المجلد (8)
العـــدد (1)
السنة 2023

جامعـــة عمـــان العـــربية
AMMAN ARAB UNIVERSITY

J-Gate INDEXED | شمعة shamaa | دار المنظومة DAR ALMANDUMAH | معرفة e-Marefa | EBSCO HOST

مجلة جامعة عمان العربية للبحوث

مجلة علمية محكمة تصدر عن عمادة البحث العلمي والدراسات العليا
في جامعة عمان العربية

سلسلة البحوث الإدارية
ISSN: 2519-6340

2023

جامعـــة عمـــان العـــربية
AMMAN ARAB UNIVERSITY

Volume (8)
Issue (1)
Year 2023

J-Gate INDEXED | شمعة shamaa | دار المنظومة DAR ALMANDUMAH | معرفة e-Marefa | EBSCO HOST

Amman Arab University Research Journal

Academic Refereed Journal Issued by Deanship of Scientific Research and
Graduate Studies at Amman Arab University

Administrative Research Series
ISSN: 2519-6340

2023

مجلة جامعة عمان العربية للبحوث

" سلسلة البحوث الإدارية "

(الجزء الأول)

رقم الايداع لدى مكتبة الوطنية

(3627 / 2016 / د)

جميع حقوق الطبع محفوظة

لجامعة عمان العربية ©2017

ملاحظة: «لا يجوز نشر أي جزء من هذه المجلة دون الحصول على موافقة مسبقة من رئيس هيئة التحرير وما يرد فيها يعبر عن آراء أصحابه ولا يعكس آراء هيئة التحرير أو سياسة جامعة عمان العربية».

مجلة جامعة عمان العربية للبحوث

مجلة علمية محكمة تصدر عن عمادة البحث العلمي والدراسات العليا في جامعة عمان العربية

هيئة التحرير	
الأستاذ الدكتور إسماعيل يونس إبراهيم يامين	رئيس هيئة التحرير
الدكتور خالد محمد عبد العزيز أبو الغنم	عضوًا
الدكتور معين سلمان سليم نصراوين	عضوًا
الدكتور مشعل مفلح سليم الجراح	عضوًا
الأستاذة دعاء إبراهيم أحمد الزعبي	أمين سر لجنة هيئة التحرير

الهيئة الاستشارية	
الأستاذ الدكتور هاني الضمور	رئيس جامعة ال البيت
الأستاذ الدكتور راتب السعود	الجامعة الأردنية / الأردن
الأستاذ الدكتور طلال الزعبي	جامعة الحسين بن طلال
الأستاذ الدكتور فواز العبد الحق	نائب رئيس جامعة اليرموك
الأستاذ الدكتور زيد البشايرة	هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي
الأستاذ الدكتور نائل الشرعه	الجامعة الأردنية
الأستاذ الدكتور محمد الغزو	المحكمة الدستورية / الأردن
الأستاذ الدكتور طارق الحاج	جامعة النجاح الوطنية / فلسطين
الأستاذ الدكتور عبد العزيز السرطاوي	جامعة الامارات / الامارات
الأستاذ الدكتور أمين مصطفى	جامعة الإسكندرية / مصر
الأستاذ الدكتور أنمار الكيلاني	الجامعة الأردنية /الأردن
الأستاذ الدكتور عيسى حيرش	جامعة الملك فيصل / السعودية
الأستاذ الدكتور سمير أبو الفتوح	جامعة المنصورة / مصر
الأستاذ الدكتور طوني جورج	الجامعة اللبنانية / لبنان

التدقيق اللغوي والإملائي	
الدكتور أحمد صالح عبد الحميد طلافحة	مدققًا لغويًا للغة العربية
الدكتورة مي فاضل عبد القادر الشيخلي	مدققًا لغويًا للغة الإنجليزية

بسم الله الرحمن الرحيم

عليه نتوكل وبه نستعين، نحمده سبحانه كما ينبغي أن يحمد ونصلي ونسلم على رسول الله محمد وعلى آله وصحبه والتابعين. وبعد:

يعد البحث العلمي أحد الركائز الأساسية لأي تعليم جامعي متميز، إذ أن البحث العلمي والنشر العلمي من أهم المعايير التي تعتمدها الجهات العالمية في تصنيف الجامعات وترتيبها سواء على المستوى المحلي أو القومي أو العالمي، حيث يقوم النشر العلمي الجامعي بإيصال الجهد البشري الرصين إلى من يعنيه الأمر، ألا وهم الطبقة المتعلمة المثقفة، وتتضافر جهود الباحثين في نشر بحوثهم العلمية ضمن الجامعات والمؤسسات التعليمية الأخرى من خلال تحقيق الغايات التي يصبون لها في الحصول على اللقب العلمي وخدمة المجتمع.

وعلى ضوء ذلك تأسست المجلة العلمية في جامعة عمان العربية، التي انصب جل اهتمامها باستنهاض همم أعضاء الهيئة التدريسية والباحثين في المشاركة الفاعلة في البحث العلمي بأعلى المستويات العلمية والتنظيمية، وقد خرج اليوم المجلد الثامن / العدد الأول من المجلة إلى النور، ليفتح آفاقًا رحبة للبحث العلمي في مجالات لها أهميتها البالغة في تنمية الوطن وتقدمه، وتطورت مجلة جامعة عمان العربية للبحوث لتصبح ضمن ثلاث سلاسل: سلسلة البحوث التربوية والنفسية، وسلسلة البحوث الادارية، وسلسلة البحوث القانونية.

وإن هذه المجلة تعد إضافة جديدة إلى جوانب التميز المتعددة التي تتسم بها جامعة عمان العربية والبحث العلمي فيها، وأنها دليل حي على تفاعل هذه الجامعة وتجاوبها مع المتطلبات الآنية للمجتمع، وتمثل إسهامًا جديدًا منها في نشر الثقافة العلمية التي أصبحت من ضروريات عصر المعرفة، وقد أصبحت المجلة مدرجة في قواعد بيانات EBSCO العالمية، وقواعد بيانات المنظومة الشهيرة ودار المعرفة وغيرها من القواعد العالمية، وأيضاً اعتماد المجلة لغايات الترقية في الجامعة الأردنية.

وختامًا، فإننا في هذه المجلة نأمل منكم دعمها، وإثراءها بأبحاثكم، ودراساتكم، ومقترحاتكم، لكي تتمكن من القيام بدورها الذي من أجله أنشئت.

والله الموفق

رئيس هيئة التحرير

أ. د. إسماعيل يونس يامين

شروط النشر

مجلة جامعة عمان العربية للبحوث

مجلة جامعة عمان العربية للبحوث: هي مجلة علمية محكمة تصدر عن عمادة البحث العلمي والدراسات العليا في جامعة عمان العربية في ثلاث سلاسل متخصصة في الحقول الآتية: العلوم الإدارية، وهي: نصف سنوية تصدر بواقع عددين سنويًا، والعلوم التربوية والنفسية ربع سنوي تصدر بواقع أربعة أعداد سنويًا، وعلم القانون، وسلسلة العلوم القانونية نصف سنوية وتصدر بواقع عددين سنويًا، تعنى المجلة بنشر البحوث العلمية الأصيلة للباحثين باللغتين العربية والانجليزية وفقًا لشروط النشر الآتية:

1. نشر البحوث العلمية التي تتوافر فيها الاصالة العلمية والمنهجية السليمة.
2. ألا تكون البحوث قد نشرت في جهة أخرى، وأن يتعهد صاحبها بعدم إرسالها إلى أي جهة.
3. تقدم البحوث بإحدى اللغتين العربية أو الإنجليزية.
4. للجنة التحكيم أن تطلب حذف أو اختزال أو إعادة صياغة أجزاء من البحث.
5. تقبل مراجعات الكتب القيمة والمقالات العلمية المختصرة.

الجوانب الفنية والشكلية:

يقدم البحث من خلال رابط المجلة الموجود على موقع الجامعة / المجلات العلمية (https://aaujournal.aau.edu.jo/) بالمواصفات الفنية الآتية:

أ. **الهوامش:** تكون الهوامش كما يأتي: العلوي (2) سم، السفلي (2.5) سم، الأيمن (3.5) سم، الأيسر (2.5) سم.

ب. **العنوان:** يكتب عنوان البحث بخط Time New Roman وبحجم (16) Bold، ويجب أن يكون العنوان دقيقًا ومعبّرًا عن محتوى البحث.

ج. **حجم الخط:** (12 pt) Time New Roman للنصوص العربية، و(10 pt) Time New Roman للنصوص الإنجليزية، وتكون العناوين الرئيسة Bold.

د. **الملخصات:** يرفق مع البحث ملخصان باللغتين العربية والإنجليزية، وبما لا يزيد على (200) كلمة لكل منهما، كما ويرفق مع البحث ما لا يزيد عن (6) كلمات مفتاحية دالة خاصة به، وتكون باللغتين العربية والإنجليزية.

هـ. **عدد الصفحات:** يجب ألا تزيد عدد صفحات البحث بما فيها الأشكال والرسوم والملاحق على (20) صفحة، وألا يتجاوز عدد الكلمات (8000) كلمة، كما يجب أن يحتوي البحث على اسم الباحث ورتبته العلمية (إن وجدت) وعنوانه البريدي والإلكتروني، واسم جهة العمل التي يعمل بها.

و. يدفع الباحث (5) دنانير عن كل صفحة زيادة بعد قبول البحث بحد أقصى (5) صفحات.

ز. **التوثيق:** تعتمد المجلة للنشر العلمي نظام (APA) الإصدار الأحدث:

- **إذا كان المرجع بحثاً في دورية:** يتم التوثيق كما يأتي: اسم الباحث (الباحثين) بدءًا باسم العائلة (سنة النشر)، "عنوان البحث"، اسم الدورية (خط مائل)، رقم المجلد، رقم العدد، أرقام الصفحات.
- **إذا كان المرجع كتابًا:** اسم المؤلف (المؤلفين) بدءًا باسم العائلة، (سنة النشر)، عنوان الكتاب (بخط مائل)، اسم الناشر.

- **إذا كان المرجع رسالة ماجستير أو أطروحة دكتوراه:** يتم التوثيق كما يأتي: اسم صاحب الرسالة أو الأطروحة بدءًا باسم العائلة (سنة النشر)، "عنوان الرسالة"، يذكر رسالة ماجستير أو دكتوراه (بخط مائل)، اسم الجامعة، السنة.
- **إذا كان المرجع نشرة أو إحصائية صادرة عن جهة رسمية:** يتم التوثيق كما يأتي: يكتب اسم الجهة (السنة)، عنوان التقرير (بخط مائل)، المدينة، أرقام الصفحات.
- **وقائع المؤتمر:** يتم التوثيق كما يأتي: اسم الباحث (الباحثين) بدءًا باسم العائلة، عنوان البحث (بخط مائل)، اسم المؤتمر، رقم المجلد، أرقام الصفحات، سنة النشر.

ح. الأشكال والرسوم والجداول:

- يراعى أن تكون الأشكال والرسوم التوضيحية والصور الفوتوغرافية والخرائط واضحة المعالم والأسماء.
- ترقم صفحات البحث بما فيه صفحات الرسوم والملاحق والجداول والهوامش أرقامًا متسلسلة من أول البحث إلى آخر البحث.
- تكون عناوين الأشكال أسفل الشكل والجداول أعلى الجدول بلون غامق Bold.

ط. التعهد: يرسل الباحث مع البحث عند تقديمه للمجلة تعهدًا موجهًا إلى رئيس التحرير وفقًا لنموذج التعهد لأغراض النشر رقم (F121) يذكر فيه: عنوان البحث، ورغبته في نشره بالمجلة، وأن لا يرسله إلى جهة أخرى من أجل النشر، وأن يذكر فيه عنوانه البريدي كاملاً والبريد الإلكتروني وأي وسيلة اتصال أخرى يراها مناسبة، ويذكر تاريخ إرساله، واسمه الثلاثي مع توقيعه المعتمد.

- يعطى الباحث نسخة مستله من البحث ورقيًا.
- يمكن الحصول على نسخة إلكترونية من عدد المجلة من الموقع الإلكتروني للعمادة، كما ويمكن الحصول على نسخة ورقية من عدد المجلة من عمادة البحث العلمي والدراسات العليا مقابل (15) خمسة عشر دينارًا.
- الاشتراك السنوي للأفراد: (10) عشرة دنانير، وللمؤسسات: (20) عشرين دينارًا من داخل الأردن، و(50) خمسين دولارًا أمريكيًا أو ما يعادلها من خارج الأردن.
- تخضع الأبحاث المقدمة للمجلة لرسوم قدرها (100) مائة دينارًا أو ما يعادلها لغايات التحكيم تدفع إلى الحساب الآتي:

Account No.: 0110/026002/9/500
البنك العربي الإسلامي الدولي Bank Name: ISLAMIC Arab Bank
The name of the beneficiary: Amman Arab University
Swift Code: ARABJOAX110
IBAN: JO68 IIBA 1190 0000 0119 0000 0175 00

ملاحظة: "لا يجوز نشر أي جزء من هذه المجلة دون الحصول على موافقة مسبقة من رئيس هيئة التحرير، وما يرد فيها يعبر عن آراء أصحابه، ولا يعكس آراء هيئة التحرير أو سياسة جامعة عمان العربية".

ترسل البحوث على العنوان التالي:

رئيس تحرير جامعة عمان العربية للبحوث
عمادة البحث العلمي والدراسات العليا
جامعة عمان العربية
عمان – الأردن

هاتف 4791400 – 06 – 00962 فرعي 402
البريد الالكتروني: aau-journal@aau.edu.jo
الموقع الالكتروني للمجلة: https://aaujournal.aau.edu.jo

محتويات العدد

المجلد (8)، العدد (1)، 2023م

الرقم	المحتوى	رقم الصفحة
1	الدَّور الوسيط الالتزام العاملين في العلاَّقةِ ما بيّن المسؤوليَّة الاجتماعيّة للشَّرِكات وسُلوك المواطنة التَّنظيميَّة في البنوكِ التِّجارية الأردنيَّة أحمد يوسف دبش ، د. أحمد عبد المهدي البلوش	8
2	أثر تطبيق أدوات الحاكمية المؤسسية في ممارسات تمهيد الدخل في الشركات الصناعية الاردنية المدرجة في بورصة عمان إخلاص سامي أحمد العدوان ، د. المنتصر عبدالله قدوره	33
3	أثر تطبيق تقنيات التنقيب عن البيانات على كشف الاحتيال في القوائم المالية من وجهة نظر المحاسبين القانونيين الأردنيين أ. د. وليد زكريا صيام ، أميرة أحمد الشديفات	58
4	أثر متطلبات التحول الرقمي في تعزيز إدارة الجودة الشاملة في وزارة الصحة الأردنية أمل مصطفى خليل حشكي، مالك ابراهيم راجي الحرافشة	81
5	أَثَرُ الحَوكَمةِ في جُودَةِ الخَدَماتِ في مُستَشفى البَشيرِ خِلالَ جَائحةِ كُورونَا إيناس عصام إسماعيل الطورة ، د. مطيع صالح الشبلي	100
6	أثر المحاسبة الإبداعية في الأداء المالي للشركات الصناعية الأردنية المدرجة في بورصة عمان بشار محمود علي العقلة ، أ. د. نمر عبد الحميد السليحات	126
7	أثر خصائص لجان التدقيق في جودة التقارير المالية للبنوك التجارية الأردنية تهاني موسى تيم ، د. معتز الزعبي	150
8	أثر تغير النفقات الرأسمالية في القيمة السوقية لأسهم البنوك التجارية المدرجة في بورصة عمان جواد نايل محمد المهيرات ، د. بلال نايف زريقات	171
9	دور معايير التدقيق الدولية في تحسين جودة الفحص الضريبي بدولة فلسطين– دراسة ميدانية – د. مفيد خالد الشيخ علي ، د. إسكندر محمود نشوان، يعقوب إسكندر نشوان	194
10	العَلاقة بين العدالة التنظيمية وتنمية القدرات البشرية لدى الموظفين الإداريين في جامعة الملك سعود د. عبد المحسن بن سعد البلاهدي الحارثي ، د. منال محمد آل عثمان	220
11	أثر إدارة المواهب في الإحتفاظ بالموظفين: الدور الوسيط للعدالة التنظيمية في شركات الإتصالات في الأردن ديالا كايد جمال الكايد ، د. أحمد البلوش	240
12	أَثَرُ أنشطة إدارة المَوَارِد البَشَرِيَّة في التَّوَافق الوَظِيفِي: اَلدَّوْر المُعَدّل لِتَطْبِيق تَشْرِيعَات العمَل فِي وِزَارَة اَلتَّعْلِيم العَالِي وَالْبَحْث العِلْمِيِّ اَلْأُرْدُنِيَّة رانيا صالح محمود المشرقي ، د. أمينة عبد الحليم خدّام	271

الدَّور الوسيط الالتزام العاملين في العلاَّقةِ ما بيّن المسؤوليَّة الاجتماعيّة للشَّرِكات وسُلوك المواطنة التَّنظيميَّة في البنوكِ التِّجارية الأردنيَّة

أحمد يوسف دبش د. أحمد عبد المهدي البلوش
جامعة عمان العربية

تاريخ الاستلام: 2022/11/05 تاريخ القبول: 2023/01/11

الملخص

هدفت الدراسة إلى معرفة الدور الوسيط لإلتزام العاملين في العلاقة ما بين المسؤولية الاجتماعية للشركات بأبعادها مجتمعة وسلوك المواطنة التنظيمية بأبعاده (سلوك المواطنة التنظيمية الموجه نحو المنظمة وسلوك المواطنة التنظيمية الموجه نحو الأفراد) في البنوك التجارية الأردنيّة، أستخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدم الباحثان برمجية الحزمة الاحصائية في العلوم الاجتماعية SPSS وبرمجية Smart PLS3(SEM) لتحليل النتائج وفحص الفرضيات وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في البنوك التجارية الأردنية وعددها (13) بنكًا، وتمثلت وحدة المعاينة عينة عشوائية طبقية من جميع العاملين في البنوك التجارية الأردنية بمختلف المستويات تم توزيع (377) استبيان واسترداد (374) استبيان صالح للتحليل الاحصائي أشارت نتائج الدراسة إلى أن هناك أثر للمسؤولية الاجتماعية للشركات بأبعاده مجتمعة في سلوك المواطنة التنظيمية بابعادها (سلوك المواطنة التنظيمية الموجه نحو المنظمة وسلوك المواطنة التنظيمية الموجه نحو الافراد) كما وجدت الدراسة أن التزام العاملين يتوسط العلاقة ما بين المسؤولية الاجتماعية للشركات وسلوك المواطنة التنظيمية

أوصت الدراسة ادارة البنوك التجارية الأردنية بزيادة الأهتمام بممارسة المسؤولية الاجتماعية للشركات لما لها دور في تعزيز وزيادة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمة ، كما وأوصت الدراسة بضرورة التركيز على الإلتزام التنظيمي لدوره في تحسين وغرس سلوك المواطنة التنظيمية بين العاملين في البنوك التجارية الأردنية.

الكلمات المفتاحية: سلوك المواطنة التنظيمية ، المسؤولية الاجتماعية للشركات ، التزام العاملين، البنوك التجارية الأردنية.

The Mediating Role of Employee Commitment in the Relationship between Corporate Social Responsibility and Organizational Citizenship Behavior in Jordanian Commercial Banks.

Ahmad Yousef Dabash **Ahmed Abdulmhdi Al bloush**

Abstract

The study aimed to examine the mediating role of the employee commitment in the relationship between corporate social responsibility with its dimensions and organizational citizenship behavior with its dimensions (for organization and for individuals) in Jordanian commercial banks. The study used a descriptive-analytical approach and used SPSS and Smart PLS3 (SEM) software to analyse the data and test the hypothesis. The study population consisted of (13) Jordanian commercial banks and the sampling unit was represented by all employees of Jordanian commercial banks. Three hundred seventy-seven questionnaires distributed and (374) were retrieved valid for analysis.

The result shows that corporate social responsibility has a positive effect on organizational citizenship behavior. As well as the result indicated that employee commitment mediate the relationship between corporate social responsibility and organizational citizenship behavior. In light of the result, the study recommended the decision makires in Jordanian commercial banks to pay attention and concern about corporate social responsibility due to it is a positive effect on organizational citizenship behavior and the study recommended the decision makires to focus and interest on employee commitment due to it is role in has and improving the relationship between corporate social responsibility and organizational citizenship behavior.

Keywords: organizational citizenship behavior, corporate social responsibility, employee commitment, Jordanian Commercial Banks**.**

مقدمة الدراسة:

تُعد إدارة الموارد البشرية مهمة في اداء وسلوك العاملين بتحقيّق أهداف المنظمة من النمو والإستدامة لها، فلابد من الإهتمام في سلوكِ العاملين نتيجة للعوامل الخارجيَّة والداخليَّة التي تؤثر على تحقيق اهداف المنظمة، حيث يعد سلوك المواطنة التَّنظيميّة من أهم المواضيع الذي يحمل في طياته سلوك العاملين الذي يتجاوز الوصف الوظيفي ونظام الأجور، كذلك أهمية دور المسؤولية الاجتماعية للشركات على نطاق المجتمع والعاملين في المنظمة، ومدى تعزيز سلوك المواطنة التّنظيميّة والتزام العاملين داخل المنظّمة.

حيث يعتبر سلوك المواطنة التنظيميّة هو سلوك العاملين الغير مُرتبط بالأدوا الوظيفية داخل المنظمة والذي يَنبُع من الروح التطوعية للعاملين وغالبًا ما يحتاج إلى جهود تنظيمية في تنمية هذا السلوك وتحفيزه عند العاملين (Choi & Yu,2014).

وأشار الباحثان (Gupta&Sharm ,2016) إلى المسؤوليَّة الاجتماعيَّة للشركات أنها مُعقدة للغاية بطبيعتها بسبب سلوكها الديناميكي وارتباطها بالمجتمع والعاملين، وإنها واحدة من أكثر الظّواهر التي تم البحث عنها ، ولكن تم إجراء معظم الدراسات التي ترتبط في حوكمة المسؤولية الاجتماعية للشركات دون النظر إلى أبعاد المسؤولية الاجتماعية للشركات الخارجية والداخلية معًا.

لأن المسؤوليَّة الاجتماعيّة للشركات تحقق صورة حسنة في بيئة العمل الداخلية ووصورة المنظمة لدى المجتمع من خلال القبول المجتمعي، وتُمثل المسؤليَّة الاجتماعيَّة نشاطًا يتضمّن بعدين أساسيين هُما المسؤوليّة الاجتماعيَّة الخارجيّة التي تتمثّل في مساهمة المنظّمة بالمبادرة في المُجتمع بمعالجِة المُشكِّلات بينما تتمثّل المسؤلية الأجتماعيَّة الداخليّة من خلال تحسين اداء العاملين وتطويرهم وتحسين حيّاتهم (الغالبي والعامري،2008).

ويعد الالتزام التنظيمي موقف عاطفي يجمع الفرد بالمنظمة ويتطلب تعزيز من قبل المنظمة وشعور العاملين أنهم مرتبطيّن في المنظمة وملزمون لمواصلة العمل من أجلها ويضيف العاملون الملتزمون قيمة إلى المنظمة لأنهم يقومون بالالتزام في سلوكياتهم التّقديريّة مما تؤدي إلى نتائج إيجابية وبالتالي تحقيق أهداف المنظمة(Veronica & Indradevi, 2014).

بينت الدراسة الحالية مدى العلاقة بين المتغير المستقل المسؤولية الاجتماعية للشركات في بعدها الداخلي والخارجي مجتمعة على سلوك المواطنة التنظيمية الموجه نحو المنظمة والموجه نحو الافرد وتكون مجتعم الدراسة من البنوك التجارية في الأردن وكانت جميع النتائج مرتفعه على عكس الدراسات السابقة التي كانت في مجتمع دراسة مختلف، كما أشملت الدراسة الحالية على ابعاد موجهة تتعلق في المنظمة ومنها يتعلق في العاملين.

مشكلة الدراسة:

يظهر إنعكاس سلوك المواطنة التّنظيميّة على سلوك العاملين الجيّد داخل المنظمة ، ويحظى بأهمية في المنظمات الكبيرة التي تهتم في معرفة الظُّروف التي تؤثر ايجابيًا على سلوك المواطنة التنظيمية، لذلك يجب مراعاة العلاقات التي من شأنها أن تعزز سلوك المواطنة التنظيمية داخل المنظمة وخارجها لتحقيق اهداف المنظمة، ويرى الباحثان من خبرته العمليّة في مجال العمل الاجتماعي أن المسؤولية الاجتماعية تزيد من سلوكيات العاملين التطوعيّة وترفع الالتزام تجاه المنظمة والمجتمع.وكما أشار عقيلات (2018) أن بيئة البنوك ذو حساسية وخاصةً في تعامل العاملين مع الزبائن مما تتطلب سلوك يحقق الثقة ويسهل في معاملة العاملين مع المنظّمة وأصحاب المصلحة ولهذا تدفع البنوك بإتجاه تحفيز

العاملين بشكل مُستمر من خلال أنشطة المسؤولية الاجتماعية ونظرًا لأهمية العلاقة بين البنوك والمجتمع تدفعه في تحقيق سلوك مواطنة تنظيمية موجه نحو المنظمة. وينظر مجتمع البنوك إلى المسؤوليَّة الاجتماعيَّة للشركات أنها جزء لا يتجزء من ثقافة البنك كما أنها وظيفة كباقي الوظائف، ولذلك يجب أن تأخذ مكانة هامة في الهيكل التنظيمي من خلال الدور التي تؤديه عن طريق الأهتمام في العاملين والمجتمع (الطوبال وفروخي،2018). وأنهُ إذا أنخرطت المنظّمة في أنشطة المسؤوليّة الاجتماعيّة للشركات فأن العاملين مستعدون لتجاوز متطلبات الوظيفة الأساسية من خلال الأنخراط في دور إضافي وسلوكيات تقديرية تساهم في تحسين السلوك التنظيمي(Glaves,2016).

كما أن الألتزام التنظيمي يعزز من الأستقرا والثقة بين الإدارة والعاملين ويسهم في تعزيز قدرات المنظّمة على البقاء والاستمرار ويزيد من ولاء العاملين في البنوك التجارية ولابد من العمل على رفع مستوى العاملين من خلال زيادة تحفيز العامل، والتي تؤدي إلى شعور العامل أنهُ جزء من المنظمة (ميا والكنج،2017).

أشار (Wang et al.,2019) إلى أن العلاقة بيّن المسؤوليّة الاجتماعيّة للشركات وسلوك المواطنة التّنظيميّة قد يتوسطها متغير أخر، حيث انه استخدم المكانه التنظيمية كمتغير وسيط في العلاقةِ أعلاه، وقد أشار المؤلفون إلى استخدام متغير وسيّط أخر يتوسط العلاقة ما بين المسؤوليّة الاجتماعيّة للشركات وسلوك المواطنة التّنظيميّة. وعليه ستسعى هذه الدراسة الى استخدام إلتزام العاملين كمتغير وسيط ما بين المسؤوليّة الاجتماعيّة للشركات وسلوك المواطنة التّنظيميّة.

أسئلة الدراسة:

السؤال الرئيسي الأول : هل يوجد أثرّ للمسؤوليَّة الأجتماعيّة للشَّرِكات بإبعادها مجتمعة (الخارجية والداخلية) في سُلوك المواطنة التَّنظيميَّة بأبعاده (سلوك المواطنة التنظيمية الموجهة نحو المنظّمة وسلوك المواطنة التَّنظيميّة الموجهة نحو الأفراد) في البنوكِ التِّجارية الأردنيَّة؟

ويتفرع من السؤال الرئيسي الاسئلة الفرعية التالية :

السؤال الفرعي الأول : هل يوجد أثرّ للمسؤوليَّة الاجتماعيّة للشَّركات بأبعادها (الخارجية والداخلية) في سلوك المواطنة التَّنظيميّة الموجه نحو المنظّمة في البنوكِ التِّجارية الأردنيَّة؟

السؤال الفرعي الثاني : هل يوجد أثرّ للمسؤوليَّة الاجتماعيّة للشَّركات بأبعادها (الخارجية والداخلية) في سلوك المواطنة التَّنظيمية الموجه نحو الأفراد في البنوكِ التِّجارية الأردنيَّة؟

السؤال الرئيسي الثاني : هل يوجد أثرّ للمسؤوليَّة الاجتماعيّة للشَّركات بأبعادها (الخارجية والداخلية) في إلتزام العاملين في البنوكِ التِّجارية الأردنيَّة؟

السؤال الرئيسي الثالث : هل يوجد أُثر لإلتزام العاملين في سلوك المواطنة التّنظيميّة بأبعاده(سلوك المواطنة التّنظيميّة الموجه نحو المنظّمة وسلوك المواطنة التنظيّميّة الموجه نحو الأفراد) في البنوك التجارية الأردنيّة؟

السؤال الرئيسي الرابع : هل يؤثر إلتزام العاملين في العلاَّقةِ ما بيّن المسؤوليَّة الأجتماعيّة للشَّرِكات بأبعادها (الخارجية والداخلية) وسلوك المواطنة التَّنظيميَّة بأبعاده (سلوك المواطنة التَّنظيميّة الموجهة نحو المنظّمة وسلوك المواطنة التّنظيميّة الموجه نحو الأفراد) في البنوكِ التِّجارية الأردنيَّة؟

أهداف الدراسة:

يهدف الباحثان في هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات وسلوك المواطنة التنظيمية بتوسط التزام العاملين في البنوك التجارية الأردنية.

– معرفة مستوى تطبيق المسؤوليّة الاجتماعيّة للشركات بأبعادها(الخارجيّة والداخليّة) في البنوك التجّارية الأردنيّة.

– معرفة مستوى تطبيق سلوك المواطنة التّنظيميّة بأبعاده سلوك المواطنة التّنظيميّة الموجه نحو المنظّمة وسلوك المواطنة التّنظيميّة الموجه نحو الأفراد في البنوك التجارية الأردنيّة.

– معرفة العلاقة ما بين المسؤوليّة الاحتماعيّة بأبعادها (الخارجية والداخلية) وسلوك المواطنة التّنظيميّة الموجه نحو المنظّمة وسلوك المواطنة التنظيمية الموجه نحو الأفراد في البنوك التجارية الأردنيّة.

– معرفة دّور إلتزام العاملين في العلاقة ما بين المسؤوليّة الاجتماعيّة بأبعادها (الخارجية والداخلية) وسلوك المواطنة التّنظيميّة بأبعاده(سلوك المواطنة التّنظيميّة الموجه نحو المنظّمة وسلوك المواطنة التّنظيميّة الموجه نحو الأفراد) في البنوك التجارية الأردنيّة.

أهمية الدراسة:

ستُثري هذه الدراسة الأُطر العلميّة لأهمية متغيراتها بتناولها العلاقة ما بين المسؤولية الاجتماعية للشركات وسلوك المواطنة التنظيمية، بتوسط التزام العاملين كمدخل سلوكي حديث بين هذه العلاقة ، كما تكتسب الدراسة أهميتها من خلال ازدياد الطلب على دراسة العلاقات التي من شأنها أن تعزز سلوك المواطنة التنظيمية، كما ستثري المكتبة العربيّة من خلال متغيرات الدراسة (سلوك المواطنة التنظيمية، المسؤولية الاجتماعيّة، التزام العاملين) وبالإعتماد على النتائج التي ستتوصل إليها الدّراسة سوف يقدم الباحثان بعض التَّوصيات لإدارة البنوك التجارية الأردنيّة حول النظر في أبعاد المسؤوليّة الاجتماعيّة للشركات الخارجية والداخلية وممارساتها ودورها في تعزيز سلوك المواطنة التّنظيميّة، كما أنها من خلال النتائج يمكن أن تُساعد أصحاب القرّار في البنوك التجارية الأردنيّة على أهمية دّور تعزيز المسؤولية الاجتماعية للشركات في التزام العاملين.

فرضيات الدراسة :

بناءًا على أسئلة الدراسة تم صياغة الفرضيات التي سيجري اختبارها على النحو التالي :

الفرضية الرئيسية الأولى :

H01: لايوجد أثر ذو دلالة أحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) للمسؤوليّة الاجتماعيّة بأبعادها (الخارجيّة والداخليّة) على سلوك المواطنة التّنظيميّة بأبعاده (سلوك المواطنة التّنظيميّة الموجهة نحو المنظّمة وسلوك المواطنة التّنظيميّة المواجهة نحو الأفراد) في البنوك التجارية الأردنيّة

ويتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

H01.1 لايوجد أثر ذو دلالة أحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) للمسؤوليّة الاجتماعيّة بأبعادها (الخارجيّة والداخليّة) في سلوك المواطنة التّنظيميّة الموجهة نحو المنظّمة في البنوك التجارية الأردنيّة.

H01.2 لايوجد أثر ذو دلالة أحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) للمسؤوليّة الاجتماعيّة للشركات بأبعادها (الخارجيّة والداخليّة) في سلوك المواطنة التّنظيميّة الموجهة نحو الأفراد في البنوك التجارية الأردنيّة.

الفرضية الرئيسية الثانية :

H02: لايوجد أثر ذو دلالة أحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) للمسؤوليَّة الأجتماعيّة للشَّرِكات بأبعادها (الخارجيّة والداخليّة) في إلتَّزام العاملين في البنوكِ التِّجارية الأردنيَّة.

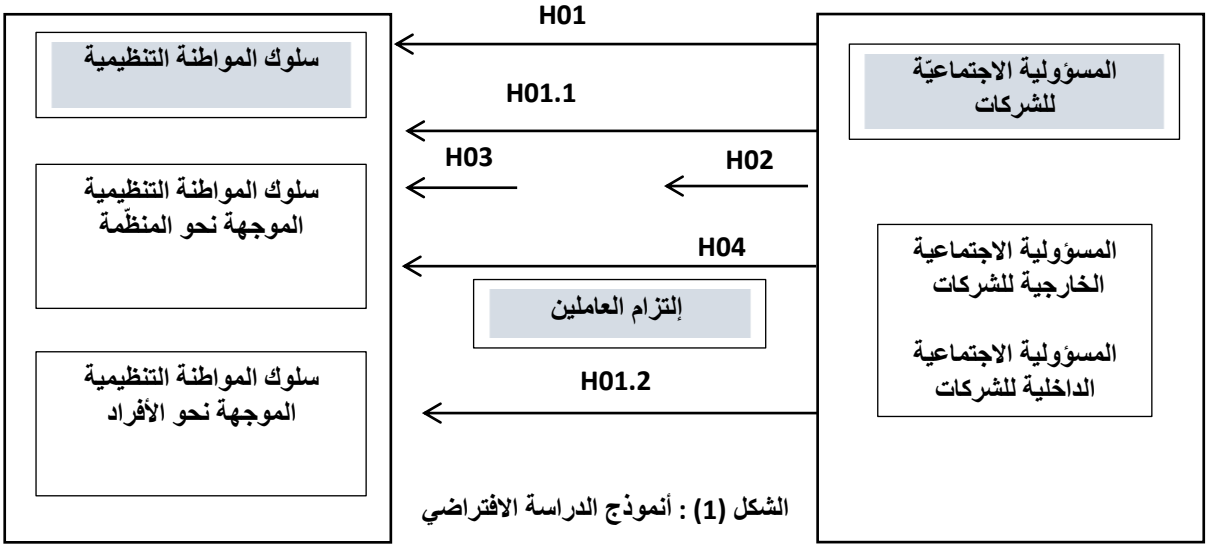
الفرضية الرئيسية الثالثة :

H03: لا يوجد أثر ذو دلالة أحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) لإلتَّزام العاملين في سلوك المواطنة التّنظيميّة بأبعاده (سلوك المواطنة التّنظيميّة الموجهة نحو المنظّمة وسلوك المواطنة التّنظيميّة المواجهة نحو الأفراد) في البنوك الأردنية التجارية.

الفرضية الرئيسية الرابعة :

H04: لا يوجد أثر ذو دلالة أحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) للمسؤوليَّة الأجتماعيّة للشَّركات بأبعادها (الخارجيّة والداخليّة) على سلوك المواطنة التّنظيميّة بأبعاده (سلوك المواطنة التَّنظيميّة الموجهة نحو المنظّمة وسلوك المواطنة التّنظيميّة الموجهة نحو الأفراد) من خلال إلتزام العاملين كمتغير وسيط في البنوكِ التِّجارية الأردنيَّة.

أنموذج الدراسة :



الشكل (1) : أنموذج الدراسة الافتراضي

التعريفات الاصطلاحية والإجرائية :

لأغراض الدراسة فقد تم تبني التعريفات الأصطلاحية والاجرائية:

سلوك المواطنة التّنظيميّة: سلوكيات يمارسها العاملين في المنظمة لا تتضمن مهام العامل الأساسية، ولا ترتبط بالوصف الوظيفي ولا تتدخل في نظام المكافأت والترقيّات (Organ,1997).

سلوك المواطنة التنظيمية اجرائيًا : سلوك العاملين في البنوك التجارية الذي لا يرتبط بالوصف الوظيفي ونظام التعويضات والأجور داخل المنظمة، وينبُع هذا السلوك من الروح التطوعيّة للعاملين في انجاز واداء العمل من مساعدِة الزملاء وتحقيق اهداف المنظمة، وتم قياسه من خلال فقرات الاستبانة.

سلوك المواطنة التّنظيميّة الموجه نحو المنظّمة : السَّلوكيات التي تفيد المنظّمة كوحدة واحدة ولا تكون موجهة نحو فرد معيّن في المنظّمة وتتضمن هذهِ السلوكيات إظهار دور المنظّمة في المجتمع والدقة المتناهية في العمل والحضور الاختياري والمستمر في أنشطة المنظّمة دون التغيب إلا للضرورة القصوى وقبول القرارات والتغيرات برحابة الصدر (الطعامسة وأخرون، 2015)

سلوك المواطنة التّنظيميّة الموجهة نحو المنظّمة اجرائيًا: سلوك العاملين في البنوك التجارية الأرنية الطّوعي اتجاه المنظّمة ويتمثل في تحقيق أهداف المنظّمة والمساعدة في انشطتها بشكل ذاتي دون الاشارة إليه والالتزام العام في العمل وأظهار السلوكيات الحضرية في المنظّمة وتم قياسه من خلال فقرات الاستبانة.

سلوك المواطنة التنظيمية الموجهة نحو الأفراد : هي سلوكيات موجهة نحو زملاء العمل وليست موجهة نحو المنظّمة ككل وتشمل مساعدة المرؤوسين والزُملاء في إنجاز الأعمال وتوجيه العاملين الجُدَد والمساعدة في التقليل من المُشكلات (الطعامسة وأخرون، 2015).

سلوك المواطنة التّنظيميّة الموجهة نحو الأفراد اجرائيًا : سلوكيات العاملين في البنوك التجارية الأردنية الطّوعي تجاه اعضاء المنظّمة من المرؤوسين، والزملاء ومدّ يد العون، وتجنب المشكلات الناتجة عن صعوبات العمل وتم قياسه من خلال فقرات الاستبانة.

المسؤولية الاجتماعية للشركات: هي " المساهمة العقلانية القائمة على المبّادرة المخططة من منظمات الأعمال في متطلبات مسؤوليّة الشراكة الاستراتيجية للتنمية الأقتصادية الاجتماعيّة المتكاملة المبنية على قوة العلاقة بين منظمات الأعمال والمجتمع بما يحقق الترابط المتوازن بين توقعات المجتمع من جانب وخطط وبرامج منظمات الأعمال للبقاء والاستقرار والنمو من جانب أخر" (فلاق،2020).

المسؤولية الاجتماعية للشركات اجرائيًا : هي تقديم المنظمة ما هو متوقع تجاه المجتمع والعاملين في نمو المجتمع والعاملين وتحقيق الرفاه الاجتماعي، وتم قياسه من خلال فقرات الاستبانة.

المسؤوليّة الاجتماعيّة الخارجيّة للشركات : هي مساهمات المنظمة للقضايا الاجتماعيّة في المجتمع وتحسين نوعية الحيّاة وتوفير الأستقرار والتكافل بشكل شامل للمجتمع(الغالبي والعامري،2008)

المسؤوليّة الاجتماعيّة الخارجيّة للشركات اجرائيًا : مساهمات الشركات الاجتماعيّة تجاه المجتمع بتقديم الدعم الإقتصادي للمجتمع والأمتثال القانوني ، والحماية البيئية ، والمساهمات الإنسانية بحيث يحقق التكافل والرفاه للمجتمع ، وتم قياسه من خلال فقرات الاستبانة.

المسؤولية الاجتماعيّة الداخليّة للشركات : هي مساهمات الشركات الاجتماعيّه تجاه العاملين بتحسين بيئة العمل وحيّاة العاملين داخل الشركة(الغالبي والعامري،2008).

المسؤولية الاجتماعية الداخلية للشركات اجرائيًا : جميع الممارسات التي تقوم بها بتقديمها الشركات تجاه العاملين بتعزيز المساواة الاجتماعية وتحقيق الرفاه للموظفين من خلال البرامج والأنشطة التي توفرها لهم، وتم قياسها من خلال فقرات الاستبانة.

إلتزام العاملين: هو انغماس وأرتباط العامل داخل المنظمة التي يعمل فيها من أجل تحقيق الأهداف وتبني القيم والأندماج في بيئة العمل (غنتيوي والحسن،2020).

إلتزام العاملين اجرائيًا : سلوك العاملين بتبنى قيم فضله للمنظمة والأمتثال للقوانين واللوائح والتعليمات وتحقيق الأهداف التي ترتبط بالأهداف التنظيمية داخل المنظمة، وتم قياسه من خلال فقرات الاستبانة.

الحدود الموضوعية : الدّور الوسيط لإلتزام العاملين في العلاقة ما بين المسؤوليّة الاجتماعيّة للشركات وسلوك المواطنة التّنظيميّة في البنوك التجارية الأردنيّة.

حدود الدراسة :

الحدود البشرية : تتمثل في العاملين من جميع المستويات في البنوك التجّارية الأردنيّة – الأردن

الحدود المكانية : تقتصر الدراسة أعلاه على البنوك التجارية الأردنيّة– الأدرن.

الحدود الزمانية : خلال الفصل الأول من العام الدراسي (2022/2021)

سلوك المواطنة التنظيمية

سلوك المواطنة التنظيمية النشأة والتعريفات

حظي مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية باهتما العديد من الكتاب والباحثين في مجال السلوك التنظيمي والعلوم الاداري باعتباره احد المفاهيم الادارية الحديثة(خليفة ورشيد،2021). وبدأ كاتز (*Katz*) عام 1964 بوصفه بالفاعلية التنظيمية وهي الموازنة الدقيقة بين الدور الرسمي وبين الدور الأضافي الذي يركز على تحفيز وتشجيع السلوك الذي يقع خارج الواجبات الأساسية لدى العاملين مما يساعد على الالتزام بالمنظمة وقيام العاملين بالأداور الأساسية, في نهاية السبعينيات جاء أورغان (*Organ*) يعرف سلوك المواطنة التنظيمية بأنهُ سّلوك الذي لا يتم ادراجه في الوصف الوظيفي والنظَّام الرسمي للأجور والحوافز والمكافأت في المنظمات وبيّن رغبة العامل في سُّلوك غير مُرتبط بالأدوار الأساسية داخل المنظمة (مباركي ونجاح، 2017).

تشمل مجموعة المصطلحات في سلوك المواطنة التنظيمية عن تعبيرات منها سلوك الدور الأضافي والاداء السياقي وسلوك الدعم الاجتماعي أو التأييد الاجتماعي بالإضافة إلى العفوية أو التلقائية التنظيمية (ضمرة،2021). ويعريف سلوك المواطنة التنظيمية بأنه "السلوك الذي يمارسه الفرد بشكل طوعي اختياري داخل المنظمة ولا يتجاوز نطاق واجباته الوظيفية المحددة في الوصف الوظيفي، ولا يندرج ضمن نظام المكافآت والحوافز الرسمية في المنظمة (Organ,1988)،

أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية:

على الرغم من تزايد بحوث سلوك المواطنة التنظيمية إلا أنها اختفلت في تحديد ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية ويرجع ذلك إلى تأثيرات التي من شأنها أن تعزز سلوك المواطنة التنظيمية نحو المنظمة والموجه نحو الأفراد (دعنا،2017).كما تساهم ابعاد السلوك المواطنة التنظيمي في المنظمات بتحقيق مجموعة من الأهداف سواء تنظيمية وفردية (بلال، 2016). وتناولت أبعاد سلوك المواطنة وجهتين نظر في سلوك المواطنة التنظيمية، وجهة النظر التي تتكون من خمس أبعاد فردية عند (organ) وتفيد بأن سلوك المواطنة التنظيمية يتكون من خمس أبعاد وهي (الإيثار، الكياسة، الضمير الحي، الروح الرياضية، السلوك الحضاري) (organ,1990).

وكما أشار(Williams & Anderson,1991) في وجهة النظر الثنائية هما سلوك المواطنة الموجه نحو المنظمة ويتضمن (الضمير الحي، الروح الرياضية، السلوك الحضاري) ويعني العاملين الأكثر تماشيًا مع أهداف وخطط المنظمة والتي تفيد المنظمة ككل، والثاني سلوك المواطنة التنظيمية نحو الأفراد ويتضمن (الإيثار، الكياسة) ويعني العمل لصالح زملاء العمل ومساعدتهم في إنجاز الأعمال وتجنب المشكلات. ويرى الباحثان إختلاف وجهات النظر في تحديد أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية، إلا أن الدراسة الحالية وبحسب نموذج الدراسة المقترح الذي اعتمد عليه الباحثان.

سلوك المواطنة التنظيمية الموجه نحو المنظمة:

يَنظر هذا البُعد من سلوك المواطنة التنظيمية إلى المنظمة كوحدة واحدة في تقديم السلوكيات التطوعيه من قبل العاملين وتكون السلوكيات موجهة إلى المنظمة ولا تكون موجهة إلى أفراد داخل المنظمة وتشمل ثلاثة أبعاد وبين الطعامسة (2015) أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية الموجه نحو المنظمة على النحو التالي :

– **الضمير الحي :** هي سلوكيات العاملين غير المباشرة تجاه المنظمة وتتمثل في التزام العاملين بأوقات الدوام الرسمي والأنصياع التلقائيّ إلى قوانين وأنظمة قواعد المنظمة ، وزيادة الأداء عن المستوى المطلوب.

– **الروح الرياضية :** سلوكيات العاملين في تقبُل المشكلات والأحداث غير الرسمية داخل المنظمة دون تذمر والتحلي بالصبّر والتسامح (الطعامسة، 2015).

– **السلوك الحضاري :** سلوكيات العاملين من خلال الأنشطة البناءة في الحيّاة الاجتماعية للمنظمة والأنغماس في أنشطة المنظمة الخارجية من المؤتمرات والندوات وأظهار صورة حسنة عن المنظمة في المجتمع، وقد تتعلق سلوكيات المواطنة التنظيمية الموجه بمسؤولية مشاركة العاملين في المنظمة من خلال تقديم المقترحات والتوصيات لزيادة فاعلية العمل وتحسين صورة المؤسسة داخليًا وخارجيًا (بختاويو بولهواش، 2020).

سلوك المواطنة التنظيمية الموجه نحو الأفراد :

ينظُر هذا البُعد من سلوك المواطنة التنظيمية إلى الأفراد في مساعد زملائهم بشكلٍ تطوعيّ ويشتمل هذا السلوك على بعدين ويرى ابراهيم (2018) أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية الموجه نحو الأفراد على النحو التالي :

– **الايثار :** سلوك العامل من خلال مساعدة زملائه في انجاز المهام ، والعمل على حل مشاكلهم داخل العمل وتقديم التوجيه للزملاء الجُدد في انجاز مهامهم. ويرى ضمرة (2021) بأن الإيثار سلوك اختياري يتضمن مساعدة العامل للزُملاء الأخرين الذين لديهم أعمال اضافية أو من خلال توجيه العاملين الجدد.

– **الكياسة :** مساهمة العامل في منع حدوث المشاكل داخل العمل التي يمكن أن يتعرض لها الزُملاء وتقبل رأي الزملاء قبل اصدار الأحكام والإنفعالات ويطلق عليها اللباقة وتعني عدم استغلال الأخرين. ويشير أخرين هي مدى منع العامل من حدوث المشاكل داخل بيئة العمل وتقديم النصح والأرشاد للزملاء واحترامهم (العرايضة، 2012).

يرى الباحثان إختلاف وجهات النظر في تحديد أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية، إلا أن الدراسة الحالية وبحسب نموذج الدراسة المقترح الذي اعتمد عليه الباحثان من وجهة النظر الثنائية كما أشار لها الباحثان(Williams & Anderson,1991) وهما سلوك المواطنة التنظمية الموجه نحو المنظمة من خلال (الضمير الحي، الروح الرياضية، والسلوك الحضاري).وسلوك المواطنة التنظيمية الموجه نحو الأفراد من خلال (الإيثار، الكياسة) لما ستفيد في الدراسة الحالية وأظهار سلوك المواطنة التنظيمية للمنظمة ككُل، وللأقران والزملاء العاملين في البنوك التجارية الأردنية ومدى أرتباط هذان البُعدين في المسؤولية الاجتماعيّة الداخلية والخارجية ككُل بتوسط ألتزام العاملين.

المسؤولية الاجتماعية للشركات

المسؤولية الاجتماعية للشركات النشأة والتعريفات:

يشمل تطور المسؤولية الاجتماعية للشركات على تغييرات مهمة وأضافات نوعيّة، أدت إلى إثراء مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات وقد وضع حد فاصل بين فترات زمنية لتطور المسؤولية الاجتماعية الشركات الغير ممكنه ولها تأثير لما عليه اليوم وهو الإنتقال من الضيق إلى الشموليه (لطرش وأخرون، 2020).وإن المسؤولية الاجتماعية للشركات ليست مفهوم حديث أو نتاج للقضايا المعاصرة ، وترتبط المسؤولية الاجتماعية للشركات بالمتغيرات الحاصلة في المجتمع وليست استجابة للضغوط الاجتماعية وحدها والتي يمكن معالجتها من خلال القيام بأنشطة العلاقات العامة (Vertigans,2012).وتظهر رؤية الأسلام لمشاركة منظمات الأعمال المسؤولية الاجتماعية من خلال تحقيق مبدأ تكافؤ الفرص دون تميز والتعاون في إيجاد التنمية الاجتماعية الشاملة (محسن،1989). ظهرت المسؤولية الاجتماعية بعد الثورة الصناعية وارتبطت نشأتها بقيام المشاريع الصناعية وتقدمها، وذلك بفضل التطورات العلمية التي أسهمت في تحقيق الأرباح للمؤسسات مستخدمة في ذلك كل الموارد المتاحة من طبيعية وبشرية (ضيافي، 2009).

أبعاد المسؤولية الاجتماعية للشركات:

يختلف تحديد أبعاد المسؤولية الاجتماعية للشركات من مجتمع إلى أخر ومنظمة إلى أخرى نتيجة للعديد من المتغيرات والاحتياجات لذلك لم تُحدد أبعاد للمسؤولية الاجتماعية بشكلٍ دقيق وهناك حيرة لدى منظمات الأعمال في تحديد المدى الذي يجب أن تصل إليه مسؤوليتهم الاجتماعية (steckmest,1982).

نجد أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية يشتمل على أربعة أبعاد وتتمثل في المسؤولية الاجتماعية الإقتصادية ، المسؤولية الاجتماعية القانونية ، المسؤولية الاجتماعية الأخلاقية ، المسؤولية الاجتماعية الخيّرية (carroll,1991). وينظر إلى المسؤولية الاجتماعية من خلال بعدين هما المسؤولية الاجتماعية الخارجية التي تنعكس في أنشطة المنظمة تجاه المجتمع والعمل على حل المشكلات ، والمسؤولية الاجتماعية الداخلية وتتمثل بإسهام المنظمة في تحسين حياة العاملين وتحقيق الرفاه الاجتماعي(الحياصات وأخرون،2015). وأشارت العديد من الدراسات إلى مُختلف أبعاد المسؤولية الاجتماعية حيث أشارة (فرحاتي وأخرون،2020) إلى أبعاد المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع ، المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة ،المسؤولية الاجتماعية تجاه الزبائن ، المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين، وأشارة (خليفة ورشيد،2021) إلى المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين بينما أشار (الحياصات وأخرون،2015) إلى أبعاد المسؤولية الاجتماعية الداخلية والخارجية ، ويرى الباحثان إختلاف وجهات النظر في تحديد أبعاد المسؤولية الاجتماعية للشركات ،إلا أن الدراسة الحالية وبحسب نموذج الدراسة المقترح الذي اعتمد عليه الباحثان وجهة النظر الثنائية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية للشركات الخارجية والداخلية ككل.

المسؤولية الاجتماعية الخارجية للشركات:

يَنظر هذا البُعد من المسؤولية في المجتمع والذي ينعكس من مبادرات المنظمات في التدخل لمعالجة المشاكل التي يعاني منها المجتمع من خلال الأعمال الخيرية والإنسانية ، وتطور هذا البعد ليشمل الاستجابة لما يحصل من تغييرات في المجتمع وخصوصاً في ظواهر عالمية جديدة مثل : العولمة والتطور التكنالوجي وانتشار التغييرات الاجتماعية الإقتصادية والسياسية (الغالبي والعامري، 2010). وحتى تكون المنظمة مواطنًا صالحًا تسعى إلى تحقيق جميع المنافع لصالح المجتمع عموماً بما في ذلك الحكومة والبيئة التي تعمل فيها ولا تقتصر على تحقيق المصالح المالية فقط ، من تقديم التبرعات الخيرية والمشاركة الفعالة في البرامج التّعليميّة والاجتماعيّة والالتزام بالحماية البيئة.(الحياصات وأخرون، 2015).

وتتمثل المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع في تحقيق الرفاه الاجتماعي بشكل عام ، من خلال الأنشطة الخيرية والرياضية ، والثقافية ، والفنية والتي تساهم في تحسين المجتمع ، واحترام حقوق الإنسان.

المسؤولية الاجتماعية الداخلية للشركات:

يتمثل هذا البعد من المسؤولية الاجتماعية للشركات بإسهام المنظمة في تطوير حياة العاملين وتحسين حياتهم وذلك من خلال توفير فرص متكافئة للعاملين دون تميز وتوفير برامج تدريبية لزيادة المهارات ، واتباع نظام أجور عادل بما يحقق لهم مستوى معيشي أفضل ، وتحقيق سلامة العاملين في الجوانب النفسية والاجتماعية، والوقاية من خطر الاحتراق الوظيفي (فلاق،2020). كما يعتبر العاملين من أهم موارد المنظمة لذلك يجب على المنظمة أن تكثف أنشطة وبرامج المسؤولية الاجتماعية بهدف تعزيز ولائه والتزامه للمنظمة ، ومن أهم أبعاد المسؤولية الاجتماعية للشركات تجاه العاملين في المنظمة كما أشار لها فلاق (2020) على النحو التالي :

– توفير الخدمات الأساسية للعاملين مثل المواصلات والنقل والطعام والخدمات الصحية داخل المنظمة والاهتمام بصحة العاملين الناتجة عن إصابات العمل.

– تغطية جميع أجور العاملين بما يتوافق مع عدالة المنظمة والعمل على اعتماد سياسية توزيع الأرباح على العاملين، مكافأة العاملين المتفوقين والمبدعين في العمل.

– اعتماد برامج اجتماعية وتوعوية للعاملين تتضمن المعايير المهمة المعتمدة على المستوى الاجتماعي، والبيئي، والأمان الوظيفي والحفاظ عليهم لتقيل البطالة والحد من الدوران الوظيفي.

– العمل على رفع معنوية العاملين وبث روح التعاون والدافع والحافز بينهم من خلال الأنشطة اللامنهجية وتنفيذ برامج الرعاية الذاتية والأنشطة الخارجية.

التزام العاملين

مفهوم إلتزام العاملين:

تعددت الأدبيات في تحديد مفهوم الإلتزام من زاوية مختلفة، قد جرى تناول مفهوم الألتزام من قبل المنظمة تجاه الزبائن والسلع والخدمات وهو ما يسمى بالإلتزام التنظيمي والذي يعبر عن إلتزام المنظمة ، وجرى تناوله من وجهة نظر العاملين ويشير إلى مصطلح ألتزام العاملين تجاه المنظمة والتفاني في العمل وتقديم أعلى مستويات الأداء(الربيعي، 2011). فأن الدراسة الحالية تشير إلى إلتزام العاملين وعرضه من خلال مفاهيم الإلتزام التنظيمي من قبل العاملين تجاه المنظمة. ويعرف إلتزام العاملين من وجهات نظر عديدة منها : " هو الارتباط النفسي للعاملين الذي ينتج عنه ولاء المنظمة، ومن جانب أخر هو وسيلة تكريس العامل في عمله وشعوره مع المنظمة(Aziz,el ta 2021). ويعرف التزام العاملين بأنه : شعور الفرد الإيجابي نحو المنظمة التي يعمل فيها والعمل لصالح المنظمة والأستمرار حتى في غياب الرقابة وغياب الموارد المادية والحوافز (قرعي، 2018). يعرف أبو العلا (2009) ألتزام العاملين بأنه : قوة تطابق الفرد مع منظمته وارتباطه بها وأنه الفرد الذي يظهر مستوى عالي من الألتزام التنظيمي تجاه المنظمة بقبول اهدافها والقيم.

أبعاد الالتزام التنظيمي للعاملين:

يمكن النظر إلى أبعاد الالتزام لدى العاملين من جوانب عديدة وحدد (Merey & Allen,1991) مكونات للإلتزام التنظيمي للعاملين :

الإلتزام العاطفي:

يعكس هذا البُعد الروابط والاحاسيس بين العامل والمنظمة ويعبر بالإستمرار العمل في المنظمة نتيجة لتوافق أهداف وقيم المنظمة مع أهداف العامل ويردي المشاركة في تحقيق أهدافها (لطرش وأخرون،2020).

الإلتزام المستمر:

يعكس هذا البُعد قوة رغبة العاملين في الأستمرار بالعمل في منظمات مخلتفة لأعتقادهم أن ترك العمل يكلفه الكثير من خطط التقاعد، والصدقات مع الأقران والزملاء، فكلما زادت مدة الخدمة يزداد الإلتزام المستمر للعاملين العمل في المنظمة لعدم توافر البدائل في منظمات أخرى ويضطرون إلى البقاء في المنظمة (ماجد وبدراوي، 2013).

الإلتزام المعياري:

يعكس هذا البُعد أحساس العاملين بالتمسك العمل في المنظمة نتيجة لدعم المنظمة للجهد الذي يقدمه العاملين والمساح لهم برسم السياسات والخطط العامة للمنظمة ، ويعبر عنه بالأرتباط الأخلاقيّ والعاملين فيه أصحاب الضمير وفق المصلحة العامة (عبيد، 2015).

بناءًا على أبعاد الإلتزام التنظيمي للعاملين يرى الباحثان بالدراسة الحالية أهمية النظر إلى الروابط والمعززات في أبعاد الإلتزام التنظيمي وقياس مدى تأثير العوامل الداخلية والخارجية بألاضافة إلى سلوك العاملين الطوعي في ارتباط وإلتزام العاملين بالمنظمة.

الدراسات السابقة:

هدفت دراسة cheema et.al (2020) إلى فحص توسط التعريف التنظيمي والتوجيه البيئي في العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات للموظفين وسلوك المواطنة التنظيمية ، أستخدم الباحث المنهج الوصفي ولجمع المعلومات من مجتمع الدراسة الذي تكون من شركات تصنيع السيارات والأسمنت وصناعة البلاستك والأدوية والغاز والصناعات النسيجية في مدن مختلفة من باكستان ، قام البحث بتطوير استبانة وزعت على (750) مشارك.

وكانت أبرز النتائج: أن المسؤولية الاجتماعية للشركات كان لها أثر إيجابي على سلوك المواطنة التنظيمية وتوسطة كل من التعريف التنظيمي والتوجيه البيئي العلاقة ما بين المسؤولية الاجتماعية للشركات وسلوك المواطنة التنظيمية. أستفاد الباحث من الدراسة السابقة بتعزيز المعلومات حول اتجاهات المسؤولية الاجتماعية في المجتمع وتأثيرها على سلوك المواطنة التنظيمية، أختلفت الدراسة الحالية عن دراسة cheema et.al (2020) بإختلاف مجتمع الدراسة ومكان الدراسة وبالمتغير الوسيط.

هدفت دراسة ابراهيم (2019) إلى معرفة العلاقة ما بين ممارسات الموارد البشرية وسلوك المواطنة التنظيمية بتوسط الإلتزام التنظيمي لدى العاملين في مجتمع الدراسة الذي تكون من مطابع السودان للعملة المحدودة – السودان وأستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي ، وقام الباحث بتطوير أستبانة وزعت على عينة بتثمل مجتمع الدراسة من (260) عاملٍ وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة : أن الإلتزام التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية كان متوسط في الشركة، والإلتزام التنظيمي يتوسط العلاقة بشكل جزئي بين ممارسات إدارة الموارد البشرية وبين سلوك المواطنة التنظيمية وأوصى الباحث الحرص على رفع مستوى الألتزام التنظيمي وتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين. أستفاد الباحث من الدراسة السابقة في بناء أنموذج للمتغير الوسيط (إلتزام العاملين) وأختلفت هذه الدراسة الحالية عن الدراسة السابقة في المتغير المستقل (ممارسات ادارة الموارد البشرية) ومجتمعها ومكانها.

هدفت دراسة فرحاتي ومباركي (2020) إلى معرفة ما مدى تأثير ممارسات المسؤولية الاجتماعية المدركة على اللتزام التنظيمي للعاملين وأستخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي ولجمع المعلومات من مجتمع الدراسة الذي تكون من المنظمات الصحيّة بولاية باتنة – الجزائر، وقام البحثان بتطوير أداة إستبانة وزعت على (84) عاملٍ وكان من أبرز النتائج : وجود تأثير معنوي لممارسات المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين فقط في تنمية اللتزام التنظيمي للعاملين. أستفادة الباحث بتعزيز المرجعية للمعلومات حول الدّور الوسيط (الإلتزام العاملين) وأثر المسؤولية الاجتماعية في إلتزام التنظيمي للعاملين، أختلفت الدّراسة الحالية في المتغير المستقل (ممارسات الموارد البشرية) ومجتمع الدراسة.

هدفت دراسة Uddin el.ta (2019) إلى فهم العلاقة بين المرونة وسلوك المواطنة التنظيمية في دور الوساط لإلتزام العاملين من مجتمع الدراسة الذي تكون من المنظمات (أوتار انتشال ،هيمشال براديش) في الهند، قام الباحث بتطوير استبانة وزعت على (345) عامل، وكان أبرز النتائج : هُناك وساطة جزئية بين المرونة وسلوك المواطنة التنظيمية مما يعني أن أن المرونة تؤثر على سلوك المواطنة التنظيمية من خلال الإلتزام التنظيمي، وأوصى الباحث بدراسة الوساطة لإلتزام العاملين في متغيرات أخرى مثل سلوك المواطنة التنظيمية، أستفاد الباحث من الدراسة السابقة في وجود علاقة

بين الدور الوسيط لإلتزام العاملين وسلوك المواطنة التنظيمية، وأختلفت الدراسة الحالية عن الدراسة السابقة في مجتمع الدراسة ومكان الدراسة.

العلاقة بين المتغير المستقل (المسؤولية الاجتماعية) والتابع (سلوك المواطنة التنظيمية) والوسيط (التزام العاملين :

وأن لأهمية المسؤولية الاجتماعية للشركات دوافع من خلال تعزيز المصلحة الذاتية ، والأستثمار الاجتماعي ، والشفافية والثقة (الزيود، 2010). وبين الطعامسة (2015) أهمية المسؤولية الاجتماعية للشركات بأنها تُحسن صورة المنظمة في المجتمع وتزيد من ايجابيات المنظمة لدى العملاء، والعاملين وافراد المجتمع وتؤدي إلى زيادة التعاون والتزام وتماسك الأطراف المختلفة داخل المنظمة وخارجها، واستجابة للأزمات والمتغيرات التي تحدث بالمجتمع للوصول إلى الاحتياجات الاجتماعية وتحسين مناخ العمل.

المنهجية والاجراءات

منهجية الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة تأثير المسؤوليّة الاجتماعيّة للشركات على سلوك المواطنة التّنظيميّة لقطاعِ البنوك في الأردن من خلال الدور الوسيط لالتّزام العاملين، ستعتمد الدراسة الحالية نهجًا كميًا في تصميم البحث بناءًا على استبيان استقصائي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في البنوك التجارية الأردنية وعددها (13) بنكًا، وتمثلت وحدة المعاينة عينة عشوائية طبقية من جميع العاملين في البنوك التجارية الأردنية بمختلف المستويات تم توزيع (377) استبيان واسترداد (374) استبيان صالح للتحليل الاحصائي.

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في البنوك التجارية الأردنيّة وعددها (13) بنكاً هي (البنك العربي ، بنك المؤسسة المصرفية ، بنك الأردن ، بنك القاهرة عمان ، بنك المال الأردني ، البنك التجاري الأردني ، البنك الأردني الكويتي ، البنك الأهلى الأردني ، بنك الأسكان للتجارة والتموين ، النك الأستثماري ، بنك الأستثمار العربي الأردني ، بنك الأتحاد ، بنك سوسيته جنرال– الأردن) بناءًا على معلومات (دليل البنوك في الأردن 2020).كما يبلغ إجمالي عدد العاملين في البنوك الأردنية التجارية (16,417) عاملٍ بناءًا على معلومات البنوك التجارية الأردنية في (بورصة عمان، 2021) ، واعتمادًا على (Sekaran, 2003) فان حجم العينه لمجتمع الدراسه البالغ 16,417 هو 377 عامل.

نتائج الدراسة

اعداد وتهيئة البيانات:

تم استرداد 377 استبانة موثوقة وصالحة للتحليل بعد جمعها من العينة المستهدفة،، قام الباحثان بمخاطبة البنوك عن طريق البريد الإلكتروني والحصول على الموافقات الادارية من مجتمع الدراسة، بعد ذلك وزعت على عينة الدراسة من خلال البريد الالكتروني لسهولة التوزيع في ظل أزمة جائحة كورونا وذلك بعد عمل رابط للاستبانة على (**Google form**) وارساله للعينة، بعد ذلك تم إدخال البيانات في ملف البيانات المحددة من خلال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، كما تم اجراء اختبار اولي للبيانات من أجل تحديد أي أخطاء محتملة في إدخال البيانات، أو قيمة مفقودة، أو إجابات غير صحيحة أو غير منطقية.(Haire et al, 2012)

أما فيما يتعلق بفحص القيم المتطرفة أو الشاذة، قام الباحثان أيضًا بفحص هذه القيم للتأكد من عدم وجود ردود غير منطقية أو غير متسقة مع العبارات الأخرى أو تحمل أي تناقض مع العبارات الأخرى. حيث تم استخدام اختبار

Mahalanobis في هذه الدراسة من خلال إلقاء نظرة على القيمة الحرجة لمربع كاي (Chi x2) عند مستوى أهمية وثقة معين مثلا (p <0.001) عند درجة حرية معينة (DF). وبناءاً على هذه القاعدة، أظهرت النتائج بعد عمل اختبار الانحدار المتعدد أن درجة الحرية كانت 2، وقيمة مربع كاي الحرجة عند p <0.001 تساوي 13.82 كما هو معروض في جدول قيم مربع كاي عند مستويات دلالة مختلفة ملحق (**4**). وبحسب هذا الاختبار يُنظر إلى المشاهدات التي تحتوي على قيم مسافة أكبر من هذه القيمة على أنها قيم متطرفة ويتم النظر في اقتراح حذفها من التحليل لضمان صحة النتائج. وأشارت النتائج في هذا الصدد بوجود فقط ثلاثة مشاهدات او استجابات تم تقييمها على أنها متطرفة من إجمالي 377 مشاهدة، حيث قامت الدراسة بحذف هذه المشاهدات ليصبح العدد النهائي الصالح للتحليل 374 مشاهدة او استجابة والتي خضعت للتحليل الوصفي كما هو في الاجزاء التالية من التحليل.

الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة:

يعرض هذا الجزء من التحليل الخصائص الديموغرافية العامة المتعلقة بعينة هذه الدراسة مثل: (الجنس، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، وسنوات الخبرة). حيث قامت الدرسة ومن أجل تقديم وصفا عاما لخصائص عينة الدراسة، باختبار التكرارات والنسب المئوية للمتغيرات الديمغرافية لأفراد العينة والتي تشير الى طبيعة توزيع هذه العينة بحسب الخصائص الشخصية الموضحة في اداة الدراسة وذلك كما يلي.

الأهمية النسبية :

حيث تم احتساب الاهمية النسبية في هذه الداراسة وفقا لمعادلة احصائية مشهورة والتي تراعي طبيعة ونوع المقياس المستخدم في الدراسة ان كان خماسي او ثلاثي او سباعي (Akadiri ,2013). حيث استخدمت الدراسة الحالية مقياس ليكرت الخماسي كما يلي: موافق بشدة 5 درجات، موافق واعطيت 4 درجات، محايد 3 درجات، غير موافق درجتان، وغير موافق بشدة1 درجة. ولتحديد مستوى موافقة افراد وحدة المعاينة على فقرات الاستبانة تم الاعتماد على ثلاثة مستويات (منخفض، متوسط، ومرتفع) حسب المعادلة التالية:

معادلة رقم (1) حساب مستويات الاهمية

طول الفئة – (الحد الاعلى للبديل – الحد الادنى للبديل)/عدد المستويات.

وبذلك تكون المستويات كما يلي:

المنخفض من (1) إلى.(2.33)

والمتوسط من (2.34) إلى.(3.67)

المرتفع من (3.68) إلى.(5.0)

حيث تم تقسيم الاهمية النسبية للفقرات الى ثلاثة مستويات كما هو موضح في جدول رقم(1).

جدول (1) مستويات الاهمية النسبية

قيم الاهمية النسبية	مستوى الاهمية
من 1 الى2.33	منخفض
من2.34 الى 3.67	متوسط
من 3.68 الى 5.0	مرتفع

نتائج التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة:

يتناول هذا الجزء من الدراسة وصف متغيرات الدراسة كما في النموذج النظري وذلك من اجل اختبار هذه العوامل وفقراتها المشارة اليها في الاستبانة، حيث قامت الدراسة باستخدام الاختبارات الاكثر شهرة واستخداما في هذا النوع من الاختبارات من خلال احتساب المتوسطات الحسابية لجميع متغيرات الدراسة، حيث جاء متغير المسؤولية الاجتماعية مرتفعًا مع ابعادها بمتوسط حسابي (4.00) وانحراف معياري (0.502) والاهمية النسبية مرتفعة، وجاء متغير سلوك المواطنة التنظيمية مع ابعاده مرتفعًا بمتوسط حسابي(4.06) وانحراف معياري (0.480) والأهمية النسبية مرتفعة للمحور والمتغير ككل. وقد جاء المتغير الوسيط بمفرده مرتفعًا بمتوسط حسابي (4.04) وانحراف معياري (0.525) والأهمية النسبية مرتفعة وبهذا تكون النتائج باهمية نسبية مرتفعة لجميع المتغيرات كما في الجدول رقم (2).

جدول (2) التحليل الوصفي لجميع متغيرات الدراسة :

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاهمية
المسؤولية الاجتماعية الخارجية	3.99	0.537	مرتفع
المسؤولية الاجتماعية الداخلية	4.01	0.591	مرتفع
المسؤولية الاجتماعية للشركات	4.00	0.502	مرتفع
التزام العاملين	4.04	0.525	مرتفع
سلوك المواطنة التنظيمية تجاه المنظمة	4.06	0.512	مرتفع
سلوك المواطنة التنظيمية تجاه الافراد	4.06	0.517	مرتفع
سلوك المواطنة التنظيمية	4.06	0.480	مرتفع

التحليل الوصفي للمتغير المستقل: المسؤولية الاجتماعية للشركات:

حيث يتضمن هذا المتغير بعدين اثنين (المسؤولية الاجتماعية الخارجية والمسؤولية الاجتماعية الداخلية) وتضمن كل بعد من هذه الابعاد عدداً من عبارات القياس لهذه المفاهيم كما هو موضح في جدول رقم (10) و(11). والذي يعرض التحليل الوصفي للفقرات الخاصة بهذا المتغير وابعاده باستخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري على النحو التالي:

المسؤولية الاجتماعية الخارجية:

توضح النتائج في الجدول رقم (3) أن جميع فقرات البعد الثاني للمسؤولية الاجتماعية للشركات (المسؤولية الاجتماعية الخارجية) قد جاءت مرتفعة بمتوسط حسابي (3.99) وانحراف معياري(0.53) من ناحية الاهمية النسبية جاءت (0.80) والتي تمثل اهمية لهذه العبارات في قياس فقرات المسؤولية الاجتماعية الخارجية للشركات. حيث جاءت الفقرة التي تنص على: " يقدم البنك الذي أعمل فيه معلومات كاملة ودقيقة حول منتجاته أو خدماته لعملائه" بالمرتبة الأولى من بين الفقرات بمتوسط حسابي قدره (4.17)، وبانحراف معياري قدره (0.69) وبأهمية نسبية مرتفعة، ويشير ذلك إلى ايضا الى حرص البنوك في تقديم المعلومات الكافية للعملاء عن طبيعة المنتجات والخدمات المصرفية الجديدة بالشكل الذي يمكن العميل من امتلاك صورة واضحة عن هذه الخدمات وبالتالي اتخاذ القرار المناسب عند الاختيار من بين البدائل المتاحة لهذه الخدمات. فيما جاءت الفقرة التي تنص على: " يساهم البنك الذي أعمل فيه في حملات توعوية اخلاقيّة في المجتمع الأردني" بالمرتبة الأخيرة بين الفقرات، وبمتوسط حسابي (3.86)، وبإنحراف معياري (0.75)، وبأهمية نسبية

أقل من الفقرات الأخرى مما يعني حاجة البنوك أكثر على المساهمة في تقديم حملات اجتماعية توعوية في المجتمع من الظواهر الاجتماعية.

جدول رقم (3) التحليل الوصفي لفقرات المسؤولية الاجتماعية الخارجية:

البعد	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	الرتبة	مستوى الاهمية
المسؤولية الاجتماعية الخارجية	يدعم البنك الذي أعمل فيه المؤسسات الأنسانية والخيرية.	3.97	0.67	0.79	3	مرتفع
	يساهم البنك الذي أعمل فيه في حملات توعوية اخلاقيّة في المجتمع الأردني.	3.86	0.75	0.77	5	مرتفع
	يستهدف البنك الذي أعمل فيه مشاريع التنمية المستدامة للأجيال القادمة.	4.04	0.67	0.80	2	مرتفع
	يحمي البنك الذي أعمل فيه حقوق العملاء فيما بعد المتطلبات القانونية.	3.95	0.78	0.79	4	مرتفع
	يقدم البنك الذي أعمل فيه معلومات كاملة ودقيقة حول منتجاته أو خدماته لعملائه.	4.17	0.69	0.83	1	مرتفع
المحور الكلي		3.99	0.53	0.80	--	مرتفع

4-5-1-2 المسؤولية الاجتماعية الداخلية:

يوضح النتائج في الجدول رقم (4) أن جميع فقرات البعد الثاني للمسؤولية الاجتماعية للشركات (المسؤولية الاجتماعية الداخلية) قد جاءت مرتفعة بمتوسط حسابي(4.01) وانحراف معياري(0.59) من ناحية الاهمية النسبية جاءت (0.80) والتي تمثل اهمية لهذه العبارات في قياس فقرات المسؤولية الاجتماعية الخارجية للشركات. حيث جاءت الفقرة التي تنص على: "سياسات البنك الذي أعمل فيه تشجع العاملين على تطوير مهاراتهم ووظائفهم" بالمرتبة الأولى من بين الفقرات بمتوسط حسابي قدره (4.12)، وبانحراف معياري قدره (0.71) وبأهمية نسبية مرتفعة، مما يدل على حرص البنوك على تشجيع العاملين لديها في التطور الوظيفي. فيما جاءت الفقرة التي تنص على: " يمتلك البنك الذي أعمل فيه دليل أخلاقي واضح ومعلن لجميع العاملين فيه" بالمرتبة الأخيرة بين الفقرات، وبمتوسط حسابي (3.87)، وبإنحراف معياري (0.86)، وبأهمية نسبية أقل من الفقرات الأخرى، ويشير ذلك إلى ايضا الى حاجة البنوك على توضيح دليل للممارسات الاخلاقية لجميع العاملين، بحيث يتيح لهم تقييم ممارساتهم ضمن هذا الدليل وبما يضمن عدم الخروج عنه.

جدول رقم (4) التحليل الوصفي لفقرات المسؤولية الاجتماعية الداخلية:

البعد	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	الرتبة	مستوى الاهمية
المسؤولية الاجتماعية الداخلية	يشجع البنك الذي أعمل فيه العاملين على المشاركة في الأنشطة التطوعية.	4.08*	0.70	0.82	3	مرتفع
	سياسات البنك الذي أعمل فيه تشجع العاملين على تطوير مهاراتهم ووظائفهم.	4.12	0.71	0.82	1	مرتفع
	تهتم إدارة البنك الذي أعمل فيه بشكل أساسي مع احتياجات العاملين ورغباتهم.	3.91	0.79	0.78	4	مرتفع
	يمتلك البنك الذي أعمل فيه دليل أخلاقي واضح ومعلن لجميع العاملين فيه.	3.87	0.86	0.77	5	مرتفع

	تراعي ادارة البنك الذي أعمل فيه مبدأ تكافؤ فرص في توظيف العاملين.	*4.08	0.69	0.82	2	مرتفع
المحور الكلي		4.01	0.59	0.80	--	مرتفع

* عند تساوي اكثر من فقرة في الاوساط الحسابية فانه يؤخذ في هذه الحالة الانحراف المعياري الاقل ليكون في الاول

4-5-2 التحليل الوصفي للمتغير الوسيط: التزام العاملين:

حيث لم يتضمن هذا المتغير اي ابعاد فرعية واقتصر على عبارات متعددة لقياس هذه المفهوم كما هو موضح في جدول رقم (5) والذي يعرض التحليل الوصفي لهذه العبارات مثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري واللذان يعتبران من ابرز هذه الاختبارات واكثرها شيوعا بالاضافة الى الاهمية النسبية لكل فقرة. حيث أشارت النتائج الى أن الأهمية النسبية لجميع فقرات متغير التزام العاملين قد جاءت مرتفعة بمتوسط حسابي (4.04) وانحراف معياري (0.52)،وبأهمية نسبية مرتفعة (0.81). والتي تمثل اهمية لهذه العبارات في قياس فقرات التزام العاملين، حيث جاءت الفقرة التي تنص على: "تتوافق قيم البنك الذي أعمل فيه مع القيم الشخصية" بالمرتبة الأولى من بين الفقرات بمتوسط حسابي قدره (4.17)، وبانحراف معياري قدره (0.73) وبأهمية نسبية مرتفعة ايضاً، مما يدل على الانسجام بين القيم المتبعة لدى البنوك مع القيم الشخصية للعاملين وعدم التعارض والتناقض بينها مما يدعم من رغبات وقدرات العاملين على تحقيق الاهداف الاستراتيجية للبنوك والتي تنسجم مع الاهداف المهنية والشخصية للعاملين فيها. فيما جاءت الفقرة التي تنص على: يعتبر البنك هو المكان الذي أفضل البقاء فيه" بالمرتبة الأخيرة بين الفقرات، وبمتوسط حسابي (3.97)، وبإنحراف معياري (0.77)، وبأهمية نسبية أقل، ويشير ذلك الى الرغبة الكبيرة لدى العاملين في البقاء في البنك ولكن هناك بعض الأسباب التي تؤثر على بقاء العاملين ومن ضمنها عدم اهتمام ادارة البنوك في المسار الوظيفي للعاملين.

جدول رقم(5) التحليل الوصفي لفقرات التزام العاملين:

البعد	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	الرتبة	مستوى الاهمية
التزام العاملين	أشعر الفخر كلما تحدثت عن البنك أمام الأخرين.	4.04	0.76	0.81	4	مرتفع
	انتمائي إلى البنك لا تعوضه وظيفة في مكان أخر.	4.14	0.74	0.83	3	مرتفع
	تتوافق قيم البنك الذي أعمل فيه مع القيم الشخصية.	4.17	0.73	0.83	1	مرتفع
	اندفاعي للعمل ليس له أيّ مكاسب شخصية.	4.16	0.70	0.83	2	مرتفع
	لا أفكر في ترك البنك إلا لظروف خارج عن السيطرة.	3.98	0.83	0.80	9	مرتفع
	أكون في أزمة مالية في حال تركت البنك الذي أعمل فيه.	*4.01	0.72	0.80	5	مرتفع
	البنك الذي أعمل فيه له الفضل في بناء حياتي المهنية.	*3.99	0.82	0.80	8	مرتفع
	توفر ادارة البنك الذي أعمل فيه فرص للعاملين من أجل البقاء في البنك.	*3.99	0.75	0.80	7	مرتفع
	أشعر بأرتباط عاطفي تجاه البنك الذي أعمل فيه.	*4.01	0.73	0.80	6	مرتفع
	يعتبر البنك هو المكان الذي أفضل البقاء فيه.	3.97	0.77	0.79	10	مرتفع
المحور الكلي		4.04	0.52	0.81	--	مرتفع

* عند تساوي اكثر من فقرة في الاوساط الحسابية فانه يؤخذ في هذه الحالة الانحراف المعياري الاقل ليكون في الاول

المتغير التابع: سلوك المواطنة التنظيمية

حيث تضمن هذا المتغير ايضاً بعدين اثنين (سلوك المواطنة التنظيمية الموجهة نحو المنظمة وسلوك المواطنة التنظيمية الموجهة نحو الافراد) وتضمن كل بعد من هذه الابعاد عدداً من عبارات القياس لهذه المفاهيم. كغيره من المفاهيم في هذه

الدراسة استخدمت الدراسة من خلال التحليل الوصفي المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاهمية النسبية لكل الفقرات لعمل هذا النوع من الاختبارات كما يلي.

سلوك المواطنة التنظيمية الموجهة نحو المنظمة:

حيث أشارت النتائج المتضمنة في الجدول رقم (6) أن جميع فقرات البعد الاول لمتغير سلوك المواطنة التنظيمية (سلوك المواطنة التنظيمية الموجهة نحو المنظمة) قد جاءت مرتفعة بمتوسط حسابي (4.06) وانحراف معياري (0.51) ، ومن ناحية الاهمية النسبية (0.81) والتي تمثل اهمية لهذه العبارات في قياس فقرات سلوك المواطنة التنظيمية الموجهة نحو المنظمة. حيث جاءت الفقرة التي تنص على: أوكب التطّور المهني بشكلٍ مستمر في البنك الذي أعمل فيه" بالمرتبة الأولى من بين الفقرات بمتوسط حسابي قدره (4.19)، وبانحراف معياري قدره (0.79) وبأهمية نسبية مرتفعة ايضاً، ويشير ذلك إلى ايضا الى حرص العاملين في البنوك على التطور المستمر في المجال المهني بمختلف الطرق وبالشكل الذي يدعم من تحسين الاداء العام للبنك. فيما جاءت الفقرة التي تنص على: " أحضّر جميع الفعاليات الغير مطلوبة لكّنها تحسن الصورة التنظيمية في البنك الذي أعمل فيه" بالمرتبة الأخيرة بين الفقرات، وبمتوسط حسابي (3.94)، وبإنحراف معياري (0.80)، وبأهمية نسبية مرتفعة، مما يدل على الممارسات المثلى في المواطنة لدى العاملين في البنوك من خلال القيام والتطوع بالاعمال غير غير محددة والمذكورة في الوصف الوظيفي للعاملين والذي يمثل احد سلوكيات المواطنة التنظيمية تجاه المنظمة.

جدول رقم (6) التحليل الوصفي لفقرات سلوك المواطنة التنظيمية الموجهة نحو المنظمة:

البعد	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	الرتبة	مستوى الاهمية
سلوك المواطنة التنظيمية الموجهة نحو المنظمة	أحضّر جميع الفعاليات غير المطلوبة لكّنها تحسن الصوره التنظيمية في البنك الذي أعمل فيه .	3.94	0.80	0.79	7	مرتفع
	أواكب التطّور المهني بشكلٍ مستمر في البنك الذي أعمل فيه.	4.19	0.79	0.84	1	مرتفع
	ادافع عن البنك الذي أعمل فيه عندما ينتقده الأخرون.	4.13	0.75	0.83	3	مرتفع
	أعبر عن الولاء تجاه البنك الذي أعمل فيه.	4.14	0.69	0.83	2	مرتفع
	أقدّم أفكار لتحسين اداء البنك الذي أعمل فيه.	3.95	0.83	0.79	6	مرتفع
	أطبق الإجراءات القياسية لتجّنب أيّ مشّاكل تحدث داخل البنك الذي أعمل فيه.	4.06	0.80	0.81	4	مرتفع
	إبداء القلق بشأن صورة البنك الذي أعمل فيه.	4.02	0.77	0.80	5	مرتفع
المحور الكلي		4.06	0.51	0.81	--	مرتفع

سلوك المواطنة التنظيمية الموجهة نحو الافراد:

يوضح النتائج في الجدول رقم (7) أن جميع فقرات البعد الثاني لمتغير سلوك المواطنة التنظيمية (سلوك المواطنة التنظيمية الموجهة نحو الافراد) قد جاءت مرتفعة بمتوسط حسابي (4.06) وانحراف معياري (0.51) ، ومن ناحية الاهمية النسبية (0.81) من ناحية الاهمية النسبية والتي تمثل اهمية لهذه العبارات في قياس مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية الموجهة نحو الافراد. حيث جاءت الفقرة التي تنص على: "أفسح المجال للعاملين الجُدد حتى يشعرون أنهم موضع ترحيّب مع فريق العمل في البنك الذي أعمل فيه" بالمرتبة الأولى من بين الفقرات بمتوسط حسابي قدره (4.24)، وبانحراف معياري قدره (0.72) وبأهمية نسبية مرتفعة ايضاً، والذي يعكس الاهتمام لدى العاملين القدامى بالترحيب

بالموظفين الجدد والاخذ بيدهم ومساعدتهم في اي شيء يحتاجونه. فيما جاءت الفقرة التي تنص على: " أُساعد الزملاء الذين غابوا عن العمل في البنك الذي أعمل فيه" بالمرتبة الأخيرة بين الفقرات، وبمتوسط حسابي (3.94)، وبإنحراف معياري (0.78)، وبأهمية نسبية مرتفعة ايضاً، ويشير ذلك إلى ايضا الى التعاون الكبير بين العاملين في البنوك في القيام بمهام الزملاء الغائبين والمساعدة في انجاز واجباتهم اثناء غيابهم عن العمل.

جدول رقم (7) التحليل الوصفي لفقرات سلوك المواطنة التنظيمية الموجهة نحو الافراد:

البعد	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	الرتبة	مستوى الاهمية
سلوك المواطنة التنظيمية الموجهة نحو الافراد	أُساعد الزملاء الذين غابوا عن العمل في البنك الذي أعمل فيه.	3.94	0.78	0.79	8	مرتفع
	أمنح الوقت الكافيّ عن طيب خاطر لمساعدة الزملاء الذين لديهم مشاكل تتعلق بالعمل في البنك الذي أعمل فيه.	4.03	0.87	0.81	6	مرتفع
	أنسق جدول إجازتي ليتوافق مع اجازة الزملاء في البنك الذي أعمل فيه.	4.07	0.73	0.81	5	مرتفع
	أفسح المجال للعاملين الجُدد حتى يشعرون أنهم موضع ترحيّب مع فريق العمل في البنك الذي أعمل فيه.	4.23	0.72	0.85	1	مرتفع
	أظهر أهتمامًا حقيقًا تجاه العاملين في البنك ، حتى مع ضغط العمل وأصعب الظُّروف	4.01	0.74	0.80	7	مرتفع
	اترك الوقت لمساعدة الآخرين الذين لديهم مشاكل في العمل أو غير متعلقة بالعمل في البنك الذي أعمل فيه.	4.09	0.79	0.82	4	مرتفع
	مساعدة الآخرين بواجباتهم في البنك الذي أعمل فيه.	4.10	0.78	0.82	2	مرتفع
	أقاسم الممتلكات الشخصية مع الآخرين للمساعدة بالعمل في البنك الذي أعمل فيه.	4.09	0.77	0.82	3	مرتفع
المحور الكلي		4.06	0.51	0.81	--	مرتفع

اختبار فرضيات الدراسة:

بعد ان تم اختبار صلاحية وصدق المقاييس المستخدمة في هذه الدراسة، فان الخطوة التالية للدراسة تتمثل في اختبار فرضيات الدراسة والتي يوضحها الجدول رقم (8). حيث تنص جميع الفرضيات الى عدم وجود اثر ذو دلالة احصائية بين المتغيرات عند مستوى دلالة 0.05. ويشير النموذج البنائي للدراسة الحالية الشكل رقم (3) والذي يمثل فرضيات الدراسة الرئيسة والفرعية الى تأثير المسؤولية الاجتماعية بابعاده (المسؤولية الاجتماعية الخارجية والمسؤولية الاجتماعية الداخلية) على سلوك المواطنة التنظيمية والتزام العاملين. وللتحقق من مصداقية النموذج البنائي ومعرفة مدى المساهمة في في تفسير المتغير التابع بواسطة المتغيرات المستقلة والوسيطة، فأن افضل اختبار يمكن استخدامه في هذه الحالة كما اشار Hair هو اختبار Bootstrapping كونه اكثر موثوقية ويمكن ان يتعامل مع العينات الصغيرة. ويظهر جدول رقم (22) نتائج هذا الاختبار والذي تم من خلال تقييم معاملات المسار بين متغيرات الدراسة باستخدام قيمة T-Value والتي تشير الى معنوية المسارات اذا كانت اكبر من 2 كما هو الحال في معظم نتائج فرضيات الدراسة الحالية.حيث أظهرت جميع تقديرات النموذج بوجود أثر ذو دلالة معنوية لمتغير المسؤولية الاجتماعية بابعاده على سلوك المواطنة التنظيمية والتزام العاملين معا، اذ تجاوزت قيمة T-value المحسوبة لكلا الفرضيتين القيمة الجدولية وهي (1.96)، وكذلك قيمة (P-Value) المحسوبة (0.000) تجاوزت القيمة الجدولية وهي (0.05) مما يدل على معنوية ودلالة الأثر

بين المتغيرات. وعليه يمكن الاستنتاج وبالاستناد الى نتائج معاملات الانحدار لاختبار فرضيات الدراسة بأن المقياس المستخدم في هذه الدراسة الحالية لقياس المسؤولية الاجتماعية بابعاده على متغيري سلوك المواطنة التنظيمية والتزام العاملين لم تتطابق مع الافتراضات النظرية وعليه يمكن قبول الفرض البديل ورفض الفرض العدمي.

جدول رقم (8) معاملات الانحدار لفرضيات الدراسة

الفرضية	المسار	قيمة بيتا	الانحراف المعياري	T-value	P-value	النتيجة
H01	المسؤولية الاجتماعية للشركات ---> سلوك المواطنة التنظيمية	0.219	0.049	4.511	0.000	رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة
H01.1	المسؤولية الاجتماعية للشركات ---> سلوك المواطنة التنظيمية نحو المنظمة	0.480	0.043	11.190	0.000	رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة
H01.2	المسؤولية الاجتماعية للشركات ---> سلوك المواطنة التنظيمية نحو الافراد	0.518	0.044	11.653	0.000	رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة
H02	المسؤولية الاجتماعية للشركات ---> التزام العاملين	0.550	0.049	11.231	0.000	رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة
H03	التزام العاملين ---> سلوك المواطنة التنظيمية	0.537	0.051	10.616	0.000	رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة

فيما أظهرت النتائج ان قيمة معامل التحديد R^2 والتي توضح نسبة التباين في المتغير التابع الذي يمكن التنبؤ به من خلال المتغيرات المستقلة كانت جيدة، فقد جاءت هذه القيمة كما هو في الشكل (4) (0.466) مما يعني ان المسؤولية الاجتماعية للشركات بابعاده والتزام العاملين تفسر ما مجموعه 46.6% من التغير الحاصل في سلوك المواطنة التنظيمية وان 53.4% من التغيرات الغير مفسرة لمتغير سلوك المواطنة التنظيمية يعزى الى متغيرات اخرى جديدة لم تتناولها هذه الدراسة. مما تشكل هذه النتيجة فرصة بحثية مستقبلية للباحثين في موضوع سلوك المواطنة التنظيمية عن طريق تبني متغيرات جديدة تساعد في تفسير سلوك المواطنة التنظيمية. وتجدر الاشارة الى ان غالبية تقديرات النموذج البنائي تشير الى درجة دلالة ومعنوية عند ثقة (P<0.001)، وهذا ما تؤكده قيمة (T) والتي جاءت أكبر من(1.96)، والذي يشير بدوره على وجود اثر ذو دلالة احصائية بين المسؤولية الاجتماعية للشركات والتزام العاملين وسلوك المواطنة التنظيمية وبالتالي قبول الفرضيات البديلة والتي تؤكد وجود علاقات معنوية بين هذه المتغيرات. الجدول رقم (23) يظهر نتائج فرضيات الدراسة قبولا ام رفضا بحسب نتائج معاملات المسار في جدول (22) وقيم الدلالة المعنوية عند مستوى 0.05.

جدول (9) نتائج فرضيات الدراسة.

الفرضية	الفرضية	النتيجة
H01	لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمسؤولية الاجتماعية للشركات بأبعادها (الخارجية والداخلية) على سلوك المواطنة التنظيمية بابعادها (سلوك المواطنة التنظيمية الموجهة نحو المنظمة وسلوك المواطنة التنظيمية الموجهة نحو الافراد) في البنوك التجارية الاردنية.	رفض
H01.1	لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمسؤولية الاجتماعية للشركات بأبعاده (الخارجية والداخلية) في سلوك المواطنة التنظيمية الموجهة نحو المنظمة في البنوك التجارية الاردنية.	رفض
H01.2	لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمسؤولية الاجتماعية للشركات بأبعاده (الخارجية والداخلية) في سلوك المواطنة التنظيمية الموجهة نحو الافراد في البنوك التجارية الاردنية.	رفض

H02	لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة (α≤ 0.05) للمسؤولية الاجتماعية للشركات بأبعادها (الخارجية والداخلية) في التزام العاملين في البنوك التجارية الاردنية.	رفض
H03	لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة (α≤ 0.05) لالتزام العاملين في سلوك المواطنة التنظيمية بابعادها (سلوك المواطنة التنظيمية الموجهة نحو المنظمة وسلوك المواطنة التنظيمية الموجهة نحو الافراد) في البنوك التجارية الاردنية.	رفض

تحليل الدور الوسيط:

بما ان الدراسة الحالية من ضمن اهدافها اختبار العلاقة غير المباشرة بين المتغيرات، قامت ايضا باختبار المسار غير المباشر للتحقق من ان التزام العاملين يتوسط العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات وسلوك المواطنة التنظيمية وذلك باستخدام طريق اعادة المعاينة Bootstrapping من أجل اجراء هذا النوع من التحليل لاختبار الفرضية الاخيرة HO4 لهذه الدراسة والتي تنص على "لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة (α≤ 0.05) للمسؤولية الاجتماعية للشركات بأبعادها (الخارجية والداخلية) على سلوك المواطنة التنظيمية بابعادها (سلوك المواطنة التنظيمية الموجهة نحو المنظمة وسلوك المواطنة التنظيمية الموجهة نحو الافراد) من خلال التزام العاملين كمتغير وسيط في البنوك التجارية الاردنية". وللتاكد من اهمية المسار غير المباشر تم استخراج نتائج هذا التحليل بعد عمل اعادة المعاينة للنموذج مع وجود المتغير الوسيط بين المستقل والتابع كما هو في الشكل رقم (5) والجدول رقم (27). حيث أظهرت تقديرات النموذج بوجود معنوية لمتغير المسؤولية الاجتماعية بابعاده على سلوك المواطنة التنظيمية من خلال الدور الوسيط لالتزام العاملين، اذ تجاوزت قيمة T-value المحسوبة لهذه الفرضية القيمة الجدولية (9.145)، وكذلك قيمة (P-Value) المحسوبة (0.000) تجاوزت القيمة الجدولية. ومن خلال النتائج يمكن الاستنتاج بوجود أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة (0.05) للمسؤولية الاجتماعية للشركات بأبعاده مجتمعة (المسؤولية الاجتماعية الخارجية والمسؤولية الاجتماعية الداخلية) في خلق سلوك مواطنة تنظيمية بابعادها (سلوك المواطنة التنظيمية الموجهة نحو المنظمة وسلوك المواطنة التنظيمية الموجهة نحو الافراد) من خلال التزام العاملين في البنوك التجارية الأردنية.

أذا كان مجال الثقة لا يتضمن صفر يمكننا الاستنتاج من الناحية الإحصائية وجود تأثير للمتغير الوسيط (التزام العاملين)، ومن خلال النتائج في جدول رقم (24) يمكن ان نلاحظ أن الصفر لم يتوسط مجال الثقة للمسار (المسؤولية الاجتماعية للشركات← التزام العاملين← سلوك المواطنة التنظيمية)، وبالتالي نستنتج انه يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لمتغير الوسيط بالنسبة لهذا المسار. كما يمكن حساب قياس عملية الوساطة من خلال مؤشر Variance Accounted For (VAF) كما في المعادلة رقم 3 بعد استخدام طريقة Bootstrapping وذلك لقياس تأثير المتغير المستقل على التابع بوجود المتغير الوسيط ولتحديد نوع الوساطة، ونظرًا لأن التأثير المباشر ذو دلالة إحصائية (p<0.05)، وبما أن كلا المسارين غير المباشر ايضاً ذو دلالة إحصائية فقد تم إنشاء علاقة وساطة جزئية حسب ما أشار Hair et.al,(2017) إلى استخرج VAF لفحص الدور الوسيط حسب المعادلة رقم (3).

معادلة رقم (3) مؤشر VAF

$$VAF = \frac{Pa * Pb}{(Pa * Pb) + pc}$$

$$VAF = \frac{0.550 * 0.537}{(0.550 * 0.537) + 0.219}$$

$$VAF = \frac{0.29535}{0.514} = 0.57\%$$

مناقشة نتائج الدراسة:

أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر معنوي ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمسؤولية الاجتماعية للشركات بأبعادها (الخارجية والداخلية) على سلوك المواطنة التنظيمية بابعادها (سلوك المواطنة التنظيمية الموجهة نحو المنظمة وسلوك المواطنة التنظيمية الموجهة نحو الافراد) في البنوك التجارية الاردنية. فأن تطبيق المسؤولية الاجتماعية الخارجية والداخلية في البنوك التجارية الأردنية ساهم في اظهار السلوكيات التطوعية بابعادها الموجه نحو المنظمة من خلال مشاركة العاملين بالفعاليات التي تحسن الصورة التنظيمية وابداء الاهتمام بصورة البنك نتيجية لاهتمام البنوك التجارية الأردنية من خلال تطبيق المسؤولية الاجتماعية الخارجية التي تحسن صورة المنظمة في المجتمع، وتظهر السلوكيات التطوعية تجاه اظهار العاملين اهتمامًا حقيقيًا تجاه الزملاء في البنك وتنظر المسؤولية الاجتماعية الداخلية على الاهتمام بجميع العاملين في البنك وتوافقت هذه النتيجة مع دراسة (خليفة ورشيد،2021)،(Azim,2016)،(الطعامسة ،2015)،(cheema et.al,2020)،(Priyanka et.al,2020).

كما أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمسؤولية الاجتماعية للشركات بأبعادها ككل (الخارجية والداخلية) على التزام العاملين في البنوك التجارية الاردنية، الذي يظهر التزام البنوك التجارية الأردنية في تطبيق المسؤولية الاجتماعية للشركات من خلال الأفصاح عن معلومات المنتجات والخدمات الذي ينعكس على فخر العاملين والتحدث عنه، والمسؤولية الاجتماعية الداخلية من خلال حرص البنوك التجارية الأردنية على تطوير مهارات وقدرات العاملين في البنوك في تعزز الارتباط العاطفي تجاه البنك وما وجدته الدراسة الحالية توافق مع دراسات (فرحاتي ومباركي،2020)، (Ali et.al,2010) بوجود علاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات والالتزام التنظيمي.

وأظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإلتزام العاملين على سلوك المواطنة التنظيمية بأبعاده في البنوك التجارية الاردنية، الذي يظهر من خلال انعكاس التزام العاملين على سلوكيات المواطنة التنظيمية واندفاع العاملين للعمل الذي يواكب التطور المهني لهم بما يحقق البقاء في البنوك التجارية الأردنية، وتتوافق القيم الشخصية وقيم البنك مع بعضها البعض التي تعزز المجال أمام العاملين الجدد لإكتساب المهارات والخبرات، تتوافق هذه النتيجة مع دراسة (Azim,2016).

وجدت نتائج الدراسة وجود أثر معنوي ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمسؤولية الاجتماعية للشركات بأبعادها (الخارجية والداخلية) على سلوك المواطنة التنظيمية بابعادها (سلوك المواطنة التنظيمية الموجهة نحو المنظمة وسلوك المواطنة التنظيمية الموجهة نحو الافراد) بتوسط التزام العاملين في البنوك التجارية الاردنية ومن خلال النتائج يمكن الاستنتاج أن التزام العاملين يتوسط جزئياً العلاقة ما بين المسؤولية الاجتماعية للشركات وسلوك المواطنة التنظيمية. وتبين أن تطبيق المسؤولية الاجتماعية الخارجية والداخلية للشركات ترفع من نسبة التزام العاملين وتؤدي إلى سلوكيات المواطنة التنظيمية الموجه نحو المنظمة وسلوك المواطنة التنظيمية الموجه نحو الأفراد لدى العاملين في البنوك التجارية الأردنية، توافقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة عظيم (Azim,2016) حيث اشار إلا وجود علاقة بين سلوك العاملين والمسؤولية الاجتماعية بتوسط الإلتزام التنظيمي.

توصيات الدراسة:

– يوصي الباحثان أصحاب القرار في ادارة البنوك التجارية الأردنية بزيادة فاعلية المسؤولية الاجتماعية للشركات لما لها دور في التأثير الإيجابي على الإلتزام التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية.

– يوصي الباحثان أصحاب القرار في ادارة البنوك التجارية الأردنية بضرورة الأهتمام بالمسؤولية الاجتماعية الخارجية وتفعيل دورها بالمجتمع من خلال المبادرات التطوعية، وكذلك الداخلية الإعلان بوضوح عن الدليل الأخلاقي وحث العاملين على الالتزام فيه.

– يوصي الباحثان أصحاب القرار في ادارة البنوك التجارية الأردنية بضرورة التشبيك مع المنظمات الدولية التي تهتم بالمسؤولية الاجتماعية من حضور المؤتمرات، والندوات، ورشات العمل التي تساهم قي تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لديها.

– يوصي الباحثان بزيادة الأهتمام الاجراءات والممارسات التي من شأنها ان تزيد وتغرس سلوك المواطنة التنظيمية بين الأفراد من خلال اشراك العاملين بورشات تدريبية لتنمية مهارات الاتصال والتواصل وعلاقات العمل بين العاملين في توزيع مهام العمل.

التوصيات المتعلقة بالدراسات المستقبلية:

– يوصي الباحثان الباحثين في نفس المجال الى دراسة متغيرات أخرى جديدة تفسر سلوك المواطنة التظيمية ولم تتناولها هذه الدراسة.

– يوصي الباحثان بإجراء دراسات تناولت أنموذج الدراسة في قطاعات أخرى مثل القطاع الحكومي والصناعي أو غيره لمقارنة النتائج مع بعضها البعض من خلال تطبيق أنموذج الدراسة الحالية لمعرفة التفاوتات بالنتائج بين مختلف القطاعات.

قائمة المراجع

البكري، ثامر(2009).التسويق والمسؤولية الاجتماعية.ط3.عمان.دار وائل للنشر والتوزيع

البكري، رهام (2018). تطبيق حوكمة الشركات على الافصاح عن المسؤولية الاجتماعية لدى الشركات المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية، *رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الخليل*.2–155

بومنقار، مراد، وشلابي، زهير (2016). الأبعاد الأساسية لسلوك المواطنة التنظيمية–دراسة تحليلية نظرية، *مجلة العلوم الاجتماعية*، *10*(4)، 111–128.

حمودة، نسرين (2019). دور الهوية التنظيمية الخضراء في تحسين الالتزام البيئي–دراسة ميدانية على العاملين في جامعة دمشق، *المجلة العلمية بكلية الآداب*، *2* (37)، 261–285.

الحياصات، خالد، الكساسبة، ومحمد، الفاعوري، وعبير. (2015). المسئولية الاجتماعية الداخلية والخارجية وتأثيرهما على الأداء المؤسسي دراسة حالة على المؤسسة الصحفية الأردنية (الرأي)، *المجلة العربية للإدارة*، *35*(1)، 205–220.

دعنا، صباح (2017). سلوك المواطنة التنظيمية في مديريات التربية والتعليم شمال الخليل ووسطها، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الخليل كلية الدراسات الادارية.36–134

دليلي، خميس، لحسن، ومحمد.(2020) واقع الالتزام التنظيمي في المؤسسات التعليمية : دراسة ميدانية ببعض المؤسسات التعليمية بمدينة ورقلة، *مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية* ، ع(6).737–750

الربيعي،ميثاق، الربيعي، وليث (2011). أثر التوجه السوقي والتزام العاملين على الأداء، *مجلة العلوم الاقتصادية والعربية*.ع (17). 100–120.

ضيافي، نوال(2009) المسؤولية الإجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة تلمسان، الجزائر

الطعامسة، سلامة. (2015). العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية الداخلية للشركات وسلوك المواطنة التنظيمية: العدالة التنظيمية كمتغير وسيط ،رسالة دكتوراة غير منشورة جامعة السودان للعلوم والتكناولوجيا. 2–238

طوبال، سامية، فروخي، وأمين (2018). ممارسات المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية:" دراسة حالة البنك الاهلي الاردني". *مجلة الإستراتيجية والتنمية*، 8, ع(3)، 232-252.

العامري، صالح، الغالبي، وطاهر .(2010)الإدارة والأعمال، ط2،عمان:دار وائل.

العرايضة، رائدة(2012).مستوى القيادة الأخلاقية لمديري المدارس المتوسطة الحكومية في عمان وعلاقته بمستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر العاملين، *رسالة ماجستير غير منشورة*، جامعة الشرق الأوسط، عمان.44-145.

عقيلات، عبير(2018). دور تحفيز العاملين في سلوك المواطنة التنظيمية دراسة حالة مجموعة من البنوك التجارية في مدينة إربد.مجلة المنارة.2018. 24.ع(4).9-37.

غنتيوي، عبد الله، الحسن، واولاد بوزيان (2020). المناخ التنظيمي وأثره على التزام العاملين ،رسالة ماجستير غير منشورة جامعة احمد دراية.13-144.

فلاق، محمد.(2020). المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال.ط1.عمان.دار اليازوري

قرعي، سرين.(2018) الدور الوسيط للإلتزام التنظيمي في تأثير الذكاء العاطفي على أداء العاملين. *رسالة ماجستير غير منشورة جامعة عمان العربية. الأردن*

لطرش، وأخرون (2020). أثر ممارسات المسؤولية الاجتماعية المدركة على الالتزام التنظيمي. للعاملين. *مجلة العلوم الانسانية لجامعة أم البواق*،7.2020.ع(3).148-162.

مباركي، نجاح.(2017) سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم المتوسط دراسة ميدانية لمتوسطتي بلدية بوشقرون. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.31. ع(7)230-245.

محسن، محمد (1989). سياسية الرسول صلى الله عليه وسلم التعليمية وأثرها في تطور العلوم. مجلة مركز بحوث السنة والسير. 136-196

Bernardi, R. A. (1994). Validating research results when Cronbach's alpha is below. 70: A methodological procedure. Educational and Psychological Measurement, 54(3), 766-775.

Borman & Motowidlo,. (2014). Organizational citizenship behavior and contextual performance: A special issue of human performance. Psychology Press.

Chin, W. W., Marcolin, B. L., & Newsted, P. R. (2003). A partial least squares latent variable modeling approach for measuring interaction effects: Results from a Monte Carlo simulation study and an electronic-mail emotion/adoption study. Information systems research, 14(2), 189-217.

Cohen J. 1988. Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences. New York: Routledge Academic.796-858.

Ekhsan, M., & Aziz, A. (2021, January). Servant Leadership and Employee Performance: Does Organizational Commitment Mediate in the Model?. In Proceeding The First International Conference on Government Education Management and Tourism 1,(1),373-382

El Akremi, A., Gond, J. P., Swaen, V., De Roeck, K., & Igalens, J. (2018). How do employees perceive corporate responsibility? Development and validation of a multidimensional corporate stakeholder responsibility scale. Journal of management, 44(2), 619-657.

El-Kassar, A. N., Messarra, L. C., & El-Khalil, R. (2017). CSR, organizational identification, normative commitment, and the moderating effect of the importance of CSR. The Journal of Developing Areas, 51(3), 409-424.

Hair, J.F. Jr. Black, W.C., Babin, B.J. Anderson, R.E. & Tatham, R.L., (2006). Multivariate data analysis. 6th ed. New Jersey: Prentice Hall. 227-235.

He, J., Zhang, H., & Morrison, A. M. (2019). The impacts of corporate social responsibility on organization citizenship behavior and task performance in hospitality: A sequential mediation model. International Journal of Contemporary Hospitality Management.1-25

Hogg, M. A., & Abrams, D. (1988). Social identifications: A social psychology of intergroup relations and group processes. Taylor & Frances/Routledge.

Ismail, H., & Mahmood, Z. (2019). CSR Profile of Developing Nations: A Content Analysis of CSR Reports of Listed Companies in Pakistan. Pakistan Journal of Social Sciences (PJSS), 39(4)

Johns, G. (1996). Organizational behavior: Understanding and managing life at work. HarperCollins College Publishers.

Law, R., Buhalis, D., & Cobanoglu, C. (2014). International Journal of Contemporary Hospitality Management. Progress on information and communication technologies in hospitality and tourism, 26(5), 727-750.

Newman, A., Nielsen, I., & Miao, Q. (2015). The impact of employee perceptions of organizational corporate social responsibility practices on job performance and organizational citizenship behavior: Evidence from the Chinese private sector. The International Journal of Human Resource Management, 26(9), 1226-1242.

Ong, , Mayer, Tost, L. P., & Wellman, N. (2018). When corporate social responsibility motivates employee citizenship behavior: The sensitizing role of task significance. Organizational Behavior and Human Decision Processes, 144, 44-59.

Paul, H., Bamel, U. K., & Garg, P. (2016). Employee resilience and OCB: Mediating effects of organizational commitment. Vikalpa, 41(4), 308-324.

Piccolo, R. F., Greenbaum, R., Hartog, D. N. D., & Folger, R. (2010). The relationship between ethical leadership and core job characteristics. Journal of organizational behavior, 31(2-3), 259-278.

Sekaran, U., & Bougie, R. (2010). Research methods for business students. Great Britain: Pearson Education.

Veronica, E., & Indradevi, R. (2014). Key predictors of employee commitment and organizational citizenship behavior. Asian Social Science, 10(13), 22.

Veronica, E., & Indradevi, R. (2014). Key predictors of employee commitment and organizational citizenship behavior. Asian Social Science, 10(13), 22-30

Vertigans, S. (2012). Paying the price for corporate social responsibility: social costs and dividends of oil and gas company approaches in Nigeria. Social

أثر تطبيق أدوات الحاكمية المؤسسية في ممارسات تمهيد الدخل في الشركات الصناعية الاردنية المدرجة في بورصة عمان

إخلاص سامي أحمد العدوان د. المنتصر عبدالله قدوره
جامعة عمان العربية

تاريخ الاستلام: 2022/11/30 تاريخ القبول: 2023/02/15

الملخص

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على أثر تطبيق أدوات الحاكمية المؤسسية في ممارسات الدخل في الشركات الصناعية الاردنية المدرجة في بورصة عمان، ولتحقيق أهداف الدراسة تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم قياس أدوات الحاكمية من خلال أربعة أبعاد هي: إستقلالية مجلس الإدارة، إجتماعات مجلس الإدارة، حجم مجلس الإدارة، إزدواجية مهام الرئيس، أما ممارسات تمهيد الدخل فقد تم قياسها باستخدام نموذج (Miller,2007)، ولجمع البيانات اللازمة للدراسة تم إستخدام التقارير المالية السنوية للشركات عينة الدراسة والبالغة (30) شركة صناعية مدرجة في بورصة عمان وقد بلغت المشاهدات (180) مشاهدة، حيث شملت الدراسة بيانات الفترة (2014–2019).

بينت نتائج الدراسة عدم وجود أثر دال احصائيا لتطبيق أدوات الحاكمية المؤسسية بأبعادها (إستقلالية مجلس الإدارة، إجتماعات المجلس، حجم المجلس، إزدواجية مهام الرئيس) في ممارسات تمهيد الدخل في الشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان، كما بينت النتائج عدم وجود أثر لكل من إستقلالية المجلس، وإجتماعات المجلس وحجم المجلس في ممارسات تمهيد الدخل، كما بينت النتائج عدم وجود أثر دال احصائياً لإزدواجية مهام الرئيس في ممارسات تمهيد الدخل، ويوصي الباحثة بضرورة العمل على تعزيز إستقلالية أعضاء مجلس الإدارة في الشركات الصناعية الاردنية وتفعيل دور الأعضاء المستقلين في الحد من ممارسات تمهيد الدخل. وتركيز الشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان على تقييم فاعلية القرارات المنبثقة عن إجتماعات مجلس الإدارة.

الكلمات المفتاحية: الحاكمية المؤسسية، ممارسات تمهيد الدخل، الشركات الصناعية الاردنية.

The Impact of Applying Corporate Governance Tools in Income Smoothing Practices in Jordanian Industrial Companies Listed On Amman Stock Exchange

Ekhlas Sami Ahmad Al-Adwan **Dr. Almontaser Abdallah Qadorah**

Abstract

This study aimed to identify the impact of applying corporate governance tools in income smoothing practices in Jordanian industrial companies listed on the Amman Stock Exchange. The descriptive analytical approach was used to achieve the study's objectives, and the governance tools were measured through four dimensions: board independence, board meetings, board size, duality of president duties, and income smoothing practices were measured using the model (Miller, 2007). And, in order to collect the data for the study, the annual financial reports of the study sample companies were used, which amounted to (30) industrial companies listed on the Amman Stock Exchangeobservations amounted (180), the study included data for the period (2014-2019)

The results of the study showed there is no a statistically significant impact of the applying of corporate governance tools with its dimensions (board independence, board meetings, board size, duality of president duties) in income smoothing practices in industrial companies listed on the Amman Stock Exchange, and the results also showed that there is no impact to each of the board's independence, board meetings and board size in income smoothing practices.as well as, the results showed no impact of the duality of manager's duties in income smoothing practices.

Keywords: Corporate Governance, Income Smoothing Practices, Jordanian Industrial Companies.

المقدمة

تسعى الكثير من الإدارات في الشركات الى إظهار استقراراً نسبياً في أرباحها السنوية وعدم إظهار التقلبات في هذه الأرباح سواء بالإرتفاع أو الإنخفاض لما لهذه التقلبات من انعكاسات على قرارات المستثمرين وخاصة فيما يتعلق بتداول أسهم الشركات بيعاً وشراءً، مما يؤثر على الأسعار السوقية لهذه الأسهم وكافة المؤشرات المالية المرتبطة بهذه الأسعار (Abogun et al., 2021)، ولكي يتم تحقيق هذا الاستقرار تلجأ إدارات الشركات الى الاستفادة من السياسات والطرق المحاسبية المقبولة قبولا عاماً وخاصة البدائل والخيارات المحاسبية، بحيث تعمل على توجيهها بالشكل الذي يمكنها من التاثير على نتائجها المالية وصولاً الى الحد المرغوب من قبلها مما يقلص حالة التفاوت في الأرباح عبر السنوات ويعكس صورة ايجابية معينة عن اداء الشركة لدى اصحاب المصالح (Beyer et al., 2019).

يتمثل تمهيد الدخل (Income Smoothing) في الاسلوب الذي تتبعه الإدارة للوصول الى أرباح مستقرة والذي يعد شكلاً من أشكال ادارة الأرباح، ولكن مع تطور الاطر النظرية للمحاسبة المالية، وتقليص البدائل المحاسبية المستخدمة إزداد التركيز على جودة المعلومات المحاسبة والتاكيد على ضرورة ان تعبر عن الأوضاع المالية الحقيقية للادارة (Rahman et al., 2016).

إن الحاكمية المؤسسية الفاعلة تسعى دوماً لتوجيه إدارات الشركات نحو الالتزام بالتشريعات والقانونية والقيم المنظمية والافصاح عن المعلومات الحقيقية حول أداء الشركات لتقليص فجوة المعلومات بين أصحاب المصالح الداخليين والخارجيين في الشركات، وقد أصبحت الحاكمية المؤسسية من اهم المؤشرات التي تزيد ثقة اصحاب المصالح باداء الإدارة (البواب،2017).

وقد اظهرت العديد من الدراسات السابقة ان هناك علاقة بين الحاكمية المؤسسية وسياسة تمهيد الدخل التي يتم اتباعها في الشركات(Putri, 2019)،(Manukaji, 2018) .

ونظراً لاهتمام الشركات الصناعية الاردنية المساهمة العامة بابراز الدور الذي تلعبه الحاكمية المؤسسية في ضبط اداءها والمساهمة في تحقيق اهدافها فقد جاءت هذه الدراسة للتعرف على أثر تطبيق أدوات الحاكمية المؤسسية في الحد من سياسة تمهيد الدخل في هذه الشركات.

مشكلة الدراسة

تعد الحاكمية المؤسسية الرشيدة من المواضيع الرئيسية التي تهتم ادارات الشركات بالافصاح عنها باعتبارها من اهم أدوات الضبط والتحكم في عمل الشركات (Manukaji, 2018)، لذا أصبحت الشركات الصناعية المساهمة العامة في الاردن تخصص جزءاً رئيسياً من التقارير المالية السنوية للافصاح عن مستوى الحاكمية المؤسسية فيها، وحيث ان استخدام إدارات الشركات لسياسة تمهيد الدخل يؤدي الى تقديم معلومات مضللة لمتخذي القرارات، فان التركيز على ابراز العوامل التي تحد من الافصاح عن مثل هذه المعلومات المالية ويعد احد المطالب الهامة لاصحاب المصالح وقد أشارت دراسة Putr (2019) الى وجود علاقة سلبية بين الحاكمية المؤسسية الناجحة والحد من سياسة تمهيد الدخل.

لذا تمثلت مشكلة الدراسة بالسؤال: ما أثر تطبيق أدوات الحاكمية المؤسسية في ممارسات تمهيد الدخل في الشركات الصناعية الاردنية المدرجة في بورصة عمان؟

أسئلة الدراسة

السؤال الرئيسي : هل يوجد أثر لتطبيق أدوات الحاكمية المؤسسية بأبعادها(إستقلالية المجلس، إجتماعات المجلس، حجم المجلس، إزدواجية مهام الرئيس) في ممارسات تمهيد الدخل في الشركات الصناعية الاردنية المدرجة في بورصة عمان؟

ويتفرع عن السؤال الرئيسي الاسئلة الاتية:

1- هل يوجد أثر لإستقلالية مجلس الإدارة في ممارسات تمهيد الدخل في الشركات الصناعية الاردنية المدرجة في بورصة عمان؟

2- هل يوجد أثر لإجتماعات مجلس الإدارة في ممارسات تمهيد الدخل في الشركات الصناعية الاردنية المدرجة في بورصة عمان؟

3- هل يوجد أثر لحجم مجلس الإدارة في ممارسات تمهيد الدخل في الشركات الصناعية الاردنية المدرجة في بورصة عمان؟

4- هل يوجد أثر لإزدواجية مهام الرئيس في ممارسات تمهيد الدخل في الشركات الصناعية الاردنية المدرجة في بورصة عمان؟

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة للتعرف على أثر تطبيق أدوات الحاكمية المؤسسية والمتمثلة بأبعادها (إستقلالية المجلس وإجتماعات المجلس وحجم المجلس، إزدواجية مهام الرئيس) في ممارسات تمهيد الدخل في الشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان، وينبثق عن هذا الهدف الاهداف الاتية :

- التعرف على أثر إستقلالية مجلس الإدارة في ممارسات تمهيد الدخل في الشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان.
- التعرف على أثر إجتماعات المجلس في ممارسات تمهيد الدخل في الشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان.
- التعرف على أثر حجم المجلس في ممارسات تمهيد الدخل في الشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان.
- التعرف على أثر إزدواجية مهام الرئيس في ممارسات تمهيد الدخل في الشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان.

أهمية الدراسة

تقسم أهمية الدراسة الى اهمية نظرية واهمية عملية وكما يلي:

الاهمية النظرية: تتمثل الاهمية النظرية للدراسة في سعيها لتوضيح الاطار النظري لكل من الحاكمية المؤسسية وممارسات تمهيد الدخل من حيث المفاهيم والخصائص والاساليب والاجراءات التي تستخدم في تنفيذها بالاعتماد على كتب دراسات عربية واجنبية حديثة، وان تكون هذه الدراسة مرجعا علمياً للباحثين مستقبلاً، وتساهم في أثراء المكتبة العربية بمرجع حديث.

الأهمية العملية : تتمثل الأهمية العملية للدراسة بتوضيحها لمستوى تطبيق أدوات الحاكمية المؤسسية وتمهيد الدخل في الشركات الصناعية المساهمة العامة في الاردن، وبيان العلاقة بينهما بالاضافة الى أثر تطبيق أدوات الحاكمية المؤسسية على ممارسات تمهيد الدخل بالاستناد الى احدث البيانات المنشورة، وتتطلع الباحثة الى أن يستفيد اصحاب المصالح من هذه النتائج والتوصيات والاقتراحات التي ستبنى عليها في اتخاذ قراراتهم الاستثمارية والادارية المتعلقة بهذه الشركات.

فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية:

H01: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى (α≤0.05) لتطبيق أدوات الحاكمية المؤسسية بأبعادها (إستقلالية المجلس، إجتماعات المجلس، حجم المجلس، إزدواجية مهام الرئيس) في ممارسات تمهيد الدخل في الشركات الصناعية الاردنية المدرجة في بورصة عمان.

ويتفرع عن الفرضية الرئيسية الفرضيات الاتية:

الفرضية الفرعية الأولى

H01.1: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى (α≤0.05) لإستقلالية مجلس الإدارة في ممارسات تمهيد الدخل في الشركات الصناعية الاردنية المدرجة في بورصة عمان.

الفرضية الفرعية الثانية

H01.2: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى (α≤0.05) لإجتماعات مجلس الإدارة في ممارسات تمهيد الدخل في الشركات الصناعية الأردنية المدرجة في بورصة عمان.

الفرضية الفرعية الثالثة

H01.3: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى (α≤0.05) لحجم مجلس الإدارة في ممارسات تمهيد الدخل في الشركات الصناعية الأردنية المدرجة في بورصة عمان.

الفرضية الفرعية الرابعة

H01.4: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى (α≤0.05) لإزدواجية مهام الرئيس في ممارسات تمهيد الدخل في الشركات الصناعية الأردنية المدرجة في بورصة عمان.

التعريفات الاصطلاحية والاجرائية

الحاكمية المؤسسية: مجموعة الانظمة والاجراءات التي يتم من خلالها إدارة الشركة بالطريقة الافضل من أجل تحقيق اهداف كافة اصحاب المصالح (عبويني، والعمري، 2016).

وتعرف اجرائيا بانها الانظمة والاجراءات التي تحكم عمل الشركات الصناعية الاردنية المدرجة في بورصة عمان وسيتم قياسها من خلال عدة ابعاد وكما يلي:

إستقلالية المجلس: تقاس من خلال نسبة عدد الأعضاء المستقلين الى اجمالي أعضاء مجلس الإدارة (Mohammad et al., 2016).

الاعضاء المستقلين: هم أعضاء مجلس الإدارة الذين لا تربطه بالشركة أو بأي من موظفي الإدارة التنفيذية العليا فيها أَو بأي شركة حليفة أي مصلحه مادية أو أي علاقة غير تلك المتعلقة بمساهمته في الشركة (هئية الاوراق الأوراق المالية، 2008)

إجتماعات المجلس: تقاس باستخدام عدد الجلسات التي عقدها مجلس الإدارة خلال السنة (Agyei & Owusu,2014).

حجم المجلس: يحتسب من خلال عدد أعضاء مجلس الإدارة في كل سنة (Hutchinson et al.,2015).

ازوداجية مهام الرئيس: عملية الفصل بين من يشغل وظيفة الرئيس التنفيذي ورئيس مجلس الإدارة وتحتسب من خلال متغير وهمي بحيث يعطي (0) في حال عدم الفصل و(1) في حال الفصل، ولاغراض التحليل الاحصائي يتم تحويل الارقام الى نسب مئوية من خلال قسمة نتيجة كل سنة على المجموع الكلي (Huang & Wang, 2015).

ممارسات تمهيد الدخل: تلاعب نشط بالأرباح لتحقيق اهداف محددة سلفا بالاستفادة من مرونة الخيارات المحاسبية (Safdar & Yan,2016).

وتعرف اجرائيا بانها الممارسات التي تتبعها إدارات الشركات الصناعية المساهمة العامة للتلاعب بالأرباح بحيث تظهر متقاربة عبر السنوات وسيتم قياسها باستخدام نموذج (Miller, 2007) والمبين ادناه.

$$\text{Ratio} = \Delta\frac{\Delta WC}{CFO}$$

حيث ان :

Δ:WC صافي رأس المال العامل

CFO: التدفقات النقدية من الانشطة التشغيلية

ويتم قياس تمهيد الدخل من خلال تطبيق نموذج (Miller,2007) بواسطة اجراء مقارنة بين نسبة التمهيد للسنة الحالية مع النسبة في السنة السابقة لها وفي حال كان الفرق بينهما ايجابي أو سلبي فهذا يعتبر مؤشر على وجود التمهيد اما اذا كان الفرق بين النسبتين يساوي صفر فهذا يعني عدم وجود تمهيد دخل في السنة ذات العلاقة (Miller,2007).

حدود الدراسة

الحدود المكانية: تم اجراء الدراسة على الشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان.

الحدود الزمانية: اقتصر تطبيق الدراسة على بيانات الفترة (2014–2019)

الإطار النظري والدراسات السابقة

مفهوم الحاكمية المؤسسية

تناولت العديد من الدراسات مفهوم الحاكمية المؤسسية الا انه لا يوجد ما يشير الى اتفاق وجود تعريف موحد لمفهوم الحاكمية ويعود ذلك الى وجود اختلاف في اهداف تطبيق الحاكمية بين الجهات المختلفة حيث تركز كل جهة على وجهة نظرها حول مفهوم الحاكمية وحسب الغاية من تطبيقها لذلك (الزعبي، 2016).

ويعد تعريف منظمة التنمية والتعاون الاقتصادي من أشهر التعريفات التي تكرر تداولها في الدراسات التي تناولت موضوع الحاكمية حيث عرفت الحاكمية بأنها مجموعة المبادىء والإجراءات التي تضبط أو تحكم العلاقة بين إدارة المنشأة ومجلس الإدارة والملاك وكافة أصحاب المصالح المرتبطة بالمنشأة، كما انها تمثل اطاراً يمكن من خلاله وضع أهداف المنشأة وتحديد الآليات التي يجب اتباعها لتحقيق هذه الأهداف ورقابة الأداء بشكل فاعل ودقيق (The Organization for Economic Co-operation and Development : OECD,2015).

أما الاتحاد الدولي للمحاسبين فقد عرف الحاكمية المؤسسية بأنها عبارة عن مجموعة من المسؤوليات والعلاقات والصلاحيات التي يجب ان تنفذ من قبل مجالس الإدارات والإدارة العامة في الشركات بهدف التأكد من سير العمل بطريقة تحقق الأهداف العامة وان الرؤية والاستراتيجية المتبعة توضح ذلك بالإضافة الى ان الموارد المتاحة في الشركة يتم ادارتها بشكل فاعل وان الشركة تمتلك إدارة مخاطر فاعلة وكفؤة (International Federation of Accountants: IFAC,2009).

وقد قدمت العديد من التعريفات للحاكمية المؤسسية في الدراسات العربية والتي لم تخرج عن نطاق التعريفات الواردة من المجالس المهنية العالمية حيث اشار (عبويني، والعمري، 2016). الى ان الحاكمية المؤسسية عبارة عن اسلوب أو اليه يتم من خلاله ادارة ومراقبة الوحدة الاقتصادية.

كما عرفها (يامين والرمحي، 2016) بانها عبارة عن مجموعة من القوانين والانظمة والاجراءات والقرارات التي تكفل تحقق الشفافية والانضباط في المنشأة.

استنادا لما ورد في التعريفات السابقة يتبين ان الحاكمية المؤسسية هي عبارة عن عملية تشاركية تتولى ادارتها مجالس الإدارة في الشركات من خلال مجموعة من الاجراءات التي تنفذ وفقا لتشريعات قانونية واضحة بهدف تحقيق اهداف الشركة وتشمل هذه الاجراءات الجوانب الادارية والرقابية وعمليات الابلاغ المالي وادارة المخاطر ومشاركة اصحاب المصالح وكافة الجهات ذات العلاقة.

مقومات الحاكمية المؤسسية

أشار البواب (2017) الى العديد من المقومات التي يكفل وجودها نجاح تطبيق الحاكمية المؤسسية في المنشأة وبالتالي تحقيق أهدافها وكما يلي:

1- وجود منظومة تشريعية توضح واجبات وحقوق الملاك كحقهم في المشاركة في عملية اختيار مجالس الإدارات واختيار فريق التدقيق وتحديد أتعاب المدققين وكذلك بيان العلاقة المتبادلة بين الشركة والمجتمع.
2- تحديد الرؤية الإستراتيجية للشركة وكذلك الأهداف الرئيسية وتوفر الدعم اللازم لتحقيق ذلك.
3- وجود هيكل تنظيمي واضح يمكن من خلال تحديد آليات تدفق المعلومات والإرتباطات العلائقية بين المستويات الادارية المختلفة وكذلك يضمن توزيعاً سليماً للمهام والمسؤوليات والصلاحيات مما يدعم الرقابة الفاعلة في الشركة.
4- وجود لجان تدقيق على درجة عالية من المهنية تمتلك الصلاحيات التي تمكنها من ممارسة دورها الرقابي بشكل فاعل وكفؤ.
5- وجود نظام معلومات فعال يضمن الوصول الى المعلومات من قبل الجهات المختصة في الوقت المناسب وبما يمكنهم من اتخاذ قراراتهم الادارية والاستثمارية بالاسترشاد بهذه المعلومات.

ترى الباحثة ان التزام أعضاء مجلس الإدارة بمنظومة القيم الاخلاقية وقواعد السلوك المهني تعد من اهم المقومات التي تساهم في تحقيق مستوى عال من الحاكمية المؤسسية الرشيدة.

خصائص الحاكمية المؤسسية

تمت الاشارة الى العديد من الخصائص التي تبين سلامة تطبيق مبادىء الحاكمية المؤسسية في الشركات حيث اشار شقفة(2018) الى بعض هذه الخصائص كما يلي:

1- الإلتزام: ان وجود التزام في الشركة بالتشريعات القانونية التي تحكم سير العمل فيها يجنبها اية مساءلات قانونية قد تترتب عليها، ويساهم في ايجابية قرارات الشركة.
2- الشفافية: عرض الشركة لمعلومات مالية وغير مالية خالية من التضليل والتلاعب وعلى درجة عالية من الجودة وبشكل يعبر عن الواقع الفعلي للشركة يدعم متخذي القرارات الادارية والاستثمارية.

3- الإستقلالية: تتمثل الإستقلالية في امتلاك أعضاء مجلس الإدارة واللجان المعنية بالحاكمية من اتخاذ قراراتها والتعبير عن ارائها بدون وجود اية مؤثرات أو ضغوطات تؤدي الى الانحياز وعدم حيادية هذه الاراء والقرارات.

4- المساءلة: تتمثل المساءلة في القدرة على تقييم القرارات الخاصة بالاداء المالي والاداري وآليات تنفيذها وفقا للتشريعات والقانونية واللوائح الداخلية التي تضبط سير العمل في الشركة.

5- المسؤولية: وتتمثل في الالتزام المسؤولين بتحمل المسؤوليات المترتبة عليهم في ادارة المنشأة وفقاً لنصوص القانون وامام كل من له صلة أو مصلحة بالشركة.

6- العدالة: يتمثل وجود العدالة في الشركة بحالة عدم التمييز بين اصحاب المصالح فيما يتعلق بكافة حقوقهم وبالذات حق الوصول المعلومات والحصول على نفس الكم والنوع منها بشكل متساو دون اعطاء افضلية لفئة أو جهة معينة على حساب جهة اخرى.

7- المسؤولية الاجتماعية: ان التزام الشركة بالوفاء بمسؤولياتها تجاه المجتمع الذي تعمل بها، اصبح من المتطلبات الرئيسية لتحقيق اهداف الشركة واضفاء المشروعية والقبول لدى المجتمع، وكذلك تحقيق ميزة تنافسية.

أدوات الحاكمية المؤسسية

ان تنفيذ الحاكمية المؤسسية الرشيدة تتطلب الاهتمام بعدد من الامور التي تنبثق عن مقومات الحاكمية المؤسسية بحيث لا بد من تحقيق هذه العوامل وتوجيهها نحو انجاح عملية الحاكمية ومن هذه العوامل:

إستقلالية المجلس

تعد إستقلالية مجلس الإدارة من المرتكزات الرئيسية للحاكمية المؤسسية وتتمثل الإستقلالية بوجود عدد من الأعضاء المستقلين عن ادارة الشركة وتعتبر دراسة(Jensen & Meckling (1976 من أول الدراسات الى اشارت الى اهمية إستقلالية مجلس الإدارة وضرورة وجود أعضاء مستقلين يتولون مراقبة السلوكيات الانتهازية التي قد تسلكها الإدارة التنفيذية، واشارت الدراسة الى أن وجود أعضاء مستقلين في المجلس يساهمون في دعم الحاكمية المؤسسية مما يقلص فجوة تضارب المصالح بين حملة الأسهم والإدارات، وقد تضاربت نتائج الدراسات السابقة حول العلاقة بين إستقلالية المجلس ومستوى الافصاح حيث اشارت دراسة (Cerboini & Parbonetti (2007 الى ان هناك علاقة ايجابية بين إستقلالية مجلس الإدارة ومدى الافصاح عن رأس المال الفكري، بالمقابل اشارت دراسة (Haque et al., 2011) الى عدم الدلالة الاحصائية للعلاقة بين إستقلالية مجلس الإدارة ومستوى الافصاح عن المعلومات.

إجتماعات المجلس

تناولت العديد من الدراسات عدد إجتماعات مجلس الإدارة كمؤشر على قوة عمل المجلس وبالتالي نظام الحاكمية المؤسسية، وقد تم الاهتمام بمحاضر جلسات هذه الإجتماعات وعادة يتم مراجعتها من الجهات الرقابية لمتابعة تنفيذ ما ورد فيها، ولكي يتم ضبط هذه الإجتماعات وخاصة فيما يتعلق بالكلف المالية المترتبة عليها والمتمثل غالبيتها في مكافات أعضاء المجلس فقد حددت معظم الشركات صرف المكافآت لعدد معين من الجلسات خلال الشهر الواحد وذلك حتى لا تترك المجال لحالة التوسع في تكرار الإجتماعات بهدف الحصول على المكافآت، وعلى الرغم من استخدام عدد الإجتماعات للمجلس كمؤشر لقياس مستوى الحاكمية الا ان هذا المؤشر يبقى ضعيفاً ان لم يعزز بعدد القرارات المنبثقة عن كل اجتماع ونوعيتها ومدى تأثيرها في ادارة الشركة (Agyei & Owusu,2014).

حجم المجلس

بينت الدراسات أن حجم مجلس الإدارة يرتبط بعلاقة مباشرة مع العديد من المؤشرات المالية والادارية التي تتعلق باداء الشركات، وقد اشارت الى انه عندما يكون حجم مجلس الإدارة كبيرًا، قد تنخفض كفاءة اتخاذ القرار في المجلس، مما يجعل من الصعب على أعضاء مجلس الإدارة الوصول إلى توافق في الآراء كما ان حجم مجلس الإدارة الكبير يؤدي الى وجود مشاكل الوكالة الأكثر خطورة الناتجة عن سيطرة الشركات وملكيتها، وبناءً على نظرية الوكالة، فإن هذا يعني أن هناك حاجة إلى مزيد من رأس مال المقترض للتخفيف من مشاكل الوكالة (Khan & Wasim,2016).

إزدواجية مهام الرئيس

يساهم عدم الفصل بين وظيفتي الرئيس التنفيذي ورئيس مجلس الإدارة بتعزيز الهيمنة الادارية مما يؤثر على اراء الأعضاء الاخرين في المجلس ويتجهون نحو مسايرة الإدارة التنفيذية على حساب المصالح العامة للمساهمين، مما يعني تقييد إستقلالية مجلس الإدارة واضعاف قدرته على لعب دوره الرقابي، كما ان اشغال الرئيس التنفيذي لمنصب رئيس مجلس الإدارة يزيد من قدرته التفاوضية مع أعضاء المجلس واللجان المنبثقة عنه مما ينعكس سلباً على مستوى الحاكمية المؤسسية ويضعف عملية الافصاح الاختياري وتصبح مقتصرة على ما تراه الإدارة مناسبا لمصالحها مما يؤدي الى تراجع مستوى الشفافية (Uwuigbe,2014).

وقد اشار Kang & Ausloos (2017) الى أن هناك علاقة إيجابية بين ازدواجية وظيفة الرئيس التنفيذي ورئيس مجلس الإدارة مع هيكل رأس المال، حيث يرون أن ازدواجية الرئيس التنفيذي في الشركة تقلل بشكل عام من تكلفة الوكالة الناتجة عن فصل الملكية عن الإدارة، وبالتالي التخفيف من مشكلة عدم تناسق المعلومات.

ممارسات تمهيد الدخل

يعد التلاعب في أرباح الشركات وإظهارها بشكل غير حقيقي من الظواهر المعروفة لدى المجتمع المالي وقد جاء ذلك للعديد من العوامل التي تدفع إدارات الشركات للجوء الى مثل هذا السلوك، بحيث اشار Scott (2012) الى ان ادارة الأرباح ينتج عنها واحدا من اربعة اشكال فاما ان تؤدي الى تعظيم الدخل أو تقليل الدخل، أو تنظيف القوائم المالية أو تمهيد الدخل، وبالتالي فان السلوك الذي تتبعه الإدارة ويؤدي الى واحدة من هذه الحالات يرتبط بالهدف المطلوب تحقيقه من عملية إدارة الأرباح فقد يكون الهدف توجيه الأرباح نحو مصلحة الإدارة أو مصلحة الملاك أو كليهما وقد يكون لاسباب ودوافع اخرى، ولكن بالمجمل فان عملية ادارة الأرباح تتلخص في توظيف القدرات الادارية والمهنية للادارة في الاستفادة من الثغرات والخيارات والبدائل المتاحة في التشريعات والمعايير الناظمة للعملية المحاسبية والعمل على توجيهها نحو هدف محدد دون ان تتجاوز القوانين والتشريعات والدخول في موضوع اخر كالتزوير والاحتيال والغش، وبالتالي الابتعاد عن اية تبعات أو ملاحقات قانونية قد تترتب على هذه التصرفات.

مفهوم تمهيد الدخل

ورد في الفكر المحاسبي العديد من التعريفات لتمهيد الدخل حيث عرفه Vakilifard & Allame (2001) على أنه أسلوب يستخدمه مدير الشركة لتقليل التغيير في مبلغ الدخل المبلغ عنه عن طريق إدارة الأرباح الاصطناعية أو الحقيقية بحيث يمكن أن تصل إلى مستوى الدخل المطلوب، وقد اشار Belkaoui (2006) الى أن تمهيد الدخل يتم من خلال الحد من تقلبات الدخل من سنة إلى أخرى عن طريق تحويل الدخل من سنوات الدخل المرتفع للفترات المالية ذات الدخل الأقل.

وبين Healy & Wahlen (1999) أن تمهيد الدخل يحدث عندما يستخدم الرئيسون الصلاحيات المتاحة لهم في اعداد التقارير المالية وفي هيكلة المعاملات لتغيير نتائج التقارير المالية إما لتضليل بعض أصحاب المصلحة بشأن الأداء الاقتصادي الأساسي للشركة أو للتأثير على النتائج التعاقدية التي تعتمد على نتائج عملية الابلاغ المالي، اما Jordan & Clark (2004) فقد عرف تهميد الدخل بأنه عبارة عن ممارسة محاسبية يقوم فيها مديرو المحاسبة بشكل انتقائي بتقليل التقلبات التي تنشأ في الأرباح أثناء الممارسة المحاسبية وفقًا لمبادئ المحاسبة المقبولة عمومًا.

وقد بين Yang et al (2008) ثلاثة حوافز أساسية لإدارة الأرباح وهي:

توقعات سوق رأس المال وسعر السهم

العقود القائمة على المحاسبة

مكافحة الاحتكار واللوائح الحكومية الأخرى.

اما Acharya &Lambrecht (2015) فقد عرفا تمهيد الدخل بانه عبارة عن إجراءات تنفذها الإدارة في المنشأت مستفيدة من المرونة في الخيارات المحاسبية وخاصة السياسات والاجراءات بهدف تقليل التقلبات المتعلقة بالأرباح عبر الفترات الزمنية المختلفة والوصول الى حالة من الاستقرار للدخل.

دوافع تمهيد الدخل

اشارت الدراسات السابقة الى وجود عدة عوامل تدفع بالإدارة الى العمل على تمهيد الدخل فيها وكما يلي:

1- زيادة افاق النمو المستقبلي للشركة من خلال استخدام المشتقات المالية في عمليات التحوط كونها تساعد في تقليل التقلبات التي تحدث في التدفقات النقدية في المنشأة (Princus & Rajgopal,2002).

2- تجنب التكاليف السياسية حيث ان الابلاغ عن أرباح كبيرة للمنشأة تجلب انتباه الدولة وبالتالي امكانية تدخلها بالشركة وقد تصل للتفكير بوجود احتكار أو حصولها على مزايا معينة ادت الى هذه الأرباح، ومن جهة اخرى فان تراجع الدخل السنوي للشركة بشكل واضح يؤدي الى تدخل الدولة لحماية حقوق المساهمين من هنا تلجأ الإدارة لتمهيد الدخل لتجنب وقوع هذه الاحتمالات (Pappas et al., 2020).

3- تفادي ضغوطات النقابات العمالية بزيادة اجور العاملين والمطالبة بحقوق اضافية عند تحقيق الشركة لأرباح كبيرة لاعتقادهم بان المزايا والحقوق التي يحصلون عليها من الشركة ترتبط مباشرة بنمو الدخل في الشركة، وبالمقابل تجنب حالة عدم الرضا والشعور بفقدان الامان الوظيفي عند العاملين في حالة انخفاض الأرباح بما لذلك من انعكاسات سلبية على ادائهم، لذا فان لجوء الإدارة الى إظهار الدخل بمستوى متقارب عبر السنوات يقلص ضغوط النقابات ويحافظ على مستوى مقبول من رضا العاملين داخل المنشأة (Mehmet, 2020).

4- تخفيض الضرائب التي تترتب على أرباح الشركة وخاصة في ظل وجود انظمة الشرائح الضريبية، كون الشركات غير الخاضعة للضرائب لا تفصح عن الخسائر الصغيرة مقابل افصاح الشركات التي تكون خاضعة للضرائب عن اية خسائر مهما كان حجمها وبالتالي فان تمهيد الدخل يحافظ على التزام الشركة بمستوى معين من الضرائب (Pappas et al., 2020).

5- التوافق مع التوقعات التي يقدمها المحللون الماليون حول أرباح الشركة المستقبلية، والتي تكون مبنية في الغالب على افتراض وجود حالة من الاستقرار في اداء الشركة (Habib et al.,2020).

6- زيادة حالة الاطمئنان والثقة لدى المستثمرين بما لها من انعكاسات على الأسعار السوقية للأسهم وامكانية التمويل الخارجي والفوائد المترتبة عليه، حيث تساهم عملية تمهيد الدخل في الحد من تباين الأرباح عبر السنوات وإظهار استقرار المشركة ووجود القدرة لديها لمواجهة المخاطر والتقلبات التي تحدث في البيئة الداخلية والخارجية، وبالتالي تحسين القدرة على التنبؤ وانخفاض حالة الشك (Beyer et al.,2019).

ترى الباحثة ان سعي الإدارة لتحقيق منافع خاصة والاستمرار بالعمل مع الشركة وزيادة ثقة الملاك بالإدارة تعد واحدة من الدوافع المهمة لتمهيد الدخل، حيث يتولد شعور لدى حملة الأسهم بقدرة وكفاءة الوكلاء في ادارة استثماراتهم.

طرق قياس تمهيد الدخل

ورد في الفكر المحاسبي العديد من النماذج الخاصة بقياس تمهيد الدخل حيث يتم بموجب هذه النماذج تصنيف المنشات الى ممهدة للدخل أو غير ممهدة للدخل حسب الفترة المالية التي درست بياناتها وفيما يلي توضيحا لاهم هذه النماذج.

1- أنموذج (Eckel,1981)

يعد هذا النموذج من اقدم النماذج التي تم استخدامها في اكتشاف تمهيد الدخل ويعتمد على الدخل والايرادات حيث يتم قسمة معامل الاختلاف للتغير في الدخل على معامل الاختلاف للتغير في الايرادات وكما يلي:

$$SI= CV\Delta I /CV\Delta R$$

حيث أن:

SL: Smoothing Index مؤشر تمهيد الدخل

ΔI: التغير في صافي الدخل

ΔR: التغير في الايرادات

CV: Coefficient of Variation معامل الاختلاف

ويتم اكتشاف وجود تمهيد للدخل من قبل ادارة الشركة عندما تكون قيمة معامل الاختلاف للتغير في الايرادات تساوي أو أكبر من معامل الاختلاف للتغير في الدخل.

2- نموذج (Moses,1987)

يستخدم هذا النموذج الأرباح والمبيعات في اكتشاف تمهيد الدخل بحيث يتم التمييز بين الأرباح قبل التغيير والأرباح المفصح عنها وكذلك الأرباح المقدرة باستخدام نموذج السير العشوائي، وتتضح العلاقة بين المتغيرات من خلال المعادلة الاتية:

$$SB= (PE- EE) – (RE-EE)/Sales$$

حيث أن:

SB: سلوك تمهيد الدخل

Sales: المبيعات

PE: الأرباح قبل التغيير

RE: الأرباح المفصح عنها (الحالية)

EE: الأرباح المتوقعة

3- نموذج (Leuz et al, 2003)

يستخدم هذا النموذج الانحراف المعياري لأرباح التشغيل والانحراف المعياري للتدفق النقدي التشغيلي لتوليد متغير جديد يجمع جميع مشاهدات الشركة عبر السنين، ويتم من خلال النموذج قسمة الانحراف المعياري لنسبة صافي التدفقات النقدية التشغيلية الى اجمالي الاصول على الانحراف المعياري لنسبة صافي الأرباح من العمليات التشغيلية الى اجمالي الاصول، وعند زيادة هذه النسب عن واحد صحيح فان ذلك يشير الى وجود زيادة في التغير في التدفقات النقدية التشغيلية عن التغير في الأرباح ويتوافق ذلك مع استخدام الاستحقاقات ويتم ذلك من خلال المعادلة الاتية:

$$SI_{jt} = \sigma(NI_{jt} / TA_{jt-1}) / \sigma(CFO_{jt}/TA_{jt-1})$$

حيث أن:

SI: درجة تمهيد الأرباح

J,t: الشركة (للفترة الزمنية)

NI: صافي الدخل قبل البنود غير العادية

CFO: صافي التدفقات النقدية التشغيلية

الدراسات السابقة ذات الصلة

دراسة Fauzan et al (2020) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير حوكمة الشركات والرافعة المالية وسياسة توزيع الأرباح على ممارسات تمهيد الدخل، ولتحقيق اهداف الدراسة تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي، ولجمع البيانات اللازمة للدراسة تم استخدام بيانات التقارير المالية السنوية للشركات عينة الدراسة التي بلغ عددها (62) شركة مدرجة في مؤشر (Kompas100) في بورصة إندونيسيا وقد شملت الدراسة بيانات الفترة (2014–2018)، وقد تم قياس حوكمة الشركات باستخدام حجم مجلس الإدارة، إستقلالية المجلس، ولجنة التدقيق.

بينت النتائج أن هناك أثر ذو دلالة احصائية لكل من حجم مجلس الإدارة، وإستقلالية المجلس وتصنيفات منظمات المحاسبة العامة، وكذلك سياسة توزيع الأرباح على ممارسات تمهيد الدخل في الشركات التي شملتها الدراسة، بالمقابل بينت نتائج الدراسة عدم وجود أثر دال احصائياً للجنة التدقيق والرافعة المالية على ممارسات تمهيد الدخل، كما بينت أن ممارسة تمهيد الدخل في إندونيسيا تتم بهدف الحد من التقلبات في أرباح الشركات ومن المتوقع أن تقدم إشارة إيجابية للمستثمرين بأن الشركة قادرة على تحقيق أرباح مستقرة كل عام.

أوصت الدراسة بانه يمكن للباحثين مستقبلاً النظر في طرق قياس أخرى إلى جانب طريقة (Eckel)، مثل طريقة المستحقات التقديرية، كذلك يمكن لهم فحص العوامل الأخرى التي يعتقد أنها تؤثر على ممارسة تمهيد الدخل مثل الربحية أو حجم الشركة أو المخاطر المالية أوملكية الشركة.

تمت الاستفادة من دراسة (Fauzan et al,2020) في تحديد ابعاد المتغير المستقل للدراسة الحالية.

دراسة (Putri, 2019) هدفت هذه الدراسة الى بيان تأثير الحوكمة الجيدة للشركات وحجم الشركة والرافعة المالية على تهميد الدخل في الشركات وتأثير ذلك على عوائد الأسهم، وقد اجريت الدراسة في مجتمع تكون من (555) شركة مدرجة في بورصة إندونيسيا، حيث تم اختيار عينة مقصودة بلغت (40) شركة، اما جمع البيانات اللازمة للدراسة فقد تم باستخدام التقارير المالية السنوية للشركات عينة الدراسة عبر سنوات الدراسة (2011 – 2015).

بينت نتائج الدراسة ان هناك أثر دال احصائيا للحوكمة الرشيدة للشركات على تمهيد الدخل في الشركات عينة الدراسة، كما بينت النتائج ان هناك أثر دال احصائيا لكل من حجم الشركة والرافعة المالية في تمهيد الدخل، كذلك تبين ان إستقلالية القائمية على سياسات حوكمة الشركات والرفع المالي لها تأثير ايجابي ودال احصائيا على تمهيد الدخل،

وبالمقابل بينت النتائج أنمتغير حجم الشركة له تأثير سلبي وهو مهم على تمهيد الدخل، كذلك تبين ان سياسة تمهيد الدخل لها أثر دال احصائيا على عوائد الأسهم.

أوصت الدراسة بزيادة اهتمام اصحاب المصالح بتعزيز دور الحاكمية المؤسسية لما لها من دور في الحد من اتباع الإدارة لمنهج تمهيد الدخل والذي يساهم تضليل المستثمرين بالمعلومات الصادرة في الاسواق المالية.

تمت الاستفادة من دراسة(Putri, 2019) في تحديد ابعاد المتغير التابع للدراسة الحالية.

دراسة (الكبيجي، 2019) هدفت هذه الدراسة الى التعرف على دور حوكمة الشركات في ضبط ممارسة ادارة الأرباح، ولتحقيق اهداف الدراسة تم قياس حوكمة الشركات من خلال إستقلالية مجلس الإدارة وحجم مجلس الإدارة وازدواجيه مهام الرئيس وإستقلالية مجلس الإدارة وكذلك إستقلالية لجنة التدقيق، اما ادارة الأرباح فقد تم قياسها من خلال نموذج جونز المعدل، كما تم استخدام حجم الشركة والرفع المالي ونوع شركة التدقيق كمتغيرات ضابطة، وقد تكونت عينة الدراسة من (13) شركة مساهمة عامة في فلسطين، كما تم الاعتماد على التقارير المالية السنوية للشركات عينة الدراسة كاداة لجمع البيانات اللازمة والتي شملت بيانات الفترة (2012–2015).

بينت نتائج الدراسة ان الشركات عينة الدراسة قد مارست ادارة الأرباح عبر سنوات الدراسة، كما بينت ان هناك علاقة ايجابية بين إزدواجية مهام الرئيس وحجم مجلس الإدارة من جهة وادارة الأرباح من جهة اخرى، اما فيما يتعلق بإستقلالية مجلس الإدارة وإستقلالية لجنة التدقيق فلم تكن العلاقة بينهما وبين ادارة الأرباح دالة احصائياً، كما بينت النتائج وجود علاقة بين كل من المتغيرات الضابطة حجم الشركة والرافعة المالية ونوع شركة التدقيق وبين ادارة الأرباح.

أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بإستقلالية لجان التدقيق وكذلك مجلس الإدارة، بالاضافة الى مراعاة عدم ازدواجية مهام الإدارات التنفيذية، كما أوصت الدراسة بزيادة الاهتمام بالافصاح عن كافة الانشطة المتعلقة بالاداء المالي، وكذلك المعلومات المتعلقة بالحاكمية المؤسسية.

تمت الاستفادة من دراسة (الكبيجي، 2019) في تحديد ابعاد المتغير المستقل.

دراسة (زغود، 2019) هدفت هذه الدراسة الى بيان أثر خصائص مجلس الادارة على ادارة الارباح، ولتحقيق هدف الدراسة تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي حيث تم قياس المتغير المستقل خصائص مجلس الادارة من خلال حجم مجلس الادارة والملكية الادارية وملكية المدير التنفيذي بالاضافة الى بعض المتغيرات المتعلقة بالشركة مثل حجم الشركة، اما ادارة الارباح فقد تم قياسها من خلال نموذج جونز المعدل، وقد طبقت الدراسة على عينة بلغت 42 شركة مساهمة عائلية في الجزائر حيث شملت الدراسة بيانات الفترة الزمنية (2010–2016).

بينت نتائج الدراسة وجود علاقة طردية بين كل من حجم مجلس الادارة، الملكية الادارية وادارة الارباح في شركات المساهمة العائلية بالجزائر، كما بينت وجود علاقة عكسية بين ملكية المدير التنفيذي (رئيس مجلس الادارة) وادارة الارباح في الشركات عينة الدراسة. كذلك تبين وجود اثر سالب لحجم شركة المساهمة العائلية على ادارة الارباح وان الزيادة في حجم شركة المساهمة العائلية سوف يصاحبه انخفاض في ادارة الارباح.

تمت التوصية بضرورة اجراء دراسات مماثلة تتضمن آليات رقابية أخرى كتأثير التدقيق الخارجي على ادارة الارباح في شركات المساهمة العائلية بالجزائر.

دراسة (نظمي وعلي، 2015) هدفت هذه الدراسة الى التعرف على أثر ادوات الحاكمية المؤسسية في ممارسة المحاسبة الابداعية، ولتحقيق اهداف الدراسة تم اعداد استبانة لجمع البيانات اللازمة للاجابة على اسئلة الدراسة حيث تم توزيعها

على عينة تكونت من (110) فردا يعملون بوظيفة مدقق خارجي حيث تم-- اختيارهم من مجتمع الدراسة المتمثل بالمدققين الخارجيين في الاردن.

بينت نتائج الدراسة ان هناك أثر دال احصائيا لمجلس الإدارة في الحد من ممارسات المحاسبة الابداعية في الشركات الصناعية المساهمة العامة المدرجة في بورصة عمان، كما تبين ان هناك أثر للجان التدقيق في الحد من ممارسات المحاسبة الابداعية، والتي تتولى اختيار السياسات المحاسبية التي تتلائم مع عملية اعداد القوائم المالية، كذلك اظهرت النتائج وجود أثر للتدقيق الداخلي في ممارسات المحاسبة الابداعية، بالاضافة الى وجود أثر للتدقيق الخارجي في الحد من ممارسات المحاسبة الابداعية.

أوصت الدراسة بالتركيز على القيمة الاقتصادية والمخاطر المتنوعة التي تحد من ممارسات المحاسبة الابداعية وذلك من خلال دعم مسؤوليات التدقيق الداخلي والخارجي وتوسيع نطاق انشطتهم لتشمل استراتيجيات الشركات والتحليل والتقويم.

تمت الاستفادة من دراسة (نظمي وعلي، 2015) في قياس المتغير التابع سياسة تمهيد الدخل.

المنهجية والإجراءات

منهجية الدراسة

تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة كونه الاكثر ملاءمة لطبيعة الدراسة حيث ستقوم الباحثة باستخلاص الاطار النظري لمتغيرات الدراسة بالاعتماد على الكتب والدراسات السابقة التي تناولت هذه المتغيرات، كذلك تم تقديم وصفا لطبيعة متغيرات الدراسة كما هي موجودة لدى عينة الدراسة، وفي الجانب التحليلي تم اختبار الفرضيات وتحليل مخرجات التحليل الاحصائي للتوصل الى نتائج علمية مبنية على بيانات فعلية.

مجتمع الدراسة وعينتها

تكون مجتمع الدراسة من الشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان والبالغ عددها (34) شركة اما عينة الدراسة فقد تم اختيارها من كافة القطاعات الصناعية وقد بلغ عددها (30) شركة من الشركات التي توفرت بياناتها المالية خلال سنوات الدراسة، حيث شملت الدراسة بيانات الفترة (2014–2019)، وتجدر الاشارة هنا الى ان الدراسة لم تتناول بيانات عام 2020 نظرا لتأثر الشركات بتبعات جائحة كورونا خلال هذا العام الذي شهد اغلاقات متكررة للقطاعات الاقتصادية المختلفة، وبالتالي تمت دراسة بيانات الفترة (2014–2019) لتشابه الظروف الاقتصادية للشركات في هذه الفترة.

أداة الدراسة

اعتمدت الدراسة على جمع البيانات اللازمة لإختبار الفرضيات والاجابة على الاسئلة وتم ذلك من خلال استخدام التقارير المالية السنوية الصادرة عن الشركات الصناعية خلال الفترة (2014–2019).

مصادر جمع البيانات

تم جمع البيانات اللازمة للدراسة بالاعتماد على المصادر الثانوية والمتمثلة بالكتب والمراجع العلمية والابحاث المحكمة والمنشور في مجلات عالمية، بالاضافة الى الرسائل الجامعية والتي تم الحصول عليها من مكتبات الجامعات الاردنية والمكتبات العامة وقواعد البيانات المتاحة للباحثة عبر (الانترنت)، وكذلك بالاعتماد على التقارير المالية السنوية للشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان.

نتائج الدراسة

نتائج اختبار ملاءمة نموذج الدراسة

للتاكد من سلامة نموذج الدراسة تم اجراء إختبار التوزيع الطبيعي للتعرف على كيفية توزيع بيانات الدراسة، وكذلك إختبار الإرتباط الخطي المتعدد بهدف التحقق من عدم وجود مشكلة الإرتباط الخطي بين ابعاد المتغير المستقل، بالاضافة الى إختبار الإرتباط الذاتي للتحقق من عدم وجود مشكلة الإرتباط الذاتي بين حدود الخطأ العشوائي في نموذج الدراسة، ومصفوفة ارتباط بيرسون للتعرف على العلاقة بين متغيرات الدراسة.

اختبار التوزيع الطبيعي

للتاكد من اعتدالية توزيع بيانات الدراسة تم اجراء إختبار (Kolmogorov-Smirnov) الذي بموجبه تعتبر البيانات ذات توزيعا طبيعيا اذا كانت قيمة مستوى الدلالة الإحصائية أكبر من (0.05)، وقد ظهرت النتائج:

جدول رقم (1) نتائج إختبار التوزيع الطبيعي

المتغير	Kolmogorov-Smirnov Z	Asymp. Sig	التوزيع
إستقلالية المجلس	0.551	0.921	طبيعي
إجتماعات المجلس	0.678	0.748	طبيعي
حجم المجلس	0.511	0.957	طبيعي
إزدواجية مهام الرئيس	0.588	0.880	طبيعي
تمهيد الدخل	0.640	0.807	طبيعي

يتبين من الجدول أعلاه ان كافة قيم مستوى الدلالة الإحصائية لإختبار (كلمجروف–سمرنوف) اكبر (0.05) مما يعني ان البيانات تتوزع توزيعا طبيعياً.

إختبار الإرتباط الخطي المتعدد Multicollinearity

أن وجود مشكلة الارتباط الخطي المتعدد بين ابعاد المتغير المستقل تؤدي الى تضخم معامل التحديد وبالتالي تشويه نتائج الدراسة ولتلافي هذه المشكلة تم استخراج معامل تضخم التباين(Variance Inflation Factor: (VIF وكذلك نسبة التباين المسموح به (Tolerance)، حيث تعتبر الابعاد خالية من مشكلة الارتباط الخطي المتعدد اذا كانت قيم (VIF) اقل من العدد الصحيح (5)، ونسبة التباين المسموح به اكبر من(0.20) وتبين الجدول ادناه نتيجة الاختبار.

جدول رقم (2) نتيجة اختبار الارتباط الخطي المتعدد

المتغير	VIF	Tolerance
إستقلالية المجلس	1.073	0.932
إجتماعات المجلس	1.163	0.860
حجم المجلس	1.209	0.827
إزدواجية مهام الرئيس	1.021	0.979

يتبين من الجدول اعلاه ان كافة قيم VIF قد كانت اقل من العدد الصحيح (5) كما ان نسبة التباين المسموح به لكافة الابعاد قد كانت أكبر من (0.20)، مما يعني عدم وجود مشكلة الارتباط الخطي المتعدد بين ابعاد المتغير المستقل وعدم وجود الحاجة لإعادة النظر بوجود اي من هذه الابعاد.

اختبار الارتباط الذاتي

للتأكد من عدم وجود ارتباط ذاتي بين حدود الخطأ العشوائي في نموذج الدراسة تم اجراء اختبار :Durbin – Watson (D-W) والذي بموجبه تعتبر البيانات خالية من الارتباط الذاتي اذا كانت قيمة (D-W) تساوي العدد (2) أو تقترب منه(Gujarati, 2004, 496) وقد ظهرت نتائج الاختبار على النحو الاتي:

جدول رقم (3) نتيجة اختبار الارتباط الذاتي

الفرضية	D-W	القرار
H01	2.012	عدم وجود ارتباط ذاتي
H01.1	2.010	عدم وجود ارتباط ذاتي
H01.2	2.008	عدم وجود ارتباط ذاتي
H01.3	2.007	عدم وجود ارتباط ذاتي
H01.4	2.006	عدم وجود ارتباط ذاتي

يتبين من الجدول اعلاه ان كافة قيم (D-W) قد اقتربت من العدد (2) مما يشير الى عدم وجود مشكلة الارتباط الذاتي بين حدود الخطأ العشوائي في نموذج الدراسة وبالتالي صلاحية النموذج للتنبؤ.

مصفوفة ارتباط بيرسون (Pearson Correlation)

للتعرف على طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة من حيث قوة هذه العلاقة واتجاهها تم استخراج معامل ارتباط بيرسون.

مصفوفة الارتباط (بيرسون) 4)جدول رقم (

		تمهيد الدخل	إستقلالية المجلس	إجتماعات المجلس	حجم المجلس	ازدواجية مهام الرئيس
تمهيد الدخل	R	1				
إستقلالية المجلس	R	-0.047	1			
إجتماعات المجلس	R	-0.001	0.109	1		
حجم المجلس	R	0.001	0.228	0.370	1	
ازدواجية مهام الرئيس	R	0.073	0.133	0.371	0.678	1

يتبين من الجدول اعلاه ان هناك علاقة ارتباط عكسية بين المتغير (تمهيد الدخل) وكل من (إستقلالية المجلس، إجتماعات المجلس)، حيث بلغ معامل الارتباط على التوالي (-0.047)، (-0.001)، ويلاحظ ان علاقة الارتباط ايجابية بين المتغير تمهيد الدخل وكل من حجم المجلس وإزدواجية مهام الرئيس وبلغ معامل الارتباط (0.001)، (0.O73) على التوالي، ويتبين ان علاقة الارتباط ايجابية بين (إستقلالية المجلس) وكل من المتغيرات (إجتماعات المجلس، حجم المجلس وإزدواجية مهام الرئيس) وبلغ معامل الارتباط على التوالي (0.109)، (0.228)، و(0.133)، كما نلاحظ ان علاقة الارتباط ايجابية بين (إجتماعات المجلس) المجلس وكل من المتغيرين (حجم المجلس وإزدواجية مهام الرئيس) وبلغ معامل الارتباط على التوالي (0.370) و(0.371)، وبلغ معامل الارتباط بين حجم المجلس وإزدواجية مهام الرئيس (0.678) مما يعني ان علاقة الارتباط ايجابية بين المتغيرين.

الاحصاء الوصفي

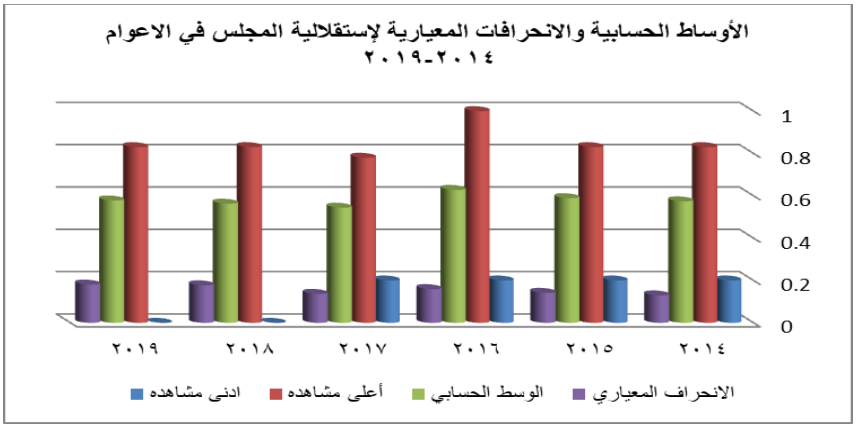
المتغير المستقل : تطبيق أدوات الحاكمية المؤسسية وتم قياسها من خلال أربعة ابعاد هي: إستقلالية المجلس، إجتماعات المجلس، حجم المجلس، إزدواجية مهام الرئيس

1. إستقلالية المجلس: وتم احتسابها من خلال نسبة الأعضاء المستقلين الى اجمالي أعضاء مجلس الإدارة.

الجدول رقم(5) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإستقلالية المجلس في الاعوام 2014–2019

السنة	ادنى مشاهده	أعلى مشاهده	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
2014	.20	.83	0.574	.12956	4
2015	.20	.83	0.589	.14158	2
2016	.20	1.00	0.628	.15923	1
2017	.20	.78	0.544	.13670	6
2018	.00	.83	0.563	.17734	5
2019	.00	.83	0.578	.18080	3

يتبين من الجدول اعلاه ومن خلال تطبيق ادوات الحاكمية المؤسسية من حيث إستقلالية المجلس قد حققت اعلى قيمة للأوساط الحسابية في العام 2016 حيث بلغ الوسط الحسابي في ذلك العام(0.628) وبانحراف معياري قدره (0.159)، وتراوحت المشاهدات ما بين(0.2-1.00)، فيما كان اقل الأوساط الحسابية قيمة في العام 2017 وبلغ (0.544) وبانحراف معياري قدره (0.137) وتراوحت المشاهدات لهذا العام ما بين (0.2-0.78)، ويلاحظ من واقع النتائج ان هناك تقاربا في مستوى الإستقلالية بين الشركات عبر سنوات الدراسة وقد يعود ذلك للمدة الزمنية لدورة مجلس الإدارة مما يعني تماثل مستوى الإستقلالية خلال السنوات التي يكون بها نفس أعضاء المجلس.



الشكل رقم (1) التمثيل البياني للاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومدى المشاهدات لاستقلالية المجلس في الاعوام (2014–2019).

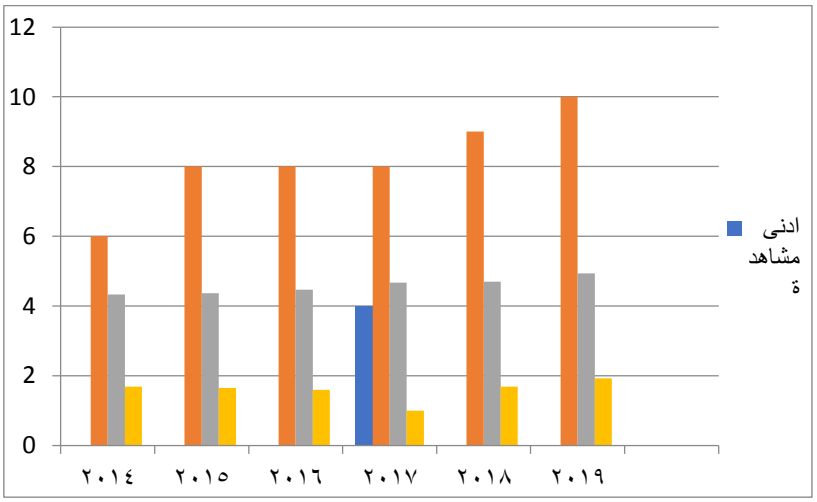
2. إجتماعات المجلس: تم قياسها من خلال عدد الجلسات التي عقدها مجلس الادارة خلال السنة.

الجدول رقم (6) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والمشاهدات لعدد اجتماعات المجلس في الأعوام 2014–2019

السنة	ادنى مشاهده	أعلى مشاهده	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
2014	.00	6.00	4.333	1.688	6
2015	.00	8.00	4.366	1.650	5
2016	.00	8.00	4.466	1.591	4
2017	4.00	8.00	4.666	.994	3
2018	.00	9.00	4.700	1.684	2
2019	.00	10.00	4.933	1.928	1

يتبين من الجدول اعلاه انه من خلال تطبيق ادوات الحاكمية المؤسسية من حيث عدد إجتماعات المجلس ان العام 2019 قد جاء في المركز الأول وبلغ الوسط الحسابي عند هذا العام (4.933) وبانحراف معياري قدره (1.928) وتراوحت المشاهدات ما بين (0.00–10)، وحقق العام 2014أدنى الأوساط الحسابية وبلغ الوسط الحسابي (4.333) وبانحراف معياري قدره (1.688) وتراوحت المشاهدات ما بين (0–6)، ويتبين من واقع النتائج أن هناك تقاربا في

الاوساط الحسابية لإجتماعات المجلس عبر سنوات الدراسة وقد يعود ذلك لالتزام المجالس بعقد عدداً من الإجتماعات تنفيذاً للتشريعات واللوائح القانونية، بالاضافة الى الإجتماعات التي تتم تبعا للظروف المستجدة والتي تختلف بين شركة واخرى.



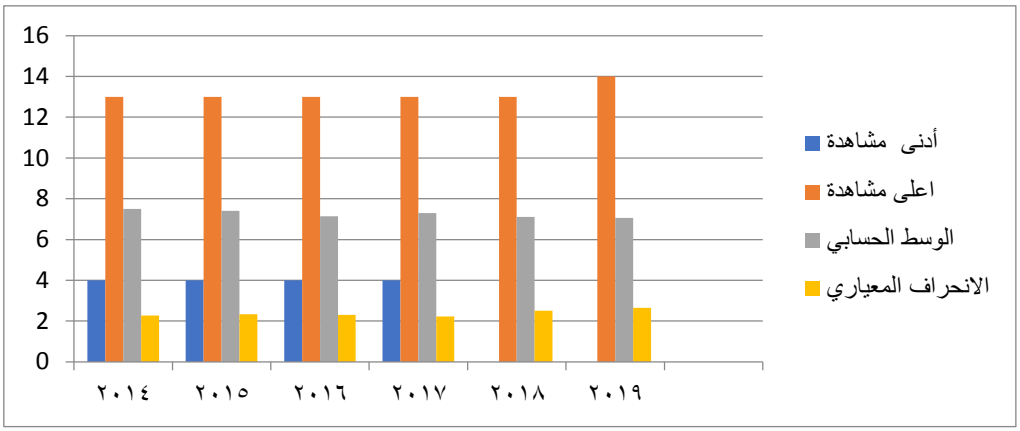
الشكل رقم (2) التمثيل البياني للاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومدى المشاهدات لاجتماعات المجلس في الاعوام (2014–2019)

3. حجم المجلس: تم قياسه من خلال عدد اعضاء المجلس في كل سنة.

الجدول رقم (7)الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومدى المشاهدات لحجم المجلس في الاعوام 2014–2019

السنة	ادنى مشاهده	أعلى مشاهده	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
2014	4.00	13.00	7.500	2.270	1
2015	4.00	13.00	7.400	2.328	2
2016	4.00	13.00	7.133	2.300	4
2017	4.00	13.00	7.300	2.230	3
2018	.00	13.00	7.100	2.509	5
2019	.00	14.00	7.066	2.651	6

يتبين من الجدول اعلاه ان حجم المجلس في عام (2014) قد حصل على اعلى الأوساط الحسابية وبلغ الوسط الحسابي في هذا العام (7.500) وبانحراف معياري قدرها (2.270) وتراوحت المشاهدات ما بين (4–13)، وجاء العام 2019 باقل الأوساط الحسابية وبلغ (7.066) وبانحراف معياري بلغ (2.651) وتراوحت المشاهدات من (0.00–14) وقد تعود هذه النتائج الى الثبات النسبي لأعضاء مجلس الإدارة العاملين عبر سنوات الدراسة.



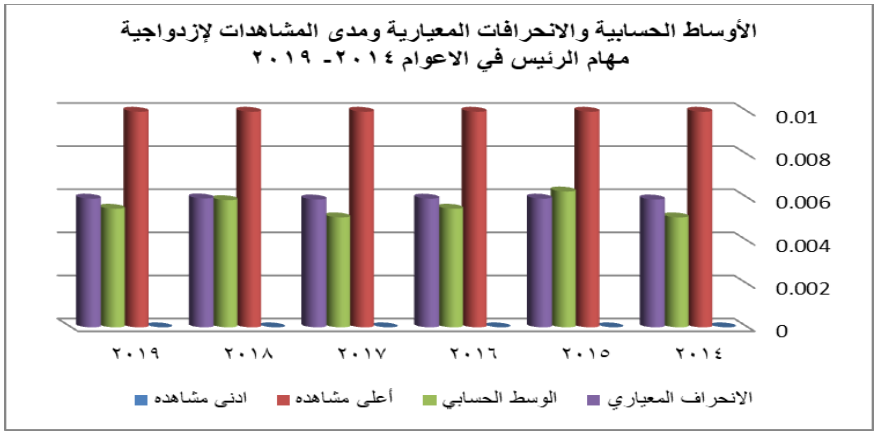
الشكل رقم (3) التمثيل البياني للاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومدى المشاهدات لحجم المجلس في الاعوام (2014–2019)

4. إزدواجية مهام الرئيس وتم قياسها من خلال المتغير الوهمي (0,1) بحيث تم اعطاء (0) اذا كان هناك عدم فصل في الوظيفة، ويعطى الرمز (1) في حال عدم اشغال وظيفتي الرئيس التنفيذي ورئيس مجلس الإدارة من نفس الشخص.

الجدول رقم (8) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومدى المشاهدات لإزدواجية مهام الرئيس في الاعوام 2019 -2014

السنة	ادنى مشاهده	أعلى مشاهده	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
2014	0.00	1	. 51	. 593	4
2015	0.00	1	. 63	. 597	1
2016	0.00	1	. 55	. 597	3
2017	0.00	1	. 51	. 593	4
2018	0.00	1	. 59	. 598	2
2019	0.00	1	. 55	. 597	3

يتبين من الجدول اعلاه انه من خلال تطبيق ادوات الحاكمية المؤسسية من حيث إزدواجية مهام المدير في الاعوام 2014–2019 ان العام 2015 قد حصل على اكبر الأوساط الحسابية وبلغ (0.63) وبانحراف معياري قدره (0. 597) وتراوحت المشاهدات ما بين (0–1)، وفي العامين 2014 و2017 جاء اقل الأوساط الحسابية وبلغ (0. 51) وانحراف معياري بلغ (0. 593)(0.593) تراوحت المشاهدات ما بين (0–1)، ويتبين من النتائج وجود تذبذب في مستوى نسب إزدواجية مهام الرئيس حيث تبرز الإزدواجية على الغالب في الشركات التي بها نسب تركز كبير للملكية العائلية.



الشكل رقم (4) التمثيل البياني للاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومدى المشاهدات لازدواجية مهام الرئيس في الاعوام (2015–2014)

نتائج اختبار الفرضيات

لاختبار فرضيات الدراسة تم استخدام الانحدار الخطي المتعدد لاختبار الفرضية الرئيسية، وكذلك استخدام الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضيات الفرعية وقد ظهرت النتائج على النحو الاتي:

نتيجة اختبار الفرضية الرئيسية التي نصت على:

H01: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق أدوات الحاكمية المؤسسية بأبعادها (إستقلالية المجلس، إجتماعات المجلس، حجم المجلس، إزدواجية مهام الرئيس) في ممارسات تمهيد الدخل في الشركات الصناعية الاردنية المدرجة في بورصة عمان.

جدول رقم (9) نتيجة اختبار الفرضية الرئيسية

ملخص النموذج		تحليل التباين		معاملات الانحدار					
R	R2	f	Sig	المتغير	B	Std. Error	Beta	t	Sig
0.094	0.009	0.389	0.816	ثابت	.023	27.020		.001	.999

					إستقلالية المجلس	-19.145	24.707	-.060	-.775	.439
					إجتماعات المجلس	-4.628	68.194	-.006	-.068	.946
					حجم المجلس	29.050	167.514	.014	.173	.863
					إزدواجية مهام الرئيس	680.338	636.268	.081	1.069	.286

يتبين من الجدول ان المتغير المستقل ادوات الحاكمية المؤسسية بابعاده قد تمكن من تفسير ما نسبته (0.009) من تباين المتغير التابع ممارسات تمهيد الدخل في الشركات الصناعية الاردنية المدرجة في بورصة عمان.

كما يتبين من الجدول ان قيمة **f** قد بلغت (0.389) وبمستوى دلالة احصائية قدرها (0.816) مما يعني قبول الفرضية الصفرية التي نصت على لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى (α≤0.05) لتطبيق أدوات الحاكمية المؤسسية بابعادها (إستقلالية المجلس، إجتماعات المجلس، حجم المجلس،إزدواجية مهام الرئيس) في ممارسات تمهيد الدخل في الشركات الصناعية الاردنية المدرجة في بورصة عمان.

وبالنظر الى أثر كل بعد من ابعاد ادوات الحاكمية المؤسسية يلاحظ عدم وجود أثر دال احصائيا لكل من إستقلالية المجلس، إجتماعات المجلس وحجم المجلس وكذلك ازدواجية مهام الرئيس في ممارسات تمهيد الدخل.

نتيجة اختبار الفرضية الفرعية الأولى التي نصت على:

H01.1: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى (α≤0.05) لإستقلالية مجلس الإدارة في ممارسات تمهيد الدخل في الشركات الصناعية الاردنية المدرجة في بورصة عمان.

جدول رقم (10) نتيجة اختبار الفرضية الفرعية الأولى

ملخص النموذج		تحليل التباين		معاملات الانحدار					
R	R2	F	Sig	المتغير	B	Std. Error	Beta	t	Sig
0.047	0.002	0.393	0.532	ثابت	5.402	14.225		.380	.705
				إستقلالية المجلس	-14.87	23.729	-.047	-.627	.532

بينت النتائج ان المتغير المستقل إستقلالية مجلس الإدارة لم يتمكن من تفسير الا ما نسبته (0.002) من تباين المتغير التابع ممارسات تمهيد الدخل.

كما يتبين من الجدول ان قيمة **f** قد بلغت (0.393) وبمستوى دلالة احصائية قدره (0.532) مما يعني قبول الفرضية الصفرية التي نصت على لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى (α≤0.05) لإستقلالية مجلس الإدارة في ممارسات تمهيد الدخل في الشركات الصناعية الاردنية المدرجة في بورصة عمان.

نتيجة اختبار الفرضية الفرعية الثانية التي نصت على:

H01.2: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى (α≤0.05) لإجتماعات مجلس الإدارة في ممارسات تمهيد الدخل في الشركات الصناعية الأردنية المدرجة في بورصة عمان.

جدول رقم (11) نتيجة اختبار الفرضية الفرعية الثانية

ملخص النموذج		تحليل التباين		معاملات الانحدار					
R	R2	F	Sig	المتغير	B	Std. Error	Beta	T	Sig
0.001	0.0001	0.001	0.986	ثابت	-3.024	11.079		-.273	.785
				إجتماعات المجلس	-1.123	62.973	-.001	-.018	.986

بينت النتائج ان المتغير المستقل إجتماعات مجلس الإدارة لم يتمكن من تفسير الا ما نسبته (0.0001) من تباين المتغير التابع ممارسات تمهيد الدخل.

كما يتبين من الجدول ان قيمة **f** قد بلغت (0.001) وبمستوى دلالة احصائية قدره (0.986) مما يعني قبول الفرضية الصفرية التي نصت على لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى (α≤0.05) لإجتماعات مجلس الإدارة في ممارسات تمهيد الدخل في الشركات الصناعية الأردنية المدرجة في بورصة عمان.

نتيجة اختبار الفرضية الفرعية الثالثة التي نصت على:

H01.3: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى (α≤0.05) لحجم مجلس الإدارة في ممارسات تمهيد الدخل في الشركات الصناعية الأردنية المدرجة في بورصة عمان.

جدول رقم (12) نتيجة اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

ملخص النموذج		تحليل التباين		معاملات الانحدار					
R	R^2	F	Sig	المتغير	B	Std. Error	Beta	T	Sig
0.001	0.0001	0.001	0.988	ثابت	-3.578	25.558		-.140	.889
				حجم المجلس	2.209	151.749	.001	.015	.988

بينت النتائج ان المتغير المستقل حجم مجلس الإدارة لم يتمكن من تفسير الا ما نسبته(0.0001) من تباين المتغير التابع ممارسات تمهيد الدخل.

كما يتبين من الجدول ان قيمة **f** قد بلغت (0.001) وبمستوى دلالة احصائية قدره (0.988) مما يعني قبول الفرضية الصفرية التي نصت على لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى (α≤0.05) لحجم مجلس الإدارة في ممارسات تمهيد الدخل في الشركات الصناعية الأردنية المدرجة في بورصة عمان.

نتيجة اختبار الفرضية الفرعية الرابعة التي نصت على:

H01.4: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى (α≤0.05) لإزدواجية مهام الرئيس في ممارسات تمهيد الدخل في الشركات الصناعية الأردنية المدرجة في بورصة عمان.

جدول رقم (13) نتيجة اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

ملخص النموذج		تحليل التباين		معاملات الانحدار					
R	R2	F	Sig	المتغير	B	Std. Error	Beta	t	Sig
0.073	0.005	0.963	0.328	ثابت	-6.620	5.056		-1.309	.192
				إزدواجية مهام الرئيس	613.764	625.351	.073	.981	.328

بينت النتائج ان المتغير المستقل إزدواجية مهام الرئيس لم يتمكن من تفسير الا ما نسبته (0.005) من تباين المتغير التابع ممارسات تمهيد الدخل.

كما يتبين من الجدول ان قيمة **f** قد بلغت (0.963) وبمستوى دلالة احصائية قدره (0.328) مما يعني قبول الفرضية الصفرية التي نصت على لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى (α≤0.05)لإزدواجية مهام الرئيس في ممارسات تمهيد الدخل في الشركات الصناعية الأردنية المدرجة في بورصة عمان.

مناقشة النتائج والتوصيات

مناقشة النتائج

1- بينت نتائج الدراسة عدم وجود أثر دال احصائيا لتطبيق ادوات الحاكمية المؤسسية في ممارسات تمهيد الدخل في الشركات الصناعية الاردنية المدرجة في بورصة عمان، كما بينت النتائج عدم وجود أثر دال احصائيا لكل من إستقلالية المجلس وإجتماعات المجلس وكذلك حجم المجلس في ممارسات تمهيد الدخل، كذلك تشير النتائج الى عدم وجود أثر دال احصائياً لإزدواجية مهام الرئيس في ممارسات تمهيد الدخل، وقد تعود الاسباب لاخفاء آليات تمهيد الدخل عن مجلس الإدارة، وعدم وجود اتصال مباشر بين أعضاء مجلس الإدارة والإدارات القائمة على تنفيذ العمل.

بمقارنة هذه النتيجة مع نتائج الدراسات السابقة يتبين انها لم تتفق مع نتيجة دراسة (نظمي وعلي،2015) التي بينت وجود أثر للحاكمية المؤسسية على المحاسبة الابداعية، وقد يعود ذلك لاختلاف ادوات قياس الحاكمية حيث تم ادخال لجنة التدقيق كاحد ابعاد الحاكمية.

2- بينت نتائج الدراسة عدم وجود أثر دال احصائيا لإستقلالية مجلس الإدارة في ممارسات تمهيد الدخل في الشركات الصناعية الاردنية المدرجة في بورصة عمان، وقد تبين ضعف قوة التاثير حيث بلغت قيمة بيتا (0.047-) وهي نسبة منخفضة جداً، وقد تعود الاسباب لضعف الدور الذي يلعبه الأعضاء المستقلون في رسم سياسات الشركة، والذي يقابل بخبرة كبيرة للقائمين على تنفيذ العمل نظرا لتمأسهم المباشر واليومي مع العمل مما يمكنهم من ممارسة تمهيد الدخل بحرية، بمقارنة النتيجة مع نتائج الدراسات السابقة يلاحظ انها اتفقت مع نتيجة دراسة (الكبيجي،2019).

3- بينت نتائج الدراسة عدم وجود أثر دال احصائيا لإجتماعات مجلس الإدارة في ممارسات تمهيد الدخل في الشركات الصناعية الاردنية المدرجة في بورصة عمان، كما بينت النتائج ان قيمة بيتا قد بلغت(0.001-) وهي نسبة منخفضه وقد يعزى ذلك لعدم فاعلية إجتماعات مجلس الإدارة والتركيز على الحد الادنى منها، وعدم الخروج بقرارات هامة في هذه الإجتماعات.

4- بينت نتائج الدراسة عدم وجود أثر دال احصائيا لحجم مجلس الإدارة في ممارسات تمهيد الدخل في الشركات الصناعية الاردنية المدرجة في بورصة عمان، كما بينت النتائج ان قيمة بيتا قد بلغت (0.001) ويستدل من النتيجة على عدم اهمية حجم الإدارة في الحد من ممارسات تمهيد الدخل، وقد يعود ذلك لعدم توزان فاعلية أعضاء المجلس بحيث تعتمد القرارات المنبثقة عن المجلس على أراء الأعضاء الاكثر خبرة وتخصصية، اتفقت نتيجة الدراسة مع نتيجة دراسة (Manukaji, 2018) التي بينت عدم وجود أثر لحجم المجلس في مراقبة تمهيد الدخل.

5- بينت نتائج الدراسة عدم وجود أثر دال احصائيا لإزدواجية مهام الرئيس في ممارسات تمهيد الدخل في الشركات الصناعية الاردنية المدرجة في بورصة عمان، وقد بينت النتائج ان قوة تاثير إزدواجية مهام الرئيس التنفيذي قد بلغت (0.073) وتشير النتيجة الى ان زيادة الازدواجية يقابلها زيادة في مستوى ممارسات تمهيد الدخل، ولكن هذه الزيادة غير دالة احصائيا، وقد يعود ذلك لرغبة الإدارات التنفيذية في إظهار الواقع الفعلي للشركة عند اشغالهم لمنصب رئيس مجلس الإدارة والمدير التنفيذي، اتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة كل من (Manukaji,2018; Putra, 2019).

ترى الباحثة ان عدم وجود أثر للحاكمية المؤسسية في ممارسات تمهيد الدخل في الشركات الصناعية الاردنية المدرجة في بورصة عمان قد يعود لسيطرة الأعضاء غير المستقلين في مجلس الإدارة على صنع القرار في الشركات، بالاضافة

الى انشغال الأعضاء الاخرين بمهام اخرى وعدم ايلائهم لعضوية مجلس الإدارة الاهمية اللازمة، حيث يلاحظ تكرر اسماء العديد من الاشخاص في عضوية اكثر من مجلس ادارة الامر الذي يضعف دور مجالس الإدارة.

التوصيات

بناء على نتائج الدراسة تم تقديم التوصيات الاتية:

- ضرورة العمل على تعزيز إستقلالية أعضاء مجلس الإدارة في الشركات الصناعية الاردنية وتفعيل دور الأعضاء المستقلين في الحد من ممارسات تمهيد الدخل.
- تركيز الشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان على تقييم فاعلية القرارات المنبثقة عن إجتماعات مجلس الإدارة.
- التركيز على تقييم اداء كل عضو من أعضاء مجلس الإدارة لتحديد الأعضاء غير الفاعلين والنظر في اسباب ذلك.
- مقارنة اداء مجلس الإدارة في كل شركة مع اداء المجالس في الشركات الاخرى وخاصة الرائدة منها.
- البحث في مبررات ممارسة الإدارة لتمهيد الدخل ومعالجة النتائج السلبية لهذه الممارسات.

قائمة المراجع

البواب، عاطف (2017). أثر مبادئ الحاكمية المؤسسية على كفاءة الأنظمة الرقابية في الشركات المساهمة العامة: دراسة ميدانية من وجهة نظر المحاسبين القانونيين الأردنيين، *مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية*، 9(20)، 223–242.

الزعبي، معتز (2016). *أثر تطبيق قواعد الحاكمية المؤسسية على المخاطر غير النظامية في البنوك التجارية الأردنية*، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان – الأردن.

زغود، تبر(2019). تأثر خصائص مجلس الادارة على ادارة الارباح: دراسة اختبارية على عينة من شركات المساهمة العائلية بالجزائر خلال الفترة 2010–2016، *المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية*، 6(2)، 1–16.

شقفة، جهاد محمد حسن(2018). *أثر الالتزام بمبادئ الحاكمية المؤسسية في الحد من فجوة التوقعات لدى المستثمرين في الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية المدرجة في بورصة عمان: دراسة تحليلية*. أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان – الأردن.

عبويني، محمد حكمت والعمري، احمد محمد(2016). تأثير الحاكمية المؤسسية والرافعة المالية على قيمة الشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان، *المجلة الأردنية في إدارة الأعمال*، المجلد 12، العدد 4.

الكبيجي، مجدي وائل (2019). دور حوكمة الشركات في ضبط ممارسات ادارة الأرباح في الشركات الصناعية المساهمة العامة الفلسطينية، دراسة ميدانية، *المجلة العربية للادارة*، 39(3)، 99–124.

نظمي، إيهاب وعلي، أسامة عبد المنعم (2015). أدوات الحاكمية المؤسسية وأثرها في الحد من ممارسات المحاسبة الإبداعية في الشركات المساهمة الأردنية، *مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات الإدارية والاقتصادية*، المجلد 1، العدد 3، ص 303–328.

هيئة الأوراق المالية (2008). *دليل قواعد حوكمة الشركات المساهمة المدرجة في بورصة عمان*، عمان – الأردن.

يامين، إسماعيل يونس والرمحي، نضال محمود (2016). مدى تطبيق مبادئ الحاكمية المؤسسية في شركات التأمين الأردنية المدرجة في بورصة عمان، *مجلة العلوم الاقتصادية*، المجلد 17، العدد 2، ص ص 16–28.

المراجع باللغة الانجليزية

Abogun, S., Adigbole, E. A., & Olorede, T. E. (2021). Income smoothing and firm value in a regulated market: the moderating effect of market risk. Asian Journal of Accounting Research.

Acharya, V. V, & Lambrecht, B. M. (2015). A theory of income smoothing when insiders know more than outsiders. Review of Financial Studies, 28(9), 2534-2574. https://doi.org/10.1093/rfs/hhv026.

Agyei, A. & Owusu, A.R. (2014). The effect of ownership structure and corporate governance on capital structure of Ghanaian listed manufacturing companies. International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences, 4(1), pp.109-118.

Belkaoui, A. (2006). The smoothing of income numbers : Some empirical evidence of systematic differences between core and periphery industrial sector. Journal of Business Finance and Accounting.

Beyer,A.,Guttman,H.,&Marinovic,I (2019). Earning Management and Earnings Quality:Theory and Evidence,The Accounting Review,94(4).

Cerbioni, F., & Parbonetti, A. (2007).Exploring the effects of corporate governance on intellectual capital disclosure: an analysis of European biotechnology companies. European Accounting Review, 16(4), 791-826.

Eckel, N. (1981). The income smoothing hypothesis revisited. Abacus, 17(1), 28 40.

Fauzan, M., & Islahuddin, N. (2020). Good Corporate Governance and Income Smoothing Practice: Studies on Companies Listed in Kompas100 Index in Indonesia.

Gujarati, D.N. (2004). Basic Econometrics. (4thed.), UNA, New York: McGraw Hill.

Habib, Ahsan., Hasan, Mostafa., Mollah,Sabur and Molyneux, Philip,(2020). Financial Statement Comparability, Earnings Smoothing and Loan-Loss Provisioning inBanking. Available at SSRN: https://ssrn.com/abstract=3622974 or http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3622974.

Haque, F., Arun, T.G. and Kirkpatrick, C. (2011). Corporate governance and capital structure in developing countries: a case study of Bangladesh. Applied Economics, 43(6), 673-681.

Healy, P.M., & Wahlen, J.M. (1999). A review of the earnings management literature and its implications for standard setting , Accounting Horizons, 13(4), 365 - 383.

Huang, Y. S., & Wang, C. J. (2015). Corporate governance and risk-taking of Chinese firms: The role of board size. International Review of Economics & Finance, 37, 96-113.

Hutchinson, M., Seamer, M., & Chapple, L. E. (2015). Institutional investors, risk/performance and corporate governance. The International Journal of Accounting, 50(1), 31-52.

International Federation of Accountants. (2009), International good practice guidance: evaluating and improving governance in organizations, New York.

Jensen, M.C. and Meckling, W.H. (1976). Theory of the firm: Managerial behavior, agency costs and ownership structure. Journal of financial economics, 3(4), pp.305-360.

Jordan, C. E., & Clark, S. J. (2004). Big bath earnings management: the case of goodwill impairment under SFAS No. 142. Journal of Applied Business Research (JABR), 20(2).

Kang, M. and Ausloos, M. (2017). An Inverse Problem Study: Credit Risk Ratings as a Determinant of Corporate Governance and Capital Structure in Emerging Markets: Evidence from Chinese Listed Companies. Economies, 5(4), p.47.

Khan, I., & Wasim, F. (2016). Impact of corporate governance and ownership structure on capital structure. International Journal of Management Sciences and Business Research, 5(11).

Leuz. C, Nanda. D,& Wysocki. P. D, (2003), Earnings management and investor protection: an international comparison, Journal of Financial Economics, 69(3), 505-527.

Manukaji, I. J. (2018). Corporate governance and income smoothing in the Nigerian deposit money banks. International Journal of Business & Law Research, 6(1), 27-38.

Mehmet, Akif,D (2020). Sources of Innovation, Autonomy, and Employee Job Satisfaction in Public Organizations, Public Performance & Management Review, DOI: 10.1080/15309576.2020.1820350.

Miller, J. (2007), “Detecting earnings management a tool for practitioners and regulators”, Unpublished ph.D. Dissertation, Anderson University.

Mohammad, W. M. W., Wasiuzzaman, S., & Salleh, N. M. Z. N. (2016). Board and audit committee effectiveness, ethnic diversification and earnings management: a study of the Malaysian manufacturing sector”.Corporate Governance,16(4), 726 – 746.

Moses, O. D. (1987). Income smoothing and incentives: Empirical tests using accounting changes.The Accounting Review, Vol (62), No(3), (358 – 377).

OECD (2015) ‘G20/OECD Principles of Corporate Governance’, OECDPublishing, Paris.

Pappas, Kostas., Walker, Martin., Xu, Liang and Zeng, Cheng, (2020). Do Government Subsidies Affect Income Smoothing?. Available at SSRN: https://ssrn.com/abstract=3061933 or http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3061933.

Pincus, M., & Rajgopal, S. (2002). The interaction between accrual management and hedging: Evidence from oil and gas firms. The Accounting Review, 77(1), 127-160.

Putri, W. C. (2019). The Effect of Good Corporate Governance, Firm Size and Financial Leverage on Income Smoothing and Its Implication on Stock Return. Scientific Journal of Reflection: Economic, Accounting, Management and Business, 2(1), 91-100.

Rahman, R. A., Sulaiman, S., Fadel, E. S., & Kazemian, S. (2016). Earnings management and fraudulent financial reporting: The Malaysian story, Journal of Modern Accounting and Auditing, 12 (2), 91-101.

Safdar, R., & Yan, C. (2016). Managing accruals for income smoothing: empirical evidence from Pakistan', Journal of Accounting in Emerging Economies, 6(4)372-387.

Scott. W, (2012), Financial Accounting theory, USA: Prentice Hall.

Uwuigbe, U. (2014). Corporate governance and capital structure: evidence from listed firms in Nigeria Stock Exchange. The Journal of Accounting and Management, 4(1).

Vakilifard, H., & Allame, H. F. (2001). Investigating the Relationship between Income Smoothing and Stockholders. Wealth, Economics and Management,54-67.Yang, C., Murinde, V., & Ding, X. (2008). Ownership structure, corporate governance and income smoothing in China.

Yang, C., Murinde, V., & Ding, X. (2008). Ownership structure, corporate governance and income smoothing in China.

أثر تطبيق تقنيات التنقيب عن البيانات على كشف الاحتيال في القوائم المالية من وجهة نظر المحاسبين القانونيين الأردنيين

أ. د. وليد زكريا صيام **أميرة أحمد الشديفات**
الجامعة الهاشمية

تاريخ الاستلام: 2023/01/22 **تاريخ القبول: 2023/02/12**

ملخص

هدفت الدراسة الى التعرف على أثر تطبيق تقنيات التنقيب عن البيانات على كشف الاحتيال في القوائم المالية، والتعرف على المعوقات التي قد تحدّ من الاستفادة من تقنيات التنقيب عن البيانات أثناء القيام بمهام التدقيق من قبل المحاسبين القانونيين الأردنيين.

لتحقيق أهداف الدراسة تمّ تطوير إستبانة لجمع البيانات، وتمّ توزيعها على عينة عشوائية من المحاسبين القانونيين الأردنيين المزاولين لمهنة تدقيق الحسابات، حيث بلغ حجم العينة بصورتها النهائية (119) محاسب قانوني.

تمّ التوصل إلى عدة نتائج، منها: هناك تأثير مرتفع لتطبيق تقنيات التنقيب عن البيانات في تحسين تقديرات المحاسبين القانونيين الأردنيين في كشف الاحتيال في القوائم المالية. هناك بعض المعوقات التي قد تحدّ من الإستفادة من تطبيق تقنيات التنقيب عن البيانات من وجهة نظر المحاسبين القانونيين الأردنيين.

في ضوء نتائج الدراسة، قدّم الباحثان مجموعة من التوصيات، منها: تشجيع المحاسبين القانونيين الأردنيين على تطبيق تقنيات التنقيب عن البيانات أثناء عملية التدقيق، معالجة المعوقات التي تواجه تطبيق تقنيات التنقيب عن البيانات من قبل المحاسبين القانونيين الأردنيين وصولاً إلى أفضل النتائج والإطمئنان إلى خلو القوائم المالية من أية عمليات احتيال.

الكلمات المفتاحية: التنقيب عن البيانات، الاحتيال، القوائم المالية.

The Impact of Applying Data Mining Techniques on Detecting Fraud in Financial Statements from the Point of View of Jordanian Chartered Accountants

Professor Walid Zakaria Siam **Ameera Ahmad Al-Shdeifat**
The Hashemite University

Abstract
The study aimed to identify the impact of applying data mining techniques on detecting fraud in the financial statements, and to identify the obstacles that may limit the use of data mining techniques while performing audit tasks by Jordanian chartered accountants.
To achieve the objectives of the study, the study questionnaire was developed as a data collection tool, and it was distributed to a random sample of Jordanian chartered accountants practicing the profession of auditing, the sample size in its final form was (119) chartered accountant.
The study received to many results, including: It was found that there is a high impact of applying data mining techniques in improving the estimates of Jordanian chartered accountants in detecting fraud in the financial statements. There are some obstacles that may limit the benefit from the application of data mining techniques from the point of view of Jordanian chartered accountants.
The researchers presented many of recommendations, including: Encouraging chartered accountants Jordanians to apply data mining techniques during the audit process.
Keywords: Data Mining, Fraud, Financial Statements.

مقدمة:

يعيش مجتمعنا المعاصر تطورات متلاحقة ومتسارعة تستوجب البحث والتمحيص عن المزيد من البيانات وبأسرع الطرق الممكنة لملاحقة انعكاسات هذه التطورات ومجاراة مستلزماتها. ولما كانت القوائم المالية هي وسيلة التواصل بين الشركة والأطراف ذات العلاقة، فإنّ كشف الاحتيال فيها والاطمئنان إلى سلامتها قدر المستطاع أمرا في غاية الأهمية.

وما يميّز الثورة التكنولوجية في عصرنا الحاضر وجود الكم الهائل من البيانات التي تنوعت وتعددت الطرق في الحصول عليها، كما أن عملية تخزينها ونشرها واسترجاعها أصبحت عملية سهلة للغاية لكن يقابل هذه السهولة مرحلة الصعوبة في الاستفادة من هذه البيانات المخزنة في قواعد ومستودعات البيانات ونقص في أساليب الاستفادة منها. لذلك لجأت الكثير من الأبحاث والدراسات إلى استخدام الأساليب الإحصائية وتقنيات المعلومات لتنقية وفرز تلك البيانات ثم جعلها بيانات ذات فائدة ومعنى، وذلك عن طريق استخراج العلاقات والنسب بين تلك البيانات لكي تساعد في اتخاذ القرارات وتحقيق الأهداف للشركات والوصول إلى الميزة التنافسية (رمو والنعيمي، 2021).

وحيث أنّ المحاسبة والتدقيق علم من العلوم التي تجمع الكثير من البيانات المخزنة في مستودعات البيانات، إذ إن المحاسب والمدقق ليسا بمعزل عن تلك التغيرات والتطورات التي تحصل في طرق الاستفادة من تلك البيانات المخزنة، فلا بد من الاستفادة من أساليب التنقيب عن البيانات لتطوير مهنة المحاسبة والتدقيق والوصول إلى نتائج أكثر دقة وموضوعية خصوصاً في مجالات تتميز بالحكم الشخصي كعملية تحديد الاحتيال المالي في القوائم المالية للشركات (رمو والنعيمي،2021).

ومع تزايد حالات الاحتيال المالي التي تنشرها أجهزة الأعلام وتبلغ عنها والأضرار التي تسببها للشركات والمستثمرين، أصبح من المهم بشكل متزايد الكشف عن مثل هذه الأنشطة الاحتيالية، ويجب أن تكون هناك معايير وأساليب فعالة لكشف ومنع هذا الاحتيال. كما يعتبر الاحتيال من أهم أسباب فشل العديد من الشركات ويتسبب في أضرار جسيمة خاصة في أسواق رأس المال، وليس فقط للمستثمرين والدائنين والمحللين الماليين الذين تعتمد قراراتهم على البيانات المالية المتاحة للجمهور. كما ويعد وجود بيانات مالية احتيالية تهديدًا كبيرًا لثقة المستثمرين في الشركات ويؤثر على قراراتهم الاستثمارية (أحمد، 2017).

ويُعتبر اكتشاف الاحتيال المالي مهمة صعبة تتطلب استخدام إجراءات أخرى غير التدقيق بالسلوب التقليدي المعتاد، لذلك يحتاج المدققون إلى تقنيات وأدوات تساعدهم على تبسيط عملية التدقيق للكشف عن البيانات المالية الاحتيالية وعلى هذا الأساس يمكن لتقنيات الكمبيوتر ومنها تقنيات التنقيب عن البيانات أن تساعد على كشف الاحتيال في قوائم البيانات المالية لدى الشركات (Sharma and Panigrahi, 2012).

لذا، جاءت هذه الدراسة التي يسعى الباحثان من خلالها إلى التعرف على أثر تطبيق تقنيات التنقيب عن البيانات في كشف الاحتيال في القوائم المالية من وجهة نظر المحاسبين القانونيين الأردنيين، كذلك بيان المعوقات التي قد تحد من الاستفادة من تقنيات التنقيب عن البيانات في كشف الاحتيال في القوائم المالية.

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

حيث أنّ مدقق الحسابات غير قادر على الحصول على تأكيد مطلق بخلو القوائم المالية من أي عملية احتيال، إلا أنّه مطالب ببذل الجهد والعناية اللازمة للحفاظ على سلوك مهني أثناء عملية التدقيق وممارسة الشك في سلامة القوائم المالية واحتمالية ما قد تحتويه من حالات الغش والتلاعب والاختلاس والتضخيم أو تقليص حجم الأصول والالتزامات،

سواء كان ذلك عن قصد أو غير قصد، وحيث أنّ النجاح في بيئة الأعمال يتطلب فهم دور الأساليب التكنولوجية الحديثة وكيفية تطبيقها في الممارسات المحاسبية. وحيث أنّ إحدى هذه الممارسات التي يجب استخدامها هي تقنيات التنقيب عن البيانات، وهي إحدى الأدوات التحليلية المتقدمة التي تمكن من استنتاج المعرفة وتساهم بقوة لدعم الرأي المهني للمدققين.

فقد جاءت هذه الدراسة للإجابة عن السؤال الرئيس التالي وما ينبثق عنه من أسئلة فرعية، وعلى النحو التالي:

السؤال الرئيس: ما أثر تطبيق تقنيات التنقيب عن البيانات على كشف الاحتيال في القوائم المالية من وجهة نظر المحاسبين القانونيين الأردنيين؟

ويتفرع عن هذا السؤال الأسئلة الفرعية الثلاثة التالية:

- هل لدى المحاسبين القانونيين الأردنيين المعرفة الكافية بتقنيات التنقيب عن البيانات التي تساعدهم في كشف الاحتيال في القوائم المالية؟
- هل يؤدي استخدام تقنيات التنقيب عن البيانات كإجراء تحليلي إلى تحسين تقديرات المحاسبين القانونيين الأردنيين في كشف الاحتيال في القوائم المالية؟
- هل هناك معوقات قد تحد من الاستفادة من تقنيات التنقيب عن البيانات في كشف الاحتيال في القوائم المالية من وجهة نظر المحاسبين القانونيين الأردنيين؟

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة بشكل رئيس إلى التعرف على أثر تطبيق تقنيات التنقيب عن البيانات على كشف الاحتيال في القوائم المالية لدى الشركات الأردنية من وجهة نظر المحاسبين القانونيين الأردنيين، ويمكن صياغة الأهداف الفرعية للدراسة على النحو التالي:

1. التعرف على مدى استخدام المحاسبين القانونيين الأردنيين لتقنيات التنقيب عن البيانات التي تساعدهم في كشف الاحتيال في القوائم المالية.
2. بيان أثر تطبيق تقنيات التنقيب عن البيانات في تحسين تقديرات المحاسبين القانونيين الأردنيين في كشف الاحتيال في القوائم المالية.
3. التعرف على المعوقات التي قد تحد من الاستفادة من تقنيات التنقيب عن البيانات في كشف الاحتيال في القوائم المالية من وجهة نظر المحاسبين القانونيين الأردنيين.

أهمية الدراسة:

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

- بما أن المحاسب القانوني مسؤولاً عن إعطاء رأي محايد عن صحة البيانات المالية للشركات وتمثيلها للواقع بشكل صحيح، فإنّه لا بدّ له من الأخذ بالاعتبار تطبيق جميع الطرق والتقنيات المتاحة (ومن بينها تقنيات التنقيب عن البيانات) للتأكد من صحة تلك البيانات مما يساعده في إنجاز مهمته التدقيقية بأعلى درجات المهنية اللازمة.
- تبحث هذه الدراسة في مدى تطبيق تقنيات التنقيب عن البيانات من قبل المحاسبين القانونين الأردنيين والذي يعتبر من المواضيع الهامة في عصرنا الحالي لما له من أثر كبير على أداء مهنتهم، كما أنها تبحث في أثر تطبيق

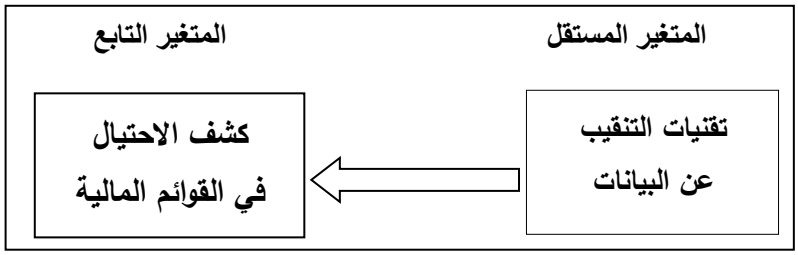
تقنيات التنقيب عن البيانات على كشف الاحتيال في القوائم المالية في محاولة جادة للحدّ من هذا الاحتيال ومن تأثيراته السلبية.

- تعدَ هذه الدراسة من الدراسات القليلة التي تربط بين تقنيات التنقيب عن البيانات والكشف عن ممارسات الاحتيال من وجهة نظر المحاسبين القانونيين الأردنيين، والذي ينعكس إيجابا على مهنية وفاعلية المحاسب القانوني في ظل حدّة المنافسة بين المحاسبين القانونيين الأردنيين على المستوى المحلي والإقليمي. وبما أن النجاح في المنافسة يقوم على أساس تقديم خدمات ذات جودة عالية بما فيها مواكبة التطورات التكنولوجيا الحديثة لذلك فانه يستوجب بذل جميع الطاقات المهنية اللازمة من قبل المحاسبين لإثبات خلو البيانات المالية من أية ممارسات مضللة أو تحريفات جوهرية.

أنموذج الدراسة ومتغيراتها:

تمّ تصميم أُنموذج الدراسة والذي يوضّح العلاقة بين متغيراتها على النحو التالي:

شكل رقم (1): أُنموذج الدراسة ومتغيراتها



ويمكن تعريف متغيري الدراسة على النحو التالي:

التنقيب عن البيانات: تعددت التعريفات حول مفهوم التنقيب وما يعنينا في هذه الدراسة هو المعنى الذي يشير إلى الاكتشاف والتفتيش، والبحث الدقيق والتحميص، والتحري والتحليل، والذي يلائم التنقيب عن البيانات. وبالتالي فإنّ التنقيب عن البيانات يعني البحث أولاً عن بيانات محددة، وثانياً هو اكتشاف وتمحيص وتحليل البيانات ومقارنتها مع بيانات أخرى (رمو والنعيمي، 2021).

كما عُرّفت تقنيات التنقيب عن البيانات على أنها تقنيات أو نماذج أو طرق أو مهام أو خوارزميات تُستخدم لتحليل الكميات الهائلة من البيانات المخزنة في قواعد البيانات، وذلك لاكتشاف أنماط وقواعد ونماذج وعلاقات خفية بين المتغيرات من أجل استخدامها في اتخاذ القرارات المناسبة التي تخص الوحدة الاقتصادية وخاصةً فيما يتعلق بالتنبؤات المستقبلية (الخيكاني، 2019).

الاحتيال: من تعريفات الاحتيال المتعددة ما أورده الاتحاد الدولي للمحاسبين القانونيين حيث عرّفهُ على أنّه فعل مقصود من قبل واحد أو أكثر من أفراد الإدارة أو أولئك المكلفين بالرقابة أو الموظفين أو أطراف ثالثة، ينطوي على اللجوء إلى الخداع للحصول على منفعة غير عادلة أو غير قانونية (الاتحاد الدولي للمحاسبين القانونيين، 2010).

كما عرّفهُ المعهد الأمريكي للمحاسبين القانونيين (AICPA) على أنّه فعل مقصود يؤدي إلى أخطاء مادية في البيانات المالية التي تخضع لتدقيق الحسابات (AICPA, 2002).

فرضيات الدراسة:

تحقيقاً لأهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها، واعتماداً على نتائج الدراسات السابقة، تم صياغة فرضيات الدراسة على النحو التالي:

H01: لا توجد لدى المحاسبين القانونيين الأردنيين المعرفة الكافية بتقنيات التنقيب عن البيانات التي تساعدهم في الكشف عن الاحتيال في القوائم المالية.

H02: لا يوجد تأثير لتقنيات التنقيب عن البيانات في تحسين تقديرات المحاسبين القانونيين الأردنيين في كشف الاحتيال في القوائم المالية.

H03: لا توجد معوقات قد تحدّ من الاستفادة من تقنيات التنقيب عن البيانات في كشف الاحتيال في القوائم المالية من وجهة نظر المحاسبين القانونيين الأردنيين.

الإطار النظري:

يعدّ الاحتيال من أهم الأسباب التي قد تؤدي إلى فشل العديد من الشركات مما يسبب مشاكل عديدة تتمثل في حالات تقصير وتوقف مشاريع ومصاعب مالية وفشل تنظيمي وهذا يسبب أضراراً كبيرة خاصة في أسواق رأس المال وذلك لأنّ المستثمرين والدائنين والمحللين وغيرهم تعتمد قراراتهم على البيانات المالية المتاحة للجمهور، وبالتالي يعدّ وجود بيانات مالية احتيالية تهديد كبير لثقة المستثمرين بالشركات ويؤثر على قراراتهم الاستثمارية. لذلك يعدّ الكشف عن الاحتيال المالي مهمة صعبة وتتطلب استخدام إجراءات أعمق من الاكتفاء بالإجراءات الاعتيادية التي اعتاد مدقق الحسابات القيام بها (Sharma and Panigrahi, 2012).

ويشير تقرير معهد المدققين الداخليين الأمريكي الصادر عام 2019م إلى أنّه يتوجب على المنشآت أن يكون لديها إجراءات رقابية تتميز بالشدة للتخفيف من مخاطر الاحتيال خصوصاً بتفعيل دور التدقيق الداخلي والإجراءات الرقابية بشكل صحيح، لأنّ الاحتيال عادة يحدث نتيجة وجود نقاط ضعف في تطبيق هذه الإجراءات الرقابية مما يؤدي إلى إستغلالها من قبل الأفراد في الشركة لارتكاب عملية الاحتيال. لذا فإنّه ينبغي على مدققي الحسابات المعرفة بالأدوات والتقنيات التي تساعدهم على تبسيط عملية التدقيق للكشف عن البيانات المالية الاحتيالية وخصوصاً المعايير الدولية لممارسة مهنة التدقيق الصادرة عن معهد المدققين الداخليين التي تمكنهم من المعرفة الكافية بمخاطر الاحتيال وطرق كشفه، إضافة إلى ذلك فإنّ المدققون يحتاجون إلى توافر المعرفة الكافية بالتقنيات الحاسوبية الحديثة، لأنّ هذه التقنيات الحاسوبية المساندة تساعد كثيراً في هذا المجال وفي كشف الاحتيال والعمل على ايجاد طرق لحله والحد من حدوثه.

وقد أوضح الاتحاد الدولي للمحاسبين القانونيين عام 2010م، في معيار التدقيق الدولي رقم (240)، خصائص الاحتيال كما يلي:

1. ينطوي الاحتيال (سواءً أكان على شكل إعداد تقارير مالية احتيالية أو تخصيص الأصول) على توافر ثلاثة عوامل وهي الدوافع والضغوط لارتكاب الاحتيال والفرصة الملحوظة للقيام بذلك.
2. ينطوي إعداد التقارير المالية الاحتيالية على أخطاء مقصودة بهدف خداع مستخدمي البيانات المالية من خلال (التلاعب أو التزييف في السجلات المحاسبية أو الوثائق الداعمة لها)، أو من خلال (سوء تطبيق متعمد للمبادئ والمعايير المحاسبية المتعلقة بالمبالغ أو طريقة العرض أو الإفصاح).
3. يمكن إعداد التقارير المالية الاحتيالية أيضاً من خلال مساعدة الإدارة في تجاوز الأنظمة الرقابية حيث تُظهر الإدارة خلافاً لذلك أنها تعمل بكل فاعلية، ويتمثل هذا بعدة أساليب منها (تسجيل قيود وهمية في دفتر اليومية للتلاعب بالنتائج التشغيلية، تغيير الأحكام المستخدمة لتقدير الأرصدة المحاسبية، تأخير الاعتراف في البيانات المالية أثناء

إعداد التقارير، عدم الإفصاح عن حقائق قد تؤثر في البيانات المالية، الدخول في معاملات معقدة مهيكلة لتحريف القوائم المالية، تغيير السجلات والشروط الخاصة بالمعاملات الهامة وغير العادية).

4. كما يتضمن سوء تخصيص الأصول سرقة المنشأة، وكثيراً ما يقوم به الموظفون من خلال السرقة بمبالغ صغيرة نسبياً أو غير هامة حتى لا يظهر الاحتيال بشكل واضح، كما أنه قد يشمل المديرين الذين هم عادة أكثر قدرة على إخفاء حالات سوء التخصيص بطرق يصعب كشفها من خلال إيجاد بنود لها لتغطية السرقة، كما أنه يرافق سوء التخصيص للأصول سجلات أو مستندات غير صحيحة من أجل إخفاء حقيقة أنّ الأصول ناقصة.

ومع تزايد كشف حالات الاحتيال المالي المبلغ عنها والأضرار التي يسببها للشركات والمستثمرين، فإنّه أصبح من المهم أثناء عملية التدقيق التركيز بشكل كبير على الكشف عن مثل هذه الأنشطة الاحتيالية. حيث أنّ الكشف عن حالات الاحتيال يبدأ من التبليغ عنه (بمعنى الإخطار بوجود احتيال) إلى إن يصل إلى إصدار الحكم القضائي.

ويرى الباحثان أنّ الاحتيال مشكلة مكلفة جداً للشركة، لذا فإنّ كشفه في الوقت المبكر يجنب إدارة الشركة الوقوع في أزمة عامة قد تؤدي إالى مخاطر ومنها إفلاسها مما يجلب الضرر على الشركة وعلى الاقتصاد الوطني للدولة. ويعتقد الباحثان أنّه رغم توافر العديد من الطرق التي تشجع على كشف الاحتيال إلا أنّه هناك الكثير من المخاوف من قبل مكتشفيه وترددهم في الإبلاغ عنه، وتعود هذه المخاوف إلى عدة أسباب منها الخوف من كشف هوية الشخص المبلغ عن الاحتيال خصوصاً إذا كان موظف في نفس الشركة.

وقد أولت المنظمات الدولية معايير التدقيق اهتماماً بالغاً، فقد قام الاتحاد الدولي للمحاسبين في عام 1998 بوضع أسس وضحت المعايير الأساسية لمهنة التدقيق، ومن خلال البحث في تفاصيل المعيار الدولي رقم 240 الصادر عن الاتحاد الدولي للمحاسبين (IFAC) عام1994 بعنوان "الغش والخطأ" نتبين النقاط التالية:

1. ينص المعيار على مسؤولية إدارة الشركة في منع الغش والخطأ واكتشافهما، حيث جاء في الفقرة 5 منه: "إن مسؤولية منع الغش والخطأ واكتشافهما تقع على عاتق الإدارة من خلال مسؤوليتها عن تطبيق وتشغيل نظام الرقابة الداخلية واتخاذ التدابير الكافية التي من شانها التقليل من إمكانية حدوث الغش أو الخطأ".
2. نص المعيار على عدم مسؤولية المحاسب القانوني عن منع الغش والخطأ.
3. لم يرد في المعيار نصًا صريحًا بشأن مسؤولية المحاسب القانوني عن اكتشاف الغش والخطأ، إلا أنه أوجب عليه عند تخطيط وتنفيذ إجراءات التدقيق أن يركّز على عملية الكشف والتمييز بين الأخطاء المالية المقصودة وغير المقصودة إن وجدت، حيث أنّ الخطأ غير المقصود يمكن حله بينما الخطأ المقصود يصنّف على أنّه حالة غش أو احتيال وبالتالي يجب تقدير خطورة الأخطاء المالية المقصودة والاستفسار من الإدارة عنها وجمع الأدلة الكافية لإثبات أنها مقصودة.

وفي عام 2004 أصدر الاتحاد الدولي للمحاسبين (IFAC) معيار التدقيق الدولي رقم 240، وقد تم تعديل العنوان ليصبح "مسؤولية المحاسب القانوني في مراعاة الغش عند تدقيق البيانات المالية"، حيث تمّ حذف مصطلح الخطأ، أي أنّ المعيار ركّز على كشف الغش المقصود الذي ينتج عنه عمليات احتيال (الاتحاد الدولي للمحاسبين القانونيين، 2010).

وحول مسؤولية مدقق الحسابات في التشريعات والقوانين الأردنية الناظمة لمهنة تدقيق الحسابات، فقد بيّن قانون مهنة تدقيق الحسابات الأردني رقم 32 لسنة 1985 في المادة رقم 12 الفقرة (ب) أنّ المدقق يؤدي قبل ممارسته المهنة اليمين

القانوني التالي أمام رئيس مجلس مهنة تدقيق الحسابات "أقسم باللَه العظيم أن أقوم بواجبات مهنتي في التدقيق بشرف وأمانة دون أي تحيز وأن أتقيد بالقوانين والأنظمة المعمول بها وأن أحافظ على أسرار المهنة المعمول بها وأراعي آدابها وقواعدها".

وبينت المادة 24 في الفقرة الأولى من نفس القانون "إذا ارتكب المدقق أية مخالفة بهذا القانون أو أقدم على تصرف يخل بالمسؤوليات المنوطة أو بقواعد وأسس وآداب ممارسة المهنة أو ارتكب أي تصرف يسيء إلى كرامتها وكرامة العاملين فيها يحال إلى اللجنة التأديبية المشكَّلة بمقتضى هذه المادة لمحاكمته وإيقاع إحدى العقوبات التأديبية التالية عليه في حال إدانته وتسلسلها كالآتي:

1. التنبيه الخطي.
2. الإنذار الخطي.
3. توقيف العمل برخصته ولمدة تزيد على ثلاثة سنوات ومنعه من ممارسة المهنة خلالها.
4. يشكل المجلس اللجنة التأديبية من اثنين من أعضاء المجلس وأحد المدققين المرخصين لمدة سنتين قابلة للتجديد، وتنتخب اللجنة أحد أعضائها رئيسًا لها وتجتمع اللجنة بكامل أعضائها وتصدر قراراتها بالإجماع أو بأكثرية الأصوات.

هذا وقد نص قانون مهنة تدقيق الحسابات الأردني رقم 32 لسنة 1985 في المادة رقم 26 في الفقرة الأولى على "إذا تبين للجنة التحقيق أو اللجنة التأديبية أثناء التحقيق في الشكوى المقدمة بحق المدقق أو أثناء النظر فيها وجوب اتخاذ اجراءات قضائية جزائية ضد المدقق فيترتب عليها رفع جميع الأوراق المتعلقة بالشكوى إلى الرئيس ليحيلها بدوره إلى المدعي العام المختص لاتخاذ الإجراءات القانونية بحق المدقق".

مما سبق، يستنبط الباحثان أنّ مدقق الحسابات يتعرض للمساءلة التأديبية والعقوبات المنصوص عليها بموجب هذا القانون في حال مخالفته للمسؤوليات المنوطة به والتابعة للانظمة والقوانين التي تقع على عاتقه، خصوصاً في حال إهماله في بذل العناية المهنية الكافية عندما يعبّر عن عدالة القوائم المالية في حين كانت هذه القوائم تحتوي على اختلاسات أو أخطاء ولم يقم بكشفها للجهات المعنية.

وقد ظهر مفهوم التنقيب في البيانات (Data Mining) في أواخر الثمانينات حيث أنّ الانتشار الواسع لتقنية المعلومات وسهولة اتاحتها للجميع أدى إلى تضخم حجم البيانات بأشكالها وصورها المتعددة (المفيد منها وغير المفيد). وهذه البيانات أيضاً متعددة المصادر وبعضها موجود بصورة عشوائية ومنها الموثوق وغير الموثوق، مما استدعى تدخّل طرق التنقيب في تجميعها وتصفيتها واستخراج المعلومات والمعرفة منها. حيث ثبت نجاعة طرق التنقيب كأحد الحلول الناجحة لتحليل الكميات الضخمة من البيانات، وذلك بتحويلها من مجرد معلومات متراكمة وغير مفهومة (بيانات) إلى معلومات قيّمة يمكن استثمارها والاستفادة منها بعد ذلك (زعرور، 2015).

يوفر التنقيب في البيانات مزايا واستخدامات كثيرة، منها (أبو الخير، 2019):

1. يساعد التنقيب في البيانات في تحديد نقاط الضعف والقوة للشركات، مما يساعدها على ايجاد أفضل وضع لها في الأداء التجاري والتسويقي (مثل زيادة الإيرادات، تقليل التكاليف التشغيلية، منع الاحتيال، وغيرها) والتي تساعدها في تعزيز ميزتها التنافسية بين الشركات وتحويل البيانات إلى إجراءات تسويقية مفيدة ومثمرة.

2. يساعد التنقيب في البيانات الشركات في عملية التسويق من خلال التنبؤ بنتائج حملاتها التسويقية ومعرفة التركيبة السكانية من خلال (التنبؤ بالمخاطر المحتملة، وزيادة المبيعات، وتحسين رضا المستهلك، وخفض التكاليف من أجل استهداف الجمهور واكتساب العملاء وتقييم النتائج المحتملة للأحداث المستقبلية وكذلك الترويج لمنتجاتها).
3. يساعد التنقيب في البيانات الشركات في عملية توفير المعلومات الدقيقة التي تساعد متخذي القرارات على اتخاذ القرارات الصحيحة وتفعيل الترابط بين الأقسام المختلفة، ووضع الخطط اللازمة لاستمرارية العمل مما ينعكس إيجاباً على مصلحة العمل فيها.
4. يساعد التنقيب في البيانات الشركات على الاستخدام الفعال لمصادر البيانات والموارد المتاحة والتخطيط لتحسين نظم المعلومات المحاسبية والمالية المستخدمة وتطويرها، وكذلك مساعدتها على مواكبة النمو والتطور.
5. تساعد طرق التنقيب في البيانات الشركات على مواكبة النمو والتطور وعلى اكتشاف أثر وسائل التواصل الاجتماعي في الترويج للحملات التسويقية والمنافسة فيما بينها.

ويشير الباحثان إلى أنّ تطبيق تقنيات التنقيب عن البيانات يعتمد على المعرفة الكاملة للمدققين بها وبطريقة تطبيقها، لأنها تساعدهم في كثير من الامور الهامة أثناء عملية التدقيق ومن أهم هذه الأمور عملية كشف الاحتيال في القوائم المالية أثناء التدقيق.

وحول الأثر المتوقع لتطبيق تقنيات التنقيب عن البيانات على كشف الاحتيال في القوائم المالية، فإنّ الباحثان يشيران إلى أنّ اهتمام المنظمات المهنية بأساليب التنقيب عن البيانات في السنوات الأخيرة لم يكن وليد الصدفة، بل جاء لما لها من دور إيجابي في تحفيز المنافسة بين الشركات من خلال مساعدتها على الاستفادة من البيانات المالية المعروضة في اتخاذ القرارات وتحسين المنتجات والقدرة التسويقية مما زاد من الميزة التنافسية لهذه الشركات.

وقد تمّ الاعتراف بأهمية التنقيب عن البيانات من قبل العديد من المنظمات المهنية كالمعهد الأمريكي للمحاسبين القانونيين AICPA إذ أدرجه ضمن أهم عشرة تقنيات في مجال تحليل البيانات. لذلك يجب على المدقق أن يواصل جهوده نحو انشاء نهج فعال ومتكامل للتنقيب عن البيانات مما يساهم في خلق المعنى الحقيقي للتدقيق وانجازه بكل كفاءة في الوحدات الاقتصادية (البكري، 2016).

ويتوقع الباحثان، من خلال مراجعة الأدبيات السابقة واستعراض الاطار النظري، أنّه سيكون هناك أثر إيجابي لتطبيق تقنيات التنقيب عن البيانات في كشف الاحتيال في القوائم المالية إذا ما أحسن مدقق الحسابات اختيار التقنية الملائمة لطبيعة عمل الشركة موضع التدقيق.

الدراسات السابقة وما يميز الدراسة الحالية عن سابقاتها:

هناك ندرة في الدراسات التي ربطت بين تطبيق تقنيات التنقيب عن البيانات وأثرها على كشف الاحتيال في القوائم المالية للشركات من وجهة نظر المحاسبين القانونيين بشكل عام والمحاسبين القانونين الأردنيين بوجه خاص، إلا أنّ هناك بعض الدراسات السابقة التي تناولت تطبيق تقنيات التنقيب عن البيانات وتأثيراتها وانعكاساتها بصورة غير مباشرة على بعض جوانب المحاسبة والتدقيق، يورد الباحثان فيما يلي بعضاً منها:

دراسة (الفارسي، 2022) والتي هدفت إلى تقديم إطار مقترح لأثر استخدام نموذج التنقيب عن البيانات في الكشف عن حالات الفساد المالي والاداري في وزارة الاعلام الكويتية. وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، منها: يساعد أسلوب التنقيب عن البيانات وأدواته المختلفة في توسيع الإطار الذي تعمل فيه المحاسبة مما يزيد من دقة وملاءمة المعلومات

المحاسبية الناتجة والذي يساعد في تحسين جودة التقارير المالية، إنّ استخدام أساليب التنقيب عن البيانات يساعد في الكشف عن حالات الفساد المالي والاداري حيث تساعد المدققين الخارجيين في تحديد حالات الغش المعقدة واكتشاف المعلومات المهمة والمخفاة في المعاملات المحاسبية. وفي ضوء نتائج الدراسة قدّمت الباحثة مجموعة من التوصيات، منها: ضرورة أن تسعى الجهات المهنية والأكاديمية لتطبيق أسلوب التنقيب عن البيانات وأدواته المختلفة لحل المشكلات المحاسبية المعقدة واستخدامها كحلول متطورة للمشكلات.

دراسة (رمو والنعيمي، 2021) والتي هدفت إلى اقتراح نموذج يتضمن المقومات والخطوات اللازمة لتطبيق التنقيب عن البيانات في مجال التدقيق بشكل عام وتحديد مخاطر التدقيق بشكل خاص، مع بيان اهتمام المنظمات المهنية بالتنقيب عن البيانات واستخداماته في المحاسبة والتدقيق وعملية تحديد المخاطر. وتوصلت الدراسة إلى أنّ متطلبات تطبيق التنقيب عن البيانات التي اقترحها الباحثان هي ملاحظات عامة يمكن الاسترشاد بها في أي بيئة وليست محددة باختصاص أو مجال معين ويمكن للمدقق او المحاسب أن يضيف المتطلبات التي يراها مناسبة ومهمة لبيئة عمله لتحسن من أدائه المهني. وكذلك بالنسبة لاستخدام التنقيب عن البيانات في مجال مخاطر التدقيق فإنّ الأمر لا يتعلق بأسلوب معين بحد ذاته بل يمكن الاستفادة منها جميعاً.

دراسة (عبد الغفار، 2020) والتي هدفت بشكل رئيسي إلى محاولة دراسة وتحليل استخدام أسلوب التنقيب عن البيانات في دعم المحتوى المعلوماتي للقوائم المالية المستقبلية مما يؤدي إلى تحسين مستوى جودة هذه القوائم. وتوصلت الباحثة إلى أنّ ذلك يتحقق من خلال استخدام أسلوب التنقيب عن البيانات كتقنية جديدة والاستفادة منها في دعم المحتوى المعلوماتي للقوائم المالية المستقبلية. وقد أوصت الباحثة بضرورة توجيه انتباه إدارات الشركات إلى أهمية استخدام وتطبيق أدوات التنقيب عن البيانات مما يساعد على الوصول إلى نتائج أفضل وأكثر دقة وبما يؤدي إلى تحسين دقة التنبؤ ودعم المحتوى المعلوماتي للقوائم المالية المستقبلية لتعزيز ثقة المستثمرين في تلك القوائم.

دراسة (الشورى والغندور، 2020) والتي هدفت إلى اقتراح إطار لتحقيق التكامل بين أسلوب تحليل النظم وتقنيات التنقيب عن البيانات متمثلة في الشبكات العصبية بهدف دعم مدقق الحسابات الخارجي لاكتشاف الأخطاء الجوهرية في القوائم المالية والتقرير عن استمرارية المنشأة عند إجراء عملية التدقيق. وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، منها: أنّ استخدام أسلوب تحليل النظم بشكل منفرد لم يؤدي إلى دعم المدقق الخارجي، في حين أنّ استخدام تقنيات التنقيب عن البيانات (متمثلة في الشبكات العصبية) بشكل منفرد أدّى إلى دعم المدقق الخارجي لاكتشاف الأخطاء الجوهرية في القوائم المالية بنسبة عالية. وقد أوصى الباحثان بضرورة تطبيق الاطار المقترح لتحقيق التكامل بين أسلوب تحليل النظم وأسلوب الشبكات العصبية كأحد تقنيات التنقيب عن البيانات لدعم المدقق الخارجي لاكتشاف الأخطاء الجوهرية في القوائم المالية.

دراسة (صيام وعبد الله، 2019) والتي هدفت إلى التعرف على مدى تطبيق تقنيات المحاسبة الجنائية (تقنية التدقيق بمساعدة الكمبيوتر، وتقنية التنقيب عن البيانات) من قبل المحاسبين القانونيين في الأردن، والتعرف على أثر تطبيقها في الكشف عن ممارسات إدارة الأرباح والحد منها في الشركات المساهمة العامة الأردنية. أظهرت الدراسة وجود تأثير مرتفع لتطبيق تقنيات المحاسبة الجنائية في الكشف عن ممارسات إدارة الأرباح والحد منها في الشركات المساهمة العامة الأردنية. وقد أوصى الباحثان بتعزيز قيام المحاسبين القانونيين بتطبيق تقنيات المحاسبة الجنائية والإفادة منها في العملية

التدقيقية، بالإضافة إلى الإفادة من تطبيق تقنيات المحاسبة الجنائية في الكشف عن ممارسات إدارة الأرباح في الشركات المساهمة العامة الأردنية وذلك من خلال التنقيب عن أكبر كمية ممكنة من البيانات.

دراسة (Al Chahadah, *et., al.*, 2018) التي هدفت إلى التعرف على مدى استخدام تقنيات التنقيب عن البيانات كأداة ادارة استراتيجية في قطاع البنوك في الأردن، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانة وتوزيعها على عينة من 76 موظف يشاركون بشكل مباشر في وحدات دعم القرار لدى البنوك الأردنية. وقد أظهرت نتائج الدراسة أهمية استخدام تقنيات التنقيب عن البيانات في صنع ودعم القرارات الإدارية للبيئة الداخلية والخارجية للبنك وفي مجال المحاسبة والتمويل.

دراسة (Sorkun and Toraman, 2017) والتي هدفت إلى بيان كيفية كشف الاحتيال في دفاتر الأستاذ للبيانات المالية باستخدام تقنيات التنقيب عن البيانات، ولتحقيق أهداف الدراسة تم أخذ عينة مكونة من 72 دفتر من دفاتر الأستاذ الالكترونية لاحتساب نسبة الخطأ. وتمّ استخدام عدة طرق من طرق التنقيب عن البيانات (الانحدار الخطي، الشبكات العصبونية، خوارزمية الجار الأقرب، آلة المتجهات الداعمة، شجرة طابع القرار، الغابة العشوائية، جداول القرار)، كما قارنت بين هذه الطرق وبينت النتائج أنّ خوارزمية شجرة طابع القرار أعطت أفضل النتائج في كشف الاحتيال في دفاتر الأستاذ الالكترونية.

دراسة (Ozdagoglu *et., al.*, 2017) والتي هدفت إلى بيان دور تطبيق تقنيات التنقيب عن البيانات في كشف التلاعب في القوائم المالية في تركيا، وتمّ إجراء الدراسة على عينة من الشركات المدرجة في بورصة اسطنبول في الفترة (2009 – 2013)، ولتحقيق أهداف الدراسة تمّ استخدام ثلاثة أنواع من تقنيات التنقيب عن البيانات هي: شجرة القرارات، الانحدار اللوجستي، الشبكات العصبية الاصطناعية. توصلت الدراسة إلى أنه بالرغم من أنّ كل أدوات التنقيب عن البيانات جيدة إلا أنّ الشبكات العصبية الاصطناعية أعلى دقة في التنبؤ بوجود تلاعب في القوائم المالية، وقد أوصى الباحثون بضرورة وضع إطار لتصنيف الشركات المختارة يوضّح بأنّ البيانات الواردة فيها صحيحة أو غير صحيحة فيما يتعلق بمؤشراتها المالية من أجل استخدامها كإطار للتنبؤ بحالة الشركات.

ولعل ما يميّز هذه الدراسة كونها من الدراسات القليلة التي أُجريت، على حد علم الباحثين، بهدف استطلاع تأثير تطبيق تقنيات التنقيب عن البيانات على كشف الاحتيال في القوائم المالية من وجهة نظر المحاسبين القانونيين الأردنيين عند قيامهم بمهامهم التدقيقية وكشف الاحتيال إن وجد.

كما تتميز الدراسة بتطبيقها على قطاع يتميز بالمنافسة العالية على الصعيد المحلي والاقليمي وهو قطاع هام يساهم بشكل فاعل في اقتصاد الدولة وتحسين ناتجها المحلي ألا وهو قطاع المحاسبين القانونيين الأردنيين.

وتتميز الدراسة عن سابقاتها في أنها أُجريت في أعقاب جائحة كورونا (COVID-19) وما خلّفته من آثار وانعكاسات على البيئة الاقتصادية والاجتماعية والسلوكية والتي قد تكون مجالاً خصباً للاحتيال لتجاوز آثار وانعكاسات تلك الجائحة. كما يأمل الباحثان أن تساهم هذه الدراسة بشكل كبير في لفت أنظار الشركات ومنظمات الأعمال والباحثين إلى أهمية تقنيات التنقيب عن البيانات باعتبارها أداة فعالة في تعزيز الأداء.

مجتمع الدراسة وعينتها:

تكّون مجتمع الدراسة من المحاسبين القانونيين الأردنيين المزاولين لمهنة تدقيق الحسابات والمسجلين لدى جمعية المحاسبين القانونيين الأردنيين بداية عام 2022م والبالغ عددهم (467) محاسب قانوني. وقد تمّ اختيار عينة عشوائية

من المحاسبين القانونيين الأردنيين (تقريباً ثلث مجتمع الدراسة) قوامها (150) محاسب قانوني، وتمثّل ما نسبته (32.12%) من مجتمع الدراسة.

وقد تمّ توزيع الاستبانات واستردادها باليد من قبل الباحثين، حيث بلغ عدد الاستبانات المستردة (123) استبانة ولدى مراجعتها من قبل الباحثين تبيّن أنّ منها أربع استبانات غير مكتملة الإجابة لذا تمّ استبعادها. وعليه بلغ عدد الاستبانات المستردة مكتملة الاجابة والصالحة للتحليل (119) استبانة، أي ما نسبته (79.3%) من مجموع الاستبانات الموزعة.

أساليب جمع البيانات:

لتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها، تمّ جمع البيانات اللازمة للدراسة من خلال المصادر التالية:

- المصادر الثانوية: شملت الدراسات المنشورة في الدوريات والمجلات العلمية المحّكمة، إضافة إلى الكتب ورسائل الماجستير وأطروحات الدكتوراه ذات الصلة بموضوع الدراسة.
- المصادر الأولية: تم جمع البيانات اللازمة من خلال إستبانة تم تصميمها من قبل الباحثين، بالاعتماد على الاطار النظري ونتائج الدراسات السابقة، لتفي بأغراض الدراسة، وقد تم تحكيمها من قبل ذوي الاختصاص من أعضاء هيئة التدريس في الأقسام المحاسبية في بعض الجامعات الأردنية.

أساليب تحليل البيانات:

لتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها تمّ معالجة البيانات التي تمّ الحصول عليها باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، حيث تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

1. مقاييس النزعة المركزية:
   - التكرارات والنسب المئوية لوصف المتغيرات الديموغرافية للأفراد المجيبين على أسئلة الإستبانة.
   - المتوسطات الحسابية لتحديد معدل استجابة الأفراد المجيبين لعبارات الإستبانة المستخدمة لقياس متغيرات الدراسة.
   - الانحرافات المعيارية لقياس درجة التشتت المطلق لقيم الإجابات عن وسطها الحسابي.
2. اختبار (T) لعينة واحدة (One Sample T-Test) لاختبار فرضيات الدراسة.
3. معامل ثبات الاتساق الداخلي (ألفا كرونباخ) للتأكد من درجة ثبات المقياس المستخدم.
4. مستوى الأهمية: لتحديد أهمية درجة الموافقة، حُددت ثلاثة مستويات هي (مرتفعة، متوسطة، ومنخفضة) بناء على المعادلة التالية:

المدى للفئة = (الحد الأعلى – الحد الأدنى) / عدد الفئات

= (5 – 1) / 3 = 1.33

وعليه يكون توزيع الأهمية النسبية على النحو التالي:

الدرجة المنخفضة أقل من أو تساوي 2.33

الدرجة المتوسطة من 2.34 – 3.66

الدرجة المرتفعة 3.67 فأكثر

أداة جمع البيانات (الإستبانة):

قام الباحثان بتصميم الاستبانه كأداة لقياس متغيرات الدراسة، وذلك استنادا إلى أدبيات الدراسة وإطارها النظري ونتائج الدراسات السابقة واستشارة ذوي الخبرة والاختصاص، حيث تكونت الإستبانة من أربعة أقسام تفاصيلها كما يلي:

- القسم الأول: اشتمل على خمسة أسئلة، خُصصت للتعرف على الخصائص الديموغرافية للمجيبين على أسئلة الإستبانة (التخصص العلمي، المؤهل الأكاديمي، المسمى الوظيفي، عدد سنوات الخبرة في مجال تدقيق الحسابات، الشهادات المهنية الحاصل عليها المجيب).
- القسم الثاني: هدف إلى قياس مدى توافر المعرفة الكافية بتقنيات التنقيب عن البيانات لدى المحاسبين القانونيين الأردنيين، حيث تكّون هذا القسم من (10) عبارات.
- القسم الثالث: هدف إلى قياس مدى تأثير تقنيات التنقيب عن البيانات في تحسين قدرات المحاسبين القانونيين الأردنيين في الكشف عن الاحتيال في القوائم المالية، حيث تكّون هذا القسم من (9) عبارات.
- القسم الرابع: هدف إلى استطلاع المعوقات التي قد تحدّ من الإفادة من تطبيق تقنيات التنقيب عن البيانات في الكشف عن الاحتيال في القوائم المالية، حيث تكّون هذا القسم من (8) عبارات.

ويمكن تلخيص أقسام الإستبانة والأسئلة والعبارات المخصصة لقياس الخصائص الديموغرافية للمجيبين ومتغيرات الدراسة في الجدول رقم (1):

جدول رقم (1): أقسام الإستبانة والأسئلة والعبارات المخصصة لقياس الخصائص الديموغرافية للمجيبين ومتغيرات الدراسة

أقسام الإستبانة	الخصائص الديموغرافية للمجيبين ومتغيرات الدراسة	الأسئلة (العبارات) التي تقيس الخاصية أو المتغير
القسم الأول	التخصص العلمي	أ
	المؤهل الأكاديمي	ب
	المسمى الوظيفي	ج
	عدد سنوات الخبرة في مجال تدقيق الحسابات	د
	الشهادات المهنية الحاصل عليها المجيب	هـ
القسم الثاني	قياس مدى توافر المعرفة الكافية بتقنيات التنقيب عن البيانات لدى المحاسبين القانونيين الأردنيين	(1 – 10)
القسم الثالث	قياس مدى تأثير تقنيات التنقيب عن البيانات في تحسين قدرات المحاسبين القانونيين الأردنيين في الكشف عن الاحتيال في القوائم المالية	(11 – 19)
القسم الرابع	المعوقات التي تحدّ من الإفادة من تطبيق تقنيات التنقيب عن البيانات في الكشف عن الاحتيال في القوائم المالية	(20 – 27)

ومن الجدير بالذكر، أنه تمّ صياغة القسم الثاني من أقسام الاستبانة بشكل يساعد على سهولة القياس، حيث تمّ اعتماد مقياس ليكرت ثلاثي الدرجات (نعم، لا أدري، لا) وأعطيت الدرجات (3، 2، 1) على التوالي، كما تمّ صياغة القسمين الثالث والرابع من أقسام الإستبانة بشكل يساعد على سهولة القياس، حيث تمّ اعتماد مقياس ليكرت خماسي الدرجات (موافق إلى حد كبير جدا، موافق إلى حد كبير، موافق إلى حد متوسط، موافق إلى حد قليل، موافق إلى حد قليل جدا) وأعطيت الدرجات (5، 4، 3، 2، 1) على التوالي.

التوزيع الطبيعي وصدق وثبات أداة الدراسة (الاستبانه):

تمّ استخدام اختبار (Kolmogorov-Smirnov) (K-S) للتأكد من اتباع بيانات المتغير المستقل وبيانات المتغير التابع للتوزيع الطبيعي، ويلاحظ من نتائج الجدول التالي (جدول رقم (2)) أنّ القيمة المحسوبة لأقسام الاستبانة الثلاثة (الثاني والثالث والرابع) ليست ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) مما يشير إلى اقتراب توزيع البيانات من التوزيع الطبيعي (Sekaran and Bougie, 2016).

جدول رقم (2): اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة باستخدام اختبار (K-S)

القسم	قيمة Z	Sig.
الثاني: مدى توافر المعرفة الكافية بتقنيات التنقيب عن البيانات لدى المحاسبين القانونيين الأردنيين	0.962	0.402
الثالث: مدى تأثير تقنيات التنقيب عن البيانات في تحسين قدرات المحاسبين القانونيين الأردنيين في الكشف عن الاحتيال في القوائم المالية	0.899	0.223
الرابع: المعوقات التي تحدّ من الإفادة من تطبيق تقنيات التنقيب عن البيانات في الكشف عن الاحتيال في القوائم المالية	0.988	0.224

وبهدف التأكد من ثبات الإستبانة، تم احتساب معامل الاتساق الداخلي للإستبانة باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لكل قسم من أقسام الاستبانة بشكل منفرد وللأقسام مجتمعة، وقد تبيّن أن معاملات ألفا كرونباخ لأقسام الإستبانة تتراوح بين (79.6% و88.9%) وهي تزيد عن النسبة المقبولة (70%) (Sekaran and Bougie, 2016)، مما يعني إمكانية إعتماد نتائج الإستبانة والإطمئنان إلى مصداقيتها في تحقيق أهداف الدراسة.

ويبين الجدول التالي (جدول رقم 3) معامل ألفا كرونباخ لكل محور من محاور الاستبانة.

جدول رقم (3): معامل الاتساق الداخلي (ألفا كرونباخ) لأقسام أداة الدراسة (الإستبانة)

أقسام الاستبانة	أرقام العبارات	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
الثاني: مدى توافر المعرفة الكافية بتقنيات التنقيب عن البيانات لدى المحاسبين القانونيين الأردنيين	1 – 10	10	%83.4
الثالث: مدى تأثير تقنيات التنقيب عن البيانات في تحسين قدرات المحاسبين القانونيين الأردنيين في الكشف عن الاحتيال في القوائم المالية	11 – 19	9	%81.7
الرابع: المعوقات التي تحدّ من الإفادة من تطبيق تقنيات التنقيب عن البيانات في الكشف عن الاحتيال في القوائم المالية	20 – 27	8	%79.6
الأقسام الثلاثة مجتمعة	1 – 27	27	%88.9

الخصائص الديموغرافية للأفراد المجيبين على أسئلة الإستبانة: يوضح الجدول التالي (جدول رقم (4)) توزيع الأفراد المجيبين على أسئلة الإستبانة حسب خصائصهم الديموغرافية:

جدول رقم (4): الخصائص الديموغرافية للأفراد المجيبين على أسئلة الإستبانة

المتغير		بدائل الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
أ	التخصص العلمي	محاسبة	113	% 95
		إدارة أعمال	1	% 0.8
		علوم مالية ومصرفية	5	% 4.2
		المجموع	119	%100
ب	المؤهل الأكاديمي	بكالوريوس	87	% 73.1
		ماجستير	23	% 19.3
		دكتوراه	9	% 7.6
		المجموع	119	%100
ج	المسمى الوظيفي	مدير مكتب تدقيق	35	% 29.4
		مدقق رئيسي	81	% 68.1
		مدقق مساعد	3	% 2.5
		المجموع	119	%100
د	عدد سنوات الخبرة في مجال تدقيق الحسابات	أقل من 5 سنوات	9	% 7.6
		من 5 سنوات – أقل من 10 سنوات	62	% 52.1

		من 10 سنوات – أقل من 15 سنة	22	% 18.5
		15 سنة فأكثر	26	% 21.8
		المجموع	119	%100
هـ	الشهادات المهنية الحاصل عليها المجيب	JCPA	116	% 97.4
		CPA	23	% 19.3
		CIA	11	% 9.2
		CMA	7	% 5.9

يتبين من نتائج الجدول السابق (جدول رقم (4)) أنّ الأفراد المجيبين على أسئلة الإستبانة مؤهلين تأهيلاً علمياً ملائماً، إذ أنّ كامل الأفراد المجيبين من حملة درجة البكالوريوس على الأقل وما نسبته (26.9%) منهم هم من حملة الشهادات العليا (ماجستير ودكتوراه). ومما يعزّز الثقة في النتائج التي تم الحصول عليها أن (92.4 %) من المجيبين يتمتعون بخبرة لا تقل عن 5 سنوات في مجال تدقيق الحسابات. ومن الملاحظ أيضا أن هناك تنوع في المسمى الوظيفي (مدير مكتب تدقيق، مدقق رئيسي، مدقق مساعد) وارتقاء فيه، مما يشير إلى مواكبتهم لتطورات تقنيات التنقيب عن البيانات.

ورغم تنوع التخصصات العلمية للمجيبين بين المحاسبة وإدارة الاعمال والعلوم المالية والمصرفية، إلا أنّ تركّز النسبة كان في مجال المحاسبة وذلك بحكم طبيعة عملهم ومسمياتهم الوظيفية، حيث كانت نسبة الأفراد المجيبين من تخصص المحاسبة (95 %) من إجمالي المجيبين.

وهناك تنوع واضح في الشهادات المهنية التي يحملها المجيبون، حيث يحمل كل واحد منهم شهادة مهنية واحدة على الأقل، ولعل سبب ذلك هو اشتراط الجهات المنظمة لمهنة تدقيق الحسابات في الأردن أن يكون مدقق الحسابات يحمل شهادة (JCPA) أو شهادة (CPA) على الأقل.

من كل ما سبق، يتضح إمكانية توافر المعرفة اللازمة لدى المجيبين بتقنيات التنقيب عن البيانات ودورها في الكشف عن الاحتيال في القوائم المالية للشركات التي يقومون بتدقيق حساباتها، وقدرتهم على فهم أسئلة الإستبانة والإجابة عليها.

تحليل بيانات الإحصاء الوصفي لإجابات الإستبانات واختبار الفرضيات:

لاختبار فرضيات الدراسة، قام الباحثان باستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاجابات الأفراد، وذلك لكل فقرة من فقرات الاستبانة وفقا للمجال الذي تنتمي اليه الفقرة، وفيما يلي توضيح لنتائج اختبار فرضيات الدراسة.

اختبار الفرضية الأولى:

H01: لا توجد لدى المحاسبين القانونيين الأردنيين المعرفة الكافية بتقنيات التنقيب عن البيانات التي تساعدهم في الكشف عن الاحتيال في القوائم المالية.

يوضّح الجدول رقم (5) التكرارات والنسبة المئوية لبدائل الإجابات للعبارات المتعلقة بقياس مدى توافر المعرفة الكافية بطرق التنقيب عن البيانات لدى المحاسبين القانونيين الأردنيين والتي تساعدهم في الكشف عن الاحتيال في القوائم المالية.

جدول رقم (5): التكرارات والنسب المئوية لبدائل الإجابات للعبارات المتعلقة بقياس مدى توافر المعرفة الكافية بتقنيات التنقيب عن البيانات لدى المحاسبين القانونيين الأردنيين

العبارة الأولى	أثناء دراستك الجامعية، هل درست مواد تتضمن تقنيات التنقيب عن البيانات؟					
بدائل الإجابة	نعم		محايد		لا	
وتكراراتها	التكرارات	%	التكرارات	%	التكرارات	%

	108	%90.8	6	%5	5	%4.2
العبارة الثانية	هل شاركت في مؤتمر أو ندوة أو ملتقى علمي في مجال تقنيات التنقيب عن البيانات؟					
بدائل الإجابة وتكراراتها	نعم		محايد		لا	
	التكرارات	%	التكرارات	%	التكرارات	%
	87	%73.1	8	%6.7	24	%20.2
العبارة الثالثة	إذا لم تدرس مواد أثناء دراستك الجامعية عن تقنيات التنقيب عن البيانات أو لم تحضر دورات أو ندوات، هل أنت مهتم بمعرفة مستجدات تقنيات التنقيب عن البيانات؟					
بدائل الإجابة وتكراراتها	نعم		محايد		لا	
	التكرارات	%	التكرارات	%	التكرارات	%
	86	%72.3	18	%15.1	15	%12.6
العبارة الرابعة	هل اطلعت على كتابات أو أبحاث تتحدث عن تقنيات التنقيب عن البيانات؟					
بدائل الإجابة وتكراراتها	نعم		محايد		لا	
	التكرارات	%	التكرارات	%	التكرارات	%
	65	%54.6	30	%25.2	24	%20.2
العبارة الخامسة	يهتم مكتب التدقيق الذي تتبع له كمحاسب قانوني بتقنيات التنقيب عن البيانات؟					
بدائل الإجابة وتكراراتها	نعم		محايد		لا	
	التكرارات	%	التكرارات	%	التكرارات	%
	67	%56.3	29	%24.4	23	%19.3
العبارة السادسة	يهتم مكتب التدقيق الذي تتبع له كمحاسب قانوني بالطرق الحديثة للتعامل مع القوائم المالية (ومنها تقنيات التنقيب عن البيانات)؟					
بدائل الإجابة وتكراراتها	نعم		محايد		لا	
	التكرارات	%	التكرارات	%	التكرارات	%
	80	%67.2	21	%17.7	18	%15.1
العبارة السابعة	أثناء قيامك بتدقيق حسابات لدى الشركات، هل اشترطت عليك إدارة مكتب التدقيق الذي تعمل به كمدقق ضرورة معرفتك بتقنيات التنقيب عن البيانات؟					
بدائل الإجابة وتكراراتها	نعم		محايد		لا	
	التكرارات	%	التكرارات	%	التكرارات	%
	69	%57.9	21	%17.7	29	%24.4
العبارة الثامنة	تلعب الخبرات والمهارات المتنوعة المكملة لمجالات المحاسبة والتدقيق (مثل علم الحاسوب وتقنيات التنقيب عن البيانات) دوراً إيجابياً في تحقيق الجودة العالية أثناء عملية التدقيق؟					
بدائل الإجابة وتكراراتها	نعم		محايد		لا	
	التكرارات	%	التكرارات	%	التكرارات	%
	74	%62.2	18	%15.1	27	%22.7
العبارة التاسعة	يحرص مكتب التدقيق الذي تعمل لديه على توفير سبل التعامل مع تقنيات التنقيب عن البيانات من خلال عقد الدورات التدريبية أو الندوات أو توفير المختصين أو حضور مؤتمرات؟					
بدائل الإجابة وتكراراتها	نعم		محايد		لا	
	التكرارات	%	التكرارات	%	التكرارات	%

	66	%55.5	18	%15.1	35	%29.4
العبارة العاشرة	توافر المعرفة بتقنيات التنقيب عن البيانات لدى مدقق الحسابات يؤثر بشكل إيجابي على سمعة مكتب التدقيق الذي يعمل به وزيادة الإقبال على الخدمات المقدمة من قبله؟					
بدائل الإجابة وتكراراتها	نعم		محايد		لا	
	التكرارات	%	التكرارات	%	التكرارات	%
	75	%63	20	%16.8	24	%20.2

استناداً إلى النتائج الواردة في الجدول السابق يتبيّن ما يلي:

- يدلّ ارتفاع تكرارات الإجابات بـ (نعم) للفقرة رقم (1) والبالغ (108) وبنسبة مئوية بلغت (90.8 %) والتي تنص على (أثناء دراستك الجامعية، هل درست مواد تتضمن تقنيات التنقيب عن البيانات؟) على مواكبة الخطط الجامعية في الجامعات الأردنية للمستجدات في مجال تدقيق الحسابات وتزويد الطلبة بكل ما هو جديد. كما يدل على أنّ معظم المحاسبين القانونيين الأردنيين على إلمام جيد بتقنيات التنقيب عن البيانات وبدورها في تعزيز مهنة التدقيق.
- يشير انخفاض تكرارات الإجابات بـ (نعم) للفقرة رقم (4) والبالغ (65) وبنسبة مئوية بلغت (54.6 %) والتي تنص على (هل اطلعت على كتابات أو أبحاث تتحدث عن تقنيات التنقيب عن البيانات) على تقصير نسبي لدى عدد من المحاسبين القانونيين في تحديث معلوماتهم التراكمية في مجال المستجدات في التقنيات المساعدة والمعززة لعملية تدقيق الحسابات.

وبشكل عام، فقد تراوحت تكرارات الإجابات بـ (نعم) بين (65 و108)، مما يدلّ على توافر المعرفة الكافية بطرق التنقيب عن البيانات لدى المحاسبين القانونيين الأردنيين والتي تساعدهم في الكشف عن الاحتيال في القوائم المالية وبدرجة مرتفعة. ويعود ذلك (من وجهة نظر الباحثين) إلى ارتفاع درجة استشعار المحاسبين القانونيين الأردنيين لأهمية التزود بأحدث التقنيات في مجال مهنة تدقيق الحسابات لمواكبة المستجدات والتطورات المتسارعة والقدرة على المنافسة محلياً وعالمياً.

ولإختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (t-test) لعينة واحدة باستخدام قيمة مرجعية تمثل متوسط درجات مقياس ليكرت والبالغة (2)، ويبيّن الجدول رقم (6) نتائج إختبار هذه الفرضية.

جدول رقم (6): نتيجة اختبار الفرضية الأولى باستخدام اختبار "t" لعينة واحدة

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	قيمة t الجدولية	درجات الحرية	مستوى الدلالة	نتيجة الفرضية
2.47	0.35	30.54	1.99	118	0.000 (*)	رفض

(*) الفروق دالة إحصائيا عند مستوى (0.05)

استناداً إلى النتائج الواردة في الجدول السابق يتبين أنّ قيمة t المحسوبة والبالغة (30.54) أعلى من قيمتها الجدولية، وأنّها دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (α) أقل من (0.05)، مما يعني رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة، أي أنّه توجد لدى المحاسبين القانونيين الأردنيين المعرفة الكافية بتقنيات التنقيب عن البيانات التي تساعدهم في الكشف عن الاحتيال في القوائم المالية.

اختبار الفرضية الثانية:

H02: لا يوجد تأثير لتقنيات التنقيب عن البيانات في تحسين تقديرات المحاسبين القانونيين الأردنيين في كشف الاحتيال في القوائم المالية.

يوضّح الجدول رقم (7) المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية ومستوى الأهمية والرتبة للعبارات المتعلقة بقياس تأثير تقنيات التنقيب عن البيانات في تحسين تقديرات المحاسبين القانونيين الأردنيين في كشف الاحتيال في القوائم المالية.

جدول رقم (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الأهمية والرتبة للعبارات المتعلقة بقياس تأثير تقنيات التنقيب عن البيانات في تحسين تقديرات المحاسبين القانونيين الأردنيين في كشف الاحتيال في القوائم المالية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى الاهمية
.1	إن استخدام تقنيات التنقيب عن البيانات أثناء عملية تدقيق القوائم المالية يساعد على إجراء التدقيق بالشكل المطلوب وبكل كفاءة وفاعلية.	4.45	0.82	1	مرتفعة
.2	هناك أثر فعال وإيجابي لاستخدام تقنيات التنقيب عن البيانات في كشف الاحتيال في القوائم المالية.	3.69	1.37	5	مرتفعة
.3	تحرص مكاتب التدقيق على زيادة فرص كشف الاحتيال في القوائم المالية أثناء عملية التدقيق من خلال استقطاب مدققي حسابات لديهم المعرفة والخبرة الكافية بتقنيات التنقيب عن البيانات.	3.87	0.92	2	مرتفعة
.4	إدراكاً من القائمين على مكاتب التدقيق لدور تقنيات التنقيب عن البيانات في كشف الاحتيال في القوائم المالية، فإنها تحرص على توفير الخدمات التدريبية لمدققي الحسابات التابعين لمكاتبهم التدقيقية.	3.41	1.22	9	متوسطة
.5	يحرص مدقق الحسابات على استخدام تقنيات التنقيب عن البيانات كإجراءات إضافية لتحسين جودة التدقيق وكشف الاحتيال في القوائم المالية.	3.71	1.27	4	مرتفعة
.6	رغم أن استخدام تقنيات التنقيب عن البيانات ليس إلزاميا في التدقيق، إلا أنه يمكن اعتبارها إجراء إضافي لدعم رأي المدقق في حالة كشف الاحتيال في القوائم المالية.	3.50	1.16	7	متوسطة
.7	استخدام تقنيات التنقيب عن البيانات في المراحل الأولى من عملية التدقيق للقوائم المالية واستخدامها كإجراء تحليلي يساهم في كشف الاحتيال في القوائم المالية.	3.67	1.17	6	مرتفعة
.8	استخدام تقنيات التنقيب عن البيانات في المراحل النهائية من التدقيق وقبل إصدار التقرير واستخدامها كإجراء مساعد يساهم في كشف الاحتيال في القوائم المالية.	3.72	1.29	3	مرتفعة
.9	تهتم الشركات عند التعاقد مع مكاتب تدقيق لتدقيق حساباتها وقوائمها المالية بالبحث عن مكاتب لديها مدققين يمتلكون الخبرة الكافية بتقنيات التنقيب عن البيانات لمساهمتها في كشف الاحتيال في القوائم المالية.	3.44	1.36	8	متوسطة
	العبارات التسع مجتمعة	3.72	0.89	--	مرتفعة

استناداً الى النتائج الواردة في الجدول السابق يتبين ما يلي:

- يدل ارتفاع الوسط الحسابي للفقرة ذات الرتبة (1) والبالغ (4.45)، وللفقرة ذات الرتبة (2) والبالغ (3.87)، على أنّ استخدام تقنيات التنقيب عن البيانات يساعد المدققين في عملية التدقيق وانجازها بكل كفاءة وفاعلية، ولذلك فإنّ مكاتب التدقيق تحرص كل الحرص على استقطاب مدققي حسابات لديهم المعرفة والخبرة الكافية بتقنيات التنقيب عن البيانات لتحقيق ذلك الهدف. كما يدل الإنحراف المعياري للفقرتين (0.82) و(0.92) على وجود اتفاق وانسجام بين آراء الأفراد المجيبين حول هاتين الفقرتين.

- يشير الوسط الحسابي للفقرة ذات الرتبة (9) والبالغ (3.41) إلى عدم الحرص الكافي لدى بعض مكاتب التدقيق بتوفير الخدمات التدريبية حول تقنيات التنقيب عن البيانات لمدققي الحسابات العاملين في تلك المكاتب.

وبشكل عام، فقد بلغ الوسط الحسابي لإجمالي الفقرات المتعلقة بقياس تأثير تقنيات التنقيب عن البيانات في تحسين تقديرات المحاسبين القانونيين الأردنيين في كشف الاحتيال في القوائم المالية (3.72) مما يدل على تأثيرها بدرجة مرتفعة. ويعود ذلك (من وجهة نظر الباحثين) إلى أنّ وجود تقنيات مساعدة ومعززة لعمل مدقق الحسابات يجعله أكثر اطمئناناً إلى تحسين تقديراته في كشف الاحتيال في القوائم المالية للشركات التي يتم تدقيق حساباتها.

ولإختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (t-test) لعينة واحدة باستخدام قيمة مرجعية تمثل متوسط درجات مقياس ليكرت والبالغة (3)، ويبيّن الجدول رقم (8) نتائج إختبار هذه الفرضية.

جدول رقم (8): نتيجة اختبار الفرضية الثانية باستخدام اختبار "t" لعينة واحدة

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	قيمة t الجدولية	درجات الحرية	مستوى الدلالة	نتيجة الفرضية
3.72	0.89	9.68	1.99	118	0.000 (*)	رفض

(*) الفروق دالة إحصائيا عند مستوى (0.05)

استناداً إلى النتائج الواردة في الجدول السابق يتبين أنّ قيمة t المحسوبة والبالغة (9.68) أعلى من قيمتها الجدولية، وأنّها دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (α) أقل من (0.05)، مما يعني رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة، أي أنّه يوجد تأثير لتقنيات التنقيب عن البيانات في تحسين تقديرات المحاسبين القانونيين الأردنيين في كشف الاحتيال في القوائم المالية.

اختبار الفرضية الثالثة:

H03: لا توجد معوقات قد تحدّ من الاستفادة من تقنيات التنقيب عن البيانات في كشف الاحتيال في القوائم المالية من وجهة نظر المحاسبين القانونيين الأردنيين.

يوضّح الجدول رقم (9) المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية ومستوى الأهمية والرتبة للعبارات المتعلقة بقياس وجود معوقات قد تحدّ من الاستفادة من تقنيات التنقيب عن البيانات في كشف الاحتيال في القوائم المالية من وجهة نظر المحاسبين القانونيين الأردنيين.

جدول رقم (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الأهمية والرتبة للعبارات المتعلقة بقياس وجود معوقات قد تحدّ من الاستفادة من تقنيات التنقيب عن البيانات في كشف الاحتيال في القوائم المالية من وجهة نظر المحاسبين القانونيين الأردنيين

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى الاهمية
.1	هناك نقص في المحاسبين القانونيين الذين يمتلكون المعرفة الكافية بتقنيات التنقيب عن البيانات واستخداماتها في الكشف عن الاحتيال في القوائم المالية.	3.56	1.27	5	متوسطة
.2	لا توفر مكاتب التدقيق دورات تدريبية للمحاسبين القانونيين لتأهيلهم ومساعدتهم في إتقان تطبيق تقنيات التنقيب عن البيانات لاستخدامها في الكشف عن الاحتيال في القوائم المالية.	3.67	1.39	3	مرتفعة
.3	لا توفر مكاتب التدقيق الفرص الكافية لحضور المؤتمرات والندوات العلمية	3.82	1.13	2	مرتفعة

	المتعلقة بتقنيات التنقيب عن البيانات للمحاسبين القانونيين لتأهيلهم بشكل مناسب للكشف عن الاحتيال في القوائم المالية.				
.4	هناك نقص في توافر مدربين مؤهلين في تقنيات التنقيب عن البيانات لرفع كفاءة المحاسبين القانونيين في استخدامها في الكشف عن الاحتيال في القوائم المالية.	3.40	1.19	8	متوسطة
.5	لعبت أزمة كورونا وتبعاتها، خلال السنتين الأخيرتين، دوراً كبيراً في وجود نقص في عملية تأهيل محاسبين قانونيين لديهم المعرفة الكافية بتقنيات التنقيب عن البيانات وأهمية استخدامها في الكشف عن الاحتيال في القوائم المالية.	3.45	1.18	6	متوسطة
.6	عدم ملاءمة أتعاب التدقيق التي يتقاضاها المدقق يجعله غير مهتم بتطبيق تقنيات التنقيب عن البيانات في الكشف عن الاحتيال في القوائم المالية.	4.29	0.92	1	مرتفعة
.7	عدم فهم وقناعة المحاسبين القانونيين لدور تقنيات التنقيب عن البيانات في الكشف عن الاحتيال في القوائم المالية يقلل من اهتمامهم بتطبيقها أثناء القيام بعملية التدقيق.	3.43	1.32	7	متوسطة
.8	لا تتجاوب الشركات المدققة مع مدققي الحسابات بتزويدهم بالبيانات المطلوبة بالوقت المناسب ليتمكن مدقق الحسابات من تطبيق تقنيات التنقيب عن البيانات عليها.	3.60	1.29	4	متوسطة
	العبارات الثماني مجتمعة	3.65	0.93	--	متوسطة

استناداً الى النتائج الواردة في الجدول السابق يتبين ما يلي:

- يدل ارتفاع الوسط الحسابي للفقرة ذات الرتبة (1) والبالغ (4.29) على أنّ المحاسبين القانونيين يرون عدم ملاءمة أتعاب التدقيق التي يتقاضاها المدقق يجعله غير مهتم بتطبيق تقنيات التنقيب عن البيانات في الكشف عن الاحتيال في القوائم المالية، كما يدل الإنحراف المعياري للفقرة (0.92) على وجود اتفاق ونسجام بين آراء الأفراد المجيبين حول هذه الفقرة.
- يشير الوسط الحسابي للفقرة ذات الرتبة (8) والبالغ (3.40) إلى قناعة المحاسبين القانونيين المجيبين على الاستبانة بوجود نقص في المدربين المؤهلين في تقنيات التنقيب عن البيانات والقادرين من خلال البرامج التدريبية المتخصصة على رفع كفاءة المحاسبين القانونيين في استخدامها في الكشف عن الاحتيال في القوائم المالية.

وبشكل عام، فقد بلغ الوسط الحسابي لإجمالي الفقرات المتعلقة بقياس وجود معوقات قد تحدّ من الاستفادة من تقنيات التنقيب عن البيانات في كشف الاحتيال في القوائم المالية من وجهة نظر المحاسبين القانونيين الأردنيين (3.65) مما يدل على تأثيرها بدرجة متوسطة. ويعود ذلك (من وجهة نظر الباحثين) إلى أنّ وجود تقنيات التنقيب عن البيانات كأداة مساعدة ومعززة لعمل مدقق الحسابات بات من الضروريات في عالم انتشرت فيه البيانات بكم هائل.

ولإختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (t-test) لعينة واحدة باستخدام قيمة مرجعية تمثل متوسط درجات مقياس ليكرت والبالغة (3)، ويبيّن الجدول رقم (10) نتائج إختبار هذه الفرضية.

جدول رقم (10): نتيجة اختبار الفرضية الثالثة باستخدام اختبار "t" لعينة واحدة

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	قيمة t الجدولية	درجات الحرية	مستوى الدلالة	نتيجة الفرضية
3.65	0.93	9.35	1.99	118	0.000 (*)	رفض

(*) الفروق دالة إحصائيا عند مستوى (0.05)

استناداً إلى النتائج الواردة في الجدول السابق يتبين أنّ قيمة t المحسوبة والبالغة (9.35) أعلى من قيمتها الجدولية، وأنّها دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (α) أقل من (0.05)، مما يعني رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة، أي أنّه توجد معوقات قد تحدّ من الاستفادة من تقنيات التنقيب عن البيانات في كشف الاحتيال في القوائم المالية من وجهة نظر المحاسبين القانونيين الأردنيين، وإن كانت هذه المعوقات ذات درجة أهمية متوسطة وليست مرتفعة إلى الحد الذي يشكّل عائقاً أمام استخدامها في عملية التدقيق.

نتائج الدراسة:

في ضوء تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة، أمكن للباحثين التوصل إلى النتائج التالية:

1. توجد معرفة كافية لدى المحاسبين القانونيين الأردنيين بتقنيات التنقيب عن البيانات وحرص منهم على تنمية قدراتهم فيها لما لها من أثر إيجابي على مهام التدقيق.
2. تبيّن أنّ هناك تأثير مرتفع لتطبيق تقنيات التنقيب في البيانات في تحسين تقديرات المحاسبين القانونيين الأردنيين أثناء قيامهم بعملية التدقيق وخصوصاً في كشف الاحتيال في القوائم المالية.
3. هناك بعض المعوقات التي قد تحدّ من الإفادة من تطبيق تقنيات التنقيب عن البيانات من وجهة نظر المحاسبين القانونيين الإردنيين، منها: عدم ملاءمة أتعاب التدقيق التي يتقاضاها المدقق يجعله غير مهتم بتطبيق تقنيات التنقيب عن البيانات في الكشف عن الاحتيال في القوائم المالية، نقص الندوات العلمية والمؤتمرات والدورات التدريبية المتخصصة في مجال التنقيب عن البيانات (خصوصا خلال فترة جائحة كورونا بسب حظر التجول والاغلاقات التي حدثت).

توصيات الدراسة:

في ضوء النتائج التي تمّ التوصل إليها، فإنّ الباحثان يوصيان بما يلي:

1. تعزيز الوعي لدى القائمين على مكاتب التدقيق والشركات موضع التدقيق بأهمية البحث عن مدققي حسابات لديهم المعرفة الكافية بتقنيات التنقيب عن البيانات لما له من أثر إيجابي وفعال في زيادة كفاءة التدقيق بشكل عام وفي كشف الاحتيال في القوائم المالية بشكل خاص.
2. تشجيع المحاسبين القانونيين الأردنيين على تطبيق تقنيات التنقيب عن البيانات أثناء عملية التدقيق، وذلك من خلال اهتمام مكاتب التدقيق بتوفير الظروف والفرص المناسبة لتطبيقها، مثل ترشيحهم لحضور الدورات التدريبية المتخصصة والندوات العلمية والمؤتمرات المتعلقة بتقنيات التنقيب عن البيانات وكيفية الاستفادة منها أثناء القيام بمهام التدقيق، مما يعود بالنفع على المحاسبين القانونيين ومكاتب التدقيق التابعين لها وتحسين سمعتها التنافسية.
3. معالجة المعوقات التي تواجه تطبيق تقنيات التنقيب عن البيانات من قبل المحاسبين القانونيين الأردنيين ومكاتب التدقيق التابعين لها وصولاً إلى أفضل النتائج والإطمئنان إلى خلو القوائم المالية من أية أخطاء جوهرية أو عمليات احتيال.
4. دعوة الباحثين والدارسين إلى إجراء المزيد من الدراسات حول أهمية تطبيق تقنيات التنقيب عن البيانات أثناء عملية التدقيق لكشف الاحتيال وغيره من الممارسات غير المهنية.

قائمة المراجع:

أبو الخير، أسامه أحمد محمد، 2019، دور استخدام أساليب التنقيب في البيانات لتحسين تقديرات مراقب الحسابات في مدى وجود أخطاء جوهرية بالقوائم المالية: دراسة ميدانية في بيئة الأعمال المصرية، *مجلة الدراسات التجارية المعاصرة*، كلية التجارة، جامعة كفر الشيخ، مصر، المجلد الخامس، العدد السابع، ص. ص: 305 – 347.

الاتحاد الدولي للمحاسبين القانونيين، 2010، *المعايير الدولية لممارسة أعمال التدقيق والتأكيد وقواعد أخلاقيات المهنة*، الجزأين الأول والثاني، ترجمة المجمع العربي للمحاسبين القانونيين، عمان، الأردن.

أحمد، آمنه شهاب، 2017، اكتشاف الاحتيال المالي باستخدام بعض الطرق الاحصائية: دراسة تطبيقية في سوق العراق للأوراق المالية، *رسالة ماجستير*، الكلية التقنية الادارية، الجامعة التقنية الوسطى، بغداد، العراق.

أنس، إحسان شاكر وثابت، حسان ثابت، 2020، دور المحاسبة القضائية في الحد من الاحتيال المالي في الأعمال التجارية، *مجلة التقني*، الجامعة التقنية الوسطى، بغداد، العراق، المجلد الثاني، العدد الثاني، ص. ص: 29–37.

البكري، محمد عبد السلام، 2016، نموذج مقترح لتطوير عملية المراجعة باستخدام أسلوب التنقيب في البيانات، *المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة*، كلية التجارة، جامعة الأزهر، مصر، العدد 16، ص. ص: 787–831.

الجيلاتي، محمد، 2008، *مهام مفتش الحسابات في ضوء قانون هيئة الأوراق المالية السورية وأنظمتها*، ورقة بحثية مقدمة ضمن الفعاليات العلمية لجمعية المحاسبين القانونيين السوريين، دمشق، سوريا.

الخيكاني، كرار كريم جواد، 2019، دور تقنية تنقيب البيانات في التنبؤ بالفشل المالي والحكم على استمرارية الوحدة الاقتصادية دراسة تطبيقية، *رسالة ماجستير*، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، بغداد، العراق.

رمو، وحيد محمود والنعيمي، عبدالواحد غازي، 2021، متطلبات تطبيق التنقيب في البيانات (Data Mining) في التدقيق (تحديد مخاطر التدقيق نموذجاً)، *مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية*، المجلد السادس، العدد الأول، ص. ص: 337–359.

زعرور، اياد، 2015، *التنقيب في البيانات والتوقعات الاقتصادية*، المعهد الوطني للإدارة، الجمهورية اللبنانية.

الشورى، عمرو إبراهيم عوض والغندور، محمد مصطفى عطية، 2020، إطار مقترح لتحقيق التكامل بين أسلوب تحليل النظم وتقنيات التنقيب عن البيانات بهدف دعم المراجع الخارجي لاكتشاف الأخطاء الجوهرية بالقوائم المالية والتقرير عن استمرارية المنشأة (دراسة ميدانية)، *المجلة العالمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية*، كلية التجارة، جامعة دمياط، مصر، المجلد الأول، العدد الأول، ص. ص: 55 – 145.

الصبّاغ، سامر هايل ودحدوح، حسين أحمد، 2016، مدى التزام مدققي الحسابات بتقييم عوامل مخاطر الأخطاء الجوهرية الناجمة عن الاحتيال: دراسة ميدانية في هيئة الأوراق والأسواق المالية السورية، *المجلة الأردنية في إدارة الأعمال*، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن، المجلد 12، العدد 2، ص. ص: 377–399.

صيام، وليد زكريا وعبد الله، منى حسن، 2019، أثر تطبيق تقنيات المحاسبة الجنائية في الكشف عن ممارسات إدارة الأرباح في الشركات المساهمة العامة الأردنية من وجهة نظر المحاسبين القانونيين، *المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال*، الأردن، المجلد (7)، العدد (2)، ص. ص: 199 – 225.

عبد الغفار، نورهان السيد محمد، 2020، استخدام أسلوب التنقيب في البيانات لدعم المحتوى المعلوماتي للقوائم المالية المستقبلية وأثر ذلك على تعزيز كفاءة القرارات الاستثمارية في السوق المالي المصري: دراسة تطبيقية، *مجلة البحوث المالية والتجارية*، كلية التجارة، جامعة بور سعيد، مصر، المجلد (21)، العدد الأول، ص. ص: 376 – 465.

الفارسي، أنوار فاضل، 2022، دور أسلوب التنقيب في البيانات كأحد ابتكارات تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة التقارير المالية: دراسة ميدانية، *المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والادارية*، كلية التجارة، جامعة مدينة السادات، مصر، المجلد (13)، العدد الثاني، ص. ص: 628 – 662.

قانون مهنة تدقيق الحسابات الأردني رقم 32 لسنة 1985م.

معهد المدققين الداخليين الأمريكي، 2019، *تقرير موقف معهد المدققين الداخليين* (IIA) الاحتيال والتدقيق الداخلي: التأكيد بشأن ضوابط الاحتيال من أساسيات النجاح.

Al Chahadah, Abdulrazzaq; El Refae, Ghaleb Awad and Qasim, Amer, 2018, The use of data mining Techniques in Accounting and Finance as a Corporate Strategic Tool: An Empirical Investigation on Banks

Operating in Emerging Economies, International Journal of Economics and Business Research, Vol. (15), No. (4), pp: 442-452.

Al-Nasrawi, Salam, A. and Thabit, Thabit, 2020, The Influence of the Environmental Factors on the Adoption of the International Accounting System IAS/IFRS: Case of Iraq, Journal of Accounting, Finance and Auditing Studies, Vol. (6), No. (1), pp: 66-85.

American Institute of Certified Public Accountants (AICPA), 2002, Statement on Auditing Standards (SAS) 99, New York, Available at: www.aicpa.org.

Chyan-Long, Jan, 2018, An Effective Financial Statements Fraud Detection Model for the Sustainable Development of Financial Markets: Evidence from Taiwan, Sustainability Journal, Vol. (10), No. (2), pp: 513-532.

Hosseininia, Somayyeh, 2015, Financial Ratios between Fraudulent and non-Fraudulent firms: Evidence from Tehran Stock Exchange, Journal of Accounting and Taxation, Vol. (7), No. (3), pp: 38-44.

Idowu, Samuel O., 2012, Emerging Fraud: The Summing Up, Chapter from Book of Emerging Fraud: Fraud Cases from Emerging Economies, Springer Berlin Heidelberg New York, pp: 179-181.

Jassim, Mustafa and Abdul Wahid, Sarah, 2021, Data Mining preparation: Process, Techniques and Major Issues in Data Analysis, IOP Conference Series: Materials Science and Engineering, 1090 012053.

Jiahua, Wan and Lei, Liu, 2022, The research on data mining technology in the analysis of students score, International Conference on Information Technology in Education and Management Engineering (ITEME 2022), Vol. (140), 2022, Article No. (01042), No. of pages (7), http://doi.org/10.1051/shconf/202214001042.

Koti, Neha; Yogi, Reddyand Maram, Reddy, 2022, A Study on Applications of Data Mining, International Journal of Scientific and Technology Research, Vol. (9), No. (2), pp: 3385-3388.

Mandreoli, F.; Ferrari, D.; Guidetti, V.; Motta, F. and Missier, P., 2022, Real-world data mining meets clinical practice: Research Challenges and Perspective, Journal of Data Mining and Management, Vol. (5), No. (1), pp: 125-132.

Ozdagoglu, G.; Ozdagoglu, A.; Gumus, Y.; and Kurt-Gumus, G., 2017, The application of data mining techniques in manioulated financial statements classification: The case of Turkey, Journal of AI and Data Mining, Vol. (5), No. (1), pp: 67-77.

Qingqing, Chang and Jincheng, Hu, 2022, Research and Application of the Data Mining Technology in Economic Intelligence System, Computational Intelligence and Neuroscience, Vol. (2022), Article ID 6439315, 11 Pages.

Rak, T. and Zyle, R., 2022, Using Data Mining Techniques for Detecting Dependencies in the Out coming Data of a Web-Based System, Appl. Sci., Vol. (12), 6115, pp: 1-18.

Sekaran, U. and Bougie, R. 2016, Research Methods for Business: A Skill-Building Approach. 7th Edition, Wiley & Sons, West Sussex.

Sharma, Anju and Panigrahi, Prabin Kumar, 2012, A Review of Financial Accounting Fraud Detection based on Data Mining Techniques, International Journal of Computer Applications, Vol. (39), No. (1), pp: 37-47.

Sood, Pallavi and Bhushan, Puneet, 2020, A Structured review and theme analysis of financial frauds in the banking industry, Asian Journal of Business Ethics, Vol. (9), No. (October), pp: 305-321.

Sorkun, Murat Cihan and Toraman, Taner, 2017, Fraud Detection on Financial Statements Using Data Mining Techniques, International Journal of Intelligent Systems and Applications in Engineering, Vol. (5), No. (3), pp: 132-134.

Wu, WT; Li, YJ and Feng, AZ., 2021, Data mining in clinical big data: the frequently used data bases, steps, and methodological models, Military Med. Res., Vol. (8), No. (44), http://doi.org/10.1186/s40779-021-00338-2.

Yuri, A. Zelenkov and Ekaterina, A. Anisichkina, 2021, Trends in data mining research: A two-decade review using topic analysis, Business Informatics Journal, Vol. (15), No. (1), PP: 30-46.

أثر متطلبات التحول الرقمي في تعزيز إدارة الجودة الشاملة في وزارة الصحة الأردنية

أمل مصطفى خليل حشكي **مالك ابراهيم راجي الحرافشة** [2]

جامعة عمان العربية

تاريخ الاستلام: 2022/10/02 **تاريخ القبول: 2023/02/12**

ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر متطلبات التحول الرقمي (الاستراتيجية، الثقافة التنظيمية، القيادة التحويلية) في تعزيز إدارة الجودة الشاملة بأبعادها (رضا الجمهور، مشاركة العاملين، دعم الإدارة، التحسين المستمر) في وزارة الصحة الأردنية، وذلك بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وباستخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة الذي اشتمل على جميع العاملين في المديريات المركزية في وزارة الصحة الأردنية، والبالغ عددها 13 مديرية، حيث بلغ عدد العاملين في هذه المديريات (409) عاملاً، وعليه فقد بلغت عينة الدراسة (199) استبانة، حيث تم توزيع (199) استبانة، ومن ثم تم استرداد (195) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي، وتم استبعاد (7) استبانة لعدم استيفاء الشروط، وعليه فقد بلغت عينة الدراسة (188) استبانة.

أظهرت النتائج أن كلا من متطلبات التحول الرقمي وإدارة الجودة الشاملة جاءت بدرجة متوسطة؛ كما أشارت النتائج إلى أن متطلبات التحول الرقمي بأبعادها لها أثر في إدارة الجودة الشاملة بأبعادها في وزارة الصحة الأردنية، وفي ضوء النتائج أوصت الدراسة بضرورة تطوير وتعزيز التحول الرقمي في وزارة الصحة الأردنية لتحقيق جودة وسرعة أفضل، وأقل تكلفة في تقديم الخدمات، والعمل على تحسين رضا الجمهور من خلال إيجاد الفرص الخاصة بذلك مثل تطوير اليات الدفع الالكتروني للمراجعين، وحجز المواعيد الكترونيا.

الكلمات المفتاحية: متطلبات التحول الرقمي، إدارة الجودة الشاملة، وزارة الصحة الأردنية، مديريات الصحة المركزية.

The Impact of Digital Transformation Requirements on Enhancing Total Quality Management in the Jordanian Ministry of Health

Amal Mustafa Khalil Hashki[1] **Malek Ibrahim Al Harafesheh**[2]

This study aimed to identify the impact of digital transformation requirements with its dimensions (strategy, organizational culture, transformational leadership) on enhancing total quality management with its combined dimensions (public satisfaction, employee participation, management support, continuous improvement) in the Jordanian Ministry of Health. The study employed descriptive analytical method, using a questionnaire as a tool for collecting data from the study population, which included all employees in the 13 central directorates of the Jordanian Ministry of Health. The number of workers in these directorates reached 199 workers, and 409questionnaires were distributed. Out of these, 195 questionnaires valid for statistical analysis were returned, and 7 questionnaires were excluded for not fulfilling the requirements. Accordingly, the study sample amounted to (188) questionnaires.

The results showed that both the requirements of digital transformation and total quality management were of a medium degree. The results also indicated that the requirements of digital transformation, with its combined dimensions, has an impact on total quality management with its combined dimensions in the central directorates of the Jordanian Ministry of Health. Based on the results, the study recommended the necessity of developing and promoting digital transformation in the central directorates of the Jordanian Ministry of Health to achieve better quality, speed, and lower cost in providing services. The study also recommends working to improve public satisfaction by creating opportunities, such as developing electronic payment mechanisms for auditors, and booking appointments electronically.

Keywords: digital transformation requirements, total quality management, Jordanian Ministry of Health, central health directorates.

1. المقدمة

إن التطور الحاصل على الأجهزة والآلات، مثل انتشار تقنية المعلومات، وشبكات المعلومات الانترنت، في المنظمات وقطاع الاعمال أدى إلى تقليل الوقت، وتخفيض التكلفة، وتحقيق كفاءة أكثر، ومرونة أكبر في العمليات الإنتاجية والتسويقية، وهو ما انعكس على اتساع مجال التطوير والتغيير في الاقتصاد وسوق العمل.

وهو ما حفز المنظمات وشجعها على انتهاج أسلوب عملي لمواجهة أية تحديات تطرأ خلال عملية التحول، والعمل على تحويل هذه التحديات إلى فرص يمكن الاستفادة منها، والاستثمار فيها، إضافة إلى ضمان هذه الفاعلية والكفاءة بشكل دوري، عبر تطبيق منهج إدارة الجودة الشاملة، والذي يعرفه (أحمد والقواسمة، 2021) بأنه التطوير المستمر لكافة العمليات الإدارية في المنظمات، من خلال مراجعتها وتحليلها، وايجاد لطرق لرفع مستويات الأداء، وتقليل الوقت والتكلفة لانجاز هذه العمليات، ورفع مستوى الجودة في جميع مراحل التطوير على احتياجات ومتطلبات العملاء .

كما إن إدارة الجودة الشاملة ترتكز على الجهد المستمر للإدارة والموظفين من خلال مشاركة العاملين والدعم المستمر من الادارة، لضمان رضا الجمهور والعملاء للمنظمة لفترة طويلة من الوقت؛ حيث يعزز رضا العملاء من ولائهم للمنظمة، ويعمل على جذب المزيد من الزبائن، ويدفع المنظمة إلى التحسينات المستمرة في آلية العمل وتقديم الخدمات والمنتجات المبتكرة (فارس والخطيب، 2022).

ولذلك فقد انتهجت المنظمات أسلوب يتوائم مع هذه التغييرات والتطورات في المجالات التكنولوجية. حيث تبدأ عملية التحول الرقمي من خلال عدد من المتطلبات كبناء المنظمة لاستراتيجية رقمية، وإجراء التحسينات على الوضع القائم، عبر قياس الإمكانيات الحالية، وتحديد أفضل هيكل عمل لذلك، ومن ثم تحديد المتطلبات لعمل خطة شاملة ومحكمة لإدارة التغيير لمتطلبات التحول الرقمي من خلال قيادة تحويلية قادرة وواعية لتحقيق ذلك (علام، 2022).

2. مشكلة الدراسة واسئلتها:

تعتبر إدارة الجودة الشاملة ظاهرة عالمية، توليها جميع المنظمات اهتماما خاصا، كونها تمثل أداة خاصة للحصول على الميزة التنافسية، وتمكنها من البقاء والاستمرار في ظل المتغيرات البيئية المتسارعة؛ فإدراك المنظمات لأهمية إدارة الجودة الشاملة كأداة استراتيجية للحصول على ميزة تنافسية لا بد من تبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة، وهي الفلسفة التي تقوم على أسس عدد من الأفكار التي تنظر إلى الجودة على أنها عملية تختص بدمج كافة أنشطة المنظمة، ووظائفها ذات العلاقة للوصول إلى درجة متميزة من الجودة، فتصبح الجودة مسؤولية كل عامل في المنظمة مما يزيد من تطوير الأداء، بهدف الاستفادة منها في عمليات اختصار الوقت اللازم لتنفيذ المهام والإجراءات، وتقليل التكلفة، وإنجاز المهام بمرونة وكفاءة وفاعلية أكبر، والعمل على الاستخدام الأمثل للموارد، مما يحقق أهداف المنظمة، بنجاح ونمو واستمرارية من خلال التكيف مع التغييرات المختلفة والمتنوعة في بيئة الأعمال (الحكمي والحبيب، 2022).

بينما التحول الرقمي يتطلب مجموعة من البرنامج لادخال طرق وأساليب عمل داخلية وخارجية، لممارسة المهام الفنية والإدارية والتنظيمية، لتؤدي إلى تقديم الخدمات بهدف شكل أكثر سهولة وسرعة ودقة (Do et.al., 2022). ومن خلال عمل الباحثة في المراكز الصحية – وزارة الصحة وملاحظتها على الطفرات الحاصلة في عمليات التحول من الإجراءات التقليدية إلى الإجراءات الرقمية والمتطلبات الخاصة بعملية هذا التحول، وكافة الظروف التي رافقت جائحة كورونا مثل تطبيق سند، وانعكاس هذا التحول الرقمي على إجراءات ومعايير إدارة الجودة الشاملة في الوزارة؛ كما أن العديد من الدراسات أوصت في البحث عن أثر متطلبات التحول الرقمي، وإدارة الجودة الشاملة كدراسة (عثمان، 2022)، ودراسة

(الحكمي والحبيب، 2022)، وعليه جاءت هذه الدراسة لبيان أثر متطلبات التحول الرقمي في تعزيز إدارة الجودة الشاملة في وزارة الصحة الأردنية. استنادا إلى مشكلة الدراسة تمت صياغة الأسئلة الآتية:

- ✓ ما أثر متطلبات التحول الرقمي بأبعادها (الاستراتيجية، الثقافة التنظيمية، القيادة التحويلية) في تعزيز إدارة الجودة الشاملة بأبعادها (رضا الجمهور، مشاركة العاملين، دعم الإدارة، التحسين المستمر) في وزارة الصحة الأردنية؟
- ✓ ما الأهمية النسبية لمتطلبات التحول الرقمي بأبعادها (الاستراتيجية، الثقافة التنظيمية، القيادة التحويلية) في وزارة الصحة الأردنية؟
- ✓ ما الأهمية النسبية لتعزيز إدارة الجودة الشاملة بأبعادها (رضا الجمهور، مشاركة العاملين، دعم الإدارة، التحسين المستمر) في وزارة الصحة الأردنية؟

3. أهمية الدراسة: تُقسم أهمية الدراسة إلى أهمية نظرية وأهمية عملية على النحو المبين أدناه:

الأهمية العلمية (النظرية) تتسم هذه الدراسة بكونها تسهم بالوقوف على عدد من الجوانب المهمة في التحول الرقمي التي تتضمن الأبعاد (الاسترتيجية، الثقافة التنظيمية، القيادة التحويلية) وأثرها في إدارة الجودة الشاملة والتي تتضمن (رضا الجمهور، مشاركة العاملين، دعم الإدارة، التحسين المستمر) مما يساعد على شرح أهمية هذه المتغيرات وأبعادها. كما تتمثل الأهمية العلمية لهذه الدراسة بكونها تضع تصور أولي يسهم في مساعدة الباحثين على إجراء المزيد من الدراسات المستقبلية التي تشتمل على متغيرات مماثلة أو أخرى لمتطلبات التحول الرقمي أو إدارة الجودة الشاملة بشكل علمي شامل يضيف المزيد من المتغيرات المؤثرة في مفاهيم وموضوع الدراسة الحالية، مما يسهم في إثراء الأدبيات المعرفية والبحثية في المكتبة العربية والأردنية بشكل خاص.

الأهمية العملية (التطبيقية) تستمد هذه الدراسة أهميتها من الأهمية المتوقعة لمتطلبات التحول الرقمي في أداء المنظمات بشكل عام ومنها وزارة الصحة التي تعد جزء رئيس في المجتمع، وعنصر حيوي في الخدمات الحكومية. وتكمن الأهمية العلمية كذلك في النتائج المتوقع التوصل لها، كما تندرج الأهمية العملية لهذه الدراسة في أنها تبحث في أثر التحول الرقمي (الاسترتيجية، الثقافة التنظيمية، القيادة التحويلية) في إدارة الجودة الشاملة (رضا الجمهور، مشاركة العاملين، دعم الإدارة، التحسين المستمر) من وجهة نظر العاملين في وزارة الصحة الأردنية، ومن المأمول أن يستفيد من نتائج هذه الدراسة المراكز الصحية، والمستشفيات في وزارة الصحة، والقطاع الخدمي والصحي بشكل عام.

4. أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى عدد من الأهداف على النحو الآتي:

- ✓ التعرف على أثر متطلبات التحول الرقمي في تعزيز إدارة الجودة الشاملة في وزارة الصحة الأردنية.
- ✓ التعرف على أثر متطلبات التحول الرقمي بأبعاده (الاستراتيجية، الثقافة التنظيمية، القيادة التحويلية) في رضا الجمهور في وزارة الصحة الأردنية.
- ✓ التعرف على أثر متطلبات التحول الرقمي بأبعاده (الاستراتيجية، الثقافة التنظيمية، القيادة التحويلية) في مشاركة العاملين في وزارة الصحة الأردنية.
- ✓ التعرف على أثر متطلبات التحول الرقمي بأبعاده (الاستراتيجية، الثقافة التنظيمية، القيادة التحويلية) في دعم الإدارة في وزارة الصحة الأردنية.
- ✓ التعرف على أثر متطلبات التحول الرقمي بأبعاده (الاستراتيجية، الثقافة التنظيمية، القيادة التحويلية) في التحسين المستمر في وزارة الصحة الأردنية.

5. فرضيات الدراسة: استنادا إلى مشكلة الدراسة وأسئلتها تمت صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية (Ho1): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمتطلبات التحول الرقمي بدلالة ابعادها (الاستراتيجية، والثقافة التنظيمية، والقيادة التحويلية) في إدارة الجودة الشاملة بأبعادها مجتمعة (رضا الجمهور، مشاركة العاملين، دعم الإدارة، التحسين المستمر) في وزارة الصحة الأردنية.

ويندرج تحت هذه الفرضية، عدد من الفرضيات فرعية موضحة كتالي:

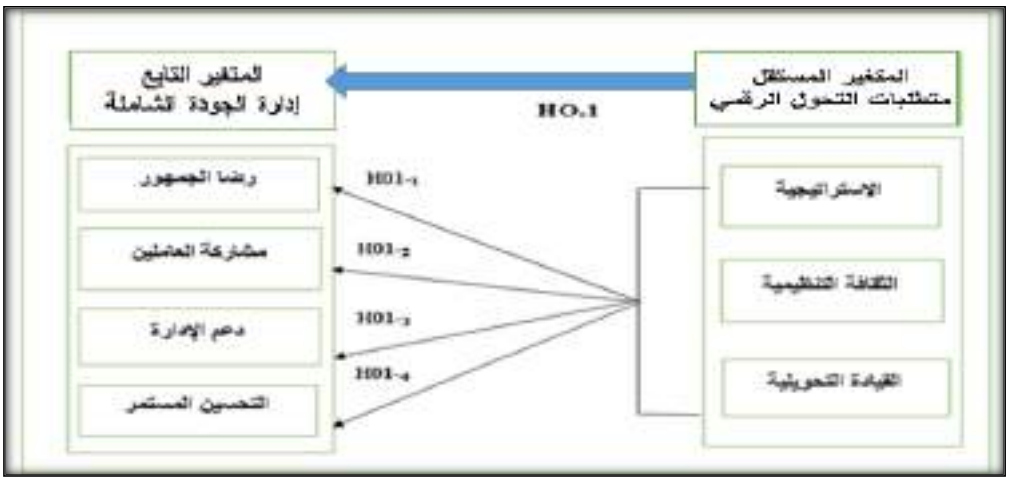
الفرضية الفرعية الأولى: (Ho1.1): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمتطلبات التحول الرقمي بدلالة ابعادها (الاستراتيجية، والثقافة التنظيمية، والقيادة التحويلية) في رضا الجمهور في وزارة الصحة الأردنية.

الفرضية الفرعية الثانية: (Ho1.2): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمتطلبات التحول الرقمي بدلالة ابعادها (الاستراتيجية، والثقافة التنظيمية، والقيادة التحويلية) في مشاركة العاملين في وزارة الصحة الأردنية.

الفرضية الفرعية الثالثة: (Ho1.3): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمتطلبات التحول الرقمي بدلالة ابعادها (الاستراتيجية، والثقافة التنظيمية، والقيادة التحويلية) في دعم الإدارة في وزارة الصحة الأردنية.

الفرضية الفرعية الرابعة: (Ho1.4): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمتطلبات التحول الرقمي بدلالة ابعادها (الاستراتيجية، والثقافة التنظيمية، والقيادة التحويلية) في التحسين المستمر في وزارة الصحة الأردنية.

6. أنموذج الدراسة: تسعى الدراسة الحالية إلى بيان العلاقات المؤثرة بين التحول الرقمي بأبعادها (الاستراتيجية، الثقافة التنظيمية، القيادة التحويلية) في إدارة الجودة الشاملة بأبعادها (رضا الجمهور، مشاركة العاملين، دعم الإدارة، التحسين المستمر) في وزارة الصحة الأردنية، حيث قام الباحثان بتطوير أنموذج افتراضي للدراسة، على الشكل الآتي:



الشكل رقم (1): أنموذج الدراسة

المصدر: من إعداد الباحثان بالإعتماد على الدراسات السابقة في ضوء الدراسات السابقة.

الجدول رقم (1): مصادر أنموذج الدراسة

المتغيرات	المراجع والدراسات السابقة التي تم الإعتماد عليها
متطلبات التحول الرقمي	(شديد، 2021؛ محمد وإبراهيم، 2021) (Rachinger, Rauter, Müller, Vorraber and Eva ,2019)
إدارة الجودة الشاملة	(علي وإسماعيل، 2021؛ أحمد والقواسمه، 2021) (Mahdi, Nassar, and Almsafir, 2019)

7. التعريفات الإصطلاحية:

متطلبات التحول الرقمي: هو الإجراءات الخاصة بعملية التحول في الأعمال عبر إجراء تغييرات جذرية على النماذج والإجراءات والسياسات المرتبطة بالعمل من خلال التقنيات التكنولوجية الحديثة، للوصول إلى منتج أو خدمة مبتكرة (شديد، 2021).

الاستراتيجية: خطة طويلة الأمد تقوم باعدادها المنظمة للوصول إلى التحول الرقمي بنجاح، عبر الاستخدام الذكي والأمثل للموارد، واكتساب الفرص ومواجهة التحديات (علام، 2022).

الثقافة التنظيمية: تحويل الهيكل التنظيمي من التسلسل التقليدي الهرمي التقليدي إلى هيكل تنظيمي أكثر مرونة يرتكز على تكوين فرق عمل تمنح لها الصلاحيات لاتخاذ القرار، بالتعاون مع موظفي التطوير والتكنولوجيا المعلومات في المنظمة للوصول إلى خدمات محسنة (سلايمي وبوشي، 2019).

القيادة التحويلية: عملية إدراك الإدارة العليا في المنظمة الحاجة للتغيير، واعداد رؤية جديدة والعمل على ترجمة هذه الرؤية ومن ثم إجراء التغيير وفقا لهذه الرؤية بما يحقق أهداف المنظمة (الشمري، 2022).

إدارة الجودة الشاملة: النظام الشامل والمتكامل الذي يهدف إلى ارضاء العملاء عبر الجهود المشتركة والمستمرة بين كل من الإدارة والعاملين لتحقيق الجودة في جميع نشاطات المنظمة، لتقديم منتج أو خدمة تتطابق مع المعايير المعمول بها في مجال عمل المنظمة (الحكمي والحبيب، 2022).

رضا الجمهور: مقياس لمدى جودة المنتجات والخدمات التي تقدمها المنظمة ومقدار تناسبها مع توقعات العملاء (علي وإسماعيل، 2021).

مشاركة العاملين: أي تمكين العاملين في المشاركة في عمليات اتخاذ القرار لضمان تحقيق الأهداف، مما ينعكس على التزام العاملين في المنظمة من أجل تحقيق الأهداف المشتركة (فارس والخطيب، 2022).

دعم الإدارة: الالتزام الذي تقدمه الإدارة العليا لاستمرارية ضمان الجودة في المنظمة، من خلال توفير واعتماد المخصصات المالية، وتوفير الوقت اللازم لتطبيق إدارة الجودة الشاملة واعتماده، وتوفير التدريب المناسب للعاملين (فارس والخطيب، 2022).

التحسين المستمر: العمليات المستمرة في المنظمات بهدف إيجاد الحلول للمشكلات التي يواجهها العاملون، وإيجاد طرق وأساليب أكثر كفاءة لضمان سير الأداء (الأحمري وعبدالقادر، 2022).

8. التحول الرقمي

مفهوم متطلبات التحول الرقمي: أشار علام (2022) إلى أنه العملية التي ترتكز على تحويل المواد المطبوعة إلى مواد على شكل رقمي يتمكن الحاسب من التعامل معها، من خلال تنظيمها ضمن وحدات منفصلة بيانيا، وتخزينها على وسائط تخزين داخلية أو خارجية، أو إتاحتها عبر الأنترنت. ويشير Do, Pham, Thalassinos & Le (2022) إلى أن التحول الرقمي أسلوب عملي أكثر عمقا من مجرد قيام الموظف باستخدام التقنية والتطبيقات الإلكترونية في عمله، فهو يمتد لإستخدام المنظمة للتقنية في إدارة جميع أعمالها ونشاطاتها، والتواصل بين كافة المستويات الإدارية، وفي قدرتها على تقديم الخدمات/المنتجات الكترونيا في بيئة تقنية أو رقمية مؤمنة مستندة لقواعد الكترونية محمية.

أهداف متطلبات التحول الرقمي: في ضوء الخصائص التي يتمتع بها التحول الرقمي، لجأت معظم المنظمات لعمليات التحول الرقمي، لتحقيق مجموعة من الأهداف، على النحو الآتي (عثمان، 2022):

- ✓ حفظ مصادر المعلومات الأصلي من التلف.
- ✓ سهولة التحديث المستمر للمعلومات والوسائل والبرامج المستخدمة.
- ✓ الإرتقاء بالخدمات المقدمة للعملاء.
- ✓ توفير بيانات ضخمة على الوسائط الرقمية.
- ✓ تسهيل عمليات البحث واسترجاع المعلومات بطرق مختلفة ومتنوعة.
- ✓ إتاحة المعلومات للمستفيدين والمتعاملين مما يساعد على رضا الجمهور وتلبية احتياجاتهم.
- ✓ تخفيض المدة الزمنية التي تستغرقها المعلومة من مصدرها الرئيسي إلى المتلقي.

أبعاد متطلبات التحول الرقمي

أولا: الاستراتيجية: يعد تأسيس استراتيجية للتحول الرقمي أمرا ضروريا في تحقيق النجاح للمنظمات عبر رؤية مستقبلية لإنشاء اتصال أفضل بينها وبين العملاء، حيث يتضمن التحول الرقمي احداث تغييرات في الاستراتيجية والتنظيم وتكنولوجيا المعلومات وسلاسل التوريد والتسويق (علام، 2022). وهو ما يوجب على المنظمات تحديد كيفية استخدامها للتقنيات الرقمية وتطوير نماذج الأعمال لايجاد قيمة أكبر ومناسبة للمنظمة (الشمري، 2022).

ثانيا: الثقافة التنظيمية: إن عملية إحداث تغيير في جميع أجزاء المنظمة قديواجهه بالمقاومة؛ حيث أن أغلب الأفراد يقاومون التغيير لعدة أسباب منها خوفهم من عملية التغيير أو عدم الاعجاب بالعملية أو لأسبا تتعلق بالمنصب والتمكين الوظيفي، ولذلك يستوجب على المنظمات قبل احداث عملية التغيير نشر الوعي والثقافة الخاصة بعملية التغيير الخاصة بالتحول الرقمي، عبر عدد من النقاط على النحو الآتي (الشمري، 2022):

- ✓ اعداد رسالة استباقية للعاملين تطرح فيها القضايا ذات الصلة بمستقبل المنظمة.
- ✓ تقديم جلسات حوار بين المديرين والعاملين والاطلاع على تخوفاتهم وآمالهم، وتقديم الدراسات والأمثلة على نجاح عمليات التحول الرقمي في العالم وعمليات التغيير بشكل عام وأهميتها للمنظمة.
- ✓ إجراء دورات تدريبية لاعداد العاملين للعمل بشكل فعال مع التطورات القادمة.
- ✓ تقديم نظام حوافز، ومقايس الأداء التي تتسق وتنسجم مع التحول الرقمي.

ثالثا: القيادة التحويلية: وهي ما يعرفها العالم (Burns) بيرنز: العملية التي يقوم بها فرد أو أكثر بالانسجام مع أفراد آخرين بطريقة تمكن القادة والتابعين من رفع بعضهم الآخر لمستوى أعلى من الدوافع والقيم، والسلوكيات، والحاجات والطموحات (الحدراوي وشاكر، 2022).

وأشار الشمري (2022) إلى أنها قدرة القائد الإداري على الارتقاء بمستوى العاملين بهدف تحقيق أقصى إنجاز وتطوير ذاتي.

وتتمثل خصائص القيادة التحويلية بعدد من النقاط، كالآتي (عبد الحميد، 2021):

- ✓ التأثير المثالي: وهو سعي القائد لتطوير رؤية مشتركة والعمل على تحسين العلاقات مع العاملين، من خلال الالتزام بالمعايير المجتمعية، والعمل على انجاز رؤية المنظمة، وتلبية احتياجات العاملين.
- ✓ التحفيز الإلهامي: وهي السلوكيات التي يتمتع بها القائد، والتي تدفع العاملين للعمل الجماعي، والالتزام بالأهداف التنظيمية، والانجاز بكفاءة وفعالية.
- ✓ الإستثارة الفكرية: قدرة القائد على تحفيز العاملين لمواجهة التغييرات، وإيجاد حلول للمشكلات باستخدام أفكار جديدة

وابداعية، وأكثر ابتكارا.

- ✓ الاعتبار الفردي: قدرة القائد على تلمس الاحتياجات المعنوية للعاملين، عبر منحهم الثقة والاطمئنان، والاهتمام بالتنمية الذاتية لهم، ومساعدتهم على تحقيق ذاتهم، مع إدراكهم بمبدأ الفروق الفردية، وهو ما يولد الشعور بالأهمية لكل عامل، ويوجد مناخ صحي وسليم في مكان العمل.

9. إدارة الجودة الشاملة

مفهوم إدارة الجودة الشاملة: أشار فارس والخطيب (2022) إلى أن إدارة الجودة الشاملة تمثل عدد من التنظيمات الإستراتيجية التي تمتاز بأنها طويلة المدى، وتساعد الإدارة على توفير مبادرات تطوير مستمرة في كافة الأقسام، بشكل يتصف بالتكامل والانسجام من ناحية المبادئ والأساليب الإدارية.

وأشار الحكمي والحبيب (2022) إلى أنها نهج يسعى إلى تمكين جميع العاملين وتشجيعهم للمشاركة في إنجاح عمل المنظمة، واستمراريته، وتعزيز الأداء عبر أشكال التعاون المختلفة.

أهمية إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات: أظهر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في القطاع الصحي، نجاحاً كبيراً عبر تحسين الجودة والأداء والعلاقات مع العاملين، وكذلك رفع مستوى الرضا الوظيفي مما أدى إلى خفض التكاليف وزيادة الانتاجية، حيث ساهمت هذه التقدمات في القطاع الصحي في رفع مستوى التنافسية على الصعد المحلية والدولية (الحكمي والحبيب، 2022).

حيث أن طبيعة المنافسة العالية في القطاع الصحي تتطلب بشكل أساسي فهم ما يريده المرضى، وتوفير احتياجاتهم بأقل كلفة وفي الوقت المناسب، وتوفير الأدوية والأجهزة الطبية والخدمات ذات الجودة العالية على نحو مستمر وثابت، ومواكبة آخر التطورات التكنولوجية والعلمية في النظم الطبية العالمية، والعمل الدائم على تقليل شكاوى المرضى، وخفض نسبة الأخطاء أو التقصير في تقديم الخدمات الصحية والطبية للمرضى أو المراجعين.(Efendi, 2022)

أبعاد إدارة الجودة الشاملة

أولا: رضا الجمهور: يمثل الجمهور محور أساسي في إدارة الجودة الشاملة، فهو يحدد جودة المنتج الذي يسهم في تحديد جودة العمليات وبيئة العمل، لذلك تسعى المنظمات للإهتمام بالجمهور أو العملاء عن طريق تقديم ما يرغبون فيه من خدمات أو منتجات، وحصولهم على الخدمة أو المنتج بكل سهولة وسرعة وفي الوقت المناسب وبالشكل الصحيح (الأحمري وعبدالقادر، 2022). وأشار Coelho et.al (2022) إلى أنه الحالة النفسية لدى العميل بعد استهلاك المنتج / الخدمة، والتي تتحول إلى سلوك قصير ينتج عن الاختلاف بين توقعات العميل والمحصلة النهائية التي حصل عليها بعد استهلاك الخدمة أو المنتج. وأشار Coelho et.al (2022) إلى مجموعة من العوامل التي تدعم وتعزز من رضا الجمهور ومنها سرعة اجراء المعاملة، والخدمة الإلكترونية، والسمعة الطيبة، وملاءمة الموقع، وحسن الاستقبال، والمرونة في التعامل. بينما تعدد أسباب عدم رضا الجهور إلى عدد من الأسباب، ومنها: التأخر والبطء في انجاز المعاملات، والتفرقة في المعاملة، وعدم ملاءمة الموقع، وساعات عمل غير مناسبة، والازدحام المستمر، وسوء الاستقبال.

ثانيا: مشاركة العاملين: تعد مشاركة العاملين من الإحتياجات الأساسية لنجاح إدارة الجودة الشاملة حيث أنها عملية تفاعلية، تقوم على تطبيق استراتيجيات تختص بالتشاركية لتنمية وتعزيز الأداء التعاوني بين العاملين من جهة، وتوثيق مشاركتهم مع الإدارة العليا من جهة أخرى في عمليات صنع القرار وذلك من أجل تحقيق الأهداف التي وضعتها المنظمة (علي واسماعيل، 2021).

ثالثا: دعم الإدارة: تعد عملية دعم الادارة العليا من المقومات الأساسية لإدارة الجودة الشاملة والتي تساهم على نحو كبير في تطوير سلوك العاملين وتحسين البيئة التنظيمية. إضافة إلى أنها تقوم بتحقيق التكامل في أداء العاملين، وتعمل على ضمان استمرارية جودة الأداء، عبر التخطيط والإلتزام على المدة الطويل مما يمكن المنظمة من تحقيق الأسبقية والميزة التنافسية الحكمي والحبيب، (2022). ويوضح Lee & Lee (2022) أن أهمية دعم الإدارة العليا تكمن في:

- ✓ قدرتها على تحقيق رضا العملاء عبر تحسين جودة الخدمة المقدمة لهم، والعمل على تحقيق متطلباتهم ورغباتهم في الوقت والسرعة المطلوبة، تسهم في توثيق الصلة بين العاملين وبين المنظمة والعملاء.
- ✓ تضمن للمنظمة استمرارية الأداء، وتعزز من قدراتها التنافسية في بيئة الأعمال.
- ✓ تمكين المنظمة من مواجهة التحديات والمشكلات الإدارية عن طريق تطوير العمليات والأداء التنظيمي.

رابعا: التحسين المستمر: أشار فارس والخطيب (2022) إلى أن التحسين المستمر يعني الفلسفة التي تضمن نجاح وتقدم المنظمة، وترتكز على إستراتيجيات لجذب عملاء جدد، والإحتفاظ بالعملاء الحاليين، من خلال توفير كافة إحتياجاتهم ومتطلباتهم، وتطوير عمليات الأداء والإنتاج والخدمات المقدمة لهم.

ويوضح Pambreni et al., (2019) أهمية التحسين المستمر في المنظمات، على النحو الآتي: ينعكس إيجابيا على الأداء وتحقيق الأهداف المنشودة.

- ✓ إدراج أحدث البرامج التدريبية في تطوير قدرات العاملين ومهاراتهم الذي يسهم في ضمان إستمرارية عمل المنظمات وتقدمها على المدى الطويل.
- ✓ تطوير الإبتكارات والمواهب داخل المنظمة مما يسهم في تحقيق التنافسية وتحسين مستويات الأداء.
- ✓ التكييف مع المتغييرات في البيئة المحلية والدولية مما يسهم في بقاء المنظمة ونجاحها في السوق.
- ✓ تحقيق الربحية والميزة التنافسية والنجاحات المتتالية وطويلة المدى وضمان سمعتها وفعاليتها في السوق.

11. الدراسات السابقة ذات الصلة:

الدراسات المتعلقة بالمتغير المستقل متطلبات التحول الرقمي

– هدفت دراسة عثمان (2022) دراسة التحول الرقمي كآلية لتطوير الأداء الوظيفي للعاملين بمؤسسات تعليم الخدمة الاجتماعية: استهدفت الدراسة تحديد مستوى التحول الرقمي وتحديد مستوى الأداء الوظيفي للعاملين بمؤسسات تعليم الخدمة الاجتماعية، وتحديد العلاقة بين التحول الرقمي وتطوير الأداء الوظيفي للعاملين بمؤسسات تعليم الخدمة الاجتماعية، وتحديد الصعوبات التي تواجه التحول الرقمي لتطوير الأداء الوظيفي للعام لين بمؤسسات تعليم الخدمة الاجتماعية، وصولاً إلي آليات مقترحة لتدعيم التحول الرقمي لتطوير الأداء الوظيفي للعاملين بمؤسسات تعليم الخدمة الاجتماعية، وتعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين التحول الرقمي وتطوير الأداء الوظيفي للعاملين بمؤسسات تعليم الخدمة الاجتماعية، وقد أوصت الدراسة بضرورة تعزيز التحول الرقمي وتطوير الأداء الوظيفي للعاملين بمؤسسات تعليم الخدمة الاجتماعية.

– أجرى الشمري (2022) دراسة حول متطلبات تحقيق التحول الرقمي بالجامعات السعودية: جامعة حائل دراسة حالة: هدفت التعرف إلى متطلبات تحقيق التحول الرقمي للجامعات السعودية في ضوء رؤية المملكة 2030، واقتصرت عينة الدراسة على جامعة حائل. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها أن درجة توافر كل عنصر من العناصر التي يحتاجها التحول الرقمي بجامعة حائل متوفر بشكل جيد، وانتهت الدراسة بعدد من التوصيات في ضوء ما تم رصده من

الدراسة الميدانية وفي ضوء الدراسات والتوجهات العالمية في هذا الإطار، ومنها: تعزيز عمليات التحول الرقمي بالجامعات السعودية.

– هدفت دراسة الحدراوي وشاكر (2022) الى معرفة انعكاس تطبيق استراتيجية التحول الرقمي على الرشاقة التنظيمية لوزارة الاتصالات العراقية: هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن تأثير تبني استراتيجية التحول الرقمي في تعزيز الرشاقة التنظيمية لوزارة الاتصالات العراقية، كما هدفت إلى تحديد مستوى اهتمام الوزارة بمتغيرات البحث الرئيسة والفرعية. وأظهرت النتائج ضعف اهتمام الوزارة المبحوثة بمتغيري البحث استراتيجية التحول الرقمي والرشاقة التنظيمية، فضلا عن وجود تأثير معنوي ايجابي الستراتيجية التحول الرقمي في تعزيز الرشاقة التنظيمية، وقد أوصت الدراسات بضرورة العمل على رفع مستوى التحول الرقمي والرشاقة التنظيمية في وزارة الاتصالات العراقية.

– أجرى علام (2022) دراسة عن التحول الرقمي وتأثيره على تعزيز الميزة التنافسية للخدمات المصرفية من وجهة نظر مسئولي خدمة العملاء: دراسة ميدانية بالتطبيق على قطاع البنوك بجنوب الصعيد: والتي هدفت التعرف إلى التحول الرقمي وتأثيره على تعزيز الميزة التنافسية للخدمات المصرفية من وجهة نظر مسؤولي خدمة العملاء بقطاع البنوك المصرفية بجنوب الصعيد كمتغير تابع. توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أهمها أن متغيرات التحول الرقمي والمتمثلة في بناء إستراتيجية التحول الرقمي ونشر ثقافة التحول الرقمي والمتطلبات البشرية والتقنية والإجرائية تؤثر إيجابيا على تعزيز الميزة التنافسية للخدمات المصرفية، بالإضافة إلى وجود بعض من القصور فى بناء الإستراتيجية الواضحة بآليات التنفيذ اللازمة لتطبيق التحول الرقمي بشكل كامل، بالإضافة إلى وجود قصور فى البنية التحتية. وأوصت الدراسة بضرورة الإستعانة بالعناصر البشرية ذات المهارة العالية والمدربة على التقنيات الحديثة، وضرورة إعطاء الإهتمام الكافي بتطوير البنية التحتية وبإستخدام التحول الرقمي في تحقيق جودة أفضل وأكثر سرعة وأقل تكلفة في تقديم الخدمات المصرفية للعملاء.

– هدفت دراسة Do, Pham, Thalassinos & Le (2022) إلى تقييم تأثير التحول الرقمي على أداء البنوك التجارية الفيتنامية، والتعرف إلى متطلبات التحول الرقمي لتحسين الأداء المصرفي. من خلال الاستبانة والمنهج التحليلي، وطبقت على العاملين في 13 بنكًا تجاريًا في فيتنام في الفترة من 2011 إلى 2019. تظهر النتيجة أن التحول الرقمي له تأثير إيجابي على أداء البنوك التجارية الفيتنامية، كما أنه كلما كبرت البنوك في الحجم، زاد التأثير الإيجابي لمتطلبات التحول الرقمي على أداء البنك. لذلك، تعتمد كفاءة التحول الرقمي على مقياس الأداء البنكي.

– هدفت دراسة Hamza (2021) هدفت هذه الدراسة التعرف إلى متطلبات التحول الرقمي وتطبيقاته الاقتصادية لتحقيق ميزة تنافسية في الأندية الرياضية الكبرى في جمهورية مصر العربية من خلال تحديد متطلبات التحول الرقمي من دعم الإدارة العليا، والمهارات الرقمية، والاستراتيجية، والقيادة التحويلية. بالاعتماد على المنهج المسحي الوصفي. تضمن مجتمع البحث والعينة أعضاء مجالس إدارة الأندية والمديرين التنفيذيين ومديري النشاط الرياضي والمتخصصين في الرياضة. وأظهرت النتائج أن متطلبات التحول الرقمي في الأندية الرياضية في مصر جاءت بمستوى منخفض، وأوصت الدراسة بضرورة توفير متطلبات التحول الرقمي لمواكبة متطلبات الثورة التكنولوجية، والانتقال من الخدمات التقليدية إلى الخدمات الرقمية لتسهيل وصولها إلى المستفيدين.

– هدفت دراسة Gastaldi, Appio, Corso, and Pistorio (2018) إلى بيان كيفية أثر التحول الرقمي في تطوير عمل مؤسسات الرعاية الصحية. وتظهر النتائج أن التحول الرقمي تضمن الاجراءات التالية: الأصول داخل

المستشفيات؛ وتكامل العمليات الرقمي؛ وصنع القرار من خلال التحليلات. وأظهرت النتائج أيضا أن برامج التحول الرقمي أساسية ويؤدي تنفيذها إلى أداء أفضل (تخفيض التكلفة، تحسينات الجودة)، وقد أوصت الدراسة بتعزيز متطلبات التحول الرقمي داخل مؤسسات الرعاية الصحية.

الدراسات المتعلقة بالمتغير التابع إدارة الجودة الشاملة

– هدفت دراسة الأحمري وعبدالقادر (2022) إلى توضيح أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي والتعرف إلى مستوى الأداء الوظيفي لمنسوبي الإدارة بجامعة الملك خالد، كذلك التعرف إلى مدى وجود علاقة بين إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي بجامعة الملك خالد. أظهرت النتائج: أن مستوى استجابات أفراد عينة الدراسة على تطبيق إدارة الجودة الشاملة بلغ درجة مرتفعة، وأن هناك علاقة إيجابية بين إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي. وأوصت الدراسة بضرورة التزام الإدارة العليا باشراك الموظفين في اتخاذ القرارات المختلفة بالجودة، وتطبيق نظام الحوافز المادية والمعنوية لما له من دور مهم في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين.

– هدفت دراسة Coelho, Mojtahedi, Kabirifar and Yazdani (2022) إلى استكشاف العلاقة بين الثقافة التنظيمية وتنفيذ إدارة الجودة الشاملة في أستراليا، بهدف تحديد الثقافة الخاصة التي تهيمن على صناعة البناء الأسترالية، وتمييز الثقافات التي تحدد التنفيذ الناجح لإدارة الجودة الشاملة. تدعم النتائج أن منظمات البناء الأسترالية يهيمن عليها السوق والثقافات الخارجية المركزة، وأظهرت النتائج بأن المنظمات التي تهيمن عليها الشخصيات الثقافية الهرمية يمكن أن توفر بيئة غير مواتية للتنفيذ الناجح لإدارة الجودة الشاملة. في حين أن المنظمة التي تحصل على مزيج من الثقافات، خاصة مع سيطرة التشبع وثقافات السوق يمكن أن توفر بيئة مواتية للتنفيذ الناجح لإدارة الجودة الشاملة.

– هدفت دراسة Lee Lee and (2022) بيان فعالية أنشطة الرعاية الصحية الخضراء في المستشفيات بناءً على إطار إدارة الجودة الشاملة. أظهرت نتائج الدراسة أن دور الإدارة العليا ضروري للتنفيذ الناجح لأنشطة الرعاية الصحية الخضراء من خلال تحفيز الموظفين على مشاركتهم النشطة في البرنامج، وتوفير التعليم والتدريب المستمر حول أهمية الاستدامة البيئية، والمراقبة الجادة للتقدم على مستوى المنظمة. توفر نتائج الدراسة آثارًا نظرية وعملية على المناهج الإستراتيجية لتخطيط وتنفيذ أنشطة الرعاية الصحية الخضراء في المستشفيات من أجل الصالح العام.

– دراسة الحكمي والحبيب (2022) هدفت التعرف على أثر تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمات في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة، تم الوصول إلى عدد من النتائج، من أهمها: مستوى تطبيق ممارسات الجودة الشاملة داخل مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة وكذلك مستوى جودة خدماتها الصحية جاء مرتفع جداً، وأن هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين تطبيق ممارسات الجودة الشاملة وجودة الخدمات الصحية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة، بالإضافة إلى أن هناك أثر دال احصائياً عند مستوى دلالة ($r \leq 0.05$) بين تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمات في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة.

– هدفت دراسة فارس والخطيب (2022) إلى معرفة دور تكنوستراتيجية إدارة المعلومات في تحقيق إدارة الجودة الشاملة في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية جوال بقطاع غزة، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن واقع تكنوستراتيجية إدارة المعلومات في الشركة كان مرتفع جدا، وأشارت النتائج إلى وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين أبعاد تكنوستراتيجية إدارة المعلومات وإدارة الجودة الشاملة، بينما وجد أثر لأبعاد تكنوستراتيجية إدارة المعلومات (البنية التحتية، وصناع المعرفة، والكفاءة التكنولوجية) على إدارة الجودة الشاملة، وعدم وجود أثر لأبعاد (الموارد المالية،

والمهارة والخبرة) على إدارة الجودة الشاملة، وقد أوصت الدراسة بأن تقوم الشركة بتطوير وتنمية مهارات وقدرات العاملين وذلك بعقد دورات تدريبية لإدارة الجودة الشاملة وتكنوستراتيجية إدارة المعلومات، والعمل من قبل الشركة على امتلاك أحدث الوسائل التكنولوجية وذلك لتطوير عملها باستمرار.

– دراسة Efendi (2022) والتي هدفت إلى تحديد تأثير إدارة الجودة الشاملة والرقابة الشخصية وأنظمة المكافآت على الأداء الإداري في مستشفى بادانج باريامان، في اندونيسياأظهرت النتائج أن إدارة الجودة الشاملة ليس لها تأثير كبير على الأداء الإداري، ولم يكن للرقابة الشخصية تأثير كبير على الأداء الإداري، وأن نظام المكافآت له تأثير كبير على الأداء الإداري، وأن إدارة الجودة الشاملة والرقابة الشخصية ونظام المكافآت لها تأثير كبير على الأداء الإداري.

– أجرى أحمد والقواسمة (2021) دراسة للتعرف إلى أثر إدارة المعرفة في تحقيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في شركات الاتصالات الأردنية، وقد أظهرت النتائج: وجود مستويات مرتفعة من تصورات العينة تجاه مستويات إدارة المعرفة ومستويات مرتفعة مبادئ إدارة الجودة الشاملة في شركات الاتصالات الأردنية ممثلة بأورانج وأمنية. وجود أثر دال إحصائياً لأثر إدارة المعرفة مجتمعة في تحقيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة مجتمعة. وقد أوصت بالعمل على استمرارية تطوير وتحسين ادارة الجودة الشاملة في شركات الاتصالات الأردنية.

– هدفت دراسة علي واسماعيل (2021) معرفة واقع إدارة الجودة الشاملة، وبيان مستويات الأداء المتميز في معهد تكنولوجيا / بغداد، وتحديد مدى وجود علاقة جوهرية بين إدارة الجودة الشاملة والأداء المتميز، وأوصت بضرورة تبني الادارة العليا في المعهد استراتيجيات تتناسب مع واقع المؤسسات التعليمية في العراق والتي تساعد على تطبيق مفاهيم وفلسفات مهمة كمفهوم إدارة الجودة الشاملة التي تعد الطريق الامثل لتحقيق الاداء المتميز.

12. المنهجية والإجراءات

منهجية الدراسة: تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك بهدف التعرف إلى أثر متطلبات التحول الرقمي على إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين في المديريات المركزية في وزارة الصحة الأردنية. وتم جمع البيانات اللازمة بالاستناد إلى هذا المنهج وذلك من خلال توزيع أداة الدراسة على عينة الدراسة وهي الاستبيان، وإجراء التحليل الإحصائي لاستخراج النتائج.

مجتمع الدراسة وعينتها: تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في المديريات المركزية في وزارة الصحة الأردنية، والبالغ عددها 13 مديرية. وقد تكونت وحدة المعاينة من جميع العاملين في المديريات المركزية في وزارة الصحة الأردنية، والبالغ عددها 13 مديرية حيث بلغ عدد العاملين في هذه المديريات (409) عاملاً، وتم تحديد العينة المستهدفة بالاعتماد على جداول مورغان الإحصائية لتحديد حجم العينة المستهدفة (Sekaran & Bougie, 2016)، حيث تم اختيار عينة الدراسة بطريقة العينة العشوائية البسيطة لأنها مناسبة لهذه الدراسة، وقد بلغ عددهم (199) عاملاً في المديريات المركزية في وزارة الصحة الأردنية، حيث تم توزيع (199) استبانة، وتم استرداد (195) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي، وبنسبة استرداد بلغت (97.98%)، لاحقا تم استبعاد (7) استبانة لعدم استيفاء الشروط، وعليه فقد بلغت عينة الدراسة (188) استبانة.

أداة الدراسة: تم تطوير الأداة لهذه الدراسة (وهي الاستبانة) استنادا إلى مقاييس تم اخضاعها للإختبار في دراسات سابقة، حيث تم تعديل وتكييف الفقرات، من خلال الحذف والإضافة وبما يتواءم مع بيئة مجتمع وعينة الدراسة الحالية. حيث اشتملت على ثلاثة تفرعات من الأسئلة، وذلك على النحو التالي:

القسم الأول: تضمن بعض الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة، حيث اشتمل هذا القسم على: (الجنس، والعمر، وسنوات الخبرة).

القسم الثاني: وتضمن الفقرات التي تقيس أبعاد متغير الدراسة المستقل (متطلبات التحول الرقمي)، وقد اشتمل هذا المتغير على أربعة أبعاد، وكما يأتي:

- ✓ البعد الأول: الاستراتيجية، وتم قياسه استنادا إلى مقياس دراسة (شديد، 2021).
- ✓ البعد الثاني: الثقافة التنظيمية، وتم قياسة استنادا إلى مقياس دراسة (علام، 2022).
- ✓ البعد الثالث: القيادة التحويلية، وتم قياسة استنادا إلى مقياس دراسة (محمد وابراهيم، 2021).

القسم الثالث: ويتضمن الفقرات التي تقيس أبعاد متغير الدراسة التابع (إدارة الجودة الشاملة).

- ✓ البعد الأول: رضا الجمهور وتم قياسة استنادا إلى مقياس دراسة (علي وإسماعيل، 2021)
- ✓ البعد الثاني: مشاركة العاملين، وتم قياسة استنادا إلى مقياس دراسة (الحكمي والحبيب، 2022).
- ✓ البعد الثالث: دعم الادارة، وتم قياسة استنادا إلى مقياس دراسة (الحكمي والحبيب، 2022).
- ✓ البعد الرابع: التحسين المستمر، وتم قياسة استنادا إلى مقياس دراسة (Jiménez-Munoz et al, 2022).

ثبات أداة الدراسة: تم استخراج معاملات ثبات وفق طريقة الاتساق الداخلي باستخدام معادلة "كرونباخ ألفا" (Chronbach Alpha) والّذي يقيس مدى جودة الفقرات ومدى التناسق في إجابات عينة الدّراسة على كل فقرات الأداة، لتبين معاملات الثبات لأداة الدّراسة.

الجدول (2) معاملات الثبات بطريقة الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا (Cronbach`s Alpha)

الأداة	طريقة الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا Cronbach`s Alpha
الاستراتيجية	0.844
الثقافة التنظيمية	0.854
القيادة التحويلية	0.937
رضا الجمهور	0.808
مشاركة العاملين	0.918
دعم الإدارة	0.816
التحسين المستمر	0.899

وتبين من الجدول (2) أن قيم معامل الاتساق الداخلي "كرو نباخ ألفا" للمتغير المستقل تراوحت بين (0.844–0.937)، (Sekaran & Bougie, 2016) وهذه القيم دالة على الثبات، ونلاحظ أن معامل الثبات للمتغير التابع تراوحت حيث تراوح بين (0.808 – 0.918) وهذه القيم دالة على الثبات، وأن أداة الدراسة (الاستبانة) تمتعت بدرجة عالية من الثبات، وبالامكان الاعتماد عليها في التطبيق الميداني لهذه الدراسة.

اختبار فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسة الأولى: H_{01} : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لمتطلبات التحول الرقمي بدلالة ابعادها (الاستراتيجية، والثقافة التنظيمية، والقيادة التحويلية) في إدراة الجودة الشاملة بابعاده (رضا الجمهور، ومشاركة العاملين، ودعم الإدارة، والتحسين المستمر) في وزارة الصحة الأردنية.

جدول (3) نتائج اختبار أثر متطلبات التحول الرقمي في إدراة الجودة الشاملة

المتغير التابع	ملخص النموذج Model Summery		تحليل التباين ANOVA			جدول المعاملات Coefficient				
	R معامل الارتباط	R^2 معامل التحديد	F	Sig. F	Df	البيان	B	الخطأ المعياري	T	Sig. T
إدراة الجودة الشاملة	0.961	0.924	508.418	0.000	3	الاستراتيجية	.1840	.0460	3.989	.0000
						الثقافة التنظيمية	.1950	.0540	3.615	.0000
						القيادة التحويلية	.7260	.0520	4.052	.0000

يظهر الجدول (3) وبمتابعة قيم إختبار (t) أن الابعاد المتعلقة بمتطلبات التحول الرقمي (الاستراتيجية، والثقافة التنظيمية، والقيادة التحويلية) لها أثر ذو دلالة إحصائية في إدراة الجودة الشاملة بابعادها في وزارة الصحة الأردنية، حيث بلغت قيم (t) المحسوبة (3.989، 3.615، 4.052) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة (**α**≤0.05)، من ناحية أخرى، يلاحظ أن قيمة معامل الارتباط للعلاقة بين متطلبات التحول الرقمي بأبعادها وإدراة الجودة الشاملة بلغت (R= 0.961)، وبلغ معامل التحديد لمتطلبات التحول الرقمي في إدراة الجودة الشاملة (R^2=0.924)، أي أن التحول الرقمي كمتغير مستقل بأبعادها تفسر ما نسبته (92.4%) من التباين في المتغير التابع وهو إدراة الجودة الشاملة، وبلغت قيمة F المحسوبة (F=508.418)، وهي قيمة دالة عند مستوى الدلالة (α≤0.05).

في ضوء نتائج الانحدار المتعدد لا يمكن القبول بالفرضية الصفرية الرئيسة الأولى والقبول بالفرضية البديلة التي تنص على: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (α ≤ 0.05) لمتطلبات التحول الرقمي بدلالة ابعادها (الاستراتيجية، والثقافة التنظيمية، والقيادة التحويلية) في إدراة الجودة الشاملة بابعادها (رضا الجمهور، ومشاركة العاملين، ودعم الإدارة، والتحسين المستمر) في وزارة الصحة الأردنية، ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى:Ho1-1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (α ≤ 0.05) لمتطلبات التحول الرقمي بدلالة ابعادها (الاستراتيجية، والثقافة التنظيمية، والقيادة التحويلية) في رضا الجمهور في وزارة الصحة الأردنية.

جدول (4) نتائج اختبار أثر متطلبات التحول الرقمي في رضا الجمهور

المتغير التابع	ملخص النموذج Model Summery		تحليل التباين ANOVA			جدول المعاملات Coefficient				
	R معامل الارتباط	R^2 معامل التحديد	F	Sig. F	Df	البيان	B	الخطأ المعياري	T	Sig. T
رضا الجمهور	0.896	0.803	520.937	0.000	3	الاستراتيجية	181.0	0.333	2.824	.0000
						الثقافة التنظيمية	.1950	0.646	1533.	.0000
						القيادة التحويلية	261.0	0.649	521.5	.0000

يظهر الجدول (4) وبمتابعة قيم إختبار (t) أن الابعاد المتعلقة بمتطلبات التحول الرقمي (الاستراتيجية، والثقافة التنظيمية، والقيادة التحويلية) لها أثر ذو دلالة إحصائية في رضا الجمهور في وزارة الصحة الأردنية، حيث بلغت قيم (t) المحسوبة (2.824، 3.315، 5.152) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة (**α**≤0.05)، من ناحية أخرى، يلاحظ أن قيمة معامل الارتباط للعلاقة بين متطلبات التحول الرقمي بأبعادها ورضا الجمهور بلغت (R= 0.896)، وبلغ معامل التحديد لمتطلبات التحول الرقمي في رضا الجمهور(R^2=0.803) ، أي أن التحول الرقمي كمتغير مستقل بأبعادها

تفسر ما نسبته (80.3%) من التباين في بعد المتغير التابع وهو رضا الجمهور، وبلغت قيمة F المحسوبة (F=520.937)، وهي قيمة دالة عند مستوى الدلالة (α≤0.05).

في ضوء نتائج الانحدار المتعدد لا يمكن القبول بالفرضية الصفرية للفرعية الأولى والقبول بالفرضية البديلة التي تنص على: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (α ≤ 0.05) لمتطلبات التحول الرقمي بدلالة ابعادها (الاستراتيجية، والثقافة التنظيمية، والقيادة التحويلية) في رضا الجمهور في وزارة الصحة الأردنية.

الفرضية الفرعية الثانية:Ho1-2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (α ≤ 0.05) لمتطلبات التحول الرقمي بدلالة ابعادها (الاستراتيجية، والثقافة التنظيمية، والقيادة التحويلية) في مشاركة العاملين في وزارة الصحة الأردنية.

جدول (5) نتائج اختبار أثر متطلبات التحول الرقمي في مشاركة العاملين

المتغير التابع	ملخص النموذج Model Summery		تحليل التباين ANOVA			جدول المعاملات Coefficient				
	R معامل الارتباط	R^2 معامل التحديد	F	Sig. F	Df	البيان	B	الخطأ المعياري	T	Sig. T
مشاركة العاملين	0.908	0.824	601.321	0.000	3	الاستراتيجية	.1770	0.363	2.055	.0110
						الثقافة التنظيمية	0.669	481.0	4.522	.0000
						القيادة التحويلية	.2340	0.760	3.251	1.000

يظهر الجدول (5) وبمتابعة قيم إختبار (t) أن الابعاد المتعلقة بمتطلبات التحول الرقمي (الاستراتيجية، والثقافة التنظيمية، والقيادة التحويلية) لها أثر ذو دلالة إحصائية في مشاركة العاملين في وزارة الصحة الأردنية، حيث بلغت قيم (t) المحسوبة (2.055، 4.522، 3.251) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة (α≤0.05)، من ناحية أخرى، يلاحظ أن قيمة معامل الارتباط للعلاقة بين متطلبات التحول الرقمي بأبعادها ومشاركة العاملين بلغت (R= 0.908)، وبلغ معامل التحديد لمتطلبات التحول الرقمي في مشاركة العاملين(R^2=0.824) ، أي أن التحول الرقمي كمتغير مستقل بأبعادها تفسر ما نسبته (82.4%) من التباين في بعد المتغير التابع وهو مشاركة العاملين، وبلغت قيمة F المحسوبة (F=601.321)، وهي قيمة دالة عند مستوى الدلالة (α≤0.05).

في ضوء نتائج الانحدار المتعدد لا يمكن القبول بالفرضية الصفرية للفرعية الثانية والقبول بالفرضية البديلة التي تنص على: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (α ≤ 0.05) لمتطلبات التحول الرقمي بدلالة ابعادها (الاستراتيجية، والثقافة التنظيمية، والقيادة التحويلية) في مشاركة العاملين في وزارة الصحة الأردنية.

الفرضية الفرعية الثالثة: Ho1-3: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (α ≤ 0.05) لمتطلبات التحول الرقمي بدلالة ابعادها (الاستراتيجية، والثقافة التنظيمية، والقيادة التحويلية) في دعم الإدارة في وزارة الصحة الأردنية.

جدول (6) نتائج اختبار أثر متطلبات التحول الرقمي بأبعادها في دعم الإدارة

المتغير التابع	ملخص النموذج Model Summery		تحليل التباين ANOVA			جدول المعاملات Coefficient				
	R معامل الارتباط	R^2 معامل التحديد	F	Sig. F	Df	البيان	B	الخطأ المعياري	T	Sig. T
دعم الإدارة	0.910	0.828	641.563	0.000	3	الاستراتيجية	.1490	.0460	3.239	.0000
						الثقافة التنظيمية	.1450	0.292	2.020	.0250
						القيادة التحويلية	0.309	.0580	5.329	.0000

يظهر الجدول (6) وبمتابعة قيم إختبار (t) أن الابعاد المتعلقة بمتطلبات التحول الرقمي (الاستراتيجية، والثقافة التنظيمية، والقيادة التحويلية) لها أثر ذو دلالة إحصائية في دعم الإدارة في وزارة الصحة الأردنية، حيث بلغت قيم (t) المحسوبة (3.239، 2.020، 5.329) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة (**α**≤0.05)، من ناحية أخرى، يلاحظ أن قيمة معامل الارتباط للعلاقة بين متطلبات التحول الرقمي بأبعادها ودعم الإدارة بلغت (R= 0.910)، وبلغ معامل التحديد لمتطلبات التحول الرقمي في دعم الإدارة (R^2=0.828)، أي أن التحول الرقمي كمتغير مستقل بأبعادها تفسر ما نسبته (82.8%) من التباين في بعد المتغير التابع وهو دعم الإدارة، وبلغت قيمة F المحسوبة (F=641.563)، وهي قيمة دالة عند مستوى الدلالة (α≤0.05).

في ضوء نتائج الانحدار المتعدد لا يمكن القبول بالفرضية الصفرية للفرعية الثالثة والقبول بالفرضية البديلة التي تنص على: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (α ≤ 0.05) لمتطلبات التحول الرقمي بدلالة ابعادها (الاستراتيجية، والثقافة التنظيمية، والقيادة التحويلية) في دعم الإدارة في وزارة الصحة الأردنية.

الفرضية الفرعية الرابعة: Ho1-4: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (α ≤ 0.05) لمتطلبات التحول الرقمي بدلالة ابعادها (الاستراتيجية، والثقافة التنظيمية، والقيادة التحويلية) في التحسين المستمر في وزارة الصحة الأردنية.

جدول (7) نتائج اختبار أثر متطلبات التحول الرقمي في التحسين المستمر

المتغير التابع	ملخص النموذج Model Summery		تحليل التباين ANOVA			جدول المعاملات Coefficient				
	R معامل الارتباط	R^2 معامل التحديد	F	Sig. F	Df	البيان	B	الخطأ المعياري	T	Sig. T
التحسين المستمر	0.867	0.751	386.018	0.000	3	الاستراتيجية	.1940	0.613	3.160	0.002
						الثقافة التنظيمية	211.0	0.744	.6476	.0000
						القيادة التحويلية	.2340	0.760	3.251	.0000

يظهر الجدول (7) وبمتابعة قيم إختبار (t) أن الابعاد المتعلقة بمتطلبات التحول الرقمي (الاستراتيجية، والثقافة التنظيمية، والقيادة التحويلية) لها أثر ذو دلالة إحصائية في التحسين المستمر في وزارة الصحة الأردنية، حيث بلغت قيم (t) المحسوبة (3.160، 6.647، 3.251) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة (**α**≤0.05)، من ناحية أخرى، يلاحظ أن قيمة معامل الارتباط للعلاقة بين متطلبات التحول الرقمي بأبعادها والتحسين المستمر بلغت (R= 0.867)، وبلغ معامل التحديد لمتطلبات التحول الرقمي في التحسين المستمر (R^2=0.751) ، أي أن التحول الرقمي كمتغير مستقل بأبعادها تفسر ما نسبته (75.1%) من التباين في بعد المتغير التابع وهو التحسين المستمر، وبلغت قيمة F المحسوبة (F=386.018)، وهي قيمة دالة عند مستوى الدلالة (α≤0.05).

في ضوء نتائج الانحدار المتعدد لا يمكن القبول بالفرضية الصفرية للفرعية الرابعة والقبول بالفرضية البديلة التي تنص على: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (α ≤ 0.05) لمتطلبات التحول الرقمي بدلالة ابعادها (الاستراتيجية، والثقافة التنظيمية، والقيادة التحويلية) في التحسين المستمر في وزارة الصحة الأردنية.

13. النتائج:

- ✓ تشير النتائج إلى أن متطلبات التحول الرقمي بأبعادها (الاستراتيجية، الثقافة التنظيمية، القيادة التحويلية) لها أثر في إدارة الجودة الشاملة بأبعادها مجتمعة (رضا الجمهور، مشاركة العاملين، دعم الإدارة، التحسين المستمر) التابعة

لوزارة الصحة الأردنية.

- ✓ أظهرت النتائج وجود أثر لمتطلبات التحول الرقمي (الاستراتيجية، الثقافة التنظيمية، القيادة التحويلية) في رضا الجمهور في وزارة الصحة الأردنية.
- ✓ أكدت النتائج على وجود أثر لمتطلبات التحول الرقمي (الاستراتيجية، الثقافة التنظيمية، القيادة التحويلية) في مشاركة العاملين في وزارة الصحة الأردنية.
- ✓ تأكد على وجود أثر لمتطلبات التحول الرقمي (الاستراتيجية، الثقافة التنظيمية، القيادة التحويلية) في دعم الإدارة في وزارة الصحة الأردنية.
- ✓ أظهرت النتائج وجود أثر لمتطلبات التحول الرقمي (الاستراتيجية، الثقافة التنظيمية، القيادة التحويلية) في التحسين المستمر في وزارة الصحة الأردنية.

14. التوصيات:

في ضوء النتائج السابقة قامت الباحثة بتقديم عدد من التوصيات، التالية:

- ✓ ضرورة تطوير وتعزيز التحول الرقمي في وزارة لاصحة الأردنية لتحقيق جودة وسرعة أفضل، وأقل تكلفة في تقديم الخدمات.
- ✓ العمل على تحسين رضا الجمهور من خلال إيجاد الفرص الخاصة بذلك مثل تطوير اليات الدفع الالكتروني للمراجعين، وحجز المواعيد الكترونيا.
- ✓ العمل على تحسين وتعزيز مشاركة العاملين في اتخاذ القرار، عبر استكمال كافة الإجراءات الإدارية والتنفيذية وشمولها بالتحول الرقمي.
- ✓ العمل على تدريب وتطوير العاملين على أحدث الوسائل الرقمية والاطلاع على تجارب الدول المتقدمة في هذا المجال، وهو ما يعمل على توسيع انتشار الثقافة التنظيمية داخل المديريات النرمزية مما ينعكس إيجابا على عمليات التحول الرقمي.
- ✓ مواصلة العمل على إيجاد الفرص المرتبطة بالتحسين المستمر بالتعاون مع مزودي الخدمات الرقمية والجمهور على نطاق أوسع.

المراجع

المراجع العربية:

أحمد، حذيفة والقواسمة، فريد (2021)، إدارة المعرفة وأثرها في تحقيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة دراسة تحليلية على عينة من العاملين في شركات الاتصالات الأردنية، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، 17 (54)، 134–159.

الأحمري، منى وعبد القادر، سليم (2022)، أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي في الجامعات السعودية: (دراسة تطبيقية على جامعة الملك خالد بأبها). المجلة الدولية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، (31)، 155–172.

الحدراوي، رافد وشاكر، عمار (2022)، انعكاس تطبيق استراتيجية التحول الرقمي على الرشاقة التنظيمية لوزارة الاتصالات العراقية، مجلة كلية التراث الجامعة، (34)، 71– 83.

الحجاج، حجاج (2022)، رقمنة مناهج اللغة الإنجليزية كلغة أجنبية في ضوء التحول الرقمي ووباء كوفيد –19، مجلة البحث في التربية وعلم النفس، 37 (1)، 801 – 840.

الحكمي، ولاء والحبيب، ريما (2022)، أثر تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمات الصحية دراسة تطبيقية على مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة، المجلة الاكاديمية العالمية للاقتصاد والعلوم الإدارية، 4 (1)، 1–21.

سلايمي، جميلة وبوشي، يوسف (2019)، التحول الرقمي بين الضرورة والمخاطر، مجلة العلوم القانونية والسياسية، 10 (2)، 967-944.

شديد، مصطفى (2021)، تأثير التحول الرقمي على مستوى أداء الخدمة المقدمة بالتطبيق على موظفي الإدارة العامة للمرور بمحافظة القاهرة، مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، 22(4)، 193–226.

الشمري، ذهب (2022)، متطلبات تحقيق التحول الرقمي بالجامعات السعودية: جامعة حائل دراسة حالة، المجلة التربوية لكلية التربية بسوهاج، (95)، 1665–1722.

عبد الحميد، نصر (2021)، متطلبات تحقيق التحول الرقمي بجامعة الأزهر لمواجهة تحديات الثورة الصناعية الرابعة، مجلة التربية، 190(1)، 129 – 173.

عثمان، عرفه (2022)، التحول الرقمي كألية لتطوير الأداء الوظيفي للعاملين بمؤسسات تعليم الخدمة الاجتماعية، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية، 58، 110– 150.

علام، وليد (2022)، التحول الرقمى وتأثيره على تعزيز الميزة التنافسية للخدمات المصرفية من وجهة نظر مسئولى خدمة العملاء: دراسة ميدانية بالتطبيق على قطاع البنوك بجنوب الصعيد، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، 52 (1)، 159–220.

علي، اخلاص وإسماعيل، أيسر (2021)، واقع إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية ودورها في تحقيق الأداء المتميز، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، 27 (126)،389–409.

فارس، محمد والخطيب، محمد (2022)، دور تكنوستراتيجية إدارة المعلومات في تحقيق إدارة الجودة الشاملة في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية – جوال بقطاع غزة، المجلة العربية للإدارة، 42 (1)، 337–354.

محمد، نزار وإبراهيم، لمياء (2021)، دور الثقافة التنظيمية في تحسين السلوك الاداري في ظل عمليات التحول الرقمي في المنظمات الحكومية، المجلة العراقية للعلوم الادارية،12 (2)،167–211.

وزارة الصحة. على الموقع الإلكتروني، تم استرجاعه في 19–4–2022 على الرابط https://www.moh.gov.jo/

المراجع الاجنبية:

Coelho, C.; Mojtahedi, M.; Kabirifar, K.; Yazdani, M. (2022) .Influence of Organisational Culture on Total Quality Management Implementation in the Australian Construction Industry. Buildings, (12) 496. https://doi.org/10.3390/buildings12040496

Do, T. D., Pham, H. A. T., Thalassinos, E. I., & Le, H. A. (2022). The Impact of Digital Transformation on Performance: Evidence from Vietnamese Commercial Banks. Journal of Risk and Financial Management, 15(1), 21. https://doi.org/10.3390/jrfm15010021

Efendi, Atika (2022) .Pengaruh Total Quality Management, Pengendalian Personal, Dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial (Studi Pada Rsud Padang Pariaman Kabupaten Padang Pariaman). [Skripsi Thesis], Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Gastaldi, L., Appio, F.P., Corso, M. and Pistorio, A. (2018) .Managing the exploration-exploitation paradox in healthcare: Three complementary paths to leverage on the digital transformation, Business Process Management Journal, 24 (5), 1200-1234. https://doi.org/10.1108/BPMJ-04-2017-0092

Hamza, Reham (2022) .The Requirements of Digital Transformation and Its Economic Applications to Achieve a Competitive Advantage in Major Sports Clubs in the Arab Republic of Egypt, The International Scientific Journal of Physical Education and Sport Sciences,9(1), 120-152.

Lee, S.M. and Lee, D.(2022) .Developing Green Healthcare Activities in the Total Quality Management Framework. Int. J. Environ. Res. Public Health, (19), 6504. https://doi.org/10.3390/ijerph19116504

Mahdi, O. R., Nassar, I. A., & Almsafir, M. K., (2019) .Knowledge management processes and sustainable competitive advantage: An empirical examination in private universities. Journal of Business Research, 94, 320-334.

Pambreni, Y., Khatibi, A., Azam, S & Tham, J. (2019). The influence of total quality management toward organization performance. Management Science Letters , 9(9), 1397-1406.

Rachinger, M., Rauter, R., Müller, C., Vorraber, W., & Eva, S. (2019). Digitalization and its influence on business model innovation. Journal of Manufacturing Technology Management. https://doi.org/10.1108/JMTM-01-2018-0020

Sekaran, U. (2016) .Research Methods for Business: A Skill Business Approach. John Wiley & Sons, New York.

أَثَرُ الحَوكَمةِ في جُودَةِ الخَدَماتِ في مُستَشفى البَشيرِ خِلالَ جَائحةِ كُورونَا

إيناس عصام إسماعيل الطورة د. مطيع صالح الشبلي
جامعة عمان العربية

تاريخ الاستلام: 2022/11/06 تاريخ القبول:2023/03/08

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الحوكمة في جودة الخدمات المقدمة في مستشفى البشير خلال جائحة كورونا باتّباع منهج البحث الوصفي التحليلي، حيث تم تطوير استبانة وتوزيعها على عينة ميَّسرة للدراسة، والتي بلغت (342) فرداً من مقدمي الخدمة في مستشفى البشير، واقتصرت على المجموعات الوظيفية التالية (مدراء، أطباء، تمريض) وتم استرداد (294) استبانة صالحة للتحليل بنسبة استرداد (86%). وقد تم تحليل البيانات إحصائياً اعتماداً على الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وجاء من أبرز النتائج : أن مستوى تطبيق مبادئ الحوكمة ومستوى جودة الخدمات المقدمة في مستشفى البشير جاء بمستوى متوسط، كما بينت النتائج وجود أثر ذي دلالة إحصائية للحوكمة بأبعادها مجتمعة (المشاركة، المسؤولية، الشفافية، المساءلة) على جودة الخدمة بأبعادها (الاعتمادية، التعاطف، الاستجابة، الموثوقية). وفي ضوء النتائج أوصت الدراسة الإدارة في مستشفى البشير بضرورة العمل على تعزيز تطبيق مبادئ الحوكمة من خلال تبني نظام رقابي مرن ومتين، وتعزيز إدراك العاملين في المستشفى باللوائح المنظمة للمسؤوليات والصلاحيات ومدونة السلوك، وأهمية تطوير البنية التحتية والمرافق الخدمية في المستشفى.

الكلمات المفتاحية: الحوكمة، الجودة، الخدمة، مستشفى البشير، كورونا.

The Impact of Governance on Services Quality in Al Basheer Hospital during COVID-19 Pandemic

Enas Isam Al Tawarah **Dr. Mottee Saleh Al-Shibly**

Abstract

This study aimed to identify the impact of governance on services quality during COVID-19 pandemic in Al Basheer Hospital by using the descriptive analytic research method.

A questionnaire was developed and distributed among the convenience sample which consist of (342) Managers, Physicians and Nurses working at Al Basheer Hospital, data was analysed using SPSS software to test the hypotheses.

The study revealed that the level of governance practices as well as the level of health services quality in Al Basheer Hospital were moderate, also there was a statistically significant effect for governance on services quality, while the participation has no statistically significant effect on services quality.

According to the mentioned findings; the researcher recommends the management at Al Basheer Hospital to enhance the governance practices by adopting the decentralization on both decision making and procedures, in addition to the importance to establish a flexible secure system for accountability.

Keywords: Governance, Quality, Services, Al Basheer Hospital, COVID- 19.

المقدمة:

تُعد صحة الأفراد في المجتمع من الركائز الأساسية لتحقيق التنمية المُستدامة سواء الإقتصادية أو الإجتماعية، إذ تُعد مطلبا للقيادات والأفراد بجميع أبعادها وخصائص جودتها، حيث تُقاس جودة حياة الفرد والمجتمع من خلال تقييم الوضع الصحي فيه، لذلك يبحث الأفراد عن رعاية صحية تلبي احتياجاتهم وتتوافق مع تطلعاتهم وتوقعاتهم من ناحية مستوى ونوعية الخدمة التي يحصلون عليها مما يضع النظام الصحي للدُول في مقدمة المؤسسات الحيوية التي تعُد العصب الرئيسي لتغذية التنمية من خلال عنايتها بالعنصر البشري المقوِم التنموي الأهم(Al Khashan et al. 2021).

بالإضافة إلى أن التقدم السريع في المجالات العلمية والطبية عالمياً والتحديث المستمر فيها بالإبداع والإبتكار في الأساليب والتقنيات العلاجية، يفرض على القطاع الصحي بالضرورة العمل على التحسين المستمر في مستوى وجودة الخدمة المقدمة، حيث يُدرك الفرد مفهوم جودة الخدمة على أنها الخدمة التي تحقق مستوى توقعاته لها (البكري، 2006) خاصة مع الانفتاح التكنولوجي العالمي وإتاحة المعرفة للجميع، أصبح الفرد قادراً على تحديد متطلباته بدِقة ووضع معاييره الخاصة التي يقيّم بها جودة الخدمة المقدمة له من النظام الصحي، وقد ساهمت الأزمة العالمية الأخيرة المتمثلة بجائحة كورونا برفع معايير متطلبات الجودة في المنشآت الصحية (Jiang et al.، 2021) وأظهرت الحاجة إلى وجود نظام صحي مرن يحقق متطلبات الجودة في جميع خدماته الأساسية وخلال الأزمات.

ولا شك أنّ الحوكمة من أهم الأدوات التي تساعد على استمرارية التحسين في جودة الخدمة وتعزيز ثقافة التميز والجودة وذلك من خلال تطبيق أبعادها المختلفة كالشفافية والإفصاح، والتي تُشكل حدوداً تنظيمية ورقابية لأصحاب المصلحة على اختلافهم (حوالف وبوفاتح، 2013)، ويمكن توضيح مفهوم الحوكمة بأنها الطريقة التي يكتسب بها المسؤولون سلطاتهم وممارستهم لها لغايات تشكيل السياسات العامة في المؤسسات، وتوفير الخدمات (De Ferranti et al.، 2009) بحيث تشتمل تلك السياسات على تحقيق أهداف جميع الأطراف ذات الصِلة بالمُنظمة، بما فيها القيادات الإداريّة والكوادر الطبية ومُتَلقي الخدمة الصحية وبطريقة تضمن عدم التضارب في مصالحهم من أجل النهوض بالقطاع الصحي وتحقيق رؤيته الشاملة (Abu Naba'a, A.،2020).

مشكلة الدراسة

يُنظر إلى إدارة الجودة في المنظمات الصحية كمبدأ أساسي وأسلوبٍ للإدارة، وقد تم تناولها ضمن العديد من النظريات التي تسعى إلى تعظيم الفوائد المتحققة من تطبيقها. خلال عملها في القطاع الصحي العام، لاحظت الباحثة ارتفاع مستوى وعي المتلقين للخدمة الصحية، وهو ما تزايد خصوصًا خلال جائحة كورونا. وعلى الرغم من ذلك، تبين ضعف الوعي بين العاملين مقدمي الخدمة بمفاهيم وممارسات الحوكمة وأثرها في تحقيق الجودة. وبناءً على ذلك، تم اختيار مشكلة الدراسة التي تتمثل في تحديد أثر الحوكمة على جودة الخدمة المقدمة في مستشفى البشير في الأردن خلال جائحة كورونا، وذلك نظرًا لعدم توفُّر دراسة سابقة تبين ذلك – بحسب إطلاع الباحثة – وتؤكد دراسات حديثة مثل دراسة البسام (2021) وJiang et al. (2021) وفروانة (2019) على أن جودة الخدمة الصحية تتأثر بعدة عوامل، منها تطبيق مبادئ الحوكمة في القطاع العام وتحسين المناخ الأخلاقي وإدارة الأزمات.

أسئلة الدراسة

انطلاقا من مشكلة الدراسة بَرزت العديد من الأسئلة والتي من المتوقع أن تقوم الدراسة بعد اكتمالها بالإجابة عنها وتتمثل بالسؤال الرئيسي:

هل يوجد أثر للحوكمة بأبعادها (المشاركة، المسؤولية، الشفافية، المُساءلة) على جودة الخدمة بأبعادها (الاعتمادية، التعاطف، الإستجابة، الموثوقية) في مستشفى البشير خلال جائحة كورونا؟ والذي يتفرع منه الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما هو مستوى تطبيق الحوكمة بأبعادها (المشاركة، المسؤولية، الشفافية، المُساءلة) في مستشفى البشير؟
2. ما هو مستوى جودة الخدمة المقدمة في مستشفى البشير من وجهة نظر مقدمي الخدمة؟
3. هل يوجد أثر للحوكمة بأبعادها (المشاركة، المسؤولية، الشفافية، المُساءلة) على إعتمادية الخدمة في مستشفى البشير خلال جائحة كورونا؟
4. هل يوجد أثر للحوكمة بأبعادها (المشاركة، المسؤولية، الشفافية، المُساءلة) على التعاطف في الخدمة في مستشفى البشير خلال جائحة كورونا؟
5. هل يوجد أثر للحوكمة بأبعادها (المشاركة، المسؤولية، الشفافية، المُساءلة) على سرعة الإستجابة في الخدمة في مستشفى البشير خلال جائحة كورونا؟
6. هل يوجد أثر للحوكمة بأبعادها (المشاركة، المسؤولية، الشفافية، المُساءلة) على موثوقية الخدمة في مستشفى البشير خلال جائحة كورونا؟

أهداف الدراسة

انطلاقا من مشكلة الدراسة والأهمية التي تكتسبها، فإن الدراسة الحالية هدفت إلى:

1. التعرف إلى مستوى تطبيق الحوكمة في مستشفى البشير.
2. التعرف إلى مستوى جودة الخدمة المقدمة في مستشفى البشير من وجهة نظر مقدمي الخدمة.
3. التعرف على أثر تطبيق الحوكمة في جودة الخدمات في مستشفى البشير.

أهمية الدراسة

الأهمية النظرية:

تأتي أهمية الدراسة الحالية النظرية كونها تبحث في جودة الخدمة المقدمة في أكبر مؤسسة صحية حكومية في المملكة – مستشفى البشير–، وكيف يؤثر مفهوم الحوكمة في القطاع الصحي على جودة الخدمة والتي تحقق متطلبات أصحاب المصلحة ورضاهم بشكل شامل، وتبحث هذه العلاقة في وقت جائحة فايروس كوفيد–19 المستجد، والذي يعد البحث الأول من نوعه في حدوده الزمانية والمكانية –بحسب إطلاع الباحثة– مما يشكل إضافة إلى الأدبيات السابقة.

الأهمية العملية:

تظهر أهمية الدراسة العملية من مجموعة النتائج والتوصيات التي قد تساعد صانعي القرار في إدارة مستشفى البشير على التعرف على أثر ممارسات الحوكمة على جودة الخدمة المقدمة فيه، والتي يمكن أن تتحقق من خلال إنشاء وتعزيز تطبيق ممارسات الحوكمة المتمثلة في المشاركة، المسؤولية، الشفافية، المساءلة وبشكل يمكّن العاملين ومقدمي الخدمة الصحية من فهم هذه الممارسات وأثرها، كما تقدم أساسا للباحثين للبناء عليه لأبحاث أخرى قد تطبق المتغيرات في مجتمعات وعينات أخرى أو قد تتوسع بالبحث في جودة الخدمة الصحية وتتناول أبعادا أخرى للحوكمة من تلك المدروسة.

التعريفات الإصطلاحية والإجرائية:

الحوكمة: وتعرّف الحوكمة إصطلاحا على أنها: "الطريقة الشاملة التي يكتسب بها المسؤولون والمؤسسات العامة سُلطتهم، ويمارسونها لتشكيل السياسات العامة وتوفير السلع والخدمات". (De Ferranti et al،2009.)

وتُعرفها الباحثة إجرائيا بأنها: منظومة السياسات والاستراتيجيات والعمليات التي يُمارسها المسؤولون في مستشفى البشير، من أجل تحقيق الجودة المتميزة للخدمات المقدَمة، والتي تم قياسها بأبعادها بفقرات الاستبانة.

جودة الخدمة: بحسب lecelet (2006)، وكما أوردها عبود وآخرون (2009) يمكن تعريف جودة الخدمة إصطلاحا: على أنها مستوى الرعاية المقدَمة من قِبَل مؤسسات المستشفى من أجل زيادة النتائج المُتوقَعة للفرد ومواءمتها مع الإمكانيات والمعرفة الحديثة.

وتُعرفها الباحثة إجرائيا على أنها: الإستغلال الأمثل للموارد المتاحة، البشرية والمادية والتقنية والبيئية، وبكفاءة عالية لضمان جعل خدمة الرعاية الصحية المقدَمة في مستشفى البشير ملبيةً لتوقعات مُتلقيها، وبشكل يرفع من مستوى رضاهم، وبالحد الأدنى من المخاطر بالإضافة إلى العمل على توسيع دائرة الموارد والعمل على تنميتها لضمان إستمرارية مستوى جودة مرتفع، والتي تم قياسها بأبعادها بفقرات الإستبانة.

المشاركة: بحسب Lee & Land (2010)، وكما أوردها Abu Qattam, M. et al. (2019) تُعرّف المشاركة إصطلاحا بأنها: السماح للهيئات الإدارية والأكاديمية، بالإضافة إلى الطلبة والمجتمع بالمشاركة في عملية رسم السياسات وتطوير قواعد العمل في مختلف نواحي الحياة التعليمية في الجامعات.

وتعرّفها الباحثة إجرائيا على أنها: مساهمة جميع الأطراف ذات العلاقة في مستشفى البشير في عملية وضع السياسات والأهداف التي تشتمل عليها رؤية المستشفى من أجل تحقيق منفعة مشتركة لأصحاب المصحلة وتشمل الأطراف: الكوادر الإدارية والطبية مُقدِمي خدمة الرعاية الصحية، والمؤسسات التعليمية المستفيدة من خطط التعليم في المستشفى، بالإضافة إلى الموردين والممولين وأفراد المجتمع المحلي ومُتَلقي الرعاية الصحية وقد تم قياسها بفقرات الإستبانة.

المسؤولية: تعرّف المسؤولية إصطلاحا بأنها: عنصر أساسي متضمن في نظام حوكمة المستشفيات العامة، والذي يُوفِق بين وجوب تقديم رعاية صحية ذات جودة لمحتاجيها وبين المسؤولية المالية للمستشفى.(Dixit ،2020)

وتعرّفها الباحثة إجرائيا على أنها: أحد الأسس الأخلاقة للحوكمة في مستشفى البشير والتي تتضمن إلتزام المستشفى بتوفير خدمة ذات جودة للمجتمع المحلي، وتشمل خدمات الرعاية الصحية والتعليمية والتنموية، بهدف الموازنة بين تنمية المجتمع صحياً وبيئياً وتساعد على استدامته، قد تم قياسها بفقرات الاستبانة.

الشفافية: بحسب Fawzy (2003)، وكما أورده السنوسي وحجازي (2020) تُعرّف الشفافية إصطلاحا بأنها: المعلومات المُقدَمة في المنظمة، وتكون ذات مصداقية وموضوعية وبكل أمانة، والتي تساعد على إتخاذ قرار صحيح في الوقت المناسب.

وتعرّفها الباحثة إجرائيا على أنها: المعلومات التي تقدمها الهيئات الإدارية والطبية وبكل أمانة في مستشفى البشير وتتسم بالموضوعية والصدق وتساهم في عملية صنع قرار صائب لجميع الأطراف ذات العلاقة في المستشفى وفي وقته المناسب، والتي تم قياسها بفقرات الاستبانة.

المُساءلة: تعرّف المساءلة إصطلاحا على أنها: مدى إلتزام المديرين بسؤولياتهم. (حبيخ وآخرون، 2020)

وتعرّفها الباحثة إجرائيا بأنها: درجة التزام المديرين والكوادر الطبية العاملين في مستشفى البشير بالمسؤوليات والأعمال المطلوبة منهم، وما يتبعها من مهام، والتي يشتمل عليها الوصف الوظيفي لوظائفهم والتي تم قياسها بفقرات الاستبانة.

الإعتمادية: تعرّف الإعتمادية إصطلاحا بأنها: تَمكُن مُقدِمي الخدمة الصحية على أدائها بشكل يُعتمد عليه وبدقة وبشكل صحيح. (بن حليمة،2017)

وتعرّفها الباحثة إجرائيا بأنها: قدرة مستشفى البشير ممثلا بهيئاته الإدارية والطبية على تقديم الخدمة الصحية المُتوقعة منه بدِقة وبالطريقة الصحيحة، وبشكل يُعتمد عليه ويوافق معايير برامج الاعتماد للمستشفيات في الأردن وقد تم قياسها بفقرات الإستبانة.

التعاطف: يعرّف التعاطف إصطلاحا على أنه: علاقة التفاعل بين مراجعي المنشآت الطبية والكوادر الإدارية والطبية العاملة فيها، وتتضمن اللباقة والسرية والإصغاء. (بن حليمة،2017)

وتعرّفه الباحثة إجرائيا على أنه: العلاقة الإنسانية المتبادلة بين المرضى ومتلقي الخدمة والكوادر الطبية والإدارية العاملة في مستشفى البشير، والقائمة على الاهتمام الإنساني والحفاظ على السرية ومهارات الإصغاء، وقد تم قياسه بفقرات الاستبانة.

الإستجابة: بحسب Al-Tai (2009)، وكما أوردها Elhannani & Draou (2018) تعرّف الاستجابة إصطلاحا بأنها: الرغبة في مساعدة العميل والشعور بالرضا أثناءها وبتقديم الخدمة بالسرعة الممكنة.

وتعرّفها الباحثة إجرائيا بأنها: السرعة التي يقوم بها مُقدِم الخدمة من الكوادر الإدارية والطبية العاملة في مستشفى البشير بتقديم الخدمة الصحية اللازمة للمرضى والمراجعين، وبحافز داخلي لرغبتهم في تحسين حالتهم الصحية وشعورهم بالرضا أثناء رعايتهم، وقد تم قياسها بفقرات الاستبانة.

الموثوقية: تعرف الموثوقية إصطلاحا بأنها: القدرة على تقديم الخدمة بدقة. ((Elhannani & Draou, 2018

وتعرّفها الباحثة إجرائيا بأنها: قدرة الكوادر الإدارية والطبية على تقديم الخدمة لمُتلقيها بدقة وبالحد الأدنى من المخاطر أو الأخطاء، والتي تم قياسها بفقرات الاستبانة.

فرضيات الدراسة:

بناءً على أسئلة الدراسة وتحديد الأبعاد للُمتغيرات المستقلة والتابعة يمكن صياغة فرضيات الدراسة كما يلي:

- الفرضية الرئيسية **:H0** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للحوكمة بدلالة أبعادها (المشاركة، المسؤولية، الشفافية، المُساءلة) عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ على جودة الخدمات المُقدَمة في مستشفى البشير بدلالة أبعادها (الإعتمادية، التعاطف، الإستجابة، الموثوقية) خلال جائحة كورونا. والتي ينبثق منها الفرضيات الفرعية التالية:
- الفرضية الفرعية **:H01** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للحوكمة بأبعادها (المشاركة، المسؤولية، الشفافية، المُساءلة) عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ على إعتمادية الخدمة في مستشفى البشير خلال جائحة كورونا.
- الفرضية الفرعية **:H02** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للحوكمة بأبعادها (المشاركة، المسؤولية، الشفافية، المُساءلة) عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ على التعاطف في الخدمة المقَدمة في مستشفى البشير خلال جائحة كورونا.
- الفرضية الفرعية **:H03** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للحوكمة بأبعادها (المشاركة، المسؤولية، الشفافية، المُساءلة) عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ على سرعة الاستجابة في تقديم الخدمة في مستشفى البشير خلال جائحة كورونا.

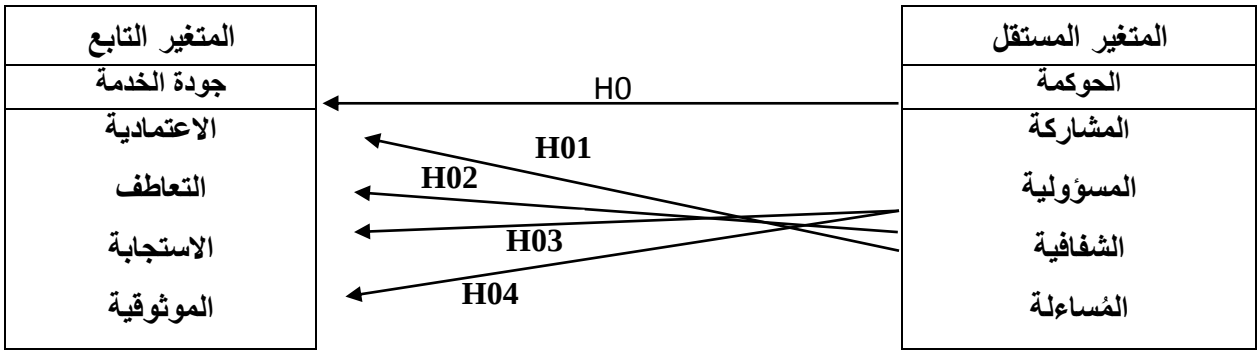
- الفرضية الفرعية: **H04** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للحوكمة بأبعادها (المشاركة، المسؤولية، الشفافية، المُساءلة) عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ على موثوقية الخدمة المقدَمة في مستشفى البشير خلال جائحة كورونا.

أنموذج الدراسة:

قامت الباحثة بمراجعة الأدبيات السابقة ذات الصلة لغايات تعيين أبعاد المتغيرات الخاضعة للبحث، وبناء أنموذج الدراسة بما يناسبها ويساعد في الإجابة عن أسئلتها وكما يلي:

جدول رقم (1) دراسات سابقة تناولت المتغيرات المدروسة

المتغيرات المدروسة وأبعادها	الدراسة
الحوكمة (المشاركة)	Ad El Fatah, T. et al. (2019)
الحوكمة (المسؤولية)	الحدابي والعزيزي (2019)
الحوكمة (الشفافية والمساءلة)	Abo Qattam et al. (2019)
جودة الخدمة (الاعتمادية والتعاطف)	بن حليمة (2017)
جودة الخدمة (الاستجابة والموثوقية)	Elhannani & Draou (2018)



شكل رقم (1) أنموذج الدراسة

حدود الدراسة:

- الحدود البشرية: تستهدف الدراسة مجتمع مستشفيات البشير وتحديدا الكوادر الإدارية والطبية العاملة من (مدراء، رؤساء اختصاص، رؤساء أقسام، أطباء، مشرفي أقسام، ممرضين).
- الحدود المكانية: مستشفى البشير الحكومي.
- الحدود الزمانية: خلال العام الجامعي 2021–2022.
- الحدود الموضوعية: دراسة موضوع الحوكمة بأبعادها المحددة (المشاركة، المسؤولية، الشفافية، المساءلة) وموضوع جودة الخدمة بأبعادها المحددة (الاعتمادية، التعاطف، الاستجابة، الموثوقية).

الأدب النظري والدراسات السابق ذات الصلة

فيما يلي عرض للإطار النظري والدراسات السابقة المتعلقة بالحوكمة وجودة الخدمة:

أولا: الأدب النظري

الحوكمة:

يمكن تعريف الحوكمة في القطاع العام بأنها مجموعة من الترتيبات والإجراءات المنوطة بالدائرة الحكومية، والتي تقوم بها لغايات ضمان تحقيق الأهداف والنتائج المطلوبة من الأطراف ذات العلاقة وبشكل أخلاقي ومهني يحقق معايير

النزاهة والشفافية وباتباع الآليات الواضحة في الدائرة، وبوجود نظام مساءلة صارم يضمن الحصول على أداء فعّال وعادل (وزارة تطوير القطاع العام، 2014).

ويرتبط مفهوم الحوكمة بالمسؤولين والمؤسسات العامة، فهي الطريقة التي يكتسب بها المسؤولين سلطاتهم، ويقومون بممارستها من أجل تشكيل السياسات العامة ولغايات توفير احتياجات الأفراد وتحقيق أهدافها (De Ferranti et. al، 2009) وبحيث تتمكن الدول من تحقيق أهدافها الاستراتيجية عن طريق ربط الحوكمة ومبادئها بالتنمية الشاملة والمستدامة في مشاريع القطاع العام، والتي يقع عليها الدور الأساسي في إدارة الأزمات وتهيّء الدول للحصول على الدعم المالي وغير المالي من الجهات المانحة كصندوق النقد الدولي والاتحاد الأوروبي (البسّام،2021).

وقد ظهر مفهوم الحوكمة في المؤسسات الصحية كنموذج إداري منهجي يحقق استراتيجية شاملة للأنشطة التي من شأنها العمل، وبشكل يشمل جميع العاملين في المؤسسة الصحية لغايات رفع وتحسين جودة الخدمة المقدمة لمتلقي الرعاية وسلامتهم، وتنامت الحاجة إليها في بداية التسعينات من القرن الماضي، بعد سلسلة الإخفاقات التي تعرضت لها الخدمة الصحية الوطنية في المملكة المتحدة (Abd El Fatah et al،2019).

أهداف الحوكمة وأهميتها:

يرى الزبيدي والسامرائي (2019) أن تطبيق مبادئ الحوكمة يهدف إلى تحقيق الشفافية في المنظمة وذلك باتباع آليات منضبطة وواضحة، تضمن مشاركة العاملين الفاعلة في الأنشطة وأثناء تأديتهم لمهامهم، وتعمل على تعزيز الفاعلية ورفع كفاءة الأداء في المنظمات داخليا وخارجيا، بالإضافة إلى تحقيق العدالة لجميع الأطراف المعنية، مع ضمان وجود المساءلة لمحاسبة كافة الأطراف ذات الصلة بالمنظمة.

وتكمن أهمية الحوكمة في المنظمات بشكل عام بحسب البسام (2021) بما يلي:

- تحقيق التنمية الشاملة، اقتصادية وبشرية، وبشكل مستدام.
- تعزيز كفاءة الأداء الحكومي، يشمل أداء القطاع الصحي العام.
- تعزيز ثقة الأفراد في المؤسسة الحكومية وأدائها.
- زيادة فعالية وكفاءة الإدارات المحلية من خلال تطبيق مبادئ المحاسبة والتمكين والمساءلة.
- تقديم المصلحة العامة على الخاصة وتعزيز المساءلة والتشاركية والرقابة على الأداء.

مبادئ الحوكمة:

حتى تتمكن المنظمات التي تتبع نهج الحوكمة في إدارتها من تحقيق الغايات والأهداف المرجوة منها يتوجب توفير آلياتها التي حددتها منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، كما أوردتها الغامدي (2021):

- ضمان وجود أساس لإطار فعال للحوكمة، ويشمل القوانين والتشريعات المعززة لممارسات الحوكمة.
- ضمان حقوق المساهمين/أصحاب المصلحة، وتشمل المشاركة الفعالة في اتخاذ القرارات وسهولة الوصول إلى المعلومات والحصول عليها، في الوقت المناسب.
- المعاملة المتساوية للمساهمين، والتي تضمن العدالة وتجنب الاستغلال لبعض أصحاب المصلحة.
- دَور أصحاب المصالح ويقصد بها الإعتراف بحقوق أصحاب المصالح وتشجيع خلق فرص العمل لاستدامة المنظمات.
- الإفصاح والشفافية وهي قيام المنظمة بالإفصاح عن مهامها ونشاطاتها بشكل سليم وصحيح وفي الوقت المناسب.

- مسؤولية مجلس الإدارة والتي تتضمن الإرشاد والتوجيه والرقابة، التي تقوم بها الإدارة، بالإضافة إلى محاسبة مجلس الإدارة أمام أصحاب المصلحة عن مسؤولياته.

الحوكمة في المستشفيات:

وضحت (Abd El Fatah et al.، 2019) مفهوم الحوكمة السريرية على أنها ممارسات الحوكمة في المؤسسات الصحية التي تقوم على دمج الأنشطة المحلية ضمن برنامج واحد يهدف، في الأساس إلى تحسين جودة الخدمة الصحية وتشجيع جميع العاملين ومقدمي الخدمة على رعاية المرضى ومتلقي الخدمة الصحية. بينما يرى Dixit (2020) أهمية التعديل على مفهوم حوكمة الشركات التقليدي لكي يناسب إدارة المستشفيات العامة وأهمية التركيز على فعالية مجلس الإدارة، باعتباره ممثلا للمواطنين ومصالحهم، كما أن التحديات التي تواجه القطاع الصحي والمتمثلة في تكثيف الطلب على مستوى مرتفع لجودة الخدمة والناتج عن التغيرات الاجتماعية والاقتصادية والعلمية والتكنولوجية أدى إلى زيادة الضغط على المستشفيات، لكي تحقق التوازن بين أهداف أصحاب المصلحة على اختلافهم.

أبعاد الحوكمة:

تناولت الدراسة الحالية الأبعاد التالية للحوكمة:

المشاركة: بحسب تعريف اليونيسكو UNESCO فهي التعاون بين الأفراد أصحاب المصلحة في المنظمة من أجل اتخاذ القرارات فيها (النسر وعويدات، 2021)، ويعد تفعيل المشاركة الجماعية في عمليات صنع القرار من أهداف الحوكمة، والتي تتحقق من خلال تطبيق مبادئها، حيث يتم إشراك الأعضاء الإداريين والأكاديميين بالإضافة إلى الطلاب في عمليات صنع القرارات التي تنظم مهماتهم (الزبيدي والسامرائي، 2019).

المسؤولية: أشار البسام (2021) إلى إن تحديد المسؤوليات بين الجهتين التشريعية والتنفيذية يساهم بشكل فعال في تخطي الأزمات المالية منها والاقتصادية، كما يعمل على التخفيف من آثارها، وتظهر أهمية تطبيق مبدأ المسؤولية بشكل جلي كعامل وقاية من هذه الأزمات. بالإضافة إلى أنه يوضح Dixit (2020) المسؤولية بأنها عنصر أساسي متضمن في نظام حوكمة المستشفيات العامة، والذي يُوفِق بين وجوب تقديم رعاية صحية ذات جودة لمحتاجيها وبين المسؤولية المالية للمستشفى، وترتبط بشكل وثيق بالإلتزام الأخلاقي للمنظمة الصحية والعاملين بها.

الشفافية: يعرفها اليونيسكو UNESCO بأنها الوضوح والمصداقية والنزاهة في العرض والإفصاح عن المعلومات أمام الرأي العام، مع توفيرها لهم وإمكانية الوصول إليها بسهولة (النسر وعويدات، 2021). وأظهرت دراسة السنوسي وحجازي (2020) أن تطبيق مبدأ الشفافية في المستشفيات الخاصة ينعكس إيجابا على الموظفين ويعزز الميزة التنافسية ويرفع الأداء.

المساءلة: تظهر أهمية المساءلة في تعزيز الرفاهية للأفراد وضمان منتجات وخدمات ذات جودة مرتفعة وبفعالية وكفاءة وذلك من خلال تبني وتفعيل مفهومها، ليس فقط من أجل محاربة الفساد ومنعه بل لتقليل الهدر في الموارد وضمان استغلالها بالشكل الأمثل بطريقة تحقق تنمية مستدامة (البسام، 2021). وبحسب نتائج أظهرتها دراسة Abd El Fatah et al.،(2019)، فإن نظام المساءلة يمكنه تحسين جودة الخدمة الصحية باعتباره أحد العوامل التي تقلل من الفساد، وتعمل جنبا إلى جنب مع الشفافية كصمام أمان يضع العاملين في مجال الرعاية الصحية في موقع مسؤولية أمام الهيئات التنظيمية والرقابية.

الخدمة

يمكن تعريف الخدمة من خلال ارتباطها بالأداء، فهي بحسب Zeithaml et al. (2000) وكما أورده الضمور (2008) بأنها " تتضمن كل الأنشطة الاقتصادية التي مخرجاتها ليست منتجات مادية، تُستهلك بشكل عام عند وقت إنتاجها، وتقدم قيمة مضافة، وهي بشكل أساسي غير ملموسة لمشتريها الأول"، ويعبر عنها الضمور (2008) من خلال خصائصها بأنها مجموعة الأنشطة غير الملموسة وسريعة الزوال بشكل نسبي ناتجة عن تفاعلات تهدف إلى تلبية احتياجات وتوقعات العملاء، ولا ينتج عنها بالضرورة نقلا للملكية. من جهة أخرى يوضح الورثيلاني (2019) مفهوم الخدمة على أنها الميزة التي يكتسبها العميل/ متلقي الخدمة في مقابل أداء الخدمة أو عند استعمال منتج مادي، كما يعبر عنها بأنها النتيجة الإجمالية التي يدركها متلقي الخدمة نحو كيان ما. أما الخدمة المعنية في هذه الدراسة فهي الخدمة الصحية، وقد عرفها البكري (2006) بأنها الخدمة العلاجية التي يتلقاها المريض وتشمل خدمات التشخيص والإرشاد والتدخل الطبي، وتسهم في قبول وانتفاع المريض مما يجعله في حالة صحية أفضل تؤدي إلى رضاه.

وتعرف الباحثة الخدمة بأنها خدمات التشخيص والعلاج والتأهيل والتوعية والإرشاد والمتابعة التي يتلقاها المريض والمراجع في مستشفى البشير، والتي تجعله في حالة صحية أفضل وتحوز على رضاه والتي تمتاز بعدة خصائص كما حددها الورثيلاني (2019) وهي:

- غير ملموسة: فهي الطريقة التي يدرك بها متلقي الخدمة الكيان الذي قدمها، مثل خدمة الرعاية الصحية تكون غير قابلة للتقييم بواسطة الحواس، وقد لا يتمكن من ذلك أيضا إلا في ضوء محددات أخرى للجودة غير الملموسة كهيئة العاملين، طبيعة المكان، خبرة الكوادر العاملة، توافر دعائم الاتصال، كاللوحات الإرشادية ووضوحها.
- التلازم: أي أن الخدمة بعكس المنتج لا يمكن تخزينها، حيث إنها تعبر عن جهد يبذله مقدم الخدمة في نفس وقت طلبها من المتلقي وغالبا ما يتضمن تقديم الخدمة تواجد المقدِم والمتلقي في مكان تقديمها.
- عدم التجانس: ويقصد بها أن المدخلات والمخرجات في عملية تقديم الخدمة غير ثابتة، ويظهر ذلك كنتيجة لا يمكن تلافيها لخاصية التلازم، فتختلف المنفعة التي يحصل عليها الأفراد وجودتها لنفس الخدمة، بحسب اختلاف مقدمها أو وقت تقديمها والظروف الأخرى الملازمة لعملية تقديمها.
- غياب الحيازة: أي أن تقديم الخدمة لا يترتب عليه نقل لملكيتها، بمعنى أن الحصول على خدمة الرعاية الصحية لا يعني أن المريض قد امتلكها، ولا يحق له بالتالي التصرف بها.

جودة الخدمة:

قام الورثلاني (2019) بتوضيح مفهوم جودة الخدمة من خلال نموذج فجوة جودة الخدمات الذي أسس له (Berry et al.، 1988) والذي يقوم أساسا على توضيح الخصائص المميزة للجودة من وجهة نظر الإدارة ومن جهة توقعات العملاء/ المرضى وبيان الفجوات بينها، ويهدف إلى تقليص هذه الفجوات عن طريق فهم المضامين والدور الإداري للخدمات، وبدلا من البحث عن مفهوم موحد لجودة الخدمة يتم توجيه الجهود نحو تطويرها، وتم تحديدها في خمس فجوات كما يلي:

- الفجوة الأولى: وهي الفرق بين ما يتوقعه متلقي الخدمة وبين ما تدركه المؤسسة الصحية لحاجاته وتوقعاته، وتُعزى هذه الفجوة إلى غياب المعلومات المتوفرة عن المرضى ومتلقي الخدمة، ومدى توقعاتهم لمستوى الخدمة.

- الفجوة الثانية: وتحدث بسبب عدم المطابقة بين مواصفات الخدمة وإدراك إدارة المؤسسة الصحية لتوقعات المتلقين، فحتى عندما تدرك المؤسسة بشكل جيد توقعات المرضى للخدمة وجودتها، فإنها تفشل في ترجمة الحاجة إلى خصائص فعلية في الخدمة، وتُعزى هذه الفجوة إلى اعتقاد الإدارة أن مستوى الجودة المتوقع منها غير منطقي ويتحدى المعايير الموضوعة لها.
- الفجوة الثالثة: وهي الفرق بين ما تم وضعه من معايير لضمان الجودة وبين ما يتلقاه المريض فعليا وتعرف بـ (فجوة الأداء)، ويرجع السبب في ذلك إلى عدة عوامل منها: ضعف في النظام الذي يقدم الخدمة كضعف تأهيل الكوادر البشرية، تعقيد المعايير الموضوعة وعدم مرونتها، حيث تكون غير قابلة للتطبيق في البيئة المحددة، نقص في الموارد والتكنولوجيا اللازمة لتقديم الخدمة الصحية بالجودة والكفاءة المطلوبة، بالإضافة إلى عدم فعالية نظام المكافآت والحوافز.
- الفجوة الرابعة: وهي الإختلاف بين ما يتم ترويجه في الإعلان عن الخدمة الصحية المقدمة ومستوى جودتها وبين ما يتم تقديمه فعليا، وهذا يُظهر قوة تأثير الإعلان واتصال الخدمات على مستوى توقعات المرضى، وتُعزى هذه الفجوة إلى ضعف التنسيق بين أنظمة العمليات والتسويق في المؤسسة الصحية.
- الفجوة الخامسة: وهي الفرق بين الجودة المتوقعة للخدمة من قِبل المريض والخدمة الفعلية، التي يتم تقديمها وتمثل التحدي الأكبر للمؤسسات الصحية من أجل ضمان جودة الخدمات فيها، كما أنها تعمد على حجم وتوجهات الفجوات السابقة.

أهمية جودة الخدمة:

وتتمثل أهمية تطبيق الجودة الشاملة في المنظمات وضمان خدمة ذات جودة مقبولة ومرضية بحسب رضوان (2012) في أنها تعمل على:

- تقديم خدمات ومنتجات ذات ميزات تلبي توقعات ورغبات العملاء، وخالية من الأخطاء والعيوب وبأقل تكلفة.
- تحقيق مستوى مرتفع من رضا العملاء وبشكل مستدام.
- الإعتماد على التطوير والتحسين المستمر للعمليات والمنتجات في المنظمة، وبما يحقق الإلتزام بمتطلبات ومعايير الأداء والقيام بالعمل الصحيح.
- تقليل التكاليف الناتجة عن الأخطاء وتصحيحها بأداء العمليات بالشكل الصحيح، من المرة الأولى وفي كل مرة.

وبناء على ما سبق، تقترح الباحثة بأن تطبيق الجودة في المؤسسات الصحية يهدف إلى تحسين الإجراءات والعمليات فيها، مما يؤدي إلى رفع أدائها والذي يعني تحسين المستوى الصحي للأفراد،وجعل المجتمع أكثر صحة، كما أنها تعزز قنوات الإتصال بين مقدم الخدمة الصحية ومتلقيها وتعمل في المساعدة على رسم السياسات الصحية والتخطيط لها بما يتوافق مع نتائج رضا المرضى الأمر الذي يمكن المؤسسة الصحية من القيام بعملها بكفاءة.

أبعاد جودة الخدمة:

تناولت الدراسة لحالية الأبعاد التالية لجودة الخدمة:

الإعتمادية: تعرف الإعتمادية في المؤسسات الصحية من منظور متلقي الخدمة الصحية بحصوله على خدمة دقيقة وفي وقتها الذي حُدد لها مسبقا وبأداء دقيق، وعندما يُظهر مقدم الخدمة قدرته على أداء مهامه بدرجة عالية من الدقة (الضمور، 2008) كما أورده (فروانة، 2019). وتدل الاعتمادية في المؤسسات الصحية على مصداقية وثقة الكوادر

العاملة في التعامل مع المرضى، حيث تعد خطوة مهمة في نجاح الخطة العلاجية وتؤثر إيجابيا على مدى رضاهم عن الخدمة الصحية المقدمة وجودتها (بن حليمة، 2017). كما أن اعتمادية الخدمة في المستشفيات ترتبط بشكل وثيق بالبنية التحتية لها وتحسينها يكون من خلال الإهتمام بتطوير انسيابية الإجراءات المتبعة ضمن التنظيم الداخلي، وبالعمل على تقليل أوقات انتظار المرضى والمراجعين وتحسين ظروفه (النسور، 2019).

التعاطف: وهي علاقة التفاعل بين مراجعي المنشآت الطبية والكوادر الإدارية والطبية العاملة فيها وتتضمن اللباقة والسرية والكياسة، بالإضافة إلى مهارات الإصغاء والتواصل (بن حليمة، 2017). ويتضمن التعاطف عدد من المتغيرات منها: اهتمام مقدم الخدمة بشكل إنساني وشخصي بالمريض، وتنظيم العاملين في المستشفى لمواعيد مراجعات المرضى، والإهتمام بتفهم احتياجاتهم ومتطلباتهم ضمن إطار ينظم أوقات العمل بما يناسب أنماط حياة العاملين، والعناية بمستوى الكياسة أثناء تقديم الخدمة الصحية، ومراعاة الروح الإنسانية من خلال الإصغاء لشكاوى المرضى والمراجعين واحترام انسانيتهم وحاجاتهم(Brown et al. 2008) حسبما أورده (النسور،2019).

الاستجابة: يرى بن حليمة (2017) أن استجابة العاملين في مجال الرعاية الصحية تعني استعدادهم الدائم ورغبتهم في تقديم الخدمة الصحية المطلوبة، بغض النظر عن درجة انشغالهم وباعتبارها أولوية، مع ضرورة إخبار المريض بموعد تقديم الخدمة والوقت اللازم لإنهائها واستعدادهم لإجابة المرضى وذويهم عن أي استفسار، والتعامل مع الشكاوى بشكل فوري، حيث تظهر أهمية الإستجابة وسرعتها في كون الأمر يتعلق بصحة الفرد الأمر الذي لا يحتمل التأخير أو التأجيل.

الموثوقية: يعبر الورثلاني (2019) عن الموثوقية بأنها استمرارية تقديم الخدمة وبمستواها المطلوب عبر الزمن. ومن جهة أخرى، يوضح معهد تحسين الرعاية الصحية (IHI) وكما أورده Nolan et al. (2004) الموثوقية في الخدمة الصحية بأنها عملية تقديم الخدمات الصحية بشكل يخلو من الفشل والأخطاء وبمرور الوقت، حيث ترتبط الموثوقية بجميع أهداف وأبعاد الرعاية الصحية.

مفهوم الجائحة:

جائحة كورونا أو ما يعرف بفيروس كورونا المستجد (COVID–19) هي جائحة عالمية تسببها عدوى فيروس كورونا الذي ظهر لأول مرة في مدينة ووهان بمقاطعة هوبي في الصين، في ديسمبر 2019. منذ ذلك الحين، انتشر الفيروس في جميع أنحاء العالم وأدى إلى إصابة ملايين الأشخاص ووفاة مئات الآلاف.

وقد أورد حسن (2020) عدة تعريفات لمفهوم الجائحة، فهي في الإصطلاح كترجمة تعرف بأنها المؤنث من الجائح وهي الآفة والمصيبة، بينما يعرفها وفقا لانتشار الأمراض بأنها انتشار مرض جديد بشكل عالمي ويشكل تحديا للسيطرة عليه. أما بحسب منظمة الصحة العالمية وكما أورده حسن(2020) فإن المرض يعد جائحة إذا انتشر في أكثر من قارتين وكان جديدا.

تُعَرّف الكورونا كجائحة بحسب ما بينته وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل لاجئي فلسطين في الشرق الأدنى (الأنروا)، (2020) بأنه مرض تنفسي معد، استجد في ووهان الصينية أواخر 2019، وكما قال أنطونيو غوتيريش (2020) الأمين العام للأمم المتحدة أنها لم تكن مجرد حالة طوارئ صحية فحسب، بل إن تأثيرها امتد ليسبب أزمة اقتصادية عالمية واجتماعية وأزمة إنسانية، ومنذ بدايتها في أواخر 2019 وحتى الآن، ما يزال العالم يعاني من تبعاتها وآثارها الاقتصادية والانسانية، وما زالت تلقي بظلالها على جميع نواحي الحياة.

نبذة عن مستشفى البشير

يعد مستشفى البشير أكبر المستشفيات في القطاعين العام والخاص في الأردن، حيث يقوم على أرض مساحتها 153 دونما وكان يضم (1110) سريرا عام 2017 قابلا للزيادة، ويقع مستشفى البشير في العاصمة عمان، على ثلاث بوابات ومداخل، ويهتم بتقديم الرعاية الصحية المتخصصة لمتلقيها، بالإضافة لما يقدمه من مساهمات في خدمة الأهداف التعليمية والتدريبية ودعمه للبحوث العلمية.

وبالرجوع إلى وثيقة الخطة الاستراتيجية، وموقع المستشفى الإلكتروني الذي يوضح رؤية المستشفى والمتمثلة في نقل مستشفى البشير إلى الموقع الريادي في تقديم الخدمات الصحية والتعليم الطبي إلى المجتمع الذي يخدمه، ورسالته المتمثلة في تقديم الخدمات الصحية والتعليم الطبي ذي الجودة العالية، وبطريقة تلبي احتياجات المجتمع وتحمل قيم (الاحترام، التعليم، التواصل، التفوق، الأخلاقيات)

يسعى المستشفى باستمرار للتأكيد على تطوير وتحسين الأداء ورفع الطاقة الإستيعابية فيه، بالإضافة إلى تطوير الكفاءات البشرية العاملة ومن خلال تعزيز ممارسات الحوكمة الرشيدة وثقافة التميز في الأداء ومقارنتها بالممارسات الفضلى المبنية على أسس علمية ويشتمل المستشفى على 16 قسما طبيا و11 قسما غير طبي. (وزارة الصحة، خطط مستشفى البشير).

ثانيا: الدراسات السابقة ذات الصلة:

أولا: الدراسات المتعلقة بالحوكمة:

هدفت دراسة الغامدي (2021) إلى التعرف على مدى فاعلية الحوكمة للشركات التجارية بمبادئها المُعتمدة من قِبل منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية وهي: (ضمان وجود أساس لإطار فعال لحوكمة الشركات، ضمان حقوق المساهمين، المعاملة المتساوية للمساهمين، دَور أصحاب المصالح الإفصاح والشفافية ومسؤولية مجلس الإدارة) في التصدي لجائحة كورونا والآليات القانونية لحوكمة الشركات في السعودية، وباتباع المنهج التحليلي أظهرت النتائج أن الشركات التي تطبق الحوكمة فيها تكون أقدر على مواجهة الأزمات، وتحقيق النمو الإقتصادي وزيادة الإنتاجية وأوصت الدراسة باستحداث نظام ملزم لحوكمة الشركات التجارية في المملكة العربية السعودية. وتتشابه الدراسة الحالية مع هذه الدراسة في تناولها لموضوع الحوكمة في وقت جائحة كورونا واختبارها لبُعد الشفافية، بينما تختلف في منهجية البحث المتبعة ومكان البحث، حيث إن هذه الدراسة بحثت في القطاع التجاري بخلاف ما تناولته الدراسة الحالية وهو القطاع الصحي، وقد تمت الاستفادة منها في بناء الإطار النظري للدراسة الحالية.

سعت دراسة البسّام (2021) إلى تحليل أهمية الحوكمة في تعزيز التنمية الشاملة والمُستدامة في السعودية، وباتباع منهجية البحث الاستقرائي باستعراض الدراسات السابقة والأدبيات ذات العلاقة، تم بناء علاقة بين المُتغيرات (الحوكمة والتنمية المُستدامة والشاملة) وجاء من أهم النتائج : أنّ تبني وتطبيق مبادئ الحوكمة يختلف من دولة إلى أخرى ويؤثر هذا الإختلاف على التطبيق الأمثل للحوكمة في القطاع العام وجودة ونتائج الأداء الحكومي في المشاريع العامة وأوصت الدراسة بتبني مفاهيم المساءلة والمحاسبة وتعزيز كفاءة وفعالية البرامج العامة، للوصول إلى تعزيز جودة الخدمات الصحية والتنمية الإقتصادية. تتشابه الدراسة الحالية مع هذه الدراسة في تناولها لمفهوم الحوكمة، بينما اختلفت في منهجية البحث المتبعة ومكان ومجتمع الدراسة، كما أن هذه الدراسة لم تتناول أي أبعاد للحوكمة كما في الدراسة الحالية

وانما جاء البحث فيها شاملا، وقد تمت الاستفادة من هذه الدراسة إثراء الإطار النظري للدراسة الحالية في الجزء المرتبط بالحديث عن الحوكمة.

هدفت دراسة (Dixit et al. (2020) إلى عرض وجهات نظر مختلفة للحوكمة ودراستها لاقتراح إطار حوكمة متعدد الجوانب للمستشفيات العامة في أستراليا، وقد تناولت أبعاد الحوكمة التالية: (التركيز على الهدف التنظيمي ونتائج المرضى، الأداء المالي والتشغيلي، سلوك الحوكمة القائم على القيمة، الشفافية وإدارة المخاطر، إدارة مؤسسية فعالة، مساءلة ومشاركة أصحاب القرار) وباتباع المنهج الاستقرائي استخلص الباحث وجوب بناء نموذج حوكمة خاص بالمستشفيات العامة بها ومرتبط بالهدف التنظيمي فيها، وأوصت الدراسة مديري المستشفيات وأصحاب السياسات الصحية بوضع إطار حوكمة متخصص للمستشفيات العامة، وتتشابه الدراسة الحالية مع هذه الدراسة في البحث في موضوع الحوكمة في القطاع الصحي، وتختلف معها في منهجية البحث المتبعة ومكان ووقت إجرائها بينما تم الإستفادة من هذه الدراسة في بناء الإطار النظري في الحديث عن الحوكمة.

سعت دراسة الحدابي والعزيزي (2019) إلى التعرف على مستوى تطبيق الحوكمة ومبادئها في الجامعات اليمنية من وجهة نظر الهيئة التدريسية والأكاديمية، وبحثت في أبعاد الحوكمة (القيادة والإدارة، الشفافية والإفصاح، المحاسبة والمساءلة، المسؤولية، العدالة، المشاركة، الإستقلالية والحرية الأكاديمية، كفاءة وفاعلية الأداء المؤسسي، الأخلاقيات) وباتباع منهجية البحث الوصفي التحليلي، واعتماد الاستبانة كأداة لجمع البيانات، أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة وأن الجامعات الخاصة في اليمن تطبق مبادئ الحوكمة بشكل أكبر من الجامعات الحكومية، وأوصت الدراسة بالاهتمام بتطبيق مبادئ الحوكمة في الجامعات الحكومية لتعزيز فاعليتها وقدرتها التنافسية. تتشابه الدراسة الحالية مع هذه الدراسة في تناول مفهوم الحوكمة ودراسة أبعاد (الشفافية، المساءلة، المسؤولية، المشاركة) وفي منهجية البحث المتبعة وأداة جمع البيانات، بينما تختلف عن هذه الدراسة في مجتمع الدراسة ومكان ووقت إجرائها، وتمت الاستفاده من هذه الدراسة في تحديد الأبعاد المدروسة للحوكمة وفي تطوير أسئلة الاستبانة.

هدفت دراسة Abd El Fatah et al. (2020) إلى تقييم الحوكمة السريرية في خدمات الرعاية الصحية الأولية في مصر بأبعادها (الكفاءة، الفاعلية، المساءلة، التدريب والتطوير، التدقيق، إدارة المخاطر، العدالة، الشفافية، المشاركة، المسؤولية، إدارة المعلومات الصحية، دور القانون في مكافحة الفساد) وباتباع منهجية البحث المستعرض بإجراء دراسة مقطعية، واعتماد الإستبانة كأداة لجمع البيانات من العينة التي شملت 327 فردا من متلقي الرعاية الصحية الأولية و40 مقدما للرعاية الصحية و10 مدراء تنفيذيين ولمدة عام، أظهرت النتائج نقصاً في الوعي بثقافة الحوكمة والتشاركية بين أصحاب المصلحة وضعفاً في الإشراف والرقابة، وأوصت باعتماد إطار حوكمة قائم على التخطيط والتنفيذ وانشاء علاقة أفضل بين المديرين وجميع أصحاب المصلحة الآخرين. تتشابه الدراسة الحالية مع هذه الدراسة في تناول مفهوم الحوكمة وجودة الخدمة في القطاع الصحي، وتختلف معها في منهجية البحث المتبعة ومكان ووقت إجرائها، وتمت الاستفادة من هذه الدراسة في بناء الإطار النظري وتحديد أبعاد متغير الحوكمة.

ثانيا: الدراسات المتعلقة بجودة الخدمة

هدفت دراسةJiang et al. (2021) إلى البحث في العلاقة بين المناخ الأخلاقي في المستشفى وجودة الخدمة الصحية ذاتية التقييم بأبعادها (الموثوقية، المهارات المعرفية، احترام المرضى، الالتزام) لدى المُمرضات العاملات في مواجهة وباء كورونا في ثلاثة مستشفيات صينية، وباتباع منهجية البحث المستعرِض بإجراء دراسة مقطعية، واعتماد الاستبانة

الإلكترونية كأداة لجمع البيانات وتحليل 399 استبانة صالحة باستعمال برنامج الإحصاء SPSS، أظهرت النتائج وجود إرتباط إيجابي للمناخ الأخلاقي مع جودة الرعاية الصحية بشكل مباشر، وأوصت الدراسة بالعمل على تحسين المناخ الأخلاقي في المستشفيات لتحسين جودة الرعاية الصحية. وتتشابه الدراسة الحالية مع هذه الدراسة في تناولها لموضوع جودة الرعاية الصحية ودراستها بعد الموثوقية وفي أداة جمع البيانات وأنها أُجريت في ظروف جائحة كورونا، بينما تختلف في منهجية البحث المتبعة ومكان إجرائها. وقد تمت الاستفادة من هذه الدراسة في بناء للإطار النظري في الحديث عن جودة الخدمة الصحية.

سعت دراسة فروانة (2019) إلى البحث في أهمية إدارة الأزمات في تحسين جودة الخدمة الصحية بأبعادها (الإعتمادية، مدى توافر الخدمة وسهولة الوصول إليها، الأمان، المصداقية، الإستجابة، الكفاية والجدراة، الجوانب الملموسة، الاتصالات) في مستشفى دار السلام في غزة، وباتباع منهج البحث الوصفي الإرتباطي، واعتماد الإستبانة كأداة لجمع البيانات، وبالتحليل الإحصائي أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين إدارة الأزمات وتحسين الجودة وأوصت الدراسة بالعمل على التدريب المستمر للكوادر وتسهيل الحصول على المعلومات بين الأقسام والإدارات المختلفة فيه للتعامل مع الأزمات. وتتشابه الدراسة الحالية مع هذه الدراسة في تناولها موضوع جودة للخدمة خلال الأزمات في القطاع الصحي وفي أداة جمع البيانات ودراستها لبُعدَي جودة الخدمة (الاعتمادية والاستجابة) بينما تختلف في منهجية البحث المتبعة ومكان ووقت إجرائها، وتمت الاستفادة من الدراسة في إثراء وبناء الإطار النظري في الجزء المتعلق بجودة الخدمة.

هدفت دراسة Elhannai & Draou (2018) إلى البحث في العلاقة بين الحوكمة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية بأبعادها (الملموسية، الموثوقية، الإستجابة، الضمان، الخصائص، التعاطف) في مستشفى الأغواط، وباتباع منهجية البحث الوصفي الإحصائي واعتماد برنامج التحليل الإحصائي SPSS لتحليل البيانات التي تم جمعها بأداة الاستبانة من أفراد العينة من الأطباء والممرضين، جاءت النتائج بتأكيد وجود علاقة إحصائية كبيرة بين الحوكمة الإلكترونية ومستوى جودة الخدمة في المستشفى، وأوصت الدراسة بإجراء المزيد من الدراسات حول الحوكمة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية. تتشابه الدراسة الحالية مع هذه الدراسة في تناول مفهوم جودة الخدمة وأبعادها (الموثوقية، الاستجابة، التعاطف) وفي أداة جمع البيانات، بينما تختلف مع هذه الدراسة في منهجية البحث المتبعة ومكان ووقت إجراء الدراسة، وتمت الإستفادة من هذه الدراسة في بناء الإطار النظري واعتماد أبعاد (الاستجابة والموثوقية) لجودة الخدمة وفي تطوير أسئلة الاستبانة.

هدفت دراسة بن حليمة (2017) إلى تقييم جودة الخدمات الصحية بأبعاها (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان) المقدمة في مستشفى عبد الله نواورية المُتخصص في الجزائر، وباتباع منهج البحث الوصفي التحليلي واعتماد الاستبانة كأداة لجمع البيانات وتحليلها إحصائيا جاءت نتيجة التقييمات لجودة الخدمة الصحية مرتفعة ومتفاوتة، حيث كان الأعلى تقييما هو بُعد التعاطف، والأقل هو بُعد الاعتمادية وأوصت الدراسة إدارة المستشفى بضرورة الحفاظ على مستوى مرتفع من جودة الخدمة الصحية. وتتشابه الدراسة الحالية مع هذه الدراسة في تناولها موضوع جودة الخدمة في القطاع الصحي ومنهجية البحث المتبعة وأداة جمع البيانات، بينما تختلف معها في دراسة بُعد الموثوقية وقد تمت الاستفادة من هذه الدراسة في بناء الإطار النظري وتحديد أبعاد متغير جودة الخدمة وفي تطوير الإستبانة.

منهجية الدراسة الأدوات الإحصائية

فيما يلي مجموعة من المعلومات المتعلقة بمنهجية الدراسة، من حيث الطريقة والإجراءات المتبعة، ومصادر جمع البيانات، ومجتمع وعينة الدراسة وطريقة المعاينة بالإضافة إلى أهم الاختبارات الإحصائية المتعلقة بالاستبانة (الصدق والموثوقية).

منهجية الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها، تم اتباع منهجية البحث الوصفي التحليلي، والذي يعتمد على تحديد خصائص العينة أولا، ومن ثم إجراء اختبار الفرضيات، وذلك لملاءمته لأغراض الدراسة.

مجتمع وعينة الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من الكوادر الطبية والإدارية في مستشفيات البشير وتم إخضاع الكوادر الادارية والطبية في جميع الأقسام التابعة لمستشفيات البشير من (مدراء، رؤساء اختصاص، رؤساء أقسام، أطباء، مشرفي أقسام، ممرضين) في الدراسة والجدول رقم (2) يوضح أعدادهم وفقا لتوزيعهم الوظيفي:

جدول رقم (2) أعداد العاملين في مستشفى البشير بحسب المجموعات الوظيفية

المجموعة الوظيفية	العدد الكلي	عدد أفراد العينة	نسبة العينة في المجتمع
مجموعة الأطباء	1366	150	43.9%
مجموعة التمريض	1726	190	55.5%
مجموعة الإداريين	19	2	0.6%
المجموع العام	3111	342	100%

وأما عينة الدراسة ولضمان تمثيلها للمجتمع فقد تم إجراء المعاينة من خلال إجراء التوزيع على عينة ميَّسرة، حيث تعتبر هذه النوعية من العينات من أكثر العينات ملاءمة عند عدم استطاعة الباحث إجراء معاينة احتمالية أو عشوائية (Saunders et al، 2012)، إذ تم الرجوع إلى الجداول الإحصائية المتعلقة بحجم العينة الممثل لمجتمع الدراسة والتي وفرها (Sekaran،2016)، وبلغ حجم العينة الممثل لمجتمع الدراسة والبالغ (3111) وعدد الاستبانات الممثلة لحجم المجتمع (342) استبانة وبنسبة (3111/342)= 0.11 للعينة من كل مجموعة وظيفية. حيث تم توزيع الاستبانة على عينة قوامها (342) فردا من المجموعات الوظيفية المختارة، وتم إسترداد (294) استبانة وبنسبة استرداد (86%)، حيث تم التأكد من عدم وجود قيم متطرفة، أو إجابات وهمية في استجابات المستجيبين، وبالتالي كانت جميعها صالحة للتحليل الإحصائي.

يشير الجدول (3) لبيانات أفراد عينة الدراسة الديموغرافية والتي تتضمن (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، الوظيفة).

جدول (3): الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة

المتغير		التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	166	56.5%
	أنثى	128	43.5%
العمر	30 سنة فأقل	66	22.4%
	30– أقل من 40 سنة	143	48.6%
	40– أقل من 50 سنة	66	22.4%

	50 سنة فأكثر	19	6.6%
المؤهل العلمي	دبلوم فأقل	53	18.1%
	بكالوريوس	198	67.3%
	ماجستير	32	10.9%
	دكتوراة	11	3.7%
عدد سنوات الخبرة	5 سنوات فأقل	69	23.5%
	5 – اقل من 10 سنوات	89	30.3%
	10 – أقل من 15 سنوات	66	22.4%
	15 سنة فأكثر	70	23.8%
الوظيفة	إداري	2	0.7%
	طبيب	128	43.5%
	ممرض	164	55.8%
المجموع		294	100%

أداة الدراسة

قامت الباحثة بتطوير أداة الدراسة (الإستبانة) استنادا إلى الأدب النظري ثم تحكيمها، حيث تضمنت الإستبانة النهائية لهذه الدراسة الأقسام الآتية:

أولا: القسم المتضمن للخصائص الديموغرافية وتشمل (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، الوظيفة).

ثانيا: القسم المتضمن لفقرات أبعاد المتغير المستقل (الحوكمة) وبلغ عدد الفقرات الكلي في الاستبانة النهائية (20) فقرة.

ثالثا: القسم المتضمن لفقرات المتغير التابع (جودة الخدمة) وبلغ عدد الفقرات الكلي في الإستبانة النهائية (19) فقرة.

وتم قياس المتغيرات باستخدام مقياس ليكرت الخماسي، والذي تتم معالجته رياضيا كما يلي:

طول الفئة= (الحد الأعلى – الحد الأدنى)/ عدد المستويات = (5–1) /3=1.33

جدول (4): معالجة المقياس ومستويات الأهمية النسبية

الفترات	مستوى التقييم
1.00-2.33	متدني
2.34-3.66	متوسط
3.67-5.00	مرتفع

والجدول (5) يوضح توزيع فقرات الاستبانة على أبعاد الدراسة.

الجدول (5): توزيع فقرات الإستبانة

المتغير	عدد الفقرات
المشاركة	5
المساءلة	5
الشفافية	5
المسؤولية	5
الاعتمادية	5
التعاطف	5

صدق أداة الدراسة (الإستبانة)

تم التحقق من صدق فقرات الاستبانة من خلال:

1- الصدق الظاهري **Content validity** : تم التحقق من صدق المحتوى من خلال الاستعانة بآراء وتوجيهات العديد من الأكاديميين والمختصين في مجال إدارة الأعمال من ذوي الخبرة العلمية والعملية، إذ ولأغراض التحكيم العلمي تم توزيع الإستبانة بصورتها الأولية على مجموعة من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية حيث تم الأخذ بجميع الملاحظات العلمية والمنهجية واللغوية التي تم إبداؤها على الاستبانة الأولية.

2- الصدق البنائي **Construct validity** : تم التحقق من افتراضات والشروط الاحصائية لإجراء الصدق البنائي من خلال اختبار التحليل العاملي الاستكشافي Exploratory Factor Analysis EFA، وباستخدام المقاييس اختبار كايزر-ماير-أولكين KMO، ومعاملات التحميل Factor loadings وهي المؤشر الإحصائي الذي يقيس مدى إرتباط وتشبع الفقرات على العامل.

جدول (6) : التحليل العاملي الاستكشافي لفقرات المتغيرات في الاستبانة

التحليل العاملي الاستكشافي لفقرات المتغير المستقل (الحوكمة)			
الرقم	الفقرة	معامل التحميل	إختبار KMO
المشاركة			
1	تشرك إدارة المستشفى كافة العاملين في تطوير الأنظمة وكلاً ضمن تخصصه.	0.827	0.836
2	تشرك إدارة المستشفى جميع العاملين في صناعة القرارات المتعلقة بمهامهم.	0.872	
3	تشرك إدارة المستشفى المجتمع المحلي في صناعة القرارات ذات العلاقة بهم.	0.806	
4	تتبنى إدارة المستشفى نهج اللامركزية في جميع عملياتها.	0.778	
5	تشجع إدارة المستشفى على الشراكة مع المؤسسات التعليمية والبحثية.	0.783	
المساءلة			
6	تعتمد إدارة المستشفى نظاما لتقييم أداء العاملين.	0.752	0.822
7	يوجد نظام رقابي متبع لتقييم أداء الأقسام في المستشفى.	0.887	
8	توفر إدارة المستشفى نظام رقابي لضمان تنفيذ المساءلة دون تعرض أحد للأذى.	0.875	
9	تلتزم إدارة المستشفى بمعايير الجودة في جميع عملياتها.	0.766	
10	توفر إدارة المستشفى نظام للرقابة الداخلية.	0.830	
الشفافية			
11	توجد خطة استراتيجية معلنة للمستشفى.	0.787	0.808
12	يتم نشر معايير وإجراءات التقييم لجميع العاملين في المستشفى.	0.837	
13	يتم الرد على استفسارات المراجعين والعاملين في المستشفى بشفافية كاملة.	0.811	
14	يتم نشر أدلة ورقية أو/ وإلكترونية مكتملة عن الأعمال الإدارية والخدمية بشفافية للمستفيدين.	0.860	
15	يتم نشر المعلومات المتعلقة بأداء المستشفى بشكل دوري.	0.767	
المسؤولية			
16	لدى إدارة المستشفى أنظمة واضحة تنظم الصلاحيات الإدارية.	0.763	0.784
17	يدرك جميع العاملين في المستشفى اللوائح الخاصة بالمسؤوليات والصلاحيات.	0.853	
18	توجد مراكز علمية وبحثية في إدارة المستشفى،تهتم بتطوير أداءه لمجارات التطورات العلمية والطبية.	0.759	
19	يدرك جميع العاملين في المستشفى لوائح مدونات السلوك الأخلاقي.	0.827	

20	يتضمن المستشفى نظاما للجودة لتسيير أنشطته المختلفة.	0.778	
التحليل العاملي الإستكشافي لفقرات المتغير التابع (جودة الخدمة)			
الرقم	الفقرة	معامل التحميل	اختبار KMO
الإعتمادية			
1	يتمتع المستشفى بموقع ملائم يسهل الوصول إليه.	0.653	0.822
2	تمتلك إدارة المستشفى تجهيزات طبية تقنية حديثة.	0.756	
3	توفر إدارة المستشفى مرافق مادية وتسهيلات ملائمة تحقق راحة المريض.	0.880	
4	المرافق الداخلية للمستشفى مصممة بشكل منظم يسهل إتصال مقدمي الخدمة بالمرضى.	0.852	
5	غرف المستشفى مريحة ونظيفة.	0.815	
التعاطف			
6	يتم شرح الحالة الصحية للمرضى بطريقة مبسطة.	0.834	0.808
7	يتم إظهار الإهتمام بالمريض بشكل فردي.	0.846	
8	لدى مقدمي الخدمة معرفة كافية باحتياجات المرضى والمراجعين.	0.795	
9	أوقات المعاينة الطبية تناسب جميع المرضى.	0.693	
10	تتم محادثة المريض باللغة واللهجة التي يعرفها.	0.744	
الإستجابة			
11	يلبي مقدم الخدمة احتياجات المرضى بشكل فوري.	0.783	0.801
12	يتم إبلاغ المرضى عن أوقات تقديم الخدمة بدقة.	0.798	
13	لدى الكوادر العاملة استعداد دائم لمساعدة المرضى والمراجعين.	0.767	
14	تبسط إدارة المستشفى الإجراءات من أجل تسهيل تقديم الخدمة.	0.745	
15	تنظم إدارة المستشفى مناوبات مستمرة لضمان تقديم الخدمة الصحية طول الوقت.	0.784	
الموثوقية			
16	هناك إلتزام بتقديم الخدمات الصحية في الوقت المحدد.	0.809	0.823
17	يتم تقديم الخدمة الصحية بدون أخطاء.	0.878	
18	يتم حل مشكلات واستفسارات المرضى بسرعة عالية.	0.891	
19	هناك درجة عالية من الدقة في الخدمات المقدمة.	0.884	

يشير الجدول (6) إلى إختبار التحليل العاملي الاستكشافي لفقرات أبعاد المتغير المستقل (الحوكمة) وأبعاد المتغير التابع (جودة الخدمة)، حيث تم حساب قيم اختبار KMO، وتراوحت قيم الإختبار ما بين (0.784–0.836) لأبعاد المتغير المستقل، و(0.801–0.823) لأبعاد المتغير التابع، وكانت جميع القيم أعلى من (0.50) وبالتالي يمكن إجراء اختبار التحليل العاملي الاستكشافي، كما أن قيم معاملات التحميل لجميع الفقرات جاءت أعلى من (0.50) وهذا يشير إلى تحقق صلاحية الفقرات للتحليل الإحصائي إذ إن فقرات الاستبانة تتسم بالصدق البنائي.

موثوقية فقرات الإستبانة

تم التحقق من ثبات (موثوقية) الإستبانة بإستخدام قيم معاملات كرونباخ ألفا لفقرات الإستبانة، إذ تعتبر الموثوقية جيدة ومقبولة إحصائيا إن كانت قيم معاملات كرونباخ ألفا أكبر من (0.70)– (0.9) وفقا لتوصية (Hair et al.،9201)

الجدول (7): موثوقية الاستبانة وقيم كرونباخ ألفا

المتغير	قيمة اختبار كرونباخ ألفا	عدد الفقرات
المشاركة	0.872	5

المساءلة	0.880	5
الشفافية	0.870	5
المسؤولية	0.856	5
الاعتمادية	0.846	5
التعاطف	0.842	5
الاستجابة	0.832	5
الموثوقية	0.887	4
الاستبانة بكامل فقراتها	0.964	39

وبحسب الجدول (7)، فإن قيم اختبار كرونباخ ألفا للمتغيرات المستقلة والتابعة تراوحت بين (0.832–0.887) وثبات الإستبانة بكامل فقراتها (0.964)، مما يدل على وجود صدق اتساق داخلي مرتفع وبالتالي يمكن القول بأن الموثوقية قد تحققت في هذه الدراسة.

المعالجة الإحصائية: تم استخدام الأساليب الإحصائية الآتية لمعالجة البيانات:

للإجابة عن السؤالين الأول والثاني، تم استخراج قيم الإحصاء الوصفي الأساسية: المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية وكما يلي:

للإجابة عن السؤال الأول: ما هو مستوى تطبيق الحوكمة بأبعادها (المشاركة، المسؤولية، الشفافية، المُساءلة) في مستشفى البشير؟ تم استخراج قيم الإحصاء الوصفي لفقرات أبعاد متغيرالحوكمة كما في الجدول (8)

جدول (8) نتائج الإحصاء الوصفي لفقرات أبعاد الحوكمة

البعد	المتوسط الحسابي العام	المتوسط العام للإنحراف المعياري	مستوى الأهمية
المشاركة	3.00	0.888	متوسط
المساءلة	3.32	0.816	متوسط
الشفافية	3.07	0.857	متوسط
المسؤولية	3.26	0.809	متوسط

يتضح من خلال الجدول (7) نتائج الإحصاء الوصفي لفقرات أبعاد متغير الحوكمة المدروسة، حيث تراوحت قيم المتوسط العام لفقرات هذا المتغير (3.00–3.32)، وبمتوسط انحراف معياري تراوحت بين (0.809–0.888) ومستوى أهمية متوسطة،، بناء على ما سبق، تجيب نتائج الإحصاء الوصفي لفقرات المتغير المستقل (الحوكمة) على السؤال الأول من أسئلة الدراسة، والذي تشير النتائج إلى أنه كان مستوى تطبيق الحوكمة في مستشفى البشير متوسطا حسبما قيّمه أفراد العينة.

وللإجابة عن السؤال الثاني: ما هو مستوى جودة الخدمة المقدمة في مستشفى البشير من وجهة نظر مقدمي الخدمة؟ تم استخراج قيم الإحصاء الوصفي لفقرات أبعاد متغيرجودة الخدمة كما في الجدول (9)

جدول (9) نتائج الإحصاء الوصفي لفقرات أبعاد جودة الخدمة

البعد	المتوسط الحسابي العام	المتوسط العام للإنحراف المعياري	مستوى الأهمية
الاعتمادية	3.06	0.849	متوسط
التعاطف	3.55	0.751	متوسط
الاستجابة	3.52	0.784	متوسط
الموثوقية	3.39	0.878	متوسط

يتضح من خلال الجدول نتائج الإحصاء الوصفي لفقرات أبعاد متغير جودة الخدمة المدروسة، حيث تراوحت قيم المتوسط العام لفقرات هذا المتغير (3.06–3.55)، وبمتوسط إنحراف معياري تراوحت بين (0.751–0.878) ومستوى أهمية متوسطة، بناء على ما سبق، تجيب نتائج الإحصاء الوصفي لفقرات المتغير التابع (جودة الخدمة) على السؤال الثاني من أسئلة الدراسة والذي تشير النتائج إلى أنه كان مستوى جودة متوسط.

ولاختبار الفرضيات تم إجراء اختبار الانحدار الخطي البسيط والمتعدد، وأظهرت النتائج ما يلي:

الفرضية الرئيسية **0H**

جدول (10): نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط لمعرفة أثر الحوكمة على جودة الخدمة

ملخص النموذج		تحليل التباين			المعاملات				
قيمة R	قيمة R2	F	Sig	Df	المتغيرات	B المعيارية	الخطأ المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة
0.734	0.539	341.18	0.000	293	الحوكمة	0.734	0.038	18.471	0.000

تظهر نتائج الجدول (10)، أن نموذج الإنحدار ذو دلالة إحصائية حيث كانت قيمة F المحسوبة (341.18) وقيمة مستوى الدلالة (0.000) أي اقل من (0.05)، وهذا يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة بوجود أثر ذي دلالة إحصائية للحوكمة على جودة الخدمة في مستشفيات البشير. وكانت قيمة B المعيارية (0.734)، وقيمة معامل التحديد R^2 (0.539)، أي أن نسبة تفسير الحوكمة في جودة الخدمة قد بلغ (53.9%).

ولاختبار الفرضيات الفرعية تم إجراء اختبار الإنحدار الخطي المتعدد وكما يلي:

الفرضية الفرعية 01H:

جدول (11) نتائج اختبار الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة أثر الحوكمة بأبعادها (المشاركة، المسؤولية،الشفافية، المُساءلة) عند مستوى دلالة α≤0.05 على اعتمادية الخدمة في مستشفى البشير خلال جائحة كورونا

ملخص النموذج		تحليل التباين			المعاملات				
قيمة R	قيمة R^2	F	Sig	Df	المتغيرات	B المعيارية	الخطأ المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة
0.663	0.439	56.65	0.000	293	المشاركة	0.031	0.064	0.459	0.647
					المساءلة	0.126	0.075	1.739	0.083
					الشفافية	0.206	0.077	2.633	0.009
					المسؤولية	0.371	0.074	5.261	0.000

يظهر الجدول (11) أن قيمة مستوى الدلالة (0.000) اي اقل من (0.05) وهذا يعني رفض الفرضية الصفرية، وقبول الفرضية البديلة بوجود أثر ذي دلالة إحصائية للحوكمة بأبعادها (المشاركة، المسؤولية، الشفافية، المُساءلة) عند مستوى دلالة α≤0.05 على إعتمادية الخدمة في مستشفى البشير خلال جائحة كورونا، وكانت قيمة معامل الارتباط R (0.663) ومعامل التحديدR^2 (0.439) أي أن نسبة تفسير الحوكمة بأبعادها مجتمعة في المتغير التابع الاعتمادية قد بلغ (43.9%). بينما يظهر من نتائج مستوى الدلالة لكل من المشاركة (0.647) والمساءلة (0.083) – وهي قيم أعلى من 0.05 – أن ليس لهذه الأبعاد أثرا على الاعتمادية، وأن المسؤولية لها التأثير الأكبر على اعتمادية الخدمة في مستشفى البشير وبقيمة B المعيارية (0.371)

الفرضية الفرعية H02:

جدول (12) نتائج اختبار الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة الحوكمة بأبعادها (المشاركة، المسؤولية، الشفافية، المُساءلة) عند مستوى دلالة α≤0.05 على التعاطف في الخدمة في مستشفى البشير خلال جائحة كورونا

ملخص النموذج		تحليل التباين			المعاملات				
قيمة R	قيمة R^2	F	Sig	Df	المتغيرات	B المعيارية	الخطأ المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة
0.567	0.322	34.24	0.000	293	المشاركة	0.040	0.047	0.063	0.525
					المساءلة	0.075	0.081	0.073	0.309
					الشفافية	0.267	0.305	0.075	0.000
					المسؤولية	0.181	0.194	0.072	0.013

يظهر الجدول (12) أن قيمة مستوى الدلالة (0.000) أي اقل من (0.05) وهذا يعني رفض الفرضية الصفرية، وقبول الفرضية البديلة بوجود أثر ذي دلالة إحصائية للحوكمة بأبعادها (المشاركة، المسؤولية، الشفافية، المُساءلة) عند مستوى دلالة α≤0.05 على التعاطف في مستشفى البشير خلال جائحة كورونا، وكانت قيمة معامل الارتباط R (0.567)، وقيمة معامل التحديدR^2 (0.322) أي أن نسبة تفسير الحوكمة بأبعادها مجتمعة في المتغير التابع التعاطف قد بلغ (32.2%). يظهر أيضا من نتائج مستوى الدلالة لكل من المشاركة (0.525) والمساءلة (0.309) – وهي قيم أعلى من 0.05 – أن ليس لهاذه الأبعاد أثرا على التعاطف، وتفسر قيمة B المعيارية للشفافية والبالغ (0.267) أن لها التأثير الأكبر على التعاطف في تقديم الخدمة في مستشفى البشير.

الفرضية الفرعية H03:

جدول (13) نتائج اختبار الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة الحوكمة بأبعادها (المشاركة، المسؤولية،الشفافية، المُساءلة) عند مستوى دلالة α≤0.05 على سرعة الاستجابة في تقديم الخدمة في مستشفى البشير خلال جائحة كورونا.

ملخص النموذج		تحليل التباين			المعاملات				
قيمة R	قيمة R^2	F	Sig	Df	المتغيرات	B المعيارية	الخطأ المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة
0.662	0.438	56.31	0.000	293	المشاركة	0.078	0.060	1.151	0.251
					المساءلة	0.198	0.070	2.731	0.007
					الشفافية	0.221	0.072	2.825	0.005
					المسؤولية	0.251	0.069	3.550	0.000

يظهر الجدول (13)أن قيمة مستوى الدلالة (0.000)، أي أقل من (0.05) وهذا يعني رفض الفرضية الصفرية، وقبول الفرضية البديلة بوجود أثر ذي دلالة إحصائية للحوكمة بأبعادها (المشاركة، المسؤولية، الشفافية، المُساءلة) عند مستوى دلالة α≤0.05 على سرعة الإستجابة في مستشفى البشير خلال جائحة كورونا، وكانت قيمة معامل الارتباط R(0.662) وكانت قيمة معامل التحديد R^2 (0.438) وتشير هذه القيمة إلى أن نسبة تفسير الحوكمة بأبعادها مجتمعة في المتغير التابع الاستجابة في تقديم الخدمة قد بلغ (43.8%). بينما كان مستوى الدلالة لبعد المشاركة (0.251) وهو أكبر من 0.05 أي أنه يوجد أثر إحصائي للمشاركة على سرعة الإستجابة، وبمقارنة قيم قيمة B المعيارية للأبعاد، فأن أعلاها قيمة كان لبعد المسؤولية، أي أن المسؤولية لها التأثير الأكبر على سرعة الاستجابة في مستشفى البشير خلال جائحة كورونا.

الفرضية الفرعية H04:

جدول (14) نتائج اختبار الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة الحوكمة بأبعادها (المشاركة، المسؤولية، الشفافية، المُساءلة) عند مستوى دلالة α≤0.05 على موثوقية الخدمة المقدمة في مستشفى البشير خلال جائحة كورونا

ملخص النموذج		تحليل التباين			المعاملات				
قيمة R	قيمة R^2	F	Sig	Df	المتغيرات	B المعيارية	الخطأ المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة
0.667	0.445	58.03	0.000	293	المشاركة	0.095	0.066	1.418	0.157
					المساءلة	0.306	0.077	4.249	0.000
					الشفافية	0.135	0.080	1.730	0.085
					المسؤولية	0.220	0.076	3.137	0.002

يظهر الجدول (14) أن قيمة مستوى الدلالة (0.000) أي أقل من (0.05)، وهذا يعني رفض الفرضية الصفرية، وقبول الفرضية البديلة بوجود أثر ذي دلالة إحصائية للحوكمة بأبعادها (المشاركة، المسؤولية،الشفافية، المُساءلة) عند مستوى دلالة α≤0.05 على موثوقية الخدمة في مستشفى البشير خلال جائحة كورونا، وكانت قيمة معامل الإرتباط R (0.667)، وقيمة معامل التحديد R^2 (0.445)، أي أن نسبة تفسير الحوكمة بأبعادها مجتمعة في المتغير التابع موثوقية الخدمة المقدمة قد بلغ (44.5%). وحيث إن مستويات الدلالة لكل من المشاركة (0.157) والشفافية (0.085) وهي قيم أعلى من مستوى الدلالة 0.05، فإن ذلك يعني أنه لا يوجد أثر إحصائي للمشاركة والشفافية على موثوقية الخدمة في مستشفى البشير. وتدل قيمه B المعيارية الأعلى للمساءلة والبالغة (0.306) أنه كان لها التأثير الأكبر على موثوقية الخدمة في مستشفى البشير.

النتائج والتوصيات

فيما يلي عرض لأهم النتائج التي تم التوصل إليها من خلال نتائج التحليل الإحصائي، بالإضافة إلى أهم التوصيات التي تم التوصل إليها.

النتائج

1. المستجيبون من أفراد العينة يقيِّمون مستوى تطبيق إدارة مستشفى البشير للحوكمة بجميع أبعادها (المشاركة، المساءلة، الشفافية، المسؤولية) بمستوى متوسط، ويشير ذلك إلى وعي الكوادر الطبية والإدارية بمفهوم الحوكمة وأبعادها، ومدى أهمية تطبيقها من قبل الإدارة من أجل النهوض بمستوى جودة الخدمة المقدمة.
2. المستجيبون من أفراد العينة يقيِّمون مستوى جودة الخدمة المقدمة في مستشفى البشير خلال جائحة كورونا بمستوى متوسط، حيث تتأثر جودة الخدمة بمستوى الشفافية في مشاركة المعلومات ودقّتها،لغايات اتخاذ قرارات الإجراءات الطبية اللازمة وفي وقتها الصحيح.
3. وجود أثر ذي دلالة إحصائية للحوكمة بأبعادها مجتمعة (المشاركة، المساءلة، الشفافية، المسؤولية) على جودة الخدمة بأبعادها مجتمعة (الاعتمادية، التعاطف، الاستجابة، الموثوقية) في مستشفى البشير خلال جائحة كورونا عند مستوى دلالة α≤0.05، حيث تلعب الحوكمة دورا إيجابيا في تعزيز الخدمات وجودتها في المستشفى، إذ إن تبني الإدارة العليا لمبادئ وممارسات الحوكمة يعزز من تحسين جودة الخدمات، وذلك من خلال زيادة المساءلة والمسؤولية والشفافية في العمل، وقد اتفقت نتائج الدراسة مع دراسة (الغامدي، 2021) ودراسة (البسام، 2021) والتي أكدت على وجود دور إيجابي وقوي للحوكمة على جودة الخدمة.

4. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمشاركة على جودة الخدمة بأبعادها مجتمعة (الاعتمادية، التعاطف، الاستجابة، الموثوقية) في مستشفى البشير خلال جائحة كورونا عند مستوى دلالة α≤0.05، وقد يرجع ذلك إلى التزام أفراد العينة بشكل ذاتي بتقديم خدمة صحية بأعلى جودة ممكنة، في ظل الإمكانيات المتوافرة وبغض النظر عن الأسلوب الإداري المتبع أو مستوى إشراكهم في تنظيم المسؤوليات وبدافع إنساني، كما قد يمكن تبرير هذه النتيجة بأن أفراد العينة كانوا من مقدمي الخدمة في المستشفى.
5. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمساءلة على اعتمادية الخدمة والتعاطف في مستشفى البشير خلال جائحة كورونا عند مستوى دلالة α≤0.05، وقد يرجع ذلك إلى تعاطف الكوادر العاملة مقدمي الخدمة في المستشفى بشكل إنساني مع المرضى، وتقديمهم للخدمة بدقة وفي وقتها الصحيح، وبغض النظر عن تطبيق نظام رقابي خاص في العمل أم لا.
6. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للشفافية على موثوقية الخدمة في مستشفى البشير خلال جائحة كورونا عند مستوى دلالة α≤0.05، وقد يرجع ذلك إلى خبرة الكوادر العاملة الميدانية، وممارساتهم لفترة طويلة بحيث تتمكن الكوادر من تقديم خدمة موثوقة وإجابات دقيقة لأسئلة المرضى، وبغض النظر عن قدرتهم على الوصول إلى قواعد البيانات الخاصة بالمرضى أو مدى الشفافية في إعلان مستوى أداء المستشفى ككل.

التوصيات

بناء على النتائج التي تم الحصول عليها من خلال تحليل البيانات ومناقشة هذه النتائج تم التوصل إلى التوصيات الآتية:

1- توصي الدراسة إدارة مستشفى البشير بضرورة تفعيل وتطبيق نهج اللامركزية في إدارتها لعملياتها، بالإضافة إلى تفعيل الشراكة مع المؤسسات التعليمية والبحثية من أجل الإرتقاء بجودة الخدمة المقدمة وتعزيزها.

2- تطوير كلٍ من النظام الداخلي المعتمد لتقييم الكوادر العاملة ونظام الرقابة الداخلية المعتمد لتقييم أداء أقسام المستشفى العاملة مع ضرورة تزويد المستشفى بنظام رقابي متين ومرن، يضمن تنفيذ المساءلة دون تعرض أحد للأذى.

3- ضرورة الالتزام بنشر معايير وإجراءات التقييم لجميع العاملين في المستشفى وبكل شفافية.

4- على إدارة مستشفى البشير الإفصاح وبشكل دوري عن المعلومات المتعلقة بالأعمال الإدارية والخدمية وبأداء المستشفى وبكل شفافية، سواء بالنشر الإلكتروني أو الورقي أو كليهما.

5- العمل على تطوير الأنظمة الخاصة بالصلاحيات الإدارية، وتعزيز إدراك العاملين في المستشفى باللوائح المنظِمة للمسؤوليات والصلاحيات ومدونات السلوك الأخلاقي من خلال الدورات والندوات.

6- توصي الباحثة بإجراء المزيد من البحوث المتعلقة بدراسة أثر تطبيق الحوكمة على جودة الخدمات المقدمة في القطاع الصحي، ومن وجهة نظر متلقي الخدمة، وبتناول أبعاد أخرى لم تتم دراستها من وجهة نظر مقدمي الخدمة، وكذلك بإخضاع مجتمعات أخرى للدراسة من أجل تسليط الضوء على هذا الموضوع وإثرائه بالدراسة والبحث.

قائمة المراجع

أولا: المراجع العربية

البسام، بسام (2021). الحوكمة في القطاع العام والتنمية الشاملة والمستدامة. المجلة العربية للإدارة، 41 (3). ص ص.3-18.

البكري، ثامر.(2006). إدارة المستشفيات. عمان: دار اليازوري للنشر والتوزيع. ص ص. 199.

بن حليمة، حميدة. (2017). تقييم جودة الخدمات الصحية: دراسة تطبيقية بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة بالبوني– عنابة. مجلة التواصل في العلوم الاجتماعية والإنسانية. حزيران 2017(50)، ص ص. 151–168

حبيخ، وليد وسلامة، كايد. (2020). درجة فاعلية وحدة جودة التعليم والمساءلة في وزارة التربية والتعليم من وجهة نظر مديري المدارس في الأردن. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، 28 (4)، ص ص. 495– 516.

الحدابي، داوود والعزيزي، محمود.(2019). مستوى تطبيق مبادئ الحوكمة في الجامعات اليمنية– دراسة مقارنة بين الجامعات الخاصة والحكومية. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي. 12(39)، ص ص. 31–62.

حسن، حسن. (2021). اصطلاح الجائحة بين اللغة والفقه ومنظمة الصحة العالمية. مجلة الكلم، 6 (1)، ص ص. 17–47

حوالف، رحيمة وبوفاتح، كلتومة. (2013). أثر تبني الحوكمة على نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات العمومية الجزائرية. مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية،2013 (4)، ص ص. 208–230.

رضوان، محمود. (2012). إدارة الجودة الشاملة. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر. ص ص. 22–23.

الزبيدي، خليل والسامرائي، سالي. (2019). تأثير الحوكمة في تحقيق الأداء المتميز دراسة تطبيقية في عينة من الجامعات العراقية الأهلية. المجلة الدولية لضمان الجودة، 2 (2).ص ص. 128–141.

السنوسي، إدريس وحجازي، هيثم. (2020). أثر الحوكمة المؤسسية في تحقيق الميزة التنافسية (دراسة ميدانية لدى المشافي الخاصة في مدينة عمان). المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، 9 (2)، ص ص. 351–364.

الضمور، هاني. (2008). تسويق الخدمات. عمان: دار وائل للنشر. ص21.

عبود، علي وعبود، فاطمة وحمزة، نجم. (2009). تقييم جودة الخدمات الصحية في مستشفى الديوانية التعليمي. مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، 11.(3)

الغامدي، علا. (2021). حوكمة الشركات التجارية في ظل تحديات جائحة كورونا بالمملكة العربية السعودية. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، 5(19)، ص ص. 117–136.

غوتيرش، انطونيو. (2020)، جميعنا في قارب واحد: حقوق الإنسان في سياق التصدي لجائحة كوفيد_19 والتعافي منها.متاح على الرابط https://www.un.org/ar/68445. تم استرجاعه في 3–02–2022.

فروانة، حازم. (2019). أهمية إدارة الأزمات في تحسين جودة الخدمات الصحية للمرضى في المستشفيات الخاصة بقطاع غزة. مراجعة اقتصاديات الأعمال والمال، حزيران2019 (10). ص ص. 233–265.

النسر، محمود وعويدات، عبد الله. (2021). مستوى وعي مديري المدارس الثانوية بمفاهيم الحوكمة الرشيدة، وعلاقتها بفاعلية الأداء الإداري من وجهة نظر المعلمين في الأردن. مجلة جامعة عمان العربية للبحوث سلسلة البحوث التربوية والنفسية، 6 (2). ص ص. 91–111.

النسور، بلال. (2019). مدى الجاهزية للتغيير التنظيمي وأثرها على جودة الخدمات الصحية من خلال تطوير الهيكل التنظيمي في ضوء نظرية القدرات الديناميكية (دراسة حالة المستشفيات الجامعية في الأردن). مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، 27 (2)، ص ص. 59–88.

الورثلاني، لرادي. (2019). تسويق الخدمات مفاهيم وتدريبات عملية. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع. ص ص. 84–90.

وزارة الصحة. خطط مستشفى البشير، استراتيجية مستشفى البشير،https://www.moh.gov.jo تم استرجاعه في 15–12–2021.

وزارة تطوير القطاع العام. (2014). دليل ممارسات الحوكمة في القطاع العامhttps://www.mwi.org.jo .، تم استرجاعه في 28–03–2022.

ثانيا: المراجع الأجنبية

Abd El Fatah, Th., Ali, N., Abd Elgalil, H., Mohamed, S.(2019). Assessment of clinical governance in primary health care services: A case study on dakahlia governorate, Egypt. The Egyptian Journal of Hospital Medicine, 76 (1), pp. 3355-3365.

Abu Naba'a, A.(2020, September 27). Controls for providing internal audit services (on-line). Linkedin. https://www.linkedin.com/pulse/controls-providing-internal-audit-services-abu-naba-a- Retrived 20- 12-2021

Abu Qattam, M., Al Zboun, M., AL Ghammaz, S. (2019). The reality of applying governance at the University of Jordan: an academician's perspective. Journal of the Islamic University of Educational and Psychological Studies, 28 (3), pp. 772-797.

Al Khashan H, Abogazalah F, Alomary S, Nahhas M, Alwadey A, Al-Khudhair B, Alamri F, Aleisa N, Mahmoud N, Hassanein M. (2021).Primary health care reform in Saudi Arabia: progress, challenges and prospects. East Mediterr Health J 27(10):1016-1026.

Al-Tai, Hamid. (2009). Marketing of Services - Strategic and Operational Income,. Jordan: Dar Al-Yazuri.

Berry, L.L., Parasurman, A., Zeithaml, V. A.(1988). SERVQUAL:A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing. 64(1), pp. 12-40.

Brown, L., Franco, L., Rafeh, N., Hatzell, Th. (2008). Quality Assurance of Health Care in Developing Countries. Quality Assurance Project. Bethesda: USA.

de Ferranti, D., Jacinto, J., Ody, A., Ramshaw, G. (2009). How to Improve Governance: A New Framework for Analysis and Action, Washington D.C: Brooking Institution Press, P.8.

Dixit, S.(2020). A new multiperspective emphasis on the public hospital governance. International Journal of Healthcare Management. 13 (4), pp. 267-275.

Elhannani, F. & Draou, A. (2018). E-Governance and its relation to the quality of health services, field study in Laghouat Hospital Institution. Al Bashaer Economic Journal, 4 (2). pp. 617-628.

Fawzy, Samiha. (2003). "Assessment of corporate governance in Egypt", Working paper no. 82, The Egyptian Center for Economic Studies, Egypt.

Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. European Business Review.

Jiang, W.,Zhao, X., Jing, J., Zhang, H., Sun, Sh., Li, X.(2021). The association between perceived hospital ethical climate and self‐evaluated care quality for COVID‐19 patients: the mediating role of ethical sensitivity among Chinese anti‐pandemic nurses. BMC Medical Ethics, 22(1), pp. 144.

lecelet, C. Vilcot, C. (2006). Indicateurs qualité en santé. France: Afnor.

Lee, L. S., & Land, M. H. (2010 June 9). What University Governance Can Taiwan Learn from the United States?. Online Submission, Paper presented at the International Presidential Forum (Harbin, China).

Nolan, T., Resar, R., Haraden, C., Griffin, FA. Improving the Reliability of Health Care. IHI Innovation Series white paper. Boston: Institute for Healthcare Improvement; 2004. (Available on www.IHI.org).

Saunders, M; Lewis, P; Thornhill, A (2012). Research Methods for Business Students (6th ed.).

Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). Research methods for business: A skill building approach. John Wiley & Sons.

Zeithaml, V. A, Parasurman, A. & Berry,L.L. (2000). Delivering Quality Service: Balancing Consumer Perception and Expectations. New York: The Free Press.

أثر المحاسبة الإبداعية في الأداء المالي للشركات الصناعية الأردنية المدرجة في بورصة عمان

بشار محمود علي العقلة أ. د. نمر عبد الحميد السليحات

جامعة عمان العربية

تاريخ الاستلام: 2022/06/21 تاريخ القبول:2023/02/11

الملخص

هدفت هذه الدراسة للكشف عن أثر المحاسبة الإبداعية في الأداء المالي للشركات الصناعية الأردنية المدرجة في بورصة عمان، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال التقارير المالية المنشورة للشركات الصناعية وتمثل الفترة (2015– 2020)، وتم قياس متغير المحاسبة الابداعية من خلال بعد تعظيم الارباح وبعد تمهيد الدخل بينما تم قياس متغير الاداء المالي من خلال بعد العائد على الاصول وبعد العائد على حقوق الملكية، وتكون مجتمع الدراسة من (34) شركة صناعية مدرجة في بورصة عمان، وقد استخدم اسلوب التحليل الاحصائي من خلال اختبار الانحدار الخطي لقياس التأثير المعنوي للمتغير المستقل في المتغير التابع، ومعامل الارتباط بيرسون لقياس درجة الارتباط ،وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: يوجد أثر للمحاسبة الإبداعية في أداء الشركات المالي للشركات الصناعية الأردنية المدرجة في بورصة عمان، بينما لا يوجد أثر لمتغيري حجم وخبرة الشركة على علاقة المحاسبة الإبداعية بالاداء المالي للشركات الصناعية الأردنية المدرجة في بورصة عمان، وقد أوصت الدراسة بضرورة إجراء مزيد من الدراسات حول المحاسبة الإبداعية والأداء المالي في قطاعات مختلفة كقطاع البنوك والتأمين. وضرورة البحث عن عوامل وحقول اخرى من حقول المحاسبة الابداعية مع مراعاة التطورات السياسية والاقتصادية والتكنولوجيا واخذها بعين الاعتبار عند دراسة موضوع المحاسبة الابداعية

الكلمات المفتاحية: المحاسبة الإبداعية، تعظيم الارباح، الأداء المالي، الشركات الصناعية، العائد على حقوق الملكية.

The Impact of Creative Accounting in the Financial Performance at Jordanian Industrial Companies listed in Amman Stock Exchange

Bashar Mahmoud Ali AL oqlah **Prof. Dr. Nimer Abdelhameed Alsleehat**

Abstract

This study aimed to reveal the impact of creative accounting on the financial performance of Jordanian industrial companies listed on the Amman Stock Exchange. The analytical descriptive approach was used through the published financial reports of the industrial copmpanies , representing the period (2015-2020) ,The creative accounting variable was mearured throughthe profit maximization and income smoothing, While the financial performance variable was measured through the return on assetsand return on equity, The study population consisted of (34) industrial companies listed on the amman stock exchange , The statical analysis method was used through the linear regression test to measure the significant effect of the independent variable on the dependent variable, and the pearson correlation coefficient to measure the degree of correlation. The study reached the following results: there is an Effect of creative accounting on the financial performance of the Jordanian industrial companies listed on the Amman Stock Exchange. While there is no effect of the Variables of the size and experience of the company on the relationship of creative accounting to the financial performance in the Jordanian industrial companies listed on the Amman Stock Exchange, The study recommended the necessity of conducting more studies on creative accounting and financial performance in different sectors such as banking and insurance. And the need to search for factors and other fields of creative accounting, taking into account political, economic and technological developments and taking them into account when studying the subject of creative accounting.

Keywords: creative accounting, financial performance, Profit maximization industrial companies. Return on equity

المقدمة:

يشير الواقع إلى حدوث تطور في الأنشطة التي تتصل بالإقتصاد على إختلاف أنواعها، وهذا التطور أحدث نقلة نوعية في أنظمة وتشريعات المجتمعات الاقتصادية وشمل ميادين كثيرة كالمحاسبة على سبيل المثال، ويعزى السبب في ذلك لتعدد طرق محاسبة البيانات والأدوات التي توظف في التطبيق العملي، والذي ساعد الإدارة في حرية إختيار الطرق والسياسات المحاسبية المناسبة والملائمة لطبيعة الشركة ومتطلباتها.

كما تأتي المحاسبة الإبداعية كإحدى اساليب وفنون المحاسبة بشكل عام وتعرف على أنها طريقة يتم من خلالها إستخدام المحاسبين المعرفة بقواعد المحاسبة التي من خلالها تتم معالجة الأرقام التي يتم تسجيلها في الحسابات في شركات الأعمال. أو هي الممارسات الحديثة والمعقدة والمبتكرة يقوم بها الخبراء بالمحاسبة، بالإعتماد على خبرتهم ومعرفتهم بالقواعد وقوانين المحاسبة لمعالجة الأرقام المسجلة في حسابات الشركة أو التلاعب بها لتحقيق ما تصبو له الشركات من الأهداف، (العامري،2018).

وتعد القطاعات الصناعية والتجارية والخدمية ركائز أساسية في نمو الناتج المحلي الإجمالي للدول، بتقديمها منتجات وخدمات لسد حاجات المستهلك، كما يساعد ذلك في البناء والتطوير في المجتمع، وفي تحقيق اهداف الملاك وزيادة أرباحهم، ومصالح الإدارة والعاملين فيها ومن الملاحظ أن وظيفة الإدارة المالية تطورت من المفهوم العام إلى اتخاذ القرارات المالية سواء التمويلية أو الإستثمارية بإستخدام الأدوات والتقنيات التي تلزم في عملية ترشيد القرارات، حيث أن الهدف الأسمى من وجودها هو تعظيم الربحية والقيمة السوقية للشركة وإدارة المخاطر المالية بشكل عام (علي وجلاية، 2021).

والأداء المالي له اهمية كبيرة في الاقتصاد والشركات وتم التركيز عليه في معظم الدراسات والأبحاث المالية. لعدم كفاية الموارد المالية للشركة، بالقياس بحجم ما تحتاجه من أموال لها وكما تواجه تحديات فيما بينها نتيجة السوق المفتوح، والإنفتاح الإقتصادي والطلب على الخدمة والمنتج ومن هنا كانت عملية تقييم الأداء المالي من أهم العناصر الأساسية للعمليات الإدارية بتوفير معلومات وبيانات تستخدمها الإدارة في عملها (الفولي،2018). وعليه تأتي هذه الدراسة للتعرف على أثر المحاسبة الإبداعية في أداء الشركات الصناعية الأردنية المدرجة في بورصة عمان.

مشكلة الدراسة:

تتمثل المشكلة في أن الأداء المالي يعتمد على عدة متغيرات والتي يقاس من خلالها حيث انه يعكس واقع أعمال الشركات الحقيقي، لذلك فإن وجود مصطلح محاسبة إبداعية يمثل تحدياً كبيراً للأداء المالي والمحاسبة، وما إذا كان من المحتمل أن تواجه تعثراً أم لا، بسبب ما يقوم به المحاسبون من ممارسات بمعرفتهم وخبرتهم، بالمعايير المحاسبية الدولية لمعالجة البيانات بهدف إعطاء بيانات غير حقيقية (مضلِلة) عن وضع الشركة ومركزها المالي مما ينعكس على عمل الشركات وأدائها المالي وهذا ما أشارت اليه دراسات عدة كدراسة خوري وجوامع (2021).

كما اشارت العديد من الدراسات الى وجود العديد من العوامل الظابطة (السياقية)، التي يجب ان تأخذ بعين الاعتبار عند دراسة تاثير المحاسبة الإبداعية تعظيم الأرباح، تمهيد الدخل على الأداء المالي للشركات كدراسة النمرين(2019).

كما تبرز مشكلة الدراسة في الكشف عن أهم الأسباب التي دفعت الادارات لاستعمال أساليب المحاسبة الإبداعية للبحث عن الأرباح في وقت يصعب فيه تحقيقها وعكس صورة تجميلية عن البيانات المالية وإظهارها بشكل مناسب، وعليه ستكون

هذه الدراسة للتعرف على أثر المحاسبة الإبداعية في أداء الشركات الصناعية الأردنية المالي المدرجة في بورصة عمان من خلال التقارير المالية المنشورة على موقع بورصة عمان الاليكتروني وما اذا كان هناك اثر ام لا.

أسئلة الدراسة:

يمكن تحقيق الغرض من الدراسة من خلال الإجابة عن الأسئلة التالية:

السؤال الرئيس الاول: هل يوجد أثر للمحاسبة الإبداعية بأبعادها تمهيد الدخل، تعظيم الأرباح في الأداء المالي بأبعاده العائد على الأصول، العائد على حقوق الملكية للشركات الصناعيه الأردنية المدرجة في بورصة عمان مجتمعة؟

السؤال الرئيس الثاني: هل يوجد أثر معدل (محفز) لعامل حجم الشركة على علاقة المحاسبة الابداعية على الأداء المالي للشركات الصناعيه الأردنية المدرجة في بورصة عمان؟

السؤال الرئيس الثالث: هل يوجد أثر معدل (محفز) لعامل خبرة الشركة على علاقة المحاسبة الابداعية على الأداء المالي للشركات الصناعيه الأردنية المدرجة في بورصة عمان؟

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة بشكل عام للتعرف على

- أثر المحاسبة الإبداعية في أداء الشركات الصناعية الأردنية المالي المدرجة في بورصة عمان.
- كما تهدف لبيان أثر تعظيم الأرباح وتمهيد الدخل في أداء الشركات الصناعية الأردنية المدرجة في بورصة عمان.
- والتعرف على اثر العوامل السياقية (حجم وخبرة الشركة) على علاقة المحاسبة الإبداعية في الأداء المالي للشركة الصناعية الاردنية المدرجة في بورصة عمان.

أهمية الدراسة:

تبرز الأهمية النظرية كونها تعالج موضوعاً هاماً، وهو أثر المحاسبة الإبداعية بأبعادها على الاداء المالي بأبعاده المذكورة سابقا في القطاع الصناعي الاردني وخاصة الشركات الصناعية المدرجة بياناتها المالية في بورصة عمان. كما تبرز الأهمية التطبيقية في تناول بيانات فعلية ولفترة حديثة بحيث يأمل الباحثان ان تساهم النتائج في تقديم المعلومات الوافية عن المحاسبة الإبداعية والأداء المالي بعد توضيح بعض المعالجات المالية وفق معايير دولية معتد بها وإعداد القوائم المالية، وبيان تأثير بعض العوامل الضابطة (السياقية) على علاقة المحاسبة الإبداعية في الأداء المالي، مما يساعد إدارات هذه الشركات بالإسترشاد بها عند إتخاذ القرارات وتقديم توصيات وإقتراحات تعمل على خدمة الشركات عند الأخذ بها ايضا مع عمل مقترحات مستقبلية.

فرضيات الدراسة:

تأتي الدراسة لإختبار الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية الأولى (H01): يوجد أثر ذو دالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للمحاسبة الإبداعية في ألاداء المالي للشركات الصناعية الأردنية المدرجة في بورصة عمان. ويتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الرئيسية الثانية (H02): يوجد اثر محفز (معدل) لعامل حجم الشركة على علاقة المحاسبة الابداعية في الاداء المالي في الشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$).

الفرضية الرئيسية الثالثة (H03): هنالك اثر محفز (معدل) لعامل خبرة الشركة على علاقة المحاسبة الابداعية والاداء المالي في الشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$).

مصطلحات الدراسة :

المحاسبة الإبداعية: عملية يوظف المحاسبون فيها خبرتهم ومعرفتهم بقواعد المحاسبة وذلك لإجراء عملية الكشف عن حسابات الشركة لإستخراج التقرير المالي لها (العامري،2018).

وتعرف إجرائياً بأنها:" توظيف محاسبي الشركات الخبرة والمعرفة بالقواعد المحاسبية وذلك لإصدار التقرير المالي لتلك الشركات".

تعظيم الارباح: عملية آجله ذات أمد قصير أو طويل، ومن خلالها تحدد الشركة السعر، والمدخلات، ومستويات الانتاج المؤدية إلى تحقيق أعلى ربح .مستندة على أحد فرضيات الإقتصاد التقليدية المحدثة، والتي أصبحت حالياً النهج السائد في الإقتصاد الجزئي، على أن الشركات عادةً ترفع الأرباح إلى أقصى قدر ممكن (خواري وجوامع،2021).

سيتم قياس تعظيم الارباح في هذه الدراسة من خلال نموذج (عيسى،حشاد،2021) عن طريق إيجاد نسبة الانحراف المعياري للارباح المحاسبية الى الانحراف المعياري للتدفقات النقدية من التشغيل لكل منشاة خلال الخمس سنوات مع ضرب الناتج في (−1) وكلما زادت النسبة من تطبيق المعادلة السابقة كلما دل ذلك على ارتفاع ممارسات تعظيم الارباح.

تمهيد الدخل: علي أنه كل الأساليب والعمليات التي تستخدمها الإدارة في منظمات الأعمال لتقليل الدخل لأغراض الحد من درجة المخاطرة في استثمارات الشركة، كما عرف(Ashari,et.al.,1994) مفهوم تمهيد الدخل بأنه عملاً متعمداً من قبل إدارة المنشأة لأغراض تخفيض تقلبات الدخل وذلك باستخدام أدوات محاسبية معينة، هذا بالإضافة إلي أن دراسة (Mathews,1991) أشارت إلي تمهيد الدخل بأنه مجموعة من الآليات التي يتم تخفيض الأرباح في الفترات التي ترتفع فيها بشكل ملحوظ وزيادتها في الفترات التي تنخفض فيها بشكل كبير.

سيتم قياس تمهيد الدخل في هذه الدراسة عن طريق إيجاد نسبة هامش الربح الى الايرادات.

الأداء المالي: مؤشر يقيس أداء الشركة المالي للكشف عن نقاط القوة والضعف، وهو يتولى دراسة نشاط الشركة ككل من وجهة نظر الزبائن، لتوفير تغذية عكسية لمساعدة الشركة على تحديد القصور وفرص التحسين. (العرموطي،2017).

ويعرف إجرائياً بأنه:" أداة تستخدم من قبل المراقبين الحكوميين لتقييم الامتثال للتدابير التنظيمية ورصد السلامة العامة للقطاع المالي، ويقاس بِ:

العائد على الاصول (Return On Assets): هو ربح متحقق على كل دينار مستثمر في أصول الشركة، عاكساً بذلك كفاءة إدارة الشركة لاستخدام مواردها المتاحة لتحقيق الأرباح ويتم إحتسابه من خلال: (Kieso,2020)

$$\textbf{العائد على الأصول} = \frac{\text{صافي الربح}}{\text{متوسط اجمالي الاصول}}$$

العائد على حقوق الملكية (Return On Equity): هو إجمالي العائد على رأس المال، وهو معيار يظهر قدرة الشركة على تحويل إستثمارات الأسهم إلى أرباح. ويتم إحتسابه من خلال: (Kieso,2020)

$$\textbf{العائد على حقوق الملكية} = \frac{\text{صافي الربح}}{\text{متوسط حقوق الملكية}}$$

وسيتم قياس العائد على الاصول والعائد على حقوق الملكية من خلال تطبيق المعادلتين السابقتين على التقارير المنشورة للشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالي للفترة بين 2015 الى 2020.

حدود الدراسة ومحدداتها:

- **الحدود المكانية:** ستقتصر الدراسة على الشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان وعددها (34) شركة.
- **الحدود الزمنية:** سيتم إجراء هذه الدراسة على تقارير التدقيق المالية المفصح عنها في بورصة عمان في الفترة 2015– 2020.
- **الحدود العلمية:** تنحصر الدراسة في موضوعها. وهو بيان أثر المحاسبة الإبداعية في الأداء المالي في الشركات الصناعية الأردنية المدرجة في بورصة عمان.
- **محددات الدراسة :** هناك 61 شركة صناعية مدرجة في بورصة عمان ولكن التي حققت شروط الدراسة هي فقط كما ذكرت سابقا 34 شركة فقط.

الإطار النظري

المحاسبة الإبداعية:

ظهر في الآونة الأخيرة فن جديد للتلاعب أتفق على تسميته بالمحاسبة الإبداعية، وذلك بإستغلال المتلاعب للثغرات وتعدد البدائل ونقاط الضعف في السياسات المحاسبية المختلفة في سبيل إظهار البيانات المالية بغير صورتها الحقيقية، وبشكل يخدم فئة معينة مستفيدة كالإدارة، وتلجأ الشركات عادة إلى المحاسبة الإبداعية عندما تسوء أوضاعها المالية والتشغيلية ولا ترغب إدارتها التنفيذية (ومجلس الإدارة أيضاً في العديد من الحالات) في الاعتراف بالواقع، بحيث تستمر بالإنجازات المزعومة بدلاً من الملامة على التراجع وسوء التصرف، ويعد التلاعب في البيانات المالية على الرغم من عدم أخلاقيته فنًا من فنون التضليل، ويصعب على المحاسب القانوني الخارجي إكتشافه في كثير من الأحيان، وخصوصًا في ظل وجود محاسب متمرس وملم بهذا الفن اللاأخلاقي. ويتم التلاعب عادة بإستخدام طرق غش وخداع متنوعة ومتعددة، وتتم محاسبة مرتكبيها، وإذا ما تم اكتشافها، من منطلق أن تلك الطرق كانت تتم وبشكل رئيس بوساطة قيام المتلاعب بمخالفة السياسات المحاسبية، والإفصاح عن الأمور على غير حقيقتها. (مسمع،2018).

ظهور المحاسبة الإبداعية:

يمكن القول أن المحاسبة الإبداعية قد ظهرت في أدبيات علم المحاسبة في الثمانينيات من القرن العشرين، عندما واجهت العديد من الشركات ركوداً اقتصاديا، وتشتمل العملية المحاسبة على معالجة قضايا عدة كالحلم وحسم الصراع بين المداخل المتنافسة من أجل عرض نتائج العمليات التجارية والأحداث المالية، وهذه المرونة تعمل على توفير فرص للخداع والغش والتلاعب والتحريف، لذلك كان الكثير من النمو الظاهري في الأرباح يعود للمحاسبة الإبداعية (لكحل، 2021).

كما تعد المحاسبة الإبداعية إحدى الوسائل التي يمكن أن تستخدم للتلاعب في عناصر عدة تختص بالقوائم المالية، ولوصف حالات تتعلق بإظهار الموجودات، والدخل، والالتزامات بشكل غير حقيقي، الأمر الذي أدى لحدوث عدة انهيارات وفضائح مالية في عدة شركات كبرى مثل شركة إنرون (Enron) وغيرها من الشركات الأخرى التي واجهت نفس المصير (كاظم، 2017).

ويرى الباحثان أن هناك عدة أسباب دفعت الشركات لممارسة أساليب المحاسبة الإبداعية، ومن ذلك البحث عن الأرباح، في وقت قد لا يكون ذلك ممكناً، بحيث يتم عرض البيانات المالية بصورة محسنة، وللتهرب الضريبي وتحقيق مصالح شخصية، والتلاعب بقيمة السهم السوقية، وغير ذلك من الأسباب الأخرى.

مدخل إلى المحاسبة الإبداعية:

إن مهنة المحاسبة لها أهمية وتأثير لا يمكن إغفالهما، إذ أصبح هناك حرصٌ من الجهات المختصة على أهمية مواكبة معايير المحاسبة الدولية، التي تضفي الأساس السليم والفعَّال على التعاملات المحاسبية والمالية، إذ إن الإلتزام بهذه المعايير ضرورة يقتضها السير على نهج محاسبي سليم يضمن النجاح والإستمرارية في ظل تحديات إقتصادية كبيرة.

ومن المعروف أن المحاسبة تقوم بتزويد الأطراف ذات العلاقة (الإدارة، والمساهمين، والمقرضين، والجهات الرسمية، والباحثين) بالمعلومات المالية الكمية، لتساعدهم على اتخاذ القرارات المتنوعة التي تتراوح ما بين قراراتٍ تتعلق بتوظيف وإستخدام المصادر المتوفرة في المنشأة لتحقيق أهدافها، وإجراء الدراسات التحليلية لواقع عمل منشئات الأعمال وإتجاهاتها المستقبلية مروراً بإجراء عمليات الرقابة والمتابعة التي تمارسها الجهات الرسمية (حسن والصبان،2020).

إن المحاسبة تعمل في بيئة اجتماعية واقتصادية وسياسية وقانونية، ذات ملامح وصفات محددة، تتأثر في أساليب عملها وتقنياتها بخصائص هذه البيئة وتؤثر فيها، وفي إطار هذه البيئة، فان المحاسبة تلعب دوراً أساسياً، وعلى هذه الأرضية تم تقديم العديد من التعريفات لمفهوم المحاسبة، أهمها التعريف الذي قدمه مجلس المبادئ المحاسبية الذي نص على أن " المحاسبة هي نشاط خدمي، وظيفتها تقديم معلومات كمية، ذات طبيعة مالية في الأساس. بالنسبة للوحدات الاقتصادية والتي تساعده في إتخاذ القرارات الاقتصادية الرشيدة، وتحديد الإختيارات المعقولة من بين البدائل المتاحة" (حسن والصبان،2020).

مفهوم المحاسبة الإبداعية:

يعد مصطلح المحاسبة الإبداعية من المصطلحات التي تستخدم في تحسين صورة المشروع تحسينا صوريا، وذلك من خلال إظهار ربحية غير حقيقية، أو مركز مالي غير حقيقي للمشروع، لأهداف متعددة منها الحصول على تسهيلات ائتمانية من البنوك التجارية، لاسيما إذا كانت هذه المشروعات متعثرة وتخشى أن لا تؤهلها ربحيتها الحقيقية ومركزها المالي الحقيقي للحصول على مثل هذه التسهيلات. ويتمثل الإبداع المحاسبي في تقديم المعلومات المحاسبية في شكل معلومات ذات جودة عالية، لتمكين المستفيدين من حسن إستخدامها ويجعل المستفيدين يبحثون دائما عنها ويرغبون في الحصول عليها مما يضفي الأهمية على زيادة قيمة هذه المعلومات (رضوان،2018).

تعريف المحاسبة الابداعية:

كما عُرفت بإنها " الإجراءات أو الخطوات التي تستخدم للتلاعب بالأرقام المالية، من خلال الاستفادة من الخيارات والمبادئ المحاسبية، وأي إجراء بإتجاه إدارة الأرباح أو تمهيد الدخل " (Mulford ,& Comisky, 2018,).

كما عرفت المحاسبة الإبداعية على أنها: "هي المحاسبة التي تستخدم لإظهار نتائج مالية معدة من قبل المحاسبين بشكل أفضل مما هي عليه أصلاً وتستخدم للتأثير في الدخل المحاسبي (خواري وجوامع، 2021، ص20).

كما عرفت بأنها: "الإجراءات المحاسبية المتعمدة والهادفة لإظهار نتائج الأعمال والمركز المالي بغير حقيقتها لأغراض خاصة إستغلالاً لمرونة معايير المحاسبة أو المخالفة للقوانين (علي، 2021، ص11).

كما عرفت بأنها: "المعالجة للأرقام المحاسبة باستغلال منافذ موجودة في معايير المحاسبة والبدائل المتاحة من خلالها، بهدف تحويل قوائم مالية مما يجب أن تكون عليه إلى قوائم أخرى لتحقيق المصلحة" (لكحل، 2021، ص11).

كما عرفت المحاسبة الإبداعية بأنها: "إجراءات أو خطوات تستخدم للتلاعب بالقوائم المالية، بإستعمال خيارات تتعلق بالمبادئ المحاسبية، أو أي خطوة بإتجاه تمهيد الدخل أو إدارة الأرباح (كاظم، 2017، ص33).

ومن خلال التعاريف السابقة فإنه يمكن النظر إلى مفهوم المحاسبة الإبداعية من زاويتين: الأولى إيجابية وتتمثل في إيجاد حلول وإجراءات محاسبية غير مألوفة تساعد على إتخاذ القرارات، كما يمكنها أن توفر معلومات محاسبية ذات جودة عالية مفيدة ومجدية لمستعمليها، وتعمل على التجديد والتطوير في الطرق والإجراءات المحاسبية.

أبعاد المحاسبة الإبداعية وعلاقتها بالإطار النظري

تم إختيار متغيرات الدراسة الرئيسه (تعظيم الارباح، تمهيد الدخل، حجم الشركة وخبرة الشركيه) نظرا لتأثيرها المباشر على المحاسبة الإبداعية وفقا للدراسات السابقة حيث تم اختيار عينة من الشركات الصناعية الأردنية المدرجة في بورصة عمان،حيث يرتبط أثر المحاسبة الإبداعية على تعظيم الأرباح وتمهيد الدخل

وكما عرفت المحاسبة الإبداعية بأنها: "إجراءات أو خطوات تستخدم للتلاعب بالقوائم المالية، بإستعمال خيارات تتعلق بالمبادئ المحاسبية، أو أي خطوة بإتجاه تمهيد الدخل أو إدارة الأرباح (كاظم، 2017، ص33).

ومن خلال التعاريف السابقة فإنه يمكن النظر إلى مفهوم المحاسبة الإبداعية من زاويتين: الأولى إيجابية وتتمثل في إيجاد حلول وإجراءات محاسبية غير مألوفة تساعد على إتخاذ القرارات، كما يمكنها أن توفر معلومات محاسبية ذات جودة عالية مفيدة ومجدية لمستعمليها، وتعمل على التجديد والتطوير في الطرق والإجراءات المحاسبية.

الأداء المالي:

تعريف وماهية الأداء المالي:

يعرف الأداء المالي بأنه العملية التي يتم من خلالها استكشاف وإشتقاق مجموعة من المؤشرات الكمية والنوعية حول نشاط أي مشروع اقتصادي يهتم في تحديد أهمية وخصائص الأنشطة التشغيلية والمالية للمشروع، وذلك من خلال معلومات تستخدم من القوائم المالية ومصادر أخرى لكي يتم استخدام هذه المؤشرات في تقييم الأداء المالي (شخاترة وعباده، 2020).

يعتبر الأداء المالي مفهومًا مهماً لجميع الشركات وقد تم تعريفه على أنه معيار قياس الأداء الذي يقيس مدى استخدام الأصول لتحقيق الإيرادات وتوليدها. كإجراء عام لفهم سلامة الوضع المالي العام للشركة في فترة زمنية معينة، يمكن استخدامه لمقارنة أداء الشركة في نفس الصناعة أو في صناعات مختلفة أو بين الصناعات. هناك العديد من الطرق المختلفة لقياس ألاداء المالي، مثل الدخل التشغيلي والتدفقات النقدية وتكاليف التشغيل وإجمالي المبيعات ومعدلات نمو هامش الربح، ولكن ينبغي النظر في جميع التدابير بشكل شامل. يهدف الأداء المالي، بشكل عام، إلى تقييم أداء الشركة من وجهات نظر متعددة، لخدمة مستخدمي البيانات المالية وأولئك الذين لديهم مصالح مالية في الشركة، وتحديد نقاط القوة والضعف، والاستفادة من البيانات المقدمة في المالية. صياغات. أداء اتخاذ القرارات الإدارية المناسبة (مسمح،2018).

ويستخدم بعض الباحثين نجاح الشركة في تحقيق أهدافها للتعبير عن الأداء، أي ما مدى نجاحها في تحقيق نتائج محددة؟ لذلك، يمكن التعبير عن الأداء على أنه مجموع قدرة الشركة على استخدام جميع مواردها وتوجيهها لتحقيق أهدافها .الأداء هو وظيفة لجميع أنشطة الشركة ومرآة تعكس حالة جميع جوانب الشركة (العسيلي وأبو الخير،2021).

أهمية الأداء المالي:

تنبع أهمية الأداء المالي من بناء نظام قياس الاداء في الشركات، بحيث يعمل على تشخيص واقع الأداء المالي وتكوين قاعدة بيانات أساسية تساعد في إيجاد مؤشرات موضوعية لقياس الأداء وتدعم قرارات الشركة المتعلقة بجهود التطوير الإداري والمالي، كما أن مخرجات القياس تساعد في تصنيف أقسام الشركة استنادا لمستويات أدائها وبالتالي تحديد آفاق المنافسة بينها، وعلاوة على ذلك فإن قياس الأداء سيكون أساساً لدراسة أسباب انخفاض جودة الخدمات التي تقدمها الشركة، وكذلك تحديد أسباب الإسراف والهدر التي تنعكس على زيادة تكاليف الخدمات وانخفاض مستوى إرضاء المستفيدين (القضاة،2016).

معايير تقييم الأداء المالي:

تبرز في التحليل المالي أهمية تحديد المعايير التي تستخدم في متابعة تغير المؤشرات المالية، حيث أن الحكم على طبيعة تغيرها من سنة لأخرى يعتمد بصورة أساسية على إمكانية مقارنتها بمعايير أخرى. ومن أهم هذه المعايير (لكحل،2021):

1. **المعايير التاريخية:** وهي معايير مستمدة من أداء الشركة في الماضي، بحيث يتمكن المحلل المالي من خلالها حساب المؤشرات المالية من القوائم المالية عن طريق قياسها بالسنوات الماضية لغرض رقابة أداء السنة الحالية ومقارنته بالأداء السابق.
2. **المعايير القطاعية:** وهي معايير للأداء مستمدة من القطاع الذي تنتمي إليه الشركة، وهي تشير إلى معدل أداء مجموعة من الشركات في ذلك القطاع، والعمل على مقارنة أداء الشركة بمتوسط أداء الشركات في نفس القطاع.
3. **المعايير المطلقة:** يعكس هذا المعيار بعض التقاليد أو التشريعات السائدة في هذا الخصوص، بحيث يكون بعضها ناشئ عن معايير دولية، وهي تنعكس في وجود مجموعة من المعايير (النسب المالية) المتعارف عليها والمستمدة من التجارب العلمية.
4. **المعايير المستهدفة:** وهي معايير تعمل الشركة على تحقيقها من خلال إستراتيجياتها وسياستها وخططها وموازناتها، بحيث يعني الابتعاد عنها أو عدم تحقيقها إنحراف عن الاداء المطلوب.

العوامل المؤثرة على الأداء المالي:

إن أي مشروع مجدي من الناحية الإقتصادية يجب أن يكون معدل العائد المتوقع أكبر من معدل العائد المطلوب في سوق رأس المال، وإن أداء الشركة المالي يعتمد على حجم مبيعاتها وما تحققه من عوائد. فعندما تزداد ربحية الشركة يقل اعتمادها على الإقتراض، وهذا يساهم في قرار إختيار هيكل راس المال المناسب. وإن من أهم العوامل الداخلية الإدارية والفنية التي تؤثر على الأداء المالي (الحناوي،2019):

1. **الهيكل التنظيمي:** وهو الوعاء أو الإطار الذي تتفاعل فيه جميع المتغيرات المتعلقة بالشركة وأعمالها، ففيه تتحدد أساليب الصلاحيات والإتصالات والمسؤوليات وأساليب تبادل الأنشطة والمعلومات، حيث يتضمن الهيكل التنظيمي الوظائف الإدارية للشركة وعدد المستويات الإدارية وعدد المهام التي نتجت عن تقسيم العمل والإنتشار الجغرافي

وعدد الفروع والموظفين. كما ويؤثر الهيكل التنظيمي على أداء الشركة من خلال المساعدة في تنفيذ الخطط بنجاح عن طريق تحديد المسؤوليات والأعمال والنشاطات التي ينبغي القيام بها ومن ثم تخصيص الموارد اللازمة لها بالإضافة لتسهيل تحديد الادوار للأفراد في الشركات ضمن المعطيات التي تسهل لإدارة الشركة اتخاذ القرار المناسب.

2. **المناخ التنظيمي:** هو شفافية التنظيم وإتخاذ القرار بإسلوب الإدارة وتوجيه الأداء وتنمية العنصر البشري، بحيث يدرك العاملين أهداف الشركة ومهامها ونشاطاتها مع إرتباطها بالأداء، ويجب أن يكون إتخاذ القرار بطريقة عقلانية وعلى الإدارة تشجيع الموظفين على المبادرة أثناء العمل، وكما يعمل المناخ التنظيمي على ضمان سلامة الأداء بطريقه إيجابية وكفاءته من الناحيتين الإدارية والمالية، وكما يساعد متخذي القرارات لتحديد طبيعة الأداء والتعرف على مدى تطبيق الإدارة العليا لمعايير الأداء عند التصرف في أموال الشركة.
3. **التكنولوجيا:** هي عبارة عن الأساليب والمهارات والطرق المعتمدة في الشركة لتحقيق الأهداف المنشودة والتي تعمل على ربط المصادر بالإحتياجات، وعلى الشركة تحديد نوع التكنولوجيا المناسبة لطبيعة أعمالها والمنسجمة مع أهدافها وذلك لأن التكنولوجيا من أبرز التحديات التي تواجه الشركات والتي لا بد لهذه الشركات من التكيف مع التكنولوجيا واستيعابها بهدف الموائمة بين التقنية والأداء وبالتالي القدرة على التنافسية وخفض التكاليف والمخاطر ومن ثم زيادة الأرباح والحصة السوقية.
4. **الحجم:** يقصد بالحجم هو تصنيف الشركات إلى شركات صغيره أو متوسطة أو كبيرة الحجم حيث يوجد عدة مقاييس لحجم الشركة (إجمالي الموجودات أو إجمالي المبيعات أو إجمالي القيمة الدفترية).

العلاقة بين المحاسبة الابداعية والأداء المالي:

تعتبر القائمة المركز المالي التي يطلق عليها أيضاً قائمة المركز المالي، من القوائم المالية الهامة التي يعتمد عليها المستثمرون ومستخدمو القوائم المالية في أعمالهم، حيث تظهر هذه الأصول والالتزامات وحقوق الملكية في منشئات الأعمال بتاريخ محدد. وتعكس القائمة المركز المالي صورة واضحة للوضع المالي للمنشأة وعادة ما تكون في نهاية السنة المالية. ويطلق على عناصرها مفهوم أرصدة Balances، ويتم عرض البيانات فيها على أساس الاستحقاق Accrual Basis.وتعود أهمية القائمة المركز المالي، إلى أن القائمة المركز المالي توفر معلومات حول طبيعة وحجم الاستثمارات في مصادر المنشأة، والتزاماتها تجاه المقرضين والمالكين، كما تساعد على التنبؤ بمبالغ وتوقيت التدفقات النقدية المستقبلية لأنها توفر معلومات حول سيولة Liquidity المنشأة، ومرونتها المالية Financial Flexibility (لكحل،2021).

وفيما يلي عرض لفرص التلاعب بالقيم المحاسبية باستخدام أساليب المحاسبة الإبداعية في مختلف عناصر القائمة المركز المالي:

1. الأصول الثابتة: حيث لا يتم الالتزام بمبدأ التكلفة التاريخية في تحديد القيمة المدرجة لها في القائمة المركز المالي وإتباع طريقة إعادة التقييم وإظهار الفائض ضمن قائمة الدخل بدلاً من إظهاره ضمن حقوق المساهمين، كذلك يتم التلاعب في نسب الامتلاك المتعارف عليها للأصول عن طريق تخفيضها عن تلك النسب المستخدمة في السوق، يضاف إلى ذلك العمل على إجراء تغييرات غير مبررة في استخدام طرائق الامتلاك، مثل تحويل طريقة القسط الثابت إلى طريقة القسط المتناقص أو العكس (علي،2021).

ويرى الباحثان أنه يتم كذلك التلاعب في تصنيف بعض بنود الأصول بهدف التأثير على مصاريف الامتلاك والقيم التي تدرج بها في القائمة المركز المالي، مثل تصنيف العقارات المملوكة للمنشأة بين الاستثمارات طويلة الأجل والموجودات الثابتة، كذلك إعادة تصنيف الأراضي المملوكة إلى أرضٍ تحت التطوير، وهكذا يضاف إلى ذلك عدم الإفصاح عن الأصول المرهونة أو المقدمة كضمانات لقروض أو أصول مؤجرة.

2. حقوق المساهمين: تتم ممارسة أساليب المحاسبة الإبداعية في هذا البند من خلال إضافة مكاسب محققة من سنوات سابقة إلى صافي ربح العام الجاري، بدلاً من معالجته ضمن الأرباح المحتجزة كما يجب، بإعتباره بنداً من بنود سنوات سابقة، وكذلك تتم ممارستها من خلال معالجة مكاسب وخسائر تقلب أسعار الصرف المرتبطة بالمعاملات التي تتم بالعملات الأجنبية في حقوق المساهمين بدلاً من قائمة الدخل، يضاف إلى ذلك العمل على معالجة المكاسب التي تنشأ عن ترجمة البيانات المالية للشركات التابعة المعدة بالعملات الأجنبية ضمن قائمة الدخل، بدلاً من معالجتها ضمن حقوق المساهمين (لكحل،2021).

3. الأصول غير الملموسة: وهنا يتم المبالغة في تقييم بنود الأصول غير الملموسة مثل العلامات التجارية، إضافة إلى الاعتراف المحاسبي بالأصول غير الملموسة، بما يخالف الأصول والقواعد المنصوص عليها ضمن معايير المحاسبة الدولية مثل الاعتراف بالشهرة غير المشتراة، إضافة إلى إجراء تغييرات غير مبررة في طرق الإطفاء المتبعة في تخفيض هذه الأصول.

4. الاستثمارات طويلة الأجل: وتتم ممارسة أساليب المحاسبة الإبداعية بتغيير الطرق المحاسبية المتبعة في المحاسبة عن الاستثمارات طويلة الأجل، من طريقة التكلفة إلى طريقة حقوق الملكية كمثال، كذلك العمل على تجنب إظهار نصيب الشركة الأم من خسائر الشركة التابعة أو الزميلة، وعدم القيام باستبعاد العمليات المتبادلة بين الشركة الأم وشركاتها التابعة لدى إعداد القوائم المالية الموجودة للمجموعة، مثل المبيعات المتبادلة والقروض المتبادلة.

5. الاستثمارات المتداولة: ويتم التلاعب في أسعار السوق التي تستخدم في تقييم محفظة الأوراق المالية، والتلاعب في تصنيف الاستثمارات عن طريق تصنيف هذه الاستثمارات إلى استثمارات طويلة الأجل عندما تنخفض أسعارها السوقية، إضافة إلى إجراء تخفيضات غير مبررة في مخصصات انخفاض الأسعار (بني خالد،2018).

6. الذمم المدينة: ويتم التلاعب هنا من خلال عدم الكشف عن الديون المتعثرة، بهدف تخفيض قيمة مخصص الديون المشكوك فيها، وعدم الكشف عن الحسابات الثابتة، يضاف إلى ذلك العمل على تضمين قيم حسابات المدينين ذمماً مدينة لأطراف ذات صلة أو شركات تابعة.

الدراسات السابقة ذات الصلة:

دراسة خواري وجوامع (2021) كان الهدف من الدراسة هو تحديد الجوانب التي تلجأ لها المحاسبة الإبداعية، واستخدم المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة لجمع بيانات الدراسة، وتكون مجتمع الدراسة من عدة شركات صناعية مدرجة في البورصة، وتمثلت العينة من (20) شركة من هذه الشركات، وكانت أبرز النتائج بأن التحدي الكبير للمحاسبة الإبداعية بعد أخلاقي وهو يؤثر على مستقبل مهنة المحاسبة، وقد أوصت الدراسة بضرورة إجراء مزيد من الدراسات عن المحاسبة الإبداعية. وتم الاستفادة من الدراسة في تعزيز الدراسات السابقة.

هدفت دراسة علي وجلابة (2021) للكشف عن الأثر لاستخدام المحاسبة الإبداعية على الجودة للمعلومات المحاسبية في تقارير مالية مستخدمة في المصارف العراقية، واستخدم المنهج الوصفي التحليلي، والإستبانة لجمع البيانات، وتكون

مجتمع الدراسة من جميع العاملين في المصارف أما العينة فتكونت من (60) فرداً على أفراد عينة الدراسة، وأبرز النتائج تمحورت في أن هذه المهنة لا بد أن تركز على الجانب الأخلاقي كي لا يتبنى المحاسب أساليب المحاسبة الإبداعية وقد أوصت الدراسة بضرورة إجراء مزيدٍ من الدراسات حول التقارير المالية. وتم الإستفادة من الدراسة من خلال تحديد الأبعاد للمتغير المستقل.

هدفت دراسة(Dahiyat, A. A., Weshah, S. R., & Aldahyat, M. (2021) للكشف عن تأثير إدارة السيولة والملاءة المالية على الاداء المالي لشركات التصنيع الأردنية المالي للفترة من 2010 الى 2019. وتم إستخدام حجم الشركة كمتغير ضابط. والعائد على الاصول وعائد السهم لقياس الاداء المالي. وتم إستخدام النسبة الحالية وإجمالي الديون الى إجمالي الأصول كوكلاء لإدارة السيولة والملاءة المالية. وتم تطبيق تحليلات الإرتباط. بينت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية (إدارة السيولة والملاءة وحجم الشركة) على الأداء المالي، وان السيولة لها تأثير عكسي ضئيل على الأداء المالي. وأوصت الدراسة على زيادة الاستثمارات في الأصول للشركة بالتركيز على التمويل الداخلي. وتم الاستفادة من الدراسة في تحديد الأبعاد للمتغير التابع.

هدفت دراسة (Abdelrahim , raji , ALDahiyat ,2021) " للكشف عن التأثير لإدارة السيولة والملاءة المالية على ألاداء لشركات التصنيع الأردنية المدرجة في بورصة عمان المالي للفترة 2010 الى 2019. كان المجتمع جميع الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالي وعددها(179) شركة واقتصرت الدراسة على عينة من شركات التصنيع الأردنية وعددها(15) شركة. وأظهرت النتائج التأثير للمتغيرات المستقلة والضابطة على الأداء المالي وتم التوصية بضرورة اجراء مزيد من الدراسات حول الملاءة المالية.تم الاستفادة من الدراسة في بيان ابعاد المتغير التابع.

هدفت دراسة رمضان، فهمي (2020) لتقييم الكفاءة إلادارية، والملاءة المالية، والسيولة لشركات التأمين المصرية وكان المجتمع كل شركات التأمين المصرية والعينة المتخذة (20) شركة، في الفترة 2013–2018. وتم استخدام نموذج تحليل الانحدار البسيط وكانت النتائج وجود العلاقة الطردية الموجبة بين الملاءة المالية – وفقاً لمعدل التغير في حجم الأقساط الصافية– وربحية شركات التأمين المبحوثة. ومن التوصيات ضرورة التنويع لشركات التأمين في الاستثمارات بالدخول في نشاطات متجددة. وقد تم الاستفادة منها في تحديد أبعاد المتغير التابع.

دراسة بطاينه وعبد وسويدان (2019)، والتي هدفت الكشف عن أثر هيكل الملكية والحاكمية المؤسسة على الأداء المالي للشركات الأردنية المدرجة، تكون مجتمع الدراسة من جميع الشركات الصناعية والخدمية المساهمة العامة المدرجة في بورصة عمان، تكونت عينة الدراسة من (92) شركة صناعية وخدمية مدرجة في البورصة في الفترة (2010–2014)، تم استخدام اسلوب الانحدار المشترك وتم جمع البيانات من القوائم المالية للشركات وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر دال إحصائياً لهيكل الملكية والحاكمية المؤسسية على الأداء المالي لجميع الشركات، وقد أوصت الدراسة بضرورة التزام الشركات المساهمة والشركات العائلية لتعليمات الحوكمة الصادر عن هيئة الأوراق المالية الأردنية.

وقد تم الاستفادة منها في تحديد أبعاد المتغير التابع.

وتم الاستفادة من الدراسة البحثية في تحديد أبعاد المتغير التابع.

هدفت دراسة العامري (2018) لوضع إطار نظري للممارسات التي تتعلق بالمحاسبة الإبداعية في شركات عراقية وأثرها على موثوقية التقارير المالية، ودورها في تعظيم الأرباح، واستخدم المنهج الوصفي التحليلي، أما مجتمع الدراسة فكان جميع المصارف العراقية وقد تكونت عينة الدراسة من (10) مصارف، وأبرز النتائج أن أغلب ممارسات المحاسبة

الإبداعية تؤدي لتعظيم الأرباح وقد أوصت الدراسة بضرورة إجراء مزيد من الدراسات عن المحاسبة. وتم الإستفادة من دراسة العامري (2018) في تحديد أبعاد المتغير المستقل.

دراسة Rahaman, M., Rabbi, I., & Alam, M. (2018) هدفت الدراسة الكشف عن مدى التأثير للإدارة التي تتعلق برأس المال على ربحية شركات الأدوية في أندونيسيا، وكان حجم المجتمع (38) شركة، أما العينة فكانت خمسة من شركات الادوية، من خلال تقاريرها المالية للفترة (2012–2016)، تم استخدام تحليل الانحدار ومعامل الارتباط بيرسون والمتوسطات والانحرافات، وقد تم الاعتماد على عدد من المتغيرات للقياس كمعدل دوران أصول متداولة، والمعدل لدوران المخزون وغيرها، وبعد اجراء المعالجة توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها وجود تأثير لإدارة رأس المال على ربحية شركات الأدوية في اندونيسيا، وقد أوصت الدراسة بإجراء مزيد من الدراسات حول الربحية ومتغيرات أخرى ومن ذلك السيولة. وقد إستفادت الدراسة الحالية من الدراسة السابقة في الكتابة عن الربحية.

هدفت دراسة طويرش (2018) لإختبار علاقة إدارة رأس المال العامل وربحية شركات صناعية مدرجة في بورصة عمان للفترة (2003–2012)، أما المجتمع للدراسة فمثل كل هذه الشركات المدرجة في البورصة، وكانت العينة هي فقط (48) من الشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان، تم استخدام العديد من التحليلات كأسلوب تحليل الانحدار وارتباط بيرسون وغيرها، وبعد المعالجة تم التوصل لما يلي: الفت وجود العلاقة السالبة والدالة بين متغيرات رأس المال العامل والربحية والعلاقة الموجبة والدالة بين ربحية الشركات وحجمها. وأوصت الدراسة بضرورة خفيض مدة دورة التحول النقدي. وتم الاستفادة من الدراسة البحثية في تحديد أبعاد المتغير التابع.

هدفت دراسة ((Hamid, M., Ahmad, S., Haider, Z., & Rehman, S. (2017): لبحث علاقة إدارة رأس المال العامل بربحية الشركة، كان المجتمع كل شركات المنسوجات في باكستان وكانت العينة (92) من الشركات الباكستانية والتي جمعت بياناتها للفترة (2006–2014) تم استخدام البرمجيات الإحصائية كتحليل الانحدار البسيط، وكان من ابرز النتائج: وجود تأثير سلبي لرأس المال العامل على ربحية شركات المنسوجات في باكستان، وأوصت الدراسة بضرورة إجراء دراسات عن الربحية. وقد إستفادت الدراسة الحالية من الدراسة السابقة في تحديد أبعاد المتغير التابع.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

ما يميز الدراسة الحالية للباحث عن سابقاتها من الدراسات العربية والأجنبية بأنها من حيث الموضوع تبحث الأثر للمحاسبة الإبداعية على ألاداء المالي الشركات الصناعية الأردنية المدرجة في بورصة عمان للفترة 2015– 2020 والتغير في الفترة عن الدراسات السابقة تعطي فرصة جيدة لمراعاة التغير في البيئة الخاصة بتلك الشركات.

بالإضافة الى انها تتميز عن سابقاتها بأنها ركزت على العوامل التي تحفز وتعدل العلاقة ما بين المحاسبة الابداعية والاداء المالي.وايضا اعتمدت على الاختبار النوعي القائم على التحليل الفعلي لبيانات الشركات المنشورة على موقع بورصة عمان الاليكتروني.

المنهجية والاجراءات

اطار الدراسة

الهدف من هذه الدراسة هو معرفة أثر المحاسبة الإبداعية على الأداء المالي في الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالي واثر العوامل الضابطة (السياقية) حجم وخبرة الشركة على هذه العلاقة من خلال تقارير تدقيق الشركات الصناعية المنشورة التي تمثل الفترة الزمنية من (2015– 2020)؛ لذلك سوف تعتمد الدراسة الحاليه على المنهج

الوصفي التحليلي، في محاولة للوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية لأثر المحاسبة الإبداعية على الأداء المالي في الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالي، وتم اختيار المنهج الوصفي التحليلي؛ بسبب توفر معلومات عن أثر المحاسبة الإبداعية على الأداء المالي من خلال الدراسات السابقة، ولان الباحثان سوف يدرس أثر المحاسبة الإبداعية على الأداء المالي في الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالي كما هي في ارض الواقع، مستخدماً الأساليب الكمية المناسبة من أجل فهم وتحليل مشكلة الدراسة واختبار فرضياتها.

مجالات وابعاد الدراسة

تضم هذه الدراسة ثمانية متغيرات (مجالات)، متغيران متعلقان بالمتغير المستقل (المحاسبة الإبداعية) وهي تعظيم الارباح، وتمهيد الدخل. ومتغيران متعلقان بالمتغير التابع (الأداء المالي) وهي العائد على الأصول ، والعائد على حقوق الملكية. ومتغيران سياقيين وهما حجم الشركة، وخبرة الشركة. ويبين النموذج رقم (1) متغيرات الدراسة. يتناول القسم التالي الخطة المقترحة لأختبار نموذج الدراسة وفرضياتها.

طبيعة الدراسة

يمكن ان يكون البحث اما استكشافياً، أو وصفياً، أو بحث اختبار فرضيات (سببياً). حيث يتم اجراء البحوث والدراسات الإستكشافية للإستكشاف وتوضيح مجال جديد في البحوث، ويتم اجراء البحث الوصفي لوصف خصائص ظاهرة معينه، وعلى العكس من ذلك يتم اجرء دراسة اختبار الفرضيات لفحص التباين والعلاقة السببية بين المتغيرات (Sekaran & Bougie, 2010). وحيث إن اختيار نوع الدراسة يعتمد على الهدف من الدراسة؛ فإن هذه الدراسة تهدف إلى أختبار العلاقة السببية بين ابعاد المحاسبة الإبداعية والأداء المالي والمتغيرات السياقية ووصف خصائص مجالات المحاسبة الإبداعية والأداء المالي والمتغيرات السياقية؛ ولذلك يمكن تصنيف هذه الدراسة كبحث اختبار فرضيات ودراسة وصفية تحليلية.

منهج الدراسة:

يعتبر اختيار منهج وطريقة البحث المناسب عاملاً مهماً عند اجراء البحث (Dennis & Valacich, 2001)، حيث ساعدت الدراسات السابقة في حقل المحاسبة الإبداعية والأداء المالي بشكلٍ عام الباحثان في اختيار المنهج الأكثر ملائمة لتنفيذ الدراسة الحاليه.

حيث بينت الدراسات السابقة انها اعتمدت واستخدمت المنهج الكمي مع معظم ابحاث المحاسبة الإبداعية وتأثيرها على الأداء المالي. أما فيما يتعلق بنوع منهجية الدراسة فقد استخدمت معظم ابحاث المحاسبة الإبداعية وتأثيرها على الأداء المالي طريقة المسح الشامل (النمرين2021)، تليها دراسة الحاله الشمري(2016).

كما يؤكد العديد من الباحثين على أن نهج المسح هو الأنسب عندما تكون متغيرات الدراسة محددة بشكل جيد، وهناك نموذج للدراسة يمكن من خلاله تصور العلاقات المتوقعة بين هذه المتغيرات (Pinsonneault & Kraemer, 1993)، كما يؤكد قسم اخر من الكتاب على أن منهج المسح طريقة مناسبة لتعميم نتائج الدراسة (Sekaran, 2003)، وبما أن هذه الدراسة تحتوي على متغيرات محددة جيداً وهناك علاقة سببية واضحة بين متغيرات البحث ومدعومة بالأساس النظري، كما أن هذه الدراسة اهتمت بتعميم نتائج الدراسة على الشركات الأردنية ككل. نتيجة لهذه الخصائص، سوف تعتمد هذه الدراسة نهج المسح للتحقيق وأختبار نموذج الدراسة وفرضياته.

مجتمع الدراسة وعينتها

تركز هذه الدراسة على معرفة اثر المحاسبة الابداعية على الاداء المالي؛ لذلك قام الباحثان بتحديد بيئة الدراسة بجميع الشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان، والبالغ عددها 61 شركة حتى نهاية عام 2020 (Amman Stock Exchange, 2020)؛ ويرجع السبب في اختيار الشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان لان بيانات الاتصال بهذه الشركات متوفر على الموقع الالكتروني لدى دائرة مراقب الشركات، وبيانات التقارير المالية مفصح عنها في موقع بورصة عمان. وحيث تتوفر العديد من التقنيات لأختيار عينة الدراسة التي تمثل المجتمع، فقد حدد (Sekaran & Bougie, 2010) ثلاثة تقنيات يمكن استخدامها لأخذ عينة الدراسة بطريقة عشوائية وهي العينة العشوائية البسيطه، العينة العنقوديه، والعينة المنتظمة. (Sekaran, 2003) ونظراً لتوفر دليل باسماء الشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان؛ لذلك فإن هذه الدراسة سوف تشمل مجتمع الدراسة كاملاً التي ستشمل بيانات التقارير المالية للفترة (2015–2020) وما زالت على رأس عملها وتتوافق مع شروط الدراسة وهي: أن تكون هذه الشركة على رأس عملها حتى إنتهاء الدراسة وتوفر جميع البيانات المطلوبة وأن تكون قائمة طول مدة الدراسة. يجب على هذه الشركة إجراء تداول أسهمها طوال فترة الدراسة وأن تكون جميعها مدرجة في بورصة عمان والملحق (A) يبين قائمة بأسماء هذه الشركات والبالغ عددها 34 شركة صناعية مدرجة في بورصة عمان.

مصادر جمع البيانات

هنالك العديد من الطرق لجمع بيانات الدراسة كما حددها الكتاب مثل التقارير المنشورة، أو البريد العادي أو الإلكتروني، أو عن طريق الإنترنت، أو توزيع الاستبيان ذاتياً باليد، وعن طريق الهاتف (Don A Dillman, Smyth, & Christian, 2014)، وبناء على ذلك فأن معظم طرق جمع بيانات ابحاث تاثير المحاسبة الإبداعية على الأداء المالي تتم من خلال تقارير التدقيق المالي المنشورة؛ لذلك قام الباحثان بجمع بيانات الدراسة من خلال تقارير التدقيق المالي المنشورة على موقع بورصة عمان خلال الفترة الزمنية من 2015–2020.

نتائج الدراسة

اختبار ملائمة نموذج الدراسة والبيانات للتحليل الاحصائي

يتناول هذا المبحث التأكد من صلاحية وجاهزية البيانات لتحليل بعد القيام بجمع البيانات المتعلقة بالدراسة ومتغيراتها المستقلة والتابعة والسياقية (الضابطة) من التقارير المالية للشركات عينة الدراسة من موقع بورصة عمان، ثم اجراء التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة، وفيما يلي توضيح لذلك:

التحقق من صلاحية البيانات للتحليل الاحصائي

اختبار استقلالية متغيرات الدراسة (Multicollinearity)

لاختبار استقلالية متغيرات الدراسة وضمان عدم تداخلها مع بعضها البعض، يستخدم الباحثون اختبار معامل تضخم التباين(Variance Inflation Rate(VIF والتباين المسموح Tolerance، وللتأكد من استقلالية متغيرات الدراسة يجب ان تكون قيم التباين المسموح Tolerance أكبر من 0.20، وقيمة معامل تضخم التباين (VIF) أقل من 5 (JOE F., HAIR, MARY, ARTHUR, PHILLIP, & MICHAEL, 2015).، وبالنظر إلى الجدول رقم (1) يتبين ان قيم Tolerance و (VIF) تقع ضمن هذا النطاق.

جدول رقم (1): اختبار استقلالية متغيرات الدراسة Multicollinearity

متغيرات وابعاد الدراسة	تضخم التباين(vif)	Tolerance
المحاسبة الإبداعية	1.000	1.000
تعظيم الأرباح	003.1	9680.
تمهيد الدخل	003.1	9680.
حجم الشركة	1.057	0.946
خبرة الشركة	1.033	0.968

اختبار معامل الارتباط (Bivariate Pearson Correlation)

تم تطبيق اختبار معامل الارتباط (Bivariate Pearson Correlation)، وذلك للتأكد من أن درجة ارتباط كل بعد من أبعاد المتغير مع الابعاد الاخرى لا يزيد عن 80%، وذلك للتحقق من عدم وجود تداخل بين أبعاد المتغيرات، يعزز هذا الاختبار من درجة التأكد من استقلالية متغيرات الدراسة وعدم تداخلها مع بعضها البعض، وبتالي صلاحيتها وجاهزيتها لاختبار الانحدار (JOE F., HAIR et al., 2015). وبالرجوع إلى الجدول رقم (2) فإننا نلاحظ أن درجة ارتباط كل بعد مع الأبعاد الاخرى في الدراسة أقل من مستويات الحد الاعلى المسموح به 80%.

جدول رقم (2) يبين اختبار معامل الارتباط بين المتغيرات

		حجم الشركة	خبرة الشركة	تمهيد الدخل	تعظيم الأرباح	المحاسبة الإبداعية	العائد على الاصول	العائد على الملكية	الأداء المالي
حجم الشركة	Pearson Correlation	1	0.093	0.195	-0.199	-0.198	0.03	-0.152	-0.124
	Sig.(2-tailed)		0.602	0.268	0.259	0.262	0.678	0.39	0.484
	N	34	34	34	34	34	34	34	34
خبرة الشركة	Pearson Correlation	0.093	1	0.037	0.132	0.132	0.184	0.163	0.178
	Sig.(2-tailed)	0.602		0.538	0.458	0.457	0.298	0.356	0.315
	N	34	34	34	34	34	34	34	34
تمهيد الدخل	Pearson Correlation	0.195	0.037	1	0.179	0.184	.508**	0.298	.360*
	Sig.(2-tailed)	0.268	0.538		0.31	0.298	0.002	0.087	0.037
	N	34	34	34	34	34	34	34	34
تعظيم الأرباح	Pearson Correlation	-0.199	0.132	0.179	1	0.503	.386*	.419**	.588**
	Sig.(2-tailed)	0.259	0.458	0.31		0	0.024	0	0
	N	34	34	34	34	34	34	34	34
المحاسبة الإبداعية	Pearson Correlation	-0.198	0.132	0.184	0.503	1	.388*	.492**	.688**
	Sig.(2-tailed)	0.262	0.457	0.298	0		0.023	0	0
	N	34	34	34	34	34	34	34	34
العائد على الأصول	Pearson Correlation	0.03	0.184	.508**	.386*	.388*	1	.639**	.753**
	Sig.(2-tailed)	0.678	0.298	0.002	0.024	0.023		0	0
	N	34	34	34	34	34	34	34	34
العائد على حقوق الملكية	Pearson Correlation	-0.152	0.163	0.298	.419**	.492**	.639**	1	.789**
	Sig.(2-tailed)	0.39	0.356	0.087	0	0	0		0
	N	34	34	34	34	34	34	34	34
الأداء المالي	Pearson Correlation	-0.124	0.178	.360*	.588**	.688**	.753**	.789**	1
	Sig.(2-tailed)	0.484	0.315	0.037	0	0	0	0	
	N	34	34	34	34	34	34	34	34

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

إن اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات من الاختبارات الإحصائية المهمة، والتي يجب اجراءها على البيانات لتحديد نوع الاختبارات الإحصائية التي سوف يتم استخدامها(Sekaran & Bougie, 2010), (Zikmund et al., 2012). هنالك العديد من الاختبارات الإحصائية التي تبين طبيعة وشكل توزيع البيانات اذا كان طبيعياً ام لا، وأشهر هذه الاختبارات اختبار Kolmogorov-Smirnov واختبار Shapiro-Wilk واختبار الالتواء (skewness) والتفرطح (kurtosis) (JOE F., HAIR et al., 2015; Sekaran, 2003; Sekaran & Bougie, 2010; Zikmund et al., 2012). وبناء على ذلك تم استخدام اختبار الالتواء (skewness) والتفرطح (kurtosis) لمتغيرات الدراسة والتي بينت بأن قيمة جميع معاملات الالتواء والتفرطح تقع بين (2,2-) عند مستوى الدلالة (a≤0.05)، كما هي مبينة في الجدول رقم(3) وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي وفقاً (JOE F., HAIR et al., 2015; KLINE, 2011)؛ وبناء على ذلك واعتماداً على نتائج الاختبارات السابقة سوف يتم استخدام الاختبارات المعلمية (الانحدار) للإجابة على فرضيات الدراسة.

جدول رقم (3) جدول اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

		تمهيد الدخل	تعضيم الأرباح	المحاسبة الإبداعية	حجم الشركة	خبرة الشركة
N	Valid	34	34	34	34	34
	Missing	0	0	0	0	0
Skewness		.4481-	.7541-	506.1-	1.969	.462
Std. Error of Skewness		.4030	.4030	.4030	.4030	.4030
Kurtosis		.4481	669.1	329.1	.8851	.6530-
Std. Error of Kurtosis		.7880	.7880	.7880	.7880	.7880

الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة

اولاً المتغيرات المستقلة:

تمهيد الدخل:

جدول رقم (4) نتائج التحليل الوصفي للمتغير تمهيد الدخل

		2015	2016	2017	2018	2019	2020
N	Valid	34	34	34	34	34	34
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		-1.3216	-1.5302	-2.0442	1.8432-	-2.27168	-2.37423
Std. Deviation		3.96162	3.94512	3.93688	2.53177	5.22547	6.43347
Minimum		-22.89	-22.64	-22.11	-10.86	-27.09	-27.73
Maximum		-0.016823	-0.014922	0.01143-	01146.0-	−0.002	-.0036

بين الجدول رقم (4) ان المتوسط الحسابي لمتغير تمهيد الدخل للشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان لسنة 2016 بلغ (−1.5302) ، بينما كانت اعلى مشاهدة لمتغير تمهيد الدخل هي (0.014922-) والعائدة للشركة الوطنية لصناعة الكوابل والأسلاك الكهربائية، وكانت ادنى مشاهدة لمتغير تمهيد الدخل هي (−22.64) والعائدة للشركة المتصدرة للأعمال والمشاريع، بانحراف معياري مقدارة (3.94512). كما بلغ المتوسط الحسابي لمتغير تمهيد الدخل للشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان لسنة 2017 (−2.0442) ،بينما كانت اعلى مشاهدة لمتغير تمهيد الدخل

هي(−0.01143) والعائدة لشركة الباطون الجاهز والتوريدات الانشائية، وكانت ادنى مشاهدة لمتغير تمهيد الدخل هي (−22.11) والعائدة لشركة المتصدرة للأعمال والمشاريع، بانحراف معياري مقدارة (3.93688). اما سنة 2018 فقد بلغ المتوسط الحسابي لمتغير تمهيد الدخل للشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان (−1.8432) ،بينما كانت اعلى مشاهدة لمتغير تمهيد الدخل هي (0.01146) والعائدة لشركة مصانع الزيوت النباتية الأردنية، وكانت ادنى مشاهدة لمتغير تمهيد الدخل هي (10.86−) والعائدة لشركة الموارد الصناعية الأردنية، بانحراف معياري مقدارة (2.53177). وفي سنة 2019 بلغ المتوسط الحسابي لمتغير تمهيد الدخل للشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان (−2.27168) ،بينما كانت اعلى مشاهدة لمتغير تمهيد الدخل هي (0.002−) والعائدة لشركة الآلبان الأردنية، وكانت ادنى مشاهدة لمتغير تمهيد الدخل هي (−27.09) والعائدة لشركة الصناعات البتروكيماوية الوسيطة، بانحراف معياري مقدارة (5.2254). اما سنة 2020 فقد بلغ المتوسط الحسابي لمتغير تمهيد الدخل للشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان (−2.37423)، بينما كانت اعلى مشاهدة لمتغير تمهيد الدخل هي (-0.0036) والعائدة لشركة الصناعية التجارية الزراعية – الانتاج، وكانت ادنى مشاهدة لمتغير تمهيد الدخل هي (−27.73) والعائدة لشركة الموارد الصناعية الأردنية، بانحراف معياري مقدارة (6.43347).

تعظيم الأرباح:

جدول رقم (5) نتائج التحليل الوصفي للمتغير تعظيم الارباح

		2015	2016	2017	2018	2019	2020
N	Valid	34	34	34	34	34	34
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		-3.2770	.6671	-2.9511	-7.0576	-14.6028	-1.3403
Std. Deviation		2.04425	6.74896	2.31998	8.25630	7.66672	4.73292
Minimum		-214.90	-73.34	-108.29	-153.94	-430.53	-148.08
Maximum		65.10	60.68	47.50	64.51	51.19	169.10

بين الجدول رقم (5) ان المتوسط الحسابي لمتغير تعظيم الارباح للشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان لسنة 2015 بلغ (−3.2770) ،بينما كانت اعلى مشاهدة لمتغير تعظيم الارباح هي (65.10) والعائدة لمصانع الآجواخ الاردنية، وكانت ادنى مشاهدة لمتغير تعظيم الارباح هي (−214.90) والعائدة لشركة مجمع الشرق الاوسط للصناعات الهندسية والالكترونية والثقيلة، بانحراف معياري مقدارة (2.04425). كما بلغ المتوسط الحسابي لمتغير تعظيم الارباح للشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان لسنة 2016 بلغ (.6771) ،بينما كانت اعلى مشاهدة لمتغير تعظيم الارباح هي (60.68) والعائدة لمصانع الآجواخ الاردنية، وكانت ادنى مشاهدة لمتغير تعظيم الارباح هي (−73.34) والعائدة العربية للصناعات الكهربائية، بانحراف معياري مقدارة (6.74096). اما سنة 2017 فقد بلغ المتوسط الحسابي لمتغير تعظيم الارباح للشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان (−2.95) ،بينما كانت اعلى مشاهدة لمتغير تعظيم الارباح هي (47.5) والعائدة لمصانع الآجواخ الأردنية، وكانت ادنى مشاهدة لمتغير تعظيم الارباح هي (−108.29) والعائدة لشركة العربية للصناعات الكهربائية، بانحراف معياري مقدارة (2.31998). وفي سنة 2018 بلغ المتوسط الحسابي لمتغير تعظيم الارباح للشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان (−7.0576) ،بينما كانت اعلى مشاهدة لمتغير تعظيم الارباح هي (64.51) والعائدة لمصانع الآجواخ الأردنية، وكانت ادنى مشاهدة لمتغير تعظيم الارباح هي (−153.94) والعائدة العربية للصناعات الكهربائية، بانحراف معياري مقدارة (8.25630). اما سنة 2019 فقد بلغ المتوسط الحسابي لمتغير تعظيم الارباح للشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان (−14.6028) ،بينما كانت

اعلى مشاهدة لمتغير تعظيم الارباح هي (51.19) والعائدة لمصانع الآجواخ الأردنية، وكانت ادنى مشاهدة لمتغير تعظيم الارباح هي (−430.53) والعائدة لشركة ا العربية للصناعات الكهربائية، بانحراف معياري مقدارة (7.66672). كما بلغ المتوسط الحسابي لمتغير تعظيم الارباح للشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان لسنة 2020 بلغ (−1.3403)، بينما كانت اعلى مشاهدة لمتغير تعظيم الارباح هي (169.10) والعائدة لشركة العربية للصناعات الكهربائية، وكانت ادنى مشاهدة لمتغير تعظيم الارباح هي (−148.08) والعائدة لشركة مصانع الاتحاد لانتاج التبغ والسجائر، بانحراف معياري مقدارة (4.73292).

ثانياً المتغيرات الضابطة

حجم الشركة

جدول رقم (6) نتائج التحليل الوصفي للمتغير حجم الشركة

	N	اقل مشاهدة	اعلى مشاهدة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
Capital	34	1500000.00	83318000.00	20,006,474.24	2.037477
Valid N (listwise)	34				

بين الجدول رقم (6) المتوسط الحسابي لحجم الشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان من حيث راس المال المدفوع بلغ (20,006,474,24)، بينما بلغ حجم اكبر شركة صناعية مدرجة في بورصة عمان (83318000.00) والعائد لشركة البوتاس العربية، وبلغ حجم اصغر شركة (150000000) والعائد لشركة المتصدرة للأعمال والمشاريع.

خبرة الشركة:

جدول رقم (7) نتائج التحليل الوصفي للمتغير خبرة الشركة

	N	اقل مشاهدة	اعلى مشاهدة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
Exper	34	15.00	69.00	38.9706	15.86589
Valid N (listwise)	34				

بين الجدول رقم(7) نتائج التحليل الاحصائي لمتغير خبرة الشركة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لمتغير خبرة الشركة الخاص بالشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالي 38.9706 سنة، بينما بلغت اكثر الشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان خبرة شركة مناجم الفوسفات ومصانع الزيوت النباتية الأردنية بخبرة (69) سنة، واقل الشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان خبرة هي أساس للصناعات الخرسانية وشركة اسمنت الشمالية وشركة مصانع الكابلات المتحدة ب(15) سنة خبرة.

اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية الأولى (H01): يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة احصائية ($\alpha \leq 0.05$) للمحاسبة الإبداعية بأبعادها تعظيم الارباح وتمهيد الدخل في أداء الشركات المالي للشركات الصناعية الأردنية المدرجة في بورصة عمان بأبعادة العائد على الاصول والعائد على حقوق الملكية مجتمعة.

للتحقق من هذه الفرضية الرئيسية الاولى، تم حساب معامل ارتباط بيرسون الكلي بين بيانات المحاسبة الابداعية، وبيانات متغير الاداء المالي في الشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان ككل، ومربع معامل الارتباط، ومعامل الارتباط المعدل، والخطأ المعياري للتقدير، حيث كانت كما هي موضحة في الجدول رقم (8).

جدول رقم(8): معامل ارتباط بيرسون الكلي ومربع معامل الارتباط ومعامل الارتباط المعدل والخطأ المعياري للتقدير بين بيانات متغير المحاسبة الابداعية وبيانات الاداء المالي في الشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان

قيمة معامل ارتباط بيرسون	مربع معامل الارتباط R^2	معامل الارتباط المعدل R	الخطأ المعياري للتقدير
0.886	0.785	0.778	5.01

يبين الجدول رقم (8) أن هنالك علاقة ارتباط ايجابية قوية بين بيانات متغير المحاسبة الابداعية، وبيانات متغير الاداء المالي في الشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان ككل، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط الكلي (0.886)، وبناء على قيمة مربع معامل الارتباط (0.785) يظهر ان متغير المحاسبة الابداعية، يفسر ما نسبتة (0.778) من التباين الحاصل في مجال الاداء المالي في الشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان ، وبلغت قيمة الخطأ المعياري للتقدير (5.01).

ولمعرفة حجم تأثير متغير المحاسبة الابداعية، على متغير الاداء المالي في الشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان ككل، تم اجراء تحليل الانحدار الخطي البسيط، حيث كانت النتائج كما هي موضحة في الجدول رقم (9).

جدول رقم (9): نتائج تحليل الانحدار للقدرة التنبؤية لحجم تأثير متغير المحاسبة الابداعية على مجال الاداء المالي في الشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان

المتغيرات المستقلة	قيمة (F)	مستوى الدلالة Sig	قيمة بيتا	قيمة (T)	مستوى الدلالة Sig
الحد الثابت	116.7	*0.000		4.899	*0.020
المحاسبة الإبداعية			0.886	10.779	*0.000

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$

بينت الجداول ذوات الارقام (9.8) وجود قدرة تنبؤية (تفسيرية) لأثر متغير المحاسبة الابداعية على متغير الاداء المالي للشركات المدرجة في بورصة عمان ككل.

حيث بلغت قيمة F (116.7) وهي دالة احصائياً عند مستوى دلالة إحصائية $(\alpha \leq 0.05)$ وهذا يدل على وجود علامة معنوية بين متغير الاداء المالي ومتغير المحاسبة الابداعية. حيث بلغت قيمة بيتا (0.886) وهي دالة احصائياً عند مستوى دلالة إحصائية $(\alpha \leq 0.05)$، اذ بلغت قيمة T (10.779) لمتغير المحاسبة الابداعية، وهذا يدل على ان بعد المحاسبة الابداعية عامل مؤثر في متغير الاداء المالي، وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في متغير المحاسبة الابداعية، يؤدي إلى زيادة التأثير في متغير الاداء المالي (0.886).

الفرضية الرئيسية الثانية (H02) : يوجد اثر محفز (معدل) لعامل حجم الشركة على العلاقة ما بين المحاسبة الابداعية والاداء المالي في الشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$).

ولاختبار الأثر المعدل لمجال حجم الشركة على المحاسبة الابداعية على مجال الاداء المالي، قام الباحثان بايجاد التفاعل بين مجال المحاسبة الابداعية ومجال حجم الشركة من خلال ايجاد حاصل ضرب القيمة المعيارية لكل من مجال المحاسبة الإبداعية ومجال حجم الشركة، وادخالهما كمتغير مستقل على معادلة الانحدار المتعدد حيث كانت النتائج كما هي موضحة في الجدول رقم (10).

جدول رقم (10): نتائج تحليل الانحدار المتعدد للقدرة التنبؤية لحجم تأثير مجال حاصل ضرب القيمة المعيارية لكل من مجال المحاسبة الإبداعية ومجال حجم الشركة على مجال الأداء المالي في الشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان

المتغيرات المستقلة	قيمة (F)	قيمة (R^2)	مستوى الدلالة	قيمة بيتا	قيمة (T)	مستوى الدلالةSig
الحد الثابت	58.488	0.791	*0.000		2.659	0.000
المحاسبة الإبداعية				1.277	2.975	*0.006
Z المحاسبة الابداعية*Z حجم الشركة				0.399-	0.929-	0.359

- **ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة** $\alpha \leq 0.05$

بينت نتائج الجدول رقم (10) ان معامل الانحدار بيتا والذي قيمته (-0.399) وهو غير دال احصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وهذا يشير إلى عدم وجود تأثير معدل (محفز) لمجال حجم الشركة على مجال المحاسبة الابداعية ومجال الاداء المالي

الفرضية الرئيسية الثالثة (H03): يوجد اثر محفز (معدل) لعامل خبرة الشركة على العلاقة ما بين المحاسبة الابداعية والاداء المالي في الشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$).

ولاختبار الأثر المعدل لمجال خبرة الشركة على المحاسبة الابداعية على مجال الاداء المالي، قام الباحثان بايجاد التفاعل بين مجال المحاسبة الابداعية ومجال خبرة الشركة من خلال ايجاد حاصل ضرب القيمة المعيارية لكل من مجال المحاسبة الإبداعية ومجال خبرة الشركة، وادخالهما كمتغير مستقل على معادلة الانحدار المتعدد حيث كانت النتائج كما هي موضحة في الجدول رقم (11).

جدول رقم (11): نتائج تحليل الانحدار المتعدد للقدرة التنبؤية لحجم تأثير مجال حاصل ضرب القيمة المعيارية لكل من مجال المحاسبة الإبداعية ومجال خبرة الشركة على مجال الأداء المالي في الشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان

المتغيرات المستقلة	قيمة (F)	قيمة(R2)	مستوى الدلالة	قيمة بيتا	قيمة (T)	مستوى الدلالة Sig
الحد الثابت	60.099	0.795	*0.000		2.785	0.000
المحاسبة الإبداعية				1.277	4.606	*0.000
Z المحاسبة الابداعية*Z خبرة الشركة				0.323	1.248	0.221

- **ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)**

بينت نتائج الجدول رقم (11) ان معامل الانحدار بيتا والذي قيمته (0.323) وهو غير دال احصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وهذا يشير إلى عدم وجود تأثير معدل (محفز) لمجال خبرة الشركة على مجال المحاسبة الابداعية ومجال الاداء المالي.

مناقشة النتائج والتوصيات

مناقشة النتائج:

بينت النتائج أنه

1. يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للمحاسبة الإبداعية بإبعادها (تعظيم الأرباح، تمهيد الدخل) على أداء الشركات المالي بأبعاده (العائد على الأصول، العائد على حقوق الملكية) في الشركات الصناعية الأردنية المدرجة في بورصة عمان.

ويمكن تفسير ذلك الى أن العديد من الدراسات السابقة بينت ان هنالك علاقة وتاثير إيجابي للمحاسبة الإبداعية بابعادها (تمهيد الدخل وتعظيم الأرباح) على الأداء المالي بابعاده (العائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية) للشركات ويعزي الباحث ذلك الى قيام الشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان باستخدام ممارسات المحاسبة الابداعية (تمهيد الدخل وتعظيم الأرباح) وذلك لجعل قيمة العائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية مرتفعة؛ لتعزيز مكانة الشركة في السوق، علاوة على انها من اهم المؤشرات التي تؤثر على قرارات المستثمرين في الاستثمار في هذه الشركات وبسبب وجود منافسة كبيرة بين الشركات وإظهارها بأنها من أفضل الموجود في ساحة التنافس، وظهور مشكلة الوكالة بسبب فصل إدارة الشركة وظهور اختلاف في أهداف ومصالح المديرين الذين يبحثون عن ثروة شخصية وأمن وظيفي للحفاظ على مصالحهم، ووجود ثغرات قانونية وتعدد أساليب المحاسبة المتاحة والتي تعطي من يعدون البيانات المالية

من تقديم بيانات مضللة وذلك لخدمة مصالح متعددة. وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الشمري (2016) والنمرين (2019) والتكريتي(2019).

2- لا يوجد اثر معدل (محفز) لمتغير حجم الشركة على علاقة للمحاسبة الإبداعية بالأداء المالي للشركات الصناعية الأردنية المدرجة في بورصة عمان.

ويمكن تفسير ذلك الى أن كل للشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان سواء اكانت صغيرة او متوسطة او كبيرة الحجم تتبع ممارسات المحاسبة الإبداعية (تمهيد دخل وتعظيم أرباح) كاسلوب جذب للمستثمرين وإعطاء صورة جمالية لواقعها المالي، علاوة على ذلك فقد بينت العديد من الدراسات الى ان حجم الشركة لم يعد عامل مؤثر في ربحيتها بشكل كبير بسبب التطور التكنولوجي. وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة طويرش (2018) والنمرين(2019) وحمد وأبو نصار (2013)، بينما لا تتفق مع دراسة نور والعواودة(2017) لاختلاف في بيانات الدراسة التي تمت من 2005 الى 2012 وبسبب الازمة الاقتصادية التي حصلت في عام 2008.

3- لا يوجد اثر معدل (محفز) لمتغير خبرة الشركة على علاقة للمحاسبة الإبداعية بالأداء المالي للشركات الصناعية الأردنية المدرجة في بورصة عمان.

ويمكن تفسير ذلك الى أن كل للشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان سواء اكانت قديمة أو حديثة في السوق تتبع بممارسات المحاسبة الإبداعية (تمهيد دخل وتعظيم أرباح) كاسلوب جذب للمستثمرين وإعطاء صورة جمالية لواقعها المالي، ويعزي الباحث السبب حيث الى ان المتوسط الحسابي لخبرة الشركات الصناعية الأردنية المدرجة في سوق عمان المالي بلغ 39 سنة مما يعطي مؤشر ان اغلبية الشركات تتمتع بخبرة طويلة في السوق.

التوصيات:

1- تفعيل دور الحوكمه وحث الشركات على مزيد من الشفافيه والإفصاح للحد من الممارسات السلبيه للمحاسبه الإبداعيه.

2- تشديد الرقابه من الجهات الحكوميه وخاصة ديوان المحاسبة ودائرة مراقبة الشركات ودائرة ضريبة الدخل.

3- تفعيل نظام الفوتره الإلكتروني للحد من التهرب الضريبي.

4- تحديث التشريعات والقوانين وتشديد العقوبات للحد من الممارسات السلبيه للمحاسبه الابداعيه.

5- ضرورة الاهتمام بالمحاسبة الابداعية للشركات، حيث بينت الدراسة وجود علاقة وأثر هام بين المحاسبة الابداعية والأداء المالي للشركات.

6- إجراء دراسات مستقبلية على قطاعات مختلفة (بنوك، اتصالات، تأمين) للوقوف على أثر المحاسبة الإبداعية على الأداء المالي.

7- ضرورة التعريف بسلوك تعظيم الأرباح واثره على الفترات التي تحقق فيها الشركات خسارة وذلك من خلال عقد دوراة للمستثمرين وأصحاب المصلحة.

8- ضرورة الاهتمام بالمحاسبة الابداعية للشركات، حيث بينت الدراسة وجود علاقة وأثر هام بين المحاسبة الابداعية والأداء المالي للشركات.

قائمة المراجع

أبو زيد، كمال خليفة (2019). النظرية المحاسبية. الطبعة الرابعة، الدار الجامعية، القاهرة. ص119.

باعجاجه، سالم وخليفة، محمود (2015) أثر استخدام المحاسبة الإبداعية على متخذي القرارات الاستثمارية في سوق رأس المال السعودي، مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الاقتصاد والإدارة، 29 (1): 3–65.

حسن، علي أحمد والصبان، محمد (2020). المحاسبة المتوسطة. الدار الجامعية، القاهرة.

حمد، امنة، وأبو نصار، محمد(2013). اثر تمهيد الدخل على العوائد السوقية للشركات المدرجة في بورصة عمان للأوراق المالية، مجلة دراسات العلوم الإدارية، المجلد 40، العدد،2،الجامعة الاردنية،عمان–الاردن.

الحناوي، السيد (2019) أثر هيكل الملكية على جودة التقارير المالية: دراسة تطبيقية على الشركات المقيدة بالبورصة المصرية، مجلة البحوث، 1(1): 66–105.

خواري، سميرة، وجوامع، اسماعين (2021) استخدام التدقيق الخارجي في الحد من آثار المحاسبة الإبداعية في ظل تبني حكومة الشركات، مجلة النمو الاقتصادي والريادية، 5 (2): 150–165.

الدلاهمة، عمران (2021) أثر النسب المالية على جودة معلومات القوائم المالية للشركات الخدمية المدرجة في بورصة عمان، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية، عمان، الأردن.

رضوان، حنان (2018). النموذج المحاسبي المعاصر. دار وائل للنشر والتوزيع والطباعة، عمان. ص31.

الرقيبات، عبير (2019) أثر هيكل الملكية على الأداء في الشركات المساهمة العامة الصناعية الأردنية: دراسة تطبيقية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، اربد، الأردن.

رمضان، عبد الحكم، فهمي، إبراهيم (2020) أثر الكفاءة الإدارية والملاءة المالية والسيولة على ربحية شركات التأمين المصرية/ دراسة تطبيقية، مجلة البحوث المالية والتجارية، 21(1): 1–45.

السعدني، مصطفى حسن بسيوني (2007). " مدى ارتباط الشفافية والإفصاح بالتقارير المالية وحوكمة الشركات"، بحث مقدم إلى: المؤتمر الدولي مهنة المحاسبة والمراجعة والتحديات المعاصرة، جمعية المحاسبين ومدققي الحسابات بدولة الإمارات العربية المتحدة، وذلك في الفترة من 4 إلى 5 ديسمبر 2007.

شخاترة، محمد خير. وعبادة، ابراهيم. (2020). تقييم اداء المصارف الاسلامية الاردنية باستخدام النسب المالية:

علي، عيسى وجلابة، هابيل (2021) أثر استخدام المحاسبة الإبداعية على جودة المعلومات المحاسبية في القوائم المالية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الشرق الأهلية، الجزائر.

القضاة، مصطفى عبد الله. (2016). العوامل المؤثرة على الأداء المالي في الشركات المساهمة العامة الصناعية الأردنية مقاساً بالعائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية للفترة 2005–2011، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية (1)، مجلد (23) عدد(1) 2015

كاظم، علي (2017) علاقة المحاسبة الإبداعية في تعظيم الأرباح وأثرها على زيادة القيمة السوقية للسهم: دراسة في عينة من الشركات المساهمة المسجلة في سوق العراق للأوراق المالية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، بيروت، لبنان.

لكحل، عبد الباسط (2021) دور التدقيق الخارجي في الحد من ممارسات المحاسبة الإبداعية دراسة ميدانية لعينة من المهنيين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد بو ضياف– المسيلة، الجزائر.

محمود، رمضان محمد (2008)، الإبداع المحاسبي، ملتقى أدوار المحاسبين ومراقبي الحسابات في قرارات الإدارة وتنمية الموارد، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية، مصر.

مسمح، باسل (2018) أثر الملكية على الأداء المالي للشركات المدرجة في بورصة فلسطين: دراسة تطبيقية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

الناغي، محمود السيد (2020). دراسات في نظرية المحاسبة والمعايير المحاسبية. جامعة المنصورة، المكتبة العصرية.

Acharya, V. V, & Lambrecht, B. M. (2015). A theory of income smoothing when insiders know more than outsiders. Review of Financial Studies, 28(9), 2534-2574. https://doi.org/10.1093/rfs/hhv026.

Alahdal, W., Alsamhi, M & Barakat, M. (2020). The Effect of Ownership Structure on Company Performance: Evidence from Emerging Market: Studies in Economic and Business Relations, Vol. 1 No 1.

Amman Stock Exchange. (2020). Final Annual Report. Amman. Retrieved from www.exchange.jo

Darwanis, D., Saputra, M., & Kartini, K. (2016). Effect of professionalism, competence, knowledge of financial management, and intensity guidance apparatus inspectorate for quality of financial statements

Dennis, A. R., & Valacich, J. S. (2001). Conducting Research In Information Systems. Communications of the Association for Information Systems, 7(July), 1–41.

Dillman, D. A., Smyth, J. D., & Christian, L. M. (2014). Internet, Phone, Mail, and Mixed-Mode Surveys: The Tailored Design Method (4th ed). John Wiley & Sons.

Glantier, M. and Underdown, B. (2019), Accounting Theory and Practice, Sixth Edition, Pitman Publishing, London.

Hamid, M., Ahmad, S., Haider, Z., & Rehman, S. (2017). Relationship between working capital management and profitability: A case study from textile sector of Pakistan. Available at SSRN 2907661.

Joe F., Hair, J., Mary, C., Arthur, M., Phllip, S., & Michael, P. (2015). Essentials of Business Research Methods (3rd editio). New York: Taylor & Francis. https://doi.org/DOI: 10.4324/9781315716862

Kieso D., Weygand J., (2019), Intermediate Accounting, 10th edition, John Wiley and Sons. P: 29

Mehmet, Akif,D (2020). Sources of Innovation, Autonomy, and Employee Job Satisfaction in Public Organizations, Public Performance & Management Review, DOI: 10.1080/15309576.2020.1820350

Pinsonneault, A., & Kraemer, K. (1993). Survey Research Methodology in Management Information Systems : An Assessment. Journal of Management Information Systems ISSN:, 10(2), 75–105. https://doi.org/10.1080/07421222.1993.11518001

Rahaman, M., Rabbi, I., & Alam, M. (2018). The impact of working capital management on profitability of elite pharmaceuticals sector in Bangladesh. Journal for Studies in Management and Planning, 4(7), 2395-0463.

Rahman, R. A., Sulaiman, S., Fadel, E. S., & Kazemian, S. (2016). Earnings management and fraudulent financial reporting: The Malaysian story, Journal of Modern Accounting and Auditing, 12 (2), 91-101.

Rodgers Paul, (2019),"Financial Analysis ", Managerial Chartered Institute of Management Accountants , USA,

Runggu Besmandala Napitupulu, Herlina Desi R. Pasaribu, Novita Sari Marbun, Pedro Andrio Simatupang, Thetty Intan M (2020), Liquidity, solvency, and profitability ratios of food and beverage manufactures, Fakultas Ekonomi Universitas Darma Agung.

Sekaran, U., & Bougie, R. (2010). Research methods for business: A skill-building approach (5th ed.). Haddington: John Wiley & Sons.

European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences, 35, pp.165-172

Varghese, G. & Sasidharan, A (2019). Impact of Ownership Structure and Board Characteristics on Firm value: Evidence from China and India (KREA) University. IFMR Graduate School of Business, Version No. 1.

Walgenbach P., Hanson E., Hamer J., (2019). Principles of Accounting, 5th Edition, HBJ Publishers, New York. P:10

Yang, C., Murinde, V., & Ding, X. (2008). Ownership structure, corporate governance and income smoothing in China.

أثر خصائص لجان التدقيق في جودة التقارير المالية للبنوك التجارية الأردنية

تهاني موسى تيم د. معتز الزعبي
دائرة ضريبة الدخل والمبيعات

تاريخ الاستلام: 2022/07/04 تاريخ القبول:2023/02/11

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر خصائص لجان التدقيق في جودة التقارير المالية للبنوك التجارية الأردنية، ولتحقيق ذلك الهدف تم تحليل التقارير المالية للبنوك التجارية الأردنية خلال الفترة (2016–2020)، وتم اتباع المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الانحدار الخطي المتعدد لاختبار فرضيات الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر سلبي لبعدي عدد أعضاء لجنة التدقيق واستقلالية أعضاء لجنة التدقيق في جودة التقارير المالية للبنوك التجارية الأردنية، كما وأظهرت النتائج وجود أثر إيجابي للخبرة المالية لأعضاء لجنة التدقيق في جودة التقارير المالية للبنوك التجارية الأردنية. وبناءا على نتائج الدراسة تمت التوصية بالاهتمام من قبل إدارة البنوك التجارية الأردنية بعدد أعضاء لجنة التدقيق لدورها الإيجابي في زيادة جودة التقارير المالية، والاهتمام باستقلالية أعضاء لجان التدقيق وتشكيل لجان من أعضاء مستقلين لدور الفعال في الحد من ممارسات إدارة الأرباح وبالتالي زيادة جودة التقارير المالية، وزيادة عدد الاعضاء ذوي الخبرة المالية بشرط ضمان استقلاليتهم وأن يتم اختيارهم من الأعضاء المستقلين.

الكلمات المفتاحية: خصائص لجان التدقيق، جودة التقارير المالية، البنوك التجارية الأردنية.

The Impact of Audit Committee Characteristics in the Quality of Financial Reports in Jordanian Commercial Banks

Tahani Mousa Tayyem **Dr. Mo'taz Kamel Al Zobi**

Abstract

The study aimed to identify the impact of audit committee characteristics in the Quality of Financial Reports in Jordanian Commercial Banks during the period (2016-2020), to achieve this goal, the descriptive and analytical approach was followed, and the necessary data was collected from the published financial reports, and multi linear regression was used to test the hypotheses of the study. The study concluded that there is a negative impact of number of members, and independence of audit committee, whereas concluded a positive impact of financial experience and no significant effect of the dimension of the number of meeting in the quality of financial reports in Jordanian commercial banks. The recommendation were that the management of Jordanian commercial banks to pay attenstion audit committee size because of their positive role in increasing the quality of financial reports, and to pay attention to audit committee independence and to form the audit committee of independent memebers because of its role in limiting earnings management practices and thus increasing the quality of fianacial reports, and to increase the number of audit committee memebers with financial expertise provided that their independent is ensured and that they are selected from independent members.

Key words: audit committee characteristics, quality of financial reporting, Jordanian commercial banks.

1. المقدمة

أدت الأزمات المالية والاقتصادية التي تعرضت لها الدول وكبرى الشركات إلى الحاجة لإعادة هيكلة مجالس الإدارة من وجهة نظر المستثمرين والمشرعين والباحثين، حيث أن احد أسباب هذه الأزمات هو استفادة الادارات من الإجراءات والسياسات المحاسبية المتاحة لإحداث تغيير في ربحية الشركات أو في مركزها المالي لخدمة الأهداف الخاصة بالإدارات دون الشركات (حمادة، 2010).

ومن هنا ظهرت الحاجة إلى ضرورة ايجاد جهة إشرافية ورقابية تساهم في العمل على التطبيق الصحيح للإجراءات والسياسات المحاسبية للوصول إلى التأكيد على سلامة وصحة البيانات المعلن عنها (الريان، 2019)، فكان الاهتمام بحوكمة الشركات وادواتها كلجان التدقيق والافصاح والشفافية، وايجاد آليات للحكم على مدى جودة التقارير المالية من خلال الزام الشركات باتباع المعايير المحاسبية ومعايير الجودة (غريب وآخرون، 2020).

وبناءاً عليه تم الزام الشركات والبنوك المسجلة في سوق عمان المالي بتشكيل لجان التدقيق لحماية أموال المستثمرين لتقوم بدور رقابي واشرافي للتأكد من سلامة إجراءات إعداد التقارير المالية وضمان تمتع هذه الاجراءات بدرجة من الكفاءة والفعالية مما سينعكس على جودة محتواها، وبالتالي زيادة ثقة المستثمرين والأطراف الاخرى ذات العلاقة بمحتواها (المدهون وآخرون، 2021).

هذا وقد حظي مفهوم جودة التقارير المالية اهتماما واسعا من قبل مستخدمي القوائم المالية لما له من فائدة كبيرة وخصوصا في تجويد قراراتهم الاستثمارية وزيادة الثقة بمخرج النظام المحاسبي. وتتمثل جودة التقارير المالية في إعداد وعرض التقارير المالية وفقا لمعايير المحاسبة الدولية، والابلاغ عن محتوى تلك التقارير لمستخدميها في التوقيت المناسب وبشكل ملائم، وتجنب وجود أخطاء وتحريفات جوهرية في محتواها، لتعكس بصورة حقيقية وواقعية الوضع المالي للمنشأة (الشطناوي، 2018). لزيادة الثقة لدى مستخدميها عند اتخاذ قراراتهم الإدارية والاستثمارية.

ويعتبر قطاع البنوك من اهم القطاعات الاقتصادية، ونظرا لأهمية قطاع البنوك في الاردن ودوره الكبير في الاقتصاد الوطني من جهة، والزامية البنوك الأردنية بتطبيق تعليمات البنك المركزي الاردني بما يتعلق بالحاكمية المؤسسية الصادرة في عام 2007 والمعدلة في العام 2016 من جهة أخرى (البنك المركزي الأردني، 2016)، برزت الأهمية لدى الباحثة بمحاولة معرفة وقياس أثر خصائص لجان التدقيق في جودة التقارير المالية للبنوك التجارية الأردنية، للخروج بتوصيات تساهم في تعزيز دور لجان التدقيق وفتح المجال امام اجراء دراسات مستقبلية.

2. مشكلة الدراسة واسئلتها:

برزت الحاجة إلى وجود تقارير مالية تعكس الواقع الحقيقي للمنشأة لاعادة الثقة بهذه التقارير من قبل المستخدمين الخارجيين ولمساعدتهم في اتخاذ القرارات الاستثمارية السليمة (الصمادي، 2020)، حيث قد تعمل بعض الادارات على تقديم تقارير مالية تحتوي على بيانات مضللة من خلال ممارسة المحاسبة، واحيانا يحدث تواطىء من قبل شركات التدقيق وتقوم بالتغاضي عن هذه البيانات المضللة، وأدى ذلك الى ضعف الثقة بالتقارير المالية وضعف القدرة على التأكد من صحتها (كاطع وآخرون، 2021). فكان ان وجد المشرعين والمختصين والباحثين ضرورة وجود جهة رقابية واشرافية تعمل على التأكد من حسن سير اجراءات اعداد التقارير المالية وبالتالي العمل على رفع جودة هذه التقارير (الريان، 2019)، فاقرت القوانين والتشريعات بتشكيل لجان التدقيق وألزمت الشركات بتطبيقها (البنك المركزي الأردني، 2016)، وحددت لها خصائص تساهم في الوصول للاهداف المرجوة من تشكيلها، ولخصائص لجان التدقيق دور في

تحديد مدى فعالية دور لجان التدقيق الرقابي والإشرافي (شبيطة والشطناوي، 2020). ولخصوصية قطاع البنوك في تلقيه لأموال المساهمين والمودعين، حيث يعتبر من القطاعات التي تتسم بدرجة مخاطرة عالية نظرا لطبيعة عمله الائتمانية (Shubita, 2020). ومن هنا برزت مشكلة الدراسة بدراسة أثر خصائص لجان التدقيق في جودة التقارير المالية للبنوك التجارية الأردنية.

بناءاً على مشكلة الدراسة تم صياغة الأسئلة التالية:

السؤال الأول: هل يوجد أثر لعدد أعضاء لجنة التدقيق في جودة التقارير المالية للبنوك التجارية الأردنية؟

السؤال الثاني: هل يوجد أثر لاستقلالية أعضاء لجنة التدقيق في جودة التقارير المالية للبنوك التجارية الأردنية؟

السؤال الثالث: هل يوجد أثر للخبرة المالية لأعضاء لجنة التدقيق في جودة التقارير المالية للبنوك التجارية الأردنية؟

السؤال الرابع: هل يوجد أثر لعدد مرات اجتماع لجنة التدقيق السنوية في جودة التقارير المالية للبنوك التجارية الأردنية؟

3. أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى بيان أثر خصائص لجان التدقيق في جودة التقارير المالية للبنوك التجارية الأردنية، وذلك من خلال:

1. التعرف على أثر عدد أعضاء لجنة التدقيق في جودة التقارير المالية للبنوك التجارية الأردنية.
2. التعرف على أثر استقلالية أعضاء لجنة التدقيق في جودة التقارير المالية للبنوك التجارية الأردنية.
3. التعرف على أثر الخبرة المالية لأعضاء لجنة التدقيق في جودة التقارير المالية للبنوك التجارية الأردنية.
4. التعرف على أثر عدد مرات اجتماع لجنة التدقيق السنوية في جودة التقارير المالية للبنوك التجارية الأردنية.

4. أهمية الدراسة

تكمن اهمية هذه الدراسة بشكل أساسي من خلال الدور الذي تلعبه لجان التدقيق وخصائصها في جودة التقارير المالية بشكل عام وفي قطاع البنوك بشكل خاص، وتبرز اهمية هذه الدراسة من خلال:

1. **الأهمية العلمية (النظرية):** وتبرز من أهمية ودور خصائص لجان التدقيق هذا من جانب ومن جانب اخر أهمية جودة مخرجات نظام المحاسبة المالي والبحث حول مدى تأثير تلك الخصائص على جودة التقارير المنشورة من قبل تلك الشركات والتي تعتبر ركيزة متخذي القرارات في الحكم على مدى كفاءة استثماراتهم واداراتها، وكذلك تساهم هذه الدراسة في إثراء المكتبات العربية وتقديم المساعدة للباحثين في المستقبل في الحصول على اطر نظرية حول هذا الموضوع.
2. **الأهمية العملية (التطبيقية):** تكمن أهمية هذه الدراسة في تناولها لبيانات فعلية ولفترة زمنية تمتد لخمس سنوات، بحيث تأمل الباحثة بتقديم توصيات تساهم في تعزيز دور لجان التدقيق كأداة من أدوات وقواعد الحاكمية المؤسسية والمساهمة في فتح المجال أمام إجراء دراسات مستقبلية. والاستفادة من النتائج التي سوف تتوصل إليها هذه الدراسة من قبل البنوك عينة الدراسة والجهات الرقابية واصحاب القرار في زيادة دور ورفع فعالية اداء لجان التدقيق كجهة رقابية واشرافية للوصول الى تقارير مالية بجودة اعلى قادرة على تقديم معلومات مالية وغير مالية تساهم في رفع قدرة اصحاب القرار على اتخاذ القرارات السليمة.

5. فرضيات الدراسة

بناءً على مشكلة الدراسة واسئلتها وأهدافها تم صياغة فرضياتها على النحو الاتي:

الفرضية الأولى (H0.1) : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (α≤ 0.05) لعدد أعضاء لجنة التدقيق في جودة التقارير المالية للبنوك التجارية الأردنية.

الفرضية الثانية (H0.2): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (α≤ 0.05) لاستقلالية أعضاء لجنة التدقيق في جودة التقارير المالية للبنوك التجارية الأردنية.

الفرضية الثالثة (H0.3): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (α≤ 0.05) للخبرة المالية لأعضاء لجنة التدقيق في جودة التقارير المالية للبنوك التجارية الأردنية.

الفرضية الرابعة (H0.4): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (α≤ 0.05) لعدد مرات اجتماع أعضاء لجنة التدقيق السنوية في جودة التقارير المالية للبنوك التجارية الأردنية.

6. الإطار النظري للدراسة:

مفهوم لجان التدقيق

بدأ الاهتمام بمفهوم لجان التدقيق منذ العام 1992 (حمادة، 2010) وتم تعريف لجان التدقيق من قبل جهات مختلفة منها القانونية ومنها الباحثين والمهتمين:

فهي "عدد مختار من الأشخاص من أعضاء مجلس إدارة الشركة، تنحصر مسؤوليتها في الاشراف ومتابعة عمليات البنك التشغيلية وإعداد التقارير المالية، وينحصر عدد أعضاء اللجنة من ثلاثة إلى سبعة أعضاء ويكون أغلبيتهم من الأعضاء المستقلين" (Arens, et al., 2016).

اما قانون البنوك الأردنية فقد عرف لجنة التدقيق بأنها: "لجنة تتألف من ثلاثة أعضاء غير تنفيذيين يعلن عن اسمائهم في التقرير السنوي، ويكون عضوان منهم على الاقل حاصلين على مؤهلات علمية أو خبرة عملية في مجالات الإدارة المالية، وتمارس لجنة التدقيق صلاحياتها بموجب قانون البنوك وأي تشريعات أخرى ذات علاقة، وتتضمن مهام وصلاحيات لجان التدقيق مراجعة نطاق ونتائج ومدى كفاية التدقيق الداخلي والخارجي للبنك، ومراجعة القضايا المحاسبية ذات الأثر الجوهري على البيانات المالية، ومراجعة أنظمة الضبط والرقابة الداخلية في البنك" (البنك المركزي الأردني، 2019).

وعرف ريان لجان التدقيق بأنها: "لجان يتم تعيين اعضائها من قبل مجلس إدارة الشركة على أن لا يقل عددهم عن ثلاثة أعضاء، وان يتمتعوا بخبرة علمية وعملية في مجال الإدارة المالية والمحاسبية، وتحدد مهام وواجبات وصلاحيات لجان التدقيق وكيفية تشكيلها بموجب دليل مكتوب، وتتمثل الأهداف الرئيسية من وراء تشكيل لجان التدقيق في مساعدة مجلس إدارة الشركة في القيام بمسؤولياتهم وواجباتهم، ومراجعة القوائم المالية قبل رفعها إلى مجلس الإدارة، والعمل كحلقة وصل بين مدقق الحسابات الخارجي وبين مجلس إدارة الشركة، ومراجعة نظام الرقابة الداخلي." (ريان، 2019).

وتأتي اهمية لجان التدقيق من أهمية الدور الذي تؤديه لزيادة الثقة بإمكانية الاعتماد على التقارير المالية عند اتخاذ القرارات الإدارية والاقتصادية من قبل مستخدميها عن طريق رفع جودة محتواها. وتعزيز استقلالية مدقق الحسابات الخارجي والحد من تعارض المصالح بين الإدارة والمدققين الخارجيين باستبعاد القضايا الجوهرية والخلافية بينهم (السرطاوي واخرون، 2013).وتحقيق التوقعات والأهداف المرتقبة من قبل الأطراف ذات العلاقة المرغوب والمتوقع الحصول عليها كنتيجة للوظيفة التي تقوم بها لجان التدقيق (غريب وآخرون، 2020).

وتشكل الحاكمية المؤسسية الهيكل الذي يتم من خلاله مراقبة سلوك الإدارة التنفيذية للشركات ومختلف الجوانب الإدارية، فهي تقوم على نظام شامل من القواعد والمعايير التي تضبط العلاقة ما بين إدارة الشركة ومختلف الأطراف الخارجية التي تربطها بالشركة سواء علاقات مباشرة أو غير مباشرة. ولضبط سلوك الإدارة ومراقبة أدائها ولضمان الإفصاح بدقة وبصورة حقيقية عن المعلومات المالية المقدمة من قبل الإدارة لتعكس بصورة حقيقية واقع الشركة تم التوجه إلى إنشاء لجان التدقيق للاعتماد عليها في رفع جودة التقارير المالية (شبيطة والشطناوي، 2019).

ولابد من توفر خصائص معينة في لجان التدقيق لتقوم اللجنة بمهامها ومسؤولياتها بكفاءة وفعالية (شبيطة والشطناوي، 2019)، وهي كما يلي:

أ- حجم أعضاء لجنة التدقيق: يرتبط عدد أعضاء لجنة التدقيق بالهيكل التنظيمي للوحدة الاقتصادية من حيث حجمها وحجم مجلس اداراتها واتسام طبيعة اعمالها المحاسبية والتدقيق بالبساطة أو التعقيد وأيضاً من حيث وجود أعضاء خارجيين في مجلس إدارتها (ريان، 2019). حيث أن زيادة عدد أعضاء اللجنة يؤدي الى زيادة جودة التقارير المالية كما توصلت إليه دراسة Shubita, (2020).

ولأجل تحقيق لجنة التدقيق الأهداف المطلوبة منها وتمكينها من القيام بدورها بكفاءة وفعالية، ينبغي أن يكون عدد أعضاء لجنة التدقيق مناسباً لتحقيق التنوع في الخبرات والقدرات، مع الأخذ بعين الاعتبار عدم زيادة عدد الأعضاء بصورة تحد من سرعة اتخاذ القرارات ولا تخفيضها بصورة تحد من كفاءتها وفعاليتها، (حسين، 2015).

ونصت القوانين والتشريعات الأردنية على أن لا يقل عدد أعضاء لجنة التدقيق عن ثلاثة أعضاء ويتم الإفصاح عن اسماؤهم في التقرير السنوي للبنك (البنك المركزي الأردني، 2016).

ب- استقلالية أعضاء لجنة التدقيق: والاستقلالية هي عدم اشغال أعضاء لجنة التدقيق لأية مناصب تنفيذية في الشركة أو حصولهم على منافع منها باستثناء ما يحصلون عليه مقابل العمل فيها (سيسالم وآخرون، 2019).

وتمثل الاستقلالية عنصر هام للقيام بالأعمال الرقابية الموكلة لأعضاء لجنة التدقيق بعيدا عن تأثير الإدارة، وتمكنهم من القدرة على اتخاذ القرارات بموضوعية وواقعية (حسين، 2015). حيث توصلت العديد من الدراسات إلى أن استقلالية أعضاء لجنة التدقيق تتناسب طردياً مع فعالية لجنة التدقيق (السرطاوي واخرون، 2011).

كما نص قانون البنوك للعام 2008 على أن لا يقل عدد أعضاء لجنة التدقيق المستقلين عن عضوين (البنك المركزي الأردني، 2016). لضمان تمكين أعضاء لجان التدقيق من القيام بدورهم الرقابي والاشرافي بفعالية.

ج- الخبرة المالية لأعضاء لجنة التدقيق: إن تطور الأدوات المالية المستخدمة والتغيير الذي طرأ على هيكلة رؤوس الاموال والالزام بتطبيق المعايير أدى إلى ضرورة توفر خبرة مالية أو محاسبية لأعضاء لجنة التدقيق نظراً لأن العديد من المشكلات المحاسبية تعتمد في فهمها وحلها على الخبرة والحكم المهني (حسين، 2015).

"ووفقا لقانون البنوك للعام 2008 فيشترط "أن يحمل عضوين على الأقل شهادة علمية و/أو خبرة عملية في مجالات الإدارة المالية" (البنك المركزي الأردني، 2016).

د- عدد مرات اجتماعات لجنة التدقيق: على لجنة التدقيق أن تقوم بعقد اجتماعات دورية عادة تكون أربعة اجتماعات لتتوافق مع إعداد القوائم المالية الدورية (غريب وآخرون، 2020). ويعد عدد المرات التي تقوم فيها لجنة التدقيق بالاجتماع خلال العام مقياساً على قدرة اللجنة من القيام بمهامها وممارسة دورها، ويرتبط عدد مرات الاجتماع بحجم

المسؤوليات المناطة بها وطبيعة الظروف الاقتصادية للشركة (حسين، 2015). وترى العديد من الدراسات أن عدد اجتماعات لجنة التدقيق كل سنة مؤشر للدلالة على نشاط لجنة التدقيق (السرطاوي واخرون، 2011).

وورد في تعليمات الحاكمية المؤسسية "أن تجتمع لجنة التدقيق مع مدقق الحسابات الخارجي دون حضور أي من أشخاص الإدارة التنفيذية العليا أو من يمثلها، مرة واحدة على الأقل في السنة" (البنك المركزي الأردني، 2016).

التقارير المالية

تمثل التقارير المالية المخرج النهائي للنظام المحاسبي، وتوفر معلومات مالية وغير مالية تؤدي الى امتلاك القدرة في اتخاذ القرارات المناسبة (الشكري، 2013)، والتقارير المالية توفر معلومات تظهر الوضع المالي للمنشأة تمكن مستخدميها من الاعتماد عليها في اتخاذ القرارات (الصمادي، 2020)، واعطاء مستخدميها القدرة على تقييم الاحداث المالية السابقة والحالية وتوقع الاحداث المستقبلية (Dewi et al., 2020). والقوائم المالية هي العنصر الاساسي في التقارير الماليه كما أنها اداة لتوصيل المعلومات لمستخدميها الخارجيين وعليها أن تتمتع بالقابلية للفهم وذات صلة ويمكن الاعتماد عليها وأن تكون قابلة للمقارنة (Edward, 2011).

ويكمن الهدف الرئيس من القوائم المالية ذات الغرض العام بتوفير بيانات مالية تبين الوضع المالي للشركة التي تظهر في قائمة المركز المالي، وبيان نتيجة أعمالها من ربح أو خسارة وتظهر في قائمة الدخل، وبيان التدفقات النقدية الداخلة والخارجة منها وتظهر في قائمة التدفقات النقدية، بحيث تساعد هذه البيانات شريحة كبيرة من مستخدمي القوائم المالية في اتخاذ القرارات الاقتصادية من خلال تزويدها بمعلومات مفيدة (أبو نصار، 2016، ص3)، وعلى القوائم المالية أن تعبر بصدق عن كافة الانشطة التي تقوم بها الشركة أن تبتعد عن التحيز والتضليل (كاطع وآخرون، 2021)، حيث تعمل القوائم المالية على توفير الشفافية والاعتمادية لدى المستخدمين الخارجيين (Dewi et al., 2020). وبما أن القوائم المالية لا تلبي بالكامل احتياجات مستخدميها من المعلومات، يتم الاعتماد على ما يحتويه التقرير السنوي من معلومات مثل تقرير مجلس الإدارة وخطة الشركة المستقبلية وتقرير مدقق الحسابات (أبو نصار، 2016، ص3).

جودة التقارير المالية

توفر التقارير المالية معلومات مالية وغير مالية تتسم بالملاءمة ويمكن الاعتماد عليها في اتخاذ القرارات (الصمادي، 2020)، وعليه فإن جودة القوائم المالية ما هي إلا انعكاس لطبيعة المعلومات التي يريد مستخدميها الحصول عليها لغايات اتخاذ القرارات (كاطع وخلف، 2021). والتقارير المالية التي تتصف بالجودة ما هي الا نتاج لعمل يتسم بالجودة من قبل جميع الأطراف المعنية كالإدارة والمدقق الداخلي والخارجي (قديح، 2013). بالاضافة الى ان الشفافية والوضوح تؤثر في التقارير المالية بالاضافة الى توفير المعلومات في الوقت المناسب (حمادة، 2014). وكم المعلومات غير المالية المفصح عنها تعد دليلا على كفاءة وفعالية أداء الشركة الذي ينعكس على تجويد التقارير المالية (الشطناوي، 2018). كما أن التقارير المالية المعدة وفقاً للمعايير الدولية يؤثر في تجويد التقارير المالية (Dewi et al., 2020).

ويعرف (غريب وآخرون، 2020) جودة التقارير المالية بأنها: "المعلومات المالية الكاملة وذات الشفافية التي تزيل الغموض الذي تتضمنه القوائم المالية". كما عرفها (الشكري، 2013) بأنها: "مدى المطابقة مع المتطلبات من خلال تقليل الأخطاء واكتشاف الانحرافات بالشكل الذي يؤدي إلى تلبية احتياجات الإدارة للوصول إلى الفاعلية والكفاءة المناسبة في العمليات والقيود وبشكل مستمر لخدمة أهداف المنظمة وحماية الأصول". وعرفها (Edward, 2011) بأنها: "التقارير المعدة وفقا للمعايير الدولية وتظهر الوضع المالي للشركة ليتم استخدامها للتأثير في قرارات مستخدميها".

كما عرفها (الشطناوي، 2018) بأنها: "تتمثل في إعداد التقارير المالية وفقاً لإطار إعداد التقارير الدولية، وتوصيل محتوى تلك التقارير لمستخدميها في التوقيت المناسب، وتجنب وجود تحريفات جوهرية في هذا المحتوى، حتى تعبر التقارير المالية بصدق عن الوضع الاقتصادي للمنشأة."

ونجد من التعريفات السابقة بأن جودة التقارير المالية تتعلق اولاً بجودة المعلومات المحاسبية الذي يعد انعكاسا للمحتوى الخارجي والوصفي لجودة التقارير المالية، وثانيا بجودة الربح الذي يعد انعكاسا للمحتوى الداخلي والكمي لجودة التقارير المالية (غريب وآخرون، 2020).

ممارسة إدارة الأرباح وجودة التقارير المالية

قد تلجأ بعض الإدارات الى ممارسة التلاعب المحاسبي عن طريق ممارسة إدارة الأرباح الذي يتم ممارسته عن طريق استغلال المرونة في اختيار السياسات المحاسبية والتي تؤثر سلباً او ايجاباً على صافي الربح بما يحقق أهداف الإدارة ويؤثر على الأداء المالي للمنشأة المعلن عنه (حلاسة وعباسي، 2014).

وقد عرفت اسماعيل (2019) إدارة الأرباح بأنها: "احداث تأثيرات متعمدة لما تسمح به المبادىء المحاسبية من حرية كبيرة في استخدام التقديرات المحاسبية الى جانب قدرة الإدارة على التحكم في توقيت حدوث بعض الأنشطة الحقيقية عند احتساب أرباح الشركة".

ان توجيه الارباح المعلن عنها في القوائم المالية ومحاولة تضليلها لتحقيق مكاسب شخصية بهدف كسب ثقة الاطراف المستفيدة من الاداء المالي الحقيقي للمؤسسة الاقتصادية هي تلاعب بمصداقية القوائم المالية (أوبيرة وآخرون، 2021) وهناك عدة اساليب لممارسة ادارة الارباح والتلاعب في القوائم المالية التي تؤدي الى اخفاء الحقائق وتضليل اصحاب المصالح، وبالتالي تخفيض جودة التقارير المالية (صورية، 2017).

ويتم ممارسة إدارة الأرباح من خلال اسلوبين، الاول الاختيارات المحاسبية للاستحقاق مثل توقيت الايرادات والاعتراف بالمصروف، والثاني تغيير الاسلوب المحاسبي. ويتبع للأسلوب الأول إدارة المستحقات والذي يعني: "تغيير تقديرات تحقق الايرادات والمصروفات المستحقة بهدف التحكم في الايرادات والمصروفات التي تظهر في فترة مالية معينة"، ونتيجة لصعوبة اكتشاف التلاعب بالمستحقات الاختيارية يعتبر هذا محفزا للادارة لممارسة إدارة الأرباح (الصائغ ومنصور، 2019).

ويمكن الكشف عن إدارة الأرباح من خلال فحص التقارير المالية وتحليل البيانات التي تتضمنها في محاولة للتوصل الى وجود مثل هذا التلاعب الذي سيظهر تأثيره على البيانات المعلنة في التقارير المالية (عافري وبولناية، 2016).

وقد قامت الدراسات السابقة بقياس ممارسة إدارة الأرباح من خلال نماذج مختلفة، ومنها نموذج المستحقات الكلية التي تحتسب المستحقات الكلية من خلال احتساب صافي الدخل مطروحاً منه التدفقات النقدية من العمليات التشغيلية (Shubita, 2020).

العلاقة بين لجان التدقيق وجودة التقارير المالية

يتم الاعتماد على لجان التدقيق بخصائصها لرفع جودة التقارير المالية، حيث يعمل استقلال اعضائها على عدم تحيزهم لأي طرف سواء بالاتصال مع الأطراف ذات العلاقة أو المناقشات أو ابداء الرأي، وعلى لجان التدقيق ان تقوم بمهامها الرقابية والإشرافية بكفاءة وفعالية والمتعلقة بالرقابة الداخلية ومراجعة القوائم الماليه، لزيادة الثقة فيها من قبل مستخدميها (غريب وآخرون، 2020).

ويتمثل الهدف الاساسي من تشكيل لجان التدقيق هو اعادة الثقة لدى مستخدمي التقارير المالية من خلال العمل للوصول الى تقارير مالية ذات جودة وتتمتع بالوضوح والشفافية (حمزة، 2020)، كما أن لجان التدقيق تعمل على زيادة مصداقية القوائم المالية بتقليل الانحرافات والتضليل الناتج عن الغش وبالتالي تزيد من جودة التقارير المالية لدورها الذي تلعب بالاتصال الفعال ما بين إدارة الشركة والمدقق الخارجي، بالإضافة إلى أن تعيين المدقق الخارجي وتحديد اتعابه يتم من قبل لجان التدقيق يمنح المدقق الخارجي الاستقلالية اللازمة لإبداء رأي محايد حول صحة القوائم المالية (قديح، 2013). وتؤثر خصائص لجان التدقيق على كفاءة لجنة التدقيق التي تنعكس بدورها على جودة التقارير المالية المعدة حيث ان استقلالية اعضاء لجنة التدقيق وعدد مرات اجتماعاتهم تعتبر وسيلة مهمة لانجاز الاعمال الموكلة اليهم، كما ان الخبرة المالية لدى اعضاء لجنة التدقيق وعدد اعضاء لجنة التدقيق ضرورية لمساعدتهم في التعامل مع المدققين الخارجيين، حيث ان الاعضاء الذين يتمتعون بخبرة مالية يكونوا اكثر قدرة على تفهم مسؤوليات وواجبات المدقق الخارجي اكثر من غيرهم (سيسالم وآخرون، 2019). ووجدت دراسة حمزة (2020) وجود علاقة معنوية موجبة بين استقلالية لجنة التدقيق وجودة التقارير المالية، كما وجدت دراسة قديح (2013) وجود تأثير للاستقلالية على جودة التقارير المالية.

كما تقوم لجان التدقيق بمراقبة السلوك الذي تسلكه الإدارة أثناء عملية إعداد القوائم المالية مما يؤدي بدوره إلى تعزيز الثقة بموثوقية المعلومات المالية وغير المالية في التقارير المالية، وتعمل على تحسين تقييم نظام الرقابة الداخلية من قبل المدقق الخارجي عن طريق تحسين عملية الاتصال ما بين نظام الرقابة الداخلية والمدقق الخارجي (سيسالم وآخرون، 2019).

وهذا أدى إلى أن لجان التدقيق تعد مجموعة من الإجراءات والممارسات والأساليب التي يتم من خلالها توجيه وتنظيم عمل الشركة، وتعتبر خصائصها من عدد مرات الاجتماعات والاستقلالية وحجم اللجنة من الخصائص الفاعلة في رفع جودة التقارير المالية (Moses et al., 2016).

أهمية قطاع البنوك التجارية الأردنية

يعتبر قطاع البنوك التجارية من أهم القطاعات الاقتصادية كونه أحد المحركات الرئيسية للاقتصاد. نظراً لدوره الهام في بناء اقتصاد مبني على اسس سليمة وتحقيق التنمية الشاملة (سيسالم وآخرون، 2019)، من خلال النشاطات الائتمانية التي يمارسها قطاع البنوك. وعليه فان قطاع البنوك التجارية من اكثر القطاعات تعرضا للتقلبات المالية نتيجة لوجود المخاطر الائتمانية (الريان، 2019)، وبالتالي كان من الأهمية وجود نظام رقابي واشرافي لتحقيق الاستقرار المالي وضمان سلامة القطاع البنكي (بوشن، 2014).

كما يعتبر قطاع البنوك التجارية الأردنية من أهم القطاعات في الاقتصاد المحلي، لدوره في رفد الاقتصاد الوطني بالسيولة اللازمة لتحريك عجلة الاقتصاد عن طريق الاقراض، حيث يقوم البنك المركزي الاردني بدوره كباقي البنوك المركزية بتنظيم عمل البنوك الأردنية عن طريق تحديد اسعار الفائدة والرقابة على الانشطة والعمليات المالية البنكية عن طريق سن القوانين والتشريعات والتعليمات ومن ضمنها تعليمات الحاكمية المؤسسية التي الزمت البنوك الاردنية بتشكيل لجان التدقيق (البنك المركزي الأردني، 2016).

بالاضافة الى أن أهمية قطاع البنوك تأتي من مساهمتها في الناتج المحلي الإجمالي وتشغيل الأيدي العاملة (دائرة الاحصاءات العامة، 2016).

ويبلغ عدد البنوك العاملة في الأردن 25 بنكاً تشمل 16 بنكاً محلياً أردنياً، تنقسم الى 13 بنكاً تجارياً و3 بنوك اسلامية، بالاضافة الى 8 بنوك أجنبية تشتمل على 8 بنوك تجارية وبنكاً اسلامياً واحداً. وبحسب البنك المركزي الأردني تمارس البنوك نشاطها من خلال 818 فرعا و76 مكتباً. وبحسب جمعية البنوك الأردنية بلغ عدد موظفي البنوك العاملة في الأردن 20582 موظفاً في نهاية العام 2017 (اتحاد المصارف العربية، 2018).

والبنوك التجارية الأردنية تعتبر من القطاعات التي تهتم بتطبيق تعليمات البنك المركزي والحاكمية المؤسسية نتيجة للحرص على الحفاظ على عملياتها المرتبطة بالنقد وبالتالي ضرورة وجود جهة رقابية وتدقيق مستمر على هذا القطاع (شبيطة والشطناوي، 2020).

7. الدراسات السابقة ذات الصلة

هدفت دراسة المدهون والعشي وماضي (2021) إلى اختبار أثر خصائص أعضاء لجنة تدقيق الحسابات على مستوى الإفصاح عن بنود المسؤولية الاجتماعية من خلال القوائم المالية للبنوك وشركات التامين المقيدة في بورصة فلسطين. وتكون مجتمع الدراسة من جميع البنوك وشركات التامين المقيدة في بورصة فلسطين خلال الفترة (2008–2017) وعددها (13). وتم استخدام نماذج تحليل بيانات السلاسل الزمنية المقطعية. وتوصلت الدراسة إلى عدم وجود أثر للاستقلالية وحجم اللجنة والخبرة المالية على الافصاح عن بنود المسؤولية الاجتماعية.

هدفت دراسة كاطع وخلف (2021) إلى بيان أهمية إجراءات الرقابة الداخلية في تعزيز جودة القوائم المالية وتأثيرها في عملية اتخاذ القرارات الاستثمارية للشركات المدرجة في السوق المالي العراقي. تكون مجتمع الدراسة من الشركات المقيدة في السوق المالي العراقي في العام (2021)، وتكون مجتمع الدراسة من الشركات في محافظة ذي قار العراقية ومن مختلف القطاعات وبواقع (15) شركة. تم جمع البيانات اللازمة باستخدام الاستبانة والتقارير السنوية للشركات، وتم تحليل البيانات باستخدام معادلة الانحدار الخطي. توصلت الدراسة إلى وجود تاثير لاجراءات الرقابة الداخلية في تعزيز جودة التقارير المالية.

كما وهدفت دراسة شبيطة والشطناوي (2020) إلى اختبار أثر ابعاد وخصائص لجان التدقيق في البنوك على كفاءة رأس المالي الفكري. وتم اجراء الدراسة على كل البنوك الاردنية خلال الفترة (2012–2017). وتم تحليل البيانات باستخدام مدخل تحليل بيانات السلاسل الزمنية المقطعية وأنموذج الانحدار المشترك. وتوصلت الدراسة إلى وجود اثر ايجابي لخصائص لجان التدقيق في كفاءة رأس المالي الفكري، كما توصلت إلى وجود أثر معنوي ايجابي لعدد أعضاء لجنة التدقيق على كفاءة رأس المال الفكري في البنوك التجارية الاردنية.

كما وهدفت دراسة Adegboye, Ojeka, Alabi, Alo & Aina, (2020) إلى البحث في أثر خصائص لجان التدقيق على الافصاح عن الاستمرارية للبنوك النيجيرية المدرجة. وتكون مجتمع الدراسة من البنوك النيجيرية المقيدة خلال الفترة (2014–2016) بواقع (10) بنوك. وتم استخدام التقارير السنوية وتقارير الاستمرارية لاستخراج بيانات الدراسة، وتم تحليل البيانات المستخرجة باستخدام معادلة الانحدار الثابت. وتم التوصل إلى وجود أثر ايجابي لاستقلالية لجان التدقيق واختلاف الجنس على الإفصاح عن الاستمرارية، وهناك أثر سلبي لعدد أعضاء لجنة التدقيق على الإفصاح عن الاستمرارية.

كما وهدفت دراسة Shubita, (2020)إلى تحليل أثر تطبيق الحوكمة في جودة التقارير المالية للبنوك الاردنية المقيدة في بورصة عمان على ممارستها لادارة الارباح. وتكون مجتمع الدراسة من قطاع البنوك الاردنية المقيدة في بورصة

عمان خلال الفترة (2009–2016) بواقع (13) بنكاً. وتوصلت الدراسة ان هناك أثر ايجابي بين عدد اعضاء مجلس الادارة وادارة الارباح من خلال المستحقات الكلية، كما توصلت الدراسة إلى عدم وجود اثر ايجابي للاستقلالية وادارة الارباح من خلال المستحقات الكلية، ووجدت علاقة بين عدد اعضاء مجلس الادارة وهيكل الحاكمية المؤسسية وادارة الارباح من خلال المستحقات الكلية.

كما وهدفت دراسة الصمادي (2020) إلى بيان أثر فاعلية استخدام البرامج المحاسبية على جودة التقارير المالية لدى الشركات الخدمية المقيدة في بورصة عمان خلال الفترة (2019–2020). لاجراء الدراسة تم توزيع استبيان على 200 موظف مستخدم لبرمجية المحاسبة في 135 شركة خدمية مدرجة في بورصة عمان. تم تحليل البيانات باستخدام معادلة الانحدار الخطي. وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ايجابي لفاعلية استخدام البرامج المحاسبية على جودة التقارير المالية.

كما وهدفت دراسة Dewi & Hoesada, (2020) إلى تحديد أثر تطبيق معايير المحاسبة الحكومية ونظام الرقابة الداخلية وكفاءة الموارد البشرية واستخدام تقنية المعلومات في جودة القوائم المالية في منطقة شرق جكارتا الاندونيسية. وتكون مجتمع الدراسة من قطاع المديرين في منطقة شرق جكارتا الاندونيسية بواقع (40) مديرا، وتمثلت عينة الدراسة المديرين في منطقة شرق جكارتا الاندونيسية بواقع (34) مديرا باستخدام الطريقة الهادفة في اختيار العينة. وتم استخدام نموذج الانحدار الخطي المتعدد لاختبار الفرضيات. وتوصلت الدراسة عدم وجود اثر لمعايير المحاسبة الحكومية وكفاءة الموارد البشرية في جودة القوائم المالية، ووجود تاثير لنظام الرقابة الداخلية واستخدام تقنية المعلومات في جودة القوائم المالية.

كما وهدفت دراسة حمزة (2020) إلى فحص تأثير خصائص لجنة التدقيق في جودة التقارير المالية للشركات الصناعية المقيدة في البورصة الفرنسية خلال الفترة (2005–2014). وتكون مجتمع الدراسة من الشركات المدرجة في البورصة الفرنسية من القطاع الصناعي خلال الفترة (2005–2014). وتم تطبيق نموذج الانحدار المتعدد في التحليل الاحصائي لمتغيرات الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى وجود اثر معنوي موجب ما بين استقلالية لجنة التدقيق وجودة التقارير المالية للشركات الصناعية الفرنسية، كما توصلت الى عدم وجود تأثير معنوي لباقي خصائص لجان التدقيق على تحسين جودة التقارير المالية.

كما وهدفت دراسة غريب والميهي والجوهري (2020) إلى بيان أثر آليات الحوكمة الداخلية على جودة التقارير المالية ومعدل صافي الربح السنوي بالتطبيق على الشركات المصرية. تكون مجتمع الدراسة من الشركات المساهمة المصرية المدرجة في بورصة الأوراق المالية خلال الفترة (2014–2017)، وتكون مجتمع الدراسة من عينة عشوائية من الشركات بواقع (100) شركة. تم جمع البيانات باستخدام الاستبانة، وتم استخدام معادلة الانحدار الخطي لاختبار الفرضيات. وتوصلت الدراسة الى وجود اثر لاليات الحاكمية الداخلية في جودة التقارير المالية.

كما وهدفت دراسة السريحي (2019) إلى تحديد أثر خصائص لجان التدقيق على جودة تقرير المدقق الخارجي في الجمهورية اليمنية. وتكون مجتمع الدراسة من شركاء ومديري التدقيق والمدققين الرئيسيين لدى مكاتب وشركات التدقيق بواقع (398) مدير وشريك ومدقق رئيسي، بالإضافة إلى مجتمع الأعضاء الفنيين ورؤساء المراقبة بواقع (151) رئيس مراقبة وعضوا فنيا، وتم اختيار عينة قصدية من الافراد المعنيين المتواجدين في صنعاء. واعتمدت الدراسة على الاستبانة لجمع البيانات، وتم تحليل البيانات باستخدام نموذج الانحدار المتعدد. وتوصلت الدراسة إلى وجود تاثير إيجابي

لخصائص لجنة التدقيق (استقلالية لجنة التدقيق، وخبرة لجنة التدقيق، وحجم لجنة التدقيق، واجتماعات لجنة التدقيق، وإدراك لجنة التدقيق للمسؤولية) في جودة تقرير المدقق الخارجي.

كما وهدفت دراسة الريان (2019) إلى اختبار خصائص لجان في الأداء المالي للبنوك التجارية الأردنية. وتكون مجتمع الدراسة من البنوك التجارية الاردنية المقيدة في بورصة عمان خلال الفترة (2010–2017) بواقع (13) بنكاً. وتم جمع البيانات اللازمة من التقارير السنوية للبنوك، وتم استخدام معادلة الانحدار المشترك لاختيار الفرضيات. وتوصلت الدراسة إلى عدم وجود أثر لخصائص لجان التدقيق على ربحية السهم للبنوك التجارية الأردنية.

كما وهدفت دراسة سيسالم والعشي وماضي (2019) إلى فحص أثر خصائص لجان التدقيق على رأي المدقق الخارجي للبنوك المدرجة في بورصة فلسطين. تكون مجتمع الدراسة من البنوك المقيدة في بورصة فلسطين خلال الفترة (2010–2016) بواقع (6) بنوك. وتم جمع البيانات اللازمة من خلال التقارير السنوية، وتم استخدام نموذج الانحدار اللوجستي للبيانات المقطعية عبر الزمن لاختبار الفرضيات. وتوصلت الدراسة الى وجود تاثير ايجابي لخصائص لجان التدقيق في رأي المدقق.

كما وهدفت دراسة الشطناوي (2018) **إلى** اختبار أثر درجة الافصاح عن المعلومات غير المالية وفقا لتعليمات الحاكمية المؤسسية للبنوك في جودة التقارير المالية والقيمة السوقية للبنوك التجارية الاردنية. وتكون مجتمع الدراسة من البنوك العاملة في القطاع المصرفي خلال الفترة (2014–2016) بواقع (25) بنكاً، وتكونت عينة الدراسة من (13) بنكاً. وتم اجراء اختبار العينة الواحدة والانحدار الخطي. وتوصلت الدراسة الى ان البنوك التجارية تفصح عن المعلومات غير المالية طبقا لتعليمات الحاكمية المؤسسية للبنوك وعدم وجود اثر لدرجة الافصاح غير المالي على القيمة السوقية للبنوك التجارية.

كما وهدفت دراسة Moses, Ofurum & Egbe, (2016) إلى فحص أثر خصائص لجان على جودة التقارير المالية للبنوك النيجيرية. تكون مجتمع الدراسة من البنوك النيجيرية المقيدة في البورصة في العام 2014 بواقع (15) بنكاً. تم جمع البيانات اللازمة للدراسة من التقارير السنوية، وتم استخدام نموذج الانحدار الخطي ونموذج جونز 1991 لاختبار الفرضيات. وتوصلت الدراسة الى عدم وجود أثر لاستقلالية اعضاء لجنة التدقيق وعدد اعضاء لجنة التدقيق في جودة التقارير المالية.

كما وهدفت دراسة حسين (2015) إلى بيان أثر لجان التدقيق على تحسين مستوى جودة الارباح. حيث طبقت الدراسة على الشركات الصناعية المساهمة العامة الاردنية وعددها (73) شركة. تم جمع البيانات اللازمة باستخدام الاستبانة، وتم استخدام نموذج الانحدار المتعدد لاختبار الفرضيات. وتوصلت الدراسة إلى وجود تاثير لخصاءص لجان التدقيق في تحسين مستوى جودة الارباح.

وهدفت دراسة السرطاوي وحمدان ومشتهى وأبو عجيلة (2013) إلى تحديد أثر لجان التدقيق في الشركات المساهمة العامة الاردنية في الحد من ادارة الارباح. حيث تم استخراج البيانات من 50 شركة صناعية مساهمة عامة خلال الفترة من (2001–2006). وتم جمع البيانات اللازمة من التقارير السنوية للشركات، وتم استخدام معادلة الانحدار المتعدد ونموذج جونز المعدل لاختبار الفرضيات. توصلت الدراسة إلى انه لا يوجد أثر لحجم لجنة التدقيق والخبرة المالية لأعضاءها وعدد مرات اجتماعات اللجنة على الحد من إدارة الارباح، ووجود تاثير لاستقلالية اعضاء لجنة التدقيق في الحد من ادارة الارباح.

كما هدفت دراسة الشكري (2013) إلى التعرف على أثر تطوير اداء المدقق الخارجي على تحسين جودة التقارير المالية في ظل الازمات المالية العالمية خلال الفترة (2011–2012). تكون مجتمع الدراسة من الشركات المقيدة في سوق الاوراق المالية الليبية بواقع (35) شركة ومكاتب التدقيق بواقع (142) مكتب، وتكونت عينة الدراسة من المحاسبين من معدي التقارير المالية بواقع (89) محاسباً والمدققين الذين يعملون في مكاتب التدقيق بواقع (226) مدققاً. تم جمع البيانات باستخدام الاستبانة، وتم اختبار الفرضيات باستخدام معادلة الانحدار المتعدد. وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير لتطوير اداء المدقق الخارجي على تحسين جودة التقارير المالية.

كما هدفت دراسة قديح (2013) إلى التعرف على أثر خصائص لجان التدقيق في جودة التقارير المالية في المصارف المقيدة في بورصة فلسطين خلال الفترة (2006–2011). تكون مجتمع الدراسة من المصارف المقيدة في بورصة فلسطين بواقع (7) مصارف. تم تحليل البيانات باستخدام نموذج الانحدار اللوجستي للبيانات المقطعية عبر الزمن. وتوصلت الدراسة الى وجود تاثير لحجم لجنة التدقيق والاستقلالية ونسبة اسهم البنك التي يمتلكها اعضاء لجنة التدقيق على جودة التقارير المالية، كما توصلت الى عدم وجود اثر للمؤهل المحاسبي أو المالي وعدد مرات اجتماعات لجنة التدقيق السنوية على جودة التقارير المالية.

8. منهجية الدراسة

اتبعت الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي، فعلى صعيد المنهج الوصفي تم الاطلاع على الدراسات والبحوث العربية والأجنبية من أجل الوصول إلى الأسس التي يقوم عليها الإطار النظري والاطلاع على الدراسات السابقة التي تتعلق بالدراسة الحالية والتي تعتبر رافداً مهماً لهذه الدراسة. أما على الصعيد التحليلي فقد تم جمع البيانات اللازمة من خلال التقارير السنوية للبنوك التجارية الأردنية للفترة (2016–2020)، وتم استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) لتحليل البيانات الأولية للدراسة بتطبيق نموذج احتساب المستحقات الكلية للبنوك والتي تعتبر مؤشراً على ممارسة البنوك لإدارة الارباح والتي بدورها تعتبر مقياساً يقاس من خلاله مدى جودة التقارير المالية.

مجتمع وعينة الدراسة الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع البنوك التجارية الأردنية وعددها (13) بنكا (دليل البنوك في الأردن، 2021)، والتي قامت بنشر تقاريرها السنوية خلال الفترة الزمنية (2016–2020). تكونت عينة الدراسة من كافة مفردات مجتمع الدراسة وعددها (13) بنكاً.

تعريف ووصف متغيرات الدراسة:

أ- المتغير المستقل: خصائص لجان التدقيق

عدد أعضاء لجنة التدقيق: نصت القوانين والتشريعات على ألا يقل عدد أعضاء لجنة التدقيق عن ثلاثة أعضاء (البنك المركزي الأردني، 2016). ويقاس اجرائياً بعدد أعضاء لجنة التدقيق المنتخبين من قبل مجلس الإدارة، استنادا إلى دراسة (شبيطة والشطناوي، 2020).

استقلالية أعضاء لجنة التدقيق: تم تعريف العضو المستقل بأنه "عضو مجلس إدارة البنك من غير المساهمين الرئيسيين وممن لا يكون تحت سيطرة أي منهم ومن ذوي المؤهلات أو الخبرات المالية أو المصرفية وفق الشروط والمتطلبات التي يحددها البنك المركزي." (البنك المركزي الأردني، 2000). ويقاس اجرائياً بعدد أعضاء لجنة التدقيق المستقلين في اللجنة نسبة إلى إجمالي عدد أعضاء لجنة التدقيق، استنادا إلى دراسة (Mustafa et al., 2018).

الخبرة المالية لأعضاء لجنة التدقيق: "بناءً على فرض الاستقلالية فإن المنشأة التي تدار من قبل مدراء يمتلكون خبرة مالية تكون أكثر قدرة على طلب مستوى أعلى من خدمات التدقيق لتعزيز دور المجلس الرقابي" (Mustafa et al., 2018). وقد حددت القوانين والتشريعات بأنه "يجب ان يكون اثنين على الاقل من أعضاء لجان التدقيق حاصلين على مؤهلات علمية و/أو خبرات عملية مالية" (البنك المركزي الأردني، 2016). ويقاس اجرائياً بعدد الأعضاء الذين يحملون مؤهل محاسبي أو مالي إلى إجمالي عدد أعضاء اللجنة، استنادا إلى دراسة (Moses et al., 2016).

عدد مرات اجتماع أعضاء لجنة التدقيق السنوية: نصت القوانين والتشريعات على وجوب الاجتماع الدوري لأعضاء لجنة التدقيق ان لا يقل عدد هذه الاجتماعات عن أربع اجتماعات سنوية (أبو الهيجاء، والحايك، 2012). ويقاس اجرائياً بعدد اجتماعات اللجنة سنوياً استنادا إلى دراسة (قديح، 2013)

ب- المتغير التابع: جودة التقارير المالية

هو الالتزام باعداد قوائم مالية وفقا للاطار المفاهمي لاعداد القوائم المالية وان يكون محتوى تلك القوائم مماثلاً للواقع عند اعدادها وتحتوى التوضيح اللازم والضروري لازالية اية غموض، وتجنب وجود تحريفات جوهرية في هذا المحتوى، لتعكس بصدق الوضع الاقتصادي للمنشأة. (الشطناوي، 2018). ويقاس اجرائياً عن طريق استخدام معادلة المستحقات الكلية للكشف عن مدى ممارسة البنوك لإدارة الأرباح في بياناتها المالية، والذي يعتبر مؤشراً على جودة التقارير المالية من خلال العلاقة العكسية التي تربط بين إدارة الأرباح وجودة التقارير المالية حسب دراسات كل من (Shubita, 2020؛ حمزة، 2020؛ ابو جبريل، والذنيبات، 2016؛ Islam et al., 2010؛ Sloan & Sweeny, 1994).

هذا وتم قياس ادارة الأرباح من خلال استخدام نموذج المستحقات الكلية حسب المعادلة التالية:

$$TA = NI - OCF \qquad (1)$$

$$TA_{it} / A_{it-1} = a_1 [1/A_{it-1}] + a_2 [PPE_{it} / A_{it-1}] + a_3 [\Delta REV_{it} / A_{it-1}] + \check{e}_{it} \qquad (2)$$

حيث ان:

TA_{it} = المستحقات الكلية للبنك i في السنة t؛ NI = صافي الدخل؛

OCF = التدفقات النقدية من العمليات التشغيلية؛ PPE_{it} = الاصول الثابتة؛

ΔREV_{it}= التغير في الايرادات؛ A_{it-1}= اجمالي الاصول؛

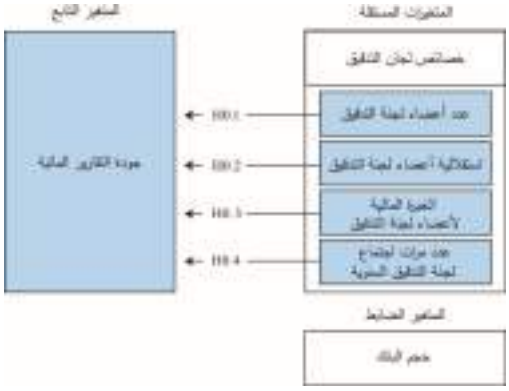
ج- المتغير الضابط: حجم البنك

ويقاس اجرائياً عن طريق اللوغاريتم الطبيعي لإجمالي اصول البنك في نهاية العام (حمزة، 2020).

أنموذج الدراسة:

لتحقيق الغرض الدراسة الحالية والوصول إلى أهدافها في التعرف على أثر المتغيرات المستقلة في المتغير التابع، قامت الباحثة بإنشاء نموذج خاص لهذه الدراسة وأبعادها كالتالي:

الشكل (1): أنموذج الدراسة



وبناءا على ما سبق فقد تمت صياغة نموذج الدراسة حسب التالي:

$$ACC_{it} = \beta_0 + \beta_1 BS_{it} + \beta_2 IND_{it} + \beta_3 EXP_{it} + \beta_3 AM_{it} + \beta_{it} \qquad (1)$$

حيث ان:

BS_{it} = عدد أعضاء لجنة التدقيق للبنك i في السنة t؛

IND_i = استقلالية أعضاء لجنة التدقيق للبنك i في السنة t؛

EXP_{it} = الخبرة المالية أو المحاسبية لأعضاء لجنة التدقيق للبنك i في السنة t؛

AM_{it} = عدد مرات اجتماع لجنة التدقيق للبنك i في السنة t؛

10- تحليل نتائج الدراسة

اعتمد تحليل نتائج الدراسة على ثلاثة مراحل ابتداءا بالتحقق من صلاحية البيانات للتحليل الاحصائي ثم وصف بيانات الدارسة وانتهاءا باختبار فرضياتها.

أ) ملاءمة نموذج الدراسة

تم إجراء بعض الاختبارات للتأكد من مدى ملاءمة البيانات لتحليل الانحدار، حيث تم اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات (Normal Distribution)، وتم التأكد من عدم وجود ارتباط عالٍ بين أبعاد المتغير المستقل باستخدام معامل تضخم التباين (Variance Inflation Factor, VIF)، واختبار التباين المسموح به (Tolerance)، كما تم اجراء تحليل ارتباط بيرسون (Person Correlation) لفحص الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير الضابط. لاحقا وصف للاختبارات التي تم اجراءها ونتائجها.

ب) التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

يعرض الجدول التالي نتائج التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة من خلال بيان أقل قيمة وأعلى قيمة والوسط الحسابي والانحراف المعياري.

الجدول (1.4): التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

المتغيرات	أقل قيمة	أعلى قيمة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
عدد أعضاء لجنة التدقيق	3.000	8.000	4.180	1.059
استقلالية أعضاء لجنة التدقيق	0.500	0.800	0.656	0.065
الخبرة المالية لأعضاء لجنة التدقيق	0.000	1.000	0.749	0.236
عدد مرات اجتماع لجنة التدقيق	4.000	19.000	7.250	2.586
حجم البنك	7.520	10.430	9.393	0.489
جودة التقارير المالية	-1.095	0.045	-0.010	0.138

أظهرت نتائج التحليل الوصفي في الجدول أعلاه ان الوسط الحسابي للبعد الأول من أبعاد المتغير المستقل (عدد أعضاء لجنة التدقيق) قد بلغ (4.180) أما الانحراف المعياري فبلغ (1.059) وكانت أقل قيمة (3) أعضاء وأعلى قيمة له (8.000) أعضاء. مما يشير الى ان هناك 4 اعضاء بالمتوسط في لجان تدقيق البنوك التجارية الاردنية وتتفق هذه النتيجة مع دليل الحاكمية للبنوك والتي نصت على وجود 3 اعضاء كحد ادنى في لجنة التدقيق.

كما بلغ الوسط الحسابي للبعد الثاني من أبعاد المتغير المستقل (استقلالية أعضاء لجنة التدقيق) (0.656) أما الانحراف المعياري فبلغ (0.065) وكانت أقل قيمة ما نسبته (0.500) من مجموع أعضاء لجنة التدقيق، وأعلى قيمة ما نسبته (0.800) من مجموع أعضاء لجنة التدقيق. مما يشير الى ان 66% اي ثلثي اعضاء اللجنة مستقلين بالمتوسط في لجان تدقيق البنوك التجارية الاردنية وتتفق هذه النتيجة مع دليل الحاكمية للبنوك والتي نصت على وجوب ان يكون غالبية أعضاء اللجنة من الأعضاء المستقلين.

كما بلغ الوسط الحسابي للبعد الثالث من أبعاد المتغير المستقل (الخبرة المالية لأعضاء لجنة التدقيق) (0.749) أما الانحراف المعياري فبلغ (0.236) وكانت أقل قيمة ما نسبته (0.000) من مجموع أعضاء لجنة التدقيق، وأعلى قيمة ما نسبته (1.000) من مجموع أعضاء لجنة التدقيق. مما يشير الى ان هناك 75% من الاعضاء بالمتوسط في لجان تدقيق البنوك التجارية الاردنية يتمتعون بالخبرة المالية اللازمة وتتفق هذه النتيجة مع دليل الحاكمية للبنوك والتي نصت على على أن يكون جميع أعضاء اللجنة حاصلين على مؤهلات علمية ويتمتعون بخبرة عملية مناسبة في مجالات المحاسبة او المالية او اي من التخصصات او المجالات المشابهة ذات العلاقة باعمال البنك.

كما بلغ الوسط الحسابي للبعد الرابع من أبعاد المتغير المستقل (عدد مرات اجتماع لجنة التدقيق) (7.250) أما الانحراف المعياري بلغ (2.586) وكانت اقل قيمة (4.000) اجتماعات خلال السنة للجنة التدقيق، وأعلى قيمة (19.000) اجتماع خلال السنة للجنة التدقيق. مما يشير الى ان هناك 7 اجتماعات بالمتوسط في لجان تدقيق البنوك التجارية الاردنية وتتفق هذه النتيجة مع دليل الحاكمية للبنوك والتي نصت على أن تجتمع لجنة التدقيق مرة واحدة كل ثلاثة اشهر على الاقل، بمعنى أن تكون اجتماعاتها السنوية لا تقل على اربعة اجتماعات.

كما أظهرت نتائج التحليل الوصفي في الجدول أعلاه ان الوسط الحسابي للمتغير الضابط (حجم البنك (اللوغاريتم الطبيعي لإجمالي الاصول)) قد بلغ (9.393) أما الانحراف المعياري فبلغ (0.489) وكانت أقل قيمة (7.520) وأعلى قيمة له (10.430). مما يشير الى ان البنوك التجارية الاردنية كبيرة نسبياً ويبلغ حجم اصولها بالمتوسط قرابة 2.5 مليار دينار أردني.

واخيراً أظهرت نتائج التحليل الوصفي في الجدول أعلاه ان الوسط الحسابي للمتغير التابع (جودة التقارير المالية) قد بلغ (−0.010) أما الانحراف المعياري فبلغ (0.138) وكانت أقل قيمة (−1.095) وأعلى قيمة له (0.045). مما يشير الى هناك انحراف في قيم جودة التقارير المالية بحسب نموذج ادارة الارباح بقيم 1% بالمتوسط عن القيم الحقيقية المعروضة في القوائم المالية من خلال التلاعب في المستحقات الاختيارية.

ج) اختبار التوزيع الطبيعي (Normal Distribution)

يعتبر اختبار التوزيع الطبيعي أحد أهم افتراضات تحليل الانحدار المتعدد والذي يفترض أن التوزيع الأوساط الحسابية يشبه إلى درجة كبيرة شكل الجرس التام (Perfect Bell Curve). ومن أجل اختبار التوزيع الطبيعي للمتغيرات المتضمنة في أنموذج الدراسة وتم استخدام اختبار (Kolmogorov-Smirnov) واختبار (Shapiro-Wilk) حيث تعتبر

البيانات غير خاضعة للتوزيع الطبيعي اذا كانت قيمة P (مستوى المعنوية) للخطأ العشوائي اكبر من 5% (Mordkoff, 2011).

الجدول (2.4): اختبار التوزيع الطبيعي

الخطأ العشوائي	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
	0.129	65	0.261	0.948	65	0.088

حيث أظهرت نتائج الاختبار أن جميع متغيرات الدراسة خضعت للتوزيع الطبيعي، حيث كانت قيمة الاحتمالية لاختبار (Kolmogorov-Smirnova) واختبار (Shapiro-Wilk) أكبر من 5% مما يعني خضوع بيانات الدراسة للتوزيع الطبيعي.

4.3.2 تحليل التداخل الخطي في المتغيرات المستقلة (Multicollinearity)

تم اجراء اختبار معامل تضخم التباين (VIF) واختبار التباين المسموح بها (Tolerance) لكل متغير من متغيرات الدراسة المستقلة والمتغير الضابط، حيث تنص قاعدة هذا الاختبار على ان البيانات لا يوجد بها ارتباط مرتفع في حال كانت قيم معامل تضخم التباين (VIF) أقل من 10، بالإضافة إلى ان تكون قيم التباين المسموح به (Tolerance) محصورة بين (0.1 – 1) (Hair et al., 2010)، وكانت النتائج كما يبينها الجدول التالي:

الجدول (4.3): اختبار معامل تضخم التباين (VIF) والتباين المسموح به (Tolerance)

المتغيرات المستقلة	معامل تضخم التباين (VIF)	التباين المسموح به (Tolerance)
عدد أعضاء لجنة التدقيق	1.197	0.835
استقلالية أعضاء لجنة التدقيق	1.114	0.897
الخبرة المالية لأعضاء لجنة التدقيق	1.185	0.844
عدد مرات اجتماع لجنة التدقيق	1.085	0.922
حجم البنك	1.008	0.992

د) معادلة الانحدار لحساب ادارة الارباح (جودة التقارير المالية)

تم قياس إدارة الارباح في هذه الدراسة وفقاً لنموذج احتساب المستحقات الكلية طبقاً لدراسة (Shubita, 2020) ويبين الجدول التالي نتائج الانحدار للنموذج المستخدم:

الجدول (4.4): نتائج تحليل معادلة الانحدار لحساب ادارة الارباح (جودة التقارير المالية)

المتغير التابع: ممارسة ادارة الارباح (جودة التقارير المالية)			
$\frac{TA_{it}}{A_{it-1}} = a_1\left(\frac{1}{A_{it-1}}\right) + a_2\left(\frac{PPE_{it}}{A_{it-1}}\right) + a_3\left(\frac{\Delta REV_{it}}{A_{it-1}}\right) + \in$			
المتغيرات	B	T	Sig
الثابت	0.043	5.953	0.000
$\frac{1}{A_{it-1}}$	144829.599	0.102	0.919
$\frac{PPE_{it}}{A_{it-1}}$	-1.856	-8.967	0.000
$\frac{\Delta REV_{it}}{A_{it-1}}$	1268598.360	0.289	0.773
R^2	0.914		
Sig	0.000		
F	215.462		

ونلاحظ من الجدول اعلاه ان نموذج الانحدار دال احصائيا حيث بلغت قيمة Sig 0.000 وهي اقل من0.05 مما يعني قبول النموذج احصائياً وهو يشير الى ان البنوك التجارية الاردنية تمارس ادارة الارباح في مستحقاتها، وقد تم استخدام هذا النموذج في احتساب المتغير التابع من خلال تخزين قيم التنبؤ Predicted Values في متغير جديد لغايات تقدير نموذج الدراسة الرئيسي.

هـ) نتائج اختبار فرضيات الدراسة

يبين تحليل الانحدار قبول أو رفض فرضيات الدراسة التي من خلالها ستتوصل الدراسة إلى نتائجها وتوصياتها.

الجدول (5.4): نتائج اختبار فرضيات الدراسة

المتغير التابع: جودة التقارير المالية			
المتغيرات	B	T	Sig
الثابت	-0.376	-0.960	0.341
عدد أعضاء لجنة التدقيق	-0.060	-3.179	0.002***
استقلالية أعضاء لجنة التدقيق	-0.836	-2.943	0.005***
الخبرة المالية لأعضاء لجنة التدقيق	0.178	2.203	0.031**
عدد مرات اجتماع لجنة التدقيق	-0.013	-1.907	0.061
حجم البنك	0.075	2.086	0.042**
Durbin-Watson	2.117		
R^2	42.5%		
Sig	0.000***		
F	85.322		

ويظهر من الجدول (6.4) ان قيمة اختبار (Durbin-Watson) تساوي (2.117) في نموذج الدراسة مما يدل إلى عدم وجود ارتباط ذاتي بين الاخطاء، وذلك بسبب اقتراب قيمة الاختبار من 2 والتي تقع في منطقة قبول الفرضية الصفرية اي فرضية الاستقلالية. حيث بلغت قيمة .Sig لمعامل F-Statistics (0.000) مما يشير إلى أن النموذج الإحصائي مقبول عند مستوى 1% وأن متغيرات الدراسة متسقة فيما بينها بدرجة مرتفعة كما أن قيمة R^2 التفسيرية في النموذج هي (42.5%) مما يعني ان المتغيرات المستقلة والمتغير الضابط في النموذج فسرت ما مقداره 42.5% من المتغير التابع جودة التقارير المالية.

11- نتائج الدراسة:

تتمثل اهم نتائج الدراسة بما يلي:

ويعرض الجزء التالي نتائج اختبار الفرضيات لأنموذج الدراسة على النحو التالي:

أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر سلبي ذو دلالة إحصائية عند المستوى 1% بين عدد أعضاء لجنة التدقيق وجودة التقارير المالية في البنوك التجارية الأردنية، مما يعني انه كلما زاد عدد أعضاء لجنة التدقيق في البنوك التجارية الأردنية تعمل على الحد من ممارسة إدارة الارباح وبالتالي تزيد من جودة التقارير المالية المفصح عنها.

أظهرت نتائج الدراسة إلى انه كلما زادت استقلالية أعضاء لجنة التدقيق في البنوك التجارية الأردنية تعمل على الحد من ممارسة إدارة الارباح وبالتالي تزيد من جودة التقارير المالية المفصح عنها.

أظهرت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية عند المستوى 5% بين الخبرة المالية لأعضاء لجنة التدقيق وجودة التقارير المالية في البنوك التجارية الاردنية، مما يعني انه كلما زادت الخبرة المالية لأعضاء لجنة التدقيق في البنوك التجارية الأردنية تزيد ممارسة إدارة الارباح وبالتالي تقل جودة التقارير المالية المفصح عنها.

أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند المستوى 5% بين عدد اجتماعات لجنة التدقيق وجودة التقارير المالية في البنوك التجارية الاردنية، مما يعني انه كلما زاد عدد اجتماعات لجنة التدقيق في البنوك التجارية الأردنية لا تؤثر على جودة التقارير المالية المفصح عنها.

11- التوصيات

بناءا على نتائج التحليل الإحصائي وعلى ضوء مناقشة النتائج تم إعداد التوصيات التالية:

1. الاهتمام من قبل إدارة البنوك التجارية الأردنية بعدد أعضاء لجنة التدقيق لما لها من دور ايجابي في زيادة جودة التقارير المالية.
2. الاهتمام باستقلالية أعضاء لجان التدقيق وتشكيل لجان من أعضاء مستقلين لدوره الفعال في الحد من ممارسات إدارة الأرباح وبالتالي زيادة جودة التقارير المالية.
3. زيادة عدد الأعضاء ذوي الخبرة المالية بشرط ضمان استقلاليتهم وأن يتم اختيارهم من الأعضاء المستقلين.
4. يمكن إجراء مزيد من الدراسات حول باقي شركات القطاع المالي في بورصة عمان ومقارنة النتائج مع نتائج الدراسة الحالية من أجل إبراز الفروق بين البنوك وباقي شركات القطاع المالي.
5. زيادة الاهتمام من قبل المشرعين والمسؤولين والمهتمين والباحثين بخصائص لجان التدقيق ذات الأثر في جودة التقارير المالية لزيادة دورها وتعزيز فاعليتها.
6. البحث المستقبلي مطلوب لتوفير نظرة ثاقبة مستقبلية حول دور خصائص لجنة التدقيق في جودة التقارير المالية للبنوك الاردنية.

قائمة المراجع:

المراجع العربية:

أبو نصار، محمد حسين. (2016). المحاسبة المتوسطة الجزء الأول. عمان، دار وائل للنشر.

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، 20(2)، 439-463.

البنك المركزي الأردني. (2021). دليل البنوك في الأردن، الأردن.

البنك المركزي الأردني. (2019). قانون البنوك رقم 28 لسنة 2000 وتعديلاته، الأردن.

اتحاد المصارف العربية، لبنان، 451، حزيران، 2018م.

اسماعيل، ليمياء أحمد عبد الكريم. (2019). أثر المراجعة المشتركة في الحد من ممارسات إدارة الأرباح "دراسة ميدانية". مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، 20(2): 220-233.

أوبيرة، وموساوي، وكسكس. (2021). تأثير ممارسات إدارة الأرباح على جودة القوائم المالية في البيئة المحاسبية الجزائرية (دراسة تطبيقية). مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية، 01(7): 377-387.

بوشن، آسيا. (2014). أهمية رقابة بنك الجزائر على البنوك التجارية في دعم استقرار النظام البنكي [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة العربي بن مهيدي.

جمعية البنوك الأردنية. (2016). دليل الحاكمية المؤسسية للبنوك الأردنية، الأردن.

حسين، مهند. (2015). أثر لجان التدقيق في تحسين مستوى جودة الأرباح في الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية: "دراسة ميدانية على الشركات الصناعية المساهمة العامة" [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة الشرق الأوسط.

حلاسة، وعباسي. (2014). إدارة الأرباح ودورها في تضليل جودة الكشوفات المالية [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة محمد خيضر.

حمادة، رشا. (2010). دور لجان المراجعة في الحد من ممارسات المحاسبة الإبداعية (دراسة ميدانية). مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، 26(2): 87–118.

حمدان، علام، ومشتهي، صبري. (2011). علاقة خصائص لجنة التدقيق بنوع تقرير مدقق الحسابات: دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية المساهمة العامة المدرجة ببورصة عمان. المجلة العربية في المحاسبة، 14(1)، 109–163.

حمزة، بوسنة. (2020). أثر خصائص لجنة التدقيق على جودة التقارير المالية: أدلة اضافية. مجلة البشائر الاقتصادية، 6(2)، 734–749.

خلاط، صالح، ومصلى، عبد الحكيم. (2014). دور لجان المراجعة في دعم كفاءة وفاعلية المراجعة الداخلية في الشركات الصناعية الليبية. المجلة الجامعة، 16(1)، 153–188.

دائرة الاحصاءات العامة. (2016). مسح المنشآت المالية والتأمين، الأردن.

الرملي، أحمد. (2001). دور لجان المراجعة في زيادة كفاءة وفاعلية المراجعة الخارجية. مجلة البحوث التجارية المعاصرة، 15(2)، 1–44.

الريان، علي. (2019). أثر خصائص لجان التدقيق على الأداء المالي للبنوك التجارية الأردنية. مجلة رماح للبحوث والدراسات، 40(1)، 91–128.

السرطاوي، عبد المطلب، وحمدان، علام، ومشتهى، صبري، وأبو عجيلة، عماد. (2013). أثر لجان التدقيق في الشركات المساهمة العامة الأردنية على الحد من إدارة الأرباح "دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية ما قبل الأزمة المالية". مجلة النجاح للأبحاث (العلوم الانسانية)، 27(4)، 820–846.

السريحي، سلطان علي احمد. (2019). أثر خصائص لجنة التدقيق في جودة تقرير المدقق الخارجي في الجمهورية اليمنية "دراسة ميدانية". مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، 20(2)، 130–150.

سيسالم، روان ماجد، والعشي، محمد مروان، وماضي، هشام كامل. (2019). أثر خصائص لجنة التدقيق على رأي المدقق الخارجي "دراسة تطبيقية: على البنوك المدرجة في بورصة فلسطين". مجلة جامعة الازهر، 21(2)، 286–317.

شبيطة، محمد، والشطناوي، حسن. (2020). أثر خصائص لجان التدقيق على كفاءة رأس المال الفكري في البنوك التجارية الأردنية "دراسة تطبيقية". مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، 28(1)، 204–227.

الشطناوي، حسن محمود. (2018). أثر الإفصاح عن المعلومات غير المالية على جودة التقارير المالية والقيمة السوقية للبنوك التجارية الأردنية "دراسة تطبيقية". مجلة الجامعة الاسلامية للدراسات الاقتصادية والادارية، 26(3)، 124–150.

الشكري، مصطفى ميلاد. (2013). أثر تطوير أداء المدقق الخارجي في تحسين جودة التقارير المالية في ظل الأزمات المالية العالمية [رسالة دكتوراة غير منشورة]. جامعة عمان العربية.

الصائغ، ومنصور. (2019). دور المحاسبة القضائية في الكشف عن ممارسات إدارة الأرباح وزيادة موثوقية التقارير المالية (دراسة ميدانية على مكاتب المراجعة بالسودان) [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

الصمادي، حسين. (2020). أثر فاعلية استخدام البرامج المحاسبية في جودة التقارير المالية لدى الشركات الخدمية المدرجة في بورصة عمان [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة عمان العربية.

صورية، زاوي. (2017). أثر إدارة الأرباح على جودة القوائم المالية للمؤسسة الاقتصادية. مجلة العلوم الانسانية، 17(1)، 11–23.

العازمي، وليد. (2012). أثر مدقق الحسابات الخارجي في تحسين مصداقية المعلومات المحاسبية في بيت الزكاة الكويتي [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة الشرق الأوسط.

عافري، وبوالناية. (2016). إدارة الأرباح على الهكيل المالي للمؤسسة الاقتصادية [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة 8 ماي.

عبد الفتاح، سعيد توفيق أحمد. (2013). علاقة خصائص لجان المراجعة بجودة التقارير المالية – دراسة اختبارية [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة الزقازيق.

غريب، احمد محمد لطفي، والميهي، رمضان عبد الحميد، والجوهري، لطفي السيد عراقي. (2020). أثر آليات الحوكمة الداخلية في جودة التقارير المالية ومعدل صافي الربح السنوي بالتطبيق على بعض الشركات المصرية. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، 7(2)، 39–64.

الفاكي، الفاتح. (2015). تصور مقترح لدور لجنة المراجعة في تحسين تقرير المراجع الخارجي. مجلة جامعة بخت الرضا العلمية، 14(1)، 193–213.

قديح، بسام سليمان. (2013). أثر خصائص لجان التدقيق على جودة التقارير المالية – دراسة تطبيقية على المصارف المدرجة في بورصة فلسطين [رسالة ماجستير غير منشورة]. الجامعة الاسلامية – غزة.

كاطع، علي خلف، وخلف، سحر. (2021). دور إجراءات الرقابة الداخلية في تعزيز جودة القوائم المالية وتأثيرها في اتخاذ القرارات الاستثمارية. مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والادارية، 13(1)، 144–155.

كيسو، دونالد، وويجانت، جيري. (2005). المحاسبة المتوسطة الجزء الأول. الرياض، دار المريخ للنشر.

المدهون، محمد، والعشي، محمد، وماضي، هشام. (2021). أثر خصائص لجنة تدقيق الحسابات على الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية (دراسة تطبيقية على البنوك وشركات التأمين المدرجة في بورصة فلسطين). مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، 29(1)، 1–20.

هيئة الأوراق المالية. (2019). تعليمات إفصاح الشركات المصدرة والمعايير المحاسبية ومعايير التدقيق لسنة 2004 وتعديلاتها حتى سنة 2019، الأردن.

المراجع الأجنبية:

Adegboye, A. & Ojeka, S. & Alabi, O. & Alo, U. & Aina, A. (2020). Audit Committee Characteristics and Sustainability Performance in Nigerian Listed Banks. Verslas: Teorija ir praktika / Business: Theory and Practice, 21(2), 469-476.

Arens, A. & Elder, R. & Beasley, M. & Hogan, C. (2016). Auditing and Assurance Services, An Integrated Approach. London: Pearson Education.

Canadian Institute of Chartered Accountants (CICA). (1992). Chartered Professional Accountants and Public Accountants Act, Canada.

Dwei, R. & Hoesada, J. (2020). The Effect of Government Accounting Standards, Internal Control Systems, Competence of Human Resources, And Use Of Information Technology On Quality of Financial Statements. International Journal of Innovative Research and Advanced Studies (IJRAS), 7(1), 4-10.

Edward, B. (2011). Internal Controls and the Quality of Financial Statements in Local Governments Case Study: Wakiso District, Unpublished Master Dissertation, Department of Commerce, Makerere University. Uganda.

Halbouni, S. (2005). An Empirical Investigation of the Perceived Sustainability of International Accounting Standards for Jordan. Journal Economic and Administrative Sciences, 21(1), 73-102.

Hair, J. F., Anderson, R. E., Babin, B. J., & Black, W. C. (2010). Multivariate data analysis: A global perspective. London: Pearson Education.

IFRS Foundation. (2015). International Financial Reporting Standards (IFRS), United Kinkdom.

Marzuki, M. & Haji-Abdullah, N. & Othman, R. & Abdul Wahab, E. & Harymawan, I. (2019). Audit committee Characteristics, Board Diversity, and Fraudulent Financial Reporting in Malaysia. Asian Academy of Management Journal, 24(2), 143-167.

Moses, T. & Ofurum, C. O. & Egbe, S. (2016). Audit Committee Characteristics and Quality of Financial Reporting in Quoted Nigerian Banks. International Journal of Innovative Research and Advanced Studies (IJRAS), 2(5), 1-10.

Mordkoff, J. T. (2011). The assumption(s) of normality. Unpublished manuscript.

Mustafa, A. S. & Che-Ahmad, A. & Chandren, S. (2018). Board diversity, audit committee characteristics and audit quality: The moderating role of control-ownership wedge. BEH – Business and Economic Horizons, 14(3), 587-614.

Shubita, M. (2020). Earning Management and Corporate Governance Evidence from Jordanian Banks. International Journal of Innovative Research and Advanced Studies (IJRAS), 8(5), 1724-1731.

U.S. Government Publication Office, (2002), PUBLIC LAW 107-204, 107 Congress, Sarbanes-Oxley Act of 2002. USA.

أثر تغير النفقات الرأسمالية في القيمة السوقية لأسهم البنوك التجارية المدرجة في بورصة عمان

جواد نايل محمد المهيرات د. بلال نايف زريقات
جامعة عمان العربية

تاريخ الاستلام: 2022/10/24 تاريخ القبول:2023/02/01

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على اثر التغير في النفقات الرأسمالية في القيمة السوقية لاسهم البنوك لتجارية المدرجة في بورصة عمان، وقد تم قياس تغير النفقات الرأسمالية باستخدام بعدين هما: التغير في الأصول الثابتة والتغير في التدفقات النقدية من الانشطة الإستثمارية، اما القيمة السوقية فقد تم قياسها من خلال ضرب السعر السوقي للسهم في عدد الأسهم العادية، وقد تم جمع البيانات اللازمة من التقارير المالية السنوية المنشورة لعينة الدراسة والمتمثلة بالبنوك التجارية المدرجة في بورصة عمان والبالغ عددها (13) بنكا للفترة الزمنية (2015–2020).

بينت نتائج الدراسة عدم وجود أثر دال احصائيا لتغير النفقات الرأسمالية بأبعادها في القيمة السوقية لأسهم البنوك عينة الدراسة، كما بينت عدم وجود أثر دال احصائياً لتغير الأصول الثابتة في القيمة السوقية لأسهم البنوك عينة الدراسة، وعدم وجود أثر دال احصائيا لتغير التدفقات النقدية من الأنشطة الإستثمارية في القيمة السوقية لأسهم البنوك عينة الدراسة.

بناء على نتائج الدراسة تم تقديم عدة توصيات منها ضرورة زيادة اهتمام البنوك بالإنفاق الرأسمالي الامر الذي يساهم في التوسع وزيادة مستوى الشمول المالي.

الكلمات المفتاحية: النفقات الرأسمالية، القيمة السوقية، البنوك التجارية المدرجة في بورصة عمان

Abstract

This study aims to identify the impact of change in capital expenditures in the market value of stock at Jordanian Commercial Banks Listed in the Amman Stock Exchange, and to achieve the objectives of the study, the change in capital expenditures was measured using two dimensions: the change in fixed assets and the change in cash flows from investment activities as for the market value, it was measured by multiplying the market price of the share by the number of ordinary shares. The data of the study was collected using the annual financial reports of the study sample represented (13) commercial banks listed on Amman Stock Exchange of the period (2015-2020).

The results showed that there was no statistically significant impact of a change in capital expenditures with dimensions in the market value of study sample. It also showed that there was no a statistically significant impact of the change of fixed assets in the market value of stock of study sample, in addition to no a statistically significant impact of the change in cash flows from investment activities on the market value of stock of study sample.

Based on the results of the study, several recommendations were made, including the need to increase banks interest in capital spending, which contributes to expansion and increasing the level of financial inclusion.

Keywords: Capital Expenditures, Market Value, Commercial Banks Listed on the Amman Stock Exchange.

المقدمة

تعتبر البنوك التجارية أحد مكونات النظام المالي التي تقدم الخدمات المصرفية المتنوعة، علما أن هدفها الأساسي أخذ الودائع وإقراض الأموال، وقد أجبر القانون جميع البنوك في المملكة الأردنية الهاشمية بطرح أسهمها في السوق المالي الذي يعتبر عنصراً اساسياً في ربط أصحاب الأموال والشركات، وتعتبر أسهم البنوك التجارية من أهم الادوات المتداولة في بورصة عمان للأوراق المالية، مما دفع الباحثون وعلماء الإقتصاد وخبراء الأسواق المالية بمحاولة تحليل ودراسة حركة الأسهم وتقلباتها والعوامل المؤثرة عليها، وقد أشار أغلب الباحثين في هذا المجال بوجود عوامل داخلية، وأخرى خارجية تؤثر على أسعار الأسهم وتذبذبها، وحيث أن النفقات الرأسمالية تعتبر من أهم عناصر أي قرار استثماري بالنسبة للبنوك التجارية، ويعزى ذلك السبب لحجم هذه النفقات والعامل الزمني لها؛ كون أثر هذه النفقات يمتد لأكثر من سنة مالية مما قد يؤثر على سعر السهم للبنوك التجارية بشكل إيجابي أو سلبي، وتبرز أهمية تلك النفقات في البنوك لإرتفاع تكلفتها، وصعوبة الرجوع عن القرار في حال اتخاذه، وهذا بدوره يؤثر على قيمة البنوك والعائد المستقبلي لها (الخطيب، 2015).

كما تعتبر البورصة المكان المناسب للمستثمرين للقاء وتبادل وشراء وبيع الأوراق المالية، ويجب أن تتمتع بدرجة عالية من الشفافية والدعاية، بحيث تنعكس آثارها على قرارات جميع المتعاملين ومعاملاتهم. يقوم المستثمر بشراء الأسهم من أجل الحصول على العائد المادي المتوقع من تلك الأسهم. وعلى هذا الأساس تأسست بورصة عمان عام 1997 لتشهد تداول الأسهم الصادرة عن الشركات المساهمة العاملة في القطاعات الاقتصادية الثلاثة (المالية، والصناعة، والخدمات)، وتشهد أسعار الأسهم في بورصة عمان تقلبات حادة بسبب إلى المضاربة، ومن المعروف أن هناك نوعين من العوامل التي تؤثر على سعر السوق للأسهم، وهما: العوامل المالية، والعوامل غير المالية، ومن بين هذه العوامل المالية: حصة الأرباح.

مشكلة الدراسة

أصبحت أسواق الأموال تهم جميع فئات المجتمع نتيجة لإقبال الأفراد على الإستثمار في محاولة منهم في تحسين أوضاعهم المادية، ونظرا لسهولة التعامل الالكتروني فيها، فأصبحت القوائم المالية ليست حكراً على الاقتصاديين والمحاسبين وأصحاب الاختصاص، بل أصبحت تهم جميع فئات المجتمع، حيث أنه قد يكون هناك علاقة بين النفقات الرأسمالية والقيمة السوقية لاسهم الشركات تستحق الدراسة، رجع الباحث لدراسات سابقة ولم يجد على حد علمه دراسة على البنوك الأردنية، وبرزت مشكلة الدراسة بالسؤال ما أثر التغير في النفقات الرأسمالية بأبعادها (التغير في الأصول الثابتة، التغير في التدفقات النقدية من الأنشطة الإستثمارية) على القيمة السوقية لاسهم البنوك التجارية المدرجة في بورصة عمان؟ وتم صياغة مشكلة الدراسة بناء على توصيات دراسات سابقة منها دراسة (بقيله وعكور،2018)، (الحجلة، 2017).

أسئلة الدراسة

وبناءً على مشكلة الدراسة تم صياغة الأسئلة التالية:

السؤال الرئيس: هل يوجد أثر لتغير النفقات الرأسمالية بأبعادها (التغير في الأصول الثابتة، التغير في التدفقات النقدية من الأنشطة الإستثمارية) على القيمة السوقية لأسهم البنوك التجارية المدرجة في بورصة عمان؟ وينبثق عنه الأسئلة الفرعية التالية:

السؤال الفرعي الأول: هل يوجد أثر لتغير الأصول الثابتة على القيمة السوقية لأسهم البنوك التجارية المدرجة في بورصة عمان؟

السؤال الفرعي الثاني: هل يوجد أثر لتغير التدفقات النقدية من الأنشطة الإستثمارية على القيمة السوقية لأسهم البنوك التجارية المدرجة في بورصة عمان؟

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى ما يلي:

1. بيان مدى استجابة القيمة السوقية للبنوك التجارية المدرجة في بورصة عمان للتغير في النفقات الرأسمالية.
2. بيان مدى استجابة القيمة السوقية للبنوك التجارية المدرجة في بورصة عمان للتغير في التدفقات النقدية من الأنشطة الإستثمارية.
3. بيان مدى استجابة القيمة السوقية للبنوك التجارية المدرجة في بورصة عمان للتغير في الأصول الثابتة في القيمة السوقية للشركة.

أهمية الدراسة

تستمد هذه الدراسة أهميتها العلمية من أهمية النفقات الرأسمالية وأثرها على القيمة السوقية للبنوك التجارية بإثراء هذه الدراسة بدراسات سابقة عربية، واجنبية في مختلف القطاعات ذات العلاقة؛ لتثري المكتبة العربية بدراسة حديثة في قطاع البنوك التجارية الأردنية، وتكون مرجعاً للباحثين وأصحاب العلاقة والاختصاص. كما تسعى هذه الدراسة لمعرفة أثر التغير في النفقات الرأسمالية بأبعادها (التغير في الأصول الثابتة، التغير في التدفقات النقدية من الأنشطة الإستثمارية) على القيمة السوقية للبنوك التجارية الأردنية، حيث أن هناك العديد من المهتمين بقياس هذا الأثر مثل المستثمرين، المساهمين، الملاك، والباحثين، والخبراء الاقتصاديين، وغيرهم من أصحاب العلاقة والاختصاص، حيث يستفيد المستثمرون عند شراء اسهم هذه البنوك، وكما تفيد الإدارة الداخلية باتخاذ القرارات الاستثمارية والتمويلية، بحيث يأمل الباحث بأن تخرج الدراسة بعدد من النتائج والتوصيات قد تفيد هذه الفئات، سواء كانت داخل البنوك التجارية أو من خارجه باتخاذ قرارتهم.

فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لتغير النفقات الرأسمالية بأبعادها (التغير في الأصول الثابتة، التغير في التدفقات النقدية من الأنشطة الإستثمارية) على القيمة السوقية لأسهم البنوك التجارية المدرجة في بورصة عمان؟

وتنبثق عن تلك الفرضية الفرضيات الفرعية وكما يلي:

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لتغير الأصول الثابتة في القيمة السوقية لأسهم البنوك التجارية المدرجة على بورصة عمان.

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لتغير التدفقات النقدية من الأنشطة الإستثمارية على القيمة السوقية لأسهم البنوك التجارية المدرجة في بورصة عمان.

التعريفات الاصطلاحية والإجرائية:

تعرف النفقات الرأسمالية اصطلاحا: إنفاق كبير نسبيا يعود على المنشأة بالمنفعة خلال فترة زمنية طويلة، يتصف بالاستمرارية مع حياة المنشأة، ومن أمثلة على ذلك شراء أصول جديدة أو زيادة الطاقة الانتاجية لأصول قديمة. (الخطيب، 2015).

وتعرف إجرائيا تعرف بأنها إستثمار الأموال المتاحة في البنوك التجارية الأردنية المدرجة في بورصة عمان بأصول طويلة الأجل، لتحقيق العوائد المستقبلية لأكثر من فترة مالية. (شبيب، 2009)، ولغايات هذه الدراسة سوف يتم قياسها بالأبعاد التالية:

تعرف التدفقات النقدية الاستثمارية إصطلاحاً: الانشطة التي تشمل الاستحواذ والتصرف في الأصول طويلة الأجل والديون وأدوات حقوق الملكية في المنشئات الاخرى. (الحجلة،2017).

وتعرف إجرائيا: الانشطة المتمثلة بامتلاك الأصول طويلة الأجل او التخلص منها وغيرها من الإستثمارات التي لا تدخل ضمن بنود المعادلة للنقدية (زغيب وآخرون ،2019)

تعرف الأصول الثابتة اصطلاحاً: الأصول التي يتم إقتنائها من قبل الوحدة الإقتصادية ليس بغرض إعادة البيع وتحويلها الي نقدية خلال الفترة المحاسبية، ولكن للمساعدة في العملية الإنتاجية لعدة فترات محاسبية. (التجانى، 2014).

وتعرف اجرائيا: الأصول المشتراة من الشركة بهدف إستخدامها والتضحية بها لأكثر من سنة مالية، والتي تساعد الشركة على الآداء التشغيلي لها (العليص وعبود،2012)

تعرف القيمة السوقية اصطلاحا: هي القيمة التي يتم التداول بموجبها السهم في السوق الثانوية، وبهذا المعنى تؤثر فأنها تعبر عن ثروة حامل السهم في السوق الثانوية (نصار، 2010).

وتعرف اجرائيا: مجموع الأسهم المدرجة في سوق الاوراق المالية في متوسط أسعار اغلاقها في نهاية الفترة المالية وبذلك تمثل مؤشرا هاما لقياس كفاءة السوق ونموه (عواد واخرون، 2019) وسيتم قياس المتغير من خلال احتساب قيمة التغير القيمة السوقية خلال فترة الدراسة (t).

الإطار النظري

تعريف النفقات الرأسمالية:

تعددت التعاريف الخاصة بالنفقات الرأسمالية، لكنها تشابهت بالمضمون والدلالة واستعرض الباحث فيما يلي أهم التعريفات وعلى سبيل المثال لا الحصر:

عرف الخطيب (2015) النفقات الرأسمالية على أنها نفقات كبيرة نسبيا تعود على المؤسسة بمنافع مستقبلية على المدى الطويل، وتتصف هذه النفقات بالاستمرارية مع حياة المؤسسة، ومن أهم الامثلة عليها شراء أصول جديدة أو رفع الطاقة الانتاجية لأصول قديمة.

كما عرف محمد الحاج (2020) الانفاق الرأسمالي على انه إستثمار بأصول طويلة الأجل، واهمها الأصول الثابتة والمستخدمة مباشرة بعملية الانتاج، وتهدف المؤسسة للحصول على عائد مناسب من تلك النفقات.

بينما عرف السيد وأسماعيل (2019) النفقات الرأسمالية بأنه استخدام النقد الخاص بالمؤسسة في الإستثمار بالأصول الثابتة، وينعكس على ذلك عبء مالي ضخم لأكثر من فترة زمنية.

كما عرفها بن قيراط وكعور (2015) النفقات الرأسمالية على أنه قرار تتخذه الإدارة العليا يهدف إلى تخصيص مبلغ كبير نسبيا يخلق طاقة انتاجية جديدة أو تحسين طاقة انتاجية موجودة بهدف تحقيق عوائد مالية للمؤسسة على فترات زمنية طويلة.

بناءً على ما سبق يرى الباحث أن النفقات الرأسمالية عبارة عن نفقات غير متكررة بطبيعتها على فترات زمنية طويلة، وتكون قيمة الأموال المنفقة لهذه الغاية كبيرة نسبيا تعود على المؤسسة بالمنفعة وتساعد على تحقيق الايرادات للمؤسسة.

أهمية النفقات الرأسمالية:

ينتج عن إتخاذ قرارات النفقات الرأسمالية نتائج طويلة المدى تؤثر على مؤشرات المخاطر في المؤسسة، وعليه فإن نتائج هذه القرارات تمتد لفترات مستقبلية طويلة تزيد عن فترات المتوقعة بالإستثمار بالأصول المتداولة، وبناء على ذلك فإن هذه القرارات تؤثر مباشرة على نمو المؤسسة وسرعة هذا النمو، وقد تسبب الاخطاء المرتكبة في هذه القرارات إلى نتائج سلبية على كيان المؤسسة بشكل مباشر، وعلى سبيل المثال لا الحصر فإن شراء أصول ثابتة غير ضرورية لآداء عمل المؤسسة يؤدي على الاسراف في النفقات التشغيلية كما ان عدم شراء أصول ثابتة ضرورية لعمل المؤسسة يؤثر على آداء المؤسسة وقدرتها التنافسية مما يزيد احتمالية حدوث خسائر مالية للمؤسسة، مما يعطي أهمية كبرى لتلك النفقات الرأسمالية وطريقة إتخاذ القرارات الخاصة بها (المشهداني،2014).

كما تحتاج النفقات الرأسمالية لمبالغ مالية كبيرة ويترتب على ذلك التخطيط الجيد من قبل إدارة المؤسسة لإتخاذ القرار المناسب الخاص بتلك النفقات.

اضافة الى عدم قدرة المؤسسة عن التراجع او تفادي تلك النفقات حال إتخاذ قرار الخاص بها وعلى سبيل المثال لا الحصر فإن عملية بيع الاجهزة او المعدات بعد شراؤها يشكل صعوبة كبيرة على المؤسسة دون تكبد خسائر مالية.

ويرى الباحث أن النفقات الرأسمالية واتخاذ قراراتها عملية معقدة تستوجب تقييم أحداث مستقبلية للتنبؤ بالتدفقات النقدية المتوقع الحصول عليها مستقبلا، حيث ان هذه التنبؤات ترتبط ارتباطا وثيقا بالتطورات السياسية والإقتصادية والاجتماعية.

سمات النفقات الرأسمالية:

تتسم النفقات الرأسمالية بسمات عديدة مهمة وسيتم التطرق الى اهم هذه السمات، حيث تتسم النفقات الراسمالية بارتفاع المبالغ المالية المخصصة للإستثمارات الرأسمالية، كما ان اغلب النفقات الرأسمالية تخصص لأصول ثابتة قابلة للاستهلاك خلال فترة الاستخدام مما يحتم عليها تناقص في قيمتها الدفترية وصولا لمرحلة عدم الاستفادة منها عند نهاية عمرها الانتاجي، كما ان النفقات الرأسمالية تتعلق بالإستثمارات طويلة الأجل والتي تعتبر قرارات تخطيطية طويلة الأجل ولذلك يجب ان ترتبط بسياسة المؤسسة الاستراتيجية فيما يتعلق بالمسؤولية المجتمعية والنمو والتسويق والتطوير وغيرها من عوامل إتخاذ القرارات، اضافة الى ان الاستثمارات الرأسمالية تنتج عوائد لأكثر من فترة زمنية كون الإستثمارات الرأسمالية طويلة الأجل ولابد من مقارنتها مع القيمة الزمنية للنقود ولذلك يعتبر من اهم القرارات التي تحتاج إلى دقة في إتخاذها. (الحاج،2020)

أنواع النفقات الرأسمالية:

تحتوي النفقات الرأسمالية على أنواع عديدة من النفقات يتم تصنيفها وفقا للأهداف او الاغراض المخصصة لها تلك النفقات، وقد بينت (بن قيراط وكعور،2015) أنواع النفقات الرأسمالية وفقا لهذا التصنيف، النفقات الخاصة بالإحلال وهي النفقات التي تخص عملية إحلال أصل جديد بأصل قديم وهنا تجدر الاشارة بوجود نوعين من هذه النفقات النوع الاول هو احلال أصول جديدة مكان أصول موجودة انتهى عمرها الانتاجي بالإهلاك وهذا النوع لا يعمل على رفع الطاقة الانتاجية للمؤسسة بل المحافظة على الطاقة الانتاجية الموجودة، اما النوع الثاني من هذه النفقات يعمل على احلال أصول جديدة مكان أصول لا زالت مستخدمة في الانتاج الا انها متقادمة من الناحية الفنية وهذا بدوره يحسن من عملية تحسين الانتاج ورفع جودته، والنوع الثاني من النفقات الرأسمالية هي النفقات التوسعية وهي النفقات التي تهدف

المؤسسة إلى مواجهة اي زيادة متوقعة في الطلب وتتم مواجهة الزيادة المتوقعة بالطلب اما بزيادة عملية الانتاج او انشاء خطوط انتاج جديدة مما يؤدي إلى رفع الطاقة الانتاجية للمؤسسة، والنفقات الاستراتيجية وهي النفقات التي يصعب على المؤسسة تحديد العوائد المالية الخاصة بها لكنها تعتبر ضرورية لاستمرار المؤسسة ونجاحها ولعل أبرز مثال على تلك النفقات هي النفقات المتعلقة في عمليات البحث والتطوير (Ahmad,Mohammad,2020).

التدفقات النقدية:

تعرف التدفقات النقدية بأنها قائمة تعرض المتحصلات النقدية، والمدفوعات النقدية وصافي التغير فى النقدية من ثلاثة أنشطة هي أنشطة التشغيل، وأنشطة الإستثمار، وأنشطة التمويل لمنشأة إقتصادية خلال فترة زمنية محددة بصورة تؤدى الى توفيق رصيد النقدية في أول الفترة وآخر الفترة (حفصة وشريط، 2019)، وتُظهر حركة التدفقات النقدية فقط ولا تظهر فيها المعاملات التي لا تنتج عنها تدفقات نقدية، ويعرف التدفق النقدي كزيادة أو نقص في النقدية أو في البنود شبه النقدية (النقد وما في حكمه) وهي الإستثمارات قصيرة الأجل عالية السيولة والتي يمكن تحويلها الى مبالغ نقدية محددة دون إنذار ولا يتجاوز تاريخ استحقاقها الثلاثة أشهر من وقت الشراء، وتخصم منها المبالغ المقدمة من البنوك المستحقة السداد خلال ثلاثة أشهر، ونظراً لأن المقبوضات تمثل مبالغ داخلة الى المنشأة فتعتبر تدفقات نقدية داخلة، كما يطلق على المدفوعات تعبير تدفقات نقدية خارجة لأنها تمثل مبالغ خارجة من المنشأة (أبو الجود وعادل، 2019)، كما تُعتبر التدفقات النقدية مفيدة داخلياً للإدارة حيث تستخدمها لتقييم السيولة وتقرير سياسة توزيع الأرباح، وتقييم أثار القرارات الرئيسية ما إذا كانت المنشأة في حاجة الى تمويل قصير الأجل لسداد الخصوم المتداولة ولزيادة أو تخفيض توزيعات الأرباح وتساعدها في التخطيط لاحتياجات الإستثمار والتمويل. (حفصة وشريط، 2019)، والتدفقات النقدية المرتبطة بأنشطة إستثمارية هي أنشطة اقتناء واستبعاد الأصول طويلة الأجل والاستثمارات وتنقسم الى تدفقات نقدية داخلة وخارجة وتتمثل التدفقات الداخلة في النقدية المحصلة من بيع الأصول طويلة الأجل، والأوراق المالية وتحصيل السلف التي سبق أن منحتها المنشأة، وتتمثل التدفقات الخارجة في شراء أصول طويلة الأجل، وأوراق مالية، والمبالغ التي يتم تسليفها للمقترضين (أبو الجود وعادل، 2019).

أنواع القيمة:

اشارت (بوهالي وهناد،2020) إلى أنواع القيمة (الخاصة بالأسهم) وتعريفاتها أبرزها ما يلي:

القيمة الدفترية: وتساوي هذه القيمة قيمة السهم عند التصفية ويتم احتسابها عن طريق جمع الأصول المالية والنقد وتطرح منه قيمة الالتزامات، حيث ان قيمة السهم تظهر بقائمة المركز المالي، وتعتبر القيمة الدفترية من المؤشرات الضعيفة على القيمة لعدة أسباب اهمها ان القيمة الدفترية هي قيمة تاريخية وليست مستقبلية كما ان القيمة الدفترية تبين فقط قيمة إستثمار الملاك بالسهم.

القيمة الاسمية: وهي القيمة التي يتم اصدار السهم به لأول مرة وعادة تكون اقل من قيمة السهم السوقية وتكون هذه القيمة منصوصة في النظام الخاص بالمؤسسة، وهي قيمة مهمة لتحديد حصة السهم في ملكية المؤسسة.

القيمة السوقية: وهذه القيمة يعبر عنها بسعر السهم خلال عملية التداول في الأسواق المالية وتخضع لعدة عوامل تؤثر على العرض والطلب، وقد تكون هذه القيمة أكبر او اقل من القيمة الاسمية (Arvanitis et al, 2017).

القيمة العادلة وهي القيمة العادلة للسهم او القيمة الخاصة بالأرباح حيث يتوقع من حملة الأسهم تحقيق عوائد منه والتي تمثل التوزيعات النقدية للسهم والأرباح الرأسمالية له.

ومن خلال ما تم استعراضه سابقا من أنواع القيم يرى الباحث ان كل نوع من هذه القيم له اهميته وله نتيجه مفيدة لملاك المؤسسة او المستثمرين فيها وان جميع هذه القيم تقيس وتحلل وضع الشركة المادي وتوقعات المستثمرين مما يعطي المجال لإدارة المؤسسة مراجعة هذه المقاييس والنتائج لتحسين وضع المؤسسة مستقبلاً.

مفهوم القيمة السوقية:

تعددت المفاهيم الخاصة بالقيمة السوقية واستعرض الباحث أهم التعريفات وهي كما يلي:

عرف (صوان وزايد، 2020) القيمة السوقية بانها القيمة التي تظهر في السوق المخصص لتداول الاوراق المالية، وتعتبر هذه القيمة هي سعر تداول سهم الشركة في السوق المالي كما ان هذه القيمة تتأثر بعدة عوامل داخلية وخارجية تؤثر بها كما انها تتأثر بالعرض والطلب على الأسهم اي ان هذه القيمة تعني قيمة توازنيه بين العرض والطلب.

كما عرفها (Bernath et al, 2021) بانها سعر اغلاق السهم في نهاية الفترة المالية والتي تمثل نقطة تلاقي العرض والطلب على السهم فكلما ارتفع الطلب على السهم ارتفعت القيمة السوقية له والعكس صحيح وتعتبر هذه القيمة من اهم المؤشرات على كفاءة الشركة من جهة وكفاءة السوق المالي والتعاملات المالية من جهة اخرى.

وعرفها (عذاب ومحمود،2021) بانها القيمة المقدرة للحصول على أصل معين في تاريخ التقييم بصفقة بيع معدة بشروط البيع بين البائع والمشتري الذي لديه نية في دخول عملية الشراء.

وعليه يرى الباحث بان القيمة السوقية هي قيمة سهم المؤسسة بالسوق المالي وتعتبر مؤشر قياس لتقدير قيمة المؤسسة من وجهة نظر ملّاك المؤسسة وليس من السهل رفع هذه القيمة كما ان المستثمر ينظر إلى هذه القيمة على انها مؤشر نجاح او فشل المؤسسة.

أهمية القيمة السوقية:

تعد القيمة السوقية من القيم المهمة من وجهة نظر المستثمرين في السوق المالي، كما أنها تعكس القيمة الإقتصادية لحقوق المساهمين، وتحدد القيمة السوقية قيمة الشركة في السوق المالي كما انها تعطي تصورات مستقبلية عن الشركة، وتعتبر ثروة المساهمين وزيادتها من اهم اهداف الإدارة المالية للشركة ولتحقيق ذلك لا بد للإدارة المالية من زيادة القيمة السوقية للشركة في السوق المالي عن طريق زيادة سعر سهم الشركة في السوق المالي، وتتم عملية زيادة سعر السهم عن طريق إتخاذ قرارات مالية مهمة من قبل إدارة الشركة تنعكس على قيمة السهم اهم تلك القرارات هي القرارات المتعلقة بالإستثمار، والقرارات المتعلقة بالتمويل اضافة إلى القرارات المتعلقة بسياسات توزيع الأرباح (عذاب ومحمود، 2021).

العوامل المؤثرة في القيمة السوقية:

أشارت الدراسات الإقتصادية إلى ان القيمة السوقية عبارة عن قيمة متغيرة تتغير حسب معطيات السوق وحسب المعلومات الواردة للمستثمرين والتي بناء عليها يتم إتخاذ قرارات الإستثمار، وقد اشار (صوان وزائد، 2020) عدة عوامل تؤثر بالقيمة السوقية للسهم كما يلي:

معدل التضخم: تنتج الزيادة في معدل التضخم زيادة في حجم الأموال المخصص للأنفاق الاستهلاكي، مما يؤدي إلى انخفاض حجم الأموال المخصصة للإستثمار مما يسبب انخفاض الطلب على الأسهم وبالتالي انخفاض أسعارها، ومن ناحية اخرى قد يكون ارتفاع معدل التضخم له اثار إيجابية على أسعار الأسهم حيث ان ارتفاع معدل التضخم قد يؤدي إلى فقدان النقود لقوتها الشرائية وهذا يجعل المستثمرون يعملون على حماية أموالهم بإستثمارات خاصة بالأسهم وبالتالي زيادة الطلب عليها وارتفاع أسعارها.

العرض النقدي: تؤدي زيادة العرض النقدي في السوق إلى زيادة الانفاق الإستثماري وبالتالي زيادة الطلب على شراء الأسهم مما يؤدي إلى ارتفاع قيمتها الا ان الزيادة الكبيرة في العرض النقدي في السوق يؤدي إلى التضخم السلبي على القيمة السوقية للسهم.

توزيعات الأرباح للبنك في نهاية كل سنة: وهي الأرباح التي يحققها البنك نتيجة لخدماته المقدمة للزبائن وحقق من خلالها هذه الأرباح، والتي تقرر توزيعها، وتؤدي تلك التوزيعات إلى التأثير إيجابا في القيمة السوقية للسهم العادي، بحيث ترتفع قيمة السهم بناء على تلك التوزيعات، أما عدم تحقيق أرباح سيؤدي ذلك إلى التأثير سلبًا في القيمة السوقية للسهم العادي.

العرض والطلب على السهم في السوق: تتأثر القيمة السوقية لأي سهم في السوق المالي بشكل رئيسي بالعرض والطلب، فهناك علاقة طردية بين سعر السهم وبين الكمية المطلوبة منه، فالقيمة السوقية للسهم عبارة عن قيمة توازنيه بين العرض والطلب.

التوقعات الخاصة بمستقبل الشركة: والتي تعتمد على قوة المركز المالي للشركة فإذا كانت التوقعات المستقبلية متفائلة على قوة مركز الشركة المالي ونجاحه وقدرته على توليد أرباح في المستقبل، فإن ذلك يؤدي إلى زيادة القيمة السوقية للسهم في حين أن ضعف المركز المالي للشركة وتدني خدماته وضعف قدرته على تحقيق أرباح في المستقبل مما يتسبب في انخفاض القيمة السوقية للسهم.

الشائعات في الأسواق المالية خصوصا في الدول النامية: وتنتشر هذه الظاهرة في أسواق الدول النامية، وفي ظل غياب التشريعات المنظمة للسوق من ناحية، والوعي لدى المستثمرين من ناحية أخرى، وعدم وجود منافسه كاملة في السوق المالية، وكثرة حدوث حركات مفاجئة غير مبررة في أسعار الأوراق المالية.

الظروف الإقتصادية والسياسية والاجتماعية: حيث يتفق الإقتصاديون على أن السعر الذي يباع في السوق يتحدد على ضوء القيمة السوقية، ومن ثم فإن أي تغييرات أو ظروف سواء كانت إقتصادية أو اجتماعية أو سياسية سوف تؤثر في القيمة السوقية.

المعلومات والتقارير المالية للشركات والمؤسسات المالية: وتتمثل في المعلومات التي يمكن الحصول عليها من المصادر المختلفة، مثل الصحف والمجلات المتخصصة وتقارير الشركات والمؤسسات المالية من المصادر المرئية وغير المرئية.

ويرى الباحث ان القيمة السوقية تتأثر بعدة عوامل ترتبط ارتباطا وثيقا بالبيئة الخارجية والداخلية المحيطة بالمؤسسة وتؤثر هذه العوامل سواء الداخلية او الخارجية على القيمة السوقية للمؤسسة في سوق الاوراق المالية وتأثير هذه العوامل يكون اما بشكل مباشر او غير مباشر ونستعرض بالجدول التالي مجموعة من هذه العوامل وطريقة تأثيرها على القيمة السوقية.

الدراسات السابقة العربية والانجليزية

Canace, T. G., Jackson, S. B., & Ma, T. (2018). هدفت الدراسة الى معرفة علاقة نفقات البحث والتطوير بالنفقات الرأسمالية والتي بدورها تساهم بالأرباح الخاصة بالشركات، حيث تم اختيار عينة من 500 شركة على مستوى دول الاتحاد الاوروبي وتم استخدام اسلوب المقابلات التلفونية مع المدراء الماليين للشركات وتم تحليل البيانات المستلمة من المقابلات احصائيا للخروج بنتائج اختبار الفرضيات وخلصت الدراسة ان 90% من الشركات تفصح عن نفقات البحث والتطوير جوهريا كنفقات رأسمالية بالإضافة إلى ذلك بينت الدراسة إن إجمالي إستثمارات الشركات بما فيها مصروفات البحث والتطوير بالإضافة إلى النفقات الرأسمالية لا تؤثر بالأرباح بشكل ملحوظ بسبب انه يتم تعويض

الانخفاض في مصاريف البحث والتطوير من خلال ارتفاع النفقات الرأسمالية.. كما اوصت الدراسة بضرورة اعطاء النفقات الرأسمالية اهتمام المدراء الماليين لأثرها على الأرباح الخاصة بالشركة

دراسة الحجلة، مجد (2017) هدفت الدراسة إلى اختبار العلاقة بين كل من التدفقات النقدية من الأنشطة التشغيلية والأنشطة الإستثمارية والأنشطة التمويلية والأنشطة مجتمعة وبين عوائد الأسهم للقطاع المصرفي الخاص في سوريا وتكونت عينة الدراسة من ثمانية مصارف خلال الفترة الممتدة بين عام 2006م وعام 2011م، وقد تم فحص العلاقة بين التدفقات النقدية وعوائد الأسهم باستخدام نموذج الانحدار الخطي المتعدد. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها، عدم وجود علاقة بين كل من التدفقات النقدية من الأنشطة التشغيلية والتدفقات النقدية من الأنشطة التمويلية، والتدفقات النقدية من الأنشطة مجتمعة، وبين عوائد الأسهم لبنوك القطاع المصرفي الخاص في سورية، كما تبين وجود علاقة عكسية ذات دلالة احصائية بين التدفقات النقدية من الأنشطة الإستثمارية وبين عوائد الأسهم لبنوك القطاع المصرفي الخاص في سورية. وأوصت الدراسة بضرورة إيلاء قائمة التدفقات النقدية أهمية أكثر وتوجيه مستخدمي القوائم المالية إلى فهمها وتحليلها كونها توفر معلومات مالية خالية من التضليل، كما يفضل استخدام الطريقة المباشرة في إيجاد التدفقات النقدية من الأنشطة التشغيلية لأنها تفصح عن كل مصدر من مصادر النقدية وكيف أنفق في النشاطات التشغيلية.

DANG, H. N. NGUYEN, T. T. C., & TRAN, D. M. (2020) هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير مستوى جودة الأرباح على قيمة الشركة السوقية. استخدمت الدراسة بيانات 3910 ملاحظة من الشركات المدرجة في بورصة فيتنام للفترة من 2010 إلى 2018، وتم استخدام تحليل الانحدار GLS في هذا البحث. وتم قياس جودة الأرباح في جوانب إدارة الأرباح واستمرارية الأرباح وتوقيت الربح. وتناولت هذه الدراسة أيضًا عددًا من المتغيرات الرقابية التي تؤثر بشكل إيجابي على قيمة الشركة مثل حجم الشركة ومعدل إستثمار الأصول الثابتة ونسبة توزيع الأرباح. اظهرت النتائج أن جودة الأرباح ترتبط بشكل إيجابي بقيمة الشركة مع وجود دلالة إحصائية. في المقابل، تؤثر بعض المحددات سلبًا على قيمة الشركة مثل الرافعة المالية ونسبة القيمة السوقية إلى القيمة الدفترية ونمو الإيرادات. وتؤثر محددات حجم الشركة ومعدل الإستثمار في الأصول الثابتة ومعدل توزيع الأرباح بشكل إيجابي على قيمة الشركة. في المقابل ترتبط محددات الرافعة المالية ومعدل نمو الإيرادات والقيمة السوقية لنسبة القيمة الدفترية عكسًا بقيمة الشركة بناءً على النتائج، تم اقتراح بعض التوصيات للمستثمرين والإدارة وصانعي السياسات في البلدان الناشئة بما في ذلك فيتنام بضرورة الاهتمام بجودة الارباح لتأثيرها الكبير على قيمة الشركات.

سالم، عمار وعواد، بهاء (2019) هدفت الدراسة البحث في سياسة توزيع الأرباح وأثرها على القيمة السوقية للشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية المدرجة في بورصة عمان، خلال الفترة الممتدة من عام 2012 إلى عام 2017، لتوعية متخذي القرارات الإستثمارية على إتخاذ قرارات حكيمة، ومعرفة توجهات الشركة الادارية على إدارة سياسة توزيع الأرباح كمؤشر على الآداء المالي والقيمة السوقية كمؤشر على قرارات الاطراف ذات العلاقة المتعلقة بالإستثمار. وقد أجريت هذه الدراسة على عينة مكونة من (32) شركة مساهمة عامه صناعية وهي بيانات سلاسل زمنية ذات طبيعة مقطعية، وتم استخدام نموذج جونز المعدل (1995) للتعرف على مدى قيام الشركات بإدارة أرباحها وتوزيعها بطريقة تؤثر على قيمة الشركة السوقية، وباستخدام اختبار الانحدار الخطي المشترك بينت الدراسة أن الشركات المساهمة العامة الأردنية قد قامت بممارسة إدارة الأرباح حيث بلغت نسبة الممارسة خلال فترة الدراسة 44%، كما توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الأرباح على القيمة السوقية وكذلك لإدارة الأرباح على القيمة السوقية في ظل سياسة توزيع الأرباح.

منهجية الدراسة

مجتمع الدراسة وعينتها:

يتكون مجتمع الدراسة من البنوك التجارية المدرجة في بورصة عمان، والبالغ عددها 13 بنكاً تجارياً وذلك حسب الموقع الالكتروني لبورصة عمان (بورصة عمان: www.ase.com.jo، تاريخ الدخول 2021/11/3)، سيتم اجراء مسح شامل لمجتمع الدراسة (ملحق أ).

متغيرات الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى التحقق من أثر التغير في النفقات الرأسمالية على القيمة السوقية للبنوك التجارية الاردنية المدرجة في بورصة عمان، وبالتالي تكونت متغيرات الدراسة من الآتي:

المتغير المستقل: النفقات الرأسمالية

- **التغير في التدفقات النقدية من الانشطة الإستثمارية:** وسيتم قياس هذا البعد عن طريق المعادلة التالية:

التغير في التدفقات الإستثمارية للشركة (i) خلال فترة(t)= صافي التدفقات الإستثمارية (t,i)– صافي التدفقات الإستثمارية (t-1,i)

صافي التدفقات الإستثمارية (t-1,i)

حيث أن:

صافي التدفقات الإستثمارية (t,i): التدفقات النقدية من الانشطة الإستثمارية للشركة (i) خلال فترة (t).

صافي التدفقات الإستثمارية (t-1,i): التدفقات النقدية من الانشطة الإستثمارية للشركة (i) خلال فترة (t-1).

وبلغت المتوسطات الحسابية للتدفقات النقدية من الأنشطة الاستثمارية للبنوك التجارية الأردنية خلال فترة الدراسة الواقعة ما بين (2015–2020) كما في الجدول (3–1).

الجدول (3–1) المتوسطات الحسابية لصافي التدفقات النقدية من الأنشطة الاستثمارية للبنوك التجارية الأردنية

#	اسم البنك	المتوسط الحسابي
1	العربي	(8,408,857)
2	الاهلي	(90,485,190)
3	الاسكان	15,174,979
4	القاهرة عمان	(43,368,183)
5	الاردني الكويتي	(14,551,320)
6	البنك التجاري	(8,282,578)
7	الاستثمار العربي	(44,456,672)
8	بنك الاتحاد	(52,712,614)
9	بنك المؤسسة العربية	(10,437,938)
10	الاستثماري	(16,526,310)
11	بنك المال الاردني	(18,868,010)
12	سوسيتيه جنرال	(15,335,475)
13	بنك الاردن	11,458,816

المصدر: من اعداد الباحث

حيث بلغت اعلى متوسط في التدفقات النقدية من الأنشطة الاستثمارية الداخلة في بنك الإسكان بواقع 15,174,979 دينار واعلى متوسط في التدفقات النقدية من الأنشطة الاستثمارية الخارجة في بنك الأهلي بواقع 90,485,190 دينار خلال فترة الدراسة.

- **التغير في الأصول الثابتة:** وسيتم قياس هذا البعد عن طريق المعادلة التالية

التغير في الأصول الثابتة خلال فترة(t)= اجمالي الأصول الثابتة بعد الاهتلاك (t,i)– اجمالي الأصول الثابتة بعد الاهتلاك (t-1,i).

اجمالي الأصول الثابتة بعد الاهتلاك (t-1,i)

حيث أن:

الأصول الثابتة (t,i): الأصول الثابتة بعد الاهتلاك للشركة (i) خلال فترة (t).

الأصول الثابتة (t-1,i): الأصول الثابتة بعد الاهتلاك للشركة (i) خلال فترة (t-1).

المتغير التابع: القيمة السوقية

- **التغير في القيمة السوقية:** وسيتم قياس هذا البعد عن طريق المعادلة التالية

التغير في القيمة السوقية خلال فترة(t)= القيمة السوقية (t,i)– القيمة السوقية (t-1,i).

القيمة السوقية للدفترية (t-1,i)

حيث أن:

القيمة السوقية الدفترية (t,i): القيمة السوقية الدفترية للشركة (i) خلال فترة (t).

القيمة السوقية الدفترية (t-1,i): القيمة السوقية الدفترية للشركة (i) خلال فترة (t-1).

القيمة السوقية: (سعر السهم السوقي*عدد الأسهم العادية)

الأدوات الإحصائية المستخدمة

تم استخدام برمجية SPSS لمعالجة البيانات الأولية حيث تم استخدام المقاييس والاختبارات الإحصائية التالية:

1. النسب المئوية والتكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وذلك بهدف وصف متغيرات الدراسة.
2. معامل الارتباط الخطي لاختبار ظاهرة الارتباط المتعدد Multicollinearity
3. واختبار Durbin- Watson، لاختبار مدى وجود ظاهرة الارتباط الذاتي.
4. اختبار جذر الوحدة Unit Root، لتحديد استقراريه السلاسل الزمنية.
5. تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار مدى وجود أثر للمتغيرات المستقلة على المتغير التابع.

نتائج الدراسة

اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة

للتعرف على اعتدالية توزيع بيانات الدراسة تم اجراء اختبار (One –Sample Kolmogorov-Smirnov Test) حيث تعتبر البيانات ذات توزيعاً طبيعياً اذا كان مستوى الدلالة الاحصائية Sig أكبر من (0.05) (Gujarati, 2004). وقد ظهرت نتائج الاختبار في الجدول الاتي:

جدول رقم (4–1) نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة

المتغير	K-S	Sig
التغير في الأصول الثابتة	0.591	0.876
التغير في التدفقات النقدية من الانشطة الإستثمارية	0.678	0.784
القيمة السوقية	0.509	0.958

يتبين من الجدول اعلاه الخاص بنتائج اختبار (كلمجروف– سمرنوف) بان كافة قيم مستوى الدلالة الاحصائية أكبر من (0.05) مما يشير إلى البيانات موزعة توزيعا طبيعيا وبالتالي سلامة هذه البيانات وصلاحيتها للتحليل.

اختبار الارتباط الذاتي

للتعرف على مدى وجود ارتباط ذاتي بين حدود الخطأ العشوائي في نموذج الدراسة تم اجراء اختبار – (Derbin Watson: D-W) ووفقا لنتائج هذا الاختبار يتم الحكم على مدى وجود الارتباط الذاتي بالاستناد إلى العدد الصحيح (2) فاذا كانت القيمة تساوي هذا العدد او تقترب منه فان البيانات خالية من الارتباط الذاتي(Gujarati, 2004). وقد ظهرت نتائج التحليل على النحو الاتي:

جدول رقم (4–2) نتيجة اختبار الارتباط الذاتي

الفرضية	D-W	القرار
H01	1.749	لا يوجد ارتباط ذاتي
H01.1	1.682	لا يوجد ارتباط ذاتي
H01.2	1.738	لا يوجد ارتباط ذاتي

يتبين من الجدول اعلاه بان كافة قيم (D-W) تقترب من العدد الصحيح (2) مما يعني ان البيانات خالية من مشكلة الارتباط الذاتي بين حدود الخطأ العشوائي وبالتالي صلاحية النموذج للتنبؤ.

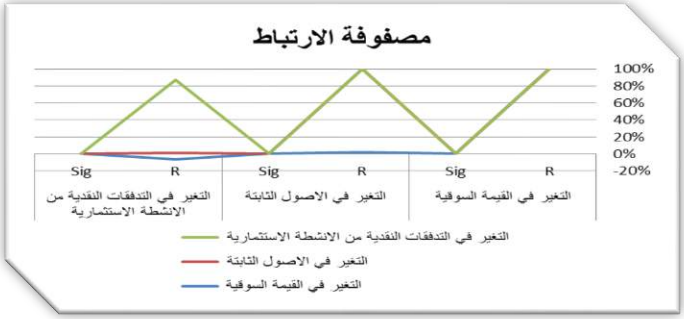
مصفوفة ارتباط بيرسون

للتعرف على وجود ارتباطات متداخلة بين المتغيرات المستقلة تم استخراج معامل ارتباط بيرسون وقد ظهرت النتائج على النحو الاتي:

الجدول رقم (4–3) مصفوفة الارتباط بيرسون

		التغير في القيمة السوقية	التغير في الأصول الثابتة	التغير في التدفقات النقدية من الانشطة الإستثمارية
التغير في القيمة السوقية	R	1		
	Sig			
التغير في الأصول الثابتة	R	0.021	1	
	Sig	0.000		
التغير في التدفقات النقدية من الانشطة الإستثمارية	R	-0.073	0.087	1
	Sig	0.000	0.000	

يتبين من الجدول اعلاه ان علاقة الارتباط بين التغير في القيمة السوقية والتغير في الأصول الثابتة علاقة ارتباط إيجابية حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.021)، ويتبين ان علاقة الارتباط بين التغير في القيمة السوقية والتغير في التدفقات النقدية من الانشطة الإستثمارية علاقة عكسية وبلغت قيمة معامل الارتباط (0.073-)، فيما بلغ معامل الارتباط بين التغير في الأصول الثابتة والتغير في التدفقات النقدية من الانشطة الإستثمارية (0.087) اي ان العلاقة بين المتغيرين علاقة ارتباط إيجابية.



الشكل رقم (4–1) المخطط البياني لمصفوفة الارتباط بيرسون

الاحصاء الوصفي

المتغير المستقل

النفقات الرأسمالية وتم قياسها من خلال بعدين هما التغير في الأصول الثابتة والتغير في التدفقات من الانشطة الإستثمارية.

1- الأصول الثابتة

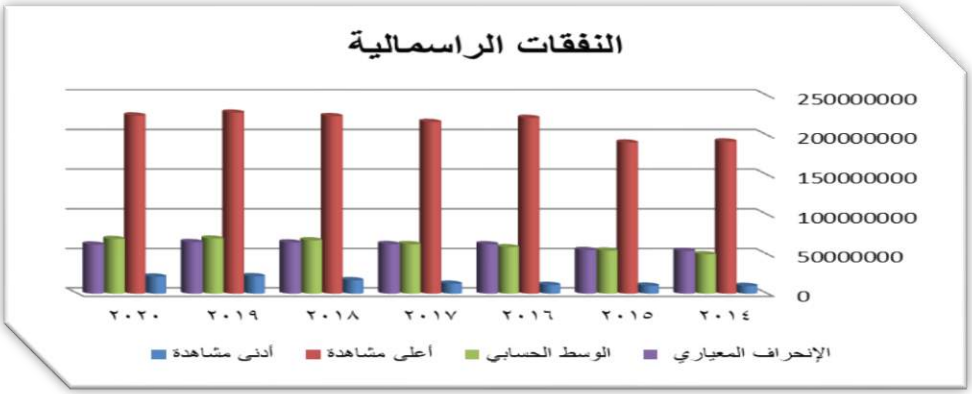
الجدول رقم (4-4) الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومدى المشاهدات للأصول الثابتة بعد الاهتلاك

السنة	أدنى مشاهدة	أعلى مشاهدة	الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الترتيب
2014	9977832	192297000	50134712.46	54441543.41	7
2015	10297154	190901000	54853605.62	55448621.43	6
2016	11281362	221973000	59108449.08	62820548.59	5
2017	12852791	216816000	62893397.85	62961907.13	4
2018	17320761	224280000	67764755	64975885.51	3
2019	22430397	228723000	69859036.38	65475540.53	1
2020	21872682	225022000	69361255.08	62477347.55	2

يتبين من الجدول اعلاه ان اعلى الاوساط الحسابية قد بلغ (69859036.38) وبانحراف معياري قدره ((65475540.53 ويعود للأصول الثابتة في العام 2019، وتراوحت المشاهدات من (22430397) إلى (228723000)، ثم جاء بالمرتبة الثانية الوسط الحسابي البالغ (69361255.08) وبانحراف معياري قدره (62477347.55) ويعود للأصول الثابتة في العام 2020 وتراوحت المشاهدات من (21872682) إلى (225022000).

وفي المرتبة الثالثة جاء الوسط الحسابي للأصول الثابتة في العام 2018 والذي بلغ (67764755) وبانحراف معياري قدره (64975885.51) وتراوحت المشاهدات من (17320761) إلى (224280000) ثم جاء بالمرتبة الرابعة الوسط الحسابي البالغ (62893397.85) وبانحراف معياري قدره (62961907.13) ويعود للأصول الثابتة في العام 2017 وتراوحت المشاهدات من (12852791) إلى (216816000)، وفي المرتبة الخامسة جاء الوسط الحسابي (59108449.08) وانحراف معياري قدره (62820548.59) ويعود للأصول الثابتة في العام 2016 وتراوحت المشاهدات من (11281362) إلى (221973000).

وفي المركز السادس جاء العام 2015 حيث بلغ الوسط الحسابي للأصول الثابتة (54853605.62) وبانحراف معياري قدره (55448621.43) وتراوحت المشاهدات في ذلك العام ما بين (10297154) و(190901000)، وفي المركز الاخير جاء الوسط الحسابي (50134712.46) وبانحراف معياري قدره (54441543.41) ويعود للأصول الثابتة في العام 2014 وتراوحت المشاهدات ما بين (9977832) و(192297000).



الشكل رقم (4-2) التمثيل البياني للأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومدى المشاهدات للنفقات الرأسمالية/الاصول الثابتة

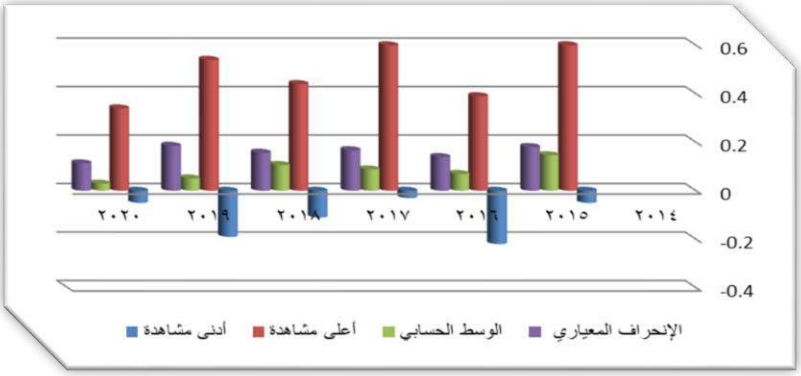
2–التغير في الأصول الثابتة

الجدول رقم (4–5) الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومدى المشاهدات للتغير في الأصول الثابتة.

	أدنى مشاهدة	أعلى مشاهدة	الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الترتيب
2014					
2015	-0.05	0.6	0.146	0.180	1
2016	-0.22	0.39	0.069	0.139	4
2017	-0.03	0.6	0.088	0.167	3
2018	-0.11	0.44	0.106	0.157	2
2019	-0.19	0.54	0.051	0.185	5
2020	-0.05	0.34	0.029	0.113	6

يتبين من الجدول اعلاه ان اعلى الاوساط الحسابية قد بلغ (0.146) وبانحراف معياري قدره (0.180) ويعود للتغير في الاصول الثابتة في العام 2015 وجاء هذا العام في المرتبة الاولى وتراوحت المشاهدات من(0.05-) إلى (0.6)، ثم جاء بالمرتبة الثانية الوسط الحسابي البالغ (0.106) وبانحراف معياري قدره (0.157) ويعود للتغير في الاصول الثابتة في العام 2018 وتراوحت المشاهدات من(0.11-) إلى (0.44).

وفي المرتبة الثالثة جاء الوسط الحسابي للتغير في الاصول الثابتة في العام 2017 والذي بلغ (0.088) وبانحراف معياري قدره (0.167) وتراوحت المشاهدات من(0.03-) إلى (0.6)، ثم جاء بالمرتبة الرابعة الوسط الحسابي البالغ (0.069) وبانحراف معياري قدره (0.139) ويعود للتغير في الاصول الثابتة في العام 2016 وتراوحت المشاهدات من(-0.22) إلى (0.39) وفي المرتبة الخامسة جاء الوسط الحسابي (0.051) وانحراف معياري قدره (0.185) ويعود للتغير في الأصول الثابتة في العام 2019 وتراوحت المشاهدات من(0.19-) إلى (0.54) وجاء العام 2020 في المركز الاخير من حيث للتغير في الأصول الثابتة وبلغ الوسط الحسابي (0.029) وبانحراف معياري (0.113) وتراوحت المشاهدات ما بين (0.05-) و(0.34).



الشكل رقم (4–3) التمثيل البياني للأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومدى المشاهدات للتغير في للنفقات الرأسمالية/ الاصول الثابتة.

3– التدفقات النقدية من الانشطة الإستثمارية

الجدول رقم (4–6) الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومدى المشاهدات لصافي التدفقات النقدية من الانشطة الإستثمارية

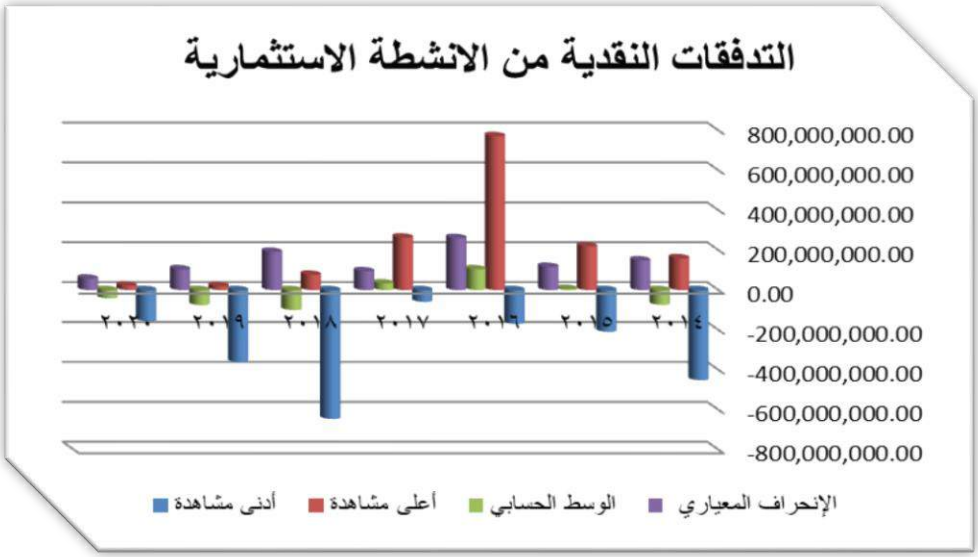
	أدنى مشاهدة	أعلى مشاهدة	الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الترتيب
2014	-451,112,000.00	159,807,396.00	-73,814,159.92	149,107,934.43	5
2015	-209069141	219141265	5848221.154	116550978.6	3
2016	-169068148	771743000	104520546	260662136	1

2017	-58976692	263540000	33694834.54	94616765.48	2
2018	-645320000	77104714	-99978537.92	191855009.8	7
2019	-360297509	19806663	-75421169.77	104637542.8	6
2020	-154821392	22431000	-41237178.31	58006158.41	4

يتبين من الجدول اعلاه ان اعلى الاوساط الحسابية قد بلغ (104520546) وبانحراف معياري قدره (260662136) ويعود للتدفقات النقدية من الانشطة الإستثمارية في العام 2016 وجاء هذا العام في المرتبة الاولى وتراوحت المشاهدات من(-169068148) إلى (771743000)، ثم جاء بالمرتبة الثانية الوسط الحسابي البالغ (33694834.54) وبانحراف معياري قدره (94616765.48) ويعود للتدفقات النقدية من الانشطة الإستثمارية في العام 2017 وتراوحت المشاهدات من(-58976692) إلى (263540000).

وفي المرتبة الثالثة جاء الوسط الحسابي للتدفقات النقدية من الانشطة الإستثمارية في العام 2015 والذي بلغ (5848221.154) وبانحراف معياري قدره (116550978.6) وتراوحت المشاهدات من(-209069141) إلى (219141265)، ثم جاء بالمرتبة الرابعة الوسط الحسابي البالغ (-41237178.31) وبانحراف معياري قدره (58006158.41) ويعود للتدفقات النقدية من الانشطة الإستثمارية في العام 2020 وتراوحت المشاهدات من(-154821392) إلى (22431000) وفي المرتبة الخامسة جاء الوسط الحسابي (-73,814,159.92) وانحراف معياري قدره (149,107,934.43) ويعود للتدفقات النقدية من الانشطة الإستثمارية في العام 2014 وتراوحت المشاهدات من(-451,112,000.00) إلى (159,807,396.00).

كما يلاحظ من الجدول أن الوسط الحسابي للبيانات الخاصة بالتدفقات النقدية من الانشطة الإستثمارية للعام 2019 قد جاء في المركز السادس حيث بلغ الوسط الحسابي (-75421169.77) وبانحراف معياري (104637542.8) وتراوحت المشاهدات ما بين (-360297509) و(19806663)، وفي المركز الاخير فقد جاءت بيانات العام 2018 بوسط حسابي بلغ (-99978537.92) وانحراف معياري قدره (191855009.8) وتراوحت المشاهدات من (-645320000) إلى(77104714) ويعود للتدفقات النقدية من الانشطة الإستثمارية في ذلك العام.



الشكل رقم (4-4) التمثيل البياني للأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومدى المشاهدات للتدفقات النقدية من الانشطة الإستثمارية.

4- التغير في التدفقات النقدية من الانشطة الإستثمارية.

الجدول رقم (4–7) الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومدى المشاهدات للتغير في التدفقات النقدية من الانشطة الإستثمارية.

	أدنى مشاهدة	أعلى مشاهدة	الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الترتيب
2015	-63.63	13.97	4.705-	18.207	5
2016	-65.32	8.35	5.897-	18.140	6
2017	-2.22	10.28	0.022-	3.268	3
2018	-21.56	9.46	1.622-	7.376	4
2019	-2.74	12.43	0.643	3.822	1
2020	-7.42	9.17	0.017-	3.981	2

يتبين من الجدول اعلاه ان اعلى الاوساط الحسابية قد بلغ (0.643) وبانحراف معياري قدره (3.822) ويعود للتغير في التدفقات النقدية من الانشطة الإستثمارية في العام 2019 وجاء هذا العام في المرتبة الاولى وتراوحت المشاهدات من(-2.74) إلى (12.43)، ثم جاء بالمرتبة الثانية الوسط الحسابي البالغ (0.017-) وبانحراف معياري قدره (3.981) ويعود للتغير في التدفقات النقدية من الانشطة الإستثمارية في العام 2020 وتراوحت المشاهدات من(7.42-) إلى (9.17)، وفي المرتبة الثالثة جاء الوسط الحسابي للتغير في التدفقات النقدية من الانشطة الإستثمارية في العام 2017 والذي بلغ (0.022-) وبانحراف معياري اول قدره (3.268) وتراوحت المشاهدات من(2.22-) إلى (10.28)، ثم جاء بالمرتبة الرابعة الوسط الحسابي البالغ (1.622-) وبانحراف معياري قدره (7.376) ويعود للتغير في التدفقات النقدية من الانشطة الإستثمارية في العام 2018 وتراوحت المشاهدات من(21.56-) إلى (9.46) وفي المرتبة الخامسة جاء الوسط الحسابي (4.705–) وانحراف معياري قدره (18.207) ويعود للتغير في التدفقات النقدية من الانشطة الإستثمارية في العام 2015 وتراوحت المشاهدات من(63.63-) إلى (13.97) وفي المركز الاخير جاء العام 2016 من حيث التغير في التدفقات النقدية من الانشطة الإستثمارية بوسط حسابي بلغ (5.897-) وانحراف معياري قدره (18.140) وتراوحت المشاهدات ما بين (65.32-) و(8.35).

المتغير التابع القيمة السوقية للبنوك

تبين الجداول ادناه الاوساط الحسابية والانحرافات المعيار لمكونات المعادلة التي تم وفقا لها احتساب القيمة السوقية للبنوك.

1- عدد الأسهم في البنوك التجارية

الجدول رقم (4–8) الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومدى المشاهدات لعدد الأسهم في البنوك التجارية.

	أدنى مشاهدة	أعلى مشاهدة	الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الترتيب
2014	100000000	569600000	171400000	127796368	6
2015	100000000	640800000	182530769.2	145066762.7	5
2016	100000000	640800000	188128846.2	144342587.2	4
2017	100000000	640800000	196888461.5	146249741	3
2018	100000000	640800000	197595192.3	146203151.6	2
2019	100000000	640800000	198958076.9	146120942	1
2020	100000000	640800000	198958076.9	146120942	1

يتبين من الجدول اعلاه ان اعلى الاوساط الحسابية قد بلغ (198958076.9) وبانحراف معياري قدره (146120942) ويعود لعدد الأسهم في البنوك التجارية في العامين 2019و2020 وجاءت هذه الاعوام في المرتبة الاولى وتراوحت المشاهدات من (100000000) إلى (640800000)، ثم جاء بالمرتبة الثانية الوسط الحسابي البالغ (197595192.3) وبانحراف معياري قدره (146203151.6) ويعود لعدد الأسهم في البنوك التجارية في العام 2018

وتراوحت المشاهدات من (100000000) إلى (640800000)، وفي المرتبة الثالثة جاء الوسط الحسابي لعدد الأسهم في البنوك التجارية في العام 2017 والذي بلغ (196888461.5) وبانحراف معياري قدره (146249741) وتراوحت المشاهدات من (100000000) إلى (640800000)، ثم جاء بالمرتبة الرابعة الوسط الحسابي البالغ (188128846.2) وبانحراف معياري قدره (144342587.2) ويعود لعدد الأسهم في البنوك التجارية في العام 2016 وتراوحت المشاهدات من (100000000) إلى (640800000) وفي المرتبة الخامسة جاء الوسط الحسابي (182530769.2) وانحراف معياري قدره (145066762.7) ويعود لعدد الأسهم في البنوك التجارية في العام 2015 وتراوحت المشاهدات من (100000000) إلى (640800000)، وجاء العام 2014 في المركز الاخير من حيث عدد الأسهم في البنوك التجارية وبلغ الوسط الحسابي في هذا العام (171400000) وبانحراف معياري قدره (127796368) وتراوحت المشاهدات ما بين (100000000) إلى (569600000).

2- الأسعار السوقية للأسهم

الجدول رقم (4–9) الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومدى المشاهدات للأسعار السوقية للأسهم

السنة	أدنى مشاهدة	أعلى مشاهدة	الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الترتيب
2014	1.07	9.1	2.864	2.531	1
2015	1	9.45	2.732	2.550	2
2016	0.83	9.3	2.692	2.473	3
2017	0.79	8.37	2.485	2.212	4
2018	0.85	8.37	2.327	2.327	5
2019	0.79	5.75	1.993	1.683	6
2020	0.69	4.12	1.544	0.991	7

يتبين من الجدول اعلاه ان اعلى الاوساط الحسابية قد بلغ (2.864) وبانحراف معياري قدره (2.531) ويعود للأسعار السوقية للأسهم في العام 2014 وجاء هذا العام في المرتبة الاولى وتراوحت المشاهدات من(1.07) إلى (9.1)، ثم جاء بالمرتبة الثانية الوسط الحسابي البالغ (2.732) وبانحراف معياري قدره (2.55) ويعود للأسعار السوقية للأسهم في العام 2015 وتراوحت المشاهدات من(1) إلى (9.45)، وفي المرتبة الثالثة جاء الوسط الحسابي للأسعار السوقية للأسهم في العام 2016 والذي بلغ (2.692) وبانحراف معياري قدره (2.473) وتراوحت المشاهدات من(0.83) إلى (9.3)، ثم جاء بالمرتبة الرابعة الوسط الحسابي البالغ (2.485) وبانحراف معياري قدره (2.212) ويعود للأسعار السوقية للأسهم في العام 2017 وتراوحت المشاهدات من(0.79) إلى (8.37) وفي المرتبة الخامسة جاء الوسط الحسابي (2.327) وانحراف معياري قدره (2.327) ويعود للأسعار السوقية للأسهم في العام 2018 وتراوحت المشاهدات من(0.85) إلى (8.37) وجاء العام 2019 في المركز السادس من حيث الأسعار السوقية للأسهم وبلغ الوسط الحسابي (1.993) وبانحراف معياري (1.683) وتراوحت المشاهدات ما بين (0.79) و(5.75)، وفي المركز الاخير جاء العام 2020 بوسط حسابي بلغ (1.544) وانحراف معياري قدره (0.991) وتراوحت المشاهدات من (0.69) إلى(4.12) ويعود للأسعار السوقية للأسهم في ذلك العام.

1- القيمة السوقية

الجدول رقم (4–10) الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومدى المشاهدات للقيمة السوقية.

	أدنى مشاهدة	أعلى مشاهدة	الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الترتيب
2014	107000000	4044160000	693199230.8	1160647911	3
2015	101000000	4133160000	701270769.2	1194559747	1
2016	95000000	3953736000	693927769.2	1145131566	2

5	1103184116	682773461.5	3588480000	110000000	2017
4	1200189519	685622346.2	3979368000	100000000	2018
6	1027318274	581794019.2	3684600000	91300000	2019
7	703314678.8	424376950	2640096000	75900000	2020

يتبين من الجدول اعلاه ان اعلى الاوساط الحسابية قد بلغ (701270769.2) وبانحراف معياري قدره (1194559747) ويعود للقيمة السوقية في العام 2015 وجاء هذا العام في المرتبة الاولى وتراوحت المشاهدات من(101000000) إلى (4133160000)، ثم جاء بالمرتبة الثانية الوسط الحسابي البالغ (693927769.2) وبانحراف معياري قدره (1145131566) ويعود للقيمة السوقية في العام 2016 وتراوحت المشاهدات من(95000000) إلى (3953736000).

وفي المرتبة الثالثة جاء الوسط الحسابي للقيمة السوقية في العام 2014 والذي بلغ (693199230.8) وبانحراف معياري قدره (1160647911) وتراوحت المشاهدات من(107000000) إلى (4044160000)، ثم جاء بالمرتبة الرابعة الوسط الحسابي البالغ (685622346.2) وبانحراف معياري قدره (1200189519) ويعود للقيمة السوقية في العام 2018 وتراوحت المشاهدات من(100000000) إلى (3979368000) وفي المرتبة الخامسة جاء الوسط الحسابي (682773461.5) وانحراف معياري قدره (1103184116) ويعود للقيمة السوقية في العام 2017 وتراوحت المشاهدات من (110000000) إلى (3588480000) وجاء الوسط الحسابي (581794019.2) في العام 2019 في المركز السادس وبانحراف معياري قدره (1027318274) ويعود للقيمة السوقية، وقد تراوحت المشاهدات من (91300000) إلى (3684600000) وفي المركز الاخير جاء العام 2020 بوسط حسابي بلغ(424376950) وانحراف معياري قدره (703314678.8) وتراوحت المشاهدات ما بين (75900000) و(2640096000).

نتائج اختبار فرضيات الدراسة

H01: لايوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لتغير النفقات الرأسمالية بأبعادها (التغير في الأصول الثابتة، التغير في التدفقات النقدية من الأنشطة الإستثمارية) في القيمة السوقية لأسهم البنوك التجارية المدرجة في بورصة عمان

جدول رقم (4–11) نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

ملخص النموذج			التباين		معاملات الانحدار					
R	R^2	$Adj.R^2$	f	Sig	البيان	B	Std. Error	beta	t	sig
0.078	0.006	-0.020	0.228	0.797	ثابت	-0.049	0.020		-2.437	0.017
					التغير في الأصول الثابتة	0.026	0.112	0.027	0.235	0.815
					التغير في التدفقات النقدية الإستثمارية	-0.001	0.002	-0.075	-0.615	0.517

يتبين من الجدول اعلاه ان هناك علاقة إيجابية بين تغير النفقات الرأسمالية بأبعادها (التغير في الأصول الثابتة والتغير في التدفقات النقدية من الانشطة الإستثمارية) والتغير في القيمة السوقية لأسهم البنوك التجارية الاردنية حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.078)، كما يتبين ان المتغير المستقل التغير في النفقات الرأسمالية بأبعاده مجتمعة قد تمكن من تفسير ما نسبته (0.006) من تباين المتغير التابع القيمة السوقية.

كما يتبين ان قيمة f قد بلغت (0.228) وبمستوى دلالة احصائية قدرها (0.797) مما يعني قبول الفرضية الصفرية التي نصت على: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05 ≥α) لتغير النفقات الرأسمالية بأبعادها (التغير في الأصول الثابتة، التغير في التدفقات النقدية من الأنشطة الإستثمارية) في القيمة السوقية لأسهم البنوك التجارية المدرجة في بورصة عمان.

وبالنظر إلى اثر كل بعد من أبعاد المتغير المستقل بشكل مستقل يلاحظ عدم وجود اثر للتغير في الأصول الثابتة، وكذلك عدم وجود اثر للتغير في التدفقات النقدية من الانشطة الإستثمارية في القيمة السوقية للبنوك التجارية حيث بلغت قيمة t لهما (0.235، −0.075) على التوالي وبمستوى دلالة احصائية اكبر من (0.05) لكل منهما.

نتيجة اختبار الفرضية الفرعية الأولى والتي نصت على:

H01.1: لايوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05 ≥α) لتغير الأصول الثابتة في القيمة السوقية لأسهم البنوك التجارية المدرجة في بورصة عمان.

جدول رقم (4−12) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الاولى

ملخص النموذج			التباين		معاملات الانحدار					
R	R^2	$Adj.R^2$	f	Sig	البيان	B	Std. Error	beta	t	sig
0.021	0.001	0.013−	0.032	0.858	ثابت	0.047−	0.020		2.364−	0.021
					التغير في الأصول	0.020	0.111	0.021	0.180	0.858

يتبين من الجدول اعلاه ان هناك علاقة إيجابية بين التغير في الأصول الثابتة والتغير في القيمة السوقية لأسهم البنوك التجارية الاردنية حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.021)، كما يتبين ان المتغير المستقل التغير في الأصول الثابتة قد تمكن من تفسير ما نسبته (0.001) من تباين المتغير التابع القيمة السوقية.

كما يتبين ان قيمة f قد بلغت (0.032) وبمستوى دلالة احصائية قدرها (0.858) مما يعني عدم معنوية النموذج عند مستوى (0.05)، وان قيمة t قد بلغت (0.180) وبالتالي قبول الفرضية الصفرية التي نصت على: لايوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05 ≥α) لتغير الأصول الثابتة في القيمة السوقية لأسهم البنوك التجارية المدرجة في بورصة عمان.

نتيجة اختبار الفرضية الفرعية الثانية والتي نصت على:

H01.2:لايوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05 ≥α) لتغير التدفقات النقدية من الأنشطة الإستثمارية في القيمة السوقية لأسهم البنوك التجارية المدرجة في بورصة عمان.

جدول رقم (4−13) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

ملخص النموذج			التباين		معاملات الانحدار					
R	R2	Adj.R2	f	Sig	البيان	B	Std. Error	beta	t	sig
-0.073	0.005	0.008−	0.405	0.526	ثابت	0.047−	0.018		2.647−	0.010
					التغير في التدفقات النقدية من الانشطة الإستثمارية	0.001−	0.002	0.073−	0.636−	0.526

يتبين من الجدول اعلاه ان هناك علاقة عكسية بين التغير في التدفقات النقدية من الانشطة الإستثمارية والتغير في القيمة السوقية لأسهم البنوك التجارية الاردنية حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (−0.073)، كما يتبين ان المتغير المستقل التغير في التدفقات النقدية من الانشطة الإستثمارية قد تمكن من تفسير ما نسبته (0.005) من تباين المتغير التابع القيمة السوقية.

كما يتبين ان قيمة f قد بلغت (0.405) وبمستوى دلالة احصائية قدرها (0.526) مما يعني عدم معنوية النموذج عند مستوى (0.05)، وان قيمة t قد بلغت (−0.636) وبالتالي قبول الفرضية الصفرية التي نصت على: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لتغير التدفقات النقدية من الأنشطة الإستثمارية في القيمة السوقية لأسهم البنوك التجارية المدرجة في بورصة عمان.

مناقشة النتائج والتوصيات

1.5 مناقشة النتائج

بينت نتائج الدراسة عدم وجود أثر دال احصائيا لتغير النفقات الرأسمالية بأبعادها (التغير في الأصول الثابتة، التغير في التدفقات النقدية من الأنشطة الإستثمارية) في القيمة السوقية لأسهم البنوك التجارية المدرجة في بورصة عمان، كما بينت النتائج أن ميل الانحدار قد بلغ لاثر التغير في الأصول الثابتة في القيمة السوقية (0.026)، وبالمقابل اظهرت النتائج ان ميل الانحدار لاثر التغير في التدفقات النقدية الإستثمارية في القيمة السوقية قد بلغ (−0.075)،وقد تعزى لعدم وجود اتساق بين حركة التغير في النفقات الرأسمالية عبر سنوات الدراسة وحركة القيمة السوقية للأسهم مما أدى الى عدم وجود تاثير معنوي.

وبمقارنة نتيجة الدراسة بنتائج الدراسات السابقة يتضح انها اتفقت مع نتيجة دراسة الحلاق واخرون (2014) التي بينت عدم وجود اثر للابلاغ عن النفقات الرأسمالية على ربحية السهم وكذلك على حجم تداول الأسهم، كما اتفقت مع نتيجة دراسة الخطيب (2015) التي اشارت إلى التغير في النفقات الرأسمالية لا يؤثر في القيمة السوقية للشركات بالاعتماد على نتائج التقارير المالية الربعية والنصفية، وبالمقابل اختلفت مع نتائج العديد من الدراسات كدراسة Arvanitis et al (2017) ودراسة Egbeonu et al (2016) وقد يعود الاختلاف لاختلاف الأبعاد التي تم من خلالها قياس متغيرات الدراسة.

بينت نتائج الدراسة عدم وجود أثر دال احصائيا لتغير الأصول الثابتة في القيمة السوقية لأسهم البنوك التجارية المدرجة في بورصة عمان، كما تبين ضعف قوة التاثير حيث بلغت قيمة بيتا (0.021)، وقد يعود ذلك لعدم ثبات نسبة النمو في أسعار الأسهم السوقية ووجود تفاوت نسبي في التغير عبر السنوات والذي يعود لأسباب متعددة منها العوامل الخارجية وتركيز المستثمرين على القيمة المطلقة للأرباح في تحديد سعر السهم.

بمقارنة هذه النتيجة مع نتائج الدراسات السابقة يتبين انها اختلفت مع نتائج العديد من الدراسات وقد يعود ذلك لعدم تناول الدراسات السابقة للتغير في الأصول الثابتة بشكل مستقل.

بينت نتائج الدراسة عدم وجود أثر دال احصائيا لتغير التدفقات النقدية من الأنشطة الإستثمارية في القيمة السوقية لأسهم البنوك التجارية المدرجة في بورصة عمان

بمقارنة هذه النتيجة مع نتائج الدراسات السابقة يتبين انها اتفقت مع نتيجة دراسة الحجله (2017) التي بينت عدم وجود علاقة بين التدفقات النقدية من أنشطة التدفقات النقدية وعوائد الأسهم بالاضافة إلى تدني القدرة التفسيرية لتباين عوائد الأسهم.

يرى الباحث ان عدم وجود أثر للتغير في النفقات الرأسمالية على القيمة السوقية في البنوك قد يعود لضعف الانفاق الرأسمالية في البنوك بالمقارنة مع النفقات المتكررة والذي يعزى للطبيعة المالية لنشاط البنك، بالاضافة إلى اعتماد المستثمرون في إتخاذ قرارتهم الخاصة بتداول أسهم البنوك بيعا وشراءً على الأرباح التي تحققها البنوك والسياسات المتبعة في توزيعات الأرباح، وبشكل اقوى من الاعتماد على مؤشرات اخرى كالتغير في النفقات الرأسمالية سواء في الأصول الثابتة او التدفقات النقدية من الانشطة الإستثمارية.

2.5 التوصيات

بناء على نتائج الدراسة تمت التوصية بما يلي:

- ضرورة زيادة اهتمام البنوك بالانفاق الرأسمالي الامر الذي يساهم في التوسع وزيادة مستوى الشمول المالي.
- مراجعة الأسعار السوقية للبنوك بشكل مستمر للتمكن من النظر في أسباب التغير في هذه الأسعار والتمكن من التعامل معه في حينه.
- زيادة الاهتمام بالنفقات الاستثمارية في البنوك التجارية لاظهار أثرها على القيمة السوقية.
- تركيز ادارات البنوك على زيادة الوعي والادراك للمستثمرين للاسترشاد بمجموعة من العوامل والمؤشرات المالية الصادرة عن البنوك عند إتخاذ قرارتهم الإستثمارية.
- اجراء دراسات مستقبلية من الباحثين تتناول النفقات الرأسمالية وأثرها على القيمة السوقية للمصارف الاسلامية.

عمل دراسة بنفس المتغيرات على القطاع الصناعي لبيان وجود اثر دال احصائيا ام لا.

قائمة المراجع

اولاً: المراجع باللغة العربية:

أحمد عمر صوان & ,محمد عقيل زائد. (2020). أثر رقابة المصرف المركزي في القيمة السوقية للمصارف الاردنية الإسلامية .مجلة العلوم الإقتصادية والسياسية.76-32 ,(16) ,

اسماعيل، السيدة والسيد، ياسمين، (2019). رد فعل السوق المصرية للإعلان عن الإنفاق الرأسمالي. *مجلة جامعة الإسكندرية للعلوم الإدارية*.50-1 , (4)56 ,

بقيله، سامر وعكور، محمد (2018). أثر خصائص الشركة وإدارة الأرباح على القيمة السوقية: دليل في الشركات الصناعية والخدمية المدرجة في بورصة عمان للأوراق المالية، *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الإقتصادية والإدارية .(2)26.*

بن قيراط، أمال وكعور، أميرة. (2016). *دور الموازنة الرأسمالية في ترشيد الانفاق الإستثماري*. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة 8 ماي 1945، الجزائر.

بوهالي، ريان وهناد، عبير. (2020). *أثر حجم المؤسسة الإقتصادية على القيمة السوقية للسهم دراسة حالة لشركة المصافي المدرجة في السوق المالي السعودي خلال سنة 1999–2020*، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة 8 ماي 1945، الجزائر.

التجانى، حسين. (2014) .*أثر المعايير المحاسبية فى إعادة تقييم الأصول الثابتة دراسة تطبيقية على مؤسسة مخابز وحلويات الأرياف*، اطروحة دكتوارة غير منشورة، جامعة شندي، السودان.

أبو الجود، بابكر وعادل، علي (2019). اهمية قائمة التدفقات النقدية في اتخاذ قرارات الاستثمار بالمصارف – دراسة حالة مصرف الراجحي بالرياض، *مجلة الاقتصاد والمالية*، 6(5)، 37–58.

الحاج محمد، الفاتح (2020). امكانية استخدام المعلومات المحاسبية في ترشيد قرارات الإنفاق الرأسمالي (دراسة حالة: الشركات المدرجة في سوق الخرطوم للأوراق المالية، *مجلة الاقتصاد والعلوم الادارية*،(124)26، 583–600.

الحجلة، مجد (2017). أثر التدفقات النقدية على عوائد أسهم البنوك الخاصة في سورية. *مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية* 39(1)، *463–480.*

حفصة، امينة وشريط، صلاح الدين (2019). دور قائمة التدفقات النقدية في دعم عملية اتخاذ القرار في ظل المعيار المحاسبي الدولي 07، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة 7(5)، 80–87.

الخطيب، مجدي (2015). *العلاقة بين التغير في النفقات الرأسمالية وسلوك الأسهم في بورصة فلسطين*. رسالة ماجستير منشورة. الجامعة الاسلامية. غزة

زغيب، عبد الرزاق والارقط، مروة ورقيبي، حدة. (2019). مساهمة قائمة التدفقات النقدية في تقييم الآداء المالي للمؤسسة.رسالة ماجستير منشورة، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، الجزائر.

سالم، عمار وعواد، بهاء (2019). أثر إدارة الأرباح في سياسة توزيع الأرباح وانعكاسها على القيمة السوقية للشركة. *مجلة العلوم الإقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، 12(1)، 403–427.*

شبيب، دريد.2009))." مقدمة في الإدارة المالية المعاصرة) "ط(2) ،الاردن: دار المسيرة.

علي عبد عذاب & ,أ. د. ثائر صبري محمود. (2021). اثر الرافعة المالية في القيمة السوقية لأسهم المصارف التجارية العراقية، *مجلة دراسات محاسبية ومالية، 16(57)، 42–57.*

العليص، إبراهيم وعبود، نهى. (2012). الصعوبات التي تحد من إمكانية إعادة تقييم الأصول الثابتة دراسة ميدانية في الشركات المساهمة السورية، *مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، 34(3)، 195– 214.*

عواد، بهاء وسالم، عمار.(2019)، أثر إدارة الأرباح في سياسة توزيع الأرباح وانعكاسها على القيمة السوقية للشركة، *مجلة العلوم الإقتصادية والتسيير والعلوم التجارية*، 1(12)، 173–190.

المشهداني، ابتهال. (2014). *دور المعلومات المحاسبية في إتخاذ قرارات الإنفاق الرأسمالي في الشركات الصناعية المساهمة المدرجة في بورصة عمان دراسة ميدانية*، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الزرقاء الاهلية، الاردن.

نصار، احمد (2010). *الإستثمار بالمشاركة بالبنوك الإسلامية (الشركات، المضاربة، الأسهم، السندات والصكوك)*، (ط1). بيروت: دار الكتاب العلمية.

ثانياً: المراجع باللغة الانجليزية

Ahmed, A. H., & Muhammed, R. M. (2020) Effect of Capital Expenditure On Working Capital Management of Listed Cement Companies in Nigeria.

Arvanitis, S. E., Stamatopoulos, T. V., & Chatzimarkaki, M. (2017). Cash and ownership on firms' market value: evidence from Greek panel data

Bernath, C., Deac, G., & Sensfuß, F. (2021). Impact of sector coupling on the market value of renewable energies–A model-based scenario analysis. Applied Energy, 281, 115985.

Canace, T. G., Jackson, S. B., & Ma, T. (2018). R&D Investments, Capital Expenditures, and Earnings Thresholds. Review of Accounting Studies, 23(1), 265-295..

Dang, H. N., Nguyen, T. T. C., & Tran, D. M. (2020). The Impact of Earnings Quality on Firm Value: The Case of Vietnam. The Journal of Asian Finance, Economics, and Business, 7(3), 63-72

Gujarati, D.N. (2004). Basic Econometrics. (4thed.), UNA, New York: McGraw Hill.

دور معايير التدقيق الدولية في تحسين جودة الفحص الضريبي بدولة فلسطين– دراسة ميدانية –

د. مفيد خالد الشيخ علي د. إسكندر محمود نشوان يعقوب إسكندر نشوان
جامعة الأزهر جامعة الأقصى

تاريخ الاستلام: 2022/11/23 تاريخ القبول:2023/02/23

ملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور المعايير الدولية للتدقيق في تحسين جودة الفحص الضريبي بدولة فلسطين، وكانت أداة الدراسة عبارة عن استبانة تم تطبيقها على عينة مكونة من فئتين، الأولى مدققي الحسابات بعدد (97) مدقق، والثانية فاحصي الضرائب العاملين في الدوائر الضريبية المختلفة، وكانت بعدد (87) فاحص ضريبي، وأهم ما توصلت إليه الدراسة من نتائج: يؤدي تطبيق معايير التدقيق الدولية إلى تحسين جودة مهارات الفاحص الضريبي في البيئة الفلسطينية بدرجة كبيرة، ويساهم استخدام المعايير الدولية للتدقيق بدور إيجابي في تحسين جودة التشريعات الضريبية بدرجة كبيرة، وعدم وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين حول دور معايير التدقيق الدولية في تحسين جودة الفحص الضريبي بدولة فلسطين، وتعزى للمتغيرات (طبيعة العمل، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة)، وأهم ما أوصت به الدراسة: حث كافة الجهات المسئولة والجمعيات المهنية على تعزيز تطبيق معايير التدقيق الدولية في البيئة الفلسطينية، مما يؤدي إلى إضفاء مزيداً من الثقة والمصداقية في القوائم المالية التي تخضع للتدقيق من خلالها.

الكلمات المفتاحية: معايير التدقيق الدولية، تحسين جودة الفحص الضريبي.

The role of international auditing standards on improving the quality of tax examination in the State of Palestine -an Field study

ABSTRACT

The study aimed to identify the role of international auditing standards in improving the quality of tax examination in its most important dimensions in Palestine, and the study tool was a questionnaire that was applied on a sample consisting of two categories, the first category was (97) auditors, and the second category was from (87) tax examiners working in different tax departments. The most important results of the study were the following: The application of international auditing standards greatly improves the quality of the tax examiner's skills in the Palestinian environment. There is a strong correlation between international auditing standards in improving the quality of: (tax examiner skills, tax examiner qualification, applicable tax legislation, taxpayer culture) in Palestine. Therefore, the study recommended the below: Encouraging all responsible authorities and professional associations to enhance the application of international auditing standards in the Palestinian environment, which is reflected in giving more confidence and credibility to the financial statements that are subject to auditing.

Keywords: International Auditing Standards, Quality Improvement, Tax Examination.

المقدمة:

في ظل التغيرات الحديثة في البيئة الاقتصادية العالمية تزايد الاهتمام بمعايير التدقيق الدولية، وأصبحت تؤدي دوراً هاماً في تطوير الأداء المالي على المستوى الدولي، وذلك من خلال الاهتمام بشكل أكبر بالمعلومات المحاسبية التي تتضمنها القوائم المالية، والعمل على تحديد قواعد ومتطلبات الإفصاح عن هذه المعلومات بالشكل الملائم والوقت المناسب لمستخدميها.

مما لا شك فيه بأن تطور مهنة التدقيق تتأثر بالسياسات المالية والضريبية في جميع الدول، وذلك لأن تطور السياسة المالية للدولة وأخذها بأسلوب فرض الضرائب على الدخل أظهر نوعاً جديداً من الرقابة الضريبية، الأمر الذي أدى لزيادة الحاجة لتطبيق معايير التدقيق الدولية، والتي بدورها تُمكِن مدقق الحسابات من أداء مهمته بكفاءة وفاعلية، بحيث يستفيد كافة أطراف المجتمع المالي، وبخاصة الجهات الضريبية من مخرجات عملية التدقيق.

في ضوء هذه الأهمية لوجود معايير تدقيق دولية، قام الاتحاد الدولي للمحاسبين (IFAC) بإصدار هذه المعايير، وتم تقسيمها لثلاثة مجالات، يمثل المجال الأول: معايير تتعلق بخدمات الاطلاع، والمجال الثاني: معايير تتعلق بأنواع أخرى من خدمات التدقيق، أما المجال الثالث: فاحتوى على معايير تتعلق بالخدمات الأخرى ذات العلاقة. (أبو يوسف، 2011: 44)

إن معايير التدقيق الدولية تعتبر استرشادية يعتمد عليها المدقق في إعداده لنفسه وأثناء إعداده للتقارير، كما أنها تمثل المُرشد للقضاء والمحاكم والممارسين، وذلك من خلال دورها الهام في تحقيق غايات التدقيق، والتي تهدف إلى رفع كفاية الأداء للمدقق في مختلف أعماله. (عمر، 2019: 132)، وهي بذلك تشكل مرجعاً ومرشداً يوضح آليات العمل، وخطواته، وأهدافه، كما تمثل إطاراً لتقويم نوعية وكفاءة العمل الفني بغرض تحديد طبيعة وأبعاد المسئولية المهنية للمدققين؛ لذا فإنها تعمل على إنجاز الأعمال بشكل صحيح، وإطفاء مزيداً من الثقة والمصداقية على التقارير المالية المقدمة لكافة طوائف المجتمع المالي، لا سيما الجهات الضريبية التي تعد أحد أهم مستخدمي التقارير المالية؛ نظراً لأنها تسعى لتعزيز الامتثال الطوعي في دفع الضرائب، والحد من أساليب التهرب الضريبي، وذلك استناداً إلى ما تتمتع به القوائم المالية المدققة حسب المعايير الدولية من مصداقية في محتوى المعلومات لحساب الضرائب.

إن الغرض من عملية الفحص الضريبي بأبعادها المختلفة الأكثر أهمية (مهارات الفاحص الضريبي، تأهيل الفاحص الضريبي، التشريعات الضريبية، ثقافة المكلفين الضريبية)، هو التأكد من صحة وعدالة القوائم المالية المقدمة من ممولي الضرائب (المكلفين) إلى الجهات الضريبية وِفقاً للتشريعات الضريبية السائدة في الدولة، ومن المعروف أنه يتم الحكم على عدالة القوائم المالية من خلال التأكد من أن المنشأة قامت بالالتزام بتطبيق قواعد الاتحاد الدولي في إعدادها للقوائم المالية.

مشكلة الدراسة، وأسئلتها:

يمثل تطبيق معايير التدقيق الدولية منهجاً استرشادياً يساعد ممارسي المهنة على تحسين جودة أحكامهم المهنية، إضافةً إلى استفادة العديد من مستخدمي القوائم المالية من التقارير المالية المدققة طبقاً لها، لا سيما الدوائر الضريبية التي تعتبر أحد أهم الجهات المستفيدة من القوائم المالية المدققة وِفقاً لتلك المعايير، إلا أن الدوائر الضريبية بدولة فلسطين لا تُعطي الاهتمام الكافي لمدى تطبيق تلك المعايير في تقارير مدققي الحسابات، الأمر الذي يعكس نفسه سلباً على جودة الفحص الضريبي، ويجعل عملية الفحص الضريبي تتجه لتكون غالباً تقديرات جُزافية، ومن ثم تصبح غير منصفة، وغير عادلة.

ومن هنا جاءت هذه الدراسة للإجابة عن السؤال الرئيس التالي:

هل يوجد دور لمعايير التدقيق الدولية في تحسين جودة الفحص الضريبي بدولة فلسطين؟

وينبثق عن السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية التالية:

1- هل يوجد دور لمعايير التدقيق الدولية في تحسين جودة مهارات الفاحص الضريبي بدولة فلسطين؟
2- هل يوجد دور لمعايير التدقيق الدولية في تحسين جودة تأهيل الفاحص الضريبي بدولة فلسطين؟
3- هل يوجد دور لمعايير التدقيق الدولية في تحسين جودة التشريعات الضريبة المطبقة بدولة فلسطين؟
4- هل يوجد دور لمعايير التدقيق الدولية في تحسين جودة ثقافة المكلفين الضريبية بدولة فلسطين؟
5- هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات آراء المستجيبين حول دور معايير التدقيق الدولية في تحسين جودة الفحص الضريبي بدولة فلسطين تعزى لكل متغير حسب (طبيعة العمل، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة)؟

أهداف الدراسة:

أجريت هذه الدراسة كمحاولةٍ منها لتحقيق الأهداف التالية:

التعرف على دور المعايير الدولية للتدقيق في تحسين جودة مهارات الفاحص الضريبي وقدراته بدولة فلسطين، والكشف عن دور المعايير الدولية للتدقيق في تحسين جودة تأهيل الفاحص الضريبي علمياً وعملياً بدولة فلسطين، وبيان دور المعايير الدولية للتدقيق في تحسين جودة التشريعات الضريبة، واللوائح والتعليمات المعمول بها بدولة فلسطين، والتعرف على دور المعايير الدولية للتدقيق في تحسين جودة ثقافة المكلفين الضريبية، ومستوى وعيهم بالأداء الضريبي بدولة فلسطين، والكشف عن مدى وجود فروق بين متوسطات آراء المستجيبين حول دور معايير التدقيق الدولية في تحسين جودة الفحص الضريبي بدولة فلسطين تعزى لكل متغير حسب (طبيعة العمل، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة).

أهمية الدراسة:

أ-الأهمية النظرية:

- المساهمة في تحقيق العدالة الضريبية، وذلك من خلال تحسين مستوى جودة الفحص الضريبي بأبعادها المختلفة في البيئة الفلسطينية بهدف ضمان سير نزاهة عملية جباية الضرائب وتطبيقها بموضوعية على المكلفين من خلال اتباع تطبيق المعايير الدولية للتدقيق في فحص ومراجعة الاقرارات الضريبية المقدمة من المكلفين للدوائر الضريبية.
- إثراء البحث العلمي في مجال الفحص الضريبي حيث أنها من الدراسات التي تحتاج إليها المكتبة العلمية في الفكر المحاسبي وخصوصاً في تحسين أساليب الفحص الضريبية ارتباطاً بالامتثال بالمعايير الدولية للتدقيق.
- تفيد الدراسة في ضوء نتائجها العاملين في الدوائر الضريبية الفلسطينية، وكذلك دائرة الموارد البشرية بوزارة المالية، وأيضاً الجهات التشريعية المختصة، والقطاع الخاص، والجمعيات المهنية المهتمة بالمحاسبة والتدقيق، الإضافة إلى جميع الباحثين والدارسين في كليات التجارة والعلوم الاقتصادية والإدارية.

ب-الأهمية العملية:

- التعرف على دور المعايير الدولية للتدقيق في تحسين الفحص الضريبي في ضوء نتائج الدراسة وتوصياتها، وكذلك إثراء البحث العلمي في الفحص الضريبي حيث أنها تعتبر من الدراسات الهامة والنادرة في مجال الفكر المحاسبي الضريبي ارتباطاً بالمعايير الدولية للتدقيق.

- المساهمة في تحسين جودة الفحص الضريبي المطبق في الدوائر الضريبية الفلسطينية، وتقديم مقترحات وحلول تساعد على تجاوز مشكلات التقدير الضريبي الجزافي، الأمر الذي يعمل على تحقيق العدالة الضريبية، والحفاظ على حقوق المكلفين والدولة.

فرضيات الدراسة: الفرضية الرئيسة:

يوجد دور لمعايير التدقيق الدولية في تحسين جودة الفحص الضريبي بدولة فلسطين.

ويتفرع من الفرضية الرئيسة الفرضيات الفرعية التالية:

1- توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق معايير التدقيق الدولية وتحسين جودة مهارات الفاحص الضريبي بدولة فلسطين.

2- توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق دور معايير التدقيق الدولية وتحسين تأهيل الفاحص الضريبي بدولة فلسطين.

3- توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق معايير التدقيق الدولية وتحسين جودة التشريعات الضريبية المطبقة بدولة فلسطين.

4- توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق معايير التدقيق الدولية وتحسين جودة ثقافة المكلفين الضريبية بدولة فلسطين.

5- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات آراء المستجيبين حول تطبيق معايير التدقيق الدولية في تحسين جودة الفحص الضريبي بدولة فلسطين تعزى لكل متغير حسب (طبيعة العمل، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة).

مصطلحات الدراسة:

معايير التدقيق الدولية:

تُعرّف بأنها عبارة عن نماذج أو إرشادات عامة تؤدي إلى توجيه وترشيد المدقق أثناء القيام بعمله، وكما تعتبر مقاييس لجودة أداء المدقق، بحيث تكون هذه النماذج أو الإرشادات موضوعة من قبل المنظمات المهنية أو نتيجة للعُرف المهني أو التشريع. (زيادي وآخرون، 2020: 22)

جودة الفحص الضريبي:

يُعرّف الفحص الضريبي بأنه "فحص حسابات المكلفين والمنشآت والشركات بهدف تحديد وعاء الضريبة المستحقة، إذ يقوم الفاحص بالتأكد من أنّ الميزانية تعبر عن المركز المالي الحقيقي للمنشأة وأن الحسابات الختامية تبين حقيقة نتيجة النشاط وتحتوي على نتائج كافة العمليات التي تمت على اختلاف أنواعها خلال الفترة، وأن ذلك كله قد تم طبقاً لما تقضي به التشريعات الضريبية" (عطا، 2002: 18).

حدود الدراسة:

- الحد الزماني: تم إعداد هذه الدراسة خلال العام (2022).
- الحد المكاني: اقتصرت الدراسة على الدوائر الضريبية في المحافظات الجنوبية بدولة فلسطين، بحيث لم يتمكن الباحثون من تطبيقها في المحافظات الشمالية نظراً للظروف السائدة.

- الحد البشري: يتمثل في مأموري التقدير الضريبي العاملين في مجالات الفحص الضريبي لدى الدوائر الضريبية (ضريبة الدخل، وضريبة القيمة المضافة) في المحافظات الجنوبية، ومدققي الحسابات العاملين في المحافظات الجنوبية.

الإطار النظري:

أولاً: معايير التدقيق الدولية

طلب الاتحاد الدولي للمحاسبين (IFAC) من كافة الدول الأعضاء الالتزام بتطبيق هذه المعايير ما أمكن من أجل ضمان قدر مناسب من الانسجام في عملية إعداد البيانات وعملية تدقيقها، وقد تم تقسيمها إلى: (أبو يوسف:44،2011)

- معايير تتعلق بخدمات الاطلاع وتحمل، الأرقام من 2000 إلى 2699.
- معايير تتعلق بأنواع أخرى من خدمات التدقيق، وتحمل الأرقام من 3000 حتى 3699.
- معايير تتعلق بالخدمات الأخرى ذات العلاقة، وتحمل الأرقام من 4000 إلى 4699.

وتُعرّف معايير التدقيق الدولية بأنها "مجموعة من المعايير التي تمثل إطاراً متكاملاً لعملية التدقيق يتعين على المدقق الالتزام به وتطبيقه حتى يساعده في تسهيل مهمته وتطوير جودة أدائه المهني، كما وتهدف هذه المعايير إلى تحسين درجة التجانس في تطبيق قواعد وإجراءات تدقيق الحسابات على المستوى العالمي، من خلال توفير حوافز تساعد على القبول العالمي الطوعي لتلك المعايير". (الشحنة، 2015: 1055)

أما الاتحاد الدولي للمحاسبين القانونيين (IFAC) فقد عرفها على أنها: "مصطلح عام يطلق على المعايير التي ستطبق مراجعة البيانات المالية، والمعايير التي ستطبق فيما يتعلق بالخدمات ذات العلاقة والتقارير على مصداقية البيانات". (IFAC, 1994: 04)

1-أهمية تطبيق معايير التدقيق الدولية:

إن أهمية معايير التدقيق الدولية تعود إلى الحاجة المُلِحة والمستمرة من قبل ممارسي المهنة إلى معايير تغطي الجوانب المختلفة للعمل المهني في عملية التدقيق، ولسد احتياجات وتوقعات مجتمع الأعمال وتحظى في نفس الوقت بالقبول العام الذي يمكنها من التمتع بقوة مهنية ملزمة لكل ممارسي مهنة المحاسبة والتدقيق، الأمر الذي يجعلها أنماطاً لما يجب أن يكون عليه الأداء الفعلي لممارسة المهنة، مما يساعد على تقليل التفاوت في الأداء بين الممارسين في معظم دول العالم – إن لم يكن جميعها – للاقتراب من الموضوعية قدر الإمكان. (زيادي وسعيدي، 2017: 17)

وتبرز دراستي الشحنة (2015: 103)، والصبان وعلى (2002: 169–170) أهمية تطبيق معايير التدقيق الدولية من خلال النقاط التالية:

- تمثل المعايير إطار العمل الذي يمكن من خلاله ضبط عمل المهنيين وتوجيههم في أداء العمل بشكل أمثل.
- تساعد المعايير في تحسين أداء المدقق الخارجي والارتقاء بعمله، والحكم على جودة أدائه، من خلال توفير الإرشادات والمفاهيم والمعايير اللازمة لأداء مهمة التدقيق وتنفيذها.
- تمثل المعايير أداة قابلة للتطبيق على كافة القوائم المالية وبغض النظر عن حجم العميل وطبيعة نشاطه ونوع الصناعة وهدف المؤسسة من حيث الربحية وغير الربحية.
- تساعد المعايير في تلبية رغبات المجتمع المتعلقة بالتقارير المالية، وذلك من خلال تفعيل دور ومسؤوليات المدقق تجاهها، خاصةً وأن هذه الرغبات في تزايد مستمر.

- تعتبر بمثابة المُكمِل للمعايير الوطنية (في حالة استخدام معايير وطنية).
- تشجع التعاون بين مكاتب التدقيق المحلية والدولية.
- تُعد معايير التدقيق الدولية الأكثر تجانساً بين الدول بالمقارنة بغيرها من المعايير الوطنية لدول كثيرة.
- إن انتشار الشركات متعددة الجنسيات يُوجِب الاعتماد على معايير التدقيق الدولية.

2-أهداف معايير التدقيق الدولية:

إن إصدار معايير التدقيق الدولية يحقق بعض الأهداف والمزايا للعديد من الأطراف سواء ممارسي المهنة أو مستخدمي القوائم المالية أو للشركات متعددة الجنسيات أو بعض الدول النامية التي لم تصدر معايير التدقيق بعد أو تلك الدول التي تسعى لتطوير معاييرها المحلية المطبقة في ممارسة المهنة لديها، وذلك بهدف رفع مستوى درجة الكفاءة في الأداء المهني لممارسة المهنة بها إلى المستوى الدولي، وتتلخص أهم هذه الأهداف في الآتي (أحمد وبوعرار، 2011: 124)، (زيادي، وسعيدي، 2017: 117-118):

- الالتزام بقواعد الإفصاح الكافي والمناسب الذي تنص عليه معايير المحاسبة الدولية بجانب الالتزام بقواعد التدقيق المناسبة، والتي تنص عليها معايير التدقيق الدولية، والتي بدورها ستوفر للقوائم المالية الصادرة عن الشركات الدولية المتعددة الجنسيات سمة الموثوقية التي يتطلع إليها مستخدمو هذه القوائم، كما يجعل هذه القوائم صالحة للمقارنة والتحليل المالي.
- تعمل اللجان الفرعية لدى الاتحاد الدولي للمحاسبين على تطوير وتحديث المعايير؛ مما يجعل هذه المعايير تتصف بالمرونة والقدرة على الاستجابة للاحتياجات المتغيرة لأسواق المال والمتعاملين فيها.
- تحتوي معايير التدقيق الدولية على مجموعة من معايير التقرير غير الخاضعة لأيٍ من المؤثرات السياسية أو الاقتصادية أو الاجتماعية لبلد معين، وهذا ما يترتب عليه صدور تقرير المدقق في شكل ومحتوى متفق عليه في دول العالم المختلفة.
- إن وجود معايير دولية للتدقيق سوف يساعد على تدفق رأس المال اللازم للاستثمارات، ولاسيما في المجالات والمناطق التي في طريقها للتطور والتنمية.
- وجود المعايير الدولية للتدقيق جنباً إلى جنب مع معايير المحاسبة الدولية يفيد المستثمرين اللذين يتخذون قراراتهم على الاعتبارات الدولية أكثر من اعتمادهم على ظروف البيئة المحلية.

ثانياً: الفحص الضريبي

يعد الفحص الضريبي من أهم وسائل الإدارة الضريبية في التأكد من حقيقة الإيرادات الضريبية المتحققة، وأن الدور الذى تقوم به شعبة تدقيق حسابات المكلفين يكمن في كونها وسيلة وليست غاية تهدف الى خدمة الإدارة الضريبية في تحديد الوعاء الضريبي على نحو علمي منظم يحافظ على حقوق المكلفين والدولة الى جنباً إلى جنب، وذلك وفق قانون ضريبة الدخل رقم (34) لسنة 2014، والتعديلات التي جرت عليه بموجب قرار بمرسوم رئاسي رقم 38 لسنة 2018، المعمول به في الأراضي الفلسطينية. (موقع الكتروني، رابط؛www.adaleh)

1- مفهوم الفحص الضريبي:

يُعرّف الفحص الضريبي بأنه "فحص حسابات المكلفين والمنشآت بهدف تحديد الوعاء الضريبي، وتمر بثلاث مراحل رئيسة الحصر والرباط والتحصيل". (أبو سيدو، 2018: 29)

وكذلك يعرف بأنه "تأكد الفاحص من تنفيذ أحكام قانون الضرائب، وأن كل ما نص الفانون على خضوعه للضريبة من أنواع الايرادات المختلفة قد خضع فعلاً للضريبة، وأنه لا يوجد مبالغ أو ايرادات يجب خضوعها للضريبة ويكون تم اغفالها. (الأغا، 2016، : 36)

2-أهمية الفحص الضريبي:

وتتجلى أهمية الفحص الضريبي في تحقيق الأهداف المرجوة من عملية الفحص، والتي يعد أهمها الوصول إلى دقة النتائج وواقعيتها، ومن ثم الربح الضريبي الحقيقي عن طريق التأكد من صحة ما جاء في دفاتر المكلفين من بنود الحسابات، ويتمعن من جوانبها كافة لضمان سلامتها من حالات الغش والتهرب الضريبي التي يقوم بها بعض المكلفين إذ أن الفحص الضريبي يقوم بصورة عامة بمكافحة التهرب الضريبي أو التقليل منه. (أبو سيدو، 2018: 30)

وكذلك تكمُن أهمية الفحص الضريبي في كونه وسيلةً لا غاية تهدف إلى خدمة الإدارة الضريبية في تحديد الوعاء الضريبي على نحو عملي منظم يحافظ على حقوق المكلفين والدولة جنباً إلى جنب بالإضافة لزيادة مستوى الالتزام بأحكام التشريع الضريبي والامتثال له، وزيادة حصيلة الضريبة، وكلها تساند النظام الضريبي في تحقيق أهدافه المالية والاقتصادية والاجتماعية (شرف وآخرون، 2007: 112).

3-أهداف الفحص الضريبي:

يهدف الفحص الضريبي إلى توفير المعلومات حول المكلفين التي لابد أن تتسم بالدقة، والكمية المناسبة لعمل الفاحص الضريبي، والمساعدة في حصر المجتمع الضريبي بشكل دقيق، والتأكيد للمكلفين الذين يقدمون الإقرارات الضريبية والتقارير المالية بأن التشريع الضريبي ينفذ بعدالة دون تمييز بينهم في ذلك، وتحقيق خطة عمل الإدارة الضريبية وضبطها وعائياً وضمانها تحصيلياً، كذلك يهدف الفحص الضريبي إلى اكتشاف ما قد يوجد في الدفاتر من: تلاعب، وغش، وأخطاء متعمدة. (الأغا، 2016: 36-37)

الدراسات السابقة

دراسات اهتمت بمعايير التدقيق الدولية:

هدفت دراسة عبد وآخرون (2021) إلى إظهار أهمية معايير التدقيق الدولية، وتأثير ذلك في الحد من حدوث المخالفات المالية في الوحدات الخدمية الحكومية، وكيفية التصدي لهان ولقد اعتمدت الدراسة على المنهجين الوصفي التحليلي والاستقرائي، وكانت أداة الدراسة عبارة عن استبانة تم توزيعها على المدققين الداخليين في بعض الوحدات الحكومية التابعة لوزارة الصحة بعدد (51) مدقق ومدققة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من بينها: يقوم ديوان الرقابة بإرسال العديد من الاستفسارات حول عدم تطبيق المعايير الدولية، وأنه لا يتم تطبيق المعايير الدولية في المؤسسات الحكومية العراقية، كما أوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات، من أهمها: ضرورة الاجابة على ملاحظات واعتراضات ديوان الرقابة المالية، حيث أن التأخر والمماطلة في الإجابة تعد مخالفة أيضاً.

كما تطرقت دراسة عباس وحمدان (2019) إلى إلقاء الضوء على القضايا التي يجب معالجتها إذا أرادت الشركة المتخصصة باستخراج وإنتاج الغاز من الاستفادة من الفرص المتاحة في أسواق الاستثمار في الغاز الطبيعي، وذلك من خلال اعتماد تلك الشركات على معايير الجودة لعمليات استخراج وصناعة الغاز لتمكين هذه الشركات من قياس المتغيرات في ضوء حاجات الأسواق والمستهلك، وتسليط الضوء على أهم معايير التدقيق الدولية المتضمنة أموراً تتعلق بإدارة وتدقيق الجودة، اعتماداً على المصادر والمعايير الدولية وعلى القوانين والتعليمات النافذة في العراق، والمؤشرات

الصادرة من المؤسسات المعنية بالجودة، فضلاً عن الاتفاقيات الدولية ذات العلاقة بنشاط صناعة الغاز، حيث استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وكانت أداة الدراسة عبارة عن استبانة تم تطبيقها على وزارة الرقابة العامة، ومن أهم ما توصلت إليه الدراسة: وجوب استخدام مقاييس الجودة في صناعة الغاز، وتطبيق المعايير الدولية اللازمة للتأكد من الجودة، وفي ضوء نتائج الدراسة، فإنها أوصت: بضرورة التزام الشركات المنتجة للغاز بالمواصفات القياسية، وتعزيز اتباع تطبيق المعايير الدولية للتدقيق.

أما دراسة بهلولي (2017) فقد جاءت لتحديد أثر تبني معايير التدقيق الدولية على تطوير مهنة التدقيق المحاسبي بالجزائر، وقد استخدمت المنهج الوصفي التحليلي، وتم إعداد أداة الدراسة من خلال استبانة طُبقت على عينة الدراسة التي شملت محافظ الحسابات وخبير محاسبي بصفتهم ممارسين للمهنة بالجزائر، ومن أهم ما توصلت إليه الدراسة: أن التشريعات الحالية المحلية لا تكفي لضمان ممارسة جيدة للمهنة، وأن مدقق الحسابات لا يلجأ إلى معايير التدقيق الدولية، خاصةً وأن الجزائر لم تتمكن بعد من الانضمام إلى الاتحاد الدولي للمحاسبين، وأن العمل بمعايير التدقيق الدولية من شأنه أن يعزز تجسيد المبادئ والمسؤوليات العامة للتدقيق، ويساعد المدقق على تقييم الخطر، وجمع أدلة تدقيق كافية وملائمة، وكذلك يساعده على الاستفادة من عمل مدققين آخرين وتقديم تقرير كافٍ وملائم، وأهم ما أوصت به الدراسة: ضرورة إلزام المدقق بالاطلاع على معايير التدقيق الدولية لمواكبة التطورات التي تؤثر على المهنة من خلال المؤسسات المهنية بالجزائر.

أما دراسة (Ashe, et al) (2014) فقد هدفت إلى معرفة طبيعة العلاقة بين الالتزام بتطبيق معايير التدقيق الدولية، وجودة عملية التدقيق في أوغندا، وقد طبقت الدراسة على فئتين، فئة من مدققي الحسابات العاملون في شركات التدقيق بواقع (103) مدقق من مجتمع الدراسة (140) مدقق، وفئة أخرى بعدد (133) من مستخدمي القوائم المالية المدققة مثل البنوك، ومؤسسات الإقراض الصغيرة، وهيئة الإيرادات بدولة أوغندا، وتوصلت نتائج الدراسة إلى: وجود علاقة إيجابية بين الالتزام بتطبيق معايير التدقيق الدولية وتحسين جودة عملية التدقيق، كما أوصت الدراسة بما يلي: العمل على تعزيز التزام مدققي الحسابات بتطبيق المعايير الدولية للتدقيق للنهوض بمهنة المحاسبة والتدقيق، وضرورة العمل على زيادة مستوى الثقة والمصداقية في محتوى البيانات والمعلومات الواردة في القوائم المالية المدققة.

دراسات اهتمت بالفحص الضريبي:

تناولت دراسة (Faisal, et.al) (2020) فحص وتحليل تأثير أداء السوق، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وكانت عينة الدراسة مكونة من شركات الصناعة التحويلية المدرجة في بورصة إندونيسيا وعددها (52) شركة في الفترة ما بين (2014–2017)، وكانت أداة الدراسة الاستبانة، وطبقت على بعض الشركات المحلية، وتمثلت نتائج الدراسة في: عدم وجود تأثير إيجابي لأداء السوق على ضريبة الشركات، والمراجعات الضريبية لديها تأثير إيجابي على ضرائب الشركات، وهذا يشير إلى أنه كلما كان فحص الضرائب أعلى في الخارج، ستزيد ضريبة الشركات، ولم يثبت أن الإعفاء الضريبي يعزز التأثير الإيجابي على أداء السوق، وحوكمة الشركات ومراجعة الضرائب على الشركات، وبالنسبة لـ نموذج الحساسية مع ETR، لم يتم إثبات أي من الفرضيات المقترحة، كما أوصت الدراسة بضرورة العمل على تطوير نظام وأسلوب الفحص الضريبي.

أما دراسة حمادي (2019) فقد سعت إلى التعرف إلى كفاءة وفاعلية التدقيق والفحص الضريبي في ضوء استخدام النظام المحاسبي المحوسب من خلال دراسة وتحليل وفحص القوائم والتقارير المالية المعدة في ظل نظام محاسبي

محوسب غير ورقي ارتكازاً على القواعد المقررة في التشريع الضريبي وفقاً للقواعد والأصول والمبادئ المحاسبية المتعارف عليها مهنياً بغرض التأكد من صحة الربح المُعد طبقاً للمعايير المحاسبية والمعتمدة من المحاسب الضريبي في العراق، حيث استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم إعداد استبانة كأداة للدراسة، وتكونت عينة الدراسة من (المخمنين والمدققين في الهيئة العامة للضرائب) ولغرض اختبار فرضاتها تم تصميم الاستبانات، ووزعت (55) منها، وبلغت عدد الاستبانات المستلمة من قبل الباحثون (50) استبانة صالحة للتحليل، وهو ما يعادل نسبة (91%)، وتم تحليل البيانات المجمعة باستخدام الأساليب الإحصائية الوصفية والتحليلية، وباستخدام برنامج التحليل الإحصائي، وقد توصلت الدراسة إلى: يسهم استخدام النظام المحاسبي المحوسب في تبسيط إجراءات التدقيق والفحص الضريبي من خلال تنفيذ العديد من إجراءات الفحص الضريبي بدقة عالية وبأسرع وقت لإنجاز المعاملات الضريبية، واحتساب مقدار الضريبة المستحقة على المكلفين بدقة، وهناك علاقة ارتباط موجبة بين النظام المحاسبي المحوسب وكفاءة التدقيق والفحص الضريبي، وأوصت الدراسة بضرورة إبراز أهمية استخدام النظام المحاسبي المحوسب في رفع كفاءة وفاعلية التدقيق والفحص الضريبي من خلال تفعيلها في الهيئة العامة للضرائب التي تمارس مهنة التدقيق والفحص الضريبي.

وجاءت دراسة نشوان (2017) للوقوف على الأركان الأساسية لمنظومة ضريبة الدخل في فلسطين، لمعرفة أوجه القصور والضعف في هذه الأركان، وذلك بهدف اقتراح استراتيجية لتطوير منظومة ضريبة الدخل، ولتحقيق هذا الهدف استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وأُعدت استبانة تم تطبيقها على المحاسبين في منشآت المحاسبة والتدقيق، والمديرون الماليون في الشركات الخصوصية، ومأموري التقدير الضريبي، حيث تم توزيع الاستبانة على غالبية أفراد مجتمع الدراسة في المحافظات الجنوبية بدولة فلسطين، وقد تم استرداد (141) استبانة، أي بنسبة (70.1%) من مجتمع الدراسة، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: وجود أوجه ضعف وقصور في أداء منظومة ضريبة الدخل بأبعادها الرئيسية (القوانين والتشريعات السائدة، وأداء دائرة ضريبة الدخل، وبيئة الأعمال والمناخ العام للاستثمار)، وفي ضوء النتائج أوصت الدراسة: ضرورة العمل على تطوير منظومة ضريبة الدخل من خلال تطبيق أحدث التشريعات الضريبية، وكذلك استخدام تكنولوجيا المعلومات في الدوائر الضريبية المختلفة.

اهتمت دراسة (Kraal) (2015) بمعرفة أثر الاعتماد والتقارب بين معايير التقارير المالية بشكل عام، ومعيار المحاسبة الدولي رقم (12) بشكل خاص مع معايير المحاسبية المحلية في اتحاد دول جنوب شرق آسيا، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتم تطبيقها على مأموري الضرائب، ومن أهم نتائج الدراسة: هناك صعوبات في تحقيق المواءمة بين المعايير المحاسبية الدولية، والمعايير الوطنية خصوصاً عند الحديث عن ضرائب الدخل التي تعد جزءاً من القوائم المالية، وفي ضوء نتائج الدراسة، فإنها أوصت: ضرورة اتباع تطبيق المعايير بشكل تدريجي لتحقيق التناسق عند الممارسة المهنية.

تطرقت دراسة (Appahebi) (2013) إلى اختبار الإقرارات الضريبية التي يقدمها المكلفين إلى الإدارة الضريبية للتأكد من مستوى الالتزام الضريبي، وذلك لمعرفة أثر الفحص الضريبي على مستوى الالتزام الضريبي، واعتمدت الدراسة المنهج الاستنباطي لتحديد محاورها، وصياغة فروضها وكذلك اتباع المنهج الاستقرائي، حيث كانت أداة الدراسة استبانة، طُبقت على الفاحصين الضريبيين والمكلفين بعدد (204) مفردة، وتوصلت الدراسة إلى: وجود علاقة إيجابية بين فعالية الفحص الضريبي ومستوى الالتزام الضريبي، وإشراف المدقق على إعداد القوائم المالية والرقابة عليها يزيد من ثقة فاحص الحسابات الضريبي بهذه البيانات، وهذا يسهل عمل فاحص الحسابات، وأوصت الدراسة: ضرورة قيام الحكومة بالتوضيح

للمواطنين وبدرجة عالية من الشفافية والإفصاح عن الإيرادات الضريبة المحصلة، ودرجة إنفاقها في الخدمات العامة، وضرورة الاعتماد على الفحص الضريبي، وتحسينه باعتباره وسيلة هامة لتخفيض المخاطر الناشئة عن التهرب الضريبي.

تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة بما يلي:

أن الدراسة الحالية تناولت دور معايير التدقيق الدولية في تحسين جودة الفحص الضريبي بأبعاده الأكثر أهمية، حيث تعتبر بهذا الموضوع من الدراسات التي لم تنل القدر الكافي من البحث والدراسة على المستوى المحلي الفلسطيني والعربي والدولي –في حدود علم الباحثون–.

الإطار العملي للدراسة

–الطريقة والإجراءات

أولاً: منهجية وأسلوب الدراسة:

بناءً على طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى لتحقيقها فقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، والذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، ويعبر عنها تعبيراً كيفياً وكمياً كما لا يكتفي هذا المنهج عند جمع المعلومات المتعلقة بالظاهرة من أجل استقصاء مظاهرها وعلاقاتها المختلفة، بل يتعداه إلى التحليل والربط والتفسير للوصول إلى استنتاجات يبني عليها التصور المقترح لزيادة رصيد المعرفة عن الموضوع.

ثانياً: مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع فاحصي الضرائب العاملين في الدوائر الضريبية، والبالغ عددهم (87) فاحص ضريبي، ومدققي الحسابات المزاولين للمهنة حسب سجلات نقابة المحاسبين والمدققين في المحافظات الجنوبية والبالغ عددهم (97) مدققاً.

ثالثاً: عينة الدراسة:

تتكون عينة الدراسة من فئتين، الأولى فاحصي الضرائب العاملين في الدوائر الضريبية بعدد (87) موظف وموظفة، والثانية مدققي الحسابات المزاولين للمهنة بعدد (97) مدقق، بمجموع (184)، وقد طبقت طريقة المسح الشامل، حيث تم توزيع الاستبانات على فئتي الدراسة.

الخصائص الديموغرافية لأفراد العينة:

جدول رقم(1) توزيع عينة الدراسة (من الاستبانات المستردة) حسب طبيعة العمل

طبيعة العمل	العدد	الوزن النسبي
فئة مدققي حسابات	80	%50.3
فئة فاحصي الضرائب	79	%49.7
الإجمالي	159	%100

جدول رقم (2) توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	مدققي حسابات	فاحصي الضرائب	الاجمالي
بكالوريوس محاسبة	العدد	42	54	96
	النسبة	%52.5	%68.4	%60.4
بكالوريوس إدارة أعمال	العدد	4	8	12
	النسبة	%5.0	%10.1	%7.5

دراسات عليا	العدد	32	17	49
	النسبة	%40.0	%21.5	%30.8
مؤهلات أخرى	العدد	2	0	2
	النسبة	%2.5	%0.0	%1.3
الإجمالي	العدد	80	79	159

جدول رقم (3) توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة العملية

سنوات الخبرة	العدد	مدققي حسابات	فاحصي الضرائب	الاجمالي
أقل من 5 سنوات	العدد	18	31	49
	النسبة	%22.5	%39.2	%30.8
من 5إلى أقل من15 سنة	العدد	36	36	72
	النسبة	%45	%45.6	%45.3
من 15إلى أقل من25 سنة	العدد	18	10	28
	النسبة	%22.5	%12.7	%17.6
25 سنة فأكثر	العدد	8	2	10
	النسبة	%10	%2.5	%6.3
الاجمالي	العدد	80	79	159

وقد تم استخدام مصدرين أساسين للمعلومات:

(1) المصادر الثانوية: حيث تم الرجوع للكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، والبحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة.

(2) المصادر الأولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة تم جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسة للدراسة.

المحك المعتمد في أداة الدراسة (الاستبانة):

تم استخدام التدرج (1–5) لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبيان حسب جدول رقم (4) التالي:

جدول رقم (4) مقياس ليكرت الخماسي

التصنيف	1 غير موافق بشدة	2 غير موافق	3 محايد	4 موافق	5 موافق بشدة
مستوى الموافقة	منخفض جداً	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جداً
الوسط الحسابي	أقل من 1.80	1.80 إلى 2.59	2.60 إلى 3.39	3.40 إلى 4.19	أكبر من 4.20
الوزن النسبي	أقل من 36%	36% إلى 51.9%	52% إلى 67.9%	68% إلى 83.9%	أكبر من 84%

تم اختيار التدرج (1–5) للاستجابة، وكلما اقتربت الاجابة من 5 دل على الموافقة العالية على ما ورد في الفقرة المعنية، وكل تدرج له وزن نسبي 20%.

رابعاً: أداة الدراسة وإجراءاتها:

بعد الاطلاع على ما تم توافره من الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة، وجد أن الاستبانة هي أنسب الأدوات لحل مشكلة الدراسة وتحقيق أهدافها، وقد مر بناء هذه الاستبانة بالخطوات التالية:

1- محتوى الاستبانة:

تم إعداد استبانة لمعرفة دور معايير التدقيق الدولية في تحسين جودة الفحص الضريبي بدولة فلسطين وتتكون الاستبانة في صورتها الأولية من قسمين رئيسين، هما:

- القسم الأول: وهو عبارة عن البيانات الشخصية عن المستجيب (طبيعة العمل، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة).
- القسم الثاني: محاور دور معايير التدقيق الدولية في تحسين جودة الفحص الضريبي بدولة فلسطين ويتكون من (37) فقرة.

جدول رقم (5) توزيع محاور الاستبانة

	محاور الدراسة		عدد الفقرات
	دور معايير التدقيق الدولية في تحسين جودة الفحص الضريبي بدولة فلسطين	دور معايير التدقيق الدولية في تحسين جودة مهارات الفاحص الضريبي بدولة فلسطين.	10
		دور معايير التدقيق الدولية في تحسين تأهيل الفاحص الضريبي بدولة فلسطين.	10
		دور معايير التدقيق الدولية في تحسين جودة التشريعات الضريبية المطبقة بدولة فلسطين.	8
		دور معايير التدقيق الدولية في تحسين جودة ثقافة المكلفين الضريبية بدولة فلسطين.	9
دور معايير التدقيق الدولية في تحسين جودة الفحص الضريبي بدولة فلسطين			37

2- صدق الاستبانة:

تم التحقق من صدق الاستبانة من خلال استخدام نوعين من الصدق، كما يلي:

أ- صدق الاتساق الداخلي:

تشير النتائج من خلال الجدول رقم (6) الذي يوضح نتائج صدق الاتساق الداخلي بين فقرات والمحاور المنتمية للدراسة المتمثلة بـ (دور معايير التدقيق الدولية في تحسين جودة الفحص الضريبي بدولة فلسطين) من خلال اختبار معامل ارتباط بيرسون.

جدول رقم (6) يوضح صدق الاتساق الداخلي لفقرات دور معايير التدقيق الدولية في تحسين جودة الفحص الضريبي بدولة فلسطين

فقرات المحور الأول:			فقرات المحور الثاني:		
رقم الفقرة	قيمة ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	رقم الفقرة	قيمة ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
الفقرة 1	0.609**	0.000	الفقرة 1	0.569**	0.000
الفقرة 2	0.605**	0.000	الفقرة 2	0.582**	0.000
الفقرة 3	0.645**	0.000	الفقرة 3	0.392*	0.012
الفقرة 4	0.623**	0.000	الفقرة 4	0.443**	0.002
الفقرة 5	0.587**	0.000	الفقرة 5	0.670**	0.000
الفقرة 6	0.593**	0.000	الفقرة 6	0.609**	0.000
الفقرة 7	0.417**	0.000	الفقرة 7	0.481**	0.002
الفقرة 8	0.676**	0.000	الفقرة 8	0.549**	0.000
الفقرة 9	0.504**	0.000	الفقرة 9	0.642**	0.000
الفقرة 10	0.641**	0.000	الفقرة 10	0.637**	0.000
فقرات المحور الثالث:			فقرات المحور الرابع:		
رقم الفقرة	قيمة ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	رقم الفقرة	قيمة ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
الفقرة 1	0.647**	0.000	الفقرة 1	0.731**	0.000
الفقرة 2	0.630**	0.000	الفقرة 2	0.591**	0.000
الفقرة 3	0.625**	0.000	الفقرة 3	0.620**	0.000
الفقرة 4	0.618**	0.000	الفقرة 4	0.761**	0.000

الفقرة 5	0.688**	0.000	الفقرة 5	0.628**	0.000
الفقرة 6	0.809**	0.000	الفقرة 6	0.581**	0.000
الفقرة 7	0.758**	0.000	الفقرة 7	0.582**	0.000
الفقرة 8	0.585**	0.000	الفقرة 8	0.683**	0.000
			الفقرة 9	0.557**	0.000

**ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01، * ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05

ب-الصدق البنائي:

حيث يشترط لتحقيق معيار الصدق البنائي من خلال توفر معاملات ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة تقل عن 0.05، حيث يتضح من خلال الجدول (7) نتائج الصدق البنائي، ويعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدي ارتباط كل محور من محاور الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة.

يبين جدول رقم (7) أن جميع معاملات الارتباط في جميع أبعاد الاستبانة دالة إحصائياً عند مستوي معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يعتبر جميع أبعاد الاستبانة صادقة لما وضع لقياسه.

جدول رقم (7) الصدق البنائي بين أبعاد المتغير المستقل (دور معايير التدقيق الدولية في تحسين جودة الفحص الضريبي) والدرجة الكلية لكل محور من محاور الاستبانة

	متغيرات الدراسة	قيمة معامل ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	التحقق
دور معايير التدقيق الدولية في تحسين جودة الفحص الضريبي بدولة فلسطين	دور معايير التدقيق الدولية في تحسين جودة مهارات الفاحص الضريبي بدولة فلسطين.	0.836**	0.000	تم التحقق خلال العينة الاستطلاعية (30)
	دور معايير التدقيق الدولية في تحسين تأهيل الفاحص الضريبي بدولة فلسطين.	0.836**	0.000	
	دور معايير التدقيق الدولية في تحسين جودة التشريعات الضريبية المطبقة بدولة فلسطين.	0.871**	0.000	
	دور معايير التدقيق الدولية في تحسين جودة ثقافة المكلفين الضريبية بدولة فلسطين.	0.890**	0.000	

**ذات دلالة إحصائية معنوية عند مستوى دلالة 0.01.

يتضح من الجدول السابق رقم (7) حساب صدق الاستبانة بأنها تتميز بدرجة عالية من الصدق.

3- ثبات أداة الدراسة:

تم التأكد من ثبات الاستبانة باستخدام نوعين من أنواع الثبات، وهما التجزئة النصفية، ومعامل ألفاكرونباخ، وقد جاءت النتائج كماهي موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (8) نتائج مؤشرات الثبات لمتغيرات الدراسة

	متغيرات الدراسة	عدد الفقرات	كرونباخ ألفا	التجزئة النصفية
دور معايير التدقيق الدولية في تحسين جودة الفحص الضريبي بدولة فلسطين	دور معايير التدقيق الدولية في تحسين جودة مهارات الفاحص الضريبي بدولة فلسطين.	10	0.806	0.819
	دور معايير التدقيق الدولية في تحسين تأهيل الفاحص الضريبي بدولة فلسطين.	10	0.718	0.700
	دور معايير التدقيق الدولية في تحسين جودة التشريعات الضريبية المطبقة بدولة فلسطين.	8	0.827	0.837
	دور معايير التدقيق الدولية في تحسين جودة ثقافة المكلفين الضريبية بدولة فلسطين.	9	0.823	0.862
دور معايير التدقيق الدولية في تحسين جودة مهارات الفاحص الضريبي بدولة فلسطين		37	0.902	0.918

يتضح من الجدول رقم (8) السابق أن قيمة معامل ألفكرونباخ قد تراوحت ما بين (0.718-0.827) لمحاور الاستبانة، وأن قيمته للاستبانة ككل بلغت (0.902)، وأن قيمة معامل الثبات من خلال التجزئة النصفية قد تراوحت ما بين

(0.862–0.700)، وأن قيمة معامل الثبات ككل من خلال التجزئة النصفية بلغ (0.918)، وهذه النتائج تشير إلى وجود درجة مرتفعة من ثبات الاستبانة، وبذلك تتميز الاستبانة بالثبات.

بعد التأكد من صدق وثبات الاستبانة أصبحت في صورتها النهائية قابلة للتطبيق على عينة الدراسة، كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (9) الاستبانة في صورتها النهائية

الرقم	اسم المحور	عدد الفقرات	الثقل النسبي
1	دور معايير التدقيق الدولية في تحسين جودة مهارات الفاحص الضريبي بدولة فلسطين.	10	%27
2	دور معايير التدقيق الدولية في تحسين تأهيل الفاحص الضريبي بدولة فلسطين.	10	%27
3	دور معايير التدقيق الدولية في تحسين جودة التشريعات الضريبية المطبقة بدولة فلسطين.	8	%21.6
4	دور معايير التدقيق الدولية في تحسين جودة ثقافة المكلفين الضريبية بدولة فلسطين.	9	%24.4
	المجموع	37	%100

اختبار التوزيع الطبيعي Normality Distribution Test:

تم استخدام اختبار كولمجوروف–سمرنوفKolmogorov-Smirnov Test ((K-S لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول رقم (10) التالي:

جدول رقم (10) يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

	محاور الاستبانة	عدد الفقرات	كولمجوروف–سمرنوف (K-S	المعنوية Sig.
11	دور معايير التدقيق الدولية في تحسين جودة مهارات الفاحص الضريبي بدولة فلسطين.	10	0.103	0.200
22	دور معايير التدقيق الدولية في تحسين تأهيل الفاحص الضريبي بدولة فلسطين.	10	0.078	0.200
33	دور معايير التدقيق الدولية في تحسين جودة التشريعات الضريبية المطبقة بدولة فلسطين.	8	0.133	0.071
4	دور معايير التدقيق الدولية في تحسين جودة ثقافة المكلفين الضريبية بدولة فلسطين.	9	0.154	0.081
	دور معايير التدقيق الدولية في تحسين جودة مهارات الفاحص الضريبي بدولة فلسطين	37	0.071	0.200

يتضح من النتائج الموضحة في جدول رقم (10) السابق أن القيمة الاحتمالية (.Sig) لجميع مجالات الدراسة كانت أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، وبذلك فإن توزيع البيانات لهذه المجالات يتبع التوزيع الطبيعي حيث سيتم استخدام الاختبارات المعلمية للإجابة على فرضيات الدراسة.

الإجابة على أسئلة الدراسة:

ينص السؤال الرئيس: هل يوجد دور لمعايير التدقيق الدولية في تحسين جودة الفحص الضريبي بدولة فلسطين؟

وللإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والوزن النسبي، لفقرات جميع محاور الاستبانة، فجاءت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (11) الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لفقرات جميع محاور الاستبانة

		مدققي حسابات				فاحصي الضرائب			
		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	ترتيب الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	ترتيب الفقرة
1	المحور الأول: دور معايير التدقيق الدولية في تحسين جودة مهارات	4.25	0.44	%85.0	1	4.00	0.36	%80	1

	الفاحص الضريبي بدولة فلسطين								
2	المحور الثاني: دور معايير التدقيق الدولية في تحسين جودة تأهيل الفاحص الضريبي بدولة فلسطين	4.19	0.40	83.8	3	3.88	0.36	%77.6	2
3	المحور الثالث: دور معايير التدقيق الدولية في تحسين جودة التشريعات الضريبية المطبقة بدولة فلسطين	4.22	0.43	%84.4	2	3.85	0.49	%77.0	3
4	المحور الرابع: دور معايير التدقيق الدولية في تحسين جودة ثقافة المكلفين الضريبية بدولة فلسطين	4.14	0.50	%82.8	4	3.85	0.48	%77.0	3
	جميع المحاور	4.20	0.44	84.00		3.90	0.42	77.90	

- يتضح من جدول رقم (11) السابق أن الوزن النسبي لفقرات جميع محاور الاستبانة (عينة المدققين) بلغ 84% وبمتوسط بلغ (4.20) وانحراف معياري بلغ (0.44)، وجاء ترتيب المحاور على النحو التالي:

احتل المحور الأول (دور معايير التدقيق الدولية في تحسين جودة مهارات الفاحص الضريبي بدولة فلسطين)، المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ (85%)، وأما في المرتبة الثانية فجاء المحور الثالث (دور معايير التدقيق الدولية في تحسين جودة التشريعات الضريبية المطبقة بدولة فلسطين) بوزن نسبي بلغ (84.4%)، وفي المرتبة الثالثة جاء المحور الثاني (دور معايير التدقيق الدولية في تحسين جودة تأهيل الفاحص الضريبي بدولة فلسطين) بوزن نسبي بلغ (83.8%)، وأخيراً وفي المرتبة الأخيرة جاء المحور الرابع (دور معايير التدقيق الدولية في تحسين جودة ثقافة المكلفين الضريبية بدولة فلسطين) بوزن نسبي بلغ (82.8%).

- يتضح من جدول رقم (13) السابق أن الوزن النسبي لفقرات جميع محاور الاستبانة (عينة فاحصي الضرائب) بلغ (77.90%)، وبمتوسط بلغ (3.90)، وانحراف معياري بلغ (0.42)، وجاء ترتيب المحاور على النحو التالي:

احتل المحور الأول (دور معايير التدقيق الدولية في تحسين جودة مهارات الفاحص الضريبي بدولة فلسطين) المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ (80%)، وفي المرتبة الثانية جاء المحور الثاني (دور معايير التدقيق الدولية في تحسين جودة تأهيل الفاحص الضريبي بدولة فلسطين) بوزن نسبي بلغ (77.6%)، وفي المركز الثالث والثالث مكرر جاء كلا المحورين الثالث (دور معايير التدقيق الدولية في تحسين جودة التشريعات الضريبية المطبقة بدولة فلسطين)، والمحور الرابع (دور معايير التدقيق الدولية في تحسين جودة ثقافة المكلفين الضريبية بدولة فلسطين)، بنفس الوزن النسبي والذي بلغ (77%).

ومما سبق يتضح وجود اختلاف بين نتائج إجابات (عينة المدققين) حيث بلغت (84%)، وعينة (فاحصي الضرائب) بنسبة (77.90%)، ويعزو الباحثون ذلك لوجود دراية ومعرفة أوسع لدى المدققين بشكل أكبر من فاحصي الضرائب نظراً لتأهيلهم بدرجات ومستويات أعلى من فاحصي الضرائب، وكذلك يؤدي المدققين خدمات محاسبية ومالية وإدارية متنوعة؛ الأمر الذي أدى إلى تحسين معرفتهم وثقافتهم بمعايير التدقيق الدولية واستخداماتها.

واتفقت هذه النتيجة مع بعض نتائج دراسة علوان (2017) بأن تطبيق معايير التدقيق الدولية يؤدي إلى تحسين جودة مهارات الفاحص الضريبي بدولة فلسطين.

الإجابة عن السؤال الفرعي الأول:

ينص السؤال على: هل يوجد دور لمعايير التدقيق الدولية في تحسين جودة مهارات الفاحص الضريبي بدولة فلسطين؟

وللإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والوزن النسبي لفقرات المحور الأول للاستبانة (تحسين جودة مهارات الفاحص الضريبي)، فجاءت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (12) الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لمحور دور معايير التدقيق الدولية في تحسين جودة مهارات الفاحص الضريبي بدولة فلسطين

	المحور الأول	مدققي حسابات				فاحصي الضرائب			
		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	ترتيب الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	ترتيب الفقرة
1	تساعد معايير التدقيق الدولية في دراسة وفهم التعليمات والإرشادات الصادرة من الجهات الضريبية المختصة.	4.55	0.552	%91.0	1	4.18	0.594	%83.5	1
2	تساهم المعايير الدولية للتدقيق في تحسين المعرفة لطبيعة البيئة القانونية الناظمة للأعمال الضريبية.	4.38	0.586	%87.5	2	4.03	0.698	%80.5	5
3	تمكن معايير التدقيق الدولية من تحسين الطرق الفنية لمناقشة المكلف أو من يمثله.	4.33	0.764	%86.5	3	4.13	0.686	%82.5	3
4	تعمل معايير التدقيق الدولية على توفير الإلمام الكافي بأوضاع السوق، والتقلبات الحادثة فيها.	4.23	0.660	%84.5	4	3.90	0.841	%78	7
5	توفر المعايير الدولية للمدققين الإلمام الكافي لأساليب التحليل المالي بما يحسن من تقديرات مأمور التقدير.	4.33	0.762	%86.5	3	3.78	0.620	%75.5	9
6	تساعد معايير التدقيق الدولية على تنمية مستوى الفطنة والذكاء لدى الفاحص الضريبي، ومن ثم تحسين عدالة التقدير الضريبي.	4.18	0.675	%83.5	6	4.13	0.686	%82.5	2
7	تؤدي معايير التدقيق الدولية إلى توفير معرفة كافية بطرق الفحص الضريبي الملائمة لطبيعة نشاط المكلف.	4.20	0.648	%84.0	5	4.00	0.716	%80	6
8	توفر معايير التدقيق الدولية قاعدة معلومات من معرفة نسب الرافعة الربحية الاسترشادية للقطاعات الاقتصادية المختلفة.	4.13	0.853	%82.5	8	3.90	0.672	%78	7
9	تساهم معايير التدقيق الدولية في تحسين الأداء المحاسبي للفاحص الضريبي عند تقدير الدخل الخاضع للضريبة.	4.03	0.768	%80.5	9	3.83	0.675	%76.5	8
10	تعمل معايير التدقيق الدولية على تحسين إجراءات التخطيط والإعداد للفحص الضريبي.	4.18	0.712	%83.5	7	4.10	0.672	%82	4
	إجمالي المحور الأول	4.25	0.44	%85.0	----	4.00	0.36	%80	----

- يتضح من جدول رقم (12) السابق أن الوزن النسبي لإجمالي دور معايير التدقيق الدولية في تحسين جودة مهارات الفاحص الضريبي بدولة فلسطين ككل (عينة المدققين) بلغ (85%)، وبمتوسط بلغ (4.25)، وانحراف معياري بلغ (0.44)، وجاء ترتيب الفقرات على النحو التالي:

- احتلت الفقرة الأولى (تساعد معايير التدقيق الدولية في دراسة وفهم التعليمات والإرشادات الصادرة من الجهات الضريبية المختصة)، المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ (91%)، ويعزو الباحثون ذلك لأن اتباع معايير التدقيق الدولية يستوجب الأخذ بعين الاعتبار طبيعة القوانين والتعليمات الضريبية المطبقة في البيئة الفلسطينية.
- بينما كانت الفقرة التاسعة (تساهم معايير التدقيق الدولية في تحسين الأداء المحاسبي للفاحص الضريبي عند تقدير الدخل الخاضع للضريبة) المرتبة الأخيرة بوزن نسبي (80.5%)، ويعزو الباحثون ذلك لأن مدققي الحسابات أحياناً لا يأخذون بعين الاعتبار قيمة الضرائب المستحقة عند تطبيق معايير التدقيق الدولية.

- ويتضح أن الوزن النسبي لإجمالي دور معايير التدقيق الدولية في تحسين جودة مهارات الفاحص الضريبي بدولة فلسطين ككل (عينة فاحصي الضرائب) بلغ (80%) وبمتوسط بلغ (4.0) وانحراف معياري بلغ (0.36)، وجاء ترتيب الفقرات على النحو التالي:

- الفقرة الأولى (تساعد معايير التدقيق الدولية في دراسة وفهم التعليمات والإرشادات الصادرة من الجهات الضريبية المختصة) احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ (83.5%)، ويعزو الباحثون ذلك إلى وجود إلمام كافي بمعايير التدقيق الدولية، والبيئة المحاسبية والقانونية الواجب مراعاتها عند إجراء الفحص الضريبي.
- بينما كانت الفقرة الخامسة (توفر المعايير الدولية للمدققين الإلمام الكافي لأساليب التحليل المالي بما يحسن من تقديرات مأمور التقدير) المرتبة الأخيرة بوزن نسبي (75.5%)، ويعزو الباحثون ذلك إلى قيام الفاحص الضريبي بإجراء التقدير بأساليب وطرق متعددة ومختلفة غير التحليل المالي.

واتفقت هذه النتيجة مع بعض نتائج دراسة علوان (2017) بأن إجراءات التدقيق والفحص الضريبي تتم وفق التعليمات والقانون الضريبي.

الإجابة عن السؤال الفرعي الثاني:

ينص السؤال على: هل يوجد دور لمعايير التدقيق الدولية في تحسين جودة تأهيل الفاحص الضريبي بدولة فلسطين؟

وللإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والوزن النسبي، لفقرات المحور الثاني للاستبانة، (تحسين جودة تأهيل الفاحص الضريبي)، فجاءت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (13) الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لمحور دور معايير التدقيق الدولية في تحسين جودة تأهيل الفاحص الضريبي بدولة فلسطين

	المحور الثاني:	مدققي حسابات				فاحصي الضرائب			
		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	ترتيب الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	ترتيب الفقرة
1	تساعد معايير التدقيق الدولية في توفير المعرفة الكافية لسلامة المعالجات المحاسبية في حسابات المكلف.	4.35	0.622	87.0	1	4.15	0.700	83.0	1
2	تساهم المعايير الدولية للتدقيق في إيجاد ضرورة تطوير القدرات في مجال التدقيق الالكتروني.	4.33	0.764	86.5	2	3.48	0.716	69.5	9
3	تشجع معايير التدقيق الدولية على تحضير الفاحص الضريبي لحضور الدورات المتخصصة	4.08	0.694	81.5	7	3.90	0.744	78.0	5

	في المجال الضريبي.								
4	تعمل المعايير الدولية للتدقيق على حث الفاحص الضريبي على التوجه نحو تحسين مستوى إلمامه بمبادئ عملية الفحص الضريبي.	4.30	0.648	86.0	3	4.05	0.714	81.0	3
5	تساهم معايير التدقيق الدولية في تحسين قدرة الفاحص الضريبي على تطبيق الإجراءات التحليلية المناسبة وصولاً لنتائج موضوعية.	3.98	0.697	79.5	8	3.75	0.840	75.0	8
6	تساعد معايير التدقيق الدولية في توفير إدراك كافٍ لدى الفاحص الضريبي بالتغيرات الحادثة في مختلف القطاعات الاقتصادية.	4.20	0.758	84.0	5	3.80	0.853	76.0	7
7	تُحسِن معايير التدقيق الدولية من قدرة الفاحص الضريبي على إقناع المكلف بعدالة التقدير الذي أجراه.	4.15	0.700	83.0	6	3.98	0.733	79.5	4
8	تشكل المعايير الدولية للتدقيق منهجاً استرشادياً يُمكِن الفاحص الضريبي من أداء دوره بكفاءة وفاعلية.	4.28	0.554	85.5	4	4.10	0.496	82.0	2
9	تساعد معايير التدقيق الدولية الفاحص على صياغة خطة ملائمة لفحص الإقرار الضريبي بطريقة سليمة.	3.98	0.698	79.5	9	3.83	0.712	76.5	6
10	تعمل معايير التدقيق الدولية على تحسين إجراءات الفحص الميداني وإعداد تقرير الفحص الضريبي.	4.28	0.751	85.5	4	3.80	0.723	76.0	7
	إجمالي المحور الثاني	4.19	0.40	83.8		3.88	0.36	77.6	

يتضح من جدول رقم (13) السابق أن الوزن النسبي لإجمالي دور معايير التدقيق الدولية في تحسين تأهيل الفاحص الضريبي بدولة فلسطين ككل (عينة المدققين) بلغ (83.8%)، وبمتوسط بلغ (4.19)، وانحراف معياري بلغ (0.40)، بينما لفقرات دور معايير التدقيق الدولية في تحسين جودة مهارات الفاحص الضريبي بدولة فلسطين ككل كانت الفقرة الأولى (تساعد معايير التدقيق الدولية في توفير المعرفة الكافية لسلامة المعالجات المحاسبية في حسابات المكلف) احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ (87.0%)، ويعزو الباحثون ذلك إلى أن اتباع المعايير يتضمن فحص وتدقيق كافة البنود والعناصر الواردة في القوائم المالية، ومن ثم التأكد من صحتها وعدالتها.

بينما كانت الفقرة التاسعة (تساعد معايير التدقيق الدولية الفاحص على صياغة خطة ملائمة لفحص الإقرار الضريبي بطريقة سليمة) احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي (79.5%)، ويعزو الباحثون ذلك لعدم وجود اهتمام كافي من المدققين بالطرق والوسائل المتبعة في فرض الضرائب، وكيفية إجراء التحاسب الضريبي.

ويتضح أن الوزن النسبي لإجمالي دور معايير التدقيق الدولية في تحسين تأهيل الفاحص الضريبي بدولة فلسطين ككل (عينة المأمورين) بلغ (77.65%)، وبمتوسط بلغ (3.88)، وانحراف معياري بلغ (0.36)، بينما لفقرات دور معايير التدقيق الدولية في تحسين جودة مهارات الفاحص الضريبي بدولة فلسطين ككل كانت الفقرة الأولى (تساعد معايير التدقيق الدولية في توفير المعرفة الكافية لسلامة المعالجات المحاسبية في حسابات المكلف) احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ (83.0%)، ويرجع الباحثون ذلك إلى وجود فهم لديهم بأن تطبيق المعايير يساعد في توفير معلومات موثوقة حول قائمة الدخل التي قد تكون أساساً في التحاسب الضريبي.

بينما كانت الفقرة الثانية (تساهم المعايير الدولية للتدقيق في إيجاد ضرورة تطوير القدرات في مجال التدقيق الالكتروني) المرتبة الأخيرة بوزن نسبي (69.5%)، ويعزو الباحثون ذلك إلى عدم وجود الاهتمام الكافي لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في مجال المحاسبة والتدقيق حيث أنهم يعتمدون على الزيارات الميدانية في أغلب الأحيان لإجراء الفحص الضريبي.

واتفقت هذه النتيجة مع بعض نتائج دراسة أبو سيدو (2018) بوجود دور لمدقق الحسابات الخارجي في تحسين جودة الفحص الضريبي ودراسة علوان (2017) بأن إجراءات التدقيق والفحص الضريبي تتم وفق التعليمات، والتشريعات والقوانين الضريبية.

الإجابة عن السؤال الفرعي الثالث:

ينص السؤال على: هل يوجد دور لمعايير التدقيق الدولية في تحسين جودة التشريعات الضريبة المطبقة بدولة فلسطين؟

وللإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والوزن النسبي، لفقرات المحور الثالث للاستبانة، (تحسين جودة التشريعات الضريبة)، فجاءت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (14) الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لمحور دور معايير التدقيق الدولية في تحسين جودة التشريعات الضريبية المطبقة بدولة فلسطين

	المحور الثالث:	مدققي حسابات				فاحصي الضرائب			
		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	ترتيب الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	ترتيب الفقرة
1	يؤدي تطبيق معايير التدقيق الدولية إلى إعداد الإقرار الضريبي وفقاً للمتطلبات القانونية.	4.41	0.549	%88.2	2	3.93	0.797	%78.5	3
2	يكفل تطبيق معايير التدقيق الدولية حماية حصة التعويض للمكلفين إذا تطلب الأمر ذلك.	4.03	0.707	%80.5	7	3.70	0.823	%74.0	6
3	يساعد استخدام معايير التدقيق الدولية على تعزيز اتخاذ الإجراءات القانونية بما يحفظ حقوق الجميع.	4.10	0.718	%82.0	5	3.83	0.747	%76.5	5
4	يساهم الامتثال لمعايير التدقيق الدولية في العمل على استصدار التعليمات والإرشادات التي تفسر التشريعات الضريبية.	4.28	0.647	%85.6	3	3.85	0.662	%77.0	4
5	تعمل المعايير الدولية للتدقيق على تعزيز الالتزام باللوائح والقواعد الناظمة لأعمال الدوائر الضريبية.	4.48	0.640	%89.5	1	4.00	0.784	%80.0	2
6	يساعد تطبيق المعايير الدولية للتدقيق على سد الفجوة التي تنشأ بين المكلف والدوائر الضريبية نتيجة وجود خلاف قانوني.	4.08	0.730	%81.5	6	3.68	0.888	%73.5	7
7	تساهم معايير التدقيق الدولية في إعادة صياغة السياسات والبرامج المطبقة في الدوائر الضريبية بما يتوافق مع القوانين المنظمة للضريبة	4.10	0.810	%82.0	5	3.83	0.984	%76.5	5
8	يؤدي تطبيق معايير التدقيق الدولية إلى تحديث التشريعات الضريبية بشكل دوري ومستمر.	4.28	0.679	%85.5	4	4.03	0.707	%80.5	1
	اجمالي المحور الثالث	4.22	0.43	%84.4		3.85	0.49	%77.0	

يتضح من جدول رقم (14) السابق أن الوزن النسبي لإجمالي دور معايير التدقيق الدولية في تحسين جودة التشريعات الضريبية المطبقة بدولة فلسطين ككل (عينة المدققين) بلغ (84.44%)، وبمتوسط بلغ (4.22)، وانحراف معياري بلغ (0.43)، بينما لفقرات دور معايير التدقيق الدولية في تحسين جودة التشريعات الضريبية المطبقة بدولة فلسطين ككل كانت الفقرة الخامسة (تعمل المعايير الدولية للتدقيق على تعزيز الالتزام باللوائح والقواعد الناظمة لأعمال الدوائر الضريبية) احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ (89.5%)، ويعزو الباحثون ذلك بأن اتباع المعايير يتطلب منهم ضرورة فهم ومعرفة بيئة العمل بما فيها مراعاة القواعد والقوانين الضريبية المعمول بها.

بينما كانت الفقرة الثانية (يكفل تطبيق معايير التدقيق الدولية حماية حصة التعويض للمكلفين إذا تطلب الأمر ذلك) المرتبة الأخيرة بوزن نسبي (80.51%)، ويرجع الباحثون ذلك إلى عدم وجود أي شكل من أشكال التعويضات التي تقدمها الضرائب للمكلفين في البيئة الفلسطينية، سواء تم تطبيق المعايير أو لم يتم.

ويتضح أن الوزن النسبي لإجمالي دور معايير التدقيق الدولية في تحسين جودة مهارات الفاحص الضريبي بدولة فلسطين ككل (عينة المأمورين) بلغ (77.04%)، وبمتوسط بلغ (3.85)، وانحراف معياري بلغ (0.49)، بينما لفقرات دور معايير التدقيق الدولية في تحسين جودة مهارات الفاحص الضريبي بدولة فلسطين ككل كانت الفقرة الثامنة (يؤدي تطبيق معايير التدقيق الدولية إلى تحديث التشريعات الضريبية بشكل دوري ومستمر) المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ (80.51%)، ويعزو الباحثون ذلك إلى أن استخدام المعايير قد يترتب عليه وجود عِوار أو قصور في حزمة التشريعات الضريبية، الأمر الذي يستلزم ضرورة العمل على تحديثها.

بينما كانت الفقرة السادسة (يساعد تطبيق المعايير الدولية للتدقيق على سد الفجوة التي تنشأ بين المكلف والدوائر الضريبية نتيجة وجود خلاف قانوني) احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي (73.5%)، ويعزو الباحثون ذلك بأن معالجة الخلافات القانونية والمنازعات الضريبية بين المكلفين والدوائر الضريبية يتم وفقاً لآليات وطرق أخرى وسياق مختلف دون وجود أي تأثير لتطبيق المعايير في ذلك.

واتفقت هذه النتيجة مع بعض نتائج دراسة الأغا (2016) بوجود دور لحوكمة الشركات في تطوير استراتيجيات الفحص الضريبي، ودراسة عبد الفتاح (2015) بوجود اختلافات بين معيار المحاسبة الدولي رقم (12) والتشريعات الضريبية الفلسطينية في المعالجة لضريبة الدخل.

الإجابة عن السؤال الفرعي الرابع:

ينص السؤال على: هل يوجد دور لمعايير التدقيق الدولية في تحسين جودة ثقافة المكلفين الضريبية بدولة فلسطين؟

وللإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والوزن النسبي، لفقرات المحور الرابع للاستبانة (تحسين جودة ثقافة المكلفين الضريبية)، فجاءت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (15) الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لمحور دور معايير التدقيق الدولية في تحسين جودة ثقافة المكلفين الضريبية بدولة فلسطين

	المحور الرابع:	مدققي حسابات				فاحصي الضرائب			
		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	ترتيب الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	ترتيب الفقرة
1	يُمكِن تطبيق معايير التدقيق الدولية من توفير معلومات كافية عن المساهمين تساعد في أداء عملية الفحص الضريبي.	4.20	0.648	%84.0	4	4.03	0.698	%80.5	1

2	يساعد استخدام المعايير الدولية للتدقيق من تشجيع المكلفين على إعداد الإقرار الضريبي بصورة معبرة عن وضعه المالي الحقيقي.	3.95	0.783	%79.0	8	3.80	0.608	%76.0	6
3	تساهم معايير التدقيق الدولية في التزام المكلفين بمسك الدفاتر، والسجلات والمستندات، وإعداد حسابات خالية من الغش والأخطاء والتحريف.	4.30	0.758	%86.0	1	3.75	0.776	%75.0	7
4	يؤدي تطبيق المعايير الدولية للتدقيق إلى تحفيز المكلفين لدفع الضريبة قانونياً.	4.28	0.640	%85.5	2	3.88	0.883	%77.5	3
5	يساعد الالتزام بمعايير التدقيق الدولية المكلفين على منع التهرب الضريبي.	4.00	0.906	%80.0	7	3.80	0.883	%76.0	6
6	تعمل معايير التدقيق الدولية على توفير الجهد والوقت لأداء الفحص الضريبي بكفاءة.	4.18	0.712	%83.5	5	3.82	0.914	%76.4	5
7	يساهم تطبيق معايير التدقيق الدولية على إجراء تقديرات ضريبية عادلة، ومن ثم تحقيق الرضا لدى المكلفين.	4.08	0.694	%81.5	6	4.00	0.784	%80.0	2
8	تعمل معايير التدقيق الدولية على حث المكلفين بتقديم إقراراتهم الضريبية في الموعد المحدد وحسب التعليمات والإرشادات والقوانين.	4.08	0.859	%81.5	6	3.73	0.784	%74.5	8
9	تساهم المعايير الدولية للتدقيق في زيادة وعي المكلفين بأهمية دفع الضرائب المستحقة عليهم.	4.25	0.630	%85.0	3	3.83	0.844	%76.5	4
	اجمالي المحور الرابع	4.14	0.50	%82.8		3.85	0.48	%77.0	

يتضح من جدول رقم (15) السابق أن الوزن النسبي لإجمالي دور معايير التدقيق الدولية في تحسين جودة ثقافة المكلفين الضريبية بدولة فلسطين ككل (عينة المدققين) بلغ (82.89%)، وبمتوسط بلغ (4.14)، وانحراف معياري بلغ (0.50)، بينما لفقرات دور معايير التدقيق الدولية في تحسين جودة ثقافة المكلفين الضريبية بدولة فلسطين ككل كانت الفقرة الثالثة (تساهم معايير التدقيق الدولية في التزام المكلفين بمسك الدفاتر والسجلات والمستندات، وإعداد حسابات خالية من الغش والأخطاء والتحريف)، واحتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ (86.0%)، ويرجع الباحثون ذلك بأن اتباع تطبيق المعايير يقوم على وجود حسابات منتظمة ومن ثم التزام المكلفين بمسك دفاتر وسجلات نظامية حسب الأصول.

بينما كانت الفقرة الثانية (يساعد استخدام المعايير الدولية للتدقيق من تشجيع المكلفين على إعداد الإقرار الضريبي بصورة معبرة عن وضعه المالي الحقيقي) المرتبة الأخيرة بوزن نسبي (79.0%)، ويعزو الباحثون ذلك لأن استخدام المعايير لا يمكن أن يوفر للمكلفين ثقافة تقديم تقرير ضريبي طوعي ومُعبِر عن حقيقة الدخل الخاضع للضريبة.

ويتضح أن الوزن النسبي لإجمالي دور معايير التدقيق الدولية في تحسين جودة مهارات الفاحص الضريبي بدولة فلسطين ككل (عينة المأمورين) بلغ (76.95%)، وبمتوسط بلغ (3.85)، وانحراف معياري بلغ (0.48)، بينما لفقرات دور معايير التدقيق الدولية في تحسين جودة مهارات الفاحص الضريبي بدولة فلسطين ككل كانت الفقرة الاولى (يمكن تطبيق معايير التدقيق الدولية من توفير معلومات كافية عن المساهمين تساعد في أداء عملية الفحص الضريبي) احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ (80.5%)، ويعزو الباحثون ذلك إلى وجود معرفة لديهم بأن تطبيق المعايير يساعد في تحسين القياس والإفصاح المحاسبي في القوائم المالية المقدمة من المكلفين لأغراض الضرائب.

بينما كانت الفقرة الثامنة (تعمل معايير التدقيق الدولية على حث المكلفين بتقديم إقراراتهم الضريبية في الموعد المحدد وحسب التعليمات والإرشادات والقوانين) المرتبة الأخيرة بوزن نسبي (74.5%)، ويرجع الباحثون ذلك لأن اتباع المعايير

لا يلزم المكلفين بالإفصاح الشامل عن الدخل الحقيقي للمكلفين وفي الوقت المناسب، وبخاصة أنه لا يوجد قوانين ملزمة بتطبيق معايير التدقيق في البيئة الفلسطينية.

واتفقت هذه النتيجة مع بعض نتائج دراسة علوان (2017) بأن إجراءات التدقيق والفحص الضريبي تتم وفق التعليمات والقانون الضريبي، ودراسة حمادي (2019)، بحيث يسهم استخدام النظام المحاسبي المحوسب في تبسيط إجراءات التدقيق والفحص الضريبي من خلال تنفيذ العديد من إجراءات الفحص الضريبي بدقة عالية وبأسرع وقت لإنجاز المعاملات الضريبية، واحتساب مقدار الضريبة المستحقة على المكلفين بدقة، ودراسة حسين (2010) بأن التأهيل العلمي الجيد والخبرة الطويلة في مجال الفحص الضريبي وعدد الدورات الكافية في مجال الضرائب والتدقيق والتخصص يؤثرون على مدى التزام الفاحص الضريبي بمعايير التدقيق الدولية في مجال الحد من والكشف عن حالات التهرب الضريبي.

اختبار الفرضيات:

الفرضية الرئيسة: يوجد دور لمعايير التدقيق الدولية في تحسين جودة الفحص الضريبي بدولة فلسطين.

وللتحقق من هذه الفرضية تم حساب معامل بيرسون للارتباط والقيمة الاحتمالية ومستوى الدالة، حيث جاءت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (16) معامل الارتباط بين دور معايير التدقيق الدولية في تحسين جودة الفحص الضريبي بدولة فلسطين

أبعاد الفرضية الرئيسة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الدلالة
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين معايير التدقيق الدولية في تحسين جودة مهارات الفاحص الضريبي بدولة فلسطين.	0.832**	0.000	دال إحصائياً
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين دور معايير التدقيق الدولية في تحسين تأهيل الفاحص الضريبي بدولة فلسطين.	0.817**	0.000	دال إحصائياً
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين دور معايير التدقيق الدولية في تحسين جودة التشريعات الضريبية المطبقة بدولة فلسطين.	0.833**	0.000	دال إحصائياً
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين دور معايير التدقيق الدولية في تحسين جودة ثقافة المكلفين الضريبية بدولة فلسطين.	0.852**	0.000	دال إحصائياً
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق معايير التدقيق الدولية وتحسين جودة الفحص الضريبي بدولة فلسطين.	0.834**	0.000	دال إحصائياً

يبين جدول رقم (16) السابق أن معامل الارتباط يساوي (0.832)، وأن القيمة الاحتمالية (.Sig) تساوي (0.000)، وهي أقل من مستوي الدلالة $\alpha \leq 0.05$ وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية قوية طردية بين معايير التدقيق الدولية في تحسين جودة مهارات الفاحص الضريبي بدولة فلسطين.

معامل الارتباط يساوي (0.817)، وأن القيمة الاحتمالية (.Sig) تساوي (0.000)، وهي أقل من مستوي الدلالة $\alpha \leq 0.05$ وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية قوية طردية بين دور معايير التدقيق الدولية في تحسين تأهيل الفاحص الضريبي بدولة فلسطين.

معامل الارتباط يساوي (0.833)، وأن القيمة الاحتمالية (.Sig) تساوي (0.000)، وهي أقل من مستوي الدلالة $\alpha \leq 0.05$ وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية طردية قوية بين دور معايير التدقيق الدولية في تحسين جودة

التشريعات الضريبية المطبقة بدولة فلسطين.

معامل الارتباط يساوي (0.852)، وأن القيمة الاحتمالية (.Sig) تساوي (0.000)، وهي أقل من مستوي الدلالة 0.05 ≤ α وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية طردية قوية بين دور معايير التدقيق الدولية في تحسين جودة ثقافة المكلفين الضريبية بدولة فلسطين.

ويفسر الباحثون ذلك، بأن للمعايير دور كبير على تحسين جودة الفحص الضريبي، ولكنه يتفاوت بشكل بسيط، نظراً لتباين مستوى اهتمام المستقصى منهم بالمحور محل الاختبار.

النتائج والتوصيات:

أولاً- النتائج:

1- يوجد دور لمعايير التدقيق الدولية في تحسين جودة الفحص الضريبي بدولة فلسطين من وجهة نظر مدققي الحسابات، وكانت (84%)، وأما من وجهة نظر فاحصي الضرائب فكانت بنسبة (77.90%).
2- يؤدي تطبيق معايير التدقيق الدولية إلى تحسين جودة مهارات الفاحص الضريبي في البيئة الفلسطينية، من وجهة نظر المدققين بنسبة (85%)، ومن وجهة نظر فاحصي الضرائب بنسبة (80%).
3- تتأثر تحسين جودة تأهيل الفاحص الضريبي إيجاباً من خلال اتباع معايير التدقيق الدولية من وجهة نظر مدققي الحسابات بنسبة (83.80%)، وأما من وجهة نظر فاحصي الضرائب بنسبة (77.6%).
4- يساهم استخدام المعايير الدولية للتدقيق بدور إيجابي في تحسين جودة التشريعات الضريبية المطبقة بدولة فلسطين، من وجهة نظر مدققي الحسابات بنسبة (84.44%)، وأما من وجهة نظر فاحصي الضرائب بنسبة (77%).
5- يساعد تطبيق معايير التدقيق الدولية بشكل إيجابي على جودة ثقافة المكلفين الضريبية من وجهة نظر مدققي الحسابات، بنسبة (82.89%)، وأما من وجهة نظر فاحصي الضرائب بنسبة (77%).
6- عدم وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين سواء أكانوا (مدققي حسابات – فاحصي ضرائب) حول المعايير الدولية للتدقيق، ودورها في تحسين جودة الفحص الضريبي بدولة فلسطين حسب المتغيرات التالية (طبيعة العمل، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة).

ثانياً- التوصيات:

1- حث كافة الجهات المسئولة والجمعيات المهنية على تعزيز تطبيق معايير التدقيق الدولية في البيئة الفلسطينية، الأمر الذي ينعكس على إضفاء مزيداً من الثقة والمصداقية في القوائم المالية التي تخضع للتدقيق من خلالها.
2- ضرورة العمل على تطوير أدوات وأساليب وإجراءات الدوائر الضريبية بدولة فلسطين، وذلك للوصول لأقصى جودة خدمات ضريبية مقدمة للحيلولة دون التهرب الضريبي.
3- ضرورة العمل على تطوير الفحص الضريبي من حيث أدواته وأساليبه وإجراءاته بهدف الوصول إلى تحقيق العدالة الضريبية في المجتمع الفلسطيني.
4- ضرورة قيام الجهات المختصة باستكمال استصدار حزمة القوانين والتشريعات الضريبية التي من شأنها تحسين أداء الدوائر الضريبية على أن تأخذ بعين الاعتبار الامتثال لمنهج استرشادي (كمعايير التدقيق الدولية)، وذلك لضبط الممارسة المهنية لكلٍ من مدققي الحسابات، وفاحصي الضرائب.

5- ضرورة الاهتمام باتباع معايير التدقيق الدولية في البيئة الفلسطينية نظراً لدورها الإيجابي على جودة الفحص الضريبي.

المراجع

أبو سيدو، أحمد جلال أحمد (2018): "دور مدقق الحسابات الخارجي في تحسين جودة الفحص الضريبي"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.

أبو يوسف، محمد سالم (2011)، "تقييم مدى التزام مكاتب التدقيق العاملة في قطاع غزة بتوفير متطلبات تحسين رقابة جودة التدقيق الخارجي وفقاً لمعيار التدقيق الدولي رقم 220 – دراسة تطبيقية"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاسلامية، فلسطين

الأغا، وسام حمدي (2016): "دور حوكمة الشركات في تطوير استراتيجيات الفحص الضريبي –دراسة تحليلية في قطاع غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.

بهلولي، نور الهدى (2017): "أثر تبني معايير التدقيق الدولية في تطوير مهنة التدقيق المحاسبي الجزائر –دراسة استقصائية لعينة من محافظي الحسابات والخبراء المحاسبين"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة فرحات عباس –سطيف1–، الجزائر.

حمادي، صالح مهدي (2019): "كفاءة التدقيق والفحص الضريبي في ضوء استخدام النظام المحاسبي المحوسب بحث تطبيقي في الهيئة العامة للضرائب"، مجلة جامعة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 15، العدد 45، ج1، ص 149 – 162.

زيادي، سامي بوعافية، سمير وسراي، صالح (2020): "منهجية التدقيق في ظل معايير التدقيق الدولية"، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد 04، العدد 01، ص 19–36.

زيادي، سامي وسعيدي، يحيى (2017): " أهمية الاعتماد على معايير التدقيق الدولية(isa) لإصلاح وتطوير مهنة التدقيق في الجزائر – دراسة ميدانية لآراء عينة من مدققي الحسابات–"، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية (العدد الاقتصادي)، جامعة زيان عاشور بالجلفة، الجزائر، ص 113–128.

سيد، أحمد وبوعرار، أحمد شمس الدين (2011): "مدى توافق التدقيق في الجزائر مع المعايير الدولية للتدقيق في ظل القانون الملتقى الدولي حول: النظام المحاسبي المالي في مواجهة المعايير الدولية للمحاسبة والمعايير الدولية للمراجعة، جامعة البليدة، يومي 13و14 ديسمبر.

الشحنة، رزق أبو زيد (2015): " تدقيق الحسابات مدخل معاصر وفقا لمعايير التدقيق الدولية"، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.

شرف، سمير والغربيد، عدنان والخطيب، ناصر (2007): "توثيق إجراءات الفحص الضريبي من منور متطلبات إدارة الجودة الشاملة – دراسة تطبيقية على دوائر ضريبة الدخل والمبيعات في وزارة المالية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية، الأردن.

الصبان، محمد سمير وعلي، عبد الوهاب نصر (2002):"المراجعة الخارجية –المفاهيم الأساسية وآليات التطبيق وفقاً للمعايير المتعارف عليها والمعايير الدولية"، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر.

عباس، حيدر عادل وحمدان، خولة حسين (2019): ""دور معايير الجودة الأيزو ومعايير التدقيق الدولية في الرقابة والتدقيق على جودة صناعة الغاز"، مجلة كلية مدينة العلم، المجلد 11، العدد2، ص 76–87.

عبد، دجلة عبد الحسين وحسين، نادية شاكر وعلي، ميعاد حميد (2021): "تأثير معايير التدقيق الدولية في الحد من المخالفات المالية في الوحدات الخدمية الحكومية العراقية"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد السادس والستون، ص 255–268.

عطا، محمد حامد (2002): "الفحص الضريبي علماً وعملاً، الموسوعة الضريبية المجلد التاسع، الإسكندرية، مصر.

عمر، مسعودي (2019): "فعالية تخطيط التدقيق وفق المعايير الدولية في تحسين جودة الأداء المهني للمدقق –دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات المعتمدة للتدقيق بالجزائر"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أحمد دراية – أدرار، الجزائر.

قانون ضريبة الدخل رقم (17) لسنة 2004م، صدر بمدينة رام الله بتاريخ: 28/ديسمبر/2004م.

مركز عدالة للمعلومات القانونية، موقع الكتروني، رابط؛ http://www.adaleh.info/Art.aspx?Typ=2&Id=1222

نشوان، اسكندر محمود (2017): "استراتيجية مقترحة لتطوير منظومة ضريبة الدخل بدولة فلسطين – دراسة تحليلية"، مجلة جامعة الأقصى (سلسلة العلوم الإنسانية)، المجلد الحادي والعشرين، العدد الأول، ص 212–258، غزة، فلسطين.

Appahebi, Mobwei, (2013): "A causality analysis between tax audit and tax compliance in Nigeria, European", journal of business and management, ISSN-2839, vol.5, no2, Published paper.
Ashe J, K, R., Sserwanga , A., & Natamba, B., (2014), Perceived Compliance with International Standards on Auditing and Quality of Auditing, International Journal of Academic Research in Management, Vol. 3, No. 1,
Faisal, Aris Riantori. Murwaningsari, Etty. Mayangsari, Sekar. And Mulyani, Susi Dwi (2020): " The Effect of Market Performance, Corporate Governance and Examination of Corporate Taxes with Tax Amnesty as Moderators", Journal of Economics, Management and Trade 26(4): 13-20, Article no. JEMT.57862
Kraal, D. & Yapa, P., (2015), "The Adoption of International Accounting Standard (IAS) 12 Income Taxes: Convergence or Divergence with Local Accounting Standards in Selected ASEAN Countries?", Australasian Accounting Business and Finance Journal, Vol. (9), No. (1), Article (7).
The International Federation of Certified Public Accountants, (2004): Publications of International Standards for Auditing and Quality Control.

العَلاقة بين العدالة التنظيمية وتنمية القدرات البشرية لدى الموظفين الإداريين في جامعة الملك سعود

د. عبد المحسن بن سعد البلاهدي الحارثي د. منال محمد آل عثمان
جامعة الملك سعود

الملخص:

هدفت دراسة عَلاقة العدالة التنظيمية بتنمية القدرات البشرية لدى الموظفين الإداريين في جامعة الملك سعود إلى التعرف على واقع ممارسة العدالة التنظيمية في جامعة الملك سعود مِنْ وجهة نظر الإداريين، وكذلك التعرف على مستوى تنمية القدرات البشرية في الجامعة، والكشف عن العَلاقة بين العدالة التنظيمية وتنمية القدرات البشرية في جامعة الملك سعود مِنْ وجهة نظر الإداريين. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي؛ لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها، وتَكَوَّن مجتمع الدراسة مِنْ جميع الإداريين في جامعة الملك سعود، ويبلغ عددهم (8876) موظفًا وموظفةً، منهم (4221) موظفًا و(4655) موظفة، واختيار عينة عشوائية بسيطة مُكَوَّنة من (422) من الإداريين في الجامعة.

وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، مِنْ أبرزها: أن واقع ممارسة العدالة التنظيمية في جامعة الملك سعود مِنْ وجهة نظر الإداريين جاءت متوسطة، وأن مستوى تنمية القدرات البشرية في جامعة الملك سعود مِنْ وجهة نظر الإداريين جاءت منخفضة، وأن هناك عَلاقةً طردية ذات دَلالة إحصائية عند مستوى (0.01) بين ممارسة العدالة التنظيمية وتنمية القدرات البشرية في جامعة الملك سعود. وأوصت الدراسة بأهميَّة نشر ثقافة مشاركة الموظفين والموظفات في القرارات الإدارية وطرح أفكارهم، والتي مِنْ شأنها أن تُساهم في تطوير العمل، وإنجاز الأعمال بشكل أكثر دقة وسرعة.

الكلمات المِفْتَاحيَّة: العدالة التنظيمية، القدرات البشرية، الإداريون، الموظفون.

The Relationship Between Organizational Justice and The Development of Human Capacities Among Staff at King Saud University

Abstract:
The study of the relationship between organizational justice and human ability development among administrators at King Saud University aimed to identify the organizational justice and the level of human ability development at King Saud University from the point of view of administrator and to reveal the relationship between them. The study used the descriptive correlative approach to achieve the objectives of the study and answer its questions. The study society consisted of (8876) administrators, including (4,221) male and (4,655) female employees at King Saud University. A simple random sample of (422) university administrators was selected. The most important results of the study are: The organizational justice at King Saud University from the point of view of administrators was moderate. The level of human ability development at King Saud University from the point of view of administrators was low. There is a direct statistically significant relationship at the level (0.01) between the practice of organizational justice and the development of human abilities at King Saud University. The study recommended the importance of spreading the culture of the participation of male and female employees in administrative decisions and presenting their ideas, which would contribute to the development and the completion of work more accurately and quickly.
Key words: organizational justice, human ability, administrators.

المقدمة:

يُعد الاهتمام بالعنصر البشري مِنْ أولويات قيادات المنظمات على اختلاف قطاعاتها، وحظيت الموارد البشرية وتنميتها باهتمام عالٍ في وزارة التعليم في المملكة العربية السعودية بشكل عام، والجامعات بشكل خاصٍّ؛ كون مخرجاتها موجهة نحو القطاعات الحكومية وسوق العمل.

وحيث إن رؤية المملكة 2030 تهتم بتنمية القدرات البشرية؛ إيمانًا بأن الحراك التطويري ينطلق في أي منظمة متميزة من الموظفين؛ وذلك مِنْ خلال تدريبهم وتأهيلهم لممارسة أعمالهم؛ حيث يسعى برنامج تنمية القدرات البشرية إلى امتلاك المواطنين قدراتٍ تُمَكِّنهم مِنَ المنافسة عالميًّا، مِنْ خلال تعزيز القيم، وتطوير المهارات الأساسية ومهارات المستقبل، وتنمية المعارف. ويُرَكِّز البَرنامج على تطوير أساس تعليمي متين للجميع، يُسهم في غرس القيم منذ سن مبكرة، وتحضير الشباب لسوق العمل المستقبلي المحلي والعالمي، وتعزيز ثقافة العمل لديهم، وتنمية مهارات المواطنين عبر توفير فرص التعلم مدى الحياة، ودعم ثقافة الابتكار وريادة الأعمال؛ مرتكزًا على تطوير وتفعيل السياسات والممكنات لتعزيز ريادة المملكة العربية السعودية (رؤية 2030، 2016).

ومِنْ أولويات القيم المؤثرة في النظام الإداري التي احتلَّت أعلى القيم لدى المديرين، ويجب الالتزام والعمل بها –هي قيمة العدالة (العساف، 2006)، والعدالة في المنظمة تجعلها أكثر فاعلية وتميّزٍ؛ لمساهمتها في تنمية القدرات البشرية، وترفع كفاءتها في أدائها المؤسسي (سومية،2017)، وترتكز العدالة التنظيمية على خمسة مبادئ؛ وهي العدالة التوزيعية، والعدالة الإجرائية، وعدالة التعاملات، والعدالة التقييمية، والعدالة الأخلاقية. وتُعد المبادئ مِنْ متطلبات الأداء الفعال في المنظمات؛ لدورها الكبير في تحقيق الرضا للمرؤوسين الذي يرتكز بشكل أساسي على العدالة التنظيمية، كما أن المعاملة العادلة تُؤثر على المخرجات التي تسعى القيادات لتحقيقها (دّرة، 2008).

وهذا ما يُؤكد على أهمية تطبيق العدالة بين جميع الموظفين، مما ينعكس إيجابيًّا على مستواهم الوظيفي، وبالتالي يُسهم في تحسين الإنتاجية ويرفع الكفاءة، كما أن العدالة التنظيمية لها دورٌ كبير في إدارة ضغوط العمل داخل المنظومة الإدارية (التويجري، 2021)، وأن للعدالة التنظيمية تأثيرًا على الفعالية الإدارية بشكل إيجابي (تايجي وآخرون، 2017)، وللعدالة دورٌ إيجابيٌّ وهام في ولاء الموظفين ورضاهم الوظيفي، وسلوك المواطنة التنظيمي (Tanova، Nadiri، 2010)، كما أنَّ نقص تطبيق العدالة التنظيمية يؤثر سلبًا على الموظفين، ويؤثر تحقيق العدالة التنظيمية بين الموظفين عند وجود نقص واضح في جانب تطبيق اللوائح والقوانين (شيلينا،2020)، وأن الموظفين عندما يعتقدون أن مكان العمل غير عادل، فإنهم يبدؤون في عدم الثقة بالقيادة التنظيمية، وعندما يختار القادة تجاهل عدم الثقة تتأثر معنويات الموظفين وتحفيزهم، كما كشفت الدراسات عن وجود تأثير كبير للعدالة التوزيعية والعدالة الإجرائية والعدالة التفاعلية على الفعالية الإدارية (Tyagi،2017)؛ إذ خلصت العديد مِنَ الدراسات بأن للعدالة التنظيمية بين المرؤوسين دورًا واضحًا في زيادة الإنتاجية وتحقيق التنافسية، ورفع مستويات المرؤوسين وتطوير قدراتهم المهنية؛ لذلك كان مِنَ الأهمية دراسة عَلاقة العدالة التنظيمية بتنمية القدرات البشرية لدى الموظفين الإداريين في جامعة الملك سعود.

مشكلة الدراسة:

إن توجهات رؤية المملكة 2030 تؤكد على تطوير قدرات الموارد البشرية وتأهيلهم للمنافسة علميًّا، وحتى يتحقق تطلعات الرؤية ينبغي أن تتحقق العدالة التنظيمية بين الجميع، بما يضمن تساوي الفرص وعدالة التدريب والتطوير الذي يرتكز على عدالة تقييم الأداء الوظيفي في كثير من المؤسسات، ومِنْ بينها الجامعية، وحرصت الجامعات السعودية على

الاهتمام بالموظفين وتحقيق العدالة بينهم، وذلك مِنْ خلال تطبيق برنامج الملك سلمان للموارد البشرية، وجامعة الملك سعود مِنْ أوائل القطاعات الحكومية التي طبقت البرنامج بين جميع الموظفين والموظفات في تقييم الأداء الوظيفي.

وأظهرت العديد مِنَ الدراسات قبل تطبيق برنامج الملك سلمان للموارد البشرية وجود العديد مِنَ التحديات في تطبيق العدالة التنظيمية؛ حيث وَضَّحت دراسة منشي (2016) أن العدالة التنظيمية تطبق إلى حد ما في الفِقْرات التالية (تعامل الإدارة الجميع بشكل متساوٍ دون تمييز، وتشرح الإدارة مهامَّ الوظيفة في بداية التعيين، وتحصل الموظفة على التدريب الكافي عند مزاولة مهمة أخرى، وتشرح الإدارة التقييم في بداية التعيين، وتوفر الإدارة نظامًا عادلًا لتقديم الشكاوى والتظلمات).

كما وَضَّحَت دراسة العنزي (2018) أن درجة توافر مستويات العدالة التنظيمية للموظفين بجامعة حائل جاء بدرجة متوسطة، وأن واقع الأداء الإداري بجامعة حائل من وجهة نظر الموظفين جاء أيضًا بدرجة متوسطة، وأن هناك عَلاقةً طرديةً ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدَّلالة ($\alpha \leq 0,01$) بين العدالة التنظيمية وأبعادها الفرعية والأداء الإداري وأبعاده الفرعية لدى الموظفين بجامعة حائل.

كما أن هناك العديدَ مِنَ التحديات في تنمية القدرات البشرية؛ حيث وَضَّحت دراسة الفضلي (2017) أنه لا يوجد وصف دقيق للمهارات والقدرات اللازمة للموظفين الذين تُسند لهم وظائفُ إدارية، وقصور الخطط الهادفة إلى تحسين التدريب بشكل مستمر؛ لتحقيق الجودة في العمليات الإدارية، وضعف التخطيط لتدريب العاملين في الجامعة بمختلف مستوياتهم؛ بناء على احتياجات العمل الفعلية.

وبناء على ما سبق؛ يتضح للباحثين ظهور المشكلة؛ مما يؤكد على أهمية دراستها، وبالتالي جاءت هذه الدراسة للتعرف على مستوى العدالة التنظيمية التي يمارسها الرؤساء على المرؤوسين، وعَلاقة ذلك بتنمية القدرات البشرية لدى الموظفين الإداريين في جامعة الملك سعود، وذلك مِنْ خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة.

أهداف البحث:

1) التعرف على واقع ممارسة العدالة التنظيمية في جامعة الملك سعود مِنْ وجهة نظر الإداريين.
2) التعرف على مستوى تنمية القدرات البشرية في جامعة الملك سعود مِنْ وجهة نظر الإداريين.
3) الكشف عن العَلاقة بين العدالة التنظيمية وتنمية القدرات البشرية في جامعة الملك سعود مِنْ وجهة نظر الإداريين.
4) التعرف علي التحديات التي تواجه تنفيذ العدالة التنظيمية في في جامعة الملك سعود من وجهة نظر الإداريين
5) الكشف عن التحديات التي تواجه تنمية القدرات البشرية في جامعة الملك سعود من وجهة نظر الإداريين

أسئلة البحث:

1) ما واقع ممارسة العدالة التنظيمية في جامعة الملك سعود مِنْ وجهة نظر الإداريين؟
2) ما مستوى تنمية القدرات البشرية في جامعة الملك سعود مِنْ وجهة نظر الإداريين؟
3) ما العَلاقة بين العدالة التنظيمية وتنمية القدرات البشرية في جامعة الملك سعود من وجهة نظر الإداريين؟
4) ما التحديات التي تواجه تنفيذ العدالة التنظيمية في في جامعة الملك سعود من وجهة نظر الإداريين؟
5) ما التحديات التي تواجه تنمية القدرات البشرية في جامعة الملك سعود من وجهة نظر الإداريين؟

حدود البحث:

الحدود الموضوعية: دور العدالة التنظيمية وَفْق الأبعاد التالية: (العدالة الإجرائية، عدالة التعاملات، العدالة التقييمية، العدالة الأخلاقية)، وفي تنمية القدرات البشرية وَفْق الأبعاد التالية: (تعزيز القيم وتطوير المهارات الأساسية، ومهارات المستقبل وتنمية المعارف) لدى الإداريين في جامعة الملك سعود.

الحدود المكانية: جامعة الملك سعود في الرياض.

الحدود البشرية: جميع الموظفين والموظفات الإداريين في جامعة الملك سعود.

الحدود الزمنية: طبقت الدراسة في الفصل الدراسي الثاني للعام الدراسي 1443هـ.

مصطلحات البحث:

العدالة التنظيمية: عرف كاليسكان العدالة التنظيمية بأنها "تشتمل على تصورات الموظفين والعاملين في الجامعة نحو المساواة، مِنْ خلال تصنيف وجهات نظر ومشاعر الموظفين والعاملين حول المعاملة التي يحصلون عليها، ويحصل عليها الآخرون ضمن الجامعة نفسها (Caliskan ، 2010).

وتُعرف العدالة التنظيمية إجرائيًّا بأنها: معاملة جميع الموظفين والموظفات في جامعة الملك سعود بالعدل والإنصاف دون تمييز أو تحيز، وَفْق الأبعاد التالية: (العدالة الإجرائية، عدالة التعاملات، العدالة التقييمية، العدالة الأخلاقية).

تنمية القدرات البشرية: ويُعرف برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (1997) التنمية البشرية بأنها: "العمليّة التي توسّع الخيارات المتاحة لجميع الناس في المجتمع" (ص5).

وتُعرف تنمية القدرات البشرية إجرائيًّا بأنها: جميع الجهود التي تُبذل وتُقدم للموظفين والموظفات مِنْ أجل تطوير قدراتهم ورفع مستوياتهم الفنية والعلمية خلال مسيرتهم العملية في جامعة الملك سعود، وتعزيز القيم لديهم وتطوير المهارات الأساسية والمستقبلية، وتنمية معارفهم.

الإداريون: يُقصَد بذلك الموظفون والموظفات الإداريون العاملون في جامعة الملك سعود في شطري الطلاب والطالبات.

أدبيات الدراسة:

تمهيد:

تُؤكد العديد مِنَ الدراسات على ضرورة الاهتمام بتنمية الرضا الوظيفي لجميع المرؤوسين؛ لأهميتها في رفع مستوى إنتاجية جميع العاملين في المنظمات، والتي منها الجامعات؛ لمواكبة التطورات في العملية التعليمية، وذلك يتطلب موارد إدارية متميزة، من خلال العدالة التنظيمية.

ويُعد مفهوم العدالة التنظيمية مِنَ المفاهيم الإدارية الحديثة التي لها دور كبير في تحقيق التميز المؤسسي، والذي يرتكز بشكل كبير على الموارد البشرية في المنظمات، وهو ما يتطلب معاملة وَفْق قيم العمل التي تتطلب تطبيق المساواة بين المرؤوسين، وما يتطلبه الالتزام والعمل بها مِنْ قِبَل المرؤوسين، وتعود فكرة العدالة التنظيمية بمفهومها الحالي في المؤسسات التعليمية مِنْ جامعاتٍ ومدارسَ وغيرِها إلى نظرية المساواة التي وضعها ستاكي آدم "Stacy Adams" في منتصف الستينيات من القرن الماضي، والتي تنصُّ على أن الفرد يقارن بين معدل مخرجاته إلى مدخلاته مع معدل مخرجات الآخرين إلى مدخلاتهم، فإن تَسَاوَى المعدلان من وجهة نظره؛ فليس هناك شعورٌ بالظلم أو عدم المساواة (الكندري،2003).

وقد تضمن الفكر الإداري العديد مِنَ التعريفات للعدالة التنظيمية، مِنْ أبرزها ما ذكره جيمس؛ أنها الطريقة التي يحكم مِنْ خلالها الفرد على عدالة أسلوب المدير في التعامل مع الموظفين على المستويين الوظيفي والإنساني (1993 ، James)، وعرفها كاليسكان بأنها تصورات الموظفين والعاملين في الجامعة نحو المساواة، من خلال تصنيف وجهات نظر ومشاعر الموظفين والعاملين حول المعاملة التي يحصلون عليها ويحصل عليها الآخرون، ضمن الجامعة نفسها (Caliskan ، 2010).

ترتكز العدالة التنظيمية على خمسة أبعاد وهي: العدالة التوزيعية وتتضمن المبادئ منها: تقسيم العمل، الأجر المناسب، الترتيب، وثانيها: العدالة الإجرائية وترتبط بعدد من المبادئ منها: وَحدة الهدف، والمساواة، والسلطة والمسؤولية، وتسلسل السلطة، والاحتفاظ بالكفاءات الإدارية، والمركزية، وثالثها: عدالة التعاملات، وهي مرتبطة بمبادئ منها: وَحدة الأمر، والتأديب، والمبادرة، والمصلحة العامة، وروح الفريق فيما تؤدي. رابعها: وهي العدالة التقييمية إلى تفعيل أدوار التغذية الراجعة، وتحديد جودة نظام الرقابة والمتابعة والتقييم، وتصحيح الانحرافات بما يكفل استدامة العمليات والأدوار التنظيمية. وتبرز الخامسة وهي العدالة الأخلاقية في النزاهة، والأمانة، والشرف، والاستقامة، والصدق، والإخلاص. وتقوم العدالة التنظيمية على خمسة مبادئ وهي: مبدأ المساواة، والأخلاق، والدقة والتصحيح، والالتزام، والمشاركة (درة، 2008).

تنمية القدرات البشرية:

اهتمت المنظمات بتطوير رأس مالها البشري؛ وذلك إيمانًا منها بأن التطوير والتغيير وتحقيق المنافسة ينطلق مِنَ الموارد البشرية المتميزة التي تمتلك كفاءة القدرات والمهارات والمعارف التي تمكنها مِنْ إنجاز ما يُوكَل إليه من أعمال بمهنية عالية، بل ويتجاوز ذلك في ابتكار الحلول وتقديم مقترحات التطوير لتنفيذ الأعمال ومواكبتها لآخر التطورات العلمية والمستجدات.

ويُعرف برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (1997، ص 5) التنمية البشرية بأنها: "العمليّة التي توسّع الخيارات المتاحة لجميع الناس في المجتمع. وحددتها بخمسة مجالات للتنمية البشرية وهي: التمكين، التعاون، الإنصاف، الاستدامة، والأمن. منطلقًا في تحقيقها على تطوير وتنمية التعليم، بما ينعكس على قدرات أفراده تقنيًّا ومعرفيًّا.

وفي المملكة العربية السعودية استحدثت رؤية المملكة 2030 برنامج تنمية القدرات البشرية، والذي أطلقه سمو ولي العهد الأمير محمد بن سلمان –حفظة الله– والذي يأتي إدراكًا من القيادة العليا بأهمية إعداد الشاب السعودي لسوق العمل المحلي والعالمي، واغتنام الفرص الوظيفية التي توفرها السوق المحلي والعالمي في كافة المجالات الاجتماعية والاقتصادية والثقافية؛ وذلك من خلال تنمية معارفه وتزويده بالقيم والمهارات الأساسية، حتى يتمكن من المنافسة محليًّا وعالميًّا، ويركز البرنامج على تطوير المهارات الأساسية ومهارات المستقبل وتعزيز القيم، ورفع المستوى المعرفي للمستفيدين في كافة المجالات (رؤية المملكة 2016، 2030).

الدراسات السابقة:

تناولت العديد مِنَ الدراسات العربية محور العدالة التنظيمية، ورتبت الدراسات من الأحدث إلى الأقدم وَفْق التالي:

دراسة التويجري (2021)، وهدفت الدراسة إلى معرفة دور العدالة التنظيمية في إدارة ضغوط العمل لدى الموظفين الإداريين بجامعة القصيم، وقد استخدمت المنهج الوصفي، وتَكَوَّنت عينة الدراسة مِنَ الموظفين الإداريين بجامعة القصيم؛ واختيار عينة البحث بالطريقة العشوائية البالغ قِوَامها (187) فردًا، وخرجت الدراسة بعدة نتائج، أهمها: أن العدالة التنظيمية لها دور كبير في إدارة ضغوط العمل داخل المنظومة الإدارية بجامعة القصيم، وكان مِنْ أهم التوصيات تطبيق العدالة التنظيمية بكافة صورها: (العدالة التوزيعية، العدالة الإجرائية، العدالة التفاعلية) داخل المنظومة الإدارية في التعليم الجامعي، وانتهاج السياسة لما لها مِنْ دور إيجابي في إدارة ضغوط العمل، مِنْ خلال أبعادها: (إدارة الصراعات، إدارة وفض المنازعات، تدعيم العلاقات) على الموظفين الإداريين.

دراسة شيلينا (2020)، وهدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الدور الإداري للشفافية في تحقيق العدالة التنظيمية بين العاملين بجامعة أسوان، وعرض تصور الاقتراح لتفعيل دور الشفافية الإدارية في تحقيق العدالة التنظيمية في الجامعة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي وأداتها الاستبانة، وبلغت عينة الدراسة (232) فردًا. وأظهرت نتائج الدراسة وجود نقص واضح في جانب تطبيق اللوائح والقوانين التي انعكست بدورها في تحقيق العدالة التنظيمية، كما اتَّضح أن الجامعة تعمل على إيجاد نظام اتصال مفتوح بين موظفي الجامعة ووحداتها التنظيمية، والجامعة ليست حريصة على تقديم المعلومات التي تُمَكّن الموظفين من مقارنة أدائهم الحالي بأدائهم السابق، ولا يسمح لتقييم أدائها مِنْ قِبَلِ أصحاب المصلحة، وأن إدارة الجامعة لا تلتزم بهذه العدالة في مساءلة الموظفين عن أدائهم؛ لعلمهم بعدم الاستماع إلى مشاكل جميع الموظفين دون تمييز، ومِنْ أجل تفعيل دور الشفافية الإدارية في تحقيق العدالة التنظيمية.

دراسة عباينة (2018)، وهدفت الدراسة إلى التعرّف على مستوى العدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي في الجامعات الأردنية الخاصة مِنْ وجهة نظر العاملين فيها. استخدم المنهج الوصفي التحليلي وأداتها الاستبانة، وطُبقت الدراسة على عينة تكونت من (314) موظفًا وموظفة، واختيروا بطريقة عشوائية من مجتمع الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى عدد مِنَ النتائج، مِنْ أهمها: أن مستوى العدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي في الجامعات الأردنية الخاصة من وجهة نظر العاملين فيها جاء مرتفعًا، وجود أثرٍ ذي دَلالة إحصائية عند مستوى الدلالة($0.05\geq\alpha$) للعدالة التنظيمية على الالتزام التنظيمي لدى الأفراد العاملين في الجامعات الأردنية، وأنه لا يوجد أثر ذو دَلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05\geq\alpha$) للرضا الوظيفي في تحسين أثر العدالة التنظيمية في الالتزام التنظيمي للعاملين في الجامعات الأردنية الخاصة.

دراسة العنزي (2018)، وهدفت الدراسة إلى التعرف على العَلاقة بين العدالة التنظيمية والأداء الإداري للموظفين بجامعة حائل، مِنْ خلال التعرف على درجة توافر مستويات العدالة التنظيمية، والتعرف على واقع الأداء الإداري من وجهة نظر الموظفين. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي من خلال أداة الاستبانة التي طُبقت على عينة عشوائية مكونة من (280) موظفًا وموظفة. وتوصلت الدراسة إلى أن درجة توافر مستويات العدالة التنظيمية للموظفين بجامعة حائل جاء بدرجة متوسطة، وأن واقع الأداء الإداري بجامعة حائل من وجهة نظر الموظفين جاء أيضًا بدرجة متوسطة، وأن هناك علاقةً طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,01$) بين العدالة التنظيمية وأبعادها الفرعية والأداء الإداري وأبعاده الفرعية لدى الموظفين بجامعة حائل.

دراسة المشابقة (2014)، وهدفت الدراسة إلى التعرف إلى درجة العدالة التنظيمية وعلاقتها بالأمن الوظيفي لدى القادة الإداريين في جامعة آل البيت، وتحقيق هدف الدراسة، واختيرت عينة طبقية عشوائية، تَكَوَّنت من (170) فردًا من الهيئة الإدارية في جامعة آل البيت، واستُخدمت أداة الاستبانة. وخلصت الدراسة إلى جملة مِنَ النتائج، أهمها: أن درجة ممارسة العدالة التنظيمية لدى القادة الإداريين في جامعة آل البيت جاءت بدرجة متوسطة، وأن درجة الإحساس بالأمن الوظيفي لدى العاملين في جامعة آل البيت جاءت أيضًا بدرجة متوسطة، وأشارت النتائج إلى وجود عَلاقة إيجابية (طردية) دالة إحصائيًّا بين مجالات العدالة التنظيمية ومجالات الأمن الوظيفي.

دراسة شطناوي والعقلة (2013)، وهدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى العدالة التنظيمية في جامعة اليرموك وعلاقتها بأداء أعضاء هيئة التدريس فيها وسبل تحسينها، الدراسة استخدمت أداتي الاستبانة والمقابلة، وشملت عينة الدراسة على (481) عضوَ هيئة تدريس في جامعة اليرموك، واختيرت بالطريقة العشوائية، بالإضافة إلى إجراء مقابلة شخصية مع

(12) من القادة الأكاديميين، وتوصلت الدراسة إلى أن درجة العدالة التنظيمية في جامعة اليرموك من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس كانت بدرجة (متوسطة)، ودرجة أداء أعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك من وجهة نظرهم كانت بدرجة (مرتفعة)، ووجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند (0.01 = 0) بين العدالة التنظيمية وبين أداء أعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك، وعدم وجود فروق ذات دَلالة إحصائية تُعزى لأثر متغير الجنس ومتغير الكلية في جميع المجالات، ووجود فروق ذات دَلالة إحصائية تعزى لأثر متغير الرتبة الأكاديمية في جميع المجالات، وجاءت الفروق لصالح رتبة أستاذ.

تناولت العديد من الدراسات العربية محور تنمية القدرات البشرية، ورتبت الدراسات من الأحدث إلى الأقدم وَفْق التالي:

دراسة طه (2018)، وهدفت الدراسة إلى التعرف على أثر إستراتيجية التعليم العالي على تنمية قدرات الموارد البشرية بالجامعات السودانية، ومدى تطبيق هذه الإستراتيجيات معوقات التطبيق، وتوافق الإستراتيجيات للتقدم العلمي في تنمية قدرات الموارد البشرية بالجامعات السودانية. والدراسة استخدمت المنهج المسحي مِنْ خلال الاطلاع على الكتب والرسائل العلمية والإنسانية لجمع البيانات التي تتطلبها الدراسة التي تسعى للإجابة عن التحقق مِنْ فروضها، وهي لا توجد عَلاقة ذات دلالة إحصائية بين إستراتيجيات التعليم العالي ومواكبة التقدم العلمي في تنمية قدرات الموارد البشرية، واستقطاب موارد بشرية ذات كفاءة بالجامعات السودانية، وتوصلت إلى عدد مِنَ النتائج، من أهمها: أنه لا تتوفر فرصٌ كافية للتأهيل العلمي والمعرفي، وضعف الاهتمام بالبحث العلمي، وصعوبة الاحتفاظ بالكوادر البشرية المؤهلة؛ بسبب عدم تميز نظام التعويضات المالي.

دراسة ابن سبعان (2015)، وهدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على إدارة استثمار رأس المال البشري السعودي في ضوء متطلبات التنمية الشاملة والمستدامة. وتَكَوَّنَت الدراسة من عدة فصول، منها: مفهوم رأس المال البشري ومميزاته، ومفهوم الاستثمار فيه، ونظريات الاستثمار، وتخفيض البطالة، والفجوة بين الواقع والممكن، والتحديات التي تواجه الاستثمار فيه، وتوضيح آلية التدريب، ومدى مناسبة البرامج التدريبية لاحتياجات سوق العمل، بالإضافة إلى أهمية التركيز على استخدام التقنية في التدريب، وتدريب العاملين وتطويرهم بأساليب مؤسسة ومصممة حديثة.

الدراسات الأجنبية:

تناولت العديد منَ الدراسات الأجنبية محور العدالة التنظيمية، ورتبت الدراسات من الأحدث إلى الأقدم وَفْق التالي:

دراسة جيليك (2020)، وهدفت الدراسة إلى قياس مدى الالتزام التنظيمي للموظفين وانعكاسه على أدائهم الوظيفي في ضوء تصور العدالة التنظيمية في جامعة تأسيسه في تركيا، واستخدم الباحث أداة الاستبانة، وشملت عينة الدراسة على (397) موظفًا مِنَ الكادر الإداري في الجامعة. قد أظهرت نتائج الدراسة أن كلًّا من الالتزام التنظيمي والأبعاد الفرعية للعدالة التنظيمية لها تأثيرات مباشرة وإيجابية على الأداء الوظيفي. وأوضحت الدراسة أن الموظفين في المؤسسات التي توفرت بها العدالة التنظيمية يصبحون أفرادًا يبذلون جهودًا مكثفة؛ ليصبحوا أفرادًا أكثر إنتاجية وكفاءة واستخدام لإمكاناتهم إلى أقصى حد.

دراسة تايجي وآخرين Tyagi, elst (2017)، وهدفت الدراسة إلى التحقق من فعالية العدالة التنظيمية على الفعالية الإدارية لرؤساء التعليم العالي، واستخدمت الدراسة المنهج المسحي ووُزّعت الاستبانة على رؤساء المؤسسات في التعليم العالي (المدير العام، المدير، رؤساء الأقسام وموظفوهم) بعدد 107 استبيانات في منطقة دلهي بالهند، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، أهمها: الدور الكبير للعدالة التنظيمية في فعالية الأداء بشكل إيجابي؛ حيث تؤثر الفعالية الإدارية

للرؤساء في المقام الأول في العدالة التفاعلية، ومِنْ ثَمَّ العدالة الإجرائية، ومِنْ ثَمَّ عدالة التوزيع. ويؤدي تحقيق العدالة التنظيمية على الموظفين إلى تفضيل الأهداف والغايات التنظيمية على الأهداف الشخصية.

دراسة شياChoi (2011)، وهدفت الدراسة إلى تقييم مدى فعالية إدارة الموارد البشرية للحكومة الفيدرالية في الالتزام بمبادئ نظام الجدارة. استخدم الباحث المنهج المسحي، كما استخدم أداة الاستبانة، وتوصلت الدراسة إلى كيفية ربط العدالة التنظيمية المتصورة بمواقف الموظفين المتعلقة بالعمل، بما في ذلك الرضا الوظيفي والثقة تجاه المشرفين والإدارة، والعزم على ترك وكالتهم. كما يبحث في كيفية تأثير الفروق بين الجنسين على العلاقات. واستخدمت الدراسة مسح مجلس حماية نظام الاستحقاق لعام 2005 لقياس ثلاثة أنواع من العدالة التنظيمية – التوزيعية والإجرائية والشخصية – واختبار العلاقات باستخدام الانحدارات الهرمية. وتشير النتائج إلى أن المستويات الأعلى مِنْ ثلاثة أنواع من العدالة التنظيمية ترتبط ارتباطًا إيجابيًّا بالرضا الوظيفي والثقة في المشرف والإدارة، بينما ترتبط سلبًا بنوايا دوران الموظفين. العدالة التوزيعية هي الأكثر ارتباطًا بالرضا الوظيفي والثقة في الإدارة، ودوران الموظفين من بين ثلاث سمات للعدالة التنظيمية. وتُظهر النساء مستويات أعلى من الثقة في الإدارة من الرجال عندما يرون العدالة الإجرائية، في حين أن الرجال يظهرون مستويات أعلى من الثقة من النساء عندما يرون العدالة التوزيعية والشخصية.

التعقيب على الدراسات السابقة:

تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تناول موضوع العدالة التنظيمية، إلا أن الدراسة الحالية تختلف عنها في تركيزها على الموظفين الإداريين وربطها بالتوجه الجديد للمملكة العربية السعودية القاضي بالاهتمام بتنمية القدرات البشرية وتطويرها، حتى يتمكنوا من المنافسة المحلية والعالمية، والعلاقة بين العدالة التنظيمية وبرنامج تنمية القدرات البشرية.

الطريقة والإجراءات:

يتناول هذا الجزء الإجراءات المنهجية التي قام بها الباحثان للإجابة عن تساؤلات البحث، بما يحقق أهداف البحث، وذلك على النحو التالي:

منهج الدراسة:

في ضوء طبيعة الدراسة وأهدافها وتساؤلاتها والمعلومات المراد الحصول عليها؛ استخدمت المنهج الوصفي الارتباطي؛ لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها، ويُعَرَّف المنهج الوصفي الارتباطي بأنه: "المنهج الذي يُمكن بواسطته معرفة ما إذا كان هناك ثَمَّةَ عَلاقةٌ بين متغيرين أو أكثر، ومِنْ ثَمَّ معرفة درجة تلك العلاقة" (العساف، 2016م، ص582).

مجتمع الدراسة:

يَتَكَوَّن مجتمع البحث مِنْ جميع الإداريين في جامعة الملك سعود، ويبلغ عددهم (8876) موظفًا وموظفة، منهم (4221) موظفًا و(4655) موظفة (التقرير السنوي لعمادة الموارد البشرية، 1441).

عينة الدراسة:

عينة عشوائية بسيطة مكونة من (422) من الإداريين في جامعة الملك سعود؛ حيث أُرسل رابط الاستبانة الإلكترونية عبر البريد الإلكتروني إلى جميع المستهدفين، وحصل الباحثان على تلك الاستجابات، وهي استجابات مكتملة وجاهزة لعملية التحليل.

خصائص أفراد الدراسة:

يتصف أفراد الدراسة بعدد من الخصائص تتمثل في: الجنس، العمل، المستوى التعليمي، الخبرة الوظيفية في جامعة الملك سعود، جهة العمل في الجامعة، وذلك على النحو التالي:

جدول رقم (1) توزيع أفراد الدراسة وَفْقًا لخصائصهم الديموغرافية

المتغيرات		التكرارات	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	194	46.0
	أنثى	228	54.0
العمل	مدير إدارة	22	5.2
	رئيس وحدة	70	16.6
	إداري	306	72.5
	رئيس قسم	18	4.3
	رئيس لجنة	6	1.4
المستوى التعليمي	دكتوراه	18	4.3
	ماجستير	90	21.3
	بكالوريوس	256	60.7
	ثانوي	58	13.7
الخبرة الوظيفية في جامعة الملك سعود	أقل من سنة	2	0.5
	سنة إلى خمس سنوات	24	5.7
	أكثر من خمس سنوات	396	93.8
جهة العمل في الجامعة	الكليات الإنسانية	52	12.3
	الكليات الصحية	46	10.9
	الكليات العلمية	62	14.7
	إدارة الجامعة	76	18.0
	العمادات المساندة	104	24.6
	المستشفى الجامعي	22	5.2
	كليات خدمة المجتمع	14	3.3
	أخرى	46	10.9
الإجمالي		422	100.0

يوضح الجدول رقم (1) الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة؛ حيث إنه بالنسبة للجنس فإن هناك (228) بنسبة (54.0%) من الإناث مقابل (194) بنسبة (46.0%) من الذكور، وبالنسبة للعمل فإن هناك (306) من أفراد عينة الدراسة بنسبة (72.5%) من الإداريين، في حين أن هناك (70) من أفراد عينة الدراسة بنسبة (16.6%) رئيس وحدة، كما أن هناك (22) من أفراد عينة الدراسة بنسبة (5.2%) مدير إدارة، وهناك (6) من أفراد عينة الدراسة بنسبة (1.4%) عمله رئيس لجنة، وبالنسبة للمستوى التعليمي، فإن هناك (256) بنسبة (60.7%) مستواهم التعليمي بكالوريوس، في حين أن هناك (90) من أفراد الدراسة بنسبة (21.3%) مستواهم التعليمي ماجستير، كما أن هناك (58) من أفراد الدراسة بنسبة (13.7%) مستواهم التعليمي ثانوي، وفي الأخير فإن هناك (18) من أفراد الدراسة بنسبة (4.3%) مستواهم التعليمي دكتوراه، وفيما يتعلق بمتغير الخبرة الوظيفية في جامعة الملك سعود، فإن الغالبية العظمى من أفراد الدراسة خبرتهم أكثر من خمس سنوات بتكرار (396) فردًا وبنسبة (93.8%)، في حين أن هناك (24) من أفراد الدراسة

بنسبة (5.7%) خبرتهم بين سنة إلى خمس سنوات، وهناك (2) من أفراد الدراسة بنسبة (0.5%) خبرتهم أقل من سنة، وفي الأخير وفيما يتعلق بمتغير جهة العمل في الجامعة؛ فإن هناك (104) من أفراد عينة الدراسة بنسبة (24.6%) يعملون بالعمادات المساندة، كما أن هناك (76) بنسبة (18.0%) يعملون بإدارة الجامعة، في حين أن هناك (14) من أفراد عينة الدراسة بنسبة (3.3%) يعملون بكليات خدمة المجتمع.

أداة الدراسة:

تعتمد الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات، وقد تَكَوَّنَت الاستبانة في صورتها النهائية من جزأين: الجزء الأول: يتناول البيانات الأولية الخاصة بأفراد الدراسة، والتي تتمثل في: الجنس، العمل، المستوى التعليمي، الخبرة الوظيفية في جامعة الملك سعود، جهة العمل في الجامعة. أما الجزء الثاني فقد تكون من قسمين، القسم الأول الأسئلة المغلقة وتكونت من (28) عبارة مقسمة على محورين؛ حيث يتناول المحور الأول العدالة التنظيمية، ويتضمن (15) عبارة، أما المحور الثاني فيتناول القدرات البشرية ويتضمن (13) عبارة. فيما تكون القسم الثاني من سؤالين مفتوحة. وطلب الباحثان من أفراد عينة الدراسة الإجابة عن كل عبارة من عبارات القسم الأول بوضع علامة (√) أمام أحد الخيارات التالية (لا ينطبق أبدًا، لا ينطبق، إلى حد ما، ينطبق)، وقد حددت فئات المقياس المتدرج الرباعي، كما في الجدول رقم (2)، وذلك على النحو التالي:

جدول رقم (2) تحديد فئات المقياس المتدرج الرباعي

ينطبق	إلى حد ما	لا ينطبق	لا ينطبق أبدًا
4.0–3.26	3.25 – 2.51	2.50 – 1.76	1.75 – 1

صدق الاستبانة (الأداة):

صدق الاستبانة يعني: التأكد مِنْ أنها سوف تقيس ما أُعدت لقياسه (العساف، 2012، 429)، ولقد قام الباحثان بالتأكد من صدق الاستبانة مِنْ خلال ما يأتي:

الصدق الظاهري لأداة الدراسة (صدق المحكمين):

بعد الانتهاء من بناء أداة الدراسة، وعُرضت على مجموعة من المحكمين وذلك للاسترشاد بآرائهم، وبناء على التعديلات والاقتراحات التي أبداها المحكمون، قام الباحثان بإجراء التعديلات اللازمة التي اتفق عليها المحكمون، مِنْ تعديل بعض العبارات وحذف عبارات أخرى، حتى أصبح الاستبيان في صورته النهائية.

صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة:

بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة طبقت ميدانيًا، وحساب معامل الارتباط بيرسون لمعرفة الصدق الداخلي للاستبانة، وحساب معامل الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات الاستبانة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارة، كما توضح ذلك الجداول التالية:

جدول رقم (3) معاملات ارتباط بيرسون لعبارات أبعاد محور (المناخ التنظيمي) بالدرجة الكلية للمحور

العدالة التنظيمية				تنمية القدرات البشرية			
العبارة	معامل الارتباط	العبارة	معامل الارتباط	العبارة	معامل الارتباط	العبارة	معامل الارتباط
1	0.630**	9	0.825**	1	0.820**	9	0.737**
2	0.640**	10	0.839**	2	0.864**	10	0.865**
3	0.765**	11	0.798**	3	0.891**	11	0.892**
4	0.760**	12	0.787**	4	0.870**	12	0.878**

5	**0.846	13	**0.840	5	**0.863	13	**0.890
6	**0.807	14	**0.762	6	**0.762	–	–
7	**0.859	15	**0.865	7	**0.893	–	–
8	**0.732	–	–	8	**0.848	–	–

**** دال عند مستوى 0.01**

يتضح من خلال الجدول رقم (3) أن جميع العبارات جاءت دالة عند مستوى (0.01)؛ حيث تراوحت قيم معاملات الارتباط لمحور العدالة التنظيمية بين (0.630، 0.865)، ولمحور تنمية القدرات البشرية بين (0.737، 0.893)، وجميعها معاملات ارتباط جيدة، وهذا يعطي دَلالة على ارتفاع معاملات الاتساق الداخلي، كما يشير إلى مؤشرات صدق مرتفعة وكافية يمكن الوثوق بها في تطبيق أداة الدراسة الحالية.

ثبات أداة الدراسة:

ثبات الأداة يعني: "إلى أي درجة يعطي المقياس قراءات مقاربة عند كل مرة يُستخدم فيها، أو ما هي درجة اتساقه واستمراريته عند تكْرار استخدامه في أوقات مختلفة وعلى أناس مختلفين" (القحطاني وآخرون، 2004: 214)، وقد قام الباحثان بقياس ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل ثبات (ألفاكرونباخ) والجدول رقم (4) يوضح معامل الثبات لمحاور أداة الدراسة، وذلك كما يلي :

جدول رقم (4) معامل ألفاكرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة

م	المعايير	عدد العبارات	معامل الثبات
1	العدالة التنظيمية	15	0.855
2	تنمية القدرات البشرية	13	0.868
	الثبات الكلي	28	0.875

يتضح من خلال الجدول رقم (4)؛ أن استبانة الدراسة تتمتع بثبات مقبول إحصائيًا؛ حيث بلغت قيمة معامل الثبات الكلية (ألفا) (0.875)، وهي درجة ثبات عالية، كما تراوحت معاملات ثبات أداة الدراسة ما بين (0.855، 0.868)، وهي معاملات ثبات مرتفعة يمكن الوثوق بها في تطبيق أداة الدراسة الحالية.

الأساليب الإحصائية المُستخدمة في الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات وتجميعها، استخدمت العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة وهي: التكرارات والنسب المئوية للتعرف على الخصائص الوظيفية لأفراد الدراسة، معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لحساب صدق الاتساق الدّاخلي لأداة الدراسة، وكذلك للتعرف على العلاقة بين العدالة التنظيمية وتنمية القدرات البشرية في جامعة الملك سعود، معامل ألفاكرونباخ (Cronbach's Alpha) لحساب معامل ثبات المحاور المختلفة لأداة الدراسة، المتوسط الحسابي " Mean"؛ وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن المحاور الرئيسة (متوسطات العبارات)، مع العلم بأنه يفيد في ترتيب المحاور حسب أعلى متوسط حسابي، واستخدمت الانحراف المعياري "Standard Deviation" للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة.

عرض نتائج الدراسة ومناقشتها:

يتناول هذا الجزء عرضَ نتائجِ الدراسة المَيْدانية ومناقشتها، مِنْ خلال عرض إجابات أفراد الدراسة على عبارات الاستبانة؛ وذلك بالإجابة عن أسئلة الدراسة على النحو التالي:

السؤال الأول: ما واقع ممارسة العدالة التنظيمية في جامعة الملك سعود من وجهة نظر الإداريين؟

للتعرف على واقع ممارسة العدالة التنظيمية في جامعة الملك سعود من وجهة نظر الإداريين؛ وحساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية، والانحراف المعياري لاستجابات أفراد الدراسة، وذلك على النحو التالي:

جدول رقم (5) يوضح واقع ممارسة العدالة التنظيمية في جامعة الملك سعود من وجهة نظر الإداريين

م	العبارات	درجة الموافقة								المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		ينطبق		إلى حد ما		لا ينطبق		لا ينطبق أبدًا				
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%			
8	يعامل الرئيس المباشر الموظفين وفق مبادئ الاحترام والتقدير.	234	55.5	108	25.6	38	9.0	42	10.0	3.27	0.99	1
9	يراعي الرئيس المباشر حقوق الموظفين دون الإخلال بالعمل.	176	41.7	132	31.3	62	14.7	52	12.3	3.02	1.03	2
14	يُطلع الرئيس المباشر الموظفين على معايير تقييم الأداء مسبقًا.	174	41.2	138	32.7	50	11.8	60	14.2	3.01	1.05	3
10	يُقَيم الرئيس المباشر أداء الموظفين في السلوك والعمل (بنزاهة).	170	40.3	132	31.3	60	14.2	60	14.2	2.98	1.06	4
13	يُقَوّم الرئيس المباشر أداء الموظفين وفق أسس ومعايير موضوعية.	140	33.2	156	37.0	74	17.5	52	12.3	2.91	1.00	5
12	يكفل الرئيس المباشر حق التظلم من تقويم الأداء للموظفين.	118	28.0	176	41.7	74	17.5	54	12.8	2.85	0.97	6
11	يشرك الرئيس المباشر الموظفين في تقويم أدائهم.	130	30.8	130	30.8	92	21.8	70	16.6	2.76	1.06	7
6	يناقش الرئيس المباشر أسس وقواعد تقويم الأداء مع الموظفين.	102	24.2	162	38.4	72	17.1	86	20.4	2.66	1.06	8
7	يطبق الرئيس المباشر الإجراءات الرسمية بطريقة عادلة على الموظفين.	120	28.4	134	31.8	70	16.6	98	23.2	2.65	1.12	9
15	يُسهم الرئيس المباشر في رفع كفاءة الإنتاج للموظفين.	120	28.4	124	29.4	90	21.3	88	20.9	2.65	1.10	10
3	يوزع الرئيس المباشر مهام العمل بطريقة عادلة بين الموظفين.	108	25.6	142	33.6	82	19.4	90	21.3	2.64	1.08	11
5	ينمي الرئيس المباشر العمل بروح الفريق لدى الموظفين.	104	24.6	140	33.2	84	19.9	94	22.3	2.60	1.09	12
4	يناقش الرئيس المباشر القرارات الخاصة بالوحدة مع الموظفين.	100	23.7	136	32.2	98	23.2	88	20.9	2.59	1.07	13
1	يخصص الرئيس المباشر المكافآت وفق جهد كل موظف.	56	13.3	86	20.4	130	30.8	150	35.5	2.11	1.04	14
2	يحفز الرئيس المباشر الموظف المتميز من خلال الترقيات والحوافز.	46	10.9	76	18.0	116	27.5	184	43.6	1.96	1.03	15
	المتوسط الحسابي العام للمحور									2.71	0.82	–

يتضح من الجدول رقم (5) أن محور واقع ممارسة العدالة التنظيمية في جامعة الملك سعود من وجهة نظر الإداريين يتضمن (15) عبارة، تراوحت المتوسطات الحسابية لهم بين (1.96، 3.27)، وهذه المتوسطات تقع بالفئتين الثانية والثالثة من فئات المقياس المتدرج الرباعي، وتُشير النتيجة السابقة إلى أن استجابات أفراد الدراسة حول عبارات المحور تتراوح ما بين (ينطبق – لا ينطبق) وبلغ المتوسط الحسابي العام (2.71) بانحراف معياري (0.82)، وهذا يدل على أن واقع ممارسة العدالة التنظيمية في جامعة الملك سعود من وجهة نظر الإداريين جاءت متوسطة ينطبق إلى حد ما.

حيث تأتي أعلى ثلاث مراتب؛ تطبيقًا لأبعاد العدالة التنظيمية العبارة رقم (8) والتي تنص على: (يعامل الرئيس المباشر الموظفين وَفْق مبادئ الاحترام والتقدير) بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.27) وبانحراف معياري (0.99)، وقد تعزى هذه النتيجة إلى أن جامعة الملك سعود وضعت قيمًا محددة في خطَّتها الإستراتيجية، يليها العبارة رقم (9) والتي تنص على: (يراعي الرئيس المباشر حقوق الموظفين دون الإخلال بالعمل) بمتوسط حسابي (3.02) وبانحراف معياري (1.03)، وقد يُعزى هذا الارتفاع إلى وجود العديد من البرامج التدريبية عن الحقوق وواجبات الموظفين، وبالمرتبة الثالثة تأتي العبارة رقم (14) والتي تنص على: (يُطلع الرئيس المباشر الموظفين على معايير تقييم الأداء مسبقًا) بمتوسط حسابي (3.01) وبانحراف معياري (1.05)، وقد يعزى ذلك إلى تطبيق برنامج الملك سلمان لتنمية الموارد البشرية.

في حين تأتي الأقل تطبيقًا لأبعاد العدالة التنظيمية العبارة رقم (4)، والتي تنص على: (يناقش الرئيس المباشر القرارات الخاصة بالوَحْدة مع الموظفين) بالمرتبة الثالثة عشرة بمتوسط حسابي (2.59) وبانحراف معياري (1.07)، وقد يُعزى ذلك لحاجة تعزيز ثقافة مشاركة الموظفين في القرارات وحل المشكلات، يليها العبارة رقم (1) والتي تنص على: (يخصص الرئيس المباشر المكافآت وَفْق جهد كل موظف) بمتوسط حسابي (2.11) وبانحراف معياري (1.04)، وقد يُعزى ذلك لقلة صلاحيات المدير المباشر، وبالمرتبة الخامسة عشرة والأخيرة تأتي العبارة رقم (2) والتي تنص على: (يحفز الرئيس المباشر الموظف المتميز من خلال الترقيات والحوافز) بمتوسط حسابي (1.96) وبانحراف معياري (1.03)، وقد يُعزى ذلك إلى عدم توفر معايير الموظف المتميز على مستوى الوحدات والإدارات، وفقط يرشحون على مستوى الجامعة.

وقد اتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة العنزي (2018)، والتي توصلت إلى أن درجة توافر مستويات العدالة التنظيمية للموظفين بجامعة حائل جاء بدرجة متوسطة، كما اتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة سابقة (2014)، والتي توصلت إلى أن درجة العدالة التنظيمية لدى القادة الإداريين في جامعة آل البيت جاءت بدرجة متوسطة، كما اتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة شطناوي، العقلة (2013)، والتي توصلت إلى أن مستوى العدالة التنظيمية في جامعة اليرموك كانت متوسطة، في حين اختلفت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة شيلينا (2020) والتي توصلت إلى أن مستوى العدالة التنظيمية بين العاملين بجامعة أسوان جاء بدرجة ضعيفة، كما اختلفت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة عباينة (2018)، والتي توصلت إلى أن مستوى العدالة التنظيمية في الجامعات الأردنية الخاصة من وجهة نظر العاملين بها كان عاليًا.

السؤال الثاني: ما مستوى تنمية القدرات البشرية في جامعة الملك سعود من وجهة نظر الإداريين؟

للتعرف على مستوى تنمية القدرات البشرية في جامعة الملك سعود من وجهة نظر الإداريين؛ وحساب التَّكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لاستجابات أفراد الدراسة، وذلك على النحو التالي:

جدول رقم (6) يوضح مستوى تنمية القدرات البشرية في جامعة الملك سعود من وجهة نظر الإداريين

م	العبارات	درجة الموافقة								المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		ينطبق		إلى حد ما		لا ينطبق		لا ينطبق أبداً				
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%			
1	يسهم الرئيس المباشر في غرس القيم والانتماء الوطني لدى الموظفين.	122	28.9	140	33.2	96	22.7	64	15.2	2.76	1.03	1
2	ينمي الرئيس المباشر مفاهيم المواطنة العالمية لدى الموظفين.	102	24.2	116	27.5	138	32.7	66	15.6	2.60	1.02	2
9	يعزز الرئيس المباشر نشر اللغة العربية والاعتزاز بها بين الموظفين.	92	21.8	148	35.1	94	22.3	88	20.9	2.58	1.05	3
5	يسهم الرئيس المباشر في تطوير مهارات الموظفين بشكل مستمر.	84	19.9	122	28.9	136	32.2	80	19.0	2.50	1.01	4
12	يعزز الرئيس المباشر ثقافة الإبداع والابتكار لدى الموظفين.	84	19.9	128	30.3	114	27.0	96	22.7	2.47	1.05	5
7	يعزز الرئيس المباشر التوجه الفكري نحو تنمية الموظفين والمجتمع.	84	19.9	118	28.0	128	30.3	92	21.8	2.46	1.04	6
3	يسهم الرئيس المباشر في بناء المهارات الأساسية للقرن 21 لدى الموظفين.	74	17.5	108	25.6	158	37.4	82	19.4	2.41	0.99	7
11	يتيح الرئيس المباشر مسارات مختلفة للتنمية المهنية للموظفين.	70	16.6	108	25.6	138	32.7	106	25.1	2.34	1.03	8
10	يسهم الرئيس المباشر في إتاحة فرص التعليم عالي الجودة لجميع الموظفين.	74	17.5	102	24.2	128	30.3	118	28.0	2.31	1.06	9
8	يعيد الرئيس المباشر تأهيل الموظفين المُعَرَّضين لفقد وظائفهم مهنيًّا.	60	14.2	108	25.6	144	34.1	110	26.1	2.28	1.00	10
4	يسهم الرئيس المباشر في بناء المهارات المطلوبة للثورة الصناعية القادمة لدى الموظفين.	54	12.8	108	25.6	156	37.0	104	24.6	2.27	0.97	11
13	يعزز الرئيس المباشر ريادة الأعمال لدى الموظفين.	74	17.[illegible]	86	20.[illegible]	142	33.6	120	28.[illegible]	2.2[illegible]	1.0[illegible]	12
6	يتيح الرئيس المباشر فرص التدريب أو التعليم خارج الجامعة للموظفين.	74	17.5	88	20.9	112	26.5	148	35.1	2.21	1.10	13
	المتوسط الحسابي العام للمحور									2.42	0.88	–

يتضح من الجدول رقم (6) أن محور مستوى تنمية القدرات البشرية في جامعة الملك سعود من وجهة نظر الإداريين يتضمن (13) عبارة، تراوحت المتوسطات الحسابية لهم بين (2.21، 2.76)، وهذه المتوسطات تقع بالفئة الثالثة من فئات المقياس المتدرج الرباعي، وتُشير النتيجة السابقة إلى أن استجابات أفراد الدراسة حول عبارات المحور جاءت بدرجة استجابة (ينطبق إلى حد ما). ويبلغ المتوسط الحسابي العام (2.42) بانحراف معياري (0.88)، وهذا يدل على أن مستوى تنمية القدرات البشرية في جامعة الملك سعود من وجهة نظر الإداريين جاءت منخفضة.

حيث تأتي أعلى ثلاث مراتب تطبيقًا لأبعاد تنمية القدرات البشرية؛ حيث حصلت عبارة رقم (1) والتي تنص على: (يسهم الرئيس المباشر في غرس القيم والانتماء الوطني لدى الموظفين) بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.76) وبانحراف معياري (1.03)، وقد تُعزى النتيجة إلى إقامة المناسبات الوطنية في مقرات العمل والإجازات الرسمية، يليها العبارة رقم

(2) والتي تنص على: (ينمي الرئيس المباشر مفاهيم المواطنة العالمية لدى الموظفين) بمتوسط حسابي (2.60) وبانحراف معياري (1.02)، وقد تُعزى هذه النتيجة إلى التوعية المستمرة عبر البريد الرسمي ووسائل التواصل الاجتماعي، وبالمرتبة الثالثة تأتي العبارة رقم (9) والتي تنص على: (يعزز الرئيس المباشر نشر اللغة العربية والاعتزاز بها بين الموظفين) بمتوسط حسابي (2.58) وبانحراف معياري (1.05)، وقد تعزى النتيجة إلى أن اللغة الرسمية المستخدمة في المخاطبات هي اللغة العربية.

حيث تأتي أقل ثلاث مراتب تطبيقًا لأبعاد تنمية القدرات البشرية؛ حيث حصلت عبارة رقم (4) والتي تنص على: (يسهم الرئيس المباشر في بناء المهارات المطلوبة للثورة الصناعية القادمة لدى الموظفين) بالمرتبة الحادية عشرة بمتوسط حسابي (2.27) وبانحراف معياري (0.97)، وقد تُعزى النتيجة إلى قلة البرامج التدريبية في المهارات المستقبلية، يليها العبارة رقم (13) والتي تنص على: (يعزز الرئيس المباشر ريادة الأعمال لدى الموظفين) بمتوسط حسابي (2.27) وبانحراف معياري (1.06)، وقد تُعزى النتيجة إلى الحاجة إلى تفعيل حاضنات الأعمال في الجامعة، وبالمرتبة الثالثة عشرة والأخيرة تأتي العبارة رقم (6) والتي تنص على: (يتيح الرئيس المباشر فرص التدريب أو التعليم خارج الجامعة للموظفين) بمتوسط حسابي (2.21) وبانحراف معياري (1.10)، وقد تُعزى النتيجة إلى قلة البرامج التدريبية خارج الجامعة، وقد اتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة طه (2018) والتي توصلت إلى أن مستوى تنمية قدرات الموارد البشرية بالجامعات السعودية لم يكن على المستوى المطلوب؛ مِنْ حيث عدم توفير فرص كافية للتأهيل العلمي والمعرفي، وضعف الاهتمام بالبحث العلمي، وصعوبة الاحتفاظ بالكوادر البشرية المؤهلة بسبب عدم تميز نظام التعويضات المالي.

السؤال الثالث: ما العَلاقة بين العدالة التنظيمية وتنمية القدرات البشرية في جامعة الملك سعود من وجهة نظر الإداريين؟

للتعرف على العَلاقة بين العدالة التنظيمية وتنمية القدرات البشرية في جامعة الملك سعود؛ واستخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation)، وذلك كما يتضح من خلال الجدول رقم (7)، على النحو التالي:

جدول رقم (7) يوضح العَلاقة بين العدالة التنظيمية وتنمية القدرات البشرية في جامعة الملك سعود

محاور الدراسة		العدالة التنظيمية	تنمية القدرات البشرية
العدالة التنظيمية	قيمة معامل ارتباط بيرسون	1	0.806**
	مستوى الدلالة		0.001
	عدد العينة	422	422
تنمية القدرات البشرية	قيمة معامل ارتباط بيرسون	0.806**	1
	مستوى الدلالة	0.001	
	عدد العينة	422	422

**** دال عند مستوى (0.01).**

يتضح مِنْ خلال الجدول رقم (7) أن هناك عَلاقةً طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) بين ممارسة العدالة التنظيمية وتنمية القدرات البشرية في جامعة الملك سعود؛ حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون (0.806) بمستوى دلالة (0.001)، وتُشير النتيجة السابقة إلى أن ممارسة العدالة التنظيمية داخل الجامعة يُعزز من مستوى تنمية القدرات البشرية، وقد اتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة جيليك (2020) والتي توصلت إلى أن الموظفين في

المؤسسات التي يتوفر بها العدالة التنظيمية يصبحون أفرادًا يبذلون جهودًا مكثفة؛ ليصبحوا أفرادًا أكثر إنتاجية وكفاءة واستخدام لإمكاناتهم إلى أقصى حد.

السؤال الرابع: ما التحديات التي تواجه العدالة التنظيمية في جامعة الملك سعود من وجهة نظر الإداريين؟

للتعرف على التحديات التي تواجه العدالة التنظيمية في جامعة الملك سعود من وجهة نظر الإداريين؛ تم حساب التكرارات لاستجابات أفراد الدراسة، وذلك على النحو التالي:

جدول رقم (8) يوضح تكرار التحديات التي العدالة التنظيمية في جامعة الملك سعود من وجهة نظر الإداريين

م	التحديات		التكرار
	البعد	العبارة	
1	الحوافز والمكافئات	صعوبة توزع المزايا والحوافز والتطوير المهني بطريقة عادلة	30
2		الحاجة إلى التوسع في منح الموظف المزيد من الحوافز كالتأمين الطبي	19
3		صعوبة متطلبات إجراء الترقيات ومدة إعلان النتائج الموظفين وارتباطها بموافقة المدير المباشر	7
4		تفاوت الحوافز المقدمة بين الإداريين وأعضاء هيئة التدريس	2
	مجموع التكرارات للبعد		58
5	بيئة العمل	الحاجة إلى التمكين الإداري بما يتواكب مع الرؤية 2030	8
6		التركيز على الحضور والانصراف مقابل الإنجاز في العمل	8
7		الحاجة إلى تطوير مهارات التواصل المباشر بين الرئيس والمرؤوس والشفافية	4
8		الحاجة إلى إعلان معايير اختيار القيادات الإدارية	3
9		الحاجة إلى رفع نسبة تمكين القيادات النسائية في المناصب العليا	2
	مجموع التكرارات للبعد		25
10	تقييم الأداء	الحاجة لتدريب القيادات الإدارية على لائحة إدارة الأداء الوظيفي	8
11		طول مدة بقاء المدير المباشر أكثر من سنتين	3
12		الحاجة إلى المساواة عند توزيع العمل بين الموظفين	2
13		الاهتمام بعدد سنوات الخدمة والاختبارات المعرفية مقابل الأداء الوظيفي	2
14		عدم وجود تقييم من الموظف للمدير المباشر	2
	مجموع التكرارات للبعد		17
	مجموع تكرار التحديات		100

يتضح من الجدول رقم (8) أن ممارسة العدالة التنظيمية في جامعة الملك سعود من وجهة نظر الإداريين تواجه العديد من التحديات، والتي تم تلخيصها في ثلاثة أبعاد رئيسية وهي الحوافز والمكافئات، بيئة العمل، تقييم الأداء الوظيفي. وتُشير النتيجة السابقة إلى أن استجابات أفراد عينة الدراسة حول الأبعاد الثلاثة تكررت 100 مرة. حيث جاء بُعد الحوافز والمكافئات في المرتبة الأولى بواقع ٥٨ مرة وهذا يؤكد أهمية الاهتمام بالحوافز والمكافئات، مما يتطلب ضرورة تطوير الحوافز والمكافئات للموظفين الإداريين، وفي المرتبة الثانية جاء بُعد بيئة العمل بواقع 25 مرة، وهذا يؤكد على أهمية الاهتمام ببيئة العمل التنظيمية والمادية، وفي المرتبة الثالثة جاء بُعد تقييم الأداء بواقع ١٧ مرة. وهذا يدل على أهمية التطوير المهني للقيادات الإدارية لتطبيق معايير تقييم الأداء.

السؤال الخامس: ما التحديات التي تواجه تنمية القدرات البشرية في جامعة الملك سعود من وجهة نظر الإداريين؟

للتعرف على التحديات التي تواجه تنمية القدرات البشرية في جامعة الملك سعود من وجهة نظر الإداريين؛ تم حساب التكرارات لاستجابات أفراد الدراسة، وذلك على النحو التالي:

جدول رقم (9) يوضح تكرار التحديات التي تواجه تنمية القدرات البشرية في جامعة الملك سعود من وجهة نظر الإداريين

م	التحدي		التكرار
	البعد	العبارة	
1	التنمية المهنية	قلة عدد مقاعد البرامج التدريبية الداخلية وتكرارها، مواكبتها للتغيرات الحديثة	21
2		عدم قناعة المدير المباشر بالتدريب	8
3		الحاجة إلى فتح فرص الابتعاث للإداريين للالتحاق ببرامج الدراسات العليا	8
4		الحاجة إلى رفع عدد المقاعد للدورات التطويرية خارج الجامعة	7
5		الحاجة إلى تطوير المهارات الإدارية للمدير المباشر	7
6		الحاجة إلى تأهيل الكوادر الأكاديمية قبل تولي المناصب الإدارية	5
7		الحاجة إلى اشعار جميع الموظفين بالدورات التدريبة الخارجية	3
8		الحاجة إلى تفعيل الشراكات مع الجهات الخارجية لتبادل الخبرات وتنمية المهارات	3
9		ضرورة التدوير الوظيفي بين الوحدات الإدارية في الجامعة	3
10		التوسع في توظيف متخصصين في الموارد البشرية، والمتابعة، والمراجعة الداخلية	4
11		ضرورة توضيح سبل تطوير أداء الموظفين ومكافأته واحتساب ساعاته التدريبية	4
12		ضعف الرغبة، محدودية الفرص وقلة الحافز الذي يشجع الموظفين على تنمية قدراتهم	٥
13		ضرورة رفع الميزانية المخصصة للتدريب	2
	مجموع التكرارات للبعد		80
14	اتخاذ القرارات	الحاجة إلى التوسع في مشاركة الموظف في صناعة القرارات	15
15		الحاجة إلى التوصيف الوظيفي وتوضيح الصلاحيات الممنوحة للرئيس والمرؤوس	7
16		ضرورة حوكمة الصلاحيات للرؤساء	4
	مجموع التكرارات للبعد		26
17	ثقافة العمل	الحاجة لتطوير الأنظمة واللوائح المعززة لثقافة العمل التنظيمية	6
18		قلة الأنشطة والبرامج التي تغرس القيم وتعزز ثقافة العمل	5
19		طول ساعات العمل	2
20		الحاجة إلى تطوير أنظمة تبادل المعلومات بين الأقسام الإدارية	1
	مجموع التكرارات للبعد		14
21	الإبداع والابتكار	محدودية فرص التطوير والتغيير للموظفين الإداريين	8
22		قلة الكفاءات المتميزة والمبدعة في بيئة العمل	2
	مجموع التكرارات للبعد		10
23	الموارد البشرية والمالية	كثرة عدد الموظفين	3
24		انتقال الكفاءات المتميزة إلى جهات عمل آخرى	2
25		الحاجة إلى رفع ميزانية تطوير البنية التحتية للعمل من أجهزة تقنية وأثاث	1
	مجموع التكرارات للبعد		6
	مجموع تكرار التحديات		137

يتضح من الجدول رقم (9) أن ممارسة تنمية القدرات البشرية في جامعة الملك سعود من وجهة نظر الإداريين تواجه العديد من التحديات، والتي تلخصها في خمسة أبعاد رئيسية وهي التنمية المهنية، اتخاذ القرارات، ثقافة العمل، الإبداع والابتكار، الموارد البشرية والمالية.

وتُشير النتيجة السابقة إلى أن استجابات أفراد عينة الدراسة حول الأبعاد الخمسة تكررت 137 مرات. حيث جاء بُعد التنمية المهنية في المرتبة الأولى بواقع 80 مرة، وهذا يؤكد أهمية الاهتمام بالتنمية المهنية، مما يتطلب ضرورة وضع

خطة لتطوير الكوادر الإدارية مهنيًا. وفي المرتبة الثانية جاء بُعد اتخاذ القرارات بواقع 26 مرة، وهذا يؤكد على أهمية مشاركة الموظفين في صنع القرارات. وفي المرتبة الثالثة جاء بُعد ثقافة العمل بواقع 15 مرة. وهذا يدل على أهمية تطوير ثقافة العمل التنظيمية. وفي المرتبة الرابعة جاء بُعد الإبداع والابتكار بواقع 10 مرات، وهذا يعطي إشارة واضحة لوجود مبادرات متنوعة للإبداع والابتكار للموظفين واستعدادهم لتقديم أفكار إبداعية، وأخيرًا جاء في المرتبة الخامسة بُعد الموارد البشرية والمالية بواقع 6 مرات، ومن ذلك يستنتج الباحثان أن الكادر الإداري يهتم بالموارد البشرية والمالية.

خلاصة نتائج الدراسة:

1. أن واقع ممارسة العدالة التنظيمية في جامعة الملك سعود من وجهة نظر الإداريين جاءت متوسطة، وذلك يتمثل في موافقة أفراد الدراسة المنخفضة على كل من: (يناقش الرئيس المباشر القرارات الخاصة بالوَحدة مع الموظفين، ويخصص الرئيس المباشر المكافآت وَفْق جهد كل موظف، ويحفز الرئيس المباشر الموظف المتميز من خلال الترقيات والحوافز).
2. أن مستوى تنمية القدرات البشرية في جامعة الملك سعود من وجهة نظر الإداريين جاءت منخفضة، وذلك يتمثل في موافقة أفراد الدراسة بدرجة منخفضة على كل من: (يسهم الرئيس المباشر في بناء المهارات المطلوبة للثورة الصناعية القادمة لدى الموظفين، ويعزز الرئيس المباشر ريادة الأعمال لدى الموظفين، ويتيح الرئيس المباشر فرص التدريب أو التعليم خارج الجامعة للموظفين).
3. أن هناك عَلاقةً طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) بين ممارسة العدالة التنظيمية وتنمية القدرات البشرية في جامعة الملك سعود.
4. أن توفير الحوافز والمكافئات المناسبة للموظفين المتميزين من أهم التحديات التي تواجه الموظفين في العدالة التنظيمية. كما أن منحهم فرص للتطوير المهني من أهم التحديات التي تواجه تنمية القدرات البشرية.

توصيات الدراسة:

في ضوء النتائج التي تُوصل إليها، يوصي الباحثان بما يلي:

1. نشر ثقافة مشاركة الموظفين والموظفات في القرارات الإدارية، وطرح أفكارهم، والتي مِنْ شأنها أن تُساهم في تطوير العمل وإنجاز الأعمال بشكل أكثر دقة وسرعة.
2. منح صلاحيات للمدراء المباشرين لتخصيص المكافآت وَفْق مجهود الموظفين.
3. وضع معايير واضحة لترقية وتحفيز الموظفين المتميزين وتطبيقها.
4. الترشيح للدورات التدريبية وورش العمل خارج الجامعة وَفْق الاحتياج التدريبي للمهارات المطلوبة للثورة الصناعية القادمة، بما يُساهم في تنمية القدرات البشرية داخل الجامعة.
5. التحفيز المادي والمعنوي للقيادات الإدارية التي تمارس أبعاد العدالة التنظيمية بمستوى مرتفع أو مرتفع جدًّا؛ للتشجيع على الاستمرار، وتحفيز القيادات الأخرى على ذلك.
6. حرص الرئيس المباشر على رفع كفاءة الإنتاج للموظفين، مِنْ خلال تقييم الأداء وترشيح الموظفين للدورات التدريبية التي تُساهم في رفع كفاءتهم الإنتاجية.
7. تعزيز ثقافة الإبداع والابتكار لدى الموظفين، وذلك مِنْ خلال إتاحة الفرصة لهم للمشاركة في حاضنات الأعمال والمراكز البحثية في الجامعات.

مقترحات الدراسة:

في ضوء النتائج التي تُوصل إليها، يوصي الباحثان بما يلي:

1. إجراء دراسة تتناول العدالة التنظيمية وعلاقتها بالتميز المؤسسي.
2. إجراء دراسة تتناول برنامجًا تدريبيًّا مقترحًا لتنمية القدرات البشرية في جامعة الملك سعود.
3. إجراء دراسة تتناول تصورًا مقترحًا لتعزيز ممارسة العدالة التنظيمية في جامعة الملك سعود.
4. إجراء دراسة تتناول تنمية القدرات البشرية وعلاقتها بالابتكار، وريادة الأعمال بجامعة الملك سعود.

المراجع :

ابن سبعان، صالح بن عبد الرحمن. (2015). إدارة استثمار رأس المال البشري السعودي في ضوء متطلبات التنمية الشاملة والمستدامة. مجلة كلية التربية: جامعة عين شمس – كلية التربية، ع(39)، ج (3)، ص 159-191.

برنامج الأمم المتحدة الإنمائي. (1997). إدارة الحكم لخدمة التنمية البشرية المستدامة. وثيقة للسياسات العامة لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي.

التقرير السنوي لعمادة الموارد البشرية في جامعة الملك سعود لعام ١٤٤١هـ (1441). الرياض: جامعة الملك سعود.

التويجري، هيلة (2021). العدالة التنظيمية ودورها في إدارة ضغوط العمل لدى الموظفين الإداريين بجامعة القصيم. مجلة العلوم الإنسانية والتربوية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. ع(9). ص476 –524.

رؤية المملكة 2030 (2016). تم استرجاعه بتاريخ (2022/4/14) على الرابط https://www.vision2030.gov.sa/ar/v2030/vrps/hcdp/

شطناوي، نواف موسى؛ العقلة، ريما محمود. (2013). العدالة التنظيمية في جامعة اليرموك وعلاقتها بأداء أعضاء هيئة التدريس فيها وسبل تحسينها. مجلة العلوم التربوية والنفسية. ع(14) ج (4).

شيلينا، حيا (2020). تصور مقترح لتفعيل دور الشفافية الإدارية في تحقيق العدالة التنظيمية لدى العاملين بجامعة أسوان.

طه، طه بشير؛ البيلي، حمد عبد الرحمن حمد. (2018). أثر إستراتيجيات التعليم العالي على تنمية قدرات الموارد البشرية: الفترة (2010 – 2017): بالتطبيق على جامعة أفريقيا العالمية. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة أم درمان الإسلامية، أم درمان.

العنزي، أمل (2014). العدالة التنظيمية والأداء الإداري للموظفين بجامعة حائل. مجلة البحث في التربية وعلم النفس. ع(1) ج (33)، ص 185–219.

الفضلي، عبد المجيد (2017). المعوقات التي تواجه تطبيق ثقافة إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات تعزيزها في جامعة الملك سعود. مجلة البحث العلمي. ع (18)، ج (3). ص 279–314.

الكندري، عبد الله (2003). أثر العدالة التنظيمية على فعالية الأداء الوظيفي بالتطبيق على أعضاء هيئة التدريس بجامعة الكويت. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة في جامعة الشمس.

المشاقبة، نور (2014). درجة ممارسة العدالة التنظيمية لدى القادة الإداريين في جامعة آل البيت وعلاقتها بالأمن الوظيفي. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية التربية. قسم الإدارة التربوية في جامعة آل البيت.

المعيني، هاشم (2018). العدالة التنظيمية وأثرها على الالتزام التنظيمي في الجامعات الخاصة الأردنية. رسالة ماجستير غير منشورة. قسم إدارة الأعمال بكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة آل البيت.

منشي، نور (2016). العدالة التنظيمية وعلاقتها بالتميز التنظيمي لدى القيادات الإدارية في إسكان الطالبات بجامعة الملك سعود. رسالة ماجستير غير منشورة. قسم الإدارة التربوية في جامعة الملك سعود.

المراجع الأجنبية:

ÇELİK, İ. E. (2020). The Impact of Organizational Justice and Commitment on Employee Performance: A Foundation University Case. Business Management Dynamics, 10(5), 13–24.

Journal of Education- Sohag University. Aug 2020. Vol. 76 Issue Part 1, p195-292. 98p.

TYAGI, N., MOSES, D. B., & RANA, S. (2017). Influence of Organizational Justice on Managerial Effectiveness in Institutions of Higher Learning. Productivity, 58(3), 286–299.

Choi, Sungjoo.(2011). Organizational Justice and Employee Work Attitudes: The Federal Case. The American Review of Public Administration 41(2) 185–204

أثر إدارة المواهب في الإحتفاظ بالموظفين: الدور الوسيط للعدالة التنظيمية في شركات الإتصالات في الأردن

ديالا كايد جمال الكايد **د. أحمد البلوش**
جامعة عمان العربية

تاريخ الاستلام: 2022/11/21 **تاريخ القبول:2023/03/07**

هدفت الدراسة إلى قياس أثر إدارة المواهب بأبعادها (جذب المواهب، تطوير المواهب، إدارة أداء المواهب) على الإحتفاظ بالموظفين بأبعاده (ارتباط الموظفين، رضا الموظفين، التزام الموظفين) في شركات الإتصالات في الأردن، بوجود الدور الوسيط للعدالة التنظيمية في العلاقة ما بين ادارة المواهب والإحتفاظ بالموظفين. وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في شركات الإتصالات في الأردن، وتم توزيع الاستبانة على عينة عشوائية طبقية متناسبة بلغت (287) فرداً. استخدمت الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي في جمع وتحليل البيانات، حيث استخدمت أداة الإستبانة في جمع البيانات، واستخدمت الأسلوب الوصفي لوصف المتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة ووصف متغيرات الدراسة. ومن ثم تم تحليلها احصائياً واستدلالياً باستخدام برنامج (Smart PLS)، بما يتناسب مع أسئلة الدراسة وفرضياتها وذلك بغية استخلاص النتائج حول أثر إدارة المواهب على الإحتفاظ بالموظفين لشركات الإتصالات في الأردن من خلال الدور الوسيط للعدالة التنظيمية.

واشارت نتائج الدراسة إلى وجود أثر إيجابي لإدارة المواهب بابعادها في الإحتفاظ بالموظفين بابعاده. كما وجدت الدراسة ان العدالة التنظيمية تتوسط العلاقة ما بين ادارة المواهب والإحتفاظ بالموظفين. وأوصت الدراسة صناع القرار في الشركات المبحوثة بضرورة الاستمرار والاهتمام بإدارة المواهب، من خلال التركيز عند جذب المواهب على الكفاءة، والاستمرار في تطبيق العدالة التنظيمية لما لها من دور في الإحتفاظ بالموظفين.

الكلمات المفتاحية: إدارة المواهب، الإحتفاظ بالموظفين، العدالة التنظيمية، شركات الإتصالات الأردنية.

The Impact of Talent Management on Employees Retention the Mediating Role of Organizational Justice in Telecommunications Companies in Jordan

Dyala K. Al Kayed **Dr. Ahmad Albloush**

The study aimed to measure the impact of talent management with its dimensions (talent attraction, talent development, talent performance management) on employee retention in its dimensions (employee engagement, employee satisfaction, employee commitment) in telecommunications companies in Jordan, with the presence of the mediating role of organizational justice in the relationship between talent management and retaining employees. The study population consisted of all employees of telecommunications companies in Jordan, and the questionnaire was distributed to a proportional, stratified random sample of (287) individuals. The current study used the descriptive analytical method in data collection and analysis, where the questionnaire tool was used in collecting data, and the descriptive method was used to describe the demographic variables of the study sample and to describe the study variables. Then it was analyzed statistically and inferentially using the Smart PLS program, in line with the study questions and hypotheses, in order to draw conclusions about the impact of talent management on employee retention for telecom companies in Jordan through the mediating role of organizational justice.

The study found a positive impact of talent management on employee retention. As well as the results show that organizational justice mediates the relationship between talent management and employee retention. The study recommended decision-makers in the companies surveyed to continue and pay attention to talent management, by focusing on efficiency when attracting talent, and continuing to apply organizational justice because of its role in employee retention.

Keywords: Talent management, Employee Retention, Organizational Justice, Jordanian Telecommunications Companies.

المقدمة

في الوقت الحاضر، وفي ظل عصر المعرفة وتسارع التغيرات التكنولوجية والإقتصادية التي يمر بها العالم، تواجه الشركات مجموعة متنوعة من التحديات العالمية، لقد أصبح هناك حاجة الى الإهتمام بالثروة الحقيقية التي تمتلكها المنظمات وهي موظفيها، إذ تُعد الأصول البشرية من أهم الأصول في الأسواق العالمية، فهي التي تمتلك الإمكانيات للتعلم والنمو والإبتكار والإبداع، لذلك تتنافس الشركات مع بعضها البعض اليوم لإكتساب المواهب والإحتفاظ بها من أجل الإستمرار في النمو والإزدهار.

لقد زاد الإهتمام بإدارة المواهب باعتبارها مجموعة من العمليات اللازمة لتحسين أداء الأفراد ورعاية المواهب التي تعتبر جزءاً من العمليات اليومية في المنظمة (Kehinde,2012)، ومعرفة دورها في تدعيم الميزة التنافسية باعتبارها جميع الموارد والقدرات التي تمتلكها المنظمة وتسعى الى استغلالها بالشكل الصحيح والذي يمكن المنظمة من التغلب على منافسيها (Kanaan, et.al,2020). تُعد ممارسات إدارة المواهب مهمة لتحسين المواهب والإحتفاظ بها وتضمن أيضاً تحفيز الموظفين وتعزيز كفاءاتهم التي يحتاجون إليها للإلتزام مع المنظمة (Naim & Linka,2017)، وتوصي إدارة المواهب الفعّالة الموظفين الموهوبين بالبدء في رؤية أنفسهم كجزء من المنظمة، وإضافة قيمة الى المنظمة والبقاء ملتزمين معها (kontoghiorghes,2016).

تعتبر العدالة التنظيمية من أحد الأساليب الفّعالة للإحتفاظ بالموظفين، فعندما يعتقد الموظفون أن المنظمة تعاملهم بإنصاف، فإنهم سيظهرون في المقابل شعورهم بالرضا ومستوى أعلى من الإلتزام وهو مؤشر واضح على الإحتفاظ بالمواهب (Greenberg & Cropanzano,2001)، فعندما يشعر الموظف بأنه تم تقديم المكافآت والتعويضات له بشكل منصف دون تحيز فستزيد من رضاه الوظيفي، فالموظفين الذين يشعرون بمستوى عال من الرضا يقل لديهم الميل لترك عملهم الحالي، وبالتالي فالرضا الوظيفي يمكن أن يقلل من دوران الوظائف ويساعد على الحفاظ على قوة عاملة مستقرة لديها الدافعية للعمل (Neog & Barua,2015).

ومن هنا جاءت هذه الدراسة لدراسة أثر إدارة المواهب على الإحتفاظ بالموظفين في شركات الإتصالات في الأردن ومعرفة الدور الوسيط للعدالة التنظيمية في العلاقة المذكورة.

مشكلة الدراسة

يُعد الإحتفاظ بالموظفين الموهوبين أكبر تحدي واجه قطاع الإتصالات في جائحة كورونا لأنهم هم القادرون على النهوض بهذا القطاع لمواجهة هذه الأزمة (تقرير هيئة تنظيم قطاع الإتصالات في الاردن،2020). حيث يعتبر الإحتفاظ بالموهوبين هي المشكلة الرئيسية لكثير من المنظمات؛ لأن ارتفاع معدل دوران الموظفين ذوي القدرات العالية يسبب الأضرار بالجودة وخدمة العملاء، مما يؤدي الى ضعف الميزة التنافسية (عابدين، 2019).

أكدت دراسة Zamanan (2020) على ضرورة قيام شركات الإتصالات بإدارة فاعلة للمواهب والموهوبين. وأشارت دراسة Valentine&RoseMarie (2021) الى أن الإحتفاظ بالموظفين من خلال تقدير الموظفين، وأوصت دراسة Yadav (2020) بضرورة تصميم وتنفيذ استراتيجيات أكثر فاعلية للإحتفاظ بالمواهب والتي من شأنها زيادة رضا الموظفين والأداء وتقليل استنزاف الموظفين الى حد كبير. وعليه فإن مشكلة الدراسة تكمن في الإجابة على السؤال الرئيس الذي ينص على "**هل يوجد أثر للعدالة التنظيمية في توسط العلاقة بين إدارة المواهب بأبعادها (جذب المواهب،**

تطوير المواهب، إدارة أداء المواهب) والإحتفاظ بالموظفين بأبعاده (ارتباط الموظفين، رضا الموظفين، التزام الموظفين) في شركات الإتصالات في الأردن؟".

أسئلة الدراسة

بناءً على مشكلة الدراسة تم صياغة أسئلة الدراسة وهي كما يلي:

1- ما مستوى تطبيق ممارسات إدارة المواهب (جذب المواهب، تطوير المواهب، إدارة إداء المواهب) في شركات الإتصالات في الأردن؟

2- ما مستوى اهمية إحتفاظ بالموظفين بأبعاده (ارتباط الموظفين، رضا الموظفين، التزام الموظفين) في شركات الإتصالات في الأردن؟

3- ما مستوى اهمية العدالة التنظيمية في شركات الإتصالات في الأردن؟

4- هل يوجد أثر لإدارة المواهب بأبعادها(جذب المواهب، تطوير المواهب، إدارة إداء المواهب) على الإحتفاظ بالموظفين بأبعاده (ارتباط الموظفين، رضا الموظفين، التزام الموظفين) في شركات الإتصالات في الأردن؟

5- هل يوجد أثر لإدارة المواهب بأبعادها (جذب المواهب، تطوير المواهب، إدارة أداء المواهب) على العدالة التنظيمية في شركات الإتصالات في الأردن؟

6- هل يوجد أثر للعدالة التنظيمية على الإحتفاظ بالموظفين في شركات الإتصالات في الأردن؟

7- هل يوجد دور للعدالة التنظيمية في العلاقة ما بين إدارة المواهب والإحتفاظ بالموظفين في شركات الاتصالات في الاردن؟

أهداف الدراسة

تسعى الدراسة الحالية لتحقيق الأهداف التالية:

1- تحديد مستوى تطبيق ممارسات إدارة المواهب في شركات الإتصالات في الأردن.

2- تحديد مستوى تطبيق الإحتفاظ بالموظفين في شركات الإتصالات في الأردن.

3- تحديد مستوى تطبيق العدالة التنظيمية في شركات الإتصالات في الأردن.

4- قياس أثر إدارة المواهب بأبعادها (جذب المواهب، تطوير المواهب، إدارة أداء المواهب) على الإحتفاظ بالموظفين بأبعاده (ارتباط الموظفين، رضا الموظفين، التزام الموظفين) من خلال العدالة التنظيمية في شركات الإتصالات في الأردن.

5- التعرف على دور العدالة التنظيمية في العلاقة ما بين إدارة المواهب والإحتفاظ بالموظفين في شركات الاتصالات في الاردن.

أهمية الدراسة

أولاً الأهمية النظرية:

تتمثل الأهمية النظرية للدراسة الحالية بالحداثة عن الدراسات السابقة، وجاءت استكمالاً للدراسات العربية لإضافة قيمة علمية وأدبية للأبحاث المعنية بمجال الموارد البشرية، وذلك لسعيها نحو توفير إطاراً نظرياً يتعلق بإدارة المواهب كأحد الخيارات التي تلجأ إليها الشركات لتحقيق الميزة التنافسية والاحتفاظ بالموظفين، وكما يمكن لهذه الدراسة ونتائجها أن تكون مفيدة للباحثين في المستقبل من حيث استخدام متغير وسيط للعلاقة ما بين إدارة المواهب والإحتفاظ بالموظفين وإثراء المكتبات المحلية والعربية بمزيد من الدراسات التطبيقية والعملية في هذا المجال.

ثانياً الأهمية التطبيقية:

بالإعتماد على النتائج التي ستتوصل إليها الدراسة، سوف تقدم بعض التوصيات في تطوير مفاهيم وممارسات إدارة المواهب بالإحتفاظ بالموظفين من خلال العدالة التنظيمية في شركات الإتصالات في الأردن، وأن تساهم هذه الدراسة في مساعدة أصحاب القرار في شركات الإتصالات في الأردن بضرورة بدء النظر استراتيجياً لإدارة المواهب وتطوير الموظفين الموهوبين والإحتفاظ بهم نظراً لأهمية المواهب في هذا القطاع.

فرضيات الدراسة

تم بناء فرضيات الدراسة اعتماداً على مشكلة الدراسة وأسئلتها لتحقيق أهداف الدراسة المرجوة والتي سيتم اختبارها:

الفرضية الرئيسية (Ho1): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (a<=0.05) لإدارة المواهب بأبعادها (جذب المواهب، تطوير المواهب،إدارة أداء المواهب) على الإحتفاظ بالموظفين بأبعاده (ارتباط الموظفين، رضا الموظفين، التزام الموظفين) في شركات الإتصالات في الأردن.

وتنبثق عن تلك الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى (Ho1-1): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (a<=0.05) لإدارة المواهب بأبعادها (جذب المواهب، تطوير المواهب، إدارة أداء المواهب) على ارتباط الموظفين في شركات الإتصالات في الأردن.

الفرضية الفرعية الثانية (Ho1-2): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (a<=0.05) لإدارة المواهب بأبعادها (جذب المواهب، تطوير المواهب، إدارة أداء المواهب) على رضا الموظفين في شركات الإتصالات في الأردن.

الفرضية الفرعية الثالثة (Ho1-3): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (a<=0.05) لإدارة المواهب بأبعادها (جذب المواهب، تطوير المواهب، إدارة أداء المواهب) على التزام الموظفين في شركات الإتصالات في الأردن.

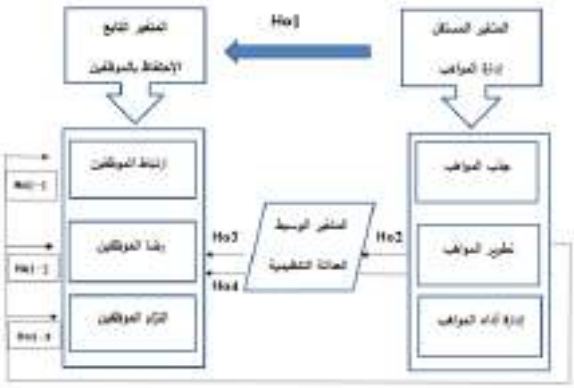
الفرضية الرئيسية الثانية (Ho2): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (a<=0.05) لإدارة المواهب بأبعادها (جذب المواهب، تطوير المواهب، إدارة أداء المواهب) على العدالة التنظيمية في شركات الإتصالات في الأردن.

الفرضية الرئيسية الثالثة (Ho3): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (a<=0.05) للعدالة التنظيمية على الإحتفاظ بالموظفين بأبعاده (ارتباط الموظفين، رضا الموظفين، التزام الموظفين) في شركات الإتصالات في الأردن.

الفرضية الرئيسية الرابعة (Ho4): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (a<=0.05) للعدالة التنظيمية في توسط العلاقة ما بين إدارة المواهب بأبعادها (جذب المواهب، تطوير المواهب، إدارة أداء المواهب) والإحتفاظ بالموظفين بأبعاده (ارتباط الموظفين، رضا الموظفين، التزام الموظفين) في شركات الإتصالات في الأردن.

أنموذج الدراسة

يشير الشكل رقم (1) الى انموذج الدراسة والذي يُظهر متغيرات الدراسة وأبعادها وعلاقات هذه المتغيرات



شكل (1) أنموذج الدراسة

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

جدول (1) مراجع الأنموذج

المتغير	المرجع
المستقل	(زيادة ,2021)، (Zamanan ,2021)، (Lakhdar ,2021)، (رضوان ,2020)، (النجار،.2018)
التابع	(Absalom & Alexander,2021)،(Muma & Others, 2020) ، (الزيود والعرادي ,2019).
الوسيط	(Voulgaraki ,2021)، (عباس ومحمد، 2021)، (Farid et.al, 2019).

التعريفات الإصطلاحية والإجرائية

إدارة المواهب: هي جذب منهجي وتحديد، وتطوير، وإشراك، واستبقاء ونشر هؤلاء الأفراد الذين لهم قيمة خاصة للمؤسسة (Mohamed,2014; Lakhdar,2021).

وإجرائياً: هي اكتشاف وجذب الأفراد ذوي الكفاءات والمهارات العالية للعمل داخل شركات الإتصالات وتطويرهم وتحفيزهم، والإحتفاظ بهم من أجل تحقيق أهداف شركات الإتصالات الحالية والمستقبلية وهذا ما تم قياسه من خلال فقرات استبانة الدراسة (1– 15).

جذب المواهب: هي عملية تعتمد على شخصية المنظمة وسمعتها من أجل الحصول على تفضيل الموظفين لها عن غيرها من المنافسين(Bugg,2015) و(صديق،2021).

إجرائياً: هي استقطاب أفضل المواهب والكفاءات العالية والتي تتلائم مع احتياجات شركات الإتصالات الحالية والمستقبلية، والتي تعتمد على سمعة وصورة شركات الإتصالات في الأسواق وهذا ما تم قياسه من خلال فقرات استبانة الدراسة (1–5).

تطوير المواهب: هي برامج تدريبية للموهوبين تركز على تعزيز وتطوير المهارات والقيم التنظيمية للكفاءات (Benmouhoub & Tie, 2021; Lakhdar,2021).

إجرائياً: هي تطوير الأفراد ذوي المهارات العالية وتعزيز نقاط القوة لديهم عن طريق تدريبهم سواء داخل شركات الإتصالات أو خارجها وهذا ما تم قياسه من خلال فقرات استبانة الدراسة (6–10).

إدارة أداء المواهب: هي عملية منهجية ومنظمة تتضمن تحديد معايير الأداء وقياس مستوى الأداء الفعلي للأفراد والجماعات ومقارنته بالمعايير الموضوعة وتحديد حجم الفجوة بين مستوى الأداء الفعلي والأداء المستهدف بهدف تحسين وتطوير مستوى الأداء التنظيمي(Armstrong & Taylor, 2014) و(رضوان، 2020).

اجرائياً: هي عملية مستمرة لتحديد، قياس وتطوير أداء الأفراد والجماعات بهدف تحسين الأداء التنظيمي في شركات الإتصالات وهذا ما تم قياسه من خلال فقرات استبانة الدراسة (11–15).

الإحتفاظ بالموظفين: بأنه عملية يتم فيها تشجيع الموظفين تماماً على البقاء مع المنظمة لفترة طويلة من الزمن (Sandhya & Kumar,2017; Absalom & Alexander,2021).

إجرائياً: وهي الخطوات التي تتخذها شركات الإتصالات لمنع دوران الموظفين الموهوبين والتمسك بهم لتحقيق النجاح المستقبلي للمنظمة وهذا تم قياسه من خلال فقرات استبانة الدراسة (16– 30).

ارتباط الموظفين: يُعرّف بأنه مدى التزام الفرد اتجاه اهداف وقيم المؤسسة التي يعمل بها وأنه على دراية بمسؤولياته وأدواره تجاه المؤسسة، وسعيه لتحفيز فريق العمل لصالح أهداف المؤسسة (Anitha,2014) و(الصقير،2021).

اجرائياً: هو وجود علاقة ايجابية بين الموظف وشركات الإتصالات التي يعمل بها ورغبته الشديدة في تحقيق أهدافها والبقاء فيها وهذا تم قياسه من خلال فقرات استبانة الدراسة (16–20).

رضا الموظفين: هو مزيج من المشاعر النفسية والفسيولوجية والظروف البيئية التي تجعل الفرد راضٍ عن وظيفته (Rajput et al,2016) و(النوافعة، 2018).

اجرائياً: يشير الى درجة إشباع شركات الإتصالات لحاجات الموظف المادية والمعنوية وتوقعاته عن العمل وبيئة العمل وهذا ما تم قياسه من خلال فقرات استبانة الدراسة (21– 25).

التزام الموظفين: هو درجة البقاء التي يحدّدها الموظف مع منظمة معينة، ورغبته في الحفاظ على العضوية في تلك المنظمة، والرغبة في بذل الجهد نيابة عنها، والرغبة في الحفاظ عليها(Pandy& khare,2012) و(النوافعة، 2018).

اجرائياً: هي حالة نفسية تتمثل في تمسك الموظف بعمله في شركات الإتصالات وبذل قُصارى جهده لتحقيق أهدافها وهذا ما تم قياسه من خلال فقرات استبانة الدراسة (25–30).

العدالة التنظيمية: وتعرف على أنها حرص الإدارة على تعزيز الشعور بالعدالة بين العاملين، عن طريق تطبيق المساواة في التعامل معهم والمساهمة في التأثير على سلوكهم الإيجابي في العمل (Wolf & Rojek,2018) و(الخفاجي،2021).

إجرائياً: وهي شعور الموظفين بالعدالة والمساواة في توزيع المهام والواجبات وتطبيق القوانين والأنظمة داخل شركات الإتصالات دون تحيز وهذا ما تم قياسه من خلال فقرات استبانة الدراسة (31–40).

حدود الدراسة ومحدداتها

الحدود المكانية: اقتصرت هذه الدراسة على شركات الإتصالات في الأردن (أورنج، أمنية).

الحدود البشرية: اقتصرت هذه الدراسة على الموظفين في الإدارة الوسطى والدنيا في شركات الإتصالات في الأردن.

الحدود الزمانية: أُنجزت هذه الدراسة خلال العام الدراسي 2021-2022.

الحدود العلمية: اقتصرت هذه الدراسة للتعرف على أثر إدارة المواهب بأبعادها (جذب المواهب، تطوير المواهب، إدارة أداء المواهب) على الإحتفاظ بالموظفين بأبعاده (ارتباط الموظفين، رضا الموظفين، التزام الموظفين) من خلال الدور الوسيط للعدالة التنظيمية في شركات الإتصالات في الأردن.

محددات الدراسة:

1– شركة زين اعتذرت عن الدراسة.

2– تأخير الاستبانات عند ارجاعها من قبل الشركات عينة الدراسة.

الإطار النظري

المبحث الأول إدارة المواهب

أدت التطورات الهائلة في تكنولوجيا المعلومات والنظم الإقتصادية في عالمنا المعاصر إلى تنوع المصادر التي تعتمد عليها الشركات وذلك من أجل البقاء والنمو إضافة الى التطور في ظل المنافسة الشديدة التي أجبرت جميع الشركات على تبنيها ومواكبتها. واستناداً على ذلك أصبحت الشركات غير قادرة على مواجهة التحديات المعاصرة دون الإستثمار في العنصر البشري والذي يجعلها قادرة على البقاء والتنافس ويتجسد استثمار العنصر البشري في ما يعرف بإدارة المواهب لدى الشركات.

إن مصطلح الموهبة (Talent) أصبح من المواضيع المثيرة للجدل والتفكير في إدارة الموارد البشرية، والذي بدوره أثار إهتمام الكثير من الأدباء والباحثين والكتاب حول هذا المفهوم، وعلى الرغم من أن هذا المفهوم قديم وحديث في نفس الوقت إلا أنه لم يتم إعتماد تعريف موحد وواضح، وقد حاول عدد من الباحثين إعطاء معنى وتعريف واضح لإدارة المواهب من خلال دراساتهم (Zaeem & Waheed, 2015).

هناك عدد من الأدباء والباحثين يرون أن إمتلاك قدرات إستثنائية لبعض العاملين والتي غير موجودة عند البعض الآخر والتي من خلالها باستطاعتهم التأثير على فاعلية وكفاءة الشركة. (Vládescu, 2012). بينما يرى (2011) Horváthová أن أي عامل قادر على أن يؤثر في تحقيق أهداف الشركة يجب أن يطلق عليه لقب موهوب، أي أن الإدارة لا يجب عليها التركيز على مجموعة صغيرة من العاملين الذين يمتلكون قدرات استثنائية فقط.

ومن هنا فإن الموهوب هو الشخص ذو الأداء العالي وهو أيضاً الأكثر إلتزاماً في تحقيق أهداف الشركة بكفاءة وفعالية (Penaloza et al., 2014). بينما اتفق العديد من الكُتاب على أن المفهوم الإصطلاحي واللغوي للموهبة هو الإستعداد الفطري التام لدى الشخص لتطبيق فن أداء العمل ببراعة، أما الأخصائيون النفسيون فقد اتفقو على تعريف الموهبة بأنها إنتماء الفرد العامل إلى طبقة المجتمع الذين يتصفون بالذكاء العالي الذي يصل الى الإبداع.

أما Osinga (2009) فقد عرف مصطلح إدارة المواهب بأنه تحفيز وتطوير الموظفين الموهوبين واستدامتهم وذلك من خلال مجموعة من الأنشطة الخاصة بالشركة وذلك بغية تحقيق الأهداف المنشودة وتحقيق الميزة التنافسية. وعرفه Câmpeanu-Sonea et al., (2011) بأنه استقطاب واختيار واستدامة الموهوبين وذلك من خلال أنشطة مترابطة ومتداخلة هدفها تحويل رؤية الشركة الى أهداف ومن ثم نتائج ملموسة.

في حين عرف Waheed, et al., (2012) إدارة المواهب بأنها ذلك النظام الإداري الذي يقوم على اكتشاف وتحديد الوظائف ذات الأهمية والتي تكون أكثر حساسية في الشركة والتي بدورها تساهم في تحقيق الميزة التنافسية وزيادة الحصة السوقية التي ترتكز على العنصر البشري في أداءها بكفاءة وفاعلية.

أبعاد إدارة المواهب

حددت الدراسة ثلاثة أبعاد لإدارة المواهب بالاستناد إلى دراسة كل من ((زيادة ,2021)، (Zamanan ,2021)، (Lakhdar ,2021)، (رضوان ,2020)، (النجار،.2018)) وكالآتي:

أولاً جذب المواهب

بعد أن تقوم المنظمة بتحديد دقيق لأنواع الوظائف التي تحتاجها بدايةً، ومواصفات شاغليها لن يبقى لها سوى أن تستقطب أفضل الأفراد لشغل هذه الوظائف والذي يقتضي من المنظمة توفير أكبر وعاء من الأفراد المؤهلين، وتحديد مختلف المصادر والكيفية التي يتم بها استقطاب هؤلاء الأفراد ومن هم المسؤولين، أو الجهات المعنية بعملية الاستقطاب (Ahmadi, et al., 2020).

حيث يتضمن الجذب البحث عن الأفراد المؤهلين وجذبهم لشغل الوظائف الشاغرة. فالاستقطاب لابد أن يهتم بعملية البحث عن وجدب المرشحين الأكفاء والمؤهلين فقط للوظيفة، ويصعب تحقيق النجاح في جذب المواهب إذا كانت الوظائف المراد شغلها تتميز بالغموض في توصيفها وتعريفها. فلابد أن تعرف وتوصف من حيث متطلباتها بطريقة دقيقة لزيادة فعالية الاستقطاب (Uygur & Kilic, 2009).

ثانياً تطوير المواهب

يتم تعيين المواهب في الوظائف بما يتناسب مع مهاراتهم وهواياتهم التي ستعود بمنفعة ونجاحات على الشركة، إضافة الى التقارير التي بموجبها يتم التعرف على طموحات العاملين ومصالهم وذلك بغية إكتشاف نقاط الضعف ومعالجتها. ويعرف التعيين على انه وضع الفرد المناسب في الوظيفة التي تناسب شروط ومستلزمات القيام بها مع مؤهلاته وكفاءاته (Uygur, 2009).

واقعياً يبنى قراري الاختيار والتعيين على التنبؤ فالاختيار يعني القرار الذي تتنبأ بموجبه المنظمة أن الشخص الذي اختير للوظيفة سوف يكون أفضل من سواه من الأشخاص الذين رفضوا ، أما التعيين فينبغي اتخاذ المنظمة للقرار الذي تتنبأ بموجبه بان الشخص الذي اختير سوف يكون مناسبا لوظيفة ما وليس لسواها من الوظائف (Laff, 2006).

ثالثاً إدارة أداء المواهب

يرجع أصل كلمة الأداء للغة اللاتينية، والتي عبرت عن الأداء بكلمة (Performer)، والتي تترجم بمعناها الدقيق لكلمة إعطاء، واشتقت منها لفظة (Performance) للدلالة على الأداء في اللغة الإنكليزية (الطائي وآخرون، 2006)، فيما تعني كلمة أداء في اللغة العربية كما جاء في كتاب الصحاح: الإنجاز، أو أداء الفعل، أي قضاؤه (السعدون، 2013). ويحظى مفهوم إدارة أداء المواهب بأولوية كبيرة في جميع المنظمات عبر العالم، فلا يمكن أن تقوم شركة أو منظمة أو مؤسسة حكومية كانت أم خاصة بدون أداء العاملين لوظائفهم بصورة مجتمعة.

ويمكن القول بأن حياة المنظمات تعتمد بصورة أساسية على إدارة أداء المواهب فيها، فإنجاز العاملين لمهاهم بصورة مميزة أو بالوجه المطلوب في أقل تقدير سيقود المنظمة نحو تحقيق أهدافها المنشودة، وبالتالي ضمان تحقيق النمو والبقاء وحتى التوسع، وعلى العكس من ذلك، فأن أداء المواهب لمهامهم بصورة سيئة سيقود بالضرورة إلى فشل المفصل الذي يعمل ضمنه العاملون، وبالتالي التأثير في اتجاه المنظمة العام والذي قد يقود إلى تراجع المنظمة بشكل كُلي (السعدون، 2013).

المبحث الثاني الإحتفاظ بالموظفين

عرف Kele, et al (2017) مفهوم الإحتفاظ بالموظفين بأنه العملية التي تركز بشكل استراتيجي على إبقاء الموظفين داخل المنظمة، من خلال تشجيع الاستثمار في الأفراد العاملين وبشكل مستمر. كما عرفه Abaddi (2013) بأنه التمسك بالأفراد الموهوبين والأساسيين، فهم الذين يقودون المنظمة في المستقبل والذين لا تقدر على تضييعهم حيث أن تكلفة إستبدال الموظف المربح للمنظمة والذي يضيف قيمة لها مكلف جداً.

أما Khalili, et al (2016) فقد عرف الإحتفاظ بالموظفين بأنه العملية التي تركز على كيفية التوظيف بشكل فعال، وكيفية ورعايتهم وتحفيزهم والاحتفاظ بهم والاستفادة منهم على أفضل وجه. أما راهب (2012) فقد أشار إلى مفهوم الإحتفاظ بالموظفين بأنه ممارسة تنظيمية تعكس الجهود المبذولة من طرف الشركات للاحتفاظ بالموظَفين وخفض معدل دوران العمل، عن طريق توفير بيئة عمل إيجابية تشجع التعاون، وتحفز العاملين على الاستمرار في نفس الشركة، ويكون ذلك عبر إظهار التقدير للموظفين، وتوفير حوافز مادية ومعنوية جذابة.

أبعاد الإحتفاظ بالموظفين

اشارت الدراسة في أنموذج الدراسة إلى ثلاثة أبعاد رئيسة للمتغير التابع (الإحتفاظ بالموظفين) وذلك بالاستناد إلى دراسة كل من ((Absalom & Alexander,2021)،(Muma & Others, 2020) ، (الزيود والعرادي ,2019)) وكالآتي:

أولاً ارتباط الموظفين

يمثل ارتباط الموظفين أحد الركائز الأساسية في أي مؤسسة كانت، بل حصيلة كاملة لشعور الموظف بالرضا التام تجاه عمله، ورضاه عن الإشراف، والأجور، والمزايا الأخرى (Abualoush et al., 2018).

ويشكل ارتباط الموظفين أحد المجالات المهمة التي استأثرت باهتمام علماء الإدارة، وذلك لبلوغ أرقى الأهداف والرؤى الاستراتيجية، وتعظيم انتماء الموظف لمؤسسته، من أجل تطويره وتنميته وانفتاحه على المحيط العملي، نحو تحقيق أعلى مستوى من الأهداف النفعية المردودية والكيفية، أو الجودة من خلال الاختراع والاجتهاد والتجديد، والممارسة العملية ذات الفوائد المثمرة الهادفة لخلق ارتباط وظيفي يهدف إلى التكامل الإداري (سلامة، 2018).

ثانياً رضا الموظفين

يعرف رضا الموظفين بأنه مشاعر واتجاهات الفرد نحو عمله (وظيفته) حيث يؤدي الرضا إلى شعور الفرد بالسعادة ويؤدي عدم الرضا إلى نقصان الرغبة في العمل". وقد توصل الباحثين من خلال دراسات عديدة إلى أن الرضا عن العمل يرتبط بمجموعة من العوامل وقد ركزت تلك الدراسات على دور الرضا عن العمل في التوافق مع الوظيفة ونجاح المؤسسات في تحسين الإنتاج ومن ثم انتقل هذا المفهوم إلى المجال التربوي حيث انصب الاهتمام على دور الرضا عن العمل في فعالية ونجاح العملية التربوية (المطري، 2019).

ويشير Fernandez (2011) إلى أنه في ضوء نظرية كورمان لدافعية العمل فانه يفترض أن رضا الموظفين يرتبط مع الرضا المهني الذين لديهم احترام ذات مرتفعة حيث يعمل احترام الذات كمؤثر هام يؤثر على الارتباطات بين الأداء والرضا الذاتي. وأن رضا الموظفين يرتبط أيضاً ببيئة العمل والضغط الزائد من أجل الإنتاج ونظام الثواب والعقاب، بواسطته تأثيرات سمات الشخصية أو توجيه العمل للعامل مثل اندماجه في العمل.

ثالثاً التزام الموظفين

على الرغم من تزايد عدد المهتمين بموضوع التزام الموظفين إلا أنه لا يوجد اتفاق على تعريف محدد له ويعود ذلك إلى تعدد المنطلقات والزوايا التي نظر له الباحثون من خلالها وإلى الصعوبة التي تحدد تعريف واضح لهذا المدخل السلوكي حيث يعرفه سلامة (2018) بأنه ارتباط وجداني بين أهداف المنظمة وقيمها وبين دور الفرد المرتبط بأهدافها وقيمها وغاياتها.

ويركز Abualoush et al (2018) على المنظور النفسي للإلتزام ويعرفه بأنه الرابط النفسي الذي يربط الفرد بالمنظمة مما يدفعه إلى الاندماج في العمل وإلى تبني قيم المنظمة. ويعرف الدوري وصالح (2008) التزام الموظفين بأنه اعتقاد وقبول قوي من جانب الأفراد لأهداف المنظمة وقيمها ورغبتهم في بذل عطاء أكبر لصالحها مع توفر الرغبة القوية للاستمرار في عضويتها.

المبحث الثالث العدالة التنظيمية

عرف كنزة (2018) العدالة التنظيمية بأنها المساواة، والتي تتضمن قيام الفرد أو الموظف بمقارنة معدل مخرجاته نسبة إلى مدخلاته مع معدل مخرجات الزملاء الآخرين نسبة إلى مدخلاتهم، وحيث يتساوى المعدلان تتحقق العدالة، وحيث لا يتساوى المعدلان يقع الحيف ويشعر الفرد حينئذٍ بالظلم.

وتعرف العدالة التنظيمية على أنها مفهوم نسبي يتحدد في ضوء ما يدركه العامل من نزاهة وموضوعية المخرجات والإجراءات داخل المنظمة، بمعنى إن الإجراء التنظيمي الذي يدركه احد العاملين على أنه أجراء متحيز وغير موضوعي قد يدركه عامل أخر على أنه إجراء يتميز بدرجة عالية من الموضوعية وعدم التحيز (الهيتى، 2014).

كما أن العدالة التنظيمية هي درجة تحقيق المساواة والنزاهة في الحقوق والواجبات التي تعبر عن علاقة الفرد بالمنظمة، وتجسد فكرة العدالة مبدأ تحقيق الالتزامات من قبل الموظفين تجاه المنظمة التي يعملون فيها، وتأكيد الثقة التنظيمية المطلوبة بين الطرفين (ملحم، 2020).

يقصد بالعدالة التنظيمية بأنها ميل الإفراد العاملين لمقارنة حالتهم مع حالة زملائهم الآخرين في العمل أو إدراكات العاملين للعدالة في مكان العمل أو المكان المنظمي أي إدراك العدالة في مكان العمل من خلال علاقتهم بالمنظمة أو برئيسهم المباشر، والتي تؤثر بالنهاية على مواقفهم وسلوكياتهم في العمل (مليكة، 2018).

العلاقة بين متغيرات الدراسة

اشتغل في نظريته حول العدالة على بلورة أهم الأسس التي ينبني عليها «المجتمع المنظّم»، وعلى ما يميز الديمقراطية المحكومة بالعدالة عن غيرها من الديمقراطيات الشكلية (الصمادي، 2012.(

لذلك، اعتمدت منهجيته على أن يكون « المجتمع متساوياً»، وليس على التحليل الوضعي المباشر، وهذا ما جعل نظريته في العدالة تعتبر معيارية وتندرج في تقاليد فلسفة الحقوق الطبيعية ونظرية العقد الاجتماعي، إنها تقترح بديلاً للنظرية النفعية التي تقتضي بأولية ما هو سياسي على ما هو اقتصادي (السكر، 2013.(

لقد عرض مختلف مبادئ «العدالة التوزيعية» كما ناقشها الفلاسفة الكلاسيكيون، بهدف البحث في خلفيات الاختلاف الحاصل ما بين أنواع العدالة ووظائفها، ثم عمد إلى اقتراح مبادئ دقيقة «للعدالة الشرعية» التي أطلق عليها «قناع الجهل»، ومعناه أن طبيعة الأفراد هي الأنانية التي تجعلهم يختارون دائماً ما يحبونه لأنفسهم (خوالدة، 2017.(

لذلك، يعتبر هذه الطبيعة تجربة فكرية تدفع بالأفراد إلى تمرين اختيار مبادئ العدالة دون معرفة مواقفهم المستقبلية وهم يعيشون في مجتمعاتهم، مثل موقفهم من الجنس والعرق والعاهات الجسدية والانتماء الطبقي وغير ذلك، فمادام هؤلاء الأفراد نفعيين فإنهم لا يختارون أبداً الانتماء إلى جنس أو عرق يطاله الميز العنصري (ملحم، 2020(.

إذن، فالمبدأ الذي أسماه» Rawls بالعدالة الشرعية» مضادة بدءاً لكل الأشكال التي تُعرّض الفرد إلى الميز العنصري، لأن الطبيعة النفعية لهذا الفرد تمنعه من الانتماء إلى جماعة دونية قد تمس حتما بمنفعته الذاتية، ولهذا، فالأفراد في إطار جيل جميعهم يميلون إلى المجتمع المنظّم الذي يضمن لهم الموارد والرمزيات في سياق من العدالة والمساواة، وهذه التجربة تسمح للأفراد غير المحظوظين بتحسين أوضاعهم من خلال فكرة المجتمع المنظّم (كنزة، 2018).

من أهم مبادئ العدالة حسب Rawls مبدأ الحرية والمساواة، حيث إن كل فرد له حق متساوٍ في الحريات التي لا تمس بحرية الآخرين، وثانياً، مبدأ الاختلاف الذي يقتضي التدبير الأمثل للامساواة الاجتماعية والاقتصادية، مما يمكّن الفئات الهشّة من أن تستفيد أكثر من نتائج هذا التدبير شرط أن تكون كل المواقع الاجتماعية مفتوحة للجميع في سياق المساواة في الفرص (zhao et al., 2020).

الدراسات السابقة ذات الصلة

قامت الدراسة بمسح الدراسات السابقة حول موضوع هذه الدراسة، وتم الاستعانة والاستفادة من بعض الدراسات التي لها علاقة بموضوع الدراسة وفيما يلي بعض هده الدراسات:

هدفت دراسة سلامة (2020) للتعرف على أثر استراتيجيات إدارة المواهب بأبعادها (استراتيجية جذب الموهوبين، استراتيجية تطوير الموهوبين، استراتيجية إدارة أداء المواهب) في الإحتفاظ بالعاملين الموهوبين لدى شركات التأمين الخاصة في مدينة دمشق، قامت الباحثة بجمع البيانات بواسطة استبانة صممت لهذا الغرض، وتم توزيع الإستبانة على عينة عشوائية على (130) موظف ضمن شركات التأمين، وتمت المعالجة الإحصائية للبيانات باستخدام برنامج SPSS، وأظهرت النتائج وجود تأثير لإستراتيجيات إدارة المواهب (جذب الموهوبين، تطوير الموهوبين، إدارة أداء المواهب) في الإحتفاظ بالعاملين الموهوبين، وأوصت الدراسة باكتشاف العاملين الموهوبين في الأقسام المختلفة ومن ثم عمل مركز خاص لهم للإستفادة من مواهبهم وصقلها، وأوصت أيضاً بإعطاء المزيد من الإهتمام للموهوبين، والسماح لهم بتطبيق أفكارهم على أرض الواقع، وجعلهم قدوة لغيرهم من العاملين. قد استفادت اللدراسة من دراسة سلامه (2020) في تعزيز المرجعية للمعلومات لكل من المتغير المستقل (إدارة المواهب) والمتغير التابع (الإحتفاظ بالموظفين)، واختلفت الدراسة الحالية عن دراسة سلامة (2020) من حيث اختلاف مجتمع الدراسة ومكان تطبيق الدراسة والمتغير الوسيط.

هدفت دراسة رضوان (2020) الى الكشف عن أثر أبعاد إدارة المواهب والتي تضمنت (جذب المواهب، تنمية المواهب، نشر المواهب، إدارة أداء المواهب، الإجتفاظ بالمواهب) على البراعة التنظيمية ببُعديها (الإستكشاف، الإستغلال)، تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بالفروع الرئيسة للبنوك التجارية في مدينة طنطا وبلغ العدد الإجمالي للعاملين 539)) موظف، حيث قام الباحث بتطوير استبانة لجمع البيانات وتوزيعها باستخدام العينة العشوائية الطبقية على (224) موظف، وأظهرت نتائج الدراسة عن وجود أثر ذو دلالة احصائية لأبعاد إدارة المواهب التي تضمنتها الدراسة في بُعد الإستكشاف وبُعد الإستغلال كأبعاد للبراعة التنظيمية، وأوصت الدراسة بتوفير آلية واضحة ومحددة لتطوير وتنمية المواهب، وأوصت أيضاً بتعزيز عملية جذب واختيار المواهب من خلال الإهتمام بعملية التحليل الدقيق للوظائف للتعرف على طبيعة مهام وواجبات الوظيفة. قد استفادت الدراسة الحالية من دراسة رضوان (2020) في بناء انموذج الدراسة للمتغير المستقل (إدارة المواهب)، واختلفت الدراسة الحالية عن دراسة رضوان (2020)من حيث اختلاف المتغير التابع(البراعة التنظيمية) ومجتمع الدراسة ومكان تطبيق الدراسة.

هدفت دراسة عبد الهادي (2020) الى معرفة أثر إدارة المواهب بأبعادها (جذب المواهب، تنمية المواهب، الإحتفاظ بالمواهب) على تحسين الأداء الوظيفي على العاملين في شركة المصرية للإتصالات، تم أعتماد الأسلوب الوصفي التحليلي، وتم اختيار عينة طبقية عشوائية مكونة من (384) عضو من العاملين في شركة المصرية للإتصالات، وتم الإعتماد على الإستبيان كأداة لجمع البيانات، حيث قام الباحث بتوزيع (384) استبانة، وأظهرت نتائج الدراسة قيام بعض المديرين بعدم القدرة الى الوصول بالعاملين الموهوبين بشركة مما يؤدي الى عدم تحقيق الأهداف المستهدفة للشركة دون الإهتمام بعنصر المواهب للعاملين مما يؤثر ذلك عليهم بالأعمال المطلوب بالمستقبل، عدم القدرة على استثمار قدرات العاملين وتوظيفها بشكل مناسب، وأوصت الدراسة بالإهتمام بجذب والإحتفاظ وتنمية جميع العاملين في الشركة وذلك من خلال دورات تنمية لقدرات العاملين، وإثراء مبدأ المشتركة في اتخاذ القرارت والمساهمة في رسم السياسات المستقبلية لما له من مردود ايجابي في زيادة المعرفة ونقل الخبرات وتحقيق أهداف الشركة وتطلعاتها المستقبلية. قد استفادت الدراسة الحالية من دراسة عبدالهادي (2020) بتعزيز المرجعية للمعلومات للمتغير المستقل (إدارة المواهب)، واختلفت الدراسة الحالية عن دراسة عبدالهادي (2020) من حيث اختلاف المتغير التابع (تحسين الأداء الوظيفي) ومكان تطبيق الدراسة.

هدفت دراسة النجار (2018) الى بيان أثر إدارة المواهب بأبعادها(جذب المواهب، الإحتفاظ بالمواهب، تنمية المواهب) على السمعة التنظيمية من خلال الثقة التنظيمية في البنوك التجارية الإردنية في مدينة عمان، تم تطبيق هذه الدراسة على (المديرين ونوابهم ومساعديهم) في الإدارات العامة في البنوك التجارية الأردنية في عمان والبالغ عددها (31) بنك، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، قام الباحث بتطوير استبانة تم توزيعها على عينة عشوائية طبقية من مجتمع الدراسة البالغ عددها (254) فرداً، وأظهرت نتائج الدراسة مستوى عالٍ من التطبيق لكل من متغيرات الدراسة (إدارة المواهب، الثقة التنظيمية، سمعة البنك)، كما أثبتت الدراسة وجود أثر معنوي لإدارة المواهب على السمعة التنظيمية، كما أثبتت أن الدور المعدل للثقة التنظيمية كان بزيادة أثر إدارة المواهب على السمعة التنظيمية، إذ بلغت نسبة التحسن في تفسير التباين الحاصل في السمعة التنظيمية بنسبة (85%)، وأوصت الدراسة على الإهتمام بإدارة المواهب وبناء خطط واضحة لجذب الموهوبين وإيجاد سياسات تساعد على تطويرهم مهنياً ومراعاة مصالحهم وتوفير المناخ الذي يشجع على الأبداع والإبتكار، وقد استفادت الدراسة من دراسة النجار (2018) في تعزيز المتغير المستقل(إدارة المواهب)، واختلفت الدراسة الحالية عن دراسة النجار(2018) من حيث اختلاف المتغير التابع (السمعة التنظيمية) ومجتمع الدراسة ومكان تطبيق الدراسة.

هدفت دراسة Zamanan (2021) الى اختبار تأثير إدارة المواهب بأبعادها (جذب المواهب، تطوير المواهب، الإحتفاظ بالمواهب) على القدرات الأساسية لقطاع الإتصالات الكويتي، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من الإداريين العاملين في قطاع الإتصالات الكويتي، وقامت الباحثة بتطوير استبانة وتوزيعها على عينة عشوائية من (300) موظف في قطاع الإتصالات الكويتي، وأظهرت النتائج أن هناك تأثير لأبعاد إدارة المواهب(جذب المواهب، تطوير المواهب، الإحتفاظ بالمواهب) على القدرات الأساسية لقطاع الإتصالات الكويتية، وأظهرت أيضاً أن الإحتفاظ بالمواهب له الأثر الأكبر على القدرات الأساسية، وأوصت الدراسة بضرورة قيام الشركات الإتصالات الكويتية بتوفير المعرفة الكاملة في استخدام استراتيجيات إدارة المواهب من أجل امتلاك القدرة على تحقيق القدرات الأساسية بكفاءة وفعالية للحصول على مكانة متميزة بين المنظمات الأخرى والى الإهتمام بتطوير استراتيجية واضحة وفعّالة لإدارة المواهب في قطاع الإتصالات الكويتية. وقد استفادت الدراسة الحالية من دراسة Zamanan (2021) في تعزيز المرجعية للمعلومات للمتغير المستقل (إدارة المواهب)، واختلفت الدراسة الحالية عن دراسة Zamanan (2021) من حيث اختلاف المتغير التابع (القدرات الأساسية) ومكان تطبيق الدراسة.

هدفت دراسة Lakhdar (2021) الى إبراز تأثير عمليات إدارة المواهب بأبعادها(جذب المواهب، تطوير المواهب، الإحتفاظ بالمواهب) على تحقيق ميزة تنافسية في شركة "سيفيتال" في الجزائر، تم جمع البيانات من خلال استبيان تم توزيعه على (75) موظف، وتم معالجة البيانات باستخدام SPSS v19، وأظهرت النتائج أن هناك مستوى عالٍ من إدارة المواهب في الشركة، مع مستوى عالٍ من الميزة التنافسية، وتشير النتائج أيضاً الى أن عمليات أدارة المواهب لها تأثير على تحقيق الميزة التنافسية، وأوصت الدراسة بأنه يجب على الشركات إيلاء المزيد من الإهتمام للموظفين الموهوبين وكذلك الإستثمار في المواهب ورأس المال الفكري الذي يُعد أحد أهم أصول الشركات، وأوصت أيضاً بدعم جهود التدريب والتطوير للموظفين الموهوبين لتزويدهم بجميع المعارف والمهارات والخبرات الجديدة وتعزيزها بشكل دائم، ويجب على الشركات تقديم رواتب وحوافز مناسبة لكفاءات الموظفين للإحتفاظ بالموهوبين والإحتفاظ بهم. قد استفادت الدراسة الحالية من دراسة Lakhdar (2021) في متن التعريفات الإصطلاحية المتعلقة بالمتغير المستقل (إدارة المواهب)،

واختلفت الدراسة الحالية عن دراسة (2021) Lakhdar من حيث المتغير التابع (تحقيق الميزة التنافسية) ومجتمع الدراسة ومكان تطبيق الدراسة.

هدفت دراسة (2021) Absalom & Alexander الى تقييم تأثير تقييمات الأداء والإحتفاظ بالموظفين في صناعة الإتصالات المتنقلة في مقاطعة نيروبي، واسترشدت الدراسة بالأهداف المحددة التالية: تحديد تأثير تحديد الأهداف على الإحتفاظ بالموظفين في صناعة الإتصالات المتنقلة في مقاطعة نيروبي، لتأسيس تأثير المحلاظات على الإحتفاظ بالموظفين في صناعة الإتصالات المتنقلة في نيروبي، واعتمدت هذه الدراسة على تصميم بحث وصفي، ركزت هذه الدراسة على أربع شركات اتصالات رئيسية تعمل في كينيا، وقام الباحثان بتطوير استبانة لجمع البيانات، وبلغ حجم عينة الدراسة (123) مستجبياً، وأظهرت نتائج الدراسة الى أن تحديد الهدف له تأثير إيجابي وهام على الإحتفاظ بالموظفين في صناعة الإتصالات المتنقلة في كينيا، والى أن التعليقات لها تأثير إيجابي وهام على الإحتفاظ بالموظفين في صناعة الإتصالات المتنقلة في كينيا، وأوصت الدراسة بموائمة الأهداف ومشاركة الموظفين وإمكانية تحقيق الأهداف لشركات الإتصالات، وأوصت الدراسة بتطبيق تقنيات المراجعة المناسبة ومعايير الأداء وفترات المراجعة لشركات الإتصالات. قد استفادت الدراسة من دراسة (2021) Absalom & Alexander في متن التعريفات الإصطلاحية وتعزيز المتغير التابع (الإحتفاظ بالموظفين)، واختلفت الدراسة الحالية عن دراسة (2021) Absalom & Alexander من حيث المتغير المستقل(تقييمات الأداء) ومكان تطبيق الدراسة.

هدفت دراسة (2020), Muma et.al الى دراسة تأثير استراتيجيات علاقات الموظفين على الإحتفاظ بالموظفين بأبعاده (ارتباط الموظفين، رضا الموظفين، التزام الموظفين) في جامعات كينيا، اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي، وتمثل مجتمع الدراسة من جميع الموظفين في جامعات كينيا وبلغ عددهم (50670)، حيث بلغ حجم عينة الدراسة (384) موظف، وقام الباحثون بتطوير استبانة لجمع البيانات وتوزيعها على (384) موظف تم اختيارهم بطريقة أخذ العينات العشوائية الطبقية، حيث أظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة ايجابية بين استراتيجيات علاقات الموظفين والإحتفاظ بالموظفين في جامعات كينيا، وأظهرت أيضاً بأن استراتيجيات علاقات الموظفين لها تأثير كبير على الإحتفاظ بالموظفين، وأوصت الدراسة بتوفير قناة اتصال للموظفين لتوجيه شكواهم واستفساراتهم للإدارة العليا ومشاركة الموظف في شؤون الموظفين لانه يؤدي الى رفع معنويات الموظفين وتحفيزهم على أداء مهام عملهم بحماس. قد استفادت الدراسة من دراسة Muma et.al,(2020) في بناء انموذج الدراسة لأبعاد المتغير التابع (الإحتفاظ بالموظفين)، واختلفت الدراسة الحالية عن دراسة Muma et.al,(2020) من حيث اختلاف المتغير المستقل(استراتيجيات علاقات الموظفين) ومجتمع الدراسة ومكان تطبيق الدراسة.

هدفت دراسة Kumar,(2020) الى دراسة أثر ممارسات إدارة المواهب بأبعادها(التوظيف والإختيار، العمل الجماعي ودعم الإدارة، إدارة الأداء والحياة الوظيفية، الرواتب والتعويضات) على الإحتفاظ بالموظفين بأبعاده (الرضا الوظيفي، التزام الموظفين، الأمن الوظيفي، الإعتراف) في قطاعات تكنولوجيا المعلومات في منطقة العاصمة الشمالية في الهند، تم اعتماد المنهج الوصفي، قام الباحث بتطوير استبانة لجمع البيانات وتوزيعها على عينة عشوائية طبقية عبر البريد الإلكتروني، حيث تألفت العينة من (400) موظف في قطاعات تكنولوجيا المعلومات في منطقة العاصمة الشمالية، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS، وأظهرت نتائج الدراسة عن وجود علاقة ايجابية بين ممارسات إدارة المواهب على الإحتفاظ بالموظفين، حيث تساعد ممارسات إدارة المواهب لإدارة الأداء والتطوير الوظيفي في تعزيز الإنتاجية التي

سيكون لها تأثير ايجابي على الإحتفاظ بالموظفين، وأن التعويضات لها تأثير ايجابي على الإحتفاظ بالموظفين، وأوصت الدراسة بتقديم البرامج التدريبية اللازمة لمساعدتهم على الإستعداد للتقدم الوظيفي داخل المنظمة، وبتطوير خطط تعويضات نقدية وغير نقدية ترضي الموظفين. استفادت الدراسة من دراسة Kumar,(2020) في وجود علاقة ايجابية لبُعدي (الرضا الوظيفي، التزام الموظفين) على الإحتفاظ بالموظفين، واختلفت الدراسة الحالية عن دراسة Kumar,(2020) في أبعاد المتغير المستقل(إدارة المواهب) وبعض أبعاد المتغير التابع(الإحتفاظ بالموظفين) ومجتمع الدراسة ومكان تطبيق الدراسة واستخدام متغير وسيط.

هدفت دراسة Volgaraki (2021) الى إلقاء الضوء على تأثير تصورات الموظفين لإنظمة العمل عالية الأداء على انخراطهم في العمل في اليونان، ودراسة دور العدالة التنظيمية كمتغير وسيط محتما لشرح أنظمة العمل عالية الأداء، تم استخدام النهج الكمي والإستنتاجي، حيث قام الباحث باستخدام الإستبيان الإلكتروني لجمع البيانات من (233) موظف في الشركات الخاصة التي تستخدم أنظمة العمل عالية الأداء في أثينا، اليونان خلال نوفمبير/ ديسمبر 2020، وتؤكد النتائج التأثير الإيجابي لتصورات الموظفين عالية الأداء على مشاركتهم وتظهر أن العدالة التنظيمية تتوسط بشكل كامل في هذه العلاقة. قد استفادت الدراسة من دراسة Volgaraki ,(2021) في تعزيز المرجعية لمعلومات المتغير الوسيط (العدالة التنظيمية)، واختلفت الدراسة الحالية عن دراسة Volgaraki (2021) من حيث اختلاف المتغير المستقل(أنظمة العمل عالية الأداء) والمتغير التابع(ارتباط الموظفين) ومجتمع الدراسة ومكان تطبيق الدراسة.

منهج الدراسة

استخدمت الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي في جمع وتحليل البيانات، حيث استخدمت أداة الإستبانة في جمع البيانات، واستخدمت الأسلوب الوصفي لوصف المتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة ووصف متغيرات الدراسة. ومن ثم تم تحليلها احصائياً واستدلالياً باستخدام برنامج (Smart PLS)، بما يتناسب مع أسئلة الدراسة وفرضياتها وذلك بغية استخلاص النتائج حول أثر إدارة المواهب على الإحتفاظ بالموظفين لشركات الإتصالات في الأردن من خلال الدور الوسيط للعدالة التنظيمية.

مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في شركات الإتصالات في الأردن وعددها (2) وهي (أورنج، أمنية) في حين أن شركة زين اعتذرت عن الدراسة.

عينة الدراسة

تم اختيار عينة عشوائية طبقية والتي تتكون من العاملين في الإدارة الوسطى والدنيا وتشمل، (رؤساء الأقسام، الموظفين)، الذين يعملون في شركات الإتصالات في الأردن، وقد بلغ عدد الموظفين في شركة أورنج (1563) و(598) في شركة أمنية (شحته، 2020).

جدول رقم (2): أعداد الموظفين في شركة أورنج وأمنية

الرقم	اسم الشركة	عدد الموظفين
1	أورنج	1563
2	أمنية	598
العدد الكلي للموظفين		2161

وبناءَ على الجدول اعلاه وبناءَ على Sekaran and bougie (2016) فإن حجم العينة لمجتمع الدراسة (2161) هو (325) موظف اعتماداً على العينة العشوائية الطبقية المتناسبة، وتم اعتماد العاملين في شركة (أورانج، أمنية). حيث قامت الدراسة بالتنسيق مع مدير الموارد البشرية في كل شركة من أجل اختيار العينة العشوائية حسب الجدول رقم (3).

جدول رقم (3) عينة الدراسة

اسم الشركة	الموظفين	النسبة	حجم العينة
أورنج	1563	0.72=2161 /1563	235=325*0.723
أمنية	598	0.28=2161/598	90=325*0.28
المجموع	325		

مصادر جمع البيانات

لغرض تحقيق أهداف الدراسة الحالية اعتمدت الدراسة على نوعين من مصادر المعلومات هما المصادر الثانوية والمصادر الأولية، وكما يلي:

أ- **المصادر الثانوية:**

وهي تلك البيانات التي تم الحصول عليها من المصادر المكتبية ومن المراجعة الأدبية للدراسات السابقة من رسائل الماجستير وأطاريح الدكتوراة والمواقع الإلكترونية، وذلك لوضع الأسس العلمية والإطار النظري للدراسة.

ب- **المصادر الأولية:**

وهي تلك البيانات التي سيتم الحصول عليها من الإستبانة والتي ستقوم الدراسة بتطويرها لقياس أثر إدارة المواهب على الإحتفاظ بالموظفين من خلال العدالة التنظيمية في شركات الإتصالات في الأردن.

أداة الدراسة

لجمع البيانات الأوليّة قامت الدراسة بتطوير استبانة اعتمادًا على الأدب النظري والدراسات السابقة التي بحثت في المتغيرات التابع (الإحتفاظ بالموظفين) والمتغير المستقل (إدارة المواهب)، الوسيط (العدالة التنظيمية). وتم الإعتماد على مقياس ليكرت الخماسي موافقة أفراد وحدة المعاينة وكالاتي:

موافق بشدة 5 درجات، موافق 4 درجات، محايد 3 درجات، غير موافق درجتان، وغير موافق بشدة درجة واحدة. ولتحديد مستوى موافقة أفراد وحدة المعاينة على فقرات الإستبانة تم الإعتماد على ثلاثة مستويات:

(منخفض، متوسط، مرتفع) ببناء المعادلة الآتية:

طول الفئة – (الحد الآعلى للبديل –الحد الآدني للبديل)/عدد المستويات

(5–1)/3–3/4=1.33. وبذلك تكون المستويات كالتالي:

المنخفض من (1) إلى (2.33)

متوسط من (2.34) إلى (3.67)

مرتفع من (3.68) إلى (5).

صدق وثبات الاستبانة

اولا: صدق الاستبانة

قامت الدراسة باختبار الصدق الظاهري للاستبانة، من خلال عرضها على مجموعة من الأساتذة من ذوي الخبرة والاختصاص في الجامعات الأردنية وذلك للحكم على مدى صلاحيتها كأداة لجمع البيانات، وانها تقيس المتغيرات التي

اعدت لقياسها، حيث تم تزويدهم بأنموذج الدراسة وفرضياتها، وتم الأخذ بجميع ملاحظاتهم في تعديل الاستبانة قبل توزيعها على أفراد العية والملحق رقم (2) يبين أسماء محكمي استبانة الدراسة.

ثانيا: ثبات الاستبانة

تم الاعتماد على معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لقياس الاتساق الداخلي بين فقرات كل متغير من متغيرات الدراسة، والجدول رقم (4) يوضح ان نتائج كرونباخ– الفا كانت لجميع متغيرات الدراسة أعلى من 60% وهذه النسبة تعتبر مقبولة اعتماداً على (sekaran & bougie, 2016, p.241) مما يدل على ان فقرات الاستبانة بأبعادها تتمتع بالاتساق الداخلي.

الجدول (4): نتائج معامل الاتساق الداخلي كرونباخ الفا

الرقم	المجال	معامل كرونباخ الفا	عدد الفقرات
المتغير المستقل: إدارة المواهب			
	جذب المواهب	.876	5
	تطوير المواهب	.802	5
	إدارة أداء المواهب	.922	5
المتغير التابع: الإحتفاظ بالموظفين			
	ارتباط الموظفين	.793	5
	رضا الموظفين	.861	5
	التزام الموظفين	.784	5
المتغير الوسيط: العدالة التنظيمية			
	العدالة التنظيمية	.918	10

اختبار فرضيات الدراسة

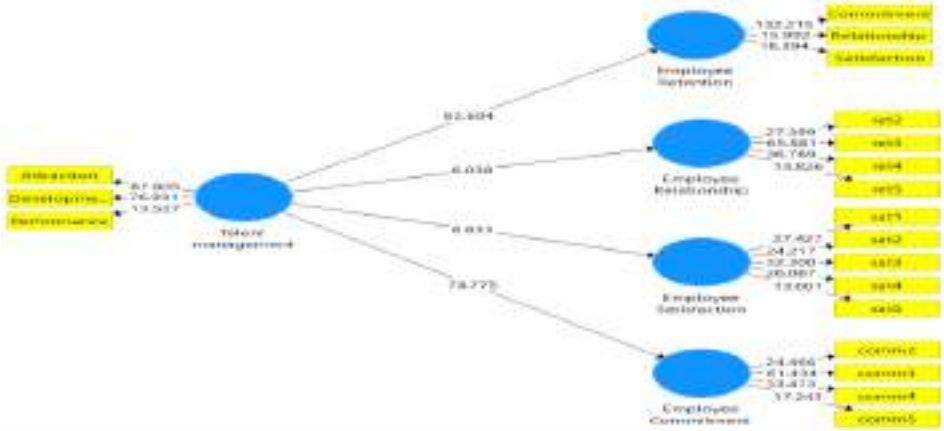
يتناول هذا الجزء الفرضيات المتعلقة باختبار تحليل المسار والتي تشمل اختبار المسارات المتعددة كالأثر المباشر وغير المباشر والاثر الاجمالي من اجل التحقق من الفرضيات والوصول الى النتائج وتفسير العلاقات (Hair *et al.*, 2010). حيث يبين الجدول رقم **(5)** نتائج تحليل الفرضية الرئيسية الأولى مع الفرضيات الفرعية الثلاثة، حيث يتبين وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المواهب بأبعادها مجتمعة في الاحتفاظ بالموظفين في شركات الاتصالات الأردنية، حيث بلغت قيمة t (63.604) عند مستوى دلالة معنوية P بلغ (0.00). كما يظهر أيضاً وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المواهب بأبعادها مجتمعة في ارتباط الموظفين في شركات الاتصالات الأردنية، حيث بلغت قيمة t (6.038) عند مستوى دلالة معنوية P بلغ (0.00). وظهر أيضاً وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المواهب بأبعادها مجتمعة في رضا الموظفين في شركات الاتصالات الأردنية، حيث بلغت قيمة t (8.833) عند مستوى دلالة معنوية P بلغ (0.00). وأخيراً أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المواهب بأبعادها مجتمعة في التزام الموظفين في شركات الاتصالات الأردنية، حيث بلغت قيمة t (74.775) عند مستوى دلالة معنوية P بلغ (0.00).

الجدول رقم (5): نتائج تطبيق تحليل المسار لإدارة المواهب في الإحتفاظ بالموظفين

الفرضية	المتغيرات	B	Mean	S. D	T	P	النتيجة
Ho1	إدارة المواهب –> الإحتفاظ بالموظفين	0.783	0.786	0.012	63.604	0.000	رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة
Ho1-1	إدارة المواهب –>	0.312	0.314	0.052	6.038	0.000	رفض الفرضية الصفرية

	ارتباط الموظفين						وقبول الفرضية البديلة
Ho1-2	إدارة المواهب –> رضا الموظفين	0.463	0.464	0.052	8.833	0.000	رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة
Ho1-3	إدارة المواهب –> التزام الموظفين	0.851	0.853	0.011	74.775	0.000	رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة

كما يظهر الشكل رقم (2) قيمة حجم الاثر(R^2) للفرضية الرئيسية الأولى وفرضياتها الفرعية وكالآتي:



الشكل (2): يبين قيمة حجم الاثر(R^2) للفرضية الرئيسية الأولى وفرضياتها الفرعية

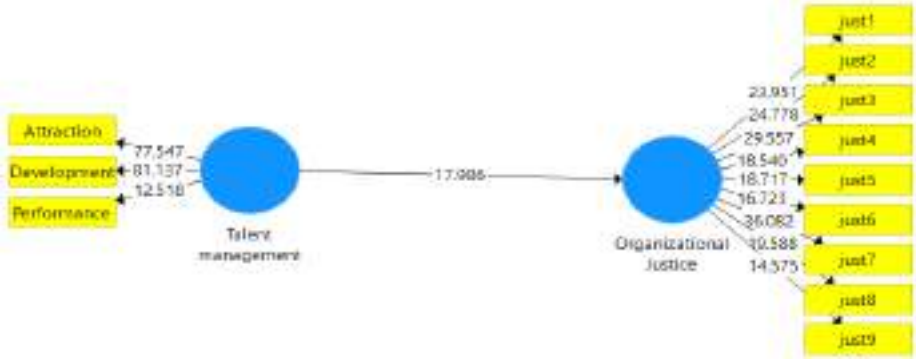
اختبار الفرضية الرئيسة الثانية (Ho2) والتي تنص على:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (a=0.05) لإدارة المواهب بأبعادها (جذب المواهب، تطوير المواهب، إدارة أداء المواهب) على العدالة التنظيمية في شركات الإتصالات في الأردن. ولاختبار هذه الفرضية، استخدمت الدراسة تحليل المسار الحرج كالآتي:

حيث يعرض الجدول رقم (6) نتائج تحليل الفرضية لأثر إدارة المواهب بأبعادها الفرعية على المتغير الوسيط (العدالة التنظيمية) حيث يبين الجدول قيمة t حيث بلغت (17.986) عند مستوى دلالة معنوية P بلغ (0.00). واستنادا الى قاعدة القرار المتعلقة بt والتي تنص على رفض الفرضية الصفرية اذا كانت قيمة الدلالة المعنوية ل t أقل من (0.05). سيتم رفض الفرضية الصفرية لإدارة المواهب بمعنى وجود اثر ذو دلالة احصائية له في العدالة التنظيمية.

الجدول رقم (6): نتائج تطبيق تحليل المسار لإدارة المواهب في العدالة التنظيمية

المتغيرات	B	Mean	S. D	T	P	النتيجة
إدارة المواهب–> العدالة التنظيمية	0.730	0.729	0.041	17.986	0.000	رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة



الشكل (3): يبين قيمة حجم الاثر(R^2)لإدارة المواهب في العدالة التنظيمية

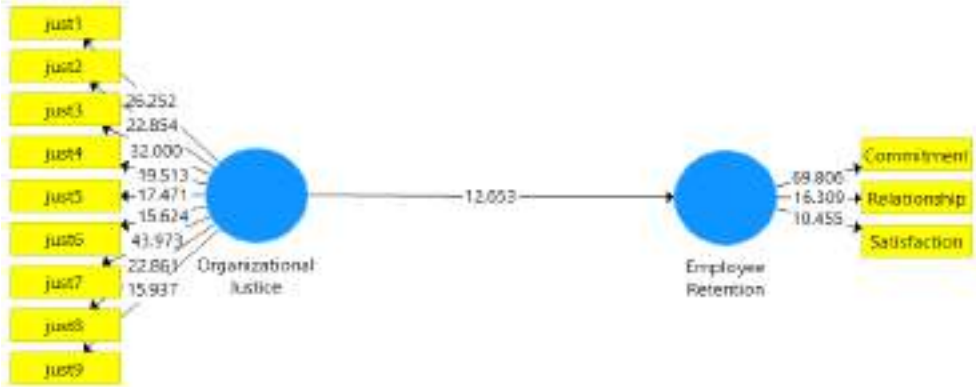
اختبار الفرضية الرئيسة الثالثة (Ho3) والتي تنص على:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (a=0.05) للعدالة التنظيمية على الإحتفاظ بالموظفين بأبعاده (ارتباط الموظفين، رضا الموظفين، التزام الموظفين) في شركات الإتصالات في الأردن. ولاختبار هذه الفرضية، استخدمت الدراسة تحليل المسار الحرج كالآتي:

حيث يعرض الجدول رقم (7) نتائج تحليل الفرضية لأثر العدالة التنظيمية على المتغير التابع (الإحتفاظ بالموظفين) حيث يبين الجدول قيم t للثقة بالقائد حيث بلغت قيمة t (12.653) عند مستوى دلالة معنوية P بلغ (0.00). واستنادا الى قاعدة القرار المتعلقة بـt والتي تنص على رفض الفرضية الصفرية اذا كانت قيمة الدلالة المعنوية ل t أقل من (0.05). سيتم رفض الفرضية الصفرية للعدالة التنظيمية بمعنى وجود اثر ذو دلالة احصائية له في الإحتفاظ بالموظفين.

الجدول رقم (7): نتائج تطبيق تحليل المسار للعدالة التنظيمية في الإحتفاظ بالموظفين

المتغيرات	B	Mean	S. D	T	P	النتيجة
العدالة التنظيمية –> الإحتفاظ بالموظفين	0.585	0.593	0.046	12.653	0.000	رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة



الشكل (4): يبين قيمة حجم الاثر(R^2) للعدالة التنظيمية في الإحتفاظ بالموظفين

اختبار الفرضية الرئيسة الرابعة (Ho4) والتي تنص على:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (a=0.05) للعدالة التنظيمية في توسط العلاقة ما بين إدارة المواهب بأبعادها (جذب المواهب، تطوير المواهب، إدارة أداء المواهب) والإحتفاظ بالموظفين بأبعاده (ارتباط الموظفين، رضا الموظفين، التزام الموظفين) في شركات الإتصالات في الأردن.

يوجد توسط ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α<=0.05) للعدالة التنظيمية كمتغير وسيط لأثر إدارة المواهب في الإحتفاظ بالموظفين في شركات الاتصالات الأردنية. يعرض الجدول رقم (8) نتائج تحليل الفرضية للعلاقة المقترحة بين أثر العدالة التنظيمية في العلاقة بين إدارة المواهب والإحتفاظ بالموظفين. حيث يظهر الجدول قيمة (VAF) التي كانت أكبر من (20%) وأقل من (80%)(مما يدل على وجود توسط جزئي للوسيط العدالة التنظيمية بين إدارة المواهب والإحتفاظ بالموظفين. من خلال المعادلة الآتية (Hair, Ringle, & Sarstedt., 2014):

VAF= (pa * Pb)/ (pa * Pb)+ Pc

VAF= (0.497 * 0.488)/ (0.497 * 0.488) + 0.237

VAF= 0.242536/ 0.4795

VAF= 50.58%

وذلك استنادا على قاعدة VAF التي وضعها كل من (Hair, Ringle, & Sarstedt., 2014) وهي:

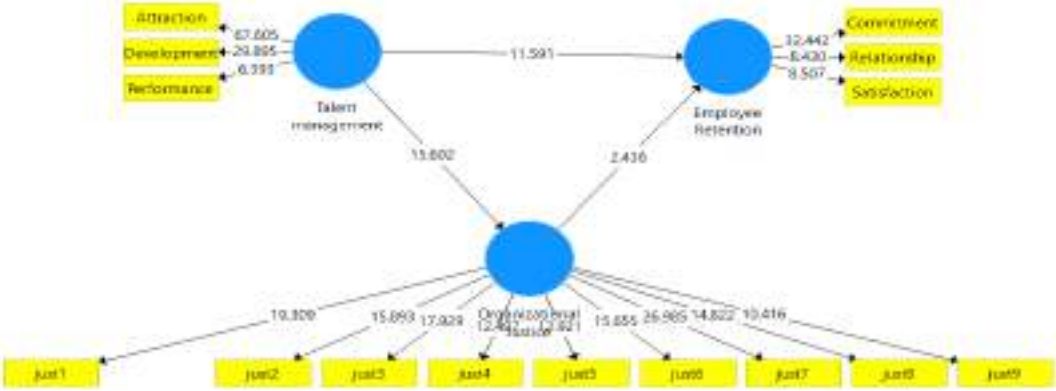
VAF<20% no mediation

20%-80% Partial Mediation

VAF >80% Full Mediation.

الجدول (8): تطبيق تحليل المسار للعدالة التنظيمية بين إدارة المواهب والإحتفاظ بالموظفين

المتغيرات	*B*	Mean	S. D	T	Bootstrapped Confidence Interval		*P*	Decision
					2.5% LL	97.5%UL		
إدارة المواهب –> الإحتفاظ بالموظفين	1.095	1.110	0.094	11.591	0.951	1.303	0.000	Accepted
إدارة المواهب –> العدالة التنظيمية	0.782	0.787	0.050	15.602	0.691	0.875	0.000	Accepted
العدالة التنظيمية –> الإحتفاظ بالموظفين	-0.261	-0.274	0.107	2.436	-0.501	-0.101	0.015	Accepted
Variable			Path a	Path b	Path c	VAF	Result	
إدارة المواهب –> العدالة التنظيمية –> الإحتفاظ بالموظفين			0.497	0.488	0.237	%50.58	Partial Mediation	



الشكل (5): قيمة حجم الاثر(R^2) للعدالة التنظيمية بين إدارة المواهب والإحتفاظ بالموظفين

مناقشة نتائج الإحصاء الوَصفي

أولاً لقد أظهرت نتائج الإحصاء الوصفي أن المتغير المستقل "إدارة المواهب" كان تقديره مرتفع، وأن أعلى الأبعاد هو البعد (جذب المواهب) كان تقديره مرتفع بمتوسط حسابي قدره (3.8690) وإنحراف معياري (0.7540)، تلاه البُعد (تطوير المواهب) كان تقديره متوسط بمتوسط حسابي قدره (3.7171) وإنحراف معياري (0.78883)، تلاه البُعد (إدارة أداء المواهب) كان تقديره متوسط بمتوسط حسابي قدره (3.5240) وإنحراف معياري (1.0619)، وهو أدنى متوسط حسابي بين الأبعاد، وهذا يدل على أن تطبيق إدارة المواهب مرتفع في شركات الاتصالات الأردنية.

اتفقت ضمنياً مع دراسة Lakhdar (2021) حيث أظهرت أن هناك مستوى عالٍ من إدارة المواهب في الشركة، كما اتفقت مع دراسة عبد الهادي (2020) حيث أظهرت قيام بعض المديرين بعدم القدرة الى الوصول بالعاملين الموهوبين بشركة مما يؤدي الى عدم تحقيق الأهداف المستهدفة للشركة دون الإهتمام بعنصر المواهب للعاملين مما يؤثر ذلك عليهم بالأعمال المطلوب بالمستقبل، عدم القدرة على استثمار قدرات العاملين وتوظيفها بشكل مناسب. كما اتفقت مع دراسة النجار (2018) حيث أظهرت مستوى عالٍ من التطبيق لكل من متغيرات الدراسة (إدارة المواهب، الثقة التنظيمية، سمعة البنك).

ثانياً لقد أظهرت نتائج الإحصاء الوصفي أن المتغير التابع "الإحتفاظ بالموظفين" كان تقديره مرتفع، وأن البُعد (ارتباط الموظفين) كان تقديره مرتفع بوسط حسابي قدره (4.2801) وإنحراف معياري (0.52609)، تلاه البعد (رضا الموظفين)

جاء بوسط حسابي (4.1693) وانحراف (0.61031)، وأخيراً جاء البُعد (التزام الموظفين) بأدنى وسط حساب حيث بلغ (3.9624). وتعزو الدراسة هذه النتيجة إلى أن الإحتفاظ بالموظفين مرتفع لدى شركات الاتصالات الأردنية.

اتفقت ضمنياً مع دراسة Kumar,(2020) حيث أظهرت أن الإحتفاظ بالموظفين المرتفعة تساعد ممارسات إدارة المواهب لإدارة الأداء والتطوير الوظيفي في تعزيز الإنتاجية، وأن التعويضات لها تأثير ايجابي على الإحتفاظ بالموظفين.

ثالثاً أظهرت نتائج الإحصاء الوصفي أن المتغير الوسيط "العدالة التنظيمية" كان تقديره مرتفع، وتدل قيم المتوسطات الحسابية والتي حصلت جميعها على درجة موافقة مرتفعة من قبل افراد وحدة المعاينة على اهتمام الشركات المبحوثة بالعدالة التنظيمية.

اتفقت مع دراسة عباس ومحمد (2021) حيث أظهرت أن أبعاد العدالة التنظيمية تساهم في تعزيز الإنتماء التنظيمي لدى موظفي مديرية الشؤون الدينية والأوقاف لولاية أدرار وأسفرت الدراسة أيضاً عن وجود مستوى إدراك مرتفع للعدالة التنظيمية لدى الموظفين. واتفقت أيضاً مع دراسة الخفاجي (2021) حيث أظهرت أن تحقق العدالة التنظيمية تعتبر شرطاً أساسياً لتحقيق الأرباح والأهداف التنظيمية والمحافظة على الميزة التنافسية.

مناقشة نتائج اختبار الفرضيات

1- أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المواهب بأبعادها مجتمعة في الاحتفاظ بالموظفين في شركات الاتصالات الأردنية.

اتفقت ضمنياً مع دراسة سلامة (2020) حيث أظهرت وجود تأثير لإستراتيجيات إدارة المواهب (جذب الموهوبين، تطوير الموهوبين، إدارة أداء المواهب) في الإحتفاظ بالعاملين الموهوبين، كما اتفقت مع دراسة Kumar,(2020) حيث أظهرت وجود علاقة ايجابية بين ممارسات إدارة المواهب على الإحتفاظ بالموظفين، حيث تساعد ممارسات إدارة المواهب لإدارة الأداء والتطوير الوظيفي في تعزيز الإنتاجية التي سيكون لها تأثير ايجابي على الإحتفاظ بالموظفين، وأن التعويضات لها تأثير ايجابي على الإحتفاظ بالموظفين. كما اتفقت مع دراسة Yadav (2020) حيث أظهرت وجود علاقة ايجابية بين الأبعاد المختلفة لممارسات إدارة المواهب بأبعادها (التدريب والتطوير، إدارة الأداء، التخطيط الوظيفي، المكافئات والتعويضات) على الإحتفاظ بالموظفين.

ومن وجهة رأي الدراسة أن إدارة المواهب تلعب دوراً حيوياً في أقسام الموارد البشرية في الشركات وأن أبعادها تؤثر في الاحتفاظ بالموظفين مما يسهم في تحسين أداء الشركات وانتاجيتها.

2- أظهرت نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المواهب بأبعادها مجتمعة في ارتباط الموظفين في شركات الاتصالات الأردنية.

اتفقت ضمنياً مع دراسة Zamanan (2021) حيث أظهرت أن هناك تأثير لأبعاد إدارة المواهب (جذب المواهب، تطوير المواهب، الإحتفاظ بالمواهب) على القدرات الأساسية لقطاع الإتصالات الكويتية، وأظهرت أيضاً أن الإحتفاظ بالمواهب له الأثر الأكبر على القدرات الأساسية، كما اتفقت مع دراسة Lakhdar (2021) حيث أظهرت أن عمليات أدارة المواهب لها تأثير على تحقيق الميزة التنافسية وكذلك الإستثمار في المواهب ورأس المال الفكري. واتفقت مع دراسة سلامة (2020)حيث أظهرت وجود تأثير لإستراتيجيات إدارة المواهب (جذب الموهوبين، تطوير الموهوبين، إدارة أداء المواهب) في الإحتفاظ بالعاملين الموهوبين.

3- أظهرت نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المواهب بأبعادها مجتمعة في رضا الموظفين في شركات الاتصالات الأردنية.

اتفقت ضمنياً مع دراسة Valentine & RoseMarie (2021) حيث أظهرت أن جذب المواهب، والإحتفاظ بالمواهب، تطوير المواهب، وإدارة الوظائف يؤثر بشكل كبير وايجابي على الأداء التنظيمي، كما اتفقت مع دراسة زيادة (2021) حيث أظهرت أن هناك علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين نظام إدارة المواهب البشرية والأداء الوظيفي المتميز، وأن هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين نظام إدارة المواهب البشرية والأداء الوظيفي المتميز. واتفقت مع دراسة سلامة (2020)حيث أظهرت وجود تأثير لإستراتيجيات إدارة المواهب (جذب الموهوبين، تطوير الموهوبين، إدارة أداء المواهب) في الإحتفاظ بالعاملين الموهوبين.

4- أظهرت نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المواهب بأبعادها مجتمعة في التزام الموظفين في شركات الاتصالات الأردنية.

واتفقت ضمنياً مع دراسة Valentine & RoseMarie (2021) حيث أظهرت أن هناك تأثير لأبعاد إدارة المواهب (جذب المواهب، تطوير المواهب، الإحتفاظ بالمواهب) على القدرات الأساسية لقطاع الإتصالات الكويتية، وأظهرت أيضاً أن الإحتفاظ بالمواهب له الأثر الأكبر على القدرات الأساسية. اتفقت ضمنياً مع دراسة Lakhdar (2021) حيث أظهرت أن عمليات أدارة المواهب لها تأثير على تحقيق الميزة التنافسية، اتفقت ضمنياً مع دراسة العمراوي وحفصي (2018) حيث أظهرت أن جذب المواهب، والإحتفاظ بالمواهب، تطوير المواهب، وإدارة الوظائف يؤثر بشكل كبير وايجابي على الأداء التنظيمي في بنك KCB في كينيا. اتفقت ضمنياً مع دراسة زيادة (2021) حيث أظهرت أن هناك علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين نظام إدارة المواهب البشرية والأداء الوظيفي المتميز في مصرف الراجحي، وأن هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين نظام إدارة المواهب البشرية والأداء الوظيفي المتميز في مصرف الراجحي. واتفقت مع دراسة سلامة (2020) حيث أظهرت وجود تأثير لإستراتيجيات إدارة المواهب (جذب الموهوبين، تطوير الموهوبين، إدارة أداء المواهب) في الإحتفاظ بالعاملين الموهوبين.

2- أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (α=0.05) لإدارة المواهب في العدالة التنظيمية.

اتفقت ضمنياً مع دراسة عبد الهادي (2020) حيث أظهرت قيام بعض المديرين بعدم القدرة الى الوصول بالعاملين الموهوبين بشركة مما يؤدي الى عدم تحقيق الأهداف المستهدفة للشركة دون الإهتمام بعنصر المواهب للعاملين مما يؤثر ذلك عليهم بالأعمال المطلوب بالمستقبل، عدم القدرة على استثمار قدرات العاملين وتوظيفها بشكل مناسب. واتفقت مع دراسة سلامة (2020)حيث أظهرت وجود تأثير لإستراتيجيات إدارة المواهب (جذب الموهوبين، تطوير الموهوبين، إدارة أداء المواهب) في الإحتفاظ بالعاملين الموهوبين.

3- أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (α=0.05) للعدالة التنظيمية في الإحتفاظ بالموظفين.

اتفقت ضمنياً مع دراسة Absalom & Alexander (2021) حيث أظهرت أن تحديد الهدف له تأثير إيجابي وهام على الإحتفاظ بالموظفين في صناعة الإتصالات المتنقلة في كينيا، والى أن التعليقات لها تأثير إيجابي وهام على الإحتفاظ بالموظفين في صناعة الإتصالات المتنقلة في كينيا، وأوصت الدراسة بموائمة الأهداف ومشاركة الموظفين وإمكانية تحقيق الأهداف لشركات الإتصالات. واتفقت أيضاً مع دراسة عباس ومحمد (2021) حيث أظهرت أن أبعاد العدالة

التنظيمية تساهم في تعزيز الإنتماء التنظيمي لدى موظفي مديرية الشؤون الدينية والأوقاف لولاية أدرار وأسفرت الدراسة أيضاً عن وجود مستوى إدراك مرتفع للعدالة التنظيمية لدى الموظفين.

4- أظهرت النتائج وجود توسط جزئي للوسيط العدالة التنظيمية بين إدارة المواهب والإحتفاظ بالموظفين عند مستوى دلالة (0.05).

اتفقت دراسة Farid et. Al (2019) حيث أظهرت وجود تأثير إيجابي لتصورات الموظفين عالية الأداء على مشاركتهم وتظهر أن العدالة التنظيمية تتوسط بشكل كامل في هذه العلاقة، واتفقت ضمنياً مع دراسة فارس (2018) حيث أظهرت ارتباط ايجابي بين المشاركة في العمل وسلوك المواطنة التنظيمية، وأن العدالة تلعب دوراً حيوياً في تحديد العلاقة بين بين المسؤولية الإجتماعية للشركات وسلوك المواطنة التنظيمية والمشاركة في العمل.

التوصيات

1- توصي الدراسة شركات الاتصالات الأردنية بأهمية الاستمرار في تطبيق أبعاد إدارة المواهب، لما يقدمه هذا المفهوم من فوائد عديدة للمنظمات بأبعادها (جذب المواهب، تطوير المواهب، إدارة أداء المواهب)، من خلال التركيز عند جذب المواهب على الكفاءة، والحرص على تحقيق العدالة الاجتماعية عند جذب الموهوبين من خلال إتاحة فرص وظيفية لكل أفراد المجتمع.

2- توصي الدراسة بضرورة الاستمرار في تطبيق العدالة التنظيمية حيث أشارت نتائج الاحصاء الوصفي إلى أنها كانت مرتفعة في شركات الاتصالات الأردنية، وذلك من خلال توزيع الأعباء والواجبات الوظيفية بين الموظفين بعدالة، وتوزيع الحوافز المادية على المرؤوسين حسب الاستحقاق.

3- توصي الدراسة شركات الاتصالات الأردنية بضرورة الحفاظ على المستوى الحالي من الاحتفاظ بالموظفين عبر الأخذ بعين الاعتبار أفكار وآراء العاملين عند صنع القرارات، وأن تكون رواتب الموظفين في مستوى الشركات المنافسة..

4- توصي الدراسة بضرورة أن توظف إدارة شركات الاتصالات برامج التعليم المستمر لتطوير المواهب.

5- توصي الدراسة شركات الاتصالات الأردنية بالاهتمام بوضع المواهب ذوي الكفاءة في المراكز القيادية لتحقيق أهداف الشركات.

6- توصي الدراسة شركات الاتصالات الأردنية بضرورة الاهتمام بإدارة المواهب لما لها من دور في تحفيز الموهوبين.

التوصيات للدراسات المستقبلية

1- إجراء دراسات مستقبلية لمعرفة العوامل التي تؤثر على الاحتفاظ بالموظفين لم تتناولها الدراسة الحالية.

2- توصي الدراسة الحالية الدراسات المتعلقة بتطبيق أنموذج الدراسة على قطاعات أخرى مثل الصحة لمقارنة النتائج.

3- قد تكون العلاقة ما بين إدارة المواهب والاحتفاظ بالموظفين تتأثر متغيرات وسيطة أو معدلة أخرى حيث توصي الدراسة الحالية باستخدام متغيرات أخرى مثل الثقة التنظيمية والمسار الوظيفي.

قائمة المراجع

اولا: المراجع باللغة العربية

أبا زيد، رياض (2010). أثر التمكين النفسي على سلوك المواطنة للعاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي في الأردن، *مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)*، 24 (2)، 49- 77.

أبو العلا، محمد (2009). *ضغوط العمل وأثرها على الالتزام التنظيمي*، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاسلامية، غزة.

أبو النصر، مدحت (2005). *تنمية مهارات بناء وتدعيم الولاء المؤسسي لدى العاملين داخل المنظمة*، إيتراك للطباعة والنشر، القاهرة، مصر.

أبو شيخة، نادر (2000). *إدارة الموارد البشرية*، دار صفاء للنشر، عمان، الأردن.

آل قاسم، رؤى (2012). *أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية – دراسة تطبيقية على عينة من البنوك التجارية الأردنية*، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.

بدح، نسيم (2013). القيادة التحويلية وعلاقتها بالثقافة التنظيمية لدى عمداء كليات المجتمع الخاصة في الأردن، *المجلة الدولية للأبحاث التربوية*، 1 (43)، 155– 168.

البرنوطي، سعاد (2007). *إدارة الموارد البشرية وإدارة الأفراد*، ط3، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

البريدي، عبد الله والرشيد، نورة (2012). مستويات ومعوقات التمكين وعلاقته بالولاء التنظيمي في المصارف السعودية: دراسة تطبيقية على عينة من مصارف مدينة بريدة. *مجلة معهد الإدارة العامة*، 52 (2)، 161-199.

بن محمد بن عبدالله الصقير، ع. وعبدالمحسن (2021). الإرتباط الوظيفي وعلاقته بالصمت التنظيمي لدى قادة المدارس في منطقة القصيم. *مجلة شباب الباحثين في العلوم التربوية للدراسات العليا بسوهاج*، 6 (6)، 257–292.

البنا، حسين والخفاجي، نعمة (2014). *إستراتيجية التمكين التنظيمي لتعزيز فاعلية عمليات ادارة المعرفة*، ط 1، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

بني عيسى، أحمد (2011). *دور الثقافة التنظيمية والالتزام التنظيمي في تحسين أداء العاملين في القطاع المصرفي*، أطروحة دكتوراة غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان: الأردن.

بني عيسى، أحمد، وأبازيد، رياض (2014). دور الالتزام التنظيمي في تحسين أداء العاملين في القطاع المصرفي الأردني، *مجلة دراسات العلوم الإدارية*، 41 (2)، 62– 68.

بوعلالي، عباس، حكومي، محمد، علالي، وفتيحة مؤطر (2021). *العدالة التنظيمية وأثرها على الانتماء التنظيمي* (رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة احمد دراية–ادرار)، الجزائر.

جمال محمد عبدالهادي، ومحمد (2020). أثر إدارة المواهب علي تحسين الاداء الوظيفي دراسة تطبيقية على شركة المصرية للاتصالات .*المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية*، 11 (4),61-657.

حريم، حسين (2015). *السلوك التنظيمي: سلوك الأفراد في المنظمات*، ط 4، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

حسن، راويه (2004). *إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية الإسكندرية*، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.

حسونة، فيصل (2008). *ادارة الموارد البشرية*، ط 1، دار اسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

حسين، بوصافر (2019). *تأثير الثقافة التنظيمية على أداء الموارد البشرية: دراسة ميدانية مفتشية الوظيفة العمومية لولاية ام البواقي*. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة العربي بمهيدي– ام البواقي، الجمهورية الجزائرية.

حمد، علاء (2010). اثر التعلم المنظمي في التمكين الإداري. دراسة استطلاعية لآراء عينة في الشركة العامة للصناعات الكهربائية في بغداد، *مجلة العلوم الاقتصادية والادارية*، 16 (59)، 58-80.

حمود، كاظم والخرشة، ياسين (2009)، *إدارة الموارد البشرية*، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.

حويحي، اسماعيل (2015). *الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالإبداع الإداري دارسة مقارنة بين الجامعات العامة والخاصة–محافظات غزة*. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الأزهر، فلسطين، غزة.

الخزامى، عبد الحكم (2005). *تكنولوجيا الاداء من التقييم الى التحسين الجزء الثاني إدارة الاداء وتكنولوجيا إدارة الاداء*، مكتبة ابن سينا للنشر، القاهرة، مصر.

خوالدة، محمد (2017). *البيئة التنظيمية ودورها في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى موظفي دائرة الجمارك الأردنية*، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة ال البيت، المفرق، الاردن.

الدوري، زكريا (2018). أثر تمكين العاملين في الأداء الوظيفي في منظمات الاعمال: دراسة ميدانية علي عينة من العاملين في شركة زين للاتصالات الاردنية. *المجلة العلمية لجامعة جيهان*، 2 (1)، 82-91.

الدوري، زكريا وصالح، أحمد (2009). *إدارة التمكين واقتصاديات الثقة*، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

رانية محمد زيادة (2021). دور نظام إدارة المواهب البشرية في تحقيق الأداء الوظيفي المتميز لموظفي مصرف الراجحى–أبها. *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية* ،29(1)،100–129.

رضوان، طارق رضوان محمد (2020). أثر أبعاد إدارة المواهب فى البراعة التنظيمية (دراسة تطبيقية). *المجلة العلمية للبحوث التجارية* ، (1) 13، 67–105.

السالم، عبد الله (2011). *أثر التمكين الإداري على الأداء الوظيفي في إدارة جوازات محافظة جدة*، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز، السعودية.

السحباني، حسام (2016). *الثقافة التنظيمية وتأثيرها على تنمية السلوك الابداعي في الوزارات الفلسطينية بقطاع غزة. دراسة ميدانية على الشركات الأردنية للصناعات الصيدلانية*. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الاقصى، فلسطين، غزة.

السعيد، محمد، والزق، يحيى(2017). دور تمكين العاملين في تعزيز الاستغراق الوظيفي بالمؤسسات السياحية والفندقية في مصر، *مجلة كلية السياحة والفنادق – جامعة المنصورة*، ملحق العدد الخاص بالمؤتمر العلمي الاول، 2017/7/3.

السكارنة، بلال (2009). *القيادة الادارية الفعالة*، دار اتظسَّة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الاردن.

السكر، عبدالكريم (2013)، أثر العدالة الإجرائية فى الأداء الوظيفى: دراسة تحليلية لآراء المديرين فى الوزارات الأردنية، *مجلة العلوم الأردنية*، 40 (1)، 43– 66.

سلامة، سلامة (2018). أثر أبعاد التمكين الإداري على السلوك الإبداعي للموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية. *مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية*، 5 (1)، 194– 212.

سلطان، محمد (2015). *اثر تطبيق استراتيجية التدريب على الاداء المتميز وعلى الرضا الوظيفي للعاملين في المستشفيات الخاصة الأردنية*، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.

السميح، عبد المحسن (2010). *دراسات في الإدارة المدرسية*، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

السيد صديق أحمد موسى، ص. ,وصديق (2021). أثر إدارة المواهب في تدعيم الميزة التنافسية للمنظمة دراسة ميدانية.*المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية*، 12(2)، 550-591.

شاطري، محمد (2016). *دور الثقافة التنظيمية القوية في تحسين أداء العاملين دراسة حالة أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد خضير بسكرة*، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد خضير، الجزائر.

شتاتحة، عائشة (2009). *ثقافة المنظمة كأحد العوامل المؤثرة في عملية صنع القرار، جامعة عمار ثليجي بالأغواط*، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمار ثليجي بالأغواط، الجزائر.

شتح، كريمة (2016). *أثر التمكين الإداري على الالتزام التنظيمي لدى العاملين الإداريين بالمؤسسة العمومية الإستشفائية زيوشي محمد– طولقة*، جامعة محمد خضير، الجزائر.

شحته، نسرين(2020). أثر التسويق الداخلي للموارد البشرية على جودة خدمات شركات الإتصالات في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية، عمان، الأردن.

شروف، بلال (2019). *دور الحوافز في رفع مستوى الكفاءة الانتاجية بالمؤسسة الرياضية*، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الادارة والتسيير الرياضي، جامعة محمد خضير، الجزائر.

الشلفان، محمد (2012). *دور المنظمة المتعلمة في الإلتزام الوظيفي: دراسة مسحية على موظفي البنك السعودي للتسليف والإدخار في مدينة الرياض*، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاردنية، عمان، الاردن.

الشلوي، حمد (2005). *الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالانتماء التنظيمي*، رسالة ماجستير غير منشورة، أكادمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.

صادق، زانا (2018). دور أبعاد المناخ التنظيمي في تعزيز الالتزام التنظيمي "دراسة استطلاعية لآراء عينة من الكادر التدريسي في المعهد التقني بمدينة كوية، *مجلة جامعة كركوك للعلوم الادارية والاقتصادية*، 8 (2)، 141– 169.

الصبيحات، إبراهيم (2009). *أثر الثقافة التنظيمية في أخلاقيات القرارات الإدارية في قطاع الطيران المدني الأردني*، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية، عمان: الأردن.

الصمادي، وليد (2002). *أثر العدالة التنظيمية في الالتزام الوظيفي*، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة العلوم التطبيقية والتكنولوجيا، عمان الاردن.

الصيرفي، محمد (2005). *السلوك التنظيمي*. مؤسسة حورس للنشر، الإسكندرية، مصر.

العابدين، راهب (2013). *أثر تطبيق استراتيجية تمكين العاملين في تحسين أداء المؤسسة: دراسة ميدانية في الشركة الوطنية للتأمين*، رسالة ماجستير غير منشورة،، جامعة غزة، فلسطين.

عادل علي الزيود، ومشاعل ناصر العرادي (2019). تأثير الرضا الوظيفي على الاحتفاظ بالموظفين في فنادق فئة الخمس نجوم بمملكة البحرين. *المجلة الاكاديمية العالمية للاقتصاد والعلوم الادارية*،1 (2)، 34-71.

العامري، صالح والغالبي، طاهر (2008). *الإدارة والأعمال*، ط 2، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.

عباس، سهيلة وعلي، علي (2011)، *إدارة الموارد البشرية*، دار وائل للنشر والطباعة والتوزيع، عمان، الأردن.

عبد الحسين، صفاء (2012). اثر التمكين الاداري على الرضا الوظيفي لدى العاملين في هيئة التعليم التقني، *مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية*، 2 (20)، 23– 51.

العبد، نزار (2009). *مدى تطبيق نظام التزويد الآني وأثره في الأداء في المتشفيات الخاصة الأردنية*، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية، عمان، الأردن.

عبداللطيف، عبداللطيف وجودة، محفوظ (2010). الثقافة التنظيمية ومدى تأثيرها في الرضى الوظيفي للعاملين دراسة ميدانية لعينة من شركات التأمين في الجمهورية اليمنية، *مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية*، 26 (3)، 113– 120.

العريفي، منصور (2009). الثقافة التنظيمية ومدى تأثيرها في الرضا الوظيفي للعاملين، دراسة ميدانية لعينة من شركات التأمين في الجمهورية اليمنية، *المجلة الأردنية في إدارة الأعمال*، 5 (2)، 137–141.

عريقات، أحمد (2009). *دور التمكين في إدارة الأزمات في منظمات الأعمال، ورقة مقدمة الى المؤتمر العلمي الدولي السابع "تداعيات الأمة الاقتصادية العالمية على منظمات الأعمال: التحديات– الفرص–الآفاق*، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، بجامعة الزرقاء، الأردن.

العساف، فلاح (2016). *أثر تطبيق إستراتيجيات إدارة الموارد البشرية على الأداء الوظيفي : دراسة حالة في مطار عمان المدني*، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية، عمان، الاردن.

العطية، ماجدة (2003). *سلوك المنظمة، سلوك الفرد والجماعة*، دار الشروق للنشر والتوزيع، دمشق، سورية.

عفانة، حسين (2013). *التمكين الاداري وعلاقته بفاعلية فرق العمل*، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الأزهر، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، قسم إدارة الأعمال.

علي، عالية، واحمد، سيف الدين (2013). اثر تمكين العاملين في التطوير التنظيمي: دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في الشركة العامة للصناعات الصوفية في بغداد، *مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة*، 1 (36)، 160-186.

علي، عمران (2020). التمكين الإداري وأثرة في تحسين مستوى الأداء المنظمي، *مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية*، 4 (2)، 108– 124.

العمري، غسان (2020). أبعاد منظمة التعلم وأثرها على الأداء التنظيمي في شركات الصناعة الدوائية في الأردن، *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الإقتصادية والإدارية*، 28 (1)، 410–436.

العميان، محمود (2010). *السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال*، دار المنهل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

العنزي، ماجد (2014). *أثر الثقافة التنظيمية في الالتزام الوظيفي في البنوك التجارية الكويتية*، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية، عمان: الأردن.

عوض، عبدالستار (2019). العلاقة والاثر بين تمكين العاملين والرضا الوظيفي – دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في عدد من المستشفيات كركوك، *مجلة الإدارة والاقتصاد*، 1 (117)، 93– 114.

الغرباوي، محمد (2014). *دور الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة –دراسة تطبيقية على الشق المدني في وزارة الداخلية والأمن الوطني في قطاع غزة*، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.

فلاق، محمد، وبن نافلة، قدور (2013). أثر التمكين الإداري في إبداع الموظفين. دراسة حالة لمجموعة الاتصالات الأردنية أورانج، *مجلة البصائر*، 12 (1)، 33– 49.

فليه، فاروق وعبد المجيد، محمد (2005). *السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمي*، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.

قاسيمي، نصار (2011). *دليل مصطلحات علم الاجتماع تنظيم وعمل*، ديوان المطبوعات الجامعية.

القريوتي، محمد (2008). *مبادئ الإدارة: النظريات والعمليات والأهداف*، ط4، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

قوز، عبدالله (2016). *التمكين الاداري وأثره على الولاء التنظيمي*، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم، السودان.

الكلالده، طاهر (2011). *الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية*، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

كلودين عبد الكريم سلامه، ومنذر الناصر (2021). أثر استراتيجيات إدارة المواهب في الاحتفاظ بالعاملين الموهوبين دراسة تطبيقية على شركات التأمين السورية الخاصة. سلسلة العلوم الاقتصادية، 43(24)،47-90.

كنزة، عدنان (2018). *العدالة التنظيمية وعلاقتها بالإبداع التنظيمي داخل المنظمة*، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة العربى بن مهيدي، الجزائر.

اللوزي، موسى (2002). *التنظيم واجراءات العمل*، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.

محمد، أحمد والشياب، أبو حمو (2014). *مفاهيم إدارية معاصرة*، دار المنهل للنشر، عمان، الأردن.

محمد، راوية (2001). *ادارة الموارد البشرية: رؤية مستقبلية*، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.

محمدية، عمر (2016). *أثر التمكين الوظيفي في السلوك الابداعي لدى العاملين في هيئة تنشيط السياحة الأردنية*، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الاردن.

المطري، ضيف الله (2019). العلاقة بين التمكين الإداري والالتزام التنظيمي لدى موظفي وزارة الإسكان في المملكة العربية السعودية، *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الإقتصادية والإدارية*، 27 (1)، 71– 100.

ملحم، محمود (2020). تأثير العدالة التنظيمية في الإحتراق الوظيفي في المدارس الحكومية الفلسطينية، جامعة القدس المفتوحة، *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الإقتصادية والإدارية*، 28 (2)، 9–21.

ملحم، يحيى (2009). *التمكين كمفهوم اداري معاصر*، منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية، ط2، القاهرة، مصر.

مليكة، بطه (2018). *العدالة التنظيمية وعلاقتها بالإلتزام التنظيمى، دراسة ميدانية لدى استاتذة قسم علم النفس*، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة محمد بوصيناف، الجزائر.

الناطور، نواف (2009). *أثر المناخ التنظيمي على أداء المتشفيات الخاصة في الأردن*، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية، عمان، الأردن.

نعومي، مراد (2006). *مدخل الى علم نفس العمل والتنظيم*، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، الجزائر.

نغاق، مريا (2014) *دور الثقافة التنظيمية في تحسين أداء المورد البشري. دراسة حالة مديرية التربية لولاية– بسكرة*، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة محمد خضير– بسكرة، الجزائر.

النوافعة، وراجي حابس (2018). أثر الرضا الوظيفي لاعضاء الهيئة الادارية على الولاء الوظيفي في الجامعات الاردنية الخاصة (رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الاوسط)، الأردن.

الهيتى، حسين (2014). تأثير العدالة التنظيمية والثقة على سلوك المواطنة التنظيمية، دراسة ميدانية فى الجامعات الحكومية اليمنية، *مجلة الإدارة في معهد الإدارة العامة*، 1 (136)، 223– 238.

هيئة تنظيم قطاع الإتصالات في الأردن (2020)، تم استرجاعه في تاريخ 2021/11/20 على الرابط التالي https://www.trc.gov.jo

الوقفي، علي (2004). تطوير ثقافة المنظمة لتحسين الأداء المؤسسي في البنوك التجارية الأردنية، أطروحة دكتوراة غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.

ياسمين قاسم الخفاجي (2021). دور العدالة التنظيمية في تعزيز الرضا الوظيفي–دراسة استطلاعية تحليلية لاراء عينة من العاملين في معمل نسيج الحلة*Warith Scientific Journal* ., 3 (6)،109-125.

المراجع باللغة الانجليزية:

Abdi, K., & Senin, A. (2014). Investigation on the impact of organizational culture on organization innovation. *Journal of Management Policies and Practices*, 2(2), 1-10.

Abdullah, N. H., Shamsuddin, A., Wahab, E., & Hamid, N. A. A. (2014). The relationship between organizational culture and product innovativeness. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 129, 140-147.

Absalom, j., & Alexander, k. (2021). Influence of performance appraisal on employee retention in mobile telecommunication companies in Nairobi County, Kenya. *International research journal of business and strategic management*, 2(2), 26-53.

Abualoush, S., Obeidat, A., Tarhini, A., Masa'deh, R., & Al-Badi, A (2018). The role of employees' empowerment as an intermediary variable between knowledge management and information systems on employees' performance, *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems*, 48 (2), 217-237.

AL Sharaya'a, A., & alnazer, M. (2017). The level of administrative empowerment of department heads in Jordanian universities from the point of view of faculty members, *DIRASAT: EDUCATIONAL SCIENCES*, 46(2), 244- 267.

Alagele, H. (2018). Test The Influence of Empowerment Employees on Motivation: Empirical Study. *Al Kut Journal of Economics Administrative Sciences,* 1 (30), 6-24.

Alkhazali, Z., Abu-Rumman, A., Khdour, N., & Al-Daoud, K. (2020). Empowerment, HRM practices and organizational performance: a case study of Jordanian commercial banks, *Entrepreneurship and Sustainability Issues*, 7 (4), 2991- 3000.

Amushila, j., & Bussin, m. H. (2021). The effect of talent management practices on employee retention at the Namibia university of science and technology: administration middle-level staff. *Sa journal of human resource management,* 19, 1-11.

Baharin, N. L., & Hanafi, W. N. W. (2018). Effects of Talent Management on Employee Retention: A Case study of Hospitality Industry. *Global Business & Management Research*, 10(3),697-707.

Beuren, T. (2017). Relationship between perceived organizational justice and job satisfaction, *journal of education and research in accounting*. 23, 422-422.

Cavus, S., Tokmak, C. & Mambetova, N. (2015). Empowerment perceptions of employees in Hotel enterprises, *Journal of business research*, 7 (4), 6-23.

Cutajar, S. (2012). The Impact Of Organisational Culture on the Management of Employees' Talents: the case of Maltese ICT Organizations, Doctor thesis, University of Leicester. Available at:https://lra.le.ac.uk/bitstream/2381/28229/1/2013CutajarBDSocDci.pdf.

Dewettinck, K. (2007). *Linking Leadership Empowerment Behavior to Employee Altitudes and Behavioral Intentions*, Vlerick Leuen Gent Working Puper Series Rlerick Leuven Gent Management School.

Diah, Y., & Cahyadi, A. (2020), *Improving Organizational Performance Through Job Satisfaction Based on Employee Empowerment,* Advances in Economics, Business and Management Research, Proceedings of the 5th Sriwijaya Economics, Accounting, and Business Conference (SEABC 2019).

Durrani, B., Obaid, U., & Sabeeh, U. (2011). Effect of Leadership on Employees Performance in Multinational Pharmaceutical Companies in Pakistan, *Interdisciplinary Journal of Contemporary research in Business*, 2 (9), 286-299.

Farid, T., Iqbal, S., Ma, J., Castro-González, S., Khattak, A., & Khan, M. K. (2019). Employees' perceptions of CSR, work engagement, and organizational citizenship behavior: The mediating effects of organizational justice. *International journal of environmental research and public health*, 16(10),2-16.

Fernandez, S. (2011). Employee empowerment, employee attitudes, and performance: testing a causal model, *Public Administration Review*, 73 (3), 490-506.

Fourie, S. (2009). *Psychological Empowerment: A South African Perspective*, Doctor of Literature and Philosophy, University of South Africa.

Gibbs, J. (2004). *Performance Measure Properties and Incentives-Institute for the Study of labor*, no.(1356),on line،available at: www.alazhar.edu.ps/library/aattachedfile.asp

Greenberg, J., & Cropanzano, R. (2001). Procedural and distributive justice are more similar than you think: A monistic perspective and a research agenda. Advances in organizational justice, 119(151), 351-360.

Hair, U.(2010). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*: John Wiley & Sons.

Hair,R., Joseph, F., Babin, B., Money, A., Samouel, P. (2014). "*Essentials of Business Research Methods*", John Wiley & Sons, Inc.

Hakim, F. (2015). Effect of Organizational Culture, Organizational Commitment to Performance: Study In Hospital Of District South Konawe Of Southeast Sulawesi, *The International Journal Of Engineering and Science*, 4 (5), 33-41.

Hanaysha, J. (2016). Testing the Effects of Employee Empowerment, Teamwork, and Employee Training on Employee Productivity in Higher Education Sector. *International Journal of Learning and Development*, 6(1), 164-178.

Hanini, E., & Nsour, D. (2018). The Impact of Empowerment Human Strategy on Enhancing the Financial Performance: Empirical study on Working Banks in Jordan, *Journal of Economics and Administrative Sciences*, 24 (108), 670 - 689.

Heidari, S., & Saeedi, N. (2012), Studying the Role of organizational Justice on job satisfaction, case study: An Iranian Company, *journal of basic and applied scientific research*, 2 (7), 121- 137.

Ignore, H. (2009). Managing behind the scenes: A view point on employee empowerment, *African Journal of Business Management*, 3 (1), 9- 15.

Ivancevich, M., John, K., & Matteson, T. (2008). *Organizational behavior and management*,8th ed, Boston: Irwin: Mc Graw-Hill Companies, Inc.

Johns, G., & Saks, A (2005). *Organizational behavior: understanding and managing life at work*, (6th ed.) Prentice Hall.: Canada.

Joo, B., & Lim, T (2013). Transformational Leadership and Career Satisfaction: The Mediating Role of Psychological Empowerment, *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 7 (1), 55- 71.

Kahreh, M. S.; Ahmadi, H.; Hashemi, A. (2016). Achieving competitive advantage through empowering employees: an empirical study, *Far East Journal of Psychology and Business* 3(2): 26–37.

Kanaan, A., Baharudi, A. S., & Alabdullah, T. T. Y. (2022). Entrepreneurial Orientation, Market Orientation, Managerial Accounting and Manufacturing SMEs Satisfaction. *Journal of Accounting Science*, 6(1), 1-14.

Kasim, R. (2010). The Relationship of Knowledge Management Practices, Competences and the Organizational Performance of Government Departments in Malaysia. *International Journal of Human and Sciences*, 5 (4), 17-34,

Kehinde, A. (2012). Talent management: Effect on organizational performance. *Journal of management research*, *4*(2), 178.

Kele, A., Mohsin, A., & Lengler, J. (2017). How willing/unwilling are luxury hotels staf to be empowered? a case of east Malaysia. *Tourism Management Perspectives*, 22, 44-53. https://doi. org/10.1016/ j.tmp.2017.01.006

Khany, R., & Tazik, K. (2016). On the relationship between psychological empowerment, trust, and Iranian EFL teachers' job satisfaction: The case of secondary school teachers. *Journal of Career Assessment*, 24 (1), 112-129.

Kontoghiorghes, C. (2016). Linking high performance organizational culture and talent management: satisfaction/motivation and organizational commitment as mediators. *The International Journal of Human Resource Management*, 27(16), 1833-1853.

Kumar, S. (2022). The impact of talent management practices on employee turnover and retention intentions. *Global Business and Organizational Excellence*, 41 (2), 21-34.

Lakhdar, E. (2021). The impact of talent management on achieving competitive Advantage. *University of Echahid HammaL Akhdar, Eloued*, Algeria,11(01), 777-787.

Loisch, U. (2014). *Benefits of employee empowerment for service quality and job satisfaction in the hospitality industry*, Thesis for Obtaining the Degree master of Business Administration in Tourism and Hospitality Management, UTM, Malaysia.

Muma, M. M., Ochego, C., Nzulwa, J., Ombui, K., Odhiambo, R., Wekesa, S.,... & Charles, M. (2020). Influence of employee relations strategies on retention of employees in universities in Kenya. *International Journal of social science and humanities research,*7(2),1-27.

Naim, M. M., & Linka, S. M. (2017). The impact of product returns and remanufacturing uncertainties on the dynamic performance of a multi-echelon closed-loop supply chain. International Journal of Production Economics, 183, 487-502.

Naqvi, S. (2011). Impact of supportive leadership and organizational learning culture as a moderator on the relationship of psychological empowerment and organizational commitment. *Australian Journal of Business and Management Research*, 1(8), 65-71.

Neog, B. B., & Barua, M. (2015). Factors affecting employee's retention in automobile service workshops of Assam: An empirical study. The SIJ Transactions on Industrial, Financial & Business Management, 3(1), 9-18.

Ngowi, A. (2014). *Assessment of Employees Performance in Commercial Banks in Tanzania: A Case of Stanbic Bank Tanzania Limited*, Master Thesis, University Tanzania, available at: http://repository.out.ac.tz/475/1/THESIS-Ngowi-OUT-FINALCD.pdf.

Osibanjo, O., & Adeniji, A. (2013). Impact of organizational culture on human resource practices: a study of selected Nigerian private universities. *Journal of Competitiveness,* 5 (4), 115-133.

Perera, G., Gamage, N., Khatibi, A., Navaratna, N., & Chinna, K. (2014). Job Satisfaction and Job Performance Among Factory Employees in Apparel Sector, University of Malaya, *Asian Journal of Management Sciences & Education*, 3 (1), 31-47.

Pitts, D., (2005). So Hard to Say Goodbye? Turnover Intention among U.S. Federal Employees. *Public Administration Review*, (71), 751-760.

Raub, S. (2012). Empowerment, organizational commitment, and voice behavior in the hospitality industry evidence from a multinational sample. *Cornell Hospitality Quarterly*, 54, 136-148

Robbins, P. (2003). *Organizational behavior*, 10th ed, Prentice Hall: Pearson Education International

Rustica, B. (2015). *The Impact of Organizational Culture on the Employee Behavior And Organizational Performance Customs Brokerage*. Unpublished Doctorate Dissertation, "DLSU-University, Manilla

Saad, Z. M., & Sudin, S. (2020). Justice in compensation: How it affects Talent Retention in Malaysian Electric & Electronics Industry. *Global Business & Management Research*, 12(4),548-558.

Samad, S. (2007). *Assessing The Effects Job Satisfaction and Psychological Contract on Organizational Commitment Among Employees in Malaysian SMES*, The 4th Smes in A Global Economy Conference.

Stoffers, J., Neessen, P., & Dorp, P. (2015). Organizational Culture and Innovative Work Behavior: A Case Study of a Manufacturer of Packaging Machines, *American Journal of Industrial and Business Management*, 5 (1), 198-207.

Thomas, J., Bliese, P., & Jex, S. (2005). Interpersonal Conflict and Organizational Commitment: Examining Two Levels of Supervisory Support as Multilevel Moderators, *Journal of Applied Social Psychology*, 49 (1), 35- 64.

Tuan, T. & Venkatesh, S. (2010), Organizational Culture and Technological Innovation Adoption in Private Hospitals, *International Business Research*, 3 (3), 144-153.

Ukil, M. (2016). The impact of employee empowerment on employee satisfaction and service quality: Empirical evidence from financial enterprizes in Bangladesh. *Verslas: teorija ir praktika*, 17 (2), 178-189.

Valentine, k., & Rosemarie, w. (2021). Talent management and organizational performance in KCB bank limited: case of head office, Nairobi city county, Kenya. *International journal of social sciences management and entrepreneurship (Ijssme)*, 4(2),131-149.

Voulgaraki, P. (2021). *High performance work systems (HPWS) and employee engagement: the mediating effect of organizational justice*., Master thesis, Faculty of Economics and Social Sciences, Department of Business Administration, University of Agder, Norway..

Walumbwa, O., Mayer, M., Wang, P., Wang, H., Workman, K., & Christensen, L. (2011). Linking Ethical Leadership to Employee Performance: The Roles of Leader–Member Exchange, Self-Efficacy, and Organizational Identification. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 115 (2), 204-213.

Yadav, B. (2020). Role of talent management practices on employee retention: a correlation study with special focus on selected Indian life insurance companies. *EPRA International journal of economic and business review*,8(4),2349-0187.

Zamanan, M. S. A. (2021). Impact of talent management on the core capabilities in the Kuwaiti telecom sector. *Psychology and education journal*, 58(2), 7021-7026.

Zhao, D., (2020). The structural relationship between organizational justice and organizational citizenship behavior in university faculty in china, the Mediating effect of organizational commitment, *Asian pacific education reviewi dordercht*, 21 (2), 411- 432.

أَثَرُ أنشطة إدارة المَوَارِد البَشَرِيَّة في التَّوَافق الوَظِيفِي: اَلدَّوْر المُعَدّل لِتَطْبِيق تَشْرِيعَات العمَل فِي وِزَارَة اَلتَّعْلِيم العَالِي وَالْبَحْث العِلْمِيِّ اَلْأُرْدُنِيَّة

رانيا صالح محمود المشرقي د. أمينة عبد الحليم خدّام

تاريخ الاستلام: 2022/12/28 تاريخ القبول:2023/04/25

الملخص

هدفت هذه الدراسة الى التّعرف على أثر أنشطة إدارة الموارد البشرية في التوافق الوظيفي بأبعاده بوجود المتغير المعدّل تشريعات العمل في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية، ولتحقيق أهداف الدراسة اعتمد المنهج الوصفي التحليلي، وتألف مجتمع الدراسة من العاملين في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية الذين يشغلون المناصب الإدارية والتنفيذية في الوزارة، وقد تم تصميم استبانة كأداة للدراسة لغرض جمع البيانات من المستجيبين، أما عينة الدراسة فقد تم استخدام اسلوب المسح الشامل لصغر حجم المجتمع وللحصول على نتائج أكثر دقة، وكانت العينة النهائية (207) موظفاً وموظفة، وبعد جمع البيانات وتحليلها توصلت الدراسة الى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأنشطة إدارة الموارد البشرية بأبعادها (تحسين القدرات، تحسين التحفيز، تحسين الفرص) في التوافق الوظيفي بأبعاده (الملاءمة مع الوظيفة، التضحية الوظيفية، الإتصال الوظيفي) بوجود تطبيق تشريعات العمل كمتغير معدّل في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية، وأوصت الدراسة بضرورة استمرار وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية بالاهتمام بأنشطة إدارة الموارد البشرية، وذلك لما اظهرته نتائج هذه الدراسة من أثر لأنشطة إدارة الموارد البشرية في تحقيق التوافق الوظيفي، والعمل على تصميم الثقافة الداعمة لتطبيق أنشطة إدارة الموارد البشرية بنجاح

الكلمات المفتاحية: الموارد البشرية، إدارة الموارد البشرية، التوافق الوظيفي، تشريعات العمل، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية.

The Impact of Human Resource Management Activities on the Job Compatibility: the Moderationg Role of Labor Legislation in the Ministry of Higher Education and Scientific Research in Jordan

Abstract

The study aimed to identify the impact of human resource management activities with its dimensions in job compatibility with its dimensions through labor legislation as a moderating variable in the Ministry of Higher Education and Scientific Research in Jordan. To achieve the objectives of the study, the analytical descriptive approach was adopted. Administrative and executive positions in the Ministry. A questionnaire was designed as a study tool for the purpose of collecting data from the respondents. As for the study sample, the comprehensive survey method was used due to the small size of the community and to obtain more accurate results. The final sample was (207) male and female employees. The study indicated that there was a statistically significant effect at the level of significance ($0.05 \geq \alpha$) for the activities of human resources management in its dimensions dimensions (Capabilities Improvement, Motivation Improvement, Opportunities Improvement) on job compatibility in its dimensions (Job Sustainability, Job Sacrificing, Job Communication) in the presence of the application of labor legislation as a variable Modified in the Jordanian Ministry of Higher Education and Scientific Research. The study recommended that the Jordanian Ministry of Higher Education and Scientific Research should continue to pay attention to the activities of human resources management, because the results of this study showed the impact of the activities of human resources management on achieving job compatibility.

Keywords: human resources, human resources management, job compatibility, labor legislation, the Ministry of Higher Education and Scientific Research in Jordan.

المقدمة:

إن ظهور العولمة والتكتلات الإقتصادية والتغيرات التقنية المستمرة أدى إلى زيادة حدة المنافسة بين المنظمات وصعوبة مواجهتها، سواء على المستوى المحلي أو العالمي، ويشير التوافق الوظيفي إلى توافق شخصية الموظف مع العوامل البيئية المتعلقة بالعمل، بمعنى آخر، التوافق الوظيفي هو مزيج من العوامل النفسية وغير النفسية التي تخلق إحساسًا بالرضا عن الوظيفة ونتيجة لذلك تجعل الشخص يتكيف مع الوظيفة وواجبات الوظيفة (Fuchs, 2021)، وتماشياً مع التغيرات البيئية التي تواجهها منظمات الأعمال باستمرار ومن أجل تحسين الأداء وتحقيق توافق ورضا للموظفين تعمل المنظمات على تطوير أساليبها الإدارية ومن هذه الأساليب الإستخدام الفعال لأنشطة إدارة الموارد البشرية، حيث تعتبر أنشطة إدارة الموارد البشرية بمثابة الأساس للمساعدة في تحسين التوافق الوظيفي لأن السياسات والدعم من قسم إدارة الموارد البشرية للموظفين يتم التعبير عنها من خلال هذه الأنشطة، وبالتالي تعزيز التوافق الوظيفي وتحسين الأداء ونتائج العمل بشكل أفضل (Tian, Cordery & Gamble, 2016)، ولتتمكن المنظمات من ممارسة أنشطة الموارد البشرية في محاولة منها لتحقيق التوافق الوظيفي لا بد من وجود قواعد أساسية يرتكز عليها المديرين والموظفين في أداءهم لأعمالهم وتحدد العلاقة بينهم وعليهم المعرفة والإلتزام بها تدعى تشريعات العمل، فيعتبر وجود قوانين وتشريعات تنظم العلاقة بين المستويات الإدارية في المنظمة أمر في غاية الأهمية فهي تعمل على توفير الحماية الإجتماعية اللازمة للموظفين وشعورهم بالأمان الوظيفي بالتالي إنسجامهم مع المنظمة وتحقيق التوافق الوظيفي (Uzochukwu, Obiageli, Jonathan, & Olohi, 2018)، وتأسيساً لذلك ظهرت حاجة المنظمات إلى التعلم والبحث والتحليل وتقييم عوامل أنشطة إدارة الموارد البشرية التي تؤثر في التوافق الوظيفي والبحث في دور تشريعات العمل في ذلك، وبناءاً على ذلك جاءت هذه الدراسة للتعرف على أثر أنشطة إدارة الموارد البشرية المتمثلة (تحسين القدرات، تحسين التحفيز، تحسين الفرص) في التوافق الوظيفي من خلال تطبيق تشريعات العمل كمتغير معدّل في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية.

مشكلة الدراسة:

تعتبر وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية من أبرز القطاعات الحكومية التي تقدم خدمات على مستوى الأردن، فهي تشتهر بالخدمات التي تقدمها مباشرة لعملائها من الطلاب وأولياء أمورهم والمجتمع بشكل عام، لذا فإن مشكلة الدراسة الحالية تكمن في حاجة وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية إلى تحسين مستوى خدماتها باستمرار نتيجة الطلب المتزايد على الخدمات، ولتحقيق ذلك يتطلب من الإدارات في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية الإهتمام بتحسين أداء الموظفين وتحقيق التوافق الوظيفي لهم من خلال تحسين قدراتهم وتدريبهم، وتحفيزهم، إضافة إلى حاجتها لخلق فرصاً فيما يتعلق بتنفيذ الأنشطة وتبادل المعلومات على نطاق واسع، ونظراً لوجود قصور في التطبيق الصحيح والعادل لتشريعات العمل ولما لها من أثر في تعزيز التوافق الوظيفي للموظفين، تبحث الدراسة في الدور المعدّل لتشريعات العمل في تحسين الأثر لأنشطة إدارة الموارد البشرية في التوافق الوظيفي، وقد أوصت العديد من الدراسات التطبيقية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية كدراسة (الهزايمة، 2015) التي اوصت بضرورة قيام الباحثين والدارسين محاولة التعرف على العوامل الظرفية التي تؤثر على الأداء الوظيفي وتقديم تفسيرات مناسبة لها، ولعل عدم وجود توافق وظيفي أحد أهم هذه الأسباب، أما دراسة (Badah, 2012) فقد أوصت الباحثة بالعمل على بناء الثقة بين الموظفين لتمكينهم وتعزيز تواصلهم البيئي باعتبارهم رأس المال الفكري وأساس نجاح عمل الوزارة

من خلال الإستثمار وتطوير طاقاتهم وقدراتهم المعرفية، ونتيجة لذلك جاءت الدراسة الحالية للإجابة على السؤال الرئيسي التالي:

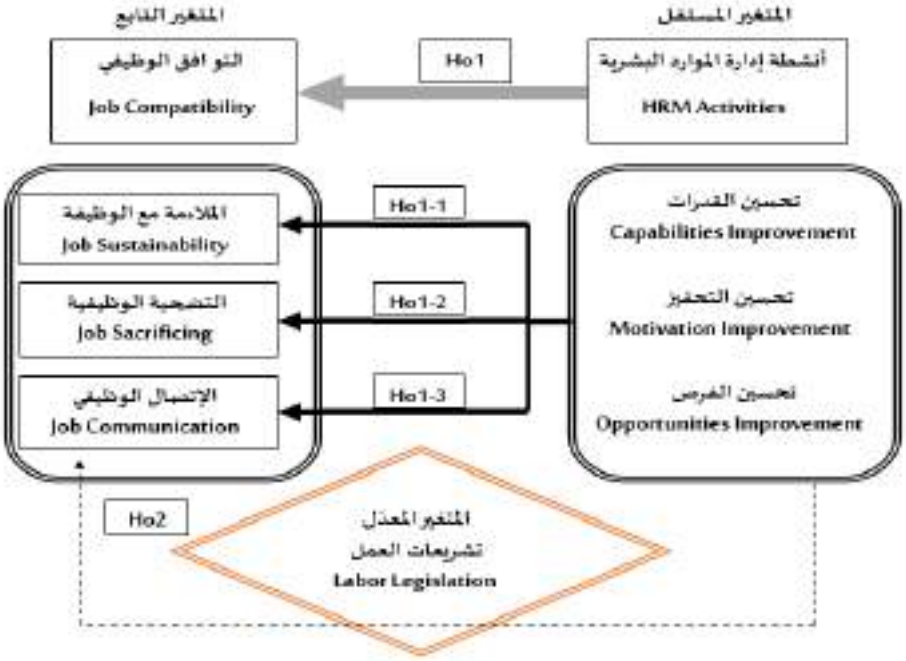
"هل يوجد أثر لأنشطة إدارة الموارد البشرية بأبعادها (تحسين القدرات، تحسين التحفيز، تحسين الفرص) في التوافق الوظيفي بأبعاده (الملاءمة مع الوظيفة، التضحية الوظيفية، الإتصال الوظيفي) من خلال تطبيق تشريعات العمل كمتغير معدّل في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية؟؟"

أهمية الدراسة:

يمكن بيان أهمية الدراسة من جانبين:

- **الأهمية العلمية (النظرية):** تكمن الأهمية العلمية لهذه الدراسة في مراجعة النظريات والأدبيات والدراسات السابقة والمجلات العلمية المحكمة في محاولة بيان أثر أنشطة إدارة الموارد البشرية في التوافق الوظيفي من خلال الدور المعدّل لتطبيق تشريعات العمل في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية، ليكون بمثابة مرجعاً مفيداً للمكتبة العربية ونقطة إنطلاق لدراسات أخرى لاحقة في هذا المجال.
- **الأهمية العملية (التطبيقية):** تستمد الدراسة أهميتها العملية من إمكانية الإستفادة من النتائج في معرفة أثر أنشطة إدارة الموارد البشرية في التوافق الوظيفي في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية، وإمكانية تحسين هذا الأثر بالدور المعدّل تطبيق تشريعات العمل، مما قد يساعد الإدارة في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية في زيادة الإهتمام في أنشطة إدارة الموارد البشرية كونها تلعب دوراً أساسياً فيها، وتعتبر أحد أهم الموضوعات المعاصرة للإستفادة منها في تحسين أداء موظفيها، بالتالي تحقيق التوافق والرضا الوظيفي لديهم، الأمر الذي يحقق لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية غاياتها من الإستجابة لطلبات المجتمع وتحقيق ميزات تنافسية على الاخرين.

نموذج الدراسة:



شكل رقم (1) أنموذج الدراسة

المصدر: من إعداد الباحثة بالرجوع إلى الدراسات السابقة المبينة في جدول رقم (1-1)

وقد قامت الباحثة بتطوير نموذج الدراسة الذي يبين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة والمتغير المعدّل، والفرضيات التي تسعى الباحثة إلى إختبارها لتحقيق هدف الدراسة، كما هو موضح في الشكل رقم (1).

جدول رقم (1): المراجع والدراسات المساندة للأنموذج الخاص بالدراسة

المتغير	الأبعاد التي تم الإستناد عليها لقياس متغيرات الدراسة	المراجع والدراسات التي تم الإعتماد عليها
المتغير المستقل: (أنشطة إدارة الموارد البشرية)	تحسين القدرات	(NGUYEN, 2020; Tian et al., 2016)
	تحسين التحفيز	(NGUYEN, 2020; Tian et al., 2016; Kehoe & Wright, 2013).
	تحسين الفرص	(NGUYEN, 2020; Tian et al., 2016; Callea, Urbini, & Chirumbolo, 2016; Swalhi et al., 2017)
المتغير التابع: (التوافق الوظيفي)	الملاءمة مع الوظيفة	(NGUYEN, 2020; Aboul-Ela, 2017)
	التضحية الوظيفية	(NGUYEN, 2020; Tian et al., 2016; Feldman, 2013)
	الإتصال الوظيفي	(NGUYEN, 2020; Feldman, 2013).
المتغير المعدل: (تشريعات العمل)		(Womack, 2018; Ahluwalia, Hasan, Kapoor, and Panagariya , 2018)

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى:

Ho1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأنشطة إدارة الموارد البشرية بأبعادها (تحسين القدرات، تحسين التحفيز، تحسين الفرص) في التوافق الوظيفي بأبعاده (الملاءمة مع الوظيفة، التضحية الوظيفية، الإتصال الوظيفي) في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية.

وينبثق منها الفرضيات الفرعية التالية:

Ho1-1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأنشطة إدارة الموارد البشرية بأبعادها (تحسين القدرات، تحسين التحفيز، تحسين الفرص) في الملاءمة مع الوظيفة في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية.

Ho1-2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأنشطة إدارة الموارد البشرية بأبعادها (تحسين القدرات، تحسين التحفيز، تحسين الفرص) في التضحية الوظيفية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية.

Ho1-3: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأنشطة إدارة الموارد البشرية بأبعادها (تحسين القدرات، تحسين التحفيز، تحسين الفرص) في الإتصال الوظيفي في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية.

الفرضية الرئيسية الثانية:

Ho2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأنشطة إدارة الموارد البشرية بأبعادها (تحسين القدرات، تحسين التحفيز، تحسين الفرص) في التوافق الوظيفي بأبعاده (الملاءمة مع الوظيفة، التضحية الوظيفية، الإتصال الوظيفي) بوجود تطبيق تشريعات العمل كمتغير معدّل في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية.

التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة

- **أنشطة إدارة الموارد البشرية Human Resource Management Activities:**

هي وظائف وأساليب داخلية متسقة مع بعضها البعض يتم وضعها من قبل المدراء في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية وتطبيقها من قبل الموظفين بهدف ضمان مساهمة الموارد البشرية في الوزارة في تحقيق أهدافها، والخروج بحلول لتطوير أنشطة الموارد البشرية وإدارة الموارد البشرية للمساعدة في تحسين قدرة الموظفين وفرصهم وتحفيزهم.

أولاً: تحسين القدرات Capabilities Improvement

إهتمام الإدارات في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية بتحسين أداء الموظفين وقدرتهم على أداء الأعمال وتحقيق التوافق الوظيفي لهم من خلال تطويرهم وتدريبهم باستمرار.

ثانيا: تحسين التحفيز Motivation Improvement

إهتمام الإدارات في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية بتقديم الحوافز والمكافات المادية والمعنوية للعاملين في الوزارة، بهدف تحقيق التوافق الوظيفي، وبالتالي تعزيز روح الإنتماء والولاء لديهم.

ثالثاً: تحسين الفرص Opportunities Improvement

إهتمام الإدارات في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية بزيادة فرص الموظفين في التطور والتقدم والعمل الجماعي، بالإضافة إلى زيادة فرص المشاركة وتحقيق التكامل الأفقي والعمودي.

- **التوافق الوظيفي Job Compatibility**

المدى الذي يكون الموظفون في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية راضون فيه عن عمله، ومتكيفون مع بيئة عمل الوزارة ومتوافقون في مدرائهم ومترابطون مع زملائهم في العمل.

أولاً: الملاءمة مع الوظيفة Job Suitability

المدى الذي يشعر فيه الموظف في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية بوجود توافق بين رؤيته وكفاءاته ومهاراته وبين الوظيفة التي يقوم بها.

ثانياً: التضحية الوظيفية Job Sacrificing

تشير إلى الخسائر التي قد يتكبدها الموظف في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية عند تركه الوظيفة، سواء من ناحية أجور أو مكافئات أو من ناحية نفسية كتعلقه في العمل.

ثالثاً: الإتصال الوظيفي Job Communication

المدى الذي يكون فيه الموظف في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية على تواصل ومترابطاً مع زملائه أو المدراء في العمل، بشكل رسمي أو غير رسمي.

- **تشريعات العمل Labor Legislations**

قواعد أساسية يرتكز عليها المديرين والموظفين في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية في أداءهم لأعمالهم وتحدد العلاقة بينهم وعليهم المعرفة والإلتزام بها.

- **مفهوم إدارة الموارد البشرية**

يعد مفهوم إدارة الموارد البشرية من أكثر الحقول الفكرية والعلمية التي تعددت بشأنه المفاهيم والأفكار، على الرغم من أن التطور الفكري لهذا الحقل جاء في وقت متأخر مقارنة بالحقول العلمية الأخرى، ففي بداية القرون الماضية انصب الإهتمام على الجوانب المادية في العملية الإنتاجية من خلال التركيز على المادة والآلة ولم يكن يعطى للعنصر البشري إهتماماً كبيراً، ولكن في نهايات القرن العشرين وفي القرن الواحد والعشرين زاد الإهتمام والتركيز على العنصر

البشري وتشكيل إدارات متخصصة للتعامل معه في المنظمات، واعطاءه أولوية متميزة بين عناصر العملية الإنتاجية (Dessler, 2018).

يوصف Schuler & Jackson (1987) إدارة الموارد البشرية على أنها مجموعة من الأنشطة الإدارية التي تتماشى مع الأهداف التنظيمية، وأنها مجموعة من الممارسات التي تستخدمها المنظمة لإدارة موظفيها وتحقيق أهداف المنظمة، أما Dessler (2018) فقد حدد مفهوم إدارة الموارد البشرية بأنها مجموعة من السياسات المسؤولة عن الأنشطة التي التي يتم من خلالها الحصول على الأشخاص اللازمين للمنظمة كماً ونوعاً مما يحقق أهداف المنظمة الإستراتيجية.

كما تعرف إدارة الموارد البشرية بأنها "عملية الإهتمام بكل ما يتعلق بالمورد البشري الذي تحتاجه المنظمة لتحقيق أهدافها، وهذا يشمل اقتناء هذه الموارد، والإشراف على إستخدامها والحفاظ عليها وتوجيهها لتحقيق أهداف المنظمة، بالإضافة إلى تطويرها" (البرنوطي، 2007).

كما وتعد إدارة الموارد البشرية في أي منظمة منهجًا إستراتيجياً ومتسقًا وشاملاً تجاه إدارة وتدريب الموارد البشرية للشركة، فهي عبارة عن عمل عملي مع أشخاص يشمل تحليل أداء الموظف، وتخطيط إحتياجات القوى العاملة وتعيين المرشحين للوظيفة، واختيار المرشح المناسب، وتوجيه الموظف الجديد والتدريب، وإدارة الأجور والمرتبات، وتثقيف الموظفين، وكذلك إنشاء بيئة عمل عادلة وآمنة (Armstrong & Stephens, 2005)، وتعرف إدارة الموارد البشرية أيضاً بأنها نهج منسق لإدارة الأفراد يسعى إلى دمج أنشطة الموظفين المختلفة بحيث تكون متوافقة مع بعضها البعض (Batarlienė et al., 2017).

من خلال مجموعة التعاريف المقدمة لإدارة الموارد البشرية تستنتج الباحثة أن إدارة الموارد البشرية وظيفة أساسية من الوظائف الإدارية للمنظمة ولا تقل أهميتها عن باقي الوظائف، فهي تعنى بالموظف من لحظة دخوله إلى المنظمة حتى الخروج منها، وتهتم بالحفاظ عليه وتطويره، وتوجيهه نحو تحقيق أهداف المنظمة، وتعتبر إدارة الموارد البشرية مهمة للغاية في المنظمات حيث أن نتائج الأداء في السوق تعتمد إلى حد كبير على الموظفين، فالموارد البشرية تعتبر المورد الأساسي للمنظمة التي تلعب دوراً اساسياً في الإنتاجية وتحقيق الأهداف.

- **أنشطة إدارة الموارد البشرية**

على الرغم من أن أنشطة الموارد البشرية المحددة في أنظمة الموارد البشرية قد تباينت عبر الدراسات، الا أن هناك قواسم مشتركة بينها تتمثل في التركيز على تعزيز كل من قدرات القوى العاملة والتحفيز والفرص لأداء سلوكيات تتفق مع الأهداف التنظيمية للمنظمة وقد أطلق عليه نموذج القدرة–التحفيز–الفرص (AMO) (NGUYEN, 2020; Tian et al., 2016; Callea et al., 2016; Swalhi et al., 2017; Kehoe&Wright, 2013).

وفيما يلي توضيح أكثر لأبعاد أنشطة إدارة الموارد البشرية المعتمدة في هذه الدراسة:

أولاً: تحسين القدرات Capabilities Improvement

تشير أنشطة إدارة الموارد البشرية التي تعزز القدرة أو المهارات إلى مستوى الموارد المعرفية أو العاطفية أو المالية أو المادية أو الإجتماعية التي يمكن للشخص أن يطبقها لأداء سلوك معين في الوظيفة، وقد تم تصميمها لضمان أن الموظفين يتمتعون بالمهارات المناسبة لأداء الأعمال المطلوبة منهم، (Gardner, Wright, & Moynihan, 2011)، ووفقا ل Tian et al. (2016) فإن أنشطة إدارة الموارد البشرية لتحسين القدرة هي أنشطة إدارة الموارد

البشرية التي تشمل ممارسات التوظيف والاختيار والتدريب والتطوير والتي تلعب دورًا رئيسيًا في تحديد مدى ملاءمة الموظف للعمل والمنظمة.

ثانياً: تحسين التحفيز Motivation Improvement

تهدف ممارسات إدارة الموارد البشرية المعززة للتحفيز إلى زيادة جهود الموظفين التقديرية ومثابرتهم، وتشمل تلك المتعلقة بالتعويضات والمزايا وتقييم الأداء مثل المكافآت على أساس نتائج الأداء الفردي والجماعي، وآليات تقييم الأداء الرسمية، وأنظمة الترقية القائمة على الجدارة (Callea et al., 2016)، ويشير Jiang et al. (2012) إلى أن إحتياجات الفرد ورغباته قد تقوده إلى التصرف بطريقة معينة، وأن تقديم الدافع له هو الحافز لسلوكه، بالتالي فإن أنشطة إدارة الموارد البشرية لتحسين التحفيز هي أنشطة مصممة لتشجيع الموظفين لتكريس جهودهم للعمل، بما في ذلك تلك المتعلقة بتقييم الأداء والتعويض وأمن العمل وحوافز العمل.

ثالثاً: تحسين الفرص Opportunities Improvement

تم تصميم ممارسات إدارة الموارد البشرية المعززة للفرص لتمكين الموظفين من إستخدام مهاراتهم ودوافعهم لتحقيق الأهداف التنظيمية، وتشمل العمل الجماعي والمشاركة في صنع القرار وتبادل المعلومات (NGUYEN, 2020)، ووفقاً ل Tian et al. (2016) فإن أنشطة إدارة الموارد البشرية لتحسين الفرص هي الأنشطة التي تخلق فرصًا لتنفيذ الأنشطة المتعلقة بتصميم العمل، واستخدام الفريق، وإشراك الموظفين، والشكاوى، وعملية معالجة الشكاوى وتبادل المعلومات على نطاق واسع.

- **مفهوم التوافق الوظيفي**

قام العديد من الباحثين والكتاب في تقديم تعريفات متعددة للتوافق الوظيفي كلاً من وجهة نظره، فيشير Tahmasbi and Chanari (2015) إلى التوافق الوظيفي على أنه عبارة عن السلوكيات التي تؤدي إلى الأداء الفعال للمهام والموقف الإيجابي تجاه الدور الوظيفي الجديد للموظف، وهو الوضع المتوافق والمرغوب فيه للفرد تجاه الوظيفة بعد التوظيف، فالتوافق الوظيفي يقلل الصراع ويزيد الكفاءة في العمل ويؤدي إلى رفع قدرات الموظفين وكفاءتهم وزيادة الإنتاج بشكل عام في المنظمة.

من جهة أخرى، يعبر حمادي (2021) عن التوافق الوظيفي على أنه عبارة عن تناسق وتناغم بين تخصص الموظف والعمل الذي يقوم به بحيث يقوم بإنجاز مهام الوظيفة ضمن التخصص الذي يتميز به.

وهو عبارة عن مزيج من العوامل النفسية وغير النفسية التي تخلق إحساسًا بالرضا عن الوظيفة ونتيجة لذلك تجعل الشخص يتكيف مع الوظيفة وواجبات الوظيفة، أي أنها تعبر عن كيفية شعور الموظفين بالراحة تجاه المنظمة، والتعلق بصاحب العمل/ القادة، والتواصل مع زملائهم (Fuchs, 2021).

ويتبين للباحثة أن التوافق الوظيفي يشير إلى مدى توافق متطلبات الوظيفة مع إمكانيات الموظف مما يقود إلى تحقيق الرضا الوظيفي للموظف المتمثل في رضاه عن راتبه واشباع حاجاته المادية والإجتماعية بالتالي ينعكس على انتاجيته في العمل وتحسين علاقاته مع زملائه ورؤسائه في العمل.

- **أبعاد التوافق الوظيفي**

يقول الباحثون أن هناك العديد من الأشياء التي تؤثر على بقاء الموظف في منظمة ما ليس فقط الرضا الوظيفي، حيث يتعامل التوافق الوظيفي مع بعض هذه الأشياء التي تم تناولها في هذه الدراسة كأبعاد للتوافق الوظيفي وهي (الملاءمة

مع الوظيفة، التضحية الوظيفية، الإتصال الوظيفي) وقد تم تحديدها بالاعتماد على كل من دراسة (NGUYEN, 2020; Aboul-Ela, 2017; Tian et al., 2016; Feldman, 2013).

أولاً: الملاءمة مع الوظيفة Job Sustainability

تعرف الملاءمة مع الوظيفة على أنه "توافق الموظف المتصور أو ارتياحه مع منظمة ما"، فهي تشير إلى وعي الموظف بالتوافق أو الراحة مع المنظمة، فكلما كانت الملاءمة أفضل زادت احتمالية شعور الموظفين بالارتباط المهني والشخصي بأرباب عملهم (Mitchell et al., 2001)، اذ أنه لتحقيق النجاح للمنظمة يجب أن تتلاقى القيم الشخصية للموظف وأهدافه المهنية وخططه للمستقبل مع ثقافة المنظمة ومتطلبات وظيفته (Bambacas & Kulik, 2013).

ثانياً: التضحية الوظيفية Job Sacrificing

تشير التضحية الوظيفية إلى التكلفة المتصورة للمنافع المادية أو النفسية التي قد تضيع عند ترك الموظف للوظيفة الحالية (Tian et al., 2016)، إن العوامل الداخلية التي يمكن أن تفقد هي الحالة والمكانة والمدفوعات والمزايا، أما العوامل الخارجية فقد تشمل النوادي المجتمعية، والهوايات، وتغيير المدارس والجامعات وغيرها من الأمور (Adams, Webster, and Buyarski, 2010).

ثالثاً: الإتصال الوظيفي Job Communication

يشير الإتصال الوظيفي إلى الإتصالات الرسمية أو غير الرسمية بين الشخص والمنظمات أو غيرهم، وكلما زادت الإتصالات التي تربط الموظف بالآخرين في نفس المنظمة، كلما أصبح الموظف مرتبطًا بالعمل والمنظمة، ومترددًا في مغادرة المنظمة، لأن الانتقال إلى منظمة جديدة أو ترك العمل سيؤدي إلى قطع هذه الإتصالات أو إعادة ترتيبها (Mitchell et al., 2001)، ومن أمثلة الإتصالات داخل المنظمة العلاقة مع الرؤساء والزملاء والعملاء، ومن أمثلة الإتصالات الخارجية غير المتعلقة بالعمل العلاقة مع العائلة والأصدقاء في المجتمع (Adams et al., 2010).

- **تشريعات العمل**

بشكل عام تشير تشريعات العمل إلى مجموعة من القوانين التي تنظم العلاقات بين أصحاب العمل والموظفين، في حين أن الجزء الأكبر من هذه القوانين مصمم بشكل عام لحماية العمال، إلا أن هناك أيضًا بعض التشريعات التي يتم فرضها على العمال، تشمل القضايا التي تتناولها قوانين العمل مثل التمييز، وسن العمل القانوني، وظروف العمل الآمنة (Womack, 2018).

ووفقاً للاتجاهات الحديثة فإن قانون العمل يمثل مجموعة القواعد القانونية التي تنظم العلاقات الفردية والجماعية التي تخص العامل التابع الأجور (الذنيبات، 2012)

ويشير (2018) Womack إلى أنه بدون تشريعات وقوانين تنظم العلاقات في العمل، يمكن أن تنشأ العديد من المشاكل والصراعات في علاقة صاحب العمل والموظف، وبشكل عام، يتحمل العمال أكثر مخاطر المعاملة غير العادلة أو اللاإنسانية، لمنع حدوث ذلك، توجد في العديد من المجتمعات قوانين تملي العناصر الأساسية لعلاقة العمل (Womack, 2018).

مما سبق ترى الباحثة أن تشريعات العمل تسعى بشكل أساسي لضمان حقوق العاملين في المنظمة من حيث الاجور والاجازات والتعويضات وغيرها من الأمور، بالإضافة إلى أنها تضع القوانين المحددة لعمل العمال والتي لا يجوز لهم تجاوزها ووضع العقوبات إذا تم اختراقها لحفظ حقوق أصحاب العمل.

الدراسات السابقة ذات الصلة

هدفت دراسة (البعداني، 2017) إلى تحليل دور إدارة الموارد البشرية في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في مجموعة الجيل الجديد في صنعاء، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم إستخدام عينة عشوائية العشوائية بلغ حجمها (121) مفردة من الموظفين الموظفين في الإدارة العامة والفروع في جميع المحافظات، وتوصلت الدراسة لعدد من النتائج من أبرزها: أن إدارة الموارد البشرية تعمل على رفع كفاءات الموظفين بإلحاقهم بدورات تدريبية تتناسب مع تخصصاتهم المهنية، وفي دراسة (Tian et al., 2016) التي هدفت إلى إجراء دراسة تجريبية لتأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية (HRM) على التضمين الوظيفي التنظيمي للموظفين والأداء الوظيفي، واعتمد على نموذج القدرة والتحفيز والفرص (AMO) لإدارة الموارد البشرية، ولتحقيق هذه الهدف تم جمع البيانات من عينة مطابقة من (197) موظفًا في شركة حكومية صينية ومشرفيهم، تم إستخدام اختبار الوساطة المتعددة للاختبار المباشر وتأثيرات الوساطة لتحليل البيانات، وأشارت النتائج إلى أن ممارسات إدارة الموارد البشرية تساهم في إنشاء وتطوير التضمين الوظيفي، وتحسين الأداء الوظيفي.

هدفت دراسة البراق (2021) إلى الكشف عن علاقة المسؤولية الإجتماعية بكل من التوافق الوظيفي وجودة الحياة لدى عينة من معلمي التعليم العام بالسعودية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم إستخدام المنهج الوصفي التحليلي بعينة قوامها (50) معلماً ومعلمة، كما تم إستخدام مقياس المسؤولية الإجتماعية ومقياس التوافق الوظيفي ومقياس جودة الحياة كأدوات للدراسة، واظهرت نتائج الدراسة وجود ارتباط دال بين المسؤولية الإجتماعية والدرجة الكلية مع كل من التوافق الوظيفي، وجودة الحياة لدى عينة الدراسة، أما دراسة Saieedi, Said Amery, & Fathi (2018) التي هدفت إلى التحقق من فعالية التوجه نحو الهدف، والشخصية النشطة، والموقف الإيجابي في التوافق الوظيفي في بنك الرفاه في محافظة خوزستان في إيران. حيث اشتمل المجتمع الإحصائي للدراسة على (640) موظفًا في بنك رفاه في خوزستان بإيران، تم اختيارر (240) موظف كعينة باستخدام معادلة كوكران، كانت أداة جمع البيانات عبارة عن استبيان، أشارت نتائج تحليل البيانات إلى تأكيد جميع العلاقات المعينة، وفقًا للنتائج التي تم الحصول عليها من التوجه نحو هدف التحليل.

هدفت دراسة شوملي (2021) إلى التعرف على واقع تطبيق قوانين العمل في المنشات الصناعية وأثرها في أداء العاملين ورضاهم الوظيفي في المحافظات الشمالية في فلسطين، وقام الباحث بدراسة قانون العمل الفلسطيني والاتفاقيات الدولية المتعلقة بحقوق العاملين، ومدى تأثير قانون العمل على العاملين والمنشات الصناعية، وذلك من خلال المنهج الوصفي التحليلي، وتوزيع اداة الدراسة الاستبانة على عينة مكونة من (379) من العاملين، وبعد تحليل النتائج باستخدام العديد من الاساليب الاحصائية، أظهرت النتائج أن مستوى الالتزام بقوانين العمل في المنشات الصناعية في المحافظات الشمالية متدني، وأن معظم العاملين لا يعرفون حقوقهم القانونية بشكل كامل، وأوصت الدراسة بإعادة النظر في بعض أجزاء القانون وجعله أكثر يسراً على أصحاب العمل ونشر التوعية بين العمال فيما يتعلق في الحقوق التي يكفلها لهم قانون العمل الفلسطيني، وكذلك نشر التوعية بين أصحاب العمل بهذه الحقوق والمزايا المترتبة عليها، وهدفت دراسة Womack (2018) إلى استكشاف وتحديد وفهم كيفية تأثير تشريعات العمل على خلق فرص العمل واستدامة الوظائف، ولتحقيق هذا الهدف، اتخذ الباحث منهجًا تفسريًا وعمليًا ومتوازيًا متقاربًا، أساس تصميم البحث هو مزيج من إستخدام الأدبيات التي تم مسحها، جنبًا إلى جنب مع الردود على استبيانات المسح والإجابات على أسئلة المقابلة من المقابلات التي أجريت مع رجال الأعمال وكبار المديرين ورجال الأعمال والتجارة النقابيون، بمن فيهم كبار المسؤولين النقابيين في

جنوب إفريقيا، تم إستخدام نهج مزدوج مع نوعين من أدوات البحث، كلاهما استبيان المسح واستبيان المقابلة، تم تحليل البيانات الكمية والبيانات النوعية بشكل منفصل باستخدام كل من الحزم الإحصائية SPSS الإصدار 24.0 والإصدار 24.0 من NVIVO PRO لتحديد آراء وتصورات رواد الأعمال والمديرين والنقابيين، تم إستخدام طريقة المقارنة الثابتة للتحليل النوعي، توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أبرزها أن تنظيم العمل ضروري؛ فهو يؤدي دورًا معياريًا ويلعب دورًا مهمًا في ضمان العدالة والإنصاف في علاقة العمل، كما أن تشريعات العمل تؤثر على خلق فرص العمل واستدامة الوظائف.

هدفت دراسة NGUYEN et al. (2020) إلى تحديد تأثير أنشطة إدارة الموارد البشرية على توافق ونتائج عمل موظفي الشركات المدرجة في بورصة Ho Chi Minh (HOSE). تم جمع البيانات من مسح (350) شركة مدرجة في HOSE، حيث تم إستخدام (315) مذكرة مسح مليئة بالمعلومات الكافية للتحليل، تستخدم الدراسة كلا من الطريقة النوعية والطريقة الكمية، من خلال مناقشة جماعية من 10 خبراء للبحث النوعي في الطريقة النوعية، أما الطريقة الكمية فتقوم على تحليل الإحصائيات وتحليل ألفا كرونباخ وتحليل EFA وتحليل CFA ونموذج SEM، تشير نتائج البحث بوضوح إلى أن أنشطة إدارة الموارد البشرية تُقاس من خلال(تحسين القدرة، وتحسين الحافز، وتحسين الفرص)، بينما يتم قياس التوافق من خلال (الملاءمة والإتصال والتضحية)؛ فتبين النتائج أن لأنشطة إدارة الموارد البشرية لتحسين القدرة تأثير إيجابي على ملاءمة الوظيفة والإتصال؛ أنشطة إدارة الموارد البشرية لتحسين التحفيز لها تأثير إيجابي على ملاءمة الوظيفة والإتصال والتضحية؛ وأنشطة إدارة الموارد البشرية لتحسين الفرصة لها تأثير إيجابي على ملاءمة الوظيفة والتضحية والإتصال؛ كما تؤثر ملاءمة الوظيفة والتضحية والإتصال بشكل إيجابي على نتائج عمل الموظفين، وفي دراسة Bambacas and Kulik (2013) بحثت الدراسة عن الدور الوسيط لأبعاد التوافق الوظيفي التنظيمي (الروابط، والملاءمة والتضحية) في العلاقة بين ممارسات الموارد البشرية ونوايا دوران الموظفين، تم اختبار الفرضيات باستخدام بيانات من 308 موظفين محترفين في الصين، وأظهرت النتائج أن تقييم الأداء والمكافآت التنظيمية أدت إلى زيادة الملاءمة وتقليل نوايا الدوران، كما زادت أنشطة تطوير الموظفين من تصورات الموظفين عن التضحية، ولكن زيادة الوعي بالتضحية ارتبطت بنوايا دوران أكبر، تشير النتائج إلى أن المنظمات التي تأمل في استخدام ممارسات الموارد البشرية لردع دوران الموظفين قد تحقق أكبر قدر من النجاح باستخدام إدارة الأداء وأنظمة المكافآت لزيادة تصورات الملاءمة التنظيمية.

منهج وتصميم الدراسة

تماشيا مع الهدف الرئيس للدراسة وسعيا للإجابة على أسئلة الدراسة من خلال اختبار فرضياتها، فقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يصف الأبعاد المختلفة لأنشطة الموارد البشرية والتوافق الوظيفي وتشريعات العمل في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية، وقد تم تصميم الدراسة بالشكل الذي يمكن من تحقيق هذه الغاية، ويعرف تصميم الدراسة بانه الإطار أو المخطط لإجراء مشروع الدراسة بشكل فاعل فهو يفصل الإجراءات اللازمة لجمع وقياس وتحليل المعلومات اللازمة لحل المشكلة (Sreejesh, Mohapatra, & Anusree ,2014) فالتصميم يربط بين أسئلة الدراسة والبيانات وكذلك الإجراءات اللازمة لجمع وتحليل البيانات.

مجتمع وعينة الدراسة

لتحقيق الأهداف المرجوة من الدراسة، تكون مجتمع الدراسة من العاملين في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية، ووحدة المعاينة من جميع الموظفين الذين يشغلون المناصب الإدارية والتنفيذية في الوزارة (مدير، رئيس قسم، رئيس شعبة، موظف)، والبالغ عددهم (244) موظف وموظفة، وبعد تحديد مجتمع الدراسة تم الإعتماد على أسلوب المسح الشامل لصغر حجم المجتمع وللحصول على نتائج أكثر دقة، وعند توزيع الاستبانات تم التوصل إلى (223) موظفاً فقط لظروف معينة كانت تواجه الموظفين مثل حصولهم على إجازات مرضية وسنوية، أو خروجهم في دورات عمل خارج الوزارة، وبعد استرجاع الإستبانات تم استبعاد (16) إستبانة وذلك بسبب عدم اكتمال الاستجابات، أو ارجاع الإستبانة فارغة أو الاعتماد على نمط واحدة في الإجابة، وبذلك كانت العينة النهائية (207) موظفاً وموظفة، والتي تمثل ما نسبته (82%) من العينة الرئيسية.

أداة الدراسة

استناداً إلى الدراسات السابقة في ذات الموضوع، تم تصميم وتطوير إستبانة، أعدت خصيصاً لقياس أثر أنشطة إدارة الموارد البشرية في التوافق الوظيفي من خلال تشريعات العمل متغير معدّل في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية، وقد اعتمدت الإستبانة على مقياس ليكرت الخماسي Five-Likert Scale لقياس درجات الإجابة على النحو: (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) من خلال اعطاء الأوزان (1،2،3،4،5) على التوالي، وذلك لغرض تحويل نتائج إجابات أفراد عينة البحث إلى قيم ذات دلالة رقمية قابلة للقياس.

اختبارات الصدق والثبات لأداة الدراسة

الصدق الظاهري

تم اختبار الصدق الظاهري للدراسة من خلال الاستعانة بجلة من المحكمين من اعضاء الهيئات التدريسية في مختلف الجامعات الأردنية من ذوي الخبرة والاختصاص في مجال الإدارة وإدارة الموارد البشرية، لغرض تقييم فقرات الدراسة والحكم على مدى ملاءمتها وصلاحيتها للغاية الموضوعة لأجله، وتم تقديم مقترحاتهم والتعديل من خلالها على الشكل الأساسي للوصول إلى الإستبانة النهائية.

الصدق البنائي

قامت الباحثة باستخدام (طريقة المربعات الصغرى الجزئية) عن طريق برنامج النمذجة بالمعادلة الهيكلية (Partial least Square Path Modeling PLS-SEM (SmartPLS 4، عن طريق تطبيق بعض الاختبارات من أجل ضمان مناسبة البيانات المتعلقة بأداة الدراسة لافتراضات تحليل الانحدار قبل البدء في اختبار فرضيات الدراسة وصحة النموذج، والمعيار في ذلك هو أنه عندما تكون النتائج في هذا التحليل مطابقة لقيمة معينة يتم قبول النموذج ومن ثم عمل اختبارات معنوية الفرضيات، ويتم ذلك باستخدام برنامج نمذجة المعادلة الهيكيلية وكالآتي:

أولاً: الصدق التقاربي (Convergent Validity)

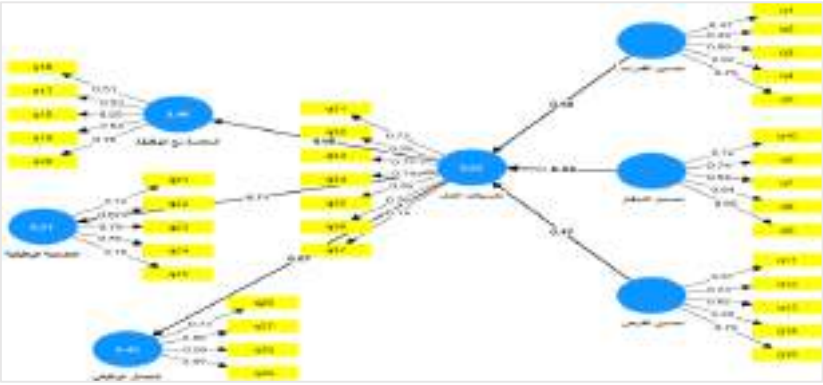
وهو يوضح حد التوافق بين الفقرات المتعددة لنفس البعد، ويحتوي على:

- **التحليل العاملي (Factor Loading):**

حيث يتم تقييم مصداقية فقرات الإستبانة من خلال فحص قيم تحليل المسار للتأكد من وجود أو عدم وجود علاقة بينها وبين فقرات الإستبانة الاخرى التي تقيس بعد مختلف، والمعيار المقبول هنا هو مؤشرات فقرات الإستبانة ذات التحميلات

(0.40) أو أكثر، مما يعني ضمنياً أن هناك تبايناً مشتركاً بين المتغيرات ومقاييسها (Pallant, 2005)، كما هو مبين في الشكل (2):

الشكل (2) الأنموذج البنائي لاختبار الفرضيات



المصدر: اعداد الباحثة من مخرجات برنامج (Smart PLS 4)

الجدول (2): التحليل العاملي الاستكشافي لكل متغير من متغيرات الدراسة ومجالاتها باستخدام برمجية (Smart PLS 4)

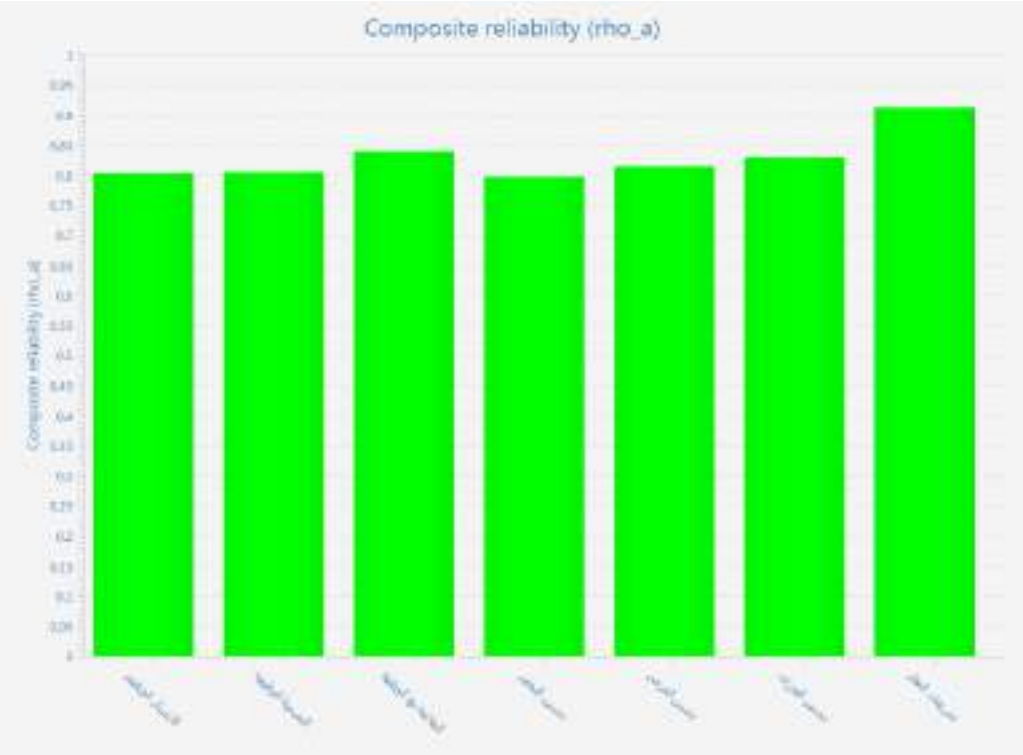
الرقم	تحسين القدرات	تحسين التحفيز	تحسين الفرص	الملاءمة مع الوظيفة	التضحية الوظيفية	الإتصال الوظيفي	تشريعات العمل
1	0.47						
2	0.44						
3	0.89						
4	0.82						
5	0.75						
6		0.74					
7		0.54					
8		0.84					
9		0.65					
10		0.72					
11			0.67				
12			0.73				
13			0.82				
14			0.80				
15			0.72				
16				0.51			
17				0.53			
18				0.85			
19				0.84			
20				0.75			
21					0.72		
22					0.67		
23					0.79		

24					0.76		
25					0.76		
26						0.72	
27						0.77	
28						0.83	
29						0.67	
30							0.62
31							0.75
32							0.76
33							0.76
34							0.74
35							0.76
36							0.76
37							0.15

- **تحليل الموثوقية (CR)**

يتم التأكد من صدق جميع المتغيرات في الأنموذج المقترح بتحليل الموثوقية المركب، وقد أظهرت الدراسة الحالية قيما مقبولة أكبر من أو يساوي (0.70)، حيث تعتبر قيم (CR) مقبولة إذا كانت أكبر من (0.70) (Falk and Miller,1992)، كما هو موضح في الشكل (3):

الشكل (3) نتائج اختبار تحليل المصداقية (CR) لأنشطة إدارة الموارد البشرية التي تؤثر في تشريعات العمل والتي بدورها تؤثر على التوافق الوظيفي بأبعاده (الملاءمة مع الوظيفة، التضحية الوظيفية، الإتصال الوظيفي) في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية



المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج Smart PLS 4

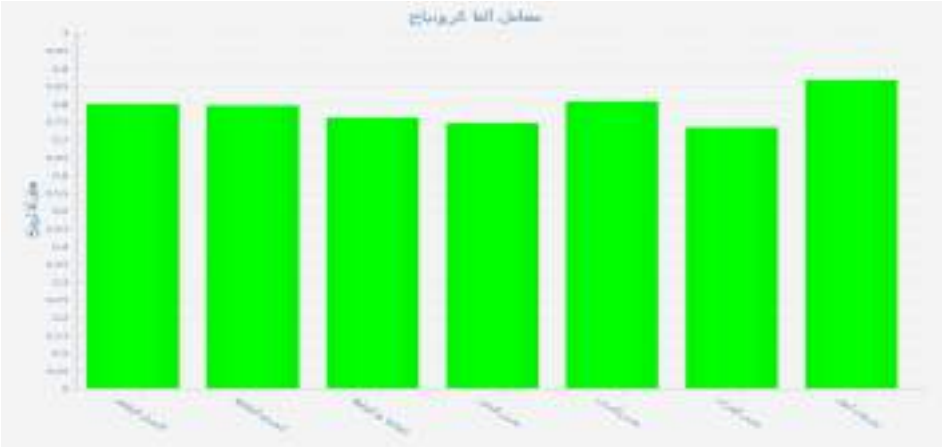
جدول (3) قيم الموثوقية (CR) لقياس مصداقية أبعاد الدراسة

متغيرات وأبعاد الدراسة	قيم الموثوقية (CR)
تحسين القدرات	0.82
تحسين التحفيز	0.81
تحسين الفرص	0.80
المتغير المستقل: أنشطة إدارة الموارد البشرية	0.81
الملاءمة مع الوظيفة	0.84
التضحية الوظيفية	0.81
الإتصال الوظيفي	0.80
المتغير التابع: التوافق الوظيفي	0.82
المتغير المعدل: تشريعات العمل	0.92

- **اختبار كرونباخ الفا Cronbach's Alpa:**

وللتحقق من ثبات أداة الدراسة بطريقة الاتساق الداخلي (The Internal Consistency Measure) تم اجراء اختبار كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha)، حيث تشير قيم ألفا التي تزيد عن (0.7) إلى ثبات أداة الدراسة، وكون هذه القيم جميعها تزيد عن (0.7) لذا فبإمكاننا وصف أداة الدراسة الحالية بالثبات (Sekaran and Bougie, 2016; Hair, Celsi, Ortinau, & Bush, 2010) ويبين الشكل (4) قيم معاملات كرومباخ الفا لكافة أبعاد الدراسة:

شكل (4) نتائج اختبار كرونباخ الفا Cronbah's Alpa



المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج Smart PLS 4

جدول (4) قيم معامل (Cronbach Alpha) لقياس ثبات أداة الدراسة

متغيرات وأبعاد الدراسة	معامل الثبات (ألفا كرونباخ)
تحسين القدرات	0.73
تحسين التحفيز	0.75
تحسين الفرص	0.81
المتغير المستقل: أنشطة إدارة الموارد البشرية	0.76
الملاءمة مع الوظيفة	0.76
التضحية الوظيفية	0.80
الإتصال الوظيفي	0.80
المتغير التابع: التوافق الوظيفي	0.79
المتغير المعدل: تشريعات العمل	0.87

ثانياً: الصدق التمايزي Discriminant validity:

جدول (5) معيار فورنيل لاركل (Fornell Larcker Criterion) لقيم الارتباط بين أبعاد أنشطة إدارة الموارد البشرية وتشريعات العمل والتوافق الوظيفي

الأبعاد	الاتصال الوظيفي	التضحية الوظيفية	الملائمة مع الوظيفة	تحسين التحفيز	تحسين الفرص	تحسين القدرات	تشريعات العمل
الاتصال الوظيفي (تابع)	0.74						
التضحية الوظيفية (تابع)	0.67	0.74					
الملائمة مع الوظيفة (تابع)	0.60	0.83	0.71				
تحسين التحفيز(مستقل)	0.58	0.89	0.76	0.70			
تحسين الفرص(مستقل)	0.84	0.58	0.60	0.59	0.75		
تحسين القدرات (مستقل)	0.59	0.86	0.84	0.88	0.55	0.70	
تشريعات العمل (وسيط)	0.73	0.71	0.68	0.64	0.70	0.69	0.75

والقاعدة هنا إذا كان الجذر التربيعي لكل قيمة من قيم اختبار معامل الثقة (Average: AVE variance extracted) اعلى من قيم الارتباط بين المتغيرات في الصف والاعمدة المقابلة هنا تتصف أداة الدراسة بالصدق التمايزي، حيث يبين الجدول (5) أن الجذر التربيعي لقيم AVE اعلى من قيم الارتباط بين كافة الأبعاد في الصفوف والاعمدة المقابلة، مما يوضح أن أداة الدراسة تتصف بالصدق التمايزي.

اختبار فرضيات الدراسة:

قبل البدء باختبار الفرضيات قامت الباحثة بالعديد من الاختبارات للتأكد من صحة البيانات وإمكانية اختبارها وفيما يلي عرض لهذه الاختبارات:

اختبارات التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة:

الجدول (6) اختبارات التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة

المتغيرات	Kolmogorov-Smirnov Z		معاملات الالتواء	معاملات التفرطح	التباين المسموح Tolerance	معامل تضخم التباين VIF
	القيمة الاحصائية	مستوى الدلالة				
تحسين القدرات	0.957	0.562	0.092	-0.796	0.247	4.053
تحسين التحفيز	1.567	0.264	-0.003	-0.657	0.224	4.460
تحسين الفرص	0.874	0.587	-0.122	-0.303	0.665	1.503
الملاءمة مع الوظيفة	0.698	0.541	-0.202	0.3630	0.224	4.460
التضحية الوظيفية	1.002	0.121	-0.680	1.618	0.657	1.575
الإتصال الوظيفي	1.068	0.103	-0.545	0.8890	0.875	1.572
تشريعات العمل	0.888	0.354	-0.987	1.794	0.578	1.989

يبين الجدول (6) اختبارات التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة من خلال الاعتماد على قيم التفرطح والالتواء واختبار Kolmogrove-Smirnov، حيث كانت قيم مستوى الدلالة لكل بعد أكبر من 0.05، وتراوحت معاملات الالتواء بين (0.987- الى 0.092) وقيم التفرطح بين (0.796-الى 1.794) وهذا يدل على أن كافة بيانات متغيرات الدراسة موزعة توزيعا طبيعيا، نظرا لان جميع قيم الالتواء لم تقع خارج الفترة (-2 إلى 2+) ولم تقع قيم التفرطح خارج الفترة (-2 إلى +2) (Lomax and Hahs-Vaughn, 2013)، وقد كانت قيم Tolerance أكبر من (0.05) فيما كانت قيم معدّل تضخم التباين VIF أقل من (10)، وهذا يدعم أن جميع القيم تقترب من التوزيع الطبيعي، وبالتالي يمكن لنا إستخدام وسائل الاحصائي المعلمي.

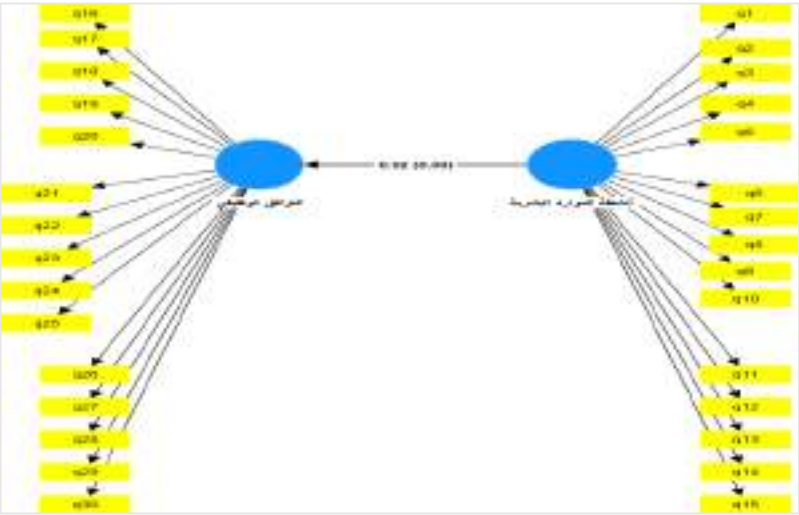
قياس الأثر في النموذج الهيكلي

قامت الباحثة باستخدام النموذج الهيكلي الذي يحدد العلاقات بين المتغيرات والذي يسمح باختبار فرضيات الدراسة، ويعمل هذا النموذج على تقييم العلاقات بين المتغيرات وايجاد قيم التباين بينها عن طريق تحديد قيم معاملات المسار والتي تشير إلى قوة العلاقات بين أنشطة إدارة الموارد البشرية بابعادها التي تؤثر في تشريعات العمل والتي بدورها تؤثر في التوافق الوظيفي بأبعادها، وكذلك ايجاد قيم معامل التفسير R^2 وقيم الدلالة التي يتم الاعتماد عليها للحكم على قبول الفرضيات أو رفضها، حيث استخدمت الباحثة تحليل Bootstraping (Smart PLS 4) من أجل اختبار فرضيات الدراسة على عينة الدراسة المكونة من (207) مستجيباً.

الفرضية الرئيسة الأولى:

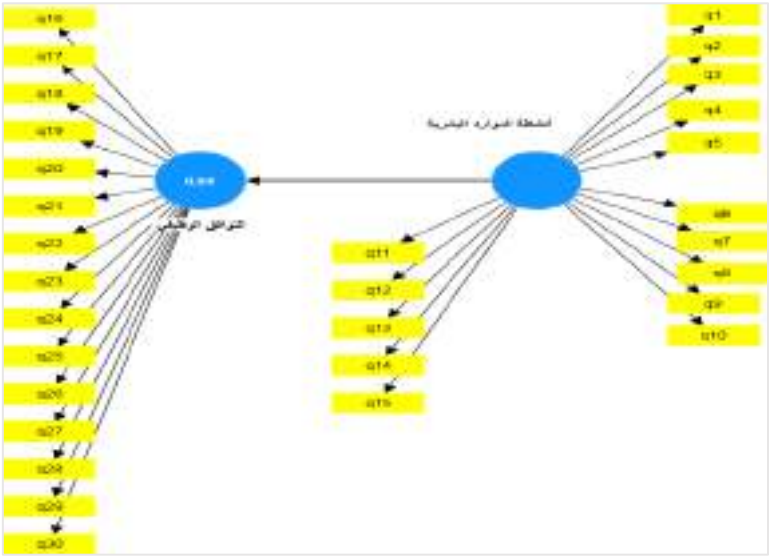
Ho1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأنشطة إدارة الموارد البشرية بأبعادها (تحسين القدرات، تحسين التحفيز، تحسين الفرص) في التوافق الوظيفي بأبعاده (الملاءمة مع الوظيفة، التضحية الوظيفية، الإتصال الوظيفي) في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية.

الشكل (5) نتائج تحليل المسار لاختبار الفرضية الرئيسة باستعمال اختبار (PLS-BOOTSTRAPING)



المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج Smart PLS 4

الشكل (6) قيمة معامل التحديد R^2 قبل وجود المعدّل (تشريعات العمل)

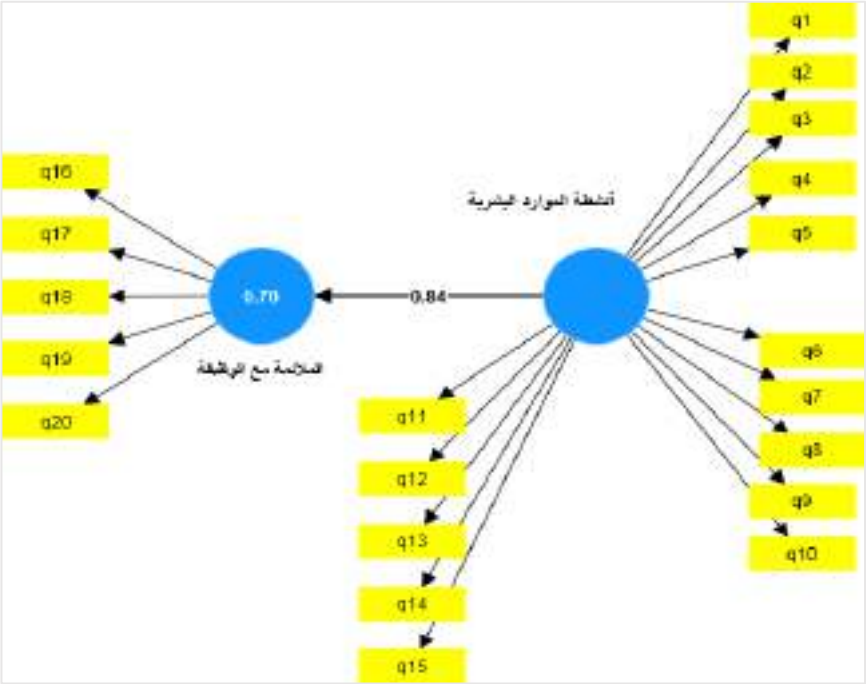


يشير الشكل (5) إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأنشطة إدارة الموارد البشرية في التوافق الوظيفي، من خلال قيمة (t) المحسوبة والبالغة (34.940) وهي ذات قيمة معنوية عن مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وتشير قيمة مربع الارتباط R^2 والبالغة (0.841) إلى أن أنشطة إدارة الموارد البشرية تفسر ما نسبته (84%) من التغير الحاصل في التوافق الوظيفي قبل وجود المتغير المعدّل تشريعات العمل كما هو مبين في الشكل (6)، كما بلغت قيمة بيتا Beta (0.92) مما يدل على وجود أثر إيجابي لأنشطة إدارة الموارد البشرية بأبعادها في التوافق الوظيفي بأبعاده.

اختبار الفرضية الفرعية الأولى والتي تنص على:

Ho1-1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأنشطة إدارة الموارد البشرية بأبعادها في الملاءمة مع الوظيفة في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية.

الشكل (7) نتائج تحليل المسار لاختبار الفرضية الفرعية الأولى باستعمال اختبار (PLS-BOOTSTRAPING)



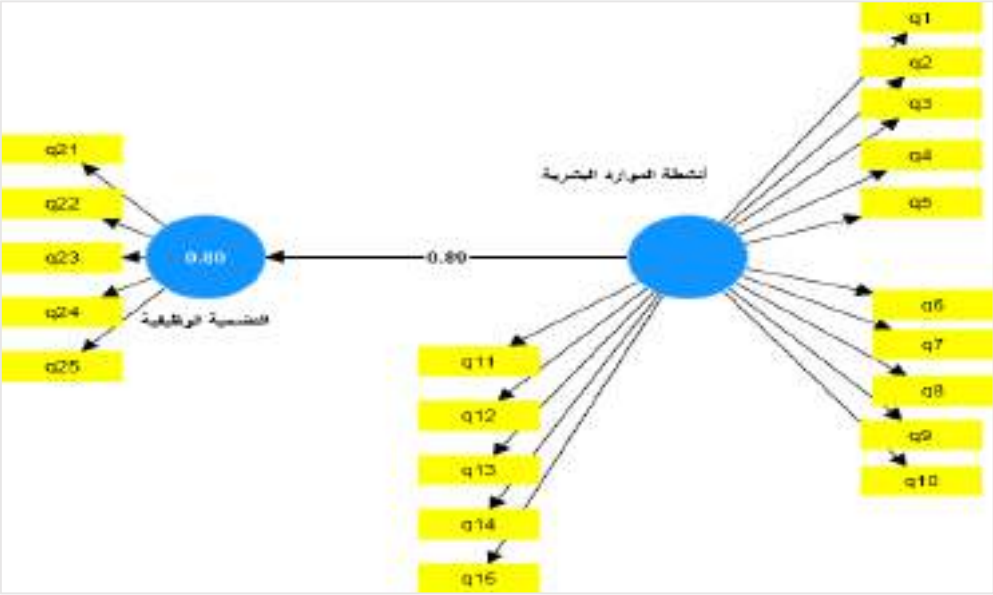
المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج Smart PLS 4

يشير الشكل (7) إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأنشطة إدارة الموارد البشرية في الملاءمة مع الوظيفة، من خلال قيمة (t) المحسوبة البالغة (25.065) وهي ذات قيمة معنوية عن مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وتشير قيمة مربع الارتباط R^2 والبالغة (0.70) إلى أن أنشطة إدارة الموارد البشرية تفسر ما نسبته (70%) من التغير الحاصل في الملاءمة مع الوظيفة، كما بلغت قيمة بيتا Beta (0.84) مما يبين وجود أثر إيجابي لأنشطة إدارة الموارد البشرية بأبعادها في الملاءمة مع الوظيفة.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على:

Ho1-2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأثر أنشطة إدارة الموارد البشرية بأبعادها في التضحية الوظيفية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية.

الشكل (8): نتائج تحليل المسار لاختبار الفرضية الفرعية الثانية باستعمال اختبار (PLS-BOOTSTRAPING)



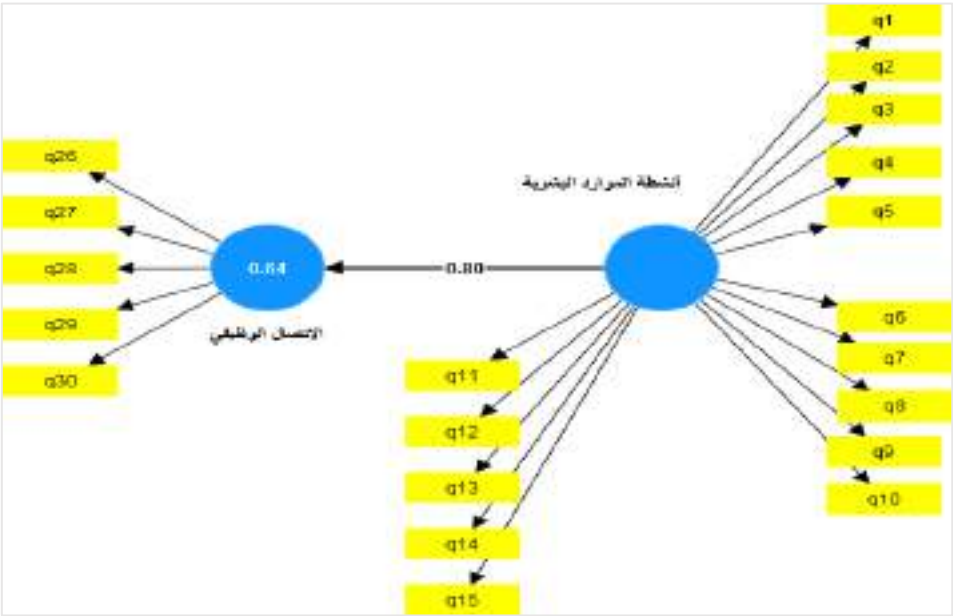
المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج Smart PLS 4

يشير الشكل (8) إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأنشطة إدارة الموارد البشرية في التضحية الوظيفية، من خلال قيمة (t) المحسوبة والبالغة (22.177) وهي ذات قيمة معنوية عن مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وتشير قيمة مربع الارتباط R^2 والبالغة (0.80) كما هو مبين في الشكل إلى أن أنشطة إدارة الموارد البشرية تفسر ما نسبته (80%) من التغير الحاصل في التضحية الوظيفية، كما بلغت قيمة بيتا Beta (0.89) مما يبين وجود أثر إيجابي لأنشطة إدارة الموارد البشرية بأبعادها في التضحية بالوظيفة.

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

Ho1-3: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأثر أنشطة إدارة الموارد البشرية بأبعادها في الإتصال الوظيفي في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية.

الشكل (9): نتائج تحليل المسار لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة باستعمال اختبار (PLS-BOOTSTRAPING)



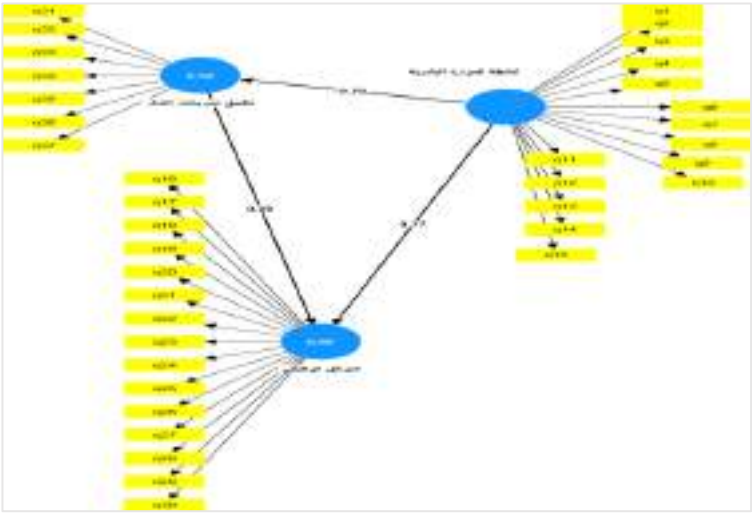
المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج Smart PLS 4

يشير الشكل (9) إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأنشطة إدارة الموارد البشرية في الإتصال الوظيفي، من خلال قيمة (t) والبالغة (15.054) وهي ذات قيمة معنوية عن مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وتشير قيمة مربع الارتباط R^2 والبالغة (0.64) كما هو مبين في الشكل إلى أن أنشطة إدارة الموارد البشرية تفسر ما نسبته (64%) من التغير الحاصل في الإتصال الوظيفي، كما بلغت قيمة بيتاBeta (0.80) مما يبين وجود أثر إيجابي لأنشطة إدارة الموارد البشرية بأبعادها في الإتصال الوظيفي.

الفرضية الرئيسية الثانية:

Ho2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأنشطة إدارة الموارد البشرية بأبعادها (تحسين القدرات، تحسين التحفيز، تحسين الفرص) في التوافق الوظيفي بأبعاده (الملاءمة مع الوظيفة، التضحية الوظيفية، الإتصال الوظيفي) بوجود تطبيق تشريعات العمل كمتغير معدّل في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية.

الشكل (10): نتائج تحليل المسار لاختبار الفرضية الرئيسية الثانية باستعمال اختبار (PLS-BOOTSTRAPING)



المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج Smart PLS 4

يشير الشكل (10) إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأنشطة إدارة الموارد البشرية في التوافق الوظيفي بوجود تطبيق تشريعات العمل، من خلال قيمة (t) المحسوبة والبالغة (26.691) وهي ذات قيمة معنوية عن مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وتشير قيمة مربع الارتباط R^2 والبالغة (0.86) كما هو مبين في الشكل إلى أن أنشطة إدارة الموارد البشرية تفسر ما نسبته (86%) من التغير الحاصل في التوافق الوظيفي بوجود المتغير المعدّل تشريعات العمل، حيث يلاحظ زيادة التأثير لأنشطة الموارد البشرية في التوافق الوظيفي بوجود المتغير المعدّل تشريعات العمل، حيث كانت قيمة مربع الارتباط R^2 والبالغة (0.841) قبل وجود المتغير المعدّل تشريعات العمل، فهذا مؤشر إلى تعديل الأثر بينهما من خلال تشريعات العمل، كما بلغت قيمة بيتا Beta (0.77) لأبعاد إدارة أنشطة الموارد البشرية، و(0.20) لتطبيق تشريعات العمل، مما يبين وجود أثر إيجابي لأنشطة إدارة الموارد البشرية بأبعادها في التوافق الوظيفي بوجود المتغير المعدّل تشريعات العمل.

وقد قامت الباحثة بإستخدام تحليل الانحدار المتعدد الهرمي Hierarchical Multiple Regression analysis ضمن أسلوب نموذج المعادلة المهيكلة (SEM)، للتعرف على أثر أنشطة إدارة الموارد البشرية بأبعادها (تحسين القدرات،

تحسين التحفيز، تحسين الفرص) في التوافق الوظيفي بوجود المتغير المعدّل تطبيق تشريعات العمل في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية، حيث قامت الباحثة في النموذج الأول باختبار اثر العامل المستقل على العامل التابع، وفي النموذج الثاني ادخل الباحثة العامل المستقل والعامل المعدل وبحثت في اثرهما والتغير في القدرة التوضيحية (R-square)، ويبين الجدول (7) نتائج تحليل الانحدار المتعدد الهرمي:

الجدول (7) نتائج تحليل الانحدار المتعدد الهرمي لاختبار الفرضية الرئيسية الثانية

المتغير التابع	المتغيرات المستقلة	النموذج الأول			النموذج الثاني		
		B	T- Calculated	Sig*	B	T- Calculated	Sig*
التوافق الوظيفي	أنشطة إدارة الموارد البشرية	0.92	34.940	0.000			
	أنشطة ادارة الموارد البشرية* تشريعات العمل				0.77	26.691	0.000
	R	0.917			0.927		
	R^2	0.841			0.860		
	ΔR^2	0.841			0.019		
	ΔF	177.804			80.986		
	Sig ΔF	0.000			0.000		

مناقشة النتائج:

- أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأنشطة إدارة الموارد البشرية بأبعادها (تحسين القدرات، تحسين التحفيز، تحسين الفرص) في التوافق الوظيفي بأبعاده (الملاءمة مع الوظيفة، التضحية الوظيفية، الإتصال الوظيفي) في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية، وهذا يدل على مدى أهمية اهتمام الوزارة بأنشطة إدارة الموارد البشرية لما لها من أثر في تحقيق التوافق الوظيفي للموظفين وانعكاسه على تحقيق الرضا الوظيفي لهم، وتتوافق هذه النتيجة مع دراسة (NGUYEN et al., 2020)، ودراسة (Tian, et al., 2016)، (Bambacas and Kulik, 2013).
- أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأنشطة إدارة الموارد البشرية بأبعادها في الملاءمة مع الوظيفة في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية، وتدل هذه النتيجة على أنه عندما يتم الإهتمام بأنشطة إدارة الموارد البشرية ينعكس ذلك على إعطاء فرصًا للموظفين تتناسب مع تفضيلاتهم في التحدي والمشاركة وإنجاز أهدافهم، ورؤية أنفسهم مناسبين للعمل الذي يقومون به في الوزارة، وتتوافق هذه النتيجة مع دراسة (Westerman and Yamamura, 2007).
- أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأنشطة إدارة الموارد البشرية بأبعادها في التضحية الوظيفية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية، وتدل هذه النتيجة على أنه عد قيام الوزارة بالإهتمام بأنشطة إدارة الموارد البشرية سينعكس ذلك على شعور الموظفين بأنهم منتمين إلى الوزارة وسيضحون بالعديد من الجوانب من أجل عملهم، وسيخافون من ترك العمل لأن إدارة الموارد البشرية تقوم بتعويضهم عما يضحون به، وتتوافق هذه النتيجة مع دراسة (Adams et al., 2010).
- أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأنشطة إدارة الموارد البشرية بأبعادها في الإتصال الوظيفي في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية، وتدل هذه النتيجة على أنه عد قيام الوزارة بالإهتمام بأنشطة إدارة الموارد البشرية سيكون لها الأثر في تعزيز الإتصال الوظيفي في العمل، وبالتالي ربط

الموظفين بمدرائهم وبالاخرين في الوزارة، وحصولهم على المعلومات اللازمة بالوقت المناسب، وتتوافق هذه النتيجة مع دراسة (Mitchell et al., 2001).

- أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأنشطة إدارة الموارد البشرية بأبعادها (تحسين القدرات، تحسين التحفيز، تحسين الفرص) في التوافق الوظيفي بأبعاده (الملاءمة مع الوظيفة، التضحية الوظيفية، الإتصال الوظيفي) بوجود تطبيق تشريعات العمل كمتغير معدّل في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية، وقد تبين من خلال النتائج أن المتغير المعدّل تشريعات العمل قد عمل على تحسين الأثر لأنشطة إدارة الموارد البشرية على التوافق الوظيفي، مما يعني أن تطبيق تشريعات العمل يشعر الموظفين بمعاملتهم بشكل عادل وامكانية حصولهم على حقوقهم، ووجود قوانين تنظم علاقاتهم بالاخرين وتشعرهم بالاطمئنان، وهذه ما أكدته دراسة (Womack, 2018)، ودراسة (أبو مدللة وعزام، 2018).

التوصيات

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، توصلت الباحثة إلى جملة من التوصيات أهمها:

1. على وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية الاستمرار بالإهتمام بأنشطة إدارة الموارد البشرية، وذلك لما اظهرته نتائج هذه الدراسة من أثر لأنشطة إدارة الموارد البشرية في تحقيق التوافق الوظيفي، والعمل على تصميم الثقافة الداعمة لتطبيق أنشطة إدارة الموارد البشرية بنجاح.
2. عقد جلسات نقاش بين المدراء والموظفين في الوزارة باستمرار والاستماع إلى شكاواهم ومتطلباتهم واراءهم والتعامل معها بموضوعية، وذلك من أجل تحديد إحتياجاتهم التدريبية وتلبيتها بأفضل الوسائل وجعلهم أكثر إنتماءاً وولاءاً للعمل، وضرورة استمرارية الوزارة بتزويد الموظفين بالمعلومات التي يحتاجونها في الوقت المناسب، لمساعدتهم على أداء أعمالهم بالطريقة الصحيحة.
3. إتاحة الفرصة للموظفين في الوزارة للمشاركة في اتخاذ القرارات التي تتعلق بالوظائف، وتقديم حوافز مادية ومعنوية لأصحاب الأفكار الجديدة والمفيدة، والعمل على تشجيعهم على تطوير قدراتهم الذاتية من خلال التعلم الذاتي، والأخذ بعين الاعتبار العاملين الموهوبين عند تكليفهم بالمهام في الوزارة.
4. التأكد من أن العاملين بالوزارة متناسبين لوظائفهم التي يشغلونها، سواء من الناحية العملية أو من ناحية الخبرة أو حتى من الناحية النفسية، ومساعدتهم على تنمية مهاراتهم وقدراتهم أثناء أداءهم للعمل، والعمل على تحسين بيئة العمل المادية حتى يتمكن الموظف من الارتياح بقضاء ساعات العمل الطويلة ولا يشعر بالضجر والملل السريع من تأدية عمله، وحتى يشعر بالتوافق والرضا الوظيفي.
5. العمل على التأكد من تطبيق تشريعات العمل بشكل سليم وعادل، والعمل على تنظيم دورات توعوية لتعريف الموظفين بمفردات اللوائح والتشريعات فيما يخص التنظيم الإداري والمؤسسي لتكوين ثقافة تنظيمية جيدة تساعد الموظفين على فهم أدوارهم وحقوقهم وواجباتهم وما تقدمه الوزارة من خطط وبرامج تنمية ومساهمة في المجتمع المحلي.

قائمة المراجع والمصادر

المراجع باللغة العربية

أبو مدللة، سمير مصطفى، وعزام، أشرف عزام (2018). أثر تطبيق قانون العمل الفلسطيني عمى مستوى التشغيل لدى المؤسسات الخاصة في فلسطين. مجلة جامعة الأزهر-غزة، سلسلة العلوم الانسانية، المجلد 20، (ع.خ)، ص 153-180.

البراق، فطوم (2021). المسئولية الإجتماعية وعلاقتها بالتوافق الوظيفي وجودة الحياة لدى عينة من معلمي التعليم العام بالسعودية. المجلة التربوية، (فبراير –ج82)، ص 1057–1112.

البرنوطي، سعاد نائف (2007). إدارة الموارد البشرية. الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.

البعداني، عبد الملك (2017). دور إدارة الموارد البشرية في تحقيق الرضا الوظيفي: دراسة تطبيقية على مجموعة الجيل الجديد –صنعاء. مجلة الجامعة الوطنية، المجلد 2، ص 51–91.

حمادي، رؤى أحمد (2021). دور استراتيجيات إدارة الموهبة في تحقيق التوافق الوظيفي. مجلة الريادة للمال والأعمال، المجلد 2، العدد (1)، ص 104–118.

الذنيبات، محمد (2012). شرح قانون العمل. (ط. 1). السعودية: مكتبة القانون والاقتصاد.

شوملي، سهير إبراهيم (2021). واقع تطبيق قوانين العمل في المنشات الصناعية وأثرها على أداء العاملين ورضاهم الوظيفي في المحافظات الشمالية في الضفة الغربية فلسطين. مجلة الدراسات المحاسبية والمالية المتقدمة، المجلد 5، العدد (1)، ص 95–116.

المراجع باللغة الإنجليزية

Aboul-Ela, G. M. (2017). Reflections on Workplace Compassion and Job Performance. Journal of Human Values, 23(3), 234-243.

Adams, G.A., Webster, J.R. and Buyarski, D.M. (2010), “Development of an occupational embeddedness measure”, Career Development International, 15(5), 420-436.

Ahluwalia, R., Hasan, R., Kapoor, M., & Panagariya, A. (2018). The impact of labor regulations on jobs and wages in India: Evidence from a natural experiment. https://doi.org/10.7916/D88P7GJ1.

Armstrong, M., & Stephens, T. (2005). A handbook of employee reward management and practice. Kogan Page Publishers.

Badah, A. (2012). Relationship between the knowledge management processes and the administrative empowerment with the employees of the Ministry of Higher Education and Scientific Research-Jordan. European Scientific Journal, 8(28), 191-209.

Bambacas, M., & Kulik, C. T. (2013). Job embeddedness in china: how HR practices impact turnover intentions. The International Journal of Human Resource Management, 24(10), 1933-1952.

Batarlienė, N., Čižiūnienė, K., Vaičiūtė, K., Šapalaitė, I., & Jarašūnienė, A. (2017). The impact of human resource management on the competitiveness of transport companies. Procedia Engineering, 187, 110-116.

Callea, A., Urbini, F., & Chirumbolo, A. (2016). The mediating role of organizational identification in the relationship between qualitative job insecurity, OCB and job performance. Journal of Management Development, 35(6), 735-746.

Dessler, Gary (2018). Human Resource Management, 16th ed., Pearson, New York.

Falk, R. F., & Miller, N. B. (1992). A primer for soft modeling. University of Akron Press.

Feldman, S. (2013). Cognitive Consistency: Motivational Antecedents and Behavioral Consequents. New York, NY: Academic Press.

Fuchs, R. M. (2021). Links, fit or sacrifice: job embeddedness and intention to quit among Generation Y. European Journal of Management and Business Economics. 31(2), 160-175.

Gardner, T. M., Wright, P. M., & Moynihan, L. M. (2011). The impact of motivation, empowerment, and skill-enhancing practices on aggregate voluntary turnover: The mediating effect of collective affective commitment. Personnel psychology, 64(2), 315-350.

Hair, J. F., Celsi, M., Ortinau, D. J., & Bush, R. P. (2010). Essentials of marketing research (Vol. 2). New York, NY: McGraw-Hill/Irwin.

Jiang, K., Lepak, D. P., Hu, J., & Baer, J. C. (2012). How does human resource management influence organizational outcomes? A meta-analytic investigation of mediating mechanisms, Academy of Management Journal. 55(6), 1264-1294.

Kehoe, R. R., & Wright, P. M. (2013). The impact of high performance human resource practices on employees’ attitudes and behaviors, Journal of Management, 39(2), 366-391.

Mitchell, T. R., Holtom, B. C., Lee, T. W., Sablynski, C. J., & Erez, M. (2001). Why people stay: Using job embeddedness to predict voluntary turnover. Academy of management journal, 44(6), 1102-1121.

Nguyen, T. H. (2020). Impact of Leader-Member Relationship Quality on Job Satisfaction, Innovation and Operational Performance: A Case in Vietnam. Journal of Asian Finance, Economics, and Business, 7(6), 449-456.

NGUYEN, D. T., HA, V. D., & DANG, T. T. N. (2020). The impact of human resource management activities on the compatibility and work results. The Journal of Asian Finance, Economics, and Business, 7(9), 621-629.

Pallant, J., (2005). SPSS survival manual: a step by step guide to data analysis using SPSS for windows (Version 12). 2nd ed. Maidenhead: Open University Press.

Saieedi Far, A., Said Amery, M. H., & Fathi, F. (2018). The Relationship between Organizational Trust and Job Compatibility in the Staff of the General Office of Sport and Youth in Golestan Province. Sport Physiology & Management Investigations, 9(4), 79-94.

Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). Research methods for business: A skill building approach. John Wiley & Sons.

Schuler, R. S., & Jackson, S. E. (1987). Linking Competitive Strategies with Human Resource Management Practices. The Academy of Management Executive, 1(3), 207-219.

Sreejesh, S., Mohapatra, S., & Anusree, M. R. (2014). Business research methods: An applied orientation. Springer.

Swalhi, A., Zgoulli, S., Hofaidhllaoui, M. (2017). The influence of organizational justice on job performance: The mediating effect of affective commitment. Journal of Management Development, 36(4), 542-559.

Tahmasbi, M., & Chenari, V. The Effect of Purpose Orientation and Active Personality and Positive Career Attitude on Job Compatibility in Bank Employees of Refah Bank in Khouzestan Iran. International Research Journal of Management Sciences. 3(12), 612-620.

Tian, A. W., Cordery, J., & Gamble, J. (2016). Staying and performing: How human resource management practices increase job embeddedness and performance. Personnel Review, 45(5), 947-968.

Uzochukwu, O. C., Obiageli, O. L., Jonathan, O. R., & Olohi, E. S. (2018). Job embeddedness and employee performance in selected oil and gas companies in Bayelsa state of Nigeria. African Journal of Business Management, 12(2), 34-43.

Varzaru, M., Stancu, I., & Varzaru, A. A. (2013). The attribute of compatibility between the process of organization and the function of human resources, International journal of Economic and Business Administration, 1(4), 80-92.

Westerman, J.W., and Yamamura, J.H. (2007), 'Generational Preferences for Work Environment Fit: Effects on Employee Outcomes,' Career Development International, 12(2), 150–161.

Womack, A. J. C. (2018). The influence of labour legislation on job creation and job sustainability in South Africa, Doctoral dissertation, Durban University of Technology, South Afirica.