

## أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضاء في تحقيق الميزة التنافسية دراسة ميدانية في شركة (أوريدو) في قطاع غزة

الاستلام: 14/مارس/2023  
التحكيم: 21/مارس/2023  
القبول: 22/يونيو/2023

د. محمد نايف حمدي الأغا<sup>(1)</sup>\*

© 2023 University of Science and Technology, Aden, Yemen. This article can be distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution License](#), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original author and source are credited.

© 2023 جامعة العلوم والتكنولوجيا، المركز الرئيس عدن، اليمن. يمكن إعادة استخدام المادة المنشورة حسب رخصة مؤسسة المشاع الإبداعي شريطة الاستشهاد بالمؤلف والمجلة.

<sup>1</sup> أستاذ المساعد بجامعة غزة - فلسطين-قطاع غزة. - 0599744445  
\* عنوان المراسلة: [m.alagha@qu.edu.ps](mailto:m.alagha@qu.edu.ps)

## أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء في تحقيق الميزة التنافسية دراسة ميدانية في شركة (أوريدو) في قطاع غزة

### الملخص:

هدفت الدراسة التعرف إلى أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء في تحقيق الميزة التنافسية بشركة (أوريدو) في قطاع غزة، وقد وظّف الباحث المنهج الوصفي بأسلوبه التحليلي، والاستبانة أداة رئيسة للدراسة، وقد تكوّن مجتمع الدراسة من الموظفين في شركة (أوريدو) بجميع فروعها في قطاع غزة، والبالغ عددهم (439) موظفاً، وقد بلغت عينة الدراسة (142) موظفاً وموظفة، جرى اختيارهم بطريقة عشوائية طبقية، واستخدمت الأساليب الإحصائية، معامل ارتباط (بيرسون)، (معامل ألفا كرونباخ) وتحليل (التباين الأحادي) وقد توصلت النتائج إلى: إنّ درجة ممارسة إدارة الموارد البشرية الخضراء بشركة (أوريدو) بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين فيها والذي جاء بوزن نسبي (75.20%)، وهي بدرجة كبيرة، إنّ مستوى تحقيق الميزة التنافسية بشركة (أوريدو) بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين فيها والذي جاء بوزن نسبي (79.60%)، وهي بدرجة كبيرة، يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى  $(0.05 \geq a)$  بين ممارسة إدارة الموارد البشرية الخضراء على الميزة التنافسية بشركة (أوريدو) بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين فيها، وقد أوصت الدراسة: بضرورة التوسع في استخدام تكنولوجيا المعلومات بعمليات التوظيف؛ لأنها تخفض التكاليف، وتحافظ على البيئة وبالأخص في اختيار الموظفين، ضرورة وضع المسابقات بين الموظفين لتشجيعهم على ابتكار عمل خضراء متطورة وصديقة للبيئة.

الكلمات المفتاحية: الموارد البشرية الخضراء - الميزة التنافسية - شركة (أوريدو) - قطاع غزة.

## The impact of green human resource management practices on achieving competitive advantage an applied study on Ooredoo in the Gaza Strip

### Abstract

The study aimed to identify the impact of green human resource management practices in achieving the competitive advantage in Ooredoo in the Gaza Strip. The researcher employed the descriptive approach in his analytical style. 439) The sample of the study was (142) male and female employees, who were selected in a stratified random manner, and the statistical methods were used, Pearson correlation coefficient, Cronbah's alpha coefficient and one-way analysis of variance. The point of view of its employees, which came with a relative weight of (75.20%), which is to a large extent. Level ( $0.05 \geq a$ ) between the practice of green human resources management on the competitive advantage of Ooredoo Company in the Gaza Strip from the point of view of its employees. Competitions among employees to encourage them to create a green, advanced and environmentally friendly work.

**Keywords:** green human resources - competitive advantage - Ooredoo Company - Gaza Strip

## تمهيد

يُعدُّ الاهتمام بالموارد البشرية الخضراء داخل الشركات ضرورياً لتحقيق ميزة تنافسية متميزة، إذ تسعى هذه الشركات إلى الاستمرارية والبقاء في ظل التنافس القائم بينها، عن طريق المحافظة على البيئة واستدامتها، مما يستدعي معرفة جوانب الضعف ومعالجتها، وتعزيز جوانب القوة، وخلق ميزة تنافسية داخل الشركات. تُعدُّ إدارة الموارد البشرية الخضراء نظاماً حديثاً في مجال الإدارة، يهدف إلى زيادة فرصة المنظمة في تعزيز قدرتها التنافسية (الرويلي، 2016).

لا تقتصر إدارة الموارد البشرية الخضراء على ممارسات إدارة الموارد البشرية فحسب، لتشمل مفهوم التحفيز في كل ممارسات المنظمات، عبر استخدام التوظيف الأخضر، والتدريب والتطوير، والتقييم الأخضر، والموظفين والخبراء الأخضر، وذوي الكفاءات والموهبة والمعرفة والدراية، فهؤلاء الموظفين يمثلون رأس مال بشري وفكري للمنظمة، يتوجب على هذه المنظمات الاحتفاظ بهم، ويمكن للمنظمة من إدارة الموارد البشرية الخضراء أن تقوم بالحد من الممارسات الخاطئة اتجاه الشركات (داود، 2017).

وقد أكدت دراسة الغامدي وآخرون (2021) ضرورة إشاعة ثقافة الاهتمام بالمحافظة على بيئة العمل بين العاملين في شركة (سدكو) القابضة بجدة، وأهمية تبني المبادرات الخضراء للمحافظة على بيئة العمل، كإجراء المسابقات بين الأقسام والوحدات المختلفة في الشركات محل الدراسة. ومن هنا تُعدُّ شركة (أوريدو) إحدى شركات الاتصالات الخلوية التي تهتم بتحقيق الميزة التنافسية، وتشكل إدارة الموارد البشرية الخضراء محوراً هاماً ترتكز عليه الشركة من أجل تحقيق هذه الميزة، بما يؤهلها لتكون في مركز الصدارة، وهذه المهمة تعمل الشركة جاهداً من أجلها، ولكن الشركة تعاني عقبات عديدة تحول بينها وبين تحقيق هذا الهدف، فإلى ماذا يا ترى يُعزى ذلك؟ من هنا يمكن بحث مشكلة الدراسة على النحو الآتي:

## مشكلة الدراسة:

تتجه شركة (أوريدو) لممارسة إدارة الموارد البشرية الخضراء لكسب حصة سوقية وتحقيق الميزة التنافسية التي تسهم في نموها واستمراريتها، في ظل العروض التي تعرضها الشركات الأخرى، ولقد شعر الباحث بمشكلة الدراسة من اطلاعه على البرامج والخدمات التي تقدمها شركة (أوريدو) ومقارنتها بالبرامج والخدمات التي تقدمها شركات أخرى، مثل شركة جوال التي تتمتع بثقة الجمهور، شعر أن موقف الشركة التنافسي ضعيف، وقد يُعزى ذلك إلى عدم إدارة الموارد البشرية الخضراء بالصورة العلمية، هذا ما تؤكدته دراسة الإبراهيمي (2019). إن إدارة الموارد البشرية الخضراء يجب أن يكون له دور في تحقيق التفوق التنافسي للمؤسسة.

مما سبق يمكن حصر مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس الآتي:

ما أثر ممارسة إدارة الموارد البشرية الخضراء في الميزة التنافسية في شركة (أوريدو)؟ ويندرج تحت السؤال الرئيس مجموعة من الأسئلة الفرعية، وهي على النحو الآتي:

1. ما درجة ممارسة إدارة الموارد البشرية الخضراء بشركة (أوريدو) بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين فيها؟
2. ما مستوى تحقيق الميزة التنافسية بشركة (أوريدو) بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين فيها؟

3. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ( $a \leq 0.05$ ) بين ممارسة إدارة الموارد البشرية الخضراء على الميزة التنافسية من وجهة نظر العاملين بشركة (أوريدو) في قطاع غزة؟
4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول إدارة الموارد البشرية الخضراء والميزة التنافسية لشركة (أوريدو) تعزى لاختلاف المتغيرات الديمغرافية (النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي)؟

### أهمية الدراسة:

#### أولاً: الأهمية العلمية

1. تكمن في كون الدراسة تسلط الضوء على مفاهيم إدارية معاصرة، إدارة الموارد البشرية الخضراء، والميزة التنافسية.
2. ستساعد في توسيع مدارك العاملين والإدارة في الشركة حول ماهية إدارة الموارد البشرية الخضراء، والميزة التنافسية.
3. ستحقق إضافة للمكتبة الفلسطينية كمرجع للباحثين بالخصوص.

#### ثانياً: الأهمية العملية :

1. تكمن الاستفادة من نتائج الدراسة في إدارة الموارد البشرية عند عمليات الاستقطاب والاختيار للعاملين بالشركة.
2. سترشد العاملين في سلوكياتهم ارتباطاً بجدوى الميزة التنافسية وما سيحققه من نتائج فعلية ملموسة.
3. منح العاملين الشعور المترتب على الميزة التنافسية، الذي سينعكس إيجاباً على ممارساتهم الوظيفية.

### أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة بشكل رئيس إلى دراسة أثر ممارسة إدارة الموارد البشرية الخضراء في الميزة التنافسية في شركة (أوريدو) في قطاع غزة، وذلك مما يأتي:

1. التعرف إلى مستوى أثر ممارسة إدارة الموارد البشرية الخضراء في الميزة التنافسية في شركة (أوريدو) في قطاع غزة.
2. الكشف عن مستوى تحقيق الميزة التنافسية بشركة (أوريدو) بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين فيها.
3. الكشف عن الفروق بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة: إدارة الموارد البشرية الخضراء، والميزة التنافسية في شركة (أوريدو) باختلاف بعض المتغيرات الديمغرافية.

### فرضيات الدراسة:

تنقسم فرضيات الدراسة حسب متغيراتها إلى فرضيات رئيسية، وأخرى فرعية، وذلك على النحو الآتي:  
الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ( $0.05 \geq a$ ) بين ممارسة إدارة الموارد البشرية الخضراء (التوظيف الأخضر، التدريب والتطوير الأخضر، تقييم الأداء الأخضر) وبين الميزة التنافسية من وجهة نظر العاملين بشركة (أوريدو) في قطاع غزة.

الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد فروق بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول إدارة الموارد البشرية الخضراء والميزة التنافسية في شركة (أوريدو) تعزى لمتغيرات: (النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي).

## حدود الدراسة

1. الحد الموضوعي: إدارة الموارد البشرية الخضراء بأبعادهما الثلاثة: "التوظيف الأخضر والتدريب والتطوير الأخضر، والتقييم الأخضر" وعلاقتها بالميزة التنافسية لشركة (أوريدو) في قطاع غزة.
2. الحد الزمني: الفترة الزمنية من العام (2022) إلى العام (2023م).
3. الحد المكاني: شركة (أوريدو) في قطاع غزة.
4. الحد البشري: الموظفون في شركة (أوريدو) بجميع فروعها في قطاع غزة.

## مصطلحات الدراسة

إدارة الموارد البشرية الخضراء: عملية حديثة في المنظمات تعتمد على الموارد البشرية باعتبارهم جزء لا يتجزأ من المبادرات الخضراء، التي تتضمن تطور عمليات المنظمة وتقنياتها، واستخدام أمثل للكفاءة والطاقة والموارد المتاحة بالمنظمة، مثل إعادة التدوير والتدريب عبر الإنترنت<sup>1</sup>.

ويعرفها الباحث إجرائياً: مجموع الأنشطة التي تمارسها إدارة الموارد البشرية في الشركة للحفاظ على البيئة، والتنمية المستدامة، عبر تدريب وتأهيل موظفيها؛ ليحققوا أدنى مستوى من الفاقد في موارد شركة (أوريدو).  
الميزة التنافسية: هي إستراتيجية تتيح للمنظمة فرصة إنتاج وتقديم خدمات وبيع ومنافع للزبائن تتفوق فيها على منافسيها في السوق، وتحقق للشركة مزيداً من الأرباح، ويحسن من سمعتها في السوق<sup>2</sup>.  
ويعرفها الباحث إجرائياً: هي قدرة شركة (أوريدو) بتقديم كافة الخدمات والعروض على مستوى أعلى من الشركات الأخرى.

التوظيف الأخضر: هو عملية استقطاب كفاءات جديدة على دراية بالعملية المستدامة، والأنظمة الصديقة للبيئة، وحماية البيئة المستدامة، ويضمن التوظيف الأخضر أن الكفاءات الجديدة على دراية بالممارسات الخضراء؛ لأنه عند المنافسة على استقطاب الموظفين الأكثر إبداعاً وكفاءة يؤدي إلى جودة التوظيف<sup>3</sup>.  
ويعرفها الباحث إجرائياً: هي التحدي الحاسم في استقطاب المواهب الجديدة، وهناك العديد من الشركات التي تبنت هذه العملية وبدأت بتطبيقها.

التدريب والتطوير الأخضر: هو تطوير مهارات الموظفين ومعارفهم واتجاهاتهم، وليصبح التدريب والتطوير أخضراً<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> مصري، هبة (2016). تقييم ممارسات الإدارة الخضراء للموارد البشرية في الضفة الغربية: دراسة استكشافية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الهندسة، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.

<sup>2</sup> عثمان، مرة السيد (2019). تحليل العلاقة بين بطاقة الأداء المتوازن والميزة التنافسية المستدامة، مجلة البحوث المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة بورسعيد، مصر، عدد 2، ص 179-212).

<sup>3</sup> بلالي، أحمد ويحضيه، سمالي (2018) ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء والميزة التنافسية، مجلة رؤى الاقتصادية، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي- الجزائر، مجلد 8، عدد 2، ص 115-133).

<sup>4</sup> جميل، عمر قيس (2020) ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء مدخل لدعم عملية التعليم الإلكتروني- دراسة استطلاعية لآراء عينة من أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الأنبار، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، مجلد 12، عدد 29، ص 273-290).

ويعرفها الباحث إجرائياً: هي تدريب الموظفين على أفضل الممارسات التجارية المشجعة للمبادرات الخضراء، كدربهم على توعية العملاء فيما يتعلق بمزايا أن يصبحوا أكثر صداقة للبيئة وشراء المنتجات الخضراء. تقييم الأداء الأخضر: أنه إجراء رسمي، ومنتج لقياس عمل الموظف ونتائجه، بناءً على مسؤوليات وظيفته، للحفاظ على البيئة الخضراء من قبل الموظف، وتطبيق المعايير من أجل الحفاظ على البيئة.<sup>5</sup> ويعرفها الباحث إجرائياً: هي الحفاظ على البيئة الخضراء، ووضع عقوبات على عدم تطبيق معايير الحفاظ على البيئة الخضراء، وذلك بربط الأداء بالوصف الوظيفي والأهداف والمهام الخضراء، ومنح الحوافز والتعويضات الخضراء للعاملين الذين يحافظون على البيئة، وتطبيق المعايير البيئية في العمل.

## الدراسات السابقة

تمكن للباحث من الاطلاع على بعض الدراسات السابقة التي استطاع الحصول عليها ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية، إذ حققت هذه الدراسات الفائدة للدراسة محل البحث في بناء فرضيات الدراسة، وفيما يأتي ملخص لتلك الدراسات على النحو الآتي:

### 1. دراسة الجيوسي والنجار (2022م)<sup>6</sup>

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء (التوظيف الأخضر، والتدريب والتطوير الأخضر، والتعويضات الخضراء، تقييم الأداء الأخضر) في الميزة التنافسية (الجودة، التكلفة، التميز، الابتكار) جرى استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس، والبالغ عددهم (386) عضواً، اختيروا بطريقة عشوائية طبقية، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها: وجود أثر ذي دلالة إحصائية لممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء بأبعادها في الميزة التنافسية في الجامعات في الأردن، ووجود أثر غير مباشر ذي دلالة إحصائية لممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء في الميزة التنافسية، عبر جودة العلاقات الاجتماعية في الجامعات في الأردن، وقد أوصت الدراسة بضرورة تبني الجامعات في الأردن ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء لتحقيق الميزة التنافسية.

### 2. دراسة أحمد وآخرون (2021)<sup>7</sup>

هدفت الدراسة إلى إلقاء الضوء على إدارة الموارد البشرية الخضراء كأحد المفاهيم الحديثة في مجال إدارة الموارد البشرية، جرى استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع فنادق الخمس والأربع والثلاث نجوم بواحة سيوة، والبالغ عددهم (12) فندقاً، اختيروا بطريقة عشوائية. وتمثلت أهم النتائج بوجود أثر لممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء بالفنادق عينت الدراسة. وأظهرت الدراسة أن بعدي التدريب والتطوير الأخضر وحفظ الطاقة كانا من أكثر الممارسات تطبيقاً لإدارة الموارد البشرية الخضراء، وقد أوصت الدراسة بتحسين الأداء الأخضر للعاملين أصحاب الأفكار الإبداعية والابتكارية، وذلك عن طريق تشجيعهم، ووضع نظام للحوافز الخضراء.

5 فليح، حمزة محمد (2019) دور إدارة الموارد البشرية الخضراء في تحقيق التنمية المستدامة، بحث تطبيقي في مدينة الإمامين الكاظمين الطيبة، مجلة الاقتصاد والعلوم الإدارية، مجلد 25، عدد 112، ص 24-48.

6 الجيوسي، جعفر، النجار، فايز (2022). أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء في الميزة التنافسية: الدور الوسيط لجودة العلاقات الاجتماعية في الجامعات في الأردن. الأردن، مجلة رماح للبحوث والدراسات، العدد 66 ص 201 - 231.

7 أحمد، محمد عبد العزيز، أبو العينين، رانيا السيد إبراهيم (2021). ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء كميزة تنافسية في الفنادق بالتطبيق على واحة سيوة، مجلة كلية السياحة والفنادق، جامعة مدينة السادات، مجلد 5، العدد (1/2) ص 1-11.

### 3. دراسة الغامدي وبادغيش (2021)<sup>8</sup>

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء، التوظيف الأخضر، وتقييم الأداء الأخضر على إستراتيجية التمايز في شركة (سدكو) القابضة بجدة، جرى استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من كل العاملين بالشركة محل الدراسة والبالغ عددهم (50) موظفاً، اختيروا بطريقة المسح الشامل، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء (التوظيف الأخضر، تقييم الأداء الأخضر) على إستراتيجية التمايز بشركة (سدكو) القابضة بجدة، وقد أوصت الدراسة بضرورة إشاعة ثقافة الاهتمام بالمحافظة على بيئة العمل بين العاملين في شركة (سدكو) القابضة بجدة، وأهمية تبني المبادرات الخضراء للمحافظة على بيئة العمل، كإجراء المسابقات بين الأقسام والوحدات المختلفة في الشركة محل الدراسة.

### 4. دراسة Nawafleh (2020)<sup>9</sup>

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء بأبعادها: (الاختيار والتوظيف الأخضر، والتدريب والتطوير الأخضر، نظام المكافآت الخضراء) في الميزة التنافسية بأبعادها: (التميز، السرعة، الاستجابة، خفض التكلفة) جرى استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس، والبالغ عددهم (120) عضواً، اختيروا بطريقة عشوائية طبقية، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء بأبعادها في الميزة التنافسية، وكان الأثر الأكبر لبعد التدريب والتطوير الأخضر، ثم الاختيار والتوظيف الأخضر، يليها نظام المكافآت الخضراء، وقد أوصت الدراسة بتأهيل كوادر متخصصة في نظم إدارة الموارد البشرية الخضراء.

### 5. دراسة الإبراهيمي (2019)<sup>10</sup>

هدفت الدراسة إلى تحديد دور إدارة الموارد البشرية الخضراء بأبعادها: (التوظيف الأخضر، والتدريب والتطوير الأخضر، وإدارة وتقييم الأداء الأخضر، وحفظ الطاقة) على تحقيق التفوق التنافسي، جرى استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من موظفي مستشفى الأمير والغدير الأهليين في النجف الأشرف، والبالغ عددهم (99) موظفاً، اختيروا بطريقة عشوائية، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن عينت الدراسة لديها الوعي الكافي حول أهمية ممارسات أبعاد الموارد البشرية الخضراء كافة؛ لما لها من دور كبير في تنظيم العاملين داخل المؤسسة، وتعزيز قدرة المؤسسة على اتخاذ القرارات، والتكيف مع التغيرات، وبناء علاقات تتميز بالثقة والتماسك والتقارب بين العاملين، فضلاً عن دور إدارة الموارد البشرية الخضراء في تحقيق التفوق التنافسي للمؤسسة، وقد أوصت الدراسة بضرورة التوسع باستخدام تكنولوجيا المعلومات في عمليات التوظيف.

8 الغامدي، دلال محمد، بادغيش، لمياء عبد الله (2021). أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء التوظيف الأخضر، وتقييم الأداء الأخضر على إستراتيجية التمايز: دراسة ميدانية على شركة (سدكو) القابضة في جدة، المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات، مجلد 3، العدد 26، ص (42-90).  
9 Nawafleh, Ahmed Hussein (2020). The impact of green human resource management (GHRM) practices on the competitive advantage of the Jordanian educational institutions. Journal of Social (COES&RJ-JSS), 9(4), 1479-1493.  
10 الإبراهيمي، إحسان. (2019) إدارة الموارد البشرية الخضراء ودورها في تحقيق التفوق التنافسي: دراسة ميدانية في مستشفى الأمير والغدير الأهليين في محافظة النجف الأشرف. مجلة آداب الكوفة. 11(39) (686-663).



## الإطار النظري للدراسة :

### أولاً: مفهوم إدارة الموارد البشرية الخضراء

ظهر مفهوم إدارة الموارد البشرية الخضراء منذ عام (2000) كنهج جديد تماماً، جرى قبوله في جميع أنحاء العالم من عام (2011) باعتباره المفهوم الذي يدير البيئة داخل المنظمة، من خلال تبني الموارد البشرية سياسات وممارسات خضراء، بحيث توفر الإدارة استخداماً فعالاً وكفئاً للموارد الطبيعية<sup>11</sup>.

ويمكن تعريف إدارة الموارد البشرية الخضراء بأنها عبارة عن دمج الإدارة البيئية للشركات في وظائف إدارة الموارد البشرية، كما حدد هؤلاء العلماء أن السياسات المتميزة في مجال الاستقطاب، وإدارة الأداء، والتقييم والتدريب، والتطوير، وعلاقات العمل، والأجور والمكافآت تعد أدوات قوية لمواءمة العاملين مع الإستراتيجية البيئية للمنظمة<sup>12</sup>.

كما أشير إليها على أنها عملية حديثة في المنظمات تعتمد على الموارد البشرية باعتبارهم جزءاً لا يتجزأ من المبادرات الخضراء، التي تتضمن تطور عمليات المنظمة وتقنياتها، واستخدام أمثل للكفاءة والطاقة والموارد المتاحة بالمنظمة، مثل إعادة التدوير والتدريب عبر الإنترنت<sup>13</sup>.

لذلك فإن ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء تؤدي دوراً حيوياً في تعزيز معنويات العاملين، مما قد يساعد في التوصل إلى قدر كبير من الفائدة لكل من الشركة والعاملين، وهناك عدد من المزايا التي يمكن للمنظمة تحقيقها نتيجة إدخال مبادئ إدارة الموارد البشرية الخضراء في العمل، ومنها<sup>14</sup>:

1. تحسين معدلات الاحتفاظ بالعاملين .
2. تحسين صورة المنظمة لدى المتعاملين وتلبية احتياجات الزبائن .
3. تحسين عملية جذب أفضل الموظفين .
4. تحسين الإنتاجية المستدامة .
5. تخفيض الأثر البيئي للمنظمة .
6. تحسين القدرة التنافسية وزيادة الأداء العام .
7. تحقيق عوائد مستدامة للمستثمرين .
8. الاستجابة للاتجاهات المجتمعية الطارئة .

### أبعاد إدارة الموارد البشرية الخضراء

1. التوظيف الأخضر: إن الشركات التي تتبع الأنشطة الخضراء في أداء أعمالها تجذب إليها المواهب الجديدة الأكفاء، عن طريق إعطاء صورة ذهنية إيجابية إيجابية بأنها منظمة تتبع الثقافة الخضراء، وتسعى إلى تقديم

11 Janali, M., Kaffashpoor, A., Rahimpour, A. and Samanian, M. (2020). " Designing a Paradigm model for green human resource management using Data-based method (Case study on municipality of Mashhad)", Journal of business and management, Vol.2, No.5, p.223-233

12Renwick, D.W.S. Redman, T. and Maguire, S. (2008), Green HRM: A Review, Process Model, and Research Agenda, University of Sheffield Working Paper. <http://www.sheffield.ac.uk/content/1/c6/08/70/89/2008-01.pdf>.

13 مصري، هبة (2016) تقييم ممارسات الإدارة الخضراء للموارد البشرية في الضفة الغربية: دراسة استكشافية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الهندسة، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.

14 السكارنة، محمد، أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء على إستراتيجية التمايز إبداع الموارد البشرية متغير معدل دراسة تطبيقية على شركات الطاقة المتجددة، قسم إدارة الأعمال، كلية الأعمال جامعة الشرق الأوسط، عمان، ص 17، (2017).

في الوظائف الخضراء المعلنة بتلك المنظمات، القوى العاملة المهوبين والذين لديهم المعرفة والوعي بالبيئة المستدامة يستخدمون معايير خضراء، وعلى ذلك يجري إعطاء الأفضلية في اختيار المرشحين للذين يهتمون بالثقافة الخضراء، وهي بمثابة حلول للمشاكل البيئية العالمية؛ إذ تشجع على تكوين مبدعين وعمال يهتمون بمشاكل التلوث، وقادرين على ابتكار الحلول العملية والقابلة للتنفيذ، وعلى تلبية احتياجات سوق العمل، وادماج الفوائد البيئية للأعمال التقليدية، مثل الأجور، وسلامة العمل، والحماية الاجتماعية، والصحة، وحقوق العمال، وتحديد السياسات الرامية إلى الترويج لهذا النوع من الوظائف<sup>15</sup>.

2. التدريب والتطوير الأخضر: ينطلق التدريب والتطوير الأخضر في إدارة الموارد البشرية من رؤية المنظمة ورسالتها، ومن ثقافتها ذات الأبعاد البيئية والاجتماعية، وتبدأ الإدارة بتحديد الاحتياجات التدريبية وفقاً للتحليل والتصميم الوظيفي، وبفترة مبكرة تتزامن مع التعيينات الجديدة، وتبدأ بتعريفهم بالأنشطة البيئية والاجتماعية التي تمارسها المنظمة وتسعى إلى تطويرها، ابتداءً بالعاملين والمختصين بالشؤون البيئية والاجتماعية، وانتهاءً بالمديرين، فالتدريب والتطوير الأخضر يشمل كل من تحدد وظيفته مهماً تصل بأهدافها إلى أهداف المنظمة البيئية والاجتماعية، إذ تشكل المنظمة فرقاً خاصةً مؤهلة تعنى بتنفيذ البرامج التدريبية الفاعلة، متوافقة مع إستراتيجية المنظمة وثقافتها<sup>16</sup>.

3. تقييم الأداء الأخضر: تتضمن عملية تقييم الأداء الأخضر وضع معايير ومؤشرات الأداء البيئية الخضراء للعاملين في الوحدات والإدارات التنظيمية المختلفة، من أجل تقييم أداء العاملين ودورهم تجاه المخاطر البيئية، كما يشمل تحمل المسؤولية البيئية، وإبلاغ المسؤولين عن أي قصور في تطبيق السياسات البيئية، أو الكشف عن المشاكل البيئية الحالية والمحتملة<sup>17</sup>.  
ومما سبق يرى الباحث أهمية أبعاد إدارة الموارد البشرية الخضراء في الدراسات؛ لما لها من دور أساسي في تطبيق التدريب والتطوير داخل شركة (أوريدو) وتقييم العاملين فيها بشكل مستمر.

ثانياً: الميزة التنافسية:

ماهية الميزة التنافسية

إن ظهور مفهوم الميزة التنافسية هو نتاج التحول في الميزة النسبية، ويعود الفضل أولاً لـ "شمبرلين"، ثم إلى "سالزنيك" الذي ربط الميزة بالقدرة، ثم طور المفهوم كل من "شاندلر" و"هوفر" حين وصفاً الميزة بأنه المركز الفريد الذي تطوره المنظمة في التصدي لمنافسيها، عن طريق تخصيص الموارد، ومما يشهده العالم من التحول نحو العولمة واقتصاد المعرفة برزت الميزة التنافسية للحفاظ على المؤسسات وبقائها ونموها، لذلك فإن الميزة التنافسية تمثل مصدر قوة ونجاح للمنظمات في العالم للبقاء في الأسواق الجديدة والصمود بوجه المنافسين،

15 قحار، وهيب (2016) الوظائف الخضراء كمفتاح لاقتصاد مستدام؛ إشارة إلى تجربة الجزائر، مجلة الواحة للبحوث والدراسات، المجلد 9 العدد 1، ص 378-390.

16 الزبيدي، غنى. (2016). دور ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء في تحقيق متطلبات المواطنة البيئية. بحث ميداني في الشركة العامة للزيوت النباتية. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، 22، (89)، (54).

17 Tang, G., Chen, Y., Jiang, Y., Paille, P. and Jia, J. (2017). "Green human resource management practices: scale development and validity", Asia pacific journal of human resources, Vol.1, No.5, p.89

ولذلك أصبح لزاماً على المنظمات مواكبة هذه التغيرات من أجل تحقيق أهدافها، واستمرارها في المحافظة على كيانها<sup>18</sup>.

تعددت تعاريف الميزة التنافسية من قبل الكُتَّاب والمؤلفين، حيث ظهرت بمصطلحات متنوعة من أبرزها القدرة التنافسية، والتفوق التنافسي، والتميز المؤسسي<sup>19</sup>.

وجرى تعريفها بأنها قدرة المنظمة على أداء أعمالها بالطريقة الذي يصعب على منافسيها تقليدها، ويمكن تحقيق الميزة التنافسية بواسطة تنفيذها لوظائف تعمل على خلق قيمة في مجالات تقليل الكلفة، مقارنةً بمنافسيها أو العمل على أدائها بأساليب توصلها للتميز<sup>20</sup>.

ويمكن أن تُعرف الميزة التنافسية على أنها ميزة أو عنصر تفوق للمنظمة يتم إنجازه في حالة اتباعها لاستراتيجية مخططة للتنافس<sup>21</sup>.

### أهمية الميزة التنافسية:

تتجسد أهمية الميزة التنافسية للمنظمة من الآتي<sup>22</sup>:

- تجعل المنظمة متقدمة نوعاً وكماً وتميزاً على المنافسين.
- تجعل المنظمة متقدمة في الأداء، أو في قيمة ما تقدمه من سلع أو خدمات للعملاء أو الاثنين معاً.
- تساهم في التأثير الإيجابي في مدركات العملاء، وتعمل على تحفيزهم لاستمرار وتنمية التعامل.
- تعدُّ بمثابة السلاح الأساس لمواجهة تحديات السوق والمنظمة المنافسة، ويأتي ذلك من قيام المنظمة بتنمية وتطوير معرفتها التنافسية، وقد رتها على تلبية احتياجات العملاء في المستقبل عن طريق خلق التقنيات والمهارات الإنتاجية بصورة تمكنها من التأقلم للفرص المتغيرة بشكل سريع.
- تعمل على تحقيق حصّة سوقية للمنظمة، وتساهم في تحقيق ربحية عالية للاستمرار والاستثمار في السوق.
- تعدُّ مقياساً ناجحاً للمنظمات المتفوقة؛ لتمييزها بإيجاد النماذج المميزة والحديثة التي يصعب تقليدها بسهولة.
- تعدُّ مؤشراً إيجابياً لاحتلال موقع قوي وكبير في السوق من قبل المنظمة، وذلك من حصولها على حصّة سوقية أعلى من منافسيها، وبما أنه سيكون لها عملاء أكثر رضا وانتماء وزيادة نسبة المبيعات والأرباح من جهة أخرى.
- باعتبار الميزة التنافسية تتصف بالاستمرارية والحداثة، فإن هذا الأمر يتيح للمنظمة متابعة التطور والتقدم على المدى الطويل، ويعطى للمنظمة تفوقاً نوعياً وكامياً، وأفضلية على المنافسين، وبالتالي تحقيق نتائج أداء مرتفعة.

18 زهدار أحمد. المنافسة، التنافسية والبدائل الاستراتيجية. ط1. عمان: دار جرير للنشر والتوزيع. (2011).

19 النشمي، مراد محمد، والد عيسى، هدى أحمد (2017). الإبداع الإداري وعلاقته بتحقيق الميزة التنافسية في الجامعات الخاصة في اليمن. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، 10 (29)، (180-192).

20 نبيل مرسي خليل. الميزة التنافسية في مجال الأعمال. الإسكندرية: مركز الإسكندرية. (1998).

21 الدوري، أسماء قحطان (2019) أثر رأس المال الاجتماعي في تحقيق الأولويات التنافسية - دراسة تطبيقية على المصارف الإسلامية الأردنية، مجلة اقتصاد المال والأعمال، مجلد 3، ص (331-336).

22 الغالبي، ظاهر وادريس، وائل. (2009). الإدارة الاستراتيجية منظور منهجي متكامل، ط2، عمان، الأردن؛

## أبعاد الميزة التنافسية:

1. بُعد التكلفة: تكمن التكلفة في قدرة المنظمة على تسويق وتصميم خدماتها وسلعها بالمقارنة بالمنظمات الأخرى، بما يساعد في الأخير من تحقيق عوائد مجزية، وتحقيق هذه الميزة لا بد من معرفة وفهم الأنشطة الحرجة في سلسلة قيمة المنظمة، والتي تعد من المصادر المهمة التي تسعى لتحقيق ميزة التكلفة<sup>23</sup>.
  2. بُعد الجودة: إن الجودة هي جودة المنظمات من أجل تطوير أدائها وعملياتها، وتخفيض تكاليفها، عبر التحكم بالوقت، وتحقيق رغبة العميل، والعمل بروح الفريق الواحد وزيادة الانتماء والولاء للمنظمة، والعمل على تلبية احتياج السوق<sup>24</sup>.
  3. بُعد المرونة: إن بُعد المرونة يعد من الأبعاد المهمة، وتعني قابلية المنظمات على تقديم الخدمات ومنتجاتها المختلفة في الوقت المحدد، بالإضافة إلى قدرة المنظمة على تطوير خدماتها ومنتجاتها القائمة، وتحسين عملياتها لتقديم منتجات جديدة ومتنوعة<sup>25</sup>.
  4. بُعد التسليم: إن بُعد التسليم هو بمثابة الميزة الرئيسية للمنافسة بين المنظمات المتشابهة في الأسواق، عبر الاهتمام في خفض المهل الزمنية، والسرعة في تصميم خدمات أو منتجات جديدة، وتقديمها إلى العملاء بأقل وقت ممكن من المنافسين<sup>26</sup>.
- تراهن المجتمعات على الشركات للمساهمة في الحفاظ على البيئة واستدامتها، عبر توفير الموارد البشرية المبدعة ذات الإمكانيات العلمية العالية القابلة للتجديد والتطوير، ومواكبة تحولات العصر من تطورات وتحديث، للمشاركة في بناء الشركات، والمحافظة على ديمومتها، وتعد الموارد البشرية من أهم موارد وقدرات الشركات وأي شركة تقود لتحقيق الميزة التنافسية<sup>27</sup>.

## منهجية الدراسة وأدوات الصدق والثبات

### مقدمته:

تعد منهجية الدراسة واجراءاتها محورا رئيسا، يمكن منها إنجاز الجانب التطبيقي من الدراسة، وعن طريقها يمكننا الحصول على البيانات المطلوبة لإجراء التحليل الإحصائي للتوصل إلى النتائج التي يراد تفسيرها في ضوء الأدبيات المتعلقة بموضوع الدراسة، وبالتالي تحقيق الأهداف التي تسعى الدراسة إليها.

<sup>23</sup> توزان. فاطمة. وزايري. بلقاسم. 2017م. الأبعاد الإستراتيجية لتطوير أداء الجامعات لخلق ميزة تنافسية. مجلة اقتصاديات شمال افريقيا. العدد 16.

<sup>24</sup> عبد الحميد. رسلان يسرى. المعايير الأكاديمية للجودة بكليات الآداب. النظرية والواقع تجرية آداب المنيا نموذجا. المؤتمر السادس لعمداء كليات الآداب في الجامعات العربية نحو ضمان جودة التعليم والاعتماد الأكاديمي جامعة المينا. مصر (2007).

25 Chase. Richard. and Aquilano. Nicholas. J. and Jacobs. F. Robert. Operations Management for Competitive Advantage". U.S.A: Mc Graw- Hill Companies. 2001. P.26.

<sup>26</sup> أكرم أحمد الطويل ورغيد إبراهيم إسماعيل. العلاقة بين أنواع الأبداع التقني وأبعاد الميزة التنافسية / دراسة ميدانية في مجموعة مختارة من الشركات الصناعية في محافظة نينوى. الموصول: كلية الإدارة والاقتصاد. قسم الإدارة الصناعية. جامعة الموصل. (2008).

<sup>27</sup> الشوابكة، زياد والتسور، بلال (2019) التناغم بين إستراتيجية إدارة الموارد البشرية وإستراتيجية نمو المنظمة ودوره في تحقيق الميزة التنافسية، مجلة المثقال للعلوم الاقتصادية والإدارية، مجلد 5، ص (381-398).

### أولاً: منهج الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يحاول منه وصف الظاهرة موضوع الدراسة وصفاً دقيقاً، والتعبير عنها كياً وكماً، وذلك يكمن في تحليل بياناتها، ودراسة العلاقة بين مكوناتها، والآراء التي تطرح حولها، والعمليات التي تتضمنها والآثار التي تحدثها. ويُعرف (الحمادي، 2006: 100) <sup>28</sup> المنهج الوصفي التحليلي بأنه: "المنهج الذي يسعى لوصف الظواهر أو الأحداث المعاصرة، فهو أحد أشكال التحليل والتفسير المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة، ويقدم بيانات عن خصائص معينة في الواقع، ويتطلب معرفة المشاركين في الدراسة والظواهر التي ندرسها والأوقات التي نستعملها لجمع البيانات".

### ثانياً: مصادر الدراسة:

لقد استخدم الباحث مصدرين أساسيين للمعلومات، وهما:

- المصادر الثانوية: إذ اتجه الباحث في معالجة الإطار النظري للدراسة إلى مصادر البيانات الثانوية، والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة.
- المصادر الأولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة لجأ الباحث إلى جمع البيانات الأولية من الاستبانة كأداة للدراسة، صممت خصيصاً لهذا الغرض.

### ثالثاً: مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من موظفي شركة (أوريدو) في قطاع غزة، والبالغ عددهم (439) موظفاً وموظفة، وذلك حسب الإحصائيات التي حصل عليها الباحث من شركة (أوريدو)، وجرى استخدام أسلوب العينة العشوائية التطبيقية لمجتمع الدراسة لشركة (أوريدو) العاملة بقطاع غزة.

#### 1. العينة الاستطلاعية:

تكونت عينة الدراسة الاستطلاعية من (30) موظفاً، اختيروا بطريقة عشوائية بغرض تقييم أداة الدراسة، والتحقق من صلاحيتها للتطبيق على العينة الأصلية، وقد جرى إدخالها في التحليل النهائي؛ نظراً لعدم وجود خلل في الصدق والثبات.

#### 2. العينة الأصلية "الفعليّة":

تبع الباحث أسلوب العينة العشوائية التطبيقية من مجتمع الدراسة البالغ عددهم (439) موظفاً وموظفة بشركة (أوريدو) بقطاع غزة، ثم قام الباحث بتحديد حجم العينة عبر معادلة (ستيفن ثامبسون) الآتية:

$$n = \frac{N \times p(1 - p)}{\left[ \left[ N - 1 \times \left( q^2 \div z^2 \right) \right] + p(1 - p) \right]}$$

<sup>28</sup> الحمادي، موفق. (2006) مناهج البحث العلمي، أساسيات البحث العلمي. عمان: مؤسسة الوراق للنشر.

حيث إن:

N: حجم المجتمع.

Z: لدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة (0.95)، وتساوي (1.96).

q: نسبة الخطأ وتساوي (0.05).

P: نسبة توفر الخاصية والمحايدة وتساوي (0.50). (بشماتي، 2014: 91).

وقد بلغت العينة الفعلية (439) موظفاً وموظفة، وقد وُزعت من أداة الدراسة الاستبانة (170)، استرد منها (142) استبانة، أي بنسبة (83.5%) من مجتمع الدراسة، وقد جرى اختيار العينة بالطريقة العشوائية الطبقية، وفيما يلي توصيف دقيق لعينة الدراسة.

رابعاً: أداة الدراسة:

جرى إعداد استبانة حول "أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء في تحقيق الميزة التنافسية". وتتكون من ثلاث أقسام رئيسية هي:

القسم الأول: وهو عبارة عن بيانات شخصية عن المستجيبين تتضمن (النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي).

القسم الثاني: ويتعلق بإدارة الموارد البشرية الخضراء، ويتكون من (15) فقرة، موزعة على (3) أبعاد، وهي:

البعد الأول: التوظيف الأخضر، ويتكون من (5) فقرات.

البعد الثاني: التدريب والتطوير الأخضر، ويتكون من (5) فقرات.

البعد الثالث: تقييم الأداء الأخضر، ويتكون من (5) فقرات.

القسم الثالث: ويتعلق بتحقيق الميزة التنافسية، ويتكون من (7) فقرات.

خامساً: خطوات بناء الاستبانة:

قام الباحث بإعداد أداة الدراسة للتعرف على "أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء في تحقيق الميزة التنافسية"، وأتبع الباحث الخطوات الآتية لبناء الاستبانة:

- 1- مراجعة أسئلة وأهداف ومتغيرات وفرضيات الدراسة.
- 2- الاطلاع على الأدب الإداري والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، والاستفادة منها في بناء الاستبانة، وتحديد مجالاتها، وصياغة فقراتها.
- 3- استشارة الباحث عدداً من أساتذة الجامعات الفلسطينية في تحديد مجالات الاستبانة وصياغة فقراتها.
- 4- تحديد المجالات الرئيسية التي شملتها الاستبانة.
- 5- تحديد الفقرات التي تقع تحت كل مجال.

## سادساً: صدق الاستبانة (Validity):

ويعني: "أن تقيس الاستبانة ما وضعت لقياسه"<sup>29</sup>.

كما يقصد به: "شمول الاستقصاء لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية أخرى، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها"<sup>30</sup>. وقد جرى التأكد من صدق الاستبانة بطريقتين:

### 1. الصدق من وجهة نظر المحكمين "الصدق الظاهري":

يقصد بصدق المحكمين: "أن يختار الباحث عدداً من المحكمين المتخصصين في مجال الظاهرة أو المشكلة موضوع الدراسة"<sup>31</sup>.

### 2. صدق المقياس وثبات الاستبانة:

#### صدق الاتساق الداخلي Internal Validity

يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المحور الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد قام الباحث بحساب الاتساق الداخلي للاستبانة، وذلك من حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور، والدرجة الكلية للمحور نفسه.

#### صدق محاور الاستبانة

يوضح جدول (1) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور، والدرجة الكلية للمحور، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبيّنة دالة عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) وبذلك يعتبر المحور صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول (1): يوضح معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور والدرجة الكلية للمحور

معامل (بيرسون) للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل (بيرسون) للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل (بيرسون) للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل (بيرسون) للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
التوظيف الأخضر	*0.000	0.710	التدريب والتطوير الأخضر	*0.013	0.807	تقييم الأداء الأخضر	*0.000
1	0.710	1	1	0.807	1	1	0.710
2	*0.000	0.634	2	*0.001	0.586	2	*0.000
3	*0.000	0.676	3	*0.000	0.828	3	*0.000
4	*0.000	0.752	4	*0.000	0.708	4	*0.000
5	*0.025	0.768	5	*0.000	0.805	5	*0.000
6	0.000	0.686	6	0.000	0.686	6	0.000
7	0.000	0.912	7	0.000	0.912	7	0.000

\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ).

#### الصدق البنائي Structure Validity

يُعدُّ الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل بُعد من أبعاد المحور بالدرجة الكلية لفقرات للمحور.

<sup>29</sup> الجرجاوي، زياد. (2010). القواعد المنهجية لبناء الاستبيان. مطبعة أبناء الجراح، ط2، فلسطين.

<sup>30</sup> عبيدات، ذوقان وعدس، عبد الرحمن، وعبد الحق، كايد (2001). البحث العلمي- مفهومه وأدواته وأساليبه، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان.

<sup>31</sup> الجرجاوي، زياد. (2010). القواعد المنهجية لبناء الاستبيان. مطبعة أبناء الجراح، ط2، فلسطين.

### الصدق البنائي لأبعاد الاستبانة

يبين جدول (2) أن جميع معاملات الارتباط في جميع أبعاد المحور الدالة إحصائياً عند مستوى معنوية  $(\alpha \leq 0.05)$ ، وبذلك تعد جميع أبعاد المحور صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول (2): يوضح معامل الارتباط بين درجة كل بعد من أبعاد المحور والدرجة الكلية للمحور

معامل (بيرسون) للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)	
0.761	*0.000	التوظيف الأخضر
0.837	*0.000	التدريب والتطوير الأخضر
0.598	*0.000	تقييم الأداء الأخضر
0.672	*0.000	تحقيق الميزة التنافسية

\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$ .

### ثبات الاستبانة (Reliability):

يقصد بثبات الاستبانة هو أن تعطي الاستبانة نفس النتائج إذا أعيد تطبيقها عدة مرات متتالية، ويقصد به أيضاً إلى أي درجة يعطي المقياس قراءات متقاربة عند كل مرة يستخدم فيها، أو ما هي درجة اتساقه، وانسجامه، واستمراريته عند تكرار استخدامه في أوقات مختلفة<sup>32</sup>. (الجرجاي، 2010م، ص97).

### ثبات أبعاد الاستبانة

وقد تحقق الباحث من ثبات الاستبانة من معامل ألفا كرونباخ (Coefficient) (Cronbach's Alpha)،

وكانت نتائج ثبات أبعاد الاستبانة كما هي مبينة في جدول (3).

الأبعاد	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
التوظيف الأخضر	5	0.746
التدريب والتطوير الأخضر	5	0.802
تقييم الأداء الأخضر	5	0.840
تحقيق الميزة التنافسية	7	0.670
الاستبانة ككل	22	0.746

واضح من النتائج الموضحة في جدول (3) أن قيمة معامل (ألفا كرونباخ) بلغت لجميع أبعاد المحور (0.746)، وهذا يعني أن الثبات مرتفع، ويكون الباحث قد تأكد من صدق وثبات محاور الدراسة، مما يجعله على ثقة تامة بصحة المحور، وصلاحيته لتحليل النتائج، والإجابة عن أسئلة الدراسة، واختبار فرضياته.

### تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها

#### مقدمة:

يتضمن هذا المبحث عرضاً لتحليل البيانات، واختبار فرضيات الدراسة، وذلك من الإجابة عن أسئلة الدراسة، واستعراض أبرز نتائج الاستبانة التي جرى التوصل، والوقوف على البيانات الشخصية، لذا أجريت المعالجات الإحصائية

<sup>32</sup> الجرجاي، زياد. (2010). القواعد المنهجية لبناء الاستبيان. مطبعة أبناء الجراح، ط2، فلسطين.



للبيانات المتجمعة من استبانة الدراسة، حيث استخدم برنامج الرزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية (SPSS) للحصول على نتائج الدراسة التي جرى عرضها وتحليلها في هذا المبحث. أولاً: الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الشخصية؛ فيما يلي عرض لخصائص عينة الدراسة وفق البيانات الشخصية:

جدول (4): يوضح خصائص عينة الدراسة وفق البيانات الشخصية:

م	التصنيف	العدد	النسبة المئوية %
النوع الاجتماعي	ذكر	88	62.0
	أنثى	54	38.0
المؤهل العلمي	دبلوم متوسط	35	24.6
	بكالوريوس	76	53.5
	دراسات عليا	31	21.8
سنوات الخدمة	أقل من 5 سنوات	31	21.8
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	38	26.8
	10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	33	23.2
	15 سنة فأكثر	40	28.2
المسمى الوظيفي	مدير	18	12.7
	رئيس قسم	55	38.7
	موظف	69	48.6
المجموع	المجموع	142	100.0

ثانياً: المحك المعتمد في الدراسة:

لتفسير نتائج الدراسة والحكم على مستوى الاستجابة اعتمد الباحث على ترتيب المتوسطات الحسابية على مستوى المجالات للاستبانة، ومستوى الأبعاد في كل بُعد، وقد حدّد الباحث درجة الموافقة حسب المحك المعتمد للدراسة، كما هو موضح في الجدول (5):

جدول (5): يوضح المحك المعتمد في الدراسة

درجة الموافقة	الوزن النسبي	المتوسط الحسابي
منخفضة جداً	من 20.0% - 36.0%	من 1 - 1.8
منخفضة	أكبر من 36.0% - 52.0%	من 1.8 - 2.6
متوسطة	أكبر من 52.0% - 68.0%	من 2.6 - 3.4
كبيرة	أكبر من 68.0% - 84.0%	من 3.4 - 4.2
كبيرة جداً	أكبر من 84.0% - 100%	من 4.2 - 5

ثالثاً: الإجابة على تساؤلات الدراسة:

الإجابة عن السؤال الأول: ما درجة ممارسة إدارة الموارد البشرية الخضراء بشركة (أوريدو) بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين فيها؟

استخدم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لمعرفة درجة الموافقة على مجالات إدارة الموارد البشرية الخضراء، والنتائج موضحة في جدول (6).

جدول (6): يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لكل مجال من مجالات إدارة الموارد البشرية الخضراء

م	المجالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
1.	التوظيف الأخضر	3.87	0.816	77.40	1	كبيرة
2.	التدريب والتطوير الأخضر	3.67	0.760	73.40	2	كبيرة
3.	تقييم الأداء الأخضر	3.66	0.590	73.20	3	كبيرة
	جميع فقرات الاستبانة	3.76	0.491	75.20		كبيرة

من جدول (6) يمكن استخلاص ما يأتي:

المتوسط الحسابي مجالات إدارة الموارد البشرية الخضراء يساوي (3.76) أي أن الوزن النسبي (75.20%)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على درجة ممارسة إدارة الموارد البشرية الخضراء بشركة (أوريدو) بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين فيها، ويعزو الباحث ذلك إلى أن شركة (أوريدو) في قطاع غزة أصبحت منافسة لشركة جوال، وأصبحت تقدم عروض تجذب المشتركين للاشتراك في خدماتها، وتهتم بموظفيها من أجل تطوير مهاراتهم وقد رتبه المختلفة في إنجاز كل المعاملات الإدارية بالشركة.

وجاء ترتيب مجالات إدارة الموارد البشرية الخضراء على النحو الآتي:

- التوظيف الأخضر: حصل على المرتبة الأولى بوزن نسبي (77.40%) وهي درجة كبيرة. ويعزو الباحث ذلك إلى أن إدارة الشركة تعمل على تدريب موظفيها باستمرار، باتباع الأنشطة الخضراء في أداء أعمالها التي تجذب إليها المواهب الجديدة بإعطائهم صورة بيئية إيجابية منظمته تتبع الثقافة الخضراء، والعمل على استقطاب الذين لديهم وعي بالبيئة المستدامة.

- التدريب والتطوير الأخضر: حصل على المرتبة الثانية بوزن نسبي (73.40%) وهي درجة كبيرة، ويعزو الباحث ذلك إلى أن شركة (أوريدو) تسعى دائماً لتدريب موظفيها على تطوير مهاراتهم الإدارية.

- تقييم الأداء الأخضر: حصل على المرتبة الثالثة بوزن نسبي (73.20%) وهي درجة كبيرة، ويعزو الباحث ذلك إلى حرص شركة (أوريدو) بعمل تقييم مستمر لموظفيها، ووضع معايير لمؤشرات الأداء البيئية الخضراء في الوحدات والإدارات المختلفة، من أجل تقييم أداء موظفيها، ودورهم تجاه المخاطر البيئية بالشركة.

الإجابة عن السؤال الثاني: ما مستوى تحقيق الميزة التنافسية بشركة (أوريدو) بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين فيها؟

استخدم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لمعرفة درجة الموافقة على مجال الميزة التنافسية، والنتائج موضحة في جدول (7).

جدول (7): يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لتحقيق الميزة التنافسية

المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	درجة الموافقة
تحقيق الميزة التنافسية	3.98	1.038	79.60	كبيرة

من جدول (7) يمكن استخلاص ما يلي:

المتوسط الحسابي لمجال الميزة التنافسية يساوي (3.98) أي أن الوزن النسبي (79.60%)، وهذا يعني أن هناك موافقةً بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على تحقيق الميزة التنافسية بشركة (أوريدو) بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين فيها، ويعزو الباحث ذلك إلى أن إدارة شركة (أوريدو) تسعى لتقديم خدماتها بما يتواءم مع خدمات العملاء، ولكن بحكم أنها قامت بتغيير شعارهم من وطنية إلى (أوريدو) أصبح الإقبال عليها ليس كالسابق في وجود شركة جوال المنافسة لها، والتي تقدم عروضاً باستمرار.

الإجابة عن السؤال الثالث: هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05 ≤ a) بين ممارسة إدارة الموارد البشرية الخضراء (التوظيف الأخضر، التدريب والتطوير الأخضر، تقييم الأداء الأخضر) وبين الميزة التنافسية من وجهة نظر العاملين بشركة (أوريدو) في قطاع غزة؟  
للإجابة عن هذا السؤال استخدم "نموذج الانحدار المتعدد" للتعرف على حجم التأثير الناتج عن أبعاد إدارة الموارد البشرية الخضراء على الميزة التنافسية.

جدول (8) نتائج نموذج الانحدار المتعدد

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار (T)	التأثير Beta	معاملات الانحدار		المتغيرات
			الخطأ المعياري Std error	معاملات النموذج Coefficient	
0.000	5.315	0.321	0.239	1.270	المقدار الثابت (Constant)
0.000	3.696	0.407	0.087	0.320	التوظيف الأخضر
0.370	0.901	0.104	0.091	0.082	التدريب والتطوير الأخضر
0.004	2.970	0.324	0.090	0.267	تقييم الأداء الأخضر

معامل التحديد ( $R^2$ ) = 0.560، قيمة اختبار ( $F$ ) = 38.740، القيمة الاحتمالية (Sig.) لاختبار ( $F$ ) = 0.000  
\* النموذج المقدر دال إحصائياً عند مستوي دلالة ( $\alpha = 0.05$ )

تبين من النتائج الموضحة في الجدول السابق أعلاه أن معامل التحديد يساوي (0.560) وهذا يعني أن ما نسبته (56.5%) من التغيرات الحادثة في الميزة التنافسية الوفرة ترجع إلى أبعاد إدارة الموارد البشرية الخضراء والنسبة المتبقية التي تساوي (43.5%)، وتبين أيضاً أن قيمة تحليل تباين الانحدار (F) تساوي (38.740) والقيمة الاحتمالية (sig) تساوي (0.000) وهذا يدل على وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأبعاد إدارة الموارد البشرية الخضراء في الميزة التنافسية من وجهة نظر العاملين بشركة (أوريدو) في قطاع غزة، ويعزو الباحث ذلك إلى حرص إدارة الشركة على ممارسة الموظفين عملهم بطريقة إيجابية، وتقييمهم باستمرار، وتعزيز نشاطهم تعزيزاً متكاملاً، والاستعداد الكامل على التعامل مع الحالات المختلفة كافة بكل مهنية، وزيادة وعيهم بأهمية المعرفة الجيدة، والتميز في العمل داخل الشركة.

واستناداً إلى النتائج الواردة في الجدول السابق، وحيث أن جميع معاملات الارتباط كانت دالة إحصائية فإنه جرى قبول كل الفرضيات كما هي موضحة في جدول رقم (8)؛ والتي أظهرت وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى (0.05 ≤ a) بين ممارسة إدارة الموارد البشرية الخضراء (التوظيف الأخضر، التدريب والتطوير الأخضر، تقييم الأداء الأخضر) وبين الميزة التنافسية من وجهة نظر العاملين بشركة (أوريدو) في قطاع غزة.

السؤال الرابع: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول إدارة الموارد البشرية الخضراء والميزة التنافسية لشركة (أوريدو) تعزى لاختلاف المتغيرات الديمغرافية (النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي)؟  
ويشتق من الفرضية الفرعية الآتية:

1. لا توجد فروق دالة إحصائية لمتوسط تقديرات الباحثين حول ممارسة إدارة الموارد البشرية الخضراء في تحقيق الميزة التنافسية بشركة (أوريدو) في قطاع غزة تعزى لمتغير النوع الاجتماعي.  
جدول (9): يوضح نتائج اختبار "ت" - النوع الاجتماعي

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسطات		المجال
		أنثى	ذكر	
0.054	1.933	4.69	5.25	التوظيف الأخضر
0.075	1.789	4.64	5.11	التدريب والتطوير الأخضر
0.064	1.860	4.92	5.36	تقييم الأداء الأخضر
0.784	0.274	55.3	425.	تحقيق الميزة التنافسية
0.291	1.060	5.28	635.	جميع مجالات الاستبانة.

يتضح من النتائج في جدول (9) استخلاص الآتي:

القيم الاحتمالية (Sig) الموازية لاختبار "تحليل التباين الأحادي" هي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وبذلك يستنتج الباحث عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة تشير إلى الجنس، ويعزو الباحث ذلك إلى شعور الموظفين بالملكية النفسية تجاه الوظيفة، وارتباط أدائهم بالشفافية الإدارية، ولا يتأثر بفروق الجنس، حيث يخضع جميع الموظفين لنفس بيئة العمل، وكذلك غالبية المهام المطلوبة في الشركة يستطيع القيام بها كلاً من الجنسين، فمتغير الجنس ليس بالضرورة أن يعكس اختلافاً بين أفراد الدراسة الواحدة مثل: مكان وتفصيل العمل، وبالتالي من الطبيعي أن تكون استجاباتهم متقاربة.

2. توجد فروق دالة إحصائية لمتوسط تقديرات الباحثين حول ممارسة إدارة الموارد البشرية الخضراء في تحقيق الميزة التنافسية بشركة (أوريدو) في قطاع غزة تعزى لمتغير المؤهل العلمي

جدول (10): نتائج اختبار "التباين الأحادي" - المؤهل العلمي

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسطات			الأبعاد
		دراسات عليا	بكالوريوس	دبلوم	
0.084	2.231	5.36	5.00	4.89	التوظيف الأخضر
0.147	1.797	5.23	4.95	4.72	التدريب والتطوير الأخضر
0.136	1.861	5.55	5.15	5.10	تقييم الأداء الأخضر
0.200	1.557	5.66	5.41	5.34	تحقيق الميزة التنافسية
0.152	1.772	5.98	5.01	5.63	جميع مجالات الاستبانة.

يتضح من نتائج جدول (10) أن قيمة (Sig.) الاحتمالية المقابلة لاختبار تحليل التباين الأحادي " هي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وبذلك يمكن استخلاص عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة تعزى إلى المؤهل العلمي، ويعزو الباحث ذلك إلى أن شركة (أوريدو) تشترط في عملية التوظيف بأن يكون الموظف على الأقل يحمل دبلوماً كمؤهل علمي؛ لكي يتمكن من ممارسة عمله بشكل صحيح، ويتبع التعليمات الصادرة عن إدارة الشركة.

3. توجد فروق دالة إحصائية لمتوسط تقديرات المبحوثين حول ممارسة إدارة الموارد البشرية الخضراء في تحقيق الميزة التنافسية بشركة (أوريدو) في قطاع غزة تعزى لمتغير سنوات الخدمة.

جدول (13): نتائج اختبار التباين الأحادي " - سنوات الخدمة

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسطات				المجال
		أقل من 5 سنوات	5-10 أقل من 10 سنوات	أقل من 15 سنة فأكثر	15 سنة فأكثر	
0.352	1.092	4.59	5.04	4.98	5.28	التوظيف الأخضر
0.303	1.217	4.46	4.93	5.08	5.09	التدريب والتطوير الأخضر
0.235	1.424	4.74	5.21	5.26	5.41	تقييم الأداء الأخضر
0.950	0.177	5.29	5.34	5.46	5.47	تحقيق الميزة التنافسية
0.644	0.557	5.03	5.55	5.72	5.88	جميع مجالات الاستبانة.

ويتضح من النتائج في جدول (13) أن قيم (Sig) المقابلة لاختبار تحليل التباين الأحادي " أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة تشير إلى سنوات الخدمة.

ويعزو الباحث ذلك إلى عدم وجود تفاوت في سنوات الخدمة عند معظم الموظفين في شركة (أوريدو)، كون هذه الشركة تسعى إلى تعيين فئة الخريجين، وبالتالي لديهم تقارب في سنوات الخدمة.

4. توجد فروق دالة إحصائية لمتوسط تقديرات المبحوثين حول ممارسة إدارة الموارد البشرية الخضراء في تحقيق الميزة التنافسية بشركة (أوريدو) في قطاع غزة تعزى لمتغير المسمى الوظيفي

جدول (14): نتائج اختبار التباين الأحادي " - المسمى الوظيفي

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسطات			الأبعاد
		موظف	رئيس قسم	مدير	
0.228	5.03	4.87	4.85	5.19	التوظيف الأخضر
0.089	4.86	4.92	4.86	5.07	التدريب والتطوير الأخضر
0.079	5.19	5.17	5.04	5.23	تقييم الأداء الأخضر
1.670	5.28	5.37	5.21	6.18	تحقيق الميزة التنافسية
0.620	5.47	5.54	5.25	6.42	جميع مجالات الاستبانة.

يتبين من النتائج في جدول (5.19) أن قيمة (Sig.) المقابلة لاختبار "تحليل التباين الأحادي" بأنها أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وبذلك يمكن القول، إنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينات الدراسة تشير إلى المسمى الوظيفي.

ويعزو الباحث ذلك إلى أن شركة (أوريدو) تسعى إلى التميز والاستدامة في أنشطتها وبرامجها المتنوعة بغض النظر عن المسمى الوظيفي.

### ملخص النتائج:

- إن مستوى ممارسة إدارة الموارد البشرية الخضراء بشركة (أوريدو) في قطاع غزة وجهة نظر العاملين فيها والذي جاء بوزن نسبي (75.20%)، وهي بدرجة كبيرة.
- إن مستوى تحقيق الميزة التنافسية بشركة (أوريدو) بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين فيها والذي جاء بوزن نسبي (79.60%)، وهي بدرجة كبيرة.
- وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى  $(0.05 \geq a)$  بين ممارسة إدارة الموارد البشرية الخضراء (التوظيف الأخضر، التدريب والتطوير الأخضر، تقييم الأداء الأخضر) وبين الميزة التنافسية من وجهة نظر العاملين بشركة (أوريدو) في قطاع غزة .
- لا توجد فروق دالة إحصائية لمتوسط تقديرات المبحوثين حول ممارسة إدارة الموارد البشرية الخضراء في تحقيق الميزة التنافسية بشركة (أوريدو) في قطاع غزة تعزى لمتغير النوع الاجتماعي.
- لا توجد فروق دالة إحصائية لمتوسط تقديرات المبحوثين حول ممارسة إدارة الموارد البشرية الخضراء في تحقيق الميزة التنافسية بشركة (أوريدو) في قطاع غزة تعزى لمتغير المؤهل العلمي.
- لا توجد فروق دالة إحصائية لمتوسط تقديرات المبحوثين حول ممارسة إدارة الموارد البشرية الخضراء في تحقيق الميزة التنافسية بشركة (أوريدو) في قطاع غزة تعزى لمتغير سنوات الخدمة.
- لا توجد فروق دالة إحصائية لمتوسط تقديرات المبحوثين حول ممارسة إدارة الموارد البشرية الخضراء في تحقيق الميزة التنافسية بشركة (أوريدو) في قطاع غزة تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

### توصيات الدراسة :

- ضرورة التوسع في استخدام تكنولوجيا المعلومات بعمليات التوظيف؛ لأنها تخفف التكاليف وتحافظ على البيئة، وبالأخص في اختيار الموظفين.
- ضرورة وضع المسابقات بين الموظفين لتشجيعهم على ابتكار عمل خضراء متطورة وصديقة للبيئة.
- ضرورة تقييم موظفي الشركة باستمرار، وبث روح التنافس فيما بينهم لتقديم أفضل الخدمات، والرقي بالشركة على أعلى المستويات.

## قائمة المراجع:

### أولاً: الدراسات العربية :

- الإبراهيمي، إحسان. (2019). إدارة الموارد البشرية الخضراء ودورها في تحقيق التفوق التنافسي: دراسة ميدانية في مستشفى الأمير والغدير الأهليين في محافظة النجف الأشرف، *مجلة آداب الكوفة*. 11 (39) ص (663-686)
- أحمد، محمد عبد العزيز، أبو العنين، رانيا السيد ابراهيم (2021). ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء كميزة تنافسية في الفنادق بالتطبيق على واحه سيوة، *مجلة كلية السياحة والفنادق جامعة مدينة السادات*، 5(12) ص.(1-11)
- أكرم أحمد الطويل ورغيد إبراهيم إسماعيل (2008). *العلاقة بين أنواع الإبداع التقني وأبعاد الميزة التنافسية / دراسة ميدانية في مجموعة مختارة من الشركات الصناعية في محافظة نينوى. الموصل: كلية الإدارة والاقتصاد. قسم الإدارة الصناعية. جامعة الموصل .*
- بلالي، أحمد ويحضيه، سملاي (2018). ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء والميزة التنافسية، *مجلة رؤى الاقتصادية، جامعة الشهيد حمله لخضر، الوادي- الجزائر*، 8 (2)، ص. (115-133)
- توزان. فاطمة. وزايري. بلقاسم (2017). الأبعاد الاستراتيجية لتطوير أداء الجامعات لخلق ميزة تنافسية. *مجلة اقتصاديات شمال أفريقيا*. (16).
- الجرجراوي، زياد (2010). *القواعد المنهجية لبناء الاستبيان*. مطبعة أبناء الجراح، ط2، فلسطين.
- جميل، عمر قيس (2020). ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء مدخل لدعم عملية التعليم الإلكتروني- دراسة استطلاعية لآراء عينت من أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الأنبار، *مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية*، 12 (29)، ص.(273-290)
- الجيوسي، جعفر والنجار، فايز (2022). أثر ممارسات إدارة المزايد البشرية الخضراء في الميزة التنافسية: الدور الوسيط لجودة العلاقات الاجتماعية في الجامعات في الأردن. *الأردن، مجلة رباح للبحوث والدراسات*، (66) ص (201 – 231).
- الحمداني، موفق (2006). *مناهج البحث العلمي، أساسيات البحث العلمي*. عمان: مؤسسة الوراق للنشر.
- الدوري، أسماء قحطان (2019). أثر رأس المال الاجتماعي في تحقيق الأولويات التنافسية- دراسة تطبيقية على المصارف الإسلامية الأردنية، *مجلة اقتصاد المال والأعمال*، 3، ص331.
- الزبيدي، غنى (2016). دور ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء في تحقيق متطلبات المواطنة البيئية. بحث ميداني في الشركة العامة للزيوت النباتية. *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية*، 22 (89) ص(54)
- زغدار أحمد (2011). *المنافسة، التنافسية والبدائل الاستراتيجية*. ط1. عمان: دار جرير للنشر والتوزيع .

السكارنت، محمد (2017). أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء على إستراتيجية التمايز إبداع الموارد البشرية متغير معدل دراسة تطبيقية على شركات الطاقة المتجددة، قسم إدارة الأعمال، كلية الأعمال جامعة الشرق الأوسط، عمان.

الشوابكت، زياد والنسور، بلال (2019). التناغم بين استراتيجيات إدارة الموارد البشرية واستراتيجيات نمو المنظمة ودوره في تحقيق الميزة التنافسية، *مجلة المثقال للعلوم الاقتصادية والإدارية* 5، ص. (381-398)

عبد الحميد. رسلان يسرى (2007). المعايير الأكاديمية للجودة بكليات الآداب. النظرية والواقع تجربة آداب المنيا نموذجاً. المؤتمر السادس لعمداء كليات الآداب في الجامعات العربية نحو ضمان جودة التعليم والاعتماد الأكاديمي جامعة المينا. مصر.

عبيدات، ذوقان وعدس، عبد الرحمن، وعبد الحق، كايد (2001). البحث العلمي- مفهومه وأدواته وأساليبه، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان.

عثمان، مرة السيد (2019). تحليل العلاقة بين بطاقة الأداء المتوازن والميزة التنافسية المستدامة، *مجلة البحوث المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة بورسعيد، مصر*، (22) ص. (179-212)

الغالي، طاهر وادريس، وائل (2009). الإدارة الاستراتيجية منظور منهجي متكامل، ط2، عمان، الأردن.

الغامدي، دلال محمد، بادغيش، لمياء عبد الله (2021). أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء التوظيف الأخضر وتقييم الأداء الأخضر على إستراتيجية التمايز: دراسة ميدانية على شركة (سدكو) القابضة في جدة، *المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات*، 3 (26) ص (42-90).

فليح، حمزة محمد (2019) دور إدارة الموارد البشرية الخضراء في تحقيق التنمية المستدامة، بحث تطبيقي في مدينة الإمامين الكاظمين الطيبة، *مجلة الاقتصاد والعلوم الإدارية*، 25 (112) ص. (24-48)

قحام، وهيب (2016). الوظائف الخضراء كمفتاح لاقتصاد مستدام: إشارة إلى تجربة الجزائر، *مجلة الواحة للبحوث والدراسات*، 9 (1)، ص. (390-378)

مصري، هبة (2016). تقييم ممارسات الإدارة الخضراء للموارد البشرية في الضفة الغربية: دراسة استكشافية، [رسالة ماجستير غير منشورة]، كلية الهندسة، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.

نبيل مرسي خليل (1998) *الميزة التنافسية في مجال الأعمال*. الإسكندرية: مركز الإسكندرية.

النشومي، مراد محمد، والدعيس، هدى أحمد (2017). الإبداع الإداري وعلاقته بتحقيق الميزة التنافسية في الجامعات الخاصة في اليمن. *المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي*، 10 (29) ص. (180- 192)

ثانياً: الدراسات الأجنبية :

Nawafleh, Ahmed Hussein (2020). The impact of green human resource management (GHRM) practices on the competitive advantage of the Jordanian educational institutions. *Journal of Social (COES&RJ-JSS)*, 9(4), 1479-1493.



- Janali, M., Kaffashpoor, A., Rahimpour, A. and Samanian, M. (2020). "Designing a Paradigm model for green human resource management using Data-based method (Case study on municipality of Mashhad)", *Journal of business and management*, 2(5), p.223-233
- Renwick, D.W.S. Redman, T. and Maguire, S. (2008), Green HRM: A Review, Process Model, and Research Agenda, University of Sheffield Working Paper. <http://www.sheffield.ac.uk/content/1/c6/08/70/89/2008-01.pdf>
- Tang, G. , Chen, Y., Jiang, Y., Paille, P. and Jia, J. (2017). "Green human resource management practices: scale development and validity", *Asia pacific journal of human resources*, 1(5), p.89
- Chase. Richard. and Aquilano. Nicholas. J. and Jacobs. F. Robert. (2001). *Operations Management for Competitive Advantage*. U.S.A: Mc Graw- Hill Companies. P.26.

الدراسة التعرف على الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية الأساسية (الملاءمة، التعبير الصادق) والخصائص النوعية المكتملة للمعلومات المحاسبية (القابلية للفهم، القابلية للتحقق، القابلية للمقارنة، الوقتية) ومن ثم دراسة وتقييم أثرها على جودة التقارير المالية الصادرة عن تلك البنوك. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وجرى ذلك عن طريق الاستبانة التي وزعت على عينة مكونة من (82) مفردة. وقد توصلت الدراسة إلى أن البنوك التجارية العاملة بالمملكة العربية السعودية تدرک أهمية توفير معلومات محاسبية ذات خصائص نوعية في تقاريرها المالية المنشورة، وأن الخصائص النوعية الأساسية والمكتملة للمعلومات المحاسبية تؤثر على جودة التقارير المالية للبنوك التجارية العاملة بالمملكة العربية السعودية.

2. دراسة (عمار وأيمن، 2021) بعنوان: "أثر جودة المعلومات المحاسبية في اتخاذ القرار الاستثماري". دراسة حالة مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بسكيكدة.

هدفت الدراسة إلى إبراز أثر جودة المعلومات المحاسبية من خصائصها النوعية (الملاءمة- الموثوقية- الثبات- القابلية للمقارنة) في اتخاذ القرار الاستثماري، ذلك لما لجودة المعلومات المحاسبية من أهمية في اتخاذ القرارات الصحيحة. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وجرى ذلك عن طريق الاستبانة التي وزعت على عينة مكونة من (60) من العاملين في المؤسسة. وقد توصلت الدراسة إلى أن جودة المعلومات المحاسبية لها أهمية كبيرة في المؤسسة، وأن جودة المعلومات المحاسبية لها تأثير كبير وقوي على اتخاذ قراراتها عموماً، وعلى قراراتها الاستثمارية خصوصاً، كما أن موثوقية المعلومات المحاسبية أكثر الخصائص النوعية لجودة المعلومات المحاسبية تأثيراً في اتخاذ القرار الاستثماري.

3. دراسة (الشفيع وآخرون، 2020) بعنوان: "أثر الصيرفة الإلكترونية على جودة المعلومات المحاسبية في المصارف" دراسة ميدانية على المصارف العاملة بمدينة كوستي- السودان.

هدفت هذه الدراسة إلى إظهار أثر الصيرفة الإلكترونية على جودة المعلومات المحاسبية بالمصارف. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتم ذلك عن طريق الاستبانة التي وزعت على عينة من المحاسبين والمراجعين والإداريين في فروع المصارف، وتوصلت الدراسة إلى أن تقديم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت يؤدي إلى تحقيق قيمة تنبؤية، وقيمة استرجاعية بالمعلومات المحاسبية، الصيرفة الإلكترونية تعزز من توقعات مستخدمي المعلومات المحاسبية، وملاءمة المعلومات المحاسبية، وصدقها وحيادتها وتحقيق موثوقيتها، تقديم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت يؤدي إلى تحقيق قابلية المقارنة للمعلومات المحاسبية، وسهولت فهمها، تؤدي الصيرفة الإلكترونية إلى ثبات واتساق المعلومات المحاسبية ودقتها.

وأوصت الدراسة بضرورة اللجوء إلى الصيرفة الإلكترونية؛ لأنها تعزز من توافر الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية.

4. دراسة (الهنيني وآخرون، 2018) بعنوان: "أثر الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية على جودة الخدمات المصرفية". دراسة ميدانية على المصارف العاملة في الأردن.

هدفت الدراسة إلى بيان أثر الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية (الملاءمة، الموثوقية، الاكتمال، القابلية للفهم، إمكانية الوصول إلى المعلومات بسهولة) على جودة الخدمات المصرفية. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وبواسطة تصميم استبانة وزعت على عينة الدراسة البالغ عددهم (96) موظفاً من موظفي المصارف العاملة في الأردن من جميع المستويات الإدارية. توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأثر الخصائص النوعية جميعاً على جودة الخدمات المصرفية في الأردن. وأوصت الدراسة بـ: ضرورة اهتمام المصارف العاملة في الأردن بمواكبة تطورات ومستجدات نظم المعلومات المحاسبية، وتطوير نظمهم لتحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء.

5. دراسة (الباهي، 2016) بعنوان: " أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن". دراسة ميدانية على البنك الإسلامي الأردني في عمان - الأردن.

هدفت الدراسة التعرف إلى أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بأبعادها (سهولة الاستخدام، توفير الوقت، السرية، الأمان) على رضا الزبائن. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وذلك بواسطة استبانة، واختيرت عينة ملائمة من زبائن فروع البنك الإسلامي الأردني في مدينة عمان لعدد (340) مفردة مثلت مجتمع الدراسة، وجمعت البيانات وحللت واختبرت الفرضيات باستخدام برنامج (SPSS). وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية مرتفع عموماً، وكذلك وجود أثر ذي دلالة إحصائية لجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية (سهولة الاستخدام، توفير الوقت، السرية، الأمان) كل على حدة، على رضا الزبائن في البنك الإسلامي الأردني.

6. دراسة (الشامي، 2009) بعنوان: " أثر الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية على جودة التقارير المالية للبنوك التجارية العاملة في الجمهورية اليمنية".

هدفت الدراسة إلى قياس أثر الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية (القابلية للفهم، الإفادة، الملاءمة، الموثوقية، القابلية للمقارنة، الثبات) على جودة التقارير المالية للبنوك التجارية العاملة في اليمن. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وذلك بواسطة عمل استبانة، استهدفت المديرين الماليين، والمدققين الداخليين والمحاسبين. وتوصلت الدراسة إلى أن هناك تأثيراً عالياً للخصائص الأساسية للمعلومات المحاسبية على جودة التقارير المالية؛ حيث بلغت نسبة التأثير (83%)، وأن الخصائص الثانوية للمعلومات المحاسبية تؤثر على جودة التقارير المالية للبنوك التجارية العاملة في اليمن وبنسبة تأثير عالية بلغت (85%).

وأوصت الدراسة بـ: ضرورة قيام البنوك التجارية العاملة في اليمن بزيادة الاهتمام باستخدام المعلومات ذات الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية، وضرورة تحسين جودة التقارير المالية الصادرة عن هذه البنوك.

7. دراسة (Abdelraheem, et al, 2021) بعنوان: "تأثير تقنية المعلومات على جودة المعلومات المحاسبية".

(The effect of information technology on the quality of accounting information)

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى العلاقة بين تقنية المعلومات وجودة المعلومات المحاسبية في بنك النيل في السودان، وعلى تأثير استخدام تقنية المعلومات على جودة المعلومات المحاسبية (الملاءمة، الموثوقية، القابلية للفهم، الاتساق، القابلية للمقارنة). استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لإجراء الدراسة الميدانية. عملت

(120) استبانة، ووزعت على عينتة الدراسة بنك النيل في السودان، جُمع منها (104) استبانة. توصلت الدراسة إلى أن تقنية المعلومات تؤثر تأثيراً مباشراً على جودة المعلومات المحاسبية (الملاءمة، الموثوقية، القابلية للفهم، الاتساق، القابلية للمقارنة)، عن طريق جمع البيانات ومعالجتها وتخزينها، وإرسال المعلومات إلى مستخدميها، والبنك الذي يطبق الأبعاد الأربعة لتكنولوجيا المعلومات يمكن أن يسهم في تحقيق خاصية ملاءمة المعلومات المحاسبية وموثوقيتها، وامكانية فهمها واتساقها وقابليتها للمقارنة، والاتساق في المعالجة وعرض المعلومات المحاسبية.

8. دراسة (2019, Hachem, Sujud) بعنوان: "تأثير جودة مخرجات نظام المعلومات المحاسبية على رضا العملاء في البنوك التجارية اللبنانية".

(Effect of the Quality of the Accounting Information System Outputs on customer Satisfaction in Lebanese Commercial Banks).

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى تأثير جودة مخرجات نظام المعلومات المحاسبية على رضا عملاء البنوك التجارية اللبنانية. اعتمدت خصائص جودة الخدمة المصرفية (الملاءمة، والموثوقية، والقابلية للمقارنة، والاتساق). استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتحليل النتائج باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS). وتوصلت الدراسة إلى أن هناك أثراً ذا دلالة إحصائية لجودة مخرجات نظام المعلومات المحاسبية على رضا العملاء في البنوك التجارية اللبنانية. كما وجد أن خصائص جودة الخدمة المصرفية المذكورة في الأعلى لها تأثير كبير على رضا العملاء.

وأوصت الدراسة بضرورة مواكبة المصارف اللبنانية لتطورات نظام المعلومات المحاسبية لتحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء.

9. دراسة (2014, Dandago) بعنوان: "تكنولوجيا المعلومات ونظام المعلومات المحاسبية في صناعة البنوك في نيجيريا"

(Information Technology and Accounting Information System in The Nigerian Banking Industry).

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى تأثير تكنولوجيا المعلومات في إنتاج المعلومات المحاسبية في الصناعة المصرفية النيجيرية. استخدمت الدراسة تحليل التباين (ANOVA) لاختبار الفرضية. توصلت الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات المحاسبية لها صلة بتبسيط القضايا، وتوفير المعلومات الجيدة في الصناعة المصرفية النيجيرية. كما توصلت الدراسة إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات المحاسبية في الصناعة المصرفية أدى إلى إعداد تقارير دقيقة وفي الوقت المناسب؛ حيث يتمتع العملاء بوصول غير محدود إلى الخدمات المصرفية عبر الإنترنت. كما أن استخدام أجهزة الصراف الآلي من العملاء قد قلل من الانتظار لساعات طويلة في البنك. حيث يسمح استخدام أموال عد الماكينات بحساب مبلغ كبير من المال في مدة قصيرة، وهو ما لم يكن كذلك في الماضي. كما توصلت أيضاً إلى أن توفر النظام عبر الإنترنت يسهل عملية التواصل بين فروع المصارف، من دون الحاجة إلى زيارة فروع المصارف.

10. دراسة (2013, kallob) بعنوان: "استخدام الخصائص النوعية للمعلومات في قياس جودة التقارير المالية للقطاع المصرفي الفلسطيني"

## (Using the Information Qualitative Characteristics in Measuring the Quality of Financial Reporting of the Palestinian Banking Sector).

هدفت هذه الدراسة إلى قياس جودة التقارير المالية للقطاع المصرفي الفلسطيني، وذلك من تفعيل الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية (الملاءمة، الموثوقية، القابلية للفهم، القابلية للمقارنة، التوقيت المناسب). مجتمع الدراسة هو القطاع المصرفي الفلسطيني، وعينة الدراسة هي التقارير المالية للمدة (2006-2011). استخدمت الدراسة تحليل المحتوى. وقد توصلت الدراسة إلى أن الخصائص النوعية الأساسية (الملاءمة، الموثوقية) تنعكس بنسبة (66.1%) في التقارير المالية للقطاع المصرفي. وتنعكس الخصائص النوعية المعززة (القابلية للفهم، القابلية للمقارنة، التوقيت المناسب) بنسبة (70.8%) في التقارير المالية للقطاع المصرفي.

### أوجه الشبه بين الدراسة الحالية، والدراسات السابقة:

1. تشابهت بعض الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في تحديد المتغير المستقل للخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية، كدراسة (محمد، 2021) (kallab, 2013).
2. تشابهت بعض الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في المتغير التابع جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بأبعاده: (سهولة الاستخدام، وتوفير الوقت، والسرية، والأمان)، كدراسة (Mchomba, 2018)، (الباهي، 2016).
3. اتفقت بعض الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في سعيها نحو تحقيق الهدف المتمثل في قياس أثر الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في المصارف، كدراسة (الهنيني وآخرون، 2018).
4. اتفقت الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة في تحديد بعض أبعاد الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية، كذلك بعض أبعاد المتغير التابع جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية.
5. اتفقت الدراسة الحالية مع كثير من الدراسات السابقة في استخدام المنهج الوصفي التحليلي كمنهج للدراسة.
6. اتفقت الدراسة الحالية مع كل الدراسات السابقة في مجتمع الدراسة في البنوك، ما عدا دراسة (عمار وأيمن، 2021).
7. اتفقت هذه الدراسة مع أغلب الدراسات السابقة في اعتماد الاستبانة وسيلة لجمع البيانات من عينة الدراسة.

### ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

1. تمييز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة، من دراسة الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية بأبعاده: (الملاءمة، الموثوقية، القابلية للفهم، التوقيت المناسب، القابلية للتحقق، القابلية للمقارنة)، فيما الدراسات السابقة عرضت بعض هذه الأبعاد.

2. إن الدراسات التي عرضت أثر الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية لم تهتم بدراسة المتغير التابع جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بشكل مباشر بأبعاده: (سهولة الاستخدام، توفير الوقت، السرية، الأمان) وهذا ما تتميز به الدراسة الحالية.
3. إن أغلب الدراسات التي عرضت موضوع الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية، وجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، طبقت في بيئة لا تتشابه مع ظروف البيئة اليمنية، في حين أن الدراسة الحالية استهدفت القطاع المصرفي اليمني؛ إذ يُعدُّ هذا القطاع من القطاعات الاقتصادية المهمة.
4. تحاول هذه الدراسة بصفتها دراسة ميدانية، بما تتوصل إليه من نتائج وتوصيات تُخدم البنوك العاملة باليمن، وتزيد من اهتمامها، وتحفيزها في تحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية، لمواجهة المنافسة، والتكيف مع معطيات البيئة الجديدة.
5. تُعدُّ الدراسة الحالية الدراسة الأولى - بحسب علم الباحثين - على المستوى المحلي.

## مشكلة الدراسة:

تعاني البيئة اليمنية من قصور في الخدمات المصرفية الإلكترونية؛ حيث ذكرت دراسة (محمد، المغربي، 2020، 208) مؤشر التنافسية العالمي، للعام (2017)، فقد حصلت اليمن على الترتيب الأخير من بين (127) دولة، وكذلك في العام (2018) حصلت اليمن على الترتيب (139) من بين (140) دولة، واستمر هذا المؤشر بالتراجع إلى أن وصل العام (2019) إلى الترتيب (140) من بين (141) دولة، وكان ترتيبها الإقليمي آخر دولة عربية، من هذه المؤشرات التنافسية يتضح ضعف أداء البنوك باليمن في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية. وبالنظر إلى الظروف الاستثنائية التي تمرُّ بها اليمن في هذه الفترة، وعلى الرغم من الجهود المضنية التي بذلت ولا تزال تبذل على أكثر من مستوى في البنوك لمواكبة التطور التكنولوجي المتسارع، إلا أننا نلاحظ تدني مستوى جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك العاملة باليمن.

مما سبق، ونتيجة للقصور الواضح في الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك العاملة باليمن ستسعى هذه الدراسة لتحديد مدى توافر الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية، وتأثيرها في تحقيق جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك العاملة باليمن، وهذا ما دفع إلى طرح التساؤل الرئيس الآتي:  
ما أثر الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك العاملة باليمن؟

وينبثق عن التساؤل الرئيس مجموعة من التساؤلات الفرعية، التي توضح أثر الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، وهي:

1. ما مدى تحقق جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك العاملة باليمن؟
2. ما مدى توفر الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية في البنوك العاملة باليمن؟
3. ما أثر خاصية الملاءمة للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك العاملة باليمن؟
4. ما أثر خاصية العرض الصادق (الموثوقية) للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك العاملة باليمن؟

5. ما أثر خاصية القابلية للفهم للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك العاملة باليمن؟
6. ما أثر خاصية التوقيت المناسب للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك العاملة باليمن؟
7. ما أثر خاصية القابلية للتحقق للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك العاملة باليمن؟
8. ما أثر خاصية القابلية للمقارنة للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك العاملة باليمن؟

## أهمية الدراسة:

### الأهمية النظرية:

1. معرفة جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في القطاع المصرفي باليمن؛ لما لها من أهمية ودور للتكيف مع التطورات المستقبلية ومواكبتها، بحيث يسهل على البنوك والعملاء التحول من التعامل بالأسلوب التقليدي إلى الأسلوب الإلكتروني الذي أضحى سبب الفجوة في فهم العملاء للتعاملات المصرفية الإلكترونية وكيفية الاستفادة منها.
2. تعدُّ هذه الدراسة ذات فائدة للبنوك على اختلاف أنواعها؛ وذلك لما تقدمه هذه الدراسة من شرح وتدعيم لأثر الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية.
3. إثراء المكتبة العلمية إثراءً دورياً، وبسبب ندرة الدراسات السابقة على النطاق المحلي والعربي بشأن موضوع الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية وجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك العاملة باليمن.
4. تقديم نتائج علمية جديدة بشأن أثر الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية.

### الأهمية العملية:

1. عرضت الدراسة مشكلة تتعلق بجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، لكونها أحد أهم الخدمات التنافسية بين البنوك التي يعتمد عليها من أجل رفع مستوى الخدمات المقدمة في البنوك العاملة باليمن، وهذا بدوره سيؤدي إلى تحسين جودة مخرجات الخدمات المصرفية الإلكترونية من تبني البنوك لنتائج وتوصيات الرسائل.
2. زيادة إدراك الإدارة، والعاملين في البنوك العاملة باليمن بأهمية الدور الذي تقدمه أنظمة المعلومات المحاسبية في تحقيق جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية من تسهيل عملية إعداد وتجهيز المعلومات في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية.
3. تعدُّ هذه الدراسة الأولى - بحسب علم الباحثين - التي تعرض الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية، وأثرها في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك العاملة باليمن.

## أهداف الدراسة:

### الهدف الرئيس:

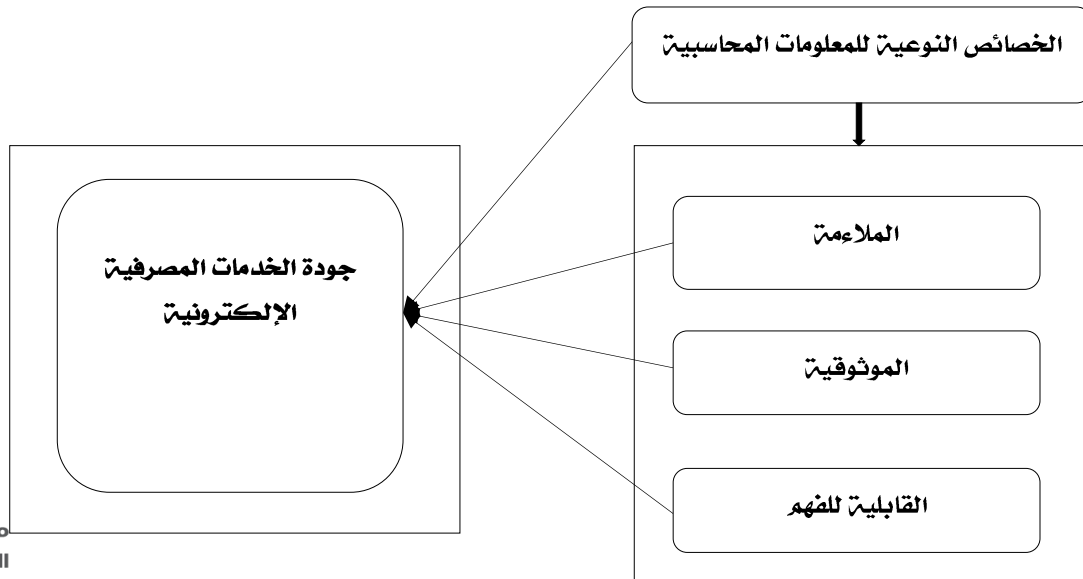
قياس أثر الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية في البنوك العاملة باليمن.

### الأهداف الفرعية:

1. معرفة مدى تحقق جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية (سهولة الاستخدام - وتوفير الوقت - والسرية - والأمان) في البنوك العاملة باليمن.
2. تحديد مدى توفر الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية في البنوك العاملة باليمن.
3. قياس أثر خاصية الملاءمة للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك العاملة باليمن.
4. قياس أثر خاصية العرض الصادق (الموثوقية) للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك العاملة باليمن.
5. قياس أثر خاصية القابلية للفهم للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك العاملة باليمن.
6. قياس أثر خاصية التوقيت المناسب للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك العاملة باليمن.
7. قياس أثر خاصية القابلية للتحقق للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك العاملة باليمن.
8. قياس أثر خاصية القابلية للمقارنة للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك العاملة باليمن.

## النموذج المعرفي:

شكل (1) أنموذج الدراسة





## فرضيات الدراسة :

### الفرضية الرئيسية

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لخصائص نظم المعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك العاملة باليمن.

ويشتق من الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية الآتية:

1. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لخاصية الملاءمة للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك العاملة باليمن؟

2. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لخاصية المصدقية (الموثوقية) للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك العاملة باليمن؟

3. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لخاصية القابلية للفهم للمعلومات المحاسبية على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك العاملة باليمن؟

4. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لخاصية التوقيت المناسب للمعلومات المحاسبية على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك العاملة باليمن؟

5. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لخاصية القابلية للتحقق للمعلومات المحاسبية على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك العاملة باليمن؟

6. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لخاصية القابلية للمقارنة للمعلومات المحاسبية على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك العاملة باليمن؟

## حدود الدراسة:

### 1. الحدود المكانية / الميدانية:

تتمثل الحدود المكانية لهذه الدراسة بالبنوك العاملة باليمن.

### 2. الحدود البشرية:

تتمثل الحدود البشرية لهذه الدراسة بالأفراد العاملين في الإدارة المالية، والإدارات ذات العلاقة بالخدمات المصرفية الإلكترونية.

### 3. الحدود الموضوعية:

تتمثل الحدود الموضوعية لهذه الدراسة بالمتغير المستقل (الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية) بأبعاده الستة: (الملاءمة، الموثوقية، القابلية للفهم، التوقيت المناسب، القابلية للتحقق، القابلية للمقارنة)، والمتغير التابع (جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية) بأبعاده الأربعة: (سهولة الاستخدام، توفير الوقت، السرية، الأمان).

## منهج الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على تحديد أثر الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية في البنوك العاملة باليمن باستخدام التحليل الوصفي لعرض البيانات، والتحليل الاستدلالي لاختبار الفرضيات، كما اعتمدت الدراسة على المنهج الكمي لتحويل الدراسة إلى مقاييس رقمية يمكن منها تحليل النتائج، والوصول إلى الاستنتاجات والتوصيات لتحقيق أهداف الدراسة.

## مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في البنوك العاملة باليمن، وعددها (19) بنكاً وفقاً لتقرير البنك المركزي للعام (2015). (المصدر: البنك المركزي اليمني، 2015، 98-99؛ جمعية البنوك اليمنية، 2019)

أما عينة الدراسة (Sample): لغرض جمع البيانات من وحدة التحليل أخذت الدراسة عينة قصديّة تلبية وتحقق أهداف الدراسة حيث أنه وفقاً للعينة القصديّة تم اختيار عدد (13) بنك من البنوك العاملة باليمن، ممثلة بمنتسبها من موظفي (الإدارة المالية- والإدارات ذات العلاقة بالخدمات المصرفية الالكترونية) في المراكز الرئيسية بأمانة العاصمة صنعاء، والعاصمة المؤقتة عدن، حيث استثنيت عدد من البنوك من عينة الدراسة وهي: البنك المركزي؛ وذلك لصعوبة توزيع الاستبانة فيه، كما جرى استثناء بنك التسليف للإسكان، وبنك (يونا تيك) حيث إنهم تحت التصفية، وبنك اليمن والخليج؛ كونه شبه متوقف، كما جرى استثناء بنك قطر الوطني، والبنك العربي؛ لرفض توزيع الاستبانة فيه، وقد جاء اختيار العينة القصديّة ليجري عبرها اختيار الأفراد أو المستجيبين، بناءً على الخبرة والمهارة، وتمتعهم بالموصفات ذات الصلة بموضوع الرسائل، والتي لا تتوفر لدى غيرهم (الأديمي، 2010، 168)، لذلك جرى توزيع الاستبانة بشكل مباشر عن طريق النزول الميداني إلى البنوك، والاستفسار من المسؤولين في كل بنك عن أعداد الموظفين لديها من العينة المستهدفة، فقد وُزعت (200) استبانة، استعيد منها (173) استبانة، وفقد من هذه الاستبانات (27) استبانة، وبالتالي فإن معدل الاستجابة أتى بنسبة (87%) وهي تناسب الغرض من اختبار الفرضيات.

ووفقاً لـ (Sekaran, Bougie, 2010, 247) فإن حجم العينة المتمثلة بـ (200) مفردة يُعد ملائماً للاختبار

والتحليل، ولأغراض جمع المعلومات، ويمكن توضيح عينة الدراسة، وتوزيع الاستبانة كما في الجدول الآتي:

جدول (1) ملخص عينة الدراسة وتوزيع الاستبانة ونسبة الاستجابة

م	اسم المصرف	عينة الدراسة	الاستبانات الموزعة	الاستبانات المعادة	الاستمارات المفقودة	الصالحات للاستعمال	نسبة الاستجابة
1	البنك اليمني للإنشاء والتعمير	10	10	8	2	8	80%
2	البنك الأهلي اليمني	30	30	30	0	30	100%
3	بنك اليمن الدولي	20	20	16	4	16	80%
4	بنك اليمن والكويت	15	15	10	5	10	67%
5	بنك التسليف التعاوني الزراعي	20	20	16	4	16	80%
6	مصرف الرافدين	5	5	5	0	5	100%
7	البنك التجاري اليمني	10	10	8	2	8	80%

100%	5	0	5	5	5	8	البنك الإسلامي للتمويل
75%	15	5	15	20	20	9	بنك التضامن الإسلامي الدولي
95%	19	1	19	20	20	10	بنك سبأ الإسلامي
100%	15	0	15	15	15	11	بنك اليمن والبحرين الشامل
87%	13	2	13	15	15	12	بنك الأمل للتمويل الأصغر
87%	13	2	13	15	15	13	مصرف الكريمي للتمويل الأصغر الإسلامي
87%	173	27	173	200	200		الإجمالي

### أدوات الدراسة ومصادر الحصول على البيانات:

اعتمد الباحثان على الاستبانة أداة لجمع البيانات الأولية في هذه الدراسة؛ لكونها من أنسب أدوات الدراسة العلمية التي تحقق أهداف الدراسة الميدانية من أجل الحصول على معلومات وحقائق ذات صلة بواقع معين، ووزعت الاستبانة بالنزول الميداني للبنوك والتوزيع على المستجيبين، وهو ما يطلق عليه الدراسة المسحية؛ حيث تساعد هذه الطريقة على توضيح أي استفسار يتعلق بالأسئلة غير الواضحة للمستجيبين، وإعطاء الفرصة للتواصل عن قرب مع المستجيبين، وبذلك جمع الإجابات التامة وزيادة مستوى الإجابة في الاستبانة (سيكاران، 2010)، وبعد الانتهاء من عملية جمع البيانات فرغت وحللت باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package For Social Science-SPSS)، وجرى استخدام الاختبارات الإحصائية التي تناسب الموضوع بهدف الوصول إلى دلالات ذات قيمة تدعم موضوع الدراسة.

وقد قسّمت الفقرات الخاصة بالمتغير التابع (جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية)، وعددها (20) فقرة إلى أربعة محاور، كما هو موضح في الجدول (2):

جدول (2): مصادر فقرات أبعاد المتغير التابع

المتغير التابع	الأبعاد	عدد الفقرات	مصادر الفقرات
جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية	سهولة الاستخدام	7	(الباهي، 2016؛ الرواش وآخرون، 2020؛ سعدي، خديجة)
	توفير الوقت	5	(الباهي، 2016؛ الرواش وآخرون، 2020؛ Mchomba, Doreen, 2018)
	السرية	4	(الباهي، 2016؛ الرواش وآخرون، 2020)
	الأمان	4	(الباهي، 2016؛ الرواش وآخرون، 2020)

كما قسّمت الفقرات الخاصة بالمتغير المستقل (الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية) وعددها (29) فقرة إلى ستة محاور، ويوضح الجدول (3) أبعاد المتغيرات المستقلة:

جدول (3) مصادر فقرات أبعاد المتغيرات المستقلة

المتغير المستقل	الأبعاد	عدد الفقرات	مصادر الفقرات
الملاءمة	6	(عمار، أيمن، 2021؛ الهاملي، عادل، 2019)	

الموثوقية	5	(عمار، أيمن، 2021؛ الهاملي، عادل، 2019)
القابلية للضهر	5	(عمار، أيمن، 2021؛ السقا، مندر، 2016؛ سماح، الغربي، 2015)
التوقيت المناسب	5	(عمار، أيمن، 2021؛ السقا، مندر، 2016؛ سماح، الغربي، 2015؛ فودة وآخرون، 2019)
القابلية للتحقق	4	(عمار، أيمن، 2021؛ السقا، مندر، 2016؛ سماح، الغربي)
القابلية للمقارنة	4	(عمار، أيمن، 2021؛ سماح، الغربي، 2015؛ فودة وآخرون، 2019)

### وحدة التحليل:

تتكون وحدة التحليل للدراسة من البنوك العاملة باليمن، كمنظمات تقدم الخدمات المصرفية الإلكترونية، وجمعت بيانات المتغيرات المرتبطة بالخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية وجودة لخدمات المصرفية الإلكترونية - في البنوك العاملة باليمن من الأفراد العاملين في الإدارة المالية والإدارات ذات العلاقة بالخدمات المصرفية الإلكترونية. اختبار ثبات أداة الدراسة:

لمعرفة درجة ثبات متغيرات الاستبانة ومصداقية إجابات عينة الدراسة على فقرات الاستبانة أجري اختبار (كرونباخ ألفا) - (Cronbach's Alpha)، وذلك للتأكد من نسبة ثبات الاستبانة وصدق آراء العينة.

جدول (4): نتائج اختبار (ألفا كرونباخ لأداة الدراسة)

محاوير الاستبانة	عدد الفقرات	درجة الثبات Alpha	درجة المصدقية $\sqrt{\text{Alpha}}$
سهولة الاستخدام	7	81.47%	90.26%
توفير الوقت	5	83.78%	91.53%
السرية	4	83.43%	91.34%
الأمان	4	83.64%	91.46%
إجمالي جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية	20	92.43%	96.14%
الملاءمة للمعلومات المحاسبية	6	84.20%	91.76%
الموثوقية للمعلومات المحاسبية	5	85.61%	92.53%
القابلية للضهر للمعلومات المحاسبية	5	83.27%	91.25%
التوقيت المناسب للمعلومات المحاسبية	5	86.74%	93.13%
القابلية للتحقق للمعلومات المحاسبية	4	84.57%	91.96%
القابلية للمقارنة للمعلومات المحاسبية	4	84.42%	91.88%
إجمالي الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية	29	94.62%	97.27%
الاستبانة عموماً	49	96.09%	98.03%

يتضح من الجدول (4) أن معامل الثبات لأبعاد المتغير التابع جاءت بدرجات ثبات تتراوح بين (81.47%) و(83.78%)، وبدرجات مصداقية تتراوح بين (90.26%) و(91.53%)، أما معامل الثبات لأبعاد المتغير المستقل جاءت بدرجات ثبات تتراوح بين (83.27%) و(86.74%)، وبدرجات مصداقية تتراوح بين (91.25%) و(93.13%)، وهذا يعني أنها جاءت بنسبة ثبات مرتفعة، ودرجة مصداقية مرتفعة أيضاً، وهذا يعني أن العينة متجانسة في الاستجابة على الاستبانة، ويمكن الاعتماد على النتائج في تعميمها على مجتمع الدراسة. فيما جاءت قيمة معامل الثبات لأداة جمع البيانات عموماً بنسبة (96.09%)، وهذا يعني أنها بنسبة ثبات مرتفعة جداً، وجاءت نسبة المصداقية لإجابات العينة (98.03%)، وهذا يعني أن درجة مصداقية الإجابات مرتفعة جداً، مما يؤهلها لتكون أداة قياس مناسبة، وفاعلة لهذه الدراسة، ويمكن الاعتماد على النتائج في تعميمها على مجتمع الدراسة بدرجة كبيرة.

### اختبار الفرضيات

فقد اختبر الباحثان فرضيات الدراسة باستخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط والمتعدد، وفيما يأتي فرضيات الدراسة:

## اختبار الفرضية الرئيسية

فرضية العدم: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للخصائص النوعية لنظم المعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية لدى العاملين في البنوك العاملة باليمن عند مستوى (0.05).

الفرضية البديلة يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للخصائص النوعية لنظم المعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية لدى العاملين في البنوك العاملة باليمن عند مستوى (0.05).

جدول (5): اختبار الفرضية الرئيسية باستخدام تحليل الانحدار المتعدد

جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية							
F	معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل الارتباط R	اختبار (T)		الخطأ المعياري	معامل النموذج	المعنى الإحصائي
			مستوى الدلالة	المحسوبة			
			.000	4.305	.228	.982	α ثابت الانحدار
			.031	2.173	.068	.147	B <sub>1</sub> الملاءمة للمعلومات المحاسبية
			.000	4.019	.064	.258	B <sub>2</sub> الموثوقية للمعلومات المحاسبية
			.668	-.429	.065	-.028	B <sub>3</sub> القابلية للظهور للمعلومات المحاسبية
.000	33.289	.546	.739				التوقيت المناسب للمعلومات المحاسبية
			.002	3.227	.058	.189	B <sub>4</sub> القابلية للتحقق للمعلومات المحاسبية
			.009	2.635	.070	.183	B <sub>5</sub> القابلية للمقارنة للمعلومات المحاسبية
			.712	.370	.054	.020	B <sub>5</sub> معادلة الانحدار

$$y = 0.982 + 0.147x_1 + 0.258x_2 - 0.028x_3 + 0.189x_4 + 0.183x_5 - 0.020x_6$$

يتضح من الجدول (5) وجود علاقة ارتباطية قوية بين الخصائص النوعية (الملاءمة للمعلومات المحاسبية- الموثوقية للمعلومات المحاسبية- القابلية للظهور للمعلومات المحاسبية- التوقيت المناسب للمعلومات المحاسبية- القابلية للتحقق للمعلومات المحاسبية- القابلية للمقارنة للمعلومات المحاسبية) وجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية وهذا ما أوضحه معامل الارتباط ل(بيرسون)، حيث بلغت قيمته (0.739)، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) وهو ما تأكده معاملات الانحدار للخصائص النوعية (الملاءمة للمعلومات

المحاسبية- الموثوقية للمعلومات المحاسبية- القابلية للفهم للمعلومات المحاسبية- التوقيت المناسب للمعلومات المحاسبية- القابلية للتحقق للمعلومات المحاسبية- القابلية للمقارنة للمعلومات المحاسبية) التي بلغت (0.147، 0.258، -0.028، 0.183، 0.020) على التوالي، وجميعها تؤثر تأثيراً معنوياً في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية باستثناء بُعدي القابلية للفهم للمعلومات المحاسبية، والقابلية للمقارنة للمعلومات المحاسبية، وتأثيرهما غير معنوي، كما تؤثر الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية بأبعادها الستة مجتمعة على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بنسبة (0.546) أما ما نسبته (0.454) تعود لعوامل أخرى غير مدرجة في النموذج، وهي ذات دلالة إحصائية، وهذا ما أوضحه اختبار (F)، حيث بلغت قيمته (33.289) وبمستوى دلالة إحصائية (0.000) وهي أقل من المستوى المعتمد في المقارنة (0.05)، ولذا فقد رفضنا فرضية العدم الرئيسية، ونقبل الفرضية البديلة، التي تنص على: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية لدى العاملين في البنوك العاملة باليمن عند مستوى (0.05)". ويظهر الجدول التالي الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من فقرات الفرضية

جدول رقم (6) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات المتعلقة بالفرضية الرئيسية

رقم البعد	الأبعاد	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الرتبة	الاتجاه النسبي	الوزن النسبي
جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية						
1	سهولة الاستخدام	4.00	0.15	4	موافق	80.03
2	توفير الوقت	4.10	0.22	3	موافق	82.08
3	السرية	4.24	0.05	1	موافق بشدة	84.87
4	الأمان	4.15	0.10	2	موافق	83.05
	المتوسط العام		4.13		موافق	82.51
	الانحراف المعياري العام		0.10			
الخصائص النوعية لنظم المعلومات المحاسبية						
1	الملاءمة لنظم المعلومات المحاسبية	3.93	0.09	6	موافق	78.64
2	الموثوقية لنظم المعلومات المحاسبية	4.15	0.06	1	موافق	82.96
3	القابلية للفهم لنظم المعلومات المحاسبية	3.95	0.13	5	موافق	79.08
4	التوقيت المناسب لنظم المعلومات المحاسبية	3.97	0.05	4	موافق	79.40
5	القابلية للتحقق لنظم المعلومات المحاسبية	4.14	0.09	2	موافق	82.85
6	القابلية للمقارنة لنظم المعلومات المحاسبية	4.00	0.09	3	موافق	80.05

80.02	موافق	4.00	المتوسط العام
		0.10	الانحراف المعياري العام

يتضح من الجدول رقم (6) أن المتوسط العام لأبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بلغ (4.13) وبتجاه عام موافق، وانحراف معياري (0.10) لم يتجاوز الواحد الصحيح، مما يدل على تجانس إجابات أفراد العينة تجاه محاور الدراسة، أما فيما يخص الأبعاد نجد أن بُعد السريّة حصل على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.24) وانحراف معياري (0.05) وبتجاه موافق بشدة، فيما احتل المرتبة الثانية بُعد الأمان بمتوسط حسابي بلغ (4.15) وانحراف معياري (0.10) باتجاه موافق، أما بُعد توفير الوقت حصل على المرتبة الثالثة، وبمتوسط حسابي بلغ (4.10) وانحراف معياري وبتجاه موافق (0.22)، فيما حصل بُعد سهولة الاستخدام على المرتبة الرابعة بمتوسط (4.00) وانحراف معياري (0.15) وبتجاه موافق. إن المتوسط العام لأبعاد الخصائص النوعية لنظم المعلومات المحاسبية بلغ (4.00) وبتجاه عام موافق، وانحراف معياري (0.10) لم يتجاوز الواحد الصحيح، مما يدل على تجانس إجابات أفراد العينة تجاه أبعاد الدراسة، أما فيما يخص الأبعاد نجد أن بُعد الموثوقية لنظم المعلومات المحاسبية حصل على المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي بلغ (4.15) وانحراف معياري (0.06) وبتجاه موافق، فيما احتل المرتبة الثانية بُعد القابلية للتحقق لنظم المعلومات المحاسبية بمتوسط حسابي بلغ (4.14) وانحراف معياري (0.09) باتجاه موافق، أما بُعد القابلية للمقارنة لنظم المعلومات المحاسبية حصل على المرتبة الثالثة، وبمتوسط حسابي بلغ (4.00) وانحراف معياري (0.09)، فيما حصل بُعد التوقيت المناسب لنظم المعلومات المحاسبية على المرتبة الرابعة، بمتوسط (3.97) وانحراف معياري (0.05) وبتجاه موافق، أما بُعد القابلية للفهم لنظم المعلومات المحاسبية حصل على المرتبة الخامسة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.95) وانحراف معياري (0.13)، فيما حصل بُعد الملاءمة لنظم المعلومات المحاسبية على المرتبة السادسة، بمتوسط (3.93) وانحراف معياري (0.09) وبتجاه موافق، وبناءً على ما سبق فإن هناك موافقاً من المبحوثين تجاه أبعاد الدراسة، وهو ما تؤكد الأهمية النسبية لأبعاد الدراسة، حيث حققت نسبة موافقة تجاوزت (68%) لكل الأبعاد.

## اختبار الفرضيات الفرعية

اختبرت فرضيات الدراسة الفرعية باستخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط.

أولاً: اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

فرضية العدم: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لخاصية الملاءمة للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية عند مستوى (0.05).

الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لخاصية الملاءمة للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية عند مستوى (0.05).



جدول رقم (7): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

المتغير المستقل	معامل النموذج	الخطأ المعياري	اختبار (T)		معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R <sup>2</sup> )	F	مستوى الدلالة
			المحسوبة	مستوى الدلالة				
ثابت الانحدار α	2.082	.224	9.285	.000				
الملاءمة للمعلومات المحاسبية β	.513	.056	9.143	.000	.573	.328	83.595	.000
معادلت الانحدار	$y = 2.082 + 0.513x_1$							

يتضح من الجدول رقم (7) وجود علاقة ارتباطية طردية متوسطة بين الملاءمة للمعلومات المحاسبية وجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، وهذا ما أوضحه معامل الارتباط ل(بيرسون)، حيث بلغت قيمته (0.573)، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) وهو أيضاً ما يؤكد ميل نموذج الانحدار البالغ (0.513) كما تؤثر الملاءمة للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بنسبة (0.328) أما ما نسبته (0.672) تعود لعوامل أخرى غير مدرجة في النموذج، وهي ذات دلالة إحصائية، وهذا ما أوضحه اختبار (F)، حيث بلغت قيمته (83.595) وبمستوى دلالة إحصائية (0.000)، وهي أقل من المستوى المعتمد في المقارنة (0.05).

ولذا نرفض فرضية العدم الأولى، ونقبل الفرضية البديلة؛ (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لخاصية الملاءمة للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية عند مستوى (0.05)).

وهذا يعني أن البنوك العاملة باليمن تعتمد على ملاءمة المعلومات المحاسبية المتوفرة لديها والتي نجمها؛ وذلك بغرض جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، وتتفق نتائج هذه الدراسة مع ما توصلت إليه دراسة (Hachem, Sujud, 2019) ودراسة (الشفيق وآخرون، 2020) ودراسة (الهنيني وآخرون، 2018) إلى أن هناك أثراً لملاءمة المعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، وذلك من القدرة التنبؤية لهذه المعلومات على الظروف الخاصة بالعميل، وعلى مواجهة التغيرات والأحداث بطريقة فعالة.

كما اتفقت هذه الدراسة مع دراسة (محمد، 2021) في أن لملاءمة المعلومات المحاسبية أثراً كبيراً في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية من حيث اختيار البديل الأمثل، مع القدرة على تقييم نتائج القرار المتخذ، مما يؤدي إلى تقديم خدمات مصرفية بشكل جيد في البنوك.

وبذلك يمكن القول إن البنوك العاملة باليمن تعتمد على المعلومات التي تتصف بخاصية الملاءمة، والتي توفر لهذه البنوك، مما يساعد في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، ويكون السبب في ذلك أن توفر خاصية الملاءمة المحاسبية التي يوفرها النظام بالبنوك للإدارة تتصف بالدورية، وتسهم في التنبؤ بالنتائج التي يمكن أن تترتب في اتخاذ القرارات، كما تساعد في اتخاذ القرارات المتعلقة باختيار البدائل المتاحة.

ثانياً: اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

فرضية العدم: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لخاصية الموثوقية للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية عند مستوى (0.05).

الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لخاصية الموثوقية للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية عند مستوى (0.05).

جدول رقم (8): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

المتغير التابع/ جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية		المتغير المستقل					
F	معامل التحديد R2	معامل الارتباط R	اختبار T	الخطأ المعياري	معامل النموذج	معامل النموذج	المتغير المستقل
مستوى الدلالة	المحسوبة		مستوى الدلالة				
						$\alpha$	ثابت الانحدار
						$\beta$	الموثوقية للمعلومات المحاسبية
							معادلة الانحدار

$$y = 1.869 + 0.541x_2$$

يتضح من الجدول رقم (8) وجود علاقة ارتباطية طردية متوسطة بين الموثوقية للمعلومات المحاسبية وجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، وهذا ما أوضحه معامل الارتباط لـ (بيرسون)، حيث بلغت قيمته (0.646)، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05)، وهو أيضاً ما يؤكد ميل نموذج الانحدار البالغ (0.541) كما يؤثر الموثوقية للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بنسبة (0.418)، أما ما نسبته (0.582) تعود لعوامل أخرى غير مدرجة في النموذج، وهي ذات دلالة إحصائية، وهذا ما أوضحه اختبار (F)، حيث بلغت قيمته (122.666) وبمستوى دلالة إحصائية (0.000)، وهي أقل من المستوى المعتمد في المقارنة (0.05).

ولذا نرفض فرضية العدم الثانية، ونقبل الفرضية البديلة: (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لخاصية الموثوقية للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية عند مستوى 0.05).

وهذا يتفق مع دراسة (أحمد، 2013) ودراسة (محمد، 2021)، التي أشارت أنه يوجد أثر لموثوقية المعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، فكلما كانت المعلومات موثوقة يمكن الاعتماد عليها، ذلك من الصدق في التعبير عن المشكلة التي تتعلق باتخاذ القرار الذي يؤدي إلى إحداث أثر إيجابي في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية.

واتفقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة (kallob، 2013) ودراسة (Hachem, Sujud, 2019) مما يعني أن أفراد العينة توافق على خاصية الموثوقية في الخصائص النوعية لنظم المحاسبية، والتي لها المقدرة في إحداث أثر إيجابي في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك العاملة باليمن، ويكون السبب في ذلك أن الالتزام بخاصية الموثوقية في المعلومات المحاسبية التي توفرها البنوك يؤدي إلى المساعدة في جودة الخدمات

المصرفية الإلكترونية من تميز هذه المعلومات بخصائص الموثوقية كالصدق في التعبير، وحيادية تلك المعلومات، مما يؤدي إلى جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية.

ثالثاً: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

فرضية العدم: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لخاصية القابلية للفهم للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية عند مستوى (0.05).

الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لخاصية القابلية للفهم للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية عند مستوى (0.05).

جدول رقم (9): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

المتغير المستقل	معامل النموذج	الخطأ المعياري	اختبار T		معامل الارتباط R	معامل التحديد R2	F	مستوى الدلالة
			المحسوبية	مستوى الدلالة				
ثابت الانحدار	α	2.400	.209	11.478	.000			
القابلية للفهم للمعلومات المحاسبية	β	.434	.052	8.285	.000	.286	68.649	.000
معادلة الانحدار	$y = 2.40 + 0.434x_3$							

يتضح من الجدول رقم (9) وجود علاقة ارتباطية طردية متوسطة بين القابلية للفهم للمعلومات المحاسبية وجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، وهذا ما أوضحه معامل الارتباط لـ (بيرسون)، حيث بلغت قيمته (0.535) وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05)، وهو أيضاً ما يؤكد ميل نموذج الانحدار البالغ (0.434)، كما يؤثر القابلية للفهم للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بنسبة (0.286)، أما ما نسبته (0.714) تعود لعوامل أخرى غير مدرجة في النموذج، وهي ذات دلالة إحصائية، وهذا ما أوضحه اختبار (F)، حيث بلغت قيمته (68.649) وبمستوى دلالة إحصائية (0.000)، وهي أقل من المستوى المعتمد في المقارنة (0.05).

ولذا نرفض فرضية العدم الثالثة، ونقبل الفرضية البديلة: (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لخاصية القابلية للفهم للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية عند مستوى (0.05)).

وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتائج الدراسات السابقة كما في دراسة (kallab, 2013) ودراسة (Abdelraheem, et al, 2021) التي أشارت إلى أن هناك أثراً إيجابياً لخاصية القابلية للفهم، حيث إن هذه المعلومات سهلت الفهم، والاستيعاب، تساعد المديرين على اتخاذ أفضل القرارات.

واتفقت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسات (الهينيني وآخرون، 2018)، ودراسة (أحمد، 2013)، التي توصلت إلى أن خاصية القابلية للفهم لنظم المعلومات المحاسبية قد أسهمت في تحقيق رضا العملاء، الذي ينشأ عادة عن جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية.

وبذلك يمكن القول إن البنوك العاملة باليمن تعتمد على المعلومات التي تتصف بخاصية القابلية للفهم التي توفر لهذه البنوك، مما يساعد في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، ويكون السبب في ذلك أن يقوم النظام المحاسبي بالبنك بعرض القوائم المالية والإفصاحات اللازمة بصورة واضحة، وكذلك يعمل النظام المحاسبي بالبنك على عرض معلومات أرصدة العملاء بصورة واضحة، كما يقدم معلومات سهلة الفهم لمستخدمي المعلومات المالية.

رابعاً: اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

فرضية العدم: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لخاصية التوقيت المناسب للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية عند مستوى (0.05).

الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لخاصية التوقيت المناسب للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية عند مستوى (0.05).

جدول رقم (10): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

المتغير التابع/ جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية								المتغير المستقل
F		معامل التحديد (R2)	معامل الارتباط (R)	اختبار (T)		الخطأ المعياري	معامل النموذج	
مستوى الدلالة	المحسوبة			مستوى الدلالة	المحسوبة			
				.000	11.337	.199	2.252	α ثابت الانحدار
.000	89.765	.344	.587	.000	9.474	.049	.469	β التوقيت المناسب للمعلومات المحاسبية
$y = 2.252 + 0.469x_4$								معادلت الانحدار

يتضح من الجدول رقم (10) وجود علاقة ارتباطية طردية متوسطة بين التوقيت المناسب للمعلومات المحاسبية وجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، وهذا ما أوضحه معامل الارتباط لـ (بيرسون)، حيث بلغت قيمته (0.587) وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) وهو أيضاً ما يؤكد ميل نموذج الانحدار البالغ (0.469)، كما تؤثر التوقيت المناسب للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بنسبة (0.344) أما ما نسبته (0.656) تعود لعوامل أخرى غير مدرجة في النموذج، وهي ذات دلالة إحصائية، وهذا ما أوضحه اختبار (F)، حيث بلغت قيمته (89.765) وبمستوى دلالة إحصائية (0.000)، وهي أقل من المستوى المعتمد في المقارنة (0.05).

ولذا نرفض فرضية العدم الرابعة، ونقبل الفرضية البديلة: (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لخاصية التوقيت المناسب للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية عند مستوى (0.05))

واتفقت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسات (الهنيني وآخرون، 2018)، دراسة (kallob، 2013) التي توصلت إلى أن خاصية التوقيت المناسب لنظم المعلومات المحاسبية تعمل للحصول على معلومات، وبيانات مالية ذات جودة عالية تساعد متخذي القرار في البنوك على اتخاذ القرارات السليمة، الذي ينشأ عادة عن جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية.

وبذلك يمكن القول إن البنوك العاملة باليمن تعتمد على المعلومات التي تتصف بخاصية التوقيت المناسب، والتي توفر لهذه البنوك، مما يساعد في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، ويكون السبب في ذلك أن يقوم النظام بتزويد إدارة البنك بجميع احتياجاتها من المعلومات المحاسبية اللازمة في الوقت المناسب لاتخاذ القرار، وكذلك يساعد النظام المحاسبي في إعداد وإصدار التقارير المالية الدورية في المواعيد المحددة لها.

#### خامساً: اختبار الفرضية الفرعية الخامسة:

فرضية العدم: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لخاصية القابلية للتحقق للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية عند مستوى (0.05).

الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لخاصية القابلية للتحقق للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية عند مستوى (0.05).

جدول رقم (11): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة

المتغير التابع/ جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية								المتغير المستقل
F	معامل التحديد R2	معامل الارتباط R	اختبار T		الخطأ المعياري	معامل النموذج	α	
مستوى الدلالة	المحسوبة		مستوى الدلالة	المحسوبة				
			.000	8.031	.234	1.882		ثابت الانحدار
.000	92.100	.350	.592					القابلية للتحقق للمعلومات المحاسبية
			.000	9.597	.056	.539	β	معادلة الانحدار
$y = 1.882 + 0.539x_5$								

يتضح من الجدول رقم (11) وجود علاقة ارتباطية طردية متوسطة بين القابلية للتحقق للمعلومات المحاسبية وجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، وهذا ما أوضحه معامل الارتباط لـ (بيرسون)، حيث بلغت قيمته (0.592)، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05)، وهو أيضاً ما يؤكد ميل نموذج الانحدار البالغ (0.539) كما تؤثر القابلية للتحقق للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بنسبة (0.350) أما ما نسبته (0.650) تعود لعوامل أخرى غير مدرجة في النموذج، وهي ذات دلالة إحصائية، وهذا ما أوضحه اختبار (F)، حيث بلغت قيمته (92.100) وبمستوى دلالة إحصائية (0.000). وهي أقل من المستوى المعتمد في المقارنة (0.05).

ولذا نرفض فرضية العدم الخامسة، ونقبل الفرضية البديلة: (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لخاصية القابلية للتحقق للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية عند مستوى (0.05)).

وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتائج الدراسات السابقة كما في دراسات كل من (الهنيني وآخرون، 2018) ودراسة (Alka Jain, Alsarayerh, 2018) من حيث الدور الإيجابي الذي تحققه الخصائص النوعية لنظم المعلومات المحاسبية بشكل محدد في المصارف، وهذا يؤدي إلى جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية. وبذلك يمكن القول إن البنوك العاملة باليمن تعتمد على المعلومات التي تتصف بخاصية القابلية للتحقق، والتي توفرها لهذه البنوك، مما يساعد في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، ويكون السبب في ذلك أن يقوم النظام المحاسبي بالبنك على التحقق من صدق المعلومات الصادرة عنه، كما تسهم المعلومات المحاسبية في تصحيح القرارات، والتأكد من فاعليتها.

سادساً: اختبار الفرضية الفرعية السادسة:

فرضية العدم: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لخاصية القابلية للمقارنة للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية عند مستوى (0.05).

الفرضية البديلة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لخاصية القابلية للمقارنة للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية عند مستوى (0.05).

جدول رقم (12): نتائج اختبار الفرضية الفرعية السادسة

المتغير التابع/ جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية								المتغير المستقل
F		معامل التحدي د (R2)	معامل الارتباط (R)	اختبار (T)		الخطأ المعياري	معامل النموذج	
مستوى الدلالة	المحسوب			مستوى الدلالة	المحسوب			
				.000	13.288	.199	2.639	ثابت الانحدار $\alpha$
.000	56.635	.249	.499	.000	7.526	.049	.369	القابلية للمقارنة للمعلومات المحاسبية $\beta$
$y = 2.639 + 0.3690x_6$								معادلة الانحدار

يتضح من الجدول رقم (12) وجود علاقة ارتباطية طردية متوسطة بين القابلية للمقارنة للمعلومات المحاسبية وجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، وهذا ما أوضحه معامل الارتباط لـ(بيرسون)، حيث بلغت قيمته (0.499)، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05)، وهو أيضاً ما يؤكد ميل نموذج الانحدار البالغ (0.369) كما تؤثر القابلية للمقارنة للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بنسبة (0.249)، أما ما نسبته (0.751) تعود لعوامل أخرى غير مدرجة في النموذج، وهي ذات دلالة إحصائية، وهذا ما أوضحه اختبار (F)، حيث بلغت قيمته (56.635) وبمستوى دلالة إحصائية (0.000)، وهي أقل من المستوى المعتمد في المقارنة (0.05).

ولذا نرفض فرضية العدم السادسة، ونقبل الفرضية البديلة: (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لخاصية القابلية للمقارنة للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية عند مستوى (0.05)).

وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتائج الدراسات السابقة، كما في دراسات كل من دراسة (kallob, 2013)، ودراسة (حلاست، 2013) ودراسة (الشامي، 2009) في أن الخصائص النوعية لنظم المعلومات المحاسبية، وخاصة القابلية للمقارنة تعمل على عرض المعلومات بكفاءة، وتقديمها بجودة أعلى. وبذلك يمكن القول إن البنوك العاملة باليمن تعتمد على المعلومات التي تتصف بخاصية القابلية للمقارنة والتي توفر لهذه البنوك، مما يساعد في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، ويكون السبب في ذلك أن يقوم النظام المحاسبى بالبنك من إجراء المقارنات للبيانات المالية بين الفترات المالية، كما يقارن البنك النتائج الفعلية للأنشطة من فترة إلى أخرى.

### الاستنتاجات:

1. هناك أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للخصائص النوعية لنظم المعلومات في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك العاملة باليمن.
2. يتمثل مصدر التأثير الإيجابي للخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بتوافر خاصية الموثوقية بدرجة أساسية، ثم خاصية القابلية للتحقق، تليها خاصية التوقيت المناسب، تليها خاصية الملاءمة، ثم خاصية القابلية للفهم، ثم خاصية القابلية للمقارنة.
3. تبين أن هناك علاقة ارتباطية طردية قوية بين الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية بأبعادها: (الملاءمة، الموثوقية، القابلية للفهم، التوقيت المناسب، القابلية للتحقق، القابلية للمقارنة) وجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، بلغت نسبة (0.739)، وأن الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية بأبعادها الستة تفسر (54.6%) من التغيرات في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية.
4. تتوفر الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية: (الملاءمة، الموثوقية، القابلية للفهم، التوقيت الزمني، القابلية للتحقق، القابلية للمقارنة)، بجميع أبعادها في البنوك العاملة باليمن بدرجة (80%).
5. بلغت درجة تحقق جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك العاملة باليمن بجميع أبعادها: (سهولة الاستخدام، توفير الوقت، السرية، الأمان) درجة (82.51%)، على وفق وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، لذلك تبدي جميع البنوك مجتمع الدراسة اهتماماً كبيراً بتحقيق جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية.
6. إن أكثر الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية تتوافر على وفق أفراد العينة خاصية الموثوقية بنسبة (82.96%)، ثم خاصية القابلية للتحقق بنسبة (82.85%)، تليها خاصية القابلية للمقارنة بنسبة (80.05%)، ثم التوقيت المناسب بنسبة (79.40%)، تليها خاصية القابلية للفهم (79.08%)، ثم خاصية الملاءمة بنسبة (78.64%).
7. إن أكثر الأبعاد تحققاً في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية وفقاً لأفراد عينة الدراسة وبحسب الأهمية كانت كالآتي: السرية بنسبة (84.87%)، الأمان بنسبة (83.05%)، توفير الوقت بنسبة (82.08%)، سهولة الاستخدام بنسبة (80.03%).

## التوصيات:

1. استناداً إلى الاستنتاجات التي أشارت إلى وجود أثر إيجابي للخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، توصي الدراسة البنوك العاملة باليمن بالآتي:  
1. ضرورة تطبيق أنظمة المعلومات المحاسبية الحديثة للاستفادة من خصائصها الفريدة، وبما يحقق الاستغلال الأمثل لمواردها، وبذلك تحقيق رؤيتها الاستراتيجية، وتحقيق جودة عالية في الخدمات المصرفية الإلكترونية.
2. ضرورة اهتمام البنوك العاملة باليمن بمواكبة آخر المستجدات، والتطورات التكنولوجية في مجال نظم المعلومات المحاسبية، وتعديل أنظمتها بحسب هذه التطورات للاستفادة، من ذلك في مجال تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية للعملاء في ظل أعلى جودة ممكنة.
3. ضرورة قيام إدارات البنوك العاملة باليمن بوضع أهداف للارتقاء بالخدمات المصرفية الإلكترونية، ويكون هدفاً أساسياً تسعى لتحقيقه في جميع الأوقات وجميع الخدمات، والاستفادة من نظم المعلومات المحاسبية، وخصائصها في تحقيق الهدف بأكبر قدر ممكن.
4. ضرورة توفير البنوك العاملة باليمن للموارد البشرية، والمالية، ومتطلبات البنية التحتية، وهيكلت إدارتها وأقسامها، بحيث تتمكن من الاستغلال الأمثل للمعلومات المحاسبية عند القيام بأي عمل من أعمالها، أو تقديم أي خدمة من خدماتها، وذلك من أجل الرقي بجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة للعملاء، وكسب رضا العملاء الحاليين، واستقطاب عملاء جدد آخرين.
5. إقامة دورات تدريبية للعاملين في البنوك، ونشر ثقافة أهمية المعلومات المحاسبية.



## قائمة المراجع:

### المصادر والمراجع العربية

#### الكتب:

الأديمي، منصور. (2010). *منهج البحث العلمي وتطبيقاته في العلوم التجارية والاقتصادية*، الأمين للنشر والتوزيع، صنعاء، اليمن.

الشميري، ناظم، والعبد اللات، عبد الفتاح. (2008). *الصيرفة الإلكترونية، الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع*، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.

سيكاران، أوما. (2010). *طرق البحث في الإدارة - مدخل بناء المهارات البحثية*، ترجمة إسماعيل بسيوني، وعبد الله العزاز، الرياض: دار المريخ للنشر.

#### الدوريات:

الرواش، حسن، وآخرون (2020). محددات استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية في الأردن من وجهة نظر العملاء، *المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال*، 8 (3): (391-375).

الشفيع، خضر؛ وبابكر، موسى؛ ونور الهادي، محمد (2020). أثر الصيرفة الإلكترونية على جودة المعلومات المحاسبية في المصارف - دراسة ميدانية على المصارف العاملة بمدينة كوستي- السودان. *أبحاث اقتصادية معاصرة*، 3 (1): (155-140).

الهنيني، إيمان؛ وآخرون. (2018). أثر الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية على جودة الخدمات المصرفية". دراسة ميدانية على المصارف العاملة في الأردن. *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية*، 26 (4): (182-159).

باشير، عبد الله محمد، والورفلي، آية يوسف. (2022). أبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها على رضا الزبائن - دراسة ميدانية على عينات من زبائن مصرف التجارية والتنمية في مدينة بنغازي، *مجلة الدراسات والاقتصادية*، 4 (5) (126-120).

سالم، بدر الدين؛ وأحمد، نصر الدين (2019). دور الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية في رفع كفاءة التخطيط والرقابة في المؤسسات المالية السودانية، *مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة*، 04 (1): (142-127).

سيد، سيد عبد الفتاح (2022). أثر متطلبات المحاسبة عن الأصول البيولوجية طبقاً للمعيار (ISA 41) على تحسين الخصائص النوعية للمعلومات المالية المفيدة- دراسة ميدانية. *مجلة الدراسات التجارية المعاصرة*، 13 (8): (264-220).

شكشك، مصطفى، وعمران، أبو خريص (2015). التسويق الإلكتروني وأثره على جودة الخدمات المصرفية- دراسة ميدانية عن المصارف التجارية بمدينة زليتن، *المجلة الجامعة*، 2 (17): (186-151).

صيام، وليد زكريا، والمهني، محمد عبد الله. (2007). مدى إسهام التجارة الإلكترونية ووسائل الاتصال الحديثة في تطوير نظم المعلومات المحاسبية في البنوك التجارية الأردنية، *دراسات العلوم الإدارية، الجامعة الأردنية*، 34 (1): (50-33).

- عبيد، شاهر محمد (2021). أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا والتزام عملاء البنك الإسلامي الفلسطيني، *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية*، 29 (4): (133-157).
- عبد الله، بدر؛ الصهبي، إياد. (2020). أثر جودة الخدمات المصرفية في تحقيق رضا العميل من خلال بناء صورة ذهنية إيجابية -دراسة ميدانية في البنوك العاملة في صنعاء - اليمن- *المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث - مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية*، 4 (6): (32-61).
- عمار، شلابي؛ وأيمن، تيريرات. (2021). أثر جودة المعلومات المحاسبية في اتخاذ القرار الاستثماري- دراسة حالة مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بسكيكدة. *مجلة مجاميع المعرفة*، 07 (1): (652-669).
- عمر، قمان؛ وعلي، باكريّة. (2019). أهمية جودة الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية والمالية في ترشيد قرارات الأطراف الداخلية والخارجية للمؤسسة الاقتصادية - دراسة تحليلية. *مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة*، 2 (2): (127-142).
- علي، عبد الرحمن، وآخرون. (2020). دور التجارة الإلكترونية في تحقيق خصائص الجودة للمعلومات المحاسبية- دراسة ميدانية على عينات من المصارف العراقية، *مجلة الدنانير*، (18): (528-550).
- محوس، زكية، وآخرون (2021). مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين الخدمات المصرفية- دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بنك وكالة الوادي، *مجلة التنمية الاقتصادية*، 6 (1): (116-126).
- محمد، السماني عطا (2021). أثر الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية على جودة التقارير المالية للبنوك التجارية. - دراسة ميدانية على المصارف التجارية العاملة بالمملكة العربية السعودية. *المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر*، 25 (1): (104-130).
- محمد، عبد الفتاح؛ والمغربي، محمد. (2020). الواقع الاستراتيجي للخدمات المصرفية الإلكترونية التي تقدمها البنوك اليمنية. *مجلة جامعة البيضاء*، 4 (1): (205-228).
- مهيوب، أحمد، وآخرون (2021). أثر تكنولوجيا المعلومات في لإدارة المعرفة - دراسة ميدانية على البنوك اليمنية- *مجلة الدراسات الاجتماعية*، 27 (1): (95-123).
- كروش، نورالدين، وآخرون (2020). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على تحسين جودة الخدمة المصرفية، *مجلة البحوث والدراسات العلمية*، 1 (14): (158-175).
- الرسائل الجامعية والمؤتمرات العلمية؛  
أحمد، حنان حسن. (2013). أثر جودة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي على رضا العملاء في البنوك التجارية الأردنية. [رسالة ماجستير غير منشورة]، جامعة عمان العربية، الأردن.
- الباهي، صلاح الدين. (2016). أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن، *دراسة ميدانية على البنك الإسلامي الأردني في عمان - الأردن*. [رسالة ماجستير غير منشورة]، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- السقا، منذر صبحي. (2016). تقييم جودة نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة، وأثرها في تحسين الأداء المالي لوزارة المالية الفلسطينية. [رسالة ماجستير غير منشورة]، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين.

- الشورة، رهام خالد. (2020). أثر الخصائص النوعية للرئيسة للمعلومات المحاسبية في تطبيق فاعلية ذكاء الأعمال- دراسة حالة على شركة "فينكا" الأردن للتمويل الأصغر. [رسالة ماجستير غير منشورة]، جامعة الزرقاء، الأردن.
- الشامي، أكرم يحيى (2009). أثر الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية على جودة التقارير المالية للبنوك التجارية العاملة في الجمهورية اليمنية. [رسالة ماجستير غير منشورة]، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
- الهاملي، عادل. (2019) أثر خصائص المعلومات المحاسبية على كفاءة إدارة المخاط- دراسة ميدانية في شركات التأمين العاملة بالجمهورية اليمنية. [رسالة ماجستير غير منشورة]، جامعة العلوم والتكنولوجيا.
- حلاسة، سمير رمضان. (2013). مدى ملائمة مخرجات أنظمة المعلومات المحاسبية الإلكترونية لمتطلبات متخذي القرارات الإدارية- دراسة تطبيقية على الشركات المدرجة في بورصة فلسطين للأوراق المالية. [رسالة ماجستير غير منشورة]، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- سعدى، خديجة (2021). دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين الأداء البنكي- دراسة حالة عينت من بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) أم البواقي، [رسالة ماجستير غير منشورة]، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر.

## ثانياً: المراجع الأجنبية:

### Books

Sekaran, U., & Bougie, R. (2010). *Research methods for business: A skill building approach* (5th ed.). Chichester: John Wiley & Sons

### Periodical

- Abdelraheem, A., et al., (2021). The effect of information technology on the quality of accounting information, *Accounting*, 7, 191-196.
- Abdullah, A., M.S, R., Shagari, S.L (2017). "Accounting Information Systems Effectiveness Evidence From The Nigerian Banking Sector", *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management*, 12, 309-335.
- ALsarayerh, A., & Alka, J. (2018). "The Impact of the Accounting Information System on Performance of Jordanian Commercial Banks" *International Journal for Research in Applied Science & Engineering Technology (IJRASET)*, 6 (1) , 238-241.
- Alshamayleh et al. (2015), " Measuring the quality of E-services and its impact on students satisfaction, *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 74 (3), 274-285.
- Sujud, H., & Hachem, B. (2019) "Effect of the Quality of the Accounting Information System Outputs on Customer Satisfaction in Lebanese Commercial Banks", *International Research Journal of Finance and Economics*, (79), 27-39.
- Dandago, K. I. (2014) "Information Technology and Accounting Information System In The Nigerian Banking Industry", *AsianEconomic and Financial Review*, 4 (5), 655-670.
- FASB, SFAC NO.8 , "Conceptual Framework for Financial Reporting " 2010.

Namahoot, K.S, & Laohavichien, T. (2015), Quality Management and Trust of Internet Banking in Thailan. *INTERNATIONAL JOURNAL OF SCIENTIFIC & TECHNOLOGY RESEARCH*, 4 (9), 257-262.

Nurhayati et al. (2016), Effects of The of Accounting System Quality, Accounting Information, and Service on User Satisfaction in Islamic Commercial Banks In Bandung. *International Journal of Multidisciplinary Research and Modern Education (IJMRME)*, 2 (2), 42-48.

#### **Thesis and scientific conferences:**

Abrol, S. (2014), *Impact of Internet Banking on Customer Satisfaction and Business Performance*, [Doctor's unpublished Paper]. University of Jammu.

Mchomba, D. A., (2018). *The Impacts of Electronic Banking on Customer Satisfaction in Tanzania Banking Industry: A Case Study of NMB Bank*. [Master's Paper that **is not published**]. University Of Tanzania.

Kallob, D. (2013). *Using the Information Qualitative Characteristics in Measuring the Quality of Financial Reporting of the Palestinian Banking Sector*. [Master's Paper that is not published]. Islamic University of Gaza.