OPEN ACCESS
Received: 19/01/2025
Accepted: 02/04/2025

مجلة الآداب

A Proposed Framework for Activating the Delphi Method in Enhancing Social Services

Dr. Hassana Abdulrahman Al-Sinad *
hassanad@pnu.edu.sa

Abstract:

This study aims to propose a framework for activating the Delphi method to improve social services. Classified as a future-oriented exploratory study, it adopts a comprehensive social survey methodology based on the Delphi method. This approach is applied through the management of field research and training at the Center for Social Studies and Development in the Riyadh region, affiliated with the Ministry of Human Resources and Social Development. A questionnaire was utilized as the primary data collection tool, validated through reliability and validity procedures. The reliability coefficient, calculated using Cronbach's alpha for the questionnaire's dimensions, yielded an overall value of (.8230). The study key findings showed that there were statistically significant differences among theoretical requirements. However, no statistically significant differences were found among practical requirements in the proposed framework for activating the Delphi method to enhance social services. These outcomes were analyzed in relation to the variables of *job designation* and *years of experience* within the Ministry of Human Resources and Social Development.

Keywords: Proposed framework, Delphi method, Social service improvement, Social development.

* Associate Professor of Social Planning, Department of Social Work, College of Humanities and Social Sciences, Princess Nourah bint Abdulrahman University, Saudi Arabia.

Cite this article as: Al-Sanad, H. A. (2025). A Proposed Framework for Activating the Delphi Method in Enhancing Social Services, *Journal of Arts, 13*(2), 278 -313. https://doi.org/10.35696/joa.v13i2.2581

© This material is published under the license of Attribution 4.0 International (CC BY 4.0), which allows the user to copy and redistribute the material in any medium or format. It also allows adapting, transforming or adding to the material for any purpose, even commercially, as long as such modifications are highlighted and the material is credited to its author.

OPEN ACCESS
تاريخ الاستلام: 19/ 01/ 2025
تاريخ القبول:02/ 04/ 2025

مجلة الآداب

تصور مقترح لتفعيل أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية

د. حصة بنت عبد الرحمن السند*
hassanad@pnu.edu.sa

الملخص:

تهدف الدراسة إلى طرح تصور مقترح لتفعيل أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية، وتنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات المستقبلية الاستطلاعية، باستخدام منهج المسح الاجتماعي الشامل المعتمد على أسلوب دلفي المتمثل في إدارة البحوث والدراسات الميدانية، وإدارة التدريب بمركز الدراسات والتطوير الاجتماعي بمنطقة الرياض بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، من خلال الاستبانة باعتبارها أداة لجمع البيانات، والاعتماد عليها بعد عمل إجراءات الصدق والثبات؛ إذْ تم حساب معامل الثبات من خلال معامل ألفا كرونباخ لمحاور الاستبانة، وقد حصل الثبات العام على قيمة (0.823). وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان أبرزها: وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات النظرية، بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات العملية للتصور المقترح في تفعيل أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية ومتغيري (الدرجة الوظيفية وسنوات الخبرة).

الكلمات المفتاحية: تصور مقترح، أسلوب دلفي، تحسين الخدمات الاجتماعية، التنمية الاجتماعية.

* أستاذ التخطيط الاجتماعي المشارك، قسم الخدمة الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن، المملكة العربية السعودية.

للاقتباس: السند، ح. ع. (2025). تصور مقترح لتفعيل أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية، *مجلة الآداب*، *13* (2)، 278-313. https://doi.org/10.35696/joa.v13i2.2581

© نُشر هذا البحث وفقًا لشروط الرخصة Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)، التي تسمح بنسخ البحث وتوزيعه ونقله بأي شكل من الأشكال، كما تسمح بتكييف البحث أو تحويله أو الإضافة إليه لأي غرض كان، بما في ذلك الأغراض التجارية، شريطة نسبة العمل إلى صاحبه مع بيان أي تعديلات أُجريت عليه.

مقدمة:

تتطلب التنمية الاجتماعية في المملكة العربية السعودية ودول الخليج العربي مواجهة التغيرات العالمية المتسارعة، بما في ذلك التطورات التكنولوجية والثورات المعرفية، إضافة إلى التحديات الصحية مثل جائحة فيروس كورونا، التي أثرت على البنى الاقتصادية والاجتماعية. وفي ظل هذه التحولات المستمرة، يصبح من الضروري تحسين وتطوير جودة الخدمات الاجتماعية لضمان كفاءتها وفعاليتها عند تقديمها للمستفيدين، وفق الضوابط والإجراءات التي تحددها إدارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، بهدف تعزيز أنماط السلوك الاجتماعي المتطور.

وهذا ما قد يتحقق من خلال الدراسات المستقبلية، ومنها أسلوب دلفي؛ الذي يُستخدم في عمليات التنبؤ والتخطيط المستقبلي؛ فهو يجمع بين الأساليب الحدسية والاستطلاعية والمعيارية، في توليفة واحدة؛ انطلاقًا من المشاركة الجماعية لأهل الفكر والاختصاص، لرسم صورة المستقبل الممكن أو المرغوب فيه، عن طريق عملية تغذية راجعة Feed Back، قادرة على استشراف اجتماعي تكنولوجي مستقبلي.

وبناءً على ذلك، تناولت هذه الدراسة عدة مباحث يمكن عرضها فيما يلي:

المبحث الأول: (مدخل إلى الدراسة): وتضمن "مشكلة الدراسة، أهمية الدراسة، أهداف الدراسة، تساؤلات الدراسة، مفاهيم الدراسة".

والمبحث الثاني (الإطار النظري للدراسة): وتضمن "النظريات الموجهة للدراسة، الدراسات السابقة، أسلوب دلفي والخدمات الاجتماعية".

والمبحث الثالث: (الإجراءات المهنية للدراسة): وتضمن "نوع الدراسة ومنهجها، مجتمع الدراسة وعينتها، أداة الدراسة".

والمبحث الرابع: "عرض وتحليل بيانات الدراسة: وتضمن "النتائج الخاصة بتساؤلات الدراسة ومناقشتها، توصيات الدراسة".

المبحث الأول: (مدخل إلى الدراسة)

1-1 مشكلة الدراسة:

اشتدت المشكلات الاجتماعية التي تواجه العالم عامة، والدول النامية خاصة، منذ أوائل التسعينيات؛ نتيجة للتطورات السياسية والاقتصادية والاجتماعية؛ ومحاولة التكيف بصورة أقوى مع الأوضاع الاقتصادية الدولية الجديدة، أو ما يعرف بالعولمة والثورة المعلوماتية (الثورة المعرفية)، فترتب على ذلك أن أصبحت التنمية ليست قضية اقتصادية فحسب؛ إنما أضحت قضية حضارية تتداخل فيها عوامل البيئة السياسية والاجتماعية وجميع عوامل النهضة الحضارية. والتنمية الاجتماعية تهدف أساسًا إلى إشباع الحاجات الاجتماعية للإنسان، من خلال سلسلة من التغييرات الوظيفية والهيكلية اللازمة لنمو المجتمع، بزيادة قدرة أفراده على استغلال الطاقات المتاحة إلى أقصى حدٍّ ممكن؛ استمرارًا للحاجة إلى التنمية البشرية -إذا اختلفت صور التنمية، وتطوَّرت احتياجات المجتمع- وأن مهمَّتها تتم عن طريق المؤسسات والمراكز التابعة لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، (النملة، 2006، ص2، شريفة، 2020).

وقامت وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية منذ نشأتها بتنمية المجتمعات المحلية، واهتمت بلجان المجتمع ومجالس المحافظات، والمراكز، ورعاية الشباب، والأسرة، والجمعيات التعاونية، وحددت الوزارة أهدافها، وجسدتها بأهداف ثلاثة تمثلت في (رسم السياسة العامة للشؤون الاجتماعية والعمالية في المملكة ضمن إطار مستوحى من القيم والمبادئ والنظم المرعية في المملكة العربية السعودية - تخطيط وتنفيذ المشروعات - الإسهام في توجيه التطوير الاجتماعي في المملكة

توجهًا متزنًا يهدف إلى رفع وعي المواطنين، وتحسين مستوى معيشتهم وتهيئة مقومات الحياة الكريمة لهم في إطار المحافظة على القيم الروحية والخلقية وتدعيمها لبناء مجتمع ناهض متكامل) (https://hrsd.gov.sa/ar/).

ويتضمن قطاع التنمية الاجتماعية ثلاث وكالات هي: "وكالة الوزارة للرعاية الاجتماعية والأسرية، ووكالة الوزارة للضمان الاجتماعي، ووكالة الوزارة للتنمية الاجتماعية"، وتسعى وكالة الوزارة للتنمية الاجتماعية إلى ترسيخ مفهوم التنمية الاجتماعية بشكل عام في المجتمع، كونه عملية واعية وقائية موجهة لصياغة بناء حضاري متكامل يؤكد فيه المجتمع هويته وذاتيته وإبداعه، تقوم أساسًا على مبدأ المشاركة الجماعية الإيجابية من قبل الأفراد عن طريق الجهات الأهلية، بدءًا بعملية التخطيط واتخاذ القرار، ومرورًا بالتنفيذ وتحمل المسؤوليات وانتهاءً بالانتفاع بمردودات وثمرات المشروعات التنموية وبرامجه، متمثلة في "الإرشاد الأسري – بنك المبادرات – ركن الشراكات – البرامج الخدمية - البرامج المساندة – المعاشات الضمانية – الدراسات والتطوير الاجتماعي...إلخ (https://hrsd.gov.sa/ar/page/).

وأنشئ المركز الوطني للدراسات والتطوير الاجتماعي عام 1390هـ الموافق لعام 1970م، وأطلق عليه آنذاك اسم (مركز التدريب والبحوث التطبيقية)، ورغبة من الوزارة في أن يكون تأسيس المركز قائمًا على أفضل مستوى وفق الإمكانات المتوافرة حينها، قامت بعقد شراكة مع البرنامج الإنمائي للأمم المتحدة، وتقتضي هذه الشراكة التزام الوزارة بالنفقات المالية وتوفير البيئة المناسبة للعمل، في حين يلتزم برنامج الأمم المتحدة بتقديم الدعم الفني للمركز من خلال توفير كادر من الخبراء الدوليين في تخصصات مختلفة لخدمة البحث العلمي، وتوفير عددٍ من الزمالات الدراسية في الخارج لبعض منسوبي الوزارة للحصول على شهادات عليا في ميادين التخصص التي تحتاج إليها الوزارة، بالإضافة إلى توفير الأجهزة والآلات ووسائل الإيضاح الخاصة بالتأهيل والتدريب لمنسوبي الوزارة، وعقد الحلقات التدريبية ميدانيًا في مختلف مناطق المملكة (https://hrsd.gov.sa/ar/services/625).

ويقوم المركز بالعديد من الدراسات لإنجاز مهامه ومسئولياته، منها الدراسات المستقبلية التي تهدف إلى تحديد وتحليل وتقويم كل التطورات المستقبلية في حياة البشر في العالم أجمع بطريقة عقلانية موضوعية، وإن كانت تفسح مجالًا للخلق والإبداع الإنساني وللتجارب العلمية ما دامت هذه الأنشطة تسهم في تحقيق هذه الأهداف، من خلال دراسة القضايا السياسية والاجتماعية والاقتصادية؛ مما يترتب عليه اختلافات للتخطيط بشتى أنواعه (قصير الأجل- متوسط الأجل- طويل الأجل).

وتتسم تلك الدراسات المستقبلية بتحليل المعطيات بالاستناد إلى الواقع واتجاهات الأحداث من جهة، ومن جهة أخرى أنها تحتاج إلى طريقة ومنهجية ذات طابع دقيق وموضوعي من أجل الاستفادة من القيم الاجتماعية والثقافية (النعيمي، 2010).

وتعتمد الدراسات المستقبلية على العديد من الأساليب العلمية؛ منها أسلوب دلفي، وهو من الأساليب الحديثة، وقد نال اهتمامًا كبيرًا في مجال الدراسات الاجتماعية؛ نظرًا لما يتصف به من إمكانية استخدامه وفق المقاربة الاستكشافية/ الاستقرائية للمستقبلات الممكنة أو المحتملة، أو وفق المقاربة الاستهدافية/ المعيارية لمستقبل مرغوب بعينه، أو وفق المقاربتين معًا (الجهني، 2009).

ومما سبق تبلورت مشكلة الدراسة في عدد من القضايا البحثية التي تنطلق من القضية الرئيسة وهي: **" ما المتطلبات النظرية والعملية لتفعيل أسلوب دلفي لتحسين الخدمات الاجتماعية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية في المملكة العربية السعودية؟"**

وذلك للإجابة عن التساؤل الرئيسي التالي:

ما التصور المقترح لتفعيل أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية؟

2-1 أهمية الدراسة:

تتلخص أهمية الدراسة في النقاط التالية:

1- تسهم الدراسة في تحسين مستوى الخدمات الاجتماعية المقدمة من قبل وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، وذلك من خلال تقديم رؤى وتوصيات مبنية على أسس علمية، مما يساعد في تلبية احتياجات المستفيدين بشكل أكثر كفاءة وفعالية.

2- تضيف الدراسة قيمة معرفية من خلال تسليط الضوء على أسلوب دلفي كأداة بحثية متقدمة في مجال الدراسات الاجتماعية. ويسهم ذلك في تعزيز أساليب البحث المستقبلي وتطوير أدوات استشراف المستقبل، مما يساعد في صياغة قرارات مستنيرة تعتمد على آراء الخبراء وتحليل الاتجاهات الاجتماعية.

3- توفر الدراسة تصورًا مقترحًا يمكن أن يكون مرجعًا لصنّاع القرار في المؤسسات الاجتماعية، حيث يساعد في تطوير السياسات والإستراتيجيات الاجتماعية المستقبلية مما يمكّن المؤسسات من تعزيز استدامة خدماتها وزيادة فعاليتها في مواجهة التحديات المجتمعية المختلفة.

3-1 أهداف الدراسة: تسعى هذه الدراسة إلى محاولة إنجاز الأهداف التالية:

1- التوصل إلى المتطلبات النظرية للتصور المقترح في تفعيل أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.

2- التوصل إلى المتطلبات العملية في للتصور المقترح تفعيل أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.

3- التعرف على الفروق الإحصائية بين متغيري الدرجة الوظيفية وسنوات الخبرة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية والمتطلبات النظرية للتصور المقترح في تفعيل أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية.

4- تحديد الفروق الإحصائية بين متطلبات التصور المقترح (النظرية والعملية) لتفعيل استخدام أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية في المملكة العربية السعودية ومتغيري (الدرجة الوظيفية وسنوات الخبرة).

4-1تساؤلات الدراسة

تحاول الدراسة الإجابة عن التساؤل الرئيسي التالي: (ما التصور المقترح لتفعيل أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية في المملكة العربية السعودية؟). ويتفرع من هذا التساؤل التساؤلات الفرعية التالية:

1- **ما المتطلبات النظرية** للتصور المقترح **لتفعيل أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية في المملكة العربية السعودية؟،**

2- **ما المتطلبات العملية للتصور المقترح لتفعيل أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية في المملكة العربية السعودية؟،**

3- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متغيري الدرجة الوظيفية وسنوات الخبرة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية والمتطلبات النظرية للتصور المقترح لتفعيل أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية؟

4- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متطلبات التصور المقترح (النظرية والعملية) لتفعيل استخدام أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية ومتغيري (الدرجة الوظيفية وسنوات الخبرة)؟

1-5 مفاهيم الدراسة:

تتضمن الدراسة المفاهيم التالية: (الذكاء الاصطناعي – صنع القرار – برامج العمل التطوعي) بالتركيز على المفهوم الإجرائي.

أولًا: مفهوم أسلوب دلفي

يشار إلى أسلوب دلفي Delphi بأنه " تقنية تعتمد على لجنة مكونة من (5 إلى 10) خبراء لمناقشة موضوع معقد، بهدف جمع آراء نوعية دقيقة نسبيًا حول المستقبل، وتتمثل وظيفتها في تقليل الاحتمالات أو التنبؤات المختلفة إلى أقصى حد وتبسيط النتائج بالاعتماد على الرأي الجماعي للخبراء.

ويقصد بأسلوب دلفي إجرائيًا في البحث الحالي ما يلي:

- أسلوب علمي منهجي في بحوث الدراسات المستقبلية بهدف التوقع للمستقبل من الأشخاص المنشغلين بالمجال محل البحث، أو ما يطلق عليهم مصطلح "الخبراء Experts" ويعتمد على استخدام الاستبانات للوصول إلى توافق في الآراء بهدف تحسين الخدمات الاجتماعية بأقصى فاعلية وكفاءة وبأعلى جودة وأقل جهد وفي أقصر فترة زمنية معينة.

ثانياً: مفهوم التخطيط الإستراتيجي:

يعرف التخطيط الإستراتيجي (Anthony, 2018, p5) بأنه "عبارة عن عملية منهجية منظمة تُقيّم من خلالها المنظمة موقعها الحالي، وتضع آليات فعّالة لضمان تنفيذ الخطة، ومراقبتها، وتحسينها بشكل مستمر، بما يضمن تحقيق الأهداف وتجاوز التحديات."

كما عرف ستينر (Steiner, 1997) التخطيط الإستراتيجي من خلال أربعة مرتكزات تمثل الإطار الذي يتحرك داخله ذلك المصطلح وهي:

1-مستقبلية القرارات: وتعني "تحديد مواطن القوة والضعف التي ينطوي عليها المستقبل، والإفادة من الفرص المتاحة وتحاشي المخاطر، ومن ثم فإن التخطيط الإستراتيجي هنا يعني تصميمًا أو نموذجًا للمستقبل المرغوب وتحديدًا للوسائل المؤدية إليه.

2-التخطيط كعملية: وهو "عملية تبدأ بصياغة الأهداف والإستراتيجيات والسياسات، ثم الخطط لا سيما التفصيلية أو الإجرائية المؤدية إلى تنفيذ الإستراتيجية، وبصورة تتحقق من خلالها الأهداف المرسومة. ومن ثم فإنه يمثل عملية يتبلور من خلالها، وبتحديد سابق نوع الجهد التخطيطي المطلوب، وزمنه وآلية تنفيذه، والجهة المنفذة وكيفية معالجة النتائج، مما يعني أنها عملية تسير على أسس واضحة، وفي نفس الوقت تتصف بالاستمرارية للسيطرة على التغيرات التي تطرأ في البيئة".

3-التخطيط كفلسفة: وهو اتجاه وأسلوب للحياة، من خلال التركيز على الأداء المستند إلى الدراسة والتنبؤ بالمستقبل، وكذلك على استمرارية عملية التخطيط وعدم استنادها فقط إلى مجموعة من الإجراءات والأساليب.

4-التخطيط كبناء: "يسعى التخطيط الإستراتيجي إلى محاولة الربط بين أربعة أنواع رئيسة من المكونات هي: الخطط الإستراتيجية، والبرامج متوسطة المدى، والميزانيات قصيرة المدى، والخطط الإجرائية بغية انصهار التكامل بينها في صورة قرارات آنية" (Steiner, 1997, pp. 12-16).

والتخطيط الإستراتيجي هو جهد عقلي منظم يهدف إلى استثمار كل الطرق والأساليب والموارد المتاحة من أجل تحقيق الأهداف المرجوة. ويتضمن التخطيط الإستراتيجي تحديد أهداف أو غايات المؤسسة، وبناء الإستراتيجية اللازمة لتحقيق هذه الأهداف والغايات، وتطوير مجموعة من الخطط الشاملة لدمج وتنسيق الأنشطة. إنه يهتم بالنواتج (ما الذي يجب فعله؟) والوسائل (كيف يمكن فعله؟)(ثابت، 2006، ص6).

ويقصد بالتخطيط الإستراتيجي إجرائيًا في البحث الحالي ما يلي:

- عملية لاستثمار الجهود المهنية من خلال تحديد مواطن القوة والضعف التي ينطوي عليها المستقبل، والإفادة من الفرص المتاحة وتحاشي المخاطر.
- وذلك لمحاولة الربط بين أربعة أنواع رئيسة من المكونات هي: الخطط الإستراتيجية، والبرامج متوسطة المدى، والميزانيات قصيرة المدى، والخطط الإجرائية بغية انصهار التكامل بينها في صورة قرارات آنية.
- العمل على تطوير هذه الخطط من خلال مجموعة من الخطط الشاملة لدمج وتنسيق الأنشطة، للإجابة عن التساؤلين التاليين: (ما الذي يجب فعله؟) و(كيف يمكن فعله؟).
- للوصول إلى تحسين الخدمات الاجتماعية بأقصى فاعلية وكفاءة وبأعلى جودة وبأقل جهد وفي أقصر فترة زمنية معينة.

ثالثاً: مفهوم الخدمات الاجتماعية:

عُرفت الخدمات الاجتماعيّة بأنها "أنظمة يحتاج إليها المجتمع لتحقيق مستوى معيشيّ متقدّم لأفراده ومعالجة المشكلات التي يعاني منها، وهي مهنة تهدف إلى استثمار الطاقات الشخصية داخل الأفراد لتنمية مجتمعاتهم، ويظهر دور الخدمة الاجتماعية عند معاناة الفرد من المرض المزمن، والإعاقة، والظروف الاجتماعيّة السيّئة؛ مثل: الفقر، والبطالة، والحرمان، والطّلاق، والسجن والكثير من العوائق التي تعوق قدرة الفرد على التكيف المعيشيّ" (https://mawdoo3.com/).

وعرف السكري (عام 2000م) الخدمات الاجتماعية بأنها أنشطة يمارسها الأخصائيون الاجتماعيون ومهنيون آخرون لمساعدة الناس على تقوية قدراتهم الذاتية، وتقوية العلاقات الأسرية ومساعدة الأفراد والأسر والجماعات والمجتمعات على الأداء الناجح لوظائفهم الاجتماعية (السكري، 2000، ص 264).

وعرفت الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي الخدمات الاجتماعية بأنها "تلك الجهود والبرامج التي تهدف إلى مساعدة الأفراد والجماعات والمجتمعات على التوافق الإيجابي وأداء الوظائف الاجتماعية المطلوبة منهم بكفاءة وفاعلية؛ وذلك من خلال خدمات التنشئة الاجتماعية والضبط الاجتماعي والخدمات الائتمانية والتشريعات الاجتماعية (https://www.abahe.uk/).

ويقصد بالخدمات الاجتماعية إجرائيًا في البحث الحالي ما يلي:

- مشروعات وبرامج وأنشطة تقدمها مؤسسات الرعاية الاجتماعية المتعددة التي تدخل في نطاق عمل وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية في المملكة العربية السعودية التي تُعِد وتُنفذ وتُقوم ببرامج اجتماعية لتقديم خدمات التنشئة الاجتماعية والضبط الاجتماعي والخدمات الائتمانية والتشريعات الاجتماعية.

المبحث الثاني: الإطار النظري للدراسة

1-2 النظرية الموجهة للدراسة:

- **النظرية البنائية الوظيفية Social Structure Theory:**(الحسن، 2005، ص07-78). (الطريف، 2024، ص 98-106)

ظهرت البنائية الوظيفية في نهاية القرن التاسع عشر وبداية القرن العشرين على يد العلامة ابن خلدون الذي عاش في القرن الرابع عشر الميلادي، ويعد من أعلام العصر الإسلامي الوسيط، وهربرت سبنسر وتالكوت بارسونز وروبرت ميرتن وهانز كيرث وسي رايت ملز وجون ريكس وكينكزلي ديفيز وغيرهم، لتطوير أدوات وأساليب نظرية ومنهجية تتواءم ودراسة الصور المختلفة للترابطات الاجتماعية والتفاعل بين السمات والجماعات والنظم داخل النسق الاجتماعي الكبير الذي يكتنف الأنساق الفرعية، واستثمارًا لفكرة البناء والوظيفة في دراسة المجتمعات والجماعات والمؤسسات والمنظمات .

وترى النظرية البنائية الوظيفية أن هذا البناء يتكون من أجزاء متكاملة، لها وظائف. وترى النظرية البنائية الوظيفية أن هذا البناء يتكون من أجزاء متكاملة، لها وظائف ظاهرة أو كامنة أو وظائف بناءة أو وظائف هدامة. بهدف إشباع حاجات الأفراد المنتمين له أو حاجات المؤسسات الأخرى، سواء أكانت حاجات أساسية أو حاجات اجتماعية أو حاجات روحية، من خلال وجود نظام قيمي ومعياري تسير البنى الهيكلية للمجتمع أو المؤسسة في مجاله، مرتبط بنظام اتصال أو علاقات إنسانية تمرر عن طريقه المعلومات والإيعازات من المراكز القيادية إلى المراكز القاعدية، أو من المراكز الأخيرة إلى المراكز القيادية.

ويمكن الإشارة بإيجاز إلى آراء بعض المؤسسين للنظرية البنائية الوظيفية، مع توضيح كيفية توظيفها في الدراسة الحالية:

- أشار هربرت سبنسر(1820-1903) في كتابه "مبادئ علم الاجتماع إلى أن الكائن الاجتماعي مثل الكائن العضوي يتكون من مجموعة مؤسسات أو نظم اجتماعية فرعية كالنظام الاقتصادي والنظام السياسي والنظام الديني والنظام التربوي والنظام الأسري والقرابي...إلخ، والنظام الواحد يتحلل إلى أدوار كتحليل النظام الاقتصادي إلى أدوار قيادية ووسطية وقاعدية، وأن لكل دور واجبات وحقوقًا اجتماعية. وأضاف أن وظائف الكائن الاجتماعي مكملة بعضها لبعض؛ إذ إن الوظائف الاقتصادية تكمل الوظائف العسكرية والوظائف الأخيرة تكمل الوظائف التربوية. وأكد موضوع التفاضل والتكامل لأجزاء المجتمع، أو أجزاء الكائن الحيواني الحي. فبالرغم من تفاضل أجزاء المجتمع فإنها تكون متكاملة، أي إن كل جزء يكمل الجزء الآخر.
- وركز تالكوت بارسونز(1902-1979) في مؤلفيه "النسق الاجتماعي" و"نحو نظرية عامة للحدث" على ثلاثة أنساق هي الثقافة والشخصية والنظام الاجتماعي. وأن كافة النظم الاجتماعية كالدولة والأسرة والجامع والكنيسة والأحزاب السياسية والسلطات والجماعات الضاغطة...إلخ، وظائف اجتماعية مهمة تساعد النظام على تحقيق أهدافه وطموحاته، وتنتج في توازن وتكامل أجزائه البنيوية.
- وحدد هانز كيرث وسيزر إيت ميلز في كتابهما "الطباع والبناء الاجتماعي خمسة مستويات لتحليل المجتمع تحليلًا بنيويًا وظيفيًا وهي {مستوى تحليل الشخصية – مستوى تحليل الدور – مستوى تحليل المؤسسة – مستوى تحليل الواجبات والحقوق – مستوى تحليل البناء الاجتماعي".

ويمكن توظيف النظرية البنائية الوظيفية في الدراسة الحالية من خلال النقاط التالية:

✪ يمكن الاستفادة من هذه النظرية في الدراسة الحالية من حيث تحديد المتطلبات النظرية والمتطلبات العملية للمقترح التخطيطي الذي قد يسهم في تفعيل استخدام أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية من حيث:

(المفهوم المناسب لأسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية - أهداف استخدام أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية - المبادئ التي يتم الالتزام بها عند استخدام أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية - الخصائص التي يتميز بها استخدام أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية - معايير الأداء التي يُعتمد عليها عند استخدام أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية - الإجراءات التخطيطية المنطلقة من استخدام أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية - الخطوات التي يمر بها استخدام أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية - المؤشرات التخطيطية التي يعتمد عليها هذا المقترح التخطيطي في تفعيل أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية - الصعوبات التي يمكن أن تواجه هذا المقترح التخطيطي في تفعيل استخدام أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية - الآليات التنفيذية المقترحة في إعداد هذا المقترح التخطيطي في تفعيل استخدام أسلوب دلفي في تحسين الخدمات).

✪ ضرورة الالتزام بما يلي:

- القدرة على الاتصال بالآخرين داخل المؤسسات الاجتماعية وخارجها في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية في المملكة العربية السعودية.
- القدرة على الإبداع من خلال استحداث أساليب وأنشطة جديدة في مواجهة المشكلات التي قد تواجه تقديم الخدمات الاجتماعية بالمؤسسات الاجتماعية في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية، وتوفير فرص التمويل بطريقة منظمة وسريعة للحد من المشكلات التي قد تواجه تقديم الخدمات الاجتماعية بالمؤسسات الاجتماعية في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.
- التنسيق بين منظمات المجتمع المدني ووزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية لتحسين وتطوير وتجويد الخدمات الاجتماعية من حيث {الفاعلية والكفاءة} بمؤسساتها الاجتماعية عند التخطيط والتنفيذ والمتابعة والتقويم لبرامجها ومشروعاتها المقدمة لمستفيديها.

● **نظرية الدور Role Theory:** (الطريف، 2024.ص 98-106)

ظهرت نظرية الدور كنظرية حديثة في علم الاجتماع في مطلع القرن العشرين على يد عدد من العلماء في مجالات علم الاجتماع وعلم النفس الاجتماعي. ومن أبرزهم رالف لينتون،جورج هربرت ميد،تالكوت بارسونز،وروبرت ميرتون وغيرهم من العلماء الذين ساهموا في بلورة النظرية وتطويرها.

وترى نظرية الدور بأن سلوك الفرد وعلاقاته الاجتماعية إنما تعتمد على الدور أو الأدوار الاجتماعية التي يشغلها في المجتمع. فضلًاعن أن منزلة الفرد الاجتماعية ومكانته تعتمد على أدواره الاجتماعية. ذلك أن الدور الاجتماعي ينطوي على واجبات وحقوق اجتماعية. فواجبات الفرد يحددها الدور الذي يشغله، أما حقوقه فتحددها الواجبات والمهام التي ينجزها في المجتمع.

علمًا بأن الفرد لا يشغل دورًا اجتماعيًا واحدًا، بل يشغل عدة أدوار تقع في مؤسسات مختلفة، وأن الأدوار في المؤسسة الواحدة لا تكون متساوية بل تكون مختلفة فهناك أدوار قيادية وأدوار وسطيه وأدوار قاعدية. والدور يعد الوحدة البنائية للمؤسسة، والمؤسسة هي الوحدة البنائية للتركيب الاجتماعي، والدور هو حلقة الوصل بين الفرد والمجتمع.

ويمكن الإشارة الموجزة إلى آراء بعض المؤسسين لنظرية الدور، مع توضيح كيفية توظيفها في الدراسة الحالية:

- رالف لنتون (Ralph Linton) هو عالم أنثروبولوجيا أمريكي قدّم إسهامات مهمة في نظرية الدور الاجتماعي وركّزت أعماله على كيفية تشكّل الأدوار الاجتماعية للأفراد داخل المجتمعات وتأثير الثقافة في ذلك. ومن أبرز إسهاماته في نظرية الدور: تمييزه بين المركز والدور، كما وضح الفرق بين الأدوار المكتسبة والموروثة، ومعرفة تأثير الثقافة على الأدوار الاجتماعية.

ويرى لنتون أن الأدوار ليست مجرد تصنيفات، بل تلعب دورًا وظيفيًا في استقرار المجتمع وتنظيم العلاقات بين أفراده. كما اعتبر أن فهم الأدوار يساعد في تحليل كيفية تكامل الأفراد داخل المنظومة الاجتماعية وقد ساهمت أفكاره في تطوير نظرية الدور الاجتماعي، حيث ساعدت في توضيح كيف تتشكل الأدوار الاجتماعية وتنتقل عبر الأجيال وتأثير الثقافة عليها.

- جورج هربرت ميد (George Herbert Mead) عالم اجتماع وفيلسوف أمريكي يُعتبر أحد المؤسسين الرئيسيين للتفاعلية الرمزية. ساهم بشكل كبير في تطوير نظرية الدور من خلال أفكاره حول التفاعل الاجتماعي، والذات، وتكوين الهوية الاجتماعية.
- يُعتبر بارسونز من رواد نظرية الدور الاجتماعي، واهتم بدراسة كيفية تكامل الأدوار الاجتماعية في النسق الاجتماعي الأكبر. في كتابه "النسق الاجتماعي" (The Social System)، فقد ناقش كيف يساهم الأفراد في استقرار النظام الاجتماعي من خلال أداء أدوارهم. واعتبر أن الأدوار هي جزء من النظام الاجتماعي الذي يعمل للحفاظ على التوازن والاستقرار.
- قدّم روبرت ميرتون (Robert K. Merton) إسهامات مهمة في نظرية الدور، حيث ركّز على تعدد الأدوار التي يشغلها الفرد في المجتمع وتأثيرها على سلوكه. أوضح أن الأفراد يواجهون أحيانًا تعارضًا بين الأدوار المختلفة أو توترًا داخل الدور الواحد نتيجة التوقعات المتناقضة. كما تناول كيفية تعلم الأفراد للأدوار والتكيف معها وفقًا للمعايير الاجتماعية.

ويمكن توظيف الدور في الدراسة الحالية من خلال النقاط التالية:

يمكن الاستفادة من هذه النظرية في الدراسة الحالية حيث يمكن استخدام نظرية الدور كإطار تحليلي لفهم ديناميكيات العلاقات بين الفاعلين المختلفين من خلال تحديد أدوارهم وتأثيرهم في عملية صنع القرار بالاعتماد على أسلوب دلفي، الذي يقوم على تبادل الخبرات والتوصل إلى توافق في الآراء بين الخبراء، ويسهم تعزيز الحوار والتفاعل بين الفاعلين في تطوير سياسات أكثر كفاءة واستدامة تلبي احتياجات المجتمع بطريقة متوازنة ومنهجية وذلك من خلال:

- تحديد أدوار الفاعلين المعنيين بدقة: يساهم أسلوب دلفي في إشراك الخبراء وصناع القرار لتحديد الأدوار مما يساعد في تحسين توزيع المهام والمسؤوليات لتحقيق كفاءة أعلى في تقديم الخدمات.
- تعزيز التفاعل والتواصل بين الجهات الفاعلة من خلال تبادل وجهات النظر بين الخبراء للوصول إلى توافق بشأن السياسات والإجراءات، مما يعزز التعاون بين مختلف الأطراف ويساهم في تطوير خدمات اجتماعية أكثر استجابة لاحتياجات المجتمع.

- تحسين عملية صنع القرار وتطوير السياسات الاجتماعية: عبر تطبيق أسلوب دلفي، يمكن تحليل تأثير الأدوار المختلفة على صنع القرار، مما يساعد في تصميم سياسات اجتماعية أكثر استدامة وكفاءة تعتمد على المعرفة الجماعية والخبرات المتنوعة.

2-2 الدراسات السابقة: يتم عرض هذا الجزء من التسلسل الزمني من الأحدث للأقدم بما تشمله من محاور الدراسة وهي (أسلوب دلفي – فاعلية الخدمات الاجتماعية – كفاءة الخدمات الاجتماعية) وما يرتبط بمجالات قطاع التنمية الاجتماعية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.

الدراسة الأولى: دراسة (أبو إصبع، 2019) وهدفت إلى معرفة أهمية كفايات التخطيط الإستراتيجي اللازمة للقيادات الإدارية بجامعة إب، من وجهة نظر عدد من القادة الإداريين في جامعة إب، وعدد من الأكاديميين المتخصصين في الجامعات اليمنية .وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي، باستخدام استبانة مغلقة لتتناسب مع أسلوب دلفي، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: موافقة الخبراء المشاركين بدرجة كبيرة حول كفايات التخطيط الإستراتيجي اللازمة للقيادات الإدارية بجامعة إب، بنسبة موافقة (89.89%) لأفراد العينة (الخبراء.)

الدراسة الثانية: دراسة (عبد الله، 2018) وهدفت إلى التعرف على آراء بعض الخبراء المتخصصين في تربية الطفل من أجل التعرف على الواقع الحالي لمؤسسات رياض الأطفال ومعرفة أوجه القصور بها .وقد تم استخدام الدراسات المستقبلية من خلال أسلوب دلفيDelphi باستخدام استبانات أسلوب دلفي، وتوصلت الدراسة إلى إعداد تصور مقترح لشكل الروضة التي يستحقها أطفالنا في ضوء التحديات المستقبلية.

الدراسة الثالثة: دراسة (آل صليع، 2018) وهدفت إلى التعرف على جودة الخدمات الاجتماعية المقدمة للمرضى وأسرهم بالمستشفيات الحكومية بمنطقة جازان .وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي، باستخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، واستخدام استبانات أسلوب دلفي، وتوصلت الدراسة إلى أبرز ملامح واقع جودة الخدمات الاجتماعية للمرضى وأسرهم بالمستشفيات الحكومية، ثم سهولة الوصول إلى تلك الخدمات، وإسهام الأخصائي الاجتماعي في توعية المرضى وأسرهم بحالاتهم الصحية ونوعيات العلاج المناسبة لهم...إلخ.

الدراسة الرابعة: دراسة (الرمادي، 2017) وهدفت إلى التوصل إلى رؤية مستقبلية لطريقة تنظيم المجتمع لزيادة فاعلية خدمات برنامج تكافل وكرامة في تحقيق الحماية الاجتماعية للفقراء، وقد استخدم المسح الاجتماعي بالعينة، باستخدام البحث المكتبي واستبيان للمستفيدين كأدوات لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى رؤية مستقبلية لطريقة تنظيم المجتمع لزيادة فاعلية خدمات برنامج تكافل وكرامة في تحقيق الحماية الاجتماعية للفقراء من حيث (أهدافها – أهم النماذج والمداخل المرتبطة بتلك الرؤية – الإستراتيجيات المستخدمة بتلك الرؤية – المهارات المهنية المستخدمة بتلك الرؤية – الأدوار المهنية – الأدوات المهنية المستخدمة بتلك الرؤية).

الدراسة الخامسة: دراسة (المحسن، 2016) وهدفت إلى التوصل إلى محاولة طرح رؤية لمنظومة القيم المستقبلية للأسرة في ظل المتغيرات المعاصرة. وتحديد السبل التي يمكن للأسرة أن تسلكها لتعزيز هذه المنظومة المستقبلية، وقد استخدم المنهج الوصفي بجانب استخدام أسلوب دلفي كأحد أساليب الدراسات المستقبلية. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان أبرزها (أن منظومة القيم المستقبلية للأسرة هي: الصدق، والأمانة، والرقابة الذاتية، وتحمل المسؤولية، والتعاون، والتسامح، والمحبة، والحوار مع الآخر والأمن الفكري، والمواطنة، وتقدير الذات، وتقدير قيمة الوقت، واحترام الأنظمة والقوانين، والمرونة وقبول التغيير، والتثقيف الذاتي، والصحة العامة، والأمن والسلامة، وترشيد الاستهلاك، والإبداع، والذوق الجمالي).

الدراسة السادسة: دراسة (عبد الرسول، 2016) وهدفت إلى استشراف مستقبل تنفيذ الإستراتيجية السكانية الجديدة 2015-2030 وكيفية تحقيق أهدافها، ولاسيما الهدف الرابع الخاص بالعدالة الاجتماعية من خلال تقليل التباينات التنموية بين الأفراد والأسر والأقاليم، باستخدام أسلوب دلفي من خلال تحليل الإحصاءات والتقارير السكانية والتنموية العالمية والمحلية، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أكدت ثلاثية التنفيذ الواعي للإستراتيجية السكانية والعدالة الاجتماعية من خلال برامج ومشروعات التنمية البشرية المستدامة.

الدراسة السابعة: دراسة (رؤوف، 2014) وهدفت إلى التوصل إلى بناء أنموذج لتقويم أداء رؤساء الأقسام العلمية في الجامعات العراقية في المجالين الإداري والفني، باستخدام أسلوب دلفي من خلال تحليل نتائج الدراسات والبحوث خلال القرنين العشرين والحادي والعشرين، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان أبرزها الحث على الهدف من إجراء الدراسة، وهو بناء أنموذج لتقويم أداء رؤساء الأقسام العلمية في الجامعات العراقية في المجالين الإداري والفني، مع طرح عدد من التوصيات.

الدراسة الثامنة: دراسة (الخالدي، 2012) وهدفت إلى التعرف على فاعلية الخدمات المقدمة للمرأة الصماء في المملكة الأردنية الهاشمية، باستخدام المنهج التقويمي المعتمد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أجابت عن تساؤلات الدراسة، مع طرح عدد من التوصيات.

الدراسة التاسعة: دراسة (القضيبي، 2011) وهدفت إلى التعرف على تحديد مدى خدمات الرعاية الاجتماعية التي تقدم إلى أسر شهداء الواجب، باستخدام المنهج التقويمي من خلال المسح الاجتماعي الشامل، المعتمد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان أبرزها: تقدم لأسر شهداء الواجب خدمات الرعاية الاجتماعية، المتمثلة بالرعاية الصحية، والتعليمية، والاجتماعية، والمادية، مع طرح عدد من التوصيات.

الدراسة العاشرة: دراسة (عبد المجيد، 2009) وهدفت إلى تحديد مستوى فاعلية خدمات الرعاية الصحية بالمركز الطبي الريفي وتحديد مستوى كفاءة المركز الطبي الريفي في أدائه لخدمات الرعاية الصحية، باستخدام منهج دراسة الحالة، ومنهج المسح الاجتماعي الشامل، وبالعينة، من خلال الملاحظة البسيطة ومقابلات حرة مع بعض أعضاء المجلس الشعبي المحلي بالقرية ومقياس الكفاءة ومقياس الفاعلية، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، كان أبرزها أن الارتفاع في مستوى الرعاية الصحية يعتبر أحد المؤشرات المهمة والدالة على الاهتمام بتنمية الموارد البشرية التي تعتبر من أساسيات التنمية الريفية، مع طرح عدد من التوصيات.

الدراسة الحادية عشرة: دراسة (القرني، 2006) وهدفت إلى التوصل إلى تقويم الخدمات الإيوائية بالجمعيات الخيرية في المملكة العربية السعودية، وقد استخدم الباحث المنهج التقويمي، من خلال المسح الاجتماعي الشامل وبالعينة، باستخدام ثلاث استبانات كأداة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى أن تقويم الخدمات الإيوائية بالجمعيات الخيرية يؤدي إلى نتائج إيجابية تسهم في تطوير تلك الخدمات، ومن ثم قدرة الجمعيات الخيرية على قياس مدى العائد الاقتصادي والاجتماعي من تلك الخدمات.

التعليق على الدراسات السابقة:

1. هدفت معظم الدراسات السابقة في محور **أسلوب دلفي** إلى استخدامه كأسلوب منهجي في الدراسات المستقبلية في العديد من المجالات الاجتماعية، مثل: المجال التربوي والسياسي والإداري والمكتبات والجغرافيا...إلخ، بينما أشارت بحوث **الخدمات الاجتماعية، سواء من حيث (فاعليتها للمستفيدين منها أو كفاءة مقدميها)** إلى الحاجة المستمرة

إلى تطويرها وتحسينها وتجويدها في جميع المجتمعات الإنسانية والمجالات الاجتماعية في ضوء تقويمها، الأمر الذي انطلقت منه الدراسة في ظل الدراسات المستقبلية وأساليبها وسيناريوهاتها، ومنها أسلوب دلفي.

2. استخدمت الدراسات والبحوث السابقة مناهج أساليب بحثية متنوعة، منها مناهج مرتبطة بطبيعة الدراسات السابقة، خاصة أسلوب دلفي، وكذلك مناهج تقويمية ووصفية ودراسة حالة ومسح اجتماعي...إلخ.

وتتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة بتركيزها على المتطلبات النظرية والعملية لتفعيل أسلوب دلفي لتحسين الخدمات الاجتماعية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية فقد ركزت الدراسة الحالية على التحليل والتقييم بهدف تقديم نماذج تطويرية قائمة على استشراف المستقبل، مما يجعلها أكثر ديناميكية في إحداث التغيير والتطوير في مجال الخدمات الاجتماعية. وتقدم الدراسة الحالية قيمة مضافة من خلال ربط أسلوب دلفي باستشراف مستقبل الخدمات الاجتماعية والعمل على تطويرها بشكل مبتكر ومستدام.

استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في:

1- التعرف على أهم الخصائص المنهجية، والطرق اللازمة لدراسة مثل هذا الموضوع.

2- بناء أداة الدراسة.

3- اختيار النوع والمنهج الملائم والمناسب لهذه الدراسة (نوع الدراسات المستقبلية الاستطلاعية، منهج المسح الاجتماعي الشامل المعتمد على أسلوب دلفي).

4- معرفة الأساليب الإحصائية المناسبة لمعالجة نتائج الدراسة الحالية.

المبحث الثالث: الإجراءات المنهجية للدراسة

3-1 نوع الدراسة ومنهجها:

تنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات المستقبلية الاستطلاعية، باستخدام منهج المسح الاجتماعي الشامل المعتمد على أسلوب دلفي، كما سيتم توضيحها بالتفصيل في الجزء الخاص بمجتمع الدراسة وعينتها، من خلال استخدام أداة الاستبانة[1].

3-2 مجتمع الدراسة وعينتها:

تكون مجتمع الدراسة من (32) من الخبراء والمتخصصين بإدارة البحوث والدراسات الميدانية وإدارة التدريب بمركز الدراسات والتطوير الاجتماعي بمنطقة الرياض بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية؛ وذلك وفقا للشروط التالية:

1- الانتظام في العمل بالمركز منذ ثلاث سنوات أو أكثر.

2- لديه الرغبة في المشاركة في جمع البيانات لأهمية موضوع الدراسة؛ لأنها تتناسب مع الظروف الحالية والمستقبلية لطبيعة مهام ومسئوليات المركز.

3- أن تكون لديه خبرة في الممارسة المهنية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية على مستوى المملكة العربية السعودية.

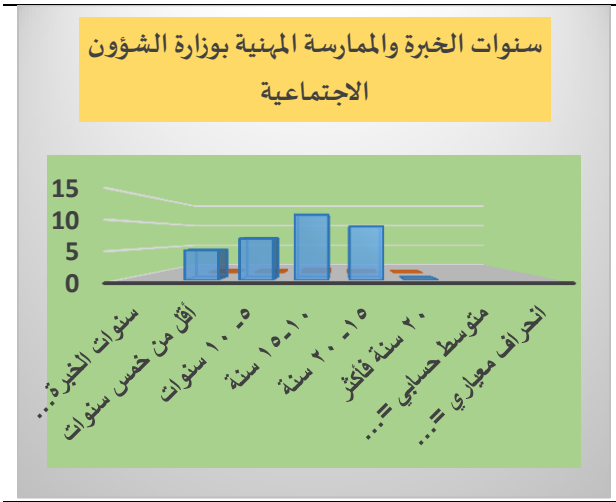
وفيما يلي تتضح خصائص عينة الدراسة بالتفصيل:

[1] انظر الجزء الخاص: أداة الدراسة.

جدول رقم (1):

يوضح عرضًا (جدوليا ومتغيريا) لخصائص عينة الدراسة- ن=32

البيان	التكرار	النسبة	الرسوم البيانية لخصائص عينة الدراسة
الدرجة الوظيفية			
مدير إدارة البحوث والدراسات الميدانية	1	% 3.125	
مدير إدارة التدريب	1	%3.125	
وكيل مدير إدارة البحوث والدراسات الميدانية	1	%3.125	
وكيل إدارة التدريب	1	% 125	
باحث	9	% 28.1	
مر اقب اجتماعي	12	% 37.5	
فني	7	% 21.9	
متوسط حسابي = 5.3750			
انحراف معياري = 1.66074			
سنوات الخبرة والممارسة المهنية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية			
أقل من خمس سنوات	5	% 15.6	
5- 10 سنوات	7	% 21.9	
10-15 سنة	11	% 34.4	
15- 20 سنة	9	% 28.1	
20 سنة فأكثر	0	% 0	
متوسط حسابي = 2.7500			
انحراف معياري = 1.04727			



ويُلاحظ من الجدول السابق أن خصائص عينة الدراسة تتسم بما يلي:

- **بالنسبة للدرجة الوظيفية:** أن أعلى درجة وظيفية كانت وظيفة (مراقب اجتماعي) بواقع نسبة مئوية 37.5 %، تليها في الاستجابة وظيفة (باحث) بواقع نسبة مئوية 28.1 %، تليها في الاستجابة وظيفة (فني) بواقع نسبة مئوية 21.9 %، تليها الاستجابات للوظائف (مدير إدارة البحوث والدراسات الميدانية - مدير إدارة التدريب - وكيل مدير إدارة البحوث والدراسات الميدانية - وكيل إدارة التدريب) بواقع نسبة مئوية 3.125 %، وبمتوسط حسابي (5.3750) وانحراف

معياري (1.66074)، وهذا يشير إلى تفاوت وتباين طبيعة الدرجة الوظيفية للخبراء عينة الدراسة؛ مما يشير إلى إمكانية الخروج بنتائج ذات صبغة علمية إمبريقية دقيقة وموضوعية.

- **بالنسبة لسنوات الخبرة والممارسة المهنية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية**: فإن أعلى استجابة كانت (10-15 سنة) بواقع نسبة مئوية 34.4 %، تليها الاستجابة (15-20 سنة) بواقع نسبة مئوية 28.1 %، تليها الاستجابة (5-10 سنوات) بواقع نسبة مئوية 21.9 %، تليها الاستجابة (أقل من خمس سنوات) بواقع نسبة مئوية 15.6 %، وأخيرًا الاستجابة (20 سنة فأكثر) بواقع نسبة مئوية 0 %، وبمتوسط حسابي (**2.7500**) وانحراف معياري (1.04727)، وهذا يشير إلى تفاوت وتباين سنوات الخبرة للخبراء عينة الدراسة؛ مما يشير إلى إمكانية الخروج بنتائج ذات صبغة علمية إمبريقية دقيقة وموضوعية.

3-3 أداة الدراسة:

تم استخدام أداة الاستبانة، ولم يتم تطبيق استمارة المقابلة لهؤلاء الخبراء والمتخصصين نتيجة لظروف جائحة فيروس كورونا، وتحري الالتزام بالاحترازات الوقائية في التباعد الاجتماعي وتعليق العمل والدوام في مقرات العمل أثناء فترة جمع البيانات؛ وفيما يلي مزيد من التوضيح للإجراءات التي تم اتباعها للاعتماد عليها في استخلاص النتائج ومناقشتها، وطرح عدد من التوصيات المرتبطة بها في ضوء الموجهات النظرية للدراسة والدراسات السابقة:

1- حساب صدق أدوات الدراسة:

أ- **صدق المحكمين**: فقد تم اختبار صدق محتواها بعرضها على عدد (12) من المحكمين من أساتذة الخدمة الاجتماعية بكلية الخدمة الاجتماعية بجامعات (حلوان - الأميرة نورة بنت عبد الرحمن – الملك فيصل)، وذلك لإيجاد اتفاق حول الصياغة وارتباط الأسئلة بالمتغيرات المراد جمع بيانات حولها، ولقد تم تعديل الصياغات بالإضافة والحذف، حتى تحقق نسبة (83%)، حيث تم وضع خيارات للمحكم حول الصياغة (مرتبطة وغير مرتبطة)، ومن حيث المضمون (مرتبطة وغير مرتبطة). والجدول التالي يوضح نتيجة اختبار صدق المحكمين:

جدول رقم (2):

يوضح نتيجة اختبار صدق المحكمين

الارتباط	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الارتباط	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
مرتبطة	1.4545	**.82020**	**غير مرتبطة**	1.625	.984

وباستقراء الجدول السابق يتضح أن المتوسط الحسابي لارتباط عبارات الاستبانة من حيث الصياغة (1.4545 من 2)، أي أن نسبة مدى قياس العبارة بلغ (0.73)، بينما بلغ المتوسط الحسابي لارتباط العبارات من حيث المضمون (1.625 من 2)، أي أن نسبة مدى قياس العبارة بلغ (0.83).

ب- **الصدق البنائي أو التكويني**

أشار (كريلنجر Kerlinger) إلى وجود مجموعة من الطرق للتعرف على الصدق التكويني لأدوات القياس، منها حساب درجة ارتباط العبارات بالدرجة الكلية، وتعتبر المحك للحكم على مدى صدق كل عبارة في قياس ما وضعت لقياسه (Kerlinger, 1986, p468) وهو ما سيتضح من الجدول التالي:

جدول رقم (3):

يوضح معاملات ارتباط المحاور الثلاثة بالدرجة الكلية للاستبانة

المحور الأول	المحور الثاني
**.911	**.841

باستقراء الجدول السابق يتضح أن عبارات محوري الاستبانة ترتبط ارتباطًا عاليًا، ففي العلوم الاجتماعية يعتبر الارتباط متوسطًا إذا زاد على (0.25)، ويعد قويًا إذا زاد على (0.5)، (Green et al., 2000, p236)، وهذه المعاملات دالة عند مستوى دلالة (0.01)، مما يشير إلى أن هذه الأداة صادقة البناء، ويمكن الاعتماد عليها في جمع البيانات.

2- حساب ثبات أدوات الدراسة:

تم حساب معامل الثبات من خلال معامل ألفا كرونباخ، وقد تبين أن معامل الثبات قد وصل إلى (823) لاستبانة **"استخدام أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية"** التي تم تطبيقها على (10) من الخبراء والمتخصصين بمركز الدراسات والتطوير الاجتماعي بمنطقة الرياض بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، وهي قيمة عالية؛ وبذلك كان معامل الصدق والثبات على درجة عالية للاستبانة؛ مما يدل على إمكانية الاعتماد على هذه الأداة في جمع البيانات أثناء التطبيق الميداني للدراسة، وتحليل تلك البيانات واستخلاص النتائج.

والجدول التالي يوضح معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة دراسة "مقترح تخطيطي لتفعيل استخدام أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية" كما يلي:

جدول رقم (4):

يوضح معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة دراسة مقترح تخطيطي لتفعيل استخدام أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

المحور	عدد العبارات	ثبات المحور
الأول	38	.549
الثاني	33	.840
الثبات العام	71	.823

المبحث الرابع: عرض وتحليل بيانات الدراسة

4-1 عرض النتائج الخاصة بتساؤلات الدراسة ومناقشتها:

سيتم عرض هذا الجزء من خلال عرض البيانات التي تم جمعها من عينة الدراسة في صورة جدولية، للتحقق من إنجاز أهدافها، ومحاولة الإجابة عن التساؤل الرئيس للدراسة وهو "**ما متطلبات التصور المقترح لتفعيل استخدام أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية؟**)، في ضوء الدراسات السابقة والموجهات النظرية.

- التساؤل الرئيس الأول: **ما المتطلبات النظرية للتصور المقترح في تفعيل أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية؟**

جدول رقم (5):

يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة ت المحسوبة للمتطلبات النظرية للتصور المقترح في تفعيل أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية؟

التساؤلات	العبارات	س	ع	قيمة (ت) المحسوبة	الترتيب
1- ما المفهوم المناسب لأسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية؟					
ملحوظة: تم تفريغ البيانات: الاستجابة مو افق = 3 والاستجابة احتمال= 2 والاستجابة غير مو افق =1	1-نمط من أنماط المنهج العلمي	2.7188	.45680	33.668	5
	2-إستر اتيجية تخطيطية	2.7500	.43994	35.360	4
	3-وسيلة أو أداة للتنبؤ والتوقعات	2.7812	.42001	37.459	3
	4-أسلوب فني Technique	2.5625	.50402	28.760	6
	5-نظرية علمية	2.8125	.39656	40.120	1
	6-نموذج تطبيقي	2.8125	.39656	40.120	1
	7-جميع ما سبق	2.4375	.50402	27.357	7
2- ما أهداف استخدام أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية؟					
ملحوظة: تم تفريغ البيانات: الاستجابة	1-اكتساب فاعلية في تقديم الخدمات الاجتماعية للمستفيدين بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	2.7812	.42001	37.459	3
	2-العمل على تحقيق كفاءة العاملين على تقديم الخدمات الاجتماعية للمستفيدين بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	2.6875	.47093	32.283	4

مو افق = 3 والاستجابة احتمال= 2 والاستجابة غير مو افق =1	3-تحديد السياسات الاجتماعية المناسبة	2.5312	.50701	28.242	8
	4-صياغة الإستراتيجيات التخطيطية الملائمة من حيث تحديد نقاط القوة والضعف عند تقديم الخدمات الاجتماعية ومنه نموذج SWAT	2.5938	.49899	29.404	6
	5-طرح السيناريوهات والبدائل المناسبة للمشكلات الاجتماعية	2.5000	.50800	27.839	9
	6-اقتراح المشروعات والبرامج الاجتماعية المشبعة للحاجة	2.8438	.36890	43.607	1
	7-مواجهة الصعوبات التي تواجه التنفيذ	2.8438	.36890	43.607	1
	8-طرح معايير تخطيطية إمبريقية للمتابعة	2.5625	.50402	28.760	7
	9-تحديد المحددات التقويمية في الفاعلية والكفاءة للخدمات الاجتماعية	2.6875	.47093	32.283	4

3- ما المبادئ التي يتم الالتزام بها عند استخدام أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية؟

ملحوظة: تم تفريغ البيانات: الاستجابة يطبق =3 والاستجابة أحيانًا=2 والاستجابة لا يطبق =1	1-النزاهة.	2.9688	.17678	95.000	1
	2-الموضوعية	2.9062	.29614	55.514	3
	3-السرية	2.9688	.17678	95.000	1
	4-الكفاءة المهنية	2.8750	.33601	48.402	4

4- ما الخصائص التي يتميز بها استخدام أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية؟

ملحوظة: تم تفريغ البيانات: الاستجابة ضرورية =3 والاستجابة إلى حد ما =2 والاستجابة غير ضرورية =1	1-تصميم استبيان دقيق لتحسين الخدمات الاجتماعية المقدمة من قبل وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	2.9688	.17678	95.000	1
	2-توفير المناخ البحثي المناسب لتفاعل الخبراء والمتخصصين في الخدمات الاجتماعية بوزارة العمل والتنمية الاجتماعية	2.7812	.42001	37.459	3
	3-تنظيم علمي وتخطيطي لتدوير المعلومات بين هؤلاء الخبراء والمتخصصين	2.6875	.47093	32.283	4

	4-الاحتفاظ بسرية وهوية المشاركين في تطبيق أسلوب دلفي التقويمي	2.9688	.17678	95.000	1
5- ما معايير الأداء التي يُعتمد عليها عند استخدام أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية؟					
	1-إدارة المخاطر	2.8750	.33601	48.402	4
ملحوظة: تم تفريغ	2-تأكيد الرقابة	2.9688	.17678	95.000	1
البيانات: الاستجابة	3-الحوكمة متمثلة في:				
موجودة =3	التقويم الداخلي	2.9688	.17678	95.000	1
والاستجابة إلى حد ما	الإدارة التنفيذية	2.9688	.17678	95.000	1
=2 والاستجابة غير	التقويم الخارجي	2.8750	.33601	48.402	4
موجودة =1					
6- ما الإجراءات التخطيطية المنطلقة من استخدام أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية؟					
ملحوظة:	1-تحديد الخبراء والمتخصصين في تقديم	2.9688	.17678	95.000	1
تم تفريغ البيانات:	الخدمات الاجتماعية				
الاستجابة ضرورية	2 القيام بسلسلة من المناقشات البؤرية	2.8125	.39656	40.120	3
=3 والاستجابة إلى	Focusing Discussions في كيفية				
حد ما =2	فاعلية وكفاءة الخدمات الاجتماعية				
والاستجابة غير	3-الاتفاق على تصور مستقبلي لتطوير	2.8750	.33601	48.402	2
ضرورية =1	وتحسين الخدمات الاجتماعية				
	4-جاهزية واعتماد التصور المستقبلي للتطبيق والاختبار	2.7500	.43994	35.360	4

يتضح من النتائج الموضحة أعلاه في الجدول رقم (5) أن هناك تفاوتًا في تكرار موافقة أفراد الدراسة على أبعاد التساؤل الرئيس الأول: ما المتطلبات النظرية للمقترح التخطيطي في تفعيل أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية؛ **وقيمة ت المحسوبة**، كما يلي:

- **البُعد رقم (أ): ما المفهوم المناسب لأسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية؟**: حيث حصلت العبارتان رقم (5، 6) وهما "{نظرية علمية} و{نموذج تطبيقي}" على الترتيب الأول، تليهما العبارة رقم (3) وهي "وسيلة أو أداة للتنبؤ والتوقعات " على الترتيب الثاني، ثم العبارة (2) وهي "إستراتيجية تخطيطية" في الترتيب الثالث...وهكذا، إلى أن تأتي العبارة (7) وهي (جميع ما ذكر) في الترتيب السابع.
- **البُعد رقم (ب): ما أهداف استخدام أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية؟**: حيث حصلت العبارتان رقم (6، 7) وهما "{اقتراح المشروعات والبرامج الاجتماعية المشبعة

للحاجة} و{مواجهة الصعوبات التي تواجه التنفيذ}" على الترتيب الأول، تليهما العبارة رقم (1) وهي "اكتساب فاعلية في تقديم الخدمات الاجتماعية للمستفيدين بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية" في الترتيب الثاني، ثم العبارة (2) وهي "العمل على تحقيق كفاءة العاملين على تقديم الخدمات الاجتماعية للمستفيدين بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية" على الترتيب الثالث...وهكذا، إلى أن تأتي العبارة (5) وهي "طرح السيناريوهات والبدائل المناسبة للمشكلات الاجتماعية" في الترتيب التاسع.

- **البُعد رقم (ج): ما المبادئ التي يتم الالتزام بها عند استخدام أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية؟:** حيث حصلت العبارتان رقم (1، 3) وهما "النزاهة والسرية" على الترتيب الأول، تليهما العبارة رقم (2) وهي "الموضوعية" في الترتيب الثاني، وتأتي العبارة (4) وهي "الكفاءة المهنية" في الترتيب الثالث
- **البُعد رقم (د): ما الخصائص التي يتميز بها استخدام أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية؟** حيث حصلت العبارتان رقم (1، 4) وهما "تصميم استبانة لتحسين الخدمات الاجتماعية المقدمة من قبل وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية والاحتفاظ بسرية وهوية المشاركين في تطبيق أسلوب دلفي التقويمي" على الترتيب الأول، تليهما العبارة رقم (2) وهي "توفير المناخ البحثي المناسب لتفاعل الخبراء والمتخصصين في الخدمات الاجتماعية بوزارة العمل والتنمية الاجتماعية" في الترتيب الثاني، وتأتي العبارة (3) وهي "تنظيم علمي وتخطيطي لتدوير المعلومات بين هؤلاء الخبراء والمتخصصين" في الترتيب الثالث.
- **البُعد رقم (هـ): ما معايير الأداء التي يُعتمد عليها عند استخدام أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية؟:** حيث حصلت العبارتان رقم (2، 3) وهما "تأكيد الرقابة والحوكمة متمثلة في التقويم الداخلي والإدارة التنفيذية" على الترتيب الأول، وتأتي العبارة رقم (1) والعبارة (3) وهي "التقويم الخارجي" في الترتيب الثاني.
- **البُعد رقم (و): ما الإجراءات التخطيطية المنطلقة من استخدام أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية؟:** حيث حصلت العبارة رقم (1) وهي "تحديد الخبراء والمتخصصين في تقديم الخدمات الاجتماعية" على الترتيب الأول، تليهما العبارة رقم (3) وهي "الاتفاق على تصور مستقبلي لتطوير وتحسين الخدمات الاجتماعية" في الترتيب الثاني، ثم العبارة (2) وهي "القيام بسلسلة من المناقشات البؤرية Focusing Discussions في كيفية فاعلية وكفاءة الخدمات الاجتماعية" في الترتيب الثالث، وتأتي العبارة (4) وهي "جاهزية واعتماد التصور المستقبلي للتطبيق والاختبار" في الترتيب الرابع.

وبالتعليق العام على ارتباط هذه النتائج بالدراسات السابقة يتم ملاحظة اتفاقها مع ما توصلت إليه دراسة (أبو إصبع، 2019)، ودراسة (عبد الله، 2018)، ودراسة (آل صليع، 2018)، ودراسة (الرمادي، 2017)، ودراسة (المحسن، 2016)، ودراسة (عبد الرسول، 2016)، ودراسة (رؤوف، 2014)، ودراسة (الخالدي؛ السريع 2012)، ودراسة (القضيبي، 2011)، ودراسة (عبد المجيد، 2009)، وكذلك دراسة (القرني، 2006).

كما تتفق مع ما تشير إليه النظرية البنائية الوظيفية من حيث الوضع في الحسبان لتحسين الخدمات الاجتماعية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية مراعاة ما يلي:

- القدرة على الاتصال بالآخرين داخل وخارج المؤسسات الاجتماعية في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.

- القدرة على الإبداع من خلال استحداث أساليب وأنشطة جديدة في مواجهة المشكلات التي قد تواجه تقديم الخدمات الاجتماعية بالمؤسسات الاجتماعية في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.
- توفير فرص التمويل بطريقة منظمة وسريعة للحد من المشكلات التي قد تواجه تقديم الخدمات الاجتماعية بالمؤسسات الاجتماعية في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.

التنسيق بين منظمات المجتمع المدني ووزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية لتحسين وتطوير وتجويد الخدمات الاجتماعية من حيث {الفاعلية والكفاءة} بمؤسساتها الاجتماعية عند التخطيط والتنفيذ والمتابعة والتقويم لبرامجها ومشروعاتها المقدمة لمستفيديها.

- التساؤل الرئيس الثاني: ما **المتطلبات العملية** للتصور المقترح **للمقترح التخطيطي في تفعيل أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية؟**

جدول رقم (6):

يوضح ترتيب استجابات مجتمع الدراسة للمؤشرات التخطيطية التي يمكن أن يعتمد عليها التصور المقترح في تفعيل أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

رقم العبارة	المقترحات	الاستجابات			مجموع الأوزان المرجحة	المتوسط المرجح	النسبة المرجحة	الترتيب
		متحقق	ربما	غير متحقق				
1	إحداث تغيير في أنماط سلوك المستفيدين من الخدمات الاجتماعية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	8	24	....	72	2.25	75 %	18
2	تنمية وإثراء معارف المستفيدين من الخدمات الاجتماعية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	10	22	....	74	2.31	77 %	14
3	تعديل اتجاهات المستفيدين من الخدمات الاجتماعية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	10	22	....	74	2.31	77%	14
4	إكساب المستفيدين خبرات ومهارات جديدة	6	26	....	70	2.19	72.9 %	19
5	إحداث تغيير في المكانة الاجتماعية للمستفيدين من الخدمات الاجتماعية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	6	26	....	70	2.19	72.9 %	19
6	إحداث تعديل في الظروف البيئية التي تحول دون الاستفادة من الخدمات الاجتماعية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	10	22	....	74	2.31	77%	14

7	إشباع حاجة أساسية للمستفيدين من الخدمات الاجتماعية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	24	8	....	88	2.75	91.7 %	2
8	مواجهة وحل مشكلة اجتماعية محددة يواجهها المجتمع المحيط بالمؤسسات الاجتماعية	13	19	....	77	2.41	80.2 %	12
9	سهولة حصول المستفيدين على الخدمات الاجتماعية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	11	21	....	75	2.34	78.1 %	13
10	تو افق الخدمات الاجتماعية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية مع توقعات المستفيدين	18	14	....	82	2.56	85.4 %	7
11	اتساق الخدمات الاجتماعية مع المخرجات المتوقعة من هوية المجتمع السعودي.	20	12	....	84	2.63	87.5 %	4
12	اتساق الخدمات الاجتماعية مع ظروف واحتياجات مجتمعنا السعودي	27	5	....	91	2.84	94.8 %	1
13	زيادة معدلات أداء العاملين المقدمين للخدمات الاجتماعية	18	14	....	82	2.56	85.4 %	7
14	زيادة إنتاجية العاملين بما يتناسب مع ما يقدمونه من خدمات اجتماعية	22	10	....	86	2.69	89.6 %	3
15	القدرة على تقدير الإمكانات والموارد المطلوبة لتقديم الخدمات الاجتماعية	19	13	....	83	2.59	86.5 %	5
16	التقليل من الفاقد عند تقديم الخدمات الاجتماعية	9	23	....	73	2.28	76%	17
17	التقليل من الهدر الزمني عند تقديم الخدمات الاجتماعية	15	17	....	79	2.47	82.3 %	10
18	التقليل من الهدر البشري عند تقديم الخدمات الاجتماعية	15	17	....	79	2.47	82.3 %	10
19	تو افرنظم المعلومات الخاصة بالخدمات الاجتماعية	19	13	....	83	2.59	86.5 %	5
20	حداثة المعلومات \الخاصة بالخدمات الاجتماعية	18	13	1	81	2.53	84.4 %	9

ملحوظة: تم تفريغ البيانات: الاستجابة **متحقق** =3، والاستجابة ربما =2، والاستجابة غير متحقق =1

باستقراء الجدول السابق رقم (6) يتضح ترتيب استجابات مفردات الدراسة من (الخبراء والمتخصصين بإدارة البحوث والدراسات الميدانية وإدارة التدريب بمركز الدراسات والتطوير الاجتماعي بمنطقة الرياض بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية) حسب أهميتها لديهم بخصوص المؤشرات التخطيطية التي يمكن أن يعتمد عليها المقترح التخطيطي في تفعيل أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية كما يلي:

1- حصلت العبارة "اتساق الخدمات الاجتماعية مع ظروف واحتياجات مجتمعنا السعودي" على الترتيب الأول بنسبة مرجحة 75 %.

2- حصلت العبارة "إشباع حاجة أساسية للمستفيدين من الخدمات الاجتماعية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية على الترتيب الثاني بنسبة مرجحة 91.7 %.

3- حصلت العبارة "زيادة إنتاجية العاملين بما يتناسب مع يقدمونه من خدمات اجتماعية" على الترتيب الثالث بنسبة مرجحة89.6 %.

4- حصلت العبارة "اتساق الخدمات الاجتماعية مع المخرجات المتوقعة من هوية المجتمع السعودي" على الترتيب الرابع بنسبة مرجحة 87.5 %،.....وهكذا.

5- حصلت العبارتان "إكساب المستفيدين خبرات ومهارات جديدة"، و"إحداث تغيير في المكانة الاجتماعية للمستفيدين من الخدمات الاجتماعية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية"، على الترتيب الأخير بنسبة مرجحة 72.9 %.

9-ما الصعوبات التي يمكن أن تواجه هذا التصور المقترح في تفعيل استخدام أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية؟

جدول رقم (7):

يوضح استجابات مجتمع الدراسة للصعوبات التي يمكن أن تواجه التصور المقترح في تفعيل استخدام أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.

رقم العبارة	المقترحات	الاستجابات			مجموع الأوزان المرجحة	المتوسط المرجح	النسبة المرجحة	الترتيب
		موافق	ممكن	غير موافق				
1	عدم وضوح الأهداف من وراء توافر دليل تخطيطي لتفعيل استخدام أسلوب دلفي من أجل تحسين الخدمات الاجتماعية	23	9	....	87	2.72	90.6%	2
2	عدم توافر البيانات الكافية التي يمكن الاعتماد عليها في المقترح التخطيطي من حيث الكم والكيف حول الخدمات الاجتماعية المقدمة في المؤسسات الاجتماعية	23	9	....	87	2.72	90.6%	2
3	عدم توافر العدد المناسب من الخبراء الذين لديهم العلم التام والمهارة في استخدام أسلوب دلفي عند تقديم الخدمات الاجتماعية	24	8	....	88	2.75	91.7%	1
4	محدودية توافر المعايير والمحكات التي يمكن الاتفاق عليها لاتخاذ القرار بتحديد فاعلية وكفاءة الخدمات الاجتماعية	20	12	....	84	2.63	87.5%	6

رقم العبارة	المقترحات	الاستجابات			مجموع الأوزان المرجحة	المتوسط المرجح	النسبة المرجحة	الترتيب
		موافق	ممكن	غير موافق				
5	مقاومة وجود دليل تخطيطي لتفعيل استخدام أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية	23	9	....	87	2.72	90.6%	2
6	صعوبة وضع فواصل لتحديد الآثار الناتجة من جراء تقديم الخدمات الاجتماعية بصورة كلية	22	10	....	86	2.69	89.6%	5
7	صعوبة تحديد وقياس العائد الاجتماعي من خلال الالتزام بمثل هذا الدليل التخطيطي لتفعيل استخدام أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية	20	11	1	83	2.59	86.5%	7

ملحوظة: تم تفريغ البيانات: الاستجابة **موافق** =3، والاستجابة ممكن=2، والاستجابة غير موافق =1.

باستقراء الجدول السابق رقم (7) يتضح ترتيب استجابات مفردات الدراسة من (الخبراء والمتخصصين بإدارة البحوث والدراسات الميدانية وإدارة التدريب بمركز الدراسات والتطوير الاجتماعي بمنطقة الرياض بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية) حسب أهميتها لديهم بخصوص الصعوبات التي يمكن أن تواجه التصور المقترح في تفعيل استخدام أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية كما يلي:

1- حصلت العبارة "عدم توافر العدد المناسب من الخبراء الذين لديهم العلم التام والمهارة في استخدام أسلوب دلفي عند تقديم الخدمات الاجتماعية" على الترتيب الأول بنسبة مرجحة 91.7 %.

2- حصلت العبارات {"عدم وضوح الأهداف من وراء توافر دليل للتصور المقترح لتفعيل استخدام أسلوب دلفي من أجل تحسين الخدمات الاجتماعية" - "عدم توافر البيانات الكافية التي يمكن الاعتماد عليها في التصور المقترح من حيث الكم والكيف عن الخدمات الاجتماعية المقدمة في المؤسسات الاجتماعية" – "مقاومة وجود دليل للتصور المقترح لتفعيل استخدام أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية" على الترتيب الثاني بنسبة مرجحة90.6 %.

3- حصلت العبارة "صعوبة وضع فواصل لتحديد الآثار الناتجة من جراء تقديم الخدمات الاجتماعية بصورة كلية" على الترتيب الثالث بنسبة مرجحة 89.6 %.

4- حصلت العبارة "محدودية توافر المعايير والمحكات التي يمكن الاتفاق عليها لاتخاذ القرار بتحديد فاعلية وكفاءة الخدمات الاجتماعية" على الترتيب الرابع بنسبة مرجحة 87.5 %.

5- حصلت العبارة "صعوبة تحديد وقياس العائد الاجتماعي من خلال الالتزام بمثل هذا الدليل للتصور المقترح لتفعيل استخدام أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية" على الترتيب الخامس والأخير بنسبة مرجحة 86.5 %.

6-ما الآليات التنفيذية المقترحة في إعداد هذا التصور المقترح في تفعيل استخدام أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية؟

جدول رقم (8):

يوضح اختبار فريدمان لمعرفة وجود فروق بين استجابات عينة الدراسة في الآليات التنفيذية المقترحة في إعداد التصور المقترح في تفعيل استخدام أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

الآليات التنفيذية المقترحة في إعداد هذا المقترح التخطيطي في تفعيل استخدام أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية	متوسط الرتب	حجم العينة	$كا^2$	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
توفير دليل علمي من وجهة نظر تخطيطية لكيفية تفعيل استخدام أسلوب دلفي لتحسين الخدمات الاجتماعية تبني إستراتيجيات للتنمية والتدريب المستمر للعاملين بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية على استخدام أسلوب دلفي عند تقييم ما تقدمه من خدمات اجتماعية توفير التمويل اللازم لاستخدام أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية تفعيل استطلاع رضا المستفيدين من الخدمات الاجتماعية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية في إطار استخدام أسلوب دلفي. الاستفادة من التجارب والخبرات البحثية من التخصصات الأكاديمية الأخرى ذات الاهتمام بأسلوب دلفي في الدراسات الاستشرافية استثارة الباحثين والممارسين لابتكار أنظمة للذكاء الاصطناعي تتناسب مع مستوى الطالبات تفاديًا للصعوبات التي يمكن أن تواجههن عند المشاركة في برامج العمل التطوعي بالجامعة الاستفادة من التجارب والخبرات البحثية في مجالات العمل التطوعي عامة وفي الجامعات خاصة عالميًا و إقليميًا ووطنيًا تحقيقًا لرؤية المملكة 2030	3.50	32	24.500	5	.000

يتضح من الجدول السابق رقم (8) من خلال استخدام اختبار Friedman Two-Way Analysis Of Varian عدم وجود فروق بين استجابات عينة الدراسة الحالية (الخبراء والمتخصصين بإدارة البحوث والدراسات الميدانية وإدارة التدريب بمركز الدراسات والتطوير الاجتماعي بمنطقة الرياض بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية وبين الآليات التنفيذية المقترحة في إعداد هذا المقترح التخطيطي في تفعيل استخدام أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية).

التساؤل الثالث: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متغيري الدرجة الوظيفية وسنوات الخبرة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية والمتطلبات النظرية للتصور المقترح في تفعيل أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية؟

جدول رقم (9):

توضح اختبارات (ف) تحليل التباين بين متغيري الدرجة الوظيفية وسنوات الخبرة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية والمتطلبات النظرية للتصور المقترح في تفعيل أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية ANOVA

المتطلبات النظرية للتصور المقترح في تفعيل أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية		Sum of Squares		df		Mean Square		F		Sig.	
		الدرجة الوظيفية	سنوات الخبرة	الدرجة الوظيفية	سنوات الخبرة	الدرجة الوظيفية	سنوات الخبرة	الدرجة الوظيفية	سنوات الخبرة	الدرجة الوظيفية	سنوات الخبرة
المفهوم المناسب لأسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية	Between Groups	89.476	18.045	4	3	22.369	6.015	7.944	1.142	.000	.349
	Within Groups	76.024	147.455	27	28	2.816	5.266				
	Total	165.500	165.500	31	31						
أهداف استخدام أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية	Between Groups	48.374	111.586	4	3	12.093	37.195	1.522	6.880	.224	.001
	Within Groups	214.595	151.382	27	28	7.948	5.407				
	Total	262.969	262.969	31	31						
المبادئ التي يتم الالتزام بها عند استخدام أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية	Between Groups	3.612	3.485	4	3	.903	1.162	1.641	2.171	.193	.114
	Within Groups	14.857	14.984	27	28	.550	.535				
	Total	18.469	18.469	31	31						
الخصائص التي يتميز بها استخدام أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية	Between Groups	8.838	1.656	4	3	2.209	.552	5.483	.856	.002	.476
	Within Groups	10.881	18.063	27	28	.403	.645				
	Total	19.719	19.719	31	31						
معايير الأداء التي يُعتمد عليها عند استخدام أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية	Between Groups	3.790	5.130	4	3	.948	1.710	1.092	2.168	.380	.114
	Within Groups	23.429	22.089	27	28	.868	.789				
	Total	27.219	27.219	31	31						

الإجراءات التخطيطية المنطلقة من استخدام أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية	Between Groups	7.695	9.600	4	3	1.924	3.200	1.996	3.715	.124	.023
	Within Groups	26.024	24.118	27	28	.964	.861				
	Total	33.719	33.719	31	31						
الخطوات التي يمر بها استخدام أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية	Between Groups	9.875	3.480	4	3	2.469	1.160	2.469	.973	.069	.419
	Within Groups	27.000	33.395	27	28	1.000	1.193				
	Total	36.875	36.875	31	31						

والتطوير الاجتماعي بمنطقة الرياض بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية وبين الآليات التنفيذية المقترحة في إعداد هذا التصور المقترح في تفعيل استخدام أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية).

قيمة (ف) الجدولية عند (31، 0.05) = 1.8409، بينما قيمة (ف) الجدولية عند (31، 0.01) = 2.538

باستقراء الجدول السابق رقم (9) يتضح وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير الدرجة الوظيفية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية والمتطلبات النظرية للتصور المقترح في تفعيل أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية عند (ف) الجدولية (31، 0.01) عند بُعدي (المفهوم المناسب لأسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية) و(الخصائص التي يتميز بها استخدام أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية)، بينما وجدت فروق ذات دلالة إحصائية بين متغيري الدرجة الوظيفية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية وعند (ف) الجدولية (31، 0.05) عند الأبعاد (أهداف استخدام أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية والمبادئ التي يتم الالتزام بها عند استخدام أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية)

قيمة (ف) الجدولية عند (31، 0.05) = 1.8409، بينما قيمة (ف) الجدولية عند (31، 0.01) = 2.538

باستقراء الجدول السابق رقم (9) يتضح وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير الدرجة الوظيفية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية والمتطلبات النظرية للمقترح التخطيطي في تفعيل أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية عند (ف) الجدولية (31، 0.01) عند بُعدي (المفهوم المناسب لأسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية) و(الخصائص التي يتميز بها استخدام أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية)، بينما وجدت فروق ذات دلالة إحصائية بين متغيري الدرجة الوظيفية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية وعند (ف) الجدولية (31، 0.05) عند الأبعاد (أهداف استخدام أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية والمبادئ التي يتم الالتزام بها عند استخدام أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية) و(الإجراءات التخطيطية المنطلقة من استخدام أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية) و(الخطوات التي يمر بها استخدام أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية) بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متغيري الدرجة الوظيفية وسنوات الخبرة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية وبُعد معايير الأداء التي يُعتمد عليها عند استخدام أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية، ولا توجد فروق بين سنوات الخبرة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية والمتطلبات النظرية للتصور المقترح في تفعيل أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية، وهو ما يشير إلى تنوع

الخلفية النظرية للخبراء والمتخصصين بإدارة البحوث والدراسات الميدانية وإدارة التدريب بمركز الدراسات والتطوير الاجتماعي بمنطقة الرياض بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بخصوص استخدام أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية.

التساؤل الرابع: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متغيري الدرجة الوظيفية وسنوات الخبرة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية والمتطلبات العملية للتصور المقترح في تفعيل أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية.

جدول رقم (10):

يوضح اختبار (ف) تحليل التباين بين متغيري الدرجة الوظيفية وسنوات الخبرة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية والمتطلبات العملية للتصور المقترح في تفعيل أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية

المتطلبات العملية للتصور المقترح في تفعيل أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية		Sum of Squares		df		Mean Square		F		Sig.	
		الدرجة الوظيفية	سنوات الخبرة	الدرجة الوظيفية	سنوات الخبرة	الدرجة الوظيفية	سنوات الخبرة	الدرجة الوظيفية	سنوات الخبرة	الدرجة الوظيفية	سنوات الخبرة
المؤشرات التخطيطية التي يعتمد عليها هذا التصور المقترح في تفعيل أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية	Between Groups	114.445	672.204	4	3	28.611	224.068	.759	13.631	.561	.000
	Within Groups	1018.024	460.265	27	28	37.705	16.438				
	Total	1132.469	1132.469	31	31						
الصعوبات التي يمكن أن تواجه هذا التصور المقترح في تفعيل استخدام أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية	Between Groups	110.161	27.815	4	3	27.540	9.272	7.239	1.403	.000	.263
	Within Groups	102.714	185.060	27	28	3.804	6.609				
	Total	212.875	212.875	31	31						
الآليات التنفيذية المقترحة في إعداد هذا التصور المقترح في تفعيل استخدام أسلوب دلفي في تحسين الخدمات	Between Groups	16.071	24.300	4	3	4.018	8.100	2.109	5.250	.107	.005
	Within Groups	51.429	43.200	27	28	1.905	1.543				
	Total	67.500	67.500	31	31						

قيمة (ف) الجدولية عند (31، 0.05) = 1.8409، بينما قيمة (ف) الجدولية عند (31، 0.01) = 2.538

باستقراء الجدول السابق رقم (10) يتضح وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير الدرجة الوظيفية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية والمتطلبات العملية للتصور المقترح في تفعيل أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية عند (ف) الجدولية (31، 0.01) عند بُعد (الصعوبات التي يمكن أن تواجه هذا للتصور المقترح في تفعيل استخدام أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية) ومتغير سنوات الخبرة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية والمتطلبات العملية للتصور المقترح في تفعيل أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية عند بُعد (الآليات التنفيذية المقترحة في إعداد هذا للتصور المقترح في تفعيل استخدام أسلوب دلفي في تحسين الخدمات) بينما وجدت فروق ذات دلالة إحصائية بين متغيري الدرجة الوظيفية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية عند (ف) الجدولية (31، 0.05) عند بُعد (الآليات التنفيذية المقترحة في إعداد هذا التصور المقترح في تفعيل استخدام أسلوب دلفي في تحسين الخدمات) بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متغيري الدرجة الوظيفية وسنوات الخبرة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية وبُعد المؤشرات التخطيطية التي يعتمد عليها هذا التصور المقترح في تفعيل أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية.

التساؤل الخامس: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متطلبات التصور المقترح (النظرية والعملية) لتفعيل استخدام أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية ومتغيري (الدرجة الوظيفية وسنوات الخبرة)؟

جدول رقم (11):

يوضح اختبار(ف) تحليل التباين بين المتطلبات (النظرية والعملية) للتصور المقترح في تفعيل أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية ومتغيري (الدرجة الوظيفية وسنوات الخبرة) ANOVA

المتغير		Sum of Squares		Df		Mean Square		F		Sig.	
		المتطلبات النظرية	المتطلبات العملية	المتطلبات النظرية	المتطلبات العملية	المتطلبات النظرية	المتطلبات العملية	المتطلبات النظرية	المتطلبات العملية	المتطلبات النظرية	المتطلبات العملية
الدرجة الوظيفية	Between Groups	41.861	26.319	8	8	5.233	3.290	2.758	1.279	.027	.302
	Within Groups	43.639	59.181	23	23	1.897	2.573				
	Total	85.500	85.500	31	31						
سنوات الخبرة في الممارسة المهنية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	Between Groups	27.078	8.371	8	8	3.385	1.046	11.246	.939	.000	.504
	Within Groups	6.922	25.629	23	23	.301	1.114				
	Total	34.000	34.000	31	31						

قيمة (ف) الجدولية عند (31، 0.05) = 1.8409، بينما قيمة (ف) الجدولية عند (31، 0.01) = 2.538

باستقراء الجدول السابق رقم (11) يتضح وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات النظرية **للتصور المقترح** في تفعيل أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية ومتغيري (الدرجة الوظيفية

وسنوات الخبرة) عند (ف) الجدولية (31، 0.05) و(31، 0.01)، وإن اختلفت قيمة تلك الدلالات الإحصائية، وهو ما يشير إلى أن تنوع سمات وخصائص الخبراء والمتخصصين بإدارة البحوث والدراسات الميدانية وإدارة التدريب بمركز الدراسات والتطوير الاجتماعي بمنطقة الرياض بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية يؤثر في نظرتهم لتلك المتطلبات النظرية للتصور المقترح ويتأثر بها.

وباستقراء الجدول السابق يتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات العملية للتصور المقترح في تفعيل أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية ومتغيري (الدرجة الوظيفية وسنوات الخبرة) عند (ف) الجدولية (31، 0.05) و(31، 0.01) من وجهة نظر مفردات الدراسة، وربما يرجع ذلك إلى الاحتكاك والتفاعل المباشر والمستمر بين هذه المفردات، كما قد يرجع ذلك أيضًا إلى وجود خطط ولوائح وقوانين واحدة يلتزمون بها أثناء دوامهم بمركز الدراسات والتطوير الاجتماعي، هذا بالإضافة إلى تواجدهم داخل صرح واحد وكيان خاص له خصائصه الديموجرافية والثقافية والاجتماعية الموحدة في منطقة الرياض لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية....إلخ، وعليه يتم استنتاج أنه لم يوجد ما يؤثر ويتأثر من وجهة نظرهم بتلك المتطلبات لتفعيل استخدام أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.

2-4 توصيات الدراسة: توصي الدراسة في ضوء الإطار النظري من موجهات نظرية ودراسات سابقة ونتائج كمية بما يلي:

1 مراعاة التخصصات المختلفة للعاملين بمركز الدراسات والتطوير الاجتماعي بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية عند تصميم التصور المقترح لاستخدام أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية.

2 التحفيز المستمر للتنمية المستدامة للعاملين بمركز الدراسات والتطوير الاجتماعي بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية من خلال عقد الدورات التدريبية وورش العمل عن كيفية استخدام أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية.

3 إشراك جميع الخبراء والمتخصصين بمركز الدراسات والتطوير الاجتماعي بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية في تصميم وتنفيذ وتقويم أسلوب دلفي في تقديم الخدمات الاجتماعية بهدف تحسينها وتطويرها لتحقيق الفاعلية والكفاءة لتلك الخدمات الاجتماعية.

أن يحتوي التصور المقترح لتفعيل أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية على العناصر التالية: رؤية التصور المقترح، الرسالة، القيم والأهداف، مع عرض المتطلبات النظرية للتصور المقترح من حيث (المبادئ والأسس التخطيطية -الإستراتيجيات والتكتيكات – النظريات -معايير الأداء – الإجراءات التخطيطية – المراحل والخطوات التخطيطية).

تصور مقترح لتفعيل أسلوب دلفي في تحسين الخدمات الاجتماعية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

رؤية التصور المقترح:

تحقيق خدمات اجتماعية ذات جودة عالية ومبنية على رؤى واستشراف مستقبلي يستند إلى خبرات المختصين من خلال تبني أسلوب دلفي كأداة فعالة لدعم اتخاذ القرار وتحسين الخدمات الاجتماعية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.

رسالة التصور المقترح:

تعزيز ممارسات التخطيط واتخاذ القرار في الخدمات الاجتماعية عبر استخدام أسلوب دلفي، بما يضمن مشاركة الخبراء والمختصين للوصول إلى حلول مبتكرة ومستدامة تلبي احتياجات المجتمع بكفاءة وفعالية.

قيم وأهداف التصور المقترح:

القيم:

1- المشاركة: تعزيز التعاون بين الخبراء والمختصين في اتخاذ القرارات الاجتماعية.

2- الابتكار: استخدام أساليب علمية متقدمة لتحسين الخدمات الاجتماعية.

3- الشفافية: ضمان وضوح المنهجية والنتائج في تطوير الخدمات الاجتماعية.

4- الجودة: الارتقاء بمستوى الخدمات الاجتماعية بناءً على آراء الخبراء.

5- الاستدامة: توفير حلول قابلة للتطبيق وقادرة على التكيف مع المتغيرات المستقبلية.

الأهداف:

1-تفعيل استخدام أسلوب دلفي كأداة استشرافية لتحسين الخدمات الاجتماعية.

2-إشراك الخبراء والمختصين في عملية صنع القرار لتحقيق قرارات أكثر دقة وفعالية.

3-تعزيز التخطيط الإستراتيجي للخدمات الاجتماعية من خلال توقع التحديات المستقبلية.

4-تطوير حلول مبتكرة ومستدامة لمشكلات الخدمات الاجتماعية بناءً على نتائج دراسات دلفي.

5-تحسين مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات الاجتماعية عبر الارتقاء بجودتها.

المتطلبات النظرية للتصور المقترح:

الإطار النظري لأسلوب دلفي:

1- تعريف أسلوب دلفي ومراحله الأساسية (تحديد المشكلة، اختيار الخبراء، جولات التقييم، تحليل البيانات، الوصول إلى التوافق).

2-الأسس العلمية لتطبيق أسلوب دلفي في الخدمات الاجتماعية:

- دور التحليل التشاركي في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية.
- كيفية استخدام الخبرات المتراكمة للخبراء في استشراف المستقبل وصنع القرار.

3-المنهجية التطبيقية لاستخدام أسلوب دلفي في الوزارة:

- آليات اختيار الخبراء المناسبين.
- تصميم الاستبيانات وآليات تحليلها.
- طرق قياس فاعلية تطبيق الأسلوب في تحسين الخدمات الاجتماعية.

4-متطلبات البنية التحتية والتنظيمية:

- إنشاء وحدة متخصصة داخل الوزارة لتطبيق أسلوب دلفي وتحليل نتائجه.
- توفير منصات إلكترونية تفاعلية لجمع آراء الخبراء وتحليل البيانات.
- تدريب الكوادر على تطبيق الأسلوب بفعالية لتحقيق الأهداف المرجوة.

المبادئ والأسس التخطيطية:

•التشاركية والاستفادة من الخبرات المتخصصة: يعتمد أسلوب دلفي على مشاركة مجموعة من الخبراء للوصول إلى أفضل الحلول.

•التدرج في جمع المعلومات وصقلها: يتم جمع البيانات وتحليلها على مراحل متتالية، مما يتيح تحسين جودة الأفكار والتوصيات.

•الموضوعية والاستقلالية: يضمن عدم تأثر الآراء بضغط اجتماعي أو سياسي، حيث يكون بعض الخبراء غير معروفين لبعضهم الآخر.

•المرونة والتكيف مع المستجدات: إمكانية تعديل الأسئلة والجولات وفقًاللتغذية الراجعة من الخبراء.

•الدقة في التحليل والتقييم: يتم تحليل الإجابات بطرق كمية وكيفية للوصول إلى استنتاجات دقيقة.

الإستر اتيجيات والتكتيكات:

الإستر اتيجيات:

•استخدام التقنيات الحديثة في جمع وتحليل البيانات مثل الاستبيانات الإلكترونية وأدوات الذكاء الاصطناعي.

•تحقيق الاستدامة في تطوير الخدمات الاجتماعية من خلال التخطيط المبني على المعرفة.

•تعزيز الشفافية والموضوعية في اختيار الخبراء وتحليل البيانات.

•بناء سيناريوهات مستقبلية للخدمات الاجتماعية اعتمادًا على آراء الخبراء.

التكتيكات:

•تصميم استبيانات دقيقة وموجهة للحصول على إجابات واضحة وقابلة للتحليل.

•استخدام جولات متعددة (عادةً ثلاث إلى أربع جولات) لتصفية الأفكار وصقلها.

•تحليل البيانات باستخدام أدوات إحصائية متقدمة لتحديد مدى التوافق بين الخبراء.

•توفير بيئة حوار غير متحيزة من خلال إخفاء هوية المشاركين للحفاظ على الموضوعية.

معايير الأداء:

المعايير الكمية:

•معدل الاستجابة من قبل الخبراء في كل جولة.

•نسبة التوافق بين المشاركين على القضايا المطروحة.

•عدد الجولات المطلوبة للوصول إلى توافق.

المعايير النوعية:

•جودة التحليلات والتوصيات المستخلصة.

•مدى شمولية الأفكار والمقترحات المطروحة.

•رضا أصحاب القرار عن مخرجات العملية التخطيطية.

المعايير المقارنة:

•مقارنة نتائج الأسلوب مع طرق أخرى لاتخاذ القرار) مثل العصف الذهني أو تحليل.(SWOT

•قياس تأثير التوصيات على تحسين الخدمات الاجتماعية بعد تنفيذها.

الإجراءات التخطيطية:

1- تحديد الهدف العام لاستخدام أسلوب دلفي في تطوير الخدمات الاجتماعية.
2- اختيار الخبراء المشاركين وفق معايير محددة تشمل الخبرة والكفاءة العلمية.
3- تصميم الاستبيانات والأسئلة لكل جولة من جولات دلفي.
4- إجراء الجولة الأولى وتحليل الردود لاستخلاص الأفكار الرئيسية.
5- إجراء الجولات اللاحقة مع تعديل الأسئلة بناءً على نتائج الجولات السابقة.
6- الوصول إلى توافق نهائي وتحليل البيانات للوصول إلى توصيات قابلة للتنفيذ.
7- عرض النتائج على أصحاب القرار لاعتمادها وتطبيقها في تطوير الخدمات الاجتماعية.

المراحل والخطوات التخطيطية:

1- مرحلة التحضير والتخطيط:
•تحديد أهداف الدراسة.
•اختيار فريق الخبراء.
•إعداد الأدوات البحثية (استبيانات، منصات تواصل).
2- مرحلة جمع البيانات (الجولات المتعددة):
•الجولة الأولى: طرح الأسئلة المفتوحة للحصول على أكبر قدر من الأفكار.
•تحليل الجولة الأولى: استخراج القضايا الرئيسية.
•الجولة الثانية: طلب تقييم القضايا الرئيسية وتحديد الأولويات.
•تحليل الجولة الثانية: قياس مدى التوافق بين المشاركين.
•الجولة الثالثة (إذا لزم الأمر): إعادة عرض النتائج المعدلة للوصول إلى توافق أكبر.
3- مرحلة تحليل النتائج:
•دراسة مدى التوافق بين الخبراء.
•صياغة التوصيات النهائية.
4- مرحلة التنفيذ والمتابعة:
•تقديم النتائج لصناع القرار.
•وضع خطط تنفيذية بناءً على التوصيات.
•تقييم تأثير التوصيات على تطوير الخدمات الاجتماعية.

يساعد هذا التصور ي على تعزيز اتخاذ القرار القائم على المعرفة في الوزارة، مما يساهم في تطوير خدمات اجتماعية أكثر كفاءة وملاءمة لاحتياجات المجتمع.

المراجع

أبو إصبع، ع. ف. (2019). كفايات التخطيط الإستراتيجي اللازمة للقيادات الإدارية بجامعة. *مجلة الجامعة الوطنية*. (10)، 37-82.

آل صليع، ف. م. (2018). جودة الخدمات الاجتماعية المقدمة للمرضى وأسرهم بالمستشفيات الحكومية:دراسة مطبقة على المرضى وأسرهم بالمستشفيات الحكومية بمنطقة نجران. *مجلة الخدمة الاجتماعية، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين*. (59)، ج4، 382- 405.

ثابت، ز. م. (2006). *تنظيم وتنفيذ وتقويم ورشة عمل لعشرين مديرًا حول "التخطيط الإستراتيجي"*. وكالة الغوث الدولية، مركز التطوير التربوي.

الجهني، م. ف. (2009). تطبيق افتراضي لأسلوب دلفاي في الدراسات المستقبلية: الخريج العربي المرغوب استكشافًا واستهدافًا. *المعرفة*. (176)،103-112. اقتبس من الإنترنت بتاريخ 2009/11/11 من الموقع : http://www.almarefh.net/show_content_sub.php?CUV=363&Model=M&SubModel=141&ID=466&ShowAll=On

الحسن، إ. م. (2005). *النظريات الاجتماعية المتقدمة* (ط.1). دار وائل للنشر والتوزيع.

الخالدي، إ. غ. (2012). فاعلية الخدمات المقدمة للمرأة الصماء في المملكة الأردنية الهاشمية. *المجلة التربوية الدولية المتخصصة، دار سمات للدراسات والأبحاث. 1* (9)، 535- 558.

الرمادي، آ. أ. (2017). فاعلية خدمات برنامج تكافل وكرامة في تحقيق الحماية الاجتماعية للفقراء: دراسة من منظور طريقة تنظيم المجتمع. *مجلة الخدمة الاجتماعية*، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين. (57)، ج3، 443-491.

رؤوف، س. ع. (2014). التعرف على مستوى القيادات التربوية الجامعية وفق أسلوب دلفي. *مجلة العلوم التربوية والنفسية*، الجمعية العراقية للعلوم التربوية والنفسية. (104)، 106- 144.

السكري، أ. ش. (2000). *قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية*. دار المعرفة الجامعية.

شريفة ا. (2020). طبيعة الرباط الاجتماعي بين المشاركة والعزلة الاجتماعية دراسة ميدانية على عينة في الأحياء السكنية الجديدة بالجزائر. *مجلة الآداب*، (17)، 518–542. https://doi.org/10.35696/.v1i17.689

الطريف، غ. ع. (2024). *مقدمة في علم الاجتماع*. مكتبة المتنبي للنشر والتوزيع.

عبد الرسول، ع. م. (2016). متطلبات العدالة الاجتماعية في ضوء الإستراتيجية القومية للسكان والتنمية :بحث سوسيو ديموجرافي. *حوليات آداب عين شمس. 44*، 341-386.

عبد الله، ش. م. (2018). تصور مقترح لتطوير مؤسسات رياض الأطفال بقرى محافظة أسيوط في ضوء التحديات المستقبلية. *دراسات في الطفولة والتربية (المجلة العلمية)، 4* (4).

عبد المجيد، إ. ح. (2009). كفاءة وفعالية خدمات الرعاية الصحية بالمراكز الطبية الريفية. *مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية*. (27)، ج3، 1365- 1428.

القرني، م. م. (2006). تقويم الخدمات الإيوائية بالجمعيات الخيرية في المملكة العربية السعودية. *مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم* الإنسانية، (20)،ج 1، ص 132-140.

القضيبي، ف. م. (2011). *تقييم فاعلية خدمات الرعاية الاجتماعية التي تقدم إلى أسر شهداء الواجب: دراسة مطبقة على منطقة القصيم* [رسالة ماجستير غير منشورة]، جامعة القصيم.

المحسن، م. ع. والصحفي، أ.ع. (2016). منظومة القيم المستقبلية للأسرة وسبل تعزيزها في ظل المتغيرات المعاصر. *مجلة جامعة جازان فرع العلوم الإنسانية، 5*(1)، 1-35.

النعيمي، ق. م. (2018). المستقبل والاقتصاد في الدراسات المستقبلية .*المجلة الدولية للبحوث النوعية المتخصصة*، 4، 12 .30– الأكاديمية العربية للعلوم الإنسانية والتطبيقية https://search.mandumah.com/Record/948816 .

النملة، ع. إ. (2006). *مفهوم وأهمية التنمية للمنظمات الخيرية*، ورقة عمل قدمت لمؤتمر (العمل الخيري الخليجي الثاني، الدوحة، 21-22/ فبراير2006م).

References

Abd Al-Majid, I. H. (2009). Efficiency and effectiveness of healthcare services in rural medical centers. *Studies in Social Work and Human Sciences, 27*(3), 1365–1428, (in Arabic).

Abd Al-Rasoul, A. M. (2016). Requirements of social justice in light of the National Strategy for Population and Development: A socio-demographic study. *Annals of Arts, Ain Shams University*, *44*, 341–386, (in Arabic).

Abdullah, Sh. M. (2018). A proposed vision for developing kindergarten institutions in the villages of Assiut Governorate in light of future challenges. *Childhood and Education Studies (Scientific Journal)*, *4*(4), Faculty of Early Childhood Education, Assiut University, (in Arabic).

Abu Isba', A. F. (2019). The strategic planning competencies required for administrative leaderships at the university. *Al-Jami'ah Al-Wataniyyah Journal*, *10*, 37–82, (in Arabic).

Al-Hassan, I. M. (2005). *Advanced social theories* (1st ed.). Dar Wael for Publishing and Distribution, (in Arabic).

Al-Juhani, M. F. (2009). A virtual application of the Delphi method in future studies: The desired Arab graduate explored and targeted. *Al-Ma'rifah*, *176*, 103–112. Retrieved November 11, 2009, , (in Arabic). from http://www.almarefh.net/show_content_sub.php?CUV=363&Model=M&SubModel=141&ID=466&ShowAll=On

Al-Khalidi, I. G. (2012). Effectiveness of services provided to deaf women in the Hashemite Kingdom of Jordan. *International Specialized Educational Journal, Smaat Research and Studies House*, *1*(9), 535–558, (in Arabic).

Al-Muhsin, M. A., & Al-Sahafi, A. A. (2016). The future values system of the family and ways to enhance it in light of contemporary changes. *Jazan University Journal, Humanities Branch*, *5*(1), 1–35, (in Arabic).

Al-Namlah, A. I. (2006). The concept and importance of development for charitable organizations. Paper presented at the *Second Gulf Philanthropy Conference*, Doha, February 21–22, 2006, (in Arabic).

Al-Nu'aymi, Q. M. (2018). The future and economy in future studies. *International Journal for Specialized Qualitative Research*, *4*, 12–30. Arab Academy for Humanities and Applied Sciences, (in Arabic). https://search.mandumah.com/Record/948816

Al-Qarni, M. M. (2006). Evaluation of shelter services in charitable associations in the Kingdom of Saudi Arabia. *Studies in Social Work and Human Sciences*, *20*(1), 132–140, (in Arabic).

Al-Qudaybi, F. M. (2011). Evaluation of the effectiveness of social care services provided to the families of duty martyrs: A study applied to Al-Qassim region [Unpublished master's thesis], Qassim University, (in Arabic).

Al-Ramadi, A. A. (2017). Effectiveness of the "Takaful and Karama" program services in achieving social protection for the poor: A study from the community organization method perspective. *Social Work Journal, Egyptian Association of Social Workers*, *57*(3), 443–491, (in Arabic).

Al-Sukkari, A. Sh. (2000). *Dictionary of social work and social services*. Dar Al-Ma'rifah Al-Jami'iyyah, (in Arabic).

Al-Sulaie', F. M. (2018). Quality of social services provided to patients and their families in government hospitals: A study applied to patients and their families in Najran region. *Social Work Journal, Egyptian Association of Social Workers*, *59*(4), 382–405, (in Arabic).

Al-Turayf, G. A. (2024). *Introduction to sociology*. Al-Mutanabbi Library for Publishing and Distribution, (in Arabic).

Anthony, T. (2018). Strategy: Strategic Planning Process, Business Performance Improvement Resource supporting your quest for excellence, BPIR, *Best Practice Report Business Excellence Series. 2* (1).

Cherifa, E. . (2020). The Nature of Social Bond between Participation and Social Isolation in the New Residential Neighborhoods in Algeria. *Journal of Arts*, *1*(17), 518–542. https://doi.org/10.35696/.v1i17.689, (in Arabic).

Chitu, O. Suzanne, P. (2004). The Delphi method as a research tool: an example, design considerations and application. *Elsevier B.V.* (42), 15-29.

Green, S. et al. (2000). *Using SPPS for windows, analyzing and understanding data, New Jersey*. (2nd ed). Prentice- Hall, Inc.

Kerlinger, F. (1986). *Foundations of behavioral research*. (3th ed). fort worth, TX: Holt, Rinehart, & Winston.

Niiniluoto, I. (2001). *Futures studies: science or art? Futures*. Elsevier Science Ltd.

Raouf, S. A. (2014). Identifying the level of university educational leaderships using the Delphi method. *Journal of Educational and Psychological Sciences, Iraqi Association for Educational and Psychological Sciences*, *104*, 106–144, (in Arabic).

Richard, A.Slaughter. (2007). *Asleep at the Wheel: the World Future Society at Forty*. go to: http://foresightinternational.com.au

Steiner, G. (1997). *Strategic Planning: What Every Manager Must Know, New York, and the Free Press*. Macmillan Co.

Thabit, Z. M. (2006). Organizing, implementing, and evaluating a workshop for twenty managers on "strategic planning." United Nations Relief and Works Agency (UNRWA), Educational Development Center, (in Arabic).