء في السوق المصري ومساهمة كل مكون من مكونات هذا المزيج التسويقي في تحقيق هذا الرضا. قدمت الدراسة دليلًا تجريبيًا على أن المزيج التسويقي الأخضر له تأثير إيجابي على رضا العملاء في السوق المصري، وأوصت بضرورة إجراء المزيد من الأبحاث المتعلقة بنفس الهدف ولكن بعد تقسيم العملاء إلى فئات سواء من حيث العمر أو الدخل، بما يمكّن من تقديم صورة أوضح من حيث تأثير كل عنصر من عناصر مزيج التسويق الأخضر على رضا العملاء.
- **دراسة ربابعة (2019)** بعنوان أثر عناصر المزيج التسويقي الأخضر على قرار شراء المستهلكين: دراسة ميدانية على مستهلكي السيارات الكهربائية في مدينة عمان، هدفت الدراسة إلى بيان أثر عناصر المزيج التسويقي الأخضر (المنتج الأخضر، التسعير الأخضر، الترويج الأخضر، التوزيع الأخضر) على قرار شراء المستهلكين. ولتحقيق أهداف الدراسة، تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، استخدمت الاستبانة كوسيلة لجمع البيانات الأولية من عينة الدراسة، التي تمثلت بمستهلكي السيارات الكهربائية في مدينة عمان، فيما مثلت العينة العشوائية القصدية (276) مستجيب. أظهرت الدراسة وجود أثر ذي دلالة إحصائية لعناصر المزيج التسويقي الأخضر لكل من المتغيرات بـ(المنتج الأخضر، التسعير الأخضر، الترويج الأخضر) على القرار الشرائي لمستهلكي السيارات الكهربائية في مدينة عمان وبقدرة تفسيرية بلغت (28.1%، 33%، 36.3%) على التوالي، ولم يتبين أي تأثير لـ التوزيع (المكان) الأخضر على القرار الشرائي لمستهلكي السيارات الكهربائية في مدينة عمان، ولقد أوصت الدراسة بضرورة قيام الحكومة بزيادة دعمها من خلال منح الامتيازات الجمركية والضريبية للسيارات الكهربائية، لما يعود بالنفع على البيئة كونها منتجات صديقة للبيئة، ولا تؤثر سلبًا عليها، وزيادة ثقة المستهلكين نحو المنتجات الخضراء، وتحديدًا للسيارات الكهربائية من خلال زيادة حملات التوعية، ونشر المعلومات الكافية لمثل هذا النوع من السيارات مما يساعد على تحفيز المستهلكين بقرار شراء السيارات الكهربائية.
- **دراسة (Azal Hossain, Khan, 2018)** بعنوان تأثير مزيج التسويق الأخضر على قرارات شراء المستهلكين في بنغلاديش، هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير مزيج التسويق الأخضر على قرارات الشراء لدى المستهلكين في بنغلاديش. وتوصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها أن قرارات الشراء الخاصة بالمستهلكين تتأثر بالمزيج التسويقي مثل المنتج الأخضر والأنشطة الترويجية الخضراء. لذلك، يجب على المسوقين الحفاظ على الحملات الترويجية لزيادة المعرفة بشأن التخضير. وأوصت الدراسة بضرورة قيام المسوقين بتطوير المزيد من العروض والعينات والتسويق والتوزيع من أجل توفير المعلومات الخضراء.
- **دراسة الخوالدة و الشورة (2018)** بعنوان أثر التسويق الأخضر في شركات الأدوية الأردنية ، هدفت الدراسة إلى التعرف إلى أثر التسويق الأخضر بأبعاده (المنتج الأخضر، التسعير الأخضر، الترويج الأخضر، والتوزيع الأخضر) في الفاعلية التنظيمية بأبعادها (النمو، والانتاجية، وجودة المنتجات، ورضا العاملين) في شركات الأدوية الأردنية. تم الاعتماد على المنهج الوصفي. توصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها، وجود أثر ذي دلالة إحصائية للتسويق الأخضر بأبعاده مجتمعة في الفاعلية التنظيمية في شركات الأدوية الأردنية، وجود أثر ذي دلالة إحصائية للتسويق الأخضر بأبعاده مجتمعة في الفاعلية التنظيمية بأبعادها من خلال سلوك المستهلك الشرائي كمتغير وسيط. أوصت الدراسة بعدد من التوصيات منها، ضرورة اهتمام الشركات محل الدراسة بإجراء دراسات متعمقة لأجزاء السوق المختلفة لتحديد مدى تقبل العملاء لأسعار المنتجات الخضراء، وضرورة تطوير المنتجات الخضراء في الشركات محل الدراسة ليتم إحلالها مكان منتجاتها التقليدية.
- **دراسة الخير(2018)** بعنوان تأثير التوجه بالتسويق الأخضر في تحيقيق رضا المستهلكين: دراسة ميدانية على المنشات الصناعية في الساحل السوري، هدف دراسة إلى معرفة تأثير التَّوجه بالتَّسويق الاخضر بعناصره الأربعة (المنتج الأخضر، التَّسعير الأخضر، التَّرويج الأخضر، التَّوزيع الأخضر) على رضا المستلكين، أعتمدت الدراسة على الأسلوب الإحصائي حيث تم جمع البيانات من خلال توزيع الاستبانة على عينة من العاملين بالمنشات الصناعية في الساحل السوري وعينة من المستلهكين للمنتجات الصناعية. توصلت الدراسة إلى وجود علاقة معنوية بين التوجه بالتسويق الأخضر في المنشات الصناعية وبين رضا المستهلكين.

- **دراسة المومني (2015)** بعنوان أثر تطبيق التسويق الأخضر على الأداء التسويقي: دراسة ميدانية على قطاع الأجهزة الكهربائية المنزلية في مدينة عمان الأردن، هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق التسويق الأخضر على الأداء التسويقي لشركات الأجهزة الكهربائية المنزلية، وذلك من خلال محاور أساسية في مفهوم التسويق الأخضر وهي: المسؤولية الاجتماعية، والجهات الضاغطة، والمنتجات الآمنة وغير الضارة بالبيئة، والمنتجات الأقل استهلاكًا للطاقة، والمنتجات سهلة التصليح والاستبدال، وتوعية المستهلك بيئيًا. ولقد اعتمدت الدراسة على الأسلوب الوصفي التحليلي واستخدمت الأساليب الإحصائية الملائمة من خلال برنامج .SPSS وتوصلت إلى بعض النتائج الهامة متمثلة في أن هناك أثر لتطبيق التسويق الأخضر وبكافة محاوره موضع الدراسة (المسؤولية الاجتماعية، والجهات الضاغطة، والمنتجات الآمنة وغير الضارة بالبيئة، والمنتجات الأقل استهلاكًا للطاقة، والمنتجات سهلة التصليح والاستبدال، وتوعية المستهلك بيئيًا) على الأداء التسويقي عند مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$)، وأوصت الدراسة إلى أن على شركات الأجهزة الكهربائية المنزلية الاستمرار في تطبيق التسويق الأخضر، وزيادة تفعيله، وأن تعمل على تطبيق عناصر التسويق الأخضر في كافة تعاملاتها، لما له من أثر واضح في خفض التكاليف، ورفع الميزة التنافسية، وزيادة الحصة السوقية، والاستمرار بتقديم منتجات ذات جودة عالية، حيث من شأن كل هذا زيادة ولاء الزبائن، وزيادة أرباح الشركات.
- **دراسة علي (2011)** بعنوان التسويق الأخضر وأثره في الأداء التسويقي: دراسة ميدانية في مديرية بلدية البصرة ، هدفت الدراسة إلى الإحتفاظ ببيئة نظيفة وخالية من مؤثرات الضرر البيئي، سير بلدية البصرة باتجاه تحقيق أهدافها البيئية والإنسانية، تطوير نموذج يساعد بلدية البصرة على الاستفادة من مؤشرات ومعطيات التسويق الأخضر في مجال عملها. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها، إن محصلة النشاطات الأربعة الرئيسة للتسويق الأخضر (أخلاقيات الأعمال، المسؤولية الاجتماعية، الضرر البيئي، الخدمات) قد انعكست إيجابيًا وبقوة على الأداء التسويقي، مما يؤكد ضرورة الاهتمام بالتسويق الأخضر من أجل تحسين الأداء التسويقي للمنظمة موضوع البحث (بلدية البصرة). وأوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات منها، أن يكون التسويق الأخضر هدفًا استراتيجيًا يغطي كل عمليات ونشاطات مديرية بلدية البصرة، على الإدارة العليا لبلدية البصرة إمعان النظر بمسؤولياتها الاجتماعية والاخلاقية تجاه المجتمع، وذلك باعطاء البعد البيئي اهمية بارزة في استراتيجياتها الإنتاجية والتسويقية.

باستعراض الدرسات السابقة أعلاه يلاحظ اتفاقها مع هذه الدراسة في تناول عناصر المزيج والتسويقي كمتغير مستقل وتختلف عنها في المتغير التابع، حيث نلاحظ في الدراسات السابقة تباينت متغيراتها التابعة ما بين تأثيره على المبيعات وأخرى على قرارات الشراء، وكذا على رضا العملاء والمستهلكين وعلى الأداء التنظيمي والأداء التسويقي واتفقت هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في اتباعها المنهج الوصفي في تفسير الظاهرة محل الدرسة، لكن ما يميّز الدراسة الحالية هو أنها تناولت بالبحث والدراسة دور المزيج التسويقي الأخضر في ولاء المستهلك.

منهجية الدراسة وإجراءتها:

منهجية الدراسة:

في ضوء طبيعة الدراسة والأهداف التي سعت إلى تحقيقها اعتمد الباحثين على أسلوب الدراسة المسحية المشتقة من المنهج الوصفي التحليلي الذي يعمل على ترتيب البيانات وتنظيمها ويعد أنسب المناهج لهذه الدراسة.

مجتمع وعينة الدراسة:

يتألف مجتمع الدراسة من طلاب الدراسات العليا بكلية العلوم الإدارية جامعة نجران خلال العام الدراسي 1444-1445هـ والبالغ عددهم (363) طالب وطالبة. اعتمدت الدراسة على أسلوب الحصر الشامل لاختيار أفراد عينة الدراسة. حيث تم توزيع استبانة إلكترونية على الطلاب واستجاب منهم عدد (153) طالب وطالبة بنسبة (42%) من مجتع الدراسة.

أداة الدراسة:

اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة أساسية لجمع البيانات واختبارها وهي عبارة عن أداة تحتوي على مجموعة من الأسئلة المصممة لجمع البيانات اللازمة عن المشكلة، وتعتبر من أكثر طرق جمع البيانات استخدامًا في الحصول على المعلومات بطريقة مباشرة من المبحوثين. حيث صممت خيارات الإجابة على أسئلة الاستبانة على مقياس ليكرت الخماسي المتدرج (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) حسب الدرجات (1,2,3,4,5) على التوالي. وتم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل البيانات وإثبات أو نفي الفروض.

صدق أداة الدراسة:

تم اختبار صدق أداة الدراسة من خلال صدق المحتوى أو الصدق الظاهر للتحقق من أنها تخدم أهداف الدراسة بعرضها على عدد من المختصين في القياس الكمي في إدارة الأعمال، كما تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة، وحساب معامل ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ.

اختبار صدق وثبات أداة الدراسة:

الصدق الظاهري:

وهو التأكد من أن العبارات التي وردت في الاستبانة يمكنها أن توفر البيانات المطلوبة للدراسة بدقة وذلك لتأثيرها المباشر في نتائج الدراسة. ولتحقيق ذلك تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين من ذوي الاختصاص في المجال الأكاديمي وذلك للتأكد من الصدق الظاهري لمحتويات الاستبيان، وتم تعديلها وفقًا لملاحظاتهم ومقترحاتهم حتى خرجت بصورتها النهائية.

الثبات الإحصائي:

قام الباحثين باختبار مدى إمكانية الاعتماد على البيانات التي تم الحصول عليها وكذلك مدى اتساق وثبات المقياس المستخدم في جمع البيانات باستخدام مقياسAlpha - Cronbach والذي يبيّن مدى وجود ارتباط بين القياسات المعبرة عن إجابات أفراد العينة حيث بلغت قيمة معامل ألفاكرونباخ (81.8%) وهي قيمة قريبة من الواحد الصحيح ويدل ذلك على ثبات الاستبيان بدرجة عالية ويمكن الاستدلال من قيمة معامل ألفاكرونباخ على إمكانية الاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

جدول (1): نتيجة إختبار الثبات (ألفا كرونباخ) لمحاور الدراسة

م	المحاور	العبارات	معامل ألفا	الصدق الإحصائي%
1	المنتج الأخضر	4	76.9	86.1
2	السعر الأخضر	4	73.2	83.8
3	التوزيع الأخضر	4	79.8	91.1
4	الترويج الأخضر	4	74,3	86.1
5	ولاء العملاء	4	61.1	67.2
	المجموع الكلي	**20**	**81.8**	**93.3**

المصدر: إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية عن طريق برنامج SPSS، 2022م.

يبين الجدول أعلاه اختبار ألفا كرونباخ لفقرات متغيرات الدراسة على الأفراد ولجميع المتغيرات معًا، حيث بلغت قيمة ألفا لجميع الفقرات (81.8%) وتعتبر هذه النسبة عالية، وبالتالي يمكن الاعتماد على مصداقية أداة القياس وتعميم نتائج الدراسة، وكانت قيمة معامل ألفا للإجابات على فقرات الإستبانة الخاصة بكل متغير من متغيرات الدراسة كانت أكبر من الحد الأدنى المقبول لمعامل الثبات وهو (60%)، ويعني هذا توفر درجة كبيرة من الثبات في الإجابات، وبالتالي فإنه يمكن تعميم النتائج على مجتمع الدراسة.

خصائص أفراد عينة الدراسة:

جدول (2) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب المتغيرات الديموغرافية:

جدول (2): الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة

اسم المتغير	فئة المتغيرات	التكرار	النسبة
النوع	ذكر	80	%52.28
	أنثى	73	%47.72
	الإجمالي	**153**	**100**
العمر	30-20	45	%29.41
	40-31	62	%40.52
	50-41	30	%19.60
	أكثر من 50	16	%10.46
	الإجمالي	**153**	**100**

المصدر: إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية عن طريق برنامج SPSS، 2022م.

يتضح من الجدول أعلاه بأن (80) من أفراد عينة الدراسة من الذكور بنسبة بلغت (52.28%) وعدد (73) من الإناث بنسبة بلغت (47.72%). أما فيما يخص العمر فقد إتضح بأن عدد (45) من أفراد عينة الدراسة تتراوح أعمارهم ما بين (20-30) بنسبة بلغت (29.41)، كما أن عدد (62) من العينة تقع أعمارهم ما بين (31-40) بنسبة بلغت (40.52). مما يدل بوضح أن جميع أفراد عينة الدراسة هم في عمر الشباب والنضج مما يساعد في دقة الإجابة على تساؤلات الدراسة.

الأساليب والمعالجات الإحصائية المستخدمة:

بعد أن تم إدخال البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) تم إستخدام المعالجات الإحصائية التالية:

- معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) للاتساق الداخلي للتحقق من ثبات أداة الدراسة.

- مقاييس الإحصاء الوصفي (Descriptive Statistics Measures) لوصف نتائج استجابات عينة الدراسة من خلال استخدام الوسط الحسابي والانحراف المعياري لتحديد مدى تجانس أوتباين استجاباتهم.
- تحليل الانحدار (Regression Analysis) لاختبار مدى صلاحيّة فرضيات الدراسة، وتأثير المتغيّر المستقلّ (المزيج التسويقي الأخضر)، على المتغيّر التابع (ولاء العملاء) عند مستوى معنوية (0.05).

عرض نتائج التحليل:

تحليل البيانات:

أولًا: الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور الدراسة

يوضح جدول (3) موقف المبحوثين تجاه عناصر المزيج التسويقي الأخضر وولاء العملاء، حيث أنه كلما كان المتوسط الحسابي أعلى من (3.5) يعتبر مرتفعًا، وإذا كان (3.00 وأقل من 3.50) يعتبر متوسطًا وإذا كان أقل من (3.00) فيعتبر منخفضًا.

- **الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور الدراسة**

جدول (3): المتوسط المرجح بالأوزان والانحراف المعياري لمحاور الدراسة

ت	المحور	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	التفسير/ الاتجاه
1	المحور الأول: المنتج الأخضر	4.10	0.9704	مرتفع
2	المحور الثاني: السعر الأخضر	3.82	0.9480	مرتفع
3	المحور الثالث: التوزيع الأخضر	3.75	0.9264	مرتفع
4	المحور الرابع: الترويج الأخضر	3.84	0.9391	مرتفع
5	المحور الخامس: ولاء العملاء	3.68	1.1511	مرتفع
	المتوسط المرجح للمحور	**3.84**	**0.9870**	**مرتفع**

المصدر: إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية عن طريق برنامج SPSS، 2022م.

نلاحظ من خلال بيانات الجدول أعلاه بأن المتوسط المرجح العام لمحاور الدراسة كان مرتفعًا حيث بلغ (3.84) وبانحراف معياري بلغ (0.9870)، وهذه النتائج تدل على أن أفراد عينة الدراسة موافقون على عبارات محاور الدراسة.

اختبار فرضيات الدراسة:

لإثبات فرضيات الدراسة استخدم الباحثين نموذج الانحدار الخطي المتعدد وهو نموذج يوضح العلاقة الدلالية بين متغير تابع واحد وعدد من المتغيرات المستقلة.

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عناصر المزيج التسويقي الأخضر وولاء العملاء من وجهة نظر طالبات كلية العلوم الإدارية عند مستوى المعنوية (0.05).

جدول (4): نتائج اختبار تحليل الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة أثر مزيج التسويق الأخضر على ولاء العملاء

م	المتغيرات	Coefficients		Model Summary		ANOVA	
		Beta B	مستوى المعنوية	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	اختبار F	مستوى المعنوية
*	الثابت	5.279	0.031	0.557	0.310	5.057	0.002
1	المتغير المستقل الأول: المنتج الأخضر	0.113	0.046				
2	المتغير المستقل الثاني: السعر الأخضر	0.215	0.050				
3	المتغير المستقل الثالث: التوزيع الأخضر	0.049	0.265				
4	المتغير المستقل الرابع: الترويج الأخضر	0.224	0.040				

$$Y = 5.279 + 0.113\,X_1 + 0.215\,X_2 + 0.049\,X_3 + 0.224\,X_4$$

المصدر: إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية عن طريق برنامج SPSS، 2022م.

يتضح من خلال نتائج التحليل الاحصائي المدرجة بجدول (4) ما يلي:

1. وجود ارتباط موجب بين المتغير المستقل (المزيج التسوقي الأخضر) والمتغير التابع (ولاء اللعملاء)، وذلك من خلال قيمة معامل الارتباط (R) حيث بلغت قيمته (0.557)، أي بنسبة (55.70%).

2. بلغت قيمة معامل التحديد R2 (0.310) وهذه القيمة تدل على أن المتغير المستقل (المزيج التسوقي الأخضر) يفسر التغيرات في المتغير التابع (ولاء العملاء) بنسبة (31.00%)، بينما تفسر المتغيرات الأخرى غير المضمنة في النموذج ما نسبته (69.00%).
3. بلغت قيمة تحليل التباين F (5.057) بدلالة معنوية (0.002) وتعتبر هذه القيمة ذات دلالة معنوية.
4. بينما كانت قيمة معاملات ميل الانحدار B للمتغيرات المستقلة على النحو التالي:

- بالنسبة للمتغير المستقل الأول المنتج الأخضر بلغت قيمة بيتا (0.113) بمستوى دلالة معنوية (0.046) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) وبالتالي تعتبر ذات دلالة معنوية.
- بالنسبة للمتغير المستقل الثاني السعر الأخضر بلغت قيمة بيتا (0.215) بمستوى دلالة معنوية (0.050)، وهي مساوية لمستوى المعنوية (0.05) وبالتالي تعتبر ذات دلالة معنوية.
- بالنسبة للمتغير المستقل الثالث التوزيع الأخضر بلغت قيمة بيتا (0.049) بمستوى دلالة معنوية (0.265)، وهي أعلى من مستوى المعنوية (0.05) وبالتالي لا تعتبر ذات دلالة معنوية.
- بالنسبة للمتغير المستقل الرابع الترويج الأخضر بلغت قيمة بيتا (0.224) بمستوى دلالة معنوية (0.040)، وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) وبالتالي تعتبر ذات دلالة معنوية.

وبناء على النتائج السابقة ولأغرض التنبؤ يمكن أن يصبح نموذج البحث في صورته النهائية كما يلي:

$$Y = 5.279 + 0.113\ X_1 + 0.215\ X_2 + 0.049\ X_3 + 0.224\ X_4$$

حيث تشير متغيرات المنوذج أعلاه أنّ:

Y = تمثل المتغير التابع وهو ولاء العملاء

X_1= تمثل المتغير المستقل الأول وهو المنتج الأخضر

X_2= تمثل المتغير المستقل الثاني وهو السعر الأخضر

X_3= تمثل المتغير المستقل الثالث وهو التوزيع الأخضر

X_4= تمثل المتغير المستقل الرابع وهو الترويج الأخضر

وعليه فإن نتائج تحليل الانحدار المشار إليها بجداول (4) تشير إلى:

1. هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل المنتج الأخضر والمتغير التابع ولاء العملاء، مما يدل على صحة الفرضية الفرعية الأولى وهي "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المنتج الأخضر وولاء العملاء من وجهة نظر طلاب الدراسات العليا بكلية العلوم الإدارية جامعة نجران". وبالتالي قبول الفرضية.
2. هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل السعر الأخضر والمتغير التابع ولاء العملاء، مما يدل على صحة الفرضية الفرعية الثانية وهي "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين السعر الأخضر وولاء العملاء من وجهة نظر طلاب الدراسات العليا بكلية العلوم الإدارية جامعة نجران". وبالتالي قبول الفرضية.
3. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل التوزيع الأخضر والمتغير التابع ولاء العملاء، مما يدل على عدم صحة الفرضية الفرعية الثالثة وهي "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التوزيع الأخضر وولاء العملاء من وجهة نظر طلاب الدراسات العليا بكلية العلوم الإدارية جامعة نجران". وبالتالي رفض الفرضية.
4. هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل الترويج الأخضر والمتغير التابع ولاء العملاء، مما يدل على صحة الفرضية الفرعية الرابعة وهي "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الترويج الأخضر وولاء العملاء من وجهة نظر طلاب الدراسات العليا بكلية العلوم الإدارية جامعة نجران ". وبالتالي قبول الفرضية.

الاستنتاجات:

استنادًا إلى نتائج التحليل الإحصائي، واختبار فرضيات الدراسة توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- تبين من نتائج التحليل الاحصائي أن المزيج التسويقي الأخضر بعناصره (المنتج الأخضر، السعر الأخضر، التوزيع الأخضر، والترويج الأخضر) يؤثر على ولاء العملاء وبالتالي يتعين على الشركات التي تعمل في هذا المجال أن تهتم بعناصر المزيج التسويقي الأخضر إذا أرادت كسب ولاء العملاء واجتذابهم ليكونوا أكثر استعدادًا وإقبالًا في سلوكهم الشرائي على ما تقدمه من المنتجات الخضراء.
- كما تبين من نتائج التحليل الاحصائي أن المنتج الأخضر له تأثير على ولاء العملاء من وجهة نظر عينة الدراسة، وهذا يشير على أن العميل على استعداد لاقتناء المنتجات الخضراء مادام أنها تلائم احتياجاته، وعليه يتوجب على الشركات التي تعمل في في مجال التسويق الأخضر أن تهتم بالمنتجات التي لا تضر بصحة العملاء وتصميمها بصورة تقلل من أثارها السالبة على البيئة.

- أظهرت نتائج التحليل الاحصائي أن السعر الأخضر له تأثير على ولاء العملاء من وجهة نظر عينة الدراسة، مما يستوجب على الشركات التي تعمل في مجال التسويق الأخضر أن تراعي الاضافات الصحية للمنتج عند صياغة الاستراتيجية وتحديد السياسة السعرية المناسبة لمنتجاتها بما يعزّز من ولاء العملاء.
- بينت نتائج التحليل الاحصائي أن التوزيع الأخضر لا تأثير له على ولاء العملاء من وجهة نظر عينة الدراسة، مما يتطلب من الشركات التي تعمل في مجال التسويق الأخضر أن تعمل على تغليف المنتجات الخضراء بطريقة جاذبة للعملاء، وأن تكون لديها مراكز شراء مناسبة ويسهل الوصول اليها.
- أوضحت نتائج التحليل الاحصائي أن الترويج الأخضر له تأثير على ولاء العملاء من وجهة نظر عينة الدراسة، مما يتوجب على الشركات التي تعمل في مجال التسويق الأخضر أن تعمل على صياغة وتحديد الاستراتيجية والسياسات الترويجية المناسبة لمنتجاتها الخضراء، وأن تتسم تلك السياسات الترويجية للمنتجات الخضراء بالصدق والموثوقية.

التوصيات:

- ضرورة توجه الشركات التي تعمل في مجال التسويق الأخضر نحو فلسفة التسويق الأخضر بأبعاده المختلفة واعتبارها جزء من ثقافتها، وأن تعمل على رفع وعي العملاء بثقافة المنتجات الخضراء، وعمل استطلاعات دورية لمعرفة آراء العملاء في عمليات التسويق الأخضر.
- ينبغي على الشركات التي تعمل في مجال التسويق الأخضر رفع الوعي لدى العملاء بالمنتجات الخضراء وأهميتها في المحافظة على صحتهم وعلى بالبيئة، وأن يتم تصميم المنتجات وتغليفها وتعبئتها بصورة جاذبة للعملاء.
- من الأهمية بمكان أن تقوم الشركات التي تعمل في مجال التسويق الأخضر بتحديد استراتيجية وسياسة سعرية مناسبة لمنتجاتها، وأن تعمل على إطلاق برامج خاصة بتحفيز العملاء المتميزين للحفاظ على ولائهم.
- يجب أن تقوم الشركات التي تعمل في مجال التسويق الأخضر باختيار نقاط توزيع مناسبة يسهل الوصول إليها، وطريقة عرض ملائمة وجاذبة للعملاء مع الاهتمام بطريقة تغليف المنتجات الخضراء.
- أهمية أن تتبنّى الشركات التي تعمل في مجال التسويق الأخضر سياسات ترويجية جاذبة تتسم بالصدق والموثوقية على اعتبار أن تحقيق ولاء الزبون هو بمثابة نجاح لها.

المراجع:

البكري، ثامر ياسر، (2012). *استراتيجيات االتسويق الأخضر*. الطبعة الأولى، إثراء للنشر والتوزيع.

بلبراهيم، جمال. (2014). *أهمية ودور التسويق الأخضر في زيادة تنافسية منظمات الاعمال، دراسة نظرية تحليلة*. الاكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الاقتصادية والقانونية، العدد 12، جوان، ص 78.

بلحيمر، إبراهيم وطارق، قندوز. (2015). *مدخل التسويق الأخضر*. دار الخلدونية، ص102.

الخوالدة، رياض عبد الله والشورة، محمد سليم. (2018). أثر التسويق الأخضر في الفاعلية التنظيمية في شركات الأدوية الأردنية الدور الوسيط لسلوك المستهلك الشرائي. *المجلة الأردنية في إدارة الأعمال*: 14 (4).

الخير، عبير عبد الكريم. (2018). *تأثير التوجه بالتسويق الأخضر في تحيقيق رضا المستهلكين: دراسة ميدانية على المنشات الصناعية في الساحل السوري*. رسالة ماجستير في التسويق غير منشورة، جامعة تشرين، سوريا.

ربابعة، حمزة ملكي أحمد. (2019). *أثر عناصر المزيج التسويقي الأخضر على قرار شراء المستهلكين: دراسة ميدانية على مستهلكي السيارات الكهربائية في مدينة عمان*. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الزرقاء، الاردن.

الربيعاوي، سعود حمود جثير وآخرون. (2019). *طيف التسويق*. الطبعة الأولى، دار غيداء للنشر، ص 159-160.

سعادي، الخنساء. (2014). *تحديات التسويق الأخضر في ظل المجتمع الرقمي*. أطروحة دكتوراه في التسويق غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، ص254.

صالحي، سميرة. (نوفمبر، 2011). *التسويق الأخضر: بين الأداء التسويقي والأداء البيئي للمؤسسات الاقتصادية*. الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، الطبعة الثانية: نمو المؤسسات والاقتصاديات بين تحقيق الأداء المالي وتحديات الأداء البيئي، المنعقد بجامعة ورقلة، ص 414- 416.

علي، عروبة رشيد. (2011). التسويق الأخضر وأثره في الأداء التسويقي. *مجلة العلوم الاقتصادية*: المجلد 7 (28).

العيسى، مصطفى جعفر عيسى حسن. (2012). التسويق البيئي ودور المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال اتجاه المستهلك العراقي "دراسة إستطلاعية"، *مجلة الدراسات المحاسبية والمالية*: 7(19)، ص 281.

فرحان، علاء وآخرون. (2010). *فلسلفة التسويق الاخضر*. الطبعة الاولى، دار الصفاء للطباعة والنشر والتوزيع.

فريحات، علي سيد. (2018). *التسويق الاخضر*. دار المسيرة للطباعة والنشر والتوزيع.

أبو قحف، عبد السلام. (2010). *التسويق*. الطبعة الأولى، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، ص206.

مجدل، أحمد وآخرون. (2013). *العلامة التجارية الماهية والأهمية*. دار كنوز المعرفة، ص129-130.

محمد، حمود. (2014). *العلاقة بين تبنى مفهوم التسويق الأخضروالاداء التسويقي، دراسة ميدانية على أداء المنشات الصناعية العاملة في قطاع غزة*. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الازهر بغزة، فلسيطين، ص33.

مديوني، جميلة وكشيدة حبيبة. (2017). التسويق الأخضر كمدخل لتجسيد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة. *مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال*: 3(5).

موسى، كسرا عنتر عبد الله ، جميل، شيماء محمد نجيب. (2012). أثر توجهات المنتج الأخضر على البيئة الاقتصادية في ظل العولمة في بلدان نامية، *مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية*: 8(20)، ص 51

المومني، عبد الكريم. (2015). *أثر تطبيق التسويق الأخضر على الأداء التسويقي: دراسة ميدانية على قطاع الأجهزة الكهربائية المنزلية في مدينة عمان*. رسالة ماجستير في إدارة الأعمال غير منشورة، جامعة الزرقاء، الاردن.

نجم، عبود نجم. (2012). *المسؤولية البيئية في منظمات الأعمال الحديثة*. مؤسسة الوراق، الطبعة الأولى، ص238.

نجم، عبود. (2008). *الإدارة والمعرفة الالكترونية: الاستراتيجية- الوظائف والمجالات*. دار اليازوري، ص321.

Akroush, M. & Mahadin, B. (2019). An Intervariable approach to Customer Satisfaction and Loyalty in the internet service market. Internet Research, 29(4), 772-798. https://doi.org/10.1108/intr-12-2017-0514

Hoang, D. (2019). The Central role of Customer dialogue and Trust in gaining bank Loyalty: an extended swics model. *International Journal of Bank Marketing*, 37 (3), 711-729. https://doi.org/10.1108/ijbm-03-2018-0069

Hossain, A. & Khan, Y. H. (2018). GREEN MARKETING MIX EFFECT ON CONSUMERS BUYING DECISIONS IN BANGLADESH. *Marketing and Management of Innovations Journal*, Issue 4. http://doi.org/10.21272/mmi.2018.4-25

Kartika, T., Firdaus, A. & NaJib, M. (2019). Contrasting The drivers of Customer Loyalty: Financing and depositor Customer, Single and dual Customer, in Indonesian Islamic bank. *Journal of Islamic Marketing*, 11(4), 933- 959. https://doi.org/10.1108/jima-04-2017-0040

Satrio, D., Yunitarini, S. & Rizqiani, N. (2021). Application of green marketing mix of beauty products on sales through purchase decisions as intervening variable. *Asian Management and Business Review*, 1 (2), 81-94. https://doi.org/10.20885/ambr.vol1.iss2.art1

Shalash, M. A. (2021). THE IMPACT OF ADOPTING GREEN MARKETING MIX STRATEGY ON CUSTOMER SATISFACTION IN EGYPTIAN MARKET. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, IX (3).

Global Journal of Economics and Business (GJEB)

Volume.13, Issue.3 pp: 259-273 Article 5
June (2023)

أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في ظل أزمة كورونا- مراجعة منهجية

The Impact of Using Artificial Intelligence Applications in Light of (COVID-19)- A Systematic Review

فيفيان نصر الدين، علا عبد الرحمن عجاج، أمجاد عبدالله حمراني، سلمى حسين الشريف

Vivian Nasrulddin, Ola Abdulrahman Ajaj, Amjad Abdullah Humrani, Salma Hussein Alshaarif

Accepted قبول البحث	Revised مراجعة البحث	Received استلام البحث
2023/5/14	2023 /4/30	2023 /4/9

DOI: https://doi.org/10.31559/GJEB2023.13.3.5

This file is licensed under a *Creative Commons Attribution 4.0 International*

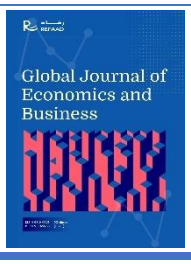
رفـــاد REFAAD
www.refaad.com

Global Journal of Economics and Business (GJEB)

المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال

Journal Homepage: https://www.refaad.com/Journal/Index/2

E-ISSN 2519-9293 | P-ISSN 2519-9285



أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في ظل أزمة كورونا- مراجعة منهجية

The Impact of Using Artificial Intelligence Applications in Light of (COVID-19)- A Systematic Review

فيفيان نصر الدين[1]، علا عبد الرحمن عجاج[2]، أمجاد عبدالله حمراني[3]، سلمى حسين الشريف[4]

Vivian Nasrulddin[1], Ola Abdulrahman Ajaj[2], Amjad Abdullah Humrani[3], Salma Hussein Alshaarif[4]

[1] أستاذ مساعد- قسم الاقتصاد- كلية الاقتصاد والإدارة- جامعة الملك عبد العزيز- السعودية

[4،3،2] باحث ماجستير - قسم الاقتصاد- كلية الاقتصاد والإدارة- جامعة الملك عبد العزيز- السعودية

[1] Assistant Professor, Department of Economics, Faculty of Economics and Administration, King Abdulaziz University, KSA

[2,3,4] Master researcher, Department of Economics, Faculty of Economics and Administration, King Abdulaziz University, KSA

[1] vnasrulddin@kau.edu.sa, [2] Oajaj0002@stu.kau.edu.sa, [3] ahumrani@stu.kau.edu.sa, [4] Salsharif0086@stu.kau.edu.sa

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى مراجعة الأدبيات التي تناولت أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في القطاع الصحي لمواجهة جائحة كورونا. ولتحقيق هدف الدراسة، فقد تم الاعتماد على البحث النوعي، كما تم تبنّى إرشادات مخطط 'PRISMA' عند مراجعة وتضمين الدراسات السابقة ذات الصلة. وقد بلغ عدد الدراسات التي تم فحصها (13) دراسة. وبعد تحليل نتائج الدراسات محل الفحص، توصلت الدراسة الحالية إلى وجود أثر إيجابي لاستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في القطاع الصحي لمواجهة جائحة كورونا، إذ أنها ساعدت بشكل كبير في الكشف عن الفيروس، الحد من انتشاره، وتقليل عدد الإصابات به. كما قدمت الدراسة الحالية عددًا من التوصيات، تمثلت في ضرورة إعطاء المزيد من الاهتمام والتطوير لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في مختلف مجالات الحياة، وخصوصًا في القطاع الصحي لمواجهة الأزمات الصحية. بالإضافة إلى كيفية الاستفادة منها، مع إبراز دور المملكة العربية السعودية في توظيف تلك التطبيقات في القطاع الصحي لمواجهة فيروس كورونا والنجاح الذي حققته.

الكلمات المفتاحية: *تطبيقات الذكاء الاصطناعي؛ الصحة الرقمية؛ كورونا؛ COVID-19.*

Abstract:

This study aims to review the literature on the impact of using AI applications in the health sector to confront the Corona pandemic. To achieve the objective of the study, qualitative research was relied upon, and the guidelines of the 'PRISMA' scheme were adopted when reviewing and including relevant previous studies. The number of studies examined was (13) studies. After analyzing the results of the studies under examination, the current study concluded that there is a positive impact of using AI applications in the health sector to confront the Corona pandemic as it greatly helped in detecting the virus, limiting its spread, and reducing the number of infections with it. The current study also presented a number of recommendations represented in the need to give more attention and development to the applications of AI in various fields of life especially in the health sector to face health crises. In addition, it sheds some light on how to benefit from them while highlighting the role of the KSA in employing these applications in the health sector to confront the Corona virus and the success it has achieved.

Keywords: *Artificial Intelligence Applications, Digital Health, Corona, COVID-19.*

المقدمة:

في الآونة الأخيرة، انتشر الذكاء الاصطناعي انتشارًا شاسعًا في مختلف جوانب الحياة، كالتجارة والتعليم والصحة، وغير ذلك، ليصبح جزءًا لا غنى عنه في الحياة اليومية، بل وأصبح استخدامه متأصلًا من أجل المصلحة العامة للمجتمع. وقد مثل عام 2018، النقلة الكبرى للذكاء الاصطناعي، حيث أنه تطور بشكلٍ كبير وأصبح وسيلة/أداة أساسية تدخل في صلب مختلف القطاعات[1]. وعلى مستوى القطاع الصحي، فإنه على الرغم من تحذيرات تقرير منظمة الصحة العالمية من المبالغة في قياس فوائد استخدام الذكاء الاصطناعي لأغراض الصحة، إلا أنه من الممكن استخدامه في الكثير من الجوانب المتعلقة بالصحة، مثل "لتحسين سرعة تشخيص الأمراض وإجراء الفحوصات ودقتهما" و"المساعدة في الرعاية السريرية؛ وتعزيز الأبحاث الطبية وتطوير العقاقير؛ ودعم شتى تدخلات الصحة العامة" (WHO, 2021).

وقد ازدادت الأهمية البالغة للذكاء الاصطناعي والتقنيات الحديثة خلال جائحة كورونا (COVID-19)، التي قلبت حياة البشرية رأسًا على عقب في جميع دول العالم، إذ أنه عَمِل على تسهيل إنجاز الأفراد/المؤسسات لمختلف مهامهم بسهولة ويُسر، بالإضافة إلى أداء تلك المهام بسرعة فائقة وجهدٍ أقل، وذلك باستخدام الهواتف الذكية (نصرالدين والسلمي، 2023). ويعد فيروس كورونا مرضًا تنفسيًا يصيب البشر، تتراوح أعراضه السريرية من خفيفة/معدومة إلى أعراض شديدة من الممكن أن تؤدي إلى فشل رئوي أو إلى الموت. وقد اعتقد علماء الفيروسات أنه نشأ من الخفافيش ثم انتقل إلى البشر. وقد تم اكتشافه في بادئ الأمر في شهر ديسمبر من عام 2019، بمدينة ووهان Wuhan بالصين، ثم أخذ في الانتشار حتى أصبح جائحة عالمية في شهر مارس من عام 2020 (WHO, 2020). وبعد ذلك التاريخ بثلاث أشهر تقريبًا -في 23 يونيو 2020-، بلغ عدد الإصابات 8,993,659 حالة مؤكدة في جميع أنحاء العالم، كما وصل عدد الوفيات إلى 469,587 حالة وفاة، مما يشير بالفعل إلى سرعة تفشي العدوى الناتجة عن هذا الفيروس (WHO, 2019).

وعليه، فقد نشأت ظاهرة التخفيف المجتمعي Community Mitigation، وهي إحدى الاستراتيجيات الأساسية التي لجأت إليها كافة الدول في جميع أنحاء العالم، للحد من سرعة انتشار عدوى ذلك الفيروس. وقد تمثلت تلك الاستراتيجية بشكلٍ عام في التباعد الاجتماعي/الجسدي، كتوقف حركة الطيران، المدارس المطاعم، ...، بالإضافة إلى تشجيع الشركات على جعل موظفيها يعملون عن بعد -من المنزل-، وذلك من خلال استخدام التقنيات الحديثة كالحاسب الآلي (Brooks, 2020). كما اشتمل التخفيف المجتمعي على إجبار الأفراد على البقاء في المنازل، باستثناء العاملين في الوظائف الجوهرية، كالطبيب والممرض والعسكري -على سبيل المثال-.

وتشير العديد من الدراسات إلى أن الخوف والعزلة التي سببهما التخفيف المجتمعي، عادةً ما يرتبطا بالاكتئاب والتوتر. وعلى ذلك، فقد قامت العديد من الدول والهيئات الصحية باعتماد تطبيقات الذكاء الاصطناعي والتقنيات التي قدمت الكثير من الخدمات الوقائية التوعوية، مما أدى بدوره إلى التخفيف من حِدة التوتر. هذا بالإضافة إلى تطبيقات الذكاء الاصطناعي لتتبع انتشار الفيروس وتشخيص المصابين (Studdert, Hall, 2020).

وفي ضوء ماسبق هدفت هذه الدراسة إلى مراجعة الأدبيات التي تناولت أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في ظل أزمة كورونا.

مشكلة الدراسة:

لقد شهد العالم العديد من الأزمات الصحية والتي كان لها بالغ الأثر على اقتصاديات الدول، وكذلك المنظمات العالمية والدولية، وأسواق المال والأعمال، وعلى المجتمعات بكافة طبقاتها. وعلى الرغم من انتشار الكثير من الأزمات، مثل مرض الطاعون، الملاريا، الكوليرا، والسارس، وغير ذلك، إلا أن أكثر هذه الأزمات حِدة، كانت جائحة كورونا العالمية، الذي خلف وراءها آلاف الموتى في كافة أنحاء العالم (بالأطرش ومسروق، 2020)، وعليه يُعد وباء كورونا Corona Epidemic من التحديات الصعبة التي واجهتها جميع دول العالم. وقد كان خط الدفاع الأول لمواجهة هذا الوباء هو القطاع الصحي -المستشفيات الحكومية أو الخاصة على حدٍ سواء-، والذي مثَّل الدور الأساسي في تلك المواجهة من جهة، وأكثر القطاعات تضررًا من جهة أخرى. وبعد الانتشار الواسع لهذا الوباء مع زيادة الخسائر البشرية، كان من الضروري التفكير بجدية في استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي للحد من هذه الخسائر، ولدعم جهود التصدي والمواجهة. الأمر الذي دفع الباحثات نحو استكشاف أثر استخدم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في ظل أزمة كرورنا، وذلك من خلال هذه المراجعة المنهجية للأدبيات ذات الصلة، كإجابة على السؤال التالي: **ما هو أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في القطاع الصحي في مواجهة تفشي فايروس كورونا؟**

ويتفرع من هذا السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هو مفهوم الذكاء الاصطناعي وما أهميته وأهدافه وأنواعه وماهي خصائصه وأبرز تطبيقاته؟
- ما الأدبيات التي تناولت أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مواجهة جائحة كورونا؟
- ما أهم التوصيات المقترحة حول كيفية التعامل مع جائحة كورونا في الوقت الحاضر، والاستفادة من التجربة في المستقبل؟

أهداف الدراسة:

في ضوء الدراسات السابقة، هدفت المراجعة المنهجية الحالية إلى كلٍ مما يأتي:

[1] https://n9.cl/x8vjk

- التعرف على مفهوم الذكاء الاصطناعي وأهميته وأهدافه وأنواعه وخصائصه وأبرز تطبيقاته.
- مراجعة الأدبيات التي تناولت أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مواجهة جائحة كورونا.
- الاطلاع على أهم التوصيات المقترحة حول كيفية التعامل مع جائحة كورونا في الوقت الحاضر، والاستفادة من التجربة في المستقبل.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة إلى تطرقها للدراسات المنشورة التي تخص تطبيقات الذكاء الاصطناعي ودورها في مواجهة جائحة كورونا في القطاع الصحي وذلك من خلال إجراء مراجعة منهجية للدراسات السابقة منذ ظهور الجائحة حتى اليوم، فتسهل على الباحث في مجال الذكاء الاصطناعي والدور الذي قام به من تسهيل للخدمات الصحية خلال جائحة كورونا للوصول إلى عدد من الدراسات الحديثة بخصوص موضوع الدراسة واستخلاص أبرز وأهم النتائج والمقترحات التي توصلت إليها تلك الدارسات.

حدود الدراسة:

- الحدود الموضوعية: تمثلت بمراجعة الأدبيات التي تناولت أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في ظل أزمة كورونا في القطاع الصحي.
- الحدود الزمانية: شملت الفترة (2020-2022).

مصطلحات الدراسة:

- **الذكاء الاصطناعي Artificial Intelligence** هو تقنية تحاكي العقل البشري، وتعني استخدام أحدث تقنيات الحاسب الآلي في فضاء الإنترنت، والذي يتميز بسرعة إتمام المهام بفاعلية وكفاءة عالية (بوبعاية وآخرون، 2022، ص131).
- **جائحة كورونا COVID-19** يعرف الفيروس المصاحب للجائحة أنه نوع من الفيروسات الشرسة التي تهاجم الجهاز المناعي للإنسان وتصيبه بعدة أعراض أبرزها الالتهاب التنفسي الحاد، وهو سريع الانتشار كالنار في الهشيم حيث ينتقل بين الأفراد بسهولة من خلال الملامسة أو المخالطة وقد ينتج بسببه وفاة الأفراد خاصةً من يعانون من أمراض مزمنة أو كبار السن، وكان أول ظهور للجائحة في مدينة وهان الصينية وأنتقل منها ليصبح في كافة دول العالم (جمعة وآخرون، 2022، ص 351).
- **تباعد Tabaud**عبارة عن تطبيق يقوم بتحذير الأفراد من مخالطتهم للأشخاص مؤكدي الإصابة بفيروس كورونا، وذلك من خلال إشعارهم وتنبيههم عبر أجهزة الهاتف الذكية (الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي، 2020).
- **تطمن Tetammamn** تطبيق إلكتروني تشرف عليه وزارة الصحة، يهدف إلى متابعة حالات العزل الصحي بانتظام، كما يهدف إلى إلزام كافة القادمين إلى المملكة -من الدول المعلن عنها- بسياسات العزل الصحي (وزارة الصحة، 2020).
- **المراجعة المنهجية Systematic Review** عبارة عن تجميع وتقييم المعلومات السابقة من الدراسات المنشورة حول موضوع معين، ومن ثم استخلاص ما توصلت إليه تلك الدراسات من نتائج ومقترحات تفيد الباحثين (صباح، 2020، ص17).

منهجية الدراسة:

في الآونة الأخيرة، سعى العديد من الباحثين إلى إجراء مراجعات منهجية للبحوث القائمة، فعلى سبيل المثال، قام Hallinger(2013)، بدراسة تحليلية للعديد من الدراسات حول مراجعة الأدبيات في الإدارة التربوية. ومنذ صدورها اعتُبرت هذه الدراسة بمثابة مرجعًا رئيسيًا لتلخيص الأساس المنطقي للمراجعات المنهجية وجعلها أكثر منهجية (البكر وآخرون، 2021). وفي الواقع نجد أن نظام المراجعة فعالًا من حيث التكلفة إذا ما قُورن ببدأ دراسة جديدة (Cheong and others, 2019). وعليه، فقد اتبع الباحثات منهجية البحث النوعي للإجابة على سؤال هذه الدراسة، ذلك أن البحث النوعي هو نوع من الأبحاث التي تهدف إلى البحث عن الحقيقة (Patton, 2002)، من خلال جمع وتحليل البيانات الوصفية -غير الرقمية-، وذلك بغرض فهم تجارب ووجهات نظر الآخرين في سياق ظروفهم الشخصية بشكل مُعمق (Creswell, 1998; Gubrium & Holstein, 1999)، وليست بهدف التنبؤ بها كما في حالة الأبحاث الكمية (Guba and Lincoln, 1981).

أداة الدراسة:

اعتمدت الدراسة الحالية على المراجعة المنهجية للأدبيات Systematic literature Review، والتي تعرف بأنها أحد أساليب مراجعة الإنتاج الفكري، من خلال التركيز على موضوع واحد من مواضيع البحث، ومحاولة تحديد دلائله وتقييمها (Herman and others, 2008). كما يعرفها Gonçalves وآخرون (2019) بأنها الطريقة التي تُقدم استراتيجية إجرائية صارمة لتوصيف حالة الأبحاث الحالية، في مُختلف المجالات، إذ أنها تُحدد توجيه البحث في الأدبيات، كما أنها تُنتج بروتوكولًا Protocol يُتيح إمكانية البحث بها. كما يمكن من خلالها توليف الأدلة التي تقوم بصياغة السؤال البحثي المتعلق بها -واسع أو ضيق النطاق-، بالإضافة إلى تحديد وتجميع البيانات التي تتعلق مباشرة بذلك السؤال.

وفي سبيل الإجابة على سؤال هذه الدراسة الحالية، فقد تبنّى الباحثات إرشادات مخطط بريزما[2] 'PRISMA' عند مراجعة وتضمين الدراسات السابقة، والذي تم تطويره من قبل مجموعة مُكونة من 29 عضوًا[3]، كما أنه يتكون من قائمة مراجعة تتضمن 27 عنصرًا ومخطط رباعي المراحل، وذلك بهدف التحسُن في عملية الإبلاغ عن المراجعات المنهجية والتحليلات الوصفية (Moher and others, 2009). ومن خلال هذا المخطط يتم توضيح كيفية تدفق المعلومات خلال المراحل المختلفة للمراجعة المنهجية، إذ أنه يحدد عدد السجلات التي تم تحديدها وتضمينها واستبعادها، مع تحديد أسباب الاستبعاد[4]. وأخيرًا، يُركز 'PRISMA' بشكل أساسي على المراجعات المنهجية والتحليل التلوي[5] للتجارب العشوائية، كما يمكن استخدامه أيضًا كأساس للإبلاغ عن المراجعات الأخرى من الأبحاث، كالدراسات التشخيصية وتلك القائمة على الملاحظة (Moher and other, 2009).

الإطار النظري والدراسات السابقة:

الخلفية التاريخية للذكاء الاصطناعي:

ترجع جذور البحوث الخاصة بالذكاء الاصطناعي إلى أربعينات القرن الماضي حين اقترح بعض العلماء نموذجًا للخلايا العصبية الاصطناعية، وتركز الاهتمام على الشبكات العصبية في بداية الخمسينيات، وفي الستينيات بدأ نشاط البحث يتوجه نحو النظم المبنية على تمثيل المعرفة والذي استمر العمل به خلال السبعينيات، ومع بداية الثمانينات حدثت طفرة كبيرة في بحوث الذكاء الاصطناعي. واستخدم هذا المصطلح للمرة الأولى خلال مؤتمر جامعة دارتمورث (Dartmouth) بشأن الذكاء الاصطناعي عام 1956. ومنذ ذلك الحين، نشر المبتكرون والباحثون 1.6 مليون منشور يتعلق بالذكاء الاصطناعي وأودعوا طلبات براءات لحوالي 340000 ابتكار يتعلق بالذكاء الاصطناعي (عوض، 2021، ص 3).

وقد برز مفهوم الذكاء الاصطناعي بصفة كبيرة في بداية الخمسينيات من القرن الماضي عندما أثار العالم البريطاني آلان تورنج 'Alan Turing ' التساؤل حول مدى قدرة الآلة على التفكير، ومنذ ذلك الوقت شهد الذكاء الاصطناعي موجات من الازدهار والركود إلى أن وصل إلى الانتشار الواسع الذي نشهده اليوم في شتى المجالات (بوبجة،2022، ص 93).

مفهوم الذكاء الاصطناعي:

على الرغم من ظهور مصطلح الذكاء الاصطناعي منذ عام 1956، وانتشار تقنياته في الآونة الأخيرة، إلا أنه حتى الآن لا يوجد تعريف موحد متفق عليه على نطاق واسع، ويرجع ذلك إلى صعوبة تعريف ماهية الذكاء البشري فضلًا عن تعريف ماهية الذكاء الاصطناعي، بالإضافة إلى اختلاف المنظور الذي يمكن أن يصف الذكاء الاصطناعي (بوبجة،2022، ص93).

فالذكاء Intelligence هو الجزء الحساس من القدرة على تحقيق الأهداف وتختلف درجاته وأنواعه بين البشر والحيوانات والآلات. في البداية كان الهدف من برامج الذكاء أن تحل محل الخبير في تخصص البرامج، ولكن ثبت استحالة ذلك وأصبح الهدف من برامج الذكاء هو مساعدة الخبير في أداء عمله بسرعة وكفاءة متميزة (السيد،2004، ص14).

ويعرف الذكاء الاصطناعي Artificial Intelligence (AI) بأنه ذلك الفرع من علوم الحاسوب Computer Science الذي يمكن بواسطته إنشاء وتصميم برامج الكمبيوتر التي تحاكي الذكاء الإنساني، لكي يتمكن الحاسوب من أداء بعض المهام بدلًا من الإنسان والتي تتطلب التفكير والإدراك والتحدث والحركة بأسلوب منطقي ومنظم. فالذكاء الاصطناعي ينصب تركيزه على إنشاء أنظمة فائقة التقدم يمكنها التفكير بشكل استراتيجي مثل البشر، وبذلك يكمل الذكاء الاصطناعي علوم الكمبيوتر من خلال إنشاء برامج فعالة تساعد على تطوير أجهزة افتراضية لديها قدرات للتفكير وحل المشكلات والتعلم (Malik and others, 2020).

كما يعرف الذكاء الاصطناعي Artificial Intelligence (AI) بأنه عملية تمكين الكمبيوترات/الآلات من القيام بتنفيذ الأمور والأعمال التي تحتاج أو تتطلب موهبة الذكاء مثل الانسان (العبداللات، 2020). وهناك العديد من النظريات التي تطرقت إلى العنصر التكنولوجي/التقني، مثل نظرية الانتشار التكنولوجي Technological Diffusion Theory والتي توصلت إلى أن وجود اختراعات/مبتكرات جديدة قد يلقى قبولاً عامًا مع مرور الزمن، تبعًا لتغير الظروف في المجتمع. بالإضافة إلى نظرية النظم الاجتماعية والتقنية Sociotechnical Systems Theory والتي وصفت مدى التفاعل بين الإنسان والآلة (Nwala & Onibiyo, 2020).

ويستخدم الذكاء الاصطناعي عديدًا من التقنيات التي تجهز الآلات للاستشعار، والفهم، والتخطيط، والعمل، والتعلم بمستويات ذكاء تحاكي البشر، كما أن أنظمة الذكاء الاصطناعي تدرك البيئات، وتتعرف على الأشياء، وتسهم في صنع القرار، وتحل المشكلات المعقدة، وتتعلم من التجارب السابقة، بالإضافة إلى تقليد الأنماط (أبو خطوة، 2022، ص148).

---

[2] يستخدم كأساس للمراجعات المنهجية وتحليلها، مما يرفع من قيمة الدراسات.

[3] من مؤلفين، منهجيين، أطباء، ومحررين طبيين، ومستهلكين.

[4] http://prisma-statement.org/prismastatement/flowdiagram.aspx

[5] استخدام التقنيات الإحصائية لدمج وتلخيص نتائج الدراسات المضمنة.

أهمية تطبيقات الذكاء الاصطناعي:

يؤثر الذكاء الاصطناعي على مستقبل كل قطاع صناعي وعلى كل إنسان على الأرض، كما يعد المحرك الأساسي لجميع التقنيات الناشئة مثل جمع البيانات الضخمة، والروبوتات، وإنترنت الأشياء، ومن المتوقع أن يلعب الذكاء الاصطناعي دورًا كبيرًا خلال السنوات القادمة. وبفضل الذكاء الاصطناعي تطورت مجالات الرعاية الصحية بسرعة متزايدة، ورافق ذلك زيادة كبيرة في كَمّيَّة البيانات والتحديات فيما يخص التكلفة ونتائج المرضى، ولذلك تم استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي للحد من هذه الصعوبات، وتفادي إجراء الفحوصات المخبرية الروتينية غير الضرورية، وتضييق دائرة التحاليل المخبرية التي قد يحتاج إليها المريض، وتحسين سير العمل السريري، والتنبؤ بالأمراض المُكتسبة من المستشفيات. كما يزيد الذكاء الاصطناعي من كفاءة الأعمال وسرعة تنفيذها ويزيد من قيمتها ويساهم في تطورها باستمرار، وبالتالي زيادة عدد المتفاعلين مع هذه الأعمال بسبب التطور المستمر للأدوات والبرمجيات المتعلقة بها. وللذكاء الاصطناعي أهمية في حياتنا اليومية، إذ أحدث استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي ثورة كبيرة في مجال صناعة السيارات من خلال استخدم برنامج القيادة الذاتية من جوجل الذي يستخدم تقنيات الذكاء الاصطناعي لتقليل نسبة الحوادث وتخفيف الازدحام المروري، واستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مواقع التجارة الإلكترونية للحصول على صورة واضحة لسلوك العملاء في عمليات الشراء عبر الموقع وتقديم التوصيات، كما تستخدم شبكات التواصل الاجتماعي تطبيقات الذكاء الاصطناعي مثل موقع فيسبوكFacebook للكشف عن وجود اختراق لصور المستخدم.[6]

وتتضح أهمية الذكاء الاصطناعي من خلال:

- المحافظة على الخبرات البشرية المتراكمة بنقلها إلى الآلات الذكية.
- استخدام اللغة الانسانية في التعامل مع الآلات عوضًا عن لغات البرمجة الحاسوبية، مما يجعل الآلات واستخدامها في متناول مختلف شرائح المجتمع، وبالأخص ذوي الاحتياجات الخاصة بعد أن كان التعامل مع الآلات المتقدمة محتكر لذوي الخبرات والمختصين في مجال التكنولوجيا والبرمجة.
- يؤدي الذكاء الاصطناعي دورًا مهمًا في كثير من الميادين الحساسة كالمساعدة في تشخيص الأمراض ووصف الادوية، والاستشارات القانونية والمهنية، والتعليم التفاعلي، والمجالات الأمنية والعسكرية، بالإضافة إلى المجالات الحياتية الأخرى التي أصبح الذكاء الاصطناعي جزءًا أساسيًا فيها.
- تخفف الآلات الذكية عن الانسان الكثير من المخاطر والضغوطات النفسية، وتجعله يركز على أشياء أكثر أهمية وأكثر إنسانية، ويكون ذلك بتوظيف الآلات للقيام بالأعمال الشاقة والخطرة، كما سيكون لهذه الآلات دور فعال في الميادين التي تتضمن تفاصيل كثيرة تتسم بالتعقيد، والتي تحتاج إلى تركيز عقلي متعب، وحضور ذهني متواصل، وقرارات حساسة وسريعة لا تحتمل التأخير أو الخطأ.
- الذكاء الاصطناعي قد يكون أكثر قدرة على إجراء البحوث العلمية، ويسهل الوصول إلى مزيد من الاكتشافات، وبالتالي يعد عاملاً مهما في زيادة تسارع النمو والتطور في كافة الميادين العلمية.
- يعود الذكاء الاصطناعي بالنفع على الإنسان في العديد من الجوانب والمجالات، من خلال قيام الحاسب الآلي بمحاكاة عمليات الذكاء التي تتم داخل العقل البشري، بحيث يصبح لدي الحاسوب المقدرة على حل المشكلات المعقدة واتخاذ قرارات سريعة، بأسلوب منطقي وبتفكير العقل البشري نفسه.[7]

أهداف تطبيقات الذكاء الاصطناعي:

تتمحور أهداف الذكاء الاصطناعي بشكل عام حول محاور أساسية تتمثل في تحسين الحياة البشرية وخدمة الإنسان ومساعدته بكافة مهامه وبشتى المجالات، وبناء أجهزة رقمية حاسوبية قادرة على القيام بمهام مشابهة ومحاكية لمهام البشر وبذكاء عالي.[8]

وتتمثل أهداف الذكاء الاصطناعي في:

- بناء آلات ذكاء مشابهة للبشر ولا يمكن التمييز بينهما.
- مساعدة الإنسان في مهامه من خلال بناء أجهزةٍ قادرةٍ على القيام بمهام البشر وبذكاءٍ عالٍ.
- استخدام المحاكاة المعرفية لمعرفة كيفية استرجاع ذكريات وأحداث قديمة تمامًا كالعقل البشري.
- بناء برمجيات قادرة على أداء سلوكيات توصف بالذكاء عند قيام الإنسان بها، وبالتالي قدرة الآلة على القيام بالمهام التي تحتاج إلى الذكاء البشري عند أدائها مثل الاستنتاج المنطقي، مما يجعل الآلة أكثر ذكاءً، والأجهزة أكثر فائدة.
- تمكين الآلات من معالجة المعلومات بشكل أقرب لطريقة الإنسان في حل المسائل، بمعنى آخر المعالجة المتوازية، حيث يتم تنفيذ عدة أوامر في الوقت نفسه.

[6] https://2u.pw/brzy2r

[7] https://2u.pw/p49BHk

[8] https://2u.pw/BnEg

- فهم أفضل لماهية الذكاء البشري عن طريق فك أغوار الدماغ حتى يمكن محاكاته، ومن المعروف أن الجهاز العصبي والدماغ البشري أكثر الاعضاء تعقيدًا، وهما يعملان بشكل مترابط ودائم في تعرف الأشياء.[9]

أنواع تطبيقات الذكاء الاصطناعي:

بشكل عام، هناك أربع فئات من الذكاء الاصطناعي: وهي الآلات التفاعلية (Reactive Machines)، والذاكرة المحدودة (Limited Memory)، ونظرية العقل (Theory of Mind)، والوعي الذاتي (Self-Aware). ويعتمد كل نوع على مدى تعقيد النوع الذي يسبقه وهي كالتالي:

- الآلات التفاعلية: وهو النوع الأساسي من الذكاء الاصطناعي، ويمكن للذكاء الاصطناعي التفاعلي أن يعمل بناءً على تقييم الوضع الحالي، ولكنه غير قادر على بناء مستودع للذكريات للاستفادة منها في المستقبل.
- الذاكرة المحدودة: يمكن للذكاء الاصطناعي ذو الذاكرة المحدودة "تذكر" التجارب السابقة على أنها تمثيلات مبرمجة مسبقًا لبيئتها، ثم يقوم بدمج هذه الذكريات في القرارات المستقبلية.
- نظرية العقل: هذا النوع من الذكاء الاصطناعي أكثر تقدمًا من الذاكرة المحدودة، ويمكن للذكاء الاصطناعي لنظرية العقل أن ينسب الحالات العقلية مثل المعتقدات والنوايا والرغبة والعواطف والمعرفة للآخرين.
- الوعي الذاتي: يتجاوز الذكاء الاصطناعي الواعي ذاتيًا الذكاء الاصطناعي القائم على نظرية العقل، فهو لديه القدرة على تكوين تمثيلات عن نفسه وبالتالي امتلاك الوعي[10].

خصائص تطبيقات الذكاء الاصطناعي:

تملك تطبيقات الذكاء الاصطناعي مجموعة من الخصائص التي جعلتها استثمارًا فعالًا في مجالات عدة، نذكر منها (محمد ومحمد، 2020، ص 23):

- تمكن تطبيقات الذكاء الاصطناعي على الأجهزة والآلات من تحليل المشكلات.
- تمكن تطبيقات الذكاء الاصطناعي على الأجهزة والآلات من التعرف على الأصوات والكلام والقدرة على تحريك الأشياء.
- قدرة بعض الأجهزة المتبنية للذكاء الاصطناعي على فهم المدخلات وتحليلها لتقديم مخرجات تلبي احتياجات المستخدم بكفاءة.
- تمكن تطبيقات الذكاء الاصطناعي من التعلم المستمر، حيث تكون عملية التعلم آلية وذاتية دون خضوعه للمراقبة والإشراف.
- قدرتها على معالجة الكم الهائل من المعلومات.
- تستطيع تطبيقات الذكاء الاصطناعي ملاحظة الأنماط المتشابهة في البيانات وتحليلها بفعالية أكثر من الأدمغة البشرية.
- تستطيع تطبيقات الذكاء الاصطناعي إيجاد حلول للمشكلات غير مألوفة باستخدام قدراتها المعرفية.

تطبيقات و فروع الذكاء الاصطناعي:

فروع الذكاء الاصطناعي:

للذكاء الاصطناعي عدة فروع من بينها التعلم الآلي (ML) والتعلم العميق (DL)، وكذلك النظم الخبيرة ومعالجة اللغة الطبيعية، والتعرف على أنظمة الصوت، وعلم الروبوتات، واسترجاع المعلومات والويب الدلالي، ومعالجة الصور، والبحث وتمثيل المعرفة وقاعدة بيانات المعرفة، وكذلك التفكير المنطقي والتفكير الاحتمالي.

تطبيقات الذكاء الاصطناعي:

يتم استخدام الذكاء الاصطناعي في عدة مجالات كالتعليم، والبيئة، والفضاء وغيرها من المجالات وسوف نذكر أبرز تطبيقات الذكاء الاصطناعي في المجال الطبي:

- يتم استخدام الروبوتات في العمليات الجراحية حيث تعمل بمفردها بعد برمجتها، أو كمساعد للأطباء والجراحين، وتستطيع الوصول إلى أماكن داخل الجسم مثل الأعصاب والأوعية الدموية. و تستخدم الروبوتات كبديل للإنسان في محاولة التخفيف من وطأة انتشار فيروس كورونا المستجد، وكبديل مكمل للطواقم الطبية والمعاونة في المستشفيات، والاستعانة بهم في الأعمال الشاقة والخطيرة التي يجب على البشر الابتعاد عنها وتجنبها، وذلك للتطهير في أجنحة العزل، ووحدات العناية المركزة، وغرف العمليات، وعيادات الحمى، والمستشفيات الرئيسية التي تستقبل مصابي الفيروس، ولإجراء أشكال متعددة من التطهير في البيئات التي يعيش فيها البشر (بوزانة و حمدوش،2022، ص180).
- قيام منظمات الصحة بإنشاء تطبيق (Aicure app) لمراقبة استخدام المريض للعلاج، حيث يتم توصيل كاميرا الويب مع الهواتف الذكية للتأكد من أخذ المريض للجرعة الدوائية ومراقبة الوضع الصحي له.

[9] https://2u.pw/p49BHk

[10] https://2u.pw/fh5SbF

- استخدام الذكاء الاصطناعي في إدارة السجلات الطبية للمرضى ومعرفة تاريخ إصابتهم بالمرض، وتحليل نتيجة الفحوصات المختلفة بسرعة وأكثر دقة (بوبعاية وآخرون، 2021، ص132).
- المهام الإدارية المساندة ودعم القرار، وذلك من خلال رقمنة السجلات الطبية مثل نظام (EPIC)، وكافة العمليات الإدارية المساندة للعمليات الطبية، وتسجيل الوصفات الطبية، وتحويل التسجيلات الصوتية إلى نصية - تطبيق جهاز حاسب Watson المطور- من IBM لتوفير قدرات تحليلات البيانات الطبية وإتاحة دعم مستخلص من دراسات طبية. ويتم استخدام روبوتات أو أنظمة ذكية لتحديث السجلات والفواتير، وتوظيف قدرات التعرف على الصور وتحويلها للتخزين في نظم المعلومات الصحية (بوزانة وحمدوش،2022، ص180).

وللمملكة العربية السعودية دور في تفعيل الذكاء الاصطناعي في المجال الصحي من خلال قيامها بسن القوانين والإجراءات الوقائية، لإبطاء عملية الجائحة، حيث قامت الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي Saudi Data and Artificial Intelligence Authority (SDAIA) بإطلاق العديد من تطبيقات الذكاء الاصطناعي الصحية، لمواجهة تلك الجائحة حفاظًا على سلامة أفراد المجتمع. وقد كان من تلك التطبيقات التي أطلقتها الهيئة، تطبيقي 'توكلنا، وتباعد'. كما وظفت وزارة الصحة Ministry of Health العديد من تطبيقات الذكاء الاصطناعي خلال الجائحة، مثل 'صحتي، تطمن، موعد (الصادق، 2022). وبالاعتماد على بيانات وزارة الصحة، فقد تم حجز أكثر من 3.8 مليون موعد، تقديم ما يقارب 1.5 مليون استشارة طبية، تحرير ما يزيد عن 9.5 مليون من التقارير والإجازات المرضية، وقد تجاوز عدد ما أُعطي من الجرعات 59 مليون جرعة، وذلك من خلال تطبيق 'صحتي'. كما ساهمت خدمة كورونا'11 -من خلال تطبيق 'موعد' الذي أفاد حول 25 مليون مستفيد، أي ما يعادل 100 مليون موعد-، في تصحيح الكثير من المعلومات المتعلقة بالجائحة واللقاحات المتعلقة بها، إضافة إلى مساهمتها في اكتشاف ما يزيد عن 70 ألف حالة. إضافةً إلى ما سبق، فقد وفَّر تطبيق 'تطمّن' للمعزولين إمكانية التواصل المباشر مع أطباء وزارة الصحة بهدف الاستفسار حول أوضاعهم ومدى تطور حالاتهم (الجنيدل، 2022).

مبررات استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي:

وفيما يلي نستعرض أهم دوافع استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي (مركز البحوث والمعلومات،2021، ص6-7):

- يعتبر القطاع الصناعي من القطاعات الاقتصادية الرئيسية الهامة على مستوى العالم باعتبارها تتجه بقوة لتفعيل سياسة تنويع مصادر الدخل، وبالتالي فان هذ القطاع يؤثر على مكانة الدولة الاقتصادية وهذا يتطلب رفد هذا القطاع الحيوي الهام بمخرجات الثورة الصناعية الرابعة وأبرزها تقنيات الذكاء الاصطناعي.
- يمثل الذكاء الاصطناعي ضرورة نظرًا لاعتماد قطاعات الصحة والتعليم والخدمات عليه، كما أنه سيخدم قطاعات حيوية أخرى مثل النقل من خلال الطائرات من دون طيار، والسيارات ذاتية الحركة، والتاكسي الطائر، والمترو، وكافة وسائل النقل البرية والبحرية.
- أصبح الذكاء الاصطناعي سريع التطور بجميع محالات الحياة، كالصحة لقدرته على مساعدة الكادر الطبي في تشخيص وعلاج الأمراض ووصف الأدوية وإجراء الجراحات والوصول بشكل أفضل لملفات المريض بالأوامر الصوتية، كما يمكن المرضى من خلاله حجز المواعيد.
- إمكانية التعليم وتطوير الذات من خلال برامج الذكاء الاصطناعي كآلات التعليم، والمنطق، والتصحيح الذاتي، والبرمجة الذاتية.
- يسهم الذكاء الاصطناعي في تقديم الاستشارات القانونية وتحقيق التعليم التفاعلي، كما يستخدم في المجالات الأمنية والعسكرية.
- يخفف الذكاء الاصطناعي على الإنسان المشاق والأعمال الخطرة مثل أعمال الاستكشاف وعمليات الإنقاذ أثناء الكوارث الطبيعية التي تحتاج إلى قوة عضلية.
- يمكن استخدام الذكاء الاصطناعي في الأنظمة الخبيرة التي تستند على قواعد معرفة وتكنولوجيا التعرف على الوجه.
- الذكاء الاصطناعي لدية القدرة على توفير فرص عمل جديدة وإتاحة الخدمات بتكلفة رخيصة، والمساهمة في حفظ الأمن، كما يتيح آليات وحلول لمواجهة التحديات ومنها الجريمة الإلكترونية.

إجراءات استخراج واختيار الدراسات:

لقد قام الباحثات بالعيد من الخطوات، وذلك لاستخراج/اختيار الدراسات التي تم بناءً عليها إجراء المراجعة المنهجية الحالية، كالتالي:

أولًا: التحديد Define: لقد تم تحديد (8) مصطلحات أساسية للبحث في قواعد البيانات الإلكترونية، تمثلت فيما يلي:

- تطبيقات الذكاء الاصطناعي Artificial Intelligence Applications
- تقنيات الذكاء الاصطناعي Artificial Intelligence Technologies
- الذكاء الآلي Automated Intelligence
- التطبيب عن بعد Telemedicine
- الصحة الرقمية Digital Health
- أثر Effect

[11] عبارة عن استبيان لتوضيح الحالة الصحية للمستفيدين، بناءً على المعطيات المُدخلة.

- كورونا Corona
- كوفيد-19 COVID-19

ثانياً: البحث Search: لقد تم البحث في قاعدتين للبيانات الإلكترونية، تمثلت في كلٍ من الباحث العلمي من قوقل (Google Scholar) وقاعدة بيانات دار المنظومة (search.mandumah).وبشكلٍ مُجمل، فقد تم العثور على (55) دراسة ذات صِلة. وبعد أن تمت قراءة ملخصات تلك الدراسات ومنهجياتها، بالإضافة إلى مجتمع وعينة كلًا منها، فقد تم استبعاد عددًا منها، وذلك بناءً على عدة معايير، كالتالي:

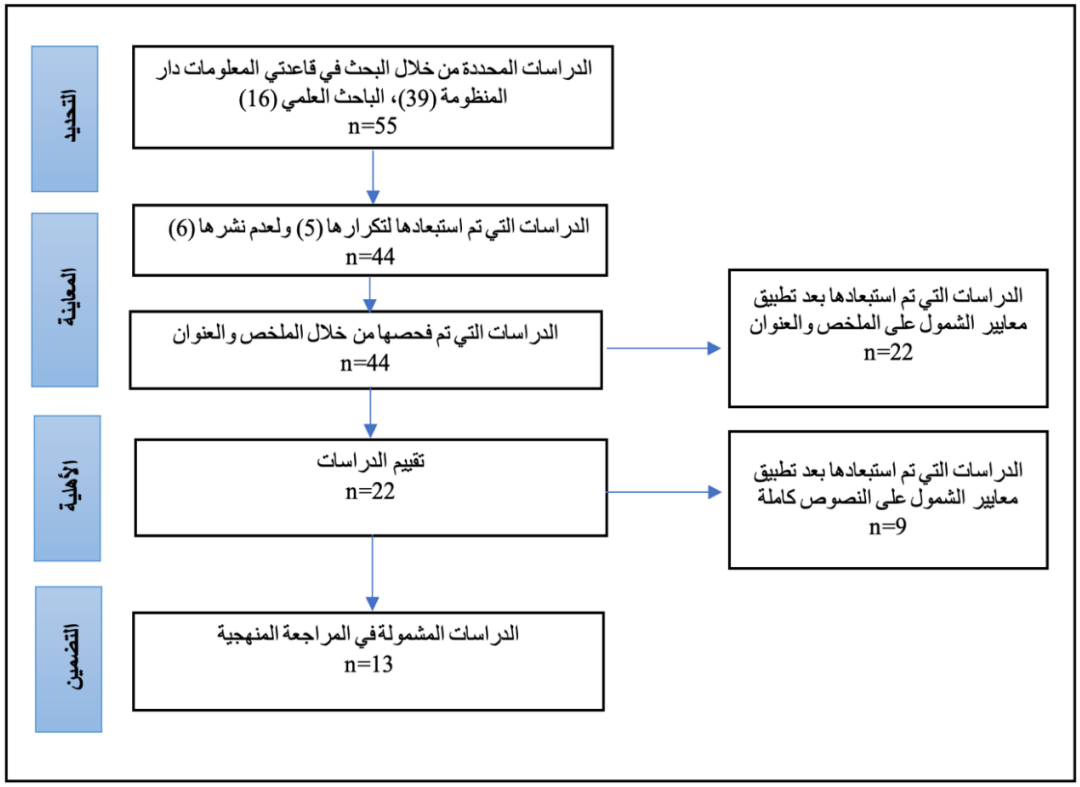
- الدراسات التي تناولت أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مواجهة كورونا في القطاعات الأخرى غير القطاع الصحي.
- الدراسات المنشورة قبل أزمة جائحة كورونا والتي تناولت أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في القطاع الصحي والتي تم نشرها.

كما استوفت الدراسات التي تم ادراجها في هذه المراجعة، معيارين، كالتالي:

- الدراسات التي تناولت أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مواجهة كورونا في القطاع الصحي بمختلف منهجياتها[12].
- الدراسات التي تغطي الفترة الزمنية (2020-2022).

وبناء على ما ذكر أعلاه فقد تضمنت الدراسات بعد إجراء عمليتي الاستبعاد والاستيفاء (13) دراسة، وقد تم فحصها إذ أنها قد استوفت الشروط والمعايير التي تحقق أهداف الدراسة.

ثالثًا: الاختيار Select: ويوضح الشكل الانسيابي التالي المراحل التي قام بها الباحثات للتوصل إلى العينة النهائية للدراسة الحالية، كالتالي:



شكل (1): مراحل تضمين الدراسات المشمولة في المراجعة المنهجية

كما سبق وأن ذكرنا، فقد بلغ العدد الإجمالي للدراسات المجمعة بناءً على المصطلحات الرئيسية للبحث في قواعد البيانات الالكترونية، (55) دراسة. إلا أنه قد تم استبعاد الدراسات المكررة والغير منشورة[13]، فأصبح لدينا (44). كما انخفض إجمالي الدراسات المجمعة بعد الفرز والتصفية[14] إلى (22) دراسة. وأخيرًا، بهدف التأكد من مدى ملاءمة الدراسات المتبقية من الخطوة السابقة لمعايير الشمول، فقد تمت القراءة المتأنية في تفاصيل تلك الدراسات، وعليه فقد تم استبعاد (9) دراسات أخرى، ليتبقى لدينا (13) دراسة انطبقت عليها -بالفعل- الشروط والمعايير التي تحقق أهداف الدراسة الحالية.

[12] مثل منهج دراسة الحالة، المنهج التجريبي، المنهج المسح الإعلامي، والمنهج الاحصائي.

[13] الدراسات المكررة: وهي التي تم العثور عليها بناءً على المصطلحات الرئيسية للبحث في قاعدتي البيانات المُستخدمة. أما غير المنشورة: فتتمثل في الدراسات التي لم يسمح الناشر بإتاحتها في قواعد البيانات.

[14] تمت التصفية باستبعاد الدراسات التي تناولت أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مواجهة كورونا في القطاعات الأخرى غير القطاع الصحي.

الدراسات السابقة:

- **دراسة الصادق (2022) بعنوان (استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في التطبيقات الصحية السعودية وعلاقتها بالتوعية الصحية لدى الشباب الجامعي أثناء جائحة كورونا: دراسة ميدانية).** هدفت الدراسة إلى معرفة دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي المُستخدمة من قِبل الشباب الجامعي، في توعيتهم الصحية أثناء جائحة كورونا. واتبعت الدراسة منهج المسح الإعلامي (النوعي) واستخدام أداة الاستبيان، وتم إجراء اختبار على 200 طالب وطالبة من جامعة طيبة، بالمدينة المنوَّرة، خلال الفترات الزمنية من 10-9 إلى 20-10 لعام (2021). واستنتجت الدراسة بأن تطبيقات الذكاء الاصطناعي والتي ارتفع مستوى الثقة والمصداقية فيها أثناء جائحة كورونا، قامت بدور رئيسي في زيادة الوعي الصحي لدى الشباب الجامعي، حيث ساهمت في زيادة معلوماتهم الصحية، ومكنتهم من معرفة المصابين والمخالطين، وساعدتهم في معرفة كيفية التصرف عند التعرض لمشكلة صحية. وأوصت الدراسة على ضرورة الاهتمام باستخدام الأدوات التكنولوجية المتنوعة للإعلام الرقمي، وتقديمها عبر تطبيقات الذكاء الاصطناعي المستخدمة في التوعية الصحية، وذلك من خلال الوسائط المتعددة وغيرها من الأدوات.
- **دراسة الوافي وحومر (2022) بعنوان (دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين اداء المؤسسة الصحية خلال جائحة كورونا).** هدفت الدراسة إلى معرفة دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء المؤسسة الصحية، خلال جائحة كورونا. واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، والاعتماد على الملاحظة، والمقابلة، والاستبيان. وتم إجراء اختبار على 100 موظف في المؤسسة العمومية الاستشفائية المتخصصة، في الولادة والأمومة، في ولاية أم البواقي بالجزائر، خلال شهر ابريل لعام (2022). واستنتجت الدراسة بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت أداء المؤسسة خلال الجائحة، إذ تميزت بالكفاءة والفاعلية في الأداء، وتنظيم العمل، واختصار الوقت، والجهد. وعلى الرغم من مواجهة بعض الصعوبات[15]، إلا أن هذه التكنولوجيا قد ساهمت في تحسين مستوى وجودة الخدمة الصحية وتقديم تسهيلات لمستخدمها أثناء القيام بعملهم. وأوصت الدراسة على ضرورة إعطاء أهمية كبيرة لتكنولوجيا الاتصال الحديثة، بحيث يتم استخدامها بشكل أكبر، ليس فقط في فترات الأمراض والأوبئة، لمجاراة جودة المؤسسات الصحية العالمية.
- **دراسة عجيب وآخرون (2022) بعنوان (استخدام التعليم العميق في تدريب روبوت استقبال على كشف قناع الوجه للحد من انتشار فايروس كورونا COVID-19).** هدفت الدراسة إلى تصميم نظام لتعليم الروبوتات من خلال الذكاء الاصطناعي، كموظف استقبال يميز الأشخاص الذين يرتدون القناع عن غيرهم. واتبعت الدراسة المنهج التجريبي، واستخدام مصنف (HAAR cascade)[16]. وتم إجراء اختبار الروبوت على 30 طالب بكلية الهندسة المعلوماتية في أكاديمية الأسد للهندسة العسكرية بسوريا، خلال عام (2022). واستنتجت الدراسة ان التعليم العميق استطاع إنجاز عملية التمييز فيما إذا كان الشخص الموجود على كاميرا الويب يرتدي قناعاً أم لا، كما تم الحصول على دقة بنسبة 90% تقريباً في مرحلة التدريب[17]. وأوصت الدراسة على تطوير العمل من خلال إضافة إمكانية التعرف على الوجه، بالإضافة إلى اكتشاف الكمامة.
- **دراسة بوزانة وحمدوش (2022) بعنوان (التحول نحو استخدام تطبيقات الصحة الرقمية المستجدة كآلية لمواجهة فايروس كورونا (COVID-19): عرض تجربة دولتي الصين وكوريا الجنوبية).** هدفت الدراسة إلى اعتماد استخدام تطبيقات الصحة الرقمية[18]، كنموذج من الجهود الدولية للتخفيف من حِدة انتشار فيروس كورونا من الناحية الطبية. واتبعت الدراسة المنهج الوصفي والتحليلي المقارن والمنهج الاحصائي، واستخدام عرض التجربة. وتكونت عينة الدراسة في تجربة كلًا من الصين، كوريا الجنوبية، وجهود منظمة الصحة العالمية، في مجال الصحة الرقمية، خلال شهر مارس لعام (2020). واستنتجت الدراسة أن استخدام تطبيقات الصحة الرقمية على مستوى العالم، قد عزز -إلى حد ما- من كفاءة خدمات الرعاية الصحية ومواجهة فيروس كورنا. وأوصت الدراسة بناءً على التجارب الدولية[19]، على ضرورة التوجه نحو استخدام تطبيقات الصحة الرقمية، وذلك للتقليل من تداعيات فيروس كورونا، وتعزيز الصحة العمومية في البلدان النامية.
- **دراسة بوريش وآخرون، (2022) بعنوان (تأثير الصحة الرقمية على حماية الصحة العامة ضد جائحة كوفيد-19 من خلال التأثيرات الوسيطية للتوعية بالصحة العامة والتغيرات السلوكية).** هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير الصحة الرقمية على حماية الصحة العامة من جائحة كورونا. واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الاحصائي، واستخدام الاستبيان. وتم اعتماد 52 استبانة لأخذ آراء الأطباء والممرضين في عيادة Nedroma -متعددة الخدمات- في الجزائر، خلال عام (2021). واستنتجت الدراسة الأثر الإيجابي لاستخدام الصحة الرقمية على حماية الصحة العامة من جائحة كورونا. بالإضافة إلى أهمية العلاقة بين الصحة الرقمية والتغير السلوكي. وأوصت الدراسة على ضرورة تجهيز كافة المستشفيات بالتقنيات الرقمية الحديثة المُدعّمة بتقنيات الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة، وذلك لتفعيل الصحة الرقمية، مما يسرع

[15] كنقص التدريب عليها، التدفق المنخفض للأنترنت، والأضرار الصحية للموظفين.

[16] خوارزمية للتعلم الآلي، تستخدم لتحديد الكائنات في شكل صورة أو فيديو.

[17] حيث تم تدريب النموذج المقترح على مجموعة بيانات، مكونة من 1376 صورة.

[18] بالتركيز على استخدام كلاً من تطبيقات الذكاء الاصطناعي، البيانات الضخمة، والطباعة ثلاثية الأبعاد.

[19] مثل التجربة الصينية والكورية الجنوبية.

عمل الأطباء والممرضين في الكشف عن المصابين. وتجهيز مختلف الهيئات الرسمية والمطارات بها، من خلال نشر الكاميرات الذكية -كمثال- لتسهيل عملية تتبع الأفراد، كاستراتيجية للحفاظ على الصحة العامة.

- دراسة Maghdid & Abdulrahman (2022) بعنوان **(Management and Applications of Artificial Intelligence (AI) Concerning the COVID-19 Pandemic. A Descriptive Study)** هدفت الدراسة إلى تقييم دور الذكاء الاصطناعي في مواجهة التهديدات التي سببتها جائحة كورونا. واتبعت الدراسة المنهج الوصفي، والبحث المكتبي، وتحليل المحتوى النوعي. وتكونت عينة الدراسة من مجموعة من مقالات المجلات ووسائل الإعلام، بالإضافة إلى التقارير ذات الصلة بـ COVID-19، منذ عام (2000 فصاعدًا). واستنتجت الدراسة أن الذكاء الاصطناعي كان له دورًا بارزًا في الاستجابة لقضية كورونا، إذ لعب دورًا مهمًا في مجال الرعاية الصحية من خلال القيام بتوفير منصة لمعرفة كيفية انتشار الجائحة وعلاجها. وأوصت الدراسة ببناء الثقة بتقنيات الذكاء الاصطناعي لعلاج القضايا الصحية المستقبلية وضمان تحقيق أهداف التنمية المستدامة.
- **دراسة بوبعاية وآخرون (2021) بعنوان (دور البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي في مواجهة وباء فيروس كورونا "COVID 19" -تجارب دولية ناجحة-).** هدفت الدراسة إلى التعرف على الدور الذي لعبه الذكاء الاصطناعي في ظل جائحة كورونا، من خلال بعض التجارب الدولية. واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، والاعتماد على مجموعة من الكتب والمجلات والتقارير، والملتقيات، ومواقع الإنترنت الرسمية. وتكونت عينة الدراسة من عدة دول حول العالم (جنوب شرق أسيا، دول أوروبا، الولايات المتحدة الأمريكية)، خلال عام (2020). وتوصلت الدراسة إلى أن الذكاء الاصطناعي ساعد في تحليل البيانات المتعلقة بالفيروس، الرصد والكشف المبكر عن المرض، والتنبؤ والتشخيص، ومتابعة الحالات المصابة، مما أدى إلى حصر الوباء. وأوصت الدراسة على ضرورة الاستثمار في البحث والتطوير في مجال البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي، وتأسيس قاعدة بيانات طبية متكاملة باستخدام تقنيات البيانات الضخمة، ودعم الجهود العالمية لإيجاد العلاجات الجديدة واللقاحات الفعالة.
- **دراسة الرشيدي والحجيلي (2021) بعنوان (و اقع تطبيقات البيانات الضخمة في مواجهة فايروس كورونا COVID-19).** هدفت الدراسة إلى التعرف على الدور الحيوي للبيانات الضخمة وتحديد تطبيقاتها لمواجهة فيروس كورونا. واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدام منهجية SWOT[20]. وتكونت عينة الدراسة من الانتاج الفكري العربي والأجنبي المنشور في موضوع البيانات الضخمة ودورها في مواجهة فيروس كورونا بمختلف دول العالم[21]، خلال عام (2020). واستنتجت الدراسة أنه برغم معاناة تطبيقات البيانات الضخمة من عدم وجود مجموعات قياسية للبيانات المراد تحليلها، إلا أن تحليلات البيانات الضخمة قد ساهمت في التنبؤ بانتشار جائحة كورونا، وذلك من خلال استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي، مثل خوارزميات التعلم الآلي والتعلم العميق. وأوصت الدراسة على ضرورة الاهتمام بتطبيقات البيانات الضخمة وإجراء الدراسات حول مساهمتها في مواجهة جائحة كورونا باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي، وذلك لدعم اتخاذ القرار، وإدارة الأزمات، وتطوير التطبيقات، لكي تكون أكثر دقة لمواجهة الأزمات الأخرى المشابهة في المستقبل.
- **دراسة مصطفى (2021) بعنوان (فاعلية تقنية الشات بوت "روبوتات المحادثة" بالمؤسسات الصحية في التوعية الصحية بفيروس كورونا المستجد).** هدفت الدراسة إلى التعرف على استخدامات 'الشات بوت'[22] كأحد تطبيقات الذكاء الاصطناعي بالمجالات الصحية، وتوضيح أهميته وانتشار استخدامه، خاصة خلال جائحة كورونا. واتبعت الدراسة المنهج التجريبي، والاعتماد على الإجابات على مجموعة أسئلة[23] لمفردات العينة، واقتصرت على 50 طالب من طلاب الفرقة الرابعة بكلية الاعلام بالجامعة الحديثة في مصر، خلال الفصل الدراسي الثاني (خريف 2020). واستنتجت الدراسة بأن تقنية الشات بوت تعد بمثابة حلًا أمثل في تقديم المعلومات والإرشاد الطبي، من خلال مقارنة الأعراض الخاصة بالمستخدم مع القاعدة المعلوماتية لدى الشات بوت، وتشخيص حالة المستخدم. إضافة إلى إمكانية إتاحة محادثات إلكترونية مع الأطباء، على مدار اليوم. وأوصت الدراسة على ضرورة اعتماد تقنية الشات بوت كأداة فَعالة في المجال الصحي، ومنه إلى مجالات أخرى، وليس فقط فيما بتعلق بفيروس كورونا.
- **دراسة فلاق وآخرون (2021) بعنوان (الذكاء الاصطناعي كضرورة للتقليل من التداعيات الاقتصادية لجائحة كورونا: التجربة الصينية نموذجا).** هدفت الدراسة إلى إبراز النجاحات التي حققتها تطبيقات تقنيات الذكاء الاصطناعي، في التقليل من انتشار فيروس كورونا. واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وقد كان عرض التجربة بمثابة أداة للدراسة، واقتصرت العينة على دولة الصين، خلال عام (2020). واستنتجت الدراسة بأنه نتيجةً لاستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي بشكل واسع واتباع إجراءات العزل الصحي، فقد تفوقت الدولة عالميًا في السيطرة على انتشار فيروس كورونا، مسجلةً بذلك عدد وفيات أقل من إيطاليا. كما أُعتبر الإنسان الآلي[24] أحد أهم الأدوات التي قللت من انتشار العدوى إذ أنه

[20] هي طريقة تحليليّة تساعد على تحديد النقاط الخاصة بالضعف والقوّة.

[21] مثل الصين وكوريا الجنوبية وإيطاليا.

[22] مجموعة برامج خاصة تعمل كموظف افتراضي للاتصال، تتواصل مع المستخدمين وتتفاعل معهم، وذلك من خلال استخدام نوافذ الدردشة النصية.

[23] تضمنت بعض المقاييس حول مستوى الوعي الصحي، وتشمل المعرفة الصحية، السلوك الصحي، ومدى تقبُل التكنولوجيا.

[24] ساعد الإنسان الآلي على توصيل الطعام والأدوية بين ممرات المستشفى إلى المرضى لتخفيف الأعباء على الطاقم الصحي، كما عمل على تطهير المستشفيات وتعقيم أكبر عدد من المدن الصينية.

ساهم في التنبؤ بالسلوك البشري ومعرفة مواقع تفشي المرض. وأوصت الدراسة على ضرورة الاهتمام بتقنيات الذكاء الاصطناعي، وزيادة الاستثمار فيها، والاستفادة منها في المجال الصحي، بالإضافة إلى ضرورة الاستفادة من تجربة الصين في مواجهة جائحة كورونا.

- **دراسة العريشي والغامدي (2020) بعنوان (استخدام البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي في مواجهة جائحة كورونا المستجد).** هدفت الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة الأبحاث المستخدمة لتقنيات البيانات الضخمة[25] والذكاء الاصطناعي في مكافحة فيروس كورونا. واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستعراض ومراجعة الأعمال البحثية التي انطلقت في سياق جائحة كورونا. وتكونت عينة الدراسة من مجموعة من البحوث في مجالات التنبؤ بالانتشار ومنع الإصابات وتشخيص الحالات المصابة المستخدمة لتقنيتي البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي معًا أو بصورة منفردة، وذلك على مستوى العالم خلال عام (2020). واستنتجت الدراسة أن البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي لهما دور مؤثر في مكافحة انتشار الفيروس وتخفيف آثاره، من خلال رصد وتتبع انتشار الفيروس، ودعم عمليات التشخيص المبكر للحالات المصابة، وتحديد نوع العالج المطلوب. وأوصت الدراسة على ضرورة توفير الموارد المالية للباحثين للقيام بالدراسات المختلفة التي تدعم مواجهة جائحة كورونا، واستخدام نتائج تلك الدراسات لتقديم المعلومات الطبية لصانعي السياسات والكوادر الطبية.
- **دراسة الصالحي (2020) بعنوان (توظيف تطبيقات الانترنت في الحد من تفشي وباء كوفيد-19: دراسة حالة التجربة اليمنية).** هدفت الدراسة إلى معرفة مدى استفادة المجتمع من مبادرة 'طبيبي' في الحصول على المشورة عن بعد أثناء تفشي الجائحة، بالإضافة إلى معرفة الفروق بين طلب الاستشارات الوقائية والعلاجية المقدمة من مبادرة 'أنا طبيب أنا معك'. واتبعت الدراسة منهج دراسة الحالة، واستخدام المسح المكتبي، وأداتي تحليل المضمون والمقابلة. وتكونت عينة الدراسة من مبادرات المجتمع اليمني الذي استخدم الانترنت وتطبيقاته (طبيبي، أنا طبيب أنا معك) في الحد من تفشي كورونا، خلال شهر مايو ويونيو ويوليو لعام (2020). واستنتجت الدراسة تضاعف طلبات الاستشارات على تطبيق 'طبيبي'، من 3000 استشارة في شهر مايو إلى 6000 في شهر يونيو (فترة الذروة)، في حين تراجعت الطلبات في شهر يوليو (فترة الانحسار). أما طلبات الاستشارات الوقائية والعلاجية لمبادرة 'أنا طبيب أنا معك'، فقد شهد الشهر الأول إقبالاً كبيراً على طلب الاستشارات الوقائية، في حين شهدت مرحلتي التفشي والانحسار إقبالًا أكبر على طلب الاستشارات العلاجية. واستنتجت الدراسة عدم وجود اختلافات في معدل المنشورات التوعوية في مختلف مراحل انتشار الوباء. وأوصت الدراسة على ضرورة دعم كلًا من وزارة الصحة والهيئات والمراكز الصحية الحكومية لمثل هذه المبادرات المجتمعية، والعمل على إنشاء مبادرات حكومية موازية لها. بالإضافة إلى دعوة أطباء المؤسسات الصحية الحكومية بتخصيص وقت أثناء تواجدهم في المنازل للرد على استشارات المرضى عن بعد وتقديم الدعم النفسي لهم.
- **دراسة خوالد وبوزرب (2020) بعنوان (فعالية استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي الحديثة في مواجهة فيروس كورونا(covid-19): تجربة كوريا الجنوبية نموذجًا).** هدفت الدراسة إلى توضيح دور تقنيات الذكاء الاصطناعي في مواجهة فيروس كورونا. واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، والاعتماد على كل من شبكة الانترنت، الكتب، والدوريات، والأبحاث، والمراجع الأخرى. وتم إجراء الدراسة على دولة كوريا الجنوبية، خلال عام (2020). وتوصلت الدراسة إلى أن الاعتماد على مختلف تطبيقات الذكاء الاصطناعي[26] ساعد في مواجهة فيروس كورونا وإيقاف تفشيه، ومن ثم تقليل عدد الإصابات من جهة، واستئناف كافة الأنشطة الاقتصادية والإنتاجية والثقافية والترفيه من جهة أخرى. وأوصت الدراسة على ضرورة ربط المجالين الطبي والتقني في كوريا الجنوبية بتحالفات استراتيجية مع بقية دول العالم، وذلك للاستفادة من تجربتها، إضافةً إلى ضرورة إجراء المزيد من الدراسات/الأبحاث في مجال الاستفادة من تقنيات الذكاء الاصطناعي في مواجهة مختلف الأوبئة والجوائح الصحية.

التحليل والنتائج:

لتحقيق الأهداف المرجوة من الدراسة، لقد تم فحص (13) دراسة وفقًا لجوانب محددة، حيث يوضح الجدول السابق رقم (1) ملخص تلك الدراسات والتي ناقشت استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في القطاع الصحي لمواجهة جائحة كورونا.

أهداف الدراسات محل الفحص:

على الرغم من اختلاف الصياغة، إلا ان الدراسات محل الفحص قد اشتركت مع هذه المراجعة المنهجية في الهدف الأساسي، إذ يسعى جميعها إلى معرفة أثر استخدم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في ظل أزمة كورونا في البلد الذي طبقت فيه الدراسة. فعلى سبيل المثال، هدفت دراسة كلًا من العريشي والغامدي (2020) إلى معرفة مدى مساهمة الأبحاث المستخدمة لتقنيات البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي في مكافحة فيروس كورونا. في حين هدفت دراسة خوالد وبوزرب (2020) إلى توضيح دور تقنيات الذكاء الاصطناعي في مواجهة فيروس كورونا في كوريا. كما هدفت دراسة بوريش وآخرون (2022) إلى التعرف على مدى تأثير الصحة الرقمية على حماية الصحة العامة خلال جائحة كورونا. وأيضًا هدفت دراسة بوزانة وحمدوش (2022) إلى اعتماد

[25] البيانات كبيرة الحجم عالية التعقيد، يصعب تحليلها لتحقيق الاستفادة منها، إذ أنها تحتاج إلى نوعاً عالي من البرمجيات المتوازية التي تعمل على مئات أو آلاف الخوادم.

[26] مثل تطوير أنظمة تتبع للمصابين بالفيروس عبر نظام تحديد المواقع العالمي (GPS)، التشخيص والتطبيب عن بعد، تطوير منصة رقمية للوقاية من الأوبئة (GPP)، تطوير استخدامات الروبوتات في المساعدة على التشخيص وقياس درجات الحرارة وتوزيع المعقمات، استخدام الطائرات بدون طيار للتعقيم، ...، وغيرها

استخدام تطبيقات الصحة الرقمية، كنموذج من الجهود الدولية للتخفيف من حِدة انتشار فيروس كورونا في كلا من الصين وكوريا الجنوبية. وهدفت دراسة كلًا من Maghdid & Abdulrahman (2020) إلى تقييم دور الذكاء الاصطناعي في مواجهة التهديدات التي سببتها جائحة كورونا.

ويتضح مما سبق تشابه الأهداف الخاصة بالدراسات محل الفحص، وذلك بسبب الاختيار والفرز الدقيق للدراسات السابقة في هذه المنهجية، حيث أنه قد تم استبعاد جميع الدراسات التي لا تتفق مع هذه الأهداف الأساسية للدراسة الحالية.

منهج وأدوات الدراسات محل الفحص:

نلاحظ بأن أغلبية الدراسات قد أتبعت المنهج الوصفي التحليلي كما في دراسة الرشيدي والحجيلي (2021)، فيما اختلفت بعضها بالمنهج المتبع، مثل دراسة الصادق (2022) والتي أتبعت المسح الإعلامي. في حين اتفقت كلًا من دراسة عجيب وآخرون (2022) ومصطفى (2021) باتباع المنهج التجريبي. أما دراسة الصالحي (2020) فقد اتبعت منهج دراسة الحالة، بينما اتبعت دراسة Maghdid & Abdulrahman (2022) المنهج الوصفي. كما أتبعت دارسة كلاً من بوريش وآخرون (2022) وبوزانة وحمدوش (2022) على المنهج الاحصائي إضافةً إلى المنهج الوصفي التحليلي.

كما نلاحظ تنوع أدوات الدراسة المستخدمة، حيث اتفقت كلًا من دراسة الصادق (2022)، الوافي وحومر (2022)، وبوريش وآخرون (2022)، في الاعتماد على الاستبيان كأداة للدراسة. وقد اعتمدت دراسة الوافي وحومر(2022) على الملاحظة والمقابلة إلى جانب الاستبيان. في حين اعتمدت دراسة بوبعاية وآخرون (2021) ودراسة خوالد وبوزرب (2020) على مجموعة من الكتب والمواقع الرسمية عبر الإنترنت كأداة للدراسة، فيما اتخذت دراسة الرشيدي والحجيلي (2021) نهجًا مختلف حيث اعتمدت على منهجية SWOT. كما اعتمدت دراسة عجيب وآخرون (2022) على مصنف HAAR cascade كأداة للدراسة. وتضمنت الأداة المتبعة لدراسة Maghdid & Abdulrahman (2022) على البحث المكتبي وتحليل المحتوى النوعي، أما دراسة الصالحي (2020) فقد جعلت من المسح المكتبي وتحليل المضمون والمقابلة أداةً لها. أما دراسة مصطفى (2021) فقد اعتمدت على إجابات مجموعة أسئلة لمفردات العينة وذلك بتصميم المجموعة الواحدة بتطبيق قبلي/بعدي، وأخيرًا، فقد قامت دراستي بوزانة وحمدوش (2022) وفلاق وآخرون (2021) بالاعتماد على عرض تجارب بعض الدول كأداة للدراسة.

مجتمع وعينة الدراسات محل الفحص:

لقد تباينت عينات الدراسات محل الفحص كما اختلف المجتمع الذي طبقت عليه كل دراسة، فنجد أنه قد تم تطبيق دراسة الصالحي (2020) على مبادرات المجتمع اليمني، بينما تم تطبيق دراسة خوالد وبوزرب (2020) على تجربة كوريا الجنوبية. كما تمت دراسة بوبعاية وآخرون (2021) حول تجارب العديد من الدول، بينما اقتصرت دراسة فلاق وآخرون (2021) على دولة الصين فقط. أما دراسة الصادق (2022) فقد تم تنفيذها على طلاب جامعة طيبة بالمدينة المنورة، بينما تم تطبيق دراسة الوافي وحومر(2022) على المؤسسة العمومية الاستشفائية المتخصصة في الولادة والأمومة في دولة الجزائر. كما تم تطبيق دراسة بوزانة وحمدوش (2022) على كلًا من كوريا الجنوبية والصين، ونفذت دراسة بوريش وآخرون (2022) على عيادة في الجزائر. فيما تم الاعتماد على الأبحاث المنشورة والانتاج الفكري العربي والأجنبي كما في دراسة الرشيدي والحجيلي (2021). وقد اقتصرت دراسة مصطفى (2021) على 50 طالب جامعي في مصر، بينما طبقت دراسة عجيب وآخرون (2022) على 30 طالب من كلية الهندسة المعلوماتية في سوريا.

نتائج الدراسات محل الفحص:

تتمحور مناقشة نتائج الدراسات محل الفحص حول سؤال الدراسة الحالية: ما هو أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في القطاع الصحي في مواجهة تفشي فيروس كورونا؟ وبالرغم من وجود تنوع في استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي لمواجهة فيروس كورونا في الدراسات التي تم تضمينها بالمراجعة المنهجية والبالغ عددها (13) دراسة، إلا أن معظم هذه الدراسات قد توصلت إلى الدور الهام لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في التصدي لهذه الجائحة. ويمكن تقسيم نتائج الدراسات التي شملها الفحص إلى ثلاث مجموعات:

المجموعة الأولى: توصلت إلى الدور البارز لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في الاستجابة لقضية جائحة كورونا، التنبؤ والتشخيص، مكافحة انتشار الفيروس وتخفيف آثاره، ومن ثم التقليل من عدد الإصابات. ومن أمثلتها، دراسة العريشي والغامدي (2020)، بوبعاية وآخرون (2021)، الحجيلي والرشيدي (2021)، فلاق وآخرون (2021)، خوالد وبوزرب (2020)، وMaghdid & Abdulrahman (2022).

المجموعة الثانية: استنتجت وجود أثر إيجابي لاستخدام تطبيقات الصحة الرقمية، على حماية الصحة العامة ورفع كفاءة خدمات الرعاية الصحية. مثل دراسة بوريش وآخرون (2022)، ودراسة بوزانة وحمدوش (2022).

المجموعة الثالثة: انفردت نتائج الدراسات فيها عن بقية الدراسات، وتتضمن الدراسات التالية:

- دراسة الصالحي (2020)، والتي توصلت إلى مساهمة تطبيقات الإنترنت في الحد من تفشي فيروس كورونا.
- دراسة مصطفى (2021)، التي وضحت أن تقنية الشات بوت تُعد حلًا أمثل في تقديم المعلومات والإرشاد الطبي.
- دراسة الوافي وحومر (2022)، والتي توصلت إلى مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تحسين مستوى وجودة الخدمة الصحية.
- دراسة عجيب وآخرون (2022)، التي استنتجت مقدرة التعليم العميق في إنجاز العملية التمييزية.

- دراسة الصادق (2022)، والتي توصلت إلى الدور الرئيسي لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في زيادة الوعي الصحي والمعلومات الصحية.

وبناءً على ما تقدم، نجد أن غالبية الدراسات محل الفحص قد توصلت إلى فعالية استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في القطاع الصحي، وذلك للحد من تفشي جائحة كورونا. كما أنها أوضحت أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي ساهمت في زيادة الوعي الصحي للأفراد منذ ظهور جائحة كورونا إلى الفترة الحالية. بالإضافة إلى أن انتشار فايروس كورونا أظهر أهمية إجراء المزيد من الأبحاث في مجال الذكاء الاصطناعي من أجل إيجاد حلول للمشاكل الصحية والأوبئة التي من الممكن أن تواجهها المجتمعات في المستقبل.

توصيات الدراسات محل الفحص:

جاءت توصيات الدراسات محل البحث كالتالي: أوصت دراسة العريشي والغامدي (2020) بتوفير الموارد المالية للباحثين للقيام بالدراسات المختلفة التي تدعم مواجهة جائحة كورونا، واستخدام نتائج تلك الدراسات لتقديم المعلومات الطبية لصانعي السياسات والكوادر الطبية. كما أوصت دراسة الصالحي (2020) على ضرورة دعم كلًا من وزارة الصحة والهيئات والمراكز الصحية الحكومية للمبادرات المجتمعية، والعمل على إنشاء مبادرات حكومية موازية لها. بالإضافة إلى دعوة أطباء المؤسسات الصحية الحكومية بتخصيص وقت أثناء تواجدهم في المنازل للرد على استشارات المرضى عن بعد وتقديم الدعم النفسي لهم. وأوصت دراسة خوالد وبوزرب (2020) والرشيدي والحجيلي (2021) بإجراء المزيد من الدراسات والأبحاث في مجال مساهمة تقنيات الذكاء الاصطناعي في مواجهة جائحة كورونا، والاستفادة من هذه التقنيات وتطويرها لمواجهة مختلف الأوبئة والجوائح الصحية المشابهة في المستقبل. في حين أوصت دراسة بوبعاية وآخرون (2021) ودراسة فلاق وآخرون (2021) على ضرورة الاستثمار في البحث والتطوير في مجال البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي، والاهتمام بها والاستفادة منها في المجال الصحي. أما دراسة مصطفى (2021) فأوصت باعتماد تقنية الشات بوت كأداة فَعالة في المجال الصحي، ومنه إلى مجالات أخرى، وليس فقط فيما يتعلق بفيروس كورونا. كما أوصت دراسة الصادق (2022) والوافي وحومر (2022) بالاهتمام باستخدام الأدوات التكنولوجية المتنوعة للإعلام الرقمي، وتقديمها عبر تطبيقات الذكاء الاصطناعي المستخدمة في التوعية الصحية، وذلك من خلال الوسائط المتعددة وغيرها من الأدوات، واستخدامها بشكل أكبر، وليس فقط في فترات الأمراض والأوبئة. في حين أوصت دراسة عجيب وآخرون (2022) على ضرورة العمل على تطوير تقنيات الذكاء الاصطناعي من خلال إضافة إمكانية التعرف على الوجه. وأوصت دراسة بوزانة وحمدوش (2022) وبوريش وآخرون (2022) على ضرورة التوجه نحو استخدام تطبيقات الصحة الرقمية، وذلك للتقليل من تداعيات فيروس كورونا، وتعزيز الصحة العمومية في البلدان النامية. وتجهيز كافة المستشفيات بالتقنيات الرقمية الحديثة المُدعّمة بتقنيات الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة، وذلك لتفعيل الصحة الرقمية، مما يسرع عمل الأطباء والممرضين في الكشف عن المصابين. وأخيراً أوصت دراسة Maghdid & Abdulrahman (2022) ببناء الثقة بتقنيات الذكاء الاصطناعي لعلاج القضايا الصحية المستقبلية وضمان تحقيق أهداف التنمية المستدامة.

توصيات الدراسة:

بناءً على ما سبق، توصي الدراسة الحالية من خلال المراجعة المنهجية للدراسات السابقة، بكلٍ مما يلي:

- ضرورة تفعيل الخدمات الرقمية في جميع القطاعات الصحية في البلدان النامية، وذلك لتسهيل الخدمة المقدمة للمرضى.
- إعطاء المزيد من الاهتمام لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في المستقبل، وذلك لمواجهة الأزمات، وخاصةً في القطاع الصحي.
- ضرورة التعاون الدولي لدعم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في القطاعات الصحية، لمواجهة الأزمات الصحية.
- الاستفادة من تجارب دولتي الصين وكوريا، في استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في القطاع الصحي.
- الإسراع بتوظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مختلف مجالات الحياة، بما فيها القطاع الصحي.
- إجراء المزيد من الدراسات التي تُبرز دور المملكة في توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في القطاع الصحي لمواجهة فيروس كورونا، والنجاح الذي حققته نظير ذلك، إذ لوحظ شح الدراسات المختصة بموضوع الدراسة في المملكة.
- إجراء المزيد من الدراسات والأبحاث في مجال الاستفادة من تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مواجهة الأوبئة الصحية والجوائح بشكلٍ عام.

المراجع:

بالأطرش، حورية. مسروق، فاطمة. (2020). إدارة الأزمات في المستشفى محمد بوضياف في ظل جائحة كورونا: دراسة ميدانية لعينة من الإداريين، الأطباء والممرضين .*مجلة أداء المؤسسات الجزائرية*: 9(2)، 57- 74.

البكر، فوزية بكر راشد. التميمي، فاطمة عبد الرحمن عبدالله. والسالم، هدى سالم حمد. (2021) .تداعيات جائحة كورونا على بعض الأنظمة التعليمية: مراجعة منهجية للبحوث التربوية. *مجلة العلوم التربوية والنفسية*: 5(31): 100 - 134.

بوبحة، سعاد. (2022). الذكاء الاصطناعي: تطبيقات وانعكاسات. *مجلة اقتصاديات المال والأعمال*: 6(4)، 85 - 108.

بوبعاية، نصيرة. الوافي، شهرزاد. وبوتغان، حمزة. (2021). دور البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي في مواجهة وباء فيروس كورونا-"COVID 19 "تجارب دولية ناجحة". *مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية*: 16(03):148-122.

بوريش، أحمد. تربش، محمد. ومومني، عبد القادر (2022). تأثير الصحة الرقمية على حماية الصحة العامة ضد جائحة كوفيد -19 من خلال التأثيرات الوسيطية للتوعية بالصحة العامة والتغيرات السلوكية. *مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا*: 18(29): 415-432.

بوزانة، أيمن. حمدوش، وفاء. (2022). التحول نحو استخدام تطبيقات الصحة الرقمية المستجدة كآلية لمواجهة فيروس كورونا:(COVID-19) عرض تجربة دولتي الصين وكوريا الجنوبية. *مجلة وحدة البحوث في تنمية الموارد البشرية*: 17(01):171-197.

جمعة، حسين أنور، بربري، سحر حساني، رياض، دميانة محروس. (2022). تأثير جائحة كورونا "كوفيد 19" على العلاقات الاجتماعية. *مجلة كلية الآداب والعلوم الإنسانية*:5 (43):410-*345*

الجنيدل، سعود. (2022). *تقرير / التطبيقات الرقمية بالمملكة وسيلة ناجعة لتخفيف وطأة جائحة كورونا*.

الحجيلي، أهداب. الرشيدي، سماح. (2021). *واقع تطبيقات البيانات الضخمة في مواجهة فايروس كورونا COVID-19*. مؤتمرات الآداب والعلوم الانسانية والطبيعية.

أبو خطوة، السيد عبد المولى السيد. (2022). تطبيقات الذكاء الاصطناعي في التعليم وانعكاساتها على بحوث تكنولوجيا التعليم. *المجلة العلمية المحكمة للجمعية المصرية للكمبيوتر التعليمي*: 10(2): 145-162.

خوالد، أبو بكر الشريف. بوزرب، خير الدين محمود. (2020). فعالية استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي الحديثة في مواجهة فيروس كورونا-Covid 19:تجربة كوريا الجنوبية نموذجا .*مجلة بحوث الإدارة والاقتصاد*: 2(2)، 34 - 79.

الذكاء الاصطناعي لخدمة الإنسانية والعالم. (2018). *الذكاء الاصطناعي، تعريفه، وظائفه، تطبيقاته، خصائصه، أهدافه، أنواعه*.

السيد، خالد ناصر. (2004). *أصول الذكاء الاصطناعي المملكة العربية السعودية*. مكتبة الرشد ناشرون.

الصادق، الطيب أحمد. (2022). استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في التطبيقات الصحية السعودية وعلاقتها بالتوعية الصحية لدى الشباب الجامعي أثناء جائحة كورونا: دراسة ميدانية. *مجلة جامعة طيبة للآداب والعلوم الإنسانية*: (31)،454 - 502.

الصالحي، حاتم علي حيدر مقبل. (2020). توظيف تطبيقات الإنترنت في الحد من تفشي وباء "كوفيد-19": دراسة حالة التجربة اليمنية. *مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط*: (29)، 319- 355.

صباح، عايش .(2022) .الاسرة في زمن الكورونا: كيف أثرت كورونا على الحياة الاسرية مراجعة منهجية للدراسات العربية حول الاسرة خلال الجائحة .*مجلة القبس للدراسات النفسية والاجتماعية*: 04(15):10-29.

العبداللات، عبد الفتاح زهير عبد الفتاح (2020)، تطبيقات الذكاء الاصطناعي وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة على البنوك الأردنية. *مؤتة للبحوث والدراسات*: 35(5)، 87-122.

عجيب، علي. السوقي، ربيع. والحسن، ديانا. (2022). استخدام التعليم العميق في تدريب روبوت استقبال على كشف قناع الوجه للحد من انتشار فايروس كورونا. *مجلة جامعة البعث*: 44(7).

العريشي، جبريل بن حسن. الغامدي، فوزية بنت صالح. (2020). استخدام البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي في مواجهة جائحة فيروس كورونا المستجد .*المجلة العربية للدراسات الأمنية*: 36(2)، 249 - 264.

عوض، أمل فوزي أحمد. (2021). *الملكية الرقمية في عصر الذكاء الاصطناعي: تحديات الواقع والمستقبل*. (إصدارات المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية المحرر) برلين، ألمانيا.

فلاق، صليحة. مرقوم، كلثوم. ومغراوة، فتحية بن حاج جيلالي. (2021). الذكاء الاصطناعي كضرورة للتقليل من التداعيات الاقتصادية لجائحة كورونا: التجربة الصينية نموذجا .*مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية*: 12(2)، 7 - 20.

محمد، أسماء السيد. محمد، كريمة محمود. (2020). *تطبيقات الذكاء الاصطناعي ومستقبل تكنولوجيا التعليم القاهرة*. مصر: المجموعة العربية للتدريب والنشر.

مركز البحوث والمعلومات. (2021). *الذكاء الاصطناعي*. غرفة أبها.

مصطفي، ولاء يحي. (2021). فاعلية تقنية الشات بوت "روبوتات المحادثة" بالمؤسسات الصحية في التوعية الصحية بفيروس كورونا المستجد .*مجلة البحوث الإعلامية*: 58(1)، 263 - 308 .

نصر الدين، فيفيان. السلمي، تهاني. (2023). *الذكاء الاصطناعي وتأثيره على التجارة الالكترونية في المملكة العربية السعودية* .المجلة العربية للإدارة.

الوافي، مريم. حومر، خديجة. (2022). *دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين اداء المؤسسة الصحية خلال جائحة كورونا: دراسة ميدانية للمؤسسة الاستشفائية المتخصصة في الولادة والأمومة " بومالي محمد"* . بعين البيضاء ولاية ام البواقي.

Brooks, S. K., Webster, R. K., Smith, L. E., Woodland, L., Wessely, S., Greenberg, N., & Rubin, G. J. (2020). The psychological impact of quarantine and how to reduce it: rapid review of the evidence. *The lancet*, *395*(10227), 912-920. https://doi.org/10.1016/s0140-6736(20)30460-8

Cheong, W. L., Mohan, D., Warren, N., & Reidpath, D. D. (2019). Palliative Care Research in the Asia Pacific Region: A Systematic Review and Bibliometric Analysis of Peer-Reviewed Publications. *Journal of palliative medicine*, 22(5), 545–552. https://doi.org/10.1089/jpm.2018.0447

Creswell, J.W. (1998). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five traditions*. Thousand Oaks: Sage Publications.

Gonçalves, Taísa & Kolski, Christophe & Oliveira, Káthia & Travassos, Guilherme & Grislin-Le Strugeon, Emmanuelle. (2019). A systematic literature review on intelligent user interfaces: preliminary results. 1-8. https://doi.org/10.1145/3366551.3370344

Guba, E. G. & Lincoln, Y. S. (1981). *Effective evaluation: improving the usefulness of evaluation results through responsive and naturalistic approaches*. San Francisco: Jossey-Bass. Gubrium,

Herman J. Ader: Gideon J. Mellenbergh: with contributions by David J. Hand (2008). *Methodological quality (chanter 3) in Advising on Research Methods: A consultant's companion*. Johannes van Kessel Publishing.

Maghdid, S. S., & Abdulrahman, L. Q. (2022). Management and Applications of Artificial Intelligence (AI) Concerning the COVID-19 Pandemic. A Descriptive Study. *Al-Mansour Journal*, 37(1), 45-68.

Malik, G., Tayal, D., & Vij, S. (2019). An analysis of the role of artificial intelligence in education and teaching. In Recent Findings in Intelligent Computing Techniques, 407-417. Springer.

Moher D, Liberati A, Tetzlaff J, Altman DG, The PRISMA Group (2008). Preferred reporting items for systematic reviews and meta-analyses: The PRISMA Statement. *PLoS Med* 6: e1000097. 10.1371/journal.pmed.1000097.

NWALA, M. N., ABUBAKAR, I. A., & ONIBIYO, E. R. (2020). Effect of investment in information and communication technology on financial performance of listed insurance companies in Nigeria. *Journal of Economics and Allied Research*, 4(3), 125-139.

Patton, M.Q. (2002). *Qualitative Research and Evaluation Methods*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Prasad, B. D. (2008). *Content analysis*. Research methods for social work, 5, 1-20.

PRISMA. Transparent Reporting of Systematic Reviews and Meta-Analyses.

Stemler, S. E. (2015). *Content analysis. Emerging trends in the social and behavioral sciences: An Interdisciplinary, Searchable, and Linkable Resource*. 1-14.

Studdert, D. M., & Hall, M. A. (2020). Disease control, civil liberties, and mass testing calibrating restrictions during the COVID-19 pandemic. *New England Journal of Medicine*, 383(2), 102-104. https://doi.org/10.1056/nejmp2007637

WHO Director-General's opening remarks at the media briefing on COVID-19-11 March 2020.

World Health Organization. (2019). *Coronavirus disease (COVID-19) situation reports*.

World Health Organization. (2021). *WHO issues first global report on Artificial Intelligence (AI) in health and six guiding principles for its design and use*.

Global Journal of Economics and Business (GJEB)

Volume.13, Issue.3 pp: 274-284 Article 6
June (2023)

The Effect of Green HRM Practices on Green Competitive Advantage of the SME Sector of KSA

Tariq Saeed Mian

Accepted قبول البحث	Revised مراجعة البحث	Received استلام البحث
2023/5/27	2023 /5/3	2023 /4/3

DOI: https://doi.org/10.31559/GJEB2023.13.3.6

This file is licensed under a *Creative Commons Attribution 4.0 International*

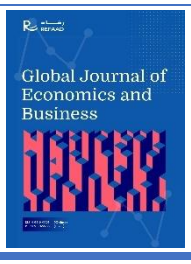
www.refaad.com

Global Journal of Economics and Business (GJEB)

المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال

Journal Homepage: https://www.refaad.com/Journal/Index/2

E-ISSN 2519-9293 | P-ISSN 2519-9285



The Effect of Green HRM Practices on Green Competitive Advantage of the SME Sector of KSA

تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء على الميزة التنافسية الخضراء لقطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية

Tariq Saeed Mian

طارق سعيد ميان

Department of IS, College of Computer Science and Engineering, Taibah University, KSA

قسم نظم المعلومات الحاسوبية- كلية علوم وهندسة الحاسب الآلي- جامعة طيبة- السعودية

tmian@taibahu.edu.sa

Abstract:

This paper aims to examine the mediating role of green service innovation between green entrepreneurship intention, green knowledge sharing and green knowledge management and green competitive advantage. A survey was administered to 300 respondents. For the collection of data, this study used judgemental sampling. Structural equation modelling technique implemented to examine the framework. The findings of the study reveal that green service innovation mediates the relationship between green entrepreneurship intention, green knowledge sharing and green knowledge management and green competitive advantage. These findings also support the proposed direct hypothesis. The findings of the study proposed that marketers should focus on environmentally friendly activities to gain a competitive advantage in the KSA market.

Keywords: *Green competitive advantage; entrepreneurship intention; knowledge management; green knowledge sharing; Kingdom of Saudi Arabia; Saudi Vision 2030.*

الملخص:

تهدف هذه الورقة إلى دراسة الدور الوسيط لابتكار الخدمات الخضراء بين نية ريادة الأعمال الخضراء، ومشاركة المعرفة الخضراء، وإدارة المعرفة الخضراء، والميزة التنافسية الخضراء. تم إجراء مسح على 300 مستجيب. لجمع البيانات، استخدمت هذه الدراسة أخذ العينات الحكمي. تم تنفيذ تقنية نمذجة المعادلة الهيكلية لفحص الإطار. تكشف نتائج الدراسة أن ابتكار الخدمات الخضراء يتوسط العلاقة بين نية ريادة الأعمال الخضراء، ومشاركة المعرفة الخضراء، وإدارة المعرفة الخضراء، والميزة التنافسية الخضراء. هذه النتائج تدعم أيضًا الفرضية المباشرة المقترحة. اقترحت نتائج الدراسة أن يركز المسوقون على الأنشطة الصديقة للبيئة لاكتساب ميزة تنافسية في سوق المملكة العربية السعودية.

الكلمات المفتاحية: *الميزة التنافسية الخضراء؛ نية ريادة الأعمال؛ إدارة المعرفة؛ مشاركة المعرفة الخضراء؛ المملكة العربية السعودية؛ رؤية المملكة العربية السعودية 2030.*

Introduction:

In 2016, the Kingdom of Saudi Arabia launched an ambitious framework to modernize Saudi Society economy and society. One of the tenants of this policy framework is greater role for the SME, private sector and second important issue addressed in this policy document is immediate actions to tackle the Global Warming and promote green initiatives, domestically and globally (Saudi Vision 2030, p. 23).

Since the late 1990s, small and medium enterprises played a very critical role in the growth of KSA. The government of KSA gave importance to SMEs in the late 1990s rather than the large ones. In the next two decades, SMEs constitute the majority of the KSA economy and also more than 4.7 million of the total employment. It is expected that by 2030, more than 35% of KSA GDP will be based on the SME sector highlighting the importance of this sector in KSA (Chin & Lim, 2018).

But the KSA SMEs need to be competitive because global pressure is mounting as new companies are entering the business at the domestic and international levels. It is key for the organisations of SMEs to develop competitive advantage so they can be sustained for a longer period. The present condition of SMEs is changing rapidly. As a result, the product life cycle is getting shorter (D. Li, Huang, Ren, Chen, & Ning, 2018) whereas organizations are also concerned about environmental management in their business operations. The business productivity of the organizations is increased as they apply green innovation and environmental management in their business operations. Such activities also improve augmentation image and repetition among the stakeholders. Organizations achieve this because customers are more concerned about environmental issues and green products. It is reported in past studies that a positive relationship existed between performance and environmental issue strategy as well as with environmental innovation (Huang & Li, 2018).

It is argued by the researchers that organisations must develop a strategy for green innovation, so they can reflect their identity regarding the green organisation. This is also important to improve the performance of the organisation (Soewarno, Tjahjadi, & Fithrianti, 2019). Additionally, Song, Yu and Xu (2020) stated that the effect of green human resource management is moderated by environmental management. Moreover, GHRM has a positive effect on green innovation and environmental management concerns of the organisation.

Organisations become saving organisations with the help of green motivation, green knowledge sharing and green entrepreneurial orientation. All these factors contribute to strengthening the innovation capability of the organisation. Hence, the purpose of this study is to empirically consider the mediating role of green service innovation in the relationship between the critical aspects of increasing green competitive advantage. The study examines the relationships between green entrepreneurial orientation, green knowledge sharing, green motivation with green service innovation as well as a green competitive advantage.

Review of Literature:

Kingdom of Saudi Arabis: Vision 2030:

In 2016, the Kingdom of Saudi Arabia launched a framework for sustainable growth which aims to achieve a target of Net Zero by 2026. This development framework is a development agenda to fast-track energy changeover, accomplish sustainability targets and attract foreign investment (Al-Jazeera, 2016).

Saudi Arabia Vision 2030 comprises all the long-term plans that focus on the three fundamental themes that incorporate the development of a vibrant society, maintaining a thriving economy, and enhancing the ambitious nature of the nation. The Saudi Arabia Vision 2030 was developed by the Council of Economic and Development Affairs and set up various goals and targets to address the nation's long-term economic successes. Some key focuses entrenched within the country's Vision 2030 plan entail reducing subsidies, creating a sovereign wealth fund, opening Saudi Aramco to external investment through the adoption of partial initial service offerings and reforming key sectors that focus on defence and tourism. Saudi Arabia is not only a hub of Islamic religious activities and pilgrimage, but it also holds historical places of other Ibrahimic religions like Judaism. Developing a vibrant society entails enhancing the Islamic faith by establishing museums (Islam centric and other anthropology issues) and targeting an increased number of pilgrims visitors to boost tourism. The country's thriving economy seeks to be enhanced through economic diversification and the development of dynamic job opportunities for the country's citizens. In contrast, the country's ambitions will be realized through accountability, transparency and the adoption of effective governing strategies. The country aims to enhance its potential by establishing zero corruption tolerance and enhancing transparency through online service delivery (Vision 2030, 2016).

Kingdom of Saudi Arabia's Business and Economy:

The Kingdom of Saudi Arabia is one of the major players in the global economy and oil markets, a strength resulting from the effective financial system coupled with a thriving banking sector was characterized by multimillion companies that utilize the highly diverse and rich human resources from within the nation. The Kingdom of Saudi Arabia's tremendous economic growth results from long-term economic and financial structural reforms aimed at promoting its economic growth while maintaining its social and financial stability. The Kingdom

of Saudi Arabia is focused on improving the country's business environment by enabling private investors to thrive and supporting economic diversification in sectors that were not explored previously. The country's vision and future growth objectives are built on embracing an economic and financial environment that focuses on enhancing productivity while increasing the contribution of private investments and empowering the workforce. Most of the economic transformations experienced within the Kingdom of Saudi Arabia focus on enhancing local production and the sustainability of public finances. The nation's economic objectives further aim to enhance the private sector's contribution to the country's global GDP by allowing entry of new businesses into the country's market and facilitating access to capital funds for small and medium enterprises (Moshashai, Leber & Savage, 2020).

Saudi Arabia's Vision 2030 proposes SME/private Enterprise/Business initiatives:

The Kingdom of Saudi Arabia's Vision 2030 goals and objectives aim to enhance the contribution of small and medium enterprises and related businesses toward the growth of the country's GDP. For instance, the country has adopted the policy of privatization aimed at developing a regulatory environment that enhances partnership and collaboration between public and private business enterprises. In addition, the country has enacted regulations and laws to enhance the nation's business environment while empowering private sector players. Saudi Arabia's Vision 2030 has further allowed entry of new businesses to previously uncharted sectors by creating an enabling environment that allows easy access to financial resources for small and medium businesses. Sources of capital available for SMEs have been enhanced through the adoption of parallel and derivative markets. In addition, the country has ensured the adoption of ideal labor market policies by enhancing a more modern labor system that embraces flexible work agreements while improving contractual relationships between local companies and foreign contractors. The arrangement allows for local companies and workforce development while enhancing foreign workers' capabilities (Moshashai, Leber & Savage, 2020).

Saudi Arabia Vision 2030 and Green Economy:

The Kingdom of Saudi Arabia's Vision 2030 goals and objectives are entrenched in enhancing sustainability through policy development, investment, infrastructure and planning. The country has adopted the Saudi Green Initiative, which focuses on increasing the country's reliance on clean and sustainable energy sources while reducing emissions characterized by fossil fuel production. The Kingdom of Saudi Arabia is one of the leading petroleum producers and has always been committed to positively contributing to the global fight against climate change. The Saudi Green Initiative focuses on the country's efforts in the fight against climate change and enhancing collaborative efforts that aim at scaling the climate action efforts. The country has adopted tenets proposed in the Circular Carbon Economy (CCE) that focus on reducing, reusing, recycling and eliminating the use of carbon-related products as the nation seeks to address challenges attributed to climate change while advancing measures aimed at developing sustainable economic diversification. Saudi Arabia has the potential for generating energy from solar and wind: an initiative undertaken through key projects aimed at diversifying energy resources while ensuring the country achieves a sustainable energy mix (Vision 2030, 2016).

Green service innovation (GSI) and green competitive advantage (GCA):

An entirely new or significantly improved concept of service delivery taken into practice constitutes service innovation. GSI is a set of several important elements such as environment-friendly innovation, green service delivery or exclusive innovations based on environment service design (Chen, Lin, Lin & Chang, 2015). For example, service innovation might come in the form of an innovative customer interaction activity, a new distribution system, a novel technological concept or a combination of all of these elements. Green service innovation can be a newly designed service element, that involves customer interaction, a technological innovation, a service distribution channel which often in combination leads to an entirely new concept of service delivery to the marketplace and requires fundamental changes in an organization such as new structural, human and technological capabilities (Lin & Chen, 2017).

Studies have mentioned that strong organizations often redirect huge financial resources and managerial staff to GSI since they recognize the strategic importance of these programs for gaining competitive advantage. According to La Sala, Silvestri, and Contò (2017), organizations that wish to expand internationally gain a cost advantage via standardization of services and gain a competitive edge in the international market by differentiation. An organization gains a significant completive edge through service process and product innovation (C. H. Chang, 2018).

H1: GSI significantly effects GCA.

Green entrepreneurial orientation (GEO): Association with (GSI) and GCA:

Entrepreneurial orientation, such as entrepreneurial activities, actions, techniques and context enables companies to gain a competitive edge. Socially innovation actions consist of innovative product and service delivery systems, entrepreneurial activities and buying and selling even when there is no apparent profit gain present in a situation. This entrepreneurial orientation urges firms to develop proactive entrepreneurial strategies. In this

study, we have evaluated the company's GEO guidelines in developing entrepreneurial actions and their effect on gaining competitive advantage (Hernández-Linares & López-Fernández, 2018).

Entrepreneurial orientation constitutes innovative techniques, activities and entrepreneurial contexts. Gupta (2018) has defined several indicators for whether a service is a process or a product innovation based on a model of product/process innovation in the service industry. However, models defining patterns of service innovation remain largely limited. New service concepts are the ones that are entirely new to a market and new service delivery systems tend to link services to their clients seamlessly. Hence, technological innovation is an important concept in the service industry.

E-shopping and e-commerce services that provide efficient delivery of products to the customer are part of such innovative service delivery systems and require fundamental reengineering of the entire organization. The two most important and common categories of business innovation are product innovation and service innovation (Wang & Wang, 2019). Victorino, Verma, Plaschka, and Dev (2005) studied customer choice and service innovation in the hospitality industry. Their study indicated that more leisure travellers were influenced by service innovation concepts such as in-room kitchens and innovative childcare services as compared to business travellers. Thus, there is a positive correlation between service innovation and hospitality products the customers choose to purchase for having a value-added experience, offering services and products as a part of service innovation in entrepreneurship. GSI is a process in which the eco-friendly nature of the process presents several opportunities to potential customers. The most innovative service in the hospitality industry which is also environmentally friendly is Disney's Magic Bands. These bands can be used to gain access to Disney parks, purchase products or book a schedule. Universal connectivity of the machines has the potential to provide a rich user experience and thus presents new opportunities for market growth (Shahzad, Qu, Zafar, & Appolloni, 2021).

Sarmah, Kamboj and Kandampully (2018) have studied the hotel preferences of business and leisure travellers to gain insights into service innovation. The study found that fair distribution and delivery of theoretical service ideas have profound consequences. Similarly, Chen et al. (2015) stated that hardware and software distribution channels are a part of GCI. They divided GSI into software and hardware innovation elements. Aksoy (2017) has defined product innovation as the number of entirely new products introduced into the market relative to that those introduced by competitors or the percentage of sales from new products introduced into the market last year. Companies that are tapping into unknown markets with new innovative products and services comprise GSI. This study is based on the model proposed by Lin and Chen (2017) who stated that "to create new markets, firms must imply specific GSI practices to develop scalar business models, manage customer experience, monitor employee performance, and provide managerial green process innovation". However, the two factors proposed by Chen et al. (2015) to measure GSI have been merged into one factor in this study.

Researchers examined entrepreneurial orientation in the context of the tourism industry of Austria. The data was collected by the researchers in the form of questionnaires and respondents were employees. The respondents reported that the orientation of staff must be proactive within the organisation. Entrepreneurial employees were also interviewed but the researcher. Such employees exhibit proactive behaviour and innovation as well. They are also eager to take risks. GSI is the discipline of study that deals with the management techniques and innovation to transform new ideas and environmentally friendly products (Lin & Chen, 2017). Green service innovation also deals with the manufacturing process that plays a very important role to minimise the negative impact of environmental activities such as the processing of knowledge, resources and materials. The activity of GEO comprises behaviours, processes and activities that affect GSI. Therefore, it contains the qualities of initiative, aggressiveness and proactivity that are the main drivers of GSI (Lin & Chen, 2018).

Accordingly, the following hypothesis was proposed:

H2. GEOpositively influences GSI.

H3. Green service innovation mediates the relationship between GEOand GCA.

Green knowledge sharing (GKS): Association with green service innovation and green competitive advantage:

To manage assets such as work experience and expertise in individuals of the organization is called knowledge management. Knowledge is explicitly categorized into three different classes namely, implicit, explicit and tactic. According to Rehman, Bresciani, Ashfaq and Alam (2021), transfer of knowledge is of vital importance for gaining a competitive advantage for a company. Within the company, there should be a free flow of knowledge and experience to those who need it the most for performing their duties efficiently. When individuals mutually share their tactics and explicit knowledge, to create new knowledge, the process is called knowledge sharing. Thus, GKS would be called a degree to which an individual shares his or her green knowledge with other members of the organization (Zhou, Govindan & Xie, 2020).

Boston had examined the relationship between innovation, competitiveness and knowledge management. The findings of the studies revealed that knowledge management please a fundamental role does enhance organisational innovation. The organisation having the capability of knowledge management will use resources more efficiently and try to be more innovative. To build momentum regarding green ideas organisations must

educate employees about the green environment. When the farm can focus on its resources it results in service innovation. Later, these innovative ideas are turning into reality (Abbas et al., 2020).

With the help of green knowledge, management organisations can get skills and knowledge that are required to fulfil the organisational needs. The focus of GSI is to provide service solutions to the customers. By devising green strategies, green service relations can easily meet the need of the environment. Organisations can easily get input from the creation of green knowledge. Green knowledge plays a very critical role in the innovation process of the organisation. It is important that organizations have their knowledge management strategies, so they can develop knowledge regarding the environment and create GSI. Green creativity can also be enhanced through green self-efficacy, green mindfulness and green shared vision (Lin & Chen, 2017).

According to K.-C. Chang, Hsu, Hsu and Chen (2019), green marketing strategies could be applied by organizations to attract potential customers and gain brand differentiation. The acquisition and maintenance of new knowledge are considered to be one of the main agendas for companies to gain a competitive advantage over other organizations. With human interaction, knowledge sharing and knowledge gain, it begins to flow freely within an organization and is applied by the members to do their jobs effectively. To produce a green sustainable product or deliver a green service to gain profits, organizational members should be able to acquire and apply green knowledge (Baktash & Talib, 2019).

Sharing of green knowledge and experience by every individual member of the organization constitutes GKS. Engaging members to build each intelligence will lead to both green product manufacturing and green service delivery. Addressing the environmental issues which are inherent in a relationship of a company with its customers will lead to capital gain. Thus, developing a strong green capital will allow the managers to have strong leadership in environmentally friendly products and services. The extent to which green knowledge is being shared determines the green innovation services being offered by a firm (Kuo, Fang, & LePage, 2021).

Companies devise their product/service manufacturing and delivery platforms that are in line with the green innovation philosophy of their customers. There is no stopping of the green market, and thus companies have to adapt to the ever-changing market environment to maintain their competitive advantage. Ansoff (1965) was one of the first researchers to apply competitive advantage to corporate issues. According to the definition proposed by Hofer and Schendel (1978), the application of resources that result in a company's distinctive position in a market as compared to its competitors is called competitive advantage.

Therefore, to get sustainable development green competitive advantage plays a very important role. With the help of GKS, organisations can improve their external brain knowledge end flow of information. Once organisations have such abilities, they can achieve their goals easily (Tuan, 2021).

Accordingly, the following hypothesis was proposed:

H4. GKS positively influences GSI.

H5. GSI mediates the relationship between GKS and green competitive advantage.

Green Motivation: Association with GSI and green competitive advantage:

Workers from diverse fields are regularly exposed to environmental problems which directly lead to pollution and degradation. Therefore, organizations are starting to devise manufacturing and delivery services that are eco-friendly and might resolve environmental problems. However, such a huge endeavour requires the love of nature and support from staff to achieve its prime goals (W. Li et al., 2020). If workers themselves are not motivated to apply green practices to their products and services, then there is no hope of implementing green services in the field of green environment programs (Mittal and Dhar, 2016). According to Hahm (2018), two kinds of distinct motivational patterns are present in workers namely 1) intrinsic motivation 2) extrinsic motivation.

In intrinsic motivation, workers are keenly interested in their jobs and find their work quite remarkable and thus put a lot of time and effort into learning new skills and techniques to deliver their roles effectively. Intrinsic motivation is quite an independent form of motivation and builds on itself solely for its own sake (Fischer, Malycha & Schafmann, 2019). Some workers, however, are dependent on external motivational factors to do their jobs which include capital gain, reward and recognition. Thus, they are prone to finding jobs where such benefits are ample and once these workers receive green rewards, they start applying green practices for the delivery of their services. Thus, both intrinsic and extrinsic motivational factors for green practices need to be examined (Junsheng, Masud, Akhtar & Rana, 2020).

Adoption of green technology involved the usage of technology that can affect the environment negatively at a very minimum level; therefore, it is considered as an up very important part of environmental behaviour. In the context of environmental behaviour, it is very important to understand the motivational approach. There are three basic types of motivation namely motivation, extrinsic motivation which is generated by external factors and intrinsic motivation which engages the satisfaction and sole pleasure of an updated individual. With the help of environmental motivation The behaviour of people to adopt pro-environmental activities can be measured (Bukchin & Kerret, 2020).

According to Bureau, Howard, Chong and Guay (2022), the degree of motivation will depend on the type of motivational context. For example, motivation regarding a certain technology might push an employee to gain skills

and knowledge about that innovative technology. An employee who has an interest in novel technology might make it a success by participating in its manufacturing and marketing process. Similarly, another type of contextual motivation is related to work where employees seeking to complete the assigned task will lead to recommend a green service to the potential customer Gupta (2018).

Past studies were developed on the motivation, opportunity and ability factors so the proper understanding of GHRM on competitive advantage and green innovation can be handled. These studies assessed the effect of employees' green motivation on green innovation and competitive advantage. The practices of HRM play a very important role regarding opportunities and motivation to predict behaviour, attitude and performance. The studies showed that if there is a better understanding and assessment of GHRM, it will have more effect on competitive advantage and green innovation. It is because the HRM practices directly affect the organisational performance, employee motivation, opportunity and ability to perform (Sobaih, Hasanein & Elshaer, 2020).

Organisations need to control environmentally friendly strategies. They can also create environmentally friendly strategies. The proactive level is this to achieve environmental management (Cabral & Jabbour, 2020). These environmental strategies are very important to achieving a competitive advantage (Ahmed et al., 2021). Accordingly, the following hypothesis was proposed:

H6. Green Motivation positively influences GSI.

H7. GSI mediates the relationship between Green Motivation and Green Competitive Advantage.

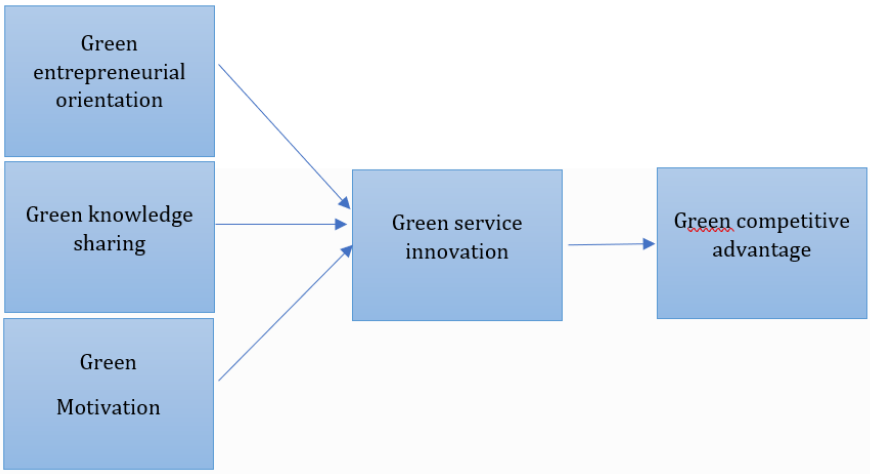


Figure (1): Framework of research

Research Methodology:

The main objective of the study was to examine the effect of factors that can affect green competitive advantage in the SMEs of KSA. Therefore, based on past studies a self-administered questionnaire was developed. The questionnaire was based on two parts. The first part was linked to the basic information regarding the respondents whereas the second part of the questionnaire was linked to the items or questions linked to the variables of the study. In this questionnaire, the items of Green Competitive Advantage were adapted from (Son, Narasimhan & Riggins, 2005). The items of GEO and Green Innovation were adapted from (Guo, Wang & Chen, 2020), the items of motivation were adapted from (Hendershot, Otto, Collins, Liang & Wall, 2010) and the items of knowledge sharing were adapted from (Bock, Zmud, Kim & Lee, 2005).

To measure these items, this study adopted a 7-point Likert scale. Each item of the questionnaire was measured on this scale ranging from 7 showing strongly agree to 1 showing strongly disagree. The data of this study was gathered from the employees working in the SMEs of KSA. For this purpose, judgemental sampling was adopted in this study as proposed by Marakanon and Panjakajornsak (2017) showing it to be more appropriate to generalize the results. The suggestions of Comrey and Lee (1992) were determined for the sample size determination. This study distributed the questionnaire among 300 respondents as Comrey and Lee (1992) termed this sample size as good. A total of 228 usable questionnaires were received back showing a response rate of 76%. This study adapted structural equation modelling for the analysis of the data. There are several advantages of using SEM over other first-generation tools. These advantages include convenience, efficiency and accuracy (Aslam et al., 2019). There are two kinds of SEM namely variance-based SEM, and other one is covariance based SEM (Richter, Cepeda-Carrion, Roldán Salgueiro & Ringle, 2016). This study adopted PLS-SEM because it can examine complicated relationships (Joe F Hair, Ringle & Sarstedt, 2011). Thus, the present study adopted PLS-SEM through the usage of PLS 3.3.3 software.

Results:

The analysis through PLS-SEM is based on two steps namely the structural model and measurement model (Joseph F Hair, Hult, Ringle, Sarstedt & Thiele, 2017). The measurement model also known as the inner model is based on validity and reliability tests. On the other hand, the analysis of the structural model includes the testing of hypothesis significance.

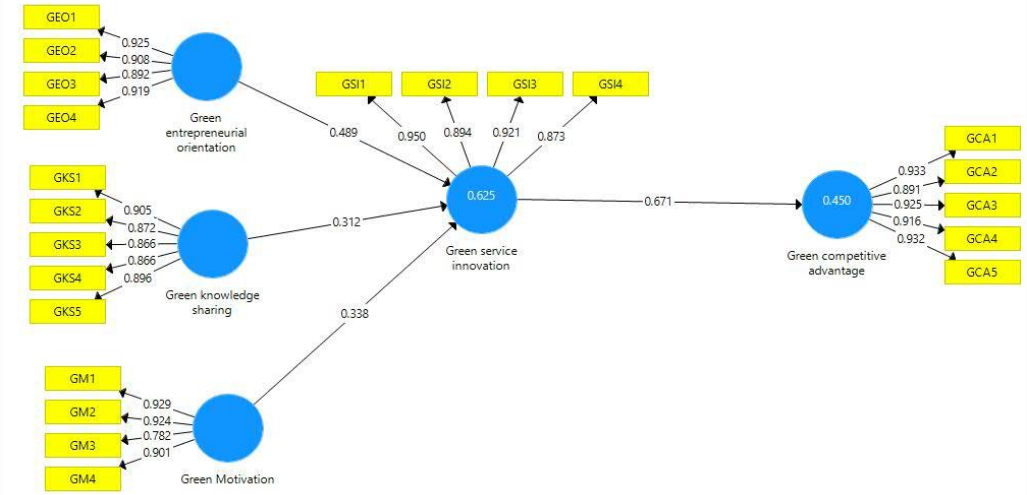


Figure (2): Measurement model

This study examined the convergent validity of the measurement model. This validity is used for the reflective model. There are two tests of convergent validity. Construct validity is referred as the level to which a test is measuring what it purports and claims. For the measurement of convergent validity AVE, composite reliability and outer loadings were measured (Hair Jr, Sarstedt, Matthews & Ringle, 2016). This study deleted no items as all of the items had a factor loading of more than 0.50 as mentioned in table 1. Moreover, the threshold level of CR was also achieved in this study (Hair Jr, Sarstedt, Hopkins & Kuppelwieser, 2014) as mentioned in table 2. Additionally, the value of AVE is also more than 0.50 as recommended by (Anderson & Gerbing, 1988).

In the later stage of the measurement model, discriminant validity of the study was examined through the HTMT test. This test is considered one of the most appropriate and robust tests (Henseler, Ringle & Sarstedt, 2015). According to the criteria of HTMT, the discriminant validity is achieved if the matrix has values less than 0.90 (Gold, Malhotra & Segars, 2001). The present study achieves this criterion as well.

Table (1): Factor loading

	GCA	GEO	GKS	GM	GSI
GCA1	0.933				
GCA2	0.891				
GCA3	0.925				
GCA4	0.916				
GCA5	0.932				
GEO1		0.925			
GEO2		0.908			
GEO3		0.892			
GEO4		0.919			
GKS1			0.905		
GKS2			0.872		
GKS3			0.866		
GKS4			0.866		
GKS5			0.896		
GM1				0.929	
GM2				0.924	
GM3				0.782	
GM4				0.901	
GSI1					0.950
GSI2					0.894
GSI3					0.921
GSI4					0.873

Table (2): Reliability and Validity

	Cronbach's Alpha	CR	AVE
GCA	0.954	0.965	0.846
GEO	0.932	0.951	0.830
GKS	0.928	0.946	0.777
GM	0.912	0.936	0.785
GSI	0.931	0.951	0.829

Table (3): Discriminant Validity

	GCA	GEO	GKS	GM	GSI
GCA					
GEO	0.638				
GKS	0.871	0.526			
GM	0.198	0.062	0.192		
GSI	0.710	0.672	0.648	0.375	

After a successful examination of the measurement model, this study performed a structural model. The bootstrapping procedure was adopted with a resampling of 5000. For the determination, t- a value of more than 1.64 was employed. The result of the study shows that all of the proposed hypotheses had the t value of more than 1.64. Therefore, they are supported as mentioned in the table below.

Table (4): Results of direct relationships

	Beta	SD	T value	P Values
GEO -> GSI	0.489	0.092	5.314	0.000
GKS -> GSI	0.312	0.084	3.730	0.000
GM -> GSI	0.338	0.081	4.155	0.000
GSI -> GCA	0.671	0.079	8.523	0.000

Table (5): Results of in-direct relationships

	Beta	SD	T value	P Values
GEO -> GSI -> GCA	0.328	0.075	4.366	0.000
GM -> GSI -> GCA	0.227	0.053	4.309	0.000
GKS -> GSI -> GCA	0.209	0.069	3.047	0.001

At the end of the analysis, the value of R square was examined. As per the recommendations of Joe F Hair et al. (2011), the minimum acceptable value of R square is 0.25. The value of the R square is mentioned in figure 2 and the table below shows the criteria are fulfilled.

Table (6): R square

	R square
GCA	0.450
GSI	0.625

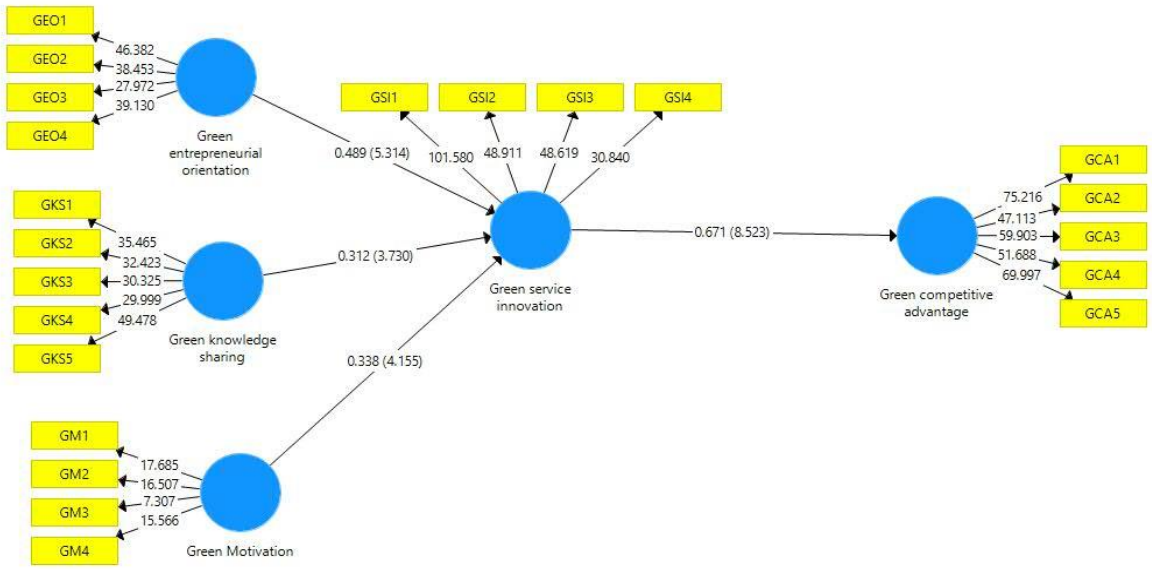


Figure (3): Structural model

Conclusion:

In 2016, the Saudi leadership decided to modernise the economy and the society and launched a futuristic framework i.e. Vision 2030. Private entrepreneurship and green environment are one of the main focus points of the framework. Furthermore, in the present age, stakeholders are very much concerned about environmental issues. Therefore, this paper examined the role of green entrepreneurial orientation, GKS, green motivation and green innovation service on green competitive advantage. The mediating relationship of green innovation services was also examined in the research. The data was gathered from the employees working in SMEs in KSA. The data obtained from respondents was assessed through SEM using PLS. The results demonstrated that GEO and GSI are positively and significantly linked to each other. These findings are supported by (Shahzad, Qu, Zafar & Appolloni, 2021). Moreover, GKS and GSI have a positive association with each other as well (Tuan, 2021). The same results were revealed with the relationship between GM and GSI a (Fischer, Malycha & Schafmann, 2019) and GSI and GCA (Lin & Chen, 2017).

This study is cross-sectional in nature and recommend that Saudi enterprise should adapt environmentally friendly CSR to enhance their competitive advantage.

References:

Abbas, J., Zhang, Q., Hussain, I., Akram, S., Afaq, A., & Shad, M. A. (2020). Sustainable innovation in small medium enterprises: the impact of knowledge management on organizational innovation through a mediation analysis by using SEM approach. *Sustainability, 12*(6), 2407. https://doi.org/10.3390/su12062407

Ahmed, M., Guo, Q., Qureshi, M. A., Raza, S. A., Khan, K. A., & Salam, J. (2021). Do green HR practices enhance green motivation and proactive environmental management maturity in hotel industry? *International Journal of Hospitality Management, 94*, 102852. https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102852

Aksoy, H. (2017). How do innovation culture, marketing innovation and product innovation affect the market performance of small and medium-sized enterprises (SMEs). *Technology in Society, 51*(4), 133-141. https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2017.08.005

Al-Jazeera. (2016, April 25). Saudi Arabia unveils Vision 2030 economic plan. https://www.aljazeera.com/news/2016/4/25/saudi-arabia-unveils-vision-2030-economic-plan

Anderson, J. C., & Gerbing, D. W. (1988). Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach. *Psychological bulletin, 103*(3), 411. https://doi.org/10.1037/0033-2909.103.3.411

Ansoff, H. I. (1965). *Corporate strategy: An analytic approach to business policy for growth and expansion*: McGraw-Hill Companies.

Baktash, L., & Talib, M. A. (2019). Green marketing strategies: exploring intrinsic and extrinsic factors towards green customers' loyalty. *Calitatea, 20*(168), 127-134.

Bock, G.-W., Zmud, R. W., Kim, Y.-G., & Lee, J.-N. (2005). Behavioral intention formation in knowledge sharing: Examining the roles of extrinsic motivators, social-psychological forces, and organizational climate. *MIS quarterly*, 29(1), 87-111. https://doi.org/10.2307/25148669

Bukchin, S., & Kerret, D. (2020). The role of self-control, hope and information in technology adoption by smallholder farmers–A moderation model. *Journal of rural studies, 74*, 160-168. https://doi.org/10.1016/j.jrurstud.2020.01.009

Bureau, J. S., Howard, J. L., Chong, J. X., & Guay, F. (2022). Pathways to student motivation: A meta-analysis of antecedents of autonomous and controlled motivations. *Review of Educational Research, 92*(1), 46-72. https://doi.org/10.3102/00346543211042426

Cabral, C., & Jabbour, C. J. C. (2020). Understanding the human side of green hospitality management. *International Journal of Hospitality Management, 88*, 102389. https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.102389

Chang, C. H. (2018). How to enhance green service and green product innovation performance? The roles of inward and outward capabilities. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management, 25*(4), 411-425. https://doi.org/10.1002/csr.1469

Chang, K.-C., Hsu, C.-L., Hsu, Y.-T., & Chen, M.-C. (2019). How green marketing, perceived motives and incentives influence behavioral intentions. *Journal of Retailing and Consumer Services, 49*, 336-345. https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2019.04.012

Chen, Y.-S., Lin, Y.-H., Lin, C.-Y., & Chang, C.-W. (2015). Enhancing green absorptive capacity, green dynamic capacities and green service innovation to improve firm performance: An analysis of structural equation modeling (SEM). *Sustainability, 7*(11), 15674-15692. https://doi.org/10.3390/su71115674

Chin, Y.-W., & Lim, E.-S. (2018). *SME policies and performance in Malaysia*.

Comrey, A., & Lee, H. (1992). Interpretation and application of factor analytic results. *Comrey AL, Lee HB. A first course in factor analysis, 2*.

Fischer, C., Malycha, C. P., & Schafmann, E. (2019). The influence of intrinsic motivation and synergistic extrinsic motivators on creativity and innovation. *Frontiers in psychology, 10*, 137. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.00137

Gold, A. H., Malhotra, A., & Segars, A. H. (2001). Knowledge management: An organizational capabilities perspective. *Journal of management information systems, 18*(1), 185-214. https://doi.org/10.1080/07421222.2001.11045669

Guo, Y., Wang, L., & Chen, Y. (2020). Green entrepreneurial orientation and green innovation: The mediating effect of supply chain learning. *Sage Open, 10*(1), 2158244019898798. https://doi.org/10.1177/2158244019898798

Gupta, M. (2018). The innovation process from an idea to a final product: a review of the literature. *International Journal of Comparative Management, 1*(4), 400-421. https://doi.org/10.1504/ijcm.2018.10017885

Hahm, S.-W. (2018). Roles of authentic leadership, psychological empowerment and intrinsic motivation on workers' creativity in e-business. *Journal of Internet Computing and Services, 19*(1), 113-122.

Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., & Thiele, K. O. (2017). Mirror, mirror on the wall: a comparative evaluation of composite-based structural equation modeling methods. *Journal of the academy of marketing science, 45*(5), 616-632. https://doi.org/10.1007/s11747-017-0517-x

Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a silver bullet. *Journal of Marketing theory and Practice, 19*(2), 139-152. https://doi.org/10.2753/mtp1069-6679190202

Hair Jr, J. F., Sarstedt, M., Hopkins, L., & Kuppelwieser, V. G. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM): An emerging tool in business research. *European business review*, *26*(2), 106-121. https://doi.org/10.1108/ebr-10-2013-0128

Hair Jr, J. F., Sarstedt, M., Matthews, L. M., & Ringle, C. M. (2016). Identifying and treating unobserved heterogeneity with FIMIX-PLS: part I–method. *European Business Review*, *28*(1), 63-76. https://doi.org/10.1108/ebr-09-2015-0094

Hendershot, C. S., Otto, J. M., Collins, S. E., Liang, T., & Wall, T. L. (2010). Evaluation of a brief web-based genetic feedback intervention for reducing alcohol-related health risks associated with ALDH2. *Annals of Behavioral Medicine, 40*(1), 77-88. https://doi.org/10.1007/s12160-010-9207-3

Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the academy of marketing science, 43*(1), 115-135. https://doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8

Hernández-Linares, R., & López-Fernández, M. C. (2018). Entrepreneurial orientation and the family firm: Mapping the field and tracing a path for future research. *Family Business Review, 31*(3), 318-351. https://doi.org/10.1177/0894486518781940

Hofer, C. W., & Schendel, D. (1978). *Strategy formulation: Analytical concepts*: West Publ.

Huang, J.-W., & Li, Y.-H. (2018). How resource alignment moderates the relationship between environmental innovation strategy and green innovation performance. *Journal of Business & Industrial Marketing*, *33*(3), 316- 324. https://doi.org/10.1108/jbim-10-2016-0253

Junsheng, H., Masud, M. M., Akhtar, R., & Rana, M. (2020). The mediating role of employees' green motivation between exploratory factors and green behaviour in the Malaysian food industry. *Sustainability, 12*(2), 509. https://doi.org/10.3390/su12020509

Kuo, F.-I., Fang, W.-T., & LePage, B. A. (2021). Proactive environmental strategies in the hotel industry: eco-innovation, green competitive advantage, and green core competence. *Journal of Sustainable Tourism*, 1-22.

La Sala, P., Silvestri, R., & Contò, F. (2017). Differentiation strategies for the wine and nursery sector: empirical evidence from an Italy region. *Agricultural and Food Economics, 5*(1), 1-17. https://doi.org/10.1186/s40100-017-0091-z

Li, D., Huang, M., Ren, S., Chen, X., & Ning, L. (2018). Environmental legitimacy, green innovation, and corporate carbon disclosure: Evidence from CDP China 100. *Journal of Business Ethics, 150*(4), 1089-1104. https://doi.org/10.1007/s10551-016-3187-6

Li, W., Bhutto, T. A., Xuhui, W., Maitlo, Q., Zafar, A. U., & Bhutto, N. A. (2020). Unlocking employees' green creativity: The effects of green transformational leadership, green intrinsic, and extrinsic motivation. *Journal of Cleaner Production, 255*, 120229. https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.120229

Lin, Y.-H., & Chen, H.-C. (2018). Critical factors for enhancing green service innovation: Linking green relationship quality and green entrepreneurial orientation. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, *9*(2), 188-203. https://doi.org/10.1108/jhtt-02-2017-0014

Lin, Y.-H., & Chen, Y.-S. (2017). Determinants of green competitive advantage: the roles of green knowledge sharing, green dynamic capabilities, and green service innovation. *Quality & Quantity, 51*(4), 1663-1685. https://doi.org/10.1007/s11135-016-0358-6

Marakanon, L., & Panjakajornsak, V. (2017). Perceived quality, perceived risk and customer trust affecting customer loyalty of environmentally friendly electronics products. *Kasetsart Journal of Social Sciences, 38*(1), 24-30. https://doi.org/10.1016/j.kjss.2016.08.012

Moshashai, Daniel, Andrew M. Leber & James D. Savage. (2020). Saudi Arabia plans for its economic future: Vision 2030, the National Transformation Plan and Saudi fiscal reform. *British Journal of Middle Eastern Studies*, 47(3), 381-401. https://doi.org/10.1080/13530194.2018.1500269

Rehman, S. U., Bresciani, S., Ashfaq, K., & Alam, G. M. (2021). Intellectual capital, knowledge management and competitive advantage: a resource orchestration perspective. *Journal of Knowledge Management*, *26*(7), 1705- 1731. https://doi.org/10.1108/jkm-06-2021-0453

Richter, N. F., Cepeda-Carrion, G., Roldán Salgueiro, J. L., & Ringle, C. M. (2016). European management research using partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM). *European Management Journal, 34 (6), 589-597.* https://doi.org/10.1016/j.emj.2016.08.001

Sarmah, B., Kamboj, S., & Kandampully, J. (2018). Social media and co-creative service innovation: an empirical study. *Online Information Review*, *42*(7), 1146-1179. https://doi.org/10.1108/oir-03-2017-0079

Shahzad, M., Qu, Y., Zafar, A. U., & Appolloni, A. (2021). Does the interaction between the knowledge management process and sustainable development practices boost corporate green innovation? *Business Strategy and the Environment*, *30*(8), 4206- 4222. https://doi.org/10.1002/bse.2865

Sobaih, A. E. E., Hasanein, A., & Elshaer, I. (2020). Influences of green human resources management on environmental performance in small lodging enterprises: The role of green innovation. *Sustainability, 12*(24), 10371. https://doi.org/10.3390/su122410371

Soewarno, N., Tjahjadi, B., & Fithrianti, F. (2019). Green innovation strategy and green innovation: The roles of green organizational identity and environmental organizational legitimacy. *Management Decision*, 57(11), 3061- 3078. https://doi.org/10.1108/md-05-2018-0563

Son, J.-Y., Narasimhan, S., & Riggins, F. J. (2005). Effects of relational factors and channel climate on EDI usage in the customer-supplier relationship. *Journal of Management Information Systems, 22*(1), 321-353. https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045839

Song, W., Yu, H., & Xu, H. (2020). Effects of green human resource management and managerial environmental concern on green innovation. *European journal of innovation management*, *24*(3), 951- 967. https://doi.org/10.1108/ejim-11-2019-0315

Tuan, L. T. (2021). Disentangling green service innovative behavior among hospitality employees: The role of customer green involvement. *International Journal of Hospitality Management, 99*, 103045. https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.103045

Victorino, L., Verma, R., Plaschka, G., & Dev, C. (2005). Service innovation and customer choices in the hospitality industry. *Managing Service Quality: An International Journal*, 15(6), 555-576. https://doi.org/10.1108/09604520510634023

Vision 2030 (2016). Published by Saudi Government.

Wang, X., & Wang, H. (2019). A study on sustaining corporate innovation with E-commerce in China. *Sustainability, 11*(23), 6604. https://doi.org/10.3390/su11236604

Zhou, M., Govindan, K., & Xie, X. (2020). How fairness perceptions, embeddedness, and knowledge sharing drive green innovation in sustainable supply chains: An equity theory and network perspective to achieve sustainable development goals. *Journal of Cleaner Production, 260*, 120950. https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.120950

Global Journal of Economics and Business (GJEB)

Volume.13, Issue.3 pp: 285-296 Article 7
June (2023)

Some Factors Affecting the Financial Performance of Small and Medium Enterprises (SMEs) in the Kingdom of Saudi Arabia

Md Nizamuddin Rain, Muhammad Junaid Khawaja

Accepted قبول البحث	Revised مراجعة البحث	Received استلام البحث
2023/5/30	2023 /4/26	2023 /4/6

DOI: https://doi.org/10.31559/GJEB2023.13.3.7

This file is licensed under a *Creative Commons Attribution 4.0 International*

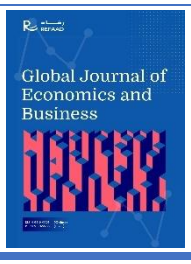
رفـــاد REFAAD
www.refaad.com

Global Journal of Economics and Business (GJEB)

المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال

Journal Homepage: https://www.refaad.com/Journal/Index/2

E-ISSN 2519-9293 | P-ISSN 2519-9285



Some Factors Affecting the Financial Performance of Small and Medium Enterprises (SMEs) in the Kingdom of Saudi Arabia

بعض العوامل المؤثرة على الأداء المالي للمنشآت الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية

Md Nizamuddin Rain[1], Muhammad Junaid Khawaja[2]

[1] M.Sc. Finance, College of Business and Economics, Qassim University, KSA

[2] Associate Professor, College of Business and Economics, Qassim University, KSA

[1] nizamrain007@gmail.com, [2] mjunkh@hotmail.com

Abstract:

The objective of this study is to determine the factors affecting the financial performance (FP) of Small and Medium Enterprises (SMEs) in the Kingdom of Saudi Arabia. Three factors have been examined including corporate governance (CG), human resource capacity (HR) and access to finance (AF). Primary data were collected using a survey by visiting offices of the SMEs and electronically. Analysis was performed using multiple regression and factor analysis. The financial performance has a correlation coefficient of 0.63 with corporate governance, 0.33 with human resource capacity and 0.3 with access to finance. The multiple regression analysis results show significant positive effect of all three determinants on the financial performance of SMEs in KSA. The R-square value shows that 43 percent of changes in the financial performance are due to the three independent variables. During factor analysis, the value of KMO is 0.69, which means that the original factors can be used as variables with a strong correlation, and the Bartlett sphericity value is 752.456 which is statistically significant. In addition, the results of factor analysis show that corporate governance is the main factor affecting the financial performance of SMEs in KSA.

Keywords: *SMEs; Financial Performance; Corporate Governance; Human Resource Capacity; Access to Finance; Kingdom of Saudi Arabia.*

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد العوامل المؤثرة على الأداء المالي للمنشآت الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية، وتم فحص ثلاثة عوامل بما في ذلك حوكمة الشركات (CG)، وقدرة الموارد البشرية (HR) والوصول إلى التمويل (AF)، وتم جمع البيانات باستخدام الاستبانة عن طريق زيارة مكاتب المنشآت الصغيرة والمتوسطة وعن طريق البحث إلكترونيًا، وتم إجراء التحليل باستخدام الانحدار المتعدد وتحليل العوامل، وتبين معامل الارتباط للأداء المالي هو 0.63 مع حوكمة الشركات، و0.33 مع قدرة الموارد البشرية و0.3 مع الوصول إلى التمويل، وتظهر نتائج تحليل الانحدار المتعدد تأثيرًا إيجابيًا معنويًا لجميع العوامل الثلاثة على الأداء المالي للمنشآت الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية، وتوضح قيمة R-square أن 43% من التغييرات في الأداء المالي وترجع إلى المتغيرات الثلاثة المستقلة، أثناء تحليل العوامل، تكون قيمة KMO هي 0.69، مما يعني أنه يمكن استخدام العوامل الأصلية كمتغيرات ذات ارتباط قوي، وقيمة Bartlett الكروية هي 752.456 وهي ذات دلالة إحصائية، بالإضافة إلى ذلك، تظهر نتائج تحليل العوامل أن حوكمة الشركات هي العامل الرئيسي الذي يؤثر على الأداء المالي للمنشآت الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية.

الكلمات المفتاحية: *المنشآت الصغيرة والمتوسطة؛ الأداء المالي؛ قدرة الموارد البشرية؛ الوصول إلى التمويل؛ المملكة العربية السعودية.*

Introduction:

According to Harash et al. (2013), small and medium enterprises (SMEs) perform a significant role in the economic development, social uplifting and employment creation of every country. SMEs are considered the backbone of any successful and sustainable economy. With increasing globalization and trade around the world, SMEs can take advantage of global opportunities. SMEs have been accepted as the engine of economic growth and for promoting equitable development throughout the world. (Harash et al. 2013; Harash et al. 2014). A great majority of firms worldwide are SMEs, and they play a significant role in the economy. SMEs stimulate private ownership and entrepreneurial skills, encourage to adapt towards fluctuating market supply and demand situations quickly, generate employment, help diversify economic activity and make a significant contribution to exports and trade (Philip, 2010).

The Saudi economy is one of the emerging economies in the Middle East and North Africa region. In order to diversify the economy and shift from oil to non-oil-based economy, the Saudi government has given due importance to SMEs. Furthermore, it has been observed that SMEs constitute 99% of the private sector in the Kingdom of Saudi Arabia (Naushad, 2021). SMEs in the Kingdom of Saudi Arabia are regulated by Monsha'at (Small & Medium Enterprises General Authority). The number of SMEs is 1.97 million, and they constitute nearly 90% of the registered companies and account for 60% of the total employment in Saudi Arabia. Approximately 85% of these SMEs are sole proprietorships. The contribution of SMEs to GDP is 33%, which is lower compared to other developing economies, but higher compared to many GCC countries (Small Medium Enterprises in Saudi Arabia Report, 2016).

Classification of SMEs:

SMEs are generally classified based on the number of employees and the value of sales or assets. In Saudi Arabia SMEs are classified into three categories including Micro Enterprises, Small Enterprises and Medium Enterprises. The classification is based on two criteria together including the number of full-time workers and the volume of revenues. According to GaStat (2019), *Micro Enterprises* consist of full-time employees from 1 to 5 people and revenues from zero to 3 million Saudi riyals. During 2019, the total number of employees in SMEs was 2,162,924 which represented 26% of workers employed.

Small Enterprises consist of full-time employees from 6 to 49 people and revenues from 3 to 40 million Saudi riyals. The total number employed was 1,819,753 representing 22% of total employees. *Medium Enterprises* consist of full-time employees from 50 to 249 people and revenues from 40 to 200 million Saudi riyals. During 2019, the total number of employees in Medium Enterprises was 1,496,465 which amounted to 18% (GaStat, 2019: Report of General Authority of Statistics).

Considering the growing importance of SMEs in the economy, the government of the KSA is taking initiatives to encourage and develop small and medium enterprises. A sector-wise distribution of SMEs in Saudi Arabia includes commercial and hotels 47%, construction 27%, industry 12%, social services 8% and others 6% (GaStat, 2019).

The financial performance (FP) of a company can be measured through its survival, growth, and market share. Therefore, successful SMEs requires achievement of financial performance for expansion and continuation. The financial performance is measured as profitability and turnover of SMEs (Alshami, 2008). Access to finance (AF) is a major hurdle faced by start-up SMEs (Mazanai & Fatoki, 2012). A large number of SMEs depend on the contributions of the owners and the support of family or friends, and this may not be suitable for the financial growth of SMEs (Pretorius and Shaw, 2004). Thus, access to external financing is critical for the successful financial performance of SMEs.

Human resources in a company can be developed through training, development and advancement of workers. Beaver and Jennings (2001) indicate that SMEs should embrace diversity and flexibility in their human resources. According to Hakima et al. (2019), corporate governance (CG) refers to solving problems through the collective efforts of diverse stakeholders and includes issues of conflict between them. Better corporate governance (CG) ensures that businesses operate in a fair and transparent culture and that companies are accountable for their activities (Larcker et al., 2007). Considering the positive effect of corporate governance on the financial performance of an organization, it is widely recognized that good corporate governance improves corporate performance (Bai et al., 2004).

One of the major objective of the SMEs is to drive the growth of Saudi Arabia's economy and realize vision 2030 objectives and beyond so that their contribution will increase GDP share from 20% to 35% by 2030. Based on data provided from the General Authority of Statistics 2022 (Q4), SMEs contribute 66% of the total employment in Saudi Arabia, where their number reached 5,479,142 employees. The SMEs constitute 90% of the economies of the developing and developed countries and provide huge employment opportunities for manpower in these countries.

Despite the SMEs importance to the Saudi economy, it has been observed that ninety percent of Saudi SMEs are at risk of failure in their first year due to multiple obstacles, including poor capital, competition, unavailability

of a skilled workforce and bureaucratic government measures. Access to finance remains the greatest concern for the majority of SMEs (Khan, 2022).

There is a large number of researchers who have studied the factors that affect the financial performance of SMEs in different regions around the world such as Arshad et al. (2017) for Malaysia, Hakimah et al. (2019) for Indonesian, Islam et al. (2010) for Thailand" and so on. However, There are very few studies published on this topic using Saudi data.

The objective of the study is to propose policies that will lead to improvement in the performance of SMEs in KSA by investigating the factors including CG, HR and AF that affect their financial performance.

This paper has strong theoretical underpinnings on resource-based view theory. According to this theory, SMEs with strong physical, financial and human resource base have a comparative advantage over less resource endowed firms which leads to their outstanding financial performance (Barney, 1991).

The study will add to the knowledge of past researchers on different factors that affect performance of SMEs, particularly focused mostly on the financial performance of SMEs. Moreover, the study contributes to the broadening of our understanding of the factors affecting the financial performance of SMEs in Saudi Arabia especially from corporate governance (CG), human resource capacity (HR) and access to financing (AF). It provides the latest assessment of the financial performance of SMEs in Saudi Arabia. Future researchers and academic institutions, especially those from higher education, can use the results of this research as a reference and also to identify further research gaps to be filled in the future.

This research paper will encourage Saudi entrepreneurs as well as investors to strengthen the financial position of their enterprises by focusing on these factors; CG, HR and AF. This study will be useful for everyone who is interested in business and wants to engage in running either a new business or running business. As proved by previous research in the context of other countries, these factors are also important for financial performance of SMEs in Saudi Arabia considering that corporate governance not only enhances the financial performance and sustainability of a company, but also leads to the development and expansion of small and medium-sized businesses. Financial performance is also expected to be positively affected by human resource capacity of SMEs by integrating the employees with proper planning, control, organizing skills and appropriate recruitment with qualified personnel.

The rest of the paper is organized as follows: Section 2 discusses the literature exploring different factors affecting financial performance of SMEs. Methodology and data are discussed in section 3. Section 4 consists of discussion of results. Finally, section 5 concludes and proposes some policy recommendations.

Literature Review:

This research paper considers three most important factors that affect financial performance of SMEs in the Kingdom of Saudi Arabia: corporate governance (CG), human resource capacity (HR) and access to financing (AF).

Financial Performance (FP) of SMEs:

According to Njogu (2014), financial performance is measured by the revenues it generates by proper use of its business assets. FP is measured using different business ratios including turnover ratios and profit ratios among others. According to Philip (2010), a company is successful if it can achieve its goals and objectives properly. A firm's successful financial performance is considered a business success. There are several factors and elements examined by researchers that affect success of SMEs. Hence these determinants help to reduce the risk of failure and increase chances of success in operations of SMEs.

Islam et al. (2010) identify eight factors including management and know-how, SMEs characteristic, products and services, the way of doing business and cooperation, customer and market, resources and finance, external environment, and strategy affecting SMEs in Thailand. Questionnaire is used to collect primary among SMEs directors, managers and management teams. The results of the study reveal that the most significant factors affecting the business success of SMEs in Thailand are customer and market, SMEs characteristics, the way of doing business, external environment and resources & finance. The study recommends that the government should play a leading role in educating SME workers about the opportunities available to them. The study concludes that customers, market, resources and financing play a vital role to ensure the success of SME businesses in Thailand.

Corporate Governance (CG):

Corporate governance is of the utmost importance for the success of all companies whether local or global. The importance of corporate governance has been further highlighted during the global financial crisis and its negative effects. New governance regulations and rules have been introduced to control the mismanagement of shareholder interests by senior executives. The objective is to boost the performance of the corporate board of directors. The importance of disclosure and transparency has been emphasized (Hakima et al., 2019; Nakhaima, 2016).

According to Hakima et al. (2019), in order to reduce agency problems, companies adopt a set of rules and regulations which is called corporate governance. In the case of a company, the enhancement of shareholder value

through the adoption of the process and structure used to direct and manage business affairs in a company is called corporate governance. Analysis of the study reveals that the profitability of SMEs is positively affected by gender diversity and board size. Moreover, it becomes easier to obtain financing from investors and other financial institutions due to good corporate governance. A balance is achieved between owners and managers due to corporate governance which brings agency problems to a minimum level. Corporate governance is mainly concerned with investor protection, company efficiency, transparency and accountability as well as mitigating emerging disputes.

Nakhaima (2016) empirically investigates the factors that affect the financial performance of SMEs in Kenya. The results of the study show a positive effect of corporate governance on the financial performance of SMEs.

Human Resource Capacity (HR):

HR is vital for the success of any company since human resources play a key role in the working of a firm. Aleem and Rahman (2018) examine the relationship between HR practices based on hiring, compensation, training, performance appraisal and financial performance of Pakistani SMEs. The result demonstrates that SMEs' financial performance there is positively related to the practices of HR, performance appraisal and training.

Khan et al. (2020) study the influence of HRM on the FP of manufacturing SMEs in Korea. Their study concludes that HRM increases the financial performance of SMEs. Job satisfaction has a positive effect on financial performance. In addition, in order to increase the profitability and growth of the company, employee attitude needs to play an important role. Therefore, HR is a key endowment to achieving competitive advantage which should be considered the most important strength for an organization.

Nakhaima (2016) study reveals that there is a strong positive relationship between HR and financial performance of the SMEs in Kenya. It is recommended that SMEs should arrange for employees' training, employee participation and performance appraisal which contribute significantly to SMEs' performance.

Study by Noor et al. (2019) shows that the three factors including management & know-how, entrepreneurial characteristics and product quality have a strong relationship with the success of SMEs in Kelantan, Malaysia. Therefore, SME entrepreneurs must boldly take decisions with effective management skills and knowledge as well as pay attention to maintaining high-quality in-service provision and product in order to succeed in the business.

Philip (2010) examines six determinants of the performance of SMEs in an underdeveloped country like Bangladesh. These factors include management and know-how, characteristics of SMEs, products & services, the way of doing business, finance, resources and the external environment. The study shows that among these six factors, the most important factors that affect the business success of SMEs are products and services, management know-how, the way of doing business and external environment.

Access to Finance (AF):

SMEs mostly face problems about limited availability of finance which can be solved by easy access to financing facilities. There are three types of financial institutions: banking institutions, non-bank financial institutions and financing companies. Financing companies are business entities outside the banking channel and non-bank financial institutions are specifically established to carry out activities that are included in the business field of the institutional financing. Ease of access to financing is closely related to the financial performance of SMEs (Maesaroh, 2021).

SMEs need to demonstrate financial performance if they have to expand. Findings of the study by Mbuva & Wachira (2019) indicate that access to finance positively affects financial performance. The study recommends for that financial institutions create favorable policies to provide SMEs with easy access to loans. Moreover, the study also recommends government to offer incentives and funding to SMEs at a lower cost to boost their financial performance. Maesaroh (2021) study opines that SMEs need funding assistance in order to develop their businesses and enhance their performance. SMEs also need help to properly manage their borrowed funds.

Njagi et al. (2017) study reveals that the liquidity position of the business and the source of finance greatly affect financial performance of the SMEs. The equity financing of the SMEs yields an increase in financial performance because it is a source of a long- term financing with minimal cash outflow in the form of interest. The study suggests that angel investors should be involved as equity financiers since they not only provide the start-up capital but also provide book keeping and managerial skills to the SMEs.

Peter et al. (2018) conducted a study on government financial support and financial performance of SMEs. The results of the study reveal that performance of SMEs is significantly affected by financial assistance. Financial assistance also eases financial constraints and reduces risk by creating economic conditions that foster entrepreneurial activity, innovation and boosts profit. It is recommended that government should design support programs that will enhance the performance of SMEs. Similarly, facilitating access to funding facilities leads to enhanced performance of SMEs.

The financial management is considered the key to success of SMEs by improving their business efficiency. On the contrary, inefficient FM may harm business efficiency and consequently deteriorate the growth of SMEs. Arshad et al. (2017) study states that all three factors including financial management, management skills and marketing

skills strongly influence the success of a business. The main engine behind the growth of financial performance is access to finance because no firm can survive without sufficient funds (Agnew, 2003).

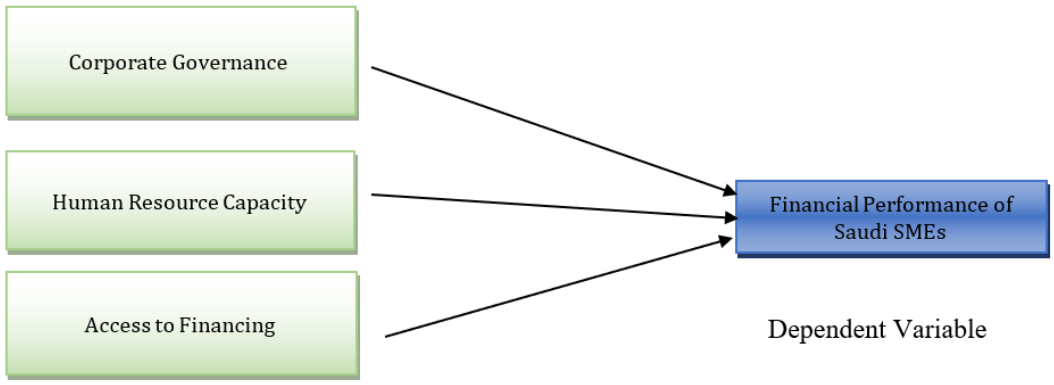
Harash et al. (2014), while examining the effects of financing on performance of SMEs, state that SMEs have been acknowledged as the engine of economic growth throughout the world. Moreover, SMEs face various kinds of challenges such as inadequate financing resources, poor customer knowledge, poor business enablers, lack of collateral or capital, lack of credit data, low profitability and so on. This research proves that without finance, SMEs neither absorb new technologies nor they stand to compete in global markets or even strike business linkages with larger companies. Hence, the relationship between financing and performance of SMEs has remained the most important subject of debate in the business finance literature.

To summarize, it can be stated that there are a lot of factors that affect the financial performance of SMEs which were adopted by different researchers and authors in previous studies and research. Njogu (2014) examines product/service innovation, process innovation and market innovation, Philip (2010) tests six factors characteristic of SMEs, management and know-how, products and services, the way of doing business and cooperation, resources and finance, external environment and so on. All these factors affect the financial performance of SMEs. In the same way, Arshad et al. (2017) examine three factors: financial management, management skills and marketing skills. According to Islam et al. (2011) these factors are important: SMEs characteristics, customers and market, the way of doing business, resources & finance and external environment affect the financial performance of SMEs etc. It should be noted that every factor has a different level of influence on the financial performance of SMEs.

All of the studies reviewed above explore different factors that determine financial performance of SMEs in the context of different countries. Current study has employed three most important factors including corporate governance, human resource capacity and access to financing. There is a scarcity of studies investigating financial performance of SMEs in Saudi Arabia. This study has been carried out to fill this gap.

Model, Methodology and Data:

The model was derived from previous studies such as Arshad et al. (2017) and Noor et al. (2019) etc.



In addition, multiple linear regression model has been used to analyze the effect of independent variables including corporate governance, human resource capacity & access to financing on the financial performance of Saudi SMEs.

$FP = \alpha + \beta_1 CG + \beta_2 HR + \beta_3 AF + \varepsilon$

Where:

FP – is the financial performance of SMEs.
β1 – is the co-efficient of corporate governance.
β2 – is the co-efficient of human resource.
β3 – is the coefficient of access to financing.
CG – the value of corporate governance.
HR – the value of the human resource.
AF – the value of access to financing.
ε – error or random term.
α – constant.

Corporate Governance (CG):

Corporate governance has been defined in several ways. According to Capital Market Authority of the Kingdom of Saudi Arabia "Corporate governance is a framework that determines the rights and responsibilities among the

various parties such as the managers, board of directors, shareholders and other stakeholders in the company". According to Investopedia: "Corporate governance is the system of rules, practices and processes by which a company is directed and controlled. Corporate governance essentially involves balancing the interests of many stakeholders in a company such as shareholders, senior management executives, customers, suppliers, financiers, government and society".

Human Resource Capacity (HR):

Grote and Mullen (2000) define human resource capacity as "the development of knowledge, skills and attitudes in individuals and groups of people relevant to the design, development, management and maintenance of locally meaningful institutional and operational infrastructures and processes". "Human Resource Development (HRD) is a framework to help employees develop their personal and organizational skills, knowledge and abilities. Human resource development includes opportunities such as employee training, employee career development, performance management and development, coaching, mentoring, succession planning, key employee identification, study assistance and organization development" Ladler (1969). According to Werner and DeSimone (2006), "human resource development is a set of systematic and planned activities designed by an organization to provide its members with the opportunities to learn necessary skills to meet current and future job demands".

Access to Financing (AF):

Access to finance is essential for the survival and growth of any business enterprise. According to Kipilyango (2012), "access to finance is the ability of individuals or institutions to obtain financial services, including credit, deposits, payments, insurance and other risk management services".

Financial Performance (FP):

Financial performance can be measured in terms of survival, growth, competitiveness and success. In addition, metrics based on financial performance include return on investment, costs, sales growth and profit margin. Will Kenton defines financial performance as "a subjective measure of how well a company is able to use assets from its core business and generate revenue."

Research Hypotheses:

The study intends to see the effect of corporate governance, the effect of human resource capacity and the influence of access to financing on the financial performance of SMEs in the Kingdom of Saudi Arabia.
The following hypotheses have been derived from the above theoretical framework:
H1: There is a positive effect of CG on the FP of SMEs.
H2: There is a positive effect of HR on the FP of SMEs.
H3: There is a positive effect of AF on the FP of SMEs.

Data Collection Method:

A questionnaire was developed and used to gather the primary data in two languages: English and Arabic to collect the information. The questionnaire consisted of four parts. The first part consisted of demographic information of the respondents. The other three parts are related to factors affecting the financial performance of SMEs in the Kingdom of Saudi Arabia including corporate governance (CG), human resources capacity (HR) and access to finance (AF). These last three parts consisted of 15 questions to measure the three determinants of the financial performance of SMEs using a 5-point Likert scale anchored by strongly agree to strongly disagree. A total of 200 questionnaires were distributed to the SMEs management team in hard copy and soft copy. Only 150 responses were collected and filled up completely.

Econometric Analysis Technique:

The collected data using questionnaires was encoded before the collected data was entered into the computer. The data were cleaned to make sure that the information obtained was complete. Both descriptive and inferential statistical analysis techniques were used by the study. In order to analyze the demographic profile of the participants, descriptive statistics were employed. Multiple regression has been carried out to analyze the effect of independent variables on the dependent variable. Factor analysis helps in reducing the dimensions to identify the components. IBM SPSS Statistics 26 was used to analyze the collected data. The data are presented using the table and figures.

Results and Findings:

A total of 200 sets of questionnaires were distributed to the respondents, but only 150 answers were received; this interprets a response rate of 75%. However, only 125 questionnaires were used for analysis, it means 62.5% of responses are usable for analysis. 25 questionnaires were rejected due To the respondents were not from the SMEs

category. These 25 respondents belonged to companies which have more than 250 employees; according to Saudi SMEs' rules and regulations, SMEs do not exceed 249 employees. Based on these assurances from famous researchers, a 62.5% response rate is appropriate for the study. IBM SPSS Statistics 26 was used to analyze the primary data.

Descriptive Analysis:

Descriptive analysis shows that out of 125 respondents, 97.6% of the respondents were males and the remaining 2.40% were females. From those respondents 50.4% were aged between 21-35 years, 40% were between 36-50 years and 8.8% were aged between 51-60 years. The result of position of the respondents shows that 24% of them were top management level while 44.8% were in middle management and 20.8% were in supervisory level. Moreover, level of education indicates that majority of respondents had attained college and post graduate close to 95%. In addition, 69.6% of employees had been working for 9 to 11 years and more than 11 years. Finally, demographic results give accurate information that is supported to find out the best findings.

Data is nearly symmetrical if skewness is between – 0.5 to 0.5. According to our results skewness for all our variables is within this range, so we can safely conclude that the data is nearly normally distributed. Values of Kurtosis less than 3 means that data are clustered around the mean with a thick tail. According to the results in table (1), Kurtosis values for all variables is close to zero which means most data is normally distributed and is clustered around the mean.

Table (1): Descriptive Analysis of Variables

	FP	CG	HR	AF
Mean	4.2432	4.3240	4.0040	3.7616
5% Trimmed Mean	4.2569	4.3594	4.0115	3.7444
Median	4.2000	4.2500	4.0000	3.8000
Variance	.196	.331	.373	.263
Std. Deviation	.44256	.57504	.61108	.51286
Minimum	2.80	2.50	2.67	2.80
Maximum	5.00	5.00	5.00	5.00
Range	2.20	2.50	2.33	2.20
Interquartile Range	.60	1.00	1.00	.60
Skewness	-.437	-.491	.070	.398
Kurtosis	.355	-.219	-.837	.101

Financial Performance: there are some questions related to financial performance of the SMEs. The respondents were requested to give their opinion on a five Likert scale. On the first statement, "We have superior firm performance"; a majority of 92.8% agreed on the statement. 87.2% of respondents agreed on second statement, "We have competitive advantage over our competitors". 86.4% of them agreed on the third statement "Our company is highly profitable as compared to our competitors." Moreover, 96.8% of these respondents agreed on the fourth statement, "Information and communication skills are effectively affecting our business performance positively". And the last statement, "The business has experienced an increase in total revenue over the last few years" was agreed by 94.4% of the all respondents. Finally, the results of all these statements show great effects on the financial performance of SMEs.

Corporate Governance: this is the first independent factor of the research study. Corporate governance in the SMEs sector aims to enhance the role and responsibilities of owners, members of the board of directors and executive departments in order to strengthening the financial performance of companies, raise the level of transparency, and reducing potential risks that the company may face later. The survey results are presented as follows:

Corporate governance contains some statements. The respondents were requested to give their opinions based on Likert scale. 85.6% of all respondents agreed with the statement: "Audit committee focuses on improving the company's performance and competitiveness". 87.2% of them agreed with the second statement: "The composition of the board of our firm is a balance of executive and non-executive directors of diverse skills or expertise." Similarly, 90.4% respondents agreed with the third statement: "The effective use of committees improve the quality and efficiency of the board responsibilities and mandates are clearly defined", and 93.6% respondents agreed with the last statement: "Corporate governance has stipulated proper bookkeeping and ensures that the financial accounts and books are audited on a regular basis." The results of all these statements indicate good financial performance.

Human Resource Capacity: this is the second independent factor of the research study. Human resources capacity concept is closely related to training, education, and human resource development. In common sense it may refer to improvements in the ability of all employees to perform appropriate tasks within a broader set of performance standards for the organization to improve the performance of the company. Survey results are presented as follows.

Human resource capacity variable contains some statements. The respondents were requested to provide their own opinion based on five point Likert scale. 73.6% of them agreed with the first statement: "The HR departments

ensures that employees are conversant with new trends in technology adopted in the market." 69.6% of the respondents agreed with the second statement: "Finance and accounting department are the most understaffed". 68.8% of those respondents agreed with the statement: "Accountants will in most cases play roles of administration, human resources and even operations". 76.8% of them agreed with the statement: "The company has put in place staff training and development programs". 68.8% of the respondents agreed with the statement: "The company hires the best talent in the market and it has resources to retain them". 88.00% to those who agreed with last the statement: "Well-trained and experienced accountants help improve the financial performance of the company." The results imply that all these statements in determining the financial performance of SMEs.

Access to Finance: this is the third independent factor of the research study. Access to finance is the key to the success of SMEs. Entrepreneurs emphasize innovation, improving efficiency, expanding into new markets, and creating millions of jobs. The results of the survey are presented below:

Access to finance also consists of some statements. The respondents were requested to indicate their opinion based on a five- point Likert scale. About 90% of respondents agreed with the first statement: "Access to financing is important for the growth of SMEs", and this access to finance is considered an important determinant of financial performance. A total of 53.2% of them agreed with the statement: "Bank loans are easily accessible and available for use to start up a business", and 56.8% of them agreed with the statement: "Total credit finance accessed through semi-formal financial sectors has positively affected my business." Only 52.8% of them agreed with the statement: "Most financial institutions are reluctant to provide long-term credit to SMEs". A total of 68% agreed with the last statement: "Reduction on the cost of finance, that is interest rates, application fees, loan insurance premium and legal fees, etc. has made it easy for SMEs to access financing". The results imply that all these statements determine the financial performance of SMEs.

Correlation Analysis:

Correlation analysis has been carried out between all variables: Human Resource Capacity, Corporate Governance, Access to Financing and financial performance. Correlation analysis results show that all independent variables have a positive correlation with financial performance with corporate governance at 0.63, human resource capacity at 0.33 and access to finance at 0.3 as shown in Table (2).

Table (2): Correlation between Variables

		FP	CG	HR	AF
FP	Pearson Correlation	1	.631**	.330**	.299**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001
CG	Pearson Correlation	.631**	1	.578**	.238**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.008
HR	Pearson Correlation	.330**	.578**	1	.371**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
AF	Pearson Correlation	.299**	.238**	.371**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.008	.000	

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Regression Analysis:

The result from regression analysis is used to determine the significance of the variables between independent variables (Corporate Governance, Human Resource Capacity and Access to Financing) and dependent variable (Financial Performance). The R square value is 0.429 which indicates that 42.9 percent variation in the financial performance is explained by the changes of all independent variables. The model is overall significant with an F-value of 30.34 with a 0.00 p-value, so we reject the null hypothesis of all coefficients to be zero.

Table (3): Multicollinearity Test

Model		t	Sig.	Collinearity Statistics	
				Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.203	.000		
	CG	7.763	.000	.666	1.502
	HR	-1.320	.189	.608	1.643
	AF	2.518	.013	.861	1.161

a. Dependent Variable: FP

Multi-collinearity test is conducted since R- Square is 0.429 to check whether there is multicollinearity or not in the data. The VIF (Variance Inflation Factor) values detect the severity of multi-collinearity as shown in Table 3. The results show that VIF for all independent variables is less than 5 where CG = 1.502, HR = 1.643 and AF = 1.161. There is a common general rule for multi-collinearity when VIF is 5. Whereas all VIF for independent variables are less than 5. Therefore, there is no evidence of severe multi-collinearities. The solution to the multi-collinearity

problem of this study is to do nothing because as long as some of the coefficients in the regression model are statistically significant, it is an indication that the multi-collinearity is not that serious.

Table (4) reproduces the results of regression coefficients of the independent variables which shows that CG, HR, and AF affect FP positively and significantly.

Table (4): Coefficients results

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.801	.290		6.203	.000
	CG	.503	.065	.653	7.763	.000
	HR	.084	.044	.116	1.910	.091
	AF	.161	.064	.186	2.518	.013

Dependent Variable: FP

The column Standardized Coefficients Beta indicates that the coefficient of corporate governance is highest at 0.653 which is significant at 5%. After that, is followed by access to financing at 0.186 which is also significant at 5%. The last variable human resource contains a beta value of 0.116 and which indicates that it is significant at 10%. These variables have an influence on financial performance of SMEs in the Kingdom of Saudi Arabia. Hence, all hypotheses are supported.

The results agree with previous studies such as Nakhaima (2016), Hakima et al. (2019) and Petra (2005) which show a positive effect of corporate governance on the financial performance of SMEs. The result findings also agreed with previous studies including Nakhaima (2016) and Khan et al. (2020), which show a positive effect of human resource capacity on the financial performance of the SMEs. The result findings also agreed with previous studies and researches such as Nakhaima (2016), Njagi et al. (2017) and Macharia (2012), which have proved that there is a positive effect of access to finance on the financial performance of the SMEs.

Factor Analysis:

"The basic idea of factor analysis is that by studying the internal structure of the variable correlation matrix or covariance matrix, some random variables should be discovered which are used to describe the relationship between multiple variables. Then group the variables according to the level of relevance among them, and make sure that the correlation between variables in the same group is high and the correlation between groups is low. So, each type of variable actually represents a basic structure, i.e., the common factor. These common factors are the basic structures which that influence the correlation between the original variables." There are three independent variables; CG, HR and AF. The following tables show the relationship among these:

This research study applies the KMO test and Bartlett sphericity test method. The value of KMO statistics ranges between 0 and 1 whereas 0.5 is used as the cut-off point for data acceptance. The test result found that the KMO value is 0.685, which means that the original factors can be used for variables with a strong correlation. The Bartlett sphericity test statistical value is larger than 752.46 which is significant at 5 percent. It indicates that the data are relevant and can accept the results of factor analysis. As shown in Table (5):

Table (5): KMO test and Bartlett Sphericity Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.685
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	752.456
	df	120
	Sig.	.000

Common Factor Extraction:

The results of factor analysis identified 15 linear components within the data set and every component is considered a factor. In the panel of the table: "rotation sums of squared loadings", the eigenvalues of the factors after rotation are displayed. The variance contribution rates of the first three main components are 25.398%, 14.426% and 12.090% respectively. The rotation has the influence of optimizing the factor structure. Before rotation, the first factor accounts for considerably more variance than the remaining two (28.739% compared to 14.593% and 8.582%), but after extraction, it accounts for only 25.398% of the variance (compared to 14.426% and 12.090%, respectively).

Table (6): Rotated Component Matrix[a]

	Component		
	1	2	3
Respondents	.284		-.436
X1	.766		
X2	.472	.367	
X3	.739		
X4	.688		
X5	.496	.511	
X6		.220	.585
X7	.331		.675
X8	.788		
X9	.733		.360
X10	.666		.238
X11		.643	.357
X12	.342	.661	
X13		.757	.200
X14		.280	.694
X15		.513	

Extraction Method: Principal Component Analysis.
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.[a]
a. Rotation converged in 7 iterations.

Table (6) shows that the varimax method tries to redistribute factor loading such that each variable measures precisely one-factor ideal scenario, so basically we get in rotated component one factor ideal scenario that is each variable will load meaningfully on one and one factor. Rotation is identified for simple interpretable factors to make loading clear and create a simple structure as well as this allows us to give some very interesting results. Therefore, whichever variables occur in the first factor has loaded meaning over that particular factor likewise factor two and factor three. There are several things to consider about the format of this matrix. First, factor loadings less than 0.20 have not been displayed because we asked for these loadings to be suppressed using the option. Second, the variables are listed in the order of size of their factor loadings.

Finally, when conducting a comprehensive assessment of the effecting factors of SMEs, F1 (corporate governance factor) is considered the main effecting factor, F2 (human resource capacity factor) and F3 (access to finance factor) also play important roles in the overall outcome.

Summary, Conclusions and Recommendations:

The research has aimed to measure the effect of some factors affecting the financial performance of SMEs in the Kingdom of Saudi Arabia. Based on the survey results, the study found that all independent variables, corporate governance, human resource capacity and access to finance do have a significant effect on the financial performance of SMEs in Saudi Arabia.

The majority of the respondents agreed that corporate governance, human resource capacity and access to financing affect the financial performance of SMEs. Moreover, based on the correlation analysis, all variables have a positive relationship with corporate governance at 0.631, human resource capacity at 0.330 and access to finance at 0.3. Therefore, we can say that any positive change in any factors of corporate governance, human resource and access to finance is associated with the financial performance of SMEs. Regression analysis results show that the R-square value is 0.429 which indicates that 42.9 percent changes in the financial performance are explained by the changes of all independent variables as well as multiple linear regression model coefficient analysis results show that corporate governance has the highest beta of 0.653 followed by access to financing with a beta of 0.186 and human resource with a beta value of 0.116. All these variables have a positive and significant influence on the financial performance of SMEs in the Kingdom of Saudi Arabia.

Multi-collinearity test is conducted to measure whether there is multicollinearity or not in the data. The result shows that there are no severe multi-collinearities. In addition, factor analysis was conducted, KMO and Bartlett sphericity test results show that the original factors can be used as variables with a strong correlation because the result of the KMO test is 0.69, so the data can be used for principal component analysis. It indicates that the data are relevant and can accept the results of factor analysis. Also, common factor extraction results show that three selected common factors with eigenvalues equal to 1 explain 51.91% of whole variance. Moreover, Component Score Coefficient Matrix tells that conducting a comprehensive assessment of the effecting factors of SMEs, the corporate governance factor is considered the main effecting factor with a weighted score of 1.25, followed by the

human resource capacity factor with a weighted score of 1.16 and access to finance factor with weighted score 0.61 play important roles in the overall outcome.

The results agree with previous studies such as Nakhaima (2016), Hakima et al. (2019) and Petra (2005) which show a positive effect of corporate governance on the financial performance of SMEs. The result findings also agreed with previous studies including Nakhaima (2016), and Khan et al. (2020), which show a positive effect of human resource capacity on the financial performance of SMEs. The result findings also agreed with previous studies and research such as Nakhaima (2016), Njagi et al. (2017), and Macharia (2012), which have proved that there is a positive effect of access to finance on the financial performance of SMEs.

The main limitation of the study was the lack of cooperation from the owners because the study required the collection of primary data from them. Therefore, to overcome this challenge, the researcher uses a combination of online as well as in-person questionnaires to get a higher response rate.

Recommendations:

It has been noticed that there is a dramatic increase in the number of coffee shops and restaurant businesses in the Kingdom of Saudi Arabia. Therefore, further research should be performed on the specific sector such as coffee shop, restaurant related to the financial performance of Saudi SMEs. The study recommends a direct follow-up by managers and resource management knowledge of the basics of accounting and all professional departments. In addition, the human resources department must give training to the employee in a positive way and cooperate with all departments.

During survey it is noticed that there are not a sufficient number of financial institutions that provide long-term loans to SMEs. Therefore, the study recommends establishing more financial institutions in order to increase and support SMEs. Human resource capability in SMEs should provide some impetus, for example, training, compensation, recognition, freedom, appreciation, promotion, recognition, flexibility, thanks, advancement and job security considering the ultimate goal of improving workers' performance.

References:

Aleem, M. & Rahman, M. (2018). Impact of HRM Practices on the Perceived Financial Performance of SMEs in Karachi. *Global Management Journal for Academic & Corporate Studies* (GMJACS), 8(1), 112-120.

Arshad, A.S., Zain, Z.M., Arshad, A.A., & Kamil, N.M. (2017). Factors Affecting Business Success of Small and Medium Enterprises in Malaysia. *Asean Entrepreneurship Journal* (AEJ), 3(1), 56-63.

Alshami, H. (2008). *Determinants of Insurance Companies' Profitability in the UAE*. Doctoral Dissertation, Universiti Utara Malaysia.

Bai, C.E., Liu, Q., Lu, J., Song, F. M., & Zhang, J. (2004). Corporate Governance and Market Valuation in China. *Journal of comparative economics,* 32(4), 599-616.

Barney, J. (1991). Firm Resources and Sustained Competitive Advantage. *Journal of Management*, 17, 99–120.

Beaver, G., & Jennings, P. (2001). Human Resource Development in Small Firms: The Role of Managerial Competence. *The International Journal of Entrepreneurship and Innovation,* 2(2), 93-101. https://doi.org/10.5367/000000001101298837

GaStat. (2019). *General Authority of Statistics, Kingdom of Saudi Arabia*, Small and Medium-Sized Establishments Survey.

Hakimah, Y., Pratama, I., Fitri, H., Ganatri, M., & Sulbahri, R. (2019). Impact of Intrinsic Corporate Governance on Financial Performance of Indonesian SMEs. *International Journal of Innovation, Creativity and Change,* 7(1), 32-51.

Harash , E., Al-Timimi, S., & Alsaadi, J. (2014). Effects of Financing on Performance of Small and Medium Enterprises (SMEs). *International Journal of Management* (IIJM), 2(10), 6-12.

Harash , E., Alsaad, F. J., & Ahmed, E. R. (2013). Moderating Effect of Government Policy on the Market Practices - Growth Relationship in Iraq SMEs. *Open Science Repository Business Administration,* Online(open-access), e70081983.

Human Resource Development https://www.whatishumanresource.com/human-resource-development

Islam, M., Keawchana, T., & Yusuf, D. (2010). Factors Affecting Business Success of Small & Medium Enterprises (SMEs) in Thailand. *Asian Journal of Social Science,* 7(5),180-190.

Khan, M.A. (2022). Barriers constraining the growth of and potential solutions for emerging entrepreneurial SMEs. *Asia Pacific Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 16(1), 38-50. https://doi.org/10.1108/apjie-01-2022-0002

Khan, U., Zhang, Y., & Salik, M. (2020). The Financial Performance of Korean Manufacturing SMEs: Influence of Human Resources Management. *Journal of Asian Finance, Economics and Business.* 7(8), 599–611. https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no8.599

Kipilyango, L. (2012). *Empowering Small and Medium Enterprises through Public Procurement Opportunities, Procurement and Supplies Professional and Technical Board*, Darus-Salaam, Tanzania

Larcker, D. F., Richardson, S. A. & Tuna, I. (2007). Corporate governance, accounting outcomes, and organizational performance. *The Accounting Review*, 82(4), 963-1008. https://doi.org/10.2308/accr.2007.82.4.963

Macharia, P. (2012). *Effects of Access to Finance on Micro and Small Enterprises Investment Growth in Ongata Rongai Township*. Unpublished MBA Project, University of Nairobi

Mazanai, M. & Fatoki, O. (2012). Access to Finance in the SME Sector: A South African Perspective. *Asian Journal of Business Management*, 4(1), 58-67.

McMahon, R., Holmes, S., Hutchinson, P. & Forsaith, D. (1993). *Small Enterprise Financial Management: Theory and Practice*.

Maesaroh, S.S. (2021). Determinants of Loan Access towards Financial Performance in SMEs. *ADI International Conference Series*, 3(2), 148-159. https://doi.org/10.34306/conferenceseries.v3i2.585

Mayer, F. (1997). Corporate Governance, Competition, and Performance, in Deakin, S. and Hughes, A. (Eds), *Enterprise and Community: New Directions in Corporate Governance*, Blackwell Publishers, Oxford.

Mbuva, M.D. & Wachira, K. (2019). Effect of Access to Finance on Financial Performance of Processing SMEs in Kitui County, Kenya. *International Journal of Finance and Accounting*, 4(1), 75-89. https://doi.org/10.47604/ijfa.896

McLagan, P. A. (1989). Models for HRD Practice. *Training and Development Journal*, 49-59.

Monsha'at (Small & Medium Enterprises General Authority) https://monshaat.gov.sa/en

Nakhaima, F. K. (2016). *Factors that Affect Financial Performance of Small and Medium Enterprises in Kenya; Digital Repository, USIU Africa*.

Naushad, M. (2021). Investigating Determinants of Entrepreneurial Leadership among SMEs and their Role in Sustainable Economic Development of Saudi Arabia. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(4), 225-237.

Njagi, I.K., Maina, K.E. & Kariuki, S. (2017). Equity Financing and Financial Performance of Small and Medium Enterprises in Embu Town, Kenya. *International Academic Journal of Economics and Finance*, 2(3), 74-91.

Njogu, T.W. (2014). *The Effect of Innovation on the Financial Performance of Small and Medium Enterprises in Nairobi County, Kenya*. University of Nairobi Library.

Noor, Y., Hong, L., Ibrahim, A., & Yunoh, M. (2019). The Factors Influencing Small Medium Enterprise (SMEs) Success in Kelantan. *International Journal of Innovation Management, Creativity and Change*, 6(3), 55-64.

Peter, F.O., Adegbuyi, O., Olokundun, M.A., Peter A.O., Amaihian, A.B., & Ibidunni, S.A. (2018). Government Financial Support and Financial Performance of SMEs. *Academy of Strategic Management Journal*, 17(3), 1-10.

Petra, S.T. (2005). Do Outside Independent Directors Strengthen Corporate Boards. *Corporate Governance*, 5(1), 55-64. https://doi.org/10.1108/14720700510583476

Philip, M. (2010). Factors Affecting Business Success of Small & Medium Enterprises (SMEs). *Sri Krishna International Research & Educational Consortium* (APJRBM), 1(2).

Pretorius, M. & Shaw, G. (2004). Business Plan in Bank-Decision Making when Financing New Ventures in South Africa. *South African Journal of Economics and Management Science*, 7(2), 221-242. https://doi.org/10.4102/sajems.v7i2.1377