



مجلة

الدراسات الاجتماعية

مجلة علمية ربعية محكمة تصدر عن كليتي العلوم الإدارية والإنسانية -

جامعة العلوم والتكنولوجيا - اليمن

المجلد السادس والعشرون - العدد الرابع 2020م

p-ISSN: 2312-525X e-ISSN: 2312-5268

أثر استراتيجية تنمية الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي المستدام في البنوك اليمنية

أ.د. عبد اللطيف مطلح محمد عايض د. عادل محمد أحسن بشر

دور التحليل المالي في الحد من التعثر المصرفي - دراسة ميدانية على المصارف الإسلامية اليمنية

د. زهير أحمد علي أحمد أ. أمين عبد الجليل سعيد سعيد

دور المعلم في تنمية القيم الحضارية لدى طلبة المرحلة الثانوية بمدينة بريدة بالمملكة العربية السعودية

أ. فاطمة جابر الشهري

مستوى التعلم التنظيمي وأثره في الأداء الوظيفي - دراسة ميدانية في البنوك الأهلية بمدينة الحديدة

عبدالكريم قاسم علي البيعم أ.د. عبد الملك أحمد أحمد المعمري

أثر تطبيق معايير صفات التدقيق الداخلي في فاعلية نظام الرقابة الداخلية - دراسة ميدانية في البنوك العاملة بالجمهورية اليمنية

أ.د. محمد علي الريدي أ. عبد الإله أحمد ضيه

جامعة العلوم والتكنولوجيا

University of Science & Technology





المجلة مفهرسة في المواقع التالية :



مجلة الدراسات الاجتماعية

المجلد السادس والعشرون - العدد (٤)، ديسمبر ٢٠٢٠م

الهيئة الاستشارية • هيئة التحرير

رئيس التحرير

أ.د. / مراد محمد النشمي

كلية العلوم الإدارية، جامعة العلوم والتكنولوجيا، الجمهورية اليمنية

نواب رئيس التحرير

أ.د. / عبد اللطيف مصلح محمد

كلية العلوم الإدارية، جامعة العلوم والتكنولوجيا، الجمهورية اليمنية

د / وليد محمد عبد الله أحمد

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة العلوم والتكنولوجيا، الجمهورية اليمنية

هيئة التحرير

أ.د. / محمد علي الريدي

كلية العلوم الإدارية، جامعة العلوم والتكنولوجيا، الجمهورية اليمنية

أ.د. / صالح عبد الله الضيبياني

كلية الشريعة والقانون، جامعة صنعاء، الجمهورية اليمنية

أ.د. / شيرين حامد أبو وردة

كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز، السعودية

أ.د. / محمد أحمد الحاوري

كلية التجارة والاقتصاد، جامعة صنعاء، الجمهورية اليمنية

أ.د. / إسماعيل مسعود ناجي

كلية التربية، جامعة صنعاء، الجمهورية اليمنية

أ.د. / عبد الوهاب عبد الله المعمري

كلية العلوم الإدارية، جامعة العلوم والتكنولوجيا، الجمهورية اليمنية

أ.د. / عبد الله قائد السويدي

كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة قطر، قطر

د / عبد الغني محمد العمراني

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة العلوم والتكنولوجيا، الجمهورية اليمنية

د / هلال حزام سند

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة العلوم والتكنولوجيا، الجمهورية اليمنية

أعضاء الهيئة الاستشارية

أ.د. / داود عبد الملك الحدابي، الجمهورية اليمنية

أ.د. / ناصر عبدالله العولقي، الجمهورية اليمنية

أ.د. / عبد الواحد عزيز الزنداني، الجمهورية اليمنية

أ.د. / محمد عبد الله الصوفي، الجمهورية اليمنية

أ.د. / عبدالرحمن عبدربه الدربجي، الجمهورية اليمنية

أ.د. / محمد حامد المخلافي، الجمهورية اليمنية

أ.د. / محمد سنان الجلال، الجمهورية اليمنية

أ.د. / عبدالعزيز صالح المقالح، الجمهورية اليمنية

أ.د. / محمد أحمد الأفندي، الجمهورية اليمنية

أ.د. / عبدالرحمن عبد الواحد الشجاع، الجمهورية اليمنية

أ.د. / عبدالوهاب لطف الدليمي، الجمهورية اليمنية

أ.د. / محمود فتحي عكاشة، جمهورية مصر العربية

أ.د. / رُشامى زين يوسف، ماليزيا

أ.د. / مدحت محمد أبو النصر، جمهورية مصر العربية

أ.د. / نوري عبد الودود الجناعي، العراق

التحرير والتدقيق اللغوي:

أ.د. / محمد حسين خاقو، جامعة صنعاء، الجمهورية اليمنية

د / محمد علي المحمدي، جامعة العلوم والتكنولوجيا، الجمهورية اليمنية

أ. / محمد أحمد صلح، جامعة العلوم والتكنولوجيا، الجمهورية اليمنية

المراجعة الإحصائية:

مدرس مساعد. عمرو محمد صالح علي، جامعة العلوم والتكنولوجيا، الجمهورية اليمنية

التدقيق والإنتاج الفني:

أ. حذيفة حسن الشميري، جامعة العلوم والتكنولوجيا، الجمهورية اليمنية

للمراسلات:

مجلة الدراسات الاجتماعية

قسم البحث العلمي والنشر - عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي

جامعة العلوم والتكنولوجيا - صنعاء

ص. ب: 13064 - تلفون الجامعة: 373237 / 1 / 00967 تحويلة (6137)

البريد الإلكتروني: jss@ust.edu

قواعد وإجراءات النشر في مجلة الدراسات الاجتماعية

أولاً: القواعد العامة:

بالنسبة للبحوث التي ترسل للنشر في مجلة الدراسات الاجتماعية التي تصدر عن جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية يرجى مراعاة القواعد الآتية:

1. تقبل المجلة نشر البحوث باللغتين العربية والإنجليزية، وذلك في مجالات العلوم الاقتصادية والإدارية والتربوية والعلوم الإنسانية والاجتماعية الأخرى، والتي تتوافر فيها الشروط الآتية:

أ. أن يحتوي البحث على الآتي:

◀ مقدمة تتناول التالي:

- الخلفية النظرية والدراسات السابقة
- مشكلة / قضية البحث
- أسئلة البحث
- أهداف البحث
- النموذج المعرفي (بحسب نوع البحث)
- فرضيات البحث (بحسب نوع البحث)
- أهمية البحث
- حدود البحث
- التعريفات الإجرائية

◀ منهجية البحث وإجراءاته

◀ نتائج البحث ومناقشتها

◀ استنتاجات البحث

◀ التوصيات والمقترحات

ب. يكون البحث أصيلاً، وتتوافر فيه شروط البحث العلمي المعتمد على الأصول العلمية والمنهجية المتعارف عليها في كتابة البحوث الأكاديمية.

ج. أن يكون البحث مكتوباً بلغة سليمة، ومراعياً لقواعد الضبط ودقة الرسوم والأشكال - إن وجدت - ومطبوعاً على نظام (OFFICE) ببنط (16) ويخط (Traditional Arabic)، وألا تزيد صفحات البحث عن (30) صفحة متضمنة المراجع.

د. يجب أن تكون الجداول والأشكال مدرجة في أماكنها الصحيحة، وأن تشمل العناوين والبيانات الإيضاحية الضرورية، ويُرَاعَى أن لا تتجاوز أبعاد الأشكال والجداول حجم الصفحة (11 سم).

هـ. أن يكون البحث ملتزماً بدقة التوثيق، وحسن استخدام المراجع على النحو الآتي:

◀ يكون الاستشهاد في متن البحث بذكر الاسم الأخير للمؤلف وسنة النشر بين قوسين مثل العمران (2006) أو (العمران، 2006)، وفي حالة وجود مؤلفين فيذكر الاسم الأخير للمؤلفين، ثم سنة النشر مثل (خورشيد ويوسف، 2009)، وعند وجود ثلاثة إلى خمسة مؤلفين فيذكر الاسم الأخير لجميع المؤلفين عند أول استشهاد مثل (كين، هيث وسندريتو، 2002)، وعند الاستشهاد بنفس المرجع مرة أخرى في البحث فإنه يكتب اسم المؤلف الأول متبوعاً بكلمة وآخرون ثم سنة النشر مثل (كين وآخرون، 2005)، وعند وجود أكثر من خمسة مؤلفين فيذكر الاسم الأخير للمؤلف الأول متبوعاً بكلمة وآخرون ثم سنة النشر، وفي حالة الاقتباس النصي يتم إضافة رقم الصفحة بعد اسم المؤلف وسنة النشر مثل (الجاوري، 2016، 217).

◀ يراعى أن تكون قائمة المراجع في نهاية البحث وفق التوثيق المتبع في الجمعية الأمريكية لعلم النفس (APA)، وتحتوي على جميع المراجع التي استشهد بها في متن البحث، وترتب ترتيباً أبجدياً مع ترك مسافة بين كل مرجع والذي يليه، وتأتي المراجع العربية أولاً ثم المراجع الأجنبية بعدها، وتذكر بيانات المراجع على النحو الآتي:

□ عند استخدام الكتب بوصفها مراجع للبحث:

يتم كتابة اسم المؤلف كاملاً (اللقب ثم بقية الاسم) ثم يوضع تاريخ النشر بين حاصرتين، يلي ذلك عنوان الكتاب بخط مائل، ورقم الطبعة، ويلى ذلك ذكر مكان النشر، واسم دار النشر.

أمثلة:

أرمسترونج، ثوماس (2006)، *الذكاءات المتعددة في غرفة الصف، الطبعة الثانية*، ترجمة مدارس الظهران الأهلية، السعودية: دار الكتاب التربوي.

الشوكاني، محمد بن علي بن محمد اليماني (1413هـ - 1993م)، *نيل الأوطار، الطبعة الأولى*، تحقيق عصام الدين الصبايطي، مصر: دار الحديث.

Gradner, H. (2005). *Multiple Intelligence New Horizons*. New York: Basic book.

□ عند استخدام الدوريات (المجلات) بوصفها مراجع للبحث:

يُذكر اسم صاحب المقالة كاملاً (اللقب ثم بقية الاسم)، ثم تاريخ النشر بين حاصرتين، ثم عنوان المقالة، ثم ذكر اسم المجلة بخط مائل، ثم رقم المجلد، ثم رقم العدد ورقم الصفحات.

أمثلة:

العمران، جيهان (2006)، *الذكاءات المتعددة للطلبة البحرينيين في المرحلة الجامعية وفقاً للنوع والتخصص الأكاديمي .. هل الطالب المناسب في التخصص المناسب؟ مجلة العلوم التربوية والنفسية*، 7(3)، 13-45.

Rabiee, F. (2007). Focus-group interview and data analysis. *Proceedings of the Nutrition Society*, 63(4), 655-660.

2. ألا يكون البحث قد سبق نشره أو قدم للنشر في أي جهة أخرى

3. تحتفظ المجلة بحقها في إخراج البحث وإبراز عناوينه بما يتناسب وأسلوبها في النشر.

4. عمل ملخص للبحث في حدود (150 - 200 كلمة) باللغة العربية أو الإنجليزية (حسب اللغة التي قدم بها البحث)، بحيث يشمل على قضية / مشكلة البحث، هدف البحث، منهج البحث، وأهم النتائج والإستنتاجات.

5. عمل كلمات مفتاحية للبحث (3-5 كلمات)، تلي ملخص البحث مباشرة.

6. عمل ترجمة لعنوان وملخص البحث باللغة الانجليزية إن كان البحث باللغة العربية، وعنوان وملخص باللغة العربية إن كان البحث باللغة الانجليزية، بالإضافة إلى ترجمة الكلمات المفتاحية.

ثانياً: إجراءات التقديم للنشر:

1. تُرسل البحوث والدراسات وجميع المراسلات المتعلقة بالمجلة إلى العنوان التالي:

الجمهورية اليمنية - صنعاء - ص.ب : 13064
قسم البحث العلمي والنشر - عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي
جامعة العلوم والتكنولوجيا
أو على تلفون الجامعة : 00967/1/373237 تحويلة (6137)
البريد الإلكتروني: jss@ust.edu
Website: <https://ust.edu/ojs/index.php/JSS>

2. تُرسل نسخة إلكترونية من البحث على إيميل المجلة أعلاه.
3. ينبغي أن يظهر اسم الباحث ولقبه العلمي، ومكان عمله، ومجاله في الصفحة الأولى من البحث.
4. يرفق بالبحث موجز للسيرة الذاتية للباحث، متضمناً عنوان الباحث بالتفصيل، وأرقام هواتف المنزل والعمل والفاكس - إن وجد - لكي يسهل التواصل مع الباحث عند الضرورة.
5. يرفق بالبحث إقراراً بأصالة البحث موقع من قبل الباحث.
6. في حالة قبول البحث مبدئياً، يتم عرضه على مُحكمين من ذوي الاختصاص في مجال البحث، ويتم اختيارهم بسرية تامة، ولا يُعرض عليهم اسم الباحث أو بياناته، وذلك لإبداء آرائهم حول مدى أصالة البحث، وقيّمته العلمية، ومدى التزام الباحث بالمنهجية المتعارف عليها، ويطلب من المحكم تحديد مدى صلاحية البحث للنشر في المجلة من عدمها.
7. يُخطّر الباحث بقرار صلاحية بحثه للنشر من عدمها خلال شهرين - على الأكثر - من تاريخ الاستلام للبحث.
8. في حالة ورود ملاحظات من المحكمين، تُرسل تلك الملاحظات إلى الباحث لإجراء التعديلات اللازمة بموجبها، على أن تعاد للمجلة خلال مدة أقصاها أسبوعين.
9. الأبحاث التي لم تتم الموافقة على نشرها لا تعاد إلى الباحثين.
10. يمنح أصحاب البحوث المنشورة نسخة واحدة من عدد المجلة المنشور فيه بحوثهم.
11. تُؤوّل جميع حقوق النشر للمجلة.

ثالثاً: رسوم النشر في المجلة:

تتقاضى المجلة مقابل نشر البحوث الرسوم الآتية:

1. المرسل من خارج الجمهورية اليمنية (\$ 150) مائة وخمسون دولاراً أمريكياً.
 2. المرسل من داخل الجمهورية اليمنية (20.000) عشرون ألف ريال يمني.
 3. المقدمة من باحثي جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية مجاناً.
- ملاحظة: هذه الرسوم غير قابلة للإرجاع سواء تم قبول البحث للنشر أو لم يتم.

تؤوّل كافة حقوق النشر إلى المجلة
الأبحاث المنشورة في هذه المجلة تعبر عن آراء أصحابها ولا تعبر بالضرورة عن رأي المجلة أو الجامعة

محتويات العدد:

الصفحة	الموضوع
1	أثر استراتيجية تنمية الموارد البشرية في تحقيق التميّز المؤسسي المستدام في البنوك اليمنية أ.د. عبد اللطيف فصلح محمد عايض د. عادل محمد أحسن بشر
29	دور التحليل المالي في الحد من التعثر المصرفي - دراسة ميدانية على المصارف الإسلامية اليمنية د. زهير أحمد علي أحمد أ. أمين عبد الجليل سعيد سعيد
57	دور المعلم في تنمية القيم الحضاريّة لدى طلبة المرحلة الثانويّة بمدينة بريدة بالمملكة العربية السعودية أ. فاطمة جابر الشهري
81	مستوى التعلم التنظيمي وأثره في الأداء الوظيفي - دراسة ميدانية في البنوك الأهلية بمدينة الحديدة عبدالكريم قاسم علي البعيم أ.د. عبدالملك أحمد أحمد المعمرى
111	أثر تطبيق معايير صفات التدقيق الداخلي في فاعلية نظام الرقابة الداخلية - دراسة ميدانية في البنوك العاملة بالجمهورية اليمنية أ.د. محمد علي الربيدي أ. عبد الإله أحمد خبه

أثر استراتيجية تنمية الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي المستدام في البنوك اليمنية

أ.د. عبد اللطيف مصلح محمد عايض⁽¹⁾
د. عادل محمد أحسن بشر²

© 2020 University of Science and Technology, Sana'a, 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.

© 2020 جامعة العلوم والتكنولوجيا، اليمن. يمكن إعادة استخدام المادة المنشورة حسب رخصة مؤسسة المشاع الإبداعي شريطة الاستشهاد بالمؤلف والمجلة.

¹ أستاذ إدارة الأعمال، كلية العلوم الإدارية، جامعة العلوم والتكنولوجيا، اليمن
² باحث في العلوم الإدارية، كلية العلوم الإدارية، جامعة العلوم والتكنولوجيا، اليمن
* عنوان المراسلة: a.musleh67@gmail.com

أثر استراتيجية تنمية الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي المستدام في البنوك اليمنية

الملخص:

هدفت الدراسة إلى قياس أثر استراتيجية تنمية الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي المستدام في البنوك اليمنية، وقد اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتمثل مجتمع الدراسة في البنوك اليمنية البالغ عددها (10) بنوك وواقع (1314) مفردة، وقد تم اختيار عينة الدراسة بطريقة العينة العشوائية غير الطبقية، واقع (306) مفردة، وتم جمع البيانات باستخدام الاستبانة، وتم معالجة البيانات بواسطة برنامج الحزمة الإحصائية في العلوم الاجتماعية (SPSS)، وقد توصلت الدراسة إلى وجود تفاوت في أثر أبعاد استراتيجية تنمية الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي المستدام، حيث كان أكثرها أثراً بعد استراتيجية تنمية الإبداع، وأقلها أثراً بعد استراتيجية تدريب الموارد البشرية، وقد أوصت الدراسة بضرورة تعزيز مستوى تحقيق التميز المؤسسي المستدام بكافة أبعاده، إضافة إلى زيادة اهتمام البنوك اليمنية باستراتيجية تنمية الموارد البشرية بكافة أبعادها؛ لما لذلك من أثر إيجابي في تحقيق التميز المؤسسي المستدام.

الكلمات المفتاحية : استراتيجية تنمية الموارد البشرية، البنوك اليمنية، تحقيق التميز المؤسسي المستدام.

The Impact of Human Resources Development Strategy on Achieving the Sustainable Organizational Excellence in the Yemeni Banks

Abstract:

This study aimed to investigate the impact of human resources development strategy on achieving the sustainable organizational excellence in the Yemeni banks. To achieve this objective, the analytical descriptive method was used. The study population consisted of 1314 employees from 10 Yemeni banks. The study sample of (306) was selected by using a non-stratified random method. The data were collected by a questionnaire. The collected data were processed and analyzed using the SPSS. The results of the study revealed that there was a discrepancy in the impact of the variables of the human resources development strategy on achieving the sustainable organizational excellence in the Yemeni banks. The highest degree of impact was found in the variable of innovation development strategy, whereas the lowest degree of impact was found in the human resources training strategy. In light of the findings, the study recommends that the Yemeni banks need to enhance the emphasis on achieving the sustainable organizational excellence of all dimensions and increase their attention to the implementation of human resource development strategy of all dimensions as this has a positive impact on achieving the sustainable organizational excellence.

Keywords: human resource development strategy, Yemeni banks, achievement of sustainable organizational excellence.

المقدمة:

يعد التميز المؤسسي المستدام أحد المفاهيم الإدارية الحديثة التي تسعى الكثير من المنظمات نحو تحقيقها، وتعد معايير التميز المؤسسي من الأهداف التي تسعى المنظمات إلى الوصول إلى تحقيقها؛ بهدف تحقيق مستويات متقدمة من التميز المؤسسي المستدام، والذي من خلاله تستطيع منظمات الأعمال تحقيق نوع من التوازن في تحقق أهداف الأطراف المختلفة ذات العلاقة بتلك المنظمات.

وقد أصبح التميز سمة بارزة للشركات المرنة والمبادرة والطامحة إلى الريادة في الأسواق وتمتيز قدراتها المختلفة والوصول إلى نتائج أكثر تميزاً لترضي كافة أصحاب المصلحة في المنظمة، ويعد الإنسان العامل الحاسم في تحقيق هذا التميز للمنظمات، الأمر الذي يتطلب تفعيل دور إدارة الموارد البشرية في مختلف المنظمات؛ كونها الجهة المسؤولة عن الإنسان ورعايته وتنظيم أموره ونتائج عمله.

وقد أدى إدراك منظمات الأعمال لواقع التحولات ومتطلبات التكيف معها إلى زيادة التركيز على استراتيجيات تنمية الموارد البشرية ووسائل التنمية فيها من: تدريب، وتمكين العاملين، وتشجيعهم على الإبداع والابتكار وتطوير مدرائها وقياداتها؛ باعتبار أن الموارد البشرية تعد من أكثر العوامل في المنظمة تأثراً بتلك التغييرات.

ومن الملاحظ أن المنظمات اليمينية - ومنها البنوك - تتأثر كغيرها من منظمات دول العالم الثالث من انعكاسات البيئة المتغيرة والديناميكية والأحداث المتلاحقة، وكثرة التحديات التي تواجهها والتي تفرض عليها أن تتعامل معها بما يناسبها من وسائل وإجراءات معاصرة، ويأتي في مقدمتها وضع استراتيجية لتنمية الموارد البشرية؛ لتكون قادرة على مواكبة التغييرات والتطورات المتلاحقة.

ومن هذا المنطلق تأتي أهمية تحقيق البنوك اليمينية لمستويات متقدمة من التميز المؤسسي المستدام من أجل الإسهام في تحسين مستوى خدماتها، ومن ثم نموها وتقدمها، إضافة إلى الدور الحيوي الذي قد تحققه استراتيجية تنمية الموارد البشرية في التوظيف الأمثل للموارد البشرية بتنميتها وتطويرها والمحافظة عليها باستمرار؛ لأنها تعد من أهم العوامل التي قد تسهم في تحقيق النمو المؤسسي المستدام.

التميز المؤسسي:

• مفهوم التميز المؤسسي المستدام:

لقد كان التميز المؤسسي أحد أهم المفاهيم التي ظهرت من خلال مجموعة من النظريات وتناولته العديد من الدراسات، ومن أبرز النظريات التي تناولت هذا المفهوم نظريات الجودة والتميز ونماذجها وأطروحات أشهر رواد الفكر الإداري، ويعرف التميز بأنه "القدرة على الابتكار والإبداع وطرح أفكار خلاقة، وعمل أشياء جديدة لم يالفها الآخرون، والتغيير التقليدي والتقديم بطريقة منظمة بكل ما هو متطور وجديد، وتحقيق نتائج وإنجازات تتفوق على المستويات السابقة" (الهلال، 2014، 25). كما عرف زايد (2005، 6) التميز المؤسسي بأنه "تلك الجهود التي تهدف إلى تحقيق الميزات التنافسية الدائمة للمنظمة".

وأما استدامة التميز فقد عرفها الزهراني وخليفة (2014، 14) بأنها: "الالتزام الدائم بالإيفاء باحتياجات وتوقعات العملاء وجميع الأطراف المعنية بصورة منهجية متوازنة".

ومما سبق يعرف التميز المؤسسي المستدام بأنه: النتائج النهائية لقدرة المنظمة على تلبية رغبات أصحاب المصلحة أو تجاوزها بهدف تحقيق التفوق على منافسيها في مختلف مجالات عملها وفق نظام شامل ومتكامل تتفاعل مكوناته مع بعضها بصورة دائمة لما من شأنه تحقيق استراتيجيتها، بحيث تعد تلك النتائج أهم مكوناتها.

• أبعاد التميُّز المؤسسي المستدام؛

لقد اعتمدت الدراسة ثلاثة أبعاد للتميُّز المؤسسي المستدام، وفيما يأتي استعراض لهذه الأبعاد؛
أولاً: رضا الموارد البشرية؛

إن دراسة رضا الموارد البشرية تعد ذات أهمية كبيرة بالنسبة لإدارة المنظمات المختلفة، فعن طريقه نتعرف على مشاعر الأفراد واتجاهاتهم المتعددة نحو مختلف جوانب عملهم، ويتم بذلك التعرف على جوانب القصور ومحاولة تلفيها، ويتم أيضاً معرفة المشكلات التي تهم الأفراد العاملين لوضع الحلول المناسبة التي تكفل التقدم، وزيادة الإنتاجية، والجودة العالية في تقديم الخدمات (6, 2005, Tyilana).

ويعرف الرضا بأنه شعور العامل إزاء وظيفته، ولا يعتمد الرضا على طبيعة المهمة فحسب، بل توقعات العامل من وظيفته (76, 2011, Sowmya & Panchanatham).

وقد ذكر John و Schermerhorn (1996, 261) أن العناصر المهمة للوظيفة التي يمكن أن تؤثر في رضا العامل عن وظيفته، تتضمن الآتي؛

1. الرضا عن المرتب والحوافز المادية.
2. الرضا عن المهام التي تتضمنها الوظيفة.
3. الرضا عن العلاقة مع الرؤساء.
4. الرضا عن العلاقة مع الزملاء.
5. الرضا عن مكان العمل.
6. الرضا عن فرص التقدم والترقية.

وفي ضوء ما سبق فقد تم قياس رضا الموارد البشرية في هذه الدراسة من خلال المؤشرات الآتية؛

- مدى توفر فرص التنمية والتطوير الوظيفي.
- مستوى المكانة الاجتماعية التي حصل عليها الموظف من عمله في البنك.
- مدى ملاءمة الأجور والحوافز للجهود المبذولة.
- مستوى الراتب الذي يتقاضاه الموظف مقارنة بالمؤسسات الأخرى.
- مستوى العلاقة مع المدراء والزملاء.
- مستوى ملاءمة بيئة العمل.
- مدى توفر الأمان والاستقرار الوظيفي.

ثانياً: رضا العملاء؛

يرى الزعبي (2011, 81) أن رضا العميل "يعتمد على أداء ما يقدم له بالنسبة إلى ما يتوقعه الزبون"، وقد عرفه البكري (2002, 15) بأنه "درجة إشباع حاجات الزبون ورغباته ودرجة استعداده لتكرار التعامل مع المنظمة مرة أخرى".

ويؤكد Kotler أن على المؤسسة التي ترغب في النجاح في سوق المنافسة اليوم "أن تجعل من العميل النواة التي تدور حولها عملياتها وأن تبتعد عن المفهوم البيعي وتركز على المفهوم التسويقي الحديث الذي يبدأ وينتهي بحاجات ورغبات العميل وكيفية إشباعها" (جواد وحسين، 2000، 58).

ويتأثر رضا العميل بعدة عوامل يمكن إجمالها بالآتي (أبو جليل، هيكل، عقل، والطراونة، 2013)

- ملامح الخدمة وخصائصها.
- العوامل الشخصية.
- جودة الخدمة.
- سعر الخدمة.

وفي ضوء ما سبق فقد تم قياس رضا العملاء في هذه الدراسة من خلال المؤشرات الآتية:

- مدى تنفيذ دراسات ميدانية لتحديد احتياجات العميل.
- مستوى جودة الخدمات التي يقدمها البنك.
- مدى سهولة الوصول إلى الخدمات التي يقدمها البنك.
- مدى تنوع الخدمات المقدمة للعملاء.
- مدى شفافية ووضوح الإجراءات والتعليمات للعملاء.
- سرعة الاستجابة للشكاوى والاستفسارات التي يقدمها العملاء.
- مدى توفر آلية لرصد شكاوى عملاء البنك.

ثالثاً: نتائج الأداء المؤسسي المستدام:

عرف نويران (2001، 24) نتائج الأداء المؤسسي المستدام بأنها "قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها الموضوعية". بينما عرفها صديقي وعبدالرؤوف (2011) بأنها قدرة العاملين في المؤسسة بمختلف مستوياتهم الإدارية على تحقيق الأهداف المسطرة لكل منهم، وذلك من خلال الاستغلال الأمثل لمختلف الموارد المتاحة.

ويسعى الأداء المؤسسي المستدام إلى تحقيق العديد من الأهداف، وقد أشار الكرخي (2014، 41) إلى عدد منها، وذلك على النحو الآتي:

1. تمكين الإدارة العليا في المنظمة من الحصول على صورة واضحة لإجراء مراجعة تقويمية شاملة.
2. الاستخدام الرشيد للموارد المتاحة لتحقيق أعلى العوائد وبأقل الكلف وبنوعية جيدة.
3. تكوين قاعدة معلوماتية كبيرة تستخدم في رسم السياسات والخطط العلمية المتوازنة والواقعية.
4. تحديد مواقع الخلل والضعف في نشاط المنظمة والعمل على التخلص منها من خلال وضع الحلول المناسبة لها بعد تحليلها ومعرفة مسبباتها.

وفي ضوء ما سبق فقد تم قياس نتائج الأداء المؤسسي المستدام في هذه الدراسة، وذلك من خلال المؤشرات الآتية:

- تحقيق أهداف البنك.
- معدل العائد على رأس مال البنك.
- معدل زيادة إيرادات البنك.
- زيادة المستفيدين من المبادرات المجتمعية التي يقدمها البنك.
- زيادة عدد المبادرات المجتمعية من البنك وموظفيه المرتبطة بالجانب الاقتصادي والمصرفي.
- تعدد الجهات التي تستفيد من نتائج أعمال البنك.
- زيادة الحصة السوقية للبنك.

استراتيجية تنمية الموارد البشرية:

• مفهوم استراتيجية تنمية الموارد البشرية:

يعد المفكر الأمريكي Leonard Nadler أول من قدم مضمونا لمفهوم تنمية الموارد البشرية (HRD) عام 1970 مقترحاً له ثلاثة عناصر، وهي: التدريب، والتعليم، والتنمية، بالتزامن مع تركيز العديد من المؤتمرات والأبحاث على التوسع الذي طرأ على مفهوم تنمية الموارد البشرية الذي شمل النمو والتغيير وتحسين الأداء (Werner & Desimone, 2012, 5). وقد عرف Mathis و Jackson (2010، 418) استراتيجية تنمية الموارد البشرية بأنها الجهود المستمرة الرامية إلى تحسين قدرة الأفراد على التعامل مع مهام متعددة وزيادة مواهبهم بدرجة أكبر من تلك التي تتطلبها أعمالهم الحالية. كما عرفها Meifert (2013، 17) بأنها مجموعة من الأنشطة التي تمارسها المنظمة لتحسين مؤهلات أو أداء الأفراد في المستويات الإدارية المختلفة عن طريق التدريب وتطوير المسار المهني للعاملين بما يؤمن تحقيق الأهداف

الفردية للعاملين والأهداف الاستراتيجية للمنظمة، وأما سملاي وبلالي (2017، 190) فقد عرفها بأنها "مجموعة التطبيقات والممارسات الهادفة إلى إتاحة فرص التعلم التنظيمي للموظفين والقيادات بما يساهم في تحسين الأداء وتحقيق النجاح الاستراتيجي للمنظمة".

ويمكن القول: إن استراتيجية تنمية الموارد البشرية: هي مجموعة الأساليب والأنشطة والممارسات الدائمة التي تنفذها المنظمة لتنمية معارف ومهارات وقدرات الموارد البشرية فيها؛ بغرض تحقيق استراتيجية المنظمة.

وتنال استراتيجية تنمية الموارد البشرية أهميتها في البنوك من كونها تساهم في تحقيق مزايا تنافسية للبنوك، إضافة إلى أنها تحقق عدة فوائد أهمها:

1. تعظيم العائد على الاستثمار في رأس المال البشري متمثلاً بالقيمة المضافة التي سيحققها بالنسبة لتكلفة هذا المورد.
2. تمكن البنوك من الاستخدام الأمثل لمواردها المختلفة.
3. تمكن البنوك من القدرة على مواجهة المنافسة الشديدة في سوق العمل.
4. تساعد البنوك في التعامل مع المتغيرات ومواجهة التحديات المختلفة بكفاءة وفاعلية.
5. تحسن مستوى الأداء الفردي والمؤسسي للبنك.

• أبعاد استراتيجية تنمية الموارد البشرية:

لقد اعتمدت الدراسة أربعة أبعاد لاستراتيجية تنمية الموارد البشرية، تتمثل في أربع استراتيجيات فرعية، وفيما يأتي استعراض لهذه الأبعاد -الاستراتيجيات:

أولاً: استراتيجية تدريب الموارد البشرية:

هي "مجموعة من الأساليب التي تهدف إلى تصميم وتنفيذ مجموعة من الممارسات والسياسات المتعلقة بتدريب الموارد البشرية المتجانسة داخلياً بالطريقة التي من خلالها تحقق رأس مال بشري يساهم في تحقيق أهداف المنظمة الاستراتيجية" (الشرعة والطراونة، 2011، 6).

وتؤدي استراتيجية تدريب الموارد البشرية في البنوك دوراً مهماً في تحديد احتياجات تلك البنوك من المهارات والسلوكيات والمعارف المطلوبة من حيث الكيف والكم وبشكل يتناسب مع التطورات الاستراتيجية للبنك، ثم الإسهام المباشر في زيادة مهارة وقدرات العاملين، والرفع من مستوى أدائهم لتحقيق مستوى أفضل للمزايا التنافسية.

وفي ضوء ما سبق فقد تم قياس استراتيجية تدريب الموارد البشرية في هذه الدراسة من خلال المؤشرات الآتية:

- وجود أهداف استراتيجية محددة للتدريب.
- تنفيذ البرامج التدريبية وفقاً للاحتياج التدريبي.
- وجود خطة تدريبية معتمدة.
- مشاركة كل موظف في دورة تدريبية على الأقل في السنة.
- مستوى تحسن الأداء الوظيفي.
- مدى قياس الأثر التدريبي للبرامج التدريبية.
- معدل الرضا عن التدريب.

ثانياً: استراتيجية تمكين الموارد البشرية:

لقد عرفها عبد المؤمن وقوفي (2015، 8) بأنها: "الطريقة أو العملية التي يمكن من خلالها منح العاملين القوة اللازمة لاتخاذ القرارات، والثقة بالنفس، والقناعة بقدراتهم المعرفية التي تساعدهم في عملية اتخاذ

القرار بما يجعلهم قادرين على تقديم المقترحات التي ستؤثر في نجاحهم الشخصي، وبالتالي نجاح المنظمة التي يعملون بها على المدى البعيد".

وقد حدد Daff (2015, 504) أربعة أبعاد أساسية لاستراتيجية تمكين الموارد البشرية وضمان نجاحها، وهي: توفر المعلومات، امتلاك المعرفة، امتلاك القوة، تقديم المكافآت.

وفي ضوء ما سبق فقد تم قياس استراتيجية تمكين الموارد البشرية في هذه الدراسة من خلال المؤشرات الآتية:

- مدى وجود أهداف استراتيجية تمكين الموارد البشرية.
- مدى وجود تصور لبرنامج تمكين الموارد البشرية.
- مدى وجود لوائح وأنظمة تعزز الاستقلالية والحرية.
- مدى وجود أنظمة للتحفيز والتشجيع.
- مدى وجود نظام صلاحيات معتمد وفعال.
- معدل رضا الموارد البشرية عن تمكينهم الوظيفي.

ثالثاً: استراتيجية تنمية الإبداع:

لقد عرفها المزروع (2014, 29) بأنها "تنمية القدرات الخاصة التي تتوفر لدى الفرد والتي تمكنه من الابتكار والتجديد، سواء في إيجاد حلول للمشكلات أو التوصل لأداة جديدة أو إثراء فني أو أسلوب جديد في العمل أو إضافة جديدة للمعرفة".

وقدم كلايسون وستريت خمسة أبعاد رئيسية لاستراتيجية تنمية الإبداع، وذلك على النحو الآتي (مكيد ويحياوي، 2015, 9):

1. استكشاف الفرص: وذلك بتشجيع البحث عن الفرص الإبداعية.
2. توليد الأفكار: ويهتم بإيجاد الأفكار الجديدة والمبادرات التي تهتم بالتغيرات على مستوى المنظمة.
3. التحقق: ويعني المساهمة في صياغة الأفكار والحلول، وتجربتها باستخدام الوسائل العلمية، ثم تقييم الأفكار والحلول الإبداعية المطروحة.
4. التحدي: ويعني ملاحظة الأفكار والحلول الإبداعية الكامنة وتحريكها وتحمل المخاطر في سبيل دعمها.
5. التطبيق: وهو يضمن استمرار تطبيق الفرص الإبداعية، وتصحيح أي انحرافات للأداء تحدث في الوضع الراهن الجديد.

وفي ضوء ما سبق فقد تم قياس استراتيجية تنمية الإبداع في هذه الدراسة من خلال المؤشرات الآتية:

- مدى وجود أهداف استراتيجية تنمية الإبداع.
- مدى وجود خطة معتمدة لتنمية الإبداع.
- مدى وجود أنظمة حوافز ومكافآت لتشجيع المبدعين.
- مدى توفر موارد متنوعة للمساعدة في تنمية الإبداع.
- مدى تنوع برامج تنمية الإبداع.
- مدى وجود بيئة عمل محفزة للإبداع.
- معدل الرضا عن استراتيجية تنمية الإبداع.

رابعاً: استراتيجية تنمية القيادات:

تُعرف بأنها: "تنمية القدرة الابتكارية لدى القائد بحيث تتم تنمية مهاراته منفردة وبشكل متواصل بعيداً عن الأطر التقليدية وتعزيز المنظومة القيمية الإيجابية المرغوبة، وهدم المنظومة القيمية السالبة" (أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، 2018).

وتتكون أبعاد استراتيجية تنمية القيادات بحسب جميل (2010) من الآتي:

أ. تشكيل الرؤية (التحليل والصيغة): وتعني قدرة القائد الاستراتيجي على رؤية مستقبل المنظمة بشكل واضح ومتكامل، ورسم استراتيجيات بعيدة المدى لاستغلال الفرص وتعزيزها في المستويات القيادية المختلفة في المنظمة.

ب. التركيز: ويعني قدرة القائد على إقناع أفراد المنظمة برؤيته وتحفيزهم على تحقيق مستوى عالٍ من التركيز في جميع الممارسات.

ج. التنفيذ: ويعني قدرة القائد على وضع الأهداف والخطط الاستراتيجية موضع التنفيذ.

وفي ضوء ما سبق فقد تم قياس استراتيجية تنمية القيادات في هذه الدراسة من خلال المؤشرات الآتية:

- مدى وجود أهداف استراتيجية لتنمية القيادات.
- وضع برامج تنموية متنوعة للقيادات وفقاً للاحتياج.
- مدى وجود خطة معتمدة للبرامج التنموية القيادية.
- مدى وجود قائمة الاحتياجات من القيادات.
- مدى وجود آلية لتحفيز المتميزين من المرشحين للقيادة.
- معدل رضا القيادات عن مستوى برامج التنمية.

الدراسات السابقة:

اقتصرت الدراسات السابقة على الدراسات ذات العلاقة بموضوع هذه الدراسة، وذلك على النحو الآتي:

- دراسة بخيت (2018): هدفت إلى قياس أثر التطوير التنظيمي في تحقيق التميز المؤسسي ببنك أم درمان الوطني السوداني، وتوصلت الدراسة إلى وجود توجه حقيقي لدى البنك لتحقيق التميز المؤسسي، ووجود أثر للتطوير التنظيمي في تحقيق التميز المؤسسي.

- دراسة السبلاني (2018): هدفت إلى التعرف على دور مشاركة العاملين في صناعة القرارات لتحقيق إدارة التميز في شركة الخطوط الجوية اليمنية، وقد توصلت الدراسة إلى وجود دور جزئي لمشاركة العاملين في صناعة القرارات في تحقيق إدارة التميز بالخطوط الجوية اليمنية.

- دراسة Carleton و Crossan, Seijts (2017): هدفت إلى قياس أثر تنمية القيادات في تحقيق التميز المؤسسي المستدام، في العديد من الشركات البريطانية الحكومية وشركات صغيرة ومتوسطة، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، أهمها: وجود أثر لاستراتيجية تنمية القيادات أدت إلى تحسين الأداء وكسب رضا العملاء، ومن ثم إلى التميز المؤسسي المستدام.

- دراسة Taleghani و Houshi (2016): هدفت إلى التعرف على العلاقة بين أبعاد أو استراتيجيات تمكين العاملين، وتنمية القيادات في تحقيق التميز المؤسسي المستدام، في شركات قطع غيار سيارات في إيطاليا، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين معايير تمكين العاملين، وتنمية القيادات وتحقيق نتائج الأداء المؤسسي.

- دراسة Peykani و Mohajer (2016): هدفت إلى مقارنة تنمية الموارد البشرية: (التدريب، والاستقطاب، والتخطيط الناجح، وإدارة الأداء، واستخدام مبدأ الثواب والعقاب) وفقاً لمستوى التميز المؤسسي في أربع شركات صناعية في إيران، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك مؤشرين من مؤشرات التميز المؤسسي لهما علاقة وتأثير في تنمية الموارد البشرية في الشركات المستهدفة وهما: العمليات والنتائج المتعلقة بالمجتمع، فيما أن بقية المؤشرات المتمثلة في: القيادة، والعاملين، والاستراتيجية، والشركات والموارد، والنتائج المتعلقة بالعاملين، والنتائج المتعلقة بالزبائن، والنتائج الرئيسية لم يكن لها أي تأثير على تنمية الموارد البشرية.

- دراسة زوزال (2016): هدفت إلى اختبار دور ممارسات إدارة الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي، حيث تم قياس ممارسات إدارة الموارد البشرية من خلال أبعادها، ومنها: التدريب والتطوير، والتمكين

- الإداري، وتم قياس التميز المؤسسي عن طريق أبعادها المتمثلة في: التميز القيادي، والتميز بتقديم الخدمة، وأجريت الدراسة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية البدر بالجزائر، وتوصلت الدراسة إلى أن للاستقطاب والاختيار وتقييم الأداء دوراً كبيراً في تحقيق التميز المؤسسي، وأقل منها دوراً التدريب والتطوير، والتمكين الإداري، وإدارة الجودة الشاملة.
- دراسة سبرينه (2015): هدفت إلى تحديد أثر استراتيجيات تنمية الموارد البشرية: (استراتيجية التدريب، واستراتيجية التطوير، واستراتيجية التعلم التنظيمي، واستراتيجية تنمية الإبداع) في أداء الأفراد في الجامعات الجزائرية، وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: وجود علاقة ارتباطية تأثيرية قوية بين استراتيجيات تنمية الموارد البشرية وأداء الموارد البشرية في الجامعات محل الدراسة.
- دراسة الأحص (2014): هدفت إلى معرفة أثر استراتيجيات إدارة الموارد البشرية ومنها: (استراتيجية التدريب، والتنمية) في الأداء المؤسسي للبنك التجاري اليميني، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لاستراتيجية التدريب والتنمية على تحسين الأداء المؤسسي، وكذا كان الأثر إيجابياً وذا دلالة إحصائية لاستراتيجية التدريب والتنمية على أبعاد الأداء المؤسسي الآتية: بعد العملاء، وبعد العمليات الداخلية، وبعد النمو والتعلم.
- دراسة Al-Rawashdeh (2012): هدفت إلى التعرف على أثر أبعاد استراتيجيات (التمكين، التدريب، القيادة) في تحقيق التميز المؤسسي المستدام في شركة بوتاش العربية المساهمة في الأردن، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استراتيجيات التمكين، والتدريب، والقيادة، وتحقيق التميز المؤسسي.
- دراسة Zhang (2011): هدفت إلى بناء نموذج فعال لاستراتيجيات إدارة الموارد البشرية بما يحقق ميزة تنافسية مستدامة واستقرار واقع أداء تطبيق استراتيجيات إدارة الموارد البشرية في الصين، وقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج، أبرزها: اقتراح نموذج لاستراتيجيات إدارة الموارد البشرية قائم على تعزيز الجودة، وينتفع منها تخطيط الموارد البشرية والأجور وإدارة العلاقات مع العاملين والتدريب، وقد تم تقسيم مخرجات الأداء المؤسسي إلى ثلاثة مجموعات: مخرجات الموارد البشرية، والمخرجات المؤسسية، والمخرجات المالية.
- دراسة الطهراوي (2010): هدفت إلى التعرف على دور استراتيجيات تنمية الموارد البشرية في تطوير الأداء المؤسسي في المنظمات غير الحكومية في محافظات غزة بفلسطين، وأظهرت الدراسة وجود أثر إيجابي لاستراتيجيات تنمية الموارد البشرية في تطوير الأداء المؤسسي في المنظمات محل الدراسة.
- دراسة Ahmad (2008): هدفت إلى التعرف على أثر استراتيجيات الموارد البشرية بأبعادها: (تنمية الموارد البشرية، وتنمية الإبداع، واستراتيجية التدريب) في تحقيق التميز المؤسسي في البنوك التجارية الهندية، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي لاستراتيجيات الموارد البشرية في تحقيق أداء أفضل في القطاع الذي تحظى فيه بدعم أكبر، وأن المؤسسات التي تهتم بأبعاد تنمية الموارد البشرية وتنمية الإبداع تحقق نمواً مؤسسياً جيداً وكبيراً، وأن استراتيجيات التدريب حققت الأثر الكبير في تحقيق نتائج الأداء المؤسسي المستدام.
- دراسة يريقي (2008)، هدفت إلى التعرف على الاستراتيجيات الفعالة لتنمية الموارد البشرية بالمؤسسة الاقتصادية سوناطراك الجزائرية في ظل المتغيرات الجديدة، وقد توصلت الدراسة إلى أن تنمية الموارد البشرية متوفرة بدرجة عالية في المؤسسة المبحوثة على اختلاف أنواعها، وأن المؤسسة المبحوثة تتجاوب مع المتغيرات وتواكب متطلبات التغيير والتطوير.
- دراسة Walker وDarling، Shelton (2002)، هدفت إلى التعرف على دور القيادات والاستراتيجيات والمهارات والمتمثلة في: تنمية القيادات، وتنمية الإبداع، والتدريب في تحقيق التميز المؤسسي المستدام في شركات أمريكية مختارة، وتوصلت الدراسة إلى أن استراتيجيات تنمية القيادات وتنمية الإبداع والتدريب لها دور مباشر في إيجاد نتائج أداء مؤسسي عال، وأن التحسين في رضا العملاء يؤدي في النهاية إلى تحقيق التميز المؤسسي المستدام.

التعليق على الدراسات السابقة :

في ضوء استعراض الدراسات السابقة يتضح أن الدراسة الحالية جاءت امتداداً للدراسات السابقة من جوانب متعددة أهمها، محاولتها لتأطير مفاهيم التميز المؤسسي الاستخدام واستراتيجية تنمية الموارد البشرية، فقد اشتركت مع بعض الدراسات في كل من المتغير التابع والمستقل، بينما اشتركت مع دراسات أخرى في أحد المتغيرين، ولكن لها ما يميزها عن الدراسات السابقة، حيث إنها درست تنمية الموارد البشرية من منظور استراتيجي وليس من منظور تقليدي، وبأبعادها الحديثة، والمتمثلة في استراتيجية تنمية القيادات، واستراتيجية تمكين الموارد البشرية، واستراتيجية تنمية الإبداع، ولا توجد دراسة سابقة جمعت الأبعاد الحديثة لاستراتيجية تنمية الموارد البشرية التي تطرقت إليها الدراسة الحالية، كما أنها تعد أول دراسة يمنية تناولت أثر استراتيجية تنمية الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي المستدام في البنوك اليمنية، وذلك حسب علم الباحثين.

مشكلة الدراسة:

لقد أصبح تحقيق المنظمات للمستوى العادي من الأداء غير كاف بمفرده لمواجهة حدة المنافسة وحركة التغيرات المتسارعة وتلبية متطلبات أصحاب المصالح في المنظمات، فلا يمكن لأية منظمة أن تعتمد على استراتيجياتها القديمة وأساليبها التقليدية في عصر "الثورة المعلوماتية والتقنية" حتى تضمن بقاءها، بل عليها أن تسعى نحو التحسين والتميز في كافة مجالات عملها.

لقد اتفقت الكثير من مراجع وأدبيات الإدارة في مجال الجودة والتميز على الأهمية الكبيرة لعمل المنظمات وفق متطلبات التميز المؤسسي ونماذجه بعد تجارب عديدة لدول ومنظمات حققت نتائج متميزة في ذلك وأكدت على أهمية التميز للمنظمات وحاجة المنظمات إليه، وذكر جرار (2013، 265) "أنه إذا ما تم توفير مقومات التميز فإنه قد يكون لها أثر إيجابي في معالجة العديد من المشاكل التي تعاني منها القطاعات الخدمية"، ويتيح التميز المؤسسي للمنظمة أن تكون دائماً في موقف أفضل من المنافسين، وأن يكون لها السبق في تطوير المنتجات والخدمات ونظم الأداء بما يكفل لها التفوق في الوصول الأسرع إلى الأسواق وتوفير منافع ومميزات للعملاء لا يجاريها المنافسون" (جراد، 2009، 24).

وبما أن المورد البشري هو أثن من موارد الدول والمنظمات، كان لا بد من تبني استراتيجيات لتنميته وتطويره، بتنفيذ برامج متخصصة باستقطاب الكفاءات المؤهلة، وتدريب العاملين وتمكينهم وتنمية الإبداع لديهم، وتفعيل وتنمية دور قيادات المنظمة لما من شأنه مواكبة التغيرات والمستجدات البيئية المتسارعة ونجاح المنظمة في تحقيق أهدافها، وهو ما أكدت عليه نتائج العديد من الدراسات السابقة، فقد كشفت دراسة حسين (2015، 176) "أن تمكين الموارد البشرية تعد إحدى أهم المصادر الأساسية لضمان نجاح المنظمات الريادية والحفاظ عليها لأطول فترة ممكنة، وأن هناك علاقة موجبة قوية بين تمكين الموارد البشرية ونجاح المنظمات"، وقد:

أشارت التقارير المنشورة وغير المنشورة إلى ضعف أداء القطاع المصرفي اليمني، حيث أظهرت لائحة أكبر خمسين مصرف عربي بحسب الإحصائيات أن البنوك اليمنية غير متواجدة على اللائحة وفقاً لتصنيف اتحاد المصارف العربية، كما لم يحصل أي من البنوك اليمنية على أي مركز في قائمة أكبر 1000 بنك عالمي وفقاً لمعايير رأس المال الأساسي لعام 2014 (القرشي، 2010، 24).

وبحسب المسح المكتبي ولاسيما في المكتبة اليمنية فلا زالت مواضيع التميز المؤسسي المستدام، واستراتيجية تنمية الموارد البشرية - بحسب ما تراه الدراسة - بحاجة إلى تأصيل وبناء نظري يثري المكتبة اليمنية ويسهم في سد هذه الفجوة البحثية، مع توفر إمكانية التوصل إلى معلومات قيمة وحديثة متصلة بمتغيري الدراسة.

وبناءً على ما سبق يمكن صياغة مشكلة الدراسة الحالية في التساؤل الرئيس الآتي:
ما أثر استراتيجية تنمية الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي المستدام بالبنوك اليمنية؟

أهداف الدراسة:

تتمثل أهداف هذه الدراسة في الآتي:

1. معرفة مستوى تحقق التميز المؤسسي المستدام في البنوك اليمنية.
2. معرفة مستوى تطبيق استراتيجية تنمية الموارد البشرية في البنوك اليمنية.
3. قياس أثر استراتيجية تنمية الموارد البشرية بأبعادها المختلفة في تحقيق التميز المؤسسي المستدام بالبنوك اليمنية.

أهمية الدراسة:

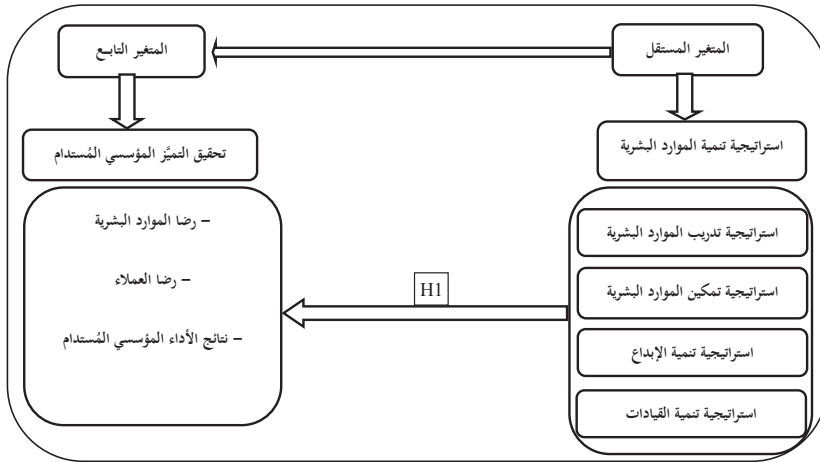
تتضح أهمية هذه الدراسة من كونها:

1. تناولت موضوعين على درجة عالية من الأهمية، وهما التميز المؤسسي المستدام واستراتيجية تنمية الموارد البشرية.
2. قد تسهم في تعزيز دور البنوك اليمنية في الاقتصاد الوطني من خلال تقديم توصيات ومقترحات محددة وواقعية للبنوك اليمنية حول أفضل ممارسات لاستراتيجية تنمية الموارد البشرية من أجل تحقيق التميز المؤسسي المستدام.
3. حددت نقاط القوة والضعف على مستوى البنوك واقترحت المعالجات المناسبة.
4. قد تساعد صانعي السياسات ومتخذي القرارات في المنظمات اليمنية عموماً والبنوك بشكل خاص من التطبيق الفعال لاستراتيجية تنمية الموارد البشرية وصولاً لتحقيق التميز المؤسسي المستدام.

النموذج المعرفي للدراسة:

يتكون نموذج الدراسة من المتغير التابع وهو تحقيق التميز المؤسسي المستدام، والمتغير المستقل وهو استراتيجية تنمية الموارد البشرية، وقد تم تحديد أبعاد المتغير التابع استناداً إلى مكونات نماذج الأداء المتميز ذات العلاقة، وتحديد الأبعاد المتعلقة بالمرحلات أو النتائج، كما تم الاستفادة من أبعاد الدراسات السابقة الأكثر علاقة بهذه الدراسة، وقد اعتمدت هذه الدراسة ثلاثة أبعاد هي: رضا الموارد البشرية، ورضا العملاء، ونواتج الأداء المؤسسي المستدام.

كما تم تحديد أبعاد المتغير المستقل استناداً إلى مكونات مجموعة من النظريات والنماذج وأبعاد الدراسات السابقة الأكثر تكراراً، حيث اعتمدت أربعة أبعاد هي: استراتيجية تدريب الموارد البشرية، واستراتيجية تمكين الموارد البشرية، واستراتيجية تنمية الإبداع، واستراتيجية تنمية القيادات، والشكل (1) يوضح النموذج المعرفي للدراسة.



شكل (1) النموذج المعرفي للدراسة

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستراتيجية تنمية الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي المستدام في البنوك اليمنية، وتفرعت من هذه الفرضية أربع فرضيات فرعية تمثلت في الآتي:

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستراتيجية تدريب الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي المستدام في البنوك اليمنية.
2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستراتيجية تمكين الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي المستدام في البنوك اليمنية.
3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستراتيجية تنمية الإبداع في تحقيق التميز المؤسسي المستدام في البنوك اليمنية.
4. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستراتيجية تنمية القيادات في تحقيق التميز المؤسسي المستدام في البنوك اليمنية.

حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: تمثلت في أثر استراتيجية تنمية الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي المستدام

الحدود البشرية: شملت مدراء العموم ونوابهم ومساعديهم، ومدراء الإدارات، ورؤساء الأقسام ونوابهم ومسؤولي الوحدات الإدارية والمشرفين الإداريين، والمختصين الإداريين.

الحدود المكانية: تمثلت في الإدارات العامة للبنوك اليمنية بأمانة العاصمة والمرخص لها بالعمل في الجمهورية اليمنية.

التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة:

1. التميز المؤسسي المستدام:

تم تعريف التميز المؤسسي المستدام بأنه "قدرة المنظمات على المساهمة بشكل استراتيجي عبر التفوق في أدائها وحل مشكلاتها ثم تحقيق أهدافها بصورة فعالة تميزها عن باقي المنظمات" (بوسالم، 2015، ج).

ولأغراض هذه الدراسة يُعرف التميز المؤسسي المستدام بأنه: التفوق المستمر في النتائج التي تحققها البنوك اليمنية لإشباع احتياجات الأطراف ذات العلاقة بشكل متوازن، وتتمثل هذه النتائج في: رضا الموارد البشرية، ورضا العملاء، ونتائج الأداء المؤسسي المستدام.

2. استراتيجية تنمية الموارد البشرية:

هي "عمل مخطط يتكون من مجموعة برامج مصممة من أجل تعليم الموارد البشرية وإكسابها معارف وسلوكيات ومهارات جديدة في المستقبل، وبالتالي التأقلم والتعايش مع أي مستجدات في البيئة تؤثر في نشاط المؤسسة" (بن عنتر، 2010، 84).

ولأغراض هذه الدراسة تُعرف استراتيجية تنمية الموارد البشرية بأنها: مجموعة الأساليب والأنشطة والممارسات الدائمة التي تنفذها البنوك اليمنية لتنمية معارف ومهارات وقدرات الموارد البشرية فيها؛ بغرض الإسهام في تحقيق أهداف الاستراتيجية العامة للبنوك اليمنية.

3. البنوك اليمنية:

هي البنوك اليمنية المرخص لها بالعمل ضمن هيكل الجهاز المصرفي في الجمهورية اليمنية حتى العام 2018م، والبالغ عددها (14) بنكا، كما يوضحها الجدول (1).

منهجية الدراسة وإجراءاتها:

منهج الدراسة:

لقد اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي؛ كونه المنهج المناسب لهذه الدراسة.

مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في (10) بنوك، وهي البنوك التي استجابت لإجراء الدراسة، فيما تعذر إجراء الدراسة في أربعة بنوك وهي: البنك الأهلي اليمني؛ نظراً لنقل إدارته العامة إلى عدن، حيث تعذر الحصول على موافقته، وبنك التسليف للإسكان، وكذلك بنك الأمل للتمويل الأصغر لتعذر الحصول على موافقتهم، فيما بنك اليمن والخليج أعلن إفلاسه خلال فترة إجراء الدراسة الميدانية لهذه الدراسة.

وبلغت عدد مفردات مجتمع الدراسة (1314)، مكونة من المدراء التنفيذيين والعموم ونوابهم ومساعدتهم، ومدراء الإدارات، ورؤساء الأقسام ومسؤولي الوحدات الإدارية والمشرفين الإداريين، والمختصين الإداريين بالإدارات العامة للبنوك محل الدراسة، كما يوضح ذلك الجدول (1).

جدول (1): مجتمع الدراسة

م	اسم البنك	موظفي الإدارة العامة	موظفي الإدارة العامة بعد استبعاد الوظائف المساعدة	مدير البنك ونوابه ومساعديه	مدراء الإدارات ونوابهم ومساعديهم	رؤساء أقسام ونوابهم ومساعديهم	مسؤولي وحدات ومشرفين	المختصين
1	البنك اليمني للإئشاء والتعمير	240	195	3	32	28	0	132
2	بنك اليمن الدولي	100	83	2	10	12	0	59
3	بنك اليمن والكويت	90	75	3	8	12	0	52
4	بنك التسليف التعاوني الزراعي	300	242	8	38	52	0	144

جدول (1): يتبع

م	اسم البنك	موظفي الإدارة العامة	موظفي الإدارة العامة بعد استبعاد الوظائف المساعدة	مدير البنك ونوابه ومساعديه	مدراء الإدارات ونوابهم ومساعديهم	رؤساء أقسام ونوابهم ومساعديهم	مسؤولي وحدات ومشرفين	المختصين
5	البنك التجاري اليمني	95	77	1	12	16	0	48
6	البنك الإسلامي اليمني للتمويل والاستثمار	35	30	3	7	3	6	11
7	بنك التضامن الإسلامي الدولي	180	152	4	20	23	25	80
8	بنك سبأ الإسلامي	160	136	4	22	17	0	93
9	مصرف اليمن البحريين الشامل	90	75	2	10	15	0	48
10	بنك الكريمي للتمويل الأصغر	310	249	4	16	9	10	210
	الإجمالي	1600	1314	34	175	187	41	877

المصدر: إدارات الموارد البشرية في البنوك اليمنية محل الدراسة، صنعاء، 2018.

عينة الدراسة:

تم تحديد حجم العينة بناء على جدول حجم العينات لـ (Krejcie & Morgan) الذي أورده العريقي (2016، 186)، بحجم (297) مفردة، تم اختيارها بطريقة العينة العشوائية الطبقية غير التناسبية لتمثيل جميع المستويات الإدارية بحسب الفئات الإدارية، وقد تم توزيع (350) استبانة على المحوئين، حيث تم زيادة عدد الاستبانات الموزعة عن حجم العينة؛ وذلك لزيادة فرصة الاستعادة للاستبانات بعدد متساو مع حجم العينة أو ما يقترب منها نظراً للظروف الحالية التي تمر بها اليمن، والجدول (2) يوضح عينة الدراسة.

جدول (2): عينة الدراسة

م	اسم البنك	موظفي الإدارة العامة بعد استبعاد الوظائف المساعدة	النسبة المئوية لعينة الدراسة (%)
1	البنك اليمني للإئشاء والتعمير	55	15.7
2	بنك اليمن الدولي	18	5.1
3	بنك اليمن والكويت	20	5.7
4	بنك التسليف التعاوني الزراعي	65	18.6
5	البنك التجاري اليمني	15	4.2
6	البنك الإسلامي اليمني للتمويل والاستثمار	15	4.2
7	بنك التضامن الإسلامي الدولي	50	14.3
8	بنك سبأ الإسلامي	35	10
9	مصرف اليمن البحريين الشامل	22	6.3
10	بنك الكريمي للتمويل الأصغر	55	15.7
	الإجمالي	350	100%

المصدر: إدارات الموارد البشرية في البنوك اليمنية محل الدراسة، صنعاء، 2018.

يتضح من الجدول (2) أن عدد الاستبانات الموزعة على المبحوثين (350) استبانة، استرجع منها (315) استبانة؛ أي بنسبة (90%)، استبعد منها (9) استبانات لعدم صلاحيتها للتحليل، وبهذا يصبح عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (306) استبانة من العينة المطلوبة، وبنسبة (87.4%) من الاستبانات الموزعة.

وحدة التحليل:

تمثلت وحدة التحليل للدراسة بالبنك، وذلك كون متغيرات الدراسة على مستوى البنك وليس على مستوى العاملين.

أداة الدراسة:

أولاً: تصميم أداة الدراسة:

تتمثل أداة الدراسة في الاستبانة التي تم بواسطتها جمع البيانات والمعلومات المطلوبة لهذه الدراسة، وقد تم تصميمها استناداً إلى الجانب النظري، إضافة إلى مجموعة من الدراسات السابقة ذات العلاقة كدراسات Ahmad (2008)، Al-Rawashdeh (2012)، Zhang (2011)، يرقى (2008)، السبلاني (2018)، سبلاينه (2013)، والطراوي (2010)، وقد تكونت الاستبانة من قسمين هما:

القسم الأول: تضمن البيانات العامة، وقد شملت المتغيرات الشخصية والديمغرافية، والمتمثلة في: الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي.

القسم الثاني: وتضمن متغيري الدراسة المتمثلين في المتغير التابع، والمستقل، بواقع (66) فقرة موجهة إلى أفراد الدراسة، وموزعة على (7) أبعاد ضمن المتغيرين، وذلك على النحو الموضح في الجدول (3).

جدول (3): متغيري الدراسة وأبعادهما وعدد فقرات كل بعد ونسبتها المئوية

المتغير	الأبعاد	عدد الفقرات	النسبة المئوية
المتغير التابع:	رضا الموارد البشرية	10	15.1 %
تحقيق التميز المؤسسي المستدام	رضا العملاء	10	15.1 %
	نتائج التميز المؤسسي المستدام	10	15.1 %
المتغير المستقل:	استراتيجية تدريب الموارد البشرية	9	13.6 %
استراتيجية تنمية الموارد البشرية	استراتيجية تمكين الموارد البشرية	9	13.6 %
	استراتيجية تنمية الإبداع	9	13.6 %
	استراتيجية تنمية القيادات	9	13.6 %
	الإجمالي	66	100 %

وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي بحيث تمنح الإجابات الدرجات الآتية (موافق بشدة (5) درجات، موافق (4) درجات، موافق إلى حد ما (3) درجات، غير موافق درجتان، غير موافق بشدة درجة واحدة).

ثانياً: الصدق الظاهري لأداة الدراسة:

تم عرض أداة الدراسة على (16) محكماً من أساتذة الجامعات اليمنية والعربية المتخصصين، ومن المديرين المهنيين المتخصصين في القطاع المصرفي اليمني لإبداء ملحوظاتهم حول أبعاد متغيري الدراسة وفقراتها، وقد تم استيعاب ملحوظات المحكمين وأصبحت الاستبانة في صورتها النهائية مكونة من (66) فقرة بدلاً من (98) فقرة في صورتها الأولية.

ثالثاً: الصدق البنائي لأداة الدراسة:

للتأكد من عدم وجود فقرات في أداة الدراسة يمكن أن تضعف القدرة التفسيرية للنتائج، فقد تم استخدام طريقة قياس معامل الارتباط بين كل فقرة والبعد الذي تنتمي له هذه الفقرة، وعلى مستوى جميع فقرات الاستبانة.

وقد تبين أن جميع فقرات الاستبانة جاءت مرتبطة بأبعادها بدرجة ارتباط موجبة وقوية وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01) فأقل، حيث تراوحت قيم معامل الارتباط بين: (0.556) و(0.857) بشكل عام، وهذا يشير إلى الاتساق الداخلي بين العناصر المكونة للاستبانة وأنها صادقة بنائياً، وعدم وجود فقرات قد تضعف من المصادقية البنائية للاستبانة.

رابعاً: ثبات أداة الدراسة:

لمعرفة درجة ثبات متغيرات الاستبانة ومصادقية إجابات العينة على فقرات الاستبانة تم إجراء اختبار ألفا كرونباخ، كما يوضح ذلك الجدول (4).

جدول (4): نتائج اختبار ألفا كرونباخ لمعرفة درجة ثبات متغيرات الاستبانة

درجة المصادقية $\sqrt{\text{Alpha}}$	درجة الثبات alpha	عدد الفقرات	متغيرات الاستبانة
0.979	0.959	30	التميز المؤسسي المستدام
0.983	0.966	36	استراتيجية تنمية الموارد البشرية
0.990	0.980	66	الأداة بشكل عام

يتضح من الجدول (4) أن قيمة درجة الثبات للاستبانة بشكل عام جاءت بنسبة (0.980)، وهذا يعني أنه جاء بنسبة ثبات مرتفعة، وجاءت درجة المصادقية لإجابات العينة (0.990)، وهذا يعني أن درجة مصادقية الإجابات مرتفعة أيضاً، وهذا يؤكد على أن العينة متجانسة في الاستجابة على الاستبانة، ويمكن الاعتماد على النتائج في تعميمها على مجتمع الدراسة، وقد تراوحت درجة ثبات متغيري الاستبانة بين (0.959) و(0.966) وبدرجة مصادقية تراوحت بين (0.979) و(0.983). والجدول (5) يبين نتائج اختبار ألفا كرونباخ على مستوى جميع الأبعاد في الدراسة.

جدول (5): نتائج اختبار ألفا كرونباخ لمعرفة درجة ثبات أبعاد الدراسة

درجة المصادقية $\sqrt{\text{Alpha}}$	درجة الثبات alpha	عدد الفقرات	الأبعاد	المتغيرات
0.950	0.902	10	رضا الموارد البشرية	التميز المؤسسي
0.960	0.921	10	رضا العملاء	المستدام
0.962	0.925	10	نتائج الأداء المؤسسي المستدام	
0.946	0.895	9	استراتيجية تدريب الموارد البشرية	استراتيجية تنمية الموارد البشرية
0.944	0.892	9	استراتيجية تمكين الموارد البشرية	الموارد البشرية
0.965	0.931	9	استراتيجية تنمية الإبداع	
0.956	0.915	9	استراتيجية تنمية القيادات	

يتضح من الجدول (5) أن قيمة درجة الثبات لجميع أبعاد الدراسة تراوحت بين: (0.892) و(0.931)، وهي أكبر من النسبة المعيارية (0.700)، بينما تراوحت درجة المصادقية لإجابات العينة بين: (0.944) و(0.965)، وهذا يدل على أن العينة متجانسة في الاستجابة على جميع أبعاد الدراسة، وتمتع بدرجة عالية من الثبات، ويمكن الاعتماد على النتائج في تعميمها على مجتمع الدراسة.

أساليب المعالجة الإحصائية للبيانات:

تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي "SPSS" لتحليل ومعالجة البيانات التي تم جمعها، كما تم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة بنوعيتها: الوصفية والاستدلالية، مع مراعاة أهداف هذه الدراسة وفرضياتها.

نتائج الدراسة ومناقشتها:

نتائج مستوى متغيري الدراسة في البنوك اليمنية:

تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي لمعرفة آراء العينة حول مستوى متغيري الدراسة، والجدول (6) يوضح لنا كيفية تفسير القيم التي سترد في الجداول المتعلقة بنتائج مستوى متغيري الدراسة.

جدول (6) كيفية تفسير قيم المتوسط الحسابي والنسب الموجودة في جداول النتائج

المستوى	إذا كانت النسبة	المعنى أو التقدير اللفظي	إذا كان المتوسط
منخفض جداً	أقل من 36%	غير موافق بشدة	أقل من 1.8
منخفض	من 36% إلى أقل من 52%	غير موافق	من 1.8 إلى أقل من 2.6
متوسط	من 52% إلى أقل من 68%	موافق بدرجة متوسطة	من 2.6 إلى أقل من 3.4
عال	من 68% إلى أقل من 84%	موافق	من 3.4 إلى أقل من 4.2
عال جداً	من 84% حتى 100%	موافق بشدة	من 4.2 حتى 5

أولاً: مستوى تحقق التميز المؤسسي المستدام في البنوك اليمنية:

جدول (7): نتائج مستوى تحقق التميز المؤسسي المستدام

مستوى التحقق	تقدير مستوى التحقق لدى مجتمع الدراسة بدرجة ثقة 95%		نسبة المنوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد	الرتبة م	
	الدرجة العليا	الدرجة الدنيا					1	3
عال	71.5%	75.4%	73.5%	0.877	3.674	رضا الموارد البشرية	1	3
عال	75.9%	79.7%	77.8%	0.851	3.892	رضا العملاء	2	2
عال	76.6%	80.5%	78.5%	0.859	3.926	نتائج الأداء المؤسسي المستدام	3	1
عالي	74.9%	78.3%	76.6%	0.773	3.831	متوسط تحقق التميز المؤسسي المستدام		

يتضح من الجدول (7) أن مستوى تحقق التميز المؤسسي المستدام بكافة أبعاده: (رضا الموارد البشرية، ورضا العملاء، ونتائج الأداء المؤسسي المستدام) كان عالياً، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.831) وبانحراف معياري (0.773) وبنسبة مئوية بلغت (76.6%)، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة بخيت (2018) التي توصلت إلى وجود توجه حقيقي لدى بنك أم درمان الوطني السوداني لتحقيق التميز المؤسسي، وتختلف مع نتائج دراسة السبلاني (2018) التي توصلت إلى تدني مستوى إدارة التميز بالخطوط الجوية اليمنية.

كما يتضح من الجدول (7) أن مستوى تحقق بُعد نتائج الأداء المؤسسي المستدام جاء في المرتبة الأولى وبمستوى عالٍ، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.926) وبانحراف معياري (0.859) وبنسبة مئوية بلغت (78.5%)، وقد يعود ذلك إلى أن هذا البعد هو الذي تبرز فيه نتائج أغلب أنشطة البنوك اليمنية وإدارتها ووحداتها فيما يتعلق بالمجالات المالية والتسويقية والإدارية والاجتماعية، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة سبرينه (2015) التي توصلت إلى وجود مستوى جيد من أداء الموارد البشرية في الجامعات الجزائرية المبحوثة.

فيما جاء في المرتبة الثانية من حيث مستوى التحقق بعد رضا العملاء، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.892) وبانحراف معياري (0.851) وبنسبة مئوية بلغت (77.8%)، فيما حل في المرتبة الثالثة والأخيرة بعد رضا الموارد البشرية، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.674) وبانحراف معياري (0.877) بنسبة مئوية بلغت (73.5%)، وقد يعود ذلك إلى أن رضا الموارد البشرية يُعد من القضايا التي يصعب على المنظمات بشكل عام والبنوك اليمنية بشكل خاص أن تحقق فيها مستويات عالية؛ نظراً للزيادة المطردة في احتياجات الموارد البشرية نتيجة لتأثيرات الواقع الاقتصادي اليمني وصعوبات مجارات ذلك، فقد أظهرت نتائج فقرات بعد رضا الموارد البشرية وجود قصور في منح الموظفين الأجور والحوافز الملائمة، وضعف محدود في التشجيع على الإبداع، وكذلك في إشراك العاملين في صناعة القرارات.

وإجمالاً فإن النتيجة تتفق مع نتائج دراسة سبرينه (2015) التي توصلت إلى وجود ضعف في اهتمام الجامعات الجزائرية بالبحوث برضا العاملين من خلال عدم حفز ومكافأة الأفراد الذين يقدمون طرقاً وأساليب عمل جديدة.

ثانياً: مستوى تطبيق استراتيجية تنمية الموارد البشرية في البنوك اليمنية:

جدول (8): نتائج مستوى تطبيق استراتيجية تنمية الموارد البشرية

الرتبة م	الرتبة	البعء	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة مئوية	تقدير مستوى التطبيق لدى مجتمع	
						الدراسة بدرجة ثقة 95%	مستوى التحقق
						الدرجة العليا	الدرجة الدنيا
1	1	استراتيجية تدريب الموارد البشرية	3.903	0.809	78.1 %	79.9 %	76.3 %
2	2	استراتيجية تمكين الموارد البشرية	3.698	0.872	74.0 %	75.9 %	72.0 %
3	4	استراتيجية تنمية الإبداع	3.491	0.991	69.8 %	72.0 %	67.6 %
4	3	استراتيجية تنمية القيادات	3.666	0.923	73.3 %	75.4 %	71.2 %
		متوسط تطبيق استراتيجية تنمية الموارد البشرية	3.690	0.797	73.8 %	75.6 %	72.0 %

يتضح من الجدول (8) أن مستوى تطبيق استراتيجية تنمية الموارد البشرية بكافة أبعادها (استراتيجية تدريب الموارد البشرية، واستراتيجية تمكين الموارد البشرية، استراتيجية تنمية الإبداع، استراتيجية تنمية القيادات) كان عالياً، فقد بلغ المتوسط الحسابي (3.690) وبانحراف معياري (0.797) وبنسبة مئوية بلغت (73.8%)، وتتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة الطهراوي (2010) التي أظهرت: أن مستوى الاستراتيجيات لتنمية الموارد البشرية في المنظمات غير الحكومية في محافظات غزة بفلسطين كان عالياً نسبياً ويقدر بـ (78%). ودراسة يرقى (2008) التي توصلت إلى أن تنمية الموارد البشرية متوفرة في المؤسسة الاقتصادية سونطراك الجزائرية، وأن المؤسسة تتجاوب مع التغيرات وتواكب متطلبات التغيير والتطوير.

كما يتضح من الجدول (8) أن مستوى تطبيق بعد استراتيجية تدريب الموارد البشرية جاء في المرتبة الأولى وبمستوى عالٍ، فقد بلغ المتوسط الحسابي (3.903) وبانحراف معياري (0.809) وبنسبة مئوية بلغت (78.1%)، وقد يعود ذلك إلى أن استراتيجية التدريب هي الاستراتيجية الأولى والتقليدية لدى كافة البنوك اليمنية، ويلزم التدريب البنك منذ التأسيس، نظراً لأهميته القصوى في معالجة الفجوات بين المعارف والمهارات والاتجاهات المتوفرة لدى المورد البشرية والمطلوبة منهم لأداء مهامهم، وأن متطلبات تنفيذها متاحة أكثر من بقية استراتيجيات تنمية الموارد الأخرى.

وهذه النتيجة تنسجم مع دراسة سبرينه (2015) التي توصلت إلى أن الجامعات الجزائرية المبحوثة تتبنى استراتيجيات التدريب لتنمية مواردها البشرية بمتوسط حسابي بلغ (62.2%) في الجامعات المبحوثة، ودراسة الأحص (2014) التي توصلت إلى وجود اهتمام لدى البنك التجاري اليمني باستراتيجية التدريب والتنمية.

فيما جاء في المرتبة الثانية من حيث مستوى التطبيق بعد استراتيجيات تمكين الموارد البشرية، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.698) وبانحراف معياري (0.872) ونسبة مئوية بلغت (74.0%)، فيما حل في المرتبة الثالثة بعد استراتيجيات تنمية القيادات، فقد بلغ المتوسط الحسابي (3.666) وبانحراف معياري (0.923) بنسبة مئوية بلغت (73.3%)، فيما حل في المرتبة الرابعة والأخيرة من حيث مستوى التطبيق بعد استراتيجيات تنمية الإبداع، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.491) وبانحراف معياري (0.991) بنسبة مئوية بلغت (69.8%)، ويمكن إرجاع انخفاض مستوى تطبيق استراتيجيات تنمية الإبداع مقارنة بالاستراتيجيات الأخرى إلى متطلباتها الكبيرة، إذ تتطلب وجود قيادات على مستوى معرّف ومهاري عال لإدارتها، وتداخل مع تخصصات متعددة كعلم النفس والسلوك التنظيمي والإدارة، كما تتطلب عملية تنمية الإبداع لبيئة محفزة، وقد لا تكون متوافرة بالشكل الكافي في البنوك اليمنية.

وهذه النتيجة تتفق مع دراسة سبرينه (2015) التي توصلت إلى أن الجامعات الجزائرية المبحوثة تتبنى استراتيجيات تنمية الإبداع الوظيفي وبنسبة مئوية بلغت (60.6%) من عينة الدراسة.

نتائج اختبار فرضيات الدراسة:

لاختبار فرضية الدراسة الرئيسة والفرضيات الفرعية المنبثقة عنها، فقد تم استخدام تحليل الانحدار البسيط، وذلك على النحو الآتي:

أولاً: نتائج اختبار الفرضية الرئيسة:

نصت الفرضية الرئيسة على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستراتيجية تنمية الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي المستدام في البنوك اليمنية"، والجدول (9) يوضح نتائج اختبار الفرضية.

جدول (9): نتائج أثر استراتيجيات تنمية الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي المستدام في البنوك اليمنية

Sig.	T. Test	Beta	Sig.	F. Test	R ²	R	نص الفرضية
*0.000	22.750	0.794	*0.000	517.557	0.630	0.794	يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستراتيجية تنمية الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي المستدام في البنوك اليمنية.

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01) فأقل.

يتضح من الجدول (9) وجود أثر ذي دلالة إحصائية لاستراتيجيات تنمية الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي المستدام، فقد بلغت قيمة معامل التحديد R^2 (0.630)؛ وهذا يعني أن استراتيجيات تنمية الموارد البشرية تفسر ما نسبته (0.630) من التغيرات في التميز المؤسسي المستدام المتحقق في البنوك اليمنية، مما يشير إلى أن (63%) من التميز المؤسسي المستدام المتحقق في البنوك اليمنية ناتج عن استخدام هذه البنوك لاستراتيجيات تنمية الموارد البشرية بإبعادها المختلفة، كما تعني هذه النتيجة أن (37%) من التغيرات التي تحدث في التميز المؤسسي المستدام تعود إلى عوامل أخرى غير استراتيجيات تنمية الموارد البشرية.

كما يتضح من الجدول (9) أن قيمة معامل الانحدار Beta بلغت (0.794)؛ وهذا يعني أنه بافتراض تحييد أثر أي متغيرات أخرى لم تخضع للدراسة ستؤدي أي زيادة في مستوى تطبيق استراتيجيات تنمية الموارد البشرية بدرجة واحدة إلى زيادة بمقدار (79.4%) في تحقيق التميز المؤسسي المستدام في البنوك اليمنية، وهذا يدل على وجود أثر ذي دلالة إحصائية لاستراتيجيات تنمية الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي المستدام في البنوك اليمنية، وهذا يعني إثبات صحة الفرضية الأولى، وهذه النتيجة تتفق مع نتيجة دراسة

كل من الطهراوي (2010) التي توصلت إلى أن استراتيجيات تنمية الموارد البشرية أسهمت بشكل إيجابي في تطوير الأداء المؤسساتي في المنظمات غير الحكومية في محافظات غزة بفلسطين. كما تتفق مع نتائج دراسة Ahmad (2008) التي توصلت إلى أن استراتيجية تنمية الموارد البشرية لها أثر إيجابي في تحقيق أداء أفضل في البنوك التجارية الهندية، وفيما يأتي نتائج اختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية:

ثانياً: نتائج اختبار الفرضيات الفرعية:

1. نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

نصت الفرضية الفرعية الأولى على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستراتيجية تدريب الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي المستدام في البنوك اليمنية، والجدول (10) يبين نتائج هذه الفرضية.

جدول (10): نتائج أثر استراتيجية تدريب الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي المستدام في البنوك اليمنية

نص الفرضية	R	R ²	F. Test	Sig.	Beta	T. Test	Sig.
يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستراتيجية تدريب الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي المستدام في البنوك اليمنية.	0.641	0.411	212.456	*0.000	0.641	14.576	*0.000

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01) فأقل.

يتضح من الجدول (10) وجود أثر ذي دلالة إحصائية لاستراتيجية تدريب الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي المستدام، فقد بلغت قيمة معامل التحديد R² (0.411)، وهذا يعني أن استراتيجية تدريب الموارد البشرية تفسر ما نسبته (41.1%) من التغيرات في التميز المؤسسي المستدام المتحقق في البنوك اليمنية. مما يشير إلى أن (41.1%) من التميز المؤسسي المستدام المتحقق في البنوك اليمنية ناتج عن استخدام هذه البنوك لاستراتيجية تدريب الموارد البشرية.

كما يتضح من الجدول (10) أن قيمة معامل الانحدار Beta بلغت (0.641)، وهذا يعني أنه بافتراض تحييد أثر بقية المتغيرات سنؤدي أي زيادة في مستوى تطبيق استراتيجية تدريب الموارد البشرية بدرجة واحدة إلى زيادة بمقدار (64.1%) في تحقيق التميز المؤسسي المستدام في البنوك اليمنية، وبالتالي فقد ثبتت صحة الفرضية الفرعية الأولى، وهذه النتيجة تتفق مع نتيجة دراسة كل من دراسة الأحص (2014) التي توصلت إلى أن هناك أثراً إيجابياً ذا دلالة إحصائية لاستراتيجية التدريب والتنمية على أبعاد الأداء المؤسسي المتمثلة في: العملاء، العمليات الداخلية، النمو والتعلم، في البنك التجاري اليمني، ومع دراسة Ahmad (2008) التي توصلت إلى أن استراتيجية التدريب لها أثر كبير في تحقيق نتائج الأداء المؤسسي المستدام في البنوك التجارية الهندية.

2. نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

نصت الفرضية الفرعية الثانية على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستراتيجية تمكين الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي المستدام في البنوك اليمنية"، والجدول (11) يبين نتائج هذه الفرضية.

جدول (11): نتائج أثر استراتيجية تمكين الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي المستدام في البنوك اليمنية

نص الفرضية	R	R ²	F. Test	Sig.	Beta	T. Test	Sig.
يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستراتيجية تمكين الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي المستدام في البنوك اليمنية.	0.722	0.521	330.549	*0.000	0.722	18.181	*0.000

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01) فأقل.

يتضح من الجدول (11) وجود أثر ذي دلالة إحصائية لاستراتيجية تمكين الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي المستدام، فقد بلغت قيمة معامل التحديد R^2 (0.521)؛ وهذا يعني أن استراتيجية تمكين الموارد البشرية تفسر ما نسبته (0.521) من التغيرات في التميز المؤسسي المستدام المتحقق في البنوك اليمنية، مما يشير إلى أن (52.1%) من التميز المؤسسي المستدام المتحقق في البنوك اليمنية ناتج عن استخدام هذه البنوك لاستراتيجية تمكين الموارد البشرية.

كما يتضح من الجدول (11) أن قيمة معامل الانحدار Beta بلغت (0.722)؛ وهذا يعني أنه بافتراض تحييد أثر بقية المتغيرات ستؤدي أي زيادة في مستوى تطبيق استراتيجية تمكين الموارد البشرية بدرجة واحدة إلى زيادة بمقدار (72.2%) في تحقيق التميز المؤسسي المستدام في البنوك اليمنية، وبالتالي فقد ثبتت صحة الفرضية الفرعية الثانية، وهذه النتيجة تتفق مع نتيجة دراسة Taleghani و Houshi (2016) التي توصلت إلى وجود أثر إيجابي لمعيار التمكين ومعيار تنمية القيادات على نتائج الأداء المؤسسي وعلى رضا العملاء في شركات قطع غيار السيارات في إيطاليا، وتتفق مع دراسة زوزال (2016) التي توصلت إلى وجود دور للتمكين في تحقيق التميز المؤسسي في بنك الفلاحة والتنمية الريضية بالجزائر.

3. نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

نصت الفرضية الفرعية الثالثة على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستراتيجية تنمية الإبداع في تحقيق التميز المؤسسي المستدام في البنوك اليمنية"، والجدول (12) يبين نتائج هذه الفرضية.

جدول (12): نتائج أثر استراتيجية تنمية الإبداع في تحقيق التميز المؤسسي المستدام في البنوك اليمنية

Sig.	T. Test	Beta	Sig.	F. Test	R ²	R	نص الفرضية
*0.000	19.325	0.742	*0.000	373.450	0.551	0.742	يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستراتيجية تنمية الإبداع في تحقيق التميز المؤسسي المستدام في البنوك اليمنية.

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01) فأقل.

يتضح من الجدول (12) وجود أثر ذي دلالة إحصائية لاستراتيجية تنمية الإبداع في تحقيق التميز المؤسسي المستدام، فقد بلغت قيمة معامل التحديد R^2 (0.551)؛ وهذا يعني أن استراتيجية تنمية الإبداع تفسر ما نسبته (0.551) من التغيرات في التميز المؤسسي المستدام المتحقق في البنوك اليمنية، مما يشير إلى أن (55.1%) من التميز المؤسسي المستدام المتحقق في البنوك اليمنية ناتج عن استخدام هذه البنوك لاستراتيجية تنمية الإبداع.

كما يتضح من الجدول (12) أن قيمة معامل الانحدار Beta بلغت (0.742)؛ وهذا يعني أنه بافتراض تحييد أثر بقية المتغيرات؛ ستؤدي أي زيادة في مستوى تطبيق استراتيجيات تنمية الإبداع بدرجة واحدة إلى زيادة بمقدار (74.2%) في تحقيق التميز المؤسسي المستدام في البنوك اليمنية، وبالتالي فقد ثبتت صحة الفرضية الفرعية الثالثة.

وهذه النتيجة تتفق مع نتيجة دراسة Ahmad (2008) التي توصلت إلى وجود أثر إيجابي لتنمية الإبداع في تحقيق نتائج الأداء المؤسسي المستدام في البنوك التجارية الهندية.

4. نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

نصت الفرضية الفرعية الرابعة على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستراتيجية تنمية القيادات في تحقيق التميز المؤسسي المستدام في البنوك اليمنية"، والجدول (13) يبين نتائج هذه الفرضية.

جدول (13): نتائج أثر استراتيجية تنمية القيادات في تحقيق التميز المؤسسي المستدام في البنوك اليمنية

Sig.	T. Test	Beta	Sig.	F. Test	R ²	R	نص الفرضية
*0.000	16.995	0.698	*0.000	288.820	0.487	0.698	يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستراتيجية تنمية القيادات في تحقيق التميز المؤسسي المستدام في البنوك اليمنية.

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01) فأقل.

يتضح من الجدول (13) وجود أثر ذي دلالة إحصائية لاستراتيجية تنمية القيادات في تحقيق التميز المؤسسي المستدام، فقد بلغت قيمة معامل التحديد R^2 (0.487)؛ وهذا يعني أن استراتيجية تنمية القيادات تفسر ما نسبته (48.7%) من التغيرات في التميز المؤسسي المستدام المتحقق في البنوك اليمنية، مما يشير إلى أن (48.7%) من التميز المؤسسي المستدام المتحقق في البنوك اليمنية ناتج عن استخدام هذه البنوك لاستراتيجية تنمية القيادات.

كما يتضح من الجدول (13) أن قيمة معامل الانحدار Beta بلغت (0.698)، وهذا يعني أنه بافتراض تحييد أثر بقية المتغيرات ستؤدي أي زيادة في مستوى تطبيق استراتيجية تنمية القيادات بدرجة واحدة إلى زيادة بمقدار (69.8%) في تحقيق التميز المؤسسي المستدام في البنوك اليمنية، وبالتالي فقد ثبتت صحة الفرضية الفرعية الرابعة.

وهذه النتيجة تتفق مع نتيجة دراسة Seijts et al. (2017) التي توصلت إلى وجود أثر لاستراتيجية تنمية القيادات في تحسين الأداء وكسب رضا العملاء، ومن ثم إلى التميز المؤسسي المستدام في العديد من الشركات البريطانية، وتتفق أيضاً مع دراسة Al-Rawashdeh (2012) التي توصلت إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استراتيجيات التمكين، والتدريب، والقيادة، وتحقيق التميز المؤسسي.

الاستنتاجات والتوصيات:

أولاً: الاستنتاجات:

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، تم تقديم الاستنتاجات الآتية:

1. وجود اهتمام عال لدى البنوك اليمنية بتحقيق التميز المؤسسي المستدام بكافة أبعاده المتمثلة في: رضا الموارد البشرية، ورضا العملاء، ونتائج الأداء المؤسسي المستدام استراتيجية، وتنمية الموارد البشرية.
2. إن أعلى مستوى لتحقيق التميز المؤسسي المستدام كان في بُعد نتائج الأداء المؤسسي المستدام وأقل مستوى في تحقيقه كان في بُعد رضا الموارد البشرية.
3. يوجد قصور محدود في البنوك اليمنية في منح الموظفين الأجور المناسبة لحجم الأعباء الوظيفية التي يقومون بها.
4. وجود اهتمام كبير لدى البنوك اليمنية في تطبيق استراتيجية تنمية الموارد البشرية.
5. يوجد تفاوت في تطبيق أبعاد استراتيجية تنمية الموارد البشرية، حيث إن أعلى مستوى لتطبيق استراتيجية تنمية الموارد البشرية كان في بُعد استراتيجية تدريب الموارد البشرية، وأقلها كان في بُعد استراتيجية تنمية الإبداع.
6. يوجد قصور محدود في البنوك اليمنية في إشراك الموظفين في صناعة القرارات التي تؤثر في عملهم بصفة دائمة.
7. يوجد ضعف محدود لدى البنوك اليمنية في مستوى التشجيع مادياً ومعنوياً للمبدعين وأصحاب الابتكارات.
8. يوجد قصور محدود في توفير البنوك اليمنية للموارد اللازمة لدعم برامج تنمية الإبداع.
9. يوجد قصور محدود في توفير آلية لتحفيز ذوي الأداء المتميز من القيادات في البنوك اليمنية.
10. يوجد تفاوت في أثر أبعاد استراتيجية تنمية الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي المستدام، حيث كان أكثرها تأثيراً بعد استراتيجية تنمية الإبداع، فيما كان أقلها تأثيراً بعد استراتيجية تدريب الموارد البشرية.

ثانياً: التوصيات:

- في ضوء الاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة يمكن تقديم التوصيات الآتية:
1. ضرورة تعزيز مستوى تحقيق التميز المؤسسي المستدام في البنوك اليمنية.
 2. زيادة الاهتمام بتطبيق استراتيجية تنمية الموارد البشرية، من خلال تنويع وتوسيع برامج التنمية والتطوير المختلفة وتحديث أساليبها وتطوير آليات تقييمها.
 3. زيادة الاهتمام باستراتيجية تنمية الإبداع جعلها في مقدمة أولويات البنوك اليمنية وتلبية متطلبات تنفيذها بكفاءة وفاعلية، لاسيما أنها الأقل ممارسة في البنوك اليمنية، والأكثر تأثيراً في تحقيق التميز المؤسسي المستدام.
 4. توسيع دائرة إشراك الموظفين في صناعة القرارات التي تؤثر على عملهم بصفة دائمة؛ كونها من أهم متطلبات التمكين التي تنتهجها البنوك اليمنية.
 5. زيادة الاهتمام بعنصر التحفيز المادي والمعنوي للمبدعين وأصحاب الابتكارات؛ كونه من أهم مقومات تنمية الإبداع والابتكار ويدخل ضمن ديمومتها.
 6. زيادة الاهتمام بتوفير الموارد المختلفة اللازمة لدعم وتعزيز برامج تنمية الإبداع.
 7. زيادة الاهتمام بتوفير آليات واضحة وشفافة ومعلنة لتحفيز ذوي الأداء المتميز من القيادات في البنوك اليمنية.
 8. زيادة الاهتمام بمنح الموظفين الأجور والتعويضات التي تتناسب مع حجم الأعباء الوظيفية التي يقومون بها.
 9. زيادة الاهتمام بتحقيق رضا الموارد البشرية والعمل على توفير بيئة عمل محفزة وجاذبة؛ لما لرضا الموارد البشرية من تأثير في جوانب الأداء المختلفة في البنوك، ولكون تحقيق رضا الموارد البشرية هو الأقل تحققاً ضمن أبعاد تحقيق التميز المؤسسي المستدام في البنوك اليمنية.
 10. تعزيز الاهتمام بنتائج الأداء المؤسسي المستدام، كونها المخرج النهائي الرئيس لأنشطة البنوك اليمنية، لاسيما أنه الأعلى تحققاً ضمن أبعاد تحقيق التميز المؤسسي المستدام في البنوك اليمنية.
 11. زيادة الاهتمام باستراتيجية تدريب الموارد البشرية بتحديثها وتطوير إجراءات تنفيذها وتنويع أساليبها ووسائلها وتقويم نتائجها؛ كونها الأقل تأثيراً في تحقيق التميز المؤسسي المستدام في البنوك اليمنية.

المراجع:

- أبو جليل، محمد، هيكل، إيهاب، عقل، إبراهيم، والطراونة، خالد (2013)، *سلوك المستهلك واتخاذ القرارات الشرائية*، عمان، الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- الأحصب، فضل راشد محمد على (2014)، *أثر استراتيجية إدارة الموارد البشرية على الأداء المؤسسي باستخدام بطاقة الأداء المتوازن: دراسة حالة على البنك التجاري اليمني* (رسالة ماجستير)، جامعة عدن، اليمن.
- أكاديمية السادات للعلوم الإدارية (2018)، *فلسفة الأكاديمية في مجال التدريب*، استرجع بتاريخ 2018-5-27 من <https://bit.ly/2uqClcm>
- بخيت، نادية محمد أحمد (2018)، *التطوير التنظيمي ودوره في تحقيق التميز المؤسسي*، دراسة حالة: بنك أم درمان الوطني (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة أفريقيا العالمية، السودان.
- البكري، ثامر ياسر (2002)، *إدارة التسويق* (ط1)، بغداد، العراق: الدار الجامعية للطباعة والنشر.
- بن عنتر، عبدالرحمن (2010)، *إدارة الموارد البشرية: المفاهيم والأسس - الأبعاد الاستراتيجية*، عمان، الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

- بوسالم، أبوبكر (2015)، دور التمكين الإداري في التميز التنظيمي (أطروحة دكتوراه غير منشورة)، جامعة أبو بكر بلقايد، الجزائر.
- جاردنر، جون (2009)، التميز الموهبة والقيادة (ط3)، ترجمة محمدرضوان، القاهرة، مصر: الدار الدولية للنشر والتوزيع.
- جرار، ذياب (2013)، العلاقة بين مقومات التميز بالأداء ونتائجه في قطاع الصناعات الدوائية الفلسطيني، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، 21(2)، 263-295.
- جميل، أحمد نزار (2010)، تشكيلة الأنماط المعرفية وأنماط القيادة الاستراتيجية المحددة لفاعلية فريق الإدارة العليا (أطروحة دكتوراه غير منشورة)، جامعة بغداد، العراق.
- جواد، عباس حسين، وحسين، سحر عباس (2000)، أثر التخطيط الاستراتيجي في رضا الزبون وفق فلسفة إدارة الجودة الشاملة: دراسة ميدانية في الشركة العامة للصناعات الكيماوية، مجلة أهل البيت عليهم السلام، 6(3)، 54-84.
- حسين، حسين وليد (2015)، علاقة وأثر تمكين الموارد البشرية في نجاح المنظمات الريادية: دراسة استطلاعية، مجلة الإدارة والاقتصاد الأردنية، 38(102)، 162-178.
- زايد، عادل (2005)، الأداء التنظيمي المتميز: الطريق إلى منظمة المستقبل، القاهرة، مصر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- الزعبي، مروان طاهر (2011)، الرضا الوظيفي: إدارة الأعمال والإدارة العامة (ط1)، عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- الزهراني، سعيد، وخليفة، أمجد (2014)، دليلك إلى تحقيق النجاح المُستدام منشأتك، 2009، ISO 9004، الرياض، السعودية: دار الأصحاب للنشر والتوزيع.
- زوزال، نادية (2016)، دور ممارسات إدارة الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي-دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية في وكالة سكرة (رسالة ماجستير)، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
- سبرينه، مانع (2015)، أثر استراتيجية تنمية الموارد البشرية على أداء الأفراد في الجامعات (أطروحة دكتوراه غير منشورة)، جامعة محمد خيضر، الجزائر.
- السبلاني، فاطمة عبدالرحمن محمد (2018)، دور مشاركة العاملين في صناعة القرارات لتحقيق إدارة التميز في شركة الخطوط الجوية اليمنية (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة المستقبل، اليمن.
- سملالي، يحيى، وبلاي، أحمد (2017)، الأدوار الاستراتيجية لتنمية الموارد البشرية في إدارة الكفاءات المحورية، مجلة البشائر الاقتصادية، 3(2)، 181-196.
- الشرعة، عطا الله طافش، والطراونة، تحسين أحمد جعفر (2011)، أثر استراتيجية التدريب على أداء العاملين في الشركات المساهمة العامة الصناعية الأردنية، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، 26(4)، 83-132.
- صديقي، مسعود، وعبدالرؤوف، حجاج (2011)، دور الابداع التسويقي في تحسين الاداء التنافسي لمنظمات الأعمال، ضمن فعاليات الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، 22-23 نوفمبر، جامعة ورقلة، الجزائر.
- الطهراوي، عبدالمنعم رمضان (2010)، دور استراتيجيات تنمية الموارد البشرية في تطوير الأداء المؤسسي في المنظمات غير الحكومية في غزة (رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، فلسطين.
- عبدالمؤمن، حلمية، وقوف، يمينة (2015)، استراتيجية تمكين العاملين ودورها في تشجيع الإبداع التنظيمي: دراسة حالة الوكالة التجارية لمؤسسة اتصالات الجزائر بعين بسام (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة أكلي محند أولحاج، الجزائر.

- العريقي، منصور محمد إسماعيل (2016)، طرق البحث (ط5) صنعا، اليمن: الأمين للنشر والتوزيع.
- القرشي، عبد الله علي أحمد (2010)، دراسة تحليلية لآليات الحوكمة وتأثيرها على الأداء المصرفي: دراسة تطبيقية على قطاع البنوك اليمنية (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة حلوان، مصر.
- الكرخي، مجيد (2014)، تقويم الأداء في الوحدات الاقتصادية باستخدام النسب المالية (ط1)، عمان، الأردن: دار المناهج للنشر والتوزيع.
- المزروع، فهد علي سليمان (2014)، أساليب تنمية مهارات الإبداع لدى القيادات الوسطى (دراسة ماجستير غير منشورة). جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.
- مكيد، علي، ويحيى فاطمة (2015)، أثر استراتيجيات التمكين في تنمية السلوك الإبداعي لرأس المال الفكري: دراسة حالة مؤسسة صيدال فرع ألتيبوتيكال - المدية. مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، 9(14)، 211-184.
- نويران، زيدون (2001)، متطلبات الإدارة الاستراتيجية والأداء المؤسسي (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الأردنية، الأردن.
- الهلال، صالح علي (2014)، إدارة التميز: الممارسة الحديثة في إدارة منظمات الأعمال (ط1)، عمان: دار وائل للنشر.
- يرقي، حسين (2008)، استراتيجيات تنمية الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية حالة مؤسسة سوناطراك (أطروحة دكتوراه غير منشورة)، جامعة الجزائر، الجزائر.

- Ahmad, W. (2008). *HR strategy for corporate excellence: A study of select commercial banks in India* (Doctoral dissertation). Aligarh Muslim University, Aligarh, India.
- Al-Rawashdeh, E. T. (2012). The impact of management by walking around (MBWA) on achieving organizational excellence among employees in Arab potash company. *Journal of Emerging Trends in Economics and Management Sciences*, 3(5), 523-528.
- Daft, R. L. (2015). *Organization: Theory and design* (12th ed.). Boston, Massachusetts: Cengage Learning.
- Houshi, F. J., & Taleghani, M. (2016). Codification of business/industrial strategies by EFQM model of organizational excellence. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 7(2), 511-517.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2010). *Human resource management* (13th ed.). Boston, Massachusetts: Cengage Learning.
- Meifert, M. T. (2013). *Strategic human resource development*. Berlin, Heidelberg: Springer Berlin Heidelberg.
- Mohajer, H., & Peykani, M. H. (2016). Comparing the human resource development based on the level of organizational excellence. *International Business Management*, 10(9), 1642-1648.
- Schermerhorn, J., & John, R. (1996). *Management* (5th ed.). New York: John Wiley and Sons.

- Seijts, G., Crossan, M., & Carleton, E. (2017). Embedding leader character into HR practices to achieve sustained excellence. *Organizational Dynamics*, 46(1), 30-39.
- Shelton, C. D., Darling, J. R., & Walker, W. E. (2002). Foundations of organizational excellence: Leadership values, strategies, and skills. *LTA*, 1(02), 46-63.
- Sowmya, K. R., & Panchanatham, N. (2011). Factors influencing job satisfaction of banking sector employees in Chennai, India. *Journal of Law and Conflict Resolution*, 3(5), 76-79.
- Tyilana, X. E. (2005). *The impact of motivation on job satisfaction amongst an employee of a national broadcaster* (Master thesis). University of Johannesburg, Johannesburg, South Africa.
- Werner, J. M., Desimone, R. L. (2012). *Human resource development* (6th ed.). Mason, Ohio: South-Western Cengage Learning.
- Zhang, B. (2011). *Business strategies, HRM policies and organizational performance: Evidence from the peoples Republic of China* (Doctoral dissertation). Cardiff University, Cardiff, Wales.



دور التحليل المالي في الحد من التعثر المصرفي - دراسة ميدانية على المصارف الإسلامية اليمنية

د. زهير أحمد علي أحمد¹
أ. أمين عبد الجليل سعيد^(*2)

© 2020 University of Science and Technology, Sana'a, 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.

© 2020 جامعة العلوم والتكنولوجيا، اليمن. يمكن إعادة استخدام المادة المنشورة حسب رخصة مؤسسة المشاع الإبداعي شريطة الاستشهاد بالمؤلف والمجلة.

¹ أستاذ المحاسبة المساعد، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان
² باحث في الدراسات المصرفية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان
*عنوان المراسلة: ameenahimiri@gmail.com

دور التحليل المالي في الحد من التعثر المصرفي - دراسة ميدانية على المصارف الإسلامية اليمنية

الملخص:

تمثلت مشكلة البحث في عدم اعتماد المصارف الإسلامية اليمنية على نتائج ومخرجات التحليل المالي للتنبؤ بالتعثر المصرفي قبل حدوثه؛ لذا هدفت الدراسة إلى معرفة مدى اعتماد تلك المصارف على التحليل المالي كأداة من أدوات التنبؤ بالتعثر المصرفي، ومدى جدوى ذلك في خفض حجم التعثر المصرفي لدى هذه المصارف، وإلى معرفة كافة أدوات التحليل المالي عند إعداد الدراسات الائتمانية في سبيل ترشيد القرارات الائتمانية، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتمت دراسة العينة البحثية المتمثلة في موظفي الائتمان لدى المصارف الإسلامية اليمنية والبالغ عددهم (50) موظفاً عن طريق تحليل مخرجات الاستبانات باستخدام برنامج (SPSS)؛ وقد توصل الباحث إلى عدد من النتائج، أهمها: أن المصارف تعتمد على التحليل المالي كأساس للكشف عن التعثر المصرفي، حيث إن لذلك دوراً كبيراً في خفض حجم التعثر المصرفي، ويتم استخدام أغلب أدوات التحليل المالي عند إعداد الدراسات الائتمانية، كما أنه لا يتم استخدام نماذج التنبؤ بالفشل المالي كأداة مهمة من أدوات التحليل المالي، ولا يوجد لدى المصارف أنظمة إنذار مبكر للكشف عن أية حالة تعثر محتملة لدى العملاء.

الكلمات المفتاحية: التحليل المالي، التعثر المصرفي، القرار الائتماني.

The Role of Financial Analysis in Mitigating Banking Default: A Study on Yemeni Islamic Banks

Abstract:

The study problem was that Yemeni Islamic banks did not rely on the results and outputs of financial analysis to predict failure before it occurs. Accordingly, the study aimed to find out to what extent Yemeni banks depend on financial analysis as a tool for predicting the default, and the extent of its ability to mitigate bank default at these banks. It also aimed to identify whether these banks use all financial analysis tools for making credit decisions. The researchers used the descriptive analytical method and distributed a questionnaire to the sample (50) of the credit employees at Yemeni Islamic banks. The data were analyzed using SPSS. The findings revealed that the Yemeni Islamic banks depend on financial analysis as a basis for disclosure of default, which has a main role in mitigating banking default. The banks usually use multi financial analysis tools when evaluating the credit status of clients; they do not use predicting financial default models as a main tool to predict failure before it occurs; and they do not have early warning systems to predict any possibility of customers' default.

Keywords: financial analysis, banking default, credit decision.

المقدمة:

يُعد الائتمان أو التمويل المصرفي أهم الأعمال المصرفية التي تقدمها المصارف الإسلامية والتجارية على حد سواء للجمهور والوحدات الاقتصادية والشركات ومؤسسات الدولة المختلفة، ويُعد في الوقت نفسه أهم الأنشطة المصرفية التي تجلب الإيرادات الرئيسية للمصارف؛ وذلك جراء قيامها بمهمتها الرئيسية التي أنشئت من أجلها وهي جذب الودائع المصرفية ومن ثم تشغيلها؛ لكونها تمثل وساطة مالية بين وحدات الفائض ووحدات العجز في الاقتصاد؛ لذلك فإن التحليل المالي لطالبي التسهيلات الائتمانية بالنسبة للمصارف يحظى بأهمية كبيرة للأطراف التي يهتما الاطمئنان إلى أن المصرف يقوم بالاستخدام الأمثل لموارده وأن إدارة المصرف تؤدي مهمتها بكفاءة عالية، وأهم هذه الأطراف هي إدارة المصرف، والبنك المركزي، والمساهمون، والمودعون (رمضان وجودة، 2006)، إذ أنه بناءً على نتائج التحليل المالي التي يقوم بها المصرف يكون اتخاذ القرار التمويلي أو الاستثماري أو غيره، حيث يجب أن يكون لكل نوع من أنواع استخدام المصرف لتلك الأموال معدل ربحية خاص في ظل موازنة المصرف بين اعتبارات السيولة والربحية والمخاطرة والتكلفة؛ بالشكل الذي يحقق للمصرف أعلى عوائد ممكنة في ظل أخذ بقية الاعتبارات بالحسبان، كما أن التحليل المالي للمنشآت طالبة التمويل من قبل المصارف له أهمية بالغة للنجاح في إدارة التسهيلات في تلك المصارف؛ إذ أن قرار منح التمويل من عدمه يتخذ بشكل أساسي بناءً على نتائج هذا التحليل، وقد يتوقف الحكم على مدى كفاءة المصرف في إدارة أمواله على قرارات مسئولي الائتمان فيما يتعلق بمنح التسهيلات الائتمانية، فإذا ما تم اتخاذ قرارات خطأ بإعطاء تسهيلات ائتمانية لمنشآت مركزها المالي ضعيف؛ فإن ذلك يؤدي إلى ارتفاع رصيد التمويلات المتعثرة؛ ما يؤثر في نتائج أعمال المصرف وربما يهدد بقاءه واستمراره، أما إذا ما تم إجراء التحليل المالي بالشكل الصحيح من قبل متخصصين ذوي كفاءة في التحليل المالي فإن قرارات الإدارة فيما يتعلق بالائتمان سوف تكون قرارات رشيدة إلى حد كبير، ومن ثم تنخفض نسبة التمويلات المتعثرة ويحقق المصرف أرباحاً أكثر (أرشيد وجودة، 1999).

كما يمكننا إدراك أهمية التحليل المالي في مجال التمويلات المصرفية بالنظر إلى حجم الأموال الضخمة التي يتعامل بها القطاع المصرفي، وسرعة دوران رأس المال العامل فيه فضلاً عن الدور المتميز الذي يحتله القطاع المصرفي في الهيكل الاقتصادي للدولة، كما أن أهمية التحليل المالي في مجال الصيرفة الإسلامية تزداد مقارنة بما هو عليه في نشاط المصارف التجارية، وتزداد حاجة متخذي القرارات الائتمانية في المصارف الإسلامية للاسترشاد بمؤشرات التحليل المالي؛ حيث إن طبيعة التمويلات الإسلامية تعد ذات مخاطر ائتمانية أكبر، كما أنه في بعض صيغ التمويل الإسلامية كالمرابحة مثلاً وفي حال تأخر أو تعثر العميل عن السداد فإن المصرف الإسلامي لا يستطيع إضافة أية مبالغ على قيمة التمويل لغرض تعويض خسارته التي يتحملها مقابل تكلفة الفرصة البديلة للأموال المتبقية على ذمة العميل، كما أن بعض الصيغ الأخرى مثل المضاربة لا يستطيع المصرف أن يستوفي ضماناً حقيقياً من العميل مقابل التمويلات الممنوحة له؛ الأمر الذي يؤدي إلى تعاظم أهمية التحليل المالي للعملاء طالبي التمويلات والتحقق من مدى ملاءمتهم ومقدرتهم المالية؛ كونها الضامن الأقوى والرئيس لمنح التمويل وقيام العميل بعد ذلك بسداد التمويلات التي عليه؛ لذلك فإن التحليل المالي لمنشأة ما له عدة أهداف، لعل أهمها تحديد كل من: القدرة الأيرادية للمنشأة، والهيكل التمويلي الأمثل للمنشأة، وحجم المبيعات المناسب الذي يحقق أهداف المنشأة، والقيمة الصافية للمنشأة، والقيمة العادلة لأسهم تلك المنشأة (الشديفات، 2001)، كما يهدف التحليل المالي إلى المساعدة في وضع السياسات والبرامج المستقبلية للمنشأة، ويُستهدف من خلال التحليل المالي أيضاً الكشف عن أماكن الخلل والضعف في نشاط المنشأة وإجراء تحليل شامل لها لغرض معالجتها، ومن أهم أهداف التحليل المالي عند جابر (2006، 13) "الوقوف على مدى كفاءة إدارة المنشأة في استخدام الموارد المتاحة بشكل رشيد يحقق عائداً أكبر بتكاليف أقل وبنوعية أجود"، كما يُستهدف من خلال الاعتماد على التحليل المالي التنبؤ باحتمالات تعرض الشركة إلى ظاهرة الفشل وما تقود إليه من إفلاس وتصفية (الزبيدي، 2008).

التعثر المصرفي:

هناك الكثير من الكتاب والمصرفيين ممن يطلقون مصطلح التعثر المصرفي على الديون أو القروض المتعثرة، كما قد يطلق عليه الفضل المالي للمقترضين. وبشكل عام فلقد تعددت التعاريف التي تطلق على مصطلح الديون المتعثرة في المصارف - التعثر المصرفي -، حيث عُرفت بأنها الديون التي تعرضت لتفويضات دفعها بين المصرف وعميله إلى مخالفت أساسية نتج عنها عدم قدرة المصرف على تحصيل أصل القرض والفوائد المترتبة عليه؛ مما يجعل احتمالات خسارة المصرف وارداً (الخزرجي، 2004). أما الزبيدي (2002، 173) فيرى "أن التعثر المصرفي ينشأ عن احتمالات عدم قدرة المتعامل على الوفاء بالتزاماته تجاه المصرف؛ لذلك فإن المخاطر الائتمانية تحصل لعدم قدرة البنك من استعادة الفائدة أو أصل المبلغ أو كلاهما معاً". وقد تم تعريف القروض المتعثرة بأنها "القروض التي لا يقوم المقترض بتسديدها بحسب جدول السداد المتفق عليه، مع ملاحظة المقترض في تزويد المصرف بالبيانات والمستندات المطلوبة" (أرشيد وجودة، 1999، 279).

مما سبق ذكره من تعريفات متعددة للتعثر المصرفي؛ يمكننا القول بأن التعثر المصرفي هو: عبارة عن امتناع أو عدم قدرة المتعامل المدين على سداد ما مُنح له من تسهيلات وعوائدها، في تواريخ استحقاقها حسب اتفاقية المنح المبرمة مع المصرف.

• أسباب التعثر المصرفي:

1. أسباب مرتبطة بالمصرف؛ وهي ما يقوم به المصرف، أو قد يقصر في القيام به؛ ويؤدي ذلك إلى تعثر تلك التمويلات، وأهم تلك الأسباب: عدم التأكد من توافر الأهلية القانونية والكفاءة والجدارة الشخصية في طالب التمويل، كذلك عدم استيفاء دراسة ائتمانية متكاملة، وعدم إجراء التحليلات المالية والائتمانية بشكل دقيق كامل، وقلة خبرة أخصائيي منح الائتمان لدى المصارف؛ وهذا يعني عدم دقة الدراسات الائتمانية المعدة من قبلهم، وعدم وجود نظام محكم لمنح الائتمان؛ إذ قد تحصل بعض المحاباة في منح الائتمان وتغليب العلاقات الشخصية عند اتخاذ قرار منح الائتمان أو رفع التقارير الائتمانية، وعدم إجراء استعلام دقيق واضح ودوري متجدد على عملاء التمويلات، وعدم استيفاء الضمانات الكافية من العملاء طالبي التمويلات، أو استيفاء ضمانات غير مستوفية لكافة الشروط الواجب توافرها في الضمانات المقبولة لتغطية التمويلات، وعدم قيام موظفين من قسم التمويلات أو قسم المتابعة والتحصيل بزيارات ميدانية دورية للعميل خلال فترة التمويل، ووجود اتصال غير فعال وغير مستمر من قبل المصرف بالعملاء المدينين؛ مما يجعله بعيداً عن الظروف التي تحيط بنشاط العميل ما يعني عدم إمكانية المصرف من التعرف على احتمال تعثره بشكل مبكر لكي يتمكن من اتخاذ اللازم لحفظ حقوق المصرف (أرشيد وجودة، 1999).

2. أسباب مرتبطة بالمتعامل؛ دراسة الجدوى غير السليمة للمشروع، وعدم تقديم البيانات والمعلومات الصحيحة والكاملة عنه وعن نشاطه، كذلك ما يتعلق باستخدام التسهيلات الائتمانية في غير الأغراض الممنوحة لأجلها، والتوسع غير المدروس لعمليات المتعامل الاستثمارية، اعتماد المتعامل على مصادر غير مستمرة وغير متكررة؛ مما يزيد من عدم انتظام تدفقاته النقدية وأرباحه من فترة مالية لأخرى، كما هي عند نقص بعض عناصر الإنتاج لنشاط المتعامل، وضعف الطلب على منتجات مشروع المتعامل، وعدم توافر الكفاءات الإدارية والفنية اللازمة لإدارة نشاط المتعامل، وكذلك العوامل الشخصية والسلوكية الذاتية للمتعامل (الزبيدي، 2002).

3. أسباب مرتبطة بالبيئة المحيطة والظروف العامة؛ عدم استقرار المناخ للاستثمار، والاضطرابات الأمنية والسياسية في البلاد والاضطرابات في قانون الضرائب والجمارك، كما هي أيضاً بسبب التقلبات في أسعار صرف العملات الأجنبية وارتفاع معدلات التضخم، وضعف دخول المستهلكين، أو وجود كساد، وبما يتعلق بارتفاع حدة المنافسة، وكذلك ارتفاع الضرائب والرسوم الحكومية الأخرى، والتدخلات الحكومية، والتغيرات التكنولوجية المتلاحقة والمتسارعة والتقدم التكنولوجي (يوسف، 2013).

التحليل المالي:

• مفهوم التحليل المالي:

يقصد بالتحليل المالي: "عملية تحويل الكم الهائل من البيانات والأرقام المالية التاريخية المدونة في القوائم المالية - الميزانية العمومية وقائمة الدخل - إلى كم أقل من المعلومات وأكثر فائدة لعملية اتخاذ القرارات" (الشمخي والجزراوي، 1998، 42)، وهناك من عرف التحليل المالي بأنه "عبارة عن معالجة للبيانات المالية المتاحة عن مؤسسة ما لأجل الحصول منها على معلومات تستعمل في عملية اتخاذ القرارات وفي تقييم أداء المؤسسات التجارية والصناعية في الماضي والحاضر وكذلك في تشخيص أي مشكلة موجودة، وفي توقع ما سيكون عليه الوضع في المستقبل" (مطر، 2002، 151)، كما عرفه الزبيدي (2008، 119) بعد تلخيص مجموعة من التعاريف المذكورة من قبل كتاب وباحثين آخرين بأنه "دراسة القوائم المالية - الميزانية العمومية وقائمة الدخل - بعد تبويبها التبويب الملائم واستخدام أساليب تحليلية أملاً في الوصول إلى نتائج محددة تفيد في عملية تقييم القرارات والأداء". لذلك فإنه مما سبق من تعريفات لمفهوم التحليل المالي من قبل الكتاب والباحثين؛ نستطيع القول بأن التحليل المالي هو: عملية تحويل البيانات المحاسبية الملخصة في القوائم المالية إلى معلومات ومؤشرات، وعلاقات بين تلك المعلومات والمؤشرات بالشكل الذي يمكن الجهة التي تقوم بعملية التحليل من تقييم المركز والأداء المالي والنقدي للمشروع محل الدراسة والتنبؤ بمستقبله، وتشخيص نقاط القوة والضعف، وتحديد الفرص والتهديدات التي تواجه ذلك المشروع؛ لترشيد القرار - سواء المالي أو الائتماني أو الاستثماري - المتخذ.

• مجالات التحليل المالي:

يستخدم التحليل المالي في العديد من المجالات، أهمها الآتي (العلفي، 2018، 71):

- التحليل الائتماني.
- التحليل الاستثماري.
- تحليل الاندماج وال شراء.
- تحليل تقييم الأداء.
- مجال التخطيط.

• أدوات التحليل المالي:

يتم تعريف أدوات التحليل المالي بأنها: "مجموعة من الوسائل والطرق الفنية والأساليب المختلفة التي يستخدمها المحلل المالي للوصول إلى تقييم الجوانب المختلفة لنشاط الوحدة الاقتصادية في عملياتها المالية والتشغيلية والتي تمكن من إجراء المقارنات والاستنتاجات الضرورية للتقييم" (عبد الناصر، 2000، 38)؛ لذلك فإنه يتضح لنا جلياً بأنه لا توجد أداة تحليلية يمكن وصفها بأنها تناسب جميع أغراض التحليل، ولكن يستطيع المحلل اختيار الأداة التحليلية المناسبة بحسب الغرض من قيامه بعملية التحليل، كما أنه يستطيع الاسترشاد والاستفادة بشكل أكبر من خلال استخدام أكثر من أداة تحليلية للوصول إلى التقييم المناسب الذي يدفع إلى ترشيد القرارات المتخذة من قبل الجهات المستفيدة من التحليل المالي لبيانات هذه المنشأة، ومن أهم الأدوات التحليلية الممكن استعمالها لتحقيق الغايات التي سبق بيانها الأدوات التالية (كراجة، السكران، ورابعة، 2006، 162):

1. التحليل المالي بالنسب:

تقوم هذه الأداة التحليلية على أساس تقييم مكونات القوائم المالية من خلال علاقتها ببعضها البعض، أو الاستناد إلى معايير محددة بهدف الخروج بمعلومات عن مؤشرات توضح الظروف السائدة في المنشأة مكان التحليل، وتعتبر هذه الأداة التحليلية الأكثر شيوعاً واستخداماً لدى المحللين الماليين لسهولة احتسابها وقدرتها على توصيف الوضع القائم لمنشأة ما من كافة جوانبها من خلال قراءة عدد قليل من العلاقات والمؤشرات المالية (ويستون وبرجام، 1993، 234).

2. قائمة مصادر الأموال واستخداماتها : هذا النوع من أدوات التحليل يركز على التعرف على طرق الحصول على الأموال وطرق استخدامها خلال فترة زمنية محددة، ويفيد هذا النوع من التحليل في التعرف على المصادر الداخلية والخارجية وأهمية كل منها للعمل على ملاءمة هذه المصادر مع استخداماتها.
3. الموازنات النقدية التقديرية أو كشف التدفق النقدي : تساعد هذه الأداة التحليلية في التعرف على المواعيد المتوقعة لتدفق الأموال إلى المنشأة ومنها، والتعرف على حجم الأموال التي ستحتاجها المنشأة خلال الفترة القادمة، وتعتبر هذه الأداة والمؤشرات التي تقدمها بالغة الأهمية لكافة الأطراف ذات العلاقة بالمنشأة خصوصاً المقرضين - الممولين والدائنين-؛ حيث إنه من خلالها يستطيع المقرضون التعرف على حجم ومواعيد التدفقات النقدية التي ستدخل المنشأة والتي ستخرج منها؛ ما يمكنهم من تحديد ومعرفة المقدرة المالية لتلك المنشأة في سداد الالتزامات التي عليها في مواعيدها ومن مصادر نشاطها.
4. تحليل التعادل : تهدف هذه الأداة التحليلية إلى تحديد حجم المبيعات أو عدد الوحدات اللازم بيعها بسعر معين لكي تصل المنشأة إلى ربح قبل الفوائد والضرائب مقداره صفر، أو تحديد عدد الوحدات الواجب بيعها.
5. مقارنة القوائم المالية لسنوات مختلفة : تبين هذه الأداة التحليلية التغييرات التي تطرأ على كل بند من بنود القوائم المالية من سنة إلى أخرى، خلال سنوات عديدة من خلال المقارنة بين بنود القوائم المالية للسنوات المختلفة؛ إذ تساعد هذه المقارنة في التعرف على مدى النمو أو التدهور الذي تحققه المنشأة على مدى سنوات حياتها.
6. مقارنة الاتجاهات بالاستناد إلى رقم قياسي : تساعد هذه الأداة في التعرف على التغييرات الحاصلة في بنود وعناصر القوائم المالية على مدى أكثر من سنتين؛ وذلك لتفادي عيوب المقارنة من سنة لأخرى، وذلك باعتماد سنة معينة كسنة قياس أساسي؛ ويتم قياس مدى التغييرات الحاصلة خلال السنوات الأخرى بمقارنتها مع سنة القياس الأساسي.
7. التعرف على كل بند من بنود الأصول والخصوم (التحليل الهيكلي) : تقدم هذه الأداة التحليلية معلومات مهمة عن التركيب الداخلي للقوائم المالية من خلال تركيزها على عنصرين رئيسيين هما مصادر الأموال في المنشأة وكيفية توزيعها بين مختلف المصادر من قصيرة ومتوسطة وطويلة الأجل وحقوق المساهمين، وكيفية توزيع المصادر بين مختلف الاستخدامات من متداولة وثابتة وأخرى، حيث تبين هذه الأداة الأهمية النسبية لكل عنصر ووزنه النسبي منسوبا إلى جانبه الذي ينتمي إليه في قائمة المركز المالي تحت التحليل.
8. نماذج التنبؤ بالفضل المالي : وهي عبارة عن نماذج رياضية إحصائية مكونة من مجموعة من النسب المالية التي ثبت بالتجربة والتحليل أنها تستطيع كشف احتمالات التعثر لدى المنشآت قبل وقوعه وينسب دقة مقبولة وعالية.

الدراسات السابقة:

تم عرض عدد من الدراسات السابقة التي تضمنت تحليل ودراسة المتغير المستقل أو المتغير التابع أو المتغيرين معا، وتم ترتيبها من الأحدث إلى الأقدم بحسب تاريخ الدراسة؛ وذلك على النحو الآتي:

1. دراسة حسن (2016) : هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى اعتماد المصارف على التحليل المالي في التنبؤ بتعثر التمويل المصرفي، كما هدفت إلى معرفة الأسباب التي تؤدي إلى التعثر المصرفي، وكذلك أهمية التحليل المالي في الحد من مشكلة التعثر المصرفي، وتوصلت الباحثة إلى عدد من النتائج أهمها، أن عدم الإفصاح التام للمعلومات المحاسبية من قبل الجهات التي تطلب التمويل المصرفي يزيد من خطر تعثر التمويل، كما أن أهم توصيات الباحثة في هذه الدراسة تتعلق بضرورة أخذ الضمانات الكافية عند منح التمويل والمتابعة اللصيقة للعمليات التمويلية.

2. دراسة الحميري (2013): هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الضوابط والمحددات التي تؤثر على القرار الائتماني وعلى السياسات الائتمانية المعمول بها في المصارف الإسلامية اليمينية - دراسة حالة بنك سبأ الإسلامي - مقارنة بالمحددات والمعايير والضوابط الشائع استخدامها لدى المصارف عالمياً، وكذلك الأسس النظرية لاتخاذ القرار الائتماني؛ وقد توصل الباحث من خلال نتائج الدراسة والتحليل إلى عدة استنتاجات أهمها أن المحددات الرئيسية لاتخاذ القرار الائتماني في المصرف وبحسب أهميتها النسبية: أولاً: العوامل الخاصة بموضوع الائتمان، ثانياً: العوامل الخاصة بالمصرف، ثالثاً: العوامل الخاصة بالعميل، كما توصلت الدراسة إلى أن النموذج الائتماني المستخدم في المصرف هو نموذج الائتمان المعروف بـ(5C's)، وأنه يتم الأخذ بكافة عناصر هذا النموذج.
3. دراسة البختي (2013): هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة وحجم الديون المتعثرة وأسبابها في البنوك الإسلامية اليمينية، والتعرف على العوامل المؤثرة فيها وسبل معالجتها، والحلول المقترحة لها؛ حيث إن من أهم أسباب تعثر العملاء التي خرج بها الباحث هو عدم قيام المعينين في البنك بمراجعة مركزية المخاطر وحركة حساب العميل في البنوك الأخرى، كذلك ما يتعلق بتقديم غالبية العملاء بيانات مالية غير مدققة بحسب الأصول؛ ما يعني عدم قدرة المصارف من تحليل هذه البيانات وعدم إمكانية الاعتماد.
4. دراسة مدني (2009): سعت الدراسة إلى بيان ومناقشة الأساليب والأدوات والاستخدامات العملية للتحليل المالي والائتماني وأثر ذلك في إعداد وقراءة التقارير والقوائم المالية، حيث إن من أبرز المشاكل التي سلط عليها الضوء في هذه الدراسة تلك التي تواجه القرارات في مجال التمويل؛ حيث لا تتوافر المؤشرات السليمة لاتخاذ القرار الائتماني والتمويلي الرشيد، واستنتجت تلك الدراسة أنه كلما توافرت معلومات ومؤشرات أكثر فإن هذا يعد أكثر ملائمة لاتخاذ جميع القرارات سواء كانت تمويلية أو استثمارية.
5. دراسة الطويل (2008): هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى اعتماد المصارف التجارية الوطنية في غزة على التحليل المالي للتنبؤ بالتعثر، وتوصلت الدراسة إلى أن تلك المصارف تعتمد على التحليل المالي بدرجة كبيرة، وأن هذه المصارف لا تستخدم نماذج التنبؤ بالتعثر بشكل فعال.
6. دراسة الغصين (2004): هدفت هذه الدراسة إلى التوصل لأفضل مجموعة من النسب المالية التي يمكن استخدامها للتنبؤ بتعثر شركات قطاع المقاولات في قطاع غزة، ومن أهم ما أوصت به الباحثة هو ضرورة إيلاء التحليل المالي الأهمية الكبيرة في دراسة طلبات عملاء التمويلات.
7. دراسة الطراونة (2003): هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على المؤشرات والمعايير المستخدمة من قبل البنوك التجارية الأردنية في تحليلاتها الائتمانية لتحديد مدى جدارة العملاء وقدرتهم على سداد القروض، بالإضافة إلى تحديد الأهمية النسبية للمؤشرات التقييمية المستخدمة، وقد كانت المؤشرات المالية والمحاسبية هي الأهم نسبياً مقارنة مع غيرها من المؤشرات، كما بينت الدراسة بأن هناك علاقة إيجابية بين كل من مؤشرات التقييم وأهلية العميل وقدرته على سداد القروض.
8. دراسة Altman (1968): هدفت الدراسة إلى تصميم نموذج من عدة نسب مالية يعتمد على التحليل التمييزي بين عدة متغيرات، ويعتبر هذا النموذج هو الأساس والمنطلق الذي اعتمد عليه الباحثون فيما بعد كما يعتبر أساساً لكثير من نماذج التنبؤ بالفشل المالي التي تم إعدادها من قبل مجموعة كبيرة من الباحثين؛ حيث توصل Altman بعد إتمام دراسته إلى خمس نسب مالية يمكنها التنبؤ بالتعثر المصرفي والفشل المالي للمنشآت قبل حدوثه بفترة كافية ونسب دقة عالية لتلك التنبؤات.
9. دراسة Beaver (1966): هدفت الدراسة إلى إيجاد نسب مالية معينة يمكن استخدامها للتنبؤ بتعثر المنشآت؛ حيث أنه بعد قيام الباحث باختبار نسبة واحدة من كل مجموعة من الست مجموعات للنسب التي حددها للتحليل باستخدام نموذج الانحدار البسيط؛ توصل إلى أنه يمكن التنبؤ بفشل الشركات قبل خمس سنوات من الفشل باستخدام هذه النسب؛ التدفق النقدي إلى إجمالي المطلوبات، وصافي الربح إلى إجمالي الأصول، وإجمالي المطلوبات إلى إجمالي الأصول.

اختلاف الدراسة عن الدراسات السابقة :

اختلفت هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في الآتي :

1. دراسة مدى اعتماد الائتمانيين في المصارف اليمنية على التحليل المالي كخيار أساسي وبديل لخبرة القائمين على الائتمان، وهذا الموضوع لم تتطرق إليه أية دراسة سابقة في اليمن بحسب حدود علم الباحث.
2. المتغير المستقل في الدراسة هو التحليل المالي بكافة أدواته، على خلاف أغلب الدراسات السابقة التي اقتصر فيها التحليل المالي على أداة واحدة فقط وهي التحليل بالنسب المالية فقط.
3. تحديد الأهمية النسبية لكل أداة من أدوات التحليل المالي بحسب المعمول به في المصارف الإسلامية اليمنية.

مشكلة الدراسة:

يمثل نشاط التمويل الذي تقوم به المصارف بشكل عام والمصارف الإسلامية بصورة خاصة جوهر العمل المصرفي، فهو رافد رئيس للتنمية الاقتصادية للبلاد، وعن طريقه تحصل البنوك على معظم إيراداتها؛ لذلك فإن قيام المصارف بإجراء دراسات ائتمانية تستند على تحليل مالي واقعي لوضع العميل واستخدام فعال لكافة أدوات التحليل المالي؛ يحمل إمكانية خفض حجم التعثر المصرفي لدى هؤلاء المصارف؛ بمعنى أن المشكلة هي وجود نسب عالية للتعثر المصرفي لدى المصارف اليمنية؛ مما أضعف من ربحيتها وقلل من ضمان استمراريتها ومساهمتها في تحقيق التنمية الاقتصادية؛ نظراً لعدم اعتمادها على مخرجات التحليل المالي وعدم استخدامها لكافة أدوات التحليل المالي كأساس لاتخاذ القرار الائتماني.

تساؤلات الدراسة:

نستطيع صياغة المشكلة البحثية في التساؤلات الرئيسية الآتية :

1. هل تعتمد المصارف الإسلامية اليمنية على التحليل المالي للتنبؤ بالتعثر المصرفي؟ وما دور ذلك في خفض التعثر المصرفي؟
2. هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام هذه المصارف للتحليل المالي وبين الحد من التعثر المصرفي؟ وهنا ينتج لنا تساؤل فرعي يندرج ضمن هذا السؤال، وهو:
• هل تقوم هذه المصارف بتطبيق كافة أدوات التحليل المالي لترشيد القرار الائتماني؛ وخفض حجم التعثر؟

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى الآتي :

1. التعرف على مدى اعتماد المصارف الإسلامية اليمنية على التحليل المالي كأداة رئيسية للتنبؤ بالتعثر المصرفي.
2. تحديد درجة استفادة هذه المصارف من التحليل المالي للتنبؤ بمستقبل العملاء طالبي التمويلات.
3. الوقوف على مدى تطبيق المصارف الإسلامية اليمنية لكافة أدوات التحليل المالي.

أهمية الدراسة:

يمكننا التعرف على أهمية الدراسة لدور التحليل المالي بكافة أدواته في خفض حجم التعثر المصرفي في القطاع المصرفي اليمني؛ من خلال تقسيم هذه الأهمية بشقيها العلمي والعملي، كالآتي :

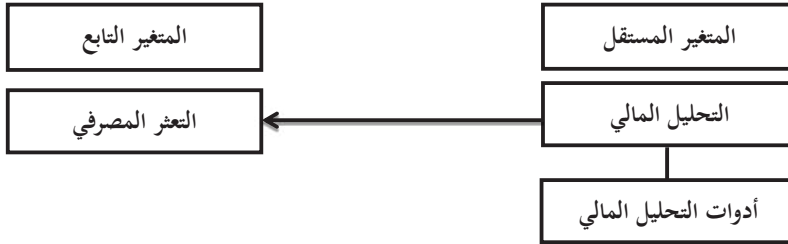
- الأهمية العلمية : تتمثل أهمية هذه الدراسة العلمية في الآتي :

 1. ستعمل هذه الدراسة على إيجاد إطار علمي يسعى إلى تغطية الموضوع من أغلب جوانبه وأسسها الفنية.
 2. قد تسهم هذه الدراسة ولو بصورة بسيطة بتقديم إضافة معرفية وإثراء للمكتبة اليمنية؛ كون الدراسات التي تناولت دور التحليل المالي وأدواته في ترشيد القرار الائتماني وخفض حجم التعثر المصرفي في اليمن قليلة جداً.

- الأهمية العملية: تتمثل أهمية هذه الدراسة العملية في الآتي:
 1. أنها تسلط الضوء على موضوع مهم ويتم ممارسته بشكل مستمر ودائم لدى المصارف، حيث إن منح الائتمان أو التمويل هو ركيزة أساسية ونشاط رئيس لديها.
 2. لفت نظر واتباه صانعي السياسات الائتمانية ومتخذي القرارات الائتمانية في هذه المصارف بأهم النسب المالية والنماذج الرياضية والإحصائية الواجب استخدامها والاعتماد عليها عند إجراء الدراسة الائتمانية لغرض ترشيد القرار الائتماني.
 3. ستعمل هذه الدراسة على توفير البيانات والمعلومات التي تمكن المصارف من تبني استخدام الأدوات الملائمة للتحليل المالي؛ لكي تتمكن من رفع مستوى أرباحها عن طريق خفض احتمالات التعثر المصرفي لديها؛ وبالتالي سلامة الجهاز المصرفي بشكل عام مما يحقق الأثر الإيجابي الكبير على الاقتصاد بشكل عام.

النموذج المعرفي للدراسة:

يوضح الشكل (1) النموذج المعرفي للدراسة.



شكل (1): النموذج المعرفي

فرضيات الدراسة:

تهدف الدراسة إلى اختبار الفرضيات الرئيسة الآتية:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام التحليل المالي وخفض حجم التعثر المصرفي.
2. يتم دوما تطبيق كل أدوات التحليل المالي عند إعداد الدراسات الائتمانية في المصارف الإسلامية اليمنية لترشيد القرار الائتماني.

التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة:

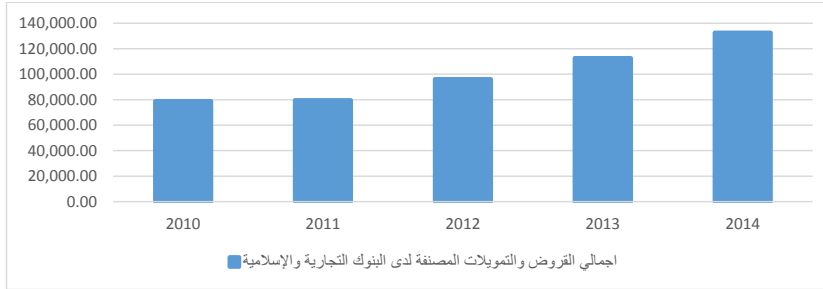
أولاً / التحليل المالي: ويتضمن استخدام الأداة الأكثر شيوعاً من أدوات التحليل المالي وهي النسب المالية (نسب السيولة، ونسب النشاط، ونسب الربحية، ونسب المديونية، ونسب السوق) بالإضافة إلى بقية أدوات التحليل المالي (قائمة مصادر الأموال واستخداماتها، والموازنات النقدية التقديرية، وتحليل التعادل، ومقارنة القوائم المالية لسنوات مختلفة، ومقارنة الاتجاهات بالاستناد إلى رقم قياسي، والتحليل الهيكلي، ونماذج التنبؤ بالفضل المالي)، وهنا نستطيع القول بأن التحليل المالي هو: عملية تحويل البيانات المحاسبية الملخصة في القوائم المالية إلى معلومات ومؤشرات، وعلاقات بين تلك المعلومات والمؤشرات بالشكل الذي يمكن الجهة التي تقوم بعملية التحليل من تقييم المركز والأداء المالي والنقدي للمشروع محل الدراسة والتنبؤ بمستقبله، وتشخيص نقاط القوة والضعف، وتحديد الفرص والتهديدات التي تواجه ذلك المشروع؛ لترشيد القرار - سواء المالي أو الائتماني أو الاستثماري - المتخذ.

ثانياً / التعثر المصرفي: يمكننا هنا القول بأنه عبارة عن امتناع أو عدم قدرة المتعامل المدين على سداد ما مُنح له من تسهيلات وعوائدها في تواريخ استحقاقها بحسب اتفاقية المنح مع المصرف. والبيانات أدناه تبين حجم التعثر المصرفي في القطاع المصرفي اليمني في سنوات الدراسة ووزنها النسبي مقارنة بإجمالي تلك التمويلات والقروض.

جدول (1): تحليل لإجمالي التمويلات والقروض المصنفة لدى المصارف الإسلامية والتجارية (المبالغ بملايين الريالات)

الفترة					البنود
2014	2013	2012	2011	2010	
132,490	112,681	96,083	79,635	78,895	اجمالي القروض والتمويلات المصنفة لدى البنوك التجارية والإسلامية
19,809	16,598	16,449	740	-	مقدار التغيير
% 17.6	% 17.3	% 20.7	% 0.9	-	نسبة التغيير
% 25.0	% 22.0	% 26.0	% 22.0	% 18.0	الوزن النسبي للتسهيلات المصنفة مقارنة إلى إجمالي التسهيلات باستثناء التسهيلات الحكومية

المصدر: البيانات المالية المنشورة في تقارير البنك المركزي للأعوام المالية (2010-2014).



شكل (2): حركة إجمالي القروض والتمويلات المصنفة لدى المصارف الإسلامية والتجارية

ويقصد بالقروض والتمويلات المصنفة تلك التمويلات والقروض التي يجب وضع مخصصات محددة لها بنسب مختلفة بحسب التصنيف الائتماني لها (البنك المركزي اليمني، 2010). حيث إنه بموجب المنشور الدوري رقم (6) لسنة 1996م (سالم، 2017) الذي أصدره البنك المركزي؛ تلتزم جميع المصارف بالعمل على تصنيف الائتمان لديها والعمل على تكوين المخصص اللازم لكل الائتمان الممنوح من قبلها سواء كان منتظماً أو غير منتظم، وذلك على النحو الآتي:

- المخصصات العامة: يتم تكوينها كل سنة مائة كنسبة من إجمالي التسهيلات المنتظمة (التي لا تتجاوز فترة التأخير في سدادها 30 يوماً) لا تقل عن نسبة (2%).
- المخصصات المحددة: يتم تكوينها كنسبة محددة من رصيد المديونية القائمة لكل فئة حسب التصنيف أدناه:

- فئة التسهيلات دون المستوى العادي %15
- فئة التسهيلات المشكوك في تحصيلها %45
- فئة التسهيلات الرديئة %100

ويوضح الجدول (2) تصنيف التسهيلات والنسب المخصصة لكل نوع بحسب فترة التأخير، وبحسب ما هو معمول به حالياً لدى المصارف اليمنية، وهو معتمد من قبل البنك المركزي.

جدول (2): التصنيفات الائتمانية للتسهيلات ونسب المخصصات المحتجزة مقابلها

فترة التأخير / أيام	30-0	90-31	180-91	365-181	366 - فأكثر
التصنيف الائتماني	متنظم	تحت المراقبة	دون المستوى	مشكوك في تحصيلها	رديئة
Classifications	Normal	Under watch	Substandard	Doubtful	Loss
نسبة المخصص	% 2	% 2	% 15	% 45	% 100

حدود الدراسة:

◀ الحدود الموضوعية: بالحديث عن المواضيع التي تم التطرق إليها في هذه الدراسة فقد تم تحليل ومناقشة أدوات التحليل المالي ومدى الاعتماد عليها عند إجراء الدراسات الائتمانية لطلبات التمويل والمزايا المحققة من قيامهم بذلك، والتعثر المصرفي في القطاع المصرفي اليمني.

◀ الحدود المكانية: المصارف الإسلامية: بنك التضامن، وبنك سبأ الإسلامي، وبنك اليمن والكويت الإسلامي.

◀ الحدود البشرية: هم مختصوا الائتمان في إدارات هذه المصارف بكافة مستوياتهم الإدارية، إضافة إلى موظفي أقسام التمويل في جميع فروع تلك المصارف الإسلامية في أمانة العاصمة، والبالغ عددهم (60) شخصا.

◀ الحدود الزمانية: اقتصرت الدراسة على تحليل البيانات المالية للقطاع المصرفي اليمني بشكل عام وبشكل أكثر تفصيلاً لمصارف العينة الدراسية للفترة الزمنية (2010 – 2014)؛ لأن هذه الفترة كانت شبه مستقرة مقارنة بالفترة اللاحقة لها والتي شهدت فيها البلاد ولا تزال حتى الآن تشهد اضطرابات سياسية وأمنية واقتصادية كبيرة.

منهجية الدراسة وإجراءاتها:

منهج الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي في عرض البيانات، والمنهج التحليلي لاختبار الفرضيات.

مجتمع الدراسة:

يتكون من كافة العاملين بالوظائف الائتمانية في المصارف الإسلامية اليمنية، حيث شمل جميع صانعي السياسة الائتمانية ومتخذي القرار الائتماني ومختصي الائتمان في المصارف الإسلامية اليمنية.

عينة الدراسة:

نظراً للاضطرابات السياسية والأمنية الحاصلة في البلاد حالياً وصعوبة التنقل في كافة مدن البلاد، وامتناع أو عدم تعاون بعض المصارف الإسلامية العاملة مع الباحث - لأسباب سياسية وأمنية قد تكون خارجة عن إرادتها - وعدم قبولهم تزويد الباحث بالبيانات اللازمة أو الإجابة على الاستبانة المعدة للبحث؛ فإن الباحث لم يتمكن من تطبيق الدراسة الميدانية على جميع المجتمع البحثي المتمثل في كافة المصارف الإسلامية اليمنية؛ لذا فإن العينة تم اختيارها كعينة قصدية؛ أي أن الدارس استخدم الأسلوب العمدى في اختيار العينة البحثية لفرض تحقيق أهداف الدراسة؛ واختار المصارف الإسلامية اليمنية التي تلبى احتياجات الدراسة التطبيقية وأبدت تعاونها مع الدارس.

لذلك فقد تمثلت عينة الدراسة في مختصي الائتمان في الإدارات العامة لثلاثة من المصارف الإسلامية اليمنية (بنك التضامن، وبنك سبأ الإسلامي، وبنك اليمن والكويت الإسلامي) بكافة مستوياتهم الإدارية (العليا، والوسطى، والتنفيذية)، إضافة إلى موظفي ورؤساء أقسام التمويل في جميع فروع تلك المصارف الإسلامية في أمانة العاصمة والبالغ عددهم (60) موظفاً، حيث قام الباحث بتوزيع (60) استبانة على المستهدفين، وكان عدد المستجيبين (50) فرداً، بلغت نسبة الاستبانة المستردة (83.3%)، وهي نسبة مرتفعة تدفعنا نحو قبول نتائج الدراسة وإمكانية تعميمها على مجتمع الدراسة.

أداة الدراسة:

تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات والتي تم تصميمها وبنائها بالرجوع إلى الدراسات السابقة، للاستفادة منها في كيفية صياغة الأسئلة، وهي تنقسم إلى محورين أساسيين:

- المحور الأول: استخدام التحليل المالي ودوره في خفض حجم التعثر المصرفي.
- المحور الثاني: أدوات التحليل المالي المستخدمة، ومدى اعتماد المصارف عليها عند إعداد الدراسات الائتمانية لترشيد القرار الائتماني، وتم الاعتماد على مقياس ليكارت الخماسي بحسب الجدول (3).

جدول (3): مقياس ليكارت الخماسي

البديل للمحور الأول	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
البديل للمحور الثاني	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً
مقياس البديل	5	4	3	2	1

صدق أداة الدراسة وثباتها:

أولاً: الصدق الظاهري:

حيث تم تحكيم الاستبانة لدى عدد 5 من الأساتذة في الاقتصاد والعلوم الإدارية ومن جامعات مختلفة من عدة دول عربية؛ وقد تمت الاستفادة من ملحوظاتهم والاستجابة لتعديلاتهم المقترحة على الاستبانة قبل توزيعها على العينة البحثية مما جعلها أكثر دقة وموضوعية لقياس ما صممت من أجله.

ثانياً: اختبار ثبات ومصداقية أداة الدراسة:

تم إجراء اختبار ألفا كرونباخ للتأكد من نسبة ثبات الاستبانة، وصدق آراء المستجيبين؛ كما في الجدول (4).

جدول (4): نتائج اختبار معامل (Cronbach's Alpha)

محاو الاستبانة	عدد الفقرات	الثبات	الصدق
عبارات المحور الأول	15	0.927	0.963
عبارات المحور الثاني	8	0.939	0.969
جميع العبارات	23	0.954	0.977

يتضح من الجدول (4) أن الثبات وفق (معامل ألفا كرونباخ) لعبارات الاستبانة بلغ 0.954، وكان صدق الاستبانة 0.977، وهذا يعني أن المقياس يعطي نفس النتائج إذا ما استخدم أكثر من مرة واحدة تحت ظروف مماثلة وهذا يؤكد على صلاحية الاستبانة للقياس.

عرض نتائج الدراسة ومناقشتها:

استخدام التحليل المالي ودوره في خفض حجم التعثر المصرفي:

يوضح الجدول (5) التوزيع التكراري لاستخدام التحليل المالي ودوره في خفض حجم التعثر المصرفي وتظهر إجابات أفراد عينة الدراسة.

جدول (5): التوزيع التكراري لاستخدام التحليل المالي

م	العبارة	أوافق بشدة		محايد		لا أوافق		لا أوافق بشدة			
		نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار		
1	عند دراسة جميع طلبات العملاء الائتمانية الجديدة، يتم استخدام التحليل المالي.	36.0 %	18	58.0 %	29	2.0 %	1	4.0 %	2	0 %	0

جدول (5): يتبع

م	العبارة	أوافق بشدة		أوافق		محايد		لا أوافق		لا أوافق بشدة	
		نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار
2	يقوم المصرف بالتحليل المالي عند دراسة جميع طلبات تجديد السقوف الائتمانية الحالية للعملاء.	52.0%	26	40.0%	20	4.0%	2	4.0%	2	0%	0
3	يتم الاعتماد على نتائج التحليل المالي في الكشف المبكر عن التعثر المصرفي لدى العملاء.	14.0%	7	70.0%	35	14.0%	7	2.0%	1	0%	0
4	اعتماد المصرف على التحليل المالي كأساس للتنبؤ بالتعثر يؤدي غالباً إلى خفض حجم التعثر المصرفي.	28.0%	14	64.0%	32	4.0%	2	4.0%	2	0%	0
5	تحظى نتائج ومخرجات التحليل المالي بجزء كبير من اهتمام متخذ القرار الائتماني في المصرف.	24.0%	12	60.0%	30	12.0%	6	4.0%	2	0%	0
6	يعتمد المصرف وبشكل رئيس على مخرجات التحليل المالي كبديل عن خبرة إدارة المصرف في خفض حجم التعثر المصرفي.	6.0%	3	40.0%	20	34.0%	17	20.0%	10	0%	0

جدول (5): يتبع

م	العبارة	أوافق بشدة		أوافق		محايد		لا أوافق		لا أوافق بشدة	
		نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار
7	يملك كل عضو في اللجان الائتمانية في الفروع والإدارة العامة للمصرف - بداية من الدارس الائتماني وصولاً إلى مُعد ومقر السياسة الائتمانية للمصرف - يملك قدراً كافياً من مهارات التحليل المالي.	6.0 %	3	48.0 %	24	32.0 %	16	12.0 %	6	2.0 %	1
8	تهتم الجهات الرقابية والتفتيشية بمدى اعتماد مُعدي الدراسة الائتمانية على نتائج التحليل المالي المتعلقة بالدراسات الائتمانية كأساس للتنبؤ بتعثر العملاء عند إعداد الدراسة الائتمانية.	8.0 %	4	42.0 %	21	32.0 %	16	16.0 %	8	2.0 %	1
9	يتم تطوير قدرات جميع الموظفين المعنيين بشكل كافٍ، وتحسين أدائهم في التحليل المالي.	6.0 %	3	46.0 %	23	28.0 %	14	18.0 %	9	2.0 %	1
10	يحصل جميع الموظفين المعنيين بالتحليل المالي على دورات متخصصة ومتقدمة لدى مؤسسات ومراكز مصرفية متخصصة في هذا المجال.	4.0 %	2	34.0 %	17	32.0 %	16	30.0 %	15	0 %	0

جدول (5): يتبع

م	العبرة	أوافق بشدة		أوافق		محايد		لا أوافق		لا أوافق بشدة	
		نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار
11	يقوم المصرف بإعطاء جميع الموظفين المعنيين بالتحليل المالي دورات عملية ومتخصصة في مجال التنبؤ بالتعثر المصرفي للعملاء بالاعتماد على التحليل المالي.	2	4.0 %	22	44.0 %	17	34.0 %	9	18.0 %	0	0 %
12	يتم الالتزام بقوانين ومنشورات البنك المركزي اليمني التي تدفع باتجاه الاعتماد على التحليل المالي في تقييم الوضع المالي والائتماني للعملاء طالبي التسهيلات الائتمانية.	10	20.0 %	31	62.0 %	6	12.0 %	3	6.0 %	0	0 %
13	يُلزم مجلس الإدارة القائمين على منح الائتمان في المصرف بالاعتماد على التحليل المالي في التنبؤ بالتعثر المصرفي للعملاء.	6	12.0 %	24	48.0 %	14	28.0 %	6	12.0 %	0	0 %
14	السياسة الداخلية وأدلة الإجراءات في المصرف تدفع إلى اعتماد التحليل المالي كجزء رئيسي في الدراسات الائتمانية لخفض حجم التعثر المصرفي.	8	16.0 %	32	64.0 %	7	14.0 %	3	6.0 %	0	0 %

جدول (5): يتبع

م	العبارة	أوافق بشدة		أوافق		محايد		لا أوافق		لا أوافق بشدة	
		تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة
15	تقوم إدارة الرقابة على الائتمان بمراجعة الدراسات الائتمانية والتأكد من مدى اعتماد مُعدوا الدراسة الائتمانية على التحليل المالي ونتائجه في التنبؤ وخفض حجم التعثر المصرفي.	6	12.0 %	21	42.0 %	14	28.0 %	7	14.0 %	2	4.0 %

الإحصاء الوصفي لعبارات استخدام التحليل المالي ودوره في خفض حجم التعثر المصرفي:

تم استخدام اختبار (T) لعينة واحدة (One-Sample T-test) لمعرفة واقع استخدام التحليل المالي في المصارف الإسلامية اليمينية ومدى اعتماد القائمين عليها على التحليل المالي ونتائجه كأساس في ترشيد القرارات الائتمانية المتخذة، وكذلك دور ذلك في خفض حجم التعثر المصرفي؛ وذلك من خلال المتوسطات الحسابية لأراء مجتمع الدراسة، والانحراف المعياري لإجابات المستجيبين عن المتوسط، وتفصيل ذلك في الآتي:

جدول (6): نتائج تحليل (One-Sample T-test) لاستخدام التحليل المالي

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	التفسير
2	يقوم المصرف بالتحليل المالي عند دراسة جميع طلبات تجديد السقوف الائتمانية الحالية للعملاء.	4.40	.756	1	أوافق بشدة
1	عند دراسة جميع طلبات العملاء الائتمانية الجديدة، يتم استخدام التحليل المالي.	4.26	.694	2	أوافق بشدة
4	اعتماد المصرف على التحليل المالي كأساس للتنبؤ بالتعثر يؤدي غالباً إلى خفض حجم التعثر المصرفي.	4.16	.681	3	أوافق
5	تحظى نتائج ومخرجات التحليل المالي بجزء كبير من اهتمام متخذ القرار الائتماني في المصرف.	4.04	.727	4	أوافق
3	يتم الاعتماد على نتائج التحليل المالي في الكشف المبكر عن التعثر المصرفي لدى العملاء.	3.96	.605	5	أوافق
12	يتم الالتزام بقوانين ومنشورات البنك المركزي اليمني التي تدفع باتجاه الاعتماد على التحليل المالي في تقييم الوضع المالي والائتماني للعملاء طالبي التسهيلات الائتمانية.	3.96	.755	6	أوافق
14	السياسة الداخلية وأدلة الإجراءات في المصرف تدفع إلى اعتماد التحليل المالي كجزء رئيسي في الدراسات الائتمانية لخفض حجم التعثر المصرفي.	3.90	.735	7	أوافق

جدول (6): يتبع

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	التفسير
13	يُلزم مجلس الإدارة القائمين على منح الائتمان في المصرف بالاعتماد على التحليل المالي في التنبؤ بالتعثر المصرفي للعملاء.	3.60	.857	8	أوافق
7	يمتلك كل عضو في اللجان الائتمانية في الفروع والإدارة العامة للمصرف - بداية من الدارس الائتماني وصولاً إلى مُعد ومقر السياسة الائتمانية للمصرف- يمتلك قدراً كافياً من مهارات التحليل المالي.	3.44	.861	9	أوافق
15	تقوم إدارة الرقابة على الائتمان بمراجعة الدراسات الائتمانية والتأكد من مدى اعتماد مُعدوا الدراسة الائتمانية على التحليل المالي ونتائجه في التنبؤ وخفض حجم التعثر المصرفي.	3.44	1.013	10	أوافق
8	تهتم الجهات الرقابية والتفتيشية بمدى اعتماد مُعدي الدراسة الائتمانية على نتائج التحليل المالي المتعلقة بالدراسات الائتمانية كأساس للتنبؤ بتعثر العملاء عند إعداد الدراسة الائتمانية.	3.38	.923	11	محايد
9	يتم تطوير قدرات جميع الموظفين المعنيين بشكل كافٍ، وتحسين أدائهم في التحليل المالي.	3.36	.921	12	محايد
11	يقوم المصرف بإعطاء جميع الموظفين المعنيين بالتحليل المالي دورات عملية ومتخصصة في مجال التنبؤ بالتعثر المصرفي للعملاء بالاعتماد على التحليل المالي.	3.34	.823	13	محايد
6	يعتمد المصرف وبشكل رئيس على مخرجات التحليل المالي كبديل عن خبرة إدارة المصرف في خفض حجم التعثر المصرفي.	3.32	.868	14	محايد
10	يحصل جميع الموظفين المعنيين بالتحليل المالي على دورات متخصصة ومتقدمة لدى مؤسسات ومراكز مصرفية متخصصة في هذا المجال.	3.12	.895	15	محايد
	متوسط عبارات استخدام التحليل المالي	3.71	0.555		أوافق

يوضح الجدول (6) أن مستوى التزام المصارف بالتحليل المالي عند إجراء الدراسات الائتمانية كان كبيراً، حيث بلغ المتوسط العام للمحور الأول (استخدام التحليل المالي) (3.71) وبانحراف معياري (0.555)، وهذا يعني أن العينة توافق على أن هناك استخداماً للتحليل المالي في المصارف اليمنية، وكانت نتائج عبارات استخدام التحليل المالي على النحو الآتي:

جاءت الفقرة رقم (2) أولاً بمتوسط بلغ (4.4)، وهذا يعني أن العينة توافق وبشدة على أن المصرف يقوم بالتحليل المالي عند دراسة جميع طلبات تجديد السقوف الائتمانية الحالية للعملاء، كما جاءت الفقرة رقم (1) في المرتبة الثانية بمتوسط بلغ (4.26)، وهذا يعني أن العينة توافق وبشدة على أنه عند دراسة جميع طلبات العملاء الائتمانية الجديدة يتم استخدام التحليل المالي، تليها الفقرة رقم (4) في المرتبة الثالثة بمتوسط بلغ (4.16)، ما يعني موافقة العينة على أن اعتماد المصرف على التحليل المالي كأساس للتنبؤ بالتعثر يؤدي غالباً إلى خفض حجم التعثر المصرفي. وجاءت الفقرة رقم (5) في المرتبة الرابعة بمتوسط بلغ (4.04)، وهذا يعني أن العينة توافق على أن نتائج ومخرجات التحليل المالي تحظى بجزء كبير من اهتمام متخذ القرار الائتماني في المصرف، بعد ذلك جاءت الفقرة رقم (3) في المرتبة الخامسة بمتوسط بلغ (3.96)، وهذا يعني أن العينة توافق على أنه يتم الاعتماد على نتائج التحليل المالي في الكشف المبكر عن التعثر المصرفي لدى العملاء، وجاءت الفقرة رقم (12) في المرتبة السادسة بمتوسط بلغ (3.96)، وهذا يعني أن العينة توافق أنه يتم الالتزام بقوانين ومنشورات البنك المركزي اليمني التي تدفع باتجاه الاعتماد على التحليل المالي في تقييم الوضع المالي والائتماني للعملاء طالبي التسهيلات الائتمانية، يلي ذلك الفقرة رقم (14)، حيث جاءت في المرتبة السابعة بمتوسط بلغ (3.9)، وهذا يعني أن العينة توافق على أن السياسة الداخلية وأدلة الإجراءات في المصرف تدفع إلى اعتماد التحليل المالي كجزء رئيسي في

الدراسات الائتمانية لخفض حجم التعثر المصرفي، والفقرة رقم (10) في المرتبة الأخيرة بمتوسط بلغ (3.12)، وهذا يعني أن العينة محايدة في أن جميع الموظفين المعنيين بالتحليل المالي يحصلون على دورات متخصصة ومتقدمة لدى مؤسسات ومراكز مصرفية متخصصة في هذا المجال.

استخدام كافة أدوات التحليل المالي عند إعداد الدراسات الائتمانية للعملاء طالبي التمويل؛ لغرض ترشيد القرار الائتماني.

يوضح الجدول (7) التوزيع التكراري لاستخدام كافة أدوات التحليل المالي عند إعداد الدراسات الائتمانية لعملاء التمويل.

جدول (7) : التوزيع التكراري لاستخدام أدوات التحليل المالي

م	العبارة	دائماً		غالباً		أحياناً		نادراً		أبداً	
		تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة
1	يتم استخدام التحليل المالي بالنسب (السيولة، النشاط، الربحية، المديونية، السوق) عند دراسة جميع طلبات التسهيلات الائتمانية.	28	56.0 %	19	38.0 %	2	4.0 %	1	2.0 %	0	0 %
2	تُستخدم قائمة مصادر الأموال واستخداماتها بشكل دائم أثناء إجراء التحليل المالي لعملاء التسهيلات الائتمانية.	15	30.0 %	19	38.0 %	9	18.0 %	3	6.0 %	4	8.0 %
3	يتم إعداد الموازنات النقدية التقديرية أو كشوف التدفق النقدي، والاسترشاد بها أثناء إعداد الدراسات الائتمانية لغرض تشخيص الوضع المستقبلي لعملاء التسهيلات الائتمانية.	6	12.0 %	25	50.0 %	6	12.0 %	10	20.0 %	3	6.0 %

جدول (7): يتبع

م	العبارة	دائماً		غالباً		أحياناً		نادراً		أبداً	
		نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار
4	تعتمد إدارة المصرف على نتائج ومخرجات تحليل التعادل كمؤشر رئيس عند إعداد جميع الدراسات الائتمانية للعملاء.	8.0 %	4	26.0 %	13	32.0 %	16	24.0 %	12	10.0 %	5
5	تجري عملية مقارنة القوائم المالية لسنوات مختلفة، عند التحليل المالي لجميع عملاء التسهيلات الائتمانية.	40.0 %	20	48.0 %	24	6.0 %	3	4.0 %	2	2.0 %	1
6	يقوم الدارس الائتماني بمقارنة الاتجاهات بالاستناد إلى رقم قياسي؛ باعتبارها أداة رئيسة عند القيام بالتحليل المالي للبيانات المالية لجميع العملاء طالبي التسهيلات الائتمانية.	12.0 %	6	22.0 %	11	30.0 %	15	16.0 %	8	20.0 %	10
7	يتم استخدام التحليل الهيكلي (التعرف على كل بند من بنود الأصول والخصوم) عند دراسة كافة الطلبات الائتمانية.	18.0 %	9	42.0 %	21	20.0 %	10	12.0 %	6	8.0 %	4
8	يتم استخدام نماذج التنبؤ بالفشل المالي، مثل (Altman, Kida, Shirata, etc)؛ لغرض الكشف المبكر عن التعثر المصرفي لجميع العملاء طالبي التسهيلات الائتمانية.	4.0 %	2	22.0 %	11	20.0 %	10	26.0 %	13	28.0 %	14

الإحصاء الوصفي لعبارات استخدام كافة أدوات التحليل المالي عند إعداد الدراسات الائتمانية لعملاء التمويل:

جدول (8)، نتائج تحليل (One-Sample T-test) لاستخدام أدوات التحليل المالي

م	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	التفسير
1	يتم استخدام التحليل المالي بالنسب (السيولة، النشاط، الربحية، المديونية، السوق) عند دراسة جميع طلبات التسهيلات الائتمانية.	4.48	.677	1	دائماً
5	تجري عملية مقارنة القوائم المالية لسنوات مختلفة، عند التحليل المالي لجميع عملاء التسهيلات الائتمانية.	4.20	.881	2	دائماً
2	تُستخدم قائمة مصادر الأموال واستخداماتها بشكل دائم أثناء إجراء التحليل المالي لعملاء التسهيلات الائتمانية.	3.76	1.188	3	غالباً
7	يتم استخدام التحليل الهيكلي (التعرف على كل بند من بنود الأصول والخصوم) عند دراسة كافة الطلبات الائتمانية.	3.50	1.165	4	غالباً
3	يتم اعداد الموازنات النقدية التقديرية أو كشف التدفق النقدي، والاسترشاد بها أثناء إعداد الدراسات الائتمانية لغرض تشخيص الوضع المستقبلي لعملاء التسهيلات الائتمانية.	3.42	1.126	5	غالباً
4	تعتمد إدارة المصرف على نتائج ومخرجات تحليل التعادل كمؤشر رئيس عند إعداد جميع الدراسات الائتمانية للعملاء.	2.98	1.116	6	أحياناً
6	يقوم الدارس الائتماني بمقارنة الاتجاهات بالاستناد إلى رقم قياسي؛ باعتبارها أداة رئيسة عند القيام بالتحليل المالي للبيانات المالية لجميع العملاء طالبي التسهيلات الائتمانية.	2.90	1.298	7	أحياناً
8	يتم استخدام نماذج التنبؤ بالفضل المالي، مثل (Altman, Kida, Shirata, etc)؛ لغرض الكشف المبكر عن التعثر المصرفي لجميع العملاء طالبي التسهيلات الائتمانية.	2.48	1.233	8	نادراً
	متوسط استخدام أدوات التحليل المالي	3.47	0.757		غالباً

يوضح الجدول (8) بأن العينة البحثية توافق وبشكل عام على أن هناك استخداماً لأدوات التحليل المالي عند إعداد الدراسات الائتمانية للعملاء طالبي التمويلات حيث بلغ المتوسط العام (3.47) وبانحراف معياري بلغ (0.757)، وكانت نتائج عبارات محور استخدام كافة أدوات التحليل المالي عند إعداد الدراسات الائتمانية لعملاء التمويل على النحو الآتي:

جاءت الفقرة رقم (1) في المرتبة الأولى بمتوسط بلغ (4.48)، ما يعني أنه دائماً يتم استخدام التحليل المالي بالنسب (السيولة، النشاط، الربحية، المديونية، السوق) عند دراسة جميع طلبات التسهيلات الائتمانية، وجاءت الفقرة رقم (5) في المرتبة الثانية بمتوسط بلغ (4.2)؛ أي أن عملية مقارنة القوائم المالية لسنوات مختلفة تجري عند التحليل المالي لجميع عملاء التسهيلات الائتمانية بشكل دائم، يلي ذلك الفقرة رقم (2)، حيث جاءت في المرتبة الثالثة بمتوسط بلغ (3.76)؛ ما يعني أنه غالباً ما تُستخدم قائمة مصادر الأموال أثناء إجراء التحليل المالي لعملاء التسهيلات الائتمانية، وجاءت الفقرة رقم (7) في المرتبة الرابعة بمتوسط بلغ (3.5)؛ وهذا يعني أن العينة ترى أنه غالباً يتم استخدام التحليل الهيكلي (التعرف على كل بند من بنود الأصول والخصوم) عند دراسة الطلبات الائتمانية، بعدها جاءت الفقرة رقم (3) في المرتبة الخامسة بمتوسط بلغ (3.42)؛ أي أنه يتم إعداد الموازنات النقدية التقديرية في أكثر الأحيان للاسترشاد بها أثناء إعداد الدراسات الائتمانية لغرض تشخيص الوضع المستقبلي لعملاء التسهيلات الائتمانية، وقد جاءت الفقرة رقم (4) في المرتبة السادسة بمتوسط بلغ (2.98)؛ أي أن إدارة المصرف تعتمد أحياناً على نتائج ومخرجات تحليل التعادل كمؤشر رئيس عند إعداد الدراسات الائتمانية للعملاء، يلي ذلك الفقرة

رقم (6) فقد جاءت في المرتبة السابعة بمتوسط بلغ (2.9)؛ ما يعني أنه أحياناً ما يقوم الدارس الائتماني بمقارنة الاتجاهات بالاستناد إلى رقم قياسي؛ باعتبارها أداة رئيسة عند القيام بالتحليل المالي للبيانات المالية لعملاء التمويل، وأخيراً فقد جاءت الفقرة رقم (8) في المرتبة الأخيرة بمتوسط بلغ (2.48)؛ وهذا يعني أن العينة ترى أنه لا يتم استخدام نماذج التنبؤ بالفشل المالي لغرض الكشف المبكر عن التعثر المصرفي للعملاء طالبي التسهيلات الائتمانية.

اختبار فرضيات الدراسة :

الفرضية الأولى : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام التحليل المالي وخفض حجم التعثر المصرفي. ولاختبار الفرضية تم استخدام اختبار كاي تربيع لاختبار وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أعداد الموافقين والمحايدين وغير الموافقين للنتائج أعلاه على كل عبارات الفرضية الأولى، كما في الجدول (9).

جدول (9) : ملخص نتائج الاختبار لعبارات الفرضية الأولى

م	العبارة	قيمة كاي تربيع	مستوى الدلالة	درجات الحرية
1	عند دراسة جميع طلبات العملاء الائتمانية الجديدة، يتم استخدام التحليل المالي.	43.600	.000	3
2	يقوم المصرف بالتحليل المالي عند دراسة جميع طلبات تجديد السقوف الائتمانية الحالية للعملاء.	36.720	.000	3
3	يتم الاعتماد على نتائج التحليل المالي في الكشف المبكر عن التعثر المصرفي لدى العملاء.	55.920	.000	3
4	اعتماد المصرف على التحليل المالي كأساس للتنبؤ بالتعثر يؤدي غالباً إلى خفض حجم التعثر المصرفي.	48.240	.000	3
5	تحظى نتائج ومخرجات التحليل المالي بجزء كبير من اهتمام متخذ القرار الائتماني في المصرف.	36.720	.000	3
6	يعتمد المصرف وبشكل رئيس على مخرجات التحليل المالي كبديل عن خبرة إدارة المصرف في خفض حجم التعثر المصرفي.	13.840	.000	4
7	يمتلك كل عضو في اللجان الائتمانية في الفروع والإدارة العامة للمصرف - بداية من الدارس الائتماني وصولاً إلى مُعد ومقر السياسة الائتمانية للمصرف - يمتلك قدراً كافٍ من مهارات التحليل المالي.	37.800	.000	4
8	تهتم الجهات الرقابية والتفتيشية بمدى اعتماد مُعدوا الدراسة الائتمانية على نتائج التحليل المالي المتعلقة بالدراسات الائتمانية كأساس للتنبؤ بتعثر العملاء عند إعداد الدراسة الائتمانية.	27.800	.000	4
9	يتم تطوير قدرات جميع الموظفين المعنيين بشكل كافٍ، وتحسين أدائهم في التحليل المالي.	31.600	.000	4
10	يحصل جميع الموظفين المعنيين بالتحليل المالي على دورات متخصصة ومتقدمة لدى مؤسسات ومراكز مصرفية متخصصة في هذا المجال.	11.920	.000	3
11	يقوم المصرف بإعطاء جميع الموظفين المعنيين بالتحليل المالي دورات عملية ومتخصصة في مجال التنبؤ بالتعثر المصرفي للعملاء بالاعتماد على التحليل المالي.	18.640	.000	3
12	يتم الالتزام بقوانين ومنشورات البنك المركزي اليمني التي تدفع باتجاه الاعتماد على التحليل المالي في تقييم الوضع المالي والائتماني للعملاء طالبي التسهيلات الائتمانية.	38.480	.000	3
13	يُلزم مجلس الإدارة القائمين على منح الائتمان في المصرف بالاعتماد على التحليل المالي في التنبؤ بالتعثر المصرفي للعملاء.	17.520	.000	3

جدول (9): يتبع

م	العبارة	قيمة كاي تربيع	مستوى الدلالة	درجات الحرية
14	السياسة الداخلية وأدلة الإجراءات في المصرف تدفع إلى اعتماد التحليل المالي كجزء رئيسي في الدراسات الائتمانية لخفض حجم التعثر المصرفي.	41.680	.000	3
15	تقوم إدارة الرقابة على الائتمان بمراجعة الدراسات الائتمانية والتأكد من مدى اعتماد مُعدوا الدراسة الائتمانية على التحليل المالي في التنبؤ وخفض حجم التعثر المصرفي.	22.600	.000	4

ومما سبق توضيحه في الجدول (9) فقد بلغت قيمة اختبار كاي تربيع لجميع عبارات الفرضية بين (55.920) كأعلى قيمة، وبين (11.920) كأقل قيمة، عند مستوى معنوية (0.000) لجميع عبارات الفرضية، وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05)، مما يعني قبول الفرضية الأولى التي تنص على أنه (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام التحليل المالي وخفض حجم التعثر المصرفي). وللتحقق من صحة الفرضية بصورة إجمالية لجميع عبارات الفرضية الأولى تم تلخيص الإجابات الكلية لجميع أفراد عينة الدراسة والبالغ عددها (15) عبارة ولكل عبارة (50) إجابة ليصبح العدد الكلي لجميع العبارات (750).

جدول (10): التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على جميع عبارات الفرضية الأولى

الإجابة	تكرار	النسبة %
أوافق بشدة	124	16.5 %
أوافق	381	50.8 %
محايد	155	20.7 %
لا أوافق	85	11.3 %
لا أوافق بشدة	5	0.7 %
المجموع	750	100 %

مما سبق نستنتج أن فرضية الدراسة الأولى القائلة أنه (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام التحليل المالي وخفض حجم التعثر المصرفي) تم التحقق من صحتها. وتجدر الإشارة إلى تقاطع هذا الاستنتاج - بصفته نتيجة رئيسية في الدراسة - مع ما توصلت إليه معظم الدراسات السابقة التي بحثت في الدور الكبير للتحليل المالي في ترشيد القرارات الائتمانية، وبالتالي خفض مخاطر التعثر المصرفي لتلك التمويلات، ويظهر ذلك جلياً في الدراسة التي قام بها الطويل (2008) والتي كانت نتيجتها الرئيسية أن المصارف التجارية في غزة تعتمد على التحليل المالي لطلبات التمويلات للعملاء بدرجة كبيرة في سبيل خفض احتمالات التعثر المستقبلية لديهم، كذلك ما خرجت إليه دراسة الطراونة (2003) من أن المؤشرات والنسب المالية والمحاسبية لها أهمية كبيرة في تقييم المنشآت، ومن الضروري إيلاؤها الاهتمام الأكبر مقارنة ببقية المؤشرات التسويقية والإدارية والاقتصادية الأخرى. كما أن الدراسة التي قامت بها الباحثة أنجرو (2007) أيضاً خلصت إلى أن جودة المحفظة الائتمانية لأي مصرف تعتمد بشكل رئيسي على القرارات الائتمانية السليمة المتخذة، وينتج ذلك من خلال الاعتماد على تحليل مالي وائتماني دقيق للبيانات المالية لطالبي التمويلات، وأن عدم قيام المصارف بذلك قبل المنح يؤدي إلى تفاقم أزمة الديون المتعثرة. ودراسة أحمد والكسار (2009) التي اتفقت نتائجها مع النتيجة لهذه الدراسة، حيث توصل الباحثان إلى الأهمية الكبيرة لاستخدام النسب المالية والتحليل المالي بشكل عام في تقييم وتقويم أداء الشركات، كما توصل الباحث الحميري (2013) إلى أن المصارف الإسلامية اليمينية تلتزم بإجراء التحليل المالي والائتماني لطلبات التمويلات، كما قامت الباحثة حسن (2016) بدراسة مدى اعتماد المصارف التجارية السودانية على التحليل المالي في التنبؤ بتعثر التمويل المصرفي ووصلت إلى نتائج مشابهة لنتائج هذه الدراسة، وهي أن تلك المصارف تعتمد على التحليل المالي كأساس للتنبؤ بالتعثر المصرفي.

الفرضية الثانية: يتم دوماً تطبيق كل أدوات التحليل المالي عند إعداد الدراسات الائتمانية في المصارف الإسلامية اليمينية لغرض ترشيده القرار الائتماني.

جدول (11) ملخص نتائج الاختبار لعبارات الفرضية الثانية

م	العبارة	قيمة كاي تربيع	مستوى الدلالة	درجات الحرية
1	يتم استخدام التحليل المالي بالنسب (السيولة، النشاط، الربحية، المديونية، السوق) عند دراسة جميع طلبات التسهيلات الائتمانية.	42.000	.000	3
2	تجري عملية مقارنة القوائم المالية لسنوات مختلفة، عند التحليل المالي لجميع عملاء التسهيلات الائتمانية.	19.200	.001	4
3	تُستخدم قائمة مصادر الأموال واستخداماتها بشكل دائم أثناء إجراء التحليل المالي لعملاء التسهيلات الائتمانية.	30.600	.001	4
4	يتم استخدام التحليل الهيكلي (التعرف على كل بند من بنود الأصول والخصوم) عند دراسة كافة الطلبات الائتمانية.	11.200	.027	4
5	يتم إعداد الموازنات النقدية التقديرية أو كشف التدفق النقدي، والاسترشاد بها أثناء إعداد الدراسات الائتمانية لغرض تشخيص الوضع المستقبلي لعملاء التسهيلات الائتمانية.	49.000	.000	4
6	تعتمد إدارة المصرف على نتائج ومخرجات تحليل التعادل كمؤشر رئيس عند إعداد جميع الدراسات الائتمانية للعملاء.	24.600	.000	4
7	يقوم الدارس الائتماني بمقارنة الاتجاهات بالاستناد إلى رقم قياسي؛ باعتبارها أداة رئيسة عند القيام بالتحليل المالي للبيانات المالية لجميع العملاء طالبي التسهيلات الائتمانية.	17.400	.000	4
8	يتم استخدام نماذج التنبؤ بالفشل المالي، مثل (Altman, Kida, Shirata, etf)؛ لغرض الكشف المبكر عن التعثر المصرفي لجميع العملاء طالبي التسهيلات الائتمانية.	19.000	.001	4

ومما سبق توضيحه في الجدول (11) فقد بلغت قيمة اختبار كاي تربيع لجميع عبارات الفرضية بين (49.000) كأعلى قيمة، وبين (11.200) كأقل قيمة، عند مستوى معنوية (0.000) لجميع عبارات الفرضية، وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05)؛ مما يعني قبول الفرضية الثانية ولكن بتعديل بسيط عليها (يتم استخدام كل أدوات التحليل المالي عند إعداد الدراسات الائتمانية لطالبي التمويلات) ولكن ليس بشكل دائم لكل تلك الأدوات وإنما في أغلب الأحيان لمعظمها. وللتحقق من صحة الفرضية بصورة إجمالية لجميع عبارات الفرضية الثانية يتم تلخيص الإجابات الكلية لجميع أفراد عينة الدراسة والبالغ عددها (8) عبارات، ولكل عبارة (50) إجابة ليصبح العدد الكلي لجميع العبارات (400) عبارة.

جدول (12): التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على جميع عبارات الفرضية الثانية

النسبة %	تكرار	الإجابة
22.5 %	90	دائماً
35.75 %	143	غالباً
17.75 %	71	أحياناً
13.75 %	55	نادراً
10.25 %	41	أبداً
100 %	400	المجموع

مما سبق نستنتج أنه تم التحقق من صحة الفرضية الثانية ولكن بتعديل بسيط على الفرضية، حيث أصبحت تنص على أنه: (يتم غالباً استخدام كل أدوات التحليل المالي عند إجراء الدراسات الائتمانية لطالبي التمويلات لترشيد القرار الائتماني في المصارف الإسلامية اليمنية، باستثناء أداة واحدة لا يتم استخدامها وهي نماذج التنبؤ بالفشل المالي). وهذه النتيجة أيضاً تتفق مع ما توصلت إليه دراسات تم إعدادها في دول عربية أخرى، آخرها تلك التي أجراها الباحثان العمار وقصيري (2015)، حيث استنتجا أن هذه النماذج تبني على مجموعة من النسب المالية التي تشكل مجموعها مؤشراً يمكن من الاسترشاد به للتعرف على حالات التعثر المستقبلي وعلى الرغم من ذلك لا يتم استخدام هذه النماذج في البيئة السورية.

الاستنتاجات:

في ضوء النتائج والمعلومات المستخرجة من التحليل؛ يمكننا صياغة الاستنتاجات الآتية:

1. تلتزم المصارف الإسلامية اليمنية بإجراء التحليل المالي لكافة طلبات التسهيلات الائتمانية سواء التسهيلات الجديدة أو طلبات التجديد أو التعديل في شروط التسهيلات الممنوحة مسبقاً، كما يتم الاعتماد على التحليل المالي كأساس للتنبؤ بالتعثر المصرفي؛ حيث يتم النص على وجوب استخدام التحليل المالي في أدلة سياسات وإجراءات تلك المصارف، كما أن البنك المركزي يلزم المصارف بذلك؛ وذلك لما له من دور كبير في ترشيد القرارات الائتمانية والكشف المبكر عن التعثر المصرفي، وبالتالي خفض حجم التعثر المصرفي.
2. أنه وعلى الرغم من إيلاء التحليل المالي ومخرجاته الأهمية الكبيرة من قبل المصارف الإسلامية اليمنية، فإنه لا يتم الاعتماد على تلك المخرجات بشكل رئيس كبديل عن الخبرة التراكمية للقائمين على الائتمان في تلك المصارف في سبيل خفض حجم التعثر المصرفي.
3. تقوم الجهات المختصة بالتحليل المالي في المصارف الإسلامية وبشكل دائم بالتحليل المالي باستخدام (التحليل المالي بالنسب المالية، مقارنة القوائم المالية لسنوات مختلفة)، لكن على الرغم من الأهمية الكبيرة للموازنات التقديرية أو ما يطلق عليها كشوف التدفق النقدي للحكم على المقدرة النقدية للعميل على سداد جميع التزاماته في مواعيد استحقاقها، فإنه لا يتم إعدادها عند إعداد الدراسات الائتمانية إلا فيما ندر.
4. لا يتم استخدام أي من نماذج التنبؤ بالفشل المالي لغرض الكشف المبكر عن التعثر المصرفي عند إعداد الدراسات الائتمانية، رغم إدراك القائمين على تلك المصارف الأهمية والجدوى الكبيرة لذلك في ترشيد القرارات الائتمانية، وبالتالي خفض حجم التعثر المصرفي.
5. لا يوجد لدى المصارف الإسلامية اليمنية نظام إنذار مبكر للكشف أو التنبؤ بأية حالة تعثر لدى العملاء قبل حدوثها.

التوصيات:

في ضوء الاستنتاجات أعلاه يمكن صياغة عدد من التوصيات، على النحو الآتي:

1. أن يلزم البنك المركزي كل المصارف العاملة في القطاع المصرفي اليمني بالاعتماد على مخرجات التحليل المالي ونتائج تطبيق نماذج التنبؤ بالفشل المالي والتعثر المصرفي كمؤشر رئيس مساوٍ في أهميته بل وأكثر أهمية من الخبرة المصرفية لدى القائمين على المصارف عند اتخاذ القرارات الائتمانية.
2. إقامة دورات تدريبية وورش عمل تخصصية نوعية ومتقدمة لكافة أعضاء اللجان الائتمانية والموظفين المعنيين لدى مراكز متخصصة في مجال التنبؤ بالتعثر المصرفي باستخدام أدوات التحليل المالي ونماذج التنبؤ بالفشل المالي.
3. يجب أن يكون استيفاء وتقديم القوائم النقدية التقديرية - كشوف التدفق النقدي التقديري - شرطاً أساسياً لدراسة أي طلب تمويلي؛ ذلك لما لهذه القائمة وتحليلها من دور كبير في التنبؤ بمقدرة العميل على سداد التزاماته تجاه المصرف وبقية الدائنين، كما يجب عدم قبول أية بيانات مالية من العملاء طالبي التمويلات ما لم تكن مدققة من قبل مراجع خارجي معروف ويشهد له في كفاءته ومصداقيته.

4. يجب أن يقوم كل مصرف بتصميم وتطوير نظام إنذار مبكر خاص به للكشف أو التنبؤ بأية حالة تعثر لدى العملاء قبل حدوثها بفترة كافية؛ بناء على اعتماد مجموعة نسب ومؤشرات مالية وغير مالية يرى المصرف ومن واقع خبرته التراكمية جدواها في كشف تلك الحالات؛ وأن يكون هذا النظام مربوطاً بالنظام الآلي للمصرف.

5. يجب على كافة المصارف اليمنية ممثلة بجمعية البنوك اليمنية أن تقوم بتأسيس مؤسسة فاعلة للتأمين على الائتمان، وهنا تجدر الإشادة بالخطوة الإيجابية التي تمت في هذا الجانب من قبل مصارف ومؤسسات التمويل الصغير والأصغر؛ حيث تم إنشاء برنامج ضمان للتأمين التكافلي على التمويلات الصغيرة والأصغر، والتزمت تلك المؤسسات والمصارف بموجب ذلك بالتأمين لدى "برنامج ضمان" عن أية تمويلات تقدمها ويحد أقصى قيمة للتمويل 10,000,000 ريال يمني.

آفاق البحث (المقترحات):

1. المؤشرات غير المالية ومدى أهمية تحليلها كأداة للتنبؤ والحد من التعثر المصرفي.
2. دراسة وتحديد المتطلبات اللازمة لتأسيس مؤسسة تأمينية للتأمين على كافة القروض والتمويلات المقدمة من المصارف اليمنية؛ الأمر الذي يخفف من حجم مخاطر التعثر التي يمكن أن تتعرض لها هذه المصارف؛ مما يدفعها إلى التوسع في حجم الائتمان المقدم، ويسهم إيجاباً في تحقيق التنمية الاقتصادية.

المراجع:

- أحمد، محمود، والكسار، طلال (2009)، استخدام مؤشرات النسب المالية في تقويم الأداء المالي والتنبؤ بالأزمات المالية للشركات (الفشل المالي)، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الدولي السابع حول تداعيات الأزمة الاقتصادية العالمية على منظمات الأعمال - التحديات - الفرص - الآفاق، 10-11 نوفمبر، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزرقاء الخاصة، عمان.
- أرشيد، عبدالمعطي، وجودة، محفوظ (1999)، إدارة الائتمان (ط 1)، عمان، الأردن؛ دار وائل للطباعة والنشر.
- أنجرو، إيمان (2007)، التحليل الائتماني ودوره في ترشيد عمليات الإقراض؛ المصرف الصناعي السوري أنموذجاً (رسالة ماجستير)، جامعة تشرين، سوريا.
- البخيتي، أحمد (2013)، التسهيلات الائتمانية المتعثرة في البنوك الإسلامية اليمنية؛ دراسة حالة بنك سبأ الإسلامي (رسالة ماجستير)، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، صنعاء، اليمن.
- البنك المركزي اليمني (2010)، التقرير السنوي للسنة المالية التقرير (2010-2015)، الإدارة العامة للبحوث والإحصاء، البنك المركزي اليمني، استرجع من موقع البنك؛ www.centralbank.gov.ye
- جابر، علي (2006)، التحليل المالي لأغراض تقويم الأداء؛ دراسة تحليلية للبيانات المالية لشركة الخزف السعودية (رسالة ماجستير)، الأكاديمية العربية المفتوحة، الدنمارك.
- حسن، فاطمة (2016)، مدى اعتماد المصارف على التحليل المالي في التنبؤ بتعثر التمويل المصرفي بالتطبيق في بنك فيصل الإسلامي (رسالة ماجستير)، جامعة الزعيم الأزهر، السودان.
- الحميري، أمين (2013)، ضوابط ومحددات منح الائتمان في المصارف الإسلامية اليمنية؛ دراسة حالة بنك سبأ الإسلامي (رسالة ماجستير)، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، صنعاء، اليمن.
- الخرجي، سميرة (2004)، مشكلة الديون المشكوك في تحصيلها والقروض غير المستردة لدى المصارف، بحث مقدم للمديرية العامة للإحصاء والأبحاث، البنك المركزي العراقي، بغداد، العراق.
- رضوان العمار وحسين قصيري (2015)، دراسة مقارنة لنماذج التنبؤ بالفشل المالي. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية؛ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، 37(5)، 127-146.
- رمضان، زياد، وجودة، محفوظ (2006)، إدارة البنوك (ط 3)، عمان، الأردن؛ دار وائل للنشر.

- الزبيدي، حمزة حمود (2002)، إدارة الائتمان المصرفي والتحليل الائتماني، عمان، الأردن: الوراق للنشر والتوزيع.
- الزبيدي، حمزة حمود (2008)، الإدارة المالية المتقدمة، عمان، الأردن: الوراق للنشر والتوزيع.
- سالم، رجوان (2017)، الدور الرقابي للبنك المركزي اليمني على أداء النظام المصرفي اليمني، مجلة الدراسات العليا بجامعة النيلين، 7 (27)، 191-208.
- الشديقات، خلدون (2001)، إدارة وتحليل مالي (ط1)، عمان، الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.
- الشمخي، حمزة، والجزراوي، إبراهيم (1998)، الإدارة المالية الحديثة منهج علمي تحليلي في اتخاذ القرارات، الأردن، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- الطراونة، مدحت (2003)، التحليل الائتماني وأثره في تحديد أهلية العميل وقدرته على سداد القروض: دراسة ميدانية على البنوك التجارية الأردنية، مجلة العلوم الاجتماعية، 31 (4).
- الطويل، عمار (2008)، مدى اعتماد المصارف على التحليل المالي للتنبؤ بالتعثر: دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الوطنية في قطاع غزة (رسالة ماجستير)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- عبدالناصر، نور (2000)، التحليل المالي مدخل صناعة القرارات، الأردن، عمان: دائرة المكتبة الوطنية.
- العلفي، نبيل (2018)، الإدارة المالية (ط1)، صنعاء: جامعة العلوم الحديثة.
- الغصين، هلا (2004)، استخدام النسب المالية للتنبؤ بتعثر الشركات: دراسة تطبيقية على قطاع المقاولات في قطاع غزة (رسالة ماجستير)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- كراجة، عبد الحليم، السكران، ياسر، وربابعة، علي (2006)، الإدارة والتحليل المالي - أسس، مفاهيم، تطبيقات، الأردن، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- مدني، عباس مصطفى (2009)، الاتجاهات الحديثة في التحليل المالي والائتماني وأثرها في إعداد وقراءة التقارير والقوائم المالية (أطروحة دكتوراه)، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان.
- مطر، محمد (2002)، الإدارة والتحليل المالي (ط2)، عمان، الأردن: دار الصفاء للنشر والتوزيع.
- ويستون، فرد، وبرجام، برجام (1993)، التمويل الإداري، تعريب ومراجعة عدنان داغستاني وأحمد نبيل، الرياض: دار المريخ للنشر.
- يوسف، كمال (2013)، التعثر المالي لعملاء البنوك الأسباب والعلاج، مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية العلمية، (3)، 77-116.

Altman, E. I. (1968). Financial ratios, discriminant analysis and the prediction of corporate bankruptcy. *The Journal of Finance*, 23(4), 589-609.

Beaver, W. H. (1966). Financial ratios as predictors of failure. *Journal of Accounting Research*, 4, 71-111.

دور المعلم في تنمية القيم الحضارية لدى طلبة المرحلة الثانوية بمدينة بريدة بالملكة العربية السعودية

أ. فاطمة جابر الشهري⁽¹⁾

© 2020 University of Science and Technology, Sana'a, 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.

© 2020 جامعة العلوم والتكنولوجيا، اليمن. يمكن إعادة استخدام المادة المنشورة حسب رخصة مؤسسة المشاع الإبداعي شريطة الاستشهاد بالمؤلف والمجلة.

¹ باحثة دراسات عليا، كلية التربية، جامعة القصيم، المملكة العربية السعودية
*عنوان المراسلة: fatooja1@gmail.com

دور المعلم في تنمية القيم الحضارية لدى طلبة المرحلة الثانوية بمدينة بريدة بالمملكة العربية السعودية

الملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة ممارسة المعلم لدوره في تنمية القيم الحضارية لدى طلبة المرحلة الثانوية بمدينة بريدة من وجهة نظر المعلمين. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وصممت استبانة لجمع البيانات، تكونت من (35) فقرة موزعة على ثلاثة محاور، واختيرت عينة عشوائية تكونت من (300) معلم، وهي تمثل (30%) من مجتمع الدراسة، وقد أظهرت النتائج أن ممارسة المعلم لدوره في تنمية القيم الحضارية لدى طلبة المرحلة الثانوية بمدينة بريدة من وجهة نظر المعلمين كانت بدرجة كبيرة، بمتوسط حسابي (3.96)، وتبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة تعزى لمتغير الفرقة الدراسية، كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات أفراد عينة الدراسة حول تقدير درجة ممارسة المعلم لدوره في تنمية القيم الروحية لدى طلبة المرحلة الثانوية تعزى لمتغير التخصص، ولصالح التخصص التربوي، بينما أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية بالنسبة لمتغيري سنوات الخبرة، والدورات التدريبية.

الكلمات المفتاحية: دور المعلم، طلبة الثانوية بمدينة بريدة - القصيم، القيم الحضارية.

Teacher's Role in Developing Values of Civilization among High School Students in Buraydah City in Saudi Arabia

Abstract:

This study aimed to identify the extent to which teachers practice their role in developing values of civilization among high school students in Buraydah city from the teachers' perspective. To achieve this objective, the study followed the descriptive method. A questionnaire, consisting of 35 items and distributed over 3 dimensions, was designed to collect relevant data. The questionnaire was administered to a random sample of 300 teachers, who represented 30% of the whole population. Major findings revealed that the degree of practicing the role of developing civilization values by teachers was high at a mean of (3.96). Further, there were no statistically significant differences attributed to the study level. However, statistically significant differences were found at ($0.05 \geq \alpha$) in the participants' responses regarding their assessment of the teacher's role in developing civilization values attributed to major in favor of education major. Finally, there were no statistically significant differences with regard to the variables of years of experience and training courses.

Keywords: teacher's role, high school students in Buryadah city – Al Qassim, values of civilization.

المقدمة:

تعد القيم الحضارية ذات أهمية بالغة في حياة الفرد المسلم؛ إذ أنها تشكل شخصيته المتماسكة، فتجعل منه شخصاً متبناً وقويًا، كما أنها توحد ذاته، وتنمي إرادته، وتنظم عناصره؛ وذلك بتوحيد وجهتها، ولا تقتصر أهمية القيم الحضارية على الفرد فقط، بل إنها مهمة للمجتمع المسلم ككل، إذ بالقيم النبيلة تتقدم المجتمعات. كما أن التمسك بالقيم الحضارية يؤدي إلى حفظ الأمن، واستقرار المجتمع، فممارسة القيم السليمة تؤدي إلى رقي المجتمع وتطوره، وتحقيق الأمن والعدل والسلام فيه، إذ أنها تضبط حركة ومسار تلك المجتمعات، وبها تتأثر فكرًا وسلوكًا ونهجًا (الصرايرة، 2010).

وفي ظل التطور التكنولوجي، وتطور وسائل الاتصال والتواصل، وما تقدمه من أدوات وأجهزة اتصال سهلة الاستخدام، ومنتشرة بقدر كبير في أوساط أفراد المجتمع، وخاصة فئة الطلاب، فإنها تسهل تبادل الأفكار والثقافات المختلفة، المناسبة وغير المناسبة لمنهجنا الإسلامي، وعليه فإن المجتمع بحاجة للتوعية من أخطار هذه التقنيات، وكيفية تطويعها للاستخدام الأمثل، والذي يعود بالنفع على المجتمع المسلم، وخاصة فئة الشباب والطلاب في جميع مراحل الدراسة، وعليه فإن أفضل مكان للتوعية ونشر الفائدة هي المدارس والصروح التعليمية.

وهنا يبرز دور المعلم في تنمية القيم لدى طلابه، فهو أقدر الناس على ترسيخ القيم الحضارية لأبنائه من الأجيال الصاعدة، ويتوقع منه أن يهتم بإنماء شخصية التلميذ جسمياً، وعقلياً، وجدانياً، وخلقياً، وسلوكياً، فعلاوة على المعرفة التي يكتسبها للمتعلم عليه أن يسعى إلى إكسابه مجموعة من القيم والاتجاهات المقبولة اجتماعياً، وأن يعمل على أن ينمي لديه الأخلاق والمعايير الخلقية القيومية، وأن يغرس لديه العادات السلوكية الإيجابية، وينميها بمختلف السبل، ومن خلال مختلف المواقف الهادفة (الصانغ، 1427هـ).

إن دور معلم طلبة المرحلة الثانوية في تنمية القيم الحضارية كبير، وذلك لخطورة هذه المرحلة في تشكيل شخصيات الطلبة، وهم في أشد الحاجة للمعلم المثالي الذي يغرس فيهم القيم الحضارية، وينشر ثقافة السلام، ويلتزم بمبادئ الحوار والعدل والتسامح، والتي تساعد في بناء الفرد والمجتمع، وتسعى هذه الدراسة إلى إبراز واقع أداء المعلم ودوره في تنمية وتعزيز القيم الحضارية.

أهمية القيم الحضارية:

تعد القيم بتصنيفاتها كافة من متطلبات الحياة في أي مجتمع من المجتمعات البشرية، فلا يوجد إنسان على وجه العموم لا يضع في اعتباره تقديرات لجوانب الحياة، مثل النظام، والدين، واحترام الآخرين، والعادات والتقاليد، وغير ذلك مما يرثه الفرد من الخلف، أو قد يتعلمه، ويتعود عليه.

وتؤكد سليمان (2012) على أن القيم هي التي تمثل الإطار المرجعي الذي يحكم تصرفات الفرد والجماعة، وبالتالي فإن للقيم دور في تكوين شخصية الفرد، وتشكيل وإبراز الشخصية القومية، وهي التي تحدد قيمة الفرد ومكانته في المجتمع، فالفرد يستند إليها في تقييم السلوك المجتمعي من حوله على اعتبار أنها تمثل الأحكام المعيارية التي يرجع إليها، كما أنها تعد سياجاً وحصناً يحميه، ويحمي الأفراد من حوله.

كما تنبثق أهمية القيم من كونها تقوم بوظائف عديدة، من أبرزها (أغيفة، 2012) العمل على إيجاد التوافق النفسي والاجتماعي، وعمليات العلاج النفسي للأفراد، التي تهدف إلى تعديل سلوك بعض الأفراد، كما تعمل على إقامة نوع من الثبات والتوازن في المجتمع؛ بحكم أنها معيار أساسي يوجه السلوك نحو هدف مشترك، وأيضاً تعمل القيم على ربط وتنسيق أجزاء الثقافة مع بعضها بعضاً، كما أنها تزود أعضاء المجتمع بمعنى الحياة، وبالهدف الذي يجمعهم من أجل البقاء.

ويشير أمكاح (2015) إلى أن الحديث عن موضوع التربية على القيم مهم، وأثره البالغ في ضمان عملية التنشئة الصحيحة، وبناء نموذج الشخص السوي المرغوب فيه، وكذلك غرس وتنمية وتطوير قيم الفرد، لتحسين المجتمع مما يزد إليه من ثقافات المجتمعات غير الإسلامية في ظل هذا العصر المعولم.

وتؤكد العديد من البحوث التربوية والاجتماعية كما في دراسة مرعي (2012)، ودراسة الهندي (2001) أن للقيم دوراً مهماً ومحورياً في التأثير المباشر على سلوك الفرد المتعلم، وانتمائه للمجتمع المحافظ على هويته، ويرى بوكرمة (2012) أن للقيم أهمية بالغة في ضوء التحديات التي يواجهها المجتمع؛ مما يجعل العناية بالقيم أمراً أساسياً في الحفاظ على الهوية الثقافية لكل أمة

وفيما يتعلق بالقيم الحضارية على وجه الخصوص فهي تحتل مكانة متقدمة في نظر المفكرين، والفلاسفة، والعلماء، والتربويين، ويختلف تفسيرها والاهتمام بها طبقاً لاختلاف الفلسفات، والأفكار، والأديان.

وقد ذكر الصرايرة (2010) أن القرآن الكريم جعل للقيم الحضارية أهمية في أثرها وقدرتها على تنظيم علاقات الإنسان المتنوعة بربه، ومع نفسه، وفي تعاملاته مع الآخرين مسلمين، وغير مسلمين، وبمخلوقات الله الأخرى من الحيوان، والنبات، والبيئية المحيطة، وتفاعله معها، فهذه المخلوقات أمم متماثلة كما في قوله تعالى: "وَمَا مِنْ دَابَّةٍ فِي الْأَرْضِ وَلَا طَائِرٍ يَطِيرُ بِجَنَاحَيْهِ إِلَّا أُمَّمٌ أُمَّتُكُمْ مَا فَرَطْنَا فِي الْكِتَابِ مِنْ شَيْءٍ ثُمَّ إِلَىٰ رَبِّهِمْ يُحْشَرُونَ" (الأنعام، 38).

وتتجلى الأهمية للقيم الحضارية في قدرتها على تهذيب نفس المسلم وتمييزه، فهي تجعل منه مخلوقاً حضارياً يتسم بالصدق، والعدل، والتسامح، وغيرها من القيم التي تتصل اتصالاً وثيقاً بالحضارة الإسلامية.

ونظراً لأهمية القيم الحضارية الإسلامية فإن غرسها في النفوس واجب ديني، وضرورة شرعية؛ لما لها من أثر بارز في توحيد الصف، وهي مسؤولة الأسرة، والمسجد، والمدرسة، والمجتمع، ووسائل الإعلام، وغيرها، مما يمكن الأمة المسلمة في الأرض، أن تؤدي رسالة الاستخلاف المنوطة بها؛ لأن مستقبل الإسلام مرهون بالاعتصام بقيمه الحضارية.

ثالثاً: تصنيفات القيم الحضارية:

يرى بعض الباحثين والعلماء الذين درسوا القيم أنه من الصعب شمولية تصنيفها لدى الجميع، فقد صنفا كل باحث بحسب المنظور الذي ينظر به، وفلسفته الخاصة، وأيديولوجيته؛ لذا ظهرت تصنيفات متعددة لهذه القيم، فقد صنف السحيم (2009) الصفات الحضارية إلى ما يلي:

- 1- القيم الحضارية العلمية: ويندرج تحتها قيمة العلم، وقيمة الدين، وقيمة الإتقان.
 - 2- القيم الحضارية الاجتماعية: ويندرج تحتها الوسطية، والعناية بالمرأة، والحب، والرحمة، والسلام، والخلق، والنظافة.
 - 3- القيم الحضارية الإدارية: ويندرج تحتها الشمول للمبادئ والعقائد، وكفالة الحقوق، وتنمية المال، والمحافظة عليه، والقوة، والعدل، واحتمال المخالف.
- ومن أبرز تصنيفات القيم الحضارية ما أورده (قريع، 2006):

- 1- القيم الحضارية الروحية: بهذه القيم الروحية أقام الإسلام حضارة إنسانية رشيدة، كان القرآن الكريم فيها منهج حياة الفرد والمجتمع، فسعد فيها الإنسان المسلم، وأمن فيها كل على دينه، ونفسه، وماله، وحقق فيها الأفراد أقصى طموحاتهم، وآمالهم. ومن أبرز تلك القيم: الفضيلة، وتحريم الفواحش، والدعاء، والأخلاق.
- 2- القيم الحضارية العقلية: والتي لها أثر واضح في تطور الإسلام في جميع المجالات المتمشية مع تطور الحياة، وذلك باستثناء الأصول العقلية الثابتة، ومن أبرز تلك القيم: إعمال العقل، والدعوة إلى العمل، والدعوة إلى التفكير والتدبير.
- 3- القيم الحضارية الاجتماعية: وهي القيم الاجتماعية التي ينادي إليها الإسلام، ويحث على ضرورة الأخذ بها حتى تستقيم أحوال المجتمع الإسلامي، ومن أبرز تلك القيم: المساواة، والتسامح، والحق، وتنظيم المعاملات التبادلية في السلع والمنتجات، والعمل التطوعي، وتحريم البغاء.

4- القيم الحضارية الإنسانية : وهي تلك القيم التي جاء بها الإسلام للإنسانية كلها يريد لها الأمن، والطمأنينة، والاستقرار، ومن أبرز تلك القيم : السلام، والوفاء بالعهد، وإخلاص النية.

وترى الباحثة أن تصنيف القيم الحضارية كغيرها من القيم أمر صعب؛ حيث يرى البعض أن العدل على سبيل المثال قيمة حضارية اجتماعية، ويرى آخرون أنها تنتمي للقيم الحضارية الإنسانية، والسبب في اختلاف تصنيفات القيم بمعناها فلسفة أصحابها، واختلاف نظرتهم إليها.

فالقيم الروحية في هذه الدراسة : هي القيم التي تتضمن الاهتمام بالمعتقدات والقضايا الروحية والدينية، كالخضوع والخشوع لله، والمحافظة على أداء الشعائر الدينية، والابتعاد عن اتباع هوى النفس، وحمد الله وشكره دائماً، والتفكير والتأمل في ملكوت الله، وتقديم محبة الرسول صلى الله عليه وسلم على كل شيء.

والقيم الخلقية في هذه الدراسة : هي القيم التي يحققها المسلم بإتصافه بالصفات التي طلب الله منه أن يتصف بها، كالحياء، والعفة، وحسن الإصغاء للمتحدث وعدم مقاطعته، والابتعاد عن السلوك الأخلاقي السيئ، والصدق، وسعة الصدر، والصبر عند المحن، والوفاء بالعهد للآخرين، والاقتداء بالأمجاد الصالحة.

والقيم الاجتماعية في هذه الدراسة : هي التي تتناول وجود الإنسان وتنظيم علاقاته في مجتمعه، مثل: بر الوالدين، واحترام كبار السن وتقديرهم، والابتعاد عن التقليد الأعمى للسلوك غير السوي، والاهتمام بحسن الجوار، والتسامح في التعامل مع الآخرين، والإصلاح بين المتخاصمين، والمبادرة للعمل التطوعي.

سمات وخصائص القيم الحضارية :

تستمد القيم الحضارية سماتها وخصائصها من سمات الحضارة الإسلامية، وفيما يلي عرض لأبرز هذه الخصائص :

1. الربانية : فهي منسوبة إلى الله - سبحانه وتعالى، وهي من صنع خالق البشر، قيم ربانية لم تكن ناتجة عن صراع ما، كما هو حاصل في حضارات اليونان والإغريق القديمة، أو هي قيم حضارية متولدة عن صراع الآلهة، بل هي مستندة إلى التفاعل الحضاري الداعي إلى مبدأ التدافع الحضاري، وليس الصراع الحضاري "العيساوي" (2010)، وهو ما جاء في قوله تعالى : [ادْفَعْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ فَإِذَا الَّذِي بَيْنَكَ وَبَيْنَهُ عَدَاوَةٌ كَأَنَّهُ وَلِيٌّ حَمِيمٌ " (فصلت، 34).

2. الشمولية : وتتمثل صفة الشمول في القيم الإسلامية في نواحي عديدة فهي يصلح الفرد والمجتمع، من مناقش الحياة الإنسانية، وعلاقات تربط المسلم بربه أولاً وبغيره من المسلمين أو غيرهم، كما أنها شاملة لتلبيتها لحاجات النفس والعقل والوجدان والجسد.

3. العالمية : فهي حضارة عالمية للناس كافة، والأصل فيها تحقيق الإيمان بما جاء به الرسول الكريم صلى الله عليه وسلم، وأنه مرسل ومبعوث إلى الناس كافة. وهذه الصفة لا توجد في أي حضارة من الحضارات قديمها وحديثها، فإن كل نبي يُرسل إلى قومه خاصة، أما رسولنا الكريم صلى الله عليه وسلم فقد أرسل إلى الناس جميعاً، وهذا ما جعل حضارتنا الإسلامية عالمية الأفق والرسالة؛ لذلك تفوقت الحضارة الإسلامية على الحضارات الأخرى لقيادة المجتمع البشري، وإسعادته بالعلم والمعرفة (العيساوي، 2010).

4. الجمع بين الثبات والمرونة : وهي ثابتة غير قابلة للتغيير أو التبديل، أو التحريف، فما كان من مكارم الأخلاق عند سلف الأمة فهو كذلك عند خلفها، فإن غيرت وبدلت، فلن تكون على الهدى النبوي الصحيح الذي جاء به رسول الله صلى الله عليه وسلم والثبات على القيم والأفكار والمبادئ الحضارية الإسلامية يقابلها المرونة في المجال التطبيقي للحياة، وبهذه الميزة استطاعت القيم المحافظة على المجتمع الإسلامي بالرغم من التغيرات التي أصابته، التي تعرض لها على مر الزمن (القرشي، 2011).

5. الواقعية : تتميز القيم الحضارية بأنها واقعية، فالعبادات والأخلاق واقعية، والقيم واقعية، فهي ليست مجرد مفاهيم وتصورات نظرية موجودة في الأذهان، ولكنها عقيدة ثابتة في القلب، وراسخة في الأذهان يترتب عليها سلوك حضاري إيجابي على مستوى الفرد والمجتمع، فالوفاء بالعهد خلق محمود، وهو في الحال نفسه قيمة حضارية دعا إليها القرآن الكريم، وأمر بها مع الكبير والصغير، والذكر والأنثى، والبار والفاجر، فهناك عهد بين الإنسان وربه (آل الشريف، 2012).

أدوار المعلم في تنمية القيم الحضارية بالمدرسة الثانوية :

التدريس ليس مهنة فحسب، بل هو علم وفن له أسسه، وقواعده، ومتطلباته بما يتضمن تنمية المهارات اللازمة للمتعلم. فهنة التدريس ليست عملاً وظيفياً يمكن أن يقوم به أي شخص، ولا هو مجرد مهبة نظرية هدفها نقل المعلومات من ملتق إلى آخر، أو من رأس مملوءة تصب في رأس فارغة، لكنها تهدف إلى تكوين المتعلم المعاصر الذي يكون مواطناً صالحاً، يفكر، ويعرف، ويسلك سلوكاً إيجابياً منتجاً، ومن ثم فإن جوهر العملية التعليمية هي إحداث تعلم حقيقي.

ويمثل المعلم الدعامة الأساسية للتعليم، فالمعلم الكفاء قادر على بناء وتنمية القيم الدينية، والخلقية، والروحية، والحضارية في نفوس الطلبة؛ لذا ينبغي أن يكون للمعلم فلسفة ومعرفة عن الدور المنوط به في كل مرحلة من السلم التعليمي (ندا والدسوقي، 2009). ويتحدد دور المعلم في تنمية القيم من خلال أن يكون القدوة الحسنة لطلبته، الذي تتجسد في شخصيته تلك القيم، ويكون أقرب إلى تكوين علاقات ودية بينه وبين الطلبة؛ لأن القيم ممارسات مدرسية متمثلة في أنشطتها المختلفة (Brown, 1993).

ويذكر عباس (1976) أن دور المعلم في المراحل كافة، وخاصة في المرحلة الثانوية، هو دور المنظم الذي يوفر ويوجد المواقف ذات المغزى والمعنى، وهو الذي يصمم الوسائل الأولية التي تشير إلى مشكلات وأمور، يساعد الطلاب بعد عرضها، ويثيرهم اهتمامهم إلى محاولة حلها، موضحاً بدائل الحلول دون أن يستعجل الطلاب، أو يدفعهم إلى تحديد "الحل الصحيح"، أو "الطريقة التي ما بعدها"، بل عليه أن يستدرجهم، ويتدرج بهم إلى القيام بمحاولات عديدة، وإبداء حلول بديلة متعددة، حتى لا يميلوا إلى تبني استنتاجات غيرناضجة.

ويرى باهي (1983) أن دور المعلم في المدرسة الثانوية دور مهم، ولا يتوقف على عرض الدرس والحصّة المدرسية، فهو القائم بنقل التراث الحضاري إلى الأجيال الصاعدة، وهو الشخص الذي يبحث فيه طلبته عن كثير من المعاني التي تساعدهم في فهم العالم من حولهم، فالبعبث بالنسبة لطلبة المرحلة الثانوية يتضمن كثيراً من السلوك المتناقض، لهذا يبحث الطالب عن ميوله وقيمه في المعلم الذي ينقل إليه التراث الحضاري، الذي يعد الشخص المهم الذي له دوراً في تشكيل أدوار الحياة المختلفة لطلابه، كما بينها الشربيني والطنطاوي (2001) في الآتي:

1. التعرف على اهتمامات المتعلمين وقدراتهم، وميولهم، ورغباتهم، وحاجاتهم، وتزويدهم بالمعلومات والوسائل اللازمة لمساعدتهم على التقويم الذاتي.
2. التخطيط للمواقف التعليمية وفقاً لقدرات المتعلمين، واهتماماتهم، وخبراتهم السابقة، ووضع خطة دراسية لكل متعلم، ومتابعة تقدمه فيها، وإعطاء المتعلمين التوجيهات والإرشادات المناسبة لهم.
3. إعداد بيئة تعليمية مبنية على التعلم الذاتي، بإتاحة الأنشطة المدرسية المميزة الهادفة، التي تتناسب وقدرات المتعلم، وتعينه على بناء ثقته بنفسه، ومواجهة ضغوط الحياة المختلفة.

كما يمكن للمعلم أن يقوم بتنمية القيم الحضارية لدى المتعلمين من خلال حثهم على الاشتراك في الأنشطة الثقافية المختلفة داخل المدرسة، ويتضمن هذا النشاط الخبرات والممارسات كافة التي تسهم في تكوين الإطّار العقلي والقيمي للطلاب من خلال تنمية الوعي الثقافي لديهم بأهمية القيم، وتزويدهم بالمهارات العلمية، والمعلومات التي تفيدهم في تكوين رأي بصدد القضايا القيمية والثقافية التي تفرض نفسها على الساحة، سواء على المستوى المحلي، أو الإقليمي، أو العالمي.

ويؤكد سليمان (2012) على أن الأنشطة المدرسية تلعب دوراً مهماً وبارزاً في تنمية القيم من خلال تجسيد روح التعاون، والعمل التطوعي، والتسامح، والعدل، والمساواة، والمشاركة.

الدراسات السابقة:

للمعلم الدور الأكبر في تعزيز القيم الحضارية في نفوس طلابه، وصقل شخصياتهم، وشحن أخلاقهم، فقد توصلت دراسة قشلان (2010) إلى وجود ضعف لممارسة بعض القيم الخلقية والاجتماعية، حيث جاءت أهم التوصيات بضرورة التركيز على إعداد المعلمين وتأهيلهم وتدريبهم في أثناء الخدمة، بما يكفل لهم الإلمام بالواقع، ومراعاة التحديات المتنوعة، وضرورة إعداد معلم التربية الإسلامية إعداداً سليماً، واعتبار مادة التربية الدينية في المرحلة الثانوية مادة رئيسية محتسبة في المجموع الكلي لدرجات الطلاب، وتعريف المعلمين المشاركين بأهم القيم الاجتماعية اللازمة لطلبتهم، وطرق غرسها، وتنميتها لديهم، كما أشارت أيضاً دراسة العازمي والريمضي (2011) إلى وجود ضعف في تنمية القيم الوطنية من قبل المعلمين لدى طلبة المدارس الثانوية، حيث جاءت التوصية بضرورة تشجيع المواطنة، والقيم الوطنية، وتضمن القيم الوطنية بجميع المناهج الدراسية، وليس فقط بمناهج التربية الوطنية، والإسلامية، والاجتماعية، أما دراسة باعلوي (1434هـ) فقد أشارت إلى مجموع القيم الخلقية المتضمنة في مقرر التربية الإسلامية للصف العاشر بسلطنة عمان، وجاءت أكثر القيم الخلقية تكراراً قيمة النصح، وقيمة العدل، بينما كانت أقل القيم الخلقية تكراراً قيم سلامة الصدر، وحفظ الفرج، والتلطف، والتواؤل، والحلم، والعفو، والتضحية.

وأوضحت دراسة البيشو (2013) المضامين القيمية الحوارية الحضارية، والثقافية اللازمة لتلاميذ مستويات المرحلة الثانوية الإعدادية بالمغرب، واحتوت على (54) مضموناً قيمياً حوارياً، حضارياً وثقافياً. في حين غابت أخرى، وإن اختلفت درجة توافرها من مستوى دراسي إلى آخر، ومن كتاب إلى آخر. وبلغ مجموع تكرارات المضامين القيمية الحوارية، الحضارية والثقافية في كتب اللغة العربية التي خضعت للتحليل (90) مرة.

أما دراسة زقاوة (2015) فأظهرت أن مستوى دور المدرسة كان (متوسطاً) في تنمية قيم المواطنة، وجاء مجال دور الأستاذ في الرتبة الأولى بمستوى مرتفع. وأن المجالات الأخرى كان ترتيبها في تنمية قيم المواطنة على التوالي كما يلي: دور المناخ المدرسي، دور البرنامج التعليمي، دور الأنشطة المدرسية، وكلها جاءت بمستوى متوسط. وعدم وجود فروق دالة إحصائية تعزى إلى متغير الجنس، والخبرة المهنية، ومادة التدريس.

وأشارت دراسة الخيري (2015) إلى أن دور معلمي التربية الإسلامية في تنمية قيمة التسامح لدى طلاب المرحلة الثانوية بمحافظة الليث جاء بدرجة كبيرة. وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد مجتمع وعينة الدراسة تعزى لتغيرات الدراسة: (النوع الاجتماعي، والعمر، ونوع التخصص العلمي، والدرجة العلمية)، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد مجتمع وعينة الدراسة تعزى لتغير الدراسة: سنوات الخبرة، وجاءت الفروق لصالح فئة الخبرة (10 سنوات فأكثر) مقابل فئة الخبرة (أقل من 5 سنوات).

وأسفرت نتائج دراسة Vermeer, Hermans, Denessen, Willems (2012) إلى أن على المعلمين أن يكونوا أكثر حيطة وحذراً في سلوكهم النموذجي، وكيف ينظر الطلاب إليهم على أنهم القدوة والمثال في كل شيء.

أما دراسة Oğuz و Thornberg (2013) فقد أظهرت أن أغلب القيم التي يقوم المعلمون السويديون والأتراك من أفراد عينة الدراسة بالتركيز عليها في تعليم الطلاب هي القيم الاجتماعية. وأن أبرز أهداف تعليم القيم للطلاب في مرحلة التعليم الابتدائي من وجهة نظر المعلمين السويديين والأتراك من أفراد عينة الدراسة هي تعليمهم كيفية التعامل مع الآخرين، والمسؤولية الذاتية. وأن أكثر أساليب تعليم القيم التي يستخدمها المعلمون السويديون والأتراك من أفراد عينة الدراسة هي أن يكون المعلم قدوة حسنة في كل يوم يتعامل فيه مع الطلاب.

أما دراسة Sakar (2014) فقد أوضحت أن على المعلمين أن يكونوا نموذجاً يحتذى في اتباعهم للقيم الخلقية، وضرورة أن تأخذ المدرسة دوراً في انتقال القيم.

اتفقت الدراسة الحالية مع غالبية الدراسات السابقة في اعتمادها على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، في حين اختلفت مع كل من دراسة Oğuz و Thornberg (2013) التي اعتمدت على المقابلات الشخصية، ودراسة القاضي، عبد الغني، ونوح (2012) وباعلوي (1434هـ) والبিশو (2013) التي اعتمدت على بطاقة تحليل المحتوى، ومقياس القيم إلى جانب الاستبانة. Şakar (2014) التي اعتمدت على المقابلات. وتتميز الدراسة الحالية عما سبقها من دراسات في كونها تسعى إلى التعرف على واقع دور المعلم في تنمية القيم الحضارية لدى طلبة المرحلة الثانوية، من حيث ماهية الدور الذي يقوم به معلم المرحلة الثانوية في تنمية القيم الحضارية لدى الطلبة، واستفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في إثراء الإطار النظري للدراسة الحالية، وفي معرفة الأساليب الإحصائية المناسبة، وتفسير النتائج، والعمل بتوصيات هذه الدراسات.

مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:

الناظر الى واقع المدارس الثانوية اليوم يلاحظ انتشار جملة من السلوكيات الشاذة عن قيمنا الإسلامية بين الطلاب، ولعل من أبرز أسباب هذا الانتشار هو قصور بدور المعلمين في توعية الطلاب من مخاطرها، وعدم تصويب اتجاههم نحو تعلم القيم الحضارية، والامتثال لها، ونظراً لأهمية القيم بوجه عام، والقيم الحضارية بوجه خاص للطلبة، وبالتالي للمجتمع ككل، ولعدم وجود دراسة سابقة تناولت واقع دور المعلم في تنمية القيم الحضارية لدى طلبة المرحلة الثانوية بمدينة بريدة بالمملكة العربية السعودية، حسب علم الباحثة، ولنتائج وتوصيات بعض الدراسات السابقة كدراسة قشلان (2010)، ودراسة العازمي والرميضي (2011)، وفي ضوء ما سبق يمكن صياغة مشكلة الدراسة من خلال السؤال الرئيس التالي الذي تسعى الدراسة للإجابة عنه :

ما واقع دور المعلم في تنمية القيم الحضارية لدى طلبة المرحلة الثانوية بمدينة بريدة؟

ويهدف البحث الإجابة عن السؤالين الفرعيين الآتيين:

1. ما درجة ممارسة المعلم لدوره في تنمية القيم الحضارية لدى طلبة المرحلة الثانوية بمدينة بريدة من وجهة نظر المعلمين؟
2. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول تقدير درجة ممارسة المعلم لدوره في تنمية القيم الحضارية لدى طلبة المرحلة الثانوية، تعزى إلى متغير (سنوات الخبرة، والتخصص، والدورات التدريبية)؟

أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق الهدفين التاليين:

1. التعرف على درجة ممارسة المعلم لدوره في تنمية القيم الحضارية لدى طلبة المرحلة الثانوية بمدينة بريدة من وجهة نظر المعلمين.
2. الكشف عما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول تقدير درجة ممارسة المعلم لدوره في تنمية القيم الحضارية لدى طلبة المرحلة الثانوية تعزى إلى متغير (سنوات الخبرة، والتخصص، والدورات التدريبية).

أهمية الدراسة:

الأهمية النظرية :

تظهر أهمية الدراسة النظرية من خلال:

- إسهامها في إثراء الأدبيات في مجال دور المعلم في تنمية القيم الحضارية لدى طلاب المدارس الثانوية، ولأهمية القيم الحضارية ودورها في توجيه سلوك الأفراد، حيث إن قضايا القيم تعتبر محددات وضوابط لسلوك الناس، وترتبط بالكرامة الإنسانية، كما ترتبط بمتطلبات الاجتماع الإنساني والعيش المشترك، والمحافظة على تراثنا وقيمنا الحضارية الإسلامية.

- إظهار أهمية الدراسة من موقع التعليم المدرسي في برامج التنمية والتطوير والتقدم في المجتمعات الحديثة من جهة، ومن موقع القيم في البنية الثقافية والحضارية لهذه المجتمعات من جهة أخرى، بوصف القيم رأس مال المجتمع، وأساس الإصلاح التربوي فيه.
- أن تكون هذه الدراسة تمهيداً لإجراء عدد من الدراسات التي تتناول موضوعات مماثلة، مما يسهم ويساعد في تحقيق التراكم المعرفي والبحثي.

الأهمية التطبيقية :

- هي من أوائل الدراسات التي تتناول دور المعلم في تنمية القيم الحضارية لدى طلاب المرحلة الثانوية بمدينة بريدة، وقد تفيد هذه الدراسة الباحثين في مجال التربية والتطوير في تقديم قائمة من القيم الحضارية التي يحرص المعلمون على تنميتها.
- وتركز الدراسة على مرحلة التعليم الثانوي التي تُعد من المراحل المهمة، حيث تزداد فيها حاجة الفرد إلى الرعاية والتوجيه، وتوجيه نظر القائمين على شؤون التعليم، وأصحاب القرار بضرورة الاهتمام بتنمية القيم الحضارية للطلبة، بحيث يظهر ذلك في أهداف المنظومة التعليمية، وممارستها.
- ومن المتوقع أن تسهم نتائج وتوصيات الدراسة في تبيان دور المعلم في تنمية القيم الحضارية، وتكريسها لخدمة العملية التربوية.

حدود الدراسة:

تتمثل الحدود التي التزمت بها الدراسة بالتالي :

- < الحد الموضوعي: اقتصرت هذه الدراسة على التعرف على واقع دور المعلم في تنمية القيم الحضارية لدى طلبة المرحلة الثانوية. وتناولت هذه الدراسة القيم الروحية، والخلقية، والاجتماعية.
- < الحد البشري: اقتصرت هذه الدراسة على معلمي المدارس الثانوية من التعليم العام بمدينة بريدة المنطقة الشرقية (ذكوراً فقط).
- < الحد المكاني: اقتصرت هذه الدراسة على المدارس الثانوية من التعليم العام بمدينة بريدة.
- < الحد الزمني: طبقت هذه الدراسة في الفصل الدراسي الثاني لعام 1436-1437هـ.

تعريف المصطلحات:

تحدد مصطلحات الدراسة الحالية في الآتي:

- الدور:

الدور في اللغة: "دار الشيء يدور دوراً ودوراناً، واستدر وأدرته ودورته، وأداره غيره، ودور به، وأدرت واستدرت" (ابن منظور، 1419هـ، 438). ويُعرف اصطلاحاً بأنه: "مجموعة من الأنشطة أو الأطر السلوكية التي تحقق ما هو متوقع في مواقف معينة، ويترتب على هذه الأدوار إمكانية التنبؤ بسلوك الفرد في المواقف المختلفة" (مرسي، 2001، 95).

- دور المعلم:

ويُعرفُ الهندي (2001، 10) دور المعلم بأنه: "الأنماط السلوكية التي يقوم بها المعلم؛ بهدف التأثير في سلوك المتعلم، وتوجيهه، بحيث يكون أكثر إيجابية وتوافقاً مع نفسه، ومع مجتمعه من حوله".

التعريف الإجرائي لدور المعلم: هي مجموعة المسؤوليات، والمهام، والأعمال، والتوجيهات، والأنشطة، والتنبيهات، والإرشادات التي يقوم بها المعلم لتنمية القيم الحضارية الروحية، والخلقية، والاجتماعية لدى طلبة المرحلة الثانوية في مدينة بريدة.

القيم الحضارية :

هي جملة المبادئ، والأخلاق، والأحكام، والتعاليم، والنظم الاجتماعية، والسياسية، والاقتصادية التي تميز حضارة ما، وتبين قدرها، وتنظم علاقاتها، وتستمد من الأديان السماوية، أو المذاهب الوضعية، أو العرف والعادة، ويتوأسى بها المجتمع، وتتوارثها الأجيال، وتجاهد في سبيلها (البشير، 2008). وعرف قريبع (2006، 175) القيم الحضارية في الدين الإسلامي بأنها "تلك المثل الروحية والعقلية والاجتماعية والإنسانية، والأخلاقية الجديرة باهتمام الإنسان، وعنايته، لما لها من مزايا تجعلها تحظى بالتقدير، وترتبط هذه القيم بالحضارة ارتباطاً وثيقاً".

والتعريف الإجرائي للقيم الحضارية : مجموعة معايير ومبادئ روحية وخلقية واجتماعية تابعة من الدين الإسلامي، أو وضعها المجتمع وتعارف عليها، وهي تحدد السلوك المقبول والمرفوض، ويعتقد بها المعلم، ويتمثل بها، ويمارسها في المواقف التعليمية، والخبرات الفردية، والاجتماعية بطريقة مباشرة، أو غير مباشرة.

منهجية الدراسة وإجراءاتها:

منهج الدراسة :

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي الذي تضمنت إجراءاته تصميم استبانة مشتملة على ثلاثة مجالات، وهي (القيم الأخلاقية، القيم الروحية، القيم الاجتماعية)؛ وذلك بهدف استطلاع رأي المعلمين بمدينة بريدة حول درجة دور المعلمين في تنمية القيم الحضارية.

مجتمع الدراسة وعينتها :

تكون مجتمع الدراسة من جميع معلمي المدارس الثانوية في مدينة بريدة ذكوراً فقط، والبالغ عددهم (979) معلماً، وذلك وفقاً لإحصاءات إدارة التخطيط والتطوير في الإدارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة القصيم لعام 1436-1437هـ أما عينة الدراسة فتألفت من عينة عشوائية بلغ حجمها (300) معلم، وهي تمثل تقريباً (30%) من مجتمع الدراسة.

أداة الدراسة :

تم إعداد استبانة الدراسة بالاستفادة من الأدب النظري المتعلق بموضوع الدراسة، وكذلك الاستفادة من أدوات مجموعة من الدراسات هي دراسة باعلوي (1434هـ)، ومرعي (2012)، والقاضي وآخرين (2012)، والجمالي (2007)، والهندي (2001)، والصائغ (1427هـ)، و Sakar (2014)، Zegwaard و Campbell (2011)، في إقائها الضوء على متغير القيم المرتبطة بالجانب الحضاري، وللتحقق من الصدق الظاهري للأداة، تم عرضها على (25) من أساتذة كليات التربية في الجامعات السعودية، وذلك للتأكد من السلامة العلمية للأداة من حيث: المضمون والصياغة اللغوية، ودرجة تحقيقها للغرض الذي صممت من أجله، وتم تعديل بعض الفقرات التي اتفقت حولها آراء المحكمين، وقد اتخذت الاستبانة صورتها النهائية، وأصبحت تتألف من (35) فقرة، موزعة على ثلاثة أبعاد: القيم الروحية؛ ويشتمل هذا البعد على (10) عبارات. القيم الخلقية؛ ويشتمل هذا البعد على (10) عبارات، لقيم الاجتماعية؛ ويشتمل هذا البعد على (15) عبارة، وقد كانت الأوزان النسبية للمقياس وفق سلم خماسي لتقدير درجة الموافقة: (عالية جداً، عالية، متوسطة، متدنية، متدنية جداً). وهي تمثل رقمياً (5، 4، 3، 2، 1) على التوالي.

ثبتت الأداة؛ للتأكد من ثبات الأداة، فقد تم التحقق بطريقة الاختبار وإعادة الاختبار بتطبيق المقياس، وإعادة تطبيقه بعد أسبوعين على عينة استطلاعية - من خارج العينة، وضمن مجتمع الدراسة - مكونة من (35) معلماً من مجتمع الدراسة تم استبعادهم فيما بعد من الدخول ضمن عينة الدراسة، وتم حساب معامل الارتباط بين تقديراتهم في الاختبارين وفق معامل ارتباط Pearson لأداة الدراسة ككل، كما يوضح الجدول (1).

جدول (1): معامل "ثبات ألفا" ومعاملات الارتباط (الاتساق الداخلي) وثبات الإعادة لأداة الدراسة

المجال	عدد الفقرات	كرونباخ ألفا	الصدق الذاتي
القيم الروحية	10	**0.865	0.93
القيم الخلقية	10	**0.929	0.96
القيم الاجتماعية	15	**0.975	0.99
الكلية	35	**0.935	0.97

يتضح من الجدول (1) أن معامل ألفا كرونباخ للاستبانة بشكل عام جاء بدرجة (0.93)، و0.935 وهذا يعني وجود ثبات عالٍ للاستبانة مما يشير إلى قدرتها على قياس ما تم تصميمها لأجله، وجاء معامل الصدق الذاتي أيضاً بدرجة مرتفعة بلغت (0.97)، مما يشير إلى إمكانية تعميم النتائج المتضمنة على مجتمع الدراسة بدرجة عالية، وبالنظر إلى التفاصيل نجد أن جميع المحاور الفرعية للاستبانة جاءت وفق معامل ألفا كرونباخ، وجاءت فوق الحد الأدنى (0.97)، وجاءت قيم الصدق الذاتي لها أيضاً فوق الحد الأدنى (0.86).

المعالجة الإحصائية:

بعد تجميع الاستبانات تم تفرغها وفق برنامج (SPSS) ومعالجتها بالأساليب الإحصائية المناسبة وفقاً لأسئلة الدراسة، وتم استخدام ألفا كرونباخ لمعرفة مدى ثبات أداة الدراسة، واختبار الصدق الداخلي، تحليل التباين الأحادي (One-way ANOVA)، واختبار T-Test لمعرفة الفروق، وتم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتم استخدام اختبار "كروسكال ويلز" (Kruskal-Wallis) لمعرفة دلالة الفروق في استجابات أفراد عينة الدراسة حول تقدير درجة ممارسة المعلم لدوره في تنمية القيم الحضارية لدى طلبة المرحلة الثانوية تبعاً لتغيير الدورات التدريبية.

نتائج الدراسة الميدانية:

أولاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الأول:

ما درجة ممارسة المعلم لدوره في تنمية القيم الحضارية لدى طلبة المرحلة الثانوية بمدينة بريدة من وجهة نظر المعلمين؟

وللاجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب لدرجات ممارسة المعلم لدوره في تنمية القيم الروحية والقيم الخلقية والقيم الاجتماعية لدى طلبة المرحلة الثانوية بمدينة بريدة من وجهة نظر المعلمين، وكانت النتائج كما يلي:

أ. القيم الروحية:

يوضح الجدول (2) نتائج واقع دور المعلم في تنمية القيم الروحية كجزء من القيم الحضارية لدى طلبة المرحلة الثانوية بمدينة بريدة، كما يلي:

جدول (2): درجة ممارسة المعلم لدوره في تنمية القيم الروحية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الترتيب
3	يحث المعلم الطلبة على المحافظة على أداء الشعائر الدينية.	4.26	0.822	كبيرة جداً
7	يحث المعلم الطلبة على تقديم محبة الرسول صلى الله عليه وسلم على كل شيء.	4.14	0.934	كبيرة
2	يفرس المعلم لدى الطلبة الفهم المستنير للإسلام بعيداً عن الغلو والتطرف.	4.12	0.946	كبيرة

جدول (2): يتبع

الترتيب	درجة الممارسة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	الرقم
4	كبيرة	0.879	4.10	يحث المعلم الطلبة على حمد الله وثنائه وشكره.	5
5	كبيرة	0.919	3.95	يفرس المعلم لدى الطلبة التفاؤل والرضا والطمأنينة في جميع الأحوال.	8
6	كبيرة	1.019	3.93	ينمي المعلم لدى الطلبة الخضوع والخشوع لله.	1
7	كبيرة	0.857	3.85	يحذر المعلم الطلبة من اتباع هوى النفس.	4
8	كبيرة	1.103	3.63	يشجع المعلم الطلبة على دوام التفكير والتأمل في ملكوت الله.	6
9	كبيرة	1.146	3.54	يحث المعلم الطلبة على الإسهام في خدمة دور العبادة.	9
10	متوسطة	1.348	3.28	يحث المعلم الطلبة على احترام الأديان المختلفة، وعدم التعرض لها بالإساءة.	10
	كبيرة	0.758	3.88	القيم الروحية ككل	

يتضح من الجدول (2) أن أفراد عينة الدراسة يرون أن المعلم له دور كبير في تنمية القيم الروحية لدى طلبة المرحلة الثانوية بمدينة بريدة من وجهة نظر المعلمين، أي أن تنمية القيم الروحية تجري ممارستها بدرجة كبيرة، بمتوسط حسابي (3.88). وهي الفئة التي تشير إلى الممارسة بدرجة كبيرة. وتدل هذه النتيجة على أن أفراد العينة أيضاً يعون دور المعلم في تنمية القيم الحضارية، الروحية لدى طلبة المرحلة الثانوية بمدينة بريدة، ويقومون بتنمية هذه القيم لديهم بدرجة كبيرة تنفيذاً للأوامر الدينية التي يؤمنون بها، ويتبعونها في ممارستها العملية والعلمية، لكنها لم تصل بعد إلى الدرجة الكبيرة جداً، وهي الهدف المنشود، وهو ما ينبغي السعي إليه من خلال دعمهم في أداء واجباتهم بكل ما يمكنهم من تحقيق الغاية بدرجة كبيرة جداً، وهو ما يؤمن به المجتمع السعودي ويسعى له. وهذا يتفق مع دراسة برهوم (2009)، والتي توصلت إلى أن المعلم يقوم بتعزيز القيم الإيمانية لدى طلبة المرحلة الثانوية بنسبة جيدة.

كما يتبين من النتائج الموضحة في الجدول (2) أن هناك تفاوتاً في درجة ممارسة المعلم لدوره في تنمية القيم الروحية لدى طلبة المرحلة الثانوية بمدينة بريدة، وذلك من وجهة نظر المعلمين، حيث تراوحت متوسطات موافقتهم ما بين (3.28 إلى 4.26)، وهي متوسطات تقع في الفئة (الثالثة، والرابعة، والخامسة) من فئات المقياس المتدرج الخماسي، والتي تشير إلى ممارسة المعلم بدرجة (متوسطة، كبيرة، كبيرة جداً) لدوره في تنمية القيم الروحية لدى طلبة المرحلة الثانوية بمدينة بريدة من وجهة نظر المعلمين.

يتضح من النتائج أيضاً أن هناك عبارة واحدة من القيم الروحية تمت تنميتها بدرجة كبيرة جداً لدى طلبة المرحلة الثانوية بمدينة بريدة من وجهة نظر المعلمين، وهي (3) التي تنص على "يحث المعلم الطلبة على المحافظة على أداء الشعائر الدينية" وذلك لاهتمام المعلم بالشعائر الدينية بالدرجة الأولى في القيم الحضارية.

عبارة العبارة (10): "يحث المعلم الطلبة على احترام الأديان المختلفة، وعدم التعرض لها بالإساءة" جاءت درجة الممارسة متوسطة، وتعزى هذه النتيجة إلى عدم وجود الأديان المختلفة في بلد الحرمين الشريفين من أبناء البلد، ولهذا حصلت هذه الفقرة على الرتبة الأخيرة في هذا المحور، ولكن الباحثة ترى ضرورة بناء الشخصية المحترمة للآخر؛ كوننا الآن في فضاء وعالم مفتوح يتوجب علينا بناء شخصية من أسسها التعايش والاحترام في هذا الكوكب، بغض النظر عن الدين، أو اللون، أو الجنس، حتى يظهر المسلم بأنه قائد للحياة والتعايش في هذا الكوكب، وتؤكد الباحثة على أهمية بناء الشخصية الإيجابية التي لا يصدر منها أي إساءة للآخر، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة Zia (2007).

ب. القيم الخلقية :

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب لدرجات ممارسة المعلم لدوره في تنمية القيم الخلقية لدى طلبة المرحلة الثانوية بمدينة بريدة من وجهة نظر المعلمين، ويوضح الجدول (3) نتائج واقع دور المعلم في تنمية القيم الخلقية كجزء من القيم الحضارية لدى طلبة المرحلة الثانوية بمدينة بريدة، كما يلي:

جدول (3): درجة ممارسة المعلم لدوره في تنمية القيم الخلقية

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الممارسة	الترتيب
13	يحث المعلم الطلبة على قول الصدق.	4.36	0.706	كبيرة جدا	1
20	يقوم المعلم بتوعية الطلبة بمخاطر العادات السيئة، مثل التدخين، الإدمان، الغش، الكذب.	4.35	0.810	كبيرة جدا	2
12	يحذر المعلم الطلبة من السلوك الأخلاقي السيئ (الحقد، الحسد، الغرور، النفاق، سوء الظن).	4.18	0.884	كبيرة	3
19	يُرغِبُ المعلم الطلبة في لبس الملابس المحتشمة.	4.18	0.939	كبيرة	4
11	يرشد المعلم الطلبة إلى حسن الإصغاء للمتحدث، وعدم مقاطعته.	4.10	0.893	كبيرة	5
18	يحث المعلم الطلبة على تقديم الاعتذار لمن أسأؤوا إليهم.	4.00	0.848	كبيرة	6
16	يحث المعلم الطلبة على الاقتداء بالنماذج الصالحة.	3.97	0.979	كبيرة	7
15	يشجع المعلم الطلبة على الوفاء بالعهد للآخرين.	3.96	0.982	كبيرة	8
17	ينمي المعلم لدى الطلبة قيمة الحياء والعفة.	3.95	0.933	كبيرة	9
14	ينمي المعلم لدى الطلبة سعة الصدر والصبر عند المحن.	3.93	0.933	كبيرة	10
	القيم الخلقية ككل	4.10	0.663	كبيرة	

يتضح من الجدول (3) أن أفراد عينة الدراسة يرون أن المعلم له دور كبير في تنمية القيم الخلقية لدى طلبة المرحلة الثانوية، أي أن تنمية القيم الخلقية تتحقق ممارستها بدرجة كبيرة، بمتوسط حسابي (4.10)، وهي تشير إلى ممارسة هذا الدور بدرجة كبيرة. وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة درويش (2009)، كما تتفق مع نتائج دراسة قشلان (2010)، ومع دراسة الجمالي (2007)، كما يتفق مع نتائج دراسة باعلوي (1434هـ)، وتعزى هذه النتيجة إلى كون الأخلاق وتنميتها أصبحت أولوية قصوى، كون الأخلاق في الإسلام هي الأساس الذي جاء من أجله، فقد قال عليه الصلاة والسلام: "إنما بُعثت لأتمم مكارم الأخلاق" (البيهقي، 1344هـ، 192)؛ ولهذا فقد جاءت هذه النتيجة تتماشى مع الفلسفة التربوية للمملكة العربية السعودية في بناء خلق متين لدى الطلبة، واتضح ذلك من خلال اهتمام المعلم بطلبة المرحلة الثانوية ببريدة، وتركيزه على ذلك، وترى الباحثة أن تقوم التربية بتدعيمه حفاظاً على هذا الأساس المتين، وتقويته حتى يصل الذروة لدى الطلبة، وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة فقرة حب النبي عليه الصلاة والسلام اقتداءً بخلقها، فقد قال تعالى عنه: "وانك لعلى خلق عظيم" (القلم، 4).

كما يتبين من النتائج الموضحة بالجدول (3) أن هناك تفاوتاً في درجة ممارسة المعلم لدوره في تنمية القيم الخلقية لدى طلبة المرحلة الثانوية بمدينة بريدة، وذلك من وجهة نظر المعلمين، حيث تراوحت متوسطات موافقتهم ما بين (3.93 إلى 4.36)، وهي متوسطات تقع في الفئة (الرابعة والخامسة) من فئات المقياس المتدرج الخماسي، والتي تشير إلى ممارسة المعلم بدرجة (كبيرة، كبيرة جداً) لدوره في تنمية القيم الخلقية لدى طلبة المرحلة الثانوية بمدينة بريدة من وجهة نظر المعلمين.

ويتضح من النتائج أيضاً أن هناك عبارتين من القيم الخلقية تجري تنميتها بدرجة كبيرة جداً لدى طلبة المرحلة الثانوية بمدينة بريدة من وجهة نظر المعلمين، وهما رقم (13 و20)، العبارة (13): "يحث المعلم الطلبة على قول الصدق" وتعزى هذه النتيجة إلى أن أهم خلق لا يتخلى عنه المؤمن هو الصدق؛ لأنها

الصفة الوحيدة التي تلازمه مهما كانت الظروف والتحديات. فالأخلاق الإسلامية، ثابتة أصيلة؛ لأصالة مصادرها، فالصدق يبقى صدقاً لا تغيره الأيام والسنون، كذلك الأخلاق الإسلامية يجب أن تكون ثابتة في نفس صاحبها، بحيث يصدر منه الخلق نفسه كلما تكرر الموقف نفسه الذي يقتضي ذلك الخلق فلا يتغير خلقه في حال فقره، أو غناه، ولا في إقامته، أو سفره، ولا في خلوته، أو جلوته، ومصدر ثبات هذه الأخلاق أنها تعبدية، يدور صاحبها مع الحق حيث يدور، ولعظم أمر الصدق جاءت دعوة القرآن الكريم لأهل الإيمان ليكونوا مع الصادقين. قال تعالى: "يا أيها الذين آمنوا اتقوا الله وكونوا مع الصادقين" (التوبة، 119). قال الشعبي: "عليك بالصدق حيث ترى أنه يضرك فإنه ينفعك، واجتنب الكذب حيث ترى أنه ينفعك فإنه يضرك" (البيهقي، 1990، 433).

وقال بعض الحكماء: "عليك بالصدق، فما السيف القاطع في كف الرجل الشجاع بأعز من الصدق، والصدق عز وإن كان فيه ما تكره، والكذب ذل وإن كان فيه ما تحب، ومن عرف بالكذب اتهم في الصدق" (البيهقي، 1990، 432).

وقال المانع (2005، 24) "القيم الخلقية: هي القيم المتعلقة بتكوين السلوك الخلقى الفاضل عند المسلم؛ ليصبح سجية وطبعاً يتخلق به، ويتعامل به مع الآخرين لتكوين مجتمع إسلامي فاضل تسوده المحبة والوثام، كالبر، والأمانة، والصدق، والأخوة، والتعاون، والوفاء، والصبر، والشكر، والحياء، والنصح، والرحمة". وكذلك العبارة (20) يتم تنميتها بدرجة كبيرة لدى الطلبة وهي: "يقوم المعلم بتوعية الطلبة بمخاطر العادات السيئة، مثل التدخين، الإدمان، الغش، الكذب"، وتعزى هذه النتيجة إلى أن وعي المعلم بأنه القدوة لطلابه إذ منه يكتسبون العادات الطيبة، والاتجاهات السليمة، ومنه يستمدون حسن السلوك والتوازن، فإن سيرته وهديه ينفذان إلى أعماق قلوبهم، فعليه أن يبالغ في تهذيب نفسه، ويروضها على الأخلاق الكريمة، والمثل العليا؛ ليكون لهم أسوة حسنة، وهذا يمكن الاستفادة منه في بناء جيل يحمل عادات طيبة تفخر بها المملكة، وجاءت بقية العبارات بدرجة كبيرة.

ج. القيم الاجتماعية:

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب لدرجات ممارسة المعلم لدوره في تنمية القيم الاجتماعية لدى طلبة المرحلة الثانوية بمدينة بريدة من وجهة نظر المعلمين، ويوضح الجدول (4) نتائج واقع دور المعلم في تنمية القيم الاجتماعية كجزء من القيم الحضارية لدى طلبة المرحلة الثانوية بمدينة بريدة كما يلي:

جدول (4): درجة ممارسة المعلم لدوره في تنمية القيم الاجتماعية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الترتيب
21	يحث المعلم الطلبة على ضرورة بر الوالدين.	4.52	0.657	كبيرة جداً
22	يوجه المعلم الطلبة إلى احترام كبار السن وتقديرهم.	4.32	0.766	كبيرة جداً
23	يُحذر المعلم الطلبة من التقليد الأعمى للسلوك غير السوي.	4.18	0.905	كبيرة
31	ينمي المعلم لدى الطلبة الولاء والانتماء للوطن.	4.16	0.943	كبيرة
25	يحث المعلم الطلبة على التسامح في التعامل مع الآخرين.	4.01	0.858	كبيرة
24	يشجع المعلم الطلبة على الاهتمام بحسن الجوار.	3.92	0.927	كبيرة
29	يحث المعلم الطلبة على مساعدة الفقراء المحتاجين.	3.89	0.976	كبيرة
27	يحذر المعلم الطلبة من التعصب القبلي، أو المذهبي في التعامل مع الطلبة.	3.87	1.071	كبيرة
26	يشجع المعلم الطلبة على الإصلاح بين المتخاصمين.	3.86	1.026	كبيرة
32	يعزز المعلم لدى الطلبة الإحساس بالانتماء العربي والإسلامي (عرض التاريخ المشرق في حياة الشعوب الإسلامية).	3.85	1.034	كبيرة

جدول (4)، يتبع

الترتيب	درجة الممارسة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	الرقم
11	كبيرة	1.079	3.84	يحث المعلم الطلبة على تقبل النقد والآراء المختلفة.	30
12	كبيرة	0.993	3.77	ينمي المعلم لدى الطلبة روح المبادرة للعمل التطوعي.	28
13	كبيرة	1.109	3.72	يعزز المعلم لدى الطلبة الروابط التي توحد الأمة العربية (اللغة، التاريخ، الدين، الثقافة).	33
14	كبيرة	1.320	3.50	يحث المعلم الطلبة على الاهتمام بالسلام العالمي بين الشعوب.	34
15	متوسطة	1.302	3.38	يحث المعلم الطلبة على تقدير ثقافات الشعوب الأخرى.	35
	كبيرة	0.759	3.92	القيم الاجتماعية ككل	

يتضح من الجدول (4) أن أفراد عينة الدراسة يرون أن المعلم له دور كبير في تنمية القيم الاجتماعية لدى طلبة المرحلة الثانوية بمدينة بريدة من وجهة نظر المعلمين، أي أن تنمية القيم الاجتماعية تجري ممارستها بدرجة كبيرة، بمتوسط حسابي (3.92)، وهو متوسط يقع بالفئة الرابعة من المقياس المتدرج الخماسي، والتي تتراوح ما بين (3.41 إلى 4.20)، وهي الفئة التي تشير إلى الممارسة بدرجة كبيرة، وهذا يتفق مع نتائج دراسة القاضي وآخرين (2012)، والتي توصلت إلى أن نسبة القيم الاجتماعية لدى طلبة الصف التاسع كانت عالية، وتتفق مع نتائج دراسة مرعي (2012) التي تشير إلى أن المعلم يقوم بأدواره في تنمية القيم بدرجة عالية. ومع نتائج دراسة الخيري (2015)، ونتائج دراسة LePage et al. (2011)، ونتائج دراسة Oğuz Thornberg (2013)، وتعزى هذه النتيجة إلى أن التربية في المجتمع السعودي تؤدي دوراً مهماً في نشر أخلاق التماسك، والتوافق الاجتماعي، وهما اتضح من خلال استجابات أفراد عينة الدراسة من معلمي المرحلة الثانوية بمدينة بريدة، خاصة في مرحلة حرجة من نمو الشخصية، أي قبل تحمل الطلبة المهام، والأعباء الاجتماعية التي ستقع على كاهلهم فيما بعد، وتتفق هذه النتيجة أيضاً مع نتائج دراسة مرعي (2012)، والتي أشارت إلى أن القيم الاجتماعية من القيم التي لا بد من غرسها في نفوس الناشئة، وذلك لمتطلبات نموهم الاجتماعي.

كما يتبين من النتائج الموضحة في الجدول (4) أن هناك تفاوتاً في درجة ممارسة المعلم لدوره في تنمية القيم الاجتماعية لدى طلبة المرحلة الثانوية بمدينة بريدة، وذلك من وجهة نظر المعلمين، حيث تراوحت متوسطات موافقتهم ما بين (3.38 إلى 4.52)، وهي متوسطات تقع في الفئة (الثالثة، والرابعة، والخامسة) من فئات المقياس المتدرج الخماسي، والتي تشير إلى ممارسة المعلم بدرجة (متوسطة، كبيرة، كبيرة جداً) لدوره في تنمية القيم الاجتماعية لدى طلبة المرحلة الثانوية بمدينة بريدة من وجهة نظر المعلمين.

ويتضح من النتائج أيضاً أن هناك عبارتين من القيم الاجتماعية تجري تنميتها بدرجة كبيرة جداً لدى طلبة المرحلة الثانوية بمدينة بريدة من وجهة نظر المعلمين، وهما رقم (21 و22)، العبارة (21): "يحث المعلم الطلبة على ضرورة بر الوالدين"، ويمكن عزو هذه النتيجة إلى أن دور الأسرة بارز في العملية التربوية في المملكة العربية السعودية، فهي تستمد توجهاتها من الإسلام الحنيف الذي اعتبر أن الأسرة هي النواة الأولى في المجتمع، وأن بر الوالدين من أعظم العبادات فيه؛ ولهذا حث الإسلام وشدد على بقاء أعلى الروابط في أول حلقة تربوية، والمحافظة عليها، فقد قال تعالى: (وبالوالدين إحساناً) (الإسراء: 23)، والمجتمع السعودي ملتزم بالتوجيهات الربانية.

والعبارة (22): "يوجه المعلم الطلبة إلى احترام كبار السن وتقديرهم"، وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى الفهم المستتب لدى معلمي المرحلة الثانوية بواجباتهم نحو طلبتهم، وبالطريقة المنطقية التسلسلية فقد كان الاهتمام الأول في المجال الاجتماعي للبر بالوالدين في النسب، ثم احترام الوالدين والكبار من أي عائلة في المجتمع السعودي.

كما أن هناك اثنتي عشرة عبارة من القيم الاجتماعية تجري تنميتها بدرجة كبيرة لدى طلبة المرحلة الثانوية بمدينة بريدة، وأرقامها كما في الجدول (4) (23، 31، 25، 24، 29، 27، 26، 32، 30، 28، 33، 34). وأخيراً تبين أن هناك عبارة واحدة من القيم الاجتماعية تجري تنميتها بدرجة متوسطة لدى طلبة المرحلة الثانوية بمدينة بريدة من وجهة نظر المعلمين، وهي عبارة (35). وهي "يحث المعلم الطلبة على تقدير ثقافات الشعوب الأخرى"، وتعزى هذه النتيجة إلى الدور الذي يلعبه المعلم السعودي في نشر ثقافة عالمية تحظى باحترام وشهادة العالم أجمع، لكن هذا الدور يحتاج إلى برامج وأنشطة مدرسية مكثفة؛ ليوافق التطورات، والدور الذي تلعبه المملكة العربية السعودية في ذلك، فهذه الثقافة لا تزال عند المستوى غير المرغوب فيه مقارنة بما تقوم به المملكة في هذا الإطار عالمياً.

وفيما يلي المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب لدرجات ممارسة المعلم لدوره في تنمية القيم الحضارية لدى طلبة المرحلة الثانوية بمدينة بريدة من وجهة نظر المعلمين.

جدول (5): درجة ممارسة المعلم لدوره في تنمية القيم الحضارية

الترتيب	درجة الممارسة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	القيم
1	كبيرة	0.663	4.10	القيم الخلقية
2	كبيرة	0.759	3.92	القيم الاجتماعية
3	كبيرة	0.758	3.88	القيم الروحية
	كبيرة	0.677	3.96	القيم الحضارية ككل

يبين الجدول (5) حصول القيم الخلقية على الترتيب الأول من حيث درجات الممارسة، حيث حصلت على أعلى متوسط حسابي، وقيمتها (4.10)، ودرجة ممارسة كبيرة، وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة الصائغ (1427هـ)، حيث أشارت النتائج إلى أن استجابات المعلمين حول دور المعلم في تنمية القيم الخلقية حصلت على درجة كبيرة جداً، ويتفق ذلك مع نتائج دراسة درويش (2009)، والتي أفادت أن مجال القيم الأخلاقية حاز على الترتيب الأول، بينما يختلف إلى حد ما مع نتائج دراسة Oğuz و Thornberg (2013)، والتي توصلت إلى أن أغلب القيم التي يقوم المعلمون السويديون والأتراك من أفراد عينة الدراسة بالتركيز عليها في تعليم الطلاب هي القيم الاجتماعية.

تالها القيم الاجتماعية، بمتوسط حسابي قيمته (3.92)، ودرجة ممارسة كبيرة، في حين حصلت القيم الروحية على الترتيب الأخير، بمتوسط حسابي قيمته (3.88)، ودرجة ممارسة كبيرة. وهذه النتيجة تختلف مع نتائج دراسة درويش (2009)، والتي توصلت إلى أن مجال القيم الأخلاقية حاز على الترتيب الأول، وتتفق مع نتائج دراسة Oğuz و Thornberg (2013)، والتي خرجت بنتائج أهمها: أن أغلب القيم التي يقوم المعلمون السويديون والأتراك من أفراد عينة الدراسة بالتركيز عليها في تعليم الطلاب هي القيم الاجتماعية.

كما يبين الجدول حصول القيم الحضارية ككل على متوسط حسابي قيمته (3.96)، ودرجة ممارسة كبيرة جداً، وهذا يدل على أن ممارسة المعلم لدوره في تنمية القيم الحضارية لدى طلبة المرحلة الثانوية بمدينة بريدة من وجهة نظر المعلمين كانت بدرجة كبيرة، وهذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسة Yildirim (2009) والتي توصلت نتائجها إلى أن المعلمين يشاركون في القيم التي لها المعتقدات الرئيسة نفسها، وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن دور التربية في المملكة العربية السعودية مهتم بالقيم الحضارية إجمالاً، وبالقيم الخلقية أكثر من أي قيمة أخرى، وهي درجة جميلة ورائعة، ويمكن أن تؤسس لتقوية بقية القيم الاجتماعية، والروحية، والحضارية، وهذا ما ينبغي على صنّاع الفلسفة التربوية الاهتمام به حتى يصل طلبة المرحلة الثانوية إلى جيل قيم متكامل من حيث الأخلاق، والالتزام بها، وأمن حيث القيم الاجتماعية، ومشاركتها المجتمع، ويكون مواطنًا صالحًا، ونافعًا، أو من حيث القيم الروحية، وصفاء الروح، وتغذيته غذاءً صحيحاً في علاقة قوية بربه، وأمه، ووطنه.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول تقدير درجة ممارسة المعلم لدوره في تنمية القيم الحضارية لدى طلبة المرحلة الثانوية، تُعزى إلى متغير (سنوات الخبرة، التخصص، الدورات التدريبية)؟

1. حسب سنوات الخبرة:

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول تقدير درجة ممارسة المعلم لدوره في تنمية القيم الحضارية لدى طلبة المرحلة الثانوية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة (قصيرة 5 سنوات، متوسطة 10 سنوات، وطويلة أكثر من 10 سنوات)، ولمعرفة دلالة هذه الفروق تم إجراء اختبار تحليل التباين الأحادي، وكانت النتائج كما يوضحها الجدول (6).

جدول (6): دلالة الفروق في استجابات أفراد عينة الدراسة حول تقدير درجة ممارسة المعلم لدوره في تنمية القيم الحضارية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

القيم	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
القيم الروحية	بين المجموعات	4.052	3	1.351	2.382	0.070
	داخل المجموعات	167.883	296	0.567		
	المجموع	171.935	299			
القيم الخلقية	بين المجموعات	1.995	3	0.665	1.519	0.210
	داخل المجموعات	129.561	296	0.438		
	المجموع	131.555	299			
القيم الاجتماعية	بين المجموعات	3.277	3	1.092	1.915	0.127
	داخل المجموعات	168.806	296	0.570		
	المجموع	172.083	299			
القيم الحضارية ككل	بين المجموعات	2.356	3	0.785	1.727	0.162
	داخل المجموعات	134.652	296	0.455		
	المجموع	137.009	299			

من خلال استعراض النتائج الموضحة بالجدول (6) يتبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات أفراد عينة الدراسة حول تقدير درجة ممارسة المعلم لدوره في تنمية القيم الحضارية لدى طلبة المرحلة الثانوية تُعزى لمتغير سنوات الخبرة، وهذا يدل على تشابه وجهات نظر المعلمين حول تقدير درجة ممارستهم لدورهم في تنمية القيم الحضارية لدى طلبة المرحلة الثانوية مهما بلغت خبراتهم، وذلك لأن جميع المعلمين يحملون ثقافة المجتمع السعودي بغض النظر عن أعمارهم أو خبراتهم. وهذا يختلف مع دراسة الجمالي (2007)، والتي توصلت إلى أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين المعلمين في تنمية القيم الخلقية للتلاميذ تُعزى للخبرة.

2. حسب التخصص:

تم استخدام اختبار "ت" للعينات المستقلة؛ لمعرفة دلالة الفروق في استجابات أفراد عينة الدراسة حول تقدير درجة ممارسة المعلم لدوره في تنمية القيم الحضارية لدى طلبة المرحلة الثانوية تبعاً لمتغير التخصص، وكانت النتائج كما يوضحها الجدول (7).

جدول (7): دلالة الفروق في استجابات أفراد عينة الدراسة حول تقدير درجة ممارسة المعلم لدوره في تنمية القيم الحضارية تبعاً لمتغير التخصص

القيم	التخصص	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	درجات الحرية	مستوى الدلالة
القيم الروحية	تربوي	245	3.92	0.745	2.092	298	0.037
	غير تربوي	55	3.69	0.792			
القيم الخلقية	تربوي	245	4.11	0.714	0.512	298	0.609
	غير تربوي	55	4.05	0.358			
القيم الاجتماعية	تربوي	245	3.93	0.793	0.443	298	0.658
	غير تربوي	55	3.88	0.583			
القيم الحضارية ككل	تربوي	245	3.98	0.713	1.023	298	0.307
	غير تربوي	55	3.87	0.484			

يتضح من الجدول (7) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات أفراد عينة الدراسة حول تقدير درجة ممارسة المعلم لدوره في تنمية القيم الروحية لدى طلبة المرحلة الثانوية تعزى لمتغير التخصص، ولصالح التخصص التربوي، وذلك لأنه حصل على متوسط حسابي، وهو (3.92)، بينما لم توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات أفراد عينة الدراسة حول تقدير درجة ممارسة المعلم لدوره في تنمية القيم الخلقية، أو الاجتماعية، أو الحضارية ككل لدى طلبة المرحلة الثانوية، وتعزى لمتغير التخصص، وهذا يعني أن المعلمين غير التربويين لا يحملون نظرة التربويين نفسها حول مدى قيام المعلم بدوره في تنمية القيم الخلقية لدى طلاب المرحلة الثانوية، مما يدل على أن المعلم غير التربوي بحكم دخوله المجال التربوي فإنه لا بد وأن يستقي المفاهيم التربوية من خلال ممارسة العمل التربوي، وتعزو الباحثة هذه الفروق إلى أن أصحاب التخصص التربوي لديهم القيم وكيفية تنميتها أكثر؛ لالتحاقهم بالكليات التربوية، وهنا ترى الباحثة ضرورة تكثيف التدريب والتأهيل لغير التربويين.

وهذا يبين أن وجهات نظر المعلمين ذوي التخصص التربوي كانت أعلى من ذوي التخصص غير التربوي حول تقدير درجة ممارستهم لدورهم في تنمية القيم الروحية لدى طلبة المرحلة الثانوية، وهذا يتفق مع نتائج دراسة درويش (2009)، والتي كشفت عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في دور معلمي المرحلة الأساسية في تنمية القيم الإسلامية لدى الطلبة، تعزى لمتغير التخصص لصالح التخصص الأدبي.

بينما تشابهت وجهات نظرهم حول تقدير درجة ممارستهم لدورهم في تنمية القيم الخلقية، أو الاجتماعية، أو الحضارية ككل لدى طلبة المرحلة الثانوية مهما كانت مؤهلاتهم. وهذا يتفق مع دراسة الصائغ (1427هـ)، والتي أظهرت عدم وجود فروق بين استجابات المعلمين حول مدى قيام المعلم بدوره في تنمية القيم الخلقية بحسب متغير التخصص التربوي.

3. حسب الدورات التدريبية:

تم استخدام اختبار "كروسكال ويلز" (Kruskal-Walls) نظر لعدم وجود تجانس في اختبار التجانس الذي يعد شرط لتحليل التباين لمعرفة دلالة الفروق في استجابات أفراد عينة الدراسة حول تقدير درجة ممارسة المعلم لدوره في تنمية القيم الحضارية لدى طلبة المرحلة الثانوية تبعاً لمتغير الدورات التدريبية، وكانت النتائج كما يوضحها الجدول (8).

جدول (8): دلالة الفروق في استجابات أفراد عينة الدراسة حول تقدير درجة ممارسة المعلم لدوره في تنمية القيم الحضارية تبعاً لمتغير الدورات التدريبية

القيم	الدورات التدريبية	العدد	متوسط الرتب	مربع كاي	درجات الحرية	مستوى الدلالة
القيم الروحية	لم أحضر أي دورة	35	142.06	6.388	3	0.161
	دورة واحدة	10	180.30			
	دورتان	36	168.15			
	ثلاث فأكثر	219	150.33			
القيم الخلقية	لم أحضر أي دورة	35	156.53	5.128	3	0.159
	دورة واحدة	10	170.20			
	دورتان	36	167.81			
	ثلاث فأكثر	219	150.50			
القيم الاجتماعية	لم أحضر أي دورة	35	140.81	6.214	3	0.171
	دورة واحدة	10	180.20			
	دورتان	36	164.76			
	ثلاث فأكثر	219	153.46			
القيم الحضارية ككل	لم أحضر أي دورة	35	147.67	5.151	3	0.153
	دورة واحدة	10	168.10			
	دورتان	36	165.60			
	ثلاث فأكثر	219	152.23			

من خلال استعراض النتائج الموضحة في الجدول (8) يتبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات أفراد عينة الدراسة حول تقدير درجة ممارسة المعلم لدوره في تنمية أي من القيم الحضارية لدى طلبة المرحلة الثانوية، تعزى لمتغير الدورات التدريبية، وهذا يدل على تشابه وجهات نظر المعلمين حول تقدير درجة ممارستهم لدورهم في تنمية القيم الحضارية لدى طلبة المرحلة الثانوية، مهما كانت دوراتهم التدريبية. وهذا يعني أن الكل يرى أن أهمية التدريب كبيرة في مساعدتهم لتنمية القيم لدى طلبة المرحلة الثانوية بمدينة بريدة، وتؤكد الباحثة هنا ضرورة الالتزام بالتدريب المستمر للمعلم حتى يتسنى له القيام بدوره على أحسن حال.

وقد كشفت النتائج عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات أفراد عينة الدراسة حول تقدير درجة ممارسة المعلم لدوره في تنمية القيم الروحية لدى طلبة المرحلة الثانوية، تعزى إلى متغير التخصص، ولصالح التخصص التربوي، بينما أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية بالنسبة لمتغيري (سنوات الخبرة، والدورات التدريبية).

الاستنتاجات:

من خلال نتائج الدراسة يتضح الآتي:

- أن ممارسة المعلم لدوره في تنمية القيم الحضارية لدى طلبة المرحلة الثانوية بمدينة بريدة من وجهة نظر المعلمين قوية.

أشارت النتائج إلى أن أفراد عينة الدراسة يرون أن المعلم له دور كبير في تنمية القيم الخلقية والقيم الاجتماعية والقيم الروحية لدى طلبة المرحلة الثانوية بمدينة بريدة من وجهة نظر المعلمين. ونستنتج أن أبرز القيم الروحية لدى طلبة المرحلة الثانوية بمدينة بريدة، والتي يقوم المعلم بتنميتها هي:

1. حث الطلبة على المحافظة على أداء الشعائر الدينية.
 2. حث الطلبة على تقديم محبة الرسول صلى الله عليه وسلم على كل شيء.
 3. غرس الفهم المستنير للإسلام لدى الطلبة، بعيداً عن الغلو والتطرف.
 4. حث الطلبة على حمد الله، وثنائه، وشكره.
 5. غرس التفاؤل، والرضا، والطمأنينة لدى الطلبة في جميع الأحوال.
- أما أبرز القيم الخلقية لدى طلبة المرحلة الثانوية بمدينة بريدة، والتي يقوم المعلم بتنميتها هي:
1. حث الطلبة على قول الصدق.
 2. توعية الطلبة بمخاطر العادات السيئة مثل: التدخين، الإدمان، الغش، الكذب.
 3. تحذير الطلبة من السلوك الأخلاقي السيئ (الحقد، الحسد، الغرور، النفاق، سوء الظن).
 4. ترغيب الطلبة في لبس الملابس المحتشمة.
 5. إرشاد الطلبة إلى حسن الإصغاء للمتحدث، وعدم مقاطعته.
- وأبرز القيم الاجتماعية لدى طلبة المرحلة الثانوية بمدينة بريدة، والتي يقوم المعلم بتنميتها هي:
1. حث الطلبة على ضرورة بر الوالدين.
 2. توجيه الطلبة إلى احترام كبار السن وتقديرهم.
 3. تحذير الطلبة من التقليد الأعمى للسلوك غير السوي.
 4. تنمية الولاء والانتماء للوطن لدى الطلبة.
 5. حث الطلبة على التسامح في التعامل مع الآخرين.

التوصيات:

- في ضوء النتائج التي كشفت عنها الدراسة الحالية توصي الباحثة بما يلي:
1. نشر الوعي بين المعلمين بأهمية دورهم في تنمية القيم الحضارية لدى الطلبة.
 2. ضرورة تضمين المناهج الجامعية من الكليات التربوية مقررات خاصة بتنمية المهارات اللازمة لإكساب القيم الحضارية.
 3. التوسع في الدورات التدريبية التي تزود المعلمين والمرشدين بالأساليب التربوية الحديثة في تنمية القيم الحضارية.
 4. ضرورة تفعيل دور الأنشطة الطلابية في دعم تنمية القيم الحضارية لدى الطلبة.
 5. عقد المؤتمرات والمحاضرات للمعلمين، وجميع أعضاء الإدارة بالمدسة التي تختص بمناقشة القيم الحضارية من حيث عددها، وأهميتها، وكيفية تنميتها.
 6. إعادة النظر في خطط الأنشطة الطلابية، وآليات تنفيذها، وطرق تقويمها، وتوفير الإمكانيات اللازمة؛ لكي يسهم النشاط الطلابي بفعالية في تنمية القيم الحضارية لدى الطلبة.

المراجع:

- ابن منظور، محمد (1419هـ)، *لسان العرب*، بيروت: دار إحياء التراث الإسلامي.
- أغيغة، رقية (2012)، *التربية على القيم في ظل التحولات المعاصرة*، مجلة عالم التربية، (21)، 48-67.
- آل الشريف، سلمان رفغان (2012)، *القيم الأخلاقية والحضارية في القرآن الكريم*، بحث مقدم إلى المؤتمر القرآني الدولي الثاني، 22-23 فبراير، جامعة ملايا، ماليزيا.
- أمكاح، أمين (2015)، *التربية على القيم أساس التنمية والإصلاح في مصر*، استرجع بتاريخ 1437/2/3هـ، من <https://www.alukah.net/social/0/87316>

- باعلوي، أبو بكر سالم (1434هـ)، القيم الخلقية المتضمنة في مقرر التربية الإسلامية للصف العاشر بسلطنة عمان (رسالة ماجستير)، جامعه أم القرى، مكة المكرمة.
- باهي، أسامة إبراهيم (1983)، الاختلاف والاتفاق القيمي بين طلاب المرحلة الثانوية ومعلميهم (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.
- برهوم، أحمد موسى (2009)، دور المعلم في تعزيز القيم الإيمانية لدى طلبة المرحلة الثانوية بمديرتي خان يونس وغرب غزة من وجهة نظر الطلبة (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- البشير، محمد بشير محمد (2008)، القيم الحضارية: مفهومها، وأهميتها، ووسائل تطبيقها في السنة النبوية، مجلة دراسات دعوية، (15)، 45-102.
- بوكرمة، أغلال فاطمة الزهراء (2012)، دور المدرسة في التربية على القيم، مجلة عالم التربية، (21)، 102-249.
- البيشو، عمر (2013)، دراسة تحليلية للمضامين القيمية الحوارية الحضارية والثقافية في النصوص الأدبية بنماذج من كتب اللغة العربية بمرحلة الثانوي الإعدادي بالمغرب، المجلة الدولية التربوية المتخصصة، 2(8)، 792-802.
- البيهقي، أحمد بن الحسين (1990)، شعب الإيمان (ط1)، بيروت: دار الكتب العلمية.
- البيهقي، أحمد بن الحسين بن علي (1344هـ)، السنن الكبرى وفي ذيله الجوهري النقي (ط1)، حيدر آباد، الهند: مجلس دائرة المعارف النظامية.
- الجمالي، عبد الغني أحمد (2007)، دور المعلم في تنمية القيم الخلقية لدى تلاميذ مرحلة التعليم الأساسي في أمانة العاصمة بالجمهورية اليمنية (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة صنعاء، اليمن.
- الخيري، عمر بن ياسين (2015)، دور معلمي التربية الإسلامية في تنمية قيمة التسامح لدى طلاب المرحلة الثانوية بمحافظة الليث (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
- درويش، أحمد حسين (2009)، دور معلمي المرحلة الأساسية في تنمية القيم الإسلامية لدى الطلبة في مديرية تربية قصبه المفرق (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة آل البيت، الأردن.
- زقاوة، أحمد (2015)، دور المدرسة في تنمية قيم المواطنة من وجهة نظر أساتذة التعليم المتوسط، مجلة أمارياك، 6(17)، 51-68.
- السخيم، محمد بن عبد الله (2009)، القيم الحضارية في رسالة خير البشرية صلى الله عليه وسلم، باكستان: مجمع البحوث الإسلامية، الجامعة الإسلامية العالمية.
- سليمان، جميلة (2012)، التربية على القيم، مجلة عالم التربية، (21)، 288-297.
- الشربيني، فوزي، والطنطاوي، عفة (2001)، مداخل عالمية في تطوير المناهج التعليمية على ضوء تحديات القرن الحادي والعشرين، القاهرة: الإنجلو المصرية.
- الصائغ، عبد الرحمن عبد الخالق (1427هـ)، دور المعلم في تنمية القيم الخلقية لدى طلاب المرحلة الثانوية (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الملك سعود، الرياض.
- الصريرة، طالب محمد (2010)، القيم الحضارية لرعاية المسنين من منظور قرآني، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات: العلوم الإنسانية والاجتماعية، 25(2)، 253-284.
- الغازمي، مزنة سعد، والرميضي، خالد (2011)، دور المعلمين في تنمية القيم الوطنية لدى طلاب المدارس الثانوية في دولة الكويت، المجلة التربوية، 25(99)، 13-71.
- عباس، نتو إبراهيم (1976)، دور التعليم الثانوي المرغوب، مجلة التوثيق التربوي، (11)، 5-7.
- العيساوي، جاسم محمد (2010)، مميزات القيم الحضارية في السنة النبوية: الأصالة والتفرد، مجلة الجامعة الإسلامية، 22(1)، 105-128.

القاضي، حنان، عبد الغني، قمر الزمان، ونوح، محمد (2012). إسهام المعلم في إكساب القيم الاجتماعية لطلبة الصف التاسع، مجلة الإسلام وتعليم اللغة العربية، 4(2)، 71-76.

القرشي، شكرية عويص (2011). تنمية القيم الأخلاقية لدى طالبات المرحلة الثانوية بالاستفادة من موقف بعض الصحابييات الجليليات رضي الله عنهن؛ تصور مقترح (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.

قريب، محمد عياد عبد الله (2006). الاستخلاف والحضارة: دراسة في الاستخلاف الإلهي للإنسان في ضوء القصص القرآني (أطروحة دكتوراه غير منشورة)، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان.

قشلان، عبد الكريم منصور (2010). دور معلمي المرحلة الثانوية في تعزيز القيم الإسلامية لدى طلابهم في محافظات غزة (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.

المانع، مانع محمد (2005). القيم بين الإسلام والغرب (ط1)، الرياض: دار الفضيلة.
مرسي، محمد عبد العليم (2001). المعلم والمناهج وطرق التدريس (ط2)، القاهرة: دار الإبداع الثقافي للنشر والتوزيع.

مرعي، معوض حسن (2012). دور معلم المدرسة الابتدائية في تنمية القيم الاجتماعية لدى التلاميذ من وجهة نظر الموجهين ومديري المدارس: دراسة ميدانية بمحافظة الجيزة، مجلة عالم التربية، 40(3)، 287-326.

ندا، عبد الرحمن، والدسوقي، عبد المنعم (2009). المدرسة الثانوية وتنمية قيم ثقافة التغيير: رؤية إسلامية. ورقة مقدمة للمؤتمر العلمي السنوي السابع عشر حول التعليم في العالم الإسلامي المؤتلف والمختلف، 31 يناير - 1 فبراير، الجمعية المصرية للتربية المقارنة بالاشتراك مع مركز الدراسات المعرفية، القاهرة.

الهندي، سهيل أحمد (2001). دور المعلم في تنمية بعض القيم الاجتماعية لدى طلبة الصف الثاني عشر بمحافظات غزة من جهة نظرهم (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

Brown, A. (1993). Spiritual and moral education: where does responsibility lie?. *Westminster Studies in Education*, 16(1), 9-14.

LePage, P., Akar, H., Temli, Y., Şen, D., Hasser, N., & Ivins, I. (2011). Comparing teachers' views on morality and moral education, a comparative study in Turkey and the United States. *Teaching and teacher education*, 27(2), 366-375.

Şakar, M. C. (2014). Evaluation of ethics perceptions' primary school teachers. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 116, 2352-2356.

Thornberg, R., & Oğuz, E (2013). Teachers' views on values education: A qualitative study in Sweden and Turkey. *International Journal of Educational Research*, 59, 49-56.

Willems, F., Denessen, E., Hermans, C., & Vermeer, P. (2012). Students' perceptions and teachers' self-ratings of modelling civic virtues: An exploratory empirical study in Dutch primary schools. *Journal of Moral Education*, 41(1), 99-115.

Yıldırım, K. (2009). Values Education Experiences of Turkish Class Teachers: A Phenomonological Approach. *Eurasian Journal of Educational Research (EJER)*, (35), 165-184

- Zegwaard, K., & Campbell, M. P. (2011). *Ethics and values: The need for student awareness of workplace value systems*. In Proceedings of WACE 17th World Conference on Cooperative and Work Integrated Education (pp. 1-11). Drexel University.
- Zia, R. (2007). Values, ethics and teacher education: A perspective from Pakistan. *Higher Education Management and Policy*, 19(3), 1-21.

مستوى التعلم التنظيمي وأثره في الأداء الوظيفي - دراسة ميدانية في البنوك الأهلية بمدينة الحديدة

(*1)

عبدالكريم قاسم علي البعيم

أ.د. عبدالمالك أحمد أحمد العمري²

© 2020 University of Science and Technology, Sana'a, 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.

© 2020 جامعة العلوم والتكنولوجيا، اليمن. يمكن إعادة استخدام المادة المنشورة حسب رخصة مؤسسة المشاع الإبداعي شريطة الاستشهاد بالمؤلف والمجلة.

¹ ماجستير إدارة أعمال، جامعة العلوم والتكنولوجيا، اليمن
² أستاذ الإدارة، جامعة العلوم والتكنولوجيا وجامعة تعز، اليمن
* عنوان المراسلة: alboem2025@gmail.com

مستوى التعلم التنظيمي وأثره في الأداء الوظيفي - دراسة ميدانية في البنوك الأهلية بمدينة الحديدية

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مستوى التعلم التنظيمي، وأثره في الأداء الوظيفي في البنوك الأهلية بمدينة الحديدية، ولتحقيق ذلك تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات بطريقة المسح الشامل من جميع العاملين في البنوك الأهلية العاملة في مدينة الحديدية والبالغ عددها (8) بنوك، وبلغت عدد الاستبانات الموزعة (164)، تم استرداد (135)، استبانة منها، وقد أظهرت النتائج أن هناك أثراً إيجابياً لأبعاد التعلم التنظيمي بتقدير مرتفع على مستوى الأداء الوظيفي في البنوك الأهلية بمدينة الحديدية، وتبين وجود مستوى مرتفع جداً لممارسة العاملين للتعلم التنظيمي في البنوك الأهلية بمدينة الحديدية، وجاء مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك الأهلية بمدينة الحديدية مرتفعاً جداً، ولا توجد فروق ذات دلالة معنوية وإحصائية في مستوى التعلم التنظيمي والأداء الوظيفي تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية في مجتمع الدراسة. وفي ضوء تلك النتائج أوصت الدراسة بزيادة اهتمام البنوك بالتنسيق مع البنوك الأخرى والمؤسسات المالية، ودعم الأبحاث التي يستفاد من نتائجها في توليد معارف جديدة، وإيجاد بيئة مناسبة لإبداع العاملين في البنوك الأهلية بمدينة الحديدية في اتخاذ القرارات.

الكلمات المفتاحية: الأداء الوظيفي، البنوك الأهلية، التعلم التنظيمي، مدينة الحديدية.

The Level of Organizational Learning and its Impact on Job Performance: A Field Study at the Private Banks in Hodeida City

Abstract:

This study aimed to identify the level of organizational learning and its impact on job performance at the private banks in Hodeida City. The analytical descriptive method was used and a questionnaire was administered to all employees at 8 private banks, selected by the complete census method. A hundred and sixty-four questionnaires were distributed, but only 135 questionnaires were returned and analyzed. Major findings revealed that there was a high positive impact for the dimensions of organizational learning on the level of job performance in the private banks in Hodeida. Also, the level of practicing organizational learning as well as job performance of the staff was very high. Further, there were no significant differences in the level of organizational learning and performance due to the demographic variables of the study population. It was recommended that banks should promote coordination with other banks and financial institutions, and support researches that would generate new knowledge and create an appropriate environment for creative decision makers.

Keywords: job performance, private banks, organizational learning, Hodeida city.

المقدمة:

يعد العنصر البشري في أي مجتمع الدعامة الأساسية للتنمية والمحرك الأول لجميع المجالات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية، وأصبح الاستثمار في الموارد البشرية مهما جداً من أجل الارتقاء بالأداء الوظيفي المتميز.

وقد أولت المؤسسات المالية اهتماماً كبيراً بأداء العنصر البشري، باعتباره الوسيلة التي تحقق بها المؤسسة أهدافها؛ ولذا تعمل هذه المؤسسات اليوم على تطبيق مداخل ومناهج فكرية حديثة من أجل تطوير وتحسين أدائها البشري، وباستخدام إدارة الموارد البشرية، حيث تقوم باستقطاب أفضل الكوادر البشرية من أجل توظيفها لإنجاز أعمال تميزها عن المؤسسات الأخرى، كما تقوم إدارة الموارد البشرية أيضاً بتقييم الأداء؛ وذلك للكشف عن نقاط القوة والضعف في الأداء من أجل تصحيحها بغية تحسين الأداء؛ لذا تحاول المؤسسات اليوم توظيف أفراد ذوي كفاءات ومهارات عالية؛ لتواكب التطور التكنولوجي وتحقق لها التميز في الأداء وتسهم أيضاً في عملية توليد المعرفة والإبداع (سميرة، 2013).

وتنتج الميزة الحقيقية للمنظمة من اكتساب وخلق المعرفة الجديدة وتعميمها لتتجاوز الحدود التنظيمية المعتادة من خلال مبادرات وممارسات إدارية محددة، والمتمثلة في تعزيز عناصر توليد الأفكار وتطويرها (بن دومة، 2017).

وقد احتل موضوع التعلم التنظيمي اهتماماً كبيراً وواسعاً منذ بداية سبعينيات القرن العشرين، وظهرت الكثير من المقالات والكتب التي تحدد معالمه وماهيته، وعلى الرغم من تنامي الكتابة في موضوع التعلم التنظيمي فإن الدراسات الميدانية لا تزال محدودة، ولا زالت المنظمات في العصر الحالي تبحث عن المزايا والأسباب التي تجعلها ذات قيمة متميزة وذات قدرة تنافسية تمكنها من البقاء والتكيف مع معطيات التغيرات السريعة التي تشهدها والتي ترجع أسبابها إلى التطور الملحوظ والسريع في تقنية المعلومات والمعرفة الحديثة (الرقيشية، 2015).

لقد أصبح التعلم التنظيمي أحد الخيارات الاستراتيجية لنجاح المنظمات في القرن الحالي؛ نظراً لما يقدمه من الدعم المعلوماتي والمهري في كل المجالات، إضافة إلى رفع القدرة على تعبئة الموارد داخل المنظمة لاسيما غير المادية منها لضمان مسابرة تغيرات المحيط وتحقيق الميزة التنافسية المتجددة التي تعني القدرة على الابتكار التكنولوجي والتنوع والتجديد المستمر للمنتجات والخدمات بما يستجيب لرغبات الزبائن ويحقق العائد المطلوبة وقد تزايد الاهتمام بالتعلم التنظيمي في السنوات الأخيرة بوصفه ضرورة إستراتيجية ملحة لتقدم المنظمات وبقائها؛ إذ يسهم بشكل حاسم في التعامل مع التغيير وعدم التأكد البيئي، ويخلق فرصاً للميزة التنافسية المستدامة ويجعل المنظمة تبدو كوحدة تعلم تملك رؤى مشتركة في تأثيرات فروع المعرفة المختلفة (العبادي والبغدادي، 2010).

الأداء الوظيفي:

يعد الأداء الوظيفي من المتغيرات المهمة التي تنعكس على جودة التعلم التنظيمي، ومن هنا فلا بد من الاطلاع على مخرجات التعلم التنظيمي ومعرفة مستوى الأداء؛ ولذا فإن الأداء الجيد هو هدف تسعى إليه جميع المنظمات من أجل البقاء والاستمرار والقدرة على المنافسة، وموضوع الأداء كان وما يزال محل اهتمام الباحثين والمفكرين في جميع المجالات وعلى الصعيدين: النظري المتمثل بالأكاديميين والباحثين، والعملية المتمثل برجال المال والأعمال وصناع القرار وهو الذي يسعى فيه كل من الباحثين والاقتصاديين إلى تطوير الكادر البشري والارتقاء بمستواه؛ كونه يساعد بشكل كبير في تطوير المنظمات (الصرايرة، 2011).

وتعرف رحمون الأداء الوظيفي بأنه:

كيفية إنجاز أو إحراز نشاط ما وتحديد الطريقة التي تم تنفيذه بها؛ بمعنى أنه يشير إلى قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها وكيفية استخدامها لمواردها في ضوء معايير الفاعلية والكفاءة؛ أي أن الأداء الوظيفي هو ما يمكن أن يتخذ من إجراءات وتصرفات لتحقيق نتيجة محددة لعمل معين (2014، 65).

ويحتل الأداء الوظيفي أهمية خاصة داخل البنوك باعتباره الناتج النهائي لجميع الأنشطة بها، وذلك على مستوى الفرد، والمنظمة، والدولة؛ ذلك لأن المنظمة تكون أكثر استقراراً وأطول بقاءً حين يكون أداء العاملين أداءً متميزاً، ومن ثم يمكن القول بشكل عام: إن اهتمام البنوك بمستوى الأداء عادةً ما يفوق اهتمام العاملين بها، وعلى ذلك فإنه يمكن القول: إن الأداء هو انعكاسٌ لقدرات ودوافع المسؤولين عن هذه البنوك (ناصر، 2010).

التعلم التنظيمي:

هو العملية التي تتم من خلالها إحداث التغيير المخطط بالمنظمة وإعدادها لتكون قابلة للتكيف مع التغييرات الحاصلة في البيئة المحيطة بها بالسرعة المناسبة، وذلك من خلال القيام بمجموعة من العمليات، أهمها: تمكين الأفراد، واستثمار التجارب والخبرات السابقة في مواجهة المستقبل، وإدارة واستخدام المعرفة والتقنية بشكل فعال للتعلم وتحسين الأداء، على أن يتم ذلك في إطار ثقافة تنظيمية مبنية على الرؤية المشتركة لأعضاء المنظمة وداعمة ومشجعة للعمل والتعلم الجماعي والتطوير المستمر، مما يمكن تلك المنظمات من امتلاك ميزة سرعة التعلم، وتحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية (السكرانة، 2014).

ويشمل التعلم التنظيمي عدة أبعاد وهي:

• توليد المعرفة:

هي العملية التي يتم من خلالها العمل على إيجاد وتأمين مختلف أنواع المعرفة واشتقاقها وتكوينها داخل المنظمة، التي تعنى بتجهيز العاملين في الحقل المعرفي بالرسومات والتحليلات والاتصالات ووسائل إدارة الوثائق، إضافة إلى الوصول إلى مصادر المعلومات والمعرفة الداخلية والخارجية (الخالدي، 2012).

وتكمن أهمية بعد توليد المعرفة في توفير واقتناء مختلف أنواع المعرفة والمعلومات المتطورة والحديثة من مصادرها المختلفة وتكوينها داخل البنوك؛ ليتسنى للعاملين استيعابها وتحليلها وتطويرها بحيث تمكنهم من القدرة على الإبداع والابتكار وتكوين معارف جديدة.

• الإبداع المعرفي:

يعرف الإبداع في اللغة العربية بأنه "مصدر الفعل أبدع بمعنى اخترع أو ابتكر" (جروان، 2002، 18)، والإبداع هو مزيج من القدرات والاستعدادات والخصائص الشخصية التي إذا ما وجدت بيئة مناسبة يمكن أن ترقى بالعمليات العقلية لتؤدي إلى إنتاجات أصيلة ومفيدة (الأخضر، 2011).

وتأتي أهمية الإبداع المعرفي في تحديد مختلف أنواع المعرفة التي تمتلكها البنوك والتي تسهم في حل المشكلات وتصحيحها وتنفيذها من خلال الخدمات التي تقدمها للعملاء من أجل نيل رضاهم.

• الإحلال المعرفي:

يشير الإحلال المعرفي إلى العمليات التي تسهم في إعادة تشكيل أو إعادة صياغة الأفكار الجديدة وإعادة تصميمها وتطبيقها لتأتي بشيء جديد (الخالدي، 2012، 14)، وتكمن أهميته في العمليات التي تسهم في بلورة صياغة الأفكار الجديدة وتطبيقها داخل البنوك من أجل تقديم خدمات جديدة وتهيئة العاملين علمياً وفنياً للقيام بالمهام الفكرية الفنية من أجل سد الخلل أو القصور الذي قد يؤدي إلى عرقلة العمل.

• المعرفة الجديدة:

تشير المعرفة الجديدة إلى العمليات التي تسهم في إيجاد طرق جديدة في الوصول إلى المعرفة والأفكار الجديدة، التي تعمل على إحداث تغييرات جوهرية في عمليات الأعمال، والمعرفة الجديدة التي ترتبط بالأفكار (الخالدي، 2012)، تأتي أهمية المعرفة الجديدة في قدرة الإدارة في البنوك على توفير فرص جديدة للوصول إلى المعرفة والمعلومات المتطورة والحديثة والأفكار الجديدة التي تعمل على إحداث تغييرات جوهرية داخل عمليات الأعمال في هذه البنوك.

• التشارك بالمعرفة :

هي العملية التي يتم من خلالها تداول مختلف أنواع المعرفة ونقلها بين الأفراد داخل المنظمة، بحيث تؤمن التعاون الجماعي بينهم وتساعدهم في الوصول إلى المعرفة من مواقع مختلفة، ومن ثم التنسيق بين نشاطاتهم (الخالدي، 2012)، وتعني نشر ومشاركة المعرفة بين مختلف الأفراد في المستويات الإدارية المختلفة، حيث يستخدم الأفراد مهاراتهم في ذلك، ويتم توزيع المعرفة الضمنية بأساليب مختلفة كالتدريب والحوار، أما المعرفة الصريحة فيمكن نشرها بالوثائق والنشرات الداخلية والتعلم، ويكون للدعم الإداري دور مهم في ذلك، ويكون للتكنولوجيا المتوفرة أيضاً دور في تسهيل التوزيع والتشارك في المعرفة عبر شبكة الاتصال الداخلية والبريد الإلكتروني، ونظم الأرشفة والإدارة الإلكترونية. والمهم في عملية التوزيع هو ضمان وصول المعرفة الملائمة إلى الشخص الباحث عنها في الوقت الملائم (عيسى، 2014).

• التدريب :

هو عمل مخطط يتكون من "مجموعة من البرامج مصممة من أجل تعليم الموارد البشرية كيف تؤدي أعمالها الحالية بمستوى عالٍ من الكفاءة من خلال تطوير وتحسين أدائها" (نعمان، 2014، 8)، ويهدف التدريب إلى إحداث:

تغيير إيجابي في الفرد من أجل رفع كفاءته في الأداء وزيادة فاعليته وإنتاجيته عن طريق مساعدته على اكتساب مجموعة من المعارف والمهارات التي يستطيع بها القيام بعمل لم يكن في استطاعته القيام به من قبل، أو القيام به بصورة أفضل أو مختلفة عن ذي قبل (موسى، 2007، 11). إن أهمية التعلم التنظيمي وتطبيقه في المنظمات بصفة عامة تتمثل في الربط والتطوير الذاتي للعاملين وارتفاع مستوى الأداء والتمسك بالجودة الشاملة، حيث كشفت الدراسات أن المنظمات الملتزمة بشكل جدي بمبادئ الجودة الشاملة تتميز باستعدادها للتحويل إلى منظمات متعلمة، وأن المنظمات التي تحقق تفوقاً في قدرتها على التعلم ستكون أكثر قدرة على التنافس، حيث إنه يكسبها القدرة على ابتكار أساليب جديدة في الإنتاج والتسويق ورضا العملاء (لزهري، 2017).

ويعد موضوع التعلم التنظيمي من الموضوعات التي بدأت تحظى باهتمام المنظمات لاسيما في القرن الحالي، وبعد نجاح المنظمات التي تبنت تطبيقه، إذ أنه يمثل تشخيصاً وتحديداً واكتشافاً لمواطن الخلل والقصور في أدائها، بهدف مواجهة تحديات البيئة سريعة التغيير، ووضع الحلول للمشكلات والبدائل المتاحة للتحسين المستمر لنموها وبقائها ومناقشتها للغير، وبصورة مستمرة، وذلك من خلال عملية التعلم التنظيمي (السكرانة، 2014).

ومن أجل مواكبة هذه التطورات المتسارعة والمتجددة أصبح لزاماً على الفرد أن يسعى إلى تطوير مهاراته من خلال ممارسة التعلم التنظيمي، والمشاركة الفاعلة في التدريب والتأهيل من أجل ضمان أداء العمل بفاعلية، وتطوير مهاراته وكفاءته من أجل رفع مستوى الأداء والتحسين في الخدمة وجودة الإنتاج.

إن البنوك هي إحدى المنظمات المالية التي تواجه تحديات العصر الحديث والمنافسة الشديدة والتراكم المعرفي وتطور وسائل الاتصالات والتكنولوجيا، بالإضافة إلى التطورات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والقانونية التي بدورها تزيد من التحديات من أجل الاستمرار والبقاء، فضلاً عن ما تمر به اليمن من ظروف سيئة وأزمات اقتصادية وسياسية واجتماعية أدت إلى مضاعفة التحديات أمام البنوك اليمنية لاسيما البنوك الأهلية.

وقد تناولت الكثير من الدراسات السابقة عربية وأجنبية موضوع التعلم التنظيمي وأثره على الأداء الوظيفي لكن هذه الدراسات لم تتناول البنوك على حد علم الباحثان، وإنما تناولت مؤسسات خدمية وتعليمية وأمنية، وأيضاً فإن هذه الدراسات أجريت في مجتمعات مستقرة سياسياً واقتصادياً وأمنياً، وكانت دراسة الخالدي (2012) التي أجريت في الكويت قد تشابهت في خمسة أبعاد مع الدراسة الحالية، لكن دراسة الخالدي (2012) تناولت دور أبعاد جودة الخدمة وقدرات التعلم التنظيمي في تطوير ثقافة التميز، وتناولت مجتمع الشركات الصناعية المدرجة في سوق الكويت للأوراق المالية، وقد رأى الباحثان أهمية إضافة بعد التدريب والذي يعتبر عنصراً مهماً لرفع كفاءة العمال وتحسين الأداء.

وقد لاحظ الباحثان أن دراسة الجناعي وعلي (2018)، قد تناولت التدريب كبعد من أبعاد التمكين الإداري في مجتمع المستشفيات الأهلية بأمانة العاصمة كوسيط بين الثقافة التنظيمية وأثرها على الأداء الوظيفي، وهو ما يختلف مع مجتمع الدراسة الحالية وموضوعها، حيث تناولت الدراسة التدريب كبعد سادس من أبعاد التعلم التنظيمي وباقتراض أن التدريب له أثره المباشر على أداء العاملين.

كما ذهبت الكثير من الدراسات السابقة مثل دراسة العصيمي (2008)، ودراسة الخالدي (2012)، في توصياتها إلى حث الباحثين على الاهتمام بالتعلم التنظيمي وأجراء الدراسات في هذا الموضوع؛ لما له من أهمية في تحسين أداء المؤسسات بشكل عام والرفع من كفاءتها في المنافسة والاستمرار، كما حثت على إخضاع القيادات العليا لإقامة دورات وبرامج تدريبية مكثفة في مجال التعلم التنظيمي والمعرفي وتضمهم أساسيات التعلم ومكوناته. وأهم الدراسات ذات العلاقة بهذا الموضوع:

- دراسة شاريهان (2016): هدفت إلى معرفة مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع بسكرة، ومعرفة مستوى الأداء الوظيفي، وكذلك التعرف على أثر الإدارة الإلكترونية بأبعاده المختلفة على الأداء الوظيفي في المؤسسة، وخلصت الدراسة إلى أن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة جاء مرتفعاً، وأن مستوى الأداء الوظيفي أيضاً جاء مرتفعاً.

- دراسة Emhan وYasar، Ahmed (2014): هدفت إلى تحليل العلاقة بين سعة التعلم التنظيمي والأداء التنظيمي في القطاع المصرفي النيجيري، وخلصت الدراسة إلى أن سعة التعلم التنظيمي لها دور مهم ومؤثر على الأداء التنظيمي في نيجيريا، وأن منظور موظفي البنوك؛ نظراً لمستوى الموظفين التعليمي المتدني إذا ما قورن بمستوى المدراء، ويتوجب على إدارات المؤسسات المصرفية في نيجيريا أن تولي اهتماماً كبيراً بتدريب وتعليم موظفيها للإسهام في تحسين الأداء.

- دراسة ديوب (2013): هدفت إلى التعرف على واقع التعلم التنظيمي القائم - في قطاع المصارف في سوريا، وتطوير المسار الوظيفي، وتحديد طبيعة العلاقة بين التعلم التنظيمي من مختلف جوانبه، وتطوير المسار الوظيفي في قطاع المصارف، وتوصلت الدراسة إلى أن التعلم التنظيمي ساند في المصارف بنسبة متوسطة، لكن هذه النسبة لا تعد كافية؛ لأنها لا تتسجم مع حدة المجال التنافسي لهذه المصارف.

- دراسة Vasenska (2013): هدفت إلى تحديد العلاقة بين التعلم التنظيمي وتمكين الموظفين العاملين، وبين قدرة الأداء وتعدد الوجهات السياحية وتعزيز الاقتصاد، والتعرف على تأثير التعلم التنظيمي؛ وتمكين الموظفين على زيادة الإنتاج وانتعاش الخدمات. وتوصلت الدراسة إلى أن أهمية التعلم التنظيمي في خلق موظفين أكفاء، وأهمية التعلم التنظيمي في خلق الثقة بين الموظف والمؤسسة لنيل الرضا الوظيفي، وأهمية الرضا الوظيفي في تحسين الأداء في المجال السياحي وتعزيز الاقتصاد.

- دراسة الخالدي (2012): هدفت إلى التعرف على مدى وجود علاقة تأثير بين أبعاد التعلم التنظيمي المتمثلة في: (توليد المعرفة، الإبداع المعرفي، الإحلال المعرفي، المعرفة الجديدة، التشارك بالمعرفة) وبين تطوير ثقافة التميز، وخلصت إلى ضرورة الاهتمام بقدرات التعلم التنظيمي، وذلك لأهمية هذه القدرات في تطوير ثقافة التميز من خلال الاستفادة من الأسواق العالمية لتوليد معارف جديدة، وإنشاء دائرة مختصة بالأبحاث يستفاد من نتائجها في توليد معارف جديدة، وزيادة الاهتمام بتطوير وسائل الحصول على المعرفة الضمنية من الموظفين وإتاحتها للاستخدام بفاعلية.

- دراسة Afful-Broni (2012): هدفت إلى معرفة مستوى تحفيز الموظفين في جامعة (UMAT) من قبل إدارة ومسئولي الجامعة وتأثير الحوافز في الأداء الوظيفي لدى الموظفين، ومعرفة مستوى العلاقة الإيجابية بين الموظفين ومالكي العمل، وأثر ذلك في الأداء الوظيفي، وأظهرت النتائج انخفاض مستوى الحوافز في الجامعة بحسب وجهة نظر الموظفين في الجامعة، وانخفاض مستوى الأداء لدى العاملين، وكذلك وجود تأثير للحوافز على مستوى أداء العاملين في الجامعة.

- دراسة Kamya (2012) : هدفت إلى تحديد التأثير التفاعلي لتوجهات السوق في العلاقة بين التعلم التنظيمي وأداء السوق، وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك حاجة ماسة لربط أنشطة المؤسسات، والأنشطة التعليمية بقاعدة سوق العمل لتطوير أداء السوق، وتكون المؤسسات في أحسن أحوالها إذا ما طورت الكفاءات لديها عن طريق التعلم التنظيمي المستند إلى توجهات؛ لما له من تأثير تفاعلي مهم، وأوصت الدراسة بفتح مجال التنافس للابتكار وخلق الفرص لفتح أسواق جديدة.

- دراسة Cheng، Wang، Moormann، Olaniran، وChen (2012) : هدفت إلى التحقق من تأثير عوامل بيئة التعلم التنظيمي مشتملة على الدعم الإداري، والدعم الوظيفي، والدعم المؤسسي في دافعية الموظفين لتقبل واستخدام نظام التعليم الإلكتروني، وخلصت الدراسة إلى أن تأثير العوامل البيئية على حماس ودافعية المتدربين لاستخدام نظام التعليم الإلكتروني مهم جداً، وتعد من ضمن عوامل نجاح هذا النوع من التعلم.

- دراسة العصيمي (2008) : هدفت إلى تحديد عمليتي التعلم التنظيمي والتغيير الاستراتيجي في جامعة أم القرى، والتعرف على تأثير ممارسة التعلم التنظيمي في تعزيز قدرة الجامعة على النجاح في تقديم التغيير الاستراتيجي، وأظهرت النتائج أن الممارسات المتعلقة بمجال التعلم التنظيمي تتم بدرجة متوسطة، وأن الممارسات المتعلقة بمجال التغيير الاستراتيجي تتم بدرجة متوسطة أيضاً، وأن جميع محاور التعلم التنظيمي كان لها تأثير كبير في استعداد الجامعة الدائم لإحداث التغيير، وأن بعدي التعلم التنظيمي كان لهما تأثير كبير في التخطيط المستمر للتغيير، وفي تطبيق خطة التغيير في الجامعة.

التعليق على الدراسات السابقة:

تتشابه الدراسة الحالية من حيث المتغير المستقل (التعلم التنظيمي) مع عدة دراسات منها دراسة Kamya (2012)، Vasenska (2013)، الخالدي (2012)، وديوب (2013)، ودراسة العصيمي (2008).

وكذلك تتشابه مع الدراسات السابقة من حيث المتغير التابع (الأداء الوظيفي) ومنها دراسة Afful-Broni (2012)، ودراسة شاريهان (2016).

وقد تناولت الدراسة المتغير التابع كمتغير رئيسي دون أبعاد، واكتفت الدراسة بقياس الأداء بفقرات وردت في النموذج المعري، وقد تشابهت في ذلك مع عدد من الدراسات السابقة منها دراسة بن دومة (2017)، وشاريهان (2016)، وتشابهت الدراسة أيضاً من حيث مجتمع الدراسة مع دراسة Ahmed et al. (2014)، ودراسة ديوب (2013).

وهناك اختلاف بين الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة : فقد هدفت هذه الدراسة الى معرفة مستوى التعلم التنظيمي وأثره في الأداء الوظيفي للعاملين بالبنوك الأهلية، بينما هدفت الدراسات السابقة إلى تشخيص مستوى التعلم التنظيمي ومعرفة المستوى أو التعرف على واقعه في الشركات والمؤسسات، وتسيب الضوء على مفاهيمه أو تحديد العلاقة بينه وبين الانضباط الوظيفي كما في دراسة Ahmed (2014)، Vasenska (2013)، وديوب (2013).

ما تميزت به الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة :

ويمكن حصر هذا التميز بالآتي :

1. الكشف عن مستوى التعلم التنظيمي وأثره في الأداء الوظيفي للعاملين بالبنوك الأهلية بمدينة الحديدة.
2. أنها طبقت في البيئة اليمنية، بينما كل الدراسات السابقة تم إجراؤها في بيئات غير يمنية : عربية وأجنبية.
3. تعد الدراسة الحالية أول دراسة تناولت أثر التعلم التنظيمي في الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك الأهلية بحسب علم الباحثان.

مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:

بعد القيام بزيارات متعددة للبنوك الأهلية بالحديدة لمحاولة التعرف على مستوى التعلم التنظيمي في هذه البنوك، وذلك من خلال مقابلة عدد من العاملين في هذه البنوك، ومن خلال طرح الأسئلة التي لها علاقة بمشكلة الدراسة، من خلال التعامل مع هذه البنوك لوحظ مدى تطور محلات الصرافة وتحويلها إلى بنوك؛ نظراً لولاكتها للتطورات التكنولوجية والمعرفية وممارسة التعلم التنظيمي للعاملين لديها، وابتعادها عن الروتين الممل التي تمارسه بعض البنوك.

وأيضاً من خلال مقابلة المسؤولين عن البنوك محل الدراسة لوحظ وجود مركزية شديدة تُحجّم من القيام بممارسة التعلم التنظيمي للعاملين ذاتياً، والتي لا تتم إلا من خلال المراكز الرئيسية بصنعاء.

ومن خلال ذلك تبين أن هناك قصوراً واضحاً لدى البنوك محل الدراسة في الارتقاء بأداء العاملين لديها، ومواكبة التطورات التقنية والفنية والبرامج الحديثة التي تسهل خدمة العملاء، وضعف في الإهتمام بتحفيزهم نحو التعلم التنظيمي كأحد البدائل المساعدة في مواجهة التحديات وتحقيق النجاح والبقاء ووجود مركزية تفيد المسؤولين عن البنوك محل الدراسة في ممارسة الإبداع؛ مما أدى إلى ضعف في مستوى التعلم التنظيمي، وهذا بدوره له أثره على الأداء الوظيفي.

مما سبق يمكن بلورة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس: "ما أثر التعلم التنظيمي في الأداء الوظيفي في البنوك الأهلية بمدينة الحديدة؟"

أهمية الدراسة:

وتكمن أهمية هذه الدراسة في جانبين: الأول نظري والآخر عملي:

أولاً / الأهمية النظرية:

1. من المتوقع لهذه الدراسة أن تقدم إضافة علمية مفيدة في مجال دراسة التعلم التنظيمي لدى البنوك، لاسيما في ظل التطورات العالمية المتزايدة في مجال المال والأعمال والإجراءات المصرفية.
2. تشكل هذه الدراسة فتح آفاق علمية ومعرفية للمكتبات العربية لاسيما المكتبات اليمنية كمرجعية لكثير من الباحثين والمتخصصين في المجال البنكي للانطلاق من هذه الدراسة إلى سد ثغرات في هذا المجال لم تذكر في الدراسة الحالية، وتطبيقها في منظمات أخرى في بلدان أخرى.

ثانياً / الأهمية العملية:

يمكن أن تفيد نتائج هذه الدراسة الفئات الآتية:

1. العاملين في البنوك الأهلية بمدينة الحديدة.
2. تطوير الأداء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الأهلية بمدينة الحديدة.
3. تشجيع البنوك اليمنية بشكل عام والبنوك الأهلية بشكل خاص في الإهتمام بالعاملين لديها.

أهداف الدراسة:

وتتمثل أهداف الدراسة في ثلاثة أهداف رئيسية، على النحو الآتي:

- الهدف الرئيس الأول: تحديد مستوى التعلم التنظيمي بأبعاده المختلفة: (توليد المعرفة - الإبداع المعرفي - الإحلال المعرفي - المعرفة الجديدة - التشارك بالمعرفة - التدريب) في البنوك الأهلية بمدينة الحديدة.
- الهدف الرئيس الثاني هو: قياس أثر التعلم التنظيمي في الأداء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الأهلية بمدينة الحديدة، وتحديد أثر أبعاده: (توليد المعرفة، الإبداع المعرفي، الإحلال المعرفي، المعرفة الجديدة، التشارك بالمعرفة، التدريب) في الأداء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الأهلية بمدينة الحديدة.

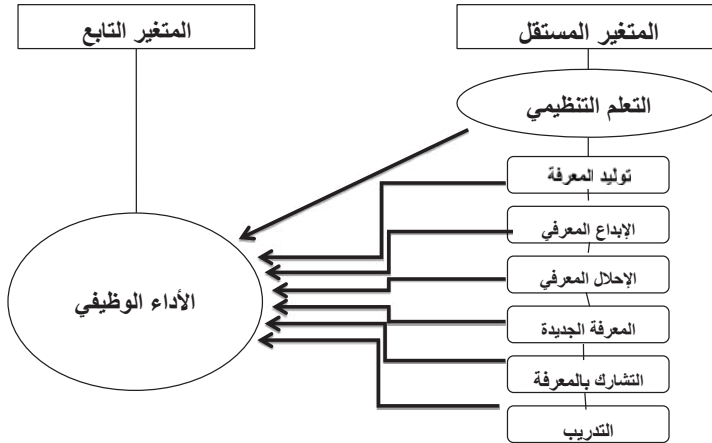
- الهدف الرئيسي الثالث هو: تحديد الفروق ذات الدلالة الإحصائية في آراء الباحثين حول مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين - يعزى إلى المتغيرات الديموغرافية الآتية: (النوع - العمر - المؤهل - سنوات الخدمة - المسمى الوظيفي).

حدود الدراسة:

- ◀ الحدود الموضوعية: دراسة مستوى التعلم التنظيمي بأبعاده المختلفة: (توليد المعرفة - الإبداع المعرفي - الإحلال المعرفي - المعرفة الجديدة - التشارك بالمعرفة - التدريب)، وأثره على الأداء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الأهلية بمدينة الحديدة.
- ◀ الحدود البشرية: العاملين بالبنوك الأهلية بمدينة الحديدة.
- ◀ الحدود المكانية: البنوك الأهلية بمدينة الحديدة: (بنك التضامن الإسلامي - بنك اليمن والكويت - البنك التجاري اليمني - بنك سبأ الإسلامي - بنك البحرين الشامل - البنك العربي - بنك اليمن الدولي - البنك الإسلامي اليمني).
- ◀ الحدود الزمنية: تمت الدراسة على البنوك الأهلية بمدينة الحديدة من شهر مايو 2018م وحتى شهر أغسطس 2018م.

النموذج المعرفي:

- يشكل النموذج المعرفي للدراسة توضيحا لمتغيرات الدراسة (المستقل والتابع) كآتي:
 - المتغير المستقل: وهو مستوى التعلم التنظيمي بأبعاده الفرعية: (توليد المعرفة - الإبداع المعرفي - الإحلال المعرفي - المعرفة الجديدة - التشارك بالمعرفة - التدريب)، وتم تحديد تلك الأبعاد من نموذج سابق لدراسة الخالدي (2012) التي تناولت خمسة أبعاد، بينما البعد السادس وهو التدريب تم إضافته من قبل الباحثان لأهميته في مجال التعلم التنظيمي.
 - المتغير التابع: وهو الأداء الوظيفي الذي تم تناوله ككتلة واحدة من دون أبعاد.
- ويمكن عرض النموذج المعرفي لهذه الدراسة في الشكل (1).



شكل (1): النموذج المعرفي للدراسة

فرضيات الدراسة:

- الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتعليم التنظيمي بأبعاده: (توليد المعرفة - الإبداع المعرفي - الإحلال المعرفي - المعرفة الجديدة - التشارك بالمعرفة - التدريب) في أداء العاملين في البنوك الأهلية بمدينة الجديدة. ويتفرع من هذه الفرضية فرضيات فرعية ستة تتمثل في:
 - يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوليد المعرفة في الأداء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الأهلية بمدينة الجديدة.
 - يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإبداع المعرفي في الأداء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الأهلية بمدينة الجديدة.
 - يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإحلال المعرفي في الأداء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الأهلية بمدينة الجديدة.
 - يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمعرفة الجديدة في الأداء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الأهلية بمدينة الجديدة.
 - يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتشارك بالمعرفة في الأداء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الأهلية بمدينة الجديدة.
 - يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب في الأداء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الأهلية بمدينة الجديدة.
- الفرضية الرئيسية الثانية: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابة الباحثين حول مستوى الأداء الوظيفي يعزى إلى: (النوع - العمر - المؤهل - سنوات الخدمة - المسمى الوظيفي)".

مصطلحات الدراسة:

• التعلم التنظيمي اصطلاحاً:

هو إمداد العمال بالمعلومات والمعارف والمهارات والتكنولوجيا اللازمة التي تسمح لهم بالتعامل الجيد مع مختلف المواقف، وتتيح لهم القدرة على التكيف معها، والاستفادة منها بالقدر الذي يسهم في التحسين المستمر والجذري لسلوك الأفراد والجماعات المنظمة، وذلك من خلال استثمار خبرات العاملين وتجارب المنظمة ورصدها في ذاكرة المنظمة، لتراجع ويستفاد منها في حل المشكلات بما يسهم في تحول المنظمة من منظمة تقليدية إلى منظمة متعلمة (جوادي، 2015)، وهو "الجهود الذاتية التي تقوم بها المنظمة المتعلمة لاكتساب ما تسعى إلى تحصيله من معارف ومهارات" (القاضي، 2013، 13).

• التعلم التنظيمي إجرائياً:

هو مدى قدرة الإدارة في البنوك الأهلية بمدينة الجديدة على توفير الخطط والبرامج التي يتم من خلالها تبادل المعرفة بين العاملين في بيئة العمل من خلال المشاركة والتدريب وتبادل المعلومات وتوثيقها ليتسنى للعاملين في هذه البنوك الاستفادة منها مرة أخرى لحل المشكلات التي تواجهها وتحديد الأخطاء وتصحيحها.

• الأداء الوظيفي اصطلاحاً:

"هو مجموعة من السلوكيات الإدارية المعبرة عن قيام الموظف بعمله، وتتضمن جودة الأداء وحسن التنفيذ والخبرة الفنية في الوظيفة، بالإضافة إلى الاتصال الفعال مع بقية أعضاء المنظمة والالتزام باللوائح الإدارية التي تنظم عمله والاستجابة لها بكل حرص" (بن عقيل، 2006، 52).

"وهناك من يعرفه بأنه "النشاط الذي يقوم به العاملون كل في موقعه الوظيفي من خلال أداء الواجبات والمسؤوليات التي يجب عليهم إنجازها" (قهوجي، 2014، 191).

• الأداء الوظيفي إجرائياً :

هو النشاط الذي يقوم به العاملون من خلال مواقعهم الوظيفية داخل البنوك الأهلية بمدينة الحديدة وأداء مهامهم ومسؤولياتهم التي يجب عليهم إنجازها في الوقت المحدد وبالشكل المطلوب.

منهجية الدراسة وإجراءاتها:

منهج الدراسة :

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي؛ من خلال الوقوف على مستوى ممارسة التعلم التنظيمي وأثره في الأداء الوظيفي في البنوك الأهلية بمدينة الحديدة، والعمل على تحليل البيانات للتعرف على أثر التعلم في الأداء الوظيفي في البنوك الأهلية بمدينة الحديدة.

مجتمع الدراسة وعينتها :

تمثل مجتمع الدراسة في العاملين في البنوك الأهلية بمدينة الحديدة، وعددها (8) بنوك، وبلغت عدد الاستبيانات الموزعة (164) استبانة، والاستبيانات التي استردت بلغ عددها (135)، وبنسبة 82 % من حجم المجتمع (العينة)، وقد تم تحديد المجتمع عن طريق الزيارات المباشرة لأقسام الموارد البشرية داخل هذه البنوك وسكرتارية المدير العام لاستخراج عدد العاملين من واقع كشوفات وحواظف الدوام الرسمية لدى هذه البنوك؛ ونظراً لصغر حجم المجتمع فقد استخدم أسلوب المسح الشامل، والجدول (1) يبين عدد الاستبيانات الموزعة والمسترجة.

جدول (1) : عدد الاستبيانات الموزعة والمسترجة

م	اسم البنك	عدد الاستبيانات الموزعة	عدد الاستبيانات المسترجة	نسبة المسترجع
1	بنك التضامن الإسلامي	26	22	85 %
2	بنك اليمن والكويت	20	17	85 %
3	البنك التجاري اليمني	19	15	79 %
4	بنك سبأ الإسلامي	20	17	85 %
5	مصرف اليمن البحرين الشامل	14	13	93 %
6	البنك العربي	15	10	67 %
7	بنك اليمن الدولي	25	20	80 %
8	البنك الإسلامي اليمني	25	21	84 %
	الإجمالي	164	135	82 %

أداة الدراسة :

تم تحديد الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات الأولية، كما تم تطويرها بالرجوع إلى الدراسات السابقة ذات الصلة (الأخضر، 2011؛ ججيق وعبيدات، 2014؛ الجناعي وعلي، 2018؛ جوادي، 2015؛ الخالدي، 2012؛ خيرة، 2011؛ الزهراني، 2013؛ الشيتي، 2015؛ عيسى، 2014؛ فردوس، 2016؛ موسى، 2007؛ نعمان، 2014) والإطار النظري للدراسة، وتم عرضها على مجموعة من المتخصصين في الإدارة للتأكد من أن فقراتها واضحة وأنها صالحة لقياس ما صممت لقياسه، وكانت عدد الفقرات في صورتها الأولية 76 فقرة، وتم الأخذ بملاحظات وتعديلات وإضافات المحكمين التي تتعلق بصياغة كل فقرة، واستقرت الاستبانة بصورتها النهائية على (83) فقرة، وقد اعتمدت الاستبانة مقياس ليكرت الخماسي، حيث أعطى البديل (موافق بشدة) خمس درجات، وأعطى البديل (موافق) أربع درجات، وأعطى البديل (محايد) ثلاث درجات، والبديل (غير موافق) درجتان، والبديل (غير موافق بشدة) درجة واحدة.

الأساليب الإحصائية :

الأساليب الإحصائية الوصفية :

1. النسب المئوية والتكرارات: لوصف أفراد مجتمع الدراسة حسب المتغيرات الديموغرافية.
2. المتوسطات الحسابية: لتوضيح إجابات أفراد مجتمع الدراسة على الفقرات والمحاور.
3. الانحرافات المعيارية: لقياس مدى تشتت وانحرافات إجابات أفراد مجتمع الدراسة على الفقرات والمحاور عن المتوسط الحسابي.

الأساليب الإحصائية الاستدلالية :

1. معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient): لحساب صدق الاتساق الداخلي للاستبانة.
2. معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's alpha): لحساب ثبات الاستبانة.
3. اختبار (T) لمجموعة واحدة (One-Sample T-Test): للمقارنة بين المتوسطين الفرضي والواقعي.
4. اختبار (T) لمجموعتين مستقلتين (Independent-Sample T-Test): لحساب الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين متوسطات درجات استجابات أفراد مجتمع الدراسة حول مستوى التعلم التنظيمي وأثره على الأداء الوظيفي - تعزى لمتغير النوع.
5. نموذج الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression): لاختبار أثر التعلم التنظيمي على الأداء الوظيفي.
6. اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA): لحساب الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين متوسطات درجات استجابات أفراد مجتمع الدراسة حول الأداء الوظيفي - تعزى لمتغيرات: (العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي).

صدق أداة الدراسة وثباتها:

أولاً: صدق أداة الدراسة :

تم حساب صدق أداة الدراسة بعدة طرق هي: طريقة الصدق الظاهري، وطريقة صدق الاتساق الداخلي، وكذا اختبارات الصدق البنائي لأداة الدراسة على النحو الآتي:

أ. الصدق الظاهري:

للتعرف على الصدق الظاهري لأداة الدراسة تم عرض الاستبانة في صورتها الأولية على (9) من المحكمين المختصين في إدارة الأعمال من أعضاء هيئة التدريس في جامعة العلوم والتكنولوجيا وجامعة تعز، وذلك للتأكد من مدى أهمية الفقرة ومدى دقة الصياغة اللغوية ومدى انتماء الفقرة إلى البعد، وبعد الأخذ بملاحظات ومقترحات المحكمين تم تعديل بعض الصياغات اللغوية وتعديل جذري في بعض العبارات وكذا وجود بعض العبارات المركبة تم تعديلها، وتم التعديل في فقرات محور التعلم التنظيمي لتبقى الفقرات (1-10) تقيس بعد توليد المعرفة، والفقرات من (11-21) تقيس بعد الإبداع المعرفي، والفقرات (22-31) تقيس بعد الإحلال المعرفي، والفقرات من (32-40) تقيس بعد المعرفة الجديدة، والفقرات من (41-50) تقيس بعد التشارك بالمعرفة، والفقرات من (51-63) تقيس بعد التدريب. كما تم إضافة بعض الفقرات إلى محور الأداء الوظيفي وتعديل بعضها ليصبح عدد فقرات هذا المحور (20) فقرة، والجدول (2) يوضح محاور وأبعاد الاستبانة وعدد فقراتها في صيغتها الأولية والنهائية.

جدول (2): محاور وأبعاد الاستبانة وعدد فقراتها في صيغتها الأولى والنهائية

م	المحور	الأبعاد	عدد الفقرات قبل التعديل	عدد الفقرات بعد التعديل
1.	التعلم التنظيمي	توليد المعرفة	11	10
		الإبداع المعرفي	11	11
		الإحلال المعرفي	9	10
		المعرفة الجديدة	9	9
		التشارك بالمعرفة	9	9
		التدريب	11	14
2.		الأداء الوظيفي	16	20
		الإجمالي	76	83

ب. صدق الاتساق الداخلي:

تم حساب صدق الاتساق الداخلي للاستبانة باستخدام معامل ارتباط بيرسون، وذلك لحساب معامل ارتباط كل فقرة مع المتغير الذي تنتمي إليه، وحساب معامل ارتباط كل فقرة بالبعد الذي تنتمي إليه، وحساب معاملات ارتباط أبعاد متغير التعلم التنظيمي (توليد المعرفة، الإبداع المعرفي، الإحلال المعرفي، المعرفة الجديدة، التشارك بالمعرفة، التدريب)، بالمتغير الذي ينتمي إليه، وكذلك حساب معامل ارتباط كل متغير مع الاستبانة ككل.

معامل ارتباط الفقرة بمحور التعلم التنظيمي:

استخدم معامل ارتباط بيرسون لقياس صدق الاتساق الداخلي لمتغير التعلم التنظيمي من خلال قياس درجة ارتباط فقرات التعلم التنظيمي به، كما يوضح ذلك الجدول (3).

جدول (3): معامل ارتباط الفقرات بمتغير التعلم التنظيمي

رقم الفقرة	توليد المعرفة	رقم الفقرة	الإبداع المعرفي	رقم الفقرة	الإحلال المعرفي	رقم الفقرة	المعرفة الجديدة	رقم الفقرة	التشارك بالمعرفة	رقم الفقرة	التدريب
1	0.428**	11	0.489**	22	0.653**	32	0.668**	41	0.758**	50	0.690**
2	0.312**	12	0.709**	23	0.607**	33	0.531**	42	0.667**	51	0.598**
3	0.556**	13	0.671**	24	0.591**	34	0.775**	43	0.753**	52	0.730**
4	0.320**	14	0.586**	25	0.537**	35	0.765**	44	0.812**	53	0.481**
5	0.501**	15	0.712**	26	0.721**	36	0.613**	45	0.813**	54	0.525**
6	0.679**	16	0.738**	27	0.645**	37	0.772**	46	0.769**	55	0.663**
7	0.698**	17	0.813**	28	0.644**	38	0.765**	47	0.402**	56	0.551**
8	0.765**	18	0.689**	29	0.759**	39	0.782**	48	0.499**	57	0.552**
9	0.665**	19	0.468**	30	0.648**	40	0.706**	49	0.744**	58	0.791**
10	0.516**	20	0.809**	31	0.696**	31	////	////	////	////	0.734**
////	////	21	0.662**	////	////	////	////	////	////	////	0.728**
////	////	////	////	////	////	////	////	////	////	////	0.678**
////	////	////	////	////	////	////	////	////	////	////	0.687**
////	////	////	////	////	////	////	////	////	////	////	0.487**

** دال إحصائياً عند مستوى (0.01).

يتضح من الجدول (3)، أن جميع فقرات متغير "التعلم التنظيمي" دالة إحصائياً وترتبط بمحورها؛ وبذلك فإن متغير "التعلم التنظيمي" يتسم بصدق اتساق داخلي عالٍ، وقد تراوح مستوى الارتباط بين 0.31 كأقل قيمة و0.813 وبالرغم من أن مستوى ارتباط الفقرتين (2) و(4) كان متوسط إلا أنهما لا يؤثران على الصدق البنائي للأداة.

ثانياً: ثبات أداة الدراسة:

تم حساب ثبات الاستبانة باستخدام طريقة ألفا كرونباخ كما يأتي:
طريقة ألفا كرونباخ:

تم حساب ثبات الاستبانة على عينة استطلاعية من مجتمع الدراسة، وذلك باستخدام طريقة ألفا كرونباخ، والجدول (4) يوضح ذلك.

جدول (4): نتائج قيم معامل الثبات (الفاكرونباخ) لمتغيرات الاستبيان

م	المحور	الأبعاد	معامل الثبات
		التعلم التنظيمي	0.98
1.	التعلم التنظيمي	توليد المعرفة	0.88
		الإبداع المعرفي	0.93
		الإحلال المعرفي	0.91
		المعرفة الجديدة	0.94
		التشارك بالمعرفة	0.92
		التدريب	0.94
2.	الأداء الوظيفي		0.93
	ثبات الاستبانة ككل		0.98

يبين الجدول (4)، أن قيم معاملات الثبات بطريقة ألفا كرونباخ للاستبانة ككل (0.98)، وبالنسبة لمحاور الاستبانة فقد بلغت معاملات ثباتها (0.93، 0.98)، لمتغيري "التعلم التنظيمي"، و"الأداء الوظيفي" على التوالي. وكذلك بلغت معاملات ثبات أبعاد متغير التعلم التنظيمي (0.88، 0.93، 0.91، 0.94، 0.92، 0.94)، على التوالي، وهذا يدل على أن الاستبانة على درجة عالية من الثبات، ويمكن الثقة بما تتوصل إليه من نتائج.

معامل ارتباط الفقرات بمحور الأداء الوظيفي:

استخدم معامل ارتباط بيرسون لقياس صدق الاتساق الداخلي لمتغير الأداء الوظيفي من خلال قياس درجة ارتباط فقرات متغير الأداء الوظيفي به كما يوضح ذلك الجدول (5).

جدول (5): معامل ارتباط الفقرات بمحور الأداء الوظيفي

رقم الفقرة	معامل ارتباط الفقرة بالمحور	رقم الفقرة	معامل ارتباط الفقرة بالمحور	رقم الفقرة	معامل ارتباط الفقرة بالمحور	رقم الفقرة	معامل ارتباط الفقرة بالمحور
1.	0.617**	6	0.716**	11	0.641**	16	0.617**
2.	0.680**	7	0.653**	12	0.661**	17	0.629**
3.	0.582**	8	0.791**	13	0.701**	18	0.553**
4.	0.642**	9	0.632**	14	0.694**	19	0.726**
5.	0.594**	10	0.661**	15	0.612**	20	0.754**

** دال إحصائياً عند مستوى (0.01).

يتضح من الجدول (5) أن جميع فقرات متغير "الأداء الوظيفي" دالة إحصائياً عند مستوى (0.01) وترتبط بمتغيرها؛ وبذلك فإن متغير "الأداء الوظيفي" يتسم بصدق اتساق داخلي عالٍ.

معاملات ارتباط الأبعاد بمحور التعلم التنظيمي:

يوضح الجدول (6) معاملات ارتباط أبعاد التعلم التنظيمي بهذا المحور.

جدول (6): معاملات ارتباط الأبعاد بمتغيراتها

م	المحور	البعد	معامل ارتباط البعد بالمتغير
1	التعلم التنظيمي	توليد المعرفة	0.826**
		الإبداع المعرفي	0.834**
		الإحلال المعرفي	0.878**
		المعرفة الجديدة	0.848**
		التشارك بالمعرفة	0.863**
		التدريب	0.768**

** دال إحصائياً عند مستوى (0.01).

يبين جدول (6) أن كل بعد من أبعاد محور التعلم التنظيمي، والمتمثلة في (توليد المعرفة، الإبداع المعرفي، الإحلال المعرفي، المعرفة الجديدة، التشارك بالمعرفة، التدريب) مرتبطة بالمحور، ودالة إحصائياً عند مستوى (0.01)، حيث تراوحت قيم معاملات الارتباط بين (0.826، 0.834، 0.878، 0.848، 0.863، 0.768)؛ مما يثبت صدق المحور.

معاملات ارتباط المحاور بالاستبانة:

يوضح الجدول (7) معاملات ارتباط متغيري الدراسة بالاستبانة.

جدول (7): معاملات ارتباط متغيري الدراسة بالاستبانة

م	المحور	معامل ارتباط المحور بالاستبانة
1	التعلم التنظيمي	0.971**
2	الأداء الوظيفي	0.826**

** دال إحصائياً عند مستوى (0.01).

يبين الجدول (7) أن متغيري التعلم التنظيمي، والأداء الوظيفي مرتبطة بالاستبانة، ودالة إحصائياً عند مستوى (0.01)، حيث بلغت قيم معاملات الارتباط للمحورين (0.971، 0.826)، على التوالي؛ مما يثبت صدق الاتساق الداخلي للاستبانة بالإضافة إلى صدق المحكمين.

عرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة:

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي المخصص لقياس الاتجاهات، فقد استخدم ترميز البيانات وفقاً لهذا المقياس، حيث أعطي الرقم (5)، للإجابة بموافق بشدة، وهي أعلى درجات المقياس، وتعني توافر هذه الفقرة بشكل تام، كما أعطي الرقم (4)، للإجابة بموافق، بينما أعطي الرقم (3) للإجابة محايد، وأعطي الرقم (2)، للإجابة بغير موافق، بينما أعطي الرقم (1)، للإجابة بغير موافق بشدة وهي أدنى درجات المقياس، وتعني عدم توافر الفقرة بشكل تام.

جدول (8): مقياس ليكرت الخماسي

الاستجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

كما استخدم الوسط الحسابي الفرضي للدراسة (3)، وهذا يعني أنه إذا زاد المتوسط الحسابي المحتسب من البيانات عن الوسط الفرضي للدراسة فإنه يؤكد توافر الفقرة، بينما إذا كان المتوسط الحسابي المحتسب من البيانات أقل من المتوسط الفرضي للدراسة فإنه يشير إلى عدم توافر الفقرة، ولتحديد طول خلايا المقياس الخماسي (الحدود الدنيا والعليا)، المستخدم في محاور الدراسة، فقد تم حساب المدى (5-1=4)، ومن ثم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح؛ أي (4/5=0.80)، بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (بداية المقياس وهي الواحد الصحيح)، وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الفئة، وهكذا أصبح طول الفئات كما في الجدول (9).

جدول (9): طول الفقرات ودلالاتها

المعنى أو التقدير اللفظي	المعنى أو التقدير اللفظي		المتوسط الحسابي
	درجة الموافقة	درجة المستوى	
منخفض جدا	غير موافق بشدة	المدى = 5-1=4	من 1.00-1.80
منخفض	غير موافق	طول الفئة = 4/5=0.80	أكبر من 1.80 - 2.60
متوسط	محايد		أكبر من 2.60 - 3.40
مرتفع	موافق		أكبر من 3.40 - 4.20
مرتفع جدا	موافق بشدة		أكبر من 4.20 - 5.00

وتم تقدير كل فقرة وكل مجال والدرجة الكلية وفقاً لهذا المقياس. وقد ارتبطت جميع العبارات بمقياس ليكرت الخماسي الذي يعبر عنه في الجدول (9).

التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة وأبعادها:

تشمل نتائج استجابات أفراد مجتمع الدراسة عن فقرات متغيرات الدراسة كلاً من: (نتائج استجابات أفراد مجتمع الدراسة عن الفقرات المتعلقة بمحور التعلم التنظيمي؛ أي نتائج استجابات مجتمع الدراسة عن الفقرات المتعلقة بمحور أداء العاملين)، وذلك من خلال حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والمستوى.

نتائج استجابات مجتمع الدراسة عن الفقرات المتعلقة بمحور التعلم التنظيمي:

النتائج المرتبطة بالهدف الأول للدراسة والذي ينص على: تحديد مستوى التعلم التنظيمي بأبعاده المختلفة: (توليد المعرفة - الإبداع المعرفي - الإحلال المعرفي - المعرفة الجديدة - التشارك بالمعرفة - التدريب) في البنوك الأهلية بمدينة الحديدة.

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرات أبعاد التعلم التنظيمي، وكذلك لأبعادها المتمثلة في: (توليد المعرفة، الإبداع المعرفي، الإحلال المعرفي، المعرفة الجديدة، التشارك بالمعرفة، التدريب)، لدى العاملين في البنوك الأهلية بمدينة الحديدة، كما يتبين من الجدول (10).

جدول (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات مجتمع الدراسة حول أبعاد التعلم التنظيمي

م	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	توليد المعرفة	3.71	0.70	مرتفع
2	الإحلال المعرفي	3.67	0.73	مرتفع
3	التدريب	3.66	0.85	مرتفع
4	الإبداع المعرفي	3.53	0.77	مرتفع
5	المعرفة الجديدة	3.47	0.88	مرتفع
6	التشارك بالمعرفة	3.44	0.91	مرتفع
	المتوسط العام لمتغير التعلم التنظيمي	3.58	0.63	مرتفع

يتضح من الجدول (10) أن مستوى التعلم التنظيمي كان بتقدير مرتفع وبمتوسط (3.58)، وانحراف معياري (0.63)، وحصل بعد توليد المعرفة على المرتبة الأولى بمتوسط (3.71)، وانحراف معياري (0.70)، وجاء في المرتبة الأخيرة بعد التشارك بالمعرفة بمتوسط حسابي (3.44)، وبتقدير مرتفع، وانحراف معياري بمقدار (0.91).

وهذا يتفق مع دراسة الخالدي (2012)، ودراسة الجناعي، وعلي (2018)، بالرغم من اختلاف مجتمعات ومكان هذه الدراسات، ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلى أن استجابات عينة الدراسة كانت ايجابية على جميع فقرات أبعاد الدراسة، وان هناك أثراً لمتغير التعلم التنظيمي في الأداء الوظيفي.

نتائج استجابات مجتمع الدراسة عن الفقرات المتعلقة بمتغير "الأداء الوظيفي":

جدول (11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات مجتمع الدراسة حول متغير "الأداء الوظيفي"

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	ينجز العاملين جميع الأعمال في أوقاتها المحددة.	4.10	0.83	مرتفع
2	يتجنب العاملون في البنك ارتكاب الأخطاء أو تكرارها.	4.05	0.75	مرتفع
3	موظف البنك ينجز جميع الأعمال الموكلة إليه بفاعلية.	4.03	0.72	مرتفع
4	لدى موظف البنك الثقة الكافية بنفسه والاعتماد على قدراته في إنجاز الأعمال.	4.01	0.82	مرتفع
5	لدى موظف البنك القدرة على تحمل مسؤوليات أكبر وإنجاز ما يوكل إليه من مهام إضافية.	4.01	0.73	مرتفع
6	ينجز موظف البنك الأعمال المطلوب منه إنجازها في الوقت المحدد.	4.00	0.69	مرتفع
7	يستطيع موظف البنك التعامل مع الظروف الطارئة والغير متوقعة في عمله.	3.96	0.75	مرتفع
8	يقدم موظف البنك العون والمساعدة دائماً لزملائه فيما يخص أمور العمل.	3.95	0.80	مرتفع
9	موظف البنك نادراً ما يرتكب الأخطاء في إنجاز المهام المطلوبة منه.	3.94	0.76	مرتفع
10	لدى موظف البنك القدرة على معالجة المشكلات التي تواجهه خلال عمله.	3.92	0.72	مرتفع
11	يحرص موظف البنك على تطوير الأعمال التي يقوم بها دائماً.	3.91	0.73	مرتفع
12	ينفذ العاملون في البنك جميع الأعمال بتكلفة معقولة.	3.90	0.82	مرتفع
13	تساعد الأجهزة الحديثة موظف البنك على تحسين أدائه.	3.89	0.93	مرتفع
14	تؤثر برامج التعلم التنظيمي على تحسين الأداء في البنك.	3.78	1.02	مرتفع
15	يحفز البنك العاملين المنضبطين على الحضور في أوقات الدوام الرسمي دون أي تأخير.	3.75	0.95	مرتفع
16	يحرص البنك على تحسين مهارات ومعلومات العاملين بشكل مستمر.	3.73	0.83	مرتفع
17	يشجع البنك العاملين اللذين يؤدون مهامهم بجودة عالية.	3.73	0.94	مرتفع
18	يحترم البنك مقترحات العاملين ويعمل على تنفيذها.	3.70	0.85	مرتفع
19	يسهل استخدام وسائل التواصل الاجتماعي أداء المهام بصورة سريعة.	3.64	1.06	مرتفع
20	يقوم البنك بتقديم حوافز مادية ومعنوية للعاملين كلما تضاعفت إنجازهم في الأداء.	3.46	1.01	مرتفع
	المتوسط العام لمتغير الأداء الوظيفي	3.77	0.84	مرتفع

يبين الجدول (11) ترتيب الفقرات بحسب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات مجتمع الدراسة ترتيباً تنازلياً، وقد بلغت قيمة المتوسط الحسابي العام لبعد "توليد المعرفة" (3.77)، بتقدير مرتفع، وانحراف معياري (0.84)، وعلى مستوى الفقرات يبين الجدول (11) أن الفقرتين الأولى: "ينجز العاملين جميع الأعمال في أوقاتها المحددة"، والفقرة "يتجنب العاملون في البنك ارتكاب الأخطاء أو تكرارها" حصلتا على أعلى المتوسطات (4.10)، (4.05)، على التوالي بتقدير مرتفع جداً، وانحراف معياري (0.83)، (0.75)، على التوالي. كما حصلت الفقرتان الأخيرتان "يسهل استخدام وسائل التواصل الاجتماعي أداء المهام بصورة سريعة"، "يقوم البنك بتقديم حوافز مادية ومعنوية للعاملين كلما تضاعفت

انجازهم في الأداء " على أدنى المتوسطات (3.64)، (3.46)، على التوالي بتقدير مرتفع، وانحراف معياري (1.06)، (1.01)، على التوالي. ويلاحظ بشكل عام أن جميع المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية التي تم التوصل إليها كانت أعلى من الحدود التي اعتمدها الدراسة عند التعليق على المتوسطات الحسابية، وهو من (3.77)، بتقدير مرتفع، وانحراف معياري بمقدار (0.84). وهذا يتفق مع دراسة البلوي (2008)، ودراسة الخالدي (2012)، دراسة بن دومة (2017)، بالرغم من اختلاف مجتمعات ومكان هذه الدراسات.

وقد يعزى السبب في هذه النتيجة الى مدى تمكن العاملين من إنجاز المهام المطلوبة منهم بكل اقتدار وكفاءة، كما تشير الى مدى قدرة البنك على اختيار الموظفين المحترفين في العمل وذوي القدرات والخبرات والمؤهلات العالية وأصحاب التخصصات الدقيقة.

ولتحقيق الهدف الأول للدراسة، فقد تم استخدام اختبار (T) لعينة واحدة للمقارنة بين المتوسطات الواقعية والمتوسطات الفرضية، كما هو موضح في الجدول (12).

جدول (12): نتائج اختبار (T) لمجموعة واحدة حول مستوى التعلم التنظيمي في البنوك الأهلية بمدينة الحديدة

أبعاد محور التعلم التنظيمي	المتوسط الواقعي	الانحراف المعياري	المتوسط الفرضي	درجة الحرية	قيمة T	مستوى الدلالة
توليد المعرفة	36.31	7.16	30.00	117	9.57	.000*
الإبداع المعرفي	37.91	8.76	33.00	117	6.08	.000*
الإحلال المعرفي	36.03	7.53	30.00	117	8.69	.000*
المعرفة الجديدة	30.48	7.96	27.00	117	4.75	.000*
التشارك بالمعرفة	30.10	8.22	27.00	117	4.10	.000*
التدريب	49.82	12.71	42.00	117	6.66	.000*
المحور ككل	249.00	38.57	220.23	117	8.10	.000*

* دال إحصائياً عند مستوى (0.05).

تشير نتيجة اختبار (T) لمجموعة واحدة في الجدول (12)، إلى أن قيم (T) دالة إحصائياً في حول مستوى التعلم التنظيمي في البنوك الأهلية بمدينة الحديدة بأبعاده المختلفة (توليد المعرفة، الإبداع المعرفي، الإحلال المعرفي، المعرفة الجديدة، التشارك بالمعرفة، التدريب)، والفروق بين المتوسطات الواقعية والمتوسطات الفرضية هي فروق حقيقية ودالة إحصائياً عند مستوى (0.05)، وطالما أن المتوسطات الواقعية أكبر من المتوسطات الفرضية؛ فذلك يعني أن مستوى التعلم التنظيمي بأبعاده المختلفة: (توليد المعرفة، الإبداع المعرفي، الإحلال المعرفي، المعرفة الجديدة، التشارك بالمعرفة، التدريب)، في البنوك الأهلية بمدينة الحديدة جاء بتقدير مرتفع.

نتائج اختبار الفرضيات:

نتائج اختبار الفرضية الرئيسة الأولى وفرضياتها الفرعية:

• نتائج اختبار الفرضية الرئيسة الأولى: والتي تنص على: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتعلم التنظيمي في أداء العاملين في البنوك التجارية بمدينة الحديدة". وللتأكد من صحة هذه الفرضية تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط، كما هو موضح في الجدول (13).

جدول (13): نتائج نموذج الانحدار بين متغير التعلم التنظيمي ومتغير الأداء الوظيفي

اختبار T		الانحدار		اختبار F		معامل الارتباط		المتغير
مستوى الدلالة	قيمة T	Beta	درجة الحرية Df	مستوى الدلالة	قيمة F	R ²	R	المستقل
			بين المجموعات					
	9.637	.667	116	البواقي	92.881	.445	.667	التعلم
			117	المجموع				التنظيمي

* دال إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05).

يتبين من الجدول (13) وجود أثر قوي وهو ذو دلالة إحصائية لمتغير "التعلم التنظيمي" في متغير "أداء العاملين"، وهذا ما أوضحه معامل الارتباط R؛ حيث بلغت قيمته (0.667)؛ وهو ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.01). أما معامل التحديد R² فيشير إلى أن متغير "التعلم التنظيمي" يؤثر في متغير "الأداء الوظيفي" بنسبة (0.445)؛ وهذا يوضح نسبة تفسير التباين في متغير "الأداء الوظيفي"، وأن (0.555) ناتج عن عوامل أخرى لم تتطرق إليها الدراسة، كما بلغت قيمة معامل الانحدار Beta (0.667)؛ مما يعني أن تغيراً مقداره وحدة واحدة في المتغير المستقل "التعلم التنظيمي" سيؤدي إلى زيادة المتغير التابع "الأداء الوظيفي" بمقدار (0.667)؛ وهو ذو دلالة إحصائية وفق اختبار T ($T = 9.637 > P > 0.05$)؛ وعليه تقبل الفرضية التي تنص على: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتعلم التنظيمي في أداء العاملين في البنوك الأهلية بمدينة الحديدة".

وتعزى هذه النتيجة إلى مواكبة البنوك الأهلية بمدينة الحديدة للتطورات العلمية والمعلوماتية والتكنولوجية العالمية من أجل تأهيل العاملين لديها للوصول إلى الأهداف التي تصبو إليها هذه البنوك من أجل تحقيق الجودة في العمل والسرعة في الأداء وبأقل تكلفة وهذا بدوره يؤثر في مستوى الأداء الوظيفي. وهذا يتفق مع دراسة نزه (2017)، ودراسة الخالدي (2012) رغم اختلاف المجتمع والمكان فدراسة الخالدي أجريت في الكويت، وهي تدرس الشركات الصناعية، بينما الدراسة الحالية تدرس البنوك الأهلية في مدينة الحديدة.

• نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعث توليد المعرفة في الأداء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الأهلية بمدينة الحديدة". ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط، كما يوضح ذلك الجدول (14).

جدول (14): نتائج نموذج الانحدار بين بعث توليد المعرفة ومتغير الأداء الوظيفي

اختبار T		الانحدار		اختبار F		معامل الارتباط		المتغير
مستوى الدلالة	قيمة T	Beta	درجة الحرية Df	مستوى الدلالة	قيمة F	R ²	R	المستقل
			بين المجموعات					
	9.045	.643	116	البواقي	81.805	.414	.643	توليد
			117	المجموع				المعرفة

* دال إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05).

يتبين من الجدول (14) وجود أثر قوي وهو ذو دلالة إحصائية لبعث توليد المعرفة في متغير "الأداء الوظيفي"، وهذا ما أوضحه معامل الارتباط R؛ حيث بلغت قيمته (0.643)؛ وهو ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.01). أما معامل التحديد R² فيشير إلى أن بعث توليد المعرفة "يؤثر في متغير "الأداء الوظيفي" بنسبة (0.414)؛ وهي نسبة تفسير التباين في متغير "الأداء الوظيفي"، وأن (0.586) ناتج عن عوامل

أخرى لم تتطرق إليها الدراسة، كما بلغت قيمة معامل الانحدار Beta (0.643)؛ مما يعني أن تغييراً مقداره وحدة واحدة في المتغير الفرعي "توليد المعرفة" سيؤدي إلى زيادة المتغير التابع "الأداء الوظيفي" بمقدار (0.643)؛ وهو ذو دلالة إحصائية وفق اختبار $T (P = 0.045 > 0.05)$ ، وعليه تقبل الفرضية H1 التي تنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعث توليد المعرفة في الأداء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الأهلية بمدينة الحديدة"، وتشير النتيجة إلى أن ممارسة العاملين لبعث توليد المعرفة تنمي لديهم القدرات المعرفية والمهارات العلمية التي يحتاجها الموظف لأداء عمله كما توفر أدلة إجرائية وأدوات استرشادية للعمل، فضلاً عن أنها تتيح أنظمة فاعلة لجمع وتخزين المعلومات واسترجاعها وقت الحاجة كما توفر وسائل مختلفة للحصول على المعرفة الضمنية ووسائل وفرص التعلم للعاملين، وأيضاً تشجع البنوك على التعاون بين الموظفين لتوليد أفكار جديدة وتوفير متطلباتها، كما تخصص هذه البنوك أوقاتاً للاستشارات المهنية بغرض التعلم التنظيمي، كل ذلك يطور من مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين.

وهذا يتفق مع دراسة الخالدي (2012) بالرغم من اختلاف المجتمع والمكان، وتعزى هذه النتيجة إلى أن أداء العاملين في البنوك الأهلية بمدينة الحديدة يرون أن بعد توليد المعرفة يؤثر بشكل إيجابي على فاعلية أداء العاملين مما يزيد من مستوى التعلم التنظيمي لديهم ويحسن أداءهم الوظيفي.

• نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعث الإبداع المعرفي في الأداء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الأهلية بمدينة الحديدة". ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط، كما هو موضح في الجدول (15).

جدول (15): نتائج نموذج الانحدار بين بعد الإبداع المعرفي ومتغير الأداء الوظيفي

اختبار T		المتغير التابع / الأداء الوظيفي		اختبار F		معامل	معامل	المتغير
مستوى	قيمة T	معامل الانحدار Beta	درجة الحرية Df	مستوى	قيمة F	التحديد R ²	الارتباط R	المستقل
الدلالة			1	الدلالة				
.000*	8.093	.601	116	.000*	65.497	.361	.601	الإبداع المعرفي
			117					

* دال إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05).

يتبين من الجدول (15) وجود أثر قوي وهو ذو دلالة إحصائية لبعث الإبداع المعرفي في متغير "الأداء الوظيفي"، وهذا ما أوضحه معامل الارتباط R، حيث بلغت قيمته (0.601)؛ وهو ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.01)، أما معامل التحديد R² فيشير إلى أن بعد "الإبداع المعرفي" يؤثر في متغير "الأداء الوظيفي" بنسبة (0.361)؛ وهي نسبة تفسير التباين في متغير "الأداء الوظيفي"، وأن (0.639) ناتج عن عوامل أخرى لم تتطرق إليها الدراسة، كما بلغت قيمة معامل الانحدار Beta (0.601)؛ مما يعني أن تغييراً مقداره وحدة واحدة في المتغير الفرعي "الإبداع المعرفي" سيؤدي إلى زيادة المتغير التابع الأداء الوظيفي بمقدار (0.601)، وهو ذو دلالة إحصائية وفق اختبار $T (P = 0.093 > 0.05)$ ، وعليه تقبل الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعث الإبداع المعرفي في الأداء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الأهلية بمدينة الحديدة"، وتشير النتيجة إلى أن ممارسة العاملين لبعث الإبداع المعرفي في البنوك الأهلية بمدينة الحديدة تبين أنهم يستفيدون من بعضهم البعض في تبادل المعلومات، وأن البنك يواكب جميع أنواع المعارف في مجال العمل وإشراك الموظفين في تحديد أنواع المعارف فضلاً عن أنه يحفز المبدعين ويوفر لهم الفرص لإبراز مهاراتهم، كما يوفر لهم الأجهزة الحديثة والمتطورة، وأيضاً يوفر لهم الحرية في طرح وجهات نظرهم فضلاً عن أنه يحول ابتكارات العاملين إلى خدمات مما يؤثر في الأداء الوظيفي، وهذا يتفق مع دراسة الخالدي (2012) رغم اختلاف المجتمع والمكان.

وتعزى هذه النتيجة إلى أن العاملين في البنوك الأهلية بمدينة الحديدة يرون أن بعد الإبداع المعرفي يؤثر بشكل إيجابي على فاعلية أداء العاملين مما يزيد من مستوى التعلم التنظيمي لديهم ويحسن أداءهم الوظيفي.

• نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعده الإحلال المعرفي في الأداء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الأهلية بمدينة الجديدة". ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط، كما يوضح ذلك الجدول (16).

جدول (16): نتائج نموذج الانحدار بين بعد الإحلال المعرفي ومتغير الأداء الوظيفي

المتغير التابع / الأداء الوظيفي								
المتغير المستقل	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	اختبار F		درجة الحرية Df		معامل الانحدار Beta	اختبار T
			قيمة F	مستوى الدلالة	بين المجموعات	1		
الإحلال المعرفي	.729	.531	131.546	.000*	البواقي	116	.729	11.469
					المجموع	117		.000*

* دال إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05).

يتبين من الجدول (16) وجود أثر قوي وهو ذو دلالة إحصائية لبعده الإحلال المعرفي في متغير الأداء الوظيفي، وهذا ما أوضحه معامل الارتباط R؛ حيث بلغت قيمته (0.729)؛ وهو ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.01)، أما معامل التحديد R² فيشير إلى أن بعد الإحلال المعرفي يؤثر في متغير الأداء الوظيفي بنسبة (0.531)؛ وهي نسبة تفسير التباين في متغير الأداء الوظيفي، وأن (0.469) باقي النسبة في المئة ناتج عن عوامل أخرى لم تتطرق إليها الدراسة، كما بلغت قيمة معامل الانحدار Beta (0.729)؛ مما يعني أن تغيراً مقداره وحدة واحدة في المتغير الفرعي "الإحلال المعرفي" سيؤدي إلى زيادة المتغير التابع "الأداء الوظيفي" بمقدار (0.729)؛ وهو ذو دلالة إحصائية وفق اختبار T (T = 11.469, P > 0.05)، وعليه تقبل الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعده الإحلال المعرفي في الأداء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الأهلية بمدينة الجديدة"، وتشير النتيجة إلى أن ممارسة العاملين في البنوك الأهلية بمدينة الجديدة لبعده الإحلال المعرفي توفر البدائل من الأجهزة والعدات تحسباً للأعطال الفنية، كما اتضح وجود تعاون بين العاملين، واعداد البدائل لأي طارئ يدعم معارف العاملين وتطويرها فضلاً عن أن البنك يحرص على إعادة تصميم وتطوير العمليات المعرفية، كما يعتمد البنك على التدوير الوظيفي لإحلال المعارف بين العاملين، وكذلك يعقد لقاءات دورية للحوار وتبادل الأفكار مما يؤثر على الأداء الوظيفي، وهذا يتفق مع دراسة الخالدي (2012).

وتعزى هذه النتيجة إلى أن العاملين في البنوك الأهلية بمدينة الجديدة يرون أن بعد الإحلال المعرفي يؤثر بشكل إيجابي على أداء العاملين مما يزيد من مستوى التعلم التنظيمي لديهم ويحسن أداءهم الوظيفي.

• نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعده المعرفة الجديدة في الأداء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الأهلية بمدينة الجديدة". ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط، كما يوضح ذلك الجدول (17).

جدول (17): نتائج نموذج الانحدار بين بعد المعرفة الجديدة ومتغير الأداء الوظيفي

المتغير التابع / الأداء الوظيفي								
المتغير المستقل	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	اختبار F		درجة الحرية Df		معامل الانحدار Beta	اختبار T
			قيمة F	مستوى الدلالة	بين المجموعات	1		
المعرفة الجديدة	.656	.430	87.408	.000*	البواقي	116	.656	9.349
					المجموع	117		.000*

* دال إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05).

يتبين من الجدول (17) وجود أثر قوي وهو ذو دلالة إحصائية لبعء "المعرفة الجديدة" في متغير "الأداء الوظيفي"، وهذا ما أوضحه معامل الارتباط (R)؛ حيث بلغت قيمته (0.656)؛ وهو ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.01)، أما معامل التحديد R^2 فيشير إلى أن بعء "المعرفة الجديدة" يؤثر في متغير "الأداء الوظيفي" بنسبة (0.430)؛ وهي نسبة تفسير التباين في متغير "الأداء الوظيفي"، وأن (0.570) ناتج عن عوامل أخرى لم تتطرق إليها الدراسة، كما بلغت قيمة معامل الانحدار Beta (0.656)؛ مما يعني أن تغييراً مقداره وحدة واحدة في المتغير الفرعي "المعرفة الجديدة" سيؤدي إلى زيادة المتغير التابع "الأداء الوظيفي" بمقدار (0.656)، وهو ذو دلالة إحصائية وفق اختبار T ($T = 9.349 > P > 0.05$)، وعليه تقبل الفرضية الفرعية الرابعة التي تنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء المعرفة الجديدة في الأداء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الأهلية بمدينة الحديدة"، وتشير النتيجة إلى أن ممارسة العاملين لبعء المعرفة الجديدة في البنوك الأهلية بمدينة الحديدة، تبين أنها تشمل على إحداث تغييرات جوهرية في العمليات، وتحرص على الحصول على معارف وأفكار جديدة، فضلاً عن أن هذه البنوك من خلال العاملين تنظر للمشاكل على أنها فرص للتعلم، الذي يدعم المعرفة التي تؤدي إلى التطوير وتميز العاملين وبالتالي تؤثر على فاعلية الأداء الوظيفي، وهذا يتفق مع دراسة الخالدي (2012) رغم اختلاف المجتمع والمكان.

وتعزى هذه النتيجة إلى أن العاملين في البنوك الأهلية بمدينة الحديدة يرون أن بعء المعرفة الجديدة يؤثر بشكل إيجابي على فاعلية أداء العاملين مما يزيد من مستوى التعلم التنظيمي لديهم ويحسن أداءهم الوظيفي.

• نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء التشارك بالمعرفة في الأداء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الأهلية بمدينة الحديدة". ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط، كما هو موضح في الجدول (18).

جدول (18): نتائج نموذج الانحدار بين بعء التشارك بالمعرفة ومتغير الأداء الوظيفي

اختبار T		المتغير التابع / الأداء الوظيفي		اختبار F		معامل الارتباط	معامل التحديد	المتغير المستقل
مستوى الدلالة	قيمة T	معامل الانحدار Beta	درجة الحرية Df	بين المجموعات	مستوى الدلالة	R	R ²	التشارك بالمعرفة
.000*	9.191	.649	116	البواقي	.000*	.649	.421	التشارك بالمعرفة
			117	المجموع				

* دال إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05).

يتبين من الجدول (18) وجود أثر قوي ذو دلالة إحصائية لبعء "التشارك بالمعرفة" في متغير "الأداء الوظيفي"، وهذا ما أوضحه معامل الارتباط R؛ حيث بلغت قيمته (0.649)؛ وهو ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.01)، أما معامل التحديد R^2 فيشير إلى أن بعء "التشارك بالمعرفة" يؤثر في متغير "الأداء الوظيفي" بنسبة (0.421)؛ وهي نسبة تفسير التباين في متغير "الأداء الوظيفي"، وأن (0.579) باقي النسبة في المئة ناتج عن عوامل أخرى لم تتطرق إليها الدراسة، كما بلغت قيمة معامل الانحدار Beta (0.649)؛ مما يعني أن تغييراً مقداره وحدة واحدة في المتغير الفرعي "التشارك بالمعرفة" سيؤدي إلى زيادة المتغير التابع "الأداء الوظيفي" بمقدار (0.649)، وهو ذو دلالة إحصائية وفق اختبار T ($T = 9.191 > P > 0.05$)، وعليه تقبل الفرضية الفرعية الخامسة التي تنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء التشارك بالمعرفة في الأداء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الأهلية بمدينة الحديدة"، وتشير النتيجة إلى وجود ممارسة لبعء التشارك بالمعرفة من قبل العاملين في البنوك الأهلية بمدينة الحديدة؛ حيث توفر صناديق للملاحظات والشكاوي وابداء الرأي والمشاركة في صناعة القرارات، كما يتم تقديم استبيانات للعملاء لتقديم وجهات نظرهم حول جودة الخدمات، ويستخدم التدوير الوظيفي للتشارك المعرفي فضلاً عن تقييم الموظفين وفقاً لمشاركتهم مما يؤثر في الأداء الوظيفي، وهذا يتفق مع دراسة الخالدي (2012) رغم اختلاف المجتمع والمكان.

وتعزى هذه النتيجة إلى أن العاملين في البنوك الأهلية بمدينة الحديدة يرون أن بعد التشارك بالمعرفة يؤثر بشكل إيجابي في أداء العاملين مما يزيد من مستوى التعلم التنظيمي لديهم ويحسن أداءهم الوظيفي.

• نتائج اختبار الفرضية الفرعية السادسة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعث التدريب في الأداء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الأهلية بمدينة الحديدة". ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط، كما هو موضح في الجدول (19).

جدول (19): نتائج نموذج الانحدار بين بعد التدريب ومتغير الأداء الوظيفي

اختبار T		الانحدار		المتغير التابع / الأداء الوظيفي		اختبار F		المتغير المستقل	
مستوى الدلالة	قيمة T	معامل Beta	درجة الحرية Df	بين المجموعات	مستوى الدلالة F	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	مستوى الدلالة	قيمة F
.000*	13.206	.775	116	البواقي	.000*	.601	.775	174.401	117
				المجموع					

* دال إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05).

يتبين من الجدول (19)، وجود أثر قوي ذو دلالة إحصائية لبعث "التدريب" في متغير "الأداء الوظيفي"، وهذا ما أوضحه معامل الارتباط R؛ حيث بلغت قيمته (0.775)؛ وهو ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.01)، أما معامل التحديد R² فيشير إلى أن بعد "التدريب" يؤثر في متغير "الأداء الوظيفي" بنسبة (0.601)؛ وهي نسبة تفسير التباين في متغير "الأداء الوظيفي"، وأن (0.399) باقي النسبة في المئة ناتج عن عوامل أخرى لم تتطرق إليها الدراسة، كما بلغت قيمة معامل الانحدار Beta (0.775)؛ مما يعني أن تغيراً مقداره وحدة واحدة في المتغير الفرعي "التدريب" سيؤدي إلى زيادة المتغير التابع "الأداء الوظيفي" بمقدار (0.775)، وهو ذو دلالة إحصائية وفق اختبار (P < 0.05، T = 9.83)، وعليه تقبل الفرضية الفرعية الخامسة التي تنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعث التدريب في الأداء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الأهلية بمدينة الحديدة"، وتشير النتيجة إلى أن ممارسة العاملين لبعث التدريب في البنوك الأهلية بمدينة الحديدة يساعد على تحسين الأداء ويحقق الأهداف المرجوة، كما أنه يربط المعلومات النظرية بالتطبيقات، فضلاً عن أن هذه البرامج التدريبية تسهم في زيادة مهارات العاملين؛ ولذا يقيم البنك دورات تدريبية للعاملين فيه ولجميع المستويات الإدارية، وتبين أيضاً أن البنوك تعتمد على الأساليب الحديثة والأجهزة المتطورة في التدريب، كما أن البنك يسهل المعوقات ويذلل الصعوبات التي تعيق التدريب، ويضع برامج تدريبية بصفة دورية ومستمرة كما يقوم بتوصيف الاحتياجات التدريبية بدقة، ويتبادل الزيارات مع البنوك الأخرى لتبادل الخبرات، كما يمنح جميع العاملين فيه فرص تدريب متكافئة مما يؤثر في الأداء الوظيفي.

وهذا يتفق مع دراسة الجناعي وعلي (2018) ولكن مجتمع الدراسة يختلف عن الدراسة الحالية التي درست البنوك الأهلية بمدينة الحديدة، بينما دراسة الجناعي وعلي (2018) تناولت المستشفيات الأهلية إلا أن النتيجة واحدة من حيث تأثير التدريب على الأداء الوظيفي.

وتعزى هذه النتيجة إلى أن العاملين في البنوك الأهلية بمدينة الحديدة يرون أن بعد التدريب يؤثر بشكل إيجابي على أداء العاملين مما يزيد من مستوى التعلم التنظيمي لديهم ويحسن أداءهم الوظيفي.

• نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثانية: وتنص على: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابة الباحثين حول مستوى الأداء الوظيفي تعزى إلى: (النوع، العمر - المؤهل - النوع - سنوات الخدمة - المسمى الوظيفي)". ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار T لمجموعتين مستقلتين (Independent-Sample T-Test) بالنسبة لمتغير النوع، واختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) بالنسبة لمتغيرات: (العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي).

متغير النوع:

تم استخدام اختبار (t-test) (T) لمجموعتين مستقلتين، كما هو موضح في الجدول (20).

جدول (20): نتائج اختبار (T) للفرق بين متوسطي استجابات مجتمع الدراسة حول مستوى الأداء الوظيفي في البنوك الأهلية بمدينة الحديدية تعزى لمتغير النوع

الجنس	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة (T) المحسوبة	أثر الدلالة الإحصائية
ذكر	93	76.39	15.69	1.426	0.165
أنثى	12	72.67	7.06		

يلاحظ من الجدول (20) أن متوسط درجات الذكور (76.39)، وانحراف معياري (15.69)، وأن متوسط درجات الإناث (72.67)، وانحراف معياري (7.06)، وكما أظهرت نتائج اختبار (T) أنه "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي استجابات مجتمع الدراسة حول مستوى الأداء الوظيفي في البنوك الأهلية بمدينة الحديدية تعزى لمتغير النوع" ($P=0.165, T=1.426$).

وربما يعود السبب في ذلك إلى أن أغلب العاملين في البنوك محل الدراسة يتوافقون مع طبيعة المجتمع؛ ويعود ذلك للفرق الكبير بينهما، وأن المجتمع لم يتقبل عمل الأنثى بشكل ملحوظ بسبب العادات والتقاليد، وأن إشغال الأنثى بالمسؤولية الأسرية زاد من أعبائها في الالتزام الوظيفي الكامل، بينما لا توجد فروق بين الذكور والإناث في مستوى الأداء الوظيفي.

متغير العمر:

تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي، والجدول (21) يوضح النتائج.

جدول (21): اختبار تحليل التباين الأحادي لمتوسطات استجابات مجتمع الدراسة حول مستوى الأداء الوظيفي في البنوك الأهلية بمدينة الحديدية تعزى لمتغير العمر

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة الإحصائية
بين المجموعات	208.062	3	69.354	0.285	0.836
داخل المجموعات	23837.281	98	243.238		
الكلية	24045.343	101			

أظهرت نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي في الجدول (21) أنه "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات مجتمع الدراسة حول مستوى الأداء الوظيفي في البنوك الأهلية بمدينة الحديدية" تعزى لمتغير العمر ($p=0.836, F=0.285$)؛ وربما يعود السبب في ذلك إلى أن الفئة العمرية من (31-40 سنة)، وبنسبة (46.61%)، كانت أكثر تكراراً، وهذا يدل على اهتمام البنوك الأهلية بمدينة الحديدية بتوظيف أصحاب الخبرة؛ كون هذه المرحلة تمثل مرحلة الاستقرار والنضج، ويكون صاحبها قد مر بمراحل وسنوات تكسيه من الخبرات والمهارات التي تمكنه من الأداء الجيد، وأما الفئة العمرية من (50 سنة فأكثر)، وبنسبة (9.32%)، وهي أقل تكراراً، وهذه النسبة تعكس تطور الخبرة والاحتراف في مجال العمل لتعاقب سنوات العمل، وكذلك لاقتربها من سن التقاعد.

متغير المؤهل العلمي:

تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي، والجدول (22) يوضح النتائج.

جدول (22): اختبار تحليل التباين الأحادي بين متوسطات استجابات مجتمع الدراسة حول مستوى الأداء الوظيفي في البنوك الأهلية بمدينة الحديدية تعزى لمتغير المؤهل الدراسي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة الاحصائية
بين المجموعات	452.724	2	226.362		
داخل المجموعات	30763.615	115	267.510	0.846	0.432
الكلية	31216.339	117			

أظهرت نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي في الجدول (22)، أنه "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات استجابات مجتمع الدراسة حول مستوى الأداء الوظيفي في البنوك الأهلية بمدينة الحديدية" تعزى لمتغير المؤهل الدراسي ($p=0.432, F=0.846$)؛ وربما يعود السبب في ذلك إلى المستوى التعليمي العالي للعينة موضوع الدراسة، ويدل كذلك على أن البنوك الأهلية بمدينة الحديدية توظف أصحاب المؤهلات العلمية ضمن عاملها، وهذا ما سينعكس على الأداء الجيد والتميز.

متغير المسمى الوظيفي:

تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي، والجدول (23) يوضح النتائج.

جدول (23): اختبار تحليل التباين الأحادي بين متوسطات استجابات مجتمع الدراسة حول مستوى الأداء الوظيفي في البنوك الأهلية بمدينة الحديدية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة الاحصائية
بين المجموعات	1506.996	5	301.399		
داخل المجموعات	29709.343	112	265.262	1.136	0.345
الكلية	31216.339	117			

أظهرت نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي في الجدول (23) أنها "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات استجابات مجتمع الدراسة حول مستوى الأداء الوظيفي في البنوك الأهلية بمدينة الحديدية" تعزى لمتغير المسمى الوظيفي ($p=0.345, F=1.136$)؛ وربما يعود السبب في ذلك إلى أن البنوك تمارس التعلم التنظيمي لجميع فئات العاملين لديها، وتتعامل معهم بنفس الأهمية، بينما جاءت فئة مديري العموم في المرتبة الأخيرة بنسبة (6.78%)، لاحتياجها فقط لعدد مدير واحد لكل بنك.

متغير عدد سنوات الخدمة:

تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي، كما هو موضح في الجدول (24).

جدول (24): اختبار تحليل التباين الأحادي لاستجابات مجتمع الدراسة حول مستوى الأداء الوظيفي في البنوك الأهلية بمدينة الحديدية تعزى لمتغير عدد سنوات الخدمة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة الاحصائية
بين المجموعات	1392.011	3	464.004		
داخل المجموعات	29824.328	114	261.617	1.774	0.156
الكلية	31216.339	117			

أظهرت نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي في الجدول (24)، أنها "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات استجابات مجتمع الدراسة حول مستوى الأداء الوظيفي في البنوك الأهلية بمدينة

الحديثة" تعزى لمتغير سنوات الخدمة ($p=0.156, F=1.774$)، وربما يعود السبب في ذلك إلى أن فترة ازدهار واستقرار البنوك الأهلية بمدينة الجديدة هي في الفترة ما قبل عشر سنوات، وتوظيف واستيعاب المتخصصين وذوي المؤهلات العالية في تلك الفترة، كما يعكس انخفاض دوران العمل في هذه البنوك موضوع الدراسة، كما يوضح الجدول أقل نسبة (10.17%) من الذين تتراوح مدة عملهم من (1-5) سنوات، ويعزى ذلك إلى عدم وجود توظيف جديد نظراً لما تمر به البلد من ظروف حرب وكساد اقتصادي.

الاستنتاجات:

ويمكن إيجازها على النحو الآتي:

- مستوى ممارسة التعلم التنظيمي بأبعاده الستة في البنوك الأهلية بمدينة الجديدة كانت عالية؛ ويمكن إرجاع ذلك إلى مواكبة التطورات التقنية والمعرفية ووجود نشاط أو مجموعة من الأنشطة والعمليات المستمرة التي تهدف إلى إيجاد رؤية مشتركة داخل المنظمة وتبني أساليب تفكير تنظيمية أكثر شمولاً، وتغيير نظرة العاملين من الرؤية الجزئية إلى النظرة الكلية التي تنسجم مع أهداف الفرد والمنظمة.
- مستوى التعلم التنظيمي مرتفع؛ وهذا يعني أن محاكاة العادات والتقاليد والقيم يمكن أن تبقى حتى برحيل الأفراد.
- مستوى التعلم التنظيمي مرتفع؛ وقد يعود ذلك إلى ممارسة الحوار والنقاش والمشاركة، فالحوار يُمكن من تقصي المشاكل الحساسة، وبالمقابل فإن التشارك بالمعرفة تمكن من عرض أوجه النظر المختلفة والدفاع عنها من أجل اتخاذ القرار السديد.
- يشجع التعلم التنظيمي على الاستفادة من تجارب الآخرين؛ ويمكن القول: إن أرقى العقول هي التي تتعلم من تجارب الآخرين بما يكفي في تعاملها مع الحياة.
- يؤثر التعلم التنظيمي على الأداء الوظيفي بشكل مرتفع؛ كونه يعتبر العنصر البشري الركيزة الأساسية لكافة العمليات والأنشطة التي يمارسها البنك في تحقيق أهدافه.
- ارتضاع مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين في البنوك الأهلية بمدينة الجديدة؛ ويمكن القول: إن هذا ما يعبر عن قدرة الفرد على تحقيق أهداف المنظمة من خلال الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة بطريقة كفؤة وفعالة.
- أهم أبعاد التعلم التنظيمي في مستوى التأثير على الأداء الوظيفي هو توليد المعرفة، والإحلال المعرفي، والتدريب، ثم الإبداع المعرفي، والمعرفة الجديدة، وأخيراً التشارك بالمعرفة؛ ويمكن إرجاع ذلك إلى ارتباطهم المباشر بالتعلم التنظيمي، فهو يعد الأساس المركزي في غرس المبادئ وتطوير الذات بما يخدم الفرد والمنظمة.

التوصيات:

في ضوء الاستنتاجات التي خلصت إليها الدراسة يمكن عرض التوصيات الآتية:

- زيادة اهتمام البنوك بالتنسيق مع المؤسسات الاقتصادية والبنوك الأخرى لتوليد معارف جديدة وتحويلها إلى خدمات، ودعم الأبحاث التي يستفاد من نتائجها.
- تشجيع دعم البنوك لبيئة صناعة القرار وإبداع العاملين.
- الاهتمام أكثر بوضع برامج ترفيحية للعاملين لزيادة إبداعهم.
- زيادة تشجيع البنوك بالاهتمام أكثر بتقديم حوافز مجزية للعاملين لقاء تقديمهم معارف جديدة.
- دعم وتشجيع البنوك للمواقع الالكترونية التفاعلية لتبادل المعارف الجديدة وتطوير المعلومات.
- توفير البنوك لمكتبات مرئية وسمعية متخصصة لتوفير معارف جديدة.
- إنشاء مسابقات معرفية جديدة من أجل تطوير مهارات العاملين.
- الاستفادة من اللقاءات الدورية مع العملاء من أجل التشارك بالمعرفة.

- الاهتمام أكثر بإقامة الورش (ندوات - مؤتمرات) للتشارك بالمعرفة بين فرق العمل.
- الحرص على إشراك جميع العاملين في وضع البرامج التدريبية من أجل الاهتمام بجميع المستويات.
- اتخاذ إجراءات تدعم أبعاد التعلم التنظيمي من أجل زيادة تحسين أداء العاملين.
- القيام بإنشاء إدارة مختصة للأبحاث يستفاد من نتائجها في توليد معارف جديدة لتطوير أداء العاملين.

المقترحات:

- عمل دراسة ميدانية ماثلة للدراسة الحالية على البنوك المختلطة (كاف بنك، والبنك اليمني للإنشاء والتعمير).
- عمل أبحاث حول علاقة التعلم التنظيمي بالتمكين الإداري وأثرهما في الأداء الوظيفي لمعرفة مساهمة هذه المتغيرات في كفاءة وفعالية العاملين بالبنوك الأهلية والمختلطة وإتاحة الفرصة للمسؤولين عن هذه البنوك والمؤسسات في الإبداع.
- عمل دراسة مقارنة حول أثر التعلم التنظيمي في الأداء الوظيفي بين البنوك والأهلية والمختلطة.

المراجع:

- الأخضر، خراز (2011)، دور الإبداع في اكتساب المؤسسة ميزة تنافسية: دراسة حالة مؤسسة EGTت مركب حمام ربي (سعيدة) نموذجاً (رسالة ماجستير)، جامعة أبي بكر بلقايد، الجزائر.
- بن دومة، أم هاني (2017)، تأثير التعلم التنظيمي على الأداء الوظيفي دراسة لعينة من المؤسسات الخدمائية في ولاية ورقلة (رسالة ماجستير)، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.
- بن عقيل، ناصر محمد (2006)، العلاقات الإنسانية وعلاقتها بالأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على ضباط قوات الأمن الخاصة بمدينة الرياض (رسالة ماجستير)، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.
- ججيق، عبد المالك، وعبيدات، سارة (2014)، تأثير التشارك المعرفي في تطوير الكفاءات الجماعية: دراسة ميدانية في شركة ميديترام بالجزائر العاصمة، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، (6)، 127-138.
- جروان، فتحي عبد الرحمن (2002)، الإبداع مفهومه وتدريبه (ط1)، عمان الأردن: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع.
- الجناعي، نوري عبد الودود، وعلي، عمرو محمد صالح (2018)، التأثير الكلي والجزئي للتمكين الإداري في أبعاد الأداء الوظيفي - دراسة ميدانية في المستشفيات الأهلية بأمانة العاصمة صنعاء الجمهورية اليمنية، مجلة الدراسات الاجتماعية، 24 (1)، 1-31.
- جوادي، بلقاسم (2015)، التعلم التنظيمي وعلاقته بتمكين العاملين، دراسة ميدانية على عينة من عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية الأغواط (رسالة ماجستير)، جامعة محمد خيضر، سكرة، الجزائر.
- الخالدي، صالح عابر بشيت (2012)، دور أبعاد جودة الخدمة وقدرات التعلم التنظيمي في تطوير ثقافة التميز: دراسة ميدانية في الشركات الصناعية المدرجة في سوق الكويت للأوراق المالية (رسالة ماجستير)، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- خيرة، عيشوش (2011)، التعلم التنظيمي كمدخل لتحسين أداء المؤسسة: دراسة حالة مؤسسة سونطراك (رسالة ماجستير)، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، الجزائر.
- ديوب، أيمن حسن ديوب (2013)، أثر التعلم التنظيمي في تطوير المسار الوظيفي: دراسة تطبيقية في قطاع المصارف، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، 29 (2)، 121-150.
- رحمون، سهام (2014)، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي دراسة على عينة من الإداريين بكليات ومعاهد جامعة باتنة (أطروحة دكتوراه)، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.

- الرقيشية، عائشة بنت سالم بن صالح (2015)، *أبعاد التعلم التنظيمي وعلاقتها بتنمية رأس المال البشري لدى معلمي مدارس التعليم ما بعد الأساسي بمحافظة الداخلية بسلطنة عمان* (رسالة ماجستير)، جامعة نزوى، سلطنة عمان.
- الزهراني، علي بن حسن (2013)، *درجة ممارسة إدارة المعرفة في المدارس الثانوية الحكومية بمدينة جدة من وجهة نظر المديرين والمعلمين* (رسالة ماجستير)، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، السعودية.
- السكرانة، بلال خلف (2014)، *التعلم التنظيمي ودوره في تحقيق التحسين المستمر في منظمات الاعمال - دراسة ميدانية على شركات التأمين في الأردن*، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، (40)، 121-150.
- سميرة، صولح (2013)، *دور توليد المعرفة في تحسين الأداء البشري: دراسة حالة في مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة* (رسالة ماجستير)، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
- شاريهان، لخداري (2016)، *دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي دراسة حالة - مؤسسة اتصالات الجزائر فرع - بسكرة* (رسالة ماجستير)، جامعة محمد خيضر - بسكرة، الجزائر.
- الشيبي، ايناس محمد إبراهيم (2015)، *واقع تطبيق عمليات إدارة المعرفة وأثرها في تحقيق المزايا التنافسية في المؤسسات المصرفية: دراسة حالة مؤسسة الراجحي المصرفية، المجلة المصرية للمعلومات، 14 (16)، 15-34.*
- الصرايرة، خالد أحمد (2011)، *الأداء الوظيفي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر رؤساء الأقسام فيها*، مجلة جامعة دمشق للعلوم التربوية والنفسية، 27 (2-1)، 601-652.
- العبادي، هاشم فوزي، والبغدادى، عادل هادي حسين (2010)، *التعلم التنظيمي والمنظمة المتعلمة وعلاقتها بالفاهيم الإدارية الحديثة، عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع*
- العصيمي، عواطف بنت أحمد حماد (2008)، *التعلم التنظيمي ودوره في عملية التغيير الاستراتيجي في الجامعات السعودية* (رسالة ماجستير)، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، السعودية.
- عيسى، حمد علي عبد الله (2014)، *تأثير المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين* (رسالة ماجستير)، جامعة العلوم التطبيقية، مملكة البحرين.
- فردوس، بن عزة (2016)، *دور التدريب في تحسين أداء العاملين في المؤسسة الصغيرة والمتوسطة: دراسة ميدانية لقيادة طبية جراحية ضياء بورقلة* (رسالة ماجستير)، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.
- القاضي، هيفاء بنت سليمان (2013)، *استراتيجيات التعلم والتعليم والتقويم، مشروع التأسيس للجودة والتأهل للاعتماد المؤسسي والبرامج، الرياض، السعودية: جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن.*
- قهوجي، احمد (2014)، *دور أبعاد المنظمة المتعلمة في تحسين أداء العاملين دراسة ميدانية في شركتي الاتصال الخلوية (SYRIATE-MTN) في مدينة دمشق*، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية - سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، 36 (6)، 187-208.
- لزهري، ربحي (2017)، *دور التعلم التنظيمي في تحسين أداء المؤسسة: دراسة حالة مؤسسة الجبس ومشتقاته أولاد جلال بسكرة - جامعة محمد خيضر بسكرة - الجزائر* (رسالة ماجستير)، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
- موسى، أسامة محمود (2007)، *واقع عملية التدريب من وجهة نظر المدربين: دراسة حالة بنك فلسطين (م.ع.م) في قطاع غزة* (رسالة ماجستير)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- ناصر، حسن محمود حسن (2010)، *الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في المنظمات الأهلية الفلسطينية من وجهة نظر العاملين* (رسالة ماجستير)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- نعمان، عائدة عبد العزيز علي (2014)، *التمكين الإداري في تحقيق التغيير التنظيمي - دراسة تطبيقية على الجامعات الحكومية اليمنية* (أطروحة دكتوراه)، جامعة قناة السويس، مصر.

- Afful-Broni, A. (2012). Relationship between motivation and job performance at the University of Mines and Technology, Tarkwa, Ghana: Leadership lessons. *Creative Education, 3*(03), 309-314.
- Ahmed, A., Yasar, M. F., & Emhan, A. (2014). Analysis of relationships between organizational learning capacity and organizational performance: A case study of banking sector in Nigeria. *Academic Journal of Interdisciplinary Studies, 2*(6), 191-198.
- Cheng, B., Wang, M., Moormann, J., Olaniran, B. A., & Chen, N. S. (2012). The effects of organizational learning environment factors on e-learning acceptance. *Computers and Education, 58*(3), 885-899.
- Kamya, M. T. (2012). Organizational learning and market performance: The interactive effect of market orientation. *Journal of Economics and International Finance, 4*(10), 226-235.
- Vasenska, I. (2013). *Organizational learning and employee empowering increasing tourist destination performance*. In proceedings of the International Conference of Active Citizenship by Knowledge, Management and Innovation (pp. 615-624), 19-21 June, Zadar, Croatia.

أثر تطبيق معايير صفات التدقيق الداخلي في فاعلية نظام الرقابة الداخلية - دراسة ميدانية في البنوك العاملة بالجمهورية اليمنية

أ.د. محمد علي الربيدي⁽¹⁾
أ. عبد الإله أحمد خبه²

© 2020 University of Science and Technology, Sana'a, 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.

© 2020 جامعة العلوم والتكنولوجيا، اليمن. يمكن إعادة استخدام المادة المنشورة حسب رخصة مؤسسة المشاع الإبداعي شريطة الاستشهاد بالمؤلف والمجلة.

¹ أستاذ المحاسبة، جامعة العلوم والتكنولوجيا، اليمن

² باحث، جامعة العلوم والتكنولوجيا، اليمن

* عنوان المراسلة: dr.marubaidi@hotmail.com

أثر تطبيق معايير صفات التدقيق الداخلي في فاعلية نظام الرقابة الداخلية - دراسة ميدانية في البنوك العاملة بالجمهورية اليمنية

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر تطبيق معايير صفات التدقيق الداخلي في فاعلية نظام الرقابة الداخلية في البنوك العاملة بالجمهورية اليمنية. ولتحقيق هذا الهدف، تم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة الذي بلغ عدده (18) بنكاً عاملاً في الجمهورية اليمنية، وقد أخذت منه عينة بلغ عددها (14) بنكاً ممثلة بعدد (190) موظفاً من المدققين الداخليين، ولجان التدقيق والمدراء الماليين، وتم تحليل (155) استبانة بعد استبعاد الاستبانة غير الصالحة للتحليل باستخدام برنامج الحزم الإحصائية (SPSS). وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لتطبيق معايير صفات التدقيق الداخلي في فاعلية نظام الرقابة الداخلية. وأوصت الدراسة بتبني إجراءات في تعزيز فاعلية نظام الرقابة الداخلية، منها: توفر السلطة الكافية لنشاط التدقيق الداخلي، وأن يتمتع فريق التدقيق الداخلي بالاستقلالية التامة، بالإضافة إلى إجراء التقييم الدوري والمستمر لنشاط التدقيق الداخلي.

الكلمات المفتاحية: البنوك، فاعلية نظام الرقابة الداخلية، معايير صفات التدقيق الداخلي، اليمن.

The Impact of the Standards Implementation of Internal Audit Attributes on the Internal Control System Effectiveness: A Field Study of Banks in Yemen

Abstract:

This study aimed to investigate the impact of the implementation of internal audit characteristics on the effectiveness of the internal control system in banks in Yemen. To achieve the objective of this study, a questionnaire was designed as a tool for collecting the data from the study community which consisted of (18) banks in Yemen, (14) of which, in Sana'a city, were taken as a sample. The sample consisted of 190 employees selected from the internal auditors, internal audit committees and finance managers. The SPSS was used to analyze 155 questionnaires that were valid for analysis. The results of the study revealed that there is a statistically significant positive impact on the implementation of all standards of internal audit characteristics on the effectiveness of the internal control system. In the light of the findings, the study recommends that the Yemeni banks should adopt procedures to enhance the effectiveness of the internal control system, including providing sufficient authority for the internal audit activity. The team of internal audit should have absolute independence and continuous training in line with international standards and developments; in addition, conducting a periodic and continuous evaluation of the internal audit activity is recommended to enhance the effectiveness of the internal control system.

Keywords: banks, the effectiveness of the internal control system, internal audit characteristics, Yemen.

المقدمة:

يُعد ضعف فاعلية نظام الرقابة الداخلية السبب الرئيس لتعرض العديد من المنشآت الصناعية والتجارية والخدمات إلى انهيارات وأزمات مالية كبيرة خصوصاً في القطاع المصرفي (Basel Committee on Banking Supervision, 2011). ويُقصد بفاعلية نظام الرقابة الداخلية مدى نجاح نظام الرقابة الداخلية في الوصول إلى نتائج تقديم تأكيد معقول بشأن تحقيق أهداف المؤسسة المتمثلة في موثوقية التقارير المالية، والالتزام بالقوانين والأنظمة، وفاعلية العمليات التشغيلية (Saidin & Badara, 2013).

ولأهمية فاعلية نظام الرقابة الداخلية، أصدرت لجنة الرقابة المصرفية (Basel Committee on Banking Supervision) في سويسرا، (29) مبدءاً لنظام الرقابة الداخلية حتى يعمل بفاعلية (لجنة بازل للرقابة المصرفية، 2014). وقد تم إصدار الإطار المتكامل للرقابة الداخلية من قبل لجنة رعاية المؤسسات (Committee of Sponsoring Organization's-COSO) عام 1992م. وأصدر المعهد الكندي للمحاسبين القانونيين (The Canadian Institute of Chartered Accountants-CICA) في عام 1995م، نموذج مقاييس الرقابة (COCO). وقد أصدر الكونغرس الأمريكي في عام 2002، قانون ساربنيز-أوكسلي (Lakis & Giriūnas, 2012, 146) (SOX, 2002) (Sarbanes-Oxley). ولم تكن اليمن بمعزل عن ذلك، فقد تم إصدار دليل حوكمة البنوك من قبل البنك المركزي اليمني في عام 2010م، والذي أُلزم أن يكون لكل بنك نظام فعال للرقابة الداخلية (البنك المركزي اليمني، 2010).

وزاد الاهتمام في الفترة الأخيرة بمعايير صفات التدقيق الداخلي الصادرة عن معهد المدققين الداخليين (Institute of Internal Auditors-IIA) في أمريكا، والتي تمثل أدلة إرشادية متكاملة تساعد في ضمان تنفيذ أنشطة التدقيق الداخلي بشكل فعال (Keane, Elder, & Albring, 2015). ويتمثل تأثير معايير صفات التدقيق الداخلي في فاعلية نظام الرقابة الداخلية من خلال تقديم خدمات تأكيدية واستشارية مستقلة وموضوعية، تمكن المنشأة من الحفاظ على ضوابط رقابية فعالة تزيد من فاعلية العمليات التشغيلية، وتحفز الموظفين على الالتزام بالسياسات والإجراءات الموضوعية، وتضمنت دقة التقارير المرفوعة مما يمكن الإدارة من اتخاذ الإجراءات التصحيحية في التوقيت المناسب، وفقاً لدراسات كل من شمالال (2016)، Abbass و Aleqab (2013)، Modibbo (2015)، و Adagye (2015)، و Hrebik (2015).

وتُعد فاعلية نظام الرقابة الداخلية ذات أهمية خاصة في البنوك؛ لكونها تعزز الثقة لدى المستثمرين بالأنشطة التي تقدمها تلك البنوك، كما أن معايير الصفات سيكون لها أثر في نجاح البنوك في تحقيق أهدافها (الشوبكي، 2014)، واستناداً إلى نظرية السمات ونظرية الطوارئ فإن هناك أثراً إيجابياً لمعايير صفات التدقيق الداخلي في فاعلية نظام الرقابة الداخلية.

وبما أن البنوك العاملة في الجمهورية اليمنية ليست بمعزل عما يجري في البنوك الخارجية، فإن لفاعلية نظام الرقابة الداخلية أهمية في حماية العمليات المصرفية وتوفير الثقة في البنوك وإدارتها من قبل العملاء والمساهمين. لذا فإن الهدف الرئيس للدراسة الحالية يتمثل في قياس أثر معايير صفات التدقيق الداخلي في فاعلية نظام الرقابة الداخلية في البنوك العاملة في الجمهورية اليمنية.

الإطار النظري:

أبعاد فاعلية نظام الرقابة الداخلية:

تُعد مكونات نظام الرقابة الداخلية وفق إطار لجنة رعاية المؤسسات (COSO)، المقياس الأفضل لفاعلية نظام الرقابة الداخلية، كأبعاد للمتغير التابع. وتشمل هذه المكونات: البيئة الرقابية، وتقييم المخاطر، والأنشطة الرقابية، والمعلومات والاتصالات، والمراقبة والمتابعة. وقامت لجنة رعاية المؤسسات في عام 2013م بتطوير هذا الإطار بإضافة 17 مبدءاً، والتي تمثل المفاهيم الأساسية لكل مكون من مكونات الرقابة الداخلية. فإذا كانت المكونات موجودة وفعالة ستتحقق أهداف نظام الرقابة الداخلية، ومن ثم يُعتبر نظام الرقابة الداخلية قوياً وفعالاً.

1. بُعد البيئة الرقابية :

تُعد البيئة الرقابية المكون الرئيس للرقابة الداخلية، ومن خلالها توجد بقية المكونات، وذلك وفقاً لدراسات كل من Saidin و Badara (2013) Johari و Shamsuddin (2014)، الحسيني والسعبري (2017) Gamage، Lock و Fernando (2014)، ودراسة الخالدي (2015). وتُشير لجنة رعاية المؤسسات (COSO) إلى أن البيئة الرقابية عبارة عن مجموعة من المعايير، أو العمليات، أو البنى التي توفر أساساً لتنفيذ الرقابة الداخلية. وتوجد عدة عناصر للبيئة الرقابية، تمكن من وجود هيكل قوي وفعال لنظام الرقابة الداخلية، والتي تمثل مؤشرات لقياس بُعد البيئة الرقابية، منها: منظومة القيم الأخلاقية والنزاهة، ووجود مجلس إدارة فعال، وهيكل تنظيمي، وتخصيص السلطات والمسؤوليات، وسياسات شفافة للموارد البشرية، ووضع آليات للمساءلة، ووضع مقاييس الأداء والجوائز والمكافآت الأخرى المناسبة للمسؤوليات على جميع مستويات المنشأة وتقييمها من أجل الملاءمة المستمرة لمسؤوليات نظام الرقابة الداخلية الفعال (COSO, 2013).

2. بُعد تقييم المخاطر :

يتطلب نظام الرقابة الداخلية الفعال أن تقوم الإدارة بتحديد المخاطر وتحليل أسباب حدوثها وتقييم درجة خطورتها ومدى تأثيرها على البيانات المالية (لجنة بازل للرقابة المصرفية، 2014). وأضاف Adagye (2015) أن القدرة على تقييم المخاطر وإدارتها، يساعد الإدارة على تصميم نظام فعال للرقابة الداخلية. وبحسب نموذج لجنة رعاية المؤسسات (COSO) يُعد تحديد أهداف المنظمة، وتحديد المخاطر والفرص، والسياسات، والتخطيط، مقاييس لفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المنشأة (الخالدي، 2015).

3. بُعد الأنشطة الرقابية :

تتمثل الأنشطة الرقابية في السياسات والإجراءات التي تساعد على ضمان تنفيذ توجيهات الإدارة، واتخاذ الإجراءات اللازمة لمنع أو تقليل المخاطر التي يمكن أن تعيق إنجاز أهداف المنشأة، ومثال ذلك: التفويض الواضح للسلطة والصلاحيات، والفصل بين المهام، وحصص حق الوصول إلى قواعد البيانات التكنولوجية للمرخص لهم فقط بما يتناسب مع مسؤولياتهم الوظيفية، وحماية أصول المنشأة، ونشر السياسات والإجراءات الرقابية التي تدعم توجيهات الإدارة التي تضع السياسات موضع التنفيذ، واتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة، (Mahadeen, Al-Dmour, Obeidat, & Tarhini, 2016; COSO, 2013).

4. بُعد المعلومات والاتصالات :

يُسهّم بُعد المعلومات والاتصالات في تحديد وتوصيل المعلومات المطلوبة للرقابة الفعّالة، وفق إطار زمني مناسب للمستخدمين الداخليين والخارجيين، مما يمكنهم من تنفيذ مسؤولياتهم (Saidin & Badara, 2013). وأضافت دراسة الحسيني والسعبري (2017)، أنه إذا لم يكن هناك في الوحدة الاقتصادية نظام يقوم بتوفير معلومات كافية وملائمة إلى الأشخاص المعنيين في الوحدة، فإن نظام الرقابة الداخلية يصبح قليل الفاعلية، ووفقاً لإطار لجنة رعاية المؤسسات (COSO, 2013)، يتم قياس المعلومات والاتصال من خلال عدة مؤشرات، منها: اختيار المعلومات ذات الصلة، والاتصال الخارجي، والاتصال الداخلي.

5. بُعد المراقبة :

يشمل بُعد المراقبة الفحص الدوري والمستمر لمختلف مكونات نظام الرقابة الداخلية من قبل الإدارة لتحديد فيما إذا كانت الرقابة الداخلية فعّالة، ومصممة بشكل كاف، ويتم تنفيذها بشكل صحيح وفعال، وتحديد الحاجة لإجراء التطوير والتحديث المطلوب، وتحديد مواطن الضعف في النظام الرقابي، والرفع بأوجه القصور والتعديلات المقترحة إلى الإدارة العليا ومجلس الإدارة، وذلك وفقاً لدليل حوكمة البنوك (البنك المركزي اليمني، 2010) وذلك بحسب دراسة Karagiorgos، Drogalas و Giovanis (2013)، ودراسة Gamage et al. (2014). ويمكن قياس بُعد المراقبة في المنشأة من خلال عدة مؤشرات، أهمها: إجراء تقييمات مستمرة و / أو منفصلة، وتقييم أوجه القصور والإبلاغ عنها.

معايير صفات التدقيق الداخلي:

يُقصد بمعايير صفات التدقيق الداخلي كمتغير مستقل رئيس، السمات والخصائص الواجب توافرها في المدققين الداخليين ودوائر التدقيق الداخلي (2, 2017, IIA). وتتضمن معايير صفات التدقيق الداخلي أربعة معايير كمتغيرات مستقلة فرعية، هي: معيار الغرض والسلطة والمسؤولية، ومعايير الاستقلالية والموضوعية، ومعايير المهارة والعناية المهنية اللازمة، ومعايير برنامج تأكيد وتحسين الجودة.

1. الغرض والسلطة والمسؤولية:

يُشير معيار التدقيق الداخلي رقم 1000 الغرض والسلطة والمسؤولية: إلى أنه يجب تحديد غرض وسلطة ومسؤولية نشاط التدقيق الداخلي في وثيقة يُطلق عليها "ميثاق التدقيق الداخلي. وبحسب مبدأ Basel (5) يجب أن يكون لكل بنك ميثاق للتدقيق الداخلي، بحيث يبين الغرض من وظيفة التدقيق الداخلي ومكانته وصلاحيته داخل البنك بطريقة تعزز من فاعلية وظيفته التدقيق الداخلي (Basel Committee on Banking Supervision, 2011). ويمكن قياس هذا المتغير المستقل من خلال عدة أبعاد، أهمها: بُعد الغرض من نشاط التدقيق الداخلي، وبُعد سلطة نشاط التدقيق الداخلي، وبُعد مسؤولية نشاط التدقيق الداخلي.

2. الاستقلالية والموضوعية:

يُشير معيار التدقيق الداخلي رقم 1100 الاستقلالية والموضوعية إلى أنه يجب أن يكون نشاط التدقيق الداخلي مستقلاً، ويجب على المدققين الداخليين أداء أعمالهم بموضوعية (4, 2017, IIA). وبحسب دراسة Laila و Sakour (2015) يُعد استقلال نشاط التدقيق الداخلي المحرك الرئيسي لوظيفة التدقيق الداخلي، وبحسب المادة (4) من القرار الجمهوري (5) لسنة 2010م بشأن إعادة إنشاء وتنظيم وظيفة المراجعة الداخلية بوحدات الجهاز الإداري للدولة والقطاع العام والمختلط بالجمهورية اليمنية يجب أن يكون المدققون الداخليون مستقلين عن النشاط الذي يقومون بتدقيقه؛ لأن ذلك يمكنهم من تنفيذ مهامهم واختصاصاتهم بمهنية وموضوعية (لجنة التدقيق الداخلي، 2012، 2). ويمكن قياس متغير الاستقلالية من خلال ثلاثة أبعاد، هي: بُعد الاستقلالية التنظيمية، وبُعد التفاعل المباشر مع مجلس الإدارة، وبُعد معوقات الاستقلالية.

3. المهارة والعناية المهنية اللازمة:

ينص معيار التدقيق الداخلي رقم 1200 المهارة والعناية المهنية اللازمة: على أنه يجب إنجاز مهام التدقيق الداخلي بمهارة مع توخي العناية المهنية اللازمة (7, 2017, IIA). وبحسب دراسة Dellai و Omri (2016)، و Mohamud (2013)، و دراسة Sawan و Alzeban (2013) يجب أن يكون لدى موظفي التدقيق الداخلي معارف ومهارات مهنية وكفاءة فنية مناسبة، بالإضافة إلى معرفة كافية بوظيفة التدقيق الداخلي. ويمكن قياس المهارة والعناية المهنية اللازمة من خلال عدة أبعاد، منها: بُعد المهارة، وبُعد العناية المهنية اللازمة، وبُعد التطوير المهني المستمر.

4. برنامج تأكيد وتحسين الجودة:

ينص معيار التدقيق الداخلي رقم 1300 برنامج تأكيد وتحسين الجودة على أنه يجب على الرئيس التنفيذي للتدقيق الداخلي أن يضع برنامج تأكيد وتحسين الجودة ويحافظ عليه، بحيث يغطي كافة جوانب نشاط التدقيق الداخلي لتحديد مدى توافق نشاط التدقيق الداخلي مع معايير التدقيق، ومبادئ أخلاقيات المهنة، واختبار كفاءة وفاعلية نشاط التدقيق الداخلي وتحديد فرص التحسين المتاحة فيه (8, 2017, IIA). ويمكن قياس متغير برنامج تأكيد وتحسين الجودة من خلال بعدين، هما: بُعد متطلبات برنامج تأكيد وتحسين الجودة، وبُعد التقارير المتعلقة ببرنامج تأكيد وتحسين الجودة.

النظريات المفسرة للنموذج المعرفي:

1. نظرية السمات:

تهدف نظرية السمات إلى التعبير عن السلوك التوافقي في القيادة (إدارة التدقيق الداخلي في الدراسة الحالية)، ويُعد ألبورت وجيمفورد وكاتل من أبرز المنظرين لنظرية السمات، حيث تم النظر إلى السمات بأنها صفات أو خصائص مميزة ثابتة تظهر للعيان باستمرار في المواقف المختلفة على شكل أفعال وسلوكيات متنوعة (Rao & Rao, 1997).

وبحسب دراسة آل ياسين (2014) فقد توصلت العديد من الدراسات إلى العديد من السمات الواجب توافرها لدى القيادة (إدارة التدقيق الداخلي في الدراسة الحالية)، منها: الاستعداد لتحمل المسؤولية، والقدرة على التخطيط والتنظيم، الاستقلالية، والسرعة في اختيار البدائل المناسبة، والقدرة على اتخاذ القرار، وتعزيز نظرية السمات من القيام بعملية الرقابة للتحقق من إنجاز الأعمال على أفضل وجه.

وتظهر علاقة نظرية السمات بالدراسة الحالية من خلال أنه لأجل تحقيق نظام فعال للرقابة الداخلية يجب أن تتصف الإدارة العليا ومجلس الإدارة بالعديد من الصفات القيادية والمهارية التي تمكنهم من وضع السياسات والإجراءات وإصدار التعليمات اللازمة، والقيام بعملية الإشراف والمراقبة. كما يجب أن يتصف نشاط التدقيق الداخلي بالسلطة والمسؤولية والاستقلالية والمهارة وضمان الجودة حتى يتم اكتشاف نقاط الضعف في نظام الرقابة الداخلية وتقديم التوصيات اللازمة لتصحيح ذلك.

2. نظرية الطوارئ:

يعود تاريخ ظهور نظرية الطوارئ إلى بداية السبعينيات، ويُعد Otley أول من أدخل نظرية الطوارئ في مجال المحاسبة الإدارية، حيث اعتمدت بعض الدراسات على حالات تربط بين ممارسات المحاسبة الإدارية ومكونات نظام الرقابة الإدارية باعتبارها عوامل شرطية أو بيئية تؤثر في تنوع ممارسات نظام الرقابة الإدارية (عبيد الله، 2017).

وتظهر علاقة نظرية الطوارئ بهذه الدراسة من خلال أنه لا يوجد نظام للرقابة الداخلية ثابت وموحد لكل المنشآت وإنما يتغير بحسب المنشأة وحجمها ونشاطها والمتغيرات الداخلية والخارجية، لهذا يجب على الإدارة اختبار فاعلية نظام الرقابة الداخلية للتأكد من كفايته وفاعليته في بعض الحالات الطارئة.

الدراسات السابقة:

يُستدل من الدراسات السابقة التي تناولت أثر تطبيق معايير صفات التدقيق الداخلي في فاعلية نظام الرقابة الداخلية (Modibbo, 2015; Sakour & Laila, 2015; Shamsuddin & Johari, 2014)؛ برابح، (2015)، أن هناك أثراً إيجابياً لمعايير صفات التدقيق الداخلي في فاعلية نظام الرقابة الداخلية. ويمكن تحديد هذا الأثر من عدة زوايا، هي: أثر تطبيق معيار الغرض والسلطة والمسؤولية، ومعيار الاستقلالية والموضوعية، ومعيار المهارة والعناية المهنية اللازمة، ومعيار برنامج تأكيد وتحسين جودة التدقيق الداخلي في فاعلية نظام الرقابة الداخلية.

وفيما يتعلق بمعيار الغرض والسلطة والمسؤولية أشارت دراسة عليوي والغربان (2011) إلى أنه لكي يتمكن المدقق الداخلي من أداء مهامه يجب أن يمنح السلطة التي تمكنه من أداء مهامه على أكمل وجه. وقد توصلت دراسة Shamsuddin and Johari (2014) إلى أن تحديد غرض نشاط التدقيق الداخلي، ومنحه السلطة الكافية، تؤثر بشكل إيجابي في فاعلية مكونات نظام الرقابة الداخلية. ووفقاً لدليل حوكمة البنوك بالجمهورية اليمنية يقع على عاتق رئيس وأفراد التدقيق الداخلي مسؤولية وضع خطة تدقيق سنوية وتنفيذها، وتقديم تقارير دورية إلى لجنة التدقيق ومجلس الإدارة (البنك المركزي اليمني، 2010).

وبالنسبة لمعيار الاستقلالية والموضوعية أكدت دراسة Dambatta (2004) أن عدم استقلالية المدقق الداخلي يؤدي إلى عدم فاعلية نظام الرقابة الداخلية. وقد أشارت دراسة كل من براجح (2015)؛ و Adagye (2015) إلى أن فاعلية نظام الرقابة الداخلية تستند إلى استقلالية وموضوعية المدققين الداخليين، وأضافت دراسة Keane et al. (2015)، أن استقلالية وموضوعية المدقق الداخلي تؤثر في الإفصاح عن مشاكل فاعلية نظام الرقابة الداخلية لدى المنشأة.

وفيما يختص بمعيار المهارة والعناية المهنية اللازمة توصلت دراسة Modibbo (2015) إلى أن ضعف فاعلية نظام الرقابة الداخلية جاء نتيجة لعدم كفاءة وتدريب موظفي التدقيق الداخلي على مواجهة التحديات في عمليات نظام الرقابة الداخلية. وأكدت دراسة Arens (2013) إلى أن مهارات وخبرات وكفاءة المدققين الداخليين هي أمر أساس لضمان قدرتهم على تقديم المشورة بشأن فاعلية نظام الرقابة الداخلية، وأضافت دراسة كل من Johari و Shamsuddin (2014)، و Aleqab و Abbass (2013) أن تمتع المدقق الداخلي بالمهارة والتدريب المستمر يعزز من فاعلية نظام الرقابة الداخلية. وقد توصلت دراسة الحسنواوي (2017) إلى أن ضعف فاعلية نظام الرقابة الداخلية جاء نتيجة لعدم توفر المؤهلات العلمية والعملية للمدققين الداخليين، وعدم إشراكهم في الدورات التدريبية لتطوير مهاراتهم.

وما يخص معيار برنامج تأكيد وتحسين جودة التدقيق الداخلي فإن دراسة Oussii و Taktak (2018) أشارت إلى أن جودة نظام الرقابة الداخلية مرتبطة بمستوى تأكيد جودة التدقيق الداخلي. وأضافت دراسة Saidin و Badara (2013) أن عملية المتابعة والتقييم لوظيفة التدقيق الداخلي تعد إحدى وسائل قياس فاعلية وظيفية التدقيق الداخلي في المنشأة؛ مما يترتب عليه زيادة فاعلية نظام الرقابة الداخلية. وأضافت دراسة Prawitt و Sharp، Wood (2012)، أن الاستعانة بمصادر خارجية لتقييم نشاط التدقيق الداخلي تعزز من فاعلية التدقيق الداخلي وتؤثر إيجابياً على الأداء التنظيمي من خلال تقليل المخاطر وتكاليف التشغيل.

مشكلة الدراسة:

يلاحظ من خلال الدراسات التي تناولت موضوع فاعلية نظام الرقابة الداخلية في الجمهورية اليمنية، أن بيئة الأعمال في اليمن تعاني من ضعف وقصور في فاعلية نظام الرقابة الداخلية، نتيجة عدم الالتزام بالسياسات والإجراءات الرقابية، وضعف الاهتمام بالكادر الوظيفي، وعملية الإبلاغ والإشراف والمتابعة (الشرعي، 2014). علاوة على ما سبق، فإن ضعف فاعلية نظام الرقابة الداخلية في الوحدات الحكومية، مرتبط بغياب قواعد العمل والإجراءات المكتوبة، وعدم تفعيل وظيفة التدقيق الداخلي (الهيئة الوطنية لمكافحة الفساد، 2010). وأما على المستوى الخاص فقد انهار البنك الوطني للتجارة والاستثمار في عام 2005م، بسبب ضعف فاعلية نظام الرقابة الداخلية في الحد من مخاطر الاحتيال في البنك، وذلك بسبب عدم التفعيل الكامل لنظام الرقابة الداخلية من قبل إدارة البنك (الشرعي، 2014).

ووفقاً لدراسة الريدي (2012) فإن أكثر عوامل ضعف فاعلية نظام الرقابة الداخلية في البنوك العاملة في الجمهورية اليمنية مرتبطة بعدم الفصل بين الواجبات، وإهمال الإدارة العليا لنظام الرقابة الداخلية، وتجاهل المتابعة للتأكد من فاعلية نظام الرقابة الداخلية، وعدم رفع تقارير الرقابة الداخلية إلى مجلس الإدارة والإدارة العليا. وأوصت دراسة Al-Matari و Mohammed، Al-Matari (2017) بأن على الإدارات العليا في البنوك اليمنية أن تعزز من دورها الرقابي والإشرافي للجوانب ذات الصلة. وكما توصلت دراسة العمري وعبدالمغني (2006) إلى أن هناك ضعف في نظام الرقابة الداخلية في البنوك اليمنية بسبب ضعف اهتمام الإدارات العليا بدعم استقلال وظيفة التدقيق الداخلي وإعطائها الصلاحيات الكافية لأداء مهامها بكفاءة.

وبناء على التحليل السابق تمت صياغة التساؤلات الآتية :

التساؤل الأول: ما مدى تحقق فاعلية نظام الرقابة الداخلية في البنوك العاملة بالجمهورية اليمنية؟

التساؤل الثاني: ما مدى توافر معايير صفات التدقيق الداخلي في البنوك العاملة بالجمهورية اليمنية؟
التساؤل الثالث: ما أثر تطبيق معايير صفات التدقيق الداخلي في فاعلية نظام الرقابة الداخلية في البنوك العاملة بالجمهورية اليمنية؟

ويتفرع عن هذا التساؤل الرئيس السابق التساؤلات الفرعية الآتية:

ما أثر تطبيق معيار غرض وسلطة ومسؤولية التدقيق الداخلي في فاعلية نظام الرقابة الداخلية في البنوك العاملة بالجمهورية اليمنية؟

ما أثر تطبيق معيار استقلالية وموضوعية التدقيق الداخلي في فاعلية نظام الرقابة الداخلية في البنوك العاملة بالجمهورية اليمنية؟

ما أثر تطبيق معيار المهارة والعناية المهنية اللازمة للتدقيق الداخلي في فاعلية نظام الرقابة الداخلية في البنوك العاملة بالجمهورية اليمنية؟

ما أثر تطبيق معيار برنامج تأكيد وتحسين جودة التدقيق الداخلي في فاعلية نظام الرقابة الداخلية في البنوك العاملة بالجمهورية اليمنية؟

أهداف الدراسة:

على ضوء مشكلة الدراسة وتساؤلاتها تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

الهدف الأول: تحديد مدى تحقق فاعلية نظام الرقابة الداخلية في البنوك العاملة بالجمهورية اليمنية.

الهدف الثاني: معرفة توافر معايير صفات التدقيق الداخلي في البنوك العاملة بالجمهورية اليمنية؟

الهدف الثالث: قياس أثر تطبيق معايير صفات التدقيق الداخلي في فاعلية نظام الرقابة الداخلية في البنوك العاملة بالجمهورية اليمنية.

ويتفرع عن هذا الهدف الرئيس الأهداف الفرعية الآتية:

1. قياس أثر تطبيق معيار غرض وسلطة ومسؤولية التدقيق الداخلي في فاعلية نظام الرقابة الداخلية في البنوك العاملة بالجمهورية اليمنية.

2. قياس أثر تطبيق معيار استقلالية وموضوعية التدقيق الداخلي في فاعلية نظام الرقابة الداخلية في البنوك العاملة بالجمهورية اليمنية.

3. قياس أثر تطبيق معيار المهارة والعناية المهنية اللازمة للتدقيق الداخلي في فاعلية نظام الرقابة الداخلية في البنوك العاملة بالجمهورية اليمنية.

4. قياس أثر تطبيق معيار برنامج تأكيد وتحسين جودة التدقيق الداخلي في فاعلية نظام الرقابة الداخلية في البنوك العاملة بالجمهورية اليمنية.

أهمية الدراسة:

الأهمية النظرية:

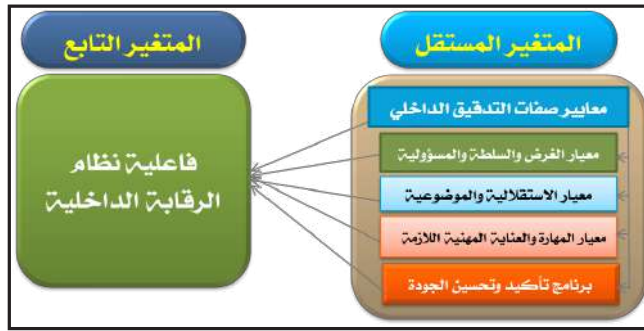
تتمثل الأهمية النظرية للدراسة أنها تتناول فاعلية نظام الرقابة الداخلية باعتبارها عاملاً أساسياً لتوفير تأكيد مناسب بشأن تحقيق أهداف المنشأة، وذلك من خلال معايير صفات التدقيق الداخلي. علاوة على أن هذه الدراسة توضح كيفية مساهمة معايير صفات التدقيق الداخلي في تحقيق فاعلية نظام الرقابة الداخلية. بالإضافة إلى إعداد نموذج معرفي، لتحديد أثر تطبيق معايير صفات التدقيق الداخلي: (الغرض والسلطة والمسؤولية، الاستقلالية والموضوعية، المهارة والعناية المهنية اللازمة، برنامج تأكيد وتحسين الجودة) في فاعلية نظام الرقابة الداخلية. وتكتسب الدراسة أهميتها أيضاً من استخدام نظريتي السمات والطوارئ في تفسير النموذج المعرفي.

الأهمية العملية :

تتمثل الأهمية العملية للدراسة أنها تناولت موضوع فاعلية نظام الرقابة الداخلية ومعايير صفات التدقيق الداخلي في البنوك العاملة في الجمهورية اليمنية، والذي يمكن من خلالها رفع مستوى الخدمات المصرفية المقدمة، وترشيد اتخاذ القرارات، وتزويد الإدارة العليا في البنوك العاملة بالجمهورية اليمنية بمؤشرات عن فاعلية نظام الرقابة الداخلية ومدى إمكانية الاعتماد على تقارير المدققين الداخليين. وكما أن هذه الدراسة تمكن المدققين الداخليين في الجمهورية اليمنية من إدراك معايير صفات التدقيق الداخلي التي يجب أن يتسموا بها أثناء أداء مهامهم. علاوة على مساعدة المدققين الخارجيين في اليمن، على تحديد مدى الاعتماد على نشاط التدقيق الداخلي أثناء القيام بعملية التدقيق، ومن ثم ترشيد تكاليف عملية التدقيق الخارجي، وتخفيض الوقت والجهد اللازمين لاختيار عينة التدقيق، مما يعزز من جودة التدقيق الداخلي، وتحديد الاختبارات المناسبة لنظام الرقابة الداخلية.

النموذج المعرفي:

يوضح النموذج المعرفي متغيرات الدراسة والتي من خلال قياسها يمكن الإسهام في حل مشكلة الدراسة (Sekaran & Bougie, 2010). ويتمثل المتغير التابع في هذه الدراسة بفاعلية نظام الرقابة الداخلية. بينما يتمثل المتغير المستقل في هذه الدراسة بمعايير صفات التدقيق الداخلي، وبناءً على الإطار النظري، تم بناء النموذج المعرفي على النحو الآتي:



شكل (1) : النموذج المعرفي

صياغة فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية :

وفقاً للإطار النظري والذي أشار إلى وجود أثر لمعايير صفات التدقيق الداخلي في فاعلية نظام الرقابة الداخلية، واستناداً لما ورد في دراسة Modibbo (2015)، وMohamud (2013) بأنه في حالة وجود أداء فعال لمعايير التدقيق الداخلي (ومنها معايير الصفات)، فإن ذلك سيؤدي إلى تفعيل نظام الرقابة الداخلية. ومن خلال ما توصلت إليه الدراسات السابقة (Adagye, 2015; Dambatta, 2004; Sakour & Laila, 2015؛ برابح، 2015) والتي تؤكد أن هناك أثراً إيجابياً للتدقيق الداخلي - والتي تعد معايير الصفات أحد جوانبها - في فاعلية نظام الرقابة الداخلية، فقد تم صياغة الفرضية الرئيسية الآتية.

H : هناك أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لتطبيق معايير صفات التدقيق الداخلي في فاعلية نظام الرقابة الداخلية في البنوك العاملة بالجمهورية اليمنية.

الفرضيات الفرعية :

وغير الوصول إلى الأهداف المرجوة للدراسة تم تجزئة الفرضية الرئيسية إلى الفرضيات الجزئية الآتية :

1. الغرض والسلطة والمسئولية :

بحسب الإطار النظري ومن خلال ما توصلت إليه الدراسات السابقة منها دراسة الحسنواوي (2017) ودراسة Johari و Shamsuddin (2014) أن لتطبيق معيار الغرض والسلطة والمسئولية أثراً إيجابياً في فاعلية نظام الرقابة الداخلية . وما توصلت إليه دراسة Johari و Shamsuddin (2014) أيضاً إلى أن فاعلية نظام الرقابة الداخلية تتأثر سلباً في حال عدم تمكين المدقق الداخلي من مهامه؛ ونتيجة لذلك، تم صياغة الفرضية الفرعية الآتية :

H1: هناك أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لتطبيق معيار الغرض والسلطة والمسئولية في فاعلية نظام الرقابة الداخلية في البنوك العاملة بالجمهورية اليمنية .

2. الاستقلالية والموضوعية :

استناداً إلى الإطار النظري، ومن خلال ما توصلت إليه العديد من الدراسات السابقة (Arens, 2014; Dambatta, 2004؛ الحسنواوي، 2017؛ شمالان، 2016) بأن لاستقلال المدقق الداخلي وموضوعيته أثراً إيجابياً في فاعلية نظام الرقابة الداخلية. وكما أضافت دراسة Modibbo (2015) أن استقلال التدقيق الداخلي يعد محمداً لفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المنشأة. وما توصلت دراسة Arulalan و Anojan (2014) بأن الاستقلال التنظيمي يسهم في دقة عمل المدققين الداخليين وأداء أعمالهم مما يزيد من فاعلية نظام الرقابة الداخلية، وبناءً على ذلك تم صياغة الفرضية الفرعية الآتية :

H2: هناك أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لتطبيق معيار الاستقلالية والموضوعية في فاعلية نظام الرقابة الداخلية في البنوك العاملة بالجمهورية اليمنية .

3. المهارة والعناية المهنية اللازمة :

توصلت العديد من الدراسات (Eldridge, Iwaarden, Wiele, & Williams, 2013; Mahadeen, 2016; Mustika, 2015; Modibbo, 2015; et al., 2016؛ حسن، 2016؛ شمالان، 2016؛ محمد، 2010؛ المقطري، 2011) إلى أن هناك أثراً إيجابياً لمعيار المهارة والعناية المهنية اللازمة في فاعلية نظام الرقابة الداخلية في المنشأة؛ لأن ذلك يمكن المدقق الداخلي من تقدير المخاطر، ويزيد من دقة وقدرة المدققين على إنجاز الأعمال المناطة بهم؛ ونتيجة لذلك تم صياغة الفرضية الفرعية الآتية :

H3: هناك أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لتطبيق معيار المهارة والعناية المهنية اللازمة في فاعلية نظام الرقابة الداخلية في البنوك العاملة بالجمهورية اليمنية .

4. برنامج تأكيد وتحسين جودة التدقيق الداخلي :

تعد المحافظة على برنامج لتطوير جودة التدقيق الداخلي من خلال التقييمات الداخلية والخارجية، والتقارير التي توضح مدى الالتزام بالمعايير المهنية تعد أحد العوامل التي تزيد من جودة التدقيق الداخلي، وهذا بدوره يؤدي إلى زيادة فاعلية نظام الرقابة الداخلية (Mustika, 2015)، ونتيجة لذلك تم صياغة الفرضية الفرعية الرابعة الآتية :

H4: هناك أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لتطبيق معيار برنامج تأكيد وتحسين جودة التدقيق الداخلي في فاعلية نظام الرقابة الداخلية بالبنوك العاملة في الجمهورية اليمنية .

منهجية الدراسة وإجراءاتها:

منهج الدراسة :

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، فهي وصفية : للكشف عن أثر تطبيق معايير صفات التدقيق الداخلي في فاعلية نظام الرقابة الداخلية، وهي تحليلية لتحديد أثر تطبيق معايير صفات التدقيق الداخلي على فاعلية نظام الرقابة الداخلية في البنوك العاملة في الجمهورية اليمنية، باستخدام الأساليب الإحصائية. علاوة على أن هذه الدراسة تعتمد على المنهج الكمي لتحويل التعبيرات الوصفية إلى أرقام صالحة للتحليل الإحصائي باستخدام مقياس ليكرت الخماسي.

أداة الدراسة :

تم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتم تقسيم الاستبانة إلى جزأين:

الجزء الأول: يتعلق بالفقرات الخاصة بالمتغير التابع (فاعلية نظام الرقابة الداخلية). وقد تم تبويبه إلى خمسة أبعاد (البيئة الرقابية، وتقييم المخاطر، والأنشطة الرقابية، والمعلومات والاتصال، والمتابعة والمراقبة).

الجزء الثاني: يتعلق بالفقرات الخاصة بالمتغير المستقل (معايير صفات التدقيق الداخلي). وقد اشتمل على أربعة متغيرات فرعية، هي: معيار غرض وسلطة ومسؤولية التدقيق الداخلي، ومعيار استقلالية وموضوعية التدقيق الداخلي، ومعيار الكفاءة والعناية المهنية للالتزام للتدقيق الداخلي، ومعيار برنامج تأكيد وتحسين جودة التدقيق الداخلي، وتم تبويب كل متغير مستقل فرعي إلى عدد من الأبعاد.

صدق وثبات أداة الدراسة :

1. الصدق الظاهري للدراسة : تم عرض قائمة الاستبانة على مجموعة من أعضاء هيئة التدريس المتخصصين في مجال المحاسبة وعددهم (8)، علاوة على شخصين مهنيين من العاملين في التدقيق الداخلي؛ للتأكد من أن الاستبانة تتضمن العدد الكافي من الفقرات الملائمة لمتغيرات الدراسة، وقد أخذت مقترحاتهم فيما يتعلق بإضافة أو تعديل أو حذف بعض الفقرات.

2. ثبات الدراسة : تم إجراء اختبار الثبات باستخدام معامل (ألفا كرونباخ) لكل متغيرات الدراسة؛ للتأكد من ثبات فقرات الاستبانة وترابطها، كما هو موضح في الجدول (1).

جدول (1): نتائج اختبار (ألفا كرونباخ) لمتغيرات الدراسة

محاو الاستبانة	عدد الفقرات	درجة الثبات	درجة المصادقية
فاعلية نظام الرقابة الداخلية	32	0.928	0.963
الغرض والسلطة والمسئولية	7	0.865	0.929
الاستقلالية والموضوعية	6	0.831	0.911
المهارة والعناية المهنية اللازمة	6	0.840	0.916
برنامج تأكيد وتحسين الجودة	7	0.821	0.905

ويلاحظ من الجدول (1) أن نتائج اختبار (ألفا كرونباخ) قيم الثبات لمتغيرات الدراسة الرئيسية تراوحت بين (0.928) و(0.821)، وتدل هذه النتائج على أن هذه الأداة تتصف بدرجة مناسبة من الثبات؛ لكونها أعلى من درجة القياس المقبولة إحصائياً (0.80). وقد تراوحت درجة مصداقية الإجابات بين (0.963) و(0.905)؛ وهذا يعني أن درجة المصادقية مرتفعة جداً، وأن العينة متجانسة، ويعتمد على نتائجها في التعميم على مجتمع الدراسة.

مجتمع وعينة الدراسة :

1- مجتمع الدراسة :

يشمل مجتمع الدراسة العاملين في إدارة التدقيق الداخلي، ولجان التدقيق، والإدارات المالية في البنوك العاملة في الجمهورية اليمنية، والبالغ عددها (18) بنكاً بحسب تقرير البنك المركزي اليمني. وقد جاء اختيار البنوك كمجتمع للدراسة، نظراً لأهمية فاعلية نظام الرقابة الداخلية في البنوك، ولتحقق من فعالية وكفاءة عمليات التشغيل في البنوك، وللتأكد من موثوقية التقارير المالية، ومدى الالتزام بتطبيق القوانين والأنظمة والتعليمات النافذة، علاوة على أهمية معايير صفات التدقيق الداخلي (المتغير المستقل) في تحقيق فاعلية نظام الرقابة الداخلية (المتغير التابع) في البنوك.

2- عينة الدراسة :

اقتصرت عينة الدراسة الحالية على (14) بنكاً، حيث تم استبعاد البنك الأهلي اليمني، نظراً لأن مركزه الرئيسي في عدن، وبنك قطر الوطني، وبنك التسليف للإسكان، ومصرف الرافدين، لعدم وجود مدققين داخليين، ولأن لجان تدقيق في تلك البنوك. وتم اختيار هذه الإدارات في المركز الرئيسي بصنعاء، لكونها المعنية بنظام الرقابة الداخلية، وتستطيع الإجابة بوضوح وفهم عن فقرات الاستبانة. وقد تم استخدام طريقة الحصر الشامل في اختيار عينة الدراسة؛ لأنه بالإمكان الوصول إلى كافة أفراد عينة الدراسة، حيث تم توزيع (190) استبانة بشكل مباشر وبطريقة قصدية على عينة الدراسة، واسترجع منها (158) استبانة بنسبة (83.2%). وبعد فحص الاستبانات لمعرفة مدى صلاحيتها للتحليل الإحصائي استبعد منها (3) استبانات لعدم صلاحيتها، بحيث أصبح عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (155) استبانة، كما هو موضح في الجدول (2).

جدول (2) : حجم عينة الدراسة ونسبة الاستجابة

م	البنك	مدققين داخليين	لجان تدقيق	مدراء ماليين	موزعة	مفقودة	استبانات معادة		استبانات صالحة للتحليل	
							مكتمل	غير مكتمل	العدد	النسبة
1	الإنشاء والتعمير	24	3	1	28	2	26	-	26	93%
2	التسليف الزراعي	31	3	1	35	2	33	-	33	94%
3	التضامن الإسلامي	12	3	1	16	3	13	-	13	81%
4	اليمن والكويت	7	3	1	11	2	9	-	9	82%
5	اليمن والبحرين	13	3	1	17	2	15	-	15	88%
6	التجاري اليمني	8	3	1	12	2	10	1	9	75%
7	اليمن الدولي	6	3	1	10	4	6	-	6	60%
8	البنك الإسلامي اليمني	5	3	1	9	2	7	1	6	67%
9	سبأ الإسلامي	8	3	1	12	-	12	-	12	100%
10	الأمل	6	3	1	10	2	8	-	8	80%
11	مصرف الكريمي	4	3	1	8	2	6	-	6	75%
12	اليمن الخليج	4	3	1	8	3	5	1	4	50%
13	يوناييتد بنك	3	3	1	7	3	4	-	4	57%
14	البنك العربي	3	3	1	7	3	4	-	4	57%
	إجمالي	134	42	14	190	32	158	3	155	

نسبة الاستجابة 83.2%

الأساليب الاحصائية المستخدمة :

تم استخدام الأساليب الإحصائية الآتية :

الانحدار الخطي البسيط: ويستخدم لاختبار الفرضية الرئيسية للدراسة، ويستخدم الانحدار الخطي البسيط لدراسة قوة الأثر بين متغيرين عدديين، وأثر المتغير الواحد المستقل على المتغير التابع.

تحليل الانحدار الخطي المتعدد: ويستخدم لمعرفة تأثير المتغيرات المستقلة في المتغير التابع.

تحليل التباين الأحادي (T-Test): ويستخدم لاختبار الفروق المعنوية بين المتوسطات لعينة واحدة أو لعينتين.

معامل ارتباط بيرسون: ويمثل مقياساً لدراسة الأثر بين متغيرين مستوى قياسهما نسبي، وتتراوح قيمة معامل الارتباط بين (-1، +1).

نتائج الدراسة ومناقشتها:

التحليل الوصفي لمستوى تحقق فاعلية نظام الرقابة الداخلية (الهدف الأول للدراسة) :

فيما يلي الجدول (3) الخاص بنتائج إجابات المبحوثين فيما يتعلق بتحقيق فاعلية نظام الرقابة الداخلية.

جدول (3): فاعلية نظام الرقابة الداخلية

م	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة	قيمة T	Sig. الدلالة	التقدير اللفظي	الترتيب
1	البيئة الرقابية	3.93	.615	% 78.6	18.828	.000	عال	1
2	تقييم المخاطر	3.87	.548	% 77.4	19.686	.000	عال	2
3	الأنشطة الرقابية	3.85	.678	% 77.0	15.601	.000	عال	3
4	المعلومات والاتصالات	3.84	.630	% 76.8	16.580	.000	عال	4
5	المراقبة	3.81	.727	% 76.2	13.874	.000	عال	5
	فاعلية نظام الرقابة الداخلية	3.87	.558	% 77.4	19.276	.000	عال	

ويتبين من الجدول (3) أن مستوى تحقق فاعلية نظام الرقابة الداخلية بكافة أبعاده (البيئة الرقابية، وتقييم المخاطر، والأنشطة الرقابية، والمعلومات والاتصال، والمراقبة) كان عالياً، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.87) وبنسبة موافقة (77.4%)، وهو أعلى من المتوسط الحسابي الافتراضي للدراسة (3 درجات). وكما بلغ الانحراف المعياري (0.558) بدرجة تشتت منخفضة، وهذا يدل على الاتساق بين إجابات العينة. كما أن قيمة (t) المحسوبة ككل (19.28) معنوية عند مستوى دلالة (0.000) تدل على موافقة أفراد العينة على فقرات أبعاد نظام الرقابة الداخلية (تحقق فاعلية نظام الرقابة الداخلية) في البنوك العاملة بالجمهورية اليمنية، بحسب إجابات المبحوثين.

التحليل الوصفي لمستوى توافر معايير صفات التدقيق الداخلي (الهدف الثاني للدراسة) :

وفيما يلي الجدول (4) الخاص بنتائج إجابات المبحوثين فيما يتعلق بتوافر معايير صفات التدقيق الداخلي.

جدول (4): مدى توافر معايير صفات التدقيق الداخلي

م	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة	قيمة T	Sig. الدلالة	التقدير اللفظي	الترتيب
2	الاستقلالية والموضوعية	4.25	.631	% 85.0	24.66	.000	عال جدا	1
1	الغرض والسلطة والمسؤولية	4.14	.604	% 82.8	23.45	.000	عال	2

جدول (4): يتبع

م	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة	قيمة T	Sig. الدلالة	التقدير اللفظي	الترتيب
3	المهارة والعناية المهنية اللازمة	3.91	.672	% 78.2	16.72	.000	عال	3
4	برنامج تأكيدات وتحسين الجودة	3.79	.736	% 75.8	13.21	.000	عال	4
	توافر معايير صفات التدقيق الداخلي	4.02	.563	% 80.4	22.23	.000	عال	

ويتبين من الجدول (4) أن معايير صفات التدقيق الداخلي متوافرة بكافة عناصرها (الغرض والسلطة والمسؤولية، الاستقلالية والموضوعية، المهارة والعناية المهنية اللازمة، وبرنامج تأكيدات وتحسين الجودة)، حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.02) وبنسبة موافقة (80.4%)، وهو أعلى من المتوسط الحسابي الافتراضي للدراسة (3 درجات). وقد بلغ الانحراف المعياري (0.563) بدرجة تشتت منخفضة، وهذا يدل على الاتفاق بين إجابات العينة. كما أن قيمة (t) المحسوبة لكل (22.23) معنوية عند مستوى دلالة (0.000) تدل على موافقة أفراد العينة على توافر معايير صفات التدقيق الداخلي في البنوك العاملة بالجمهورية اليمنية، بحسب إجابات الباحثين.

اختبار الفرضية الرئيسية (الهدف الثالث للدراسة):

تم استخدام الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر معايير صفات التدقيق الداخلي كمتغير مستقل رئيس في فاعلية نظام الرقابة الداخلية كمتغير تابع. ويوضح الجدول (5) نتائج تحليل الانحدار البسيط للفرضية الرئيسية.

جدول (5): نتائج تحليل الانحدار البسيط للفرضية الرئيسية للدراسة

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الارتباط R	(R ²) معامل التحديد	اختبار F القوة التفسيرية	Sig. الأهمية الإحصائية	Df درجة الحرية	بيتا Beta	Sig. مستوى الدلالة
معايير صفات التدقيق الداخلي	فاعلية نظام الرقابة الداخلية	0.768 ^a	.590	211.733	0.000	148	.771	0.000

C المتغير التابع: فاعلية نظام الرقابة الداخلية

يتضح من البيانات الواردة في الجدول (5) أن معامل الارتباط R بين معايير صفات التدقيق الداخلي ونظام الرقابة الداخلية (0.768) عند مستوى دلالة (0.000)، وتدلل هذه النتيجة على أن هناك أثراً إيجابياً لتطبيق معايير صفات التدقيق الداخلي في فاعلية نظام الرقابة الداخلية في البنوك العاملة في الجمهورية اليمنية. علاوة على أن معامل التحديد R² يظهر بقيمة (0.590)، وهذا يُفسر ما نسبته (0.590) من التغيرات في فاعلية نظام الرقابة الداخلية في البنوك العاملة بالجمهورية اليمنية الناتجة عن تطبيق معايير صفات التدقيق الداخلي، كما يتبين من الجدول (5) أن المتغير المستقل يؤثر على المتغير التابع، حيث بلغت قيمة درجة بيتا (0.771) أي أن الزيادة في تطبيق معايير صفات التدقيق الداخلي بدرجة واحدة تقابلها زيادة فاعلية نظام الرقابة الداخلية في البنوك العاملة بالجمهورية اليمنية بقيمة (0.771)، ويؤكد معنوية هذا الأثر قيمة F المحسوبة والتي بلغت (211.733)، وهي دالة عند مستوى دلالة (0.000). وبناءً على ما سبق يمكن قبول الفرضية الرئيسية والتي تنص على أن "هناك أثراً إيجابياً ذا دلالة إحصائية لتطبيق معايير صفات التدقيق الداخلي في فاعلية نظام الرقابة الداخلية في البنوك العاملة بالجمهورية اليمنية".

اختبار الفرضيات الفرعية: تحليل الانحدار الخطي المتعدد:

يستخدم تحليل الانحدار المتعدد لقياس أثر معايير صفات التدقيق الداخلي الفرعية (الغرض والسلطة والمسؤولية، الاستقلالية والموضوعية، المهارة والعناية المهنية اللازمة، برنامج تأكيدات وتحسين الجودة) كمتغيرات مستقلة في فاعلية نظام الرقابة الداخلية كمتغير تابع، كما يوضح ذلك الجدول (6).

جدول (6): نتائج تحليل Model Summary

Model	معامل الارتباط R	التباين R Square	تعديل R Square	خطأ الانحراف المعياري
1	.797a	.635	.625	.346

C. المتغيرات المستقلة: برنامج تأكيد وتحسين الجودة، الاستقلالية والموضوعية، المهارة والعناية المهنية اللازمة، الغرض والسلطة والمسؤولية

يتضح من البيانات الواردة في الجدول (6) أن معامل الارتباط R بين معايير صفات التدقيق الداخلي المستقلة الفرعية ونظام الرقابة الداخلية (0.797) عند مستوى دلالة (0.000)، وتدلل هذه النتيجة على أن هناك أثراً إيجابياً لتطبيق معايير صفات التدقيق الداخلي المستقلة (الغرض والسلطة والمسؤولية، الاستقلالية والموضوعية، المهارة والعناية المهنية اللازمة، برنامج تأكيد وتحسين الجودة) في فاعلية نظام الرقابة الداخلية في البنوك العاملة بالجمهورية اليمنية. علاوة على أن معامل التحديد R^2 يظهر بقيمة (0.635)، وهذا يفسر ما نسبته (0.635) من التغيرات في فاعلية نظام الرقابة الداخلية في البنوك العاملة بالجمهورية اليمنية ناتجة عن تطبيق معايير صفات التدقيق الداخلية المستقلة الفرعية.

جدول (7): نتائج تحليل ANOVA test

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
1 الانحدار	29.948	4	7.487	62.611	.000b
البواقي	17.219	150	.120		
الإجمالي	47.167	154			

C. المتغير التابع: فاعلية نظام الرقابة الداخلية.

b. المتغيرات المستقلة: برنامج تأكيد وتحسين الجودة، والاستقلالية والموضوعية، المهارة والعناية المهنية اللازمة، والغرض والسلطة والمسؤولية.

يوضح الجدول (7) نتيجة اختبار ANOVA. ويبين ذلك اختبار F بقيمة (62.611) عند مستوى دلالة (0.000) وهي أقل من (0.05)؛ وهذا يشير إلى التأثير الكبير لمعايير صفات التدقيق الداخلي المستقلة الفرعية (الغرض والسلطة والمسؤولية، الاستقلالية والموضوعية، المهارة والعناية المهنية اللازمة، برنامج تأكيد وتحسين الجودة) في فاعلية نظام الرقابة الداخلية كمتغير تابع.

جدول (8) نتائج تفاصيل أثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع

النموذج	معاملات غير معيارية		معاملات موحدة		مستوى الدلالة
	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة T	
(Constant)	.802	.213		3.772	.000
الغرض والسلطة والمسؤولية	.340	.076	.368	4.488	.000
الاستقلالية والموضوعية	.340	.061	.346	4.145	.000
المهارة والعناية المهنية اللازمة	.311	.067	.404	5.049	.000
برنامج تأكيد وتحسين الجودة	.095	.053	.124	1.802	.044

يوضح الجدول (8) نتيجة اختبار الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة درجة تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع وكانت النتائج على النحو الآتي:

- أن معيار الغرض والسلطة والمسؤولية يؤثر على فاعلية نظام الرقابة الداخلية، حيث بلغت قيمة درجة بيتا لمعيار الغرض والسلطة والمسؤولية (0.368)؛ أي أن الزيادة في تطبيق معيار الغرض والسلطة والمسؤولية بدرجة واحدة تقابلها زيادة فاعلية نظام الرقابة الداخلية في البنوك العاملة بالجمهورية اليمنية بقيمة (0.368)؛ حيث كانت قيمة مستوى الدلالة (0.000) وهي أقل من (0.05). وهذا يعني قبول الفرضية الفرعية الأولى، التي تنص على أن "هناك أثراً إيجابياً ذا دلالة إحصائية لتطبيق معيار غرض وسلطة ومسؤولية التدقيق الداخلي في فاعلية نظام الرقابة الداخلية في البنوك العاملة بالجمهورية اليمنية".

وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسات كل من Johari و Shamsuddin (2014)، وعليوي والغربان (2011) التي أثبتت أن عدم حصول المدقق الداخلي على الدفاتر والبيانات اللازمة لأداء مهامه يضعف من فاعلية نظام الرقابة الداخلية. وكما تتفق النتيجة الحالية مع نتائج دراسة Turki و Awn (2017)، ودراسة Kibel (2012) التي توصلت إلى أن تمتع فريق التدقيق الداخلي بسلطة كافية يزيد من فاعلية نظام الرقابة الداخلية.

- أن معيار الاستقلالية والموضوعية يؤثر على فاعلية نظام الرقابة الداخلية، حيث بلغت قيمة درجة بيتا لمعيار الاستقلالية والموضوعية (0.346)؛ أي أن الزيادة في تطبيق معيار الاستقلالية والموضوعية بدرجة واحدة تقابلها زيادة فاعلية نظام الرقابة الداخلية في البنوك العاملة بالجمهورية اليمنية بقيمة (0.346)، حيث كانت قيمة مستوى الدلالة (0.000) وهي أقل من (0.05)، وهذا يعني قبول الفرضية الفرعية الثانية، التي تنص على أن "هناك أثراً إيجابياً ذا دلالة إحصائية لتطبيق معيار الاستقلالية والموضوعية في فاعلية نظام الرقابة الداخلية في البنوك العاملة بالجمهورية اليمنية". وتتسجم هذه النتيجة مع دراسة Mohamud (2013)، ودراسة Modibbo (2015) ودراسة الحسيني والسعبري (2017) التي أثبتت أن الاستقلالية والموضوعية تجعل المدققين الداخليين متحررين من مصالحهم الشخصية والتأثيرات الخارجية، كما تمكنهم من التصرف بحرية وتزيد من قدرتهم في إصدار تقارير موضوعية، وإن استقلالية التدقيق الداخلي تعد عنصراً جوهرياً لتقييم فاعلية نظام الرقابة الداخلية.

- أن معيار المهارة والعناية المهنية اللازمة يؤثر على فاعلية نظام الرقابة الداخلية حيث بلغت قيمة درجة بيتا لمعيار المهارة والعناية المهنية اللازمة (0.404)؛ أي أن الزيادة في تطبيق معيار المهارة والعناية المهنية اللازمة بدرجة واحدة تقابلها زيادة فاعلية نظام الرقابة الداخلية في البنوك العاملة بالجمهورية اليمنية بقيمة (0.404)، حيث كانت قيمة مستوى الدلالة (0.000)، وهي أقل من (0.05)؛ وهذا يعني قبول الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على أن "هناك أثراً إيجابياً ذا دلالة إحصائية لتطبيق معيار المهارة والعناية المهنية اللازمة في فاعلية نظام الرقابة الداخلية في البنوك العاملة بالجمهورية اليمنية".

وتتفق هذه النتيجة مع دراسات كل من Modibbo (2015) و Mohamud (2013) التي توصلت إلى أن مهارة ومهنية المدققين الداخليين وتدريبهم يعزز من قدرتهم في اكتشاف أي خلل أو تقصير في الالتزام بالقوانين واللوائح الموضوعية؛ مما يزيد من فاعلية نظام الرقابة الداخلية، كما تتفق مع نتائج دراسة Johari و Shamsuddin (2014)، ودراسة Abbass و Aleqab (2013) التي توصلت إلى أن مهارة ومهنية وتدريب المدققين الداخليين سيمكنهم من إنجاز الأعمال المنوطة بهم بسهولة، والقيام بعمليات التدقيق بالشكل الصحيح، وتقديم التوصيات المناسبة في التوقيت المناسب.

- أن معيار تأكيد وتحسين الجودة يؤثر على فاعلية نظام الرقابة الداخلية، حيث بلغت قيمة درجة بيتا لمعيار تأكيد وتحسين الجودة (0.124)؛ أي أن الزيادة في تطبيق معيار تأكيد وتحسين الجودة بدرجة واحدة تقابلها زيادة فاعلية نظام الرقابة الداخلية في البنوك العاملة بالجمهورية اليمنية بقيمة (0.124)، حيث كانت قيمة مستوى الدلالة (0.044)، وهي أقل من (0.05)؛ وهذا يعني قبول الفرضية الفرعية الرابعة التي تنص على أن "هناك أثراً إيجابياً ذا دلالة إحصائية لتطبيق معيار تأكيد وتحسين الجودة في فاعلية نظام الرقابة الداخلية في البنوك العاملة بالجمهورية اليمنية".

وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة Awdat (2015) من أن جودة التدقيق تؤثر في الأداء المالي، كما تتفق مع دراسة Janjaturapat و Sudsomboon (2011)، و Prawat et al. (2012)، التي أثبتت أن الاستعانة بمصادر خارجية للتدقيق الداخلي يحسن من فاعلية التدقيق الداخلي، وبالتالي يؤثر إيجابياً في الأداء التنظيمي من خلال تقليل المخاطر وتكاليف التشغيل.

الاستنتاجات:

أسفرت الدراسة عن جملة من الاستنتاجات، أهمها:

1. أن هناك أثراً إيجابياً لمعايير صفات التدقيق الداخلي ككل في فاعلية نظام الرقابة الداخلية في البنوك العاملة بالجمهورية اليمنية، حيث إنه كلما تم تطبيق معايير صفات التدقيق الداخلي بشكل أفضل زاد ذلك من فاعلية نظام الرقابة الداخلية.
2. أن مصدر التأثير الإيجابي لمعايير صفات التدقيق الداخلي في فاعلية نظام الرقابة الداخلية يتمثل في توافر صفات الغرض والسلطة والمسؤولية، والمهارة والعناية المهنية اللازمة، والاستقلالية والموضوعية، وبرنامج تأكيد وتحسين الجودة.
3. أن مكونات نظام الرقابة الداخلية فعالة في البنوك العاملة بالجمهورية اليمنية ولاسيما في مجال الالتزام بالقيم الأخلاقية وتحديد أهداف البنك والمخاطر المحيطة بها والترخيص والموافقة، وفصل الواجبات، وتحديد المعلومات المطلوبة واتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة.
4. أن إدارة البنوك قد أبدت التزاماً في تعزيز بيئة الرقابة الداخلية بما فيه من دعم الإدارة العليا، ووضع المعايير والمسؤوليات؛ مما يعزز من فاعلية نظام الرقابة الداخلية.

التوصيات:

من خلال الاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة يمكن عرض أهم التوصيات، وذلك على النحو الآتي:

1. ضرورة محافظة البنوك العاملة بالجمهورية اليمنية على نظام فعال للرقابة الداخلية، مما يساعد في تحقيق أهدافها والحد من المخاطر التي قد تتعرض لها.
2. العمل على توفير السلطة الكافية لنشاط التدقيق الداخلي للوصول إلى الموظفين وكافة المستندات والوثائق اللازمة لأداء مهمة التدقيق.
3. حث مجلس الإدارة وإدارة البنوك على إيلاء نشاط التدقيق الداخلي الاستقلالية التامة لتمكينه من أداء مهامه بعيداً عن التأثيرات الخارجية.
4. يجب أن تحافظ إدارة التدقيق الداخلي على فريق تدقيق يتمتع بالمعارف والكفاءات والمهارات اللازمة لأداء مهام التدقيق الداخلي.
5. قيام إدارات التدقيق بإجراء التقييم الدوري والمستمر لنشاط التدقيق الداخلي من قبل مدققين من داخل البنك ممن تتوفر فيهم المعرفة الكافية بممارسات التدقيق الداخلي.
6. تنفيذ التقييم الخارجي لوظيفة التدقيق الداخلي على الأقل مرة واحدة كل خمس سنوات، لتقييم مدى التقيد بمبادئ أخلاقيات المهنة ومعايير التدقيق الداخلي.

المراجع

- آل ياسين، محمد محمد (2014)، أثر السمات الشخصية في السلوك القيادي، مجلة جامعة الشارقة للعلوم الإنسانية والاجتماعية، 1(11)، 71-108.
- برابح، بلال (2015)، تقييم دور المراجع الداخلي في تحسين نظام الرقابة الداخلية في المؤسسات الاقتصادية (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، الجزائر.
- البنك المركزي اليمني (2010)، دليل حوكمة البنوك، صنعاء، اليمن.
- حسن، محمود عبد الوهاب (2016)، دور البرامج التدريبية لديوان الرقابة المالية الاتحادي في تعزيز نظم الرقابة الداخلية، مجلة الكلية الإسلامية الجامعة، 41(1)، 137-168.
- الحسناوي، عقيل حمزة حبيب (2017)، دور الرقابة الداخلية في تدقيق القوائم المالية، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والإدارية، 6(27).

- الحسيني، مرتضى محمد، والسعبري، إبراهيم (2017). توظيف مكونات الرقابة الداخلية لتعزيز جودة التدقيق الخارجي، *مجلة جمعة بابل للعلوم الصرفة والتطبيقية*، 4(25)، 1524-1553.
- الخالدي، ناهض نمر (2015). مدى التزام مؤسسات التعليم العالي في فلسطين بمقومات الرقابة الداخلية وفقا لإطار COSO. *مجلة جامعة الأزهر*، 1(17)، 291-324.
- الربيدي، محمد (2012). تقييم نظام الرقابة الداخلية للمنشآت المستخدمة لتكنولوجيا المعلومات. *المجلة العربية للمحاسبة*، 15(1)، 89-122.
- الشرعبي، نبيل محمد (2014). التطوير المقترح للرقابة الداخلية في البنوك اليمنية من خلال الاصدارات والتشريعات ذات العلاقة (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة بور سعيد، مصر.
- شمال، نجاة (2016). تقييم أثر التدقيق الداخلي في فاعلية وكفاءة نظام الرقابة الداخلية في ظل نظم المعلومات المحاسبية، *مجلة المالية والأسواق*، 4(4)، 164-191.
- الشويكي، يونس (2014). أهمية التدقيق الداخلي في الشركات الأردنية المساهمة العامة في الحد من مخاطر الأحكام الشخصية لمعدي القوائم المالية. *مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية*، 30(1)، 175-194.
- عبيد الله، فايزة (2017). انعكاسات نظرية الهيكلية القوية على الأثر المتبادل بين تطور دور المحاسبين الإداريين وتطبيق منهجية الستة سيجما، *مجلة المحاسبة والمراجعة*، 5(2)، 51-100.
- عليوي، زهرة، والغربان، فاطمة صالح مهدي (2011). تكامل دور التدقيق الداخلي والخارجي لإنجاح أسلوب التقدير الذاتي في الهيئة العامة للضرائب، *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية*، 7(65)، 295-326.
- العمرى، عبد المغني عبد الوهاب، وعبد المغني، فضل عبد الفتاح (2006). مدى تطبيق معايير التدقيق الداخلي المتعارف عليها في البنوك التجارية اليمنية. *المجلة الأردنية في إدارة الأعمال*، 2(3)، 343-368.
- لجنة التدقيق الداخلي (2012). دليل اجراءات المراجعة الداخلية لوحدات الجهاز الإداري للدولة والقطاعين العام والمختلط، صنعاء، اليمن.
- لجنة بازل للرقابة المصرفية (2014). المبادئ الأساسية للرقابة المصرفية الفعالة الصادرة عن لجنة بازل للرقابة المصرفية، ترجمة اللجنة العربية للرقابة المصرفية، بازل، سويسرا.
- محمد، محمد عباس (2010). العوامل الخمسة الكبرى للشخصية، *مجلة البحوث التربوية والنفسية*، 30(313-334).
- المقطري، معاذ (2011). أهمية التخصص المهني للمراجع في تحسين تقدير مخاطر المراجعة. *مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية*، 27(4)، 405-417.
- الهيئة الوطنية لمكافحة الفساد (2010). مدخل الإطار العام لاتجاهات الاستراتيجية الوطنية لمكافحة الفساد، صنعاء، اليمن.

Abbass, D., & Aleqab, M. (2013). Internal auditors' characteristics and audit fees. *International Business Research*, 6(4), 67-80.

Adagey, I. D. (2015). Effective internal control system in the Nasarawa State Tertiary Educational Institutions for Efficiency. *International Journal of Educational and Pedagogical Sciences*, 9(11), 3902-3907.

Al-Matari, Y. A., Mohammed, S. A., & Al-Matari, E. M. (2017). Audit Committee activities and the internal control system of commercial banks operating in Yemen. *International Review of Management and Marketing*, 7(1), 191-196.

- Alzeban, A., & Sawan, N. (2013). The role of internal audit function in the public sector context in Saudi Arabia. *African Journal of Business Management*, 7(6), 443-454.
- Arens, A. A., Randal, J. E., & Mark, S. B. (2014). *Auditing and assurance services: An integrated approach*. New York: Pearson Education Inc.
- Arulalan, N., & Anojan, V. (2014). Internal audit system and its impact on staff's perception: A Case study of University of Jaffna. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, 2(12), 1-20.
- Awdat, A. A. (2015). The impact of the internal audit function to improve the financial performance of commercial banks in Jordan. *Research Journal of Finance and Accounting*, 6(3), 217-225.
- Basel Committee on Banking Supervision (2011). *The internal audit function in banks*. Retrieved from <https://www.bis.org/publ/bcbs210.pdf>
- Dambatta, S. A. (2004). Enhancing the effectiveness of internal audit at local government level in Kano State in Bayero. *International Journal of Accounting Research*, 1(1), 240.
- Dellai, H., & Omri, M. A. B. (2016). Factors affecting the internal audit effectiveness in Tunisian Organizations. *Research Journal of Finance and Accounting*, 7(16), 208-221.
- Eldridge, S., Iwaarden, J., Wiele, T., & Williams, R. (2014). Management control systems for business processes in uncertain environments. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 31(1), 66-81.
- Gamage, C. T., Lock, K. L., & Fernando, A. (2014). A proposed research framework effectiveness of internal control system in state commercial banks in Sri Lanka. *International Journal of Scientific Research and Innovative Technology*, 1(5), 25-44.
- Hrebik, T. (2015). Internal audit in financial institutions. *Economy & Business Journal*, 9(1), 50-65.
- Institute of Internal Auditors (IIA). (2017). *Definition of internal auditing*. Institute of Internal Auditors, USA.
- Karagiorgos, T., Drogalas, G., & Giovanis, N. (2013). *Evaluation of the effectiveness of internal audit in Greek Hotel Business* (Master thesis), University of Macedonia, Greece.
- Keane, M., Elder, R. J., & Albring, S. M. (2015). The effect of the type and number of internal control weaknesses and their remediation on audit fees. *Review of Accounting and Finance*, 11(4), 377-399.
- Kiabel, B. D. (2012). Internal auditing and performance of government enterprises: a Nigerian study. *Global Journal of Management and Business Research*, 12(6), 1-20.

- Lakis, V., & Giriūnas, L. (2012). The concept of internal control system. *Ekonomika*, 91(2), 142-149.
- Mahadeen, B., Al-Dmour, R. H., Obeidat, B. Y., & Tarhini, A. (2016). Examining the effect of the organization's internal control system on organizational effectiveness. *International Journal of Business Administration*, 7(6), 22-41.
- Modibbo, S. A. (2015). Impact of internal audit unit on the effectiveness of internal control system of Tertiary Educational Institutions in Adamawa State-Nigeria. *International Journal of Humanities Social Sciences and Education (IJHSSE)*, 2(5), 140- 150.
- Mohamud, H. A. (2013). Internal auditing practices and internal control system in Somali Remittance Firms. *International journal of business and Social science*, 4(4), 165-172.
- Mustika, A. C. (2015). Factors affecting the internal audit effectiveness. *Jurnal Akuntansi dan Auditing*, 12(2), 89-109.
- Oussii, A. A., & Taktak, N. B. (2018). Audit report timeliness: Does internal audit function coordination with external auditors matter? Empirical evidence from Tunisia. *EuroMed Journal of Business*, 13(1), 60-74.
- Prawitt, D. F., Sharp, N. Y., & Wood, D. A. (2012). Internal audit outsourcing and the risk of misleading or fraudulent financial reporting: Did Sarbanes-Oxley get it wrong?. *Contemporary Accounting Research*, 29(4), 1109-1136.
- Rao, M., & Rao, V. S. P. (1997). *Organizational behavior*. Delhi: Konart Publishers.
- Saidin, S. & Badara, M. (2013). Impact of the effective internal control. system on the internal audit effectiveness at local government level. *Journal of Social and Development Sciences*, 4(1), 16- 23.
- Sakour, A. S., & Laila, N. H. B. (2015). Internal audit effectiveness in Libyan public enterprises. *An International Journal*, 7(2), 12-18.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2010). *Research methods for business: A skill building approach* (5th ed.). Chichester: John Wiley & Sons.
- Shamsuddin, N., & Johari, N. (2014). *The effect of internal audit towards internal control system effectiveness*. E-proceedings of the Conference on Management and Muamalah (CoMM) (301-308), 26-27 May, KUIS Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor, Kajang, Malaysia.
- Sudsomboon, S., & Janjaturapat, S. (2011). The effects of internal audit outsourcing effectiveness on firm sustainability, an empirical research of ISO 9001 business in Thailand. *International Journal of Business Research*, 11(1), 217-225.
- The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). (2013). *Internal control - Integrated framework*. Retrieved from <https://www.coso.org/Pages/ic.aspx>

Turki, A. A., & Awn, M. A. (2017). Theoretical discussion of internal audit effectiveness in Kuwaiti industrial SMEs. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, 7(1), 107-116.

6. Researcher is informed of the referee's decision in two months' time after its submission. If research is to be published, researcher will be informed about date of publication and issue number in which the research will appear.
7. Referees comments, if any, will be sent to the researcher in order to enable him/her to make necessary modifications. The modified version of the paper should be returned in no more than a fortnight's time.
8. Research which is not considered for publication shall not be returned to the author(s).
9. Authors of research papers shall receive one copy of the issue of the journal that includes their paper.
10. All publication rights belong to the Journal (JSS).

Publication Fees:

The journal charges the follow publication fees:

1. One hundred and fifty US dollars (\$150) for a research paper sent from outside Yemen.
2. Twenty thousand Yemeni riyals (20.000YR) for a research paper sent from inside Yemen.
3. Research papers written by UST researchers are free of charge.

Note: Fees are nonrefundable either the research for publication paper is accepted or not.

Indexing services:

JSS is indexed in the following sites:

 EBSCO

 Google
Scholar

 Crossref

 DOAJ
DIRECTORY OF
OPEN ACCESS
JOURNALS

Opinions expressed in the journal are merely those of their authors and do not reflect those of the journal or the University

Example:

Rabiee, F. (2007). Focus-group interview and data analysis. *Proceedings of the Nutrition Society*, 63(4), 655–660.

2. The research paper must not have been previously published or considered for publication elsewhere.
3. The journal reserves the right to print the research and present its captions according to its own style.
4. An abstract of the manuscript (150-200 words) in both Arabic and English must be submitted. The abstract should include the issue of research, the purpose of the study, the method adopted in the study and important results and conclusions.
5. Including Keywords (3-5 words) below the abstract.
6. Translating the title of the research paper, the abstract and the keywords from Arabic into English and vice versa based on the language of the research paper.

Publication Procedures:

1. Researches, studies and all correspondence should be sent to the following address:

Department of Scientific Research and Publication, Deanship of Postgraduate Studies and Scientific Research, University of Science and Technology

P.O. Box: 13064, Sana'a - Yemen

University Tel.: 00967/ 1 /1373237 Ex. 6137

E-mail: jss@ust.edu

Website: <https://ust.edu/ojs/index.php/JSS>

2. An electronic copy of the research paper is to be sent to the journal address above. Research cover must show researcher's name, the degree he/she holds and the place of work.
3. A brief C.V must also be sent including researcher's address in details, home and work telephone number and fax to facilitate necessary contact with the researcher.
4. An author declaration form should be signed and submitted by the author(s).
5. If research gains initial appreciation, it will be sent to referees with strong credentials in the same subject area. Their identity is kept confidential and similarly the identity of the researcher will not be revealed to them. They will assess the research in terms of its originality, scientific value, and researcher commitment to research methodology. Referees are asked to decide whether or not research is valid for publication in the journal.

- e. Tables and graphs should be inserted in the correct place including captions and necessary explanations. The size of the graphs and tables should not exceed that of the paper (11 cm).
- f. Research must be well-documented. Citation and references are to be included in the following way:
- When formatting an in-text citation, give the last name of the author of the cited work and the year it was published (e.g. Postman (1979) or (Postman, 1979). If the cited work is by two authors, give the names of both authors followed by the year of publication (e.g. Wegener and Petty (1994) or (Wegener & Petty, 1994). If the work is by three to five authors, list all the authors the first time you cite the source (e.g. Kernis, Cornell, Sun, Berry, & Harlow, 1993); and then in subsequent citations, only use the first author's last name followed by "et al." (e.g. Kernis et al., 1993). When the work is by more than five authors, use the first author's last name followed by "et al." and year of publication (e.g. Harris et al., 2001). In case of quoting the exact words from a work, the number of page(s) should be written after the author(s) name(s) and year of publication (e.g. Wegener, Petty, & Smith, 1995, p. 6).
 - Each reference cited in the text must appear in the reference list. All references are to be arranged in alphabetical order and spaces should be left between one reference and the other.
 - References should be included in the following style:
 - * **When books are used as a reference:**
 - Author's full name (surname and then first name(s)).
 - Date of publication (within round brackets).
 - Book title (italicized).
 - Edition number.
 - Place of publication.
 - Publisher.
 - Example:**
Gradner, H. (2005). *Multiple Intelligence New Horizons*. New York: Basic book.
 - * **When Periodicals are used as a reference:**
 - Author / authors' full name.
 - Date of publication within round brackets.
 - Article title (italicized).
 - Volume number.
 - Issue number.
 - Number of pages.

•.....• Publication Rules and Procedures •.....•

General Rules:

Research papers sent for publication in the Journal of Social Studies at University of Science and Technology – Yemen, should meet the following requirements:

1. The journal publishes research papers in Arabic and English, in the fields of economics, administration, education and other human and social sciences, provided that they comply with the following conditions:
 - a) The research paper should contain the following:
 - Introduction that addresses the following:
 - Theoretical background and previous studies
 - Problem / issue of research
 - Research questions
 - Research objectives
 - Theoretical framework (based on type of research)
 - Research hypotheses (based on type of research)
 - Significance of research
 - Research limitations
 - Operational definition(s)
 - Research methodology and procedures
 - Results and discussion
 - Conclusions
 - Recommendations and suggestions
 - b) The research should be original and fulfill the requirements of the scientific research. It should be based on the widely-known scientific and methodological techniques followed in academic research papers.
 - c. A sound language should be used. Drawings and Graphs, if any, must be clear and precise.
 - d. The research paper must be typed using (OFFICE) computer program. It should be between 5000 and 7000 words or between 12 and 15 pages in font (Times New Roman), and font size (12) with single space.

Advisory Board

- Prof. Dr. Dawood Abdulmalik Alhidabi,
University of Science and Technology, Yemen
- Prof. Dr. Nasser Abdullah Al-Awlaqi, Yemen
- Prof. Dr. Abdulwahed Aziz Al-Zendani, Yemen
- Prof. Dr. Mohammed Abdullah Al-Soofi, Yemen
- Prof. Dr. Abdelrahman Abdrabou Al-Dirbijji, Yemen
- Prof. Dr. Mohammed Hamed Al-Mekhlafy, Yemen
- Prof. Dr. Mohammed Sinan Al-Jalal, Yemen
- Prof. Dr. Abdulaziz Saleh Al-Makaleh, Yemen
- Prof. Dr. Mohammed Ahmed Al-Afandi, Yemen
- Prof. Dr. Abdulrahman Abdulwahid Al-Shoga'a, Yemen
- Prof. Dr. Abdul-Wahhab Lutf Al-Dailamy, Yemen
- Prof. Dr. Mahmood Fathi Okasha, Egypt
- Prof. Dr. Rushami Zien B Yusoff, Malaysia
- Prof. Dr. Medhat Mohamed Abo El Nasr, Egypt
- Assoc. Prof. Dr. Nori Abdulwadood Al-Genae'e, Iraq

Copy Editors

Prof. Dr. Mohammed Hussain Khaqo
Sana'a University, Yemen

Dr. Mohammed Ali Al-Mohammedy
University of Science and Technology, Yemen

Mohammed Ahmed Sulh
University of Science and Technology, Yemen

Statistical Review

Assistant Lecturer. Amr Mohammed Saleh Ali,
University of Science and Technology, Yemen

Production Technician

**Hudhaifa Hasan Al-Shameri, University of Science and
Technology, Yemen**

Editorial Staff

Editor In Chief

Assoc. Prof. Dr. Murad Mohammed Al-Nashmi
Faculty of Administrative Sciences, University of
Science and Technology, Yemen

Deputy Editors-in-Chief

Prof. Dr. Abdullatif Musleh Mohammed
Faculty of Administrative Sciences, University of
Science and Technology, Yemen

Dr. Waleed Mohammed A. Ahmed
Faculty of Human and Social Sciences, University of
Science and Technology, Yemen

Editorial Board

Prof. Dr. Mohammed Ali Al-Robaidy
Faculty of Administrative Sciences, University of
Science and Technology, Yemen

Prof. Dr. Saleh Abdullah Al-Dhabiani
Faculty of Sharia, Sana'a University, Yemen

Prof. Dr. Sherin Hamed Abowarda
Faculty of Economics and Administration,
King Abdulaziz University, Saudi Arabia

Assoc. Prof. Dr. Mohammed Ahmed Al-Hawri
Faculty of Commerce and Economics,
Sana'a University, Yemen

Assoc. Prof. Dr. Ismail Masoud Najji
Faculty of Education, Sana'a University, Yemen

Assoc. Prof. Dr. Abdulwahab Abdullah Al-Mamari
Faculty of Administrative Sciences, University of
Science and Technology, Yemen

Assoc. Prof. Dr. Abdullah Kaid Al-Swidi
College of Business and Economics, Qatar University, Qatar

Dr. Abdulghani Mohammed Alamrani
Faculty of Human and Social Sciences, University of Science and
Technology, Yemen

Dr. Helal Hizam Sanad
Faculty of Human and Social Sciences, University of Science and
Technology, Yemen

To Contact

Journal of Social Studies

Department of Scientific Research and Publication, Deanship of
Postgraduate Studies and Scientific Research, University of Science and
Technology

P.O. Box: 13064, Sana'a - Yemen

University Tel.: 00967/1/373237 Ex. 6137

E-mail: jss@ust.edu

Journal of Social Studies

Volume 26 - No.4 Dec. 2020

جامعة العلوم والتكنولوجيا
University of Science & Technology





JOURNAL OF SOCIAL STUDIES

An Academic Quarterly Refereed Journal Published by Faculty of
Administrative Sciences and Faculty of Human and Social Sciences
University of Science and Technology – Yemen

(Volume 26 – No.4) 2020

p-ISSN: 2312-525X

e-ISSN: 2312-5268

- ▶ **The Impact of Human Resources Development Strategy on Achieving the Sustainable Organizational Excellence in the Yemeni Banks**

Prof. Dr. Abdullatif Musleh Mohammed Ayedh Dr. Adel Mohammed Ahssan Beshr

- ▶ **The Role of Financial Analysis in Mitigating Banking Default : A Study on Yemeni Islamic Banks**

Dr. Zahair Ahmed Ali Ahmed Ameen Abdulgaleel Saeed Saeed

- ▶ **Teacher's Role in Developing Values of Civilization among High School Students in Buraydah City in Saudi Arabia**

Fatima Jaber Al-Shahri

- ▶ **The Level of Organizational Learning and its Impact on Job Performance: A Field Study at the Private Banks in Hodeida City**

Abdulkarem Qasem Ali Al-Baeem Prof. Dr. Abdulmalek Ahmed Ahmed Al-Maamari

- ▶ **The Impact of the Standards Implementation of Internal Audit Attributes on the Internal Control System Effectiveness: A Field Study of Banks in Yemen**

Prof. Dr. Mohammed Ali M. Al-Rubaidi Abdulelah Ahmed Ahmed Khobah