

العوامل المؤثرة في تأخير إصدار التقارير المالية السنوية: دراسة تطبيقية على شركات الفنادق المدرجة في بورصة عمان

د. نمر السليحات د. منذر النمر أ. محمد فايز قاسم أ. محمد عبد العفو الأدهم
أ. محمد الشاويش

جامعة عمان العربية جامعة عمان الأهلية

تاريخ القبول: 2017/1/8 تاريخ الاستلام: 2016/12/19

الملخص

هدف هذا البحث إلى التعرف إلى العوامل المؤثرة في تأخير إصدار التقارير المالية السنوية لشركات العاملة في قطاع الفنادق المدرجة في بورصة عمان، مثل: (حجم الأصول، وحجم الالتزامات، وصافي الربح)، وتم إجراء البحث على الفترة الممتدة من عام 2010 وحتى عام 2014، ولتحقيق أهداف البحث استخدم الباحثون المنهج الكمي التحليلي أداة الدراسة، فتم الاعتماد على التقارير السنوية لشركات العينة، التي اشتملت على 8 شركات فندقية مدرجة في بورصة عمان، وتوفرت بياناتها المالية خلال سنوات البحث، وأظهرت نتائج البحث وجود أثر لكل من حجم الأصول، وحجم الالتزامات، وصافي الربح على تأخير إصدار التقارير المالية السنوية، وقد خرج الباحثون بمجموعة توصيات، أهمها: ضرورة اهتمام شركات الفنادق بإصدار تقاريرها المالية السنوية في وقت مبكر لما له من أهمية وتأثير على قرارات العديد من الجهات المعنية بضمون هذه التقارير، وأوصى الباحثون أيضاً بتطبيق الدراسة على الشركات الفندقية باستخدام متغيرات أخرى تتعلق بسياسات الشركة، للتوصل فيما إذا كان لها تأثير على تأخير إصدار التقارير المالية السنوية أم لا.

الكلمات المفتاحية: التقارير السنوية، قطاع الفنادق، الشركات، التقارير المالية، شركات الفنادق.

Factors Influencing Delay in Issuing Annual Financial Reports: An Empirical Study on Hotels Corporations Listed in Amman Stock Exchange

**Nimer Slahat Monther Alnemer Mohamad Fayeza
Mohamed Aladham Mohamad Alshaweesh**

Abstract

The objective of this research is to identify the factors affecting the delay in issuing the annual financial reports of companies working in the hotels sector listed in Amman Stock Exchange such as; (Asset size, the size of the liabilities, and net profit). The research has been conducted from 2010 through 2014. In order to achieve the research objectives, researchers used quantitative analytical method as a tool for the study, which has been relying on the annual reports of the companies' sample that included eight hotel companies listed on the Amman Stock Exchange and their available financial statements during the years of research. On the other hand, the research results showed the presence of the impact of each of the; asset size, the size of the obligations, and the net profit, on the delay the issuance of the annual financial reports. Moreover, researchers took a series recommendations; the most important of which is the need to give more attention by hotel companies concerning issuing their annual financial reports early; because of its importance and impact on the decisions of many stakeholders on the content of these reports. However, the researchers recommended the application of the study on the hotel companies using other variables related to the company's policies, to find whether they have an effect on delaying the issuance of the annual financial reports or not.

Key Words: Annual financial, Amman Stock Exchange, Hotel Companies,

المقدمة

تعد المحاسبة علمًا من العلوم الإنسانية التي نشأت لقياس نتائج أعمال الشركات لتحقيق متطلبات المستخدمين للقواعد المالية من مساهمين ومقرضين وجهات حكومية وغيرهم. ويتم أحياناً تأخير إصدار التقارير المالية بذرائع تبريرها الإدراة (مثل: دقة المعلومات، وترشيد قرار المستثمرين، وملاءمة المعلومات المحاسبية لاتخاذ القرار)، فتكون كاملة وصحيحة وموثوقة عند عرضها على المستخدمين، وقد لا تكون هذه الأسباب هي الوحيدة التي تؤدي إلى تأخير إصدار التقارير المالية، فيكون التأخير بسبب عوامل أخرى (مثل وجود خسائر).

إذ إن الغرض من إعداد التقارير المالية هو اطلاع المساهمين والمستثمرين وذوي العلاقة على نتائج أعمال الشركة في الوقت المناسب؛ لتمكينهم من تقييم أدائها ومركزها المالي (المعيار 24). فإن التقارير المالية هي تقارير تظهر المعلومات المالية لمتخذي القرارات، فيجب أن تتصف بخصائص المعلومات المحاسبية، ومنها التوقيت المناسب التي تعد خاصية مهمة من الخصائص الداعمة (المعززة) للخصوصية النوعية للمعلومات، فإذا تأخر إصدار التقرير المالي عن وقته المحدد، فإن ذلك يقلل من أهمية المعلومات التي يحتويها التقرير وفاعليتها، ويقلل من ملاءمته لاتخاذ القرار (أبو نصار وحميدات، 2014).

ولأهمية توقيت إصدار التقارير المالية للمستثمرين فقد ألمحت هيئة الأوراق المالية الشركات المساهمة العامة المدرجة أسمها في بورصة عمان بموجب قانون هيئة الأوراق المالية رقم 76 لسنة 2002 بإصدار تقرير أولي، ويصدر بعد 45 يوم من بداية السنة المالية، وتقرير نهائي، ويصدر بعد 90 يوم من بداية السنة المالية (هيئة الأوراق المالية 2002).

وبما أن هناك العديد من العوامل التي يمكن أن تؤثر على تأخير إصدار التقارير المالية، جاء هذا البحث بهدف تحديد مدى تأثير بعض العوامل (حجم الأصول، وحجم الالتزامات، وصافي الربح) على تأخير إصدار التقارير المالية السنوية لشركات الفنادق المدرجة في بورصة عمان.

مشكلة البحث

تعد التقارير المالية السنوية في الشركات من الأمور الأساسية التي تعتمد عليها الكثير من الجهات في عملية اتخاذ القرارات. ونظراً لوجود تأخير في إصدار هذه التقارير لدى بعض الشركات. وعلى الرغم من أهمية إعدادها وتجهيزها في وقتها المناسب، جاء هذا البحث ليبحث في أثر بعض العوامل على تأخير إصدار التقارير المالية، وعليه فإنه يمكن صياغة مشكلة البحث في السؤال الرئيسي الآتي:

هل يوجد تأثير للتغيرات المالية على تأخير إصدار التقارير المالية السنوية لشركات الفنادق المدرجة في بورصة عمان؟

الذي يتفرع عنه الأسئلة الفرعية التالية:

- (1) هل يوجد أثر لحجم الأصول على تأخير إصدار التقارير المالية السنوية لشركات الفنادق المدرجة في بورصة عمان؟
- (2) هل يوجد أثر لحجم الالتزامات على تأخير إصدار التقارير المالية السنوية لشركات الفنادق المدرجة في بورصة عمان؟
- (3) هل يوجد أثر لصافي الربح على تأخير إصدار التقارير المالية السنوية لشركات الفنادق المدرجة في بورصة عمان؟

أهمية البحث:

تتبع أهمية البحث من خلال ما يلي:

- (1) تعتقد عملية التنمية الاقتصادية على تجميع مدخلات المجتمع، ويتم ذلك بطرق عديدة أهمها: تلك التي تأخذ شكل إصدار الأوراق المالية من أسهم وسندات، ويطلب الأمر في هذه الحالة وجود سوق مالي منظم. وبعد إصدار التقارير المالية من الوسائل المهمة في تشجيع أسواق المال، عن طريق ما توفره لأصحاب المدخلات من بيانات عن جدوى وربحية الاستثمارات المعروضة؛ لذلك فإن إصدار التقارير المالية في الوقت المناسب وتوفيرها للمستثمرين وذوي العلاقة أمر ذو أهمية، لذلك تناولت هذا الورقة البحثية أهم العوامل المؤثرة على تأخير إصدار التقارير المالية.
- (2) تساهم هذه الدراسة بزيادة وعي الجهات ذات العلاقة بالتقارير المالية السنوية، مثل: الشركات، والمستثمرين، وغيرهم من مستخدمي هذه التقارير حول مدى تأثير بعض العوامل، مثل: حجم الأصول، وحجم الالتزامات، وصافي الربح) منفردة و مجتمعة، على تأخير إصدار التقارير المالية السنوية في الشركات عن موعد إصدارها المحدد قانونياً.
- (3) حتُّ إدارات الشركات على اتخاذ الإجراءات اللازمة لإصدار تقاريرها السنوية مبكراً، حتى يتسعى للمستثمرين الاستفادة منها بأقصى درجة ممكنة.
- (4) اقتصرت إدارات الشركات على شركات الفنادق المدرجة في بورصة عمان (مجتمع البحث)، فتعد شركات الفنادق في الأردن من أهم القطاعات التي تزداد الخزينة بموارد العملة الصعبة بـ إذ قدرت مساهمتها في الناتج المحلي بنسبة 13% التي قدرت بحوالي 1,55 مليار دولار في عام 2016. (غرفة تجارة عمان، 2016)

أهداف البحث:

تلخص أهداف هذه البحث بما يلي:

- (1) بيان فيما إذا كان هناك أثر للمتغيرات المالية (حجم الأصول، وحجم الالتزامات، وصافي الربح)، منفردة و مجتمعة، على تأخير إصدار التقارير المالية السنوية لشركات الفنادق المدرجة في بورصة عمان.
- (2) زيادة الوعي لدى إدارات الشركات العاملة في شركات الفنادق حول أهمية متغيرات البحث، وأثرها على تأخير إصدار التقارير المالية السنوية.
- (3) دعم المستثمرين والجهات الحكومية في عملية اتخاذ القرار عن طريق توفير مزيداً من المعلومات حول أثر العوامل المالية في تأخير إصدار التقارير المالية السنوية عند اتخاذ القرار.

فرضيات البحث:

على ضوء مشكلة البحث وأهدافه تم صياغة الفرضية الرئيسية التالية، التي سيجري اختبارها بهدف استخلاص النتائج، ووضع التوصيات المناسبة، وهي:

الفرضية الرئيسية: لا يوجد تأثير للمتغيرات المالية على تأخير إصدار التقارير المالية السنوية لشركات الفنادق المدرجة في بورصة عمان.

ويتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر لحجم الأصول على تأخير إصدار التقارير المالية السنوية لشركات الفنادق المدرجة في بورصة عمان.

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر لحجم الالتزامات على تأخير إصدار التقارير المالية السنوية لشركات الفنادق المدرجة في بورصة عمان.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر لصافي الربح على تأخير إصدار التقارير المالية السنوية لشركات الفنادق المدرجة في بورصة عمان.

الدراسات السابقة:

حاولت العديد من الدراسات البحث في موضوع تأخير إصدار التقارير المالية عربيةً وعالميًّا. ولكن لاحظ الباحثين عدم وجود دراسات عربية حديثة تناولت تأخير إصدار التقارير المالية، ومن أهم الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة الحالية، التي تم ترتيبها وفقاً لتسلسلها الزمني من الأقدم إلى الأحدث، ما يأتي:

هدفت دراسة (Deloof and Weets, 2003) إلى معرفة تأثير بعض الخصائص المالية للشركات غير المالية على توقيت إصدار التقرير السنوي لها، ومدى تأثير هذا التوقيت على موعد اجتماع الهيئة العامة للمساهمين، اشتملت عينة الدراسة على 1892 شركة غير مالية في بلجيكا في عام 1996، وأظهرت نتائج الدراسة أن بعض الخصائص المالية في الشركة، مثل: وجود التزامات طويلة الأجل، ونسبة مديونية منخفضة، واحتياطي سيولة عال، ونسبة استثمارات مرتفعة، وأرباح غير اعتيادية، تحفز الشركات على إصدار التقرير السنوي بشكل أسرع من تلك التي تحقق خسائر نتيجة أعمال غير اعتيادية، ولها نسبة مديونية مرتفعة، وحجم استثمارات منخفض، إذ تنتظر الشركات فترة أطول للدعوة إلى اجتماع الهيئة العامة.

وهدفت دراسة كل من (Leventis and Weetman, 2004) إلى اختبار بعض العوامل المؤثرة في توقيت إصدار التقارير السنوية، وقد اشتملت عينة الدراسة على 91 شركة مدرجة في سوق أثينا المالي في عام 1997، وأظهرت نتائج الدراسة أن الشركات تصدر تقاريرها ضمن المدة القانونية، على الرغم من وجود فترة طويلة نسبياً بين نهاية السنة المالية وأول إصدار للتقرير السنوي، وأظهرت وجود علاقة سالبة ذات دلالة إحصائية بين كل من التأخير الاختياري وتوقيت إصدار التقرير السنوي، مع الإصدارات العامة، والتغير في الربحية، ونسبة الترکز الصناعي، وحجم الشركة. وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين كل من التأخير الاختياري وتوقيت إصدار التقرير السنوي، مع الملحوظات التي ترد في تقرير المدقق. وعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل من التأخير الاختياري وتوقيت إصدار التقرير السنوي، مع عوائق الدخول للشركة.

في حين هدفت دراسة (الفضلي ونور، 2006) إلى التعرف إلى العوامل التي يمكن أن تؤدي إلى تأخير إصدار التقارير السنوية للشركات في كل من العراق والأردن، وتشمل مجتمع الدراسة على الشركات المساهمة المدرجة في كل من سوق بغداد للأوراق المالية وبورصة عمان، وتمثلت فترة الدراسة في الأعوام ما بين 2000 – 2002، وقد تم استخدام أداة الاستبانة لجمع البيانات؛ فتضمنت 22 عاملًا يحتمل تأثيرها على تأخير إصدار التقارير السنوية للشركات. وتم ترتيب هذه العوامل في أربع مجموعات (الأولى ترتبط بالشركة، والثانية ترتبط بمعايير التدقيق وقواعد السلوك المهني، والثالثة ترتبط بمكتب التدقيق، والرابعة تتعلق بعملية التدقيق). وأظهرت نتائج الدراسة دعماً لفرضيات

الدراسة، إذ جاء الاتفاق من جميع المشاركين في الاستطلاع حول العوامل المؤثرة في تأخير إصدار التقارير السنوية للشركات، على أن جميع تلك العوامل بخلاف حجم الشركة وضخامة عملياتها تعد أسباباً موضوعية للتأخير.

وبحثت دراسة (Al Ajmi, 2009) في العوامل المؤثرة في توقيت إصدار القوائم المالية، واشتملت عينة الدراسة على 231 شركة مساهمة عامة مدرجة في بورصة البحرين للأوراق المالية للأعوام 1992 إلى 2006، وأظهرت نتائج هذه الدراسة أن هناك عدة عوامل تؤدي دوراً في توقيت إصدار هذه القوائم، مثل: حجم الشركة، وربحيتها، ونسبة الرفع المالي، ولم يكن هناك أي دليل يدعم تأثير تعقيد عمليات الشركة أو حجم شركة التدقير (سواء كان من الشركات الأربع الكبرى أم غيرها) في تأخير إصدار التقارير المالية، وكذلك وجدت أن هناك مدة زمنية معينة ما بين إقرار المدقق بعدالة القوائم المالية وتاريخ إصدارها.

وهدفت دراسة (أبو الهيجاء، والحايك، 2012) إلى فحص فيما إذا كان هناك ترابط بين خصائص لجان التدقير، نحو: حجم لجنة التدقير، واستقلاليتها، وعدد مرات اجتماعها، ووجود الخبرة المالية لأعضائها، وبين فترة إصدار تقرير التدقير، واشتملت عينة الدراسة على 144 شركة من الشركات المساهمة العامة الأردنية المدرجة في بورصة عمان، التي نشرت تقاريرها المالية في عام 2010، وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة سالية ذات دلالة إحصائية لكل من عدد الأعضاء والخبرة المالية مع فترة إصدار تقرير التدقير.

وهدفت دراسة (Aljaaaidi et al., 2015) إلى اختبار مدى اعتماد مراجعي الحسابات الخارجيين على وظيفة التدقير الداخلي، وتأثير هذا الاعتماد على تأخر إصدار تقرير مراجع الحسابات الخارجي، وهدفت هذه الدراسة أيضاً إلى اختبار علاقة خصائص لجنة المراجعة مع تأخر إصدار تقرير مراجع الحسابات الخارجي، وقام الباحثون باستخراج المعلومات من قبل 87 شركة مسجلة في بورصة عمان من خلال المراجعة البيوجية لتقاريرها المالية، وكذلك بيانات من 87 مجيماً على الاستبيانات الموزعة على المراجعين الخارجيين لنفس الشركات المسجلة في بورصة عمان، من خلال استخدام تحليل انحدار المربعات الصغرى السائد، وأوضحت نتائج هذه الدراسة أنه كلما زادت نسبة اعتماد مراجعي الحسابات الخارجيين على وظيفة المراجعة الداخلية قل الجهد المبذول من قبل مراجعي الحسابات الخارجيين في عملية مراجعة حسابات الشركات، الذي يدوره يؤثر عكسياً على تأخر إصدار تقرير مراجع الحسابات الخارجي. وأوضحت نتائج هذه الدراسة أنه كلما زادت كفاءة لجنة المراجعة ممثلاً بزيادة اجتماعات لجنة المراجعة قلل ذلك من عملية تأخر إصدار تقرير مراجع الحسابات الخارجي.

وأظهرت دراسة (Turpen, 2015) أن عدد الشركات المساهمة التي تحقق ربحية عالية، والمديونية قليلة، وعمرها بالسنوات كبيرة، وتحقق ربح للمساهمين، وحجم أصولها صغير تصدر القوائم المالية النصف سنوية أقل من ثلاثة يوماً أكثر من الشركات المساهمة التي ربحيتها قليلة، ومديونيتها عالية، وعمرها بالسنوات صغير وحجم أصولها كبير، وتحقق خسارة للمساهمين، التي تصدر القوائم المالية النصف سنوية بعد ثلاثين يوماً، ولم تدل الدراسة أنه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين توقيت إصدار القوائم المالية النصف سنوية وبين: أداء الشركة، وربحية الشركة، والرفع المالي للشركة، وعمر الشركة، وحجم أصولها.

منهجية البحث:

اعتمد الباحثون على المنهج الكمي التحليلي، وذلك لتحقيق غايات دراسة المتغيرات المستقلة، وبيان أثرها على متغير البحث التابع.

مجتمع البحث وعينته:

يتكون مجتمع البحث من شركات الفنادق المساهمة العامة المدرجة في بورصة عمان، وسيتمأخذ شركات الفنادق التي تتوافق بياناتها المالية خلال فترة البحث كعينة قصبة للبحث، إذ تكون عينة البحث من (8) شركات فنادق مدرجة في بورصة عمان خلال فترة البحث الممتدة ما بين 2010-2014.

نموذج الدراسة:

تم استخدام معادلة الانحدار الخطي المتعدد، وبناء على متغيرات البحث المستقلة من خلال المعادلة التالية للانحدار

$$Y = \beta_0 + (\beta_1 X_1) + (\beta_2 X_2) + (\beta_3 X_3) + e$$

إذ إن:

Y: تشير إلى تأخير إصدار التقارير المالية السنوية.

$\beta_0 - \beta_4$: معامل الانحدار.

X1: تشير إلى حجم الأصول.

X2: تشير إلى حجم الالتزامات.

X3: تشير إلى صافي الربح.

E: نسبة الخطأ.

مصادر جمع المعلومات:

لغايات تحقيق أهداف البحث واختبار فرضياته، تم جمع البيانات بالاستعانة بالمصادر الأولية والثانوية، فتم الاستعانة بالمصادر الأولية من خلال جمع القوائم المالية الخاصة بشركات الفنادق المدرجة أسمها في بورصة عمان خلال الفترة الممتدة ما بين 2010-2014، أما المصادر الثانوية فتمثلت بالكتب العربية والأجنبية والدوريات والمقالات بالإضافة إلى الدراسات السابقة المتعلقة بهذا الموضوع والنشرات اليومية لبورصة عمان، وذلك من أجل تغطية الجانب النظري من البحث.

أساليب تحليل البيانات:

لأغراض تحقيق أهداف البحث، قام الباحثون باستخدام معامل الانحدار البسيط والمتعدد لاختبار فرضيات البحث وأختبار مدى تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع في هذا البحث، وذلك باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS).

اختبار الفرضيات وتحليل النتائج

بعد جمع بيانات البحث، وبناء على ما تم الاستناد عليه من أساليب إحصائية، تم تحليل البيانات التي تم جمعها لاستخلاص النتائج لشركات العينة، ويشتمل تحليل النتائج على التحليل الوصفي لمتغيرات البحث باستخدام عدة مقاييس إحصائية وصفية، مثل: الوسط الحسابي، والإإنحراف المعياري، بالإضافة إلى التحقق من قوة الارتباط بين المتغيرات المستقلة للبحث، وذلك لمعرفة صلاحية البيانات للتحليل الإحصائي، واختبار فرضيات البحث باستخدام نموذج الانحدار البسيط بالإضافة إلى نموذج الانحدار المتعدد، وذلك باستخدام الرزمة الإحصائية SPSS.

الإحصاءات الوصفية لعينة البحث ومتغيراتها

يعرض هذا الجزء من البحث التحليل الوصفي لمتغيرات البحث على النحو الآتي:

الجدول (1): التحليل الوصفي لمتغيرات البحث

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Delay in Issuing Annual Financial Reports	76	121	88.89	15.676
Total Assets	5658411	279856071	75152810	77785921
Total Liabilities	167671	115809003	22298164	33273322
Net Profit	-3864796	12617335	2638259	3054150

يعرض الجدول رقم (1) الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، وأعلى مشاهدة، وأدنى مشاهدة للمتغيرات المستخدمة خلال فترة البحث، وبلغ الوسط الحسابي للمتغير التابع (تأخير إصدار التقارير المالية السنوية) في الجدول أعلاه 88.89 يوم، وهذا يشير إلى وجود التزام من قبل شركات مجتمع البحث بإصدار تقاريرها المالية السنوية في الوقت المحدد، وما يؤكد ذلك أن الانحراف المعياري أو تشتت القيم عن وسطها الحسابي بلغ 15.676 يوم، وبلغت أعلى قيمة في المتغير التابع 121 يوماً، وهذا يدل على وجود تأخير في إصدار بعض التقارير السنوية لدى بعض الشركات، وبلغت أدنى قيمة للمتغير التابع 76 يوماً، ولاحظت من الجدول أعلاه أن الوسط الحسابي للمتغير المستقل (حجم الأصول) بلغ (75152810) دينار، وعند النظر إلى أعلى قيمة البالغة (279856071) دينار، وأدنى قيمة البالغة (5658411) دينار، يتضح وجود فروقات كبيرة في حجم أصول شركات عينة البحث، ويعود السبب في ذلك إلى اختلاف حجم رؤوس أموال شركات هذا القطاع بشكل كبير، وهذا ما يبرر ارتفاع الانحراف المعياري الذي بلغت قيمته (77785921) دينار بسبب تشتت حجم أصول الشركات عن الوسط الحسابي، وعند النظر إلى المتغير المستقل الثاني (حجم الالتزامات) يلاحظ ارتباطه بشكل كبير مع حجم أصول شركات العينة، أما بالنظر إلى صافي الربح فيلاحظ أن الانحراف المعياري البالغ (3054150) دينار ارتفع عن قيمة الوسط الحسابي البالغة (2638259) دينار بسبب وجود اختلافات في أرباح الشركات الفندقية المساهمة العامة، ويفسر هذا التشتت بتشتت حجم أصول والتزامات هذه الشركات الذي تم توضيحه أعلاه.

اختبار التحقق من عدم وجود مشكلة الارتباط العالي بين متغيرات البحث:

تبرز مشكلة الارتباط عندما تكون المتغيرات في نموذج الانحدار مترابطة بشكل كبير، وتؤثر مشكلة الارتباط في نموذج الانحدار على معاملات المتغيرات التفسيرية، وينشأ عنها ارتفاع غير حقيقي في معامل الارتباط بين متغيرات البحث؛ إذ إن هذه المشكلة تكون موجودة في حال كان معامل بيرسون يساوي أو يزيد عن 80% (Pallant, 2011). ولتحقيق من عدم وجود مشكلة الارتباط العالي بين متغيرات البحث، تم الاعتماد على مصفوفة ارتباط بيرسون التالية:

الجدول (2): مصفوفة ارتباط بيرسون لمتغيرات البحث

	Total Assets	Total Liabilities	Net Profit
Total Assets	1		
Total Liabilities	0.727**	1	
Net Profit	0.567**	0.790**	1

يظهر الجدول رقم (2) الارتباط بين متغيرات البحث لدى الشركات العاملة في قطاع الفنادق المدرجة في بورصة عمان، ويظهر من الجدول أنه لا يوجد ارتباط أعلى من 80% بين متغيرات البحث؛ مما يدل على عدم وجود مشكلة ارتباط عاليٍّ بين متغيرات البحث. وبلغت أعلى نسبة ارتباط (79%) وهي بين حجم الأصول والالتزامات، وتعد هذه العلاقة طبيعية في المحاسبة. فغالباً ما تقوم الشركات بتمويل أصولها من خلال زيادة حجم التزاماتها.

اختبار فرضيات البحث

الفرضية الرئيسية: "لا يوجد تأثير للمتغيرات المالية على تأخير إصدار التقارير المالية السنوية لشركات الفنادق المدرجة في بورصة عمان".

وأجل هذه الفرضية اثبات أو نفيها فقد تم اختبار الفرضيات الفرعية التابعة لها، وللإجابة عن فرضيات البحث استخدم الباحث أسلوب الانحدار البسيط والمتعدد، وفيما يلي عرض نتائج اختبار الفرضيات التي تتفرع من الفرضية الرئيسية، ومناقشة تلك النتائج، ومقارنتها بنتائج الدراسات السابقة، واعتمد الباحث على قيمة sig لقبول الفرضيات أو رفضها، فيجب أن تكون قيمة Sig أقل من 0.05 حتى يتم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة. وسيتم أيضاً الاعتماد على قيمة معامل التحديد R Square للإشارة إلى مدى الدقة في تفسير المتغير التابع بتغيير كل من المتغيرات المستقلة.

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر لحجم الأصول على تأخير إصدار التقارير المالية السنوية لشركات الفنادق المدرجة في بورصة عمان.

الجدول (3) : نتائج اختبار الانحدار البسيط لأثر حجم الأصول على تأخير إصدار التقارير المالية السنوية

Sig	t- statistics	Correlation Coefficient	Constant B	Total Assets B
0.033	0.120	0.219	84.587	5.168*E(-9)
	R Square			0.048
	Adjusted R Square			0.045
	Model F test			0.014

يعرض الجدول رقم (3) نتائج تحليل الانحدار البسيط للمتغير المستقل (حجم الأصول) وأثره على المتغير التابع (تأخير إصدار التقارير المالية السنوية)، وأظهرت النتائج أن قيمة معامل الارتباط هي (0.219)، التي تشير إلى وجود علاقة طردية قوية بين المتغير التابع والمستقل؛ أي أنه كلما زاد حجم الأصول زاد تأخير إصدار التقارير المالية السنوية، وأظهرت نتائج البحث أن قيمة معنوية ($t=0.120$)، وهي دالة عند مستوى الدلالة ($sig < 5\%$)؛ إذ

بلغت قيمة الدالة الإحصائية (0.033). وتبعد لقاعدة القرار التي تنص على رفض الفرضية العدمية H_0 إذا كانت قيمة Sig أقل من (0.05)، مما يعني أن حجم الأصول يؤثر على تأخير إصدار التقارير المالية السنوية. وبناءً على ذلك تم رفض الفرضية العدمية الفرعية الأولى وقبول الفرضية البديلة، أي أنه يوجد أثر لحجم الأصول على تأخير إصدار التقارير المالية السنوية لشركات الفنادق المدرجة في بورصة عمان.

وبناءً على نتائج تحليل الانحدار البسيط اعلاه، ومع الأخذ بعين الاعتبار قيمة معامل التحديد **Adjusted R Square** البالغة (0.045)، التي تشير إلى مدى قدرة التغيير في المتغير المستقل في تفسير التغيير في المتغير التابع تفسير المتغير التابع بتغيير المتغير المستقل، تم إعداد معادلة الانحدار الخطي لتأخير إصدار التقارير المالية السنوية وحجم الأصول، وذلك من أجل التنبؤ بتأخير إصدار التقارير المالية السنوية:

$$Y = 84.587 + (5.168 * E) (-9) * X + e$$

إذ ان:

Y : تشير إلى تأخير إصدار التقارير المالية السنوية.

X : تشير إلى حجم الأصول.

E : نسبة الخطأ.

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر لحجم الالتزامات على تأخير إصدار التقارير المالية السنوية لشركات الفنادق المدرجة في بورصة عمان.

جدول (4) : نتائج اختبار الانحدار البسيط لأثر حجم الالتزامات على تأخير إصدار التقارير المالية السنوية

Sig	t- statistics	Correlation Coefficient	Constant B	Total Liabilities B
0.046	1.551	0.168	84.032	4.229*E(-8)
R Square				0.028
Adjusted R Square				0.022
Model F test				2.405

يعرض الجدول رقم (4) نتائج تحليل الانحدار البسيط للمتغير المستقل (حجم الالتزامات) وأثره على المتغير التابع (تأخير إصدار التقارير المالية السنوية)، وأظهرت النتائج أن قيمة معامل الارتباط هي (0.168)، التي تشير إلى وجود علاقة طردية بين المتغير التابع والمستقل، أي أنه كلما زاد حجم الالتزامات زاد تأخير إصدار التقارير المالية السنوية، وأظهرت نتائج البحث أن قيمة معنوية ($t=1.551$)، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($sig < 5\%$). فبلغت قيمة الدالة الإحصائية المرافقة لها (0.046). وتبعد لقاعدة القرار التي تنص على رفض الفرضية العدمية H_0 إذا كانت قيمة Sig أقل من (0.05)، مما يعني أن حجم الالتزامات يؤثر على تأخير إصدار التقارير المالية

السنوية . وبناءً على ذلك تم رفض الفرضية العدمية الفرعية الثانية وقبول الفرضية البديلة، أي أنه يوجد أثر لحجم الالتزامات على تأخير إصدار التقارير المالية السنوية لشركات الفنادق المدرجة في بورصة عمان.

وبناءً على نتائج تحليل الانحدار البسيط أعلاه، ومع الأخذ بعين الاعتبار قيمة Adjusted RSquare البالغة (0.022)، التي تشير إلى مدى قدرة التغيير في المتغير المستقل في تفسير التغيير في المتغير التابع تفسير المتغير التابع بتغيير المتغير المستقل، تم إعداد معادلة الانحدار الخطى لتأخير إصدار التقارير المالية السنوية وحجم الالتزامات، وذلك من أجل التنبؤ بتأخير إصدار التقارير المالية السنوية:

$$Y = 84.032 + (4.229*E(-8) * X) + e$$

إذ ان:

Y : تشير إلى تأخير إصدار التقارير المالية السنوية.

X : تشير إلى حجم الالتزامات.

E : نسبة الخطأ.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر لصافي الربح على تأخير إصدار التقارير المالية السنوية لشركات الفنادق المدرجة في بورصة عمان.

جدول (5): نتائج اختبار الانحدار البسيط لأثر صافي الربح على تأخير إصدار التقارير المالية السنوية

Sig	t- statistics	Coefficients	Constant B	Net Profit B
0.003	-3.017	-0.292	85.313	-1.281*E(-7)
R Square				0.085
Adjusted R Square				0.081
Model F test				9.102

يعرض الجدول رقم (5) نتائج تحليل الانحدار البسيط للمتغير المستقل (صافي الربح) وأثره على المتغير التابع (تأخير إصدار التقارير المالية السنوية)، وأظهرت النتائج أن قيمة معامل الارتباط هي (-0.292)، التي تشير إلى وجود علاقة عكسية قوية بين المتغير التابع والمستقل، أي أنه كلما زاد صافي الربح قل تأخير إصدار التقارير المالية السنوية، وأظهرت نتائج البحث أن قيمة معنوية ($t=-3.017$)، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة($sig<5\%$)؛ إذ بلغت الدلالة الإحصائية المرافقة لها(0.003). وتبعاً لقاعدة القرار التي تنص على رفض الفرضية العدمية H_0 إذا كانت قيمة Sig أقل من (0.05)، مما يعني أن صافي الربح يؤثر على تأخير إصدار التقارير المالية السنوية. وبناءً على ذلك تم رفض الفرضية العدمية الفرعية الثالثة وقبول الفرضية البديلة، أي أنه يوجد أثر لصافي الربح على تأخير إصدار التقارير المالية السنوية لشركات الفنادق المدرجة في بورصة عمان.

وبناءً على نتائج تحليل الانحدار البسيط اعلاه، ومع الأخذ بعين الاعتبار قيمة Adjusted R Square البالغة (0.081)، التي تشير إلى مدى قدرة التغيير في المتغير المستقل في تفسير التغيير في المتغير التابع تفسير المتغير التابع

بتغير المتغير المستقل، تم إعداد معادلة الانحدار الخطى لتأخير إصدار التقارير المالية السنوية وصافي الربح، وذلك

من أجل التنبؤ بتأخير إصدار التقارير المالية السنوية:

$$Y = 85.313 + (-1.281 * E) (-7) * X + e$$

إذ إن:

Y : تشير إلى تأخير إصدار التقارير المالية السنوية.

X : تشير إلى صافي الربح.

E : نسبة الخطأ.

ومن أجل المقارنة وتوضيح الفروقات بين متغيرات البحث المستقلة (حجم الأصول، وحجم الالتزامات، وصافي الربح) وعلاقتها مع العامل التابع (تأخير إصدار التقارير المالية السنوية)، تم إعداد جدول يبين ترتيب الفرضيات الفرعية السابقة وفقاً لدرجة تأثيرها على تأخير إصدار التقارير المالية السنوية على النحو الآتى:

جدول (7): ترتيب متغيرات البحث المستقلة حسب قوة تأثيرها على العامل التابع

No.	Variable	R Square	Sig
1	Net Profit	0.085	0.003
2	Total Assets	0.048	0.033
3	Total Liabilities	0.028	0.046

يوضح الجدول رقم (7) تأثير تطبيق مجمل أبعاد العوامل المالية على تأخير إصدار التقارير المالية السنوية وترتيبها حسب قوة علاقة كل منها مع العامل التابع (تأخير إصدار التقارير المالية السنوية) من الأكثر تأثيراً إلى الأقل. ويمكن القول إن أكثرها تأثيراً بالمتغير التابع هو صافي الربح. بلغت قيمة Sig (0.003)، ويأتي بعده حجم الأصول؛ إذ بلغت قيمة Sig (0.033)، ويأتي بعده حجم الالتزامات، بلغت قيمة Sig (0.046).

اختبار الفرضية الرئيسية:

للغرض إثبات النتائج التي تم التوصل إليها سابقاً. تم إجراء اختبار الانحدار المتعدد لجميع المتغيرات المستقلة مجتمعة، بهدف تحديد فيما إذا كان هناك أثر لمجمل أبعاد العوامل المالية على تأخير إصدار التقارير المالية السنوية أم لا، وذلك بوضحة الجدول الآتى:

جدول (8): اختبار الانحدار المتعدد لمتغيرات البحث المستقلة وأثرها على المتغير التابع

Sig	R	R Square	Adjusted R Square	Model F test
0.020	0.398	0.158	0.241	6.421

بعد مناقشة الفرضيات الفرعية وبالنظر إلى جدول رقم (8) يتبيّن أن قيمة sig بلغت (0.020)، وبناء على ذلك فقد تم رفض الفرضية الرئيسية العدمية وقبول الفرضية البديلة، وهذا يعني أنه يوجد أثر للمتغيرات المالية الممثّلة في

(حجم الأصول، وحجم الالتزامات، وصافي الربح) مجتمعة على تأثير إصدار التقارير المالية السنوية لشركات الفنادق المدرجة في بورصة عمان . والجدير بالذكر أيضاً أن نتائج تحليل الانحدار المتعدد أظهرت أن معامل التحديد R Square البالغة (0.158). التي تشير إلى مدى قدرة التغيير في المتغير المستقل في تفسير التغيير في المتغير التابع تفسير المتغير التابع بتغيير المتغير المستقل.

ومن خلال الجدول الآتي يمكن إعداد الانحدار الخطي لكافة متغيرات البحث:

جدول (9): نتائج اختبار الانحدار المتعدد لمعادلة الخطى لكافة المتغيرات

Coefficients	Adjusted R Square	Sig	Model	B	Sig	Std. Error
0.398	0.241	0.020	Constant	90.055	0.002	0.282
			X1	-2.495*E(-7)	0.041	0.502
			X2	3.832*E(-7)	0.069	0.104
			X3	-9.647*E(-7)	0.009	0.449

بالنظر إلى بيانات الجدول رقم (9) وعند دراسة قيمة Sig يلاحظ وجود أثر مجتمع لمتغيرات البحث مجتمعة على العامل التابع (تأثير إصدار التقارير المالية السنوية)، ومن أجل الحصول على تنبؤ دقيق من خلال معادلة الانحدار المتعدد تم استثناء المتغير (X^2)، إذ إن:

X1: تشير إلى حجم الأصول.

X2: تشير إلى حجم الالتزامات.

X3: تشير إلى صافي الربح.

وعلى ضوء ذلك قام الباحثون بإعادة إجراء التحليل من أجل إعداد معادلة انحدار خطى دقيقة لمتغيرات البحث مجتمعة المتمثلة في (X1) و(X3) على النحو الآتي:

جدول (10): نتائج اختبار الانحدار المتعدد لمعادلة الخطى لبعض المتغيرات

Coefficients	Adjusted R Square	Sig	Model	B	Sig	Std. Error
0.432	0.253	0.003	Constant	90.055	0.000	0.282
			X1	-2.495*E(-7)	0.012	0.502
			X2	-9.647*E(-7)	0.000	0.449

بالنظر إلى بيانات الجدول رقم (10) يلاحظ وجود تحسن بالقيم المعنوية للمتغيرات بعد أن تم استبعاد بعض المتغيرات، وباستخدام بيانات الجدول يمكن إعداد معادلة الانحدار الخطي للمتغيرات المتمثلة في (حجم الأصول، وصافي الربح) مجتمعة على النحو الآتي:

$$Y = 90.055 + (-2.495*E(-7)*X1) + (-9.647*E(-7)*X2) + e$$

إذ إن:

Y: تشير إلى تأخير إصدار التقارير المالية السنوية.

X1: تشير إلى حجم الأصول.

X2: تشير إلى صافي الربح.

E: نسبة الخطأ.

الاستنتاجات:

بناء على الاختبارات الإحصائية واختبار فرضيات البحث يمكن تلخيص النتائج التي تم التوصل إليها على النحو التالي:

1. يوجد تأثير للمتغيرات المالية، وهي: (حجم الأصول، وحجم الالتزامات، وصافي الربح) مجتمعة، على

تأخير إصدار التقارير المالية السنوية لشركات الفنادق المدرجة في بورصة عمان، ويرى الباحثون أن السبب في ذلك قد يعود إلى التعقيد الذي قد تواجهه الشركات ذات رؤوس الأموال الضخمة في تحديد مركزها المالي وإصدار قوائمها المالية في كل نهاية سنة، من حيث توسيع نشاطاتها وخاصة في حال وجود شركات تابعة لها، وبالتالي حاجتها إلى إصدار قوائم مالية موحدة.

2. يوجد أثر لحجم الأصول على تأخير إصدار التقارير المالية السنوية لشركات الفنادق المدرجة في بورصة عمان، وتنتفق هذه النتيجة مع ما قدمه (Al Ajmi, 2009)؛ فتوصل كلاهما إلى وجود علاقة إيجابية بين حجم الشركة مع فترة إصدار التقرير السنوي، في حين يلاحظ تعارض هذه النتيجة مع ما توصل إليه (الفضل ونور، 2006) في دراستهما؛ إذ توصلاً أيضاً إلى أن حجم الشركة وضخامة عملياتها لا تعد أسباباً لتأخير التقارير المالية، ومن جهة أخرى توصل (Leventis and Weetman, 2004) إلى وجود علاقة سالبة ذات دلالة إحصائية بين حجم الشركة وتوقيت إصدار التقارير السنوية.

3. يوجد أثر لحجم الالتزامات على تأخير إصدار التقارير المالية السنوية لشركات الفنادق المدرجة في بورصة عمان، وتعارضت هذه النتيجة مع دراسة (Deloof and Weets, 2003) من حيث توصلها إلى أن وجود التزامات طويلة الأجل يحفز الشركات على إصدار تقاريرها المالية السنوية بشكل أسرع.

4. يوجد أثر لصافي الربح على تأخير إصدار التقارير المالية السنوية لشركات الفنادق المدرجة في بورصة عمان، وانسجمت هذه النتيجة (Al Ajmi, 2009) (Al Ajmi, 2004)؛ إذ توصل Leventis & Weetman إلى وجود علاقة سالبة ذات دلالة إحصائية بين ربحية الشركة وكل من فترة إصدار التقرير السنوي والتأخير الاختياري، في حين توصل Al Ajmi إلى أن ربحية الشركة تؤدي دوراً في توقيت إصدار القوائم المالية. وقد تعارضت هذه النتيجة مع ما توصل إليه (جهمني، 2000)؛ إذ أظهرت نتائج دراسته عدم وجود علاقة بين ربحية الشركة (ممثلة بصافي الأرباح أو الخسائر) وتوقيت إصدار التقارير المالية السنوية. ويعود السبب في ذلك إلى توجهات الشركات للتأثير على أسعار أسهمها في السوق، و اختيار الوقت المناسب لإعلان نتائجها المالية. فتؤدي الأرباح دوراً بالتأثير بشكل إيجابي على أسعار أسهمها في السوق، وبالتالي فإنه في حال وجود خسائر، قد تقوم الإدارات بتقليل أثر هذه الخسائر على أسعار أسهمها بالسوق من خلال اختيار الوقت المناسب لعرض هذه التقارير.

5. تلتزم معظم شركات الفنادق المدرجة في بورصة عمان بإصدار تقاريرها المالية السنوية في الوقت المحدد، (أي ضمن أول 90 يوم بعد نهاية العام).

التوصيات:

بناءً على ما توصل إليه البحث من نتائج تم وضع التوصيات التالية:

1. تطبيق البحث على عينة أخرى من الشركات المدرجة في بورصة عمان.
2. يمكن للمستثمرين استخدام النموذج الذي توصل إليها هذا البحث للتبيؤ بتأخير إصدار التقارير المالية السنوية بهدف ترشيد قراراتهم الاستثمارية والاعتماد على أساس علمية لدى اتخاذهم مثل تلك القرارات.
3. إجراء المزيد من الدراسات لتحديد العوامل المؤثرة على تأخير إصدار التقارير المالية السنوية للشركات المدرجة في السوق وبخاصة تلك التي تعكس وجهة نظر مستخدمي القوائم المالية لمعرفة مدى ارتكازهم في قراراتهم الاستثمارية والائتمانية على المعلومات المنشورة في هذه القوائم.
4. ضرورة اهتمام شركات الفنادق بإصدار تقاريرها المالية السنوية في وقت مبكر؛ لما له من أهمية وتأثيره على قرارات العديد من الجهات المعنية بمضمون هذه التقارير.

المراجع:

المراجع العربية

- أبو الهيجاء، محمد؛ والحايك، أحمد (2012). خصائص لجان التدقيق وأثرها على فترة إصدار تقرير المدقق: دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة العامة الأردنية . مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية. مجلد 20، عدد 2، ص ص 439 – 463.
- غرفة تجارة عمان، (2014). www.ammanchamber.org.jo
- الفضل، مؤيد؛ ونور، عبد الناصر (2006). تحليل أهمية العوامل المؤثرة في تأخير إصدار التقارير السنوية للشركات دراسة مقارنة من وجهة نظر المديرين والمدققين القانونيين في كل من العراق والأردن، مجلة دراسات، العلوم الإدارية ، مجلد 33، عدد 2، ص ص 282 – 301.
- مؤسسة المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية (2014) "المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية"، إصدار 1/يناير/2014، المجمع الدولي العربي للمحاسبين القانونيين، عمان، الأردن.
- هيئة الأوراق المالية (2002). قانون الأوراق المالية المؤقت رقم (76) لسنة 2002، عمان، الأردن.
- أبو نصار و حميدات (2014). معايير المحاسبة والإبلاغ المالي الدولي الجوانب النظرية والعملية.

المراجع الأجنبية

- Al Ajmi, J., (2009). Audit and reporting delays: Evidence from an emerging market , Advances in Accounting, incorporating Advances in International Accounting, vol. 24, PP. 217 – 226.
- Aljaaidi, K, Bagulaidah, G., Ismail, N., & Fadzil, F. (2015). An Empirical Invistigation of Determinants Associated with Audit Report Lag in Jordan , *Jordan Journal of Business Administration*, Volume 11, No. 4.
- Deloof, M., & Weets, V. (2003). External financing information disclosure and the timeliness of annual shareholder meetings and financial statement filings in Belgium , Working paper, University of Antwerp, Belgium.
- Leventis, S., & Weetman, P. (2004). Timeliness of financial reporting: applicability of disclosure theories in an emerging capital market", Accounting and Business Research, Vol. 34, No. 3, PP 241-254.

أثر ممارسة الإدارة بالتجوال على تطبيق معايير الاعتماد الصحية في المستشفيات

الخاصة الأردنية

تغريد فرحان السرحان

جامعة عمان العربية

تاريخ القبول: 2017/2/26

تاريخ الاستلام: 2017/1/3

الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى أثر ممارسة الإدارة بالتجوال بأبعادها (اكتشاف الحقائق، وتحسين الاتصال، والتحفيز، والتطوير والإبداع، والتغذية الراجعة) على تطبيق معايير الاعتماد الصحية الأردنية بأبعادها (حقوق المرضى، والسجلات الطبية، وضبط العدوى، والتحسين المستمر للجودة) في المستشفيات الخاصة الأردنية، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي في جمع البيانات وتحليلها، واختبار الفرضيات، وتكون مجتمع الدراسة من (300) طبيب و (700) ممرض قانوني في المستشفيات الخاصة الأردنية، وتم تطوير استبانة تكونت من (45) عبارة، وتم توزيع (269) استبانة على عينة الدراسة، فكان عدد الاستبيانات الصالحة (251) استبانة، وتم تصنيف الإجابات بناء على مقياس ليكرت الخمسي، التي تعبر عن مدى موافقة المستجيب مع فقرات الاستبانة، (موافق بشدة 5 علامات، وموافق 4 علامات، ومحايد 3 علامات، وغير موافق علامتان، وغير موافق بشدة علامة واحدة).

واستخدمت الباحثة في الدراسة الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) للقيام بالمعالجة الإحصائية، والأساليب والأدوات الإحصائية التي تشمل: التكرارات، والنسب المئوية، والأوساط الحسابية، والانحرافات المعيارية، واختبار ألفا كرونباخ، واستخدمت الباحثة الانحدار البسيط لاختبار الفرضيات، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين ممارسة الإدارة بالتجوال بأبعادها (اكتشاف الحقائق، وتحسين الاتصال، والتحفيز، والتطوير والإبداع، والتغذية الراجعة) على تطبيق معايير الاعتماد الصحية الأردنية بأبعادها (حقوق المرضى، والسجلات الطبية، وضبط العدوى، والتحسين المستمر للجودة) في المستشفيات الخاصة الأردنية، وأوصت الدراسة المحافظة على مستوى تطبيق معايير الاعتماد الصحية الأردنية من قبل القائمين على إدارتها في المستشفيات المبحوثة، وتوصي الدراسة بتحسين عملية الاتصال بين الإدارة والعاملين، وذلك من خلال السماح لهم بالتعبير عن آرائهم.

الكلمات المفتاحية: ممارسة الإدارة بالتجوال، تطبيق معايير الاعتماد الصحية.

The Impact of Practicing Management by Walking Around on Implementing Health accreditation Standards at Jordanian Private Hospitals

Taghreed Al-Sarhan

Amman Arab University

Abstract

The purpose of the present study, is to identify the impact of practicing management by recognizing its dimensions; (facts discovery, communication improvement, motivation, development and creativity, feedback) on implementing health accreditation standards dimensions; (patients' rights, medical records, infection control, available quality improvement) at Jordanian private hospitals. For the purpose of the study, the researcher has used the descriptive analytical approach, and the study population contains (300) physician and (700) registered nurse. A questionnaire was developed to achieve the purpose of the study containing (45) item, the number of distributed questionnaires was (269) and the number of valid questionnaires was (251). However, the response has been categorized to five levels on likert scale starting from (1 strongly agree to 5 strongly disagree). Data were analyzed using (SPSS) Statistical Package of Social Sciences using a number of tools and statistical methods including frequencies, percentages, means, standard deviation, Cronbach's Alpha, however, the researcher has used simple regression to test the hypothesis.

The study findings have shown that there's an impact at the significance level ($\alpha \leq 0.05$) of practicing management by walking around with its dimensions; (facts discovery, communication improvement, motivation, development and creativity, feedback) on implementing health accreditation standards dimensions; (patients' rights, medical records, infection control, continues quality improvement) at Jordanian private hospitals. According to the findings, the study recommended maintaining the level of applying health accreditations standards by their managers at the surveyed hospitals. The study also recommended, improving the communication process between the managers and the workers by allowing them to express their opinion.

Key Words: practicing management by walking around, implementing health accreditation standards.

المقدمة

تعد الخدمات الصحية إحدى الدعامات الأساسية للخدمات الاجتماعية التي تحرص الدول على تقديمها، وتمويلها، باعتبار أن تقديم الخدمات الصحية يعني المحافظة على الثروة البشرية التي تعد الركيزة الأساسية للتنمية. لهذا السبب لجأت العديد من المنظمات الإدارية، مثل المستشفيات إلى تبني أساليب إدارية جديدة التي لعبت دوراً مهماً في التحسين من جودة الخدمات الطبية المقدمة، وبحرص المديرون الناجحون على البقاء قرب ميادين العمل الفعلى، فتعد الإدراة بالتجوال أسلوب إداري مميز وتطبيقاً لسياسة الباب المفتوح. وتسمهم في نجاح العمل الجماعي الذي يعد عاملاً مهماً في بناء مستقبل المؤسسات والشركات، وتعزيزه من خلال اللقاءات المنظمة مع الفرق العاملة، وفي الوقت نفسه تتبع الإدراة بالتجوال الفرصة لجميع العاملين للتعبير عن آراءهم، فيتعامل المديرون مع العاملين مباشرةً من خلال التجوال بينهم، والتحدث معهم، وفي ضوء التحديات التي تواجه القطاع الصحي في الأردن وتماشياً مع التغيرات المتسارعة والتحديات التي تواجه القطاع الصحي في الأردن على المستوى المحلي والإقليمي، أصبح الارتفاع والتحول بمستوى الرعاية الصحية المقدمة ضرورة ملحة، ولتحقيق ذلك قامت العديد من المستشفيات الأردنية بتطبيق معايير مجلس اعتماد المؤسسات الصحية للتحسين المستمر في الخدمات الصحية المقدمة، إذ أصبح اعتماد المستشفيات في الأردن ضرورة ملحة؛ لتعزيز دور الأردن في سوق السياحة العلاجية العالمية، الذي تؤدي فيه الإدراة دوراً مهماً وأساسياً في تطبيق معايير الاعتماد، ومن هنا جاءت الدراسة للتعرف على أثر ممارسة الإدراة بالتجوال على تطبيق معايير الاعتماد الصحية الأردنية في المستشفيات الخاصة الأردنية.

مشكلة الدراسة

تسعى جميع المستشفيات الأردنية للحصول على الاعتمادية من أجل تحسين الخدمات الصحية المقدمة وتطويره، وتعزيز الأمن وسلامة المرضى، إذ تتميز بيئه اليوم بزيادة مستويات التغيير والتنافس بشكل مستمر، حتى أصبح الأمر الثابت الوحيد في عصرنا الحالي هو التغيير، (جود، 2000) وفعلياً فإن السبب الرئيسي الذي يدفع المستشفيات للحصول على الاعتماد، هو لتسويق خدماتها الطبية محلياً وعالمياً في سوق السياحة العلاجية.

واستدللت الباحثة على مشكلة الدراسة من خلال دراسة استطلاعية أجرتها على عدد من الممرضات العاملات في أقسام الدخان، والباطنية، وقسم الجراحة في عدد من المستشفيات الخاصة الأردنية، وسؤالها لهن عن السياسات التي تتعلق بمعايير الاعتماد الصحية الأردنية، تبين لها عدم إدراك بعض الكوادر الطبية والتمريضية لهذه السياسات، ولاحظت وجود نوع من القصور في تطبيق معايير الاعتماد الصحية الأردنية في المستشفيات الخاصة الأردنية بعد حصول المستشفيات على شهادة الاعتماد.

وبينت دراسة Tylor (2013) أهمية الإدراة بالتجوال في تطبيق معايير الاعتمادية الصحية.
لذا فإن الهدف من الدراسة هو قياس أثر ممارسة الإدراة بالتجوال على تطبيق معايير الاعتماد الصحية الأردنية في المستشفيات الخاصة الأردنية.

أهمية الدراسة

تأتي أهمية الدراسة من جانبيين، هما:

أولاً: الأهمية النظرية:

تظهر الأهمية النظرية للدراسة في أنها تدعم الدراسات والبحوث النظرية والتطبيقية في مجال تطبيق معايير الاعتماد في القطاع الصحي، من خلال تطوير أبحاث تدعم بيئة العمل، وتحديد أبرز ما تواجهه من مشكلات. للعمل على مواجهتها بالشكل الملائم. وفي محاولة تطوير إطار نظري حول أثر ممارسة الإدارة بالتجوال على تطبيق معايير الاعتماد الصحية الأردنية في المستشفيات الخاصة الأردنية، ولذلك لأهمية ممارسة الإدارة بالتجوال في تحقيق أهداف منظمات الأعمال في ضوء المنافسة التي تواجهها المستشفيات الأردنية، وأيضاً تبرز الأهمية النظرية للدراسة من أنها ستثري المعرفة بمفهوم معايير الاعتماد من خلال تتبع الأدب النظري والدراسات السابقة لممارسة الإدارة بالتجوال ومعايير الاعتماد الصحية الأردنية، بالشكل الذي يكون إطار مفاهيمي متكملاً عن هذه المفاهيم ومنهجية دراستها.

ثانياً: الأهمية التطبيقية:

تبثق الأهمية التطبيقية للدراسة من ضرورة التعرف إلى دور ممارسة الإدارة بالتجوال من خلال تحقيق مناخ سليم من الحب، والولاء، والاحترام، والانتماء في تحقيق أهداف المنظمة لتحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات بالشكل الذي يحقق أعلى مستويات الأمان والاطمئنان المستقبلي من خلال معرفة أبعد الجودة الصحية الأردنية، المستمدة من أبعد الجودة الصحية العالمية، وتطبيقها، وأيضاً تبرز الأهمية التطبيقية للدراسة من ضرورة المحافظة على تطبيق معايير الاعتماد الصحية الأردنية في المستشفيات بعدأخذها لشهادة الاعتماد.

أنموذج الدراسة

الشكل رقم (1) أنموذج الدراسة الذي يحتوي على المتغير التابع وهو معايير الاعتماد في المستشفيات الخاصة الأردنية، وأبعاده التي تشمل: حقوق المرضى، والسجلات الطبية، وضبط العدوى، والتدريب والتطوير، والتحسين المستمر للجودة. ويحتوي على المتغير المستقل وهو الإدارة بالتجوال وأبعاده التي تشمل: اكتشاف الحقائق، وتحسين الاتصال، والتحفيز، والتطوير والإبداع، والتغذية الراجعة.

المعايير الاعتماد الصحية الأردنية

- حقوق المرضى.
- السجلات الطبية.
- ضبط العدوى.
- التحسين المستمر للجودة.

المتغير المستقل
الإدارة بالتجوال

- اكتشاف الحقائق.
- تحسين الاتصال.
- التحفيز.

الشكل (1) :أنموذج الدراسة

المصدر: من إعداد الباحثة في ضوء المراجع المثبتة في الجدول (1):

جدول (1): المراجع والدراسات المساعدة لأنموذج الدراسة

الصخري (2000) الخضيري (2012) Alrawashdeh (2012) أبو حمور (2012) الضلاعين (2015)	المتغير المستقل: الإدراة بالتجوال
دليل اعتماد المستشفيات (2014) نscar (2013) كرادشة (2012) Pomey et al (2010) مجلس اعتماد المستشفيات (2008) El-jardali et al. (2008)	المتغير التابع: معايير الاعتماد الصحية الأردنية

فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية الأولى:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لممارسة الإدراة بالتجوال بأبعادها (اكتشاف الحقائق، وتحسين الاتصال، والتحفيز، والتطوير والإبداع، والتغذية الراجعة) على تطبيق معايير الاعتماد الصحية الأردنية بأبعادها (حقوق المرضى، والسجلات الطبية، وضبط العدوى، والتحسين المستمر للجودة) في المستشفيات الخاصة الأردنية.

وينتبق عنها الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لممارسة الإدراة بالتجوال بأبعادها (اكتشاف الحقائق، وتحسين الاتصال، والتحفيز، والتطوير والإبداع، والتغذية الراجعة) على حقوق المرضى في المستشفيات الخاصة الأردنية.

الفرضية الفرعية الثانية:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لممارسة الإدراة بالتجوال بأبعادها (اكتشاف الحقائق، وتحسين الاتصال، والتحفيز، والتطوير والإبداع، والتغذية الراجعة) على السجلات الطبية في المستشفيات الخاصة الأردنية.

الفرضية الفرعية الثالثة:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لممارسة الإدراة بالتجوال بأبعادها (اكتشاف الحقائق، وتحسين الاتصال، والتحفيز، والتطوير والإبداع، والتغذية الراجعة) على ضبط العدوى في المستشفيات الخاصة الأردنية.

الفرضية الفرعية الرابعة:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لممارسة الإدراة بالتجوال بأبعادها (اكتشاف الحقائق، وتحسين الاتصال، والتحفيز، والتطوير والإبداع، والتغذية الراجعة) على التحسين المستمر للجودة في المستشفيات الخاصة الأردنية.

مفهوم الإدارة بالتجوال

تمثل الإدارة بالتجوال منظومة إدراية متكاملة، وتقوم على التواجد والحضور الذكي للقائد الإدراي في موقع الفعل والتنفيذ، إذ إنه يستخدم مهاراته ومواهبه الشخصية في تصميم اللقاءات التجوالية، وتنظيمها، وتنظيمها، واستخدام مهارات الحوار مع المنفذين لاكتشاف أي قصور ومعالجته (الحومدة والعبيدي، 2013، 62).

وتعد الإدارة بالتجوال أسلوب حياد ونمط إدراي، يجمع ما بين الجماعية والفردية للوصول إلى عناصر وحقائق للعملية التنفيذية في المؤسسات، ويساعد على التكيف الفعال مع المتغيرات والمستجدات، وتعد الإدارة بالتجوال منظومة فلسفية وإدراية متكاملة، تتمثل بالتواجد الذكي والفعال للقائد في موقع العمل والتنفيذ، وذلك أن يستخدم كل مواهبه وملكاته ومهاراته في تصميم العمل، وتنظيمها، وتنفيذها (المواضية، 2014).

وعرف Lorenzen (1997) الإدارة بالتجوال أنها أسلوب إدراي فعال ومتكملاً يقوم به المديرون من خلال ترك مكاتبهم والتفاعل والاتصال على أرض العمل مع العاملين، مما يساهم بشكل كبير في حل المشكلات التي تواجه المنظمات، وقد أشار كل من Peter & Austin (1994، 146) إلى أن الإدارة بالتجوال هي ابتعاد المديرين عن مكاتبهم، والقيام بالتفاعل والتحدث مع العاملين في منظماتهم.

ونحافظ الإدارة بالتجوال على تواصل المدير مع العاملين، فتسمح للعاملين بمشاركة المدير في التعبير عن آرائهم حول العمل، وإيصال المشكلات التي تواجههم مباشرة إلى المدير Emmos (2006)؛ لأن سوء تبادل المعلومات والتلاعُب، وسوء فهمها يؤدي إلى إخفاء البعض من هذه المعلومات والتلاعُب بها، وبالتالي فإن الحاجة إلى قائد ناجح وفاعل للتحقق من مصادر المعلومات ومعاييرها، إذ إن الإدارة بالتجوال تعد مجالاً خصباً وناجحاً ومحوراً رئيسياً من محاور العمل من خلال معرفة رغبات العاملين، واحتياجاتهم في موقع العمل، والاستجابة لاحتياجاتهم ورغباتهم، وبالتالي بزيادة التزامهم وفاعليتهم في تحقيق الأهداف التي تسعى إليها المنظمات، ومعرفة الحقائق الواقعية غير المعلنة التي قد تكون جهلاً أو غيرت ولم تصل للإدارة العليا لعدة أسباب، مما يشجع جميع العاملين على قول الحقائق بشكل كلي وواضح وعدم إخفاء أي شيء أو تغليف، وتغيير الحقائق، وبالتالي فإن المدير الناجح المتوجّل يكون على اطلاع أكبر بما يحصل على أرض الواقع، من خلال التواصل المستمر بينه وبين العاملين، وإزالة الحواجز التي تعزل متذبذبي القرار الإدراي عن العاملين، ويقوم المدير المتوجّل بالبحث، والتعرّف إلى بعض نقاط الضعف لدى العاملين وعن أسبابها، Langley (2006).

بعد الإدارة بالتجوال

اكتشاف الحقائق

يقوم المدير من خلال جولاته باكتشاف الحقائق غير الواضحة في معاالمها، أو التي ليست مكتملة في المعنى، وبالتالي التعرف إلى رغبات العاملين، واحتياجاتهم، والاستجابة لهم، وتلبية احتياجاتهم ورغباتهم، مما يؤدي إلى رضا العاملين عن وظيفتهم وعن أنفسهم؛ مما يزيد من فاعليتهم وكفاءتهم في تحقيق أهداف المنظمة (أبو حمور، 2012).

تحسين الاتصال

تنوع المواقف التي يواجهها المدير المتجول في مواقع العمل، إذ يعد كل موقف فرصة يجب على المدير أن يستغلها لإعطاء معلومة أو للحصول على معلومة وتشكيل قناعة ورأي لدى العاملين، التي تعتمد بشكل أساسى على قدرات المدير المتجول في استخدام أساليب الحوار الفاعله Langley (2006) من خلال استخدام المدير المتجول أسللة محفزة للعاملين تشجع على التحدث والبوج بكل ما يودون قوله، وأن يستخدم المدير أسلوب الفكاهة المعتدلة، فلا يفقد المدير هيبه واحترامه، بل يقربه بشكل أكبر من العاملين، والاستماع إلى مختلف وجهات النظر من العاملين واحترامها، والتي تساهم في تحقيق الأهداف التي تسعى إليها المنظمات Al-eydei (2012)، لذلك فإن أسلوب المدير المتجول الذي يعتمد على المهارة، والفن، والذكاء يساهم بشكل كبير بتحسين الاتصال بين المدير والعاملين وبين العاملين أنفسهم.

التحفيز

التحفيز هي العملية التي يتم من خلالها الابتكار والإبداع؛ للارتقاء بمستويات التنفيذ إلى أعلى الموصفات، وتحقيق الجودة الشاملة، فيكون هناك إطار من التوازن حول عملية الإدراة بالتجوال حتى تتحقق الفاعلية بشكل أكبر من خلال التوازن الحركي الفاعل الذي يقوم به المدير خلال فترة قصيرة لتحقيق الأهداف طويلة الأجل، Alrawashdeh . (2012) ويكون ذلك من خلال:

- الرغبة للعمل مع الآخرين بدون أي تمييز من حيث: اللون، أو الجنس، أو الجنسية، أو العرق.
- فهم مطالب الآخرين، والانسجام معها وعدم معارضتها، فيجب على المدير المتجول أن يحاول دائمًا على تنفيذ هذه المطالب، وتحقيقها، إذ أنه بمثابة المنفذ والمنفذ للعاملين ورغباتهم، وأن بيده كل أسباب النجاح، وأنه أهل للثقة، لذلك يكون للمدير المتجول القدرة على كسب ثقة العاملين، واحترامهم من خلال التحاور الذكي، والاستجابة لمطلب العاملين والفهم لها (المواضية. 2014).
- تغير علاقة المدير المتجول من علاقة رسمية وجافة إلى علاقة صدافة وتغيير وحب للعاملين المبنية على الصراحة والثقة المتبادلة بين الطرفين، عن طريق زيادة مدى مشاركة العاملين في صنع القرار Shra'ah , Rumman, . (2013)(Hamour , & Sh
- لذلك فإن الإدراة بالتجوال تعمل على خلق الدافع والحفز نحو التجديد المستمر والمواصل للخدمات، وتحسين جودة الخدمات المقدمة ونوعيتها، بالإضافة إلى اكتشاف الإبداع والمبدعين وأصحاب الأفكار الجديدة، وإتاحة الفرصة لديهم لتحقيق طموحاتهم وأحلامهم، والتقدم في عملهم (الضلاعين، 2015).

التطوير والإبداع

مجموعة من الخطوات المدرستة من قبل المدير المتوجول لتحسين أداء العاملين، عن طريق استخدام أدوات وأفكار جديدة لتحقيق إنتاجية عالية وجودة في الخدمات، إذ تعد علاقة المدير بالعاملين الأساس الذي من خلاله يتم نجاح العمل (المواضية، 2014)، إذ يقوم المدير المتوجول ببذل جهود مستمرة ومحظطة بهدف رفع كفاءة الأفراد العاملين، وتطوير مهاراتهم في العمل عن طريق تنمية المعرفة والمهارات لديهم حتى يقوموا بأداء العمل، وهي أيضاً خطوة يقوم بها المدير المتوجول لحل المشكلات التي تواجه العاملين، مما يؤدي إلى الانتقال من حالة إلى حالة أخرى، فيعد التطوير والإبداع من الأهداف اللانهائية للمنظمات ومن أهم متطلبات العمل، إذ إن الاستمرار باستخدام الطرق التقليدية والروتينية في العمل يقود إلى الفشل (عبد العزيز، 2006)، وذلك بهدف الاستمرار والبقاء للمنظمات، لأن الإبداع يساهم بشكل كبير في التطوير والتحسين وهو السبب الرئيسي للنجاح، إذ إن الإبداع يؤدي دوراً مهماً في تقديم مستوى رعاية صحية، تتميز بالارتفاع والتوفيق، وهناك عوامل متعددة ومحفزة للإبداع، ومنها:

- محفزات تطوير وإبداع داخل مكان العمل، وهو أن يوفر المدير بيئة عمل، وإدراك ثقافة وفكر محفز (السرور، 2002).
- محفزات ثقافية تطوير وإبداع ، من خلال تشجيع المدير للعاملين على مناقشة الأفكار الإبداعية، ونقدها، وشرحها بعدلة وشفافية (السرور، 2002).

التغذية الراجعة

هي قدرة العاملين في الوظائف الإدارية في المستشفيات الخاصة الأردنية، على مقاولة المدخلات مع المخرجات لقياس مدى تحقيق الأهداف التي وضع من أجلها النظام، ومساعدة العاملين على إدراك قدراتهم، وتطوير أدائهم وتحصيده، وهي مقدرة القائد المتوجول على مساعدة الموظفين في التعرف إلى نقاط القوة والضعف لديهم، وإدراك قدراتهم، وتزويدهم بكلفة المعلومات الازمة لإنجاز الأعمال (الحومدة والعيدي، 2013) .

مفهوم الاعتماد الصحي

عملية تقييم متكاملة تقوم بها جهة غير حكومية مستقلة، من خلال مجموعة من المقيمين الاختصاصيين ليسوا من نفس المستشفى، وذلك من خلال مجموعة من الخطوات لمعرفة مدى تطبيق المستشفى لمجموعة من المعايير لتقييم جودة وسلامة الرعاية الصحية المقدمة Alkhenizan & Show (2011)، إذ يتم منح المستشفى الاعتماد لمدة زمنية لا تتجاوز الثلاثة سنوات.

وإن نجاح تطبيق معايير الاعتماد يرتبط بشكل كبير بالدور الذي توبيه الإدارة العليا من خلال تدريب العاملين في المستشفى وتأهيلهم، وتطوير قدراتهم ومهاراتهم، وعرف Sitakalin (2003, 21) الاعتماد أنه نظام يتضمن جملة من المعايير المتفق عليها لتحسين جودة خدمات الرعاية الصحية، وطريقة لقياس مدى التزام بهذه المعايير، وتطبيق المستشفى لهذه المعايير، إذ إن مشاركة المستشفيات في برنامج الاعتماد هي عملية اختيارية يلتزم فيها المستشفى بتطبيق معايير الاعتماد من أجل تحسين جودة وسلامة الرعاية الصحية المقدمة، وتوفير بيئة آمنة للمرضى، والتقليل من المخاطر، وتحسين سلامة المرضى (أبو رحمة، 2016).

واعتماد المستشفيات عملية مدركة عالمياً؛ إذ إنها عملية تقييم تستخدم في كثير من الدول لتقييم جودة الرعاية الصحية المقدمة من قبل مقدمي الرعاية الصحية، فيعد من المفاهيم الإدارية الحديثة، وهناك الكثير من الدول في العالم شارك في برنامج الاعتماد الصحي لتطوير مستشفياتها من خلال تطبيق معايير الاعتماد الصحية، Pomey et al.,، وقد عرف كل من Shaw Alkhenizana & (2011) الاعتماد أنه عملية اختيارية يقوم بها مجموعة من الخبراء والاستشاريين الخارجيين لتقييم التزام المنظمات الصحية بتطبيق معايير، وعرف كل من Brubakk, Vist, Bukholm, Barach, & Tjomsland (2015) الاعتماد أنه زيادة الوعي العالمي، والتركيز على تحسين جودة الرعاية الصحية وسلامة المرضى من خلال تطوير سياسات وإجراءات معينة لتقييم أداء المنظمات الصحية .

وتعد الأردن من الدول التي تتمتع بسمعة كبيرة جداً محلياً وعالمياً، وذلك من خلال الخدمات الطبية والعلاجية التي تتميز بها مستشفياتها، والمزودة بأحدث الأجهزة والمعدات بكفاءة كفؤة ومؤهلة من الأطباء والممرضين والفنين الذين يقوموا بتقديم أجود الخدمات طبية بحرفية عالية (نصار، 2013). ويتميز الأردن بوجود مستشفيات تقوم بتطبيق معايير الاعتماد الصحية المحلية والدولية، مما يساهم في التحسين المستمر لجودة الخدمات الصحية المقدمة من خلال تأسيس مجلس اعتماد المؤسسات الصحية الأردني، ليجعل الأردن في مصاف الدول المتقدمة، وتعزيز السياحة العلاجية، إذ أصبح الأردن ضمن أفضل خمس دول في العالم كمركز للسياحة العلاجية (مجلس اعتماد المؤسسات الصحية، 2008).

معايير الاعتماد الصحية حقوق المرضى

يلتزم جميع العاملين في المستشفيات بتقديم الرعاية الصحية لجميع المرضى، دون تمييز بينهم في أثناء تلقي المرضى علاجهم داخل المستشفى، وبالمقابل يجب على المرضى وذويهم تحمل كافة المسؤوليات داخل المستشفى (معايير اعتماد المستشفيات، 2014).

فيجب على جميع العاملين أن يقدموا الرعاية الصحية المناسبة بكل أدب، واحترام للمريض وذويهم، من خلال ارشادهم وتعريفهم بحقوقهم، وأيضاً تعريفهم بصنوف الشكاوى والاقتراحات بتقديم أي شكوى (أبو رحمة، 2016) حيث يركز هذا المعيار على حصول المريض على الخدمة والرعاية المناسبة، وعدم التمييز بين المرضى بغض النظر عن الدين أو الجنس أو اللون أو اللغة وغيرها وحق المرضى في الحصول على الغذاء المناسب والكافي حسب حالته الصحية، وأيضاً حقه في الحصول على المعلومات الخاصة بوضعه الصحي بشكل واضح ومفهوم مع المحافظة على سرية وخصوصية هذه المعلومات، إذ إن هناك قوانين كثيرة أكدت على المحافظة على السرية التامة والخصوصية في التعامل مع المعلومات الطبية للمريض (نصيرات، 2008).

السجلات الطبية

تعد السجلات الطبية وثيقة زمانية للعلاج الطبي والإجراءات الطبية الأخرى للمريض من قبل مقدمي الرعاية الصحية، إذ تعد السجلات الطبية وثائق دقيقة وفورية لللاحظات الطبية للمريض ونتائج العلاج، وأيضاً تعد وثيقة أصلية للنشاطات المالية، التي تتضمن العناية بالمريض من لحظة دخوله المستشفى حتى خروجه منها (Ajlouni, 2006).

ضبط العدوى

هو المجال الذي يعني بمنع العدوى داخل المستشفيات، التي تتعلق بالمارسات الطبية، إذ تعد جزءاً من البنية التحتية للمستشفيات من خلال زيادة وعي مقدمي الرعاية الصحية والمرضى، من أجل منع العدوى، وتوفير بيئة عمل آمنة للمريض والعاملين، Sekimoto et al., (2008) وتعتبر وسائل منع العدوى من الأساليب المهمة والأساسية في ضبط العدوى من قبل مقدمي الرعاية الصحية، ففي الولايات المتحدة الأمريكية هناك الكثير من السياسات الخاصة بضبط العدوى التي يتم تزويدها للعاملين، التي تتعلق بغسل الأيدي لضمان أن جميع مقدمي الرعاية الصحية يقوموا بغسل أيديهم بعد كل إجراء طبي لضمان سلامتهم وسلامة المرضى (Korniewicz et, al, 2014)، إذ تعد سياسة غسل الأيدي من السياسات الأساسية لضبط العدوى من خلال المعرفة والسلوك والممارسات التي يقوم بها العاملون في مجال الرعاية الصحية، إذ يعد الهدف الأساسي لسياسات منع العدوى هو تحديد الأساليب والإجراءات المناسبة لمنع الحالات المعدية وعلاجها، ولتطبيق معايير الاعتماد الصحي دور كبير في التقليل من نسبة العدوى في المستشفيات من خلال التزام العاملين بسياسات منع العدوى Thornlow & merwin .(2009).

التحسين المستمر للجودة

هناك جهود كبيرة لقياس تحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة، من خلال تطوير مؤشرات الجودة، والمقارنة بين تطبيق الجودة في جميع المستشفيات، وتقييم الممارسات والتقاليف في المستشفيات ذات الأداء العالي من خلال إنتاجية هذه المستشفيات خلال فترة معينة، ووضع إستراتيجيات لقياس فاعلية الإنجاز في المستشفى، وكفاءته & Alteras (2007) Meyer .

ويعتبر برنامجاعتماد المستشفيات من أهم البرامج والنظم التي تعنى بتحسين جودة الخدمات الصحية، نظراً لنتائج الإيجابية في توفير بيئة آمنة للمرضى ومقدمي الرعاية الصحية على حد سواء (الخالدي، 2016)، فقد عرفت الهيئة الأمريكية لاعتماد المستشفيات The joint Commision of Accreditation of Hospitals (JCAH)؛ إذ إن التحسين المستمر للجودة هي الدرجة التي تلتزم فيها المستشفيات بالمعايير الحالية، والمتافق عليها لتحديد مستوى ممارسات جيد، وللتعرف على النتائج المتوقعة من الإجراءات العلاجية أو التشخيصية لتحقيق النتائج المرجوة في مدة زمنية معينة (أبو رحمة، 2016).

الدراسات السابقة ذات الصلة

المواضية (2014) "درجة ممارسة الإدارة بالتجوال وأثرها على تنمية كفاءات معلمات رياض الأطفال مهنياً في محافظة الكرك في المملكة الأردنية الهاشمية"؛ فهدفت الدراسة إلى التعرف إلى درجة ممارسة الإدارة بالتجوال، وأثرها على تنمية كفاءة معلمات رياض الأطفال مهنياً، وتوصلت الدراسة إلى أنه هناك أثر للإدارة بالتجوال على تنمية كفاءة معلمات رياض الأطفال مهنياً، وأوصت الدراسة على حق مديرین المدارس بممارسة الإدارة بالتجوال لاكتشاف الحقائق، وتحديد المشكلات، والاتصال، وتحقيق التطوير والإبداع في مؤسساتهم. ودراسة الضالعين (2015) "درجة ممارسة الإدارة بالتجوال وأثرها في فاعلية القرارات الإستراتيجية في الشركات الصناعية والمساهمة العامة الأردنية، هدفت الدراسة إلى التعرف إلى درجة ممارسة الإدارة بالتجوال، وأثرها في فاعلية القرارات الإستراتيجية في الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية، إذ تشكل مجتمع الدراسة من جميع الموظفين في الشركات المساهمة العامة الأردنية البالغ عددهم (2356) موظفاً وموظفة، توصلت الدراسة إلى وجود أثر لدرجة ممارسة الإدارة بالتجوال في فاعلية القرارات الإستراتيجية، كما وأوصت الدراسة ضرورة تهيئة العاملين لتلقي تلك المتغيرات الإستراتيجية، ودراسة أبو رحمة (2016) "تأثير تطبيق معايير الاعتماد على جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر الأطباء والممرضين والباحثين الاجتماعيين" (دراسة ميدانية في مستشفيات منطقة مكة المكرمة بالمملكة العربية السعودية). وهدفت الدراسة إلى أثر تطبيق معايير الاعتماد على جودة الخدمات المقدمة في مستشفيات المملكة العربية السعودية، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي باسلوبية المسمحي لجمع البيانات وتحليلها من خلال استبيان، وتوصلت الدراسة إلى أنه توجد علاقة بين تطبيق معايير الاعتماد وجودة الخدمات المقدمة في مستشفيات مكة المكرمة في المملكة العربية السعودية؛ إذ إن مستوى تطبيق معيار حقوق المرضى كان مرتفعاً، وأيضاً توصلت الدراسة إلى أن مستوى التحسين في جودة الخدمات الطبية كان مرتفعاً، ودراسة الخالدي، (2016) "متطلبات إدارة الجودة الشاملة وأثرها في تحقيق رضا المستفيدين"، فهدفت الدراسة إلى التعرف إلى متطلبات إدارة الجودة الشاملة، وأثرها على رضا المستفيدين من الخدمات الطبية المقدمة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي بأسلوبه المسمحي لجمع البيانات وتحليلها، واختبار الفرضيات، وتكون مجتمع الدراسة من (47362) مريضاً ومراجعاً لمركز محمد بن نايف الطبي في الرياض، وتم استخدام استبيان لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك أثراً لإدارة الجودة الشاملة على تحقيق رضا المستفيدين من الخدمات الصحية في المركز الطبي في الرياض، وكان مستوى توفير صندوق لشكاوي والاقتراحات متوسط، وأوصت الدراسة بتوفير صندوق لشكاوي المرضى واقتراحاتهم، ومراعاة الدقة العالية في مواعيد المركز.

Sekimoto et al., (2008) "Impact Of Hospital Accreditation On Infection Control Hospital In Teaching Hospitals In Japan". Hدفت الدراسة إلى التعرف إلى أثر تطبيق معايير الاعتماد الصحية على السيطرة على العدوى في المستشفيات التعليمية في اليابان، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك أثراً لتطبيق معايير الاعتماد الصحي على السيطرة على العدوى، إذ إن السيطرة على العدوى في المستشفيات المعتمدة أعلى منها في المستشفيات الغير معتمدة، إذ كان مستوى السيطرة على العدوى مرتفعاً، ودراسة Alrawashdeh, (2012) "The Impact Of Management By Walking Around (MBWA) On Achieving Organizational Excellence Among Arab Potash Company Employees ، وهدفت الدراسة إلى التعرف إلى أثر الإدراة بالتجوال على تحقيق التميز في المنظمة بين العاملين في شركة البوتاسي العربية، فقام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي لقياس ممارسات الإدراة بالتجوال، إذ توصلت الدراسة إلى أنه هناك أثر للإدراة بالتجوال، وأبعادها على تحقيق التميز القيادي الذي يعد جزءاً من تميز المنظمة، وأنه هناك أثر للإدراة بالتجوال، وأبعادها على تحقيق الميزة المنفعة للمنظمة، ودراسة Melos & Melos, (2016) " The Impact Of Accreditation On Health Care Quality Improvement: A qualitative Case Study "، وهدفت الدراسة إلى التعرف إلى أثر تطبيق الاعتماد على التحسين المستمر للجودة، من خلال دراسة نوعية قام الباحث بإجرائها في مستشفى تعليمي في البرتغال، إذ استخدم الباحث أسلوب المقابلة مع تسعه وأربعين عالماً إكلينيكياً، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر لتطبيق الاعتماد على التحسين من جودة الخدمات الصحية، إذ كان مستوى تطبيق معيار حقوق المرضى مرتفعاً، وأوصت الدراسة بضرورة إجراء هذه الدراسة على عدد أكبر من المستشفيات للتعرف على أثر تطبيق الاعتماد على تحسين جودة الخدمات الصحية.

مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من (1000) طبيب مقيم وممرض قانوني، إذ كان عدد الأطباء المقيمين (300) طبيب، وبلغ عدد الممرضين القانونيين (700) ممرض في المستشفيات الخاصة الأردنية البالغ عددها ستون مستشفى، إذ اختارت الباحثة أربع مستشفيات في العاصمة عمان المتمثلة بمستشفى الأردن، والمستشفى الاستشاري، والمستشفى التخصصي ومستشفى الإسراء، إذ تمتاز المستشفيات الخاصة الأردنية بتقديم رعاية طيبة مميزة، وهي مجهزة بالأجهزة والتقنيات الحديثة، وتتوفر كوادر طبية ذات خبرة ومهارة عالية، وأهمية المستشفيات الخاصة الأردنية على الصعيد المحلي والعالمي فتعد مصدراً مهماً للسياحة العلاجية.

جدول (2): توزيع مجتمع الدراسة وفقاً لأعداد العاملين في المستشفيات الخاصة

العدد	اسم المستشفى
تمريض 200 أطباء 100	مستشفى الأردن
تمريض 150 أطباء 50	المستشفى الاستشاري
تمريض 200 أطباء 100	المستشفى التخصصي
تمريض 150 أطباء 50	مستشفى الإسراء
تمريض 700 أطباء 300	المجموع

عينة الدراسة

أما عينة الدراسة ف تكونت من الأطباء المقيمين والممرضين القانونيين في المستشفيات الخاصة الأردنية، (مستشفىالأردن، والمستشفى الاستشاري، والمستشفى التخصصي، ومستشفى الإسراء)، الذين تم اختيارهم بطريقة عشوائية (سيكاران، 1998)، وقامت الباحثة بتوزيع (269) استبانة على الأطباء والممرضين في المستشفيات الخاصة، إذ بلغ عدد الممرضين القانونيين (188)، وبطبيها مقيماً، تم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة على كافة أيام الأسبوع، وفي الشفتات الثلاث في الفترة من (العاشر من تشرين الأول للعام 2016 إلى السابع عشر من تشرين الأول 2016).).

جدول (3) : عدد الاستبيانات الموزعة والمسترجعة والصالحة للتحليل

269	عدد الاستبيانات الموزعة
260	عدد الاستبيانات المسترددة
251	عدد الاستبيانات الصالحة
93%	النسبة المئوية للاستبيانات الصالحة للتحليل

أداة الدراسة

قامت الباحثة بتطوير استبانة لقياس ممارسة الإدارة بالتجوال، وأثرها على تطبيق معايير الاعتماد الأردنية في المستشفيات الخاصة الأردنية، بالشكل الذي يمكن من اختبار فرضيات الدراسة، التي تم بناءها وتكونتها من ثلاثة أقسام و(45) عبارة.

صدق الأداة

يعرف صدق الأداة على أنه مدى استطاعة أداة الدراسة على قياس ما هو مطلوب قياسه، فتكون مفهومه للكل وواضحة بمفرداتها وفتراتها لكل من يستخدمها، ولضمان صدق محتوى أداة جمع البيانات في هذه الدراسة تم عرض اداة الدراسة على ذوي الخبرة والاختصاص وهيئة من المحكمين وأعضاء الهيئة التدريسية في كلية الأعمال في جامعة عمان العربية البالغ عددهم ثمانية محكمين لإبداء آرائهم وتقيمهم، وتم القيام بالتعديلات المقترحة من الأساتذة المختصين والمحكمين قبل القيام بتوزيع الاستبانة على عينة الدراسة.

ثبات الأداة

تم اعتماد معامل الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) للاتساق الداخلي على مفردات عينة الدراسة، وذلك للتأكد من مدى صلاحية الاستبانة أداة لجمع البيانات الازمة للدراسة الحالية، إذ تكون قيمة معامل كرونباخ ألفا المقبولة أكبر من أو تساوي (0.70)، وفيما يتعلق بالحدود التي اعتمدتها هذه الدراسة عند التعليق على المتوسط الحسابي للمتغيرات في نموذج الدراسة، ولتحديد درجة المقياس قامت الباحثة بتحديد ثلاثة مستويات هي (متدني، ومتوسط، ومرتفع).

نتائج البيانات والمعلومات

جدول (4): الأوساط الحسابية لموافقة الأفراد المبحوثين عن أبعاد المتغير المستقل
الاتصال مرتبة تنازليا

درجة التقييم	الوسط الحسابي	الفقرة	الرقم	الرتبة
مرتفعة	4.26	التغذية الراجعة	5	1
مرتفعة	4.21	التحفيز	3	2
مرتفعة	4.16	اكتشاف الحقائق	1	3
مرتفعة	4.11	التطوير والإبداع	4	4
متوسطة	3.40	تحسين الاتصال	2	5
مرتفعة	4.028	الإدراة بالتجوال ككل		

جدول (5): الأوساط الحسابية لموافقة الأفراد المبحوثين عن أبعاد المتغير التابع
الاتصال مرتبة تنازليا

درجة التقييم	الوسط الحسابي	الفقرة	الرقم	الرتبة
مرتفعة	4.59	ضبط العدوى	3	1
مرتفعة	4.55	تحسين المستمر للجودة	4	2
مرتفعة	4.52	حقوق المرضى	1	3
مرتفعة	4.45	السجلات الطبية	2	4
مرتفعة	4.52	معايير الاعتماد ككل		

النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر لممارسة الإدراة بالتجوال بأبعادها (اكتشاف الحقائق، وتحسين الاتصال، والتحفيز، والتطوير والإبداع، والتغذية الراجعة) عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) على تطبيق معايير الاعتماد الصحية الأردنية بأبعادها (حقوق المرضى، والسجلات الطبية، وضبط العدوى، وتحسين المستمر للجودة) في المستشفيات الخاصة الأردنية.

جدول (6): نتائج اختبار الانحدار البسيط لأثر ممارسة الإدارة بالتجوال على تطبيق معايير الاعتماد الصحية الأردنية

الدالة الإحصائية	F	القوة التفسيرية (R ²)	الارتباط (R)	
0.00	83.79	0.25	0.50	ممارسة الإدارة بالتجوال

يظهر من جدول رقم (6) وجود علاقة طردية متوسطة ذات دلالة إحصائية بين ممارسة الإدارة بالتجوال، وتطبيق معايير الاعتماد الصحية الأردنية؛ إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (R) (0.50)، وهي قيمة دالة إحصائية، ويظهر من الجدول أن ممارسة الإدارة بالتجوال تفسر ما نسبته (25%) من التباين الحاصل في تطبيق معايير الاعتماد الصحية الأردنية، وهو الأمر الذي تدل عليه قيمة (R Square) التي بلغت (0.25)، ونظرا لأن قيمة (F) تساوي (83.79). ومستوى دلالتها كانت (0.00) فإنه يمكن القول بوجود أثر ذو دلالة إحصائية لممارسة الإدارة بالتجوال. بأبعادها اكتشاف الحقائق، وتحسين الاتصال، والتحفيز، والتطوير والإبداع، والتغذية الراجعة.

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لممارسة الإدارة بالتجوال بأبعادها (اكتشاف الحقائق، وتحسين الاتصال، والتحفيز، والتطوير والإبداع، والتغذية الراجعة) على حقوق المرضى في المستشفيات الخاصة الأردنية.

جدول (7): نتائج اختبار الانحدار البسيط لأثر ممارسة الإدارة بالتجوال على حقوق المرضى في المستشفيات الخاصة الأردنية

الدالة الإحصائية	F	القوة التفسيرية (R ²)	الارتباط (R)	
0.00	71.84	0.22	0.47	ممارسة الإدارة بالتجوال

يظهر من جدول رقم (7) وجود علاقة طردية متوسطة ذات دلالة إحصائية بين ممارسة الإدارة بالتجوال وحقوق المرضى في المستشفيات الخاصة الأردنية؛ إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (R) (0.47)، وهي قيمة دالة إحصائية، ويظهر من الجدول أن ممارسة الإدارة بالتجوال تفسر ما نسبته (22%) من التباين الحاصل في حقوق المرضى في المستشفيات الخاصة الأردنية، وهو الأمر الذي تدل عليه قيمة (R Square) التي بلغت (0.22)، ونظرا لأن قيمة (F) تساوي (71.84) ومستوى دلالتها كانت (0.00)؛ فإنه يمكن القول بوجود أثر ذو دلالة إحصائية لممارسة الإدارة بالتجوال بأبعادها (اكتشاف الحقائق، وتحسين الاتصال، والتحفيز، والتطوير والإبداع، والتغذية الراجعة) على حقوق المرضى في المستشفيات الخاصة الأردنية.

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لممارسة الإدارة بالتجوال (بأبعادها (اكتشاف الحقائق، وتحسين الاتصال، والتحفيز، والتطوير والإبداع، والتغذية الراجعة) على السجلات الطبية في المستشفيات الخاصة الأردنية.

جدول (8) : نتائج اختبار الانحدار البسيط لأثر ممارسة الإدراة بالتجوال على السجلات الطبية في المستشفيات الخاصة الأردنية

الدالة الإحصائية	F	القوة التفسيرية (R ²)	الارتباط (R)	
0.00	55.03	0.18	0.43	ممارسة الإدراة بالتجوال

يظهر من جدول رقم (8) وجود علاقة طردية متوسطة ذات دلالة إحصائية بين ممارسة الإدراة بالتجوال والسجلات الطبية في المستشفيات الخاصة الأردنية؛ إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (R) (0.43)، وهي قيمة دالة إحصائية، ويظهر من الجدول أن ممارسة الإدراة بالتجوال تفسر ما نسبته (18%) من التباين الحاصل في السجلات الطبية في المستشفيات الخاصة الأردنية.

الفرضية الفرعية الثالثة:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لممارسة الإدراة بالتجوال بأبعادها (اكتشاف الحقائق، وتحسين الاتصال، والتحفيز، والتطوير والإبداع، والتغذية الراجعة) على ضبط العدوى في المستشفيات الخاصة الأردنية.

جدول (9) : نتائج اختبار الانحدار البسيط لأثر ممارسة الإدراة بالتجوال على ضبط العدوى في المستشفيات الخاصة الأردنية

الدالة الإحصائية	F	القوة التفسيرية (R ²)	الارتباط (R)	
0.00	16.07	0.06	0.25	ممارسة الإدراة بالتجوال

يظهر من جدول رقم (9) وجود علاقة طردية متوسطة ذات دلالة إحصائية بين ممارسة الإدراة بالتجوال وضبط العدوى في المستشفيات الخاصة الأردنية؛ إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (R) (0.25)، وهي قيمة دالة إحصائية، ويظهر من الجدول أن ممارسة الإدراة بالتجوال تفسر ما نسبته (6%) من التباين الحاصل في ضبط العدوى في المستشفيات الخاصة الأردنية.

الفرضية الفرعية الرابعة:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لممارسة الإدراة بالتجوال بأبعادها (اكتشاف الحقائق، والتحفيز، والتطوير والإبداع، والتغذية الراجعة) على التحسين المستمر للجودة في المستشفيات الخاصة الأردنية.

جدول (10): نتائج اختبار الانحدار البسيط لأثر ممارسة الإدارة بالتجوال على التحسين المستمر للجودة في المستشفيات الخاصة الأردنية

الدلالة الإحصائية	F	القدرة التفسيرية (R^2)	الارتباط (R)	
0.00	58.91	0.19	0.44	ممارسة الإدارة بالتجوال

يظهر من جدول رقم (10) وجود علاقة طردية متوسطة ذات دلالة إحصائية بين ممارسة الإدارة بالتجوال والتحسين المستمر للجودة في المستشفيات الخاصة الأردنية؛ إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (R) (0.44)، وهي قيمة دالة إحصائية، ويظهر من الجدول أن ممارسة الإدارة بالتجوال تفسر ما نسبته (19%) من التباين الحاصل في التحسين المستمر للجودة في المستشفيات الخاصة الأردنية.

عرض النتائج

يتضمن هذا الفصل مناقشة نتائج الدراسة التي هدفت إلى أثر ممارسة الإدارة بالتجوال على تطبيق معايير الاعتماد الصحية الأردنية في المستشفيات الخاصة الأردنية، إذ توصلت الدراسة إلى أن مستوى ممارسة الإدارة بالتجوال جاء مرتفعاً؛ فبلغ المتوسط الحسابي لموافقة الأفراد المبحوثين موافقة الأفراد (4.02)، وأيضاً مستوى تطبيق معايير الاعتماد الصحي جاء مرتفعاً، فبلغ المتوسط الحسابي لموافقة الأفراد المبحوثين (4.52)، التي جاءت على النحو التالي:

أولاً: مناقشة النتائج المتعلقة بأبعاد مجال الإدارة بالتجوال

جاءت النتائج المتعلقة بالمتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة عن أبعاد مجال الإدارة بالتجوال على النحو الآتي:

1. أن مستوى اكتشاف الحقائق من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة جاء مرتفعاً، وترواحت المتوسطات الحسابية لموافقة الأفراد المبحوثين على فقرات هذا البعد ما بين (3.53-4.53)، ويمكن تفسير هذه النتيجة أن المدير يحدد المشاكل التي يعاني منها المستشفى، ويعتمد على نوعية التنفيذ، ويجمع معلومات شاملة عن ما يحصل على أرض الواقع من خلال التجوال، ويمكن أن تفسر الباحثة هذه النتيجة أن الجولات الإدارية هي فرصة للمديرين للاحظة وحداتهم وإدارتهم خلال عملها مستعينين بذلك على مجمل الحقائق الدائرة في هذه الوحدات، ومكتشفين بذلك آليات العمل الإيجابية والسلبية، وتفق هذه النتائج مع دراسة Alrawashdeh (2012) إذ إن مستوى اكتشاف الحقائق كان مرتفعاً.

2. أن مستوى تحسين الاتصال من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة جاء متوسطاً، وترواحت المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة عن فقرات هذا البعد ما بين (3.21-3.67). وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أهمية دور المدير في الاتصال، الذي يتوقف على كفاءة نظام الاتصال الذي يتبعه المدير في توجيه جهود العاملين في المستشفى نحو تحقيق الأهداف التي يسعى المستشفى لتحقيقها.

3. أن مستوى التحفيز في المستشفيات الخاصة جاء مرتفعاً، إذ تراوحت بين (4.14-4.31)، جاءت في المرتبة الأولى الفقرة "يشكر المدير مباشرة العاملين المتميزين أثناء العمل"، وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى وعي الإدارة في المستشفيات نحو أهمية تحفيز الابتكار، والخلق، والإبداع والتطوير، والتحسين، وأمتلاك مزايا تنافسية فائقة، وتختلف النتائج مع دراسة Alrawashdeh (2012) التي توصلت إلى أن مستوى التحفيز كان متوسطاً.

4. أن مستوى التطوير والإبداع في المستشفيات الخاصة جاء مرتفعاً من وجهة نظر أفراد العينة. إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لموافقة الأفراد المبحوثين على فقرات هذا البعد (3.71-4.52)، ويمكن تفسير هذه النتيجة أن المدير خلال جولاته الميدانية يشارك الموظفين في الحوارات الموضوعية حول الطرق والوسائل الازمة للموظفين لتطوير أدائهم، وتتفق النتائج مع دراسة المواضية (2014).

5. أن مستوى التغذية الراجعة في المستشفيات الخاصة جاء مرتفعاً من وجهة نظر أفراد العينة، ويعود السبب في ذلك إلى أهمية التغذية الراجعة بتزويد المديرين بنقاط القوة والضعف حول أداء العاملين ضمن نطاق مسؤوليتهم، وأن القائد بالتجوال يقدم التغذية الراجعة البناءة للموظفين فيما يتعلق بتحفيزه وتنفيذه العمل.

ثانياً: مناقشة النتائج المتعلقة بأبعاد مجال معايير الاعتماد الصحية الأردنية:
جاءت النتائج المتعلقة بالمتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة عن أبعاد مجال معايير الاعتماد الصحية الأردنية على النحو الآتي:

1. أن مستوى تطبيق معايير الاعتماد الصحية الأردنية المتعلقة بحقوق المرضى جاء مرتفعاً، وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى اهتمام المستشفيات الخاصة بضمان الاستجابة بحقوق واحتياجات المرضى وعاداتهم وتقاليدهم ومعتقداتهم، وأن تفسر الباحثة هذه النتيجة إلى وعي المستشفيات الخاصة نحو أهمية تطبيق معايير الاعتماد الصحية في رفع مستوى جودة الخدمات واتفقت هذه النتائج مع دراسة أبو رحمة (2016) إذ إن مستوى حقوق المرضى كان مرتفعاً.

2. أن مستوى تطبيق معايير الاعتماد الصحية الأردنية المتعلقة بالسجلات الطبية جاء مرتفعاً، وتعزو الباحثة هذه النتيجة أن المستشفيات الخاصة تراعي توفير السجلات الطبية لكافة المرضى لتكون أداة للاتصال والتنسيق بين المستشفى والمريض من جهة، وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أهمية هذه السجلات في توفير المعلومات للبحث العلمي والتعليم الطبي من يجعل المستشفيات الخاصة أكثر اهتماماً بالسجلات الطبية.

3. أن مستوى تطبيق معايير الاعتماد الصحية الأردنية المتعلقة بضبط العدوى جاء مرتفعاً، ويمكن تفسير هذه النتيجة من خلال اهتمام المستشفيات باتباع الإجراءات الوقائية، فاللتبلغي عن الحالات المعدية بعد الخطوة الأولى لمنع انتشار العدوى والحد منها، وتتفق هذه النتائج مع دراسة Sekimoto, et al. (2008) فمستوى ضبط العدوى كان مرتفعاً.

4. أن مستوى تطبيق معايير الاعتماد الصحية الأردنية المتعلقة بالتحسين المستمر للجودة جاء مرتفعاً.. إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لموافقة الأفراد المبحوثين على فقرات هذا البعد بين (4.35-4.82). وتعزو الباحثة هذه النتيجة بأهمية التحسين المستمر في تبني منهجية الجودة الشاملة والتحسين المستمر في المستشفى، وتتعارض مع دراسة الخالدي (2016) أذ أوصت بتوفير صندوق للشكاري والاقتراحات، فجاء مستوى هذا البعد متوسطاً.

ثالثاً: مناقشة النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة

جاءت النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة على النحو الآتي:

- 1- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لممارسة الإدارة بالتجوال بأبعادها (اكتشاف الحقائق، وتحسين الاتصال، والتحفيز، والتطوير والإبداع، والتغذية الراجعة) على تطبيق معايير الاعتماد في المستشفيات الخاصة الأردنية، وتعزز الباحثة هذه النتيجة إلى أهمية الدور الذي يقوم به المدراء من خلال منظومة من العمل الفعال الذين يؤمنون به في موقع العمل والتنفيذ، وعده اعتمادهم على وسائل الاتصال غير المباشر اعتماداً كاملاً؛ مما يؤدي إلى تحقيق الأهداف التي تسعى إليها المستشفيات الخاصة وهي تطبيق معايير الاعتماد الصحية.
2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لممارسة الإدارة بالتجوال بأبعادها (اكتشاف الحقائق، وتحسين الاتصال، والتحفيز، والتطوير والإبداع، والتغذية الراجعة) على حقوق المرضى في المستشفيات الخاصة الأردنية، وتعزز الباحثة هذه النتيجة أن ممارسة الإدارة بالتجوال تسهم في تحديد الأهداف لأهمية ذلك في استمرارية وفعالية أي المستشفى، من خلال التزام جميع الموظفين بتقديم خدمات طيبة بموضوعية وبعيداً عن التحيز الشخصي، وافتقت هذه النتيجة مع دراسة أبو رحمة (2016) إذ أنه يوجد أثر لتوفير متطلبات الجودة الشاملة على رضا المرضى، فكان مستوى حقوق المرضى مرتفعاً، وأيضاً تتفق مع دراسة (2016) Melos & Melos، فتوصلت الدراسة أن هناك أثراً لتطبيق الاعتماد على تحقيق جودة الخدمات الصحية، فكان مستوى حقوق المرضى مرتفعاً.
3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لممارسة الإدارة بالتجوال بأبعادها (اكتشاف الحقائق، وتحسين الاتصال، والتحفيز، والتطوير والإبداع، والتغذية الراجعة) على السجلات الطبية في المستشفيات الخاصة الأردنية، ويمكن تفسير هذه النتيجة من خلال أهمية ممارسة الإدارة بالتجوال في التأكيد من اتباع إدارة المستشفى لسلسلة مترابطة من الإجراءات لتقدير الخدمات الصحية للمريض منذ دخوله وحتى خروجه من المستشفى، وذلك بقيام العاملين من الأطباء والممرضين بالتوثيق في الملف الطبي، والمحافظة على الملف، وعلى سرية جميع المعلومات المتواجدة بداخله.
4. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لممارسة الإدارة بالتجوال بأبعادها (اكتشاف الحقائق، وتحسين الاتصال، والتحفيز، والتطوير والإبداع، والتغذية الراجعة) على ضبط العدوى في المستشفيات الخاصة الأردنية، وتعزز الباحثة هذه النتيجة من خلال مساهمة الإدارة بالتجوال في زيادة الوعي بين العاملين والمرضى بأهمية التقيد التام بكافة تعليمات ضبط العدوى والسيطرة عليها.
- 5- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لممارسة الإدارة بالتجوال بأبعادها (اكتشاف الحقائق، وتحسين الاتصال، والتحفيز، والتطوير والإبداع، والتغذية الراجعة) على التحسين المستمر للجودة في المستشفيات الخاصة الأردنية، وتفسر الباحثة هذه النتيجة أن ممارسة الإدارة بالتجوال تساعد للمدير على القيام بوضع نظام للإشراف على الموارد المتاحة في المستشفيات، وتطبيق برنامج لتحسين الجودة، إذ تعد مصالح المريض من أهم أولوياته، وتتوفر المستشفى صندوقاً للشكاوي والاقتراحات لمعرفة رضا المرضى واقتراحاتهم؛ إذ إن النتائج تعارضت مع دراسة الخالدي (2016)، التي أوصت بضرورة توفير صندوق للشكاوي والاقتراحات، فجاء مستوى تطبيق هذا البعد متوسطاً.

التوصيات

- بناء على النتائج التي توصلت لها الدراسة التالية هي التوصيات التي ممكن العمل بها، إذ أثبتت نتائج الدراسة أن هناك أثراً لممارسة الإدراة بالتجوال على تطبيق معايير الاعتماد الصحية الأردنية في المستشفيات الخاصة الأردنية، إذ أوصت الدراسة بما يلي:
- المحافظة على مستوى تطبيق معايير الاعتماد الصحية الأردنية في المستشفيات المبحوثة من قبل القائمين على إدارتها.
 - تشجيع جميع المديرين في المستشفيات على ممارسة الإدراة بالتجوال والتعاون بين رؤساء الأقسام على ذلك، وتطوير العلاقات بين الإدارة والعاملين للمساهمة في بناء علاقات ثقة واحترام متبادل.
 - زيادة الاهتمام بعملية الاتصال بين الإدارة والعاملين وذلك من خلال فتح المجال للعاملين بالتعبير عن آرائهم، واستخدام الاتصال غير الرسمي.

قائمة المراجع المراجع باللغة العربية

- أبو حمور، حسام (2012). "ممارسة الإدراة بالتجوال وأثرها على الثقة والالتزام التنظيمي في المستشفيات " رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية ، عمان، الأردن.
- أبو رحمة، خلود (2016). تأثير تطبيق معايير الاعتماد على جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر الأطباء والممرضين والباحثين الاجتماعيين (دراسة ميدانية في مستشفيات منطقة مكة المكرمة بالمملكة العربية السعودية). مجلة الدراسات العليا : جامعة النيلين .(18).5.
- جواد، شوقي ناجي. (2000)."السياسات الإدارية ". عمان: دار الحامد.
- الحوادة، نضال، وألبيدي،أمل . (2013)."أثر ممارسة الإدراة بالتجوال على فاعلية عملية اتخاذ القرارات". دراسات إبراهيمية، كلية الإدراة جامعة البصرة ، 6(11) 62-100.
- الخلالدي، عيد الله. (2016). متطلبات إدارة الجودة الشاملة وأثرها في تحقيق رضا المستفيدين. رسالة ماجستير . جامعة نايف العربية للعلوم الأدبية كلية العلوم الاجتماعية والإدارية .
- الخضيري، محسن (2000). الإدراة بالتجوال: منهج متكامل لتحسين الفاعلية الإدارية ، القاهرة : استيراك للطباعة والنشر والتوزيع .
- السرور، ناديا (2002). مقدمة في الإبداع. عمان : دار وائل للنشر سيكاران، أواما (1998) . طرق البحث في الإدراة: مدخل بناء المهارات البحثية. (ترجمة إسماعيل علي بسيوني و عبد الله بن سليمان العزاز). الرياض: مطبع جامعة الملك سعود.
- الضلاعين، علي. (2015). "درجة ممارسة الإدراة بالتجوال وأثرها في فاعلية القرارات الإستراتيجية في الشركات المساهمة العامة الأردنية". المجلة الأردنية في إدراة الأعمال , 12 (1), 141-181.
- عبد العزيز، سعيد. (2006). المدخل إلى الإبداع. الأردن، عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- عبد العزيز، نيانز. (2005). جودة الرعاية الصحية: الأسس النظرية والتطبيق العملي. المملكة العربية السعودية، وزارة الصحة .
- كرادشة، وفاء (2012). " تحقيق إدراة الجودة الشاملة باستخدام معايير الاعتماد في مستشفى الملكة رانيا العبدالله للأطفال في الأردن: دراسة حالة من وجهة نظر مقدمي الخدمة ومرافقي متلقي الخدمة". رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الشرق الأوسط . عمان، الأردن.
- المواضي، رضا (2014). "درجة ممارسة الإدراة بالتجوال وأثرها على تنمية كفاءة معلمات رياض الأطفال مهنيا في محافظة الكرك ". مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية , 7 (2). 54-13.
- مجلس اعتماد المستشفيات (2008). دليل اعتماد المستشفيات الأردنية. عمان، الأردن .
- مجلس اعتماد المستشفيات (2014). دليل اعتماد المستشفيات الأردنية. عمان، الأردن .
- نصار، أسماء (2013). "أثر تطبيق معايير اعتماد المستشفيات على تحسين مستوى خدمات الرعاية الصحية في مستشفى الأمير حمزة ". رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة عمان العربية، عمان، الأردن.
- نصريرات، فريد (2008). إدراة المستشفيات .الشارقة : إثراء للنشر والتوزيع.

المراجع باللغة الإنجليزية

- Ajlouni, M. (2006). *Assessment of Medical Records Services at Ministry of Health Hospitals in Jordan*. Amman – Jordan .
- Alkhenizan, A., & Shaw, C. (2011). Impact of accreditation on the quality of healthcare services: a systematic review of the literature. *Annals of Saudi medicine*. 31(4), 407-16.
- Al-eydei, A. (2010). The Impact of Walking Management Practice on The Effectiveness of Decision- Making in Jordan , *unpublished Mphil*, Jordan, Mutah University.
- Alrawashdeh, T. (2012). The impact of management by walking around (MBWA) on achieving organizational excellence among employees in Arab potash company. *Journal of Emerging Trends in Economics andManagement Sciences*. 3(5), 523-528.
- Alteras, T, Silow-Carroll, S, & Meyer, A. (2007). *Hospital quality improvement: strategies and lessons from US hospitals*. New York: The Commonwealth Fund.
- Brown, A. (2005). *The Healthcare Quality Handbook* . JB Quality Solutions Pasandena. USA.
- Brubakk, K., Vist, G. , Bukholm, G., Barach, P., & Tjomsland, O. (2015). A systematic review of hospital accreditation: the challenges of measuring complex intervention effects. *BMC health services research*. 15(1), 1-280.
- Buckner, M. (2008). Is Management By Walking Around Still Relevant ? *Exchange Magazine* : 86-88.
- David, M., Maruta, T., Lebina, M., Lewis, K., Wanyoike, J., & Mengstu, Y. (2012). Strengthening laboratory management towards accreditation: The Lesotho experience. *African Journal of Laboratory Medicine*. 1(1),
- El-Jardali, F., Jamal, D., Dimassi, H., Ammar, W., & Tchaghchaghian, V. (2008). The impact of hospital accreditation on quality of care: perception of Lebanese nurses. *International Journal for Quality in Health Care*. 20(5), 363-371.
- Emmos, J. (2006). Management By Walking Around Life After Coffee
- Korniewicz, R., & Denise, M. (2014). *Infection Control for Advanced Practice Professionals* (1st ed.). Lancaster PA : DEStech Publications, Inc. P.264.
- Langley.k.(2006). The Impact Of Management By Walking Around OnStrategic Visions. <http://www.dewarrenklangley.com/pdf/org> .Cited On 30/6/2016.

- Lewis, S. (2007). Accreditation in Health Care and Education :The Promise, The performance, and lessons Learned . Raising the Bar on Performance and Sector Revitalization. Access Consulting Ltd.
- Lorenzen , M. (1997). Management By Walking Around :Revering and Quality Reference Service . *The Reference Librarian*. 59:51-57.
- Melo, S., & Melo, S. (2016). The impact of accreditation on healthcare quality improvement: a qualitative case study. *Journal Of Health Organization And Management*. 30(8), 1242-1258.
- Peter,T. & Austin , N. (1994). *A passion For Excellence*. Collin : London .
- Pomey, P., Lemieux-Charles, L., Champagne, F., Angus, D., Shabah, A., & Contandriopoulos, P. (2010). Does accreditation stimulate change? A study of the impact of the accreditation process on Canadian healthcare organizations. *Implementation Science*, 5(1), 1-9.
- Pomey , P., Francois, P., Contandriopoulos , A.,Tosh, A., & Bertrand, D. (2005). Paradoxes of French accreditation. *Quality &Safety In Health Care*,14(1), 51-55.
- Sekimoto, M., Imanaka, Y., Kobayashi, H., Okubo, T., Kizu, J., Kobuse, H., & Yamaguchi, A. (2008). Impact of hospital accreditation on infection control programs in teaching hospitals in Japan. *American Journal of Infection Control*, 36(3), 212-219.
- Shra'ah, A., Rumman, A., Hamour, A., & Sha, A. (2013). Practicing Management" By Walking Around" and Its Impact on the Organizational Commitment in the Jordanian Hospitals. *Journal of Management Research*. 5(1),55- 64.
- Sitakalin, P. (2003). *Maintaining Quality Services In Thai Accredited Hospitals In A Climate Of Economic Uncertainty* . New York :Harper &Row.
- Tylor, M. (2013) . Reducing Preventable In Patient Mortality . *Journal Of Quality And Patient Safety*. 39(9), 5-11.
- Thornlow, K., & Merwin, E. (2009). Managing to improve quality: the relationship between accreditation standards, safety practices, and patient outcomes. *Health Care Management Review*. 34(3), 262-272.

أثر الحاكمة من وجهة نظر إسلامية على التميز في دائرة الإفتاء العام في الأردن

ا.د. محمد صبحي أبو صالح
جامعة عمان العربية

أحمد نعيم موسى حسين
جامعة عمان العربية

تاريخ القبول: 2017/7/30

تاريخ الاستلام: 2017/1/23

الملخص

هدفت الدراسة إلى قياس أثر الحاكمة من وجهة نظر إسلامية على التميز في دائرة الإفتاء العام في الأردن، إذ بلغ عدد الموظفين فيها (157) موظفاً، وأخذت عينة عشوائية منهم حجمها (120)، وزوّدت عليهم استبانة الدراسة، التي تم استرجاع (106) منها، أي بنسبة (84%) من إجمالي الاستبيانات الموزعة. واستعمل المنهج الوصفي التحليلي للتعامل مع البيانات، وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) لأبعد الحاكمية: (المشاركة والمساءلة، والعدالة، والمسؤولية، والاستقلالية، والشفافية، والأنظمة والتعليمات). على التميز في دائرة الإفتاء العام في الأردن. وأوصت الدراسة بضرورة أن توفر دائرة الإفتاء العام بيئة عمل مريحة، يتم فيها تبادل الأفكار والمقترحات وتقديم التوصيات، وأوصت الدراسة أيضاً بضرورة إجراء المزيد من البحوث والدراسات للتعرف على أبعاد الحاكمة على التميز من وجهة نظر إسلامية ، على دوائر وشركات أخرى غير مجتمع الدراسة.

الكلمات المفتاحية: الحاكمة، التميز، وجهة نظر، الحاكمة الإسلامية، العدالة، الاستقلالية، الأنظمة والتعليمات

The Impact of Governance from an Islamic Perspective on Excellence at the General Iftaa` Department in Jordan

Ahmad Naim

Prof. Mohammad Abu Saleh

Abstract

This study aims at measuring the impact of governance from an Islamic perspective on excellence at the General Iftaa` Dept. Researchers used the descriptive analytical method to deal with and analyze the collected data.

The randomly selected sample of the study consisted of (120) employees' from the (157) department employees total number. Questionnaires were distributed to the study sample, however, (106) were returned by (84%) of the distributed questionnaires total.

The findings showed significant impact at level ($\alpha = 0.05$) of the dimensions of governance (participation, accountability, justice, independence, transparency, rules and regulations) on excellence at the Department.

The study recommended conducting more research and studies to identify the impacts of governance dimensions on excellence at other establishments. Moreover, it also recommended giving more attention towards having a comfortable environment to the employees to attain excellence.

Key Words: Governance, Excellence, Viewpoint, Islamic Governance, Justice, Independence, Regulations and instructions

مقدمة:

على الرغم من حداثة مفهوم الحاكمة في الوقت المعاصر، إلا أن جذورها مرتبطة بتعاليم الدين الإسلامي، فتعاليم الشريعة صالحة لكل زمان ومكان، ولها السبق في وضع الأسس العادلة التي ترسخ مبادئ الحاكمة من عدالة وشفافية ومساءلة ومسؤولية وغيرها من المبادئ، التي تعمل على إيجاد بيضة نقية تحكمها العدالة؛ فينعم المجتمع بالخير والرقي، ويحيا حياة طيبة.

ولمعرفة أثر تطبيق الحاكمة فقد تم اختيار دائرة الإفتاء العام في الأردن (موضوع الدراسة)؛ لما تقوم به من مهام متعددة ومت多قة، نحو: الإشراف على شؤون الفتوى، وإعداد البحث في الأمور المهمة والمسائل الحادثة، وتقديمها العديد من الخدمات المتنوعة، مثل: الفتاوى البحثية المكتوبة، والخدمات الإلكترونية المختلفة، واستخدام وسائل الاتصال الاجتماعي المتعددة للإجابة عن التساؤلات والاستفسارات، ولهذه الأهمية جاءت الدراسة لبيان أثر الحاكمة من وجهة النظر الإسلامية على التمييز بها، فمصطلح الحاكمة المترجم عن الإنجليزية إلى الحكومة أو الحكمانية أو الحاكمية، الذي حظي بالكثير من الاهتمام في وقتنا الحاضر؛ لما له من أهمية في تحقيق التقدم والتميز، وأثرها على الأداء بشكل عام.

إن الحاكمية من وجهة النظر الإسلامية كانت هي السائدة منذ انتشار الرسالة الإلهية، وبده الحكم الإسلامي الذي كان من أهم دعائمه العدل، والشوري، والمسؤولية، والمساءلة...، علماً أن القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة – قوله تعالى وحاماً – شاملة للعوامل التي تكون الحكومة بما فيها من أبعاد .

وإذا نظرنا إلى التعريف المعاصر للحكومة لا نجد أنه يختلف عن النظرة الإسلامية سوى في فقدانه للبعد الشرعي، فالحاكمية الإسلامية هي النظام المراقب والمسيّر لجميع أفراد المؤسسة؛ إذ يتم تحديد المسؤوليات والواجبات، من أجل وصولهم إلى تحقيق مبادئ الحاكمية من مشاركة، وشفافية، وعدالة، ومساءلة، ومسؤولية، واستقلالية وفق أنظمة وتعليمات عادلة مستمدة من أحكام الشريعة الإسلامية، وإنشاء قنوات اتصال فاعلة بين المديرين والرؤساء والعاملين فيها لتحقيق أهداف الدائرة والرقابة عليه. فالحاكمية الإسلامية لا تقتصر على المبادئ العامة فقط، وإنما تتجاوز إلى بعد الأخلاقي والوازع الديني الذي يجعل كل موظف في موقعه مسؤولاً عن عمله أمام الله - عز وجل - ، ومراقباً لنفسه مراقبة ذاتية تدفعه إلى الشعور بالمسؤولية تجاه العمل الموكّل إليه، وهذا بدوره يقودنا إلى التمييز بجميع أشكاله، فالقيادة متميزة، والمرؤوسون متميزون، والخدمة بأشكالها متميزة؛ لأن الجميع يعلم ما له وما عليه من حقوق وواجبات.

وجاءت نصوص شرعية كثيرة ترشدنا إلى ضرورة تطبيق الأحكام الشرعية، والالتزام بها في الحياة العملية، نحو: الوفاء، والالتزام، والصدق، والأمانة، والتعاون، والعدل، والشوري؛ بإيقان العمل من مبادئ الحاكمية في الإسلام التي جاءت في الأحاديث الصحيحة، لأنها من الضمانات المهمة لإنقائه على أكمل وجه، لتصبح الحاكمية في تلك المؤسسات ثقافة وسلوكاً إدراياً متميزاً ورائداً، وليس مجرد نصوص جافة لا حياة فيها، فالالتزام الدوائر والمنظمات بالمعايير والأسس الشرعية أصبح أمراً ضرورياً، يلزم الدائرة بتطبيقها وتنفيذها.

مشكلة الدراسة:

من المشكلات التي عاينها الباحث الأول في مجال العمل في دائرة الإفتاء العام - مجتمع للدراسة الحالية - وجود ضعف في إتاحة الفرصة للموظفين في المشاركة، وتقديم اقتراحات تساعد على تقدم العمل، وبالتالي تقديمهم، وكذلك عدم وجود نظام أجور ومكافآت يضمن العدالة بين الموظفين، إضافة إلى عدم إعطاء الموظفين الحرية الكافية في التصرف في المواقف الطارئة.

وإن وجود هذه المشكلات في الدائرة ربما أوجد نوعاً من الضعف في العمل، ورفض التغيير والتطوير. ويرى الباحثان أن هذا كله ربما يعود إلى ضعف تطبيق الحاكمة داخل دائرة الإفتاء العام في الأردن. وبناء على ما سبق فإن الغرض من هذه الدراسة هو قياس أثر الحاكمة من وجهة نظر إسلامية على التميز في دائرة الإفتاء العام في الأردن.

أهمية البحث:

تأتي أهمية هذه الدراسة من أهمية مصطلح الحاكمة الذي يفسر الآلية التي تدار بها دائرة الإفتاء في الأردن، وبوضاحتها، وكيفية مراقبتها من قبل أصحاب العلاقة بالدائرة، فهي تُعد الأداة التي تضمن كفاءة قيادة الدائرة من الاستفادة من جميع إمكانياتها ومواردها المتاحة؛ لضمان جودة الخدمات المقدمة؛ وتكون أهمية هذه الدراسة أيضاً في بناء إطار نظري مقترن للحاكمية من وجهة نظر إسلامية، وهدفها الأساسي هو استقصاء التطبيق العملي لمبادئ الحاكمة في دائرة الإفتاء في الأردن، وأثرها في التميز لدى موظفي الدائرة، وبذلك تتجسد أهمية الدراسة في الآتي:
أولاً: الأهمية النظرية: من المؤمل أن تثري النتائج المتوقعة من الدراسة الأدب النظري حول موضوع الحاكمة من وجهة نظر إسلامية، وتميزها؛ فتسهم في إضافة علمية متواضعة حول هذا الموضوع وتطبيقه في كل بلد إسلامي، ويؤمل أن تستفيد من هذه الدراسة المكتبات العامة والجامعات والباحثين، خصوصاً فيما يتعلق بموضوع حاكمة المنظمات، وتطبيق مبادئها لتحقيق التميز فيها .

ثانياً: الأهمية التطبيقية: يؤمل أن تتمكن دائرة الإفتاء من الاستفادة من توصيات هذه الدراسة، التي ستبني على النتائج التي يتم التوصل إليها بالطريقة العلمية السليمة، وبنطبيق هذه التوصيات يؤمل الوصول إلى مستوى عالي في تطبيق الحاكمة، وبالتالي إلى التميز. وإمكانية تطبيق النتائج المتوقعة من الدراسة في دائرة الإفتاء يؤمل أن تستفيد من نتائجها المنظمات والباحثون عن طريق جعل هذه الدراسة مؤشراً لدراسات أخرى مشابهة، واستخدامها مرجعاً لهم.

فرضيات الدراسة:

فرضية رئيسة مفادها: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) للحاكمية بأبعادها (المشاركة، والمساءلة، والعدالة، والمسؤولية، والاستقلالية، والشفافية، والأنظمة والتعليمات). على التمييز بأبعاده (تميز القيادة، وتميز المسؤولين، وتميز الخدمة) في دائرة الإفتاء العام في الأردن.

وتنتفي عن الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

فرضية (1): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) للحاكمية بأبعادها(المشاركة، والمساءلة، والعدالة، والمسؤولية، والاستقلالية، والشفافية، والأنظمة والتعليمات) على تميز القيادة في دائرة الإفتاء العام في الأردن.

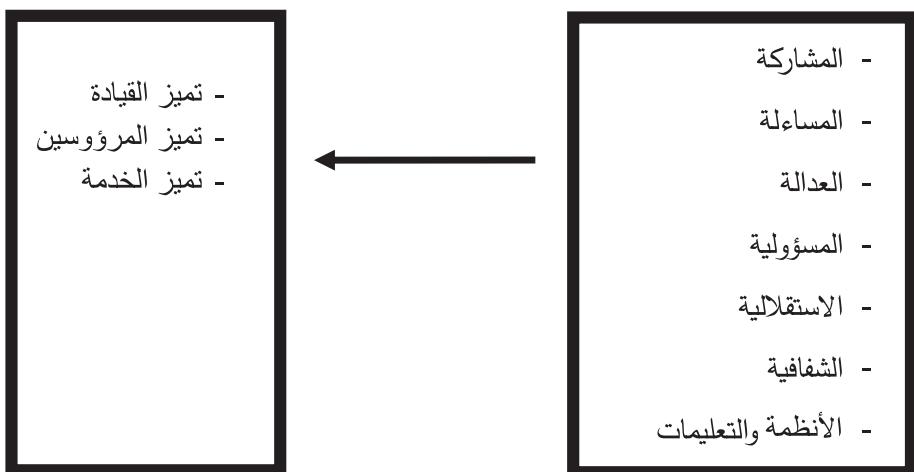
فرضية (2): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) للحاكمية بأبعادها(المشاركة، والمساءلة، والعدالة، والمسؤولية، والاستقلالية، والشفافية، والأنظمة والتعليمات) على تميز المسؤولين في دائرة الإفتاء العام في الأردن.

فرضية (3): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) للحاكمية بأبعادها(المشاركة، والمساءلة، والعدالة، والمسؤولية، والاستقلالية، والشفافية، والأنظمة والتعليمات) على تميز الخدمة في دائرة الإفتاء العام في الأردن.

أنموذج الدراسة:

المتغير المستقل (الحاكمية)

المتغير التابع (التميز)



التعريفات الإجرائية:

الحاكمية من وجهة نظر إسلامية: هي النظام المراقب والمسير لجميع أفراد المؤسسة، ف يتم تحديد المسؤوليات والواجبات؛ من أجل وصولهم إلى تحقيق مبادئ الحاكمة من مشاركة، وشفافية، وعدالة، ومساءلة، ومسؤولية، واستقلالية وفق أنظمة وتعليمات عادلة مستمدة من أحكام الشريعة الإسلامية، وإنشاء قنوات اتصال فاعلة بين المديرين والرؤساء والعاملين فيها لتحقيق أهداف المؤسسة، والرقابة عليها.

المشاركة: ويشير إلى المرونة في تشجيع العاملين على المشاركة في اتخاذ القرار، وإشعارهم أن لهم دوراً مهماً وفاعلاً في الدائرة؛ مما يؤدي إلى رفع كفاءتهم وأدائهم، وزيادة إنتاجيتهم.

المساءلة: هي محاسبة العاملين عن الأعمال الموكله إليهم، ومحاسبتهم عن التزامهم بما أُسند إليهم من مسؤولية، وتحملهم لنتائج عملهم.

العدالة: هي إعطاء العاملين جميع حقوقهم، من غير إفراط ولا تفريط، وحمايتهم، وتوزيع الأعمال والمكافآت والامتيازات والحوافز بإنصاف ومساواة دون ظلم ومحاباة.

المسؤولية: وهي التزام الشخص المنوّح له السلطة بأداء الأعمال، وتعهد بذلك، ف يتم تأدية الدور الموكّل له على أكمل وجه.

الاستقلالية: أي عدم وجود تأثير أو ضغوطات تؤثر على حيادية العمل، وعدم وجود تحيز لجهة معينة دون أخرى، والتصرف بنزاهة وموضوعية، وعدم التأثر بالأهواء أو المصالح الشخصية، وتعد الاستقلالية في الإسلام مبدأ ثابتًا، لا تتغير بتغيير الزمان والمكان.

الشفافية: تعني المكاشفة والمصارحة، والوضوح في جميع ما يحدث داخل الدائرة من المسائل المهمة والحساسة وغيرها، من أجل المساهمة في حلها بعيداً عن المثبتات، والتهديدات، والخوف من العقاب.

الأنظمة والتعليمات: وهي الضوابط والأسس التي تبيّن معايير الطريق التي تسير عليها المؤسسات بشكل قويّ ومستقيم، وذلك يعني أن تكون الأنظمة والتعليمات عادلة، وتتصف بنزاهة، وضمان مستوى عالي من الأمن والسلامة.

التميز: هو استثمار المؤسسة للفرص المختلط لها، والالتزام بأهمية الرؤية والهدف ووضوحهما؛ من أجل ضمان جودة المخرجات، وقد تمَّ قياس التميز عن طريق المتغيرات الآتية:

تميز القيادة: إدراك القيادة لمدى أهمية التواصل بينها وبين العاملين، وتحفيزهم، وتقويض الصالحيات، وتقبلها للنقد البناء، وإزالة الحواجز بين القيادة وبين العاملين، ومد جسور التعاون فيما بينهم.

تميز المرؤوسين: مدى امتلاك المرؤوسين للمهارات والخبرات والمقدرة على التفكير الإبداعي، وعدم الجمود في العمل؛ من أجل تقديم معارف جديدة، فتميز المرؤوسين يدلّ على القوة في الفهم، ومعرفة ما هو المطلوب.

تميز الخدمة: تطبيق القيم والمهارات والمعارف التي تم تعلمها، والالتزام بها، وتطبيقها من قبل جميع الموظفين على اختلاف مستوياتهم الإدارية والثقافية داخل الدائرة.

حدود الدراسة :

أولاً الحدود المكانية: ستقتصر الدراسة على دائرة الإفتاء العام في الأردن فقط.

ثانياً الحدود الزمنية: سيتم إجراء الدراسة الحالية خلال العام 2016.

ثالث الحدود البشرية: تتمثل الحدود البشرية من العاملين في المستويات الإدارية المختلفة من المديرين ورؤساء الأقسام والموظفين في دائرة الإفتاء الأردن.

رابعاً الحدود العلمية: اقتصرت حدود الدراسة العلمية على الحكومية من وجهة نظر إسلامية كمتغير (مستقل) بأبعادها (المشاركة، والمساءلة، والعدالة، والمسؤولية، والاستقلالية، والشفافية، والأنظمة والتعليمات)، والمتغير التابع (التميز) بأبعاده : (تميز القيادة، وتميز المسؤولين، وتميز الخدمة).

الإطار النظري والدراسات السابقة:

يسعى البحث إلى بيان أهمية الدراسة، ومفادها تقديم إطار نظري عن الحكومية من وجهة نظر إسلامية على التميز في دائرة الإفتاء في الأردن بشكل خاص والمؤسسات الأخرى بشكل عام، مما يعزز من مكانتها. وتحملها لبعض العمل، ومعالجة المخاطر التي تواجهها، وذلك من أجل الوصول إلى تحقيق الدائرة لرؤيتها ورسالتها المرجوة وفق الإمكانيات المتاحة، كون حاكمة العمل في الإسلام تتصرف بخصوصيات ومقومات مستمدّة من الشريعة الإسلامية، التي تحدد الأسس والقواعد التي تنظم عمل القيادة والمنظمة، وجميع العاملين فيها، وتنظيم علاقتهم بالمحيط الخارجي لهم، لذا فإن الإدارة في الإسلام تعدّ منهاجاً شاملاً للعبادات، والمعاملات، والأطر الأخلاقية التي يشد بعضها بعضها (بورقبة، 2009).

وكما هو معلوم فإن تفعيل الحكومية يقودنا إلى صياغة خطوات وأليات النجاح والتميز، ويتم ذلك عن طريق تفاعل القيادة مع مسؤوليها، وإيجاد القدرات والكافئات المميزة التي تؤهلها، وتجعلها قادرة على التعامل باحترافية ومهنية عالية في الحاضر والمستقبل على حد سواء. لذلك اهتم الباحثون بموضوع الحكومية؛ لأن التقدم المستقبلي يعتمد على تحليل مبادئ الحكومية، وتفسيرها؛ لتصحيح الأخطاء، ومعالجة الاختلالات التي قد تحدث (Kauzya, 2003). فيعدّ مفهوم الحكومية من المفاهيم الحادثة في العصر الحديث، واهتم به في التسعينيات، وبرزت الحاجة لاستخدامه مع ظهور التحديات التي أثرت على الإدارة، من أجل تحقيق مبادئ الشفافية، والمشاركة، والمساءلة، والمسؤولية؛ وبالتالي تحقيق بناء ونمو المنظمة (الغالبي وجليميران، 2005).

ووضح (Freeland, 2007) أنها عبارة عن نظام تطبيقي يؤدي إلى انسانية الأعمال والتصرفات، التي تتميز بنزاهتها داخل المنظمة، وما تمارسه القيادة من التوجيه والإدارة والإشراف داخل المنظمة وخارجها على حد سواء. وعرفها (Wheelen & Hunger, 2012) أنها مجموعة من القواعد والأسس ذات المضامين المتباينة، التي تعمل على إنشاء منظمات توفر لديها مبادئ الشفافية والمساءلة والمسؤولية، مما يؤدي إلى توزيع المهام والواجبات على الوحدات الإدارية، التي تعد من ناحية فنية هي المسؤولة عن إدارة المنظمة، ومنابعة سير العمل فيها. ويرى (كريم، 2006) أن الحاكمة تشير إلى مجموع العمليات المتعلقة باتخاذ القرارات، ووضعها موضع التنفيذ، لذا فإن الحاكمة تعني المنهج في التوجة المرن الفعال، الذي يؤدي إلى جودة مخرجات العمل، ونراحته. وأما الحاكمة في الإسلام فهي ليست جديدة، ولا غريبة عنه؛ لأنها بما تتمتع به من خصائص وصفات مستمدة من خصائص النظام الإسلامي العادل، الذي يعطي كل ذي حق حق، وينشئ مجتمعاً مستقيماً وعادلاً، مجتمعـاً أخلاقياً يحقق العدل والمساواة في جميع جوانب الحياة.

فالإسلام له السبق في إرساء أسس الحاكمة الإسلامية وقواعدها، ويتجلـى ذلك من خلال تطبيق القول بالعمل، وأثره سلوكـياً على الأفراد والمنظمات وعلى المجتمع، فلم يترك شيئاً إلا ووضـحـه، وبينـهـ، وفسـرـهـ، وأجلـىـ الغـمـوضـعـهـ، والنـصـوصـ الدـالـلـةـ عـلـىـ ذـلـكـ كـثـيرـةـ. منها قوله تعالى: {إِنَّ رَبَّنَا لَهُ أَنْكَارٌ كُلُّ كِتَابٍ تَبَيَّنَ لِكُلِّ شَيْءٍ وَهُدًى وَرَحْمَةً وَبُشْرَى لِلْمُسْلِمِينَ} النحل/ 89. (أبوطنجة، 2008)

ومن المعلوم أن إدارة الأمور الدينية والدنيوية في عهد النبوة كانت بإشرافه وتعليماته وتوجيهاته صلى الله عليه وسلم، من إدارة الدولة إلى إدارة الأفراد كلها تتم من خلاله صلى الله عليه وسلم، ثم سار من بعده على خطاه، وعلى منهجه؛ فتحقق الرقي والازدهار للمجتمع الإسلامي، والاستمرار في التطوير والإبداع والابتكار وعمارة الكون؛ كلها أمور حث عليها الإسلام، ورحب فيها، وأمر الإنسان بعمارة الأرض، وإدارتها، واستغلال مواردها، ويأتي هذا التوجيه من خلال الآيات القرآنية. مثل قوله تعالى: (هُوَ أَنْشَأَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَاسْتَعْمَرْ كُمْ فِيهَا) هود/ 61. (درادي، 2004).

وتظهر الحاجة إلى ضرورة تطبيق مبادئ الحاكمة الإسلامية، كونها تسهم في تنظيم العمل الإداري المنظم والمؤصل، وتسهيـلـهـ، ويـاتـيـ بـوضـوحـ بـنـوـدـ العـقـودـ، وـبـيـانـ شـروـطـهـ وـالـأـحـكـامـ الـمـتـعـلـقـةـ بـهـاـ بـمـنـتـهـيـ الدـقـةـ وـالـوـضـوـحـ منـ النـاحـيـتـ الـدـينـيـةـ وـالـتـنظـيمـيـةـ، وـخـلـوـهـماـ مـنـ الـخـدـيـعـةـ، أوـ الغـشـ، أوـ الـجـهـالـةـ، أوـ الغـرـ النـاتـجـ عـنـ دـمـ الـوضـوـحـ، وـالـضـبـابـيـةـ فـيـ فـهـمـ الـعـقـودـ. (مرـيمـ، 2015)

وإن مبادئ الحاكمة في وقتنا المعاصر ترتكز على أسس واضحة ذات مكانة عالية في تحقيق ما تصبـواـ إـلـيـهـ جميعـ المنـظـمـاتـ عـلـىـ اختـلافـهـاـ فـيـ تـحـقـيقـ النـجـاحـ وـالـتـفـوقـ، وـالـتـمـيزـ عـلـىـ غـيرـهـاـ مـنـ الـمـنـظـمـاتـ الـأـخـرـىـ، فـقـامـ الـبـاحـثـانـ بـتـحـدـيدـ سـبـعـةـ مـبـادـئـ لـلـحـاكـمـةـ، وـهـيـ:ـ الـمـشـارـكـةـ،ـ وـالـمـسـاءـلـةـ،ـ وـالـعـدـالـةـ،ـ وـالـمـسـؤـلـيـةـ،ـ وـالـاسـتـقـالـلـيـةـ،ـ وـالـشـفـافـيـةـ،ـ وـالـأـنـظـمـةـ وـالـتـعـلـيمـاتـ.ـ وـدـرـاسـةـ هـذـهـ الـمـبـادـئـ مـنـ مـنـظـورـ إـسـلـامـيـ،ـ فـلـمـ يـتـنـاوـلـ الـبـاحـثـونـ هـذـاـ الـمـوـضـوـعـ كـمـتـغـيرـ يـمـكـنـ أـنـ يـكـونـ لـهـ أـثـرـ كـبـيرـ فـيـ تـمـيـزـ الـمـنـظـمـاتـ،ـ أـوـ أـدـائـهـاـ،ـ وـقـدـ تـمـ الرـجـوعـ إـلـىـ دـرـاسـاتـ سـابـقـةـ قـامـ بـهـاـ الـكـثـيرـ مـنـ الـبـاحـثـينـ السـابـقـينـ،ـ وـفـيـماـ يـلـيـ بـعـضـ هـذـهـ الـدـرـاسـاتـ:

دراسة فرحان، عبد القادر (2014) بعنوان الحوكمة في المصارف الإسلامية اليمنية: دراسة تطبيقية، إذ ركزت الدراسة على معرفة أساسيات الحوكمة في المصارف الإسلامية، وبينت نتيجة الدراسة حصول المصارف الإسلامية اليمنية على مستوى متوسط في تطبيق تلك المبادئ.

دراسة بوهراوة، بوكروشة، (2015) بعنوان حوكمة المؤسسات المالية الإسلامية: تجربة البنك المركزي الماليزي. وعملت هذه الدراسة على دراسة مدى تأثير حوكمة المؤسسات المالية الإسلامية بالأزمات المالية العالمية، وكانت نتيجة الدراسة ضرورة فهم الأسس الشرعية للحاكمية الإسلامية، وتقيير جهود البنك المركزي الماليزي في إرساء الأسس المنظمة لعمل المؤسسات المالية الإسلامية.

دراسة إسماعيل (2010) بعنوان العلاقة بين مستوى التطبيق الفعلى للحاكمية المؤسسية، وجودة التقارير المالية للشركات المساهمة العامة الأردنية في القطاعين المصرفي والصناعي، فهدفت هذه الدراسة إلى توضيح العلاقة بين مبادئ الحاكمية المؤسسية، وجودة التقارير المالية، وكانت نتيجة الدراسة وجود علاقة بين هذه المبادئ وجودة التقارير المالية.

دراسة بورقبة (2009) بعنوان الحوكمة في المصارف الإسلامية، وهدفت الدراسة للتمييز بين الحوكمة في المصارف التقليدية والإسلامية والتفرق بينهما، وكانت نتيجة هذه الدراسة ضرورة إيلاء المزيد من العناية والاهتمام بتطبيق مبادئ الحاكمية في المؤسسات المالية الإسلامية.

دراسة الداعور (2008) بعنوان مدى تطبيق معايير الحوكمة الجيدة في بلدان الضفة الغربية، وكانت نتيجة الدراسة أن تطبيق معايير الحوكمة في بلدان الضفة الغربية قد حصل على نتيجة متوسطة من وجهة نظر أعضائها.

دراسة العبدلي (2012) أثر تطبيق الحاكمية المؤسسية في جودة التدقيق الداخلي: دراسة تطبيقية في الشركات الصناعية المدرجة في سوق الكويت للأوراق المالية، فتم قياس هذا الأثر، وكانت نتيجة الدراسة وجود تأثير ملموس لتطبيق دعائم الحاكمية في جودة التدقيق الداخلي في هذه الشركات.

دراسة أبو حمام (2009) أثر تطبيق قواعد الحوكمة على الإفصاح المحاسبي وجودة التقارير المالية: دراسة ميدانية على الشركات المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية، وكانت نتيجة الدراسة أن تطبيق قواعد الحوكمة له دور كبير في المساهمة في تعزيز دور الإفصاح المحاسبي وجودة التقارير المالية.

دراسة هدى (2015) بعنوان الحوكمة ودورها في فعالية واستقلالية المراجعة الخارجية: دراسة ميدانية لمؤسسة الإسمنت عين توته، وكانت نتيجة الدراسة وضوح دور الحوكمة في استقلالية المراجعة الخارجية في المجتمع المبحوث، وفعاليتها.

دراسة نويقة (2014) بعنوان أثر تمكين فرق العمل في تحقيق التمييز التنظيمي في جامعة الطائف: دراسة تطبيقية، وكانت نتيجة الدراسة وجود مستوى عال من تمكين فرق العمل والتميز التنظيمي للمستجيبين، وبينت أن هنالك أثراً إيجابياً في تمكين فرق العمل في تعزيز مبادئ التمييز التنظيمي.

دراسة الخرشة وأخرون (2013) بعنوان أثر عوامل التغيير على تحقيق التمييز التنظيمي: شركة البوتاس العربية نموذجاً، وكانت نتيجة الدراسة أن تصورات العاملين لعوامل التغيير كانت متوسطة، وأن تصواراتهم للتميز التنظيمي كان مرتفعاً، وأن هنالك أثراً لعوامل التغيير على التمييز التنظيمي.

دراسة (Safieddine, 2009) التي هدفت لتسلیط الضوء على نظرية الوکالة؛ أي الفصل بين الملكية، والسيطرة التي يعمل بها في البنوك الإسلامية، والتي تلتزم بالأحكام الشرعية وبين البنوك التقليدية، كما فحصت الدراسة العلاقة بين تطبيق مبادئ الحاكمة، مثل: الشفافية، والمساءلة، والمسؤولية، والعدالة، وأثرها على البنوك الإسلامية. وأظهرت النتائج أن التزام البنوك الإسلامية بمبادئ الحوكمة المستمدّة من الشريعة الإسلامية ذو أثر إيجابي على أداء البنوك الإسلامية.

دراسة (Hamid, A., et. al. 2011) التي هدفت إلى معرفة مدى حجم تأثير المؤسسات المالية الإسلامية مع غيرها من المؤسسات الغربية خلال الأزمة المالية الآسيوية في المدة الزمنية الواقعة بين 1996-1998، والركود الاقتصادي في الآونة الأخيرة بسبب أزمة الرهن العقاري في الفترة 2008-2009. وأجريت في ماليزيا، وكانت نتيجة هذه الدراسة وجود العديد من الاختلافات بين حوكمة الشركات الإسلامية وغير الإسلامية، وأن الفهم العميق لهذا الاختلاف يبين أن الإسلام يمثل بقيمه وخصائصه الفريدة في حوكمة الشركات من خلال الحفاظ على مبدأ الأخلاق الاجتماعية ليس فقط لمساهمي الشركة، ولكن لجميع أصحاب المصلحة؛ لأنها تعتمد في مبادرتها على معرفة التوحيد، ومعرفة الأدوار الوظيفية للشركة، التي تعمل من خلال قواعد الشريعة الإسلامية، نحو: الشفافية، والثقة، والأمانة، والعدل، والمساواة، والمسؤولية، والشوري، والالتزام بأحكام الإسلام.

دراسة (Klapper and Love, 2002) التي هدفت إلى فحص العلاقة بين مستوى الحاكمة داخل المؤسسة والبيئة القانونية في الأسواق الجديدة، وخلصت نتيجة الدراسة إلى أن هناك اختلافاً كبيراً لمستويات تطبيق الحاكمة للدول الناشئة، وأن الحاكمة المنخفضة تكون على الأغلب في الدول ذات الأنظمة القانونية المنخفضة، وأن أفضل أداء تشغيلي وتقييم سوقي يكون مرتبطةً مع أعلى مستوى في تطبيق الحاكمة المؤسسية.

دراسة (Ramahi, et. al. 2014)، وهدفت لتحديد مدى تطبيق أسس حوكمة الشركات في الشركات المدرجة في السوق الأول في بورصة عمان، ومبادئها، وجاءت نتيجة الدراسة أن هناك تطبيقاً قوياً لحوكمة الشركات في الشركات المدرجة في السوق الأول، وأن هناك انخفاضاً ملحوظاً فيوعي الموظفين في الشركات المساهمة العامة المدرجة في السوق الأول بأهمية الحوكمة، ووجود انخفاض في إخفاء المعلومات المالية وغير المالية من المساهمين، وانخفاض في وجود القوانين التي تحدد نسبة مساهمة في الشركة من الجمهور العادي.

دراسة (Duztas, 2008) التي هدفت إلى تحليل حوكمة الشركات، ومدى النضج في تكنولوجيا المعلومات، ومعرفة مستوى أداء لعينة معينة من الشركات المتداولة في تركيا، وأظهرت النتائج أن ممارسات الحوكمة وتفعيل تكنولوجيا المعلومات لها أثر إيجابي على أداء الشركات التركية.

دراسة (Kassar & Nidawi, 2014)، وهدفت إلى معرفة أهمية مبادئ حوكمة المؤسسات من الناحية النظرية والتطبيقية، وأظهرت نتيجة الدراسة أن هناك تطبيقاً لمبادئ حوكمة الشركات في الشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان، وأن هناك زيادة فهم وإدراك من قبل إدارات الشركات الصناعية المساهمة في مبادئ حوكمة الشركات.

دراسة (Zedan & Nassar, 2014) التي هدفت إلى اختبار أثر تطبيق الحاكمة المؤسسية وأداء الشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان، وتوصلت الدراسة إلى أن أداء الشركة يتاثر بشكل موجب بآليات الحاكمة المؤسسية.

19 دراسة (Ryan, & C. 2000) التي هدفت إلى استخلاص مجموعة من المبادئ العامة لحكومة الشركات في القطاع العام في ولاية كورينثلاند في أستراليا، وكانت نتيجة الدراسة أن الشركات المملوكة للحكومة، التي طبقت مبادئ الحكومة، قد حققت أفضل النتائج في معظم هيئات القطاع العام الأخرى. يختلف هذا البحث عن الأبحاث السابقة، أنه يمثل محاولة لفهم الحاكمة من وجهة نظر إسلامية على التمييز في دائرة الإفتاء العام في الأردن. ويبحث عن المشاكل والحلول التي اقترن بها الأبحاث السابقة، وتقييم نتائجها، والخروج بتوصيات مقرحة من خلالها.

منهجية الدراسة:

تعد هذه الدراسة وصفية تحليلية، تعتمد في إنجازها على البيانات المستمدة من الكتب والدوريات والأبحاث السابقة، لقياس أثر الحاكمة من وجهة نظر إسلامية على التمييز في دائرة الإفتاء العام في الأردن.

مجتمع الدراسة وعينتها:

مجتمع الدراسة هو دائرة الإفتاء العام في الأردن، وتكونت وحدة المعاينة من العاملين في المستويات الإدارية المختلفة من المديرين ورؤساء الأقسام والموظفين فيها، ويبلغ عددهم 157 موظفاً. أما عينة الدراسة فتم اختيار عينة عشوائية حجمها 120، إذ وزعت عليهم الاستبانة، وتم استرداد 106 استبانة، أي ما نسبته 84% من حجم العينة. والجدول رقم (1) يبين التكرارات والنسبة المئوية لوصف المتغيرات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة الذين كانوا كلهم من الذكور :

جدول (1): وصف المتغيرات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة

المتغير	الفئة	النكرار	النسبة المئوية
العمر	25- أقل من 30 سنة	9	%8.5
	من 30- أقل من 35	23	%21.7
	من 35- أقل من 40	20	%18.9
	من 40- أقل من 45	35	%33.0
	45 سنة فأكثر	19	%17.9
	الكلي	106	%100
المؤهل العلمي	ثانوية عامة	6	%5.7
	دبلوم متوسط	16	%51.1
	بكالوريوس	30	%28.3
	دبلوم عال	7	%6.6
	ماجستير	27	%25.5
	دكتوراه	20	%18.9
	الكلي	106	%100
	أقل من 3 سنوات	5	%4.7

		سنوات الخبرة في الوظيفة
%16.0	17	من 3 سنوات أقل من 5 سنوات
%40.6	43	من 5 سنوات أقل من 10 سنوات
%38.7	41	من 10 سنوات فأكثر
%100	116	الكلي
%9.3	9	مدير
%26.4	28	رئيس قسم
%4.7	5	رئيس شعبة
% 59.6	64	موظف
%100	106	الكلي

أداة الدراسة:

استخدمت الاستبانة أداة للدراسة، التي تم تصميمها لجميع البيانات، وتكونت من جزئين، هما: الجزء الأول: خصص للمتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة: (العمر، والمؤهل العلمي، والخبرة، والمسمى الوظيفي). والجزء الثاني: خصص لدراسة فقرات أبعاد المتغير المستقل، وهو الحاكمة من وجهة نظر إسلامية، وفقرات أبعاد المتغير التابع وهو التميّز.

صدق الأداة:

تم عرض أداة الدراسة على مجموعة من المحكمين المختصين في الإدارة وإدارة الأعمال من أساتذة الجامعات من حملة الدكتوراه.

ثبات الأداة:

تم استخراج معامل ثبات الأداة، باستخدام كرونباخ ألفا Cronbach's Alpha، والجدول (2) يبيّن معاملات الثبات لأداة الدراسة وأبعادها.

جدول (2): معامل ثبات الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبانة (كرونباخ ألفا)

قيمة (α) ألفا	المجال	المحور
0.840	المشاركة	المتغير المستقل الحاكمة
0.773	المساءلة	
0.799	العدالة	
0.806	المسؤولية	
0.756	الشفافية	
0.837	الاستقلالية	
0.854	الأنظمة والتعليمات	
0.884	تميز القيادة	
0.777	تميز المسؤولين	المتغير التابع التميّز
0.851	تميز الخدمة	
0.956		أداة الدراسة ككل

يتضح من الجدول (2) أن معاملات الثبات مرتفعة، مما يجعل أداة الدراسة قابلة لأغراض البحث العلمي، و المناسبة له. تم تحليل البيانات إحصائياً باستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية 18 (SPSS)؛ وذلك للتأكد من ثبات أداة الدراسة، واستخراج خواص العينة، واختبار فرضيات الدراسة.

نتائج الدراسة:

استعمل التدرج التالي لإيجاد درجة التقدير لكل بعد من أبعاد الدراسة حسب جدول (3):
جدول (3) درجة التقدير لكل بعد من أبعاد الدراسة:

درجة الاتفاق	المتوسطات الحسابية
مستوى منخفض	من 1.00 أقل من 2.33
مستوى متوسط	من 2.34 أقل من 3.67
مستوى عال	من 3.68 إلى 5.00

وكانت النتائج على النحو الآتي:
جدول (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع أبعاد الدراسة.

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجال	رقم المجال	المحور
متوسطة	0.72	3.49	المشاركة	1	الحاكمية
عالية	0.55	3.75	المساءلة	2	
متوسطة	0.78	3.31	العدالة	3	
عالية	0.71	3.68	المسؤولية	4	
عالية	0.55	4.04	الشفافية	5	
متوسطة	0.70	3.58	الاستقلالية	6	
عالية	0.62	3.70	الأنظمة والتعليمات	7	
متوسطة	0.49	3.65	الدرجة الكلية للحاكمية		
متوسطة	0.80	3.45	تميز القيادة	1	التميز
عالية	0.53	3.79	تميز المسؤولين	2	
متوسطة	0.52	3.11	تميز الخدمة	3	
متوسطة	0.53	3.45	الدرجة الكلية للتميز		

يبين الجدول (4) أن المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على المتغير المستقل (الحاكمية) يساوي (3.65) . وبانحراف معياري (0.49)، وبدرجة تقدير متوسطة؛ مما يعني أن أفراد العينة لم يبدوا أن تطبيق الحاكمية قد وصل مستوى عاليًا. وأن المجال الخامس الشفافية جاء في المرتبة الأولى، وبمتوسط حسابي (4.04) ، وبانحراف معياري (0.55)، وبدرجة تقدير عالية، وجاء المجال الثالث العدالة في المرتبة السابعة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.31) . وبانحراف معياري(0.78) . وبدرجة تقدير متوسطة، وتشير هذه النتائج بناء على المقاييس المعتمدة في الدراسة الحالية إلى أن دائرة الإقناع العام لديها جوانب عالية ومتوسطة في مبادئ الحاكمية، وأن هنالك مجالات مرتفعة أكثر من غيرها.

أما أبعاد المتغير التابع (التميّز) فقد بلغت المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على أداة الدراسة (التميّز) قيمة تساوي (3.45)، وبدرجة تقدّير متوسطة، وأن المجال الثاني تميّز المرؤوسيّن جاء في المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي بلغ (3.79)، وانحراف معياري بلغ (0.53)، وبدرجة تقدّير عالية، وحصل المجال الثالث تميّز الخدمة على المرتبة الثالثة والأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.11)، وانحراف معياري بلغ (0.52)، وبدرجة تقدّير متوسطة.

اختبار فرضيات الدراسة:

لأختبار الفرضية الرئيسة التي نصها: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) للحاكمية بأبعادها (المشاركة، والمساءلة، والعدالة، والمسؤولية، والاستقلالية، والشفافية، والأنظمة والتعليمات)، على التميّز بأبعاده (تميّز القيادة، وتميّز المرؤوسيّن، وتميّز الخدمة) في دائرة الإفتاء العام في الأردن.

تم إجراء اختبار الانحدار المتعدد لقياس أثر الحاكمة بأبعادها السبعة على التميّز بأبعاده الثلاثة في دائرة الإفتاء العام في الأردن، عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$).

بعد التأكيد من تحقق شروط إجراء الانحدار المتعدد وذلك على النحو التالي:

إن البيانات التي جمعت من عينة الدراسة حول المتغير التابع تتحقق شروط استخدام الانحدار المتعدد؛ إذ إنها تخضع للتوزيع الطبيعي حسب نظرية تقارب التوزيعات Central Limit Theorem نهاية النزعة المركزية، فإن حجم العينة أكبر من 30 . (Abu-Salih & Awad 1990))، وهذا ينطبق على جميع أبعاد المتغير التابع الثلاثة، إضافة إلى ذلك فإن معاملات الارتباط الداخلية لم تكن عالية حسب قيم (VIF) التي ذكرت في الجدول، فكانت كلها أقل من 5.

وكانت نتائج الانحدار المتعدد تتضح في الجدول (5).

جدول (5): تحليل التباين لانحدار التميّز على الحاكمة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F	Sig.
Regression	20.705	7	2.958	34.681	.000 ^a
Residual	8.358	98	.085		
Total	29.063	105			

معامل الارتباط

$R^2 = 0.712$

يتضح من جدول (5) أن اختبار تحليل التباين لانحدار ذو معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$)، فكانت قيمة F المحسوبة تبلغ (34.68) أكبر من قيمة F (الجدولية)، وبالبالغة (2.12)، وكان مستوى الدلالة ($\alpha=0.000$) أقل من ($\alpha = 0.05$)؛ مما يدل على أن نموذج الانحدار جيد، وتدل هذه النتيجة على رفض الفرضية الصفرية، ووجود أثر للحاكمية على التميّز؛ أي أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) للحاكمية بأبعادها (المشاركة، والمساءلة، والعدالة، والمسؤولية، والاستقلالية، والشفافية، والأنظمة والتعليمات)، على التميّز بأبعاده (تميّز القيادة، وتميّز المرؤوسيّن، وتميّز الخدمة) في دائرة الإفتاء العام في الأردن.

أما قيمة معامل التحديد 0.712 فتعني أن (71.2%) من التباين الكلي قد فسره نموذج الدراسة بأبعاد المتغير المستقل السبعة، والباقي (28.8%) تفسره عوامل أخرى لم تشملها الدراسة.

ولتحديد معاملات الانحدار تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد لجميع عوامل المتغير المستقل لبيان أثرها على المتغير التابع.

2 ايجاد معاملات معادلة الانحدار المتعدد

يشير الجدول (6) إلى قيم معاملات الانحدار لأبعاد المتغير المستقل على النحو التالي:

جدول (6) معاملات انحدار التمييز على الحاكمة

الارتباطات الداخلية		المعنوية	T	المعاملات المعيارية	المعاملات	النموذج
VIF	Tolerance					
		Beta		الخطأ معياري	B	المتغير المستقل
1.942	.515	.260	1.133		.262	.297
1.943	.515	.307	1.027	.078	.055	.057
2.173	.460	.293	1.058	.080	.073	.077
3.255	.307	.739	.335	.027	.054	.018
1.634	.612	.307	.093	1.695	.166	.073
2.624	.381	.001		3.470	.304	.066
2.245	.445		.000	3.995	.324	.069
						.275

يوضح الجدول (6) إلى أن المتغيرات المستقلة (الاستقلالية، والأنظمة والتعليمات) لها أثر ذو دلالة إحصائية على التمييز، إذ بلغت قيمة (t المحسوبة للاستقلالية) (3.470). وهي قيمة أعلى من قيمة (T الجدولية)(البالغة 1.98) في حين بلغت قيمة (t المحسوبة للأنظمة والتعليمات) (3.995). وهي قيمة أعلى من قيمة (T الجدولية) البالغة(1.98)، وكذلك مستوى دلالة إحصائية أقل من القيمة المحددة (0.05)، وبالتالي فإنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($=0.05$) لبعدي (الاستقلالية والأنظمة والتعليمات) على التمييز في دائرة الإفتاء العام في الأردن.

ومن خلال قيمة معاملات الانحدار المعيارية(Beta) يتضح أن الأنظمة والتعليمات كان لها الأثر الأكبر على المتغير التابع (التمييز) وهو (0.324).

ويتضح من الجدول (6) أن المتغيرات المستقلة (المشاركة، والمساءلة، والعدالة، والمسؤولية، والشفافية) لم يكن لها أثر دال إحصانياً في التمييز، فلم تحصل أي منها على قيمة معنوية أصغر من 0.05، أما قيم (VI) . وكانت كلها أقل من 5؛ أي أن الارتباطات الداخلية لعوامل المتغير المستقل لم تكن عالية، وبالتالي تمأخذها كلها في النموذج.

وقد انبثق عن الفرضية الرئيسية الأولى الفرضيات الفرعية الأولى والثانية والثالثة:

اختبار الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على أنه: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) للحاكمية بأبعادها (المشاركة، والمساءلة، والعدالة، والمسؤولية، والاستقلالية، والشفافية، والأنظمة والتعليمات)، على تميز القيادة في دائرة الإفتاء العام في الأردن.

ومن أجل اختبار فرضية الدراسة تم إجراء اختبار الانحدار المتعدد لمعرفة وجود أثر ذو دلالة إحصائية للحاكمية بأبعادها على تميز القيادة في دائرة الإفتاء العام في الأردن عند مستوى ($\alpha=0.05$).

اختبار الانحدار المتعدد:

تم استخدام الانحدار المتعدد والنتيجة تظهر في الجدول (7) نتائج تحليل التباين لانحدار تميز القيادة على الحاكمة بأبعادها السبعة.

جدول (7): نتائج الانحدار (ANOVA For Regression)

Sig	F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
.000a	42.949	7.215	7	50.503	Regression
		.168	98	16.462	Residual
			105	66.965	Total

معامل التحديد $R^2 = .737$ معامل الارتباط $R = .868$

بلغ معامل ارتباط المتغير المستقل الحاكمة والمتغير التابع تميز القيادة ما قيمته (.868)، وقيمة معامل التحديد (R^2) بلغت (.737). وعليه فإن المتغيرات المستقلة للحاكمية استطاعت أن تفسر (75.4 %) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع تميز القيادة وما تبقى يعزى لعوامل أخرى. ويتبين من جدول (18) أن اختبار تحليل التباين لانحدار ذو معنوية عند مستوى دلالة (a=0.05)، وكانت قيمة F المحسوبة (42.95) تبلغ (42.95)، وهي أكبر من قيمة F (الجدولية)، وباللغة (2.12)، وكان مستوى الدلالة البالغة ($Sig = 0.000$) أقل من (0.05)، مما يدل على أن نموذج الانحدار جيد، وتدل هذه النتيجة على رفض الفرضية الصفرية وجود أثر للحاكمية على التمييز؛ أي أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (a = 0.05) للحاكمية بأبعادها (المشاركة، المساعلة، العدالة، المسؤولية، والاستقلالية، والشفافية، والأنظمة والتعليمات) على تميز القيادة في دائرة الإفتاء العام في الأردن.

ولتحديد معاملات الانحدار تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد لجميع عوامل المتغير المستقل لبيان أثرها على المتغير التابع (تميز القيادة).

3- إيجاد معاملات معادلة الانحدار المتعدد

يشير الجدول (8) إلى قيم معاملات الانحدار للمقدرات والاختبارات الإحصائية وهي:

جدول (8): معاملات الانحدار Coefficients للفرضية الفرعية الأولى

Sig.	T	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients			المتغير المستقل	النموذج
			Beta	Std. Error	B		
.269	-1.112		.368	.409		الثابت	
.009	2.647	.185	.078	.205		المشاركة	
.609	-.514	-.036	.102	-.052		المساعلة	
.131	1.522	.112	.075	.114		العدالة	
.639	.470	.042	.102	.048		المسؤولية	
.062	-1.886	-.121	.093	-.175		الشفافية	
.002	3.233	.262	.092	.299		الاستقلالية	
.000	6.784	.509	.096	.654		الأنظمة والتعليمات	

يوضح الجدول (8) إلى أن المتغيرات المستقلة (المشاركة، والاستقلالية، والأنظمة والتعليمات) لها أثر ذو دلالة إحصائية على تميز القيادة، فبلغت قيمة (t المحسوبة للمشاركة) 2.647، وهي قيمة أعلى من قيمة (T الجدولية)، والبالغة (1.98)، وبلغت قيمة (t المحسوبة للاستقلالية) 3.233، وهي قيمة أعلى من قيمة (T الجدولية)، والبالغة (1.98)، في حين بلغت قيمة (T المحسوبة للأنظمة والتعليمات) 6.784، وهي قيمة أعلى من قيمة (T الجدولية)، والبالغة (1.98)، وكذلك مستوى دلالة إحصائية أقل من القيمة المحددة (0.05)، وبالتالي فإنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) للحاكمية بأبعادها (المشاركة، والاستقلالية، والأنظمة والتعليمات) على تميز القيادة في دائرة الإفتاء العام في الأردن.

ويتضح من الجدول (8) أن المتغيرات المستقلة (المساءلة، والعدالة، والمسؤولية، والشفافية) لم يكن لها أثر دال إحصائيًا في تميز القيادة في دائرة الإفتاء العام في الأردن.

إذ بلغت قيمة (t المحسوبة) قيمة أقل من قيمتها الجدولية وعلى مستوى دلالة إحصائية أعلى من القيمة المحددة (0.05)، وبالتالي فإنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) للحاكمية بأبعادها (المساءلة، والعدالة، والمسؤولية، والشفافية) على تميز القيادة في دائرة الإفتاء العام في الأردن.

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) للحاكمية بأبعادها (المشاركة، والمساءلة، والعدالة، والمسؤولية، والاستقلالية، والشفافية، والأنظمة والتعليمات)، على تميز المسؤولين في دائرة الإفتاء العام في الأردن.

ومن أجل اختبار فرضية الدراسة تم إجراء اختبار الانحدار المتعدد لمعرفة وجود أثر ذو دلالة إحصائية للحاكمية بأبعادها (المشاركة، والمساءلة، والعدالة، والمسؤولية، والاستقلالية، والشفافية، والأنظمة والتعليمات)، على تميز المسؤولين في دائرة الإفتاء العام في الأردن عند مستوى ($\alpha=0.05$).

اختبار الانحدار المتعدد:

تم استخدام الانحدار المتعدد والنتيجة تتضح في الجدول (9) نتائج تحليل التباين لانحدار تميز المسؤولين على الحاكمية بأبعادها السبعة.

جدول (9): نتائج الانحدار (ANOVA For Regression)

Sig	F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
.000a	15.932	2.233	7	15.630	Regression
		.140	98	13.734	Residual
			105	29.364	Total

معامل الارتباط $R^2=.532$ معامل التحديد $R=.730$

يتضح من جدول (9) أن اختبار تحليل التباين لانحدار ذو معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$)، وكانت قيمة (F المحسوبة) تبلغ (15.93)، وهي أكبر من قيمة (F الجدولية)، والبالغة (2.12)، وكان مستوى الدلالة البالغة (Sig = 0.000) أقل من (0.05)، مما يدل على أن نموذج الانحدار جيد، وتدل هذه النتيجة على رفض الفرضية الصفرية، وجود أثر للحاكمية على التميز؛ أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) للحاكمية بأبعادها (المشاركة، والمساءلة، والعدالة، والمسؤولية، والاستقلالية، والشفافية، والأنظمة والتعليمات) على تميز المسؤولين في دائرة الإفتاء العام في الأردن. ولتحديد معاملات الانحدار تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد لجميع عوامل المتغير المستقل لبيان أثرها على المتغير التابع (تميز المسؤولين).

٤- إيجاد معاملات معادلة الانحدار المتعدد

يشير الجدول(10) إلى قيم معاملات الانحدار للمقدرات والاختبارات الإحصائية، وهي:

جدول (10) قيمة معاملات الانحدار Coefficients للفرضية الفرعية الثانية.

Sig.	T	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		النموذج
			Beta	Std. Error	
.001	3.546		.336	1.191	الحاكمية
.661	-.440	-.042	.071	-.031	المشاركة
.490	.694	.067	.093	.065	المساءلة
.077	-1.789	-.182	.069	-.123	العدالة
.004	2.981	.372	.093	.278	المسؤولية
.048	2.006	.177	.085	.170	الشفافية
.000	3.816	.427	.084	.322	الاستقلالية
.978	.028	.003	.088	.002	الأنظمة والتعليمات

يوضح الجدول (10) إلى أن المتغيرات المستقلة (المسؤولية، والشفافية، والاستقلالية) لها أثر ذو دلالة إحصائية في تميز المرؤوسين، بلغت قيمة قيمة (t) المحسوبة للاستقلالية (3.816). وهي قيمة أعلى من قيمة (T الجدولية) . وباللغة(1.98)، في حين بلغت قيمة (T المحسوبة للشفافية) (2.006). وهي قيمة أعلى من قيمة (T الجدولية). وباللغة(1.98)، في حين بلغت قيمة (T المحسوبة للاستقلالية) (3.816) . وهي قيمة أعلى من قيمة (T الجدولية). وكذلك مستوى دلالة إحصائية أقل من القيمة المحددة (0.05)، وبالتالي فإنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) للحاكمية بأبعادها (المسؤولية، والشفافية، والاستقلالية) على تميز المرؤوسين في دائرة الإفتاء العام في الأردن.

ومن خلال قيمة معاملات الانحدار المعيارية (Beta) يتضح أن الاستقلالية كان لها الأثر الأكبر على المتغير التابع تميز المرؤوسين).

ويتضح من الجدول (10) أن المتغيرات المستقلة (المشاركة، والمساءلة، والعدالة، والأنظمة والتعليمات) لم يكن لها أثر دال إحصائي في تميز المرؤوسين في دائرة الإفتاء العام في الأردن.

إذ بلغت قيمة (t) المحسوبة قيمة أقل من قيمتها الجدولية، وعلى مستوى دلالة إحصائية أعلى من القيمة المحددة(0.05)، وبالتالي فإنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة(0.05) للحاكمية بأبعادها (المشاركة، والمساءلة، والعدالة، والمسؤولية، والشفافية) على تميز المرؤوسين في دائرة الإفتاء العام في الأردن. الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) للحاكمية بأبعادها (المشاركة، والمساءلة، والعدالة، والمسؤولية، والاستقلالية، والشفافية، والأنظمة والتعليمات) على تميز الخدمة في دائرة الإفتاء العام في الأردن.

ومن أجل اختبار فرضية الدراسة تم إجراء اختبار الانحدار المتعدد لمعرفة وجود أثر ذو دلالة إحصائية للحاكمية بأبعادها (المشاركة، والمساءلة، والعدالة، والمسؤولية، والاستقلالية، والشفافية، والأنظمة والتعليمات) على تميز الخدمة في دائرة الإفتاء العام في الأردن عند مستوى ($\alpha=0.05$).

اختبار الانحدار المتعدد:

تم استخدام الانحدار المتعدد والنتيجة تظهر في الجدول (11) نتائج تحليل التباين لانحدار تميز الخدمة على الحاكمية بأبعادها السبعة.

جدول (11) النتائج تحليل التباين ANOVA للفرضية الفرعية الثالثة:

Sig	F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
.000a	11.957	1.884	7	13.189	Regression
		.158	98	15.442	Residual
			105	28.631	Total

$$\text{معامل التحديد } R^2 = .461 \quad \text{معامل الارتباط } R = .679$$

يتضح من جدول (11) أن اختبار تحليل التباين للاحندرار ذو معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$)، فكانت قيمة (F المحسوبة) تبلغ (11.957)، وهي أكبر من قيمة (F الجدولية)، وباللغة (2.12)، وكان مستوى الدلالة بالغة ($= 0.000$) أقل من (0.05)؛ مما يدل على أن نموذج الانحدار جيد، وتدل هذه النتيجة على رفض الفرضية الصفرية، ووجود أثر للحاكمية على تميز الخدمة.

أي أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) للحاكمية بأبعادها (المشاركة، والمساءلة، والعدالة، والمسؤولية، والاستقلالية، والشفافية، والأنظمة والتعليمات) على تميز الخدمة في دائرة الإفتاء العام في الأردن. ولتحديد معاملات الانحدار تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد لجميع عوامل المتغير المستقل لبيان أثرها على المتغير التابع (تميز الخدمة).

٥- إيجاد معاملات معادلة الانحدار المتعدد

يشير الجدول(12) قيم معاملات الانحدار للمقدرات والاختبارات الإحصائية، وهي:

جدول (12) معاملات الانحدار Coefficients للفرضية الفرعية الثالثة

Sig.	T	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		النموذج
			Beta	Std. Error	
.761	.305			.356	.109
.958	-.052	-.005		.075	-.004
20.0	2.212	.229		.099	.218
.395	.854	.093		.073	.062
.658	.444	.059		.099	.044
4.00	2.712	.257		.090	.244
.473	.721	.087		.090	.065
.077	1.786	.198		.093	.167

يوضح الجدول (12) أن المتغيرات المستقلة (المساءلة، والشفافية، والأنظمة والتعليمات) لها أثر ذو دلالة إحصائية على تميز الخدمة، إذ بلغت قيمة (t المحسوبة للمساءلة) (2.212). وهي قيمة أعلى من قيمة (T الجدولية) (. والبالغة(1.98)، في حين بلغت قيمة (t المحسوبة للشفافية) (2.712) . وهي قيمة أعلى من قيمة (T الجدولية) . والبالغة(1.98)، في حين بلغت قيمة (T المحسوبة لأنظمة والتعليمات) (1.786) . وهي قيمة أعلى من قيمة (T الجدولية)، والبالغة(1.98). وكذلك مستوى دلالة إحصائية أقل من القيمة المحددة (0.05)، وبالتالي فإنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) للحاكمية بأبعادها (المساءلة، والشفافية، والأنظمة والتعليمات) على تميز الخدمة في دائرة الإفتاء العام في الأردن.

ومن خلال قيمة معاملات الانحدار المعيارية (Beta) يتضح أن الشفافية كان لها الأثر الأكبر على المتغير التابع (تميز الخدمة).

ويتبين من الجدول (12) أن المتغيرات المستقلة (المشاركة، والعدالة، والمسؤولية، والاستقلالية) لم يكن لها أثر دال إحصائي في تميز الخدمة في دائرة الإفتاء العام في الأردن.

إذ بلغت قيمة (t) المحسوبة قيمة أقل من قيمتها الجدولية وعلى مستوى دلالة إحصائية أعلى من القيمة المحددة(0). وبالتالي فإنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) للحاكمية بأبعادها (المشاركة، والعدالة، والمسؤولية، والاستقلالية) على تميز الخدمة في دائرة الإفتاء العام في الأردن.

مناقشة النتائج:

- 1- تتمثل الحاكمة النقاء الممارسات والإجراءات السليمة، وتعمل هذه الإجراءات والممارسات بموجب معايير وقواعد تحكمها بصورة ملزمة، وتهدف إلى ضمان عدم حصول التعارض بين أهداف الدائرة وأسلوب عمل الإدارة في تحقيق تلك الأهداف.
- 2- دلت النتائج على وجود أثر ذو دلالة إحصائية للحاكمية بأبعادها (المشاركة، والمساءلة، والعدالة، والمسؤولية، والاستقلالية، والشفافية، والأنظمة والتعليمات)، على التمييز بأبعاده (تميز القيادة، وتميز المسؤولين، وتميز الخدمة) في دائرة الإفتاء العام في الأردن.
- 3- دلت النتائج المتعلقة بإدراك المبحوثين لعوامل العدالة والشفافية بحصولهما على نتيجة متوسطة.
- 4- فيما يتعلق بمجال الحاكمة، فقد أشارت النتائج إلى وجود مستوى متوسط في مجال الحاكمة بدرجة كلية في دائرة الإفتاء العام الأردنية، وتبيّن من خلال الدراسة أن مجال الشفافية كان أكثر عوامل الحاكمة كفاءة.
- 5- وكذلك بينت النتائج أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد (المساءلة، والعدالة، والمسؤولية، والشفافية) على التمييز في دائرة الإفتاء العام في الأردن.

الاستنتاجات :

يسنتنجز من البحث:

أن مشكلة الدراسة قد تم تحديدها بدقة، وأن الحلول المقترنة بتطبيق أسس الحاكمة من وجهة نظر إسلامية تعد الحل الجذري لهذه المشكلة وغيرها من المشاكل التي قد تطرأ مستقبلاً. وإن تطبيق الحاكمة يحتاج إلى مقدمات لضمان نجاح عملية الحكومية المؤسسة، مثل: تحقيق التطبيق العملي للمساءلة والمسؤولية داخل الدائرة بشكل سليم ، والتعرّيف بأهمية الحاكمة وأثرها في التمييز. والالتزام بالأخلاق الإسلامية في الحكومية وعدّها أساساً للعمل التجاري والمهني معاً ، فقد أثبتت هذه الأخلاقيات جدواها وأثرها البناء ، إذ وجّهت جهود البشر والمصلحين في كل الأزمان ، والتي أصبح الناس في أشد الحاجة إليها ، وهو المجال الذي يجب أن تتجه إليه جهود الباحثين مستقبلاً ، بحثاً وتطبيقاً.

التوصيات:

- 1 يوصي الباحثان دائرة الإفتاء العام في الأردن بالعمل على تطبيق أسس الحاكمة التي تمكنتها من القيام بالواجبات والمسؤوليات المنوطة بها ، وبالتالي انعكاس ذلك على كافة الموظفين من أجل سهل مهاراتهم وتوجهاتهم الإستراتيجية للتعامل مع المتغيرات والظروف البيئية المحيطة بالعمل، ومدى قدرتهم على التفاعل مع القيادة، فأشارت النتائج إلى وجود أثر هام ودال إحصائياً للحاكمية على تميز المرؤوسين داخل الدائرة .
- 2 يوصي الباحثان بزيادة اهتمام دائرة الإفتاء العام بتقييم أداء الموظفين المتميزين لديها، وذلك من خلال الاستمرار بإعداد النماذج الخاصة بتقييم الأداء، فيتم ذلك بحسب الفئات الوظيفية من قبل رؤسائهم المباشرين، ويتم من خلال أسس عادلة تقوم على الحيادية والإنصاف، بعيداً عن الانحيازيات، مع مراعاة مهاراتهم قدراتهم ومسؤولياتهم المختلفة، وذلك عن طريق إعلام العاملين أن التقييم سوف يطبق على الجميع بعدلة ومساواة، وسيؤخذ به في وضع العوافر الالازمة من زيادات وتعويضات وترقيات وعلاوات، لأجل تحفيزهم، ودفعهم نحو مزيد من الإبداع والابتكار؛ مما ينعكس إيجاباً على الدائرة ككل.
- 3 يوصي الباحثان بتوفير بيئة عمل مريحة ومتکاملة من قبل دائرة الإفتاء العام، يتم فيها تبادل الأفكار والمقررات، وتقديم التوصيات.
- 4 يوصي الباحثان دائرة الإفتاء بضرورة التنسيق بين القيادة والعاملين في كافة المستويات الإدارية للمناقشة، وتبادل الرأي حول الارتقاء بالعمل وذلك من خلال اطلاع موظفيها على الأسس العادلة التي يتم اتخاذها، وما هي الطرق الإجرائية التي تتبعها لتعزيز العدالة بداخلها؛ مما يقود إلى تنمية مناخ من الثقة المتبادلة بين القيادة والعاملين لدى دائرة الإفتاء العام.
- 5 يوصي الباحثان بإجراء المزيد من البحوث والدراسات المستقبلية للتعرف على أبعاد الحاكمة من وجهة نظر إسلامية، والتي لها أثر معنوي على التميز في مؤسسات ودوائر أخرى غير مجتمع الدراسة

قائمة المراجع:
المراجع العربية:

- أبو حمام ، ماجد(2009). أثر تطبيق قواعد الحكومة على الإفصاح المحاسبي وجودة التقارير المالية دراسة ميدانية على الشركات المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- أبو طنجة، عبد السلام (2008). المبادئ الأساسية لحكومة الشركات وتطبيقاتها في منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية وآفاقها في المنظور الإسلامي، بحث مقدم لمؤتمر العمل الخيري الخليجي الثالث دائرة الشؤون الإسلامية والعمل الخيري الإمارات- دبي.
- إسماعيل، علي (2010). العلاقة بين مستوى التطبيق الفعلي للحاكمية المؤسسية وجودة التقارير المالية للشركات المساهمة العامة الأردنية في القطاعين المصرفي والصناعي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
- بورقية، شوقي (2009). الحكومة في المصارف الإسلامية". بحث مقدم لكلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير في الجزائر، جامعة فرحات عباس- سطيف-الجزائر.
- بوهراوة، سعيد. بوكروشة، حليمة (2015). المؤسسات المالية الإسلامية : تجربة البنك المركزي الماليزي. المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية ، العدد(2)، ص ص 105-120.
- الداعور، إسلام (2008). مدى تطبيق معايير الحكومة الجيدة في بلديات الضفة الغربية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الخليل، الضفة الغربية، فلسطين.
- العبدلي، محمد (2012). أثر تطبيق الحاكمة المؤسسية في جودة التدقيق الداخلي دراسة تطبيقية في الشركات الصناعية المدرجة في سوق الكويت للأوراق المالية. رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الشرق الأوسط ، عمان، الأردن.
- درابي، محمد (2004). الاطار العام للسلطة والمسؤولية في الفكر الإداري الإسلامي، رسالة ماجستير غير منشورة كلية الحقوق والعلوم الإدارية ابن عكنون -جامعة الجزائر.
- الغالبي، طاهر، جليران، عمار(2005). المعرفة مدخل لتعزيز الحاكمة في المنظمات العربية، بحث مقدم في المؤتمر الدولي الخامس اقتصاد المعرفة والتنمية الاقتصادية، جامعة الزينونة الأردنية 25-27 نيسان.
- فرحان، محمد. عبد القادر، محمد(2014). الحكومة في المصارف الإسلامية اليمنية دراسة تطبيقية. دراسات اقتصادية إسلامية، المجلد20، العدد(2)، ص ص 54-1.
- مريم، كعلة (2015). دور الحكومة المؤسسية في تطوير الصناعة المصرفية الإسلامية دراسة حالة شركة الراجحي المصرفية للفترة ما بين 2012 و2013 رسالة ماجستير غير منشورة جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي. الجزائر .
- كريم، حسن (2006). مفهوم الحكم الصالح من كتاب الفساد والحكم الصالح في البلاد العربية، بحوث ومناقشات الندوة الفكرية التي نظمها مركز دراسات الوحدة العربية، ط 2 ص ص 96,95
- هدى، بن عبد العزيز (2015). الحكومة ودورها في فعالية واستقلالية المراجعة الخارجية دراسة ميدانية لمؤسسة الإسمنت عين توتة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد خضرير، بسكرة، الجزائر.

المراجع الإنجليزية:

- Abu-Salih, M., & Awad, A. (1990). Introduction To Statistics Jordan Book Center For Publish.Amman, Jordan
- Al-Kassar, T., & Al-Nidawiy, M. (2014). The Role Of Corporate Governance And Its Impact On The Share price Of industrial Corporations Listed On The Amman Stock Exchange . European Journal of Accounting Auditing and Finance Research.Vol. 2 , PP. 124-144.
- Duztas, S. (2008). Corporate Governance: The Effects Of Board Characteristics Information Technology Maturity And Transparency On Company Performance. Unpublished Doctoral Dissertation, Department of Philosophy, University of editepe. Turkey.
- Freland, C. (2007). *Basel committee guidance on corporate Governance Fore Banks, paper presented to: corporate Governance and Reform: Paving the Way to Financial Stability and Development*, a conference organized by the Egyptian Banking Institute, Cairo.may 7-8,2007.
- Hamid, A., Haniff, M., Othman, M., & Salin, A. (2011). The Comparison of the Characteristics of the Anglo-saxon Governance Model and the Islamic Governance of IFIS: Malaysian Accounting Review. Vol. 10, pp1-12.
- Kauzya, M. (2003). Local Governance Capacity-Building for Full-Range Participation: Concepts, Frameworks and Experiences in African Countries. (UN). Department of economic and social affairs, p.20.
- Klapper, L. & Love, I. (2002), Corporate governance, investor protection, and performance in emerging markets , Washington, The World Bank press.
- Ramahi, N., Aboud, E., Owais,W., Refae,K., & Shahwan,Y. (2014). The Results of Applying the Principles of Corporate Governance in Corporations Listed on the First Market in the Amman Stock Exchange. Research Journal of Finance and Accounting . Vol .5, PP. 41-54.
- Ryan, C. & Ng, C. (2000). Public sector corporate governance disclosures: An examination of annual reporting practices in Queensland.Australian Journal of Public Administration,Vol. 59, pp. 11-23.
- Safieddine, A.(2009)"Islamic Financial Institutions and CorporateGovernance: New Insights for Agency Theory" , Vol. 17, No.2, pp 142-158.
- Wheelen, L., & Hunger, D. (2012). *Strategic Management and Business Policy: Achieving Sustainability*. 13th ed. Prentice Hall
- Zedan, H., and Abu Nassar, M.(2014). The Effect of Corporate Governance on Operating Performance of Jordanian Manufacturing Companies: Evidence from Amman Stock Exchange. Dirasat, Administrative Sciences.Vol. 41, pp. 465 -481.

Effect of Kaizen Methodology on the Financial Performance of Islamic Banks in Jordan

Ateyah Hussein Abu Baqi Prof. Mohammed Al-Kasasbeh

Amman Arab University

Abstract

The study aims at measuring the effect of the Kaizen methodology dimensions (continuous improvement) from the perspective of Deming methodology on financial performance of Islamic Banks in Jordan.

The analysis unit was the employees of the Islamic banks in Jordan. The questionnaire was developed and distributed to (410) employees, however, (302) questionnaires were retrieved from various Islamic banks in Jordan; that rate (73.6%) of the total distributed questionnaires. This study was based on a descriptive and analytic approach through a field study.

The results of study showed a statistically significant effect of two dimensions of the Kaizen methodology (planning and act) on financial performance.

The study recommended the need for more research and studies to identify the impact of Kaizen methodology's reliance on overall performance within the various Islamic banks organizations.

Also, the present study recommended the necessity to have a directed special attention, regarding documenting the results of the changes taking place; as a result of the progress control in the improved processes, in addition to, finding innovative ways to reduce client service costs.

أثر منهجية كايزن على الأداء المالي للبنوك الإسلامية في الأردن

الأستاذ الدكتور محمد مفضي الكساسبة عطيه حسين عطيه أبو باقي

جامعة عمان العربية

تاريخ القبول : 2017/5/31 تاريخ الاستلام: 2017/3/5

الملخص

هدفت الدراسة إلى قياس أثر منهجية (Kaizen) كايزن من منظور منهجية ديمينج (Deming) على الأداء المالي لدى البنوك الإسلامية في الأردن. وتمثلت وحدة المعاينة في العاملين لدى البنوك الإسلامية في الأردن. وتم تطوير استبانة، وتوزيعها على (410) موظفًا. وتم استرجاع (302) استبانة؛ أي بنسبة (73.6%) من إجمالي الاستبيانات الموزعة، واعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال دراسة ميدانية. وأظهرت الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعدين من أبعاد منهجية كايزن وهما (التحبيب، والتطبيق) على الأداء المالي.

وأوصت الدراسة بضرورة إجراء المزيد من الأبحاث والدراسات للتعرف على أثر اعتماد منهجية كايزن على الأداء العام في المنظمات الأخرى غير البنوك الإسلامية. وأوصت الدراسة بضرورة توجيه العناية الخاصة حول الاهتمام بتوثيق نتائج التغييرات الحاصلة نتيجة لمراقبة التقدم في العمليات المحسنة، وإيجاد وسائل مبتكرة لتخفيض تكاليف الخدمات المقدمة للعملاء، وأوصت الدراسة بضرورة التركيز على المبادرات الإستراتيجية التي تقابل توقعات الموظفين حول رفع كفاءة الأداء في مختلف العمليات، وضرورة إشعار العاملين بأهمية الاسترشاد بآرائهم ومقتراحاتهم نحو تحديد نسب الاتفاق الجماعي على التغيير أو التحسين.

الكلمات المفتاحية: منهجية كايزن (Kaizen)، التحسين المستمر، منهجية ديمينج (Deming)، الأداء المالي، البنوك الإسلامية، الأردن.

Moreover, the study recommended the need to focus on strategic initiatives that correspond to the employees' expectations concerning raising the performance efficiency of the various processes, and the need to make them sense the importance of employees' opinions and suggestions to be guided towards identifying ratios of .collective agreement on changing or improvement

Key Words: Kaizen Methodology, Continuous Improvement, Deming Methodology, Financial Performance, Islamic Banks, Jordan.

المقدمة (Introduction):

أصبح التميُّز بأداء الأعمال في العصر الحالي من أهم المجالات الحيوية التي تسعى لتحقيقه معظم المؤسسات بهدف خلق انطباعات متميزة وثباتها لدى عملائها، والارتفاع بمستوى منافس يضمن الاستمرارية في التحسين. وتحقيق الأهداف الإستراتيجية وذلك على صعيد مختلف القطاعات؛ سواءً في مجال الإنتاج أو الخدمات. ويكون التميُّز بتحسين مستوى الأداء المالي والاجتماعي والبيئي بشكل مستمر. وبالتالي الاستمرار بتحقيق رضا العملاء والعاملين، وتحقيق أهداف المؤسسة. ويتم ملاحظة التميُّز عند تدفق القيمة المسلمة للمعميل أو الموارد البشرية، والعمل على معالجة أو إصلاح أي خلل قد يسبب انهاصار هذا التدفق. ومن هذا المنطلق جاءت مُنهجية التحسين المستمر (Kaizen)؛ لتساعد في الحفاظ على استمرار التحسين في مختلف العمليات المالية والتشغيلية والوظيفية والإدارية. وبالتالي استمرار التميُّز الذي له الأثر الكبير على ضمان فاعلية الأداء. الذي يحقق رضا العملاء والعاملين وأصحاب المصالح في المؤسسة. ويحقق أهدافها الإستراتيجية.

وتحظى البنوك الإسلامية في الأردن باهتمام خاص من مختلف المؤسسات المحلية والأفراد الذين يرغبون بإجراء العمليات المصرفيَّة طبقاً للمبادئ الشرعية الإسلامية، إذ تمثل البنوك الإسلامية جزءاً مهمًا وداعماً للاقتصاد عبر انتشارها للقطاع المصرفي أحد أهم القطاعات الاقتصادية في الأردن. لذلك فإن على البنوك الإسلامية الاستمرار في التحديث والتجديد لمواكبة التطور في الأعمال المصرفيَّة، والمحافظة على مستوى عالٍ من الجودة في تقديم التسهيلات والخدمات المصرفيَّة، والاستمرار في مراقبة مختلف العمليات المالية والوظيفية والإدارية والتشغيلية؛ للمحافظة على القدرة التنافسية، خاصة في ظل تعدد البنوك في الأردن.

وجاءت هذه التراسة لتسلط الضوء على أهم الوسائل التي يعتمد عليها في مواكبة التطور، والمحافظة على الموقف التنافسي. وتشمل التحسين المستمر لمختلف النشاطات التي ترتكز إليها البنوك الإسلامية في أداء أعمالها بشكل منهجي. يضمن استمرارية التميُّز، ودعم عملية اتخاذ القرار السليم، والتحليل والتنظيم، والتحكم والضبط لمختلف أعمال البنك، ودعم الرسالة والرؤية الإستراتيجية. لذا تناولت التراسة الحالية قياس أثر التحسين المستمر من منظور مُنهجية Kaizen، وبأبعد دورة حياة ديمنج (Deming Cycle) (الخطيط، والتنفيذ، والتدقيق، والتطبيق)، على فاعلية الأداء المالي لدى البنوك الإسلامية في الأردن.

مشكلة الدراسة (Research Problem):

تكمِّن مشكلة الدراسة في أن البنوك الإسلامية تعمل على تحسين العمليات التي تؤثر على أدائها المالي، ولكن تغفل عن أثر الاستمرار بالتحسين، واتباع منهجية التنظيمية التي تضمن استقرار مستوى الأداء في مختلف العمليات المالية وثباتها كمنهجية ديمنج التي تدعو إلى التخطيط من خلال اختيار مواضع التحسين والدقة في تنفيذ عمليات التحسين، والتدقيق المستمر على نجاحها، وتحقيق الأهداف المخطط لها وصولاً لتطبيقها، وتغيير سياسات العمل وإجراءاته. لذلك تلجم الكثير من المؤسسات إلى التحسين عند الاضطرار له نتيجة عدم التوافق أو عدم الانسجام في الأعمال مع متطلبات البيئة المحيطة. وتغفل عن أثر الاستمرارية في التحسين على الأداء. لذا فإن مشكلة الدراسة تتعلق في دراسة تأثير استمرارية البنوك الإسلامية بالتحسين في إجراءات الأعمال، وطريقة تنفيذها وصولاً إلى طرق تقديم الخدمات إلى المتعاملين، وتأثير ذلك على الأداء المالي.

ومن الجدير بالذكر أن التميُّز في مستوى الأداء المالي يشار إليه من خلال المواكبة والمعاصرة في أداء مختلف العمليات المؤثرة على الأداء المالي، مما يدعو البنوك الإسلامية مجتمع التراسة- إلى الاهتمام بالتحسين المستمر لها بشتى الطرق والوسائل؛ لضمان رضا العاملين والعملاء، وبالتالي المحافظة على الموقع التنافسي للبنك في السوق المصرفية.

ويمكن تحقيق الغرض من التراسة الحالية من خلال الإجابة عن التساؤل الآتي: ما أثر منهجية Kaizen (التحسين المستمر) بأبعادها (التخطيط، التنفيذ، التدقيق، والتطبيق) على الأداء المالي لدى البنوك الإسلامية في الأردن؟

أهمية التراسة : (Significance of the Study)

تبرز الأهمية النظرية لهذه الدراسه من خلال المساهمة في دعم الدراسات والبحوث في مجال تطبيق منهجية Kaizen، التي من شأنها تكوين إطار مفاهيمي شامل ومتكملاً حول استخدام هذه المنهجية بكفاءة وفاعلية من خلال ما توصل إليه التراسة الحالية من نتائج ووصيات. وتظهر الأهمية العملية لهذه التراسة من ضرورة تبني التحسين المستمر من منظور منهجه (Kaizen) لمختلف وظائف الأقسام والدوائر والفروع لدى البنوك الإسلامية في الأردن. وأثرها على الأداء المالي بشكل حقيقي يضمن الاستمرارية في تميُّز أداء البنوك الإسلامية مالياً. وضمان الارتفاع بمستوى يعكس الأهداف المخطط لها اعتماداً على الأبعاد العالمية في معايير القياس، والاستفادة من نتائج ووصيات التراسة الحالية في دعم بعض الأساس التي ترتكز عليها البنوك الإسلامية في الأردن.

أهداف الدراسة : Objectives of the Study)

هدفت الدراسة الحالية إلى البحث في أثر تطبيق أسلوب الكايزن (التحسين المستمر) على الأداء المالي للبنوك الإسلامية في الأردن، فتم تصميم التساؤلات في أداة الدراسة الهادفة إلى جمع البيانات حول مدى تأثير التحسين المستمر على العمليات المالية باستخدام منهجه دينمنج (التخطيط، التنفيذ، التدقيق، والتطبيق) على الأداء المالي في ضوء الإستراتيجيات المالية (نمو المبيعات، والإنتاجية)، التي تضمن أفضل مركز مالي من خلال تطبيق منهجه دينمنج لتحقيق الأهداف التالية:

- 1- جعل جميع العمليات المالية ذات كفاءة وفاعلية عالية.
- 2- الوصول إلى صفة الكمال في العمليات المالية .Perfection
- 3- تقليص الضياع باستخدام معايير محددة للتحكم بأداء العمليات المالية بشكل إيجابي.
- 4- التخلص من الأنشطة المالية التي لا تضفي القيمة للمنتجات.
- 5- المراقبة والتدقيق على مدى تحقيق الأهداف المالية المخطط لها.
- 6- معالجة التباين بين الأداء المالي الفعلي والأداء المخطط له.
- 7- إيجاد الحلول للمشاكل المالية بصورة مستمرة.
- 8- الالتزام بالتحسين المستمر لجودة العمليات المالية.
- 9- استمرارية كسب رضا العملاء والعاملين.

ولتحقيق الأهداف أعلاه فقد تم التركيز في الدراسة على التحسين المستمر للعوامل التي تتضمنها الإستراتيجيات المالية من خلال ما يلي:

- الاهتمام بتوطيد العلاقة مع العملاء.
- التنوع في تقديم المنتجات التمويلية الإسلامية.
- تقديم الخدمات المصرفية الحديثة.
- استقطاب العملاء الجدد، وذبهم.
- التركيز على العملاء الأكثر ربحية.
- الدخول في أسواق جديدة.
- تخفيض التكاليف وخاصة تكاليف الخدمات المقدمة للعملاء.
- استغلال الأصول بكفاءة وفاعلية.

فرضيات الدراسة (Research Hypothesis):

الفرضية الرئيسية:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمنهجية كايزن (التحسين المستمر) بأبعاده (التخطيط، والتنفيذ، والتدقيق، والتطبيق) على الأداء المالي لدى البنوك الإسلامية في الأردن. وينتقل عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بعد التخطيط في منهجية كايزن (التحسين المستمر) على الأداء المالي لدى البنوك الإسلامية في الأردن.

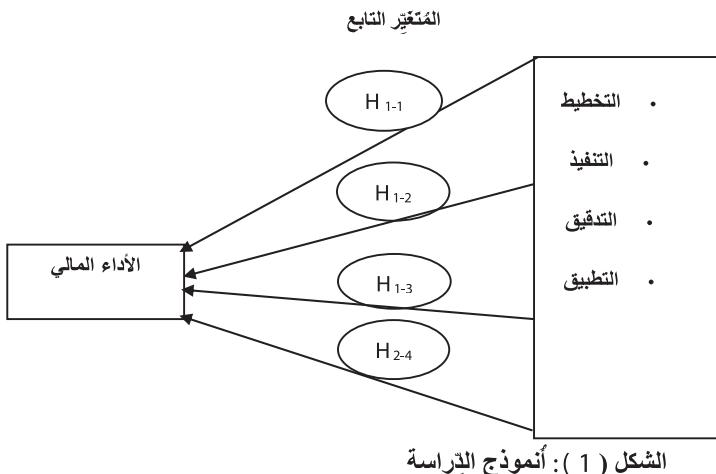
الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بعد التنفيذ في منهجية كايزن (التحسين المستمر) على الأداء المالي لدى البنوك الإسلامية في الأردن.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بعد التدقيق في منهجية كايزن (التحسين المستمر) على الأداء المالي لدى البنوك الإسلامية في الأردن.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بعد التطبيق في منهجية كايزن (التحسين المستمر) على الأداء المالي لدى البنوك الإسلامية في الأردن.

أنموذج التراسة (Research Model)

لغایات تحقيق الغرض من التراسة الحالیة، والوصول إلى أهدافها المحددة في بيان أثر المُتَغَيِّر المستقل على المُتَغَيِّر التابع. فقد قام الباحثان بتطوير أنموذج خاص بهذه التراسة، والشكل التالي رقم (1) يوضح أنموذج التراسة وأبعادها وعلاقات هذه المُتَغَيِّرات.



الشكل (١) : أنموذج التراسة

حدود التراسة :

تمثّلت حدود التراسة فيما يلي:

- الحدود المكانية: اقتصرت التراسة على البنوك الإسلامية في الأردن. وهي: (البنك الإسلامي الأردني، والبنك العربي الإسلامي الدولي، وبنك الأردن دبي الإسلامي، ومصرف الراجحي).
- الحدود الزمانية: تم إنجاز التراسة خلال العام الدراسي 2016/2017.
- الحدود العلمية: تكونت متغيرات التراسة من مُنهجية كايزن (التحسين المستمر) كمتغير مستقل بأبعاده المتمثّلة بدورة التحسين المستمر عند ديمنج وهي (التطبيق، التنفيذ، التدقيق، والتطبيق).
- الحدود البشرية: اقتصرت هذه التراسة على جميع المستويات الإدارية لدى البنوك الإسلامية في الأردن.

الإطار النظري والدراسات السابقة

الإطار النظري:

لا بد بداية من تسلیط الضوء على مفهوم التحسين المستمر ومنظور منهجية كايزن (Kaizen)، وعلاقتها بالمنهجيات التي تتأثر بها.

التحسين المستمر (CI) (Continuous Improvements)

يشير هذا المصطلح إلى مدى التفاعل بين الممارسات التنظيمية والموارد البشرية داخل المنظمة من منظور تحسين العمليات والمخرجات؛ لتلبية متطلبات العملاء عن طريق تطبيق مبادئ التحسين المستمر التي تلامع المبادئ

الإدارية في المُنظمة. وبعد تطبيق التحسين المستمر هو الوسيلة لإدخال عملية التغيير على عمليات بيئه العمل(Manuel and et al., 2010).

ويعمل التحسين المستمر على توليد النمو والأرباح من خلال التخطيط للنمو على المدى الطويل. فيتم تصميم العملية أو الخدمة لتلبية ما يتوقعه العملاء، إذ إن على المُنظمة تبني التغييرات، والتتأكد من أن عملياتها الداخلية تتماشى ليس فقط مع الاتجاهات الحالية، بل تتعدى ذلك بالنظر إلى التغييرات المستقبلية المتوقعة، ومواكبة التغييرات والاتجاهات العالمية من أي نوع كان. ثم تقييم تأثيرها على عمل المُنظمة الحالي. ويتم التحسين المستمر للعمليات والخدمات باستخدام العديد من المنهجيات المتبعة للإدارة وقياس الأداء التنظيمي؛ لضمان عمل فعال للعمليات والممارسات المعمول بها. ومن بين هذه المنهجيات التي توضح المبادئ التي تنطوي عليها عملية التحسين المستمر استناداً لمنهجية كايزن دورة حياة ديمنج(PDCA Deming Cycle). ومنهجية تحسين الجودة - خلو المنتجات من العيوب-. والجودة السادس(Six Sigma)، وإدارة الجودة الشاملة(TQM)، ومبادئ التخلص من الهدر K (Lean) وبطاقة الأداء المترافق(BSC) (Ivasciuc and Epuran, 2015).

ويؤكد(Ivasciuc and Epuran 2015) أن أكثر الأدوات المستخدمة على نطاق واسع للتحسين المستمر هي نظرية ديمنج ذات الأربع خطوات (Plan, Do, Check, Act) (PDCA). فتعد منهجيات إدارة الجودة المختلفة هي إحدى أعمدة التحسين المستمر.

وبعد التحسين المستمر أحد أسرار التفاج، والوصول إلى العالمية من خلال الاستغلال الأمثل للموارد بكافة أنواعها، ومن خلال المراقبة والمعاصرة في إنجاز الأعمال وصولاً إلى تقديم المنتجات أو الخدمات للعميل. وقد بين

McNair (1992) أن للتحسين المستمر فوائد عديدة، منها:

- توليد العمليات التي تؤدي إلى الحث على التفكير.
- إيجاد الحلول للمشاكل بصورة مستمرة.
- العمل على إنشاء قنوات عمل وأنشطة أفقية تهدف إلى خدمة أهداف المُنظمة.
- يُنشئ الاستجابة من خلال توجيه الرزبان لقنوات توزيع المنتجات.
- يؤدي إلى تطبيق عملية التغيير والتعليم المستمر للمُنظمة.

مفهوم منهجية كايزن (Kaizen Methodology)

تعد منهجية كايزن مصطلحاً يابانياً مشتق من الكلمة (Kai) بمعنى (التحفيز)، و(Zen) بمعنى (جيد) أو (الأفضل)؛ ويشير إلى التحسين المستمر؛ وهي تقنية استخدماها اليابانيون؛ وهي عبارة عن التغيير لعمليات المُنظمة وأفرادها نحو مزيد من الكفاءة والفاعلية. فتركز تقنية كايزن(Kaizen) في التحسين المستمر على المُمكِن والبسيط. ويتم تجزئة العمليات المعقدة إلى مجموعة فرعية بسيطة. ثم يتم العمل على التحسين لهذه المجالات البسيطة من خلال تكاليف منخفضة أو حتى بدون تكاليف بحيث تعمل هذه المنهجية على تجاوز استخدام أساليب معقدة تحتاج لتكلفة عالية. ومن ميزات هذه المنهجية أنها تركز على التحسين لكل فرد في المُنظمة. وتُطبق على جميع جوانب العمل. نحو: الموارد البشرية، وتقنيات العمل، وجودة الأداء، وعامل الوقت في أداء الأعمال، وإدارة المخزون، وكل ما يتعلق

بالجوانب الإنتاجية والتسويقية. وتتطلب هذه المنهجية الدعم الكامل والمستمر من إدارة المنظمة لعمليات التحسين. (نور، 2014؛ دبور، 2008).

يعرف ماساكي ايماي وهو مؤلف لكتاب عن كايزن عام 1986 آثار الكثير من الاهتمامات الغربية "كايزن تعني التحسين المستمر بمشاركة الجميع؛ المديرين والعاملين على حد سواء". وقد أصبح ايماي في وقت لاحق رئيس معهد كايزن لشبكة من الخبراء والاستشاريين في جميع أنحاء العالم، وهذه الشبكة مكرسة لمساعدة العملاء بالحفاظ على التحسين المستمر في جميع جوانب مشاريعهم. وتم ترجمة كايزن أنها "الصقل". وهي القيام تدريجياً بتحويل الماس الخام إلى أحجار كريمة ذات جودة عالية. وفي الثقافة اليابانية تحتل فكرة الصقل مكانة ذات أهمية خاصة جداً. وهي لا تعني على سبيل المثال نسخ أو أخذ فكرة شخص آخر ثم صقلها وتتببيتها للذات، وإنما تبدأ الفكرة كاحتفال بتصورها من بيت الشخص أو حُر أفكاره. وتعتمد كايزن على ثلاثة مبادئ أساسية وهي: (Imai, 2003)

1- أن الموارد البشرية هي الأصول في الشركة والأكثر أهمية

2- أن العمليات يجب أن تتطور من خلال التحسين التدريجي بدلاً من التغيير الجذري.

3- يجب أن يستند هذا التحسين على التقييم الكمي لأداء مختلف العمليات.

ويرى عقيلي (2001) أن منهج الكايزن يقوم على مبادئ أخرى، منها:

1- أن التحسين عملية مستمرة لا نهاية لها. طالما أن الوحدة الاقتصادية قائمة، فهو من متطلبات وجودها.

2- يمثل التحسين عملية شاملة لكل ما في المنظمة.

3- تحتاج عمليات التحسين لجهود كل من يعمل في المنظمة.

4- عدم وجود أخطاء في المنظمة لا يعني عدم الحاجة للتحسين.

5- الاهتمام باستغلال الوقت من أهم عناصر المنافسة.

أهداف منهجية : Kaizen

تسعى منهجية الكايزن لتحقيق عدة أهداف من خلال التطبيق للمبادئ والمفاهيم التي تعتمد عليها على مختلف عمليات المنظمة. والتي تشمل العمليات التشغيلية، والإنتاجية، والإدارية. ومن هذه الأهداف ما يلي (Hilton, 1999):

1- تخفيض التكاليف المستمر لجميع أنشطة المنظمة، التي لا تعمل على إضافة قيمة. فيتطلب تقليص الضياع والتحسين في وقت الأداء. هذا بالإضافة إلى الأخذ بلاحظات العاملين واقتراباتهم بمحمل الجد، وتطبيق المناسب منها. وبالتالي تحقيق أعلى مستويات الكفاءة والفاعلية.

2- الاستمرار في تحسين الجودة من خلال رسم خريطة، وتوضيحها، وإعدادها، للمواطبة على إنتاج السلع والخدمات بجودة عالية. والالتزام بالتحسين المستمر. وتوضيح هذه العملية نقطة البداية بهدف المحافظة على الاتجاه الصحيح.

3- كسب رضا العملاء. إذ إن فلسفة كايزن تؤمن بأهمية العميل. وضرورة إشباع رغباته هذا فضلاً عن الاحتفاظ بالعملاء الحاليين، وجذب عملاء جدد (McNair, 1992).

نشأة منهجية : Kaizen

يُعرَّف كايزن أنه أحد أساليب التحسين المستمر. وهو عبارة عن اصطلاح ياباني عُرف عام 1946 عند تطبيقه من قبل شركة (Toshiba)، وتطبيقه لدى شركة (Electric Matsushita) عام 1950 ، وقد تم تطبيقه

واعتماده لدى شركة (Toyota) في عام 1951، ونشأت هذه الفلسفه، وزادت تطوراً نتیجة للحاجة الملحة التي شعر بها اليابانيون للتفوق والتّميّز في الأسواق العالمية، إذ وضح (Imai 2003) أن هذه الفلسفه هي السر نجاح اليابانيين في المنافسة لاعتمادها على السعي بشكل مُستمر نحو التّحسين التّدريجي، وتتنفيذ الأعمال الصغيرة بمختلف أنواعها في سبيل تحقيق أعلى مستويات الأداء.

دورة ديمنج (Deming's Cycle(PDCA

تم تأسيس دورة حياة النظرية (PDCA) بمشاركة كل من والتر شيوارت وويليام إدوارد ديمنج؛ وهما من أهم خبراء الجودة الأمريكية، إذ أنشأ إدوارد ديمنج دورة حياة (PDCA) plan-do-check-act في عام 1950. وركزت المبادئ الأساسية لها على فكرة الجودة. على الرغم من أن العديد من العقود التي مرت منذ ولادة هذا النموذج المفاهيمي، إلا أن المبادئ التي كانت بمثابة الأساس للـ PDCA لا تزال ذات الصلة القوية في بيئة اليوم، وعند استخدامها يمكن أن تقدِّم الكثير من الفوائد للشركات. وعلى الرغم من أن نظرية ديمنج مصممة أصلاً للصناعات التحويلية في الولايات المتحدة، فعلى ما يبدو أيضاً أنها ذات صلة بجميع القطاعات الأخرى. وإنها واحدة من أكثر الوسائل فعالية لتحسين أنشطة إدارة الجودة، خاصة وأنه قد تم تطبيقها على نطاق واسع في التّحسين المستمر للجودة(Ivasciuc&Epuran, 2015).

. ويستند مفهوم التّحسين المستمر بشكل وثيق إلى استخدام دورة Deming(Deming's PDCA Cycle) التي تعامل مع العجز ومصادر التقليبات التي تحدِّد عن جودة الإنتاج، وتحسين العمليات، وذلك بالقضاء على النتائج غير المرغوب فيها، وتعدّ مراحل التّحسين المستمر من منظور ديمنج التي هي أكثر وأوسع انتشاراً واستخداماً في تحقيق المبادئ الفكرية لمنهجية كايزن(Prabhuswamy et al., 2013). والجدول رقم (1) يبيّن مراحل التّحسين المستمر . ورموزها، والجهة المسؤولة عنها، وطبيعة نشاطها.

جدول (1): خطوات التّحسين المستمر

المرحلة	الرمز	الجهة المسؤولة	النشاط
التحطيط - التقييم	P	الإدارة العليا	وضع الخطة للتّحسين وتطوير الأعمال وتصميم المنتج.
التنفيذ - الأداء	D	المستويات التنفيذية (فنيين، عمال....)	تنفيذ الخطة أو تحقيق المنتج الذي تم التّحطيط له.
المراجعة - التقييم	C	مسؤولي السيطرة النوعية	فحص مؤشرات رضا الزبون الداخلي والخارجي عن جودة المنتج.
التصحيح والمعالجة	A	الإدارة العليا وبعض الأجهزة التنفيذية المعنية	في حالة شكوى الزبون يتم اتخاذ إجراء تصحيحي في تصميم المنتج وهو يقليل تعديل الخطط في الإدارة.

المصدر: داود، داود نظمي، "إدراة الجودة الشاملة بين النظرية والتطبيق". القاهرة: مركز طباعة القاهرة، 2001 . ص. 70. وورد في المرجع (كاظم، 2011). تم استرجاعه في 29/3/2016 على الرابط

<https://scholar.google.com/scholar>

- ولغايات التراسة الحالية فقد تم قياس **مُهِجِّيَّة** Kaizen (التحسين المستمر) من خلال أبعاد دورة Deming التالية:
- **التخطيط (Plan)**: يشير إلى اختيار موضع التحسين، وتوثيقه من خلال تحليل البيانات باستخدام طرق التحليل المختلفة.
 - **التنفيذ (Do)**: يشير إلى تنفيذ خطة التحسين على نطاق ضيق، ثم مراقبة تقدُّمها، وجمع البيانات بشكل مستمر لقياس نتائج العملية الخاضعة للتحسين.
 - **التدقيق (Check)**: يشير إلى تحليل البيانات التي تم جمعها في المرحلة الثانية (التنفيذ)، للوقوف على مدى الُّقرب من تحقيق الأهداف المرغوبة والمحددة بمرحلة (التخطيط).
 - **التطبيق (Act)**: يشير إلى أنه في حال كانت النتائج التي تم الحصول عليها من المرحلة الثالثة (التدقيق) ناجحة، فيتم إعادة النظر بالوثائق والنتائج القديمة، واعتماد الوثائق والنتائج المتعلقة بالعملية الخاضعة للتحسين.

الأداء المالي Financial Performance

يشير إلى القراءة على تحقيق أفضل مركز مالي، التي تهدف إليها مقاييس الأداء المالي على مستوى البنوك الإسلامية. وتم قياس هذا المُتَّقِّر من خلال أبعاد المُتَّقِّر التابع التالية: (دوين، 2009). (Kaplan & Atkinson, 1998)

- إستراتيجية نمو المبيعات بعناصرها (توطيد العلاقة مع العملاء، وتقديم منتجات تمويلية إسلامية وخدمات مصرفة جديدة وتوعيها، وجذب العملاء الجدد، دخول أسواق جديدة، والتركيز على العملاء الأكثر ربحية للبنوك الإسلامية).
- إستراتيجية نمو الإنتاجية بعناصرها (تخفيض تكاليف البنوك الإسلامية، والاستغلال الأمثل للأصول بكفاءة وفاعلية).

عد سعيد (2014) أن تقييم الأداء للمؤسسات المصرفية عملية أساسية، وبدرجة عالية من الأهمية لاستمرار نشاط المصرف، ومواجهة التغيرات والتحديات المستمرة، إذ إنه يختلف النشاط المصرفي عن الأنشطة الاقتصادية الأخرى، وتميزه بالتنوع والتعدد في المنتجات والخدمات، فيُعرف النشاط المصرفي بتنوع منتجاته التمويلية والاستثمارية، ويمتاز مجال أنشطته بالتغير والتجدد المستمر سواء بالنسبة لآليات العمل الداخلية، مثل: صيغ التمويل الجديدة، والخدمات المصرفية الجديدة، واستخدام ومواكبة التكنولوجيا، أم على مستوى البيئة المحيطة، نحو: المتعاملين الجدد، والأسواق المالية، والمنافسين الجدد.

مما لا شك فيه أن أهداف تقييم الأداء تختلف باختلاف طبيعة توقعات المستفيدين من تقارير الأداء، فعلى سبيل المثال يركز المودعون على إدارة السيولة ومدى ضمان ودائعهم، في حين أن المساهمين يركزون باهتمام حول مؤشرات الربحية، بينما تهتم إدارة البنك بقدرة البنك على توفير الخدمات للمتعاملين بجودة عالية، وبنفس الوقت الحفاظ على أموال المودعين من أي أخطار محتملة (قربيسي، 2013).

وفرق سعيد (2014) ما بين الأبعاد المتداخلة للأداء؛ فهو من الجانب المادي يعني بما تم إنجازه مقارنة بالمعايير والمقاييس المحددة وال المتعلقة بالكمية والنوعية والتوفيق، أما من الجانب المعنوي فهو يعني بمدى حماس

العامل، ورغبتها في إنجاز المهام، ومدى استعداد العامل؛ لأن يؤدي عمله باتقان، وسلوكيه مع رؤسائه وزملاءه والوسائل التي يتبعها لتحسين مهاراته وتطويرها.

الدراسات السابقة ذات الصلة (Related Previous Studies)

هدفت دراسة Manuel, Deamley, and Walton (2010) إلى تحليل إمكانيات تطبيق مبادئ التحسين المستمر لإدارة الواقع الإلكتروني للمكتبة الأكademie وصيانتها. إذ تم تعريف الممارسة الحالية على مبادئ التحسين المستمر مدعماً بالأدلة المرشحة من خلال إجراء مسح وطني للممارسين عبر شبكة الإنترنت في المملكة المتحدة. وتوصلت الدراسة إلى أن تطبيق التحسين المستمر هي عملية أكثر رسمية، وقد تساعده المكتبات بتحديد مجالات التحسين المحتملة.

وجاءت دراسة كاظم (2011) بهدف تطبيق أسلوب كايزن في الشركة العامة لصناعة الإطارات في النجف من خلال دراسة مدى توفير المعلومات المحاسبية لتخفيض التكلفة، وتحسين جودة الإنتاج من قبل النظام المحاسبي؛ تمهيداً لتنفيذ أسلوب الكايزن لتطوير عمل المنشآت الصناعية، وتحسين وضعها التنافسي في السوق العالمي. وتوصلت الدراسة إلى استنتاجات عديدة؛ تتمثل بأهمية التركيز على عمليات التحسين المستمر (الكايزن)، وكيفية تحسين المنتجات والعمليات الإنتاجية، بهدف تخفيض التكلفة الإجمالية وبشكل تدريجي وبقفزات صغيرة تعمل بنهاية المطاف على تحسين الإنتاج، وأثبتت منهجية الكايزن نجاحاً كبيراً في بعض المنشآت اليابانية، الذي بدوره دفع الكثير إلى تغيير توجهاتهم نحو التحسين المستمر.

بحث دراسة Prabhuswamy, Ravikumar, and Nagesh (2013) العلاقة بين إستراتيجية كايزن وإستراتيجية الصيانة الإنتاجية الشاملة، إذ بينت الدراسة أن كايزن إستراتيجية فعالة من حيث التكلفة والملاعة للعمالء، التي تدعو إلى التحسينات الصغيرة التدريجية في العمليات. وهي واحدة من ثمانية أعمدة مهمة ومتقدمة من الصيانة الإنتاجية الشاملة. وبينت نتائج الدراسة أن صيانة الإنتاجية الشاملة تحسن استغلال الآلة والروح المعنوية للمشغل واستخدامها، بالإضافة للإنتاجية. وأنها تقلل من ساعات الانهيار أو التعطل، وبنفس الوقت تحسن كفاءة الأداء والجودة أيضاً. وتؤدي منهجية كايزن دوراً رئيسياً في تحسين الإنتاجية، وبالتالي الربح.

وهدفت دراسة نور وعطياني (2014) إلى التعرف إلى أهمية استخدام أسلوب المقارنات المرجعية Benchmarking في التحسين المستمر للمنتجات الدوائية الأردنية والعمليات الإنتاجية؛ وأثره. إذ إن مصطلح المقارنات المرجعية يعني بقياس المنشآت لأدائها الحالي، ومقارنته بأداء الشركات المتميزة والرايدة في نفس القطاع. وتوصلت الدراسة إلى أنه يوجد أثر معملي لاستخدام المقارنات المرجعية كأدلة لإدخال، وتفعيل التحسين المستمر على جودة المنتجات، وجود أثر لها على تحسين وسائل الإنتاج وطرقه، وكافة الأنشطة المرتبطة بتحويل المدخلات إلى مخرجات، ووجود أثر لبعدي التعلم والتكيف في التحسين المستمر للمنتجات والعمليات الإنتاجية.

سلطت دراسة Al Mseden and Nassar (2015) الضوء بشكل رئيسي على مدى تنفيذ واعتماد بطاقة الأداء المتوازن بين الشركات الصناعية الأردنية المدرجة في بورصة عمان، وبالإضافة إلى ذلك، سعت الدراسة إلى التحقيق في تأثير تنفيذ واعتماد بطاقة الأداء المتوازن على الأداء المالي (العائد على الأصول، والعائد على حقوق

المساهمين) في الشركات الصناعية الأردنية المدرجة في بورصة عمان. وتوصلت الدراسة إلى أنه لغاية فحص العلاقة بين مقياس الأداء (العائد على الأصول، والعائد على حقوق المساهمين) ومتغيرات بطاقة الأداء المتوازن فقد تم استخدام متغير الارتباط المتعدد، ويمكن تلخيص النتائج بشكل عام أن هناك علاقة إيجابية بين بعض متغيرات العمليات التجارية الداخلية والأداء المالي للشركات الصناعية، ومن نظرة أخرى على بنд العمليات الداخلية يتضح أن المبيعات إلى نسبة التكلفة والتسلیم في الوقت المحدد كنسبة مئوية من جميع بنود التسلیم كان لها علاقة إيجابية مهمة مع المقياسيين الماليين (العائد على الأصول، والعائد على حقوق المساهمين)، فيجب على الشركات الأردنية الصناعية أن تركز على زيادة المبيعات وانخفاض تكلفة المنتجات لتحسين الربحية، وتحقيق رضا عملائها من خلال تعزيز خدماتها وعلاقتها.

الطريقة والإجراءات

منهجية الدراسة:

تم في هذه الدراسة الحالية الاستعراض التفصيلي لمنهجية الدراسة المنبعة، وتحديد مجتمعها وعيتها، بالإضافة إلى كيفية اختيارها، والمصادر التي تم الاستعانة بها لجمع البيانات والمعلومات ذات العلاقة، والكيفية التي تم اتباعها في الإعداد والتطوير للدراسة، وتم التأكيد من إجراءات صدق الأداة وثباتها، والتوضيح لإجراءات التطبيق، والمعالجات الإحصائية التي تم استخدامها في معالجة بيانات الدراسة.

ولغایات التأکد من تمثيل وحدة المعاينة لخصائص المجتمع موضوع الدراسة، فقد تم الرجوع إلى المصادر التي تبيّن الحد الأدنى لعدد أفراد العينة، الذي يؤكد الدقة المطلوبة للنتائج التي تم التوصل إليها، إذ إن مجتمع الدراسة هو مجتمع متاجنس تماماً؛ مما يعني أن نفس النتائج يمكن الحصول عليها، سواء أجريت الدراسة على كامل المجتمع أم على أجزاء منه، إضافة إلى إمكانية تعليم النتائج التي تم التوصل إليها على مجتمع الدراسة الأصلي، فتم استخدام أسلوب العيّنات العشوائية البسيطة والقصدية التي تعنى تكافؤ الفرص لجميع عناصر المجتمع لتكون أحد مفردات العينة، وتم حصر أعداد موظفي البنوك الإسلامية الأربع الممثلة لمجتمع الدراسة من واقع تقاريرها السنوية لنهائية عام 2015، والتقرير السنوي السابع والثلاثون لنهائية عام 2015 لجمعية البنوك في الأردن؛ إذ بلغ إجمالي أعداد الموظفين لدى البنوك الإسلامية في الأردن 3642 موظفاً موزعين ما بين دوائر الإدارات وفروع البنوك، وعلى الرغم من أن موضوع الدراسة يتراكيز بدرجة عالية على دوائر الإدارات وفروعها الرئيسية؛ نظراً لأن التطوير والتحسين لمختلف العمليات عادةً ينبع عنها، ويتم تطبيقه مبدئياً لدى الفروع الرئيسية، ومن ثم تعليم التحسين وإجراءاته على باقي الفروع، فقد تم حصر أعداد الموظفين العاملين لدى الإدارات العامة وفروعها الرئيسية والبالغ 1491 موظفًا، إلا أنه تم توسيع قاعدة توزيع الاستبيانات لتمثيل الحد المطلوب توزيعه، على اعتبار أن عينة الدراسة هي المسح الشامل لجميع العاملين لدى البنوك الإسلامية، وبلغ الحد المطلوب الممثل لمجتمع الدراسة قياساً بالعدد الإجمالي لجميع العاملين (3642) موظفاً هو (351) استبانة، وتم الحصول على كتاب تسهيل مهمته موجّه من الجامعة إلى كل بنك من مجتمع الدراسة، وتم توزيع (410) استبانة على أفراد عينة الدراسة الممثلة لمجتمع الدراسة المحدد بالبنوك الإسلامية، هذا وتم تنظيم زيارات ميدانية لبعض الدوائر الإدارية من ضمن مجتمع الدراسة مثل (دائرة العمليات، ودائرة الرقابة الداخلية) بهدف التعرّف مباشره على آليات العمل المستخدمة في عمليات التحسين.

منهج التِّراسة:

اعتمدت هذه التِّراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال دراسة ميدانية . للحصول على نتائج اختبار الفرضيات الخاصة بالِّراسة والتوصيل إلى النتائج التي تبيّن أثر مُنهجية كايزن (التحسين المستمر) على الأداء المالي لدى البنوك الإسلامية في الأردن . ثم تفسيرها بطريقة تُمكّن الباحثين من جمع الأدلة من خلال مفردات مجتمع التِّراسة المكون من البنوك الإسلامية في الأردن.

هذا وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS)، وعرض النتائج عن طريق النماذج والجدوالات الخاصة بالعواملات الإحصائية . وتم الإطلاع على الأدب النظري والأبحاث العلمية والمراجع والمؤلفات والِّراسات السابقة العربية والأجنبية التي تناولت موضوع التِّراسة.

مجتمع التِّراسة:

تَكُون مجتمع التِّراسة من البنوك الإسلامية في الأردن . والبالغ عددها أربعة بنوك إسلامية (البنك الإسلامي الأردني، والبنك العربي الإسلامي الدولي، وبنك الأردن دبي الإسلامي، ومصرف الراجحي)، والمصنفة بالعمل وفق أسس الشريعة الإسلامية ، ومن واقع التقرير السنوي السادس والثلاثون عام 2015 لجمعية البنك في الأردن . ويُعرّف البنك الإسلامي أنه مؤسسة مصرفية تلتزم في جميع معاملاتها، ونشاطها الاستثماري، وإدارتها لجميع أعمالها بالشريعة الإسلامية، ومقاصدها، وكذلك بأهداف المجتمع الإسلامي داخلياً وخارجياً (الزحيلي، 1997).

وحدة المعانٰية والعٰيّنة:

تمثّلت وحدة المعانٰية بالعاملين لدى البنوك الإسلامية في الأردن . وتم حصر أعداد موظفي البنوك الإسلامية الأربع الممثلة لعٰيّنة التِّراسة من واقع التقارير السنوية لنهاية عام 2015 (البنك الإسلامي الأردني، والبنك العربي الإسلامي الدولي، وبنك الأردن دبي الإسلامي، ومصرف الراجحي) بالإضافة إلى التقرير السنوي السادس والثلاثون نهاية عام 2015 لجمعية البنك في الأردن . إذ بلغ إجمالي أعداد الموظفين لدى البنك الإسلامي في الأردن 3642 موظفاً موزعين ما بين دوائر الإدارات وفروع البنك . والجدول رقم (2) يبيّن أعداد الموظفين بالرجوع للتقارير السنوية للبنوك الإسلامية في الأردن لنهاية عام 2015.

وبما أن موضوع التِّراسة يتَركّز على العواملات التي يتم التخطيط لها . والقيام بتنفيذها من قبل دوائر الإدراة العامة، وتطبيقها يكون غالباً لدى الفروع الرئيسية للبنك، ثم تعليمها على باقي الفروع بعد ثبات النتائج . فتم حصر أعداد الموظفين العاملين في دوائر الإدراة والفروع الرئيسية لكل بنك من مجتمع التِّراسة . وقد كان إجمالي مجموع الموظفين المستهدفين لكل البنك الممثلة لمجتمع التِّراسة هو 1491 موظف . إذ تم منحهم أولوية توزيع الاستبيانات . وتم توزيع (410) استبانة بطريقة عشوائية، وتم استرجاع (307) استبيانات، واستبعاد خمس استبيانات، وذلك لعدم صلاحيتهم للتحليل . وبذلك تكونت عٰيّنة التِّراسة من (302) من موظفي مختلف البنوك الإسلامية في الأردن . بمعنى أن عٰيّنة التِّراسة شكلت ما نسبته (73.6%) من إجمالي الاستبيانات الموزعة.

جدول (2): أعداد العاملين بالرجوع للنّقاريـر السنويـة للبنوك الإسلامية في الأردن لـنـهاية عام 2015

اسم البنك	عدد الفروع	عدد المكاتب / مراكز أعمال	إجمالي عدد الموظفين	عدد موظفي الإدراة	عدد موظفي الفرع	مجموع إدراة + فرع رئيسي
البنك الإسلامي الأردني	73	20	2148	550	40	590
البنك العربي الإسلامي الدولي	41	12	852	446	23	469
بنك الأردن دبي الإسلامي	21	0	424	249	10	259
مصرف الراجحي	6	0	248	158	15	173
المجموع	141	32	3642	1403	88	1491

أداة الدراسة:

تم تطوير استبانة الدراسة لتغطي جميع أبعاد المُتغِّيرات المستقلة والتابعة الخاصة بهذه الدراسة. وبالصورة التي تعلم على إمكانية اختبار الفرضيات موضوع هذه الدراسة، والمحلق (1) يبيّن أدلة الدراسة. وقد تم تصميم إجابات أفراد العينة وفقاً لمقياس ليكرت الخمسي، لملاءمتها في تحقيق أهداف الدراسة، والتوازن في درجاته، والارتفاع في درجة ثباته وصدقه، التي تُعبّر عن مدى موافقة المبحوث مع فقرات الاستبانة (موافق بشدة 5 درجات، وموافق 4 درجات، ومحايد 3 درجات، وغير موافق درجتان، وغير موافق بشدة درجة واحدة).

فيما يتعلق بالحدود التي اعتمتها الدراسة لأهمية المتوسط الحسابي للمتغيرات تبعاً للإجابات على فقرات الاستبانة، فتم تحديد ثلاثة مستويات وهي (منخفض، ومتواسط، ومرتفع) بناءً على المعادلة التالية:

طول الفئة = (الحد الأعلى للبديل - الحد الأدنى للبديل) / عدد المستويات.

$$1.33 = 3/4 = 3/(1-5)$$

وهذا كانت المستويات على النحو التالي:

(2.33- 1)	المستوى المنخفض
(3.67 - 2.34)	المستوى المتوسط
(5 - 3.68)	المستوى المرتفع

صدق أداة التـراـسة:

تم العمل على اختبار الصدق الظاهري للاستبانة، وذلك بعرض التعريف إلى الأسئلة المرتبطة ببعضها، بالإضافة إلى التأكيد من مدى تناسق إجابة أفراد العينة موضوع التـراـسة بشكل يعكس أهداف التـراـسة والتساؤلات الخاصة بها، هذا بالإضافة إلى أنه تم عرض الاستبانة في مراحل الإعداد على أصحاب الخبرة والإختصاص وهيئة ممكين من الأساتذة الأكاديميين في إدارة الأعمال والتمويل، وذلك للحكم على مصداقية ومدى صلاحية الاستبانة أدلة لجمع المعلومات.

ثبات أداة التـراـسة:

يقصد بالثبات هو استقرار النتائج، بمعنى التوافق أو الاتساق في نتائج الاستبانة إذا طبقت أكثر من مرة وفي ظروف مختلفة، والتأكد من أن الاستبانة تقيس العوامل التي صممت لأجل قياسها، إذ تم في هذه التـراـسة الاعتماد على معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لقياس مدى الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة، وذلك للتأكد من مدى ثبات وصلاحية الاستبانة، واعتمادها أدلة لجمع المعلومات اللازمة للدراسة الحالية، ويمكن تفسير ألفا أنها معامل الاتساق الداخلي بين الإجابات، ويدل ارتفاع قيمته على ارتفاع درجة الثبات.

جدول (3): معامل الثبات الاتساق الداخلي (كرونباخألفا) لجميع مجالات التـراـسة.

معامل الثبات/قيمة (α) ألفا	عدد الفقرات	المجال	الرقم
0.937	11	التخطيط.	1
0.915	6	التنفيذ.	2
0.917	7	التدقيق.	3
0.940	8	التطبيق.	4
0.906	9	الأداء المالي.	5

تـلـى معـامـلاتـ الثـبـاتـ المـبيـنـةـ فـيـ الجـدـولـ رقمـ (3)ـ عـلـىـ أـداـةـ التـراـسـةـ تـنـصـفـ بـمعـامـلـ ثـبـاتـ مرـتفـعـ،ـ وـصـلاحـيـةـ الـأـداـةـ عـلـىـ تـحـقـيقـ أـغـرـاضـ التـراـسـةـ،ـ إـذـ بلـغـ أـعـلـىـ معـامـلـ ثـبـاتـ لـمـجاـلـاتـ الـاستـبـانـةـ (0.940)،ـ فـيـ حينـ أـدـنـىـ معـامـلـ ثـبـاتـ هوـ (0.906).ـ وـهـوـ مـاـ يـبـيـنـ أـمـكـانـيـةـ ثـبـاتـ النـتـائـجـ التـيـ يـمـكـنـ أـنـ تـحـقـقـهاـ الـاستـبـانـةـ كـنـتـيـجـةـ لـتـطـيـيقـهاـ،ـ عـلـماـ أـنـهـ مـنـ نـاحـيـةـ تـطـيـيقـيـةـ تـعـدـ (Alpha ≥ 0.60)ـ نـتـيـجـةـ مـقـبـولـةـ كـمـعـامـلـ ثـبـاتـ لـفـقـرـاتـ الـاستـبـانـةـ(أـبـوـ صـالـحـ،ـ 2009).

نتائج التـراـسة

يعتمد هذا الجزء على استعراض خصائص عيـنةـ التـراـسـةـ،ـ وـتـحلـيلـ نـتـائـجـهاـ،ـ وـالـإـجـابـةـ عـنـ أـسـئـلةـ التـراـسـةـ بـواـسـطـةـ الـطـرـقـ الـإـحـصـائـيـ،ـ التـيـ تـمـ تـحـديـدـهاـ فـيـ مـؤـهـجـيـةـ الـبـحـثـ،ـ وـبـاستـخدـامـ وـتـطـيـيقـ بـرـنـامـجـ بـرـنـامـجـ الـحـاسـبـ الـأـلـيـ (SPSS)ـ لـتـفـيـذـ عـمـلـيـاتـ التـحلـيلـ الـإـحـصـائـيـ مـنـ وـاقـعـ الـبـيـانـاتـ التـيـ تـمـ جـمـعـهـاـ مـنـ خـلـالـ أـداـةـ التـراـسـةـ.

عرض المنشآت الحسابية لمجالات الدراسة:

على الأداء المالي للبنوك الإسلامية في الأردن، إذ تم تقسيمها حسب مجالات الدراسة، التي من خلالها يتم الاستدلال على ما يلي:

جدول (4): المُتوسِّطات الحسابية لجميع مجالات مُنهجية كايزن (التحسين المستمر) والأداء المالي لدى البنوك الإسلامية في الأردن

رقم البعد	الاداء المالي	المجال	المتوسط الحسابي	الأهمية النسبية
1		التخطيط	3.96	مرتفعة
2		التنفيذ	3.79	مرتفعة
3		التدقيق	3.73	مرتفعة
4		التطبيق	4.02	مرتفعة
	الدرجة الكلية لمنهجية كابزن		3.89	مرتفعة
			4.14	مرتفعة

أظهرت النتائج في الجدول رقم (4) أن أعلى متوسط حسابي من أبعاد المتغير المستقل(منهجية كايزن) كان لمجال التطبيق، بلغ (4.02)، في حين أن أدنى متوسط حسابي كان لمجال التدقيق، بينما كان المتوسط الحسابي للمتغير التابع (الأداء المالي) هو (4.14).

اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح به لالمتغيرات المستقلة:

تم إجراء اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح به لمجالات مُهُجِّيَّةٍ كايزن (التحسين المستمر) (Collinearity) المبين في الجدول (5):

حدول (5): اختيار معامل تضخم التباين والتباين المسموح به

العلاقة الخطية Collinearity Statistics		مجالات مُنْوِجَةٌ كاليزن (التحسين المستمر)
VIF	Tolerance	
632.4	216.	التخطيط
797.4	208.	التنفيذ
176.5	193.	التدقيق
938.3	254.	التطبيق

تبيّن من خلال الجدول رقم (5) أن جميع قيم (VIF) كانت أقل من (10)ن وهذا يعني أنه لا توجد ارتباطات داخلية قوية بين المُعَتَدِّلات المستقلة، وبالتالي إمكانية اعتبارها جميعها في نموذج الانحدار (أبو صالح، 2009).

اختبار فرضيات التراسة:

تم استخدام تحليل التباين الأحادي وكذلك تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression) للتحقق من أثر أبعاد منهجهية كايزن (التحسين المستمر) (الخطيط، والتنفيذ، والتدقيق، والتطبيق) على الأداء المالي لدى البنوك الإسلامية في الأردن. المبين في الجدول (6) والجدول (7).

جدول (6): تحليل التباين للانحدار (ANOVA For Regression) لأثر أبعاد منهجهية كايزن (التحسين المستمر) (الخطيط، والتنفيذ، والتدقيق، والتطبيق) على الأداء المالي.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة(F)	مستوى الدلالة (Sig)
بين المجموعات	50.403	4	12.601	67.225	000 ^a
	55.670	297	.187		
	106.073	301			

*المتغير التابع: الأداء المالي

تبين من الجدول رقم (6) أن اختبار تحليل التباين للانحدار كان معنوياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)؛ إذ كانت (F المحسوبة) وبالغة (67.225) أكبر من (F الجدولية)، وبالغة (2.41)، وكان مستوى الدلالة البالغ (0.00) أقل من (0.05)، مما يدل على أن نموذج الانحدار ملائم.

ولتحديد معاملات الانحدار تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد لجميع عوامل المتغير المستقل ليبيان أثرها على المتغير التابع (الأداء المالي).

جدول (7): معاملات الانحدار (Coefficients^a)

مستوى الدلالة	قيمة T	معاملات الانحدار المعيارية	معاملات الانحدار غير المعيارية		المجال
			Beta	معيار الخطأ	
00.0	7432.1			152.	940.1 (الثابت)
028.	212.2	200.		075.	الخطيط
809.	242.0	022.		082.	التنفيذ
187.	323.-1	127.-		083.	التدقيق
000.	095.7	592.		066.	التطبيق

يتضح من البيانات الواردة في الجدول (7). وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لبعدين من أبعاد منهجهية كايزن (التحسين المستمر). وهمما (الخطيط، والتطبيق) على الأداء المالي لدى البنوك الإسلامية الأردنية، إذ بلغ مستوى الدلالة في المجالين، وهما (0.00 . 0.028)، أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وبذلك فإنها ذات دلالة إحصائية. في حين لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعدين من أبعاد منهجهية كايزن (التحسين المستمر). وهمما (التنفيذ، والتدقيق) على الأداء المالي لدى البنوك الإسلامية الأردنية.

مناقشة النتائج والتوصيات

هدفت الدراسة الحالية إلى بيان أثر مهنية كايزن على الأداء المالي لدى البنوك الإسلامية في الأردن. إذ أظهرت الدراسة مجموعة من التساؤلات، إضافة إلى تقديم الفرضيات المتعلقة بطبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة. وتوصلت الدراسة الحالية إلى عدة نتائج أدت إلى المساهمة في حل مشكلة الدراسة، وإبراز الإجابة عن تساؤلاتها وفرضياتها.

مناقشة نتائج الدراسة:

أظهرت نتائج المؤشرات الحسابية لفقرات مجال التخطيط أن المؤشرات الحسابية لها تراوحت بين (3.65 - 4.28)، وجاءت الفقرة رقم (2) التي نصت على أنه: "تحرص إدارة البنك على العناية المستمرة باستقبال شكاوى العملاء ومقرراتهم بوسائل متعددة." في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.28)، وهذا يدل على أن البنوك الإسلامية في الأردن تولي اهتماماً بارزاً وجلباً من خلال استخدام وسائل متعددة بغرض التعرف إلى شكاوى العملاء ومقرراتهم للعمل على معالجتها، مما يؤدي إلى تحقيق العملاء، وكسب ثقتهم، ورضاهما.

وجاءت الفقرة رقم (5) التي نصت على أنه: " تقوم إدارة البنك باستطلاعات دورية على الموظفين بهدف تحديد نسبة الاتصال الجماعي على نواحي الضعف في أداء العمليات." بالمرتبة الأخيرة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.65). وهذا يدل على أن البنوك الإسلامية تبدي اهتماماً متوسطاً حول الاسترشاد بأراء موظفيها ومقرراتهم حول نواحي الضعف في مختلف العمليات. التي يلمون بها، ويعيشونها بشكل مباشر من خلال أداء أعمالهم، الأمر الذي يؤدي بهم إلى الإحساس بضعف الثقة، وبالتالي تخفيض الولاء، الذي من شأنه عدم خلق بيئة العمل التي يسودها تبادل المعرفة والأفكار المؤدية إلى المشاركة في صنع القرار السليم، الذي ينعكس إيجاباً على الأداء، وزيادة الإنتاجية.

وأتفق هذه النتيجة مع نتائج در الدين (2009)، التي أظهرت وجود معيقات تتعلق بالخطيط لكادر الوظيفي. التي تؤثر في استخدام بطاقة الأداء المتوازن؛ مما له الأثر الكبير في تحسين الأداء.

وأظهرت نتائج المؤشرات الحسابية لفقرات مجال التنفيذ أن المؤشرات الحسابية لها تراوحت بين (3.70 - 3.91)، وجاءت الفقرة رقم (12) التي نصت على أنه: " تخصص إدارة البنك فريقاً مؤهلاً لتنفيذ خطط تحسين العمليات." في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.91)، وهذا يدل على البنوك الإسلامية تهتم بشكل واضح، ولكن ليس بالدرجة العالمية بتشكيل فرق العمل المؤهلة من ذوي المعرفة والكفاءة، التي من شأنها استخدام الدقة بتنفيذ المهام المخطط لها لضمان تحسين العمليات، وتحقيق الأهداف.

وجاءت الفقرة رقم (16) التي نصت على أنه: " تكلف إدارة البنك فريقاً يقوم بتوثيق التغييرات الحاصلة للعملية التي يتم تحسينها." بالمرتبة الأخيرة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.70)، وهذا يدل على أن البنوك الإسلامية تلتزم بشكل مرتفع، ولكن ليس بالدرجة المطلوبة بعملية توثيق تفاصيل التغييرات الحاصلة للعملية المحسنة. التي تم مراقبة فقدانها؛ مما يؤدي إلى الحفاظ على عامل هام. وهو تقييم مدى التحسن في العملية. التي تم بذل الجهد المكثف له من خلال المراحل السابقة من جمع المعلومات، وتشكيل فرق العمل المؤهلة للتنفيذ.

وأظهرت نتائج المؤشرات الحسابية لفقرات مجال التقييم أن المؤشرات الحسابية لها تراوحت بين (3.42 - 3.92)، وقد جاءت الفقرة رقم (18) التي نصت على أنه: " تهتم إدارة البنك بتحليل البيانات التي تم جمعها بمرحلة التنفيذ." في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.92)، وهذا يبين أن البنوك الإسلامية تعتمد بشكل مرتفع، ولكن ليس

بالدرجة المرغوبة على البيانات التي يتم جمعها في مرحلة التنفيذ> مما يبين أنها تدرك مدى أهمية توثيقها لغايات تحليلها. وقياس مدى الفرق من تحقيق الأهداف المحددة والمخطط لها. وأثر هذه البيانات في عملية إعادة التخطيط في حال اكتشاف القصور أو الخلل.

و جاءت الفقرة رقم (20) التي نصت على أنه: "تكلف إدارة البنك فريقاً لمعاينة رضا الموظفين عن جودة العملية". بالمرتبة الأخيرة. وبمتوسط حسابي بلغ (3.42)، وهذا يدل على أن البنوك الإسلامية تدرك بشكل متوسط أن أهمية آراء الموظفين الذين يقومون بتنفيذ العمليات المحسنة هي الحقيقة التي يمكن لها أن تعطي تصوراً واضحاً عن جدوى التحسين. هذا بالإضافة لما تخلفه من آثار نفسية لدى الموظفين تؤدي بهم إلى عدم الالتفات بظهور الطاقات والإبداعات المحتملة.

و اتفقت هذه النتيجة مع نتائج كاظم (2011). التي أظهرت وجود قيود تتعلق بسياسة الشركة وقيود ومعوقات مالية نتيجة عدم اكتراث الموظفين بنجاح الشركة أو فشلها.

وأظهرت نتائج المتواضعات الحسابية لفقرات مجال التطبيق أن المتواضعات الحسابية لها تراوحت بين (3.75 - 4.10)، واعتلت الفقرة رقم (27) التي نصت على أنه: " تعمل إدارة البنك على تصحيح الإجراءات المصممة للعملية المحسنة في حال اكتشاف أي قصور". في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.10)، وهذا يدل أن البنوك الإسلامية تهتم باكتشاف أي قصور أو خلل ناتج عن العملية المحسنة. بهدف إعادة تصميم العمليات المخطط لتحسينها. والوجهة بالدرجة الأولى لتحقيق الأهداف.

و جاءت الفقرة رقم (26) التي نصت على أنه: " تخصص إدارة البنك فريقاً لمتابعة رد فعل موظفي البنك على أداء العملية التي خضعت للتحسين". بالمرتبة الأخيرة. وبمتوسط حسابي بلغ (3.75)، وهذا يبين أيضاً أن البنوك الإسلامية لديها اهتمام غير مرتفع وغير واضح بردود فعل الموظفين الناتجة عن التغيير الحاصل في تصميم إجراءات العمليات. ومدى تقبلهم له وملاءمتها لسلسة العمل. مما يولد لدى الموظفين قناعات إيجابية نتيجة إشراكهم في الانتقاد أو الشعور بالأهمية نتيجة سماع آرائهم. علماً بأن الحصول على الاتفاق الجماعي للتغيير هو أحد سمات النجاح.

و اتفقت هذه النتيجة مع نتائج كاظم (2011)، التي أوصت بتبني مقاييس أداء تعكس الواقع الحقيقي لتقييم مدى التحسن والتطور كبطاقة الأداء المترافق. والتي تعتمد على توفير نظم معلومات تخدم عملية التقييم. ورفع مستوى أداء العاملين من خلال تكثيف الدورات التدريبية للكادر الوظيفي وخاصة الكادر المالي لزيادة تفهمهم لأهمية منهجية كايزن. وأثر تطبيقها.

وأظهرت نتائج المتواضعات الحسابية لفقرات مجال الأداء المالي أن المتواضعات الحسابية لها تراوحت بين (4.04 - 4.33)، وقد جاءت الفقرة رقم (33) التي نصت على أنه: " تعتمد إدارة البنك في خطتها الإستراتيجية على نسبة العائد على الاستثمار كأحد مقاييس الأهداف المالية بعيدة المدى". في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.33). وهذا يدل على أن البنوك الإسلامية لديها أولوية واهتمام واضح بتنمية واتباع إستراتيجية نمو الإنتاجية التي تهدف إلى الدخول في مشاريع استثمارية. يتم من خلالها تحقيق الأرباح والأهداف المالية.

و جاءت الفقرة رقم (35) التي نصت على أنه: " تعتمد إدارة البنك في خطتها الإستراتيجية على نسبة التخفيض في تكاليف الخدمات المقدمة للعملاء كأحد مقاييس الأهداف المالية بعيدة المدى". بالمرتبة الأخيرة. وبمتوسط حسابي بلغ (4.04). وهذا يبين أن لدى البنوك الإسلامية اهتماماً. ولكن ليس بالدرجة المرتفعة جداً نحو تخفيض تكاليف الخدمات المقدمة للعملاء. إذ إن ذلك من شأنه تقليل المصاريف والتاثير إيجابياً على صافي أرباحها المحققة.

و هذه النتيجة تتفق مع نتائج كاظم (2011)، التي توصلت إلى استنتاجات عده تتمثل بأهمية التركيز على عمليات التحسين المستمر (كايزن). وكيفية تحسين المنتجات والعمليات الإنتاجية، بهدف تخفيض التكلفة الإجمالية وبشكل تدريجي وبقفزات صغيرة تعمل بنهاية المطاف على تحسين الإنتاج، إذ إن البحث يعتمد على فرضية أساسية تتلخص بأن تطبيق منهجية كايزن في الوحدات الاقتصادية يعمل على تخفيض التكلفة، وتحسين جودة المنتجات بوصفها أهم أدوات التحسين المستمر للعمليات التشغيلية ضمن الوحدة الاقتصادية.

تبين من نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر معنوي للتخطيط والتطبيق على الأداء المالي لدى البنوك الإسلامية في الأردن. وأظهرت النتائج عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعد منهجية كايزن (التنفيذ، والتدقيق) على الأداء المالي لدى البنوك الإسلامية في الأردن.

التوصيات

اعتماداً على ما توصلت إليه الدراسة من نتائج، فيمكن تقديم التوصيات التالية:

- 1- اجراء مزيد من البحوث والدراسات المستقبلية حول أثر اعتماد منهجية كايزن في التحسين بالأداء، ولأي مجتمع دراسة غير البنوك الإسلامية.
- 2- قيام البنوك الإسلامية بزيادة الاهتمام بأداء موظفيها واقتراباتهم نحو أي ملاحظات من شأنها تحقيق المصلحة العامة، وذلك من خلال استطلاعات دورية لبيان نسبة الانفاق الجماعي عليها.
- 3- زيادة التزام البنوك الإسلامية بعملية توثيق التغيرات الحاصلة نتيجة مراقبة تحسين العمليات؛ مما له الأثر الكبير في دقة تقييم التحسن، والناتج عن جهود فرق العمل في تنفيذ عمليات التحسين.
- 4- زيادة اهتمام البنوك الإسلامية برضاء العاملين عن جودة مختلف العمليات المحسنة، التي من شأنها تكوين التصور الواضح عن جدوى التحسين، بالإضافة إلى الأثر المعنوي العائد على ظهور طاقات وإبداعات العاملين.
- 5- توجيه البنوك الإسلامية للعناية بضمان تقبل العاملين فيها للتغيير الحاصل في العمليات المحسنة، وملاءمتها لسياسة اجراءات العمل، إذ إن الانفاق الجماعي للتغيير هو سر النجاح.
- 6- قيام البنوك الإسلامية بزيادة الاهتمام باستحداث وسائل مختلفة تؤدي إلى تخفيض تكاليف الخدمات المقدمة للعملاء؛ مما تحمله من تأثير على صافي الأرباح المحققة.
- 7- اهتمام البنوك الإسلامية بمبادرات إستراتيجية تعكس توقعات العاملين حول رفع مستوى كفاءة الأداء في مختلف العمليات الداخلية، الذي من شأنه تنمية عطاء العاملين، والذي ينعكس إيجابياً على جودة الخدمات والمعاملات المباشرة مع العملاء.

المراجع

المراجع باللغة العربية:

- أبو صالح، صحي (2009). الطرق الإحصائية. عمان: دار البيازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- جمعية البنوك في الأردن، التقرير السنوي السابع والثلاثون. عمان، 2015.
- صدودين، أحمد (2009). معوقات استخدام بطاقة الأداء المتوازن في البنوك التجارية الأردنية - دراسة ميدانية. مجلة الزرقاء للبحوث والدراسات الإنسانية، 9 (2)، ص ص:21-1.
- الزحبي، محمد، المصارف الإسلامية. دمشق: دار المكتبي، 1997، ص.10. ورد في المرجع (عفرا، 2016).
- سعيد، هديل (2014). التسويق الاجتماعي ودوره في زيادة فاعلية الأداء في القطاع المصرفي السوداني، /طروحة دكتوراه، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
- كاظم، حاتم (2011). التحسين المستمر بأسلوب كلفة كايزن (Kaizen) وإمكانية اعتماده في الشركة العامة لصناعة الإطارات في النجف. مجلة مركز دراسات الكوفة، 1 (21)، ص ص:159-188.
- نور، عبد الناصر، وعطياني، مراد (2014). أثر المقارنات المرجعية (Benchmarking) في التحسين المستمر لجودة المنتجات والعمليات: دراسة ميدانية على شركات صناعة الأدوية في الأردن. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، 10 .(2)

المراجع باللغة الإنجليزية:

- Hilton, W. (1999). *Managerial Accounting*, 4th Ed., McGraw- Hill, Inc. ,New York, U.S.A.
- Imai, M. (2003). Guide to Management Ideas, Retrieved Jan 08, 2017, <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/>.
- Ivasciuc, I., & Epuran, G. (2015). Marketing approach on how continuous processes improvement can contribute to hotel business Organic Growth. Bulletin of The Transilvania University Of Brasov. Series V: Economic Sciences, 8(2), 185-200.
- Kaplan & Atkinson, (1998). Advanced Management Accounting. 3rd ed., Prentice-Hall, New Jersey.
- Manuel, S., Dearnley, J., & Walton, G. (2010). Continuous Improvement Methodology Applied to United Kingdom Academic Library Websites Via National Survey Results. New Review of Information Networking, 15(2), 55-80.
- McNair, J. & Leibfried, J. (1992), *Benchmarking : A Tool for Continues Improvement*. John Wiley & Sons, Ins., p:101-106.
- Al Mseden, A., & Nassar, A. (2015). *The Effect of Balanced Scorecard (BSC) Implementation on the Financial Performance of the Jordanian Companies*. Proceedings of 11th International Business and Social Science Research Conference 8 – 9 January, 2015, Crowne Plaza Hotel, Dubai, UAE. ISBN: 978-1-922069-70-2. Prabhuswamy, S., Ravikumar, P., & Nagesh, P. (2013). Implementation of Kaizen Techniques in TPM. IUP Journal of Mechanical Engineering, 6(3), 38-54.

ملحق رقم (١)

استبانة الدراسة

حضره المستجيب/المستجيبة:

تحية احترام وتقدير،

يقوم الباحثان بإجراء دراسة حول "أثر منهجية كايزن (التحسين المستمر) على أداء البنوك الإسلامية في الأردن"،
يرجى التكرم بالإجابة على الفقرات المرفقة علمًا بأنه سوف يتم التعامل مع هذه البيانات بسرية تامة ولأغراض
البحث العلمي فقط.

وشكراً لتعاونكم

الباحثان

الجزء الأول: تتلخص الفقرات الآتية بأبعد منهجية كايزن (التحسين المستمر). يرجى وضع إشارة (☒) عند مستوى الإجابة التي
تفق مع وجهة نظرك:

الفرقة	ال-frage	ال-frage	ال-frage	ال-frage	ال-frage	ال-frage
	لا	لا	محابي	أوافق	أوافق	بشدة
الخطيط.(اختيار موضع التحسين، التغلب على المعوقات التنظيمية للتغيير، تعزيز الإدارة العليا للتغيير المستمر، الانفاق الجماعي على التغيير، تحديد التكاليف والمنافع للبنادل المقترحة نحو تحقيق الأهداف جدوى التحسين).						
1.						تعتمد إدارة البنك التغيير المستمر في أداء مختلف العمليات كأحد بنود الخطة الاستراتيجية.
2.						تحرص إدارة البنك على العناية المستمرة باستقبال شكاوى ومقررات العملاء بوسائل متعددة.
3.						تحرص إدارة البنك على العناية المستمرة باستقبال شكاوى ومقررات موظفي البنك بوسائل متعددة.
4.						تقوم إدارة البنك بدراسة الشكاوى والمقررات لغایات اختيار موضع التحسين.
5.						تقوم إدارة البنك باستطلاعات دورية على الموظفين بهدف تحديد نسبة الانفاق الجماعي على نواحي الضعف في أداء العمليات.
6.						تعتمد إدارة البنك في خطتها الاستراتيجية على شمولية أهداف التحسين لجميع عناصر الأداء غير المالية.
7.						تتقم دوائر وأقسام البنك المختلفة بآعداد خطط سنوية للتحسين والتطوير.
8.						تنتهي الإدارة العليا في البنك المرونة في دعم سياسات التغلب على المعوقات التنظيمية للتغيير.
9.						تدعم الإدارات العليا توافق كافة الإمكانيات اللازمة لعمليات التغيير المستمر.
10.						تقوم الجهات المعنية في إدارة البنك بدراسة جدوى التحسين في سبيل تحقيق الأهداف بكفاءة.
11.						تعمل إدارة البنك على تحقيق التوافق بين الأهداف الاستراتيجية والمقاييس المستخدمة في تقييم الأداء لضمان تحسينه.
التنفيذ. (تنفيذ خطة التحسين، مراقبة تقدمها، جمع البيانات بشكل مستمر من خلال المراقبة، توثيق التغيرات الحاصلة للعملية المحسنة، إعادة النظر بالتغييرات في حال اكتشاف خلل).						
12.						تضمن إدارة البنك فريقاً مؤهلاً لتنفيذ خطط تحسين العمليات.
13.						تحرص إدارة البنك على تنفيذ إجراءات التغيير بدقة وفقاً لما خطط له.
14.						تكلف إدارة البنك فريق التنفيذ برصد التقدم في حالة التحسين التي يتم تنفيذها.
15.						تحث إدارة البنك على جمع البيانات بشكل مستمر اعتماداً على نتائج العملية الحاضنة للتحسين.
16.						تكلف إدارة البنك فريقاً يقوم بتوثيق التغيرات الحاصلة للعملية التي يتم تحسينها.

					17. تقوم إدارة البنك بإعادة النظر بالتغييرات وتصحيحها إذا دعت الحاجة أو في حال اكتشاف أي خلل.
					التفقيقات، تحليل البيانات التي تم جمعها في مرحلة التنفيذ، قياس مدى القرب من تحقيق الأهداف المحددة بمرحلة التخطيط، فحص رضا العملاء والموظفين عن جودة العملية، إعادة تقويم التخطيط العملي في حال خلل أو القصور.
					18. تهتم إدارة البنك بتحليل البيانات التي تم جمعها بمرحلة التنفيذ.
					19. تعمل إدارة البنك على قياس مدى القرب من تحقيق الأهداف المخططة لها.
					20. تكفل إدارة البنك فريقاً لمعاينة رضا الموظفين عن جودة العملية.
					21. تكفل إدارة البنك فريقاً لمعاينة رضا العملاء عن جودة العملية.
					22. تعمل إدارة البنك على إعادة تقويم وتصحيح التخطيط العملي في حال وجود خلل أو قصور.
					23. تراعي إدارة البنك ضبط التزام الموظفين بتنفيذ خطوات التغيير بالدقة المخططة لها.
					24. تقوم إدارة البنك بالتدقيق على الشمولية لعناصر عملية التغيير المنفذة وفقاً لخطة التحسين.
					التطبيق. (في حال نجاح التحسين يتم إعادة النظر بالوثائق تبعاً لنتائج العملية التي خضعت للمعالجة، اتخاذ إجراء التصحح في تصميم العملية في حال أي قصور، وضع إجراءات العملية المحسنة عند نجاحها مقاييس التطبيق).
					25. تخصص إدارة البنك فريقاً لمتابعة رد فعل العملاء على أداء العملية التي خضعت للتحسين.
					26. تخصص إدارة البنك فريقاً لمتابعة رد فعل موظفي البنك على أداء العملية التي خضعت للتحسين.
					27. تعمل إدارة البنك على تصحيح الإجراءات المصممة للعملية المحسنة في حال اكتشاف أي قصور.
					28. تقوم إدارة البنك بإعادة النظر بسياسات والإجراءات القديمة تبعاً لنتائج العملية الخاضعة للتحسين في حال كانت نتائج التصحح إيجابية.
					29. تقرر إدارة البنك اعتماد إجراءات العملية المحسنة عند نجاحها مقاييس التطبيق.
					30. توصي إدارة البنك بمراقبة الالتزام التام بتنفيذ إجراءات العملية المحسنة ما بعد التطبيق وبالدقة المخططة لها.
					31. تقوم إدارة البنك بعد تطبيق العملية المحسنة بالتأكد من ملاءمة التغيير للتوقعات والتحسين المطلوب.
					32. تقوم إدارة البنك بمتابعة أي مستجدات مستقبلية تتطلب أي تغيير في العملية المحسنة بعد تطبيقها.

الجزء الثاني: تتعلق الفقرات الآتية بالأداء المالي للبنوك الإسلامية. يرجى وضع إشارة (☒) عند مستوى الإجابة التي تتفق مع وجهة نظرك:

القررة					
الأداء المالي:	لا يشدة	اوافق	اوافق بشدة	محايد	اوافق بشدة
تعتمد إدارة البنك في خطتها الإستراتيجية على نسبة العائد على الاستثمار كأحد مقاييس الأهداف المالية بعيدة المدى.					33.
تعتمد إدارة البنك في خطتها الإستراتيجية على نسبة النمو في المبيعات كأحد مقاييس الأهداف المالية بعيدة المدى.					34.
تعتمد إدارة البنك في خطتها الإستراتيجية على نسبة التخفيض في تكاليف الخدمات المقدمة للعملاء كأحد مقاييس الأهداف المالية بعيدة المدى.					35.
تعتمد إدارة البنك في خطتها الإستراتيجية نسبة العائد على المبيعات كأحد مقاييس الأهداف المالية بعيدة المدى.					36.
تعتمد إدارة البنك على نسبة المبيعات المتحققة للعملاء الجدد كأحد مقاييس الأهداف المالية بعيدة المدى والمتعلقة بالنموا المالي.					37.
تعتمد الإدارة المالية في البنك باستمرار لاستخدام منهجهات تعمل على الاستغلال الأمثل للأصول.					38.
تعتني إدارة البنك بالتركيز المستمر على العملاء الأكثر ربحية.					39.
تقوم إدارة البنك بتصنيف درجات مخاطر التغير للديون الناشئة عن العمليات التمويلية.					40.
تعمل إدارة البنك على إعداد مخصصات مالية حسب درجات الديون المتغيرة.					41.