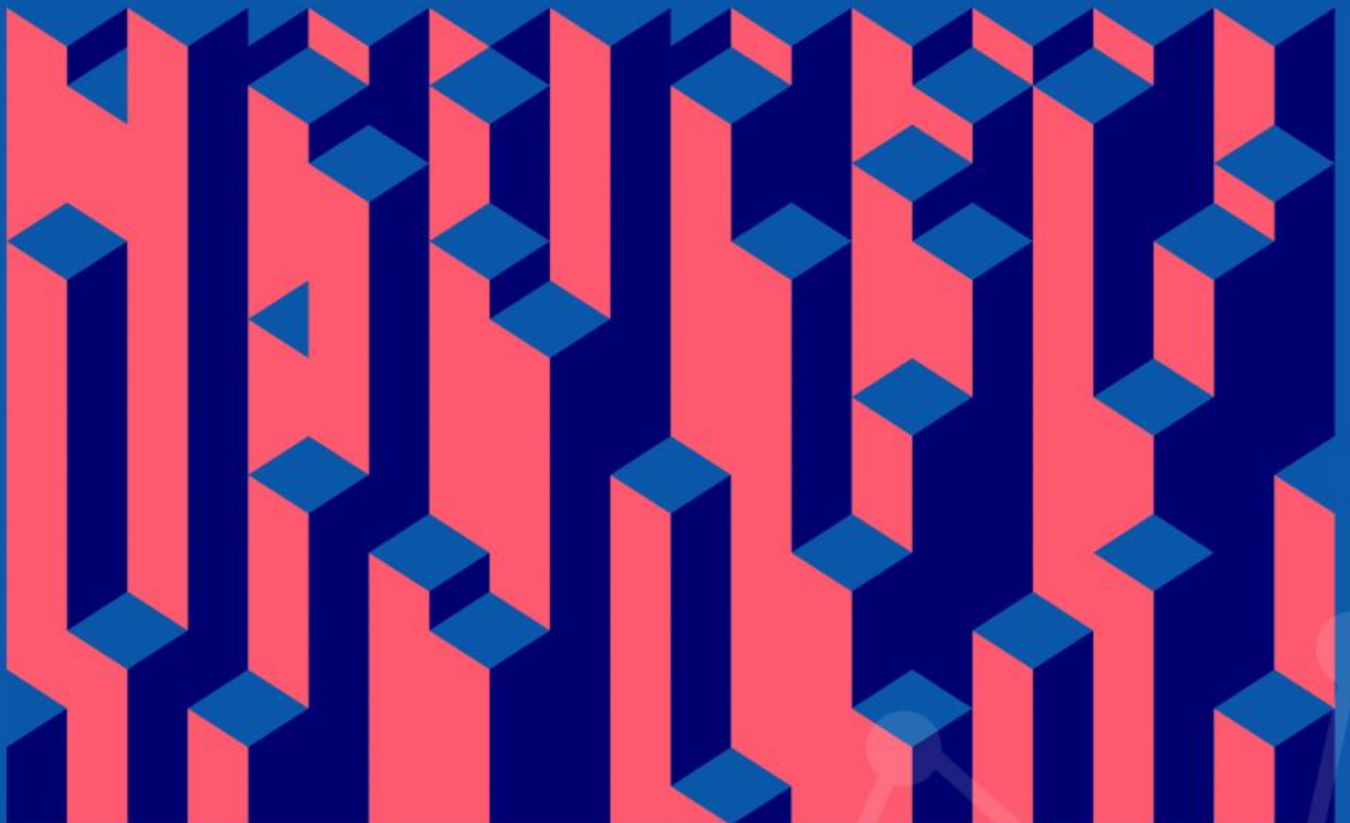


المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال

Global Journal of
Economics and
Business



المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال

المجلد الثاني عشر- العدد الخامس، تشرين الأول 2022

رئيس التحرير

الدكتور عمر يوسف عبابنة

فريق التحرير

د. نجيب خريس	جامعة اليرموك- الأردن
د. خالد السواعي	جامعة الزرقاء- الأردن
م. سوزان السلايمة	رفاد للدراسات والأبحاث- الأردن
أ. تقى مقدادي	تدقيق لغوي، رفاد للدراسات والأبحاث- الأردن

الهيئة الاستشارية

الأستاذ الدكتور أحمد عارف عساف	جامعة تبوك- السعودية
الأستاذ الدكتور أحمد فاروق غنيم	جامعة القاهرة- مصر
الأستاذ الدكتور مخلوفي عبد السلام	جامعة طاهري محمد بشار- الجزائر
الأستاذ الدكتور عبدالحسين جليل الغالبي	جامعة الكوفة- العراق
الأستاذ الدكتور حمدي زعرب	الجامعة الإسلامية- فلسطين
الأستاذ الدكتور ابراهيم محمد خريس	جامعة الزرقاء الخاصة- الأردن
الأستاذ الدكتور محمد مفضي الكساسبة	جامعة العلوم الإسلامية- الأردن
الأستاذ الدكتور هاني جزاع ارتيمة	جامعة العلوم الإسلامية- الأردن
الأستاذ الدكتور علي درب كسار	جامعة الأنبار- العراق
الأستاذ المشارك الدكتور عماد أبو عقيله	جامعة الزاوية- ليبيا
الأستاذ المشارك الدكتور عبدالرحمن أحمد ميرو	جامعة المملكة- البحرين

هيئة التحرير

الدكتور محمد نمر	مدرسة الدراسات المهنية والممتدة - الولايات المتحدة الأمريكية
الدكتور رمضان لعل	جامعة عمار ثليجي- الأغواط- الجزائر
الدكتور اسماء الصغير	جامعة جنوب تولون فار- فرنسا
الدكتور بدر حمدان	الكلية الجامعية للعلوم التطبيقية- فلسطين
الدكتور بداش بوبكر	جامعة محمد بوقرة- بومرداس- الجزائر
الدكتور مصطفى الحشلوفي	جامعة محمد الخامس- المغرب
الدكتور عيسى حجاب	جامعة محمد بوضياف- المسيلة- الجزائر
الدكتور عبد الحليم الحمزه	جامعة العربي التبسي - تبسة- الجزائر
الدكتور عبدالله مابو	جامعة قاصدي مرباح- الجزائر
الدكتور محمد كاشف	معهد شمال الهند للتكنولوجيا - الهند
الدكتور محمد عزام خان	جامعة عبد الوالي خان- باكستان
الدكتور سمر راحي	جامعة سلطان زين العابدين- ماليزيا
الدكتور حمزه عبدالله عبد الرحمن يحيى	جامعة الجوف- السعودية
الدكتور بوخاري عبد الحميد	جامعة غرداية- الجزائر
الدكتورة ريا نمر أبو شهاب	جامعة طيبة- السعودية
الدكتور أبو بكر خوالد	جامعة باجي مختار - عنابة - الجزائر
Mohammad Mushfiqul Haque Mukit	Jahangirnagar University, Bangladesh

التعريف بالمجلة

المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال هي مجلة علمية دولية مفهولة ومحكمة، تصدر في ستة أعداد سنوياً عن مركز رفاة للدراسات والأبحاث

أهداف المجلة:

تُعنى بالدراسات الاقتصادية والإدارية والمحاسبية والإحصائية والتمويل الإسلامي، وتهدف المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال إلى تشجيع وتنشيط حركة البحث العلمي، حيث توفر للباحثين فرصة مهمة لتقييم بحوثهم من خلال شروط التحكيم العلمي التي تخضع لها البحوث المنشورة، وعرض بحوثهم من أجل التواصل العلمي في إنتاجها وتوظيف النتائج في خدمة حركة البحث العلمي.

عنوان المراسلة:

المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال

Global Journal of Economics and Business (GJEB)

رفاة للدراسات والأبحاث- الأردن

Refaad for Studies and Research

Bulding Ali altal-Floor 1, Abdalqader al Tal Street -21166 Irbid - Jordan

Tel: +962-27279055

Email: editorgjeb@refaad.com , info@refaad.com

Website: <https://www.refaad.com/Journal/Index/2>

جميع الآراء التي تتضمنها هذه المجلة تعبر عن وجهة نظر كاتبها
ولا تعبر عن رأي المجلة وبالتالي فهي ليست مسؤولة عنها

أولاً: تسليم الورقة البحثية:

- يتم إرسال الورقة البحثية ومرفقاتها إلى المجلة عن طريق نظام **التسليم الإلكتروني** بالمجلة. أو عن طريق البريد الإلكتروني الخاص بالمجلة (editorgjeb@refaad.com)
- يتم إعلام المؤلف باستلام الورقة البحثية.

ثانياً: المراجعة:

1. الفحص الأولي:

- تقوم هيئة التحرير بفحص الورقة البحثية للنظر فيما إذا كانت مطابقة لقواعد النشر الشكلية ومؤهلة للتحكيم.
- تُعتمد في الفحص الأولي شروط مثل: ملائمة الموضوع للمجلة، ونوع الورقة (ورقة بحثية أم غير بحثية)، وسلامة اللغة، ودقة التوثيق والإسناد بناء على نظام التوثيق المعتمد في المجلة، وعدم خرق أخلاقيات النشر العلمي.
- يتم إبلاغ المؤلف باستلام الورقة البحثية وبنتيجة الفحص الأولي.
- يمكن للمجلة أن تقوم بما يُعرف بمرحلة "استكمال وتحسين البحث"، وذلك إذا ما وجد. أن الورقة البحثية واعدة ولكنها بحاجة إلى تحسينات ما قبل التحكيم، وفي هذه المرحلة تقدم للمؤلف إرشادات أو توصيات ترشده إلى سبل تحسين ورقته بما يساعد على تأهيل الورقة البحثية لمرحلة التحكيم.

2. التحكيم:

- تخضع كل ورقة بحثية للمراجعة العمياء المزدوجة (إخفاء أسماء الباحثين والمحكمين).
- يُبلغ المؤلف بتقرير من هيئة التحرير يبين قرارها.
- دفع رسوم التحكيم والنشر كما هو موضح في موقع المجلة.
- تُرسل خلاصة ملاحظات هيئة التحرير والتعديلات المطلوبة إن وجدت، ويُرفق معه تقارير المراجعين أو خلاصات عنها.

3. إجراء التعديلات:

- يقوم المؤلف بإجراء التعديلات اللازمة على الورقة البحثية استناداً إلى نتائج التحكيم ويعيد إرسالها إلى المجلة، مع إظهار التعديلات، كما يُرفق في ملف مستقل مع الورقة البحثية المعدلة أجوبته عن جميع النقاط التي وردت في رسالة هيئة التحرير والتقارير التي وضعها المراجعون.

4. القبول والرفض:

- تحتفظ المجلة بحق القبول والرفض استناداً إلى التزام المؤلف بقواعد النشر وبتوجيهات هيئة تحرير المجلة والتعديلات المطلوبة من قبل المحكمين.
- إذا أفاد المحكم بأن الباحث لم يقم بالتعديلات المطلوبة، يُعطى الباحث فرصة أخيرة للقيام بها، وإلا يرفض بحثه ولا ينشر في المجلة ولا يتم استرجاع رسوم النشر.

ثالثاً: القواعد الشكلية:

1. **ملاءمة الموضوع:** أن يقع موضوع الورقة البحثية ضمن نطاق اهتمام المجلة.
2. **عنوان الورقة البحثية:** يكون باللغتين العربية والإنجليزية، كما يجب أن يتعلق العنوان بهدف الورقة البحثية. مع تجنب الاختصارات والصيغ قدر الإمكان.
3. **الباحثين:** كتابة الأسم الكامل ومكان العمل وعنوان البريد الإلكتروني للمؤلف الرئيس ولجميع المؤلفين الموجودين في الورقة البحثية باللغتين العربية والإنجليزية.
4. **الملخص:** يجب أن تشمل الورقة البحثية على ملخص وافٍ ومختصر من فقرة واحدة (200 كلمة) باللغتين العربية والإنجليزية لبيان الموضوع والمنهجية وأبرز النتائج في الورقة البحثية، كما يجب إضافة 3-5 من الكلمات المفتاحية باللغتين العربية والإنجليزية.
5. **المقدمة:** يتضمن هذا القسم خلفية الدراسة وأهدافها وملخصاً للأدبيات الموجودة والدوافع ولماذا كانت هذه الدراسة ضرورية.
6. **الجدول والرسوم البيانية:** تُعرض الجداول والرسوم البيانية بطريقة واضحة ومناسبة كما هو موضح بقالب المجلة.
7. **النتائج:** يتضمن هذا القسم النتائج التي توصلت إليها الدراسة.
8. **المصادر والمراجع:** يلتزم المؤلف بقواعد التوثيق المقررة في المجلة لأصول الإسناد والعرض الببليوغرافي حسب نظام APA.
9. **الحجم:** يلتزم المؤلف بعدد الصفحات بحيث لا تزيد الورقة البحثية عن 30 صفحة بما فيها الملخص و صفحة العنوان وقائمة المراجع.

فهرس المحتويات

• الأبحاث العربية:

#	عنوان البحث	رقم الصفحة
1	أثر تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في الأداء بالمؤسسات الحكومية (دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية في مكة المكرمة)	533
2	دور التدريب عن بُعد في تحسين الأداء الوظيفي	552
3	دور رأس المال الفكري في تحقيق الإبداع بالكلية التطبيقية "دراسة تطبيقية على الكليات التطبيقية بجامعة الملك خالد"	566
4	مدى مساهمة استخدام الأجهزة الذكية في عمليات الحج والعمرة والزيارة	582
5	تأثير تحقيق أبعاد الشمول المالي على الأداء المصرفي في فلسطين	599
6	معوقات تطبيق سياسة توظيف الوظائف الحرفية في المملكة العربية السعودية والآثار المترتبة عليها	614

• الأبحاث الإنجليزية:

#	Paper Title	Page#
7	The Effect of Seasonality in the Wholesale Markets of the Tomato Crop on Monthly Prices in Baghdad City during the Period (2014-2019)	629
8	An Analysis of the Relationship Between Financial Inclusion and Financial Stability in South Africa	637
9	Assessing the Impact of Greening Information Technology Tools and Technologist on Organizational Systems Sustainability in Service Companies	649
10	The Impact of Leadership Styles on Employee Engagement from the Point of View of Government Agencies Employees in Tabuk City	659

افتتاحية العدد

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على نبينا محمد، وعلى آله وصحبه أجمعين، أما بعد:

فإن المعرفة اليوم تعددت أبوابها وطرق الوصول إليها، لما أحدثته ثورة التكنولوجيا والمعلومات من تطور سريع على نطاق واسع في شتى الميادين؛ وفي المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال بإصدارها الإلكتروني نتطلع إلى أن نكون رافداً من روافد المعرفة، ومنصة بحثية بمعايير عالمية، ويأتي هذا العدد الخامس من المجلد الثاني عشر من سلسلة أعداد المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال ليضم في ثناياه مجموعة من الأبحاث العلمية الرصينة والأصيلة التي تناقش عدداً من قضايا الأعمال والاقتصاد وتتناول موضوعات متنوعة.

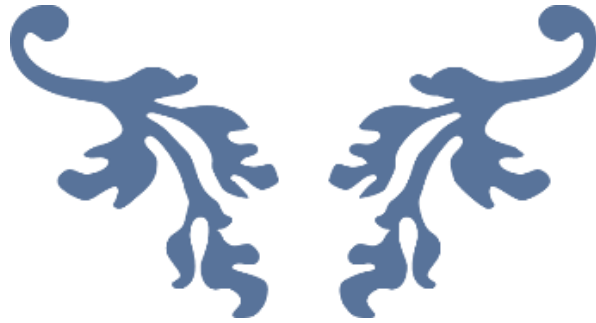
واليوم نستمر بدعم مسيرة البحث العلمي المتخصص برعاية هذا المنبر العلمي الذي حظي بإقبال السادة الباحثين والمتخصصين، واهتمام الأكاديميين والمهنيين، وشرف بنخبة متميزة من الخبراء والأساتذة والمختصين ضمن هيئتيه الاستشارية والتحرير، وفي سبيل ذلك حرصت المجلة على تحقيق أعلى المعايير الدولية للنشر العلمي الرصين من خلال توفير منصة نشر علمي متميز ومفهرس في مجموعة من أهم قواعد البيانات العالمية المرموقة، فبالإضافة إلى اشتراكها في القواعد العربية كدار المنظومة والمنهل ومعرفة، فقد دخلت المجلة مجموعة مهمة من قواعد البيانات العالمية كـ (EBSCO, Web of Science, Crossref, Google Scholar, Research ID, J-Gate)، ولا زالت تسعى للانضمام إلى قواعد مهمة أخرى ضمن مسيرتها نحو هدفها المنشود. ونتطلع إلى مزيد من التطوير والمراجعة الدائمة للارتقاء بمستوى وجودة النشر العلمي وتوفير منصة علمية بأعلى المعايير العالمية لنسهم في هذا البناء الحضاري الكبير.

نسأل الله تعالى التوفيق والسداد والهداية والرشاد

هيئة تحرير المجلة



الأبحاث



أثر تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في الأداء بالمؤسسات الحكومية (دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية في مكة المكرمة)

سعد بن عزيز حبيب العتيبي

أستاذ مساعد- قسم إدارة أعمال الحج والعمرة- كلية إدارة الأعمال

جامعة أم القرى- المملكة العربية السعودية

saaotybi@uqu.edu.sa

قبول البحث: 2022/8/4

مراجعة البحث: 2022/7/20

استلام البحث: 2022 /7/5

DOI: <https://doi.org/10.31559/GJEB2022.12.5.1>



This file is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

أثر تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في الأداء بالمؤسسات الحكومية (دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية في مكة المكرمة)

سعد بن عزيز حبيب العتيبي

أستاذ مساعد- قسم إدارة أعمال الحج والعمرة- كلية إدارة الأعمال- جامعة أم القرى- المملكة العربية السعودية
saaotybi@uqu.edu.sa

استلام البحث: 2022/7/5 مراجعة البحث: 2022/7/20 قبول البحث: 2022/8/4 DOI: <https://doi.org/10.31559/GJEB2022.12.5.1>

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في الأداء وواقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة، من خلال (المشاركة الإدارية، والمساءلة والشفافية، وتفويض السلطة، واللامركزية والتحسين المستمر) في المؤسسات الحكومية بمكة المكرمة، ومعرفة الصعوبات والمعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة فيها. وقد استخدمت الدراسة أسلوب العينة العشوائية البسيطة من مجتمع الدراسة، الذي شمل المؤسسات الحكومية بمدينة مكة المكرمة، ومن ثم اختيار عينة عشوائية بسيطة من موظفي هذا المجتمع بلغت (113) في المؤسسات الحكومية. ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أن غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون بشكل عام على وجود أثر إيجابي لتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في الأداء بالمؤسسات الحكومية في مكة المكرمة، كما أن غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون بشكل عام على المستوى العالي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، عبر تطبيق مبدأ اللامركزية والتحسين، ومبدأ المساءلة والشفافية، ومبدأ تفويض السلطة في المؤسسات الحكومية بمكة المكرمة. وأوصت الدراسة بضرورة الحفاظ على الأثر الإيجابي لتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في الأداء بالمؤسسات الحكومية في مكة المكرمة، وضرورة أن تتبنى الإدارة خطة استراتيجية لنشر ثقافة الجودة وتحقيقها في الأقسام المختلفة للمؤسسات، وضرورة قيام الإدارة بمراقبة مستوى جودة الخدمات المقدمة في المؤسسات الحكومية باستمرار، والعمل على تقديم الحلول والمقترحات: لتحسين الجودة والخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية.

الكلمات المفتاحية: الجودة الشاملة: الأداء: المؤسسات الحكومية: مكة المكرمة.

1. المقدمة:

يتبنى علم الإدارة الحديث منهج الابتكار والإبداع في إحداث تغييرات جذرية في مفهوم العمل الإداري الحكومي، والتحول من الإدارة التقليدية إلى إدارة التغيير، وإدارة المعرفة بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات وحوكمتها. والتطور السريع لتكنولوجيا المعلومات أسهم ويسهم في تعزيز قدرة المؤسسات الحكومية على الابتكار، عبر إدخال تحسينات أساسية على سير الأعمال والاستراتيجيات الإدارية في هذه المؤسسات الحكومية؛ لتقديم خدمات ذات جودة عالية للمستفيدين، ومنها الخدمات الحكومية. ويشهد قطاع الخدمات تحولاً في التوجه نحو الجودة؛ بسبب التغير الحاصل في تفضيلات المستفيدين ورغبتهم؛ نتيجة التطور المعرفي والتكنولوجي الذي يشهده هؤلاء المستفيدون؛ مما أدى إلى المطالبة بخدمات تلي وتتعدي احتياجاتهم وتوقعاتهم؛ الأمر الذي يُشكل تحدياً أمام المؤسسات الحكومية لتلبية رغبتهم وطلباتهم. واستناداً للتوسع في الخدمات التي تقدمها الدولة للمستفيدين، كان من الضروري أن تلجأ إلى البحث عن دور جديد تستطيع أن تكون فيه أكثر فاعلية في تقديم خدمات مميزة. وفي سياق آخر؛ فإن اهتمام المؤسسات الحكومية بتحسين الخدمات ورفع معدلات الجودة الشاملة؛ من شأنه أن يحسن الأداء ويطورها، وهو ما تحاول الدراسة الحالية الوصول إليه؛ إذ إن تقديم خدمات مميزة يرفع أداء المؤسسات الحكومية ويحسنه، وهو المحور الذي تركز عليه هذه الدراسة.

1.1. مشكلة الدراسة:

تتلخّص مشكلة الدراسة الحالية في كيفية مواكبة المؤسسات الحكومية السعودية للتطورات في مجال تقديم خدمات ذات جودة عالية، وتحاول الدراسة معرفة أثر ذلك الاهتمام في الأداء المؤسسي للمؤسسات الحكومية وتحسينه وتطويره. ومن هنا يبرز تساؤل الدراسة الحالية الرئيس المتمثل في: ما أثر تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في الأداء بالمؤسسات الحكومية في مكة المكرمة؟

2.1. أسئلة الدراسة:

- ما أثر تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في الأداء بالمؤسسات الحكومية في مكة المكرمة؟
- ما واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة، من خلال (المشاركة الإدارية، والمساءلة والشفافية، وتفويض السلطة، واللامركزية والتحسين المستمر) على الأداء في المؤسسات الحكومية بمكة المكرمة؟
- ما أهم الصعوبات والمعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الحكومية السعودية؟ وما أثر ذلك في الأداء بالمؤسسات الحكومية في مكة المكرمة؟
- ما آراء عينة الدراسة حول أثر تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في الأداء بالمؤسسات الحكومية في مكة المكرمة، وفقاً لمُتغيّرات: المؤهل الدراسي، والجنسية، والنوع، وسنوات الخبرة؟

3.1. أهداف الدراسة:

- معرفة أثر تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في الأداء بالمؤسسات الحكومية في مكة المكرمة.
- التّعرف على واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة، من خلال (المشاركة الإدارية، والمساءلة والشفافية، وتفويض السلطة، واللامركزية والتحسين المستمر) على الأداء في المؤسسات الحكومية بمكة المكرمة.
- معرفة الصعوبات والمعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الحكومية السعودية، وأثر ذلك في الأداء بالمؤسسات الحكومية في مكة المكرمة.
- استيضاح آراء عينة الدراسة حول أثر تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في الأداء بالمؤسسات الحكومية في مكة المكرمة وفقاً لمُتغيّرات: المؤهل الدراسي، والجنسية، والنوع، وسنوات الخبرة.

2. الإطار النظري والدراسات السابقة:

1.2. الإطار النظري:

بدأ الاهتمام بتعاظم في المؤسسات الإدارية بشكل عام بتطبيقات الجودة الشاملة فيها، حيث أصبحت هذه المؤسسات تهتم بتلبية رغبات عملائها المستفيدين من خدماتها ومنتجاتها، وحيث ان المؤسسات الإدارية أدركت أهمية تطبيق الجودة الشاملة على أدائها العام، وكذا على أداء العاملين في تلك المؤسسات، كما انتقل هذا الاهتمام من المؤسسة إلى العاملين فيها، حيث بدأت العناصر البشرية العاملة أيضاً في الاهتمام بتطبيقات الجودة الشاملة بالعمل، وفي السياق فإن إدارة الجودة الشاملة "منهجية تتصف بالديمومة والاستمرار، وليست محطة تنتهي بانتهاء برنامج معين أو زمن معين؛ لذا تتطلب المزيد من التدريب المستمر لحل المشكلات والتفكير بأساليب ابتكارية، وهي تطمح للوصول إلى رضا المستفيد الداخلي في المنظمة، أما المستفيد الخارجي فهو رضا المجتمع عن نوعية المنتج، وما سيحققه ذلك المنتج من فائدة للمجتمع، وقد ازداد الاهتمام بإدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الإنتاجية والخدمية خلال العقدين الماضيين على المستويين الحكومي والخاص، وأخذت ممارستها تزداد بشكل تلقائي وفقاً لمقاييس عالمية حُدّدت لهذا الغرض" (حمود، 2017، 48).

1.1.2. ماهية إدارة الجودة الشاملة:

تعدّ إدارة الجودة الشاملة أحد المفاهيم الإدارية الحديثة الذي لا يزال الخلاف في تحديد أبعاده الأساسية ومبادئه الرئيسة واضحاً بين الباحثين والمختصين؛ الأمر الذي أدّى إلى عدم وجود اتفاق على تعريف موحد مقبول لها حتى الآن، وتتناول تلك التعاريف إبراز سمة أو خاصية معينة لها، فلعن مفهوم إدارة الجودة الشاملة كغيره من المفاهيم الإدارية التي تتباين بشأنها الأفكار وفقاً لزاوية النظر إليه من قبل هذا الباحث أو ذاك. وقد عُرِّفت الجودة بأنها: "إنتاج المنظمة لسلعة أو تقديم خدمة بمستوى عالٍ من الجودة والتميز، تكون قادرة من خلالها على الوفاء باحتياجات ورغبات عملائها، بالشكل الذي يتفق مع توقّعاتهم وتحقيق الرضا والسعادة لديهم. ويتم ذلك من خلال مقاييس موضوعة سلفاً؛ لإنتاج السلعة أو تقديم الخدمة، وإيجاد صفة التميز فيهما" (عبد الكريم، 2009، 14).

أما عيسى (2012، 4) فقد عرفها بأنها: "سعي المنظمة لتحقيق وتلبية رغبات واحتياجات الزبائن الحالية والمستقبلية، وكذا ملاءمة المنتج أو الخدمة للاستخدام والمطابقة للمواصفات الموضوعية، مع توفّر كل من الثقة والأمان؛ وهذا يقود إلى أن الجودة تعدّ معياراً جوهرياً في تحقيق كل من الكفاءة

والفعالية في تحقيق أهداف المنظمة. وعُرفت إدارة الجودة الشاملة بأنها: "فلسفة تسعى الإدارة من خلالها إلى توجيه الممارسات التنظيمية داخل المنظمة نحو التركيز على احتياجات الزبون والأهداف التنظيمية؛ وبالتالي هي مقارنة متعددة الأوجه لخلق تغيير تنظيمي عن طريق عدة مؤشرات مختلفة، أهمها: الجودة، والزبون، والعميلون، والإنتاج التنظيمي، ودور الإدارة العليا. وتدعو إدارة الجودة الشاملة إلى إيجاد مناخ يشجع الإبداع ويدعمه، والاختراع، والمخاطرة؛ لتحقيق احتياجات الزبائن و رغباتهم، والمشاركة في حل المشكلات من قبل جميع الأطراف من مسيرين أعمال وزبائن". (Jose C. 2011,926)

كما تُعرّف إدارة الجودة الشاملة بأنها: "فلسفة ضرورية لتحديد طريقة تبني وتطبيق ممارساتها، بحيث يمكن مناقشتها وإعادة تشكيلها، وأقلّمها مع مختلف الظروف التي تمرّ بها المنظمة، ولا يمكن أن تكون حلاً مباشراً وجاهزاً لمشاكل المنظمات، فهيكلة إدارة الجودة الشاملة في المنظمة تعتمد على القيم، التي على المسير أن يحددها ويسطرها؛ بهدف الانتقال إلى التوجّه الجديد والتطبيق الفعال لها" (Benjamin, 2005, 934). إذن يستخلص الباحث من التعريفات السابقة أن إدارة الجودة الشاملة هي الإدارة المسؤولة عن تلبية رغبات وتطلّعات العملاء في الوقت الحالي وتلبية وتحقق رغباتهم المستقبلية للخدمات المقدمة لهم سواء كانت سلع إنتاجية أو خدمات مقدمة عبر المؤسسات الحكومية، والجودة هنا تعني لهؤلاء العملاء أو الزبائن تقديم منتج أو خدمة بمستوى عالي من الجودة والتميز تفي باحتياجاتهم وتلبي رغباتهم.

• الأفكار الأساسية التي تُعبّر عنها الجودة:

هنالك بعض الأفكار الأساسية والعامة التي تعبر عنها جودة الخدمة المقدمة في أي مؤسسة سواء كانت جودة إنتاجية أو جودة خدمات أو غيرها أشار إليها (الدرادكة، 2006، 19) من خلال (التميز) وهي عملية استصحاب رغبات وتطلّعات العميل تجاه الخدمة أو المنتج ومدى جودته وتميزه، كذلك من الأفكار الأساسية عملية (التركيز على الجودة) بمعناها الواسع والذي يشمل خصائص السلع والخدمات التي تقدمها المؤسسة لعملائها وزبائنها وتركيزها على كسب رضاهم عنها، كذلك من الأفكار الأساسية للجودة التحسينات المستمرة للسلع والخدمات، وذلك باستمرار المؤسسات بالاهتمام بالسلع والمخرجات وضرورة أن تكون بمستوى تطلّعات ورغبات الزبائن والعملاء، وأدخل العديد من التحسينات باستمرار نزولاً لرغبة العملاء المستفيدين من تلك الخدمات أو المنتجات، كذلك من الأفكار الأساسية التي تعبر عنها الجودة (التعاون بين الأفراد والعاملين والمنظمة) عن طريق إقناع العاملين بأن نجاحهم على المستوى الفردي سيؤدي إلى نجاح المنظمة. كذلك من الإطّار التي تعبر عنها الجودة (اعتماد عملية اتخاذ القرارات على البيانات) ويتطلّب ذلك التسجيل الدائم للأحداث التي تتم في المنظمة، والعمل على تحليلها؛ لضمان التطوير والتحسين المستمر في عملها. وكذلك الاعتماد على العمل الجماعي، من خلال استغلال جماعات العمل الفعالة، وتدريبها على الأساليب العلمية في عملية اتخاذ القرارات، بالشكل الذي يضمن ترسيخ التعاون الفعال داخل المؤسسة، كذلك تعبر الجودة عن فكره (إعطاء العاملين سلطات وصلاحيات أكبر) خصوصاً في مجالات تصميم الوظائف والسياسات التنظيمية المتعلقة بهم، وكل ذلك لا يتأتى إلا في ظل وجود (قيادة فعالة) تمثل القدوة بالنسبة للعاملين، وتمتاز بالموضوعية، وتهتم بالإنجازات وتحقيق التميز والجودة العالية في الخدمات التي تقدمها مؤسساتهم.

• أبعاد الجودة:

اختلف العلماء والباحثين حول تحديد نقاط محددة تمثل أبعاد الجودة الشاملة وذلك باختلاف وجهات نظرهم إلى الجودة وإلى طبيعة المدخل لتعريفها وتحديد خصائصها وبالتالي تحديد مدخل مشترك يحدد أبعادها، فهناك من حددها بأربعة أبعاد وآخرون حددوها بخمسة وهنالك من حددها بستة أبعاد أو سبعة، ويتناول الباحث هنا بعض من تلك الأبعاد أهميتها، فقد أشار (الوادي وآخرون، 2012، 98) لأهم الأبعاد وهي بعد الأداء ويقصد به الخصائص التشغيلية الأساسية للمنتج. وقد أشار (بوكميش، 2011، 42) إلى أنه تتوقف أهمية هذه الخصائص على رغبات الأفراد فالأداء الذي يعتبره شخص ما بأنه جودة عالية قد لا يكون كذلك بالنسبة لشخص آخر. فيما أشار حمود (2017: 59-61) إلى بعد التحسين المستمر حيث تتطلّب إدارة الجودة الشاملة عمليات تحسين مستمرة للمنتجات والخدمات والأداء، ويجب أن يكون الكمال هو الهدف النهائي المطلوب الوصول إليه، وهو لا يمكن الوصول إليه بسهولة. وقد استخدم اليابانيون كلمة (Kaizen) لوصف عملية التحسين التدريجي المستمر، وهي نظرية أصبحت فيما بعد من أهم نظريات التحسين المستمر للخدمة وسميت بنظرية كايزن. فيما أضاف (ايفان وجيمس، 2009، 34) بعد الاعتمادية والموثوقية وهي احتمال أن يظل المنتج حياً خلال فترة زمنية محددة تحت ظروف محددة للاستخدام ويعبر عنها من خلال احتمالات تعطل المنتج خلال تلك الفترة وهذا البعد لا يمكن تحديده أو اكتشافه إلا بعد مضي فتره من الاستخدام. وأضاف (بوكميش، 2011، 43) بعد آخر هو بعد الجودة المدركة ويقصد به التقييم والانطباع الذاتي للعميل أو الزبون أو المستفيد من الخدمة انطباعه عن مستوى جودة هذه الخدمة أو طريقة الإعلان عنا أو سمعتها السوقية وهكذا.

2.1.2. تعريف مفهوم الأداء:

ينظر دراكر إلى الأداء بأنه: قدرة المنظمة على الاستمرارية والبقاء، محققة التوازن بين رضا المساهمين والعاملين، ونستنتج من هذا التعريف أن الأداء يعدّ مقياساً للحكم على مدى تحقيق المنظمة لهدفها الرئيس، وهو البقاء في سوقها واستمرارها في نشاطها في ظل التنافس؛ ومن ثمّ تتمكن المنظمة من المحافظة على التوازن بمكافأة كل من المساهمين والعاملين (الداوي، 2010، 218). وقد عرّف سايمون (Simon, 2000, 22) الأداء المؤسسي بأنه "قدرة المنظمة على استخدام مواردها بكفاءة، وإنتاج مخرجات متناغمة مع أهدافها ومناسبة لمستخدميها" فيما عرّفت الباز (2004: 26) الأداء بأنه: "درجة

تحقيق الفرد وإتمامه لمكونات الوظيفة التي يعمل بها، كما يمكن أن يعكس الأداء الطريقة التي يُحقَّق أو يشبع بها الفرد متطلبات وظيفته، وغالبًا ما يُقاس الأداء على أساس النتائج التي حققها الفرد في العمل". أما الرشيدة (2007، 12) فعزف الأداء المؤسسي بأنه: "المحصلة لكل من الأداء الفردي وأداء الوحدات داخل المؤسسة، بالإضافة إلى تأثيرات البيئة الاجتماعية والاقتصادية الثقافية عليهما، والذي بالمحصلة يؤدي إلى تحقيق الهدف الشامل للمؤسسة".

كما عُرِف الأداء بأنه: "الفعل الذي يعود على إنجاز الأعمال كما يجب أن تُنجز، والذي يتصف بالشمولية والاستمرارية؛ ومن ثم فهو بهذا المعنى يعدّ المحدد لنجاح المؤسسة وبقائها في الأسواق، كما يعكس في الوقت نفسه مدى قدرة المؤسسة على التكيف مع بيئتها أو تحقيق التأقلم المطلوب، ويقترن مفهوم الأداء بمصطلحين مهمين في التسيير: الكفاءة والفعالية" (الداوي، 2010، 273). كما عُرِف الأداء بأنه: "نشاط شامل ومستمر يعكس نجاح المؤسسة واستمراريتها، وقدرتها على التأقلم والتكيف مع البيئة، وفق معايير وأسس تضعها المؤسسة، ووفقًا لمتطلبات نشاطها، وعلى ضوء الأهداف طويلة الأمد" (ابن واضح، 2014، 92). وعُرِف أيضًا بأنه: "انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة لمواردها المادية والبشرية، واستغلالها بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها" (صبيحي والغالي، 2009، 38) كما عرف كل من (Alqhiwi & Tuama, 2014) الأداء بأنه "نظام متكامل لنتائج الأعمال في المنظمة في ضوء تفاعلها مع عناصر البيئة الداخلية والخارجية، والأعمال التي نفذت وفقا للوائح والمعايير، وطريقة تقديم هذه الأعمال إلى العميل لتحقيق الخدمة المطلوبة"، ولقد اتفق معظم الباحثين الذين عرفوا الأداء على بعض النقاط مثل تحقيق أهداف المؤسسة في البقاء في سوق العمل وتحقيق تطلعات الزبائن والعملاء وذلك وفق كفاءة وفعالية عالية وتميز في مخرجات المؤسسة للسوق، ويخلص هنا إلى تعريف الأداء بأنه تحقيق أهداف المؤسسة في البقاء في سوق العمل وتحقيق العائد المتوقع وتلبية احتياجات ورغبات وتطلعات العملاء من السلع والخدمات التي تقدمها المؤسسة.

• أبعاد الأداء:

تتمثل أبعاد الأداء بحسب الداوي (2010، 219) في البُعد التنظيمي للأداء ويُقصد بالأداء التنظيمي الطرق والكيفيات التي تعتمدها المنظمة في المجال التنظيمي؛ بغية تحقيق أهدافها، ومن ثم يكون لدى مديري المنظمة معايير يتم على أساسها قياس فعالية الإجراءات التنظيمية المعتمدة وأثرها في الأداء، مع الإشارة إلى أن هذا القياس يتعلّق مباشرة بالهيكل التنظيمية وليس بالنتائج المتوقعة ذات الطبيعة الاجتماعية الاقتصادية؛ مما يعني أنه بإمكان المنظمة أن تصل إلى مستوى فعالية آخر ناتج عن المعايير الاجتماعية والاقتصادية يختلف عن ذلك المتعلّق بالفعالية التنظيمية. والبُعد الاجتماعي للأداء، يُشير هذا البُعد للأداء إلى مدى تحقيق الرضا عند أفراد المنظمة على اختلاف مستوياتهم، لأن مستوى رضا العاملين يعدّ مؤشرًا على وفاء الأفراد لمنظمتهم، وتتجلى أهمية هذا الجانب ودوره في كون الأداء الكلي للمنظمة قد يتأثر سلبًا على المدى البعيد إذا اقتصرَت المنظمة على تحقيق الجانب الاقتصادي وأهملت الجانب الاجتماعي لمواردها البشرية. أما كل (Pabari & Macpherson, 2004, 8) فقد أشارا لأبعاد الأداء المؤسسي بأنه فعالية المؤسسة والتي تتحقق عندما تنجح المؤسسة في تحقيق الغرض من وجودها، والتي وردت في نظامها الداخلي ورسالتها وأهدافها العامة والاستراتيجية ثم كفاءة المؤسسة وتتمثل في الاستخدام الأمثل للموارد المالية والبشرية للوصول إلى الأهداف، وهنا يتم السؤال إذا ما كانت المؤسسة تنفذ أنشطتها بتكاليف تتلاءم مع المخرجات، وهل المخرجات لأنشطة والبرامج تتلاءم مع حجم العاملين في المؤسسة، بالإضافة إلى إذا ما كان التنفيذ لأنشطة والبرامج يتم في الوقت المحدد له والكافي لتنفيذه.

• فوائد تقييم الأداء المؤسسي:

لا يمكن تحسين الأداء بدون تقييم للأداء، فإذا كانت المؤسسة لا تعلم واقعها الحالي، لا يمكن أن تعرف مستقبلها، وبالتالي لا يمكن الوصول إلى ما تريد الوصول إليه، وتتمثل فوائد عملية تقييم الأداء المؤسسي كما يراها (الدعجة، 2016، 187) في التعرف على الأقسام والإدارات التي هي بحاجة إلى إجراء التحسين والتطوير، كما يساعد في توضيح الإدارات التي تعمل بكفاءة في المنظمة، وتحديد الإجراءات الذي ستمم للتحسين والتطوير في الإدارات التي تحتاج إلى ذلك، كما يساعد في تحديد المشكلات التي تظهر نتيجة التحيز الشخصي، كذلك من الفوائد انه يحسن واقع الاتصالات الداخلية ما بين العاملين، بالإضافة إلى الاتصالات الخارجية ما بين المؤسسة وعملائها ومن فوائده أيضًا أنه يوفر بيانات حقيقية ملموسة يمكن الاستناد عليها في اتخاذ القرارات المناسبة. في السياق يوضح (محمد، 2016، 49) أهمية عملية تقييم الأداء المؤسسي بأنها تعد محورًا مركزيًا للتعرف على نجاح وفشل قرارات وخطط واستراتيجيات المنظمة، كما تساهم عملية التقييم في الوصول إلى النتائج التي حددتها المنظمة مسبقًا، في سياق آخر فقد ذكر (الحياصات، 2009: 566) نقلا عن (العدلوني) أن مؤشرات الأداء المؤسسي تشمل: درجة رضا الجمهور، ودرجة رضا العاملين، والحصة السوقية، ودرجة المكاسب والنتائج، ودرجة الأداء العام للمنظمة، ودرجة دعم القيادة، وتجدر الإشارة إلى أنه في كثير من الأحيان تقتصر المناقشة حول إدارة الموارد البشرية والأداء على مفهوم أداء الأعمال من الناحية المالية والاقتصادية، وهذا التعريف الضيق لا يفي بمفهوم الأداء، لاسيما في مجال إدارة الموارد البشرية والأداء (باوي، 2004، 55).

• أنواع الأداء:

عَدَد بعض الباحثين أنواع الأداء كل بحسب مدخله والمعياري الذي يصنف به الأداء حينها، فقد أوضح كل من (عبد الحليم 2012، 23-24)، (سميرة، 2008: 58) أنواع الأداء حسب معيار الزمن ووفقاً لهذا المعيار يُقسَّم الأداء إلى أداء على المدى القصير، وعلى المدى المتوسط وأداء على المدى البعيد. وأشار (سميرة) إلى أداء قصير الأجل وأداء طويل الأجل، فالأداء على المدى القصير وهو قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها على المدى القصير، ويتمثل في قدرة المؤسسة على إيجاد مخرجات ممثلة في خدمات أو منتجات وفقاً لمتطلبات ورغبات عملائها وتميز تلك المخرجات بالتميز بحيث تساعد في بقاء المؤسسة في سوق العمل لفترات أطول، والنوع الثاني يتمثل في الأداء على المدى المتوسط ويتمثل في عنصرين مهمين يعكسان مفهوم الأداء، وهما تكيف قدرة المؤسسة على التفاعل مع المتغيرات المحيطة بها، ومحاولة تغيير الأنشطة كلما لزم ذلك. فمسألة القدرة على التكيف مرهونة بعامل المرونة الذي يضمنه للمؤسسة المحافظة على موقعها في السوق، والنوع الثالث الأداء على المدى البعيد وهو يشير إلى بقاء المؤسسة تحت كل الظروف البيئية المحيطة ويتم بوجود تخطيط استراتيجي للمؤسسة ويكون بعيد المدى أي التخطيط الاستراتيجي، أما تصنيف (سمير) فقد شمل الأداء قصير وطويل الأجل فهو الذي لا تتعدى فترته الخمس سنوات في الطويل الأجل، ولا تتعدى السنة الواحدة في القصيرة الأجل.

كما صُنِّف الأداء حسب المعيارين الأداء الداخلي والأداء الخارجي فبحسب جميلة وعائشة (2016، 23) فإن الأداء الداخلي يُطلق عليه اسم أداء الوحدة أي أنه ينتج بفضل ما تمتلكه المؤسسة من موارد، فهو ينتج أساساً من الأداء البشري، وهو أداء أفراد المؤسسة الذين يمكن عدّهم مورداً استراتيجياً قادراً على صنع القيمة، وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم. والأداء التقني، ويمثل قدرة المؤسسة على استعمال استثماراتها بشكل فعال؛ والأداء المالي ويمكن من فعالية تعبئة الوسائل المالية المتاحة واستخدامها. فيما أضاف (سليماني، 2007، 117) النوع الثاني وهو الأداء الخارجي ويقصد به الأداء الناتج عن تغييرات البيئة المحيطة بالمؤسسة فهو، فهو ينتج في المحيط الخارجي للمؤسسة، وبالتالي فإنها لا يمكنها التحكم في هذا الأداء، حيث يظهر هذا الأداء في نتائج جيدة لا تتحصل عليها المؤسسة. أما (عبد المليك، 2001: 89) فقد صنف الأداء إلى أداء جزئي وأداء كلي فالأداء الكلي هو الذي يتجسد بالإنجازات التي ساهمت جميع العناصر والوظائف أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة في تحقيقها، أما الأداء الجزئي وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة وينقسم بدوره إلى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقسيم عناصر المؤسسة، حيث يمكن أن ينقسم حسب المعيار الوظيفي إلى: أداء وظيفة مالية، أداء وظيفة الأفراد، أداء وظيفة التمويل، أداء وظيفة الإنتاج وأداء وظيفة التسويق وغيره.

2.2. الدراسات السابقة:

- دراسة الضويحي وآخرين (2020): هدفت إلى قياس فاعلية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أوقاف جمعيات البر في المملكة العربية السعودية بالشكل الصحيح، من خلال التطبيق الفعّال لمبادئ إدارة الجودة الشاملة الـ (14) لديمنج، حيث تكمن مشكلة البحث في ضعف إدارة الأوقاف في الآونة الأخيرة؛ بسبب ضعف الرقابة على القائمين على إدارة هذه الأوقاف بالشكل الصحيح، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي النوعي وأسلوب دراسة الحالة؛ لتحقيق أهداف بحثه، مستعيناً بأداة المقابلات الشخصية والملاحظات الميدانية. وبعد مراجعة مكثفة للأدبيات، أكدت الدراسة الفجوة البحثية ونقص الدراسات التجريبية في تنفيذ إدارة الجودة الشاملة بالمنظمات الخيرية، وعلى وجه التحديد في السعودية. ومن خلال فحص الدراسات السابقة، تبين أن مشكلة الدراسة قد تكون ندرة الدراسات في هذا المجال، وأوصت الدراسة بالمزيد من الاهتمام في مجال الجودة الشاملة، وتطبيقه بالشكل الصحيح، وتقييمه بشكل دوري؛ للتأكد من أن المخطط له يتوافق مع الواقع الفعلي وتصحيح الانحرافات إن وجدت.
- دراسة خليفة (2019): هدفت إلى قياس أثر تطبيق مبادئ الجودة في الارتقاء بالخدمات التعليمية بجامعة الملك سعود، وذلك بتحقيق مبدأ الجودة معياراً وليس شعاراً، بتطبيق أسس إدارة الجودة الشاملة ومبادئها، والتعرّف على أهم التحديات التي واجهت تجارب التعليم العالي في تطبيق إدارة الجودة الشاملة. وتمحورت مشكلة هذه الدراسة في السؤال الرئيس الآتي: (هل لتطبيق مفهوم الجودة الشاملة في التعليم العالي بالمملكة العربية السعودية أثر في جودة التعليم). وقد اعتمد الباحث في هذه الدراسة على عدد من مناهج البحث العلمي، وهي: المنهج الوصفي التحليلي، والمنهج الوثائقي المكتبي. ومن أهم نتائج الدراسة: أن تطبيق أدوات قياس الجودة الشاملة: باريتو - حلقات الجودة - عظمة السمكة - دالة نشر الجودة - المقارنة المرجعية: تعدّ أهم عوامل نجاح تطبيق مفهوم الجودة الشاملة، وأن عدم تطبيق مفهوم بطاقة الأداء المتوازن يعوق تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة. ومن أهم التوصيات: الاستمرار وتكثيف دعم القيادة لتطبيق مفهوم الجودة في جامعة الملك سعود، مع استحداث جوائز للجودة خاصة بوحدات الجامعة الأكثر تميزاً والتزاماً بتطبيقات الجودة الشاملة.
- دراسة عبد الرحمن (2018): وقد هدفت إلى بيان أثر إدارة الجودة الشاملة الموجّهة في الأداء المؤسسي من خلال الثقافة التنظيمية والتحوّل. وأجريت هذه الدراسة بالمنهج الوصفي التحليلي، وبأداة الاستبانة، وكان المتغيّر المستقل: مبادئ إدارة الجودة الشاملة، كالتزام الإدارة العليا، والتركيز على العميل، ومشاركة العاملين، والتحسين المستمر، والتركيز على العملاء. وكان المتغيّر التابع: الأداء المؤسسي من حيث: الإنتاجية، ورضا العملاء، والربحية. ومن أهم نتائج الدراسة: أن هناك علاقة إيجابية بين إدارة الجودة الشاملة الموجّهة والأداء المؤسسي، فكلما كان الأداء المؤسسي في أعلى مستوياته: انعكس ذلك على جودة الخدمة المقدّمة، ومن ثمّ إرضاء المستفيد.

- دراسة العساف والصريرة (2011): هدفت إلى تقديم نموذج مُقترح لتطوير إدارة المؤسسة التعليمية بالأردن في ضوء فلسفة إدارة الجودة الشاملة، وذلك باستخدام المنهج التحليلي التركيبي، الذي يعتمد على تجميع الحقائق والمعلومات، ثم مقارنتها وتحليلها وتفسيرها؛ للوصول إلى تعميمات مقبولة، بوصفها سبيلاً للتعرف إلى طبيعة مفهوم إدارة الجودة الشاملة وخصائصها. وقد تمكن الباحثان من تقديم نموذج مُقترح لتطوير إدارة المؤسسة التعليمية بالأردن في ضوء فلسفة إدارة الجودة الشاملة، يتكوّن من ستة عناصر رئيسة، وهي: تغيير ثقافة المدرسة، والتحوّل إلى نمط الإدارة التشاركية، وتشكيل مجلس الجودة في المدرسة، والتقييم الذاتي، واعتماد أسلوب القياس المقارن، والتغذية الراجعة. كما حدّدت الدراسة بعض الاعتبارات الواجب على الإدارة التربوية والمدرسة مراعاتها عند الأخذ بتطبيق هذا النموذج. وقد أوصت الدراسة أن تتبنى وزارة التربية والتعليم فكرة النموذج المُقترح لإدارة الجودة الشاملة، عن طريق الشروع في تطبيقه بإحدى مديريات التربية، ثم العمل على تقييم نتائجه. كما أوصت بإعادة هيكلة النظام التعليمي، بإعطاء المزيد من الاستقلالية الإدارية والتربوية للمدرسة، وجعلها مسؤولة عن مستوى أداؤها، وتطوير معايير لقياس أنموذج مُقترح لتطوير إدارة المؤسسة التعليمية بالأردن في ضوء فلسفة إدارة الجودة الشاملة.
- أما دراسة العتيبي (2010): فهدفت إلى دراسة أثر تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في مستوى أداء العاملين بإدارة الموارد البشرية في الحرس الوطني الكويتي، والتعرّف على الاختلاف في تصوّر عينة الدراسة البالغة (75) رتبة، عن طريق المنهج الوصفي التحليلي؛ لتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة باختلاف العمر والرتبة. وتراوحت النتائج من مرتفع إلى متوسط، وأوصى الباحث بأهمية تطبيق الجودة الشاملة، والاستفادة بشكل أساسي من اقتراحات المستفيدين عن أداء الموظفين، وكل ذلك كان يهدف التطوير والتحسين المستمر للخدمات المُقدّمة.

3. منهجية الدراسة:

اعتمدت الدراسة بشكل أساسي على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يعتمد على استخدام الأساليب الإحصائية الوصفية والتحليلية، ويُعرّف بأنه: "مجموعة الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة أو الموضوع، اعتماداً على جمع الحقائق والبيانات، وتصنيفها، ومعالجتها، وتحليلها تحليلاً كافياً ودقيقاً؛ لاستخلاص دلالتها والوصول إلى نتائج" (مطاوع والخليفة، 2014، 111). ويهدف المنهج الوصفي التحليلي إلى "صفة البحث التي تستهدف الوصف الكمي أو الكيفي لظاهرة اجتماعية أو إدارية، من خلال استخدام أدوات جمع البيانات المختلفة، وهي: المقابلة والملاحظة وغيرها؛ مما يجعل الظاهرة أو الظواهر محل الدراسة واضحة بدرجة يسهل معها تحديد المشكلة تحديداً واقعياً؛ تمهيداً لاختبار الفروض حولها" (الأشعري، 2007، 118). ويفترض الباحث أن استخدام هذا المنهج في الدراسة من شأنه أن يساعد على الوصول إلى أهداف هذه الدراسة.

1.3. مجتمع الدراسة وعينتها:

مجتمع الدراسة هو بمثابة وحدات محددة من العناصر الموجودة في المجتمع يستهدفهم الباحث بالدراسة (نوري، 2014، 286) وقد تكون مجتمع الدراسة الحالية من الموظفين العاملين في المؤسسات الحكومية بمكة المكرمة. أما العينة فهي وحدة جزئية من المجتمع يختارها الباحث بأساليب مختلفة وتضم عدداً من الأفراد ويحمل خصائص المجتمع الأصلي (عبيدات، 110) وقد تم أخذ عينة قصدية غير عشوائية وتم التوصل إلى استجابة (113) من الموظفين العاملين بتلك المؤسسات الحكومية ليمثل هذا العدد عينة الدراسة.

2.3. أدوات الدراسة:

في سبيل الحصول على المعلومات اللازمة من أفراد عينة الدراسة أُستخدمت استمارة الاستبيان أداة لجمع البيانات المطلوبة، حيث يعدّ الاستبيان "أداة ملائمة للحصول على معلومات وبيانات وحقائق مرتبطة بواقع معين" (عبيدات وآخرون، 2011، 104)، والاستبيان من أهم أدوات جمع البيانات التي أخذت في الانتشار في مجال البحوث، وتألفت الاستبانة من الأجزاء التالية:

- القسم الأول: البيانات الأولية: وشمل المعلومات الشخصية عن أفراد العينة: (الجنس- العمر- المؤهل الدراسي- الخبرة العملية).
- القسم الثاني: الأسئلة الموضوعية: تضمّن القسم الثاني من الاستبانة الفقرات الخاصة بكل محور من محاور الاستبانة، وشمل (30) عبارة تخضع الإجابة عنها لمقياس ليكرت للتدرج الخماسي، التي تأخذ القيم (أوافق بشدة- أوافق- محايد- لا أوافق- لا أوافق إطلاقاً)، وتأخذ الدرجات (5-4-3-2-1) على التوالي، والمحاور هي:
 1. أثر تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في الأداء بالمؤسسات الحكومية في مكة المكرمة، واحتوى على (10) عبارات.
 2. واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة، واحتوى على (12) عبارة، مُقسّمة إلى أربعة أبعاد فرعية: (المشاركة الإدارية، والمساءلة والشفافية، وتفويض السلطة، واللامركزية والتحسين).
 3. الصعوبات والمُعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وأثر ذلك في الأداء بالمؤسسات الحكومية في مكة المكرمة، واحتوى على (8) عبارات.

3.3. صدق أداة الدراسة:

للتحقق من صدق الاتساق الداخلي (صدق البناء الداخلي) للاستبانة أستخدمت طريقة معامل بيرسون للارتباط، وذلك كما في الجدول الآتي:

جدول (1): صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة بطريقة معاملات بيرسون للارتباط

المحاور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور
أثر تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في الأداء بالمؤسسات الحكومية في مكة المكرمة	1	**0.711	6	**0.833
	2	**0.654	7	**0.871
	3	**0.765	8	**0.858
	4	**0.836	9	**0.797
	5	**0.662	10	**0.763
واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة	1	**0.877	7	**0.829
	2	**0.875	8	**0.853
	3	**0.867	9	**0.801
	4	**0.812	10	**0.785
	5	**0.815	11	**0.868
	6	**0.878	12	**0.853
الصعوبات والمُعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وأثر ذلك في الأداء بالمؤسسات الحكومية في مكة المكرمة	1	**0.546	5	**0.728
	2	**0.603	6	**0.822
	3	**0.763	7	**0.816
	4	**0.753	8	**0.671

من الجدول (1) حُسبت مُعاملات الارتباط لبيرسون بين كل عبارة ودرجة المحور الذي تتبع له، واتضح أن جميع قيم معاملات الارتباط جاءت موجبة تدرّجت بين المتوسطة والمرتفعة، وتراوح قيمها بين (0.546 – 0.878)، وأنها معاملات ارتباط دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01)؛ وبالتالي فإن الأداة تمتاز بصدق الاتساق الداخلي (تماسك البناء الداخلي)، وأن العبارات في كل محور تقيس ما صُممت من أجله.

4.3. ثبات أداة الدراسة:

أستخدم معامل ألفا كرونباخ؛ بهدف التحقق من درجة ثبات الاستبانة، وذلك من خلال الجدول الآتي:

جدول (2): معاملات ثبات أداة الدراسة بطريقة ألفا كرونباخ

المحاور	عدد العبارات	ألفا كرونباخ
أثر تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في الأداء بالمؤسسات الحكومية في مكة المكرمة.	10	0.927
واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة.	12	0.931
الصعوبات والمُعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وأثر ذلك في الأداء بالمؤسسات الحكومية في مكة المكرمة.	8	0.859
الاستبانة ككل	30	0.929

يتبين من الجدول (2) أن قيم ألفا كرونباخ للمحاور تراوحت بين (0.859 – 0.931)، وبلغت للاستبانة ككل (0.929)، ويُلاحظ أن جميع معاملات الثبات بطريقة ألفا كرونباخ هي قيم مرتفعة، وتُشير إلى ثبات عالٍ لإجابات أفراد العينة على الاستبانة، ويُشير هذا إلى أن الأداة بشكل عام تمتاز بثبات عالٍ. ومما سبق، فإن أداة الدراسة تمتاز بدرجة عالية من صدق البناء الداخلي، وتمتاز بالثبات بدرجة عالية؛ مما يجعل الباحث مطمئناً إلى النتائج التي سيتوصل إليها من خلال هذه الاستبانة.

5.3. الأساليب الإحصائية:

اعتمدت الدراسة في الجانب التطبيقي لتحليل البيانات على الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وقد أستخدمت الأساليب الإحصائية الآتية:

- معامل بيرسون للارتباط؛ لحساب الاتساق الداخلي.
 - معامل ألفا كرونباخ؛ لحساب الثبات.
 - التكرارات والنسب المئوية؛ لوصف عينة الدراسة.
 - المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية؛ للإجابة عن تساؤلات الدراسة.
 - اختبار (ت) للعينات المستقلة، وأسلوب تحليل التباين ذو الاتجاه الواحد (ANOVA)؛ لدراسة الفروق في محاور الاستبانة وفقاً للبيانات الأولية لأفراد العينة.
- تم اعتماد مستوى المعنوية (0.05)؛ للتحقق من المعنوية الإحصائية.

4. نتائج الدراسة وتفسيرها:

تضمن هذا القسم عرضاً للنتائج التي خرجت بها الدراسة، بناء على التحليل الإحصائي للبيانات التي جُمعت بواسطة الاستبانة، والتحقق من أهداف الدراسة والإجابة عن التساؤلات التي طُرحت.

1.4. الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة:

جدول (3): توزيع عينة الدراسة وفقاً للبيانات الأساسية

المتغير	فئات المتغير	المجموع	النسبة
الجنس	ذكر	71	62.8%
	أنثى	42	37.2%
العمر	أقل من (25) سنة	2	1.8%
	من (25) سنة – أقل من (35) سنة	17	15.0%
	من (35) سنة – أقل من (45) سنة	51	45.1%
	من (45) سنة – أقل من (55) سنة	26	23.0%
	من (55) سنة فأكثر	17	15.0%
المؤهل الدراسي	ثانوي	9	8.0%
	بكالوريوس	43	38.1%
	دبلوم عالي	6	5.3%
	ماجستير	34	30.1%
	دكتوراه	21	18.6%
الخبرة العملية	أقل من (5) سنة	12	10.6%
	من (5) سنة – أقل من (10) سنة	18	15.9%
	من (10) سنة – أقل من (15) سنة	26	23.0%
	من (15) سنة – أقل من (20) سنة	18	15.9%
	أكثر من (20) سنة	39	34.5%
المجموع		113	100%

يبين الجدول (3) السابق الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة البالغ عددهم (113) من الموظفين العاملين في المؤسسات الحكومية بمكة المكرمة، حيث يتضح الآتي:

- بالنسبة للجنس، يتضح من الجدول السابق أن نسبة (62.8%) من العينة ذكور، بينما بلغت نسبة الإناث (37.2%). وبالنسبة للعمر، يتبين أن نسبة (45.1%) من أفراد العينة في الفئة العمرية (من 35 > 45 سنة)، وأن نسبة (23%) في الفئة العمرية (من 45 > 55 سنة)، وأن نسبة (15%) في الفئة العمرية (من 25 > 35 سنة)، وأن نسبة (15%) في الفئة العمرية (من 55 سنة فأكثر)، وأن نسبة (1.8%) فقط في الفئة العمرية (أقل من 25 سنة).
- وبالنسبة للمؤهل الدراسي، يتضح أن نسبة (38.1%) من أفراد العينة مؤهلهم الدراسي (بكالوريوس)، وأن نسبة (30.1%) مؤهلهم (ماجستير)، وأن نسبة (18.6%) مؤهلهم (دكتوراه)، وأن نسبة (8%) مؤهلهم (ثانوي)، وأن نسبة (5.3%) فقط مؤهلهم الدراسي (دبلوم عالي). وبالنسبة للخبرة العملية، يتضح أن نسبة (34.5%) من أفراد العينة: تبلغ خبرتهم (أكثر من 20 سنة)، وأن نسبة (23%) تبلغ خبرتهم العملية (من 10 – 15 سنة)، وأن نسبة (15.9%) تبلغ خبرتهم (من 5 > 10 سنوات)، وأن نسبة (15.9%) تبلغ خبرتهم (من 15 > 20 سنة)، وأن نسبة (10.6%)؛ تبلغ خبرتهم (أقل من 5 سنوات).

2.4. الإجابة عن تساؤلات الدراسة:

خُلّلت عبارات محاور أداة الدراسة، وذلك بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات عن كل عبارة من عبارات محاور الاستبانة؛ للإجابة عن التساؤلات، وذلك كما يأتي:

- التساؤل الأول: ما أثر تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في الأداء بالمؤسسات الحكومية في مكة المكرمة؟
للإجابة عن هذا التساؤل، أُجري التحليل الوصفي بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن عبارات المحور الأول، وجاءت النتائج كما في الجدول الآتي:

جدول (4): أثر تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في الأداء بالمؤسسات الحكومية في مكة المكرمة

الترتيب	المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
1	أوافق	0.93	4.07	1. تتبنى الإدارة خطة استراتيجية لنشر ثقافة الجودة وتحقيقها في الأقسام المختلفة للمؤسسات الحكومية.
2	أوافق	0.77	3.91	2. تراقب الإدارة مستوى جودة الخدمات المقدمة في المؤسسات الحكومية باستمرار.
10	أوافق	1.05	3.50	3. توفر الإدارات الحكومية المختلفة الوقت، والكادر البشري، والمعدات والميزانية المالية الكافية لتنفيذ الأنشطة المتعلقة بالجودة.
7	أوافق	1.04	3.64	4. تُبتكر طرق ووسائل جديدة بشكل مستمر؛ تساعد على تحسين مستويات الجودة في المؤسسات الحكومية.
3	أوافق	0.91	3.82	5. يُسهم العاملون في تقديم الحلول والمقترحات؛ لتحسين الجودة والخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية.
9	أوافق	1.06	3.51	6. تُشجع الإدارة مشاركة العاملين في وضع السياسات وخطط العمل المتعلقة بتطبيقات الجودة الشاملة في المؤسسات الحكومية.
6	أوافق	1.02	3.65	7. تعمل الإدارة على دعم إنجاز العاملين لمهامهم بمشاركة في فرق العمل الخاصة بالجودة الشاملة في المؤسسات الحكومية.
8	أوافق	1.02	3.58	8. توفر الإدارة في المؤسسات الحكومية بشكل سريع كافة المعلومات اللازمة للموظف في أثناء أدائه عمله؛ تحقيقاً لمتطلبات الجودة الشاملة في العمل.
5	أوافق	1.01	3.69	9. تحرص الإدارة في المؤسسات الحكومية على تدوين كافة نتائج الأعمال وحفظها في سجلات؛ للاستعانة بها عند اتخاذ القرارات.
4	أوافق	0.87	3.81	10. تهدف إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الحكومية إلى التكيف مع المتغيرات الخارجية التقنية والاقتصادية والاجتماعية؛ تفعيلاً لتطبيق جودة الخدمات المقدمة.
المتوسط العام		0.97	3.72	أوافق

يبين الجدول رقم (4) التحليل الوصفي المتمثل في حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات المحور الأول، وقد بلغ المتوسط العام للمحور (3.72)، ويندرج ضمن الفئة الثانية (3.40 > 4.20) من مقياس ليكرت الخماسي، ويُشير إلى اتجاه الرأي العام نحو مستوى (أوافق). كما بلغ الانحراف المعياري العام (0.97)؛ ومن ثم فإن غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون بشكل عام على وجود أثر إيجابي لتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في الأداء بالمؤسسات الحكومية في مكة المكرمة. وقد رُتبت العبارات تنازلياً وفقاً لقيم المتوسط الحسابي، ابتداءً بأعلى متوسط، وانتهاءً بأقل متوسط، وجاءت بالترتيب الآتي: جاءت في المرتبة الأولى العبارة (تتبنى الإدارة خطة استراتيجية لنشر ثقافة الجودة وتحقيقها في الأقسام المختلفة للمؤسسات الحكومية) بأعلى متوسط حسابي بلغ (4.07)، ومستوى استجابة (أوافق)، وتلتها في المرتبة الثانية العبارة (تراقب الإدارة مستوى جودة الخدمات المقدمة في المؤسسات الحكومية باستمرار)، بمتوسط حسابي بلغ (3.91)، ومستوى استجابة (أوافق). ثم جاءت في المرتبة الثالثة العبارة (يُسهم العاملون في تقديم الحلول والمقترحات؛ لتحسين الجودة والخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية)، بمتوسط حسابي بلغ (3.82)، ومستوى استجابة (أوافق). ثم جاءت في المرتبة الرابعة العبارة (تهدف إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الحكومية إلى التكيف مع المتغيرات الخارجية التقنية والاقتصادية والاجتماعية؛ تفعيلاً لتطبيق جودة الخدمات المقدمة)، بمتوسط حسابي بلغ (3.81)، ومستوى استجابة (أوافق). وجاءت في المرتبة الخامسة العبارة (تحرص الإدارة في المؤسسات الحكومية على تدوين كافة نتائج الأعمال وحفظها في سجلات؛ للاستعانة بها عند اتخاذ القرارات)، بمتوسط حسابي بلغ (3.69)، ومستوى استجابة (أوافق)، وتلتها في المرتبة السادسة العبارة (تعمل الإدارة على دعم إنجاز العاملين لمهامهم بمشاركة في فرق العمل الخاصة بالجودة الشاملة في المؤسسات الحكومية)، بمتوسط حسابي بلغ (3.65)، ومستوى استجابة (أوافق)، ثم جاءت في المرتبة السابعة العبارة (تُبتكر طرق ووسائل جديدة بشكل مستمر؛ تساعد على تحسين مستويات الجودة في المؤسسات الحكومية)، بمتوسط حسابي بلغ (3.64)، ومستوى استجابة (أوافق)، ثم جاءت في المرتبة الثامنة العبارة (توفر الإدارة في المؤسسات الحكومية بشكل سريع كافة المعلومات اللازمة للموظف في أثناء أدائه عمله؛ تحقيقاً لمتطلبات الجودة الشاملة في العمل)، بمتوسط حسابي بلغ (3.58)، ومستوى استجابة (أوافق). ثم جاءت في المرتبة التاسعة العبارة (تُشجع الإدارة مشاركة العاملين في وضع السياسات وخطط العمل المتعلقة بتطبيقات الجودة الشاملة في المؤسسات الحكومية)، بمتوسط حسابي بلغ (3.51)، ومستوى استجابة (أوافق). ثم جاءت في المرتبة العاشرة العبارة (توفر الإدارات الحكومية المختلفة الوقت، والكادر البشري، والمعدات، والميزانية المالية الكافية لتنفيذ الأنشطة المتعلقة بالجودة) بأقل متوسط حسابي بلغ (3.50)، ومستوى استجابة (أوافق).

- التساؤل الثاني: ما واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة من خلال (المشاركة الإدارية، والمساءلة والشفافية، وتفويض السلطة، واللامركزية والتحسين)؟

للإجابة عن هذا التساؤل، أُجري التحليل الوصفي بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني، وفقاً للأبعاد الأربعة المكونة للمحور، وجاءت النتائج كما في الجدول الآتي:

جدول (5): واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة من خلال مبدأ المشاركة الإدارية

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
1. تتيح المؤسسات الحكومية الفرص للعاملين للمشاركة في وضع خطط العمل لتقديم خدمات مميزة دوماً.	3.55	1.08	أوافق	3
2. إدارات المؤسسات الحكومية على قناعة أن مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات الإدارية وحل المشكلات الإدارية المختلفة؛ هو تطوير لإمكانياتهم.	3.66	1.01	أوافق	1
3. هناك حرص على احترام العاملين بالمؤسسات الحكومية، وتحقيق مبدأ المساواة بينهم في الحقوق والواجبات تحقيقاً.	3.56	1.15	أوافق	2
المتوسط العام	3.59	1.08	أو أوافق	

يوضح الجدول رقم (5) التحليل الوصفي المتمثل في حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات البُعد الأول من المحور الثاني، وقد بلغ المتوسط العام للبعد (3.59)، ويقع ضمن الفئة الثانية (3.40 > 4.20) من مقياس ليكرت الخماسي، ويُشير إلى اتجاه الرأي العام نحو مستوى (أوافق). كما بلغ الانحراف المعياري العام (1.08)؛ وبالتالي فإن غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون بشكل عام على مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة، من خلال تطبيق مبدأ المشاركة الإدارية في المؤسسات الحكومية بمكة المكرمة. وقد رُتبت العبارات تنازلياً وفقاً لقيم المتوسط الحسابي ابتداءً بأعلى متوسط، وانتهاءً بأقل متوسط، وجاءت بالترتيب الآتي: جاءت في المرتبة الأولى العبارة (إدارات المؤسسات الحكومية على قناعة أن مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات الإدارية وحل المشكلات الإدارية المختلفة؛ هو تطوير لإمكانياتهم)، بمتوسط حسابي بلغ (3.66)، ومستوى استجابة (أوافق). ثم جاءت في المرتبة الثانية العبارة (هناك حرص على احترام العاملين بالمؤسسات الحكومية، وتحقيق مبدأ المساواة بينهم في الحقوق والواجبات تحقيقاً)، بمتوسط حسابي بلغ (3.56)، ومستوى استجابة (أوافق). ثم جاءت في المرتبة الثالثة العبارة (تتيح المؤسسات الحكومية الفرص للعاملين للمشاركة في وضع خطط العمل؛ لتقديم خدمات مميزة دوماً)، بمتوسط حسابي بلغ (3.55)، ومستوى استجابة (أوافق).

جدول (6): واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة من خلال مبدأ المساءلة والشفافية

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
4. تُناقش شكاوى المواطنين تجاه الموظفين لاتخاذ الإجراءات المناسبة تجاه المقصّرين.	3.75	0.95	أوافق	2
5. تُسهم المساءلة الإدارية المتبعة في حثّ الموظفين بالمؤسسات الحكومية على أداء مهامهم.	3.91	0.92	أوافق	1
6. تتسم آليات المساءلة في المؤسسات الحكومية بالشفافية والوضوح.	3.49	1.04	أوافق	3
المتوسط العام	3.72	0.97	أو أوافق	

يوضح الجدول رقم (6) التحليل الوصفي المتمثل في حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات البُعد الثاني من المحور الثاني، وقد بلغ المتوسط العام للبعد (3.72)، ويقع ضمن الفئة الثانية (3.40 > 4.20) من مقياس ليكرت الخماسي، ويُشير إلى اتجاه الرأي العام نحو مستوى (أوافق). كما بلغ الانحراف المعياري العام (0.97)؛ ومن ثم فإن غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون بشكل عام على مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة، من خلال تطبيق مبدأ المساءلة والشفافية في المؤسسات الحكومية بمكة المكرمة. وقد رُتبت العبارات تنازلياً وفقاً لقيم المتوسط الحسابي ابتداءً بأعلى متوسط، وانتهاءً بأقل متوسط، وجاءت بالترتيب الآتي: جاءت في المرتبة الأولى العبارة (تُسهم المساءلة الإدارية المتبعة في حثّ الموظفين بالمؤسسات الحكومية على أداء مهامهم) بأعلى متوسط حسابي بلغ (3.91)، ومستوى استجابة (أوافق)، وتلتها في المرتبة الثانية العبارة (تُناقش شكاوى المواطنين تجاه الموظفين؛ لاتخاذ الإجراءات المناسبة تجاه المقصّرين)، بمتوسط حسابي بلغ (3.75)، ومستوى استجابة (أوافق). ثم جاءت في المرتبة الثالثة العبارة (تتسم آليات المساءلة في المؤسسات الحكومية بالشفافية والوضوح)، بمتوسط حسابي بلغ (3.49)، ومستوى استجابة (أوافق).

جدول (7): واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة من خلال مبدأ تفويض السلطة

الترتيب	المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
1	أوافق	0.97	3.71	7. تمنح المؤسسات الحكومية العاملين السلطات والصلاحيات اللازمة لتسيير العمل؛ لتقديم خدمات ذات جودة عالية.
2	أوافق	0.96	3.65	8. تعمل إدارات المؤسسات الحكومية على تفويض صلاحياتها للعاملين؛ لتسهيل الأعمال وخدمة المراجعين.
3	أوافق	1.05	3.50	9. واحدة من ثقافات المؤسسات الحكومية السائدة؛ هي تفويض صلاحيات العاملين لديها وتوسيعها.
المتوسط العام		0.99	3.62	أو أوافق

يظهر الجدول رقم (7) التحليل الوصفي المتمثل في حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات البُعد الثالث من المحور الثاني، وقد بلغ المتوسط العام للبُعد (3.62)، ويندرج ضمن الفئة الثانية (3.40 > 4.20) من مقياس ليكرت الخماسي، ويُشير إلى اتجاه الرأي العام نحو مستوى (أوافق). كما بلغ الانحراف المعياري العام (0.99)؛ وبالتالي فإن غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون بشكل عام على مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة، عبر تطبيق مبدأ تفويض السلطة في المؤسسات الحكومية بمكة المكرمة. وقد رُتبت العبارات تنازلياً وفقاً لقيم المتوسط الحسابي ابتداءً بأعلى متوسط، وانتهاءً بأقل متوسط، وجاءت بالترتيب الآتي: جاءت في المرتبة الأولى العبارة (تمنح المؤسسات الحكومية العاملين السلطات والصلاحيات اللازمة لتسيير العمل؛ لتقديم خدمات ذات جودة عالية)، بمتوسط حسابي بلغ (3.71)، ومستوى استجابة (أوافق)، ثم جاءت في المرتبة الثانية العبارة (تعمل إدارات المؤسسات الحكومية على تفويض صلاحياتها للعاملين؛ لتسهيل الأعمال وخدمة المراجعين)، بمتوسط حسابي بلغ (3.65)، ومستوى استجابة (أوافق)، ثم جاءت في المرتبة الثالثة العبارة (واحدة من ثقافات المؤسسات الحكومية السائدة؛ هي تفويض صلاحيات العاملين لديها وتوسيعها)، بمتوسط حسابي بلغ (3.50)، ومستوى استجابة (أوافق).

جدول (8): واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة من خلال مبدأ اللامركزية والتحسين

الترتيب	المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
1	أوافق	0.91	4.07	10. يُنظر إلى التحسين والتطوير المستمر على أنه جزء لا يتجزأ من متطلبات الجودة.
2	أوافق	0.92	3.81	11. تعمل المؤسسات الحكومية على مواكبة كل ما هو حديث في مجال تطبيقات الجودة؛ سعياً لتحسين خدماتها للعملاء.
3	أوافق	1.02	3.75	12. تُشجّع المؤسسات الحكومية العاملين لديها لإدخال تحسينات مستمرة في أدائهم الوظيفي.
المتوسط العام		0.95	3.88	أو أوافق

يبين الجدول رقم (8) التحليل الوصفي المتمثل في حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات البُعد الرابع من المحور الثاني، وقد بلغ المتوسط العام للبُعد (3.88)، ويندرج ضمن الفئة الثانية (3.40 > 4.20) من مقياس ليكرت الخماسي، ويُشير إلى اتجاه الرأي العام نحو مستوى (أوافق). كما بلغ الانحراف المعياري العام (0.95)؛ وبالتالي فإن غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون بشكل عام على مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة، من خلال تطبيق مبدأ اللامركزية والتحسين في المؤسسات الحكومية بمكة المكرمة. وقد رُتبت العبارات تنازلياً وفقاً لقيم المتوسط الحسابي ابتداءً بأعلى متوسط، وانتهاءً بأقل متوسط، وجاءت بالترتيب الآتي: جاءت في المرتبة الأولى العبارة (يُنظر إلى التحسين والتطوير المستمر على أنه جزء لا يتجزأ من متطلبات الجودة) بأعلى متوسط حسابي بلغ (4.07)، ومستوى استجابة (أوافق)، وتلتها في المرتبة الثانية العبارة (تعمل المؤسسات الحكومية على مواكبة كل ما هو حديث في مجال تطبيقات الجودة؛ سعياً لتحسين خدماتها للعملاء)، بمتوسط حسابي بلغ (3.81)، ومستوى استجابة (أوافق)، ثم جاءت في المرتبة الثالثة العبارة (تُشجّع المؤسسات الحكومية العاملين لديها لإدخال تحسينات مستمرة في أدائهم الوظيفي)، بمتوسط حسابي بلغ (3.75)، ومستوى استجابة (أوافق).

جدول (9): واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة

الترتيب	المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأبعاد
4	أوافق	1.08	3.59	1. مبدأ المشاركة الإدارية.
2	أوافق	0.97	3.72	2. مبدأ المساءلة والشفافية.
3	أوافق	0.99	3.62	3. مبدأ تفويض السلطة.
1	أوافق	0.95	3.88	4. مبدأ اللامركزية والتحسين.
المتوسط العام		1.00	3.70	أو أوافق

يوضح الجدول رقم (9) ملخصاً لنتائج التحليل الوصفي المتمثل في حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الكلية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن أبعاد المحور الثاني، وقد بلغ المتوسط العام للمحور (3.70)، ويندرج ضمن الفئة الثانية (3.40 > 4.20) من مقياس ليكرت الخماسي، ويُشير إلى اتجاه الرأي العام نحو مستوى (أوافق). كما بلغ الانحراف المعياري العام (1.0)؛ ومن ثم فإن غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون بشكل عام على مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الحكومية بمكة المكرمة. وقد رُتبت الأبعاد تنازلياً وفقاً لقيم المتوسط الحسابي ابتداءً بأعلى متوسط، وانتهاءً بأقل متوسط، وجاءت بالترتيب الآتي:

1. مبدأ اللامركزية والتحسين، بأعلى متوسط حسابي (3.88)، ومستوى استجابة كلية (أوافق).
2. مبدأ المساءلة والشفافية، بمتوسط حسابي بلغ (3.72)، ومستوى استجابة كلية (أوافق).
3. مبدأ تفويض السلطة، بمتوسط حسابي بلغ (3.62)، ومستوى استجابة كلية (أوافق).
4. مبدأ المشاركة الإدارية، بمتوسط حسابي بلغ (3.59)، ومستوى استجابة كلية (أوافق).

• التساؤل الثالث: ما الصعوبات والمُعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وأثر ذلك في الأداء بالمؤسسات الحكومية في مكة المكرمة؟
للإجابة عن هذا التساؤل أُجري التحليل الوصفي بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن عبارات المحور الثالث، وجاءت النتائج كما في الجدول الآتي:

الترتيب	المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
6	أوافق	1.04	3.77	1. عدم كفاية الدعم المالي الحكومي لتنفيذ تطبيقات الجودة الشاملة في المؤسسات الحكومية.
1	أوافق	0.90	3.96	2. ضعف مشاركة الإدارات الحكومية المختلفة مع مراكز الأبحاث والدراسات المتعلقة بالجودة الشاملة عالمياً ومحلياً.
5	أوافق	0.94	3.78	3. عدم قناعة بعض القيادات الإدارية الحكومية بتطبيق متطلبات الجودة والتحول لإدارة الجودة.
4	أوافق	1.08	3.81	4. عدم وضوح استراتيجيات الجودة الشاملة في المؤسسات الحكومية وغموضها.
8	أوافق	1.01	3.68	5. انعدام معايير قياس رضا العملاء عن الخدمات التي تقدمها المؤسسات الحكومية.
7	أوافق	0.99	3.70	6. عدم كفاية القوانين المُنظمة للعمل في المؤسسات الحكومية بما يتلاءم وتطبيق متطلبات الجودة الشاملة.
3	أوافق	0.86	3.86	7. عدم توافر المعلومات والبيانات اللازمة: يعوق تطبيق وتنفيذ متطلبات الجودة الشاملة في المؤسسات الحكومية.
2	أوافق	1.02	3.96	8. قلة الدورات والبرامج التدريبية عن الجودة الشاملة: يعوق تنفيذ الجودة وتطبيقها في المؤسسات الحكومية.
		0.98	3.82	المتوسط العام

يبين الجدول رقم (10) التحليل الوصفي المتمثل في حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات المحور الثالث، وقد بلغ المتوسط العام للمحور (3.82)، ويندرج ضمن الفئة الثانية (3.40 > 4.20) من مقياس ليكرت الخماسي، ويُشير إلى اتجاه الرأي العام نحو مستوى (أوافق). كما بلغ الانحراف المعياري العام (0.98)؛ وبالتالي فإن غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون بشكل عام على وجود صعوبات ومُعوقات تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة؛ مما يؤثر في الأداء بالمؤسسات الحكومية في مكة المكرمة. وقد رُتبت العبارات تنازلياً وفقاً لقيم المتوسط الحسابي ابتداءً بأعلى متوسط، وانتهاءً بأقل متوسط، وجاءت بالترتيب الآتي: جاءت في المرتبة الأولى العبارتان: (ضعف مشاركة الإدارات الحكومية المختلفة مع مراكز الأبحاث والدراسات المتعلقة بالجودة الشاملة عالمياً ومحلياً)، و(قلة الدورات والبرامج التدريبية عن الجودة الشاملة: يعوق تنفيذ الجودة وتطبيقها في المؤسسات الحكومية) بأعلى متوسط حسابي بلغ (3.96) لكليهما، ومستوى استجابة (أوافق)، وتلتهما في المرتبة الثالثة العبارة (عدم توافر المعلومات والبيانات اللازمة: يعوق تطبيق متطلبات الجودة الشاملة وتنفيذها في المؤسسات الحكومية)، بمتوسط حسابي بلغ (3.86)، ومستوى استجابة (أوافق). ثم جاءت في المرتبة الرابعة العبارة (عدم وضوح استراتيجيات الجودة الشاملة في المؤسسات الحكومية وغموضها)، بمتوسط حسابي بلغ (3.81)، ومستوى استجابة (أوافق). ثم جاءت في المرتبة الخامسة العبارة (عدم قناعة بعض القيادات الإدارية الحكومية بتطبيق متطلبات الجودة والتحول لإدارة الجودة)، بمتوسط حسابي بلغ (3.78)، ومستوى استجابة (أوافق)، ثم جاءت في المرتبة السادسة العبارتان: (عدم كفاية الدعم المالي الحكومي لتنفيذ تطبيقات الجودة الشاملة في المؤسسات الحكومية)، و(عدم كفاية القوانين المُنظمة للعمل في المؤسسات الحكومية بما يتلاءم وتطبيق متطلبات الجودة الشاملة)، بمتوسط حسابي بلغ (3.70) لكليهما، ومستوى استجابة (أوافق)، ثم جاءت في المرتبة الثامنة العبارة (انعدام معايير قياس رضا العملاء عن الخدمات التي تقدمها المؤسسات الحكومية)، بمتوسط حسابي بلغ (3.68)، ومستوى استجابة (أوافق).

الفروق في محاور أداة الدراسة وفقاً للمتغيرات الأولية:

أُجري اختبار (ت) للعينات المستقلة وتحليل التباين الأحادي (ANOVA)؛ لدراسة الفروق بين آراء أفراد العينة نحو محاور أداة الدراسة وفقاً للمتغيرات الشخصية، وجاءت النتائج كما يأتي:

المحاور	الجنس	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة الاختبار (T-test)	p-value
أثر تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في الأداء بالمؤسسات الحكومية.	ذكر	71	3.65	0.78	1.32-	0.189
	أنثى	42	3.84	0.71		
واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة.	ذكر	71	3.64	0.77	1.05-	0.296
	أنثى	42	3.80	0.73		
الصعوبات والمُعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وأثر ذلك في الأداء بالمؤسسات الحكومية.	ذكر	71	3.86	0.72	0.77	0.444
	أنثى	42	3.75	0.65		

من خلال الجدول رقم (11)، الذي يوضح نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة؛ لدراسة الفروق بين آراء أفراد العينة نحو محاور أداة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس؛ يتبين أن قيم الاختبار (ت) المقابلة لكل محور جاءت صغيرة. وبمقارنة قيم الدلالة الإحصائية (p-value)؛ يتضح أنها جاءت أكبر من مستوى المعنوية (0.05)؛ مما يُشير إلى عدم معنوية الفروق في المحاور وفقاً لمتغير الجنس؛ ومن ثمّ فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات آراء أفراد العينة نحو محاور أداة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس.

المحاور	مصادر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	مربعات المتوسطات	قيمة الاختبار (F-test)	p-value
أثر تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في الأداء بالمؤسسات الحكومية.	بين المجموعات	2.3	4	0.58	1.01	0.407
	داخل المجموعات	61.7	108	0.57		
واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة.	بين المجموعات	0.9	4	0.52	0.96	0.802
	داخل المجموعات	57.9	108	0.54		
الصعوبات والمُعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وأثر ذلك في الأداء بالمؤسسات الحكومية.	بين المجموعات	0.5	4	0.13	0.26	0.903
	داخل المجموعات	53.8	108	0.50		

من الجدول (12) يتضح أن جميع قيم الدلالة الإحصائية (p-value) المقابلة لاختبار (F-test) لمحاور أداة الدراسة؛ جاءت أكبر من مستوى المعنوية (0.05)، ويُشير إلى عدم وجود دليل إحصائي لفروق معنوية في هذه المحاور وفقاً لمتغير العمر؛ وبالتالي فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات آراء أفراد العينة نحو محاور أداة الدراسة باختلاف العمر.

المحاور	مصادر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	مربعات المتوسطات	قيمة الاختبار (F-test)	p-value
أثر تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في الأداء بالمؤسسات الحكومية.	بين المجموعات	3.8	4	0.95	1.71	0.153
	داخل المجموعات	60.2	108	0.56		
واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة.	بين المجموعات	5.7	4	1.41	2.62	0.039
	داخل المجموعات	58.4	108	0.54		
الصعوبات والمُعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وأثر ذلك في الأداء بالمؤسسات الحكومية.	بين المجموعات	1.7	4	0.42	0.86	0.490
	داخل المجموعات	52.7	108	0.49		

من الجدول (13) يتبين أن قيم الدلالة الإحصائية (p-value)، المقابلة لاختبار (F-test) للمحورين (الأول والثالث)؛ جاءت أكبر من مستوى المعنوية (0.05)، ويُشير إلى عدم وجود دليل إحصائي لوجود فروق معنوية في هذه المحاور وفقاً لمتغير المؤهل الدراسي؛ وبالتالي فإنه لا توجد فروق ذات دلالة

إحصائية بين متوسطات آراء أفراد العينة نحو المحورين: (أثر تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في الأداء بالمؤسسات الحكومية - الصعوبات والمُعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وأثر ذلك في الأداء بالمؤسسات الحكومية) لأداة الدراسة، باختلاف المؤهل الدراسي.

وقد جاءت قيمة الدلالة الإحصائية (p-value)، المقابلة لاختبار (F-test) للمحور الثاني (0.039)؛ وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05)، ويُشير إلى وجود دليل إحصائي لفروق معنوية في المحور الثاني وفقاً لمتغير المؤهل الدراسي؛ ومن ثم فإنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05)، بين آراء أفراد العينة نحو المحور الثاني: (واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة) لأداة الدراسة، باختلاف المؤهل الدراسي. وقد بين اختبار أقل فرق معنوي (LSD) وجود فروق دالة إحصائية بين فئتي المؤهل (بكالوريوس) و(دكتوراه)؛ لصالح المؤهل (بكالوريوس)؛ بمعنى أن أفراد العينة بالمؤهل (بكالوريوس) لديهم توجهات إيجابية نحو واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة أكثر من الذين يحملون درجة (الدكتوراه).

جدول (14): نتائج اختبار (ANOVA) للفروق بين آراء أفراد العينة نحو محاور أداة الدراسة تبعاً لمتغير الخبرة العملية

المحاور	مصادر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	مربعات المتوسطات	قيمة الاختبار (F-test)	p-value
أثر تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في الأداء بالمؤسسات الحكومية.	بين المجموعات	3.2	4	0.95	1.71	0.153
	داخل المجموعات	60.0	108	0.56		
واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة.	بين المجموعات	5.6	4	1.40	2.63	0.038
	داخل المجموعات	58.3	108	0.54		
الصعوبات والمُعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وأثر ذلك في الأداء بالمؤسسات الحكومية.	بين المجموعات	3.5	4	0.88	1.86	0.122
	داخل المجموعات	50.8	108	0.47		

من الجدول (14) يتضح أن قيم الدلالة الإحصائية (p-value)، المقابلة لاختبار (F-test) للمحورين (الأول والثالث)؛ جاءت أكبر من مستوى المعنوية (0.05)، ويُشير إلى عدم وجود دليل إحصائي لفروق معنوية في هذه المحاور وفقاً لمتغير الخبرة العملية؛ وبالتالي فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات آراء أفراد العينة نحو المحورين: (أثر تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في الأداء بالمؤسسات الحكومية - الصعوبات والمُعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وأثر ذلك في الأداء بالمؤسسات الحكومية) لأداة الدراسة، باختلاف الخبرة العملية.

وقد جاءت قيمة الدلالة الإحصائية (p-value)، المقابلة لاختبار (F-test) للمحور الثاني (0.038)؛ وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05)، ويُشير إلى وجود دليل إحصائي لوجود فروق معنوية في المحور الثاني وفقاً لمتغير الخبرة العملية؛ ومن ثم فإنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05)، بين آراء أفراد العينة نحو المحور الثاني: (واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة) لأداة الدراسة، باختلاف الخبرة العملية. وقد بين اختبار أقل فرق معنوي (LSD) وجود فروق دالة إحصائية بين فئتي الخبرة (من 5 > 10 سنوات)، و(أكثر من 20 سنة)؛ لصالح الخبرة (من 5 > 10 سنوات). بمعنى أن أفراد العينة ذوي الخبرة (من 5 > 10 سنوات)؛ لديهم توجهات إيجابية نحو واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة أكثر من الذين لديهم خبرة (أكثر من 20 سنة).

5. نتائج الدراسة وتوصياتها:

أظهرت الدراسة بعد تحليل استبانة البيانات النتائج والتوصيات التالية:

1.5. ملخص بأهم النتائج:

استناداً على تحليل بيانات الدراسة؛ فقد أظهرت الدراسة الحالية النتائج الآتية:

أولاً: النتائج المتعلقة بالبيانات الأولية:

- بلغ حجم العينة المُستهدفة بالدراسة (113) من الموظفين العاملين في المؤسسات الحكومية بمكة المكرمة، وقد بينت النتائج أن نسبة (62.8%) من العينة ذكور، وأن نسبة (45.1%) في الفئة العمرية (من 35 > 45 سنة)، وأن نسبة (38.1%)؛ مؤهلهم الدراسي (بكالوريوس)، وأن نسبة (34.5%)؛ بلغت خبرتهم (أكثر من 20 سنة).

ثانياً: النتائج المتعلقة بالإجابة عن تساؤلات الدراسة:

- بينت النتائج أن غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون بشكل عام على وجود أثر إيجابي لتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في الأداء بالمؤسسات الحكومية في مكة المكرمة، وذلك من خلال:
 1. تبني الإدارة خطة استراتيجية لنشر ثقافة الجودة وتحقيقها في الأقسام المختلفة للمؤسسات الحكومية.
 2. تراقب الإدارة مستوى جودة الخدمات المقدمة في المؤسسات الحكومية باستمرار.
 3. يُسهم العاملون في تقديم الحلول والمقترحات؛ لتحسين الجودة والخدمات المُقدمة من المؤسسات الحكومية.

4. تهدف إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الحكومية إلى التكيف مع المتغيرات الخارجية: التقنية والاقتصادية والاجتماعية؛ تفعيلاً لتطبيق جودة الخدمات المُقدَّمة.
- بيّنت النتائج أن غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون بشكل عام على مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الحكومية بمكة المكرمة، وذلك من خلال:
 1. غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون بشكل عام على مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة، عبر تطبيق مبدأ اللامركزية والتحسين في المؤسسات الحكومية بمكة المكرمة.
 2. غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون بشكل عام على مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة، من خلال تطبيق مبدأ المساءلة والشفافية في المؤسسات الحكومية بمكة المكرمة.
 3. غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون بشكل عام على مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة، من خلال تطبيق مبدأ تفويض السلطة في المؤسسات الحكومية بمكة المكرمة.
 4. غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون بشكل عام على مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة، عبر تطبيق مبدأ المشاركة الإدارية في المؤسسات الحكومية بمكة المكرمة.
- بيّنت النتائج أن غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون بشكل عام على وجود صعوبات ومعوّقات تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة؛ مما يؤثر في الأداء بالمؤسسات الحكومية في مكة المكرمة، وأن أبرز تلك الصعوبات والمعوّقات هي:
 1. ضعف مشاركة الإدارات الحكومية المختلفة مع مراكز الأبحاث والدراسات المتعلقة بالجودة الشاملة عالمياً ومحلياً.
 2. قلة الدورات والبرامج التدريبية عن الجودة الشاملة؛ يعوق تنفيذ الجودة وتطبيقها في المؤسسات الحكومية.
 3. عدم توافر المعلومات والبيانات اللازمة؛ يعوق تطبيق متطلبات الجودة الشاملة وتنفيذها في المؤسسات الحكومية.
 4. عدم وضوح استراتيجيات الجودة الشاملة في المؤسسات الحكومية وغموضها.
- أثبتت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات آراء أفراد العينة نحو محاور أداة الدراسة باختلاف الجنس والعمر.
- أثبتت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات آراء أفراد العينة نحو المحورين: (أثر تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في الأداء في المؤسسات الحكومية -الصعوبات والمعوّقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وأثر ذلك في الأداء بالمؤسسات الحكومية) لأداة الدراسة، باختلاف المؤهل الدراسي.
- أثبتت النتائج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05)، بين آراء أفراد العينة نحو المحور الثاني: (واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة) لأداة الدراسة باختلاف المؤهل الدراسي؛ لصالح المؤهل (بكالوريوس). بمعنى أن أفراد العينة بالمؤهل (بكالوريوس)؛ لديهم توجهات إيجابية نحو واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة أكثر من الذين يحملون درجة (الدكتوراه).
- أثبتت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات آراء أفراد العينة نحو المحورين: (أثر تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في الأداء بالمؤسسات الحكومية-الصعوبات والمعوّقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وأثر ذلك في الأداء بالمؤسسات الحكومية) لأداة الدراسة، باختلاف الخبرة العملية.
- أثبتت النتائج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05)، بين آراء أفراد العينة نحو المحور الثاني: (واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة) لأداة الدراسة باختلاف الخبرة العملية؛ لصالح الخبرة (من 5 > 10 سنوات). بمعنى أن أفراد العينة ذوي الخبرة (من 5 > 10 سنوات)؛ لديهم توجهات إيجابية نحو واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة أكثر من الذين لديهم خبرة (أكثر من 20 سنة).

2.5. توصيات الدراسة:

- بناءً على نتائج الدراسة؛ فإن الباحث يُوصي بما يأتي:
- ضرورة الحفاظ على الأثر الإيجابي لتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في الأداء بالمؤسسات الحكومية في مكة المكرمة.
 - ضرورة أن تتبنى الإدارة خطة استراتيجية لنشر ثقافة الجودة وتحقيقها في الأقسام المختلفة للمؤسسات.
 - ضرورة مراقبة الإدارة مستوى جودة الخدمات المُقدَّمة في المؤسسات الحكومية باستمرار.
 - العمل على تقديم الحلول والمقترحات؛ لتحسين الجودة والخدمات المُقدَّمة من المؤسسات الحكومية.
 - ضرورة تفعيل مشاركة الإدارات الحكومية المختلفة مع مراكز الأبحاث والدراسات المتعلقة بالجودة الشاملة عالمياً ومحلياً.
 - ضرورة توفير الدورات والبرامج التدريبية عن الجودة الشاملة للعاملين بالمؤسسات الحكومية بالمنطقة.
 - ضرورة توفير المعلومات والبيانات اللازمة بتنفيذ مُتطلّبات الجودة الشاملة في المؤسسات الحكومية.

- ضرورة وجود استشاريين -سواء من داخل المؤسسات الحكومية بمكة المكرمة أو من خارجها، أو من السوق المحلي أو الدولي- وبما يحقق مُتطلبات كل جهة، ويغطي احتياجاتها.
- زيادة الوعي بمفهوم إدارة الجودة الشاملة؛ لتوضيح المزايا والفوائد التي يمكن تحقيقها من تطبيق أسلوب إدارة الجودة الشاملة، وذلك عن طريق خطة مدروسة يتولى فيها الخبراء والاستشاريون في مجال إدارة الجودة الشاملة الإعداد الشامل لها، وعقد اللقاءات والورشات اللازمة؛ لتزويد العاملين بالفهم الصحيح لأبعاد إدارة الجودة الشاملة.
- تبادل الأفكار والخبرات مع بعض المؤسسات المهنية والخدماتية التي طبقت بنجاح أسلوب إدارة الجودة الشاملة؛ للاستفادة من خبراتها في هذا المجال، وحتى إذا كانت من شركات القطاع الخاص.
- العمل على عقد الدورات التدريبية والندوات التثقيفية، والعمل على توفير البعثات الدراسية في جامعات الوطن والجامعات الخارجية؛ لتأهيل الموظفين ورفع كفاءتهم، وزيادة قدراتهم الإدارية والفنية في مجالات الجودة الشاملة.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

1. إيفان، دين، جيمس، جيمس. (2009). *الجودة الشاملة الإدارة والتنظيم والاستراتيجية*. دار المريخ للنشر.
2. الأشعري، أحمد بن داود المزجاجي. (2007). *الوجيز في طرق البحث العلمي*. خوارزم للنشر والتوزيع.
3. الباز، عفاف محمد. (2004). *تقييم الأداء المؤسسي للمنظمات الحكومية المصرية كمدخل للتطوير الإداري (الدولة في عالم متغير)*، أوراق المشروع البحثي المشترك. مركز دراسات واستشارات الإدارة العامة، القاهرة.
4. باوي، جاب. (2004). *إدارة الموارد البشرية والأداء: تحقيق الاستمرارية لفترة طويلة*. نيويورك: مطبعة جامعة أكسفورد.
5. بوكيميش، لعل. (2011). *إدارة الجودة الشاملة وأيزو 9000*. دار الراية للنشر والتوزيع.
6. جميلة، العابدي وعائشة، بوجلالة. (2016). *دور إدارة التغيير التنظيمي في تحسين الأداء المؤسسي: دراسة ميدانية بوحدة شلف لسقي وصرف المياه بخميس مليانة*. ماجستير علوم التسيير، قسم إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والتجارة، جامعة الجيلاني بونعامة، خميس مليانة، الجزائر.
7. حمود، لجين. (2017). *دور التدريب في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنظمات: دراسة مرجعية*. دراسة مقدمة لقسم الموارد البشرية بكلية إدارة الأعمال، الجامعة السورية الافتراضية.
8. الحياصات، خالد. (2009). *معايير قياس كفاءة وفعالية استراتيجية إدارة الموارد البشرية وعلاقتها بالأداء المؤسسي في المؤسسات الصحفية الأردنية من وجهة نظر الموظفين*. دراسة منشورة، *المجلة الأردنية في إدارة الأعمال*: 2(4).
9. خليفة، عصام الدين محمد أبو العنين. (2019). *أثر تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمة التعليمية بمؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية: دراسة تطبيقية على جامعة الملك سعود*. *المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة التخصصات*: 12(12).
10. الداوي، الشيخ. (2010). *تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، مجلة الباحث: جامعة ورقلة*، (7).
11. الدراكة، مأمون. (2006). *إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء*. دار صفاء للنشر والتوزيع.
12. الدعجة، فراس محمود. (2016). *أثر التطوير التنظيمي في تحسين الأداء المؤسسي، دراسة ميدانية -لدى الجهات المشاركة في جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية*. رسالة دكتوراه غير منشورة، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية، جامعة أبي بكر بلقايد.
13. الرشادة، نايل سالم. (2007). *مفهوم الأداء المؤسسي المتميز لدى القادة التربويين في إقليم الجنوب وبناء أنموذج تقييمي*. (أطروحة دكتوراه غير منشورة)، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية، عمان.
14. سليمان، محمد. (2007). *الابتكار التسويقي وأثره على تحسين أداء المؤسسة*. رسالة ماجستير، جامعة المسلة، المسيلة، الجزائر.
15. سميرة، عبد الصمد. (2008). *أهمية تقييم أداء العاملين في إدارة الموارد البشرية*. رسالة ماجستير جامعة باتنة، الجزائر.
16. صبيح، وائل محمد والغالي، إدريس، طاهر منصور. (2009). *سياسات الأداء وبطاقة الأداء المتوازن*. دار وائل للنشر والطباعة والتوزيع.
17. الضويحي، زكريا بن علي سعد ونور، أزمان بن محمد وشرف الدين، أشرف. (2020). *أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء أوقاف جمعيات البر بالمملكة العربية السعودية: إطار نظري لتطبيق نموذج ديمينج*. *المجلة العالمية للأعمال والمؤتمرات*: 3(1).
18. عبد الحليم، مزغيش. (2012). *تحسين أداء المؤسسة في ظل إدارة الجودة الشاملة*. رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر.

19. عبد الرحمن، معالي عباس الشريف. (2018). *إدارة الجودة الشاملة الموجهة وأثرها على الأداء المؤسسي*. جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم.
20. عبد الكريم، يحيى برويقات. (2009). *إشكالية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصناعية الجزائرية الحاصلة على شهادة الأيزو 1009*. أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان.
21. عبد الملك مزهود. (2001). *الأداء بن الكفاءة والفعالية مفهوم وتقييم*. مجلة العلوم الإنسانية: كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة بسكرة، العدد الأول، بسكرة، الجزائر.
22. عبيدات، ذوقان وعدس، عبد الرحمن وعبد الحق، كايد. (2011). *البحث العلمي: مفهومه- أدواته- أساليبه*. الطبعة (12)، دار الفكر للنشر والتوزيع.
23. العتيبي، فلاح شجاع. (2010). *مدى الالتزام بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة وأثرها على مستوى أداء الموارد البشرية: دراسة تطبيقية على إدارة الموارد البشرية في الحرس الوطني الكويتي*. الكويت: جامعة الشرق الأوسط، الكويت.
24. العساف، ليلى والصرايرة، خالد احمد. (2011). *أنموذج مقترح لتطوير إدارة المؤسسة التعليمية في الأردن في ضوء فلسفة إدارة الجودة الشاملة*. مجلة جامعة دمشق: 27 (3-4).
25. عيسى، سيد أحمد حاج. (2012). *أثر تدريب الأفراد على تحسين الجودة الشاملة الصحية في المستشفيات الجزائرية*. أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر.
26. مطاوع، ضياء الدين محمد والخليفة، حسن جعفر. (2014). *مبادئ البحث ومهاراته في العلوم التربوية والنفسية والاجتماعية*. مكتبة المتنبي.
27. محمد، بناز عثمان. (2016). *تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية على الأداء المؤسسي، دراسة تطبيقية على جامعة السليمانية التقنية بإقليم كردستان العراق*. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة المنصورة.
28. نوري، محمد عثمان الأمين. (2014). *تصميم البحوث في العلوم الاجتماعية والسلوكية*. خطوات البحث العلمي، الجزء الأول، الطبعة الرابعة، جدة: خوارزم العلمية ناشرون ومكتبات.
29. الوادي، عبد الله ومحمود، محمود وعبد الله، بلال. (2012). *إدارة الجودة الشاملة في منظمات الأعمال بين النظرية والتطبيق*. عمان: دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع والطباعة.
30. ابن واضح، الهاشمي. (2014). *تأثير متغيرات البيئة على أداء المؤسسة*. دراسة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف، الجزائر.

ثانيًا: المراجع الأجنبية:

1. Benjamin Osayawe Ehigie, Elizabeth B. Mc Andrew. (2005). *Innovation Diffusion and adoption of total quality management in management decision*, 43(6), 925-940. <https://doi.org/10.1108/00251740510603646>
2. Simons, R. (2000). *Performance Measurement and Control Systems for Implementing Strategy*. New Jersey: Prentice Publishing Co.
3. Jose C. Flores-Molina. (2011). *A total quality management methodology for universities*. A dissertation submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy in industrial and systems engineering, Florida International University, Florida.
4. Macpherson, N. & Pabari, M. (2004). *Assessing Organizational Performance*, Third African Evaluation Association Conference Professional Development Workshop.
5. Tuama, Hasan Yasien & Alqhiwi, Laith Abdullah. (2014). *The Impact of Application of Business Process Reengineering on Improvement the Institutional Performance Effectiveness: A Field Study on the Jordanian Pharmaceutical Companies*. *European Journal of Scientific Research*, 122(1).

The Impact of the Application of the Total Quality Management System on the Performance of Government Institutions (An Applied Study on Government Institutions in Makkah Al-Mukarramah)

Saad Aziz Al-otaibi

Assistant Professor of Administration of Hajj and Umra, College of Business Administration,
Umm Alqura University, KSA
saaotybi@uqu.sa

Received: 5/7/2022

Revised: 20/7/2022

Accepted: 4/8/2022

DOI: <https://doi.org/10.31559/GJEB2022.12.5.1>

Abstract: This study aims to identify the impact of the application of the total quality management system on performance and the reality of the application of total quality management, through (Administrative Participation, Accountability and Transparency, Delegation of Authority, Decentralization and Continuous Improvement) in governmental institutions in Makah and know the difficulties and obstacles facing the application of total quality management therein. Therefore, the study used a simple random sample from the study population which includes government institutions in the city of Makah, then a simple random sample of workers in this community was selected, amounting to (113) in government institutions. Among the most prominent findings of the study is that most of the study sample generally agrees that there is a positive impact of the application of the total quality management system on the performance in government institutions in Makah. In addition, many of the study sample members generally agree on the high level of total quality management application through the application of the principle of decentralization and improvement, the principle of accountability and transparency, and the principle of delegation of authority in government institutions in Makah. The study recommended the need to maintain the positive impact of the implementation of the total quality management system on the performance in government institutions in Makah, and the need for the management to adopt a strategic plan to spread the culture of quality and achieve it in the various departments of the institutions. In addition, the need for the administration to constantly monitor the level of quality of services provided in government institutions, and work on providing solutions and proposals to improve the quality and services provided by government institutions.

Keywords: Total Quality; the Performance; Governmental Institutions; Makah.

References:

1. 'bd Alhlym, Mzghysh. (2012). Thsyn Ada' Alm'ssh Fy Zl Edart Aljwdh Alshamlh. Rsalt Majstyr, Klyt Al'lwm Alaqtadyh W'lwm Altsyyr, Jam't Aljza'r, Aljza'r.
2. 'bd Alrhmn, M'aly 'bas Alshryf. (2018). Edart Aljwdh Alshamlh Almwjhh Wathrha 'la Alada' Alm'ssy. Jam't Alswdan Ll'lwm Waltknwlwja, Alkhrtwm.
3. 'bd Alkrym, Yhy Brwyqat. (2009). Eshkalyh Ttbyq Edart Aljwdh Alshamlh Fy Alm'ssat Alsna'yh Aljza'ryh Alhaslh 'la Shhadh Alayzw 1009. Atrwhh Mqdmh Lnyl Shhadh Dktwrah Fy Al'lwm Alaqtadyh, Klyt Al'lwm Alaqtadyh Waltsyyr Wal'lwm Altjaryh, Jam't Aby Bkr Blqayd, Tlmsan.
4. 'bd Almyk Mzhwdh. (2001). Alada' Bn Alkfa'h Walf'alyh Mfhwm Wtqyym. Mjlt Al'lwm Alensanyh: Klyt Alhqwq Wal'lwm Alaqtadyh, Jam't Bskrh, Al'dd Alawl, Bskrh, Aljza'r.
5. 'bydat, Dwqan W'ds, 'bd Alrhmn W'ebd Alhq, Kayd. (2011). Albhth Al'lmy: Mfhwmh- Adwath- Asalybh. Altb'h (12), Dar Alfkr Llnshr Waltwzy'.
6. Al'saf, Lyly Walsrayrh, Khald Ahmd. (2011). Anmwdj Mqtrh Lttwyr Edarh Alm'ssh Alt'lmyh Fy Alardn Fy Dw' Flsft Edart Aljwdh Alshamlh, Mjlt Jam't Dmshq: 27 (3-4).

7. Al'tyby, Flah Shja'. (2010). Mda Alaltzam Bttbyq M'ayyr Edarh Aljwdh Alshamlh Wathrha 'la Mstwa Ada' Almward Albshryh: Drash Ttbyqyh 'la Edart Almward Albshryh Fy Alhrs Alwtnty Alkwty. Alkwyt: Jam't Alshrq Alawst, Alkwyt.
8. 'ysa, Syd Ahmd Haj. (2012). Athr Tdryb Alafrad 'la Thsyn Aljwdh Alshamlh Alshyh Fy Almstshfyat Aljza'ryh. Atrwhh Mqdmh Lnyl Shhadt Dktwrah Fy Al'lwm Altjaryh, Klyt Al'lwm Alaqtadyh Wal'lwm Altjaryh W'lwm Altsyyr, Jam't Aljza'r.
9. Alash'ry, Ahmd Bn Dawd Almzajy. (2007). Alwjyz Fy Trq Albhth Al'lmy. Khwarzm Llnshr Waltwzy'.
10. Albaz, 'faf Mhmd. (2004). Tqyyim Alada' Alm'ssy Llmnzmat Alhkwmlyh Almsryh Kmdkhl Llttwyr Aledary (Aldwlh Fy 'alm Mtghyr), Awraq Almshrw' Albhthy Almshtk. Mrkz Drasat Wastsharat Aledarh Al'amh, Alqahrh.
11. Bawy, Jab. (2004). Edart Almward Albshryh Walada': Thqyq Alastmrarh Lftrh Twylh. Nywywrk: Mtb't Jam't Aksfwr.
12. Bwkmlyh, L'ly. (2011). Edart Aljwdh Alshamlh Wayzw 9000. Dar Alrayh Llnshr Waltwzy'.
13. Ald'jh, Fras Mhmd. (2016). Athr Alttwyr Altnzymy Fy Thsyn Alada' Alm'ssy, Drash Mydanyh -Lda Aljhat Almsharkh Fy Ja'zt Almlk 'bd Allh Althany Ltmyz Alada' Alhkwmlyh Walshfayh. Rsalt Dktwrah Ghyr Mnshwrh, Aljmhwyryh Aljza'ryh Aldymqratyh, Jam't Aba Bkr Blqayd.
14. Aldawy, Alshykh. (2010). Thlyl Alass Alnzryh Lmfhw Alada', Mjlt Albahth: Jam'eh Wrqlh, (7).
15. Aldrarkh, Mamwn. (2006). Edart Aljwdh Alshamlh Wkhdmh Al'mla'. Dar Sfa' Llnshr Waltwzy'.
16. Eyfan, Dyn, Jyms, Jyms. (2009). Aljwdh Alshamlh Aledarh Waltnzym Walastratyjy. Dar Almyrk Llnshr.
17. Aldwyhy, Zkrya Bn 'ly S'd Wnwr, Azman Bn Mhmd Wshrf Aldyn, Ashrf. (2020). Athr Ttbyq Edart Aljwdh Alshamlh Fy Thsyn Ada' Awqaf Jm'yat Albr Balmmlkh Al'rbyh Als'wdy: Etar Nzry Lttbyq Nmwdj Dymynj. Almjhl Al'almyh Lla'mal Walm'tmrat: 3 (1).
18. Hmwd, Ljyn. (2017). Dwr Altdryb Fy Ttbyq Edart Aljwdh Alshamlh Fy Almnzmat: Drash Mrj'yh. Drash Mqdmh Lqsm Almward Albshryh Bklyt Edart Ala'mal, Aljam'h Alswryh Alafradyh.
19. Alhyasat, Khald. (2009). M'ayyr Qyas Kfa't Wfa'lyt Astratyjy Edart Almward Albshryh W'laqtha Balada' Alm'ssy Fy Alm'ssat Alshfyh Alardnyh Mn Wjht Nzr Almwfzfy, Drash Mnshwrh, Almjhl Alardnyh Fy Edart Ala'mal: 2(4).
20. Jmylh, W'a'shh, Bwjla. (2016). Dwr Edart Altghyry Altnzymy Fy Thsyn Alada' Alm'ssy: Drash Mydanyh Bwhdt Shlf Lsqy Wsrf Almyah Bkmys Mlyanh. Majstyr 'lwm Altsyyr, Qsm Edart Ala'mal, Klyt Al'lwm Alaqtadyh Waltsyyr Waltjarh, Jam'eh Aljylany Bwn'amh, Khmys Mlyanh, Aljza'r.
21. Khlyfh, 'sam Aldyn Mhmd Abw Al'nyn. (2019). Athr Ttbyq Mfhwm Edart Aljwdh Alshamlh 'la Jwdt Alkhdmh Alt'lymyh Bm'ssat Alt'lym Al'aly Fy Almmklh Al'rbyh Als'wdy: Drash Ttbyqyh 'la Jam't Almlk S'wd. Almjhl Alelkrwny Alshamlh Mt'ddh Altkhsat: (12).
22. Mhmd, Bnaz 'thman. (2016). Tathyr Mmarsat Edarh Almward Albshryh 'la Alada' Alm'ssy, Drash Ttbyqyh 'la Jam't Alslymanyh Altqnyh Beqlym Krdstan Al'raq. Rsalt Majstyr Ghyr Mnshwrh, Klyt Altjarh, Jam't Almnswrh.
23. Mtaw', Dya' Aldyn Mhmd Walkhlyfh, Hsn J'fr. (2014). Mbad' Albhth Wmharath Fy Al'lwm Altrbwlyh Walnfsy Alajtma'yh. Mktbt Almntby.
24. Nwry, Mhmd 'thman Alamyn. (2014). Tsmym Albhwth Fy Al'lwm Alajtma'yh Walslwykh. Khtwat Albhth Al'lmy, Aljz' Alawl, Altb'h Alrab'h, Jdh: Khwarzm Al'lmyh Nashrwn Wmktbat.
25. Alrshaydh, Nayl Salm. (2007). Mfhwm Alada' Alm'ssy Almtmyz Lda Alqadh Altrbwlyy Fy Eqlym Aljnw Wbna' Anmwdj Tqyyim. (Atrwht Dktwrah Ghyr Mnshwrh), Klyt Aldrasat Al'lya, Aljam'h Alardnyh, 'man.
26. Sbhy, Wa'l Mhmd Walghaly, Edrys, Tahr Mnsr. (2009). Syasat Alada' Wbtaqh Alada' Almtwazn. Dar Wa'l Llnshr Waltba'h Waltwzy'.
27. Slymany, Mhmd. (2007). Alabtkar Altswyqy Wathrh 'la Thsyn Ada' Alm'ssh. Rsalt Majstyr, Jam't Almslh, Almsylh, Aljza'r.
28. Smyrh, 'bd Alsm. (2008). Ahmyh Tqyyim Ada' Al'amlyn Fy Edart Almward Albshryh. Rsalt Majstyr Jam't Batnh, Aljza'r.
29. Abn Wadh, Alhashmy. (2014). Tathyr Mtghyrat Alby'h 'la Ada' Alm'ssh. Drast Aldktwrah Fy Al'lwm Alaqtadyh, Jam't Styf, Aljza'r.
30. Alwady, 'bd Allh Wmhmwd, Mhmd W'bd Allh, Blal. (2012). Edart Aljwdh Alshamlh Fy Mnzmat Ala'mal Byn Alnzryh Walttbyq. 'man: Dar Wmktbt Alhamd Llnshr Waltwzy' Waltba'h.

دور التدريب عن بُعد في تحسين الأداء الوظيفي

أسامة عارف سعيد

باحث وأكاديمي في إدارة الأعمال - وزارة الداخلية - دولة قطر

ousamasaeed@yahoo.com

قبول البحث: 2022/8/4

مراجعة البحث: 2022/7/25

استلام البحث: 2022 /6/22

DOI: <https://doi.org/10.31559/GJEB2022.12.5.2>



This file is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

دور التدريب عن بُعد في تحسين الأداء الوظيفي

أسامة عارف سعيد

باحث وأكاديمي في إدارة الأعمال- وزارة الداخلية- دولة قطر

ousamasaeed@yahoo.com

استلام البحث: 2022/6/22 مراجعة البحث: 2022/7/25 قبول البحث: 2022/8/4 DOI: <https://doi.org/10.31559/GJEB2022.12.5.2>

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير التدريب عن بُعد على تحسين الأداء الوظيفي. انتهت الدراسة إلى إبراز أهمية التدريب عن بُعد في تعزيز جودة التدريب وتخفيض تكاليفه، وتحسين الأداء الوظيفي، وقدرته على نقل المعارف والمهارات إلى بيئة العمل ضمن سياق التكيف مع واقع الأعمال الجديد، وكحل لتجاوز قيود الحالات والأزمات الطارئة. كما بينت النتائج تأثير الثقافة والبنية التنظيمية بشكل واضح على عملية النقل الإيجابي للمهارات المكتسبة إلى بيئة العمل. وبالمقابل، فإنه وعلى الرغم من المزايا المتعددة للتدريب عن بُعد، إلا أنه لا يزال يُنظر إليه على أنه أقل أهمية من التدريب الاعتيادي. ولا تزال بنية المحتوى التدريبي الإلكتروني تخضع لاجتهادات فردية ولم تصل بعد إلى المستوى المرجو خاصة في المنطقة العربية. وأوصت الدراسة بالعديد من التوصيات التي من بينها الدعوة إلى تعزيز ثقافة التدريب عن بُعد، من خلال جعل التعلم المستمر جزءاً أساسياً من ثقافة العمل.

الكلمات المفتاحية: التدريب عن بُعد؛ البنية التحتية للتدريب عن بُعد؛ نقل التدريب؛ شروط النقل؛ كفاءة الموظف؛ فاعلية الموظف؛ أداء الموظف.

1. المقدمة:

يعد تدريب الموارد البشرية في المنظمة أمراً ضرورياً، فهو يؤدي إلى تحسين أداء الموظفين وجعلهم أكثر وعياً بالإجراءات والممارسات اللازمة للمهام الأساسية وفهم واجباتهم الوظيفية، بما يقود إلى ثقة الموظف في نفسه، تلك الثقة التي تشكل دافعاً أساسياً للتميز في الأداء وجودة مخرجات العمل والبحث والسعي لإيجاد أفكار مبتكرة تساهم في نجاح المنظمة وتحقيق أهدافها.

وتظهر أهمية التدريب في تنمية معارف الموظفين، وتعزيز مهاراتهم على أداء أعمالهم وتعديل اتجاهاتهم، وتطوير سلوكياتهم في العمل، وتعاملهم مع المنظمة، والرؤساء والزعماء والمرؤوسين والعملاء، فهو أحد أهم الطرق الرئيسية لرفع الإنتاجية، وترشيد الأنماط والعادات السلوكية، وتطوير القيم والاتجاهات النفسية للموظفين. ولا تقتصر أهمية التدريب على تطوير قدرات الموظفين وإنما تمتد تلك الأهمية لتشمل تنمية المنظمة وتطوير كفاءتها وفعاليتها الكلية عن طريق تطوير موظفيها وكافة أقسامها.

ومع التطور التقني والمنافسة الشديدة أصبح من الضروري استمرار عملية تدريب الموظفين والعمال على كل المستجدات المتعلقة بالعمل داخل المنظمة؛ وذلك من خلال استخدام وسائل وأساليب التدريب كافة والتي من بينها التدريب عن بُعد عبر استخدام تقنية المعلومات والاتصالات التي أحدثت نقلة نوعية في طرق اكتساب المعارف والمهارات واستراتيجيات تنفيذها، وبات بإمكان أي شخص في أي مكان الحصول على المعرفة والعلوم الجديدة عبر هذا النوع من التدريب؛ الذي تعود أهميته إلى سهولة الدخول إلى شبكة الإنترنت، وسرعة الوصول إلى المعلومات، واستخدامه الأجهزة الشخصية كالهاتف والحاسوب، واستخدام التقنيات المتطورة.

وعلى الرغم من تضاعف الأهمية الواقعية التي يحتلها التدريب عن بُعد في جميع المنظمات في الوقت الحالي إلا أن المساهمات الأدبية المنشورة في الدول العربية في هذا المجال لا تزال قليلة في حدود علم الباحث. لذا جاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء على هذا الموضوع البالغ الأهمية.

1.1. مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:

أثرت جائحة كورونا (كوفيد-19) سلبًا على التدريب، إذ عانت المؤسسات التدريبية من الإغلاق الكامل في النصف الأول من عام 2020، نتيجة قيود التباعد الاجتماعي والحجر الصحي الإلزامي، وهنا ظهرت الحاجة إلى اتباع طرق بديلة وفعالة لاستمرار العملية التدريبية، فلجأت المؤسسات إلى التدريب عن بُعد القائم على تقنية المعلومات والإنترنت للاستمرار في رفع الكفاءة والفعالية لموظفيها، وبذلك أصبح التدريب عن بُعد خيارًا استراتيجيًا وواقعيًا، وعليه يمكن تحديد مشكلة هذه الدراسة في السؤال الرئيس التالي:

هل أدى التدريب عن بُعد دورًا أساسيًا في رفع كفاءة وفعالية الموظفين؟

ويتفرع عن هذا السؤال، التساؤلات الفرعية الآتية:

- ما تأثير خصائص المتدرب على كفاءة وفعالية الموظفين؟
- ما تأثير تصميم التدريب على كفاءة وفعالية الموظفين؟
- ما تأثير بيئة العمل على كفاءة وفعالية الموظفين؟

2.1. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة من خلال النقاط التالية:

- قلة الدراسات والبحوث العربية والمحلية التي تناولت دراسة دور التدريب عن بُعد في تعزيز كفاءة وفعالية الموظفين أثناء الأزمات، في حدود علم الباحث.
- الاتجاه المتزايد للقطاعين العام والخاص لتبني أسلوب التدريب عن بُعد.
- تركيزه على أهمية تطوير مهارات المدربين الرقميين في مجال التدريب عن بُعد.
- وضع مجموعة من النتائج والتوصيات اللازمة لإنجاح أسلوب التدريب عن بُعد.
- إيجاد الحلول لمواجهة الصعوبات التي تواجه نظام التدريب عن بُعد.

3.1. أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الغايات التالية:

- التعرف على طبيعة العلاقة بين مدخلات التدريب عن بُعد وأداء الموظفين.
- تقديم إطار نظري عن أسلوب التدريب عن بُعد.
- تقديم مجموعة من التوصيات التي تمثل إطارًا استرشاديًا عند تبني أسلوب تدريب عن بُعد.

4.1. منهج الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بإعداد بحث استكشافي مكتبي يعتمد على رؤى مستمدة من مراجعة وتحليل الأدبيات العلمية المتاحة (كتب و أبحاث عربية وأجنبية، وشبكة الإنترنت) المتعلقة بالموضوع. وبناءً على هذه المراجعة، تم بناء نموذج يعتمد على فكرة أن نقل المهارات المكتسبة إلى مكان العمل يعتمد على مدخلات التدريب المتمثلة في: خصائص المتدرب، وتصميم التدريب، وبيئة العمل. وهذه العناصر مقتبسة من نموذج (Baldwin and Ford, 1988).

أما بالنسبة لأبعاد الأداء الوظيفي، استخدم الباحث الكفاءة والفاعلية والسرعة، وهي مقتبسة من نموذج (Kuruppu, Kavirathne and Karunarathna, 2021).

كما اعتمد الباحث على المناهج التالية:

- المنهج الاستقرائي: لتوظيف الملاحظات المقصودة، كون الباحث يعمل في مجال التعليم والتدريب الاعتيادي والتدريب عن بُعد منذ 2007 وحتى الآن.
- المنهج التحليلي: اعتمده الباحث لعرض الدراسات العلمية وشرحها للتوصل إلى النتائج.
- المنهج التاريخي: تتبع الباحث من خلاله مراحل تطور تقنيات الاتصال والتدريب عن بُعد.

المبحث الأول: التدريب الاعتيادي والتدريب عن بُعد (إطار مفاهيمي)

يسعى التدريب، اعتيادي أو عن بُعد، إلى تحسين المهارات الوظيفية وزيادة المعرفة، وتطوير أداء المهام المحددة بشكل أفضل. وتشير الكثير من الدراسات: (Kuruppu, Kavirathne & Karunarathna, 2021, Ben Amara & Larbi, 2013, Fan, Krampah, Blessing & Oduro, 2020) إلى أن التدريب هو استثمار يسهم في زيادة إنتاجية الموظفين، وبأنه عملية منهجية تُقدم التعلم للموظفين، وأداة لتعديل السلوك وإجراء تغيير دائم في المهارات، والمعرفة والمواقف، وتحسين الأداء الوظيفي ويحسن جودة الحياة العملية والتنظيمية للموظفين، ويرفع مستوى الرضا الوظيفي، ويقوي القدرة التنافسية للمؤسسات ويعزز فرص بقائها.

يتشابه التدريب عن بُعد مع التدريب الاعتيادي من حيث الأهداف والمدخلات التدريبية، وتحسين الأداء والرضا الوظيفي، وخلق قوة عاملة أكثر إنتاجية وأكثر تنافسية، ويختلفا في التكنولوجيا المستخدمة وشبكة الإنترنت، وبعض الأساليب التدريبية، والتباعد بين المدرب والمتدرب، ويمكن للموظف المشاركة في البرامج التدريبية عن بُعد في أي زمان ومن أي مكان (Bou Kamal, Al Aghbari & Atteia, 2016). ينتج التدريب عن بُعد من خلال دمج تقنيات الاتصال الحديثة بالتعلم، حيث يعتمد على الإنترنت والحواسيب والهواتف الجوالة، والوسائط المتعددة؛ من صوت وصورة ومكتبات إلكترونية، والتي من خلالها يتم إيصال التعلم للمتدربين بأقل جهد وأكثر كفاءة وجودة، وبأسلوب تفاعلي جديد قادر على تقديم المعارف والمهارات التدريبية والأنشطة الإلكترونية، والتغذية الراجعة الفورية (مصطفى، 2017).

المبحث الثاني: تطور التدريب عن بُعد بالتزامن مع تطور تقنيات المعلومات

شهدت مجالات تقنية المعلومات والاتصالات تطورات هائلة أحدثت نقلة نوعية في اكتساب المعارف والمهارات وانعكس هذا التطور على التدريب عن بعد ووسائله وأنواعه، وفيما يلي بيان ذلك:

- التدريب عن بُعد المعتمد على وسائل الاعلام المسموعة والمرئية: مع بداية انتشار الإذاعات كهيئة الإذاعة البريطانية في عام 1938 تم توظيفها في التدريب على تعلم اللغة الإنجليزية، وبعد الحرب العالمية الثانية انتشرت المحطات التلفزيونية، والسينما، والفيديو، والتسجيلات الصوتية، وهكذا بدأ التعليم والتدريب عن بُعد بالظهور (بي بي سي عربية، 2021).
- التدريب عن بُعد المعتمد على الحاسب: في 1980 بدأ الحاسب بالانتشار تجارياً، واستثمر كأداة لتحقيق الأهداف التدريبية في رفع مستوى تأهيل المستهدفين وتزويدهم بقاعدة علمية من خلال عمليات البحث في قاعدة البيانات، ومساعدة المدربين في القيام بجزء من مهامهم، وتحفيز عملية التعلم وتحويلها من التلقين إلى إكساب المهارات (Atanasoff, 1995).
- التدريب عن بُعد المعتمد على شبكة الانترنت: بدأ الانتشار الجماهيري للإنترنت في 1991، ومعه، بدأت تتطور تقنيات نظم المعلومات والاتصالات، وظهرت آليات حديثة في طرق اكتساب المعارف والمهارات، وفي وسائل نقلها، وفي جميع العمليات التعليمية الإلكترونية، وتم توظيف تقنيات الاتصال في تطوير ونشر أسلوب التدريب عن بُعد (الدهشان، 2019)¹. وفي عام 2020 جاءت جائحة كورونا لتعطيه دفعة قوية إلى الأمام. واكبت التقنيات الرقمية متطلبات جائحة كورونا، وساعدت في تعزيز دور المدرب في توصيل المعرفة، وحولته إلى شريك في صناعة المحتوى الرقمي. ولتأمين متطلبات الواقع الجديد تحولت المؤسسات نحو التدريب عن بُعد، معتمدة على برامج، مثل: Google Classroom, Zoom, Microsoft Teams.
- التدريب عن بُعد عند الطلب: هو منهج يمنح الموظفين المعلومات التي يحتاجونها بشدة عندما يحتاجون إليها بالضبط، وذلك من خلال مادة تدريبية قصيرة مدتها لا تزيد عن دقيقتين، معدة بشكل احترافي لشرح إجراء محدد. وبذلك تم الانتقال من مرحلة التدريب عند الضرورة، الذي يقوم على الجداول الزمنية وتوافر الموازنات، إلى مرحلة التدريب عند الطلب، القائم على الوصول للمعلومات المطلوبة في أي وقت، من خلال الإنترنت والأجهزة الذكية.

المبحث الثالث: مميزات التدريب عن بُعد

يُعد التدريب عن بُعد من أسرع الطرق وأكثرها عصرية للحصول على الخبرات المطلوبة، وأصبح اليوم من أساسيات عملية التعلم لما يتمتع به من مزايا يمكن إجمالها فيما يلي:

- تجاوز القيود وتوسعة الخيارات التدريبية
- جاء التدريب عن بُعد ليكون ضمن سياق انتشار فيروس كورونا كحل لتجاوز القيود ومنح المؤسسات المرونة المناسبة في تدريب موظفيها، والتحرر من قيود المكان والزمان، وهذا سمح بإمكانية تعميم التدريب، وتلبية حاجات الموظفين. وتوسعت الخيارات أمام المدربين والمتدربين والمؤسسات، وتمكنت

¹ يرتبط التدريب عن بُعد بالتعلم عن بُعد، ولا يوجد فرق كبير بينهما. كلاهما يحتاج لنفس المتطلبات الأساسية من أنظمة وتقنيات، ويمكن الاختلاف الجوهرى بينما في أن التعليم عن بُعد يطبق على الطلاب في المدارس والجامعات، بينما يطبق التدريب عن بُعد على الموظفين وينفذ من جهات متخصصة في التدريب.

المؤسسات من دمج برامج التدريب بسهولة في جدول أعمال موظفيها اليومي. دون الحاجة للغياب، إذ يمكن منحهم فترة توقف مؤقتة أثناء العمل من أجل التدريب.

• تحقيق التوازن بين العمل والحياة للمدربين والموظفين

وفر التدريب عن بُعد ضياع وقت المدربين والموظفين في الانتقال من وإلى مراكز التدريب. وساعدهم على التوفيق بين حياتهم المهنية والعائلية، لأنه ربط العمل والحياة الأسرية مع التدريب، وكان لذلك تأثيرًا إيجابيًا على مستوى الرضا الوظيفي (Bou Kamal, Al Aghbari & Atteia, 2016).

• تحسين الجودة وانخفاض التكلفة

يوفر التدريب عن بُعد قدرًا كبيرًا من التكاليف (Thurasamy, Hazlina & Tan Say, 2012)، ويحقق أهداف المؤسسة (بلحاج وبوغازي، 2018)، لأنه يُغني عن تكاليف إيفاد الموظفين للتدريب في الخارج، ولا يتطلب تجهيزات، مثل: النسخ المصورة، والقرطاسية، والتغذية، وغيرها، ويحقق وفورات الحجم عند تدريب عدد كبير من المتدربين في ذات الوقت. لأن التكاليف الثابتة تتوزع على عدد أكبر من المتدربين، وهكذا يمكن تحقيق توفير ذي قيمة (البيطار والسكيف، 2003). وبالتالي، يمكن أن تسير الجودة وتخفيض التكلفة جنبًا إلى جنب، من خلال تقديم تدريب بمستوى متقدم، وباستثمار منخفض.

• تحسين السمعة المؤسسية

تعتبر التقنية مرادفًا للجدثة، وتسعى المؤسسات إلى الاستثمار في استخدام تقنية رقمية متقدمة في التدريب لتعزيز سمعتها، داخليًا وخارجيًا، ولنيل تقدير موظفيها، ولأثرها الإيجابي في زيادة دافعيهم للتعليم ونقل التدريب (Rahman, 2020).

• مواكبة التحديثات المتكررة

ألزم تسارع تطور تقنيات الاتصال جهات التدريب على مواكبة المستجدات، وتقديم برامج تدريب عن بُعد تتسق مع الحداثة والجودة (الدهشان، 2019).

• تحسين تجربة المدرب والمتدرب

يرى كل من (صالح، 2018، العيسى والعمران، 2021) أن التدريب عن بُعد يسهم في تحسين تجربة المدرب والمتدرب وذلك من خلال:

1. إتاحة إمكانية التوسع في نشر أعمال المدرب دوليًا، وبتكلفة منخفضة.
2. سهولة وسرعة التعديل والتغيير في المحتويات التدريبية.
3. تنمية توجه المدربين لتعلم تقنيات التدريب عن بُعد، وزيادة دافعيهم للإنجاز.
4. المرونة في التعامل والوصول إلى المحتوى التدريبي وفي أي وقت، ومن أي مكان.
5. تسهيل وتسريع التفاعل والتواصل بين المدرب والمتدرب.
6. يعزز مهارة المتدرب على استخدام الحاسب والتقنيات المتطورة مما يساعده في العمل.
7. تنمية اتجاهات المتدربين الإيجابية وزيادة دافعيهم للتعليم.

المبحث الرابع: نقل التدريب

يُقصد بنقل التدريب التطبيق الفعّال والتعميم للمعرفة والمهارات الجديدة المكتسبة من التدريب عن بُعد في العمل، والذي من شأنه أن يؤدي إلى تغيير طريقة تأدية العمل (العيسى والعمران، 2021).

يوجد توافق واسع في الآراء على أهمية نقل التدريب، ولكن يوجد اختلاف حول تحقيق عملية النقل أو أفضل السبل لتحقيقها. ويرى العديد من الباحثين (McManus & Rossett, 2006, Rossett & Marino, 2005, Wang & Wentling, 2001) أن التدريب عبر الإنترنت أدى إلى تحسين عملية نقل التدريب. وأن دافع التعلم ودافع النقل يؤثر على نتائج التدريب، وأن كلاهما يعتبر كمؤشر على مهارة النقل ولهما تأثير على مقدار نقل المهارات إلى بيئة العمل، وأن الدافع للتعلم يؤثر على دافع المتدربين للأداء في بيئة التدريب، وقد يمتد تأثيره إلى نقل المهارات إلى بيئة العمل، وأن الأثر الإيجابي للتدريب عن بُعد يدوم لفترة أطول مقارنة بالتدريب الاعتيادي كونه يعزز التعلم مدى الحياة.

المبحث الخامس: مدخلات التدريب اللازمة لعملية نقل التدريب

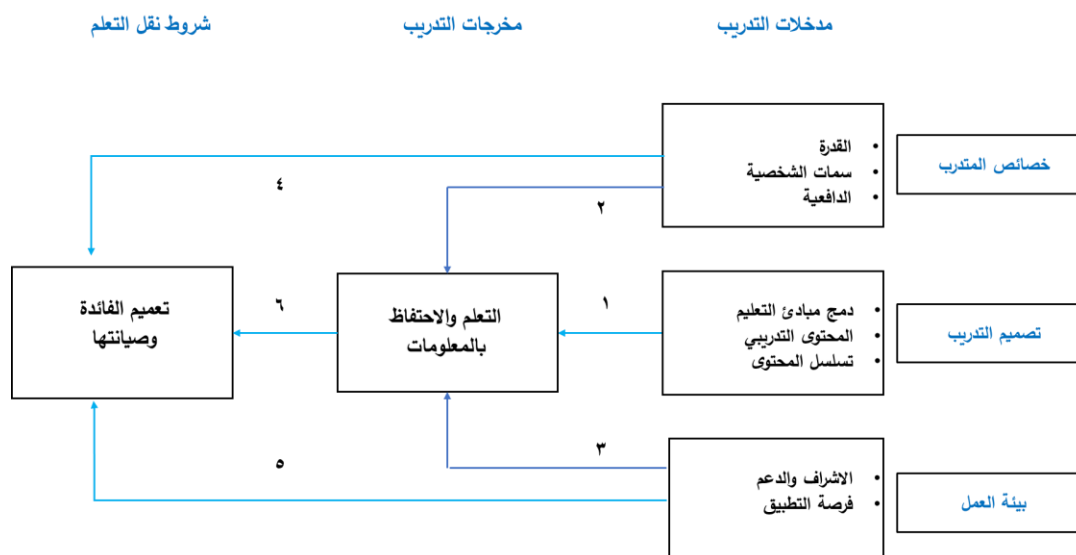
اعتمد الباحث على نموذج (Baldwin & Ford, 1988) الذي يوضح أن عملية نقل المهارات والمعارف إلى بيئة العمل تعتمد على مدخلات التدريب الثلاثة، وهي:

- **خصائص المتدرب:** يرى كل من (Baldwin & Ford, 1988, Noe, 1986, Noe & Schmitt, 1986)، بأن الخصائص الرئيسية للمتدرب اللازمة لنقل التدريب هي:
 1. **القدرة على التعلم:** وتعني امتلاك المتدرب قدرة ذهنية تُعينه على فهم المبادئ الأساسية: القدرة على التفكير وإصدار الأحكام، والقدرة على بدء المهام فعلياً أو حتى مواصلة. وهذه القدرة ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالأداء الجيد أثناء البرنامج التدريبي (Elnaga & Imran, 2013).
 2. **دافعية التعلم:** وتعني القوة الداخلية التي تثير السلوك على بذل الجهد للحصول على المعلومات وتنميتها لتحقيق هدف معين. يختلف تكيف الموظفين مع التدريب عبر الإنترنت، كما تختلف أنماط التعلم الفردية ودوافع التعلم في التدريبات عبر الإنترنت لتعزيز عملية النقل (Fan, Krampah, Blessing & Oduro, 2020). تؤثر وجود دافعية التعلم لدى المتدرب تأثيراً إيجابياً على عملية نقل التدريب إلى العمل. وعندما يكون لدى المتدرب تقدير كبير لقيمة التعلم، تزداد لديه دافعية التعلم. وتنخفض عندما لا ينوي استخدام المهارات المكتسبة في العمل (Holton & Baldwin, 2000).
 3. **الايمان بتحسين الأداء:** بمعنى أن يعتقد المتدرب بأن لديه القدرة على التعلم، وأن التعلم سيؤدي إلى تغيير إيجابي على أدائه، وأن تغيير أدائه سيحقق نتائج أفضل. ويشير (Leimbach, 2021) إلى أن الجاهزية النفسية والعاطفية للمتدرب قبل المشاركة في النشاط التدريبي يمكن أن تزيد من فعالية نقل التعلم بنسبة تصل إلى 70%.
- **تصميم التدريب:** يؤثر تصميم التدريب في تعظيم عملية نقل التدريب، إذا تم اعداده بناءً على تحليل احتياجات الوظيفة، وعلى المزج بين عدة أساليب تدريبية، وعندما يمكن تطبيق ما يتعلمه في العمل، وعندما يساعد في حل المشكلات بطريقة إبداعية (Martins, Zerbini & Medina, 2019). باختصار، يجب أن تكون المادة التدريبية قابلة للتطبيق في بيئة العمل. ويشمل تصميم التدريب على كل من:
 1. **دمج مبادئ التعلم:** ويعني تضمين المحتوى التدريبي معلومات واقعية، وعملية، وذات فائدة مباشرة، ويمكن تطبيقها فوراً في العمل.
 2. **تسلسل المواد التدريبية:** بعد تحديد الاحتياجات التدريبية وترجمتها على شكل أهداف معرفية، ومهارية وسلوكية، نبدأ بصياغة المحتوى التدريبي، مع مراعاة الحدثة في المعلومات والتنظيم والعرض؛ مقسم ومرتب بطريقة واحدة، من المفهوم البسيط إلى المعلومة الأعلى، التي تتناسب مع مستوى المتدربين وتساعدهم على تحقيق الأهداف.
 3. **ملاءمة محتوى التدريب للوظيفة:** وتعني وجود ارتباط وثيق الصلة بين محتوى التدريب والمهام التي يقوم بها الموظف وتوقعاته من التدريب. وكلما كان الارتباط أوضح، كلما تم دمج المهارات المكتسبة في العمل، وزاد نقل التدريب إلى العمل. ويكون التدريب عبر الإنترنت بنفس فعالية التدريب وجهاً لوجه عند وجود تكامل بين الجوانب النظرية والتطبيقية في المحتوى، وملائمته لاحتياجات العمل، وهذا يحتاج خبرة وتمرس في المجال (مصطفى، 2017).
- **تنظيم التدريب:** ويعني تنظيم وتنفيذ التدريب عن بُعد، تحديد الإطار العام للبرنامج، والفئة المستهدفة، والمكان والمدة الزمنية المناسبة، والدعم الإداري والفني، وتوفير المدرب الخبير في المجال، وهذه العناصر لها تأثير على رد فعل المتدربين. توصلت دراسة (Thurasamy, Hazlina & Tan, 2012) إلى ضرورة التركيز على تبسيط خطوات التدريب وتقديم تعليمات واضحة وإنشاء واجهة نظام تدريب إلكتروني تتسم بالجاذبية والتفاعلية وسهولة الفهم، وتقديم الدعم الفني والإداري، والعمل على تحقيق رضا المتدربين. وأشارت دراسة (خليفة، 2021) إلى وجود علاقة إيجابية بين أساليب التدريب عن بُعد وبين كل من تكاليف العملية التدريبية، واختيار الزمان والمكان المناسب للتدريب، وجودة التدريب. كما توصلت الدراسة إلى أهمية تطوير آليات التواصل المستمر مع المتدربين بعد انتهاء التدريب؛ بما يُدعم تبادل الخبرات بين أطراف العملية التدريبية، وإلى دعم مشاركة خبراء التدريب المتخصصين في إعداد وصياغة الإستراتيجيات النوعية الخاصة بأساليب التدريب عن بُعد.
- **بيئة العمل:** وتعني ظروف العمل المحيطة بالموظف. وتتضمن جانبين: الجانب التنظيمي ويتجسد في المكان والموارد المادية المتاحة والأنظمة في مكان العمل، والجانب الاجتماعي المتمثل في طبيعة العلاقات الإدارية، ودعم الإدارة، والمشرفين، والزلاء. ويشير (Martins, Zerbini & Medina, 2019) إلى وجود علاقة إيجابية بين شروط نقل التدريب عن بُعد وبيئة العمل المتمثلة في دعم الإدارة العليا والمشرفون ودعم الزملاء والمرؤوسين والثقافة التنظيمية. يعتبر دعم الإدارة العليا من بين العوامل المؤثرة على نجاح التدريب عبر الإنترنت (Fan, Krampah, Blessing & Oduro, 2020). وكلما زاد تدريب المديرين على كيفية دعم المهارات التي يتعلمها موظفهم، زاد نقل هذه المهارات واستدامتها في العمل لفترة طويلة (Switzer, Nagy & Mullin, 2005). ويتوقف الموظف عن نقل المهارات المكتسبة عندما تكون بيئة العمل غير داعمة. فوضع موظف جيد في مواجهة بيئة تنظيمية سيئة ستفوز هذه البيئة على الموظف في كل مرة (Robinson, D. G. & Robinson, J. C, 1995). ويساعد دعم المشرفين المباشرين للمتدربين في تطوير الكفاءة الذاتية للموظف، كما يُعد هذا الدعم قبل التدريب حافزاً على الحضور الفعّال والتعلم من التدريب (Giran, Amin & Bahyah, 2014). وعندما يعتقد الموظفون بأن مشرفهم سيدعم نقل التدريب، يميلون إلى الاعتقاد بأن التدريب سيكون له فائدة وظيفية. كما يؤثر المشرف على موقف المتدربين تجاه محتوى التدريب، وعلى قدرتهم على تطبيق المهارات المكتسبة في العمل. ويحدث الحد الأقصى للنقل، عند وجود شراكة قوية بين الموظف المتدرب والمشرف الداعم في العمل والمدرب المعزز، وبدون المشرف لن يتم النقل (Phillips, 1996). ومن

أجل ضمان مشاركة المشرف بفعالية في عملية النقل، ينبغي أن يشارك في العملية التدريبية، سواء على مستوى وضع الأهداف أو اختيار المدرب أو حتى يمكن أن يكون كمدرب. وبالنتيجة، كلما كان المناخ التنظيمي داعم أكثر كلما كان نقل المعرفة والمهارات المكتسبة أكثر فعالية وأكثر استمرارية.

المبحث السادس: شروط نقل التدريب

في أي مؤسسة، قد يبدو من المنطقي أن يتمكن المتدربون من نقل المهارات المكتسبة حديثاً بسهولة من قاعة التدريب لبيئة العمل. لكن معرفة المبادئ والتقنيات المختلفة هو جانب مهم في عملية النقل وتطبيقها فعلياً يشكل الجانب الأصعب (Clark & Voogel, 1985). بالفعل، تهدف جميع البرامج التدريبية، سواء كانت عن بُعد أو تقليدية، إلى نقل المهارات إلى بيئة العمل، ولكن في الحقيقة القليل من البرامج التي تستطيع تحقيق ذلك فعلاً. لا يمكن تحقيق النقل بسهولة، حتى بعد برنامج تدريب مكثف، يفشل التدريب في كثير من الأحيان في أن يؤتي ثماره على مستوى تغيير السلوك (Broad & Newstrom, 1992). يميل المتدربون إلى العودة إلى العمل والقيام بعملهم بالطريقة التي كانوا يفعلونها في معظم الأحيان (Wexley & Latham, 1991). ويحدث فشل النقل لأن المهارات والمعرفة لا تنتقل تلقائياً على شكل أداء وظيفي أفضل. لأن تعلم المتدربين لكيفية القيام بمهمة ما بطريقة معينة لا يعني بالضرورة أنهم سيفعلون ذلك بهذه الطريقة الجديدة (Clark, 1986). وانتهت دراسات كل من (Clark & Voogel, 1985, Milheim, 1994) إلى أن المهارات الجديدة المكتسبة لا تنتقل تلقائياً إلى بيئة العمل وتعكس نفسها على شكل تغيير في الأداء. ولتحويل ما تعلموه في برنامج التدريب لتحسين الأداء الوظيفي، يجب أن يتدربوا على كيفية نقلها لبيئة العمل، وأن يكونوا قادرين على إجراء تعميم المهارات المكتسبة على المواقف الجديدة المختلفة تماماً عما تدربوا عليه. وبين (Milheim, 1994) بأن نقل التدريب لن يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي إذا لم تكن البرامج التدريبية تستهدف المهارات اللازمة لبيئة العمل. ولا تستفيد المؤسسة من زيادة معرفة أو مهارات الموظف إذا لم يستطع وضعها موضع التنفيذ بمجرد الانتهاء من التدريب. وتخضع عملية نقل التعلم إلى تأثير تجربة التعلم السابق على التعلم الحالي، وكيف تم تطبيق التعلم السابق، وكيف تم تكيفه مع مواقف مشابهة أو جديدة، أو أداء مهمة جديدة بناءً على ما تم تعلمه في مهمة سابقة. وقد تتأثر نظرتهم إلى دورة تدريبية حالية من خلال تجربتهم السابقة مع دورات مماثلة والتوقعات أو المواقف المكتسبة لديهم. من الصعب التفكير في أن أي تعلم حالي لا يتأثر بالتعلم السابق. وذكر بلادوين وفورد أن عملية نقل التدريب إلى مكان العمل، تتطلب شرطين، هما: تعميم المعلومات والمهارات المستفادة في التدريب على مستوى الوظيفة، والاحتفاظ بما تم تعلمه على مدى فترة من الزمن. وتتجلى عملية التعميم من خلال تطبيق ما تعلموه على مواقف العمل المشابهة، أو على مواقف مختلفة عن تلك التي تم تدريبهم عليها. لذا، تتوقف فعالية البرنامج التدريبي عن بُعد ونجاح عملية النقل على القدرة على تطبيق ما تم اكتسابه في حل المشكلات المستجدة. ويلخص الشكل التالي عملية نقل التدريب إلى مكان العمل:



الشكل (1): عملية نقل التدريب

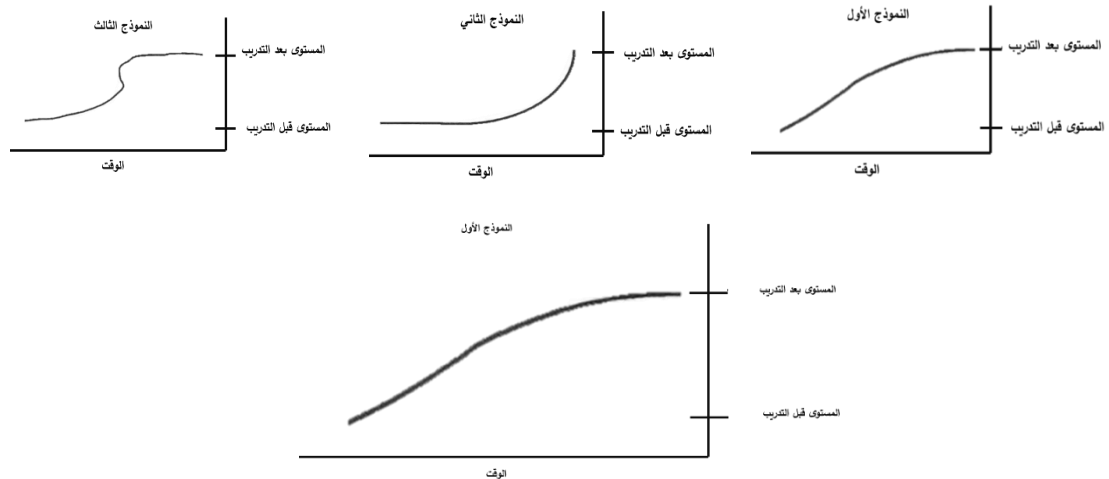
المصدر: Baldwin & Ford, 1988

يوضح نموذج (Baldwin & Ford, 1988) بأن مخرجات التدريب تتمثل في التعلم الفعلي الذي حدث أثناء التدريب، بالإضافة إلى الاحتفاظ بهذا التعلم بعد انتهاء البرنامج التدريبي، ويضيف بأن مدخلات التدريب ومخرجاته لهما تأثير مباشر وغير مباشر على شروط نقل التدريب، والروابط الستة الموضحة في الشكل (1) مهمة لفهم عملية نقل التدريب:

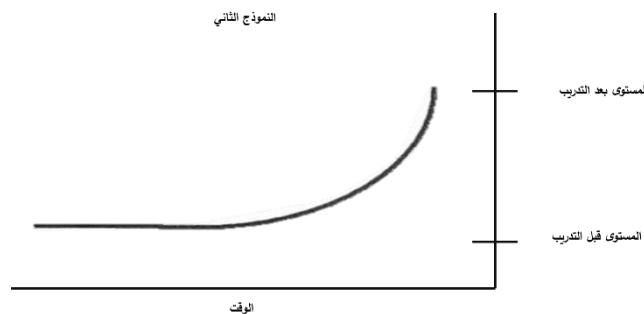
- (1 و 2 و 3) مدخلات التدريب الثلاثة: خصائص المتدرب وتصميم التدريب وخصائص بيئة العمل لها تأثيرات مباشرة على نتائج التدريب (التعلم والاستبقاء). كما توضح أنه قد لا يتم الحفاظ على المهارات المكتسبة جيداً في الوظيفة بسبب نقص الإشراف أو دعم الزملاء.

- (4 و 5) خصائص المتدرب وخصائص بيئة العمل لها تأثيرات مباشرة على نقل التدريب، بغض النظر عن التعلم الأولي أثناء البرنامج التدريبي أو الاحتفاظ بما تم تعلمه.
- (6) مخرجات التدريب الخاصة بالتعلم الفعلي الذي حدث أثناء التدريب والاحتفاظ بالمعلومات بعد انتهاء التدريب لها تأثير مباشر على شروط نقل التدريب.

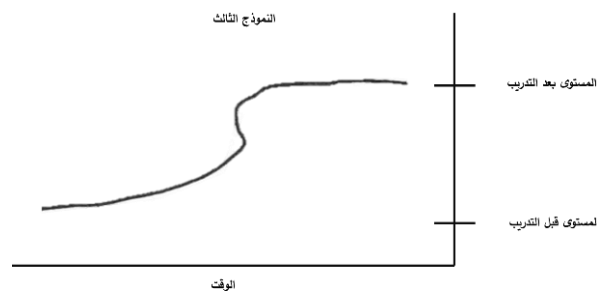
أما الشرط الثاني المتمثل في صيانة المهارات المكتسبة فهو يعني الوقت الذي يستمر فيه الموظف باستخدام المهارات المكتسبة في الوظيفة بعد انتهاء البرنامج التدريبي. قد يكون التراجع في استخدام المهارات المكتسبة في الوظيفة نتيجة تناقص المهارة بمرور الوقت، أو لانخفاض الدافع لاستخدام المهارات بسبب القيود في بيئة العمل. يرى (Baldwin & Ford, 1988) أن هناك خمس حالات لصيانة المهارات المكتسبة التي توضح مستويات الأداء الوظيفي بعد التدريب. في النماذج: الأول والثاني والثالث، الموضحة أدناه، يكون مستوى أداء الموظف ما بعد التدريب نتيجة المهارات المكتسبة أعلى بكثير مما كان عليه قبل التدريب.



يوضح النموذج الأول تناقصًا بطيئًا في استخدام المهارة المكتسبة بمرور الوقت نحو خط الأساس المساوي لمستوى قبل التدريب. وهذا، يعني نجاح عملية نقل المهارات والحفاظ عليها بمرور الوقت، ولكن الموظف بحاجة إلى جلسات تدريبية تعزيزية بعد فترة للعودة إلى المستوى الذي كان عليه بعد التدريب.

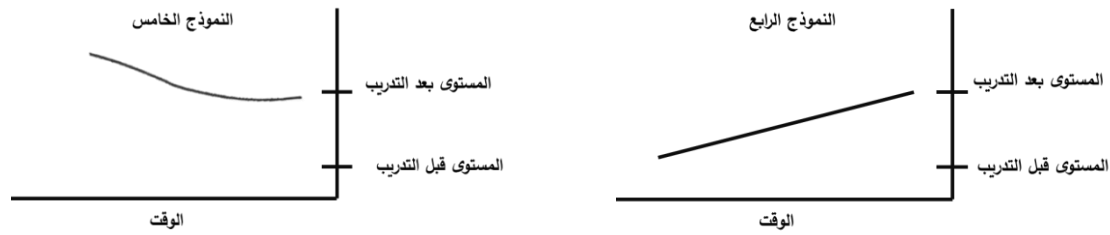


يشير النموذج الثاني إلى فشل عملية النقل بعد التدريب، حيث يتراجع الأداء سريعًا فور العودة إلى موقع العمل. وفي هذا النوع أظهر المتدرب مستويات مهارة بعد التدريب، ولكن على الفور يعود إلى تطبيق الأساليب القديمة التي كان تعود عليها في الوظيفة.



يوضح النموذج الثالث محاولة الموظف نقل المهارات بعد التدريب، ولكن بعد فترة معينة يتراجع تطبيق المهارة بشكل حاد، ويرأي (Baldwin & Ford, 1988) إن فشل النقل هو نتيجة عدم نجاح الموظف في تطبيق المهارة، أو نقص في الدعم الإداري لتطبيق المهارة، أو مزيج من الاثنين.

في النموذجين: الرابع والخامس، الموضحين أدناه، تكون مستويات أداء الموظف ما بعد التدريب نتيجة المهارات المكتسبة أعلى قليلاً مما كان عليه قبل التدريب.



يظهر النموذج الرابع تراجع مستوى النقل، بعد التدريب، مع مرور الوقت، حيث توجد فرصة محدودة أمام الموظف لنقل المهارات المكتسبة إلى العمل. يوضح النموذج الخامس مستويات المهارة التي تبدأ في الارتفاع بمرور الوقت، وعزى (Baldwin & Ford, 1988) ذلك إلى أن نقل المهارات المكتسبة والاحتفاظ بها عبر الوقت يتأثر بمستوى الكفاءة الذاتية للموظف والدعم الإداري.

المبحث السابع: الأداء الوظيفي

الأداء الوظيفي هو الجهود التي يبذلها الموظف أثناء تأدية عمله، بالشكل الذي يساعد على تحقيق الأهداف المطلوبة، ويقاس إذا ما كان يؤدي وظيفته بشكل جيد أم لا. ويتضمن الأداء جانبين: الجانب السلوكي وجانب نتيجة الأداء. ويشير الجانب السلوكي إلى ما يفعله الموظف أثناء العمل. ويشمل الأداء على الأفعال المرتبطة مباشرة بالمهمة، فهو يصف السلوك الجيد الموجه نحو تحقيق هدف المؤسسة. وتشير نتيجة الأداء إلى مخرجات العمل المتحققة كنتيجة لسلوك الموظف. وبالمقابل، لا يمكن النظر إلى العلاقة بين الجانب السلوكي والأداء على أنها كاملة وموجبة، فعلى سبيل المثال: قد يقدم المدرب برنامج تدريبي ممتاز ويطبق جميع متطلبات التعلم (الجانب السلوكي)، ومع ذلك قد لا يتزود المتدربين بالمعرفة والمهارة (جانب النتيجة) بسبب افتقارهم للرغبة أو للقدرة على التعلم. وأبرزت دراسات هوثورن وغيرها من الأبحاث، أن الموظفين الذين يشعرون بالرضا عن وظائفهم يكون أدائهم الوظيفي أعلى مقارنة بأولئك المحبطين (Wright, Cropanzano & Bonett, 2007). ويشعر الموظف بالرضا عندما يشعر بأنه مؤهل لتأدية وظيفته، والذي يتحقق من خلال التدريب الفعال. يسهم الاعتراف بدور التدريب، وتمكين المديرين التنفيذيين من خلق بيئة عمل أفضل في تعزيز الدافعية وكذلك أداء الموظفين (Elnaga & Imran, 2013)، والمؤسسة التي تعطي قيمة للمعرفة في خلق الميزة التنافسية هي تلك التي تبني نظامًا يقوم على التدريب المستمر، لتمكين الموظف من إكمال المهمة بكفاءة أكبر. وهذا يعتبر التدريب عنصراً استراتيجياً في إدارة الأداء الوظيفي (Bell, 2020).

المبحث الثامن: أبعاد الأداء الوظيفي

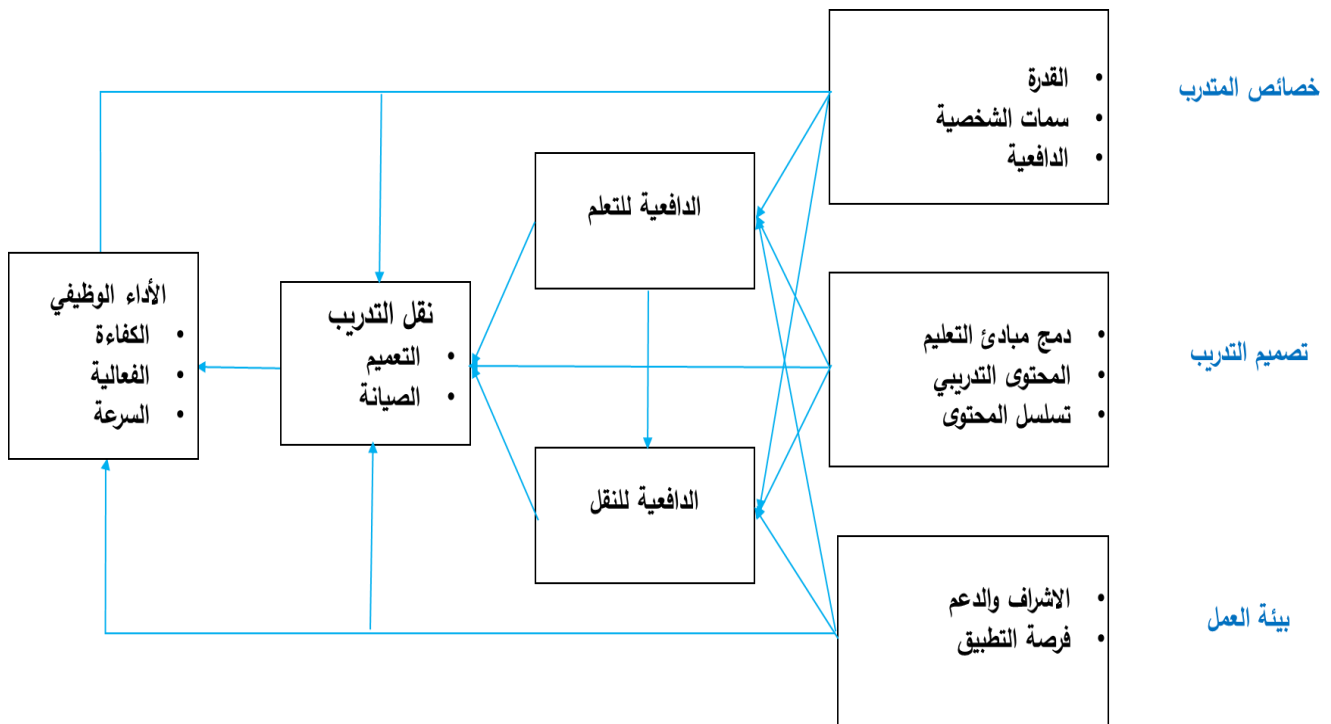
- ذكر (Kuruppu, Kavirathne & Karunarathna, 2021) أن الأداء الوظيفي يشمل على ثلاثة أبعاد أساسية: الكفاءة والفاعلية والسرعة، والتي اعتمدها الباحث في هذه الدراسة:
- **الكفاءة:** هي أداء الأعمال بطريقة صحيحة، بالشكل الذي يستخدم فيه الموظف الموارد المتاحة لديه، مثل: المال، الوقت، المواد، التجهيزات، بشكل جيد، ودون إهدار (dictionary.cambridge, 2021). ويمكن قياسها من خلال نسبة ما تم إنتاجه أو تنفيذه فعلياً بما يمكن يتم تحقيقه باستهلاك نفس الموارد.
 - **الفعالية:** هي أداء الأعمال الصحيحة، وتتعلق بمستوى وجودة تحقيق الأهداف، حيث تقاس فعالية الموظف بمدى تحقيق الأهداف، ويتم تحديد الفعالية دون الرجوع إلى التكاليف.
 - **السرعة:** وتعني السرعة في انجاز العمل المطلوب في الوقت المحدد، مع المحافظة على الدقة والجودة.

المبحث التاسع: العلاقة بين التدريب والأداء الوظيفي

توصلت دراسات كثيرة، مثل: (Yang, 2011, Areiqat & Al-Doori, 2018, Martins, Zerbini & Medina, 2019, Martins, P. S. 2021, Azizi, 2021, M. R. & al., 2021) و(صالح، قداش وشطبية، 2020) و(العيسى والعمران، 2021) إلى وجود درجة ارتباط عالية بين التدريب عن بُعد والأداء الوظيفي، وأنه لا يوجد فرق في اكتساب المعرفة والمهارات بين التدريب الاعتيادي والتدريب عن بُعد، وأنه يؤثر إيجاباً على إنتاجية الموظف والأداء المؤسسي، ويساعد في حل العديد من المشاكل، فهو يجعل الموظفين أكثر كفاءة وفعالية، ويُمكنهم من تطوير أنفسهم، وتشكيل سلوكهم المرتبط بالوظيفة وتسهيل مشاركتهم في نجاح المؤسسة، وبذلك تحصل المؤسسة على عائد أعلى بسبب الأداء المتميز لموظفيها، والمؤسسة التي تريد الحصول على ميزة تنافسية تزيد من استثماراتها في برامج التدريب المناسبة (Nda M. & Fard, 2013)، وكما يساعد التدريب عن بُعد في سد الفجوة بين المعيار المطلوب الوصول إليه والأداء الفعلي، وبذلك يعتبر كحل وكطريقة فعالة لتحسين أداء الموظفين. وبالمقابل، قد تكون هناك أسباب مختلفة لضعف أداء الموظفين بعد

اجتيازهم برنامج تدريب عن بُعد، مثل: انخفاض دافعيتهم نحو العمل، أو عدم ثقتهم بقدراتهم، أو وجود صراعات في العمل، أو مواجهة مشاكل شخصية، أو لوجود معوقات تتصل بثقافة المؤسسة، وبنيتها التنظيمية، وديناميكيات التعاون والعمل الجماعي. لذا، يجب على المؤسسة الانتباه إلى تلك الأسباب أثناء إعداد البرامج التدريبية، وتحديد الاحتياج والأهداف منها قبل تنفيذها. وهذا، يساعد في حل المشاكل المذكورة، ويحفز الموظفين، ويلبي توقعاتهم. لأن الموظف عندما يشعر باهتمام المؤسسة بتدريبه فإنه يقابل ذلك بمزيد من الالتزام تجاهها، وإظهار أداء أعلى.

في الشكل 2، نقترح نموذج نقل التدريب عن بُعد وتعزيز الأداء الوظيفي. يمثل الجزء الأول في الشكل المدخلات الأساسية لعملية التدريب، وهو مقتبس من نموذج بلادوين وفورد، ويتم تفعيل هذا الجزء من خلال تنمية خصائص المتدرب المفيدة للمؤسسة، والمتمثلة في زيادة القدرة والدافعية للتعلم والنظرة الإيجابية نحو التعلم، أما تفعيل دور الإشراف الإداري والدعم فيتم من خلال السماح بالمشاركة، وتحديد أفضل البرامج وتأمين الاحتياجات المالية، مشاركة المشرفين في إعداد ما قبل التدريب في تقييم الاحتياجات، والترتيب لإجراء التدريب، والدعم أثناء التدريب، والإعفاء من الواجبات العادية أثناء التدريب، وتشجيع المتدربين لتطبيق المهارات المكتسبة فور العودة من التدريب، والمتابعة من خلال عقد اجتماعات مع المتدربين لمعرفة فائدة ما تعلموه، وللتأكد من أن المتدربين أتاحت لهم الفرصة لتطبيق المهارات الجديدة، وتقديم الثناء للمتدربين الذين استخدموا مهاراتهم الجديدة في العمل. كما ينبغي تفعيل دور تصميم التدريب من خلال إنشاء منظومة تدريب عن بُعد، وتوفير بنية أساسية وتقنيات وأنظمة، وخبراء في إعداد المحتويات التدريبية التفاعلية والملائمة، ومدرسين ماهرين، يستخدمون أساليب تدريب ناعمة، وأساليب تقويم مناسبة. وهذه المدخلات بعناصرها الثلاثة ترتبط بعلاقة تفاعلية مع الجزء الثاني والذي يضم دافعية التعلم ودافعية نقل التدريب لدى المتدرب. ويتضمن الجزء الثالث عملية نقل التدريب إلى مكان العمل، والذي يتأثر بدوره إلى درجة كبيرة بالجزئين الأول والثاني. أما الجزء الرابع المتعلق بالأداء الوظيفي المتمثل في الكفاءة والفاعلية والسرعة والتي تتأثر بكامل الأجزاء السابقة، ويوضح الشكل التالي طبيعة هذه الارتباطات بين مكونات عملية نقل التدريب إلى بيئة العمل وتحسين الأداء.



الشكل (2): نموذج العلاقة بين التدريب عن بُعد والأداء الوظيفي
المصدر: إعداد الباحث

المبحث العاشر: مشاكل وتحديات التدريب عن بُعد

على الرغم من المزايا التي يوفرها التدريب عن بُعد، فإن ثمة تحديات تواجه هذا النوع من التدريب، نذكر منها:

• التحديات التنظيمية:

1. التردد في إعداد خطط عملية ترسم ملامح الانتقال من أسلوب التدريب الاعتيادي إلى أسلوب التدريب عن بُعد.
2. ضعف الاستعداد المؤسسي للانتقال من أسلوب الإدارة المباشرة إلى أسلوب الإدارة الافتراضية، وذلك نتيجة لقلة الممارسات الإدارية السابقة في إدارة فرق العمل عن بُعد.

• التحديات التقنية:

1. ضعف البنية التحتية اللازمة لأغراض التدريب عن بُعد في المؤسسات العامة.
2. صغر المساحة التخزينية على الأجهزة الذكية لدى بعض المتدربين.
3. حاجة بعض التطبيقات التدريبية لوجود اتصال دائم بالإنترنت.
4. صغر حجم شاشة الأجهزة الذكية.
5. ظهور الإعلانات أثناء مشاهدة اللقاءات المسجلة على قنوات اليوتيوب التي تؤثر سلباً على تركيز المتدربين.

• التحديات الأمنية:

1. بعض حالات اختراق الأمن المعلوماتي للمؤسسات ولدت تخوف من التعامل مع تقنيات التدريب.
2. عدم الشعور بالارتياح لدى بعض من المتدربين والتخوف من التسجيل والتصوير والاختراق.

• التحديات البشرية:

3. الحاجة إلى تدريب القائمين على العملية التدريبية قبل غيرهم، فضلاً عن المتدربين.
4. ضعف تقبل هذا النوع من التدريب من بعض المدربين والمستفيدين.
5. التخوف من الاستخدام المفرط للأجهزة الذكية في التأثير على الصحة.
6. حالة اللاتفاعل، والجمود في التواصل، وضعف المرونة في التعامل أثناء التدريب.

النتائج والتوصيات:

من الطرح الذي جاء في ثنايا هذه الدراسة يمكن استخلاص النتائج والتوصيات التالية:

أولاً: النتائج:

- التأكيد على وجود درجة ارتباط عالية بين التدريب عن بُعد وتحسين المعارف والمهارات والأداء الوظيفي.
- يساعد التدريب عن بُعد المبنى على تحليل الاحتياجات الفعلية للعمل على نقل المهارات الجديدة المكتسبة إلى العمل.
- أن التدريب عن بُعد يساهم في تعزيز عملية نقل المهارات المكتسبة من التدريب إلى مكان العمل، ولكن هذا لا يتم بشكل تلقائي، وإنما يقع على عاتق المديرين مسؤولية تحديد العوامل التي تعيق فعالية التدريب عن بُعد واتخاذ الإجراءات اللازمة لتحديد تأثيرها على أداء الموظفين.
- أن أثر التدريب عن بُعد يدوم لفترة أطول بالمقارنة بالتدريب الاعتيادي كونه يعزز التعلم مدى الحياة.
- في سياق الأهمية المتزايدة للعمل عن بُعد، مثلت جائحة كورونا فرصة للمؤسسات للاستثمار في تنمية معارف ومهارات واتجاهات موظفيها عبر التدريب عن بُعد.
- ساعد تطور تقنيات التدريب وأسلوب التدريب عن بُعد المؤسسات على تخفيض تكاليفها وتحقيق أهدافها.
- تؤثر خصائص المتدرب المتمثلة في القدرة والدافعة للتعلم والنظرة الإيجابية سلباً أو إيجاباً على إنجاح عملية نقل التدريب إلى العمل.
- تؤثر بيئة العمل المتمثلة في الثقافة والبنية التنظيمية بشكل واضح في النقل الإيجابي للمهارات المكتسبة إلى العمل.
- يعتبر الموظفون الذين حصلوا على دعم من الإدارة العليا والمشرفين المباشرين قبل التدريب وفور عودتهم منه، هم الموظفون الأعلى كفاءة في نقل المهارات إلى العمل.
- أن تطبيق المهارات المكتسبة مباشرة بعد برنامج التدريب ركيزة أساسية في تطوير المهارة والمحافظة عليها بمرور الزمن.
- مع أن التقنيات والتطبيقات الحديثة دعمت مزايا التدريب عن بُعد، إلا أنه لا يزال ينظر إليه البعض على أنه أقل أهمية من التدريب الاعتيادي.
- على الرغم من علاقة الارتباط بين المحتوى التدريبي والمهام التي يقوم بها الموظف ودمج المهارات المكتسبة في العمل، إلا أن بنية المحتوى التدريبي لا تزال مجرد مبادرات فردية ولم تصل إلى مستوى اعداد مناهج تدريبية تناسب أسلوب التدريب عن بُعد.

ثانياً: التوصيات:

في ضوء النتائج السابقة توصي الدراسة بما يلي:

- على القائمين على التدريب، في القطاع الحكومي، العمل على تطوير البنية الأساسية للتدريب عن بُعد بكل التجهيزات والتطبيقات اللازمة، وإجراء تغيير جوهري على منهجية التدريب من حيث ربط الاحتياجات بأهداف التدريب، من قبل خبراء في المجال، واعداد معايير لتحديد مقدار المهارات والمعرفة التي ينبغي اكتسابها، وترجمة كل ذلك في تصميم محتوى تدريبي تفاعلي وفق المعايير الدولية. ويجب أن يكون المحتوى قصيراً، ومباشراً ووثيق الصلة بالكفاءات اللازمة للعمل، ويمكن تطبيقه فوراً في العمل، وأن يساعد في حل المشكلات. فالذي يدعم النجاح هو المحتوى وليس التقنية

الجيدة فقط، وتأتي التقنيات في الدرجة الثانية. وينبغي التركيز على بناء المهارات الالكترونية للمدرب والمتدرب، وتدريبهم على كيفية نقل المهارات المكتسبة إلى مكان العمل.

- دعم الموظفين وتمكينهم من ممارسة المهارات المكتسبة فور عودتهم من التدريب إلى بيئة العمل، وتحديد العوامل المعيقة لنقل المهارات المكتسبة واتخاذ الإجراءات الإدارية اللازمة لتحديد أثرها السلبي على الأداء. وتقع مسؤولية ذلك على الإدارة.
- على الموظفين المشاركين في التدريب تعلم المعارف واكتساب المهارات واتخاذ القرار بوضعها في التنفيذ لدى عودتهم إلى وظائفهم، مع اجراء بعض التعديلات على المهارات المكتسبة لتناسب مواقف العمل، وأن يحققوا النتائج المرجوة.
- تعزيز ثقافة التدريب عن بُعد، من خلال جعل التعلم المستمر جزءاً أساسياً من ثقافة العمل.
- تنفيذ جلسات تدريبية تعزيزية عن بُعد، بعد فترة 6 أشهر من العودة من التدريب كي يحافظ الموظف على مستوى الأداء المطلوب.
- إنشاء أقسام تقنيات التدريب عن بُعد وتطوير المحتوى التدريبي في المؤسسات.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

1. بلجاج، حبيب، وبوغازي، فريدة. (2018). مدى فاعلية النشاط التدريبي في ظل الانتشار والتطبيق الواسع لتكنولوجيا المعلومات، دراسة ميدانية بمؤسستين مصرفيتين بسكيكدة. *مجلة الباحث الاقتصادي*: جامعة سكيكدة، الجزائر، 6(10): 128-103.
2. البيطار، هيثم والسكيف، ميس. (2003). *آفاق التعليم عن بعد والجامعة الافتراضية في عصر تقنيات المعلومات والاتصالات*. سورية دار الرضا.
3. خليفة، المعتز بالله البرنس محمد. (2021). أثر وسائل التواصل عن بُعد على جودة العملية التدريبية في مراكز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس بالتطبيق على مركز جامعة أسيوط. *مجلة البحوث المالية والتجارية*: 22(2): 447-407.
4. الدهشان، جمال علي. (2019). التدريب الالكتروني مَدْخَلاً إلى تطوير عملية التدريب في مصر. *المجلة العربية لبحوث التدريب والتطوير*: 2(4)، مركز تنمية أعضاء هيئة التدريس بجامعة بنها، مصر.
5. صالح، صلاح الدين حسين. (2018). اتجاهات المتدربين نحو التعليم الالكتروني: دراسة استطلاعية في مركز التعليم المستمر- الجامعة العراقية. *مجلة الدنانير*: 13(1): 374-344.
6. صالح، سميرة، قداش، سميرة وشطبية، زينب. (2020). دور التدريب الالكتروني في تفعيل الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية في المؤسسة العالمية للخدمات البترولية (NPS). *مجلة الباحث*: ورقلة، جامعة قاصدي مرباح، 20(1): 823-811.
7. العيسى، غزيل بنت سعد والعمران، أفنان بنت محمد. (2021). التدريب الإلكتروني (التدريب عن بعد): مبرراته، متطلباته، معوقاته من وجهة نظر المدربين والمتدربين، *المجلة العربية للإدارة*: 41(2): 375-355.
8. مصطفى، محمد محمد يحيى. (2017). اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو استخدام الأجهزة الذكية في التدريب الالكتروني وفق متغيرات البحث، كلية التربية النوعية، جامعة عين شمس. *المجلة المصرية للمعلومات*: 18(19): 51-39.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

1. Areiqat Ahmad Y. & Al-Doori Jamal A. (2018). The Role of Electronic Training in Employee Performance Development. *International Journal of Advances in Management and Economics*, 7 (6), 10-15.
2. Azizi M. Reza, Atlasi R., Ziapour, A., Abbas, A. N, & Naem, J. (2021). Innovative human resource management strategies during the COVID-19 pandemic: A systematic narrative review approach. *Heliyon*, 7(6), e07233. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e07233>
3. Bell, Megan (2021). *The value of learning in performance management*. <https://trainingindustry.com/articles/performance-management/the-value-of-learning-in-performance-management>.
4. Ben Amara Naoual & Larbi Atia. (2016). E-Training and Its role in human resources development. *Global Journal of Human Resource Management*, 4(1), 1-12.
5. Broad, Mary L., & Newstrom, John W. (1992). *Transfer of training*. Reading, MA: Addison-Wesley.
6. Baldwin, Timothy & Ford, J. Kevin. (1988). Transfer of training: A review and directions for future research. *Personnel Psychology*, 41(1), 63 -105. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1988.tb00632.x>
7. Blair, David A, (1996). *The factors affecting the transfer of training based on the opportunity to perform trained tasks*. PhD diss., University of Tennessee, https://trace.tennessee.edu/utk_graddiss/3239

8. Bou Kamal, Khloud, Al Aghbari, Mohamed & Atteia, Mohamed. (2016). E-Training & Employees' Performance a Practical Study on the Ministry of Education in the Kingdom of Bahrain. *Journal of Resources Development and Management*, 18, 2.
9. Clark, Ruth C. (1986). Nine ways to make training pay off on the job. *Training*, 23(11), 83-87.
10. Clark, Richard E., & Voogel, Alexander. (1985). Transfer of training principles for instructional design. *Educational Communications and Technology Journal*, 33(2), 113-125. <https://doi.org/10.1007/bf02769112>
11. Colquitt, Jason A., LePine, Jeffrey A. & Noe, Raymond A. (2000). Toward an integrative theory of training motivation: A meta-analytic path analysis of 20 years of research. *Journal of Applied Psychology*, 85(5), 679-707. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.85.5.678>
12. Chiaburu, Dan.S. & Tekleab, Amanuel G. (2005). Individual and Contextual Influences on Multiple Dimensions of Training Effectiveness. *Journal of European Industrial Training*, 29, 604-626. <http://dx.doi.org/10.1108/03090590510627085>
13. Chiaburu Dan.S. & Douglas R. Lindsay (2008). Can do or will do? The importance of self-efficacy and instrumentality for training transfer. *Human Resource Development International*, 11(2), 199-206. <https://doi.org/10.1080/13678860801933004>
14. Elnaga Amir and Imran Amen. (2013). The Effect of Training on Employee Performance. *European Journal of Business and Management*, 5(4).
15. Fan, Mingyue Krampah-N. Anastasia, Blessing, Dwumah M. & Oduro, Daniel. (2020). Evaluating the Effects of Online Training on Employee Self efficacy. A Dilemma from the Banking Industry in Ghana. *Journal of Arts & Humanities*, 9(2), 1-16.
16. Giran, Hafizi, Amin, Aziz & Bahyah Abdul Halim. (2014). The impact of self-efficacy towards training motivation at Kolej Poly-Tech MARA Kuantan, Malaysia. *Asian Social Science*, 10(19), 69-76. <https://doi.org/10.5539/ass.v10n19p69>
17. Holton, Elwood F., Baldwin & Timothy T. (2000). Making transfer happen: An action perspective on learning transfer systems. *Advances in Developing Human Resources*, 8(2), 1-6
18. Kuruppu, Chalani L. Kavirathne, C.S. & Karunarathna, N. (2021). The Impact of Training on Employee Performance in a Selected Apparel Sector Organization in Sri Lanka. *Global Journal of Management and Business Research: A Administration and Management*, *Global Journals*, 21(2), 4-12. <https://doi.org/10.34257/gjmbavol21is2pg13>
19. Kulkarni, Pallavi P. (2013). A literature review on training development and quality of work life. *Journal of Arts, Science and Commerce*, 4(2), 136-143.
20. Leimbach, Michael (2021). *Learning Transfer Model: A Research-Driven Approach to Enhancing Learning Effectiveness* <https://global.wilsonlearning.com/resources/learning-transfer>
21. Martins, Pedro. S. (2021). Employee Training and Firm Performance: Evidence from ESF Grant Applications. *Labour Economics*, 72, 1-80. <https://doi.org/10.1016/j.labeco.2021.102056>
22. Martins L. B., Zerbinib, Thaïs & Medina, Francisco J. (2019). Impact of Online Training on Behavioral Transfer and Job Performance in a Large Organization. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 35(1), 27-37. <https://doi.org/10.5093/jwop2019a4>
23. McManus, Paul, & Rossett, A. (2006). Performance support tools: Delivering value when and where it is needed. *Performance Improvement*, 45(2), 8-16. <https://doi.org/10.1002/pfi.2006.4930450204>
24. Milheim, William D. (1994), A comprehensive model for the transfer of training. *Performance Improvement Quarterly*, 7(4), 95- 104. <https://doi.org/10.1111/j.1937-8327.1994.tb00627.x>
25. Nda, Maimuna M. & Fard Rashad Y. (2013). The impact of employee training and development on employee productivity. *Global Journal of commerce and management Perspective*, Published By: Global Institute For research and Education, 2(6), 91-93.
26. Noe Raymond. (1986). Trainees' attributes and attitudes: Neglected influences on training effectiveness. *The Academy of Management Review*, 11(4), 736-749. <https://doi.org/10.5465/amr.1986.4283922>
27. Noe Raymond & Schmitt, N. (1986). The influence of trainee attitudes on training effectiveness: Test of a model. *Personnel Psychology*, 39(3), 497-523. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1986.tb00950.x>
28. Phillips, Jack J. (1996). Accountability in human resource management. Houston, TX: Gulf Publishing. <https://doi.org/10.4324/97800>
29. Quinones, Miguel A. et al. (1993). *The effects of individual and transfer environment characteristics on the opportunity to perform trained tasks*. Manuscript submitted for publication.
30. Rahman, Asif, A. (2020). Tracing the Evolution of Transfer of Training: A Review Article. *Annals of Social Sciences & Management studies*, 5(4), 71-79. <https://doi.org/10.19080/asm.2020.05.555668>
31. Robinson, Dana G., & Robinson, James C. (1995). *Performance consulting: Moving beyond training*. San Francisco: Berrett-Koehler.

32. Rossett, Allison & Marino, Gerald (2005). The art of feedback: If coaching is good, then e-coaching is..., *Training and Development*, 59(11), 46-53.
33. Schmitt Neil & Borman Walter C. (1993). *Personnel Selection in Organizations*. San Francisco: JosseyBass, pp. 35-70.
34. Switzer, Kelly C. M. Nagy, Morell E. Mullins. (2005). The Influence of Training Reputation, Managerial Support, and Self-Efficacy on Pre-Training Motivation and Perceived Training Transfer. *Applied Human Resource Management Research*, 10(1), 21-34.
35. Thurasamy, Ramayah, Hazlina, Noor A. & Tan Say Hong. (2012). An Assessment of E- training Effectiveness in Multinational Companies in Malaysia. *Educational Technology and Society, University Sains Malaysia*, 15(2), 125-137.
36. Tracey, J. Bruce and al. (2001). The influence of individual characteristics and the work environment on varying levels of training outcomes. *Human Resource Development Quarterly*, 12(1), 5-23. [https://doi.org/10.1002/1532-1096\(200101/02\)12:1%3C5::aid-hrdq2%3E3.0.co;2-j](https://doi.org/10.1002/1532-1096(200101/02)12:1%3C5::aid-hrdq2%3E3.0.co;2-j)
37. Wexley, Kenneth. N., & Latham, Gary P. (1991). *Developing and training human resources in organizations (2nd ed.)*. New York: Harper-Collins.
38. Wang, L., & Wentling, T. L. (2001). *The relationship between distance coaching and the transfer of training*. Proceedings from the Academy of Human Resource Development Conference. Tulsa, Oklahoma, Feb. 28- March 4, pp:20-27.
39. Wright, Thomas A., Cropanzano, R., & Bonett, D. G. (2007). The moderating role of employee positive well-being on the relation between job satisfaction and job performance. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12(2), 93-104. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.12.2.93>
40. Yang, Shu C. & Lin Chin H. (2011). The effect of online training on employee's performance. *Journal of Computers*, 6(3), 458-465. <https://doi.org/10.4304/jcp.6.3.458-465>

ثالثاً: مواقع الإنترنت:

1. <http://dx.doi.org/10.1108/03090590510627085>
2. <https://ar.wikipedia.org>
3. <https://search.sites.columbia.edu/pages/History+of+the+invention+of+the+computer>
4. <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/efficiency>, at 2-9-2021.
5. <https://global.wilsonlearning.com/resources/learning-transfer>
6. <http://www.columbia.edu/~td2177/JVAtanasoff/JVAtanasoff.html>
7. <https://trainingindustry.com/articles/performance-management/the-value-of-learning-in-performance-management>

The Role of Distance Training in Improving Job Performance

Ousama Aref Saeed

Researcher in business Administration, Ministry of Interior, Qatar
ousamasaeed@yahoo.com

Received: 22/6/2022

Revised: 25/7/2022

Accepted: 4/8/2022

DOI: <https://doi.org/10.31559/GJEB2022.12.5.2>

Abstract: This research aims to identify the effect of distance training through electronic media on improving job performance. The research concluded by highlighting the importance of distance training in enhancing the quality of training and reducing its costs, improving job performance, as well as its ability to transfer knowledge and skills to the work environment within the context of adapting to the new business reality, and as a solution to bypassing the restrictions of the COVID-19 pandemic. The results also indicated that there is a clear impact of organizational culture and structure on the process of positive transfer of acquired skills to the work environment. In contrast, the researcher found that, despite the advantages of distance training, it is still seen as less important than normal training. The structure of the electronic training content is still subject to individual judgments and has not yet reached the desired level especially in the Arab region. The study came out with several recommendations including enhancing the culture of distance training by making continuous learning as an essential component of the work culture.

Keywords: Distance Training, Distance Training infrastructure; Training Transfer; Transfer Conditions; Employee Efficiency; Employee Effectiveness; Employee Performance.

References:

1. Al'ysa, Ghzyl Bnt S'd Wal'mran, Afnan Bnt Mhmd. (2021). Altdryb Alelktwry (Altdryb 'n B'd): Mbrrath, Mttlbath, M'wqath Mn Wjht Nzt Almdrbat Walmdrbat, Almjhl Al'rbyh Lledarh: 41(2): 355-375.
2. Blhaj, Hbybh Wbwghazy, Frydh. (2018). Mda Fa'lyt Alnshat Altdryby Fy Zl Alantshar Walttbyq Alwas' Ltknwlyja Alm'lwmatt, Drash Mydanyh Bm'sstyn Msrftytn Bskykdh. Mjlt Albahth Alaqtady: Jam't Skykdh, Aljza'r, 6(10): 103-128.
3. Albytar, Hythm Walskyf, Mys. (2003). Afaq Alt'lym 'n B'd Waljam'h Alafradyh Fy 'sr Tqnyat Alm'lwmatt Walatsalat. Swryh Dar Alrda.
4. Aldhshan, Jmal 'ly. (2019). Altdryb Alalktrwry Mdkhlaan Ela Ttwyr 'mlyt Altdryb Fy Msr. Almjhl Al'rbyh Lbhwh Altdryb Walttwyr: 2(4), Mrkz Tnmyt A'da' Hy't Altdrys Bjam't Bnha, Msr.
5. Khlyfh, Alm'tz Ballh Albrns Mhmd. (2021). Athr Wsa'l Altwasl 'n Bu'd 'la Jwdh Al'mlyh Altdrybyh Fy Mrakz Tnmyt Qdrat A'da' Hy't Altdrys Balttbyq 'la Mrkz Jam't Asywt. Mjlt Albhwh Almalayh Waltjaryh: 22(2): 407-447.
6. Mstfa, Mhmd Mhmd Yhya. (2017). Atjahat A'da' Hy't Altdrys Nhw Astkhdam Alajhzh Aldkyh Fy Altdryb Alalktrwry Wfq Mtghyrat Albhth, Klyt Altrbyh Alnw'yh, Jam't 'yn Shms. Almjhl Almsryh Llm'lwmatt: (18/ 19): 39-51.
7. Salh, Slah Aldyn Hsyn. (2018). Atjahat Almdrbyn Nhw Alt'lym Alalktrwry: Drash Asttla'yh Fy Mrkz Alt'lym Almstmr-Aljam'h Al'raqy, Mjlt Aldnanyr: 1(13): 344-374.
8. Salhy, Smyrh, Qdash, Smyh Wshtybh, Zynb. (2020). Dwr Altdryb Alalktrwry Fy Tfyl Alada' Alwzyfy: Drash Mydanyh Fy Alm'ssh Al'almyh Llkhdmat Albtrwlyh (Nps). Mjlt Albahth: Aljza'r, Wrqlh, Jam't Qasdy Mrbah, 20(1): 811-823.

دور رأس المال الفكري في تحقيق الإبداع بالكلية التطبيقية "دراسة تطبيقية على الكليات التطبيقية بجامعة الملك خالد"

روابي حسن الشهري

الكلية التطبيقية - جامعة الملك خالد - المملكة العربية السعودية

Ralshehry@kku.edu.sa

قبول البحث: 2022/8/13

مراجعة البحث: 2022/7/27

استلام البحث: 2022 /7/3

DOI: <https://doi.org/10.31559/GJEB2022.12.5.3>



This file is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

دور رأس المال الفكري في تحقيق الإبداع بالكلية التطبيقية "دراسة تطبيقية على الكليات التطبيقية بجامعة الملك خالد"

روابي حسن الشهري

الكلية التطبيقية- جامعة الملك خالد- المملكة العربية السعودية

Ralshehry@kku.edu.sa

استلام البحث: 2022/7/3 مراجعة البحث: 2022/7/27 قبول البحث: 2022/8/13 DOI: <https://doi.org/10.31559/GJEB2022.12.5.3>

الملخص:

هدفت الدراسة الى التعرف على دور رأس المال الفكري في تحقيق الإبداع لدى أعضاء هيئة التدريس ومن في حكمهم بالكلية التطبيقية في جامعة الملك خالد، وذلك من خلال التعرف على دور كلا من مكونات رأس المال الفكري المتمثلة في (الهيكلية، والبشرية، والاجتماعية، والنفسي) في تحقيق الإبداع لدى أعضاء هيئة التدريس ومن في حكمهم من خلال التأثير على مكونات الإبداع المتمثلة في (الطلاقة، والمرونة، والتفاصيل)، ولتحقيق هذا الهدف اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي، وقامت بتصميم استبانة لاختبار فروض الدراسة على العينة العشوائية البالغ عددها (148) مفردة في الكليات التطبيقية (بخميس مشيط، وأبها، ورجال المع، ومحايل عسير) في جامعة الملك خالد. توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها: أن رأس المال الفكري له أهمية كبيرة في تحقيق الإبداع، وكان رأس المال النفسي له الدور الأكبر في ذلك فيما أتى رأس المال الهيكلية في المرتبة الأخيرة، وأن مؤشرات الإبداع مرتفعة لدى عينة الدراسة. وأوصت الباحثة بضرورة اهتمام إدارة الكليات التطبيقية بتعزيز رأس المال الفكري وتطوير مكوناته.

الكلمات المفتاحية: رأس مال فكري؛ إبداع؛ رأس مال نفسي؛ رأس مال بشري؛ رأس مال هيكلية؛ رأس مال اجتماعي.

1. المقدمة:

إن المنظمات الحديثة اليوم أصبحت على دراية كاملة بأن وسيلة التقدم والنجاح هي من خلال إبتهاجها الإبداع والحرص على تطويره وتنميته. كما نلاحظ بأن المجتمعات المتقدمة اعتمدت على المبدعين وأصحاب العقول النيرة والمنتجة مما أدى لتقدمها ونموها. مما أدى ذلك إلى ظهور مفهوم رأس المال الفكري في نهاية القرن العشرين، وأصبح أحد أهم عوامل نجاح المنظمات باختلاف أنواعها بجانب استمرارية إبداعها في عالم المنافسة (دبون؛ وصيتي، 2020). لقد تركز اهتمام إدارة المنظمات برأس المال الفكري والاستثمار فيه من خلال تدريب العاملين وتعليمهم وكان هذا انعكاساً لمفهوم رأس المال البشري وأيضاً كانت الإدارة تهتم بجانب الإجراءات والسياسات وقواعد البيانات باعتبارها رأس مال هيكلية، ومؤخراً بدأ الباحثون والعلماء بالاهتمام برأس المال الفكري وربطه بالحالة النفسية للعاملين واعتبروا ذلك رأس مال نفسي للمنظمة، وأيضاً بدؤوا الاهتمام بالعلاقات التي تربط العاملون بالزبائن وأصحاب المصلحة المختلفين، وبالتالي اعتبر الباحثون بأن رأس المال الاجتماعي يتكون من شبكة العلاقات الخارجية والداخلية التي تلعب دوراً مهماً في نجاح الأعمال (المعاني وآخرون، 2011).

وفيما يتعلق بالإبداع فهو يعد من أهم العناصر الضرورية لتحقيق التفوق والتميز في المجالات المتنوعة، ويمثل المدخل الإبداعي سر تميز ونجاح المنظمات فبدون الإبداع سوف تستمر المنظمة في أداء عملها الحالي بنفس الأسلوب الذي تقوم به في الماضي وهذا يؤدي إلى الاضمحلال ثم تدهور المنظمة أو زوالها، وبالتالي فإن دراسة المدخل الإبداعي بالنسبة للمنظمات أمر في غاية الأهمية. (خبير، 2008)

واستناداً على ما سبق فلا بد من توفر رأس مال فكري في جميع المنظمات كونه من مصادر الميزة التنافسية التي تساهم في بقاء المنظمات وازدهارها، وترى الباحثة ضرورة تناول دور رأس المال الفكري بجميع مكوناته الهيكلية والبشرية والنفسية والاجتماعية في تحقيق الإبداع وتوضيح أهمية ذلك الدور في الكليات التطبيقية بجامعة الملك خالد وذلك لتقديم توصيات من شأنها تسهم بشكل فعال في تحقيق الإبداع لدى أعضاء الكليات التطبيقية.

1.1. مشكلة الدراسة:

تكمن مشكلة الدراسة بأن رأس المال الفكري يعتبر عنصر أساسي من عناصر المنظمات المختلفة باعتباره مورد استراتيجي متاح يحقق أهداف المنظمات ويحسن أدائها وقدرتها على المنافسة، وعلى الرغم من أهمية رأس المال الفكري إلا أن اهتمام المنظمات وخاصة العلمية والخدمية مازال اهتماماً محدوداً، وتغفل الإدارات عن الثروة الحقيقية التي تمتلكها وما يتوفر لدى العاملين من قدرات إبداعية، تسهم بشكل فعال في تنفيذ خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية التي يصبو لها المجتمع بأسره.

مما سبق، فإن مشكلة الدراسة تكمن في لإجابة على التساؤل الرئيسي وهو: ما دور رأس المال الفكري في تحقيق الإبداع بالكليات التطبيقية بجامعة الملك خالد؟

وينبثق عدد من التساؤلات الفرعية التالية:

- ما مدى وضوح مفهوم رأس المال الفكري لدى أعضاء هيئة التدريس بالكليات التطبيقية بجامعة الملك خالد؟
- ما درجة توفر الإبداع لدى أعضاء هيئة التدريس بالكليات التطبيقية بجامعة الملك خالد؟
- ما مدى مساهمة مكونات رأس المال الفكري في الإبداع لدى أعضاء هيئة التدريس بالكليات التطبيقية بجامعة الملك خالد؟

2.1. أهمية الدراسة:

تتجسد أهمية الدراسة الحالية بالآتي:

- توضيح العلاقة بين مفهومي رأس المال الفكري والإبداع وهي من المفاهيم المهمة في الفكر التنظيمي والإداري ولما له من بالغ الأثر على التعليم الجامعي وما تفرضه طبيعة التحدي العلمي ومما تتطلبه من السعي المستمر في تحسين جودة الخدمات المقدمة من الكليات التطبيقية ورفع مستواها.
- تحتل الدراسة أهمية كبيرة كون مجتمعها يتمحور حول أصحاب العقول النيرة والخبرات والقدرات الإبداعية وما لهم من أثر بالغ في نجاح الكليات المبحوثة وتميزها واستمراريتها.
- لتحسين أداء الكليات المبحوثة نظراً لتحولها مؤخراً من كليات المجتمع إلى كليات تطبيقية لتحقيق رؤية المملكة 2030 لمواءمة التطورات التقنية ومتطلبات السوق وحاجته لمهارات تطبيقية.
- لحاجة المكتبة السعودية الرقمية إلى دراسات مستفيضة عن رأس المال الفكري وأثاره الإيجابية والتوصيات التي تقدمها الدراسة ومدى الاستفادة منها في الواقع العملي.

3.1. أهداف الدراسة:

يتمثل الهدف الرئيسي التعرف على دور رأس المال الفكري في تحقيق الإبداع لدى أعضاء الكليات التطبيقية بجامعة الملك خالد واختبار علاقة الارتباط بينهما، وينبثق منه عدة أهداف فرعية متمثلة في:

- التعرف على دور مكونات رأس المال الهيكلي (الأنظمة، قواعد البيانات، التعليمات، الإجراءات والسياسات) في تحقيق الإبداع.
- التعرف على دور مكونات رأس المال البشري (التعليم، التدريب، المهارة، الخبرة) في تحقيق الإبداع.
- التعرف على دور مكونات رأس المال الاجتماعي (العلاقات الخارجية، والعلاقات الداخلية) في تحقيق الإبداع.
- التعرف على دور مكونات رأس المال النفسي (الثقة، الأمل، التفاؤل، المرونة) في تحقيق الإبداع.

4.1. فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري والإبداع ويشق منها الفرضيات الفرعية التالية:

- الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الهيكلي والإبداع بالكليات التطبيقية.
- الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين رأس المال البشري والإبداع بالكليات التطبيقية.
- الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الاجتماعي والإبداع بالكليات التطبيقية.
- الفرضية الفرعية الرابعة: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين رأس المال النفسي والإبداع بالكليات التطبيقية.

5.1. متغيرات الدراسة:

تفترض الدراسة وجود علاقة ارتباطية بين المتغير المستقل المتمثل في رأس المال الفكري بإبعاده الأربعة وهي: (رأس المال الهيكلي، رأس المال البشري، رأس المال الاجتماعي، رأس المال النفسي). والمتغير التابع المتمثل في الإبداع. فعند الاهتمام برأس المال الفكري سوف يزداد الإبداع والعكس صحيح.

2. الإطار النظري والدراسات السابقة:

1.2. الإطار النظري:

الإطار النظري تتناول الدراسة الجانب النظري لمتغيري البحث وهي كالآتي:

1.1.2. مفهوم رأس المال الفكري (Intellectual Capital):

تواجه المنظمات تحدياً في ظل بيئة الأعمال الديناميكية وسريعة التغير في كل جوانبها، ففي السابق كان رأس المال يتمحور حول الأصول الملموسة، أما الآن مع زيادة الاهتمام بالتكنولوجيا والمعرفة فقد ظهر الاهتمام بالأصول الغير ملموسة داخل المنظمة، باعتبار الأفراد هم صناع المعرفة وأصبح يُنظر إليهم على أنهم شركاء النجاح وليسوا عاملين كل هذا أدى إلى الاهتمام برأس المال الفكري الذي يلعب دوراً كبيراً في نجاح المنظمات وتميزها في بيئة الأعمال (المعاني وآخرون، 2011).

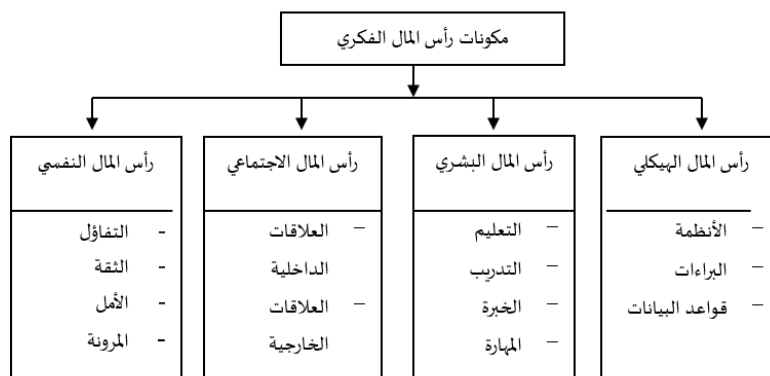
وتأسيساً لما سبق فقد توجهت المنظمات للتركيز على كيفية تنمية رأس المال الفكري والمحافظة عليه لتحقيق مزايا تمكنها من التفوق على المنافسين وذلك باستثمار القاعدة الفكرية المتوافرة لديها من خلال دعم الطاقات البشرية والفكرية والعقلية ومساعدة الأفراد في اكتشاف مهاراتهم وصقلها (Saleh, 2009). وقد تناول مفهوم رأس المال الفكري العديد من المهتمين والباحثين فقد عرفه (أميري وعجلان، 2017) بأنه عبارة عن المعرفة والمهارات والقدرات التي تمتلكها المنظمات وتمكنها من الدخول في عالم المنافسة العالمية والاستجابة السريعة لمتطلبات العملاء ورغباتهم. وعرف (آل عيون، 2021) رأس المال الفكري هو ما يمتلكه العاملون من خبرات ومعارف، وما تمتلكه المنظمات من أصول هامة غير ملموسة وكذلك العلاقات الخارجية والداخلية بين الأفراد العاملين، ويعرف (Tasi, 2020) رأس المال الفكري على أنه القدرات والمهارات والقدرات والعلاقات التي تتوافر في المنظمة وتمكن المنظمة من تحقيق ميزة تنافسية لها.

• أهمية رأس المال الفكري:

في ظل تنافس اليوم المبني على المعرفة والمهارات، تبرز أهمية رأس المال الفكري كونه مصدراً جوهرياً للميزة التنافسية ومن أهم ثروات التي تمتلكها المنظمات. لذلك يعد الاهتمام برأس المال الفكري ذو أهمية رغم ارتفاع تكاليف استثماره إلا أنه يسهم في ديمومة المنظمات ونموها (Tran&Vo, 2021). من أبرز التحديات التي تواجه المنظمة هو الاهتمام برأس المال الفكري كونه يتمحور حول القدرات الإبداعية والطاقات الابتكارية التي يمتلكها الأفراد العاملين ومدى تركيز المنظمة على استثمارها وتسخيرها لخدمتها بوصف رأس المال الفكري أكثر الأصول قيمة وأهمية (حrchوش، 2007). مع زيادة القدرات الإبداعية لدى العاملين تزايد رأس المال الفكري، حيث أن القدرات الإبداعية تعمل على اتقان المهام الوظيفية وبالتالي زيادة في الإنتاجية، فيمكن القول بأن رأس المال الفكري لا ينضب بل يزداد مع تزايد مهارات الأفراد وطاقاتهم (بن لولبراح، 2020).

• مكونات رأس المال الفكري:

لقد اقترح المعاني وزملائه (المعاني وآخرون، 2011) تصنيفاً ذات أهمية لرأس المال الفكري حيث يتكون من أربعة أبعاد موضحة في الشكل التالي وفقاً لمقترح المعاني وزملائه:



الشكل (1): مكونات رأس المال الفكري

المصدر: المعاني وآخرون (2011). قضايا إدارية معاصرة، عمان: دارو ائل للنشر والتوزيع.

وسنستعرض فيما يلي هذه المكونات الأربعة:

1. رأس المال الهيكلي **Structural Capital**: يشير رأس المال الهيكلي إلى كل المعارف والخبرات والابتكارات التي يمتلكها العاملون في المنظمة ويمكن تحويلها إلى قواعد بيانات وأنظمة وسياسات وإجراءات، وبالتالي يمكن اعتبار هذه المعرفة أداة مهمة في تنفيذ أعمال المنظمة وعملياتها التنظيمية حيث يمثل جميع التسهيلات للبنية التحتية للمنظمة (المعاني وآخرون، 2011).

ويعرف رأس المال الهيكلي بأنه قدرة المنظمات على نقل المعارف والخبرات وتوظيفها في الواقع العملي، ويتم هذا النقل عن طريق وجود هياكل تنظيمية تنضج فيها المسؤوليات والصلاحيات وعمليات وإجراءات وثقافة تنظيمية. بالإضافة لتوفر الكفاءة في الاستفادة من تلك المهارات في المنظمات المتنوعة (الخفيفي وآخرون، 2020). ويتكون رأس المال الهيكلي من الإجراءات والأنظمة وقواعد البيانات ونظم المعلومات التقنية والبرامج التدريبية والمكتبات والهيكل التنظيمي للمنظمة وقدراتها في مواجهة التغيرات المستمرة، وكلما تمكنت المنظمة من توظيف رأس المال البشري لخدمة أهدافها كان ذلك بمثابة قيمة عالية على قوة رأس المال الهيكلي (حrchوش، 2007).

إن المنظمات التي تتميز برأس مال هيكلي قوي ستمتع بثقافة تنظيمية تدعم الأفراد العاملين فيها بخوض كل ما هو جديد والتجربة والتعلم من الأخطاء، وبالتالي فإن رأس المال الهيكلي يسهم في تطوير مبادرات العاملين وتشجيع الأفكار المبتكرة والأدوات والسبل الجديدة للتكيف مع التغيرات البيئية (ديون؛ وصيقي، 2020).

2. رأس المال البشري **Human Capital**: يمثل العنصر البشري أحد أهم العناصر الرئيسية لرأس المال الفكري بل هو الأكثر تأثيراً عليه في جميع المنظمات بمختلف نشاطاتها، إذ أنه يؤثر في أداء المنظمة ونجاحها ومدى تحقيقها لأهدافها التي تمكنها من التكيف مع التحديات. ومن هنا تبرز أهمية الاهتمام برأس المال البشري من قبل الإدارة العليا والتعرف على المهارات الفطرية التي يمتلكها العاملون والمعارف المكتسبة وتطويرها وتحويلها لأصول تقوي من موقف المنظمة التنافسي. (Tran & Vo, 2021).

ويعرفه (العنزي وآخرون، 2009) بأنه توليفة التعليم والجدارة والمعرفة والكفاءات الجوهرية للأفراد العاملين من أجل تحقيق الأهداف والبرامج والمهام الوظيفية المناطة بهم. إذا يمكن تحديد مكونات رأس المال البشري لأربعة مكونات هي التدريب والخبرات والمهارات والتعلم. يجب على إدارة المنظمة التركيز على تطوير الاستراتيجيات التي من شأنها تسهم في بناء رأس مال بشري يعود عليها بالمنفعة، وتتضمن هذه الاستراتيجيات التركيز على تدريب الأفراد العاملين وتوظيف أشخاص ذو مهارات مميزة، وكذلك الحرص على تلبية احتياجات الموظفين في تطوير فرصهم الوظيفية (حrchوش، 2007).

وتبرز أهمية رأس المال البشري فيما يمتلكه الأفراد العاملين من تدريب وخبرات ومهارات وتعليم تسهم في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة للمنظمة وتحسين مستوى أدائها المحلي أو العالمي (بن لولرباح، 2020). وفي الوقت الحالي أصبح لدى المنظمات إدراك ووعي تام بأهمية المورد البشري الذي لا يمكن تقليده، فهو القلب النابض والمفتاح المفكر في جميع عمليات المنظمات الإنتاجية أو الخدمية؛ وهذا دليل على أهمية الموارد البشرية في جميع المنظمات باختلاف حجمها وأنواعها (الخفيفي وآخرون، 2020).

3. رأس المال الاجتماعي **Social Capital**: اهتم رأس المال الفكري بقياس العلاقات التي ينشئها العاملون مع العملاء وأصحاب المصلحة، وإشارات العديد من الدراسات بأهمية شبكة العلاقات الداخلية بين العاملين التي قد تسهم في النجاح إذا كانت علاقة مبنية على التعاون وقد تقود للفشل إذا كانت علاقة مليئة بالصراعات، وكذلك العلاقات الخارجية مع أصحاب المصلحة سواء كانوا عملاء أو موردين أو منافسين وكذلك تحتل الوجهين أما علاقة تعاون أو علاقة صراع، وتمثل هذه العلاقات مكونات رأس المال الاجتماعي (المعاني وآخرون، 2011).

إن رأس المال الاجتماعي يمثل كل القيم الاجتماعية التي تمكن الأفراد العاملين من عمليات التواصل الاقتصادي والتفاعل السياسي وتكون البنية التحتية للعلاقات، إذا يمكن القول بأن رأس المال الاجتماعي يرتبط مباشرة بامتلاك المنظمة للمعارف المستندة على شبكات التواصل والعلاقات مع مجتمع الأعمال لتوليد المنفعة والقيمة السوقية غير الملموسة للمنظمة، ومن هنا نرى أن رأس المال الاجتماعي يعتمد في نموه وتحسنه على دعم كلاً من رأس المال الهيكلي ورأس المال البشري (بن لولرباح، 2020). يعرف (مختار وإدريس، 2017) رأس المال الاجتماعي بأنه قدرة الأفراد العاملين على تكوين شبكة من العلاقات المشتركة فيما بينهم مما يسهم في تعظيم العمل الجماعي وتحقيق التواصل الاجتماعي والقدرة على الثقة بالآخرين. ويرى (العنزي وآخرون، 2009) بأن رأس المال الاجتماعي يمثل علاقات المنظمة مع العملاء ومدى اكتساب رضاهم وولائهم والقدرة على الاحتفاظ بهم من خلال تلبية احتياجاتهم. يتكون رأس المال الاجتماعي من مكونين هما (ديون؛ وصيقي، 2020):

 - العلاقات الداخلية بين الأفراد العاملين في المنظمة وتتمثل في تعاونهم في حل المشكلات وتخطي العقبات وكذلك التعاون في التخطيط والتطوير، والدعم المستمر والمساندة والمشاركة لتتجلى معاني الثقة والحماية.
 - العلاقات الخارجية بين الأفراد العاملين والجهات الخارجية كالعملاء والموردين وأصحاب المصلحة وتستند هذه العلاقات على شبكة الاتصالات بالجهات الخارجية والولاء لبيئة العمل والمشاركة المجتمعية والأعمال التطوعية.

4. رأس المال النفسي **Psychological Capital** (المعاني وآخرون، 2011): ان الحالة النفسية للعاملين تؤثر بشكل كبير في أدائهم الوظيفي وتحسين أوضاعهم، وتشير معظم الدراسات بأن العاملين ذوي الحالة النفسية الإيجابية يسهمون في تحسين أدائهم وزيادة إنتاجيتهم وذلك يدفعهم للعمل بشكل أعلى وأفضل من أولئك الذي يفتقرون لتلك الصحة النفسية الإيجابية.

إن توفر رأس المال الإيجابي يزيد من استمرارية المنظمات وتحقيق الميزة التنافسية لها، فيعد رأس المال النفسي من أحد أهم مكونات رأس المال الفكري والذي له دور واضح في تنميته، لأنه حتى يمتلك الأفراد العاملين علاقات مجدية وذات قيمة ومعارف ومهارات تعود عليهم بالنفع فلا بد أولاً من أن يتمتع هؤلاء الأفراد العاملين بما يلي:

- الثقة العالية بالنفس لتحدي العقبات والنجاح فيها ومصدر تلك الثقة هي تلك الخبرات والمعارف التي يمتلكونها.
- التفاؤل مهارة مرتبطة بالأمل وتسهم في إكمال الطريق وتحقيق الأهداف المنشودة.
- الأمل ويعكس مفهوم القدرة على تحقيق الأهداف والإصرار على ذلك خلال فترة زمنية محددة.
- المرونة عند حدوث المشكلات والتكيف مع الظروف الصعبة وخلق مسارات بديلة.

هذه جميعها تمثل مكونات رأس المال النفسي وهي مكونات هامة لا بد من توافرها لدى الأفراد العاملين حتى يتمكنوا من زيادة رصيد رأس المال الفكري، ففي الوقت الحاضر أصبحت الصحة النفسية من أهم المرتكزات التي شددوا الباحثين على أهميتها وتأثيرها المباشر على المنظمات.

• دور رأس المال الفكري في التعليم الجامعي:

يمثل رأس المال الفكري في التعليم الجامعي أحد أهم المكونات الرئيسية في بناء مخزون معرفي متجدد ومواكب للتغيرات المختلفة وذلك نتيجة لتكامل معارف العاملين وخبراتهم، بالإضافة لنشر هذه المعارف في إطار المنظمة التعليمية لتوجيه أنشطتها، وتنبع أهمية المعرفة التي تمتلكها الجامعات في كون أساسها هو رأس المال البشري الذي يحرص وبشكل مستمر في إنتاج الثروة المعرفية بتطبيق تلك المعارف وتسخيرها لخدمة الجامعة. تسعى الجامعات وبشكل دؤوب إلى الاهتمام بالأساليب الإدارية والتنظيمية الحديثة للاستفادة المثلى لما تمتلكه من رأس مال فكري (الوشحي، والقحطاني، 2020). لقد أولت الجامعات اهتماماً كبيراً في استقطاب الكفاءات البشرية وإدارتها كونها قادرة على توليد قيمة مضافة، وتمثل تلك الكفاءات مجموعة من المهارات المتميزة، فالمنظمات التعليمية كالجامعات لابد عليها من تطوير كفاءاتها البشرية وتجديدها من خلال عدة طرق لعل من أبرزها التنمية والتعلم بالتجربة الذي يحول الكفاءات الحالية إلى كفاءات جديدة، فمن الضروري أن تبذل الجامعات جهدها وعدم التهاون في استثمار الموارد البشرية والكفاءات التي تمتلكها حتى لا تتقادم ويؤثر ذلك سلباً على موقعها التنافسي (المطيري، 2007). وعلى هذا يتضح بأن إدارة رأس المال الفكري في الجامعات عملية ليست سهلة بل يشوبها كثير من التعقيد، واستقرت الدراسات على أهمية أن يتوفر لدى الجامعات برامج استقطاب لذوي الكفاءات المتميزة وبذل الجهد لتطوير مهاراتها الإبداعية، وتوفير بيئة العمل المناسبة وتشجيع إقامة العلاقات، كل ذلك سيسهم في تحقيق النجاح والتميز للجامعة وبالتالي قدرتها على المنافسة العالمية من خلال ما أنتجته من أفكار وابتكارات ومعارف وحقوق فكرية تساعد في تحسين العمل الجامعي والتنمية المجتمعية. (الوشحي، والقحطاني، 2020).

2.1.2. مفهوم الإبداع:

يمثل الإبداع وسيلة هامة لنمو المنظمات وازدهارها وبقائها، فالإبداع في وقتنا الحالي أصبح حاجة ملحة ومن الضروريات الأساسية في جميع المنظمات على مختلف أنواعها، فالمنظمات الناجحة هي تلك التي تسعى جاهدة للاستمرارية والبقاء قوية في ظل التغيرات البيئية التنافسية، ويكون ذلك عن طريق قيامها بأعمالها بشكل صحيح وأن تكون متميزة في أفكارها. فالإبداع هو القدرة على ابتكار أساليب عمل جديدة أو طرح حلول لمشكلة معينة، وكما يرى (Daft, 2001) أن الإبداع هو تبني سلوك أو فكرة جديدة (حبشات، 2020).

ويرى (المعاني وآخرون، 2011) أن الإبداع هو التوصل إلى حلول مختلفة لمشكلة واحدة والنظر لهذه المشكلة بطرق مختلفة عن طريق أفراد يمتلكون عقول نابضة بالأفكار الجديدة. وأشار (الوشحي، والقحطاني، 2020) إلى أن الإبداع هو التوصل إلى شيء جديد يتمتع بالندرة والتميز وتحقيق فوائد اقتصادية واجتماعية سواء كان في سلع أو خدمة أو طرح فكرة أو حل لمشكلة.

• مكونات الإبداع:

صنف غليفورد وزملائه الإبداع إلى عدد من العناصر أهمها التالي (طبشات، 2020):

1. عنصر الطلاقة: يُقاس بمقدار قدرة الشخص في تقديم المعلومات خلال فترة زمنية محددة، وقد اشارت الدراسات إلى أنهم وجدوا في الاختبارات اللفظية ثلاثة عوامل مميزة في الطلاقة تتمثل في الطلاقة الفكرية، والطلاقة الترابطية، والطلاقة التعبيرية.
2. عنصر المرونة: وهي درجة البساطة والسهولة في قدرة الشخص على تغييره موقفه أو وجهة نظره وفقاً للظروف المحيطة، وعدم التعصب لأفكار بعينها فهي تعني النظر إلى الأمور من زوايا مختلفة وبعيدة.
3. عنصر التفاصيل: هي القدرة على إضافة تفاصيل مميزة وجديدة للفكرة الأساسية، والتدقيق في الأمور الصغيرة مهما كان حجم المشكلة التي يواجهها الفرد.

• دور الإبداع في التعليم الجامعي:

أن أحد أهم دعائم الدول المتقدمة الذي يسهم في الريادة والتميز هو قطاع التعليم وهذا ما أدركته المملكة العربية السعودية، وتجلّى الاهتمام به حتى أصبح ضرورة أساسية على جميع المجتمعات خاصة تلك التي تسعى أن تكون في مقدمة الأمم. فوجهت جل اهتمامها بالتعليم بما فيه التعليم الجامعي وذلك من خلال رؤية 2030 لتعطي رسالة في غاية الأهمية وهي وجوب تطوير التعليم من خلال عدة وسائل أهمها تشجيع المبدعين والمبتكرين (الوشعي؛ والقحطاني، 2020).

وانطلاقاً من أهمية المجتمعات المتعلمة يتعاظم دور المؤسسات التعليمية وفي مقدمتها الجامعات التي تسعى جاهدة على خلق قيمة لمخرجاتها، ولا يمكنها تحقيق ما تسعى إليه إلا باهتمامها بما تمتلكه من موارد. فتعتبر الثقافة التنظيمية والعلاقات الداخلية والخارجية والموارد البشري وصحته النفسية من عوامل تحسين أداء الأفراد ومصدر لدافعيتهم في تحقيق الإبداع والابتكار سعياً للنهوض وتحقيق الميزة التنافسية (Mutonyi & elt, 2020). تسعى الجامعات بشكل دؤوب لتحقيق متطلبات الجودة التي تستوجب بناء الإبداع لرأس المال الفكري. تخطط وتقوم وتطور وتحسن السلوك التدريسي باستمرار لكن الأغلبية العظمى من الجامعات تنهج الطرق التقليدية التي لا تضيف شي جديداً ومميزاً لمخرجاتها. لذا يفترض على الجامعات أن تقدم باستمرار كل ما هو مبدع ومتميز لدفع عجلة التعليم، وتطبيق ممارسات إدارية مطوره على جميع العاملين (الوشعي؛ والقحطاني، 2020).

2.2. الدراسات السابقة:

- دراسة (Tran & Vo, 2021)، بعنوان "Intellectual capital and bank performance in Vietnam". هدفت الدراسة إلى دراسة تأثير رأس المال الفكري على أداء البنوك في فيتنام. وتميزت كونها الأولى من نوعها التي تتناول هذا الموضوع في قطاع المصارف، وهدف أيضاً إلى معرفة علاقة كلاً من رأس المال المادي ورأس المال البشري ورأس المال الهيكلي على أداء البنوك. استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي لبيانات القوائم المالية لعينة بلغت 14 بنكاً شملت 10 سنوات للفترة من 2009 إلى 2018، وتوصلت إلى عدة نتائج هامة وهي أن رأس المال الفكري يساهم بشكل كبير وإيجابي في أداء البنوك في فيتنام، بالإضافة إلى ذلك، فإن أداء البنك الإيجابي مقترن بشكل أساسي بكفاءة رأس المال المستخدم وكفاءة رأس المال البشري.
- دراسة (Almutirat, 2020)، بعنوان "The impact of intellectual capital in organizational innovation: case study at KPC". هدفت هذه الدراسة إلى دراسة العلاقة بين رأس المال الفكري والابتكار التنظيمي في مؤسسة البترول الكويتية. استخدمت الباحثة في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ومن ثم قامت بتصميم استبانة تحتوي على محاور تعكس متغيرات الدراسة. تم توزيع الاستبيان على العاملين في مؤسسة البترول الكويتية للحصول على البيانات اللازمة لإجراء الدراسة وقد شملت عينة الدراسة 335 عامل. توصلت الدراسة لعدة نتائج من أهمها وجود علاقة إيجابية بين رأس المال الفكري ومكوناته البشرية والهيكلية والعلماء وبين الابتكار التنظيمي، وأيضاً توصلت إلى أهمية تدريب العاملين لرفع مستوى أدائهم وبناء قدرات العنصر البشري.
- دراسة بن لولرباح (2020)، بعنوان "مساهمة رأس المال الفكري في إدارة التغيير التنظيمي- دراسة ميدانية في المديرية العملية لاتصالات الجزائر بالجلفة". هدفت الدراسة إلى تحليل العلاقة بين رأس المال الفكري بمكوناته المختلفة (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلائقي) وإدارة التغيير التنظيمي، استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي تم تصميم استبانة كأداة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة البالغ 36 عامل بمختلف المستويات الإدارية. وتوصلت الباحثة إلى عدد من النتائج أهمها وجود علاقة طردية قوية بين رأس المال الفكري وإدارة التغيير التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة، واختتمت الدراسة بعدد من التوصيات كان منها ضرورة زيادة الاهتمام برأس المال الفكري وتحسين بيئة العمل لتحفيز العاملين وتحسين العلاقات فيما بينهم.
- دراسة الوشعي والقحطاني (2020)، بعنوان "أثر الإبداع التنظيمي على تحقيق الميزة التنافسية في مؤسسات التعليم العالي". هدفت الدراسة إلى قياس أثر الإبداع التنظيمي على تحقيق الميزة التنافسية في قسم الإدارة التربوية بجامعة الملك سعود وجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، وكذلك هدفت إلى التعرف إلى واقع الإبداع التنظيمي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والقيادات. استخدمت الباحثة المنهج الوصفي المسحي وتم تصميم استبانة كأداة لجمع البيانات، طبقت هذه الدراسة على جميع القيادات وأعضاء هيئة التدريس ومن في حكمهم والبالغ عددهم (105). توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها: وجود درجة عالية من الإبداع التنظيمي والميزة التنافسية في قسم الإدارة التربوية في الجامعتين محل الدراسة. اختتمت الدراسة بعدد من التوصيات منها ضرورة توفير مناخ تنظيمي لأعضاء هيئة التدريس والقيادات بالأقسام التربوية لحل المشاكل.
- دراسة (Mutonyi & let, 2020)، بعنوان "Organizational climate and creative performance in the public sector". هدفت الدراسة إلى معرفة دور المناخ التنظيمي في الأداء الإبداعي لدى موظفين القطاع العام، استخدم الباحثون المنهج الاستقصائي وتم جمع البيانات من أكبر شركات النقل الحكومية في النرويج التي تركز على العمل الابتكاري والإبداع، حيث بلغت عينة الدراسة 256 موظفًا. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: أن المناخ التنظيمي يرتبط بعلاقة إيجابية مع الأداء الإبداعي مما يفسر دوره الكبير في الأداء الإبداعي الفردي لدى الموظفين.
- دراسة طبيشات (2020)، بعنوان "دور الإبداع التنظيمي في تطوير المؤسسات العامة المستقلة في المملكة الأردنية الهاشمية". هدفت الدراسة إلى تحليل مفهوم الإبداع التنظيمي وتوضيح كيفية تطبيقه في تطوير المنظمات العامة وكذلك التعرف على معوقات ومقومات الإبداع التنظيمي،

وقد تكون مجتمع الدراسة من القيادات الإدارية في المنظمات العامة الأردنية، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن الإبداع التنظيمي يساهم بدور متميز في تطوير المنظمات العامة، وأن هناك مجموعة مقومات للإبداع التنظيمي أهمها توافر رسالة واضحة وتحسين علاقات العمل والتخلص من الإجراءات الروتينية المعقدة التي تحول دون انطلاق الابتكار والإبداع والحرص على مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات الإدارية. أوصت الدراسة بضرورة زيادة وعي القيادات الإدارية بدور الإبداع التنظيمي في عملية تطوير المنظمات. وإعادة صياغة مقومات الإبداع التنظيمي وإضافة عناصر جديدة لمقومات الإبداع للتوصل إلى أعلى نسبة من الإبداع. ومحاولة التخلص من المعوقات للاستفادة من إبداعات العاملين في تطوير المنظمات.

- دراسة دبون وصيتي (2020)، بعنوان "أثر رأس المال الفكري على الإبداع التنظيمي في قطاع التأمين حالة مؤسسة الضمان الاجتماعي CNCS لولاية غارداية" هدفت الدراسة دراسة إلى التعرف على رأس المال الفكري بمكوناته الثلاثة المتمثلة في رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبوني ومدى تأثير هذه المكونات على الإبداع التنظيمي. اعتمد الباحثان في هذه الدراسة المنهج الوصفي، واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البيانات والتي تحتوي على محاور تعكس متغيرات الدراسة. تم توزيعها على موظفي مؤسسة الضمان الاجتماعي البالغ عددهم 154 موظف، وشملت عينة الدراسة 62 موظف. وتم استخدام تحليل ارتباط بيرسون فضلاً عن استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لتحديد طبيعة العلاقة بين المتغيرات محل الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها، تأثير قوي لرأس المال البشري ويلييه رأس المال الزبوني على الإبداع التنظيمي بينما هناك تأثير شبه معدوم لرأس المال الهيكلي على الإبداع التنظيمي. وظهرت الدراسة أيضاً وجود درجة ممارسة مرتفعة للإبداع التنظيمي لدى الموظفين.

التعليق العام على الدراسات السابقة:

اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة (دبون؛ وصيتي، 2020) في تناولها لمتغيرين رأس المال الفكري والإبداع. في حين اختلفت البعض الآخر من الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في ربط متغير رأس المال الفكري مع متغيرات أخرى، مثل متغير أداء المنظمة مثل دراسة (Tran&Vo, 2021) ومتغير الابتكار التنظيمي مثل دراسة (Almutirat, 2020) ومتغير إدارة التغيير مثل دراسة (بن لولرياح، 2020). وكما اختلفت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في بيئة الدراسة، حيث تناولت دراسة (Tran&Vo, 2021) قطاع المصارف، وتناولت دراسة (Almutirat, 2020) مؤسسة البترول الكويتية، وتناولت دراسة (طبيشات، 2020) المؤسسات العامة المستقلة في المملكة الأردنية الهاشمية، وتناولت دراسة (دبون؛ وصيتي، 2020) دراسة حالة مؤسسة الضمان الاجتماعي CNCS لولاية غارداية، وتناولت دراسة (Mutonyi & let, 2020) القطاع العام في النرويج، وتناولت دراسة (بن لولرياح، 2020) لمديرية العملية لاتصالات الجزائر بالجلفة. كما وتميزت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في تناولها أحد أهم المؤسسات التعليمية في المملكة العربية السعودية والمتمثلة في عدد من الكليات التابعة لجامعة حكومية في جنوب المملكة العربية السعودية، حيث تعكس هذه الدراسة وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس ومن في حكمهم في الكليات التطبيقية. وأيضاً تهدف الدراسة إلى معرفة دور رأس المال الفكري على تحقيق الإبداع بالكلية التطبيقية بجامعة الملك خالد بأبعاده الأربعة: رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس المال الاجتماعي، ورأس المال النفسي، حيث إن البعد الرابع المتمثل برأس المال النفسي يُعد مفهوم حديث ولم يتم تناوله في الدراسات السابقة على حد علم الباحثة.

3. إجراءات الدراسة:

1.3. منهجية الدراسة:

استندت الدراسة إلى المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم تصميم استبانة لغرض جمع البيانات الأولية من عينة الدراسة، حيث تتضمن أسئلة لأعضاء هيئة التدريس ومن في حكمهم بالكلية التطبيقية بجامعة الملك خالد بالمملكة العربية السعودية بحيث تختبر فروض الدراسة. اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على أسلوب الدراسة التطبيقية النظرية لتحقيق أهدافها.

2.3. مصادر جمع البيانات:

تنوعت مصادر جمع البيانات التي تم استخدامها لتأطير موضوع الدراسة ففي الجانب الميداني تم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات.

3.3. مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس ومن في حكمهم بالكلية التطبيقية بجامعة الملك خالد بالمملكة العربية السعودية، يبلغ عدد الكليات التطبيقية 4 كليات متمثلة في الكلية التطبيقية بخميس مشيط تضم شطرين للطلاب والطالبات، والكلية التطبيقية في أبها للطالبات، والكلية التطبيقية في محافظة محال عسير للطلاب والطالبات، والكلية التطبيقية في رجال ألمع للطالبات. وعليه فقد بلغ حجم المجتمع الإجمالي من 241 مفردة.

4.3. عينة الدراسة:

نتيجة لعدم تجانس مفردات مجتمع الدراسة تم اختيار عينة عشوائية بلغ حجمها 148 مفردة من أعضاء هيئة التدريس ومن في حكمهم بكلا الجنسين في الكليات التطبيقية بجامعة الملك خالد.

5.3. أداة الدراسة:

استخدمت الباحثة الاستبانة كأداة لهذه الدراسة لجمع البيانات، وتم معالجة تلك البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS. تمت صياغة العبارات بعد تحديد محاور الاستبيان من خلال مراجعة الإطار النظري ومقاييس الدراسات السابقة. وتكونت الاستبانة من (51) فقرة موزعة على مجالين هما:

المجال الأول: رأس المال الفكري وينقسم إلى 4 مجالات فرعية هم: (رأس المال الهيكلي، رأس المال البشري، رأس المال الاجتماعي، رأس المال النفسي) المجال الثاني: الإبداع.

وقم تم استخدام مقياس ليكرت الثلاثي لقياس استجابات المبحوثين ولبيان درجة الموافقة من (1-3) حيث تكون الدرجة (3) تدل على أوافق، والدرجة (2) تدل على محايد، والدرجة (1) تدل على غير موافق.

6.3. صدق وثبات أداة الدراسة:

استخدمت الباحثة الاستبيان كأداة لاختبار الفروض أسلوب كرونباخ ألفا (Cronbach- Alpha) لاختبار مدى وجود ارتباط بين القياسات المعبرة عن آراء عينة الدراسة.

جدول (1): نتائج ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

المحاور	المحور 01	المحور 02	المحور 03	المحور 04	المحور 05
عدد الفقرات	12	12	6	12	9
ألفا كرونباخ لكل محور	0.80	0.842	0.770	0.731	0.917
مجموع ألفا كرونباخ			0.898		
معامل الصدق			هي جذر ألفا		

المصدر: إعداد الباحثة، بالاعتماد على بيانات الاستبانة. 2021م.

وبشكل عام يمكن القول بأن إجمالي قيمة معامل ألفا هي 0.898 وهي نسبة أكبر من الحد الأدنى المقبول لمعامل الثبات وهو 0.70 مما يعني بأن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات والمصدقية ويمكن الاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

4. عرض نتائج الدراسة:

1.4. الإجابة على أسئلة الدراسة:

1.1.4. التساؤل الرئيسي الأول: ما مدى وضوح مفهوم رأس المال الفكري وأهميته لدى أعضاء الكليات التطبيقية بجامعة الملك خالد؟

للإجابة على السؤال الرئيسي الأول تم استخراج المتوسطات الحسابية لمكونات رأس المال الفكري الأربعة والانحرافات المعيارية المقابلة لها.

جدول (2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمكونات رأس المال الفكري

المكونات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي
1 رأس المال النفسي	2.87	.21	95.42
2 رأس المال البشري	2.70	.30	89.97
3 رأس المال الاجتماعي	2.48	.39	82.4
4 رأس المال الهيكلي	2.37	.42	78.86

المصدر: إعداد الباحثة، بالاعتماد على بيانات الاستبانة. 2021م.

يتضح من جدول (2) أن رأس المال النفسي يحتل المرتبة الأولى في الأهمية حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.87) ويليه رأس المال البشري ثم رأس المال الاجتماعي وأخيراً رأس المال الهيكلي الذي بلغ متوسطه الحسابي (2.37)، وكانت الانحرافات المعيارية للمكونات الأربعة منخفضة، أي أن هناك اتساق في الإجابات.

- إجابة السؤال الفرعي الأول: ما مدى وضوح مفهوم رأس المال الهيكلي لدى أعضاء الكليات التطبيقية بجامعة الملك خالد؟ يتكون رأس المال الهيكلي من أربعة أبعاد، وتم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لها كما في جدول (3).

جدول(3): التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لمكونات رأس المال الهيكلي

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الرأي السائد
الأنظمة والبرمجيات وقواعد البيانات				
1	تسهل النظم المستخدمة في الكلية في انجاز العمل بالشكل المطلوب.	2.68	.67	89.24 موافق
2	تتوافر لدى الكلية قاعدة بيانات كفاء ومتكاملة ومتاحة لجميع الأعضاء.	2.05	.92	68.26 محايد
3	تميز النظم وقواعد البيانات المستخدمة في الكلية بالجدادة	2.01	.89	66.93 محايد
دليل الإجراءات والسياسات				
4	يتوفر في الكلية دليل إجراءات وسياسات معتمد ومشروح بوضوح	2.37	.80	78.92 موافق
5	مشاركة أعضاء هيئة التدريس ومن في حكمهم في صياغة السياسات الخاصة بالكلية والتزامهم بتنفيذها	2.45	.79	81.59 موافق
6	تسعى الكلية الى تبني السياسات والأساليب التي تسهل العمليات وتنفذها بكفاءة وفعالية	2.55	.68	84.91 موافق
الخطط الاستراتيجية والتشغيلية				
7	يتوفر لدى الكلية خطة استراتيجية مناسبة	2.74	.56	91.24 موافق
8	يلتزم جميع أعضاء هيئة التدريس بتنفيذ الخطط الاستراتيجية والتشغيلية	2.65	.61	88.24 موافق
9	يتم مراجعة الخطة سنوياً لمعرفة مدى تحقق الأهداف وعمل التحديثات اللازمة	2.70	.59	89.91 موافق
الهيكل التنظيمي				
10	يتوفر لدى الكلية هيكل تنظيمي مرن وواضح ومنشور إلكترونياً وورقياً.	1.99	.89	66.27 محايد
11	يتوفر لدى الكلية وصف وظيفي واضح لجميع المهام الوظيفية	2.22	.83	73.93 محايد
12	يملك أعضاء هيئة التدريس الحرية في اتخاذ القرارات المتعلقة بأعمالهم عن طريق تفويض السلطة.	2.01	.81	66.93 محايد
الدرجة الكلية لرأس المال الهيكلي				
		2.37	.42	78.86 موافق

المصدر: إعداد الباحثة، بالاعتماد على بيانات الاستبانة. 2021م.

يتضح من الجدول أعلاه أن مدى وضوح مفهوم رأس المال الهيكلي لدى أعضاء الكليات التطبيقية بجامعة الملك خالد جاء بمتوسط حسابي (2.37) بانحراف معياري (0.42) وتعزو الباحثة ذلك نتيجة لضعف الهيكل التنظيمي في الكليات التطبيقية بجامعة خالد، فهو يؤثر وبشكل أساسي على مفهوم رأس المال الهيكلي، فإذا كان الأساس فيه مشكلة، فمن المؤكد أن تبعات الأساس ستكون أيضاً ضعيفة، كما أنه يوجد ضعف في تفويض السلطة ووجود مركزية تؤثر بصورة سلبية على أداء الكليات.

وكما يتضح من النتائج أن الخطط الاستراتيجية والتشغيلية وتحديداً الفقرة التي نصها " يتوفر لدى الكلية خطة استراتيجية مناسبة " حصلت على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (2.74) ووزن نسبي قدره (89.40%) وأن الهيكل التنظيمي وتحديداً الفقرة التي نصها " يتوفر لدى الكلية هيكل تنظيمي مرن وواضح ومنشور إلكترونياً وورقياً." حصلت على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره (1.99) ووزن نسبي قدره (66.2%) وتعزو الباحثة ذلك إلى أن الكليات التطبيقية لا تولي الهيكل التنظيمي الاهتمام المطلوب كعدم تحديثه وأصبح لا يتناسب مع الواقع الحالي للكليات.

- إجابة السؤال الفرعي الثاني: ما مدى وضوح مفهوم رأس المال البشري لدى أعضاء الكليات التطبيقية بجامعة الملك خالد؟ يتكون رأس المال البشري من أربعة أبعاد تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لهذه الأبعاد كما في جدول(4).

جدول(4): التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لمكونات رأس المال البشري

الفقرات					
المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الرأي السائد		
التعلم والتعليم					
2.66	.66	88.58	موافق	1	تناسب طبيعة العمل الذي أقوم به مع مؤهلاتي العلمية
2.77	.55	92.24	موافق	2	تشجع الكلية أعضاء هيئة التدريس على النشر العلمي
2.61	.68	86.91	موافق	3	اتقبل التغيير الذي يحصل على طبيعة عملي بدون تردد اذا كان متوافق مع مؤهلاتي
التدريب					
2.71	.64	90.24	موافق	4	تقوم الكلية بوضع خطة سنوية لتدريب أعضاء هيئة التدريس
2.77	.55	92.24	موافق	5	تساعد الدورات التدريبية على تحسين الأداء
2.84	.46	94.57	موافق	6	يوجد في الكلية جهة مختصة بتقديم البرامج التدريبية بشكل منظم
الخبرة					
2.27	.85	75.59	محايد	7	تبذل الكلية جهداً ملحوظ للاحتفاظ بالاهتمام بالأعضاء من ذوات الخبرة العملية والفنية.
2.91	.38	96.90	موافق	8	يتناسب العمل الذي أقوم به حالياً مع خبراتي في العمل
2.82	.50	93.91	موافق	9	تساعد الخبرة التي يمتلكها الاعضاء على حل مشاكل العمل
المهارة					
2.69	.63	89.58	موافق	10	تحرص الكلية على اكساب أعضاء هيئة التدريس مهارات جديدة
2.77	.57	92.24	موافق	11	تقوم الكلية بقياس مهارات الأعضاء ورصدها وتقييمها بشكل دوري
2.60	.70	86.58	موافق	12	تتطلب الوظيفة امتلاك مهارات علمية لإنجاز العمل بشكل متميز
2.70	.30	89.97	موافق		الدرجة الكلية لرأس المال البشري

المصدر: إعداد الباحثة، بالاعتماد على بيانات الاستبانة. 2021م.

تبين من الجدول أعلاه أن مدى وضوح مفهوم رأس المال البشري لدى أعضاء الكليات التطبيقية بجامعة الملك خالد جاء بمتوسط حسابي (2.70) وانحراف معياري (0.30)، وتعزو الباحثة ذلك إلى اهتمام الكلية باختيار الكفاءات في العمل، وتحرص على أن تكون طبيعة العمل للعاملين متناسبة مع تخصصاتهم العلمية، كما وأنها تهتم بتدريب الموظفين لزيادة مستوى أدائهم، وتعمل على تقييم وقياس المهارات بصورة دائمة لأعضاء الكلية. واتفقت دراسة (Tran & Vo, 2021) بنتائجها مع الدراسة الحالية حيث أكدت على أن أداء البنك الإيجابي مقترن بشكل أساسي بكفاءة رأس المال البشري. وكما يتضح من النتائج في بعد التعلم والتعليم أن الفقرة التي نصها " يتناسب العمل الذي أقوم به حالياً مع خبراتي في العمل " حصلت على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (2.91) ووزن نسبي قدره (96.6%) وتعزو الباحثة ذلك إلى اعتماد الكلية أسس التوظيف الصحيحة، فمن الضروري أن تتناسب التخصصات لأعضاء هيئة التدريس مع طبيعة عملهم لضمان مستوى أداء عالي وخلق دافعية للتعلم. وكذلك فإن بُعد الخبرة في الفقرة التي نصها " تبذل الكلية جهداً ملحوظاً للاحتفاظ بالأعضاء من ذوات الخبرة العملية والفنية وتوليم الاهتمام " حصلت على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره (2.27) ووزن نسبي قدره (75.5%) وتعزو الباحثة ذلك إلى عدم اهتمام الكلية بالكفاءات المميزة والسعي وراء الاحتفاظ بهم وأنها تتعرض لبعض خسارة الكفاءات نتيجة لرغبة بعض أعضاء هيئة التدريس في تطوير مستواهم في العمل واختيار بدائل أخرى. وقد أوصت دراسة (Almutirat, 2020) على أهمية تدريب العاملين لرفع مستوى أدائهم وبناء قدرات العنصر البشري.

- إجابة السؤال الفرعي الثالث: ما مدى وضوح مفهوم رأس المال الاجتماعي لدى أعضاء الكليات التطبيقية بجامعة الملك خالد؟ يتكون رأس المال الاجتماعي من بُعدين تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لها كما في جدول (5).

جدول (5): التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لمكونات رأس المال الاجتماعي

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الرأي السائد
العلاقات الداخلية بين العاملين				
1 العلاقة بين الأعضاء يسودها التفاهم والمودة والاحترام المتبادل	2.89	.31	96.24	موافق
2 يتعاون الأعضاء في حل المشكلات التي تواجه الكلية	2.50	.73	83.25	موافق
3 يتبادل الأعضاء الزيارات الاجتماعية في المناسبات المختلفة	2.36	.69	78.59	موافق
العلاقات الخارجية بين العاملين والأطراف الخارجية				
4 يرتبط الأعضاء بعلاقات اجتماعية إيجابية مع الأعضاء في بقية الكليات بالجامعة والإدارات المختلفة.	2.56	.69	85.25	موافق
5 يشترك الأعضاء في جمعيات خيرية وأندية عامة	2.10	.72	69.93	محايد
6 يحرص الأعضاء على المساهمة في التنمية الاجتماعية	2.44	.73	81.25	موافق
الدرجة الكلية لرأس المال الاجتماعي	2.48	.39	82.4	موافق

المصدر: إعداد الباحثة، بالاعتماد على بيانات الاستبانة، 2021م.

يتضح من الجدول أعلاه أن مدى وضوح مفهوم رأس المال الاجتماعي لدى أعضاء الكليات التطبيقية بجامعة الملك خالد جاء بمتوسط حسابي (2.48) وانحراف معياري (0.39) وتعزو الباحثة ذلك إلى الأجواء الإيجابية التي تسود العلاقات بين أعضاء هيئة التدريس ومن في حكمهم في الكليات التطبيقية، ويعود ذلك البيئة العمل المناسبة والمريحة.

وكما يتضح من نتائج العلاقات الداخلية بين أعضاء هيئة التدريس تحديداً الفقرة التي نصها " العلاقة بين الأعضاء يسودها التفاهم والمودة والاحترام المتبادل " حصلت على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (2.89) ووزن نسبي قدره (96.24%) وتعزو الباحثة ذلك إلى اختيار موظفين ذوي كفاءة عالية للعمل في الكليات التطبيقية، مما يسهم في ضمان نجاحهم اجتماعياً في التعامل مع بعضهم البعض في الكليات. وأن العلاقات الخارجية بين أعضاء هيئة التدريس والأطراف الخارجية وتحديداً الفقرة التي نصها " يشترك الأعضاء في جمعيات خيرية وأندية عامة " حصلت على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره (2.10) ووزن نسبي قدره (69.9%) وتعزو الباحثة ذلك لعدم توفر الدعم الكافي لخلق العلاقات الخارجية مثل الاشتراك في الأندية والجمعيات.

- إجابة السؤال الفرعي الرابع: ما مدى وضوح مفهوم رأس المال النفسي لدى أعضاء الكليات التطبيقية بجامعة الملك خالد؟ يتكون رأس المال النفسي من أربعة أبعاد وتم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لهذه الأبعاد كما في جدول (6).

جدول(6): التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لمكونات رأس المال النفسي

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الرأي السائد
التفاؤل				
1 عندما أتوقع حدوث شي غير جيد في عملي، يكون لدي تفاؤل بأنه لن يحدث.	2.85	.47	94.91	موافق
2 دائماً أنظر للجوانب المضيئة من الأمور المتعلقة بعملي	2.95	.23	98.24	موافق
3 من الصحيح أن أرى نفسي ناجحاً إلى حد ما في عملي	2.84	.48	94.57	موافق
الأمل				
4 يوجد حلول كثيرة لمواجهة أي مشكلة	2.78	.56	92.57	موافق
5 احقق أهداف عملي وتلك الأهداف التي اضعبها لنفسي	2.92	.30	97.24	موافق
6 لدي أمل بأنني سأحقق كل طموحاتي في العمل	2.95	.24	98.24	موافق
الثقة بالذات				
7 اشعر بالثقة العالية عند مواجهة أي مشكلة باني سأجد لها حلاً	2.89	.39	96.24	موافق
8 اشعر بالثقة عند التواصل مع من هم خارج الكلية ومناقشتهم في بعض المشكلات المتعلقة بالعمل.	2.68	.63	89.24	موافق
9 اشعر بثقة عالية عند وضع الأهداف التي تتعلق بعملي	2.93	.35	97.57	موافق
المرونة				
10 يمكنني انجاز عملي في الأوقات الصعبة	2.87	.43	95.57	موافق
11 يمكنني التعامل مع عدة مهام تتعلق بوظيفتي في الوقت نفسه	2.83	.53	94.24	موافق
12 لدى القدرة على تجاوز معوقات العمل والتحرك مرة أخرى	2.91	.39	96.90	موافق
الدرجة الكلية لرأس المال النفسي	2.87	.21	95.42	موافق

المصدر: إعداد الباحثة، بالاعتماد على بيانات الاستبانة. 2021م

يوضح الجدول أعلاه أن مدى وضوح مفهوم رأس المال النفسي لدى أعضاء الكليات التطبيقية بجامعة الملك خالد جاء بمتوسط حسابي (2.87) وانحراف معياري (0.21) وتعزو الباحثة ذلك إلى أن الاستقرار النفسي العامل يسهم بشكل كبير في زيادة رصيد قاعدة رأس المال الفكري، حيث ينعكس لك على زيادة إنتاجيتهم وتميز أدائهم. وكما يتضح من نتائج التفاؤل والامل وتحديداً الفقرة التي نصها " دائماً أنظر للجوانب المضيئة من الأمور المتعلقة بعملي " والفقرة التي نصها " لدي أمل بأنني سأحقق كل طموحاتي في العمل " حصلت على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (2.95) ووزن نسبي قدره (98.24%) وتعزو الباحثة ذلك إلى أن الحفاظ على رأس المال النفسي لأعضاء هيئة التدريس ينعكس ذلك في استقرارهم النفسي في بيئة العمل الإيجابية ويسهم في تحقيق أهدافها، وأن الثقة بالذات حصلت على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره (2.68) ووزن نسبي قدره (89.42%)، حيث أوصت دراسة (بن لولبراح، 2020) بضرورة توفير مناخ تنظيمي لأعضاء هيئة التدريس والقيادات بالأقسام التربوية في حل المشاكل التي تحيط بالكوادر التدريسية.

2.1.4. إجابة السؤال الرئيسي الثاني: ما درجة توفر الإبداع لدى أعضاء هيئة التدريس بالكليات التطبيقية بجامعة الملك خالد؟ للإجابة على هذا التساؤل تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لأبعاد الإبداع الثلاثة كما في جدول (7).

جدول(7): الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لأبعاد المحور الثاني

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الرأي السائد
الطلاقة (الجرأة)				
1 لدي شجاعة للقيام بأعمال إبداعية في الكلية	2.95	.24	98.24	موافق
2 ارغب في العمل ضمن فريق تسوده روح المجازفة	2.74	.58	91.24	موافق
3 الخوف من الفشل يجعلني اتردد في اقتراح أفكار جديدة لتطوير العمل.	1.43	.74	47.62	غير موافق
المرونة				
4 أخشى ان أجرب الأفكار الجديدة والإبداعية	1.43	.75	47.62	غير موافق
5 لدي القدرة على تغيير وسائل العمل بشكل مستمر	2.85	.43	94.91	موافق
6 عندما اواجه صعوبة في أداء عملي أجرب أساليب جديدة مبتكرة	2.82	.46	93.91	موافق
التفاصيل				
7 ادقق في تفاصيل عملي واعطيها أهمية كبيرة من وقتي	2.83	.49	94.24	موافق
8 اتعامل مع جميع المهام بأهمية كبيرة وإن كانت صغيرة	2.84	.49	94.57	موافق
9 اسعى دائماً للبحث والقراءة بين السطور	2.87	.37	95.57	موافق
الدرجة الكلية للمحور الثاني	2.53	.23	84.2	موافق

المصدر: إعداد الباحثة، بالاعتماد على بيانات الاستبانة. 2021م

يتضح من الجدول أعلاه أن درجة توفر الإبداع لدى أعضاء الكليات التطبيقية بجامعة الملك خالد جاء بمتوسط حسابي (2.53) وانحراف معياري (0.23) وقد أكدت دراسة (الخفيفي وآخرون، 2020) على أن رأس المال الفكري بجميع أبعاده يؤثر في قدرة الإبداع التنظيمي في المنظمات. وكما يتضح من نتائج الطلاقة وتحديدًا الفقرة التي نصها "لدي شجاعة للقيام بأعمال إبداعية في الكلية" حصلت على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (2.95) ووزن نسبي قدره (98.24%) وترى الباحثة أن هذا يؤكد رغبتهم الداخلية الملحة لتقديم أعمال إبداعية لتحقيق طموحاتهم في العمل، والوصول إلى مستوى أداء عالي في الكليات التطبيقية. وأكدت دراسة (Mutonyi & let, 2020) على أن المناخ التنظيمي يرتبط بعلاقة إيجابية مع الأداء الإبداعي مما يفسر دوره الكبير في الأداء الإبداعي الفردي لدى الموظفين.

3.1.4. إجابة السؤال الرئيسي الثالث: ما مدى مساهمة مكونات رأس المال الفكري في الإبداع لدى أعضاء هيئة التدريس بالكليات التطبيقية بجامعة الملك خالد؟ للإجابة على هذا السؤال تم استخراج نتائج تحليل الارتباط لمعرفة مدى تأثير رأس المال الفكري بمكوناته على مؤشرات الإبداع.

جدول (8): ملخص تأثير مكونات رأس المال الفكري (رأس المال النفسي) في الإبداع

اختبار بيرسون للارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل	الخطأ المعياري للتقدير
0.812	0.679	0.672	5.264

المصدر: إعداد الباحثة، بالاعتماد على بيانات الاستبانة، 2021 م.

ويتضح من الجدول أعلاه أن أحد مكونات رأس المال الفكري هو الأكثر تأثيرًا على مؤشرات الإبداع لدى أعضاء هيئة التدريس في الكليات التطبيقية بجامعة الملك خالد. حيث فسر رأس المال النفسي ما يقدر بنسبة 67.9% من التغيرات الحاصلة في مؤشرات الإبداع لدى أعضاء هيئة التدريس بينما 32.1% يرجع لعوامل أخرى.

2.4. اختبار فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري والإبداع، ويتفرع منها الفرضيات التالية:

- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الهيكلي والإبداع بالكليات التطبيقية.
- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين رأس المال البشري والإبداع بالكليات التطبيقية.
- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الاجتماعي والإبداع بالكليات التطبيقية.
- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين رأس المال النفسي والإبداع بالكليات التطبيقية.

ولإيجاد هذه العلاقة تم إيجاد معامل الارتباط بيرسون للتحقق من وجود علاقة بين متوسطات استجابات أفراد العينة تجاه واقع رأس المال الفكري وبين متوسطات استجابات أفراد العينة تجاه الإبداع.

جدول (9): معامل الارتباط بين رأس المال الفكري والإبداع

معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
رأس المال الهيكلي	0.419
رأس المال البشري	0.436
رأس المال الاجتماعي	0.428
رأس المال النفسي	0.446
أبعاد رأس المال الفكري	0.518

الارتباط دال إحصائيًا عند مستوى دلالة $\alpha = 0.01$.

المصدر: إعداد الباحثة، بالاعتماد على بيانات الاستبانة، 2021 م.

يبين جدول (8) أن معامل الارتباط بين رأس المال الفكري والإبداع تساوي 0.518، وأن القيمة الاحتمالية (Sig) يساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$. وهذا يدل على وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين رأس المال الفكري والإبداع وكذلك توجد علاقة طردية بين أبعاد رأس المال الفكري والإبداع وذلك حسب القيمة الاحتمالية حيث كانت أقل من 0.05 عند جميع الأبعاد وهذا يؤكد قبول الفرضيات السابقة.

5. الخاتمة:

نتناول في خاتمة هذا الدراسة، أهم النتائج والتوصيات التي توصلت إليها الدراسة.

1.5. النتائج:

- خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها ما يلي:
- يمثل رأس المال الفكري دوراً مهماً في الكليات التطبيقية وخاصة رأس المال النفسي الذي يسهم بشكل كبير في تكوينه حيث جاء بوزن نسبي مقداره (95.42%)، ثم يليه رأس المال البشري بوزن نسبي مقداره (89.97)، فيما كان رأس المال الاجتماعي ورأس المال الهيكلي الأقل أهمية بأوزان نسبية (82.4)، (78.8) على التوالي.
- توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين مكونات رأس المال الفكري والإبداع، إذ يمثل رأس المال النفسي المكون الأكثر ارتباطاً مع الإبداع، ثم يليه البشري، فيما كان الاجتماعي والهيكلية الأقل على التوالي.
- أن درجة توفر الإبداع لدى أعضاء الكليات التطبيقية جاءت بمتوسط حسابي (2.53) ومؤشرات الإبداع ذات أهمية مرتفعة، وجاء اهتمام أعضاء هيئة التدريس بمؤشر الطلاقة وكان مؤشر المرونة هو الأقل اهتمام لديهم.
- إن رأس المال النفسي يفسر بنسبة (67.9%) من مؤشرات الإبداع لدى أعضاء هيئة التدريس في الكليات التطبيقية.
- إن امتلاك الجامعات لرأس مال فكري قوي سيسهم في توليد الإبداع وتحقيق التميز والديمومة.

2.5. التوصيات:

- وبناءً على النتائج التي خلصت إليها الدراسة فإننا نوصي بما يلي:
- ضرورة اهتمام إدارة الكليات التطبيقية بالجامعة برأس المال الفكري بجميع مكوناته وتطويرها من خلال:
- 1. الاهتمام بشكل أكبر برأس المال الهيكلي وتعزيزه من خلال توضيح الهيكل التنظيمي والحرص على امتلاك قاعدة بيانات محدثة ومتاحة للجميع.
- 2. تنمية رأس المال البشري من خلال تقديم دورات تخصصية لإكسابهم مهارات جديدة تتلاءم مع تطلعات الكليات التطبيقية.
- 3. زيادة الاهتمام برأس المال الاجتماعي من خلال تشجيع أعضاء هيئة التدريس ومن في حكمهم بالانضمام للجمعيات الخيرية والقيام بالأعمال التطوعية وإدخال ذلك كبنء في تقييم الأداء السنوي.
- 4. الاهتمام برأس المال النفسي بتعزيز ثقة أعضاء هيئة التدريس بقدراتهم وإشراكهم في تطوير العمل.
- تشجيع أعضاء هيئة التدريس ومن في حكمهم باقتراح أفكار جديدة وتقديم المبادرات لتعزيز الإبداع لديهم.
- تعزيز بيئة تنظيمية محفزة واستحداث نظام حوافز لمكافأة أعضاء هيئة التدريس ومن في حكمهم على إنتاجهم الإبداعي.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

1. اميري، وليد، وعجلان، حسين. (2017). *المسؤولية الاجتماعية للمصارف الخاصة: في إطار العلاقة بين رأس المال الفكري ورأس المال التمويلي*. دار البيزوري.
2. بن بولبراح، سار، وعبدالكريم، طيف. (2020). *مساهمة رأس المال الفكري في إدارة التغيير التنظيمي - دراسة ميدانية في المديرية العملية لاتصالات الجزائر بالجفلة، كلية الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. مجلة دراسات وابحث: 12(1): 111-129*.
3. جامعة الملك خالد. (2022). <https://kku.edu.sa/ar/portfolio/5139>
4. حرحوش، عادل. (2007). *رأس المال الفكري طرق قياسه وأساليبه المحافظة عليه*. دار المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
5. خبير، سيد عيد. (2008). *التحديات التي تواجه الإدارة الإبداعية. ندوة الإدارة الإبداعية للبرامج والأنشطة في المؤسسات الحكومية والخاصة*. القاهرة.
6. الخفيفي، امراجع محمد، و المهيلبي، هبة. (2020). *قياس أثر رأس المال الفكري على قدرة الإبداع التنظيمي دراسة ميدانية في شركات المؤسسة الوطنية للنفط بدولة ليبيا خلال الفترة من العام 2012 حتى 2019*. *المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية: 11(4): 1210-1226*.
7. ديون، عبدالقادر، صبي، عبداللطيف. (2020). *أثر رأس المال الفكري على الإبداع التنظيمي في قطاع التأمين - حالة مؤسسة الضمان الاجتماعي CNAS لولاية غارداية. مجلة الباحث، 20(01): 857-871*.
8. طليشات، نواف نهار سليم. (2020). *دور الإبداع التنظيمي في تطوير المؤسسات العامة المستقلة في المملكة الأردنية الهاشمية. المجلة العربية للإدارة: 40(3): 81-112*.
9. العنزي، سعد علي، وصالح، أحمد علي. (2009). *إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال*. البيزوري للنشر والتوزيع.

10. العيون، إيمان محمود. (2021). أثر رأس المال الفكري على الأداء التنظيمي: دراسة تطبيقية على المستشفيات الخاصة في عمان. [رسالة ماجستير، جامعة الاسراء الخاصة]. دار المنظومة.
11. مختار، حسن، وادريس، صلاح. (2017). أثر المؤهلات الأكاديمية للعاملين في رأس المال الفكري بشركات الاتصال بالسودان- وفقاً وجهة نظر عينة من العاملين بشركات زين وسوداني و MTN بالسودان. *مجلة العلوم الاقتصادية*: 18(1): 44-58.
12. المطيري، محيا بن خلف. (2007). إدارة رأس المال الفكري وتنميته في التعليم الجامعي في ضوء التحولات المعاصرة. [أطروحة دكتوراه غير منشورة]. جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.
13. المعاني، أحمد، عريقات، أحمد، الصالح، أسماء، وجرادات، ناصر. (2011). قضايا إدارية معاصرة. دار وائل للنشر والتوزيع.
14. الوشحي، العنود بنت خالد، والقحطاني، زينة بنت محمد. (2020). أثر الإبداع التنظيمي على تحقيق الميزة التنافسية في مؤسسات التعليم العالي. *مجلة القاهرة: كلية الدراسات العليا التربوية*، 28(4): 399-439.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

1. Almutirat, H. A. (2020). The impact of intellectual capital in organizational innovation: case study at Kuwait Petroleum Corporation (KPC). *Review of Economics and Political Science*, 7(1), 34–55. <https://doi.org/10.1108/rep-08-2019-0113>
2. Mutonyi, B. R., Slåtten, T., & Lien, G. (2020). Organizational climate and creative performance in the public sector. *European Business Review*, 32(4), 615–631. <https://doi.org/10.1108/eb-02-2019-0021>
3. Saleh, Reza Ibrahim (2009, November 1-4). *Intellectual Capital and its Role in Achieving the Competitive Advantage of Organizations*. International Conference on Administrative Development. Towards Excellence in Government Performance, Institute of Public Administration, Riyadh, Saudi Arabia.
4. Tsai, C. H., & Mutuc, E. B. (2020). Evidence in Asian Food Industry: Intellectual Capital, Corporate Financial Performance, and Corporate Social Responsibility. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(2), 663. <https://doi.org/10.3390/ijerph17020663>
5. Vo, D. H., & Tran, N. P. (2021b). Intellectual capital and bank performance in Vietnam. *Managerial Finance*, 47(8), 1094–1106. <https://doi.org/10.1108/mf-03-2020-0143>

The Role of Intellectual Capital in Achieving Creativity– An Empirical Study on the Applied Colleges in King Khalid University

Rawabi Hassan Alshehri

The Applied College, King Khalid University, Saudi Arabi
 Ralshehry@kku.edu.sa

Received: 3/7/2022

Revised: 27/7/2022

Accepted: 13/8/2022

DOI: <https://doi.org/10.31559/GJEB2022.12.5.3>

Abstract: This study attempts to investigate the role of intellectual capital in achieving creativity among faculty members and their equivalents in the Applied Colleges in King Khalid University. The IC components are (structural, human, social, and physiological capital) and their effect on the faculty members creativity (fluency, flexibility, and details). To achieve this goal, the researchers used the descriptive analytical approach, and designed a questionnaire using a random sample of (148) in applied colleges in King Khalid University. The study has a number of results, the most important one is that the intellectual capital has an essential role in the Applied Colleges, the psychological capital as the most basic component in forming the IC, and the creativity was highly. The researcher recommended that the administration of applied colleges should reinforce the intellectual capital and develop its components.

Keywords: *Intellectual Capital, Creativity, Structural Capital, Human Capital, Social Capital, Psychological Capital.*

References:

1. Al'nzy, S'd 'ly, Wsalh, Ahmd 'ly. (2009). Edart Ras Almal Alfky Fy Mnzmat Ala'mal. Alyazwry Llnshr Waltwzy'.
2. Al'ywn, Ayman Mhmwd. (2021). Athr Ras Almal Alfky 'la Alada' Altnzymy: Drash Ttbyqyh 'la Almstshfyat Alkhash Fy 'man.] Rsalt Majstyr, Jam't Alasra' Alkhash [. Dar Almnzwmh.
3. Amyry, Wlyd, W'eilan, Hsyn. (2017). Alms'wlyh Alajtma'yh Llmsarf Alkhash: Fy Atar Al'laqh Byn Ras Almal Alfky Wras Almal Altmwly. Dar Alyzwry.
4. Bn Bwlrba, Sar, W'bdalkrym, Tyf. (2020). Msahmt Ras Almal Aalfky Fy Edart Altghyyr Altnzymy- Drash Mydanyh Fy Almdyryh Al'mlyh Latsalat Alja'r Baljflh, Klyt Alaqtadyh Waltjaryh W'lwm Altsyyr. Mjlt Drasat Wabhath: 12(1):111-129.
5. Dywn, 'bdalqadr, Syty, 'bdalltyf. (2020). Athr Ras Almal Alfky 'la Alebda' Altnzymy Fy Qta' Altamyn- Halt M'sst Aldman Alajtma'y Cnas Lwlayh Ghardayh. Mjlt Albahth, 20(01): 871-857.
6. Hrhwsh, 'adl. (2007). Ras Almal Alfky Trq Qyash Wasalyb Almhafzh 'lyh. Dar Almnzmh Al'rbyh Lltmnyh Aledaryh.
7. Jam'h Almlk Khalid. (2022). <https://kku.edu.sa/ar/portfolio/5139>
8. Khbyr, Syd 'yd. (2008). Althdyat Alty Twajh Aledarh Alebda'yh. Ndwat Aledarh Alebda'yh Llbramj Walanshth Fy Alm'ssat Alhkwmlyh Walkhash. Alqahrh.
9. Alkhfyf, Amraj' Mhmd, W Almhylymy, Hbh. (2020). Qyas Athr Ras Almal Alfky 'la Qdrt Alebda' Altnzymy Drash Mydanyh Fy Shrkat Alm'essh Alwtn' H Llnft Bdwlh Lybya Khla Alfrth Mn Al'am 2012 Hta 2019. Almjhl Al'Imy Lldrasat Altjaryh Walby'yh: 11(4): 1210- 1226.
10. Alm'any, Ahmd, 'ryqat, Ahmd, Alsah, Asma', Wjradat, Nasr. (2011). Qdaya Edaryh M'asrh. Dar Wa'l Llnshr Waltwzy'.

11. Mkhtar,Hsn, Wadrys, Slah. (2017). Athr Alm'hlat Alakadymyh Ll'amlyn Fy Ras Almal Alfkry Bshrkak Alatsal Balswdan-Wfqaan Wjht Nzr 'ynh Mn Al'amlyn Bshrkak Zyn Wswdany W Mtn Balswdan. Mjlt Al'lwm Alaqtsadyh: 18(1): 44-58.
12. Almtary, Mhya Bn Khlf. (2007). Edart Ras Almal Alfkry Wtnmyth Fy Alt'lym Aljam'y Fy Dw' Althwlat Alm'asrh. JAttrwht Dktwrah Ghyr Mnshwrh [. Jam't Am Alqra, Almmkh Al'rbyh Als'wdyh.
13. Tbyshat,Nwaf Nhar Slyn.(2020). Dwr Alebda' Altnzymy Fy Ttwyr Alm'ssat Al'amh Almstqlh Fy Almmkh Alardnyh Alhashmyh. Almjhl Al'rbyh Lledarh: 40(3): 112-81.
14. Alwshmy, Al'nwd Bnt Khald , Walqhtany, Zynh Bnt Mhmd. (2020). Athr Alebda' Altnzymy 'la Thqyq Almyzh Altnafsyh Fy M'ssat Alt'lym Al'aly. Mjlt Alqahrh: Klyt Aldrasat Al'lya Altrbwyyh, 28(4): 439-399.

مدى مساهمة استخدام الأجهزة الذكية في عمليات الحج والعمرة والزيارة

خلود بنت حسين العبيدي المالكي¹، تركي محمد حبيب الله²

¹ ماجستير إداره أعمال حج وعمرة، كلية إدارة الأعمال، جامعة أم القرى، الأمن العام، القوة الخاصة لأمن المسجد الحرام، أمن الحج والعمرة- السعودية

² أستاذ دكتور- معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة -جامعة أم القرى- السعودية

¹ ro00ozaa12345@gmail.com, ² tmhabeebullah@uqu.edu.sa

قبول البحث: 2022/8/6

مراجعة البحث: 2022/7/24

استلام البحث: 2022 /7/4

DOI: <https://doi.org/10.31559/GJEB2022.12.5.4>



This file is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

مدى مساهمة استخدام الأجهزة الذكية في عمليات الحج والعمرة والزيارة

خلود بنت حسين العبيدي المالكي

ماجستير إداره أعمال حج وعمرة، كلية إدارة الأعمال، جامعة أم القرى
الأمن العام، القوة الخاصة لأمن المسجد الحرام، أمن الحج والعمرة- السعودية
ro00ozaa12345@gmail.com

تركي محمد حبيب الله

أستاذ دكتور- معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة -جامعة أم القرى- السعودية
tmhabeebullah@uqu.edu.sa

استلام البحث: 2022/7/4 مراجعة البحث: 2022 /7/24 قبول البحث: 2022/8/6 DOI: <https://doi.org/10.31559/GJEB2022.12.5.4>

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن معرفة مدى استخدام الأجهزة الذكية في عمليات الحج والعمرة والزيارة، كما هدفت إلى توضيح المميزات التي يجب أن تحتويها التطبيقات التي تقدم للحجاج أو للمعتمرين أو الزائر أثناء التخطيط لأداء الحج أو العمرة أو الزيارة وما الأثر المتوقع لذلك في ظل جائحة كورونا، وقد استخدم الباحثين المنهج الوصفي، كما تم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة، وشمل مجتمع الدراسة جميع الموظفين العاملين بالهيئة العامة لشؤون الحرمين بالحرم المكي، وقد تم اختيار عينة عشوائية من المجتمع بلغت العينة (145) من الموظفين العاملين بالهيئة العامة لشؤون الحرمين بالحرم المكي، ومن أهم نتائج الدراسة أن غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون بدرجة عالية على مدى استخدام الأجهزة الذكية في عمليات الحج والعمرة والزيارة، كما أظهرت النتائج أن أغلب الزوار والمعتمرين للحرمين الشريفين يستخدمون تطبيقات (اعتمرنا، فتاوي الحج، مناسكنا) بدرجة كبيرة ما يسهل عملية تنظيم العمرة والزيارة في ظل جائحة كورونا، كما أظهرت النتائج أن غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون بدرجة عالية جداً على إيجابيات استخدام تطبيقات الهاتف الذكية لإصدار تصاريح الحج والعمرة والزيارة وأثرها في الحد من انتشار فيروس كورونا، وقد أوصت الدراسة بضرورة العمل على حل المشكلات التقنية أثناء استخدام تطبيقات الحج والعمرة والزيارة، كما أوصت بتوعية ضيوف الرحمن ومكاتب التفويج بأهمية تحميل هذه التطبيقات لتيسير عملية الحج والعمرة والزيارة، وأوصت الدراسة بالإكثار من إنتاج الرسائل الإرشادية التوعوية المختلفة عن الحج والعمرة والزيارة والأزمات من خلال البرامج التطبيقية المتخصصة في خدمة ضيوف الرحمن.

الكلمات المفتاحية: الأجهزة الذكية؛ عمليات الحج والعمرة والزيارة؛ المسجد الحرام.

1. المقدمة:

في ظل التطور الكبير الذي يشهده العالم في مجال تقنية المعلومات والاتصالات في كافة المجالات والميادين، نجد أن الوقت قد حان للاستفادة مما هو مطبق عالمياً في بيئتنا المحلية خصوصاً إذا ما نظرنا إلى التأثير الكبير والإيجابي الذي أحدثته هذه التقنيات في مجال تنظيم أعمال الحج والعمرة والزيارة فإنه لا بد من الاستفادة من هذه التقنية قدر الإمكان، فالتقنية لا نطلبها فقط في وسائل المواصلات والتنقلات، بل كذلك في العمليات الإدارية حتى نصل للمرحلة التي نتفاخر فيها باستخدام تطبيقات الحكومة الإلكترونية المتقدمة في تنظيم أعمال الزيارة التخطيطية والتنفيذية والرقابية. في السياق فإن الحج والعمرة والزيارة من الأحداث الفريدة التي تجمع الملايين من الناس في منطقة محدودة، وتعد سلامة الحجاج والزوار والمعتمرين، بالإضافة إلى ضمان جودة الخدمات المقدمة من بين أهم القضايا التي نعتنى بأن تتم شعيرة الحج والعمرة والزيارة بيسر وسلامة، وعلى مدى السنوات القليلة الماضية كشفت التطورات التكنولوجية عن مجموعة من تقنيات التتبع الرقمية المتطورة، وعلى الرغم من هذا التقدم الملحوظ في مجال التكنولوجيا، إلا أن الباحثين في مجالات خدمات الحج والعمرة والزيارة بحاجة إلى المزيد من العمل؛ للاستفادة الكاملة مما تقدمه هذه النظم الجديدة

نسبيًا، لاستحداث وتطوير تطبيقات جديدة تُسهّل وتُحسّن الخدمات المختلفة المُقدّمة خلال مواسم الحج والعمرة والزيرة لكافة ضيوف الرحمن، حيث يعتمد نوع التطبيقات المُقدّمة في المقام الأول على خصائص الخدمة المُقدّمة.

1.1. مشكلة الدراسة:

تُعد برامج خدمة ضيوف الرحمن ضمن برامج "رؤية المملكة 2030"، حيث أصدرت وزارة الحج العديد من التطبيقات مثل مناسكنا، واعتمرنا، وقراءة أساور الحجاج والمعتمرين، إضافة إلى تطبيق مخالقات، وتطبيق الإرشاد، والتسكين، والرقابة الإلكترونية للحج، ورقابة التفويج، إضافة إلى خدمات حجاج الخارج، حيث يؤدي استخدامها إلى إحداث نقلة نوعية جديدة تُلبّي طموحات ضيوف الرحمن، وتوفّر الخدمات التي تُعينهم على أداء المناسك بكل يسر وسهولة، ونظرًا لزيادة أعداد الحجاج، وتنوع جنسياتهم، وأعراقهم، وزيادة الطلب على الخدمات المختلفة، وكثرة الحركة والنقل، لجموع الحجاج في آن واحد، فإن ضيوف الرحمن يواجهون العديد من الصعوبات والتحديات أثناء رحلة الحج، في المدينتين المقدستين والمشاعر المقدسة، ومن هذه الصعوبات الحصول على المعلومات التوعوية أو الوصول للخدمة التي يطلبها الحاج في الوقت المناسب، وبالتالي تنحصر مشكلة هذه الدراسة في التّعرّف إلى دور التطبيقات الذكية في تسهيل الخدمات لضيوف الرحمن من حجاج ومعتمرين وزوّار.

2.1. أسئلة الدراسة:

تحاول الدراسة الإجابة على التساؤلات التالية:

- ما درجة استخدام تطبيقات الأجهزة الذكية المحمولة وما مدى مساهمتها في تسهيل تنظيم الحج والعمرة والزيرة في ظل جائحة كورونا؟
- ما أهم المميزات التي يجب ان تحتويها التطبيقات التي تقدم للمعتمرين أو الزائر أثناء التخطيط لأداء الحج والعمرة والزيرة وما الأثر المتوقع لذلك في ظل جائحة كورونا؟
- ما إيجابيات استخدام تطبيقات الهاتف الذكية لإصدار تصاريح الحج والعمرة والزيرة وما أثرها في الحد من انتشار فيروس كورونا؟
- ما التحديات والمعوقات التي تواجه كل من مستخدمي التطبيقات والجهات المختصة لتنظيم الحج والعمرة والزيرة وما أثرها على تسهيل تنظيم العمرة والزيرة في ظل جائحة كورونا؟
- ما آراء عينة الدراسة حول درجة استخدام تطبيقات الأجهزة الذكية المحمولة ومدى مساهمتها في تسهيل تنظيم الحج والعمرة والزيرة في ظل جائحة كورونا وفقًا لتغيرات: المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الجنس؟

3.1. فرضيات الدراسة:

هذه الدراسة تفترض ما يلي:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مدى استخدام الأجهزة الذكية في عمليات الحج والعمرة والزيرة.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المميزات التي يجب ان تحتويها التطبيقات التي تقدم للمعتمرين أو الزائر أثناء التخطيط لأداء الحج والعمرة والزيرة وبين الأثر المتوقع لذلك في ظل جائحة كورونا.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إيجابيات وسلبيات استخدام تطبيقات الهاتف الذكية لإصدار تصاريح الحج والعمرة والزيرة وبين أثر ذلك في الحد من انتشار فيروس كورونا.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحديات والمعوقات التي تواجه كل من مستخدمي التطبيقات والجهات المختصة لتنظيم الحج والعمرة والزيرة وبين أثرها على تسهيل تنظيم العمرة والزيرة.

2. الإطار النظري والدراسات السابقة:

1.2. الإطار النظري:

في هذه الجزء تتناول الدراسة الأدبيات النظرية عن الأجهزة الذكية والتطبيقات التي استخدمتها رئاسة شؤون الحرمين أثناء جائحة كورونا.

1.1.2. مفهوم التطبيقات والهواتف الذكية:

يشير مفهوم التطبيقات الذكية إلى أنها برامج تُصمّم بواسطة مجموعة برمجيات، إلكترونية، تُثبّت على الأجهزة النّقالة والحواسيب المحمولة والمكتبية، ويرى حميض (2013) بأنها "برامج تُصمّمها الشركات المُصنّعة للهواتف أو الشركات المُقدّمة لخدمة الهاتف أو شركات أخرى مُتخصّصة في صناعة التطبيقات، ويقوم المشترك بتزيلها على هاتفه عبر متاجر شركات الهواتف العالمية على حسب نوع نظام تشغيل الهاتف"، وتتاح تلك التطبيقات الذكية على العديد من الأجهزة الإلكترونية مثل أجهزة الكمبيوتر المحمولة واللوحية، بالإضافة إلى الأجهزة المكتبية الحديثة وأجهزة الهواتف النّقالة المدعومة بأنظمة التشغيل البرمجية (Android-IOS-Windows)، وغيرها من أنظمة التشغيل الشهيرة الخاصة بالشركات المُصنّعة لتلك التطبيقات. أما الهاتف الذكي فقد عرف بأنه الذي يُوفّر مزايا تصفّح الإنترنت، ومزامنة البريد الإلكتروني، وفتح ملفات office، ويحتوي على لوحة مفاتيح كاملة، إلّا أنّ

التعريف الأصح اليوم هو أنه الهاتف المحمول الذي يعمل على أنظمة التشغيل أو مشتقاتها مثل ويندوز فون، سيمبيان، لينوكس، بلاك بيري (رمضان وعبيد، 2018). وقد أظهرت الدراسات الحديثة فاعلية استخدام تطبيقات الأجهزة الذكية في العمل الإداري بشكل عام (Morris, & Cicconet, 2016) Lambe, Swinnerton, 2016) وتساهمت الشركات الكبرى مثل آبل إلى إنتاج أجهزة ذكية بمواصفات عالية وإنتاج تطبيقات تخدم المجال الإداري والتعليمي من خلال المتجر الخاص بها وتطبيق iTunes U كما شجعت المطورين على صنع تطبيقات إدارية وتعليمية متنوعة، وتؤكد أهمية تطبيقات الأجهزة الذكية مع الإقبال المتزايد على تحميل واستخدام تطبيقات الهواتف النقالة، فقد أشارت أبحاث آي بي أي (ABIresearch, 2012) إلى أن التقارير التحليلية تتوقع في بداية عام 2012م تحميل قرابة 36 بليون تطبيق للهواتف النقالة عالمياً وذلك بارتفاع 6% عن 35 بليون تطبيق للهواتف النقالة تم تحميلها في عام 2011، ومع انتشار الأجهزة الذكية والإقبال على استخدام تطبيقاتها في مجالات مختلفة بدأ اهتمام الشركات بتدريس برمجة الأجهزة الذكية كما يشير كفافي وبورك (Burke & Kafai, 2013) إلى أهمية تدريس برمجة الأجهزة الذكية لطلبة التعليم العام حيث يندمجون تبعاً لاهتماماتهم ومهاراتهم في تعلم برمجة تطبيقات متنوعة للقصص التفاعلية أو ألعاب الفيديو التي يشاركونها مع أقرانهم في العالم الرقمي.

• أنظمة تشغيل تطبيقات الأجهزة الذكية:

يرتبط الظهور الزمني للتطبيقات الذكية بفترة التسعينات، ولكن كانت محدودة بشكل كبير، في حين ظهر أن الهواتف الذكية قد سبقتها وتحديداً في بداية الألفية، لقد نشأت التطبيقات الذكية بشكل تدريجي بناءً على الإمكانيات البرمجية لكل حقبة، وفيما يلي التسلسل التاريخي لنشأة وتطور الهواتف الذكية لتشمل بعض الأنظمة بحسب العيصاني (2010) مثل الهواتف التي تعمل بنظام أي أو إس (IOS) وهي مملوكة لشركة آبل الأمريكية، ومن الأمثلة على هواتفها الذكية هاتف آيفون، والهواتف التي تعمل بنظام أندرويد، وهي مملوكة لشركة جوجل الأمريكية، ومن الأمثلة على هواتفها سامسونج. وفيما يخص نظام تشغيل آبل "هو نظام تشغيل خاص بالأجهزة الذكية الصادرة عن شركة آبل الأمريكية، المالكة (Jobs Stevr) وكانت تعمل بالبداية في تصنيع وتصميم برامج الكمبيوتر بالإضافة إلى الإلكترونيات الأخرى مثل الآيفون، والآيباد، وتلفزيون آبل، والتي تعمل جميعها بخاصية اللمس وتخضع لتحديثات مستمرة، والمتجر الخاص بالتطبيقات يُسمى آبل ستور" (زهر، 2016)، أما نظام تشغيل أندرويد "هو نظام تشغيل خاص بشركة جوجل الأمريكية، يدعم العديد من الهواتف الذكية التي تُنتجها شركات مختلفة مثل سامسونج، وغيرها وهو من النظم مفتوحة المصدر، وقد أنتجته جوجل عام 2008م، وتعني كلمة أندرويد الروبوت على هيئة إنسان، ويخضع لتحديثات مستمرة بحيث يُطلق على كل تحديث اسم مختلف، وأما المتجر الخاص بالتطبيقات فيسمى بلي ستور (زهر، 2016).

يشير زهر (2016) إلى نوعين من التطبيقات الذكية، والتي تعد الأشهر بين الأجهزة الذكية والحاسوبية وهي:

1. التطبيقات الأصلية: هي التطبيقات التي تتطلب من المستخدم تنزيلها وتثبيتها على هاتفه الذكي، وقد صُممت لتلائم أنظمة التشغيل جميعها، وتتميز بعدة صفات وهي: السرعة في الأداء، تجربة الاستخدام، مرونة الاستخدام، الوصول لكل الواجهات البرمجية، الأداء والانسيابية، تحكم أكثر بالواجهة، بينما تظهر بعض العيوب للتطبيقات الأصلية مثل: تكلفة تطوير وتصميم عالية، تتطلب مهارات عالية في اللغات البرمجية.
2. التطبيقات الهجينة: وهو مزيج من التطبيق الأصلي وتطبيق الويب، لتلائم الأجهزة المحمولة كافة، ومن الصفات التي تمتلكها هي: تطوير أسرع للتطبيق، سهولة الوصول إليها، تطوير التطبيق أقل تكلفة وصيانة فعالة، واجهة التطبيق ملائمة لمتصفح جوجل، بينما تظهر عدة سلبيات لها مثل: صعوبة عملها بدون إنترنت، درجة صيانتها ضعيفة، درجة أمان أقل.

• أهداف تطبيقات الأجهزة الذكية:

أوضح الإغناء (2015) أن التطبيقات الذكية في الأجهزة المحمولة والمكتبية تهدف للوصول إلى المعلومات اللازمة المُراد الوصول إليها، ومن بين تلك الأهداف الوصول لأكثر عدد من المستخدمين، كما تهدف إلى القدرة على الوصول للمعلومات أو المصادر الأولية بسرعة من أي مكان وفي أي وقت، كذلك تهدف إلى التعرف على فوائد استخدام التطبيقات الذكية في خدمات الحج والعمرة وزيرة الأماكن المقدسة، بالإضافة إلى تمكين المستخدمين داخلياً وخارجياً من إدارة خدماتهم المناسبة ذاتياً.

• التطبيقات الذكية المستخدمة:

هنالك عدد من التطبيقات التي تم استخدامها أثناء جائحة كورونا في الحرمين الشريفين ومن تلك التطبيقات:

1. تطبيق (اعتمرنا): من واقع مسؤولية وزارة الحج والعمرة عن خدمة المعتمرين والزائرين والحجاج أطلقت تطبيق (اعتمرنا) وهو عبارة عن منظومة تقنية متكاملة من الخدمات شاركت فيها الكثير من الجهات، وبلغ عددها أكثر من 30 جهة (وزارة الحج والعمرة، 2021)، ويُستخدم تطبيق (اعتمرنا) في إصدار التصاريح وتنظيم دخول الحجاج والمعتمرين والزوار إلى الحرمين الشريفين وفق الطاقة الاستيعابية المُعتمدة، بعد خطوة التسجيل في رحلة العمرة واختيار المُعتمر للفترة الزمنية تأتي خطوة التأكد من الحالة الصحية؛ حيث يُشترط التحصين للحصول على تصريح العمرة، ويعمل تطبيق (اعتمرنا) على إمكانية تحديد نقاط التجمع للمعتمرين وكذلك إمكانية إصدار تصريح مُرافق للمعتمر. (وزان، 2021)، وفي إحصائية تمت خلال بداية شهر رمضان لعام 1442هـ وصل عدد المستفيدين أكثر من 15 مليون مستفيد من تطبيق اعتمرنا (سبق، 2021)، ويتوافر تطبيق (اعتمرنا) عبر متاجر تطبيقات الأجهزة الذكية حيث تم إصداره في شهر أكتوبر لعام 2020م، وهو مُلزم لكل من يرغب في أداء

- العمرة أو الصلاة أو الزيارة للحرمين الشريفين تحقيقاً للضوابط الاحترازية الصحية والتنظيمية بالتكامل مع تطبيق (توكلنا) للتحقق من سلامة الحالة الصحية لطالب التصريح بالعمرة أو الزيارة (اعتمرنا، 2021).
2. **تطبيق (توكلنا):** تم إطلاق تطبيق (توكلنا) من قبل الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي لدعم ومساندة الجهات الحكومية لمواجهة خطر فيروس كورونا، ويُعد تطبيق متابعة المخالطة الرسمي المُعتمد في المملكة العربية السعودية، والهدف الرئيسي الذي صُمم لأجله التطبيق هو المساهمة في إدارة عملية منح التصاريح بشكل إلكتروني في فترة حظر التجوال بالتعاون مع وزارة الصحة بالإضافة إلى عدد من الجهات الحكومية، وفي مرحلة العودة بحذر، ورفع إجراءات الحظر، تمت إضافة خدمات أخرى جديدة تُسهّل في تحقيق العودة الآمنة، أبرزها توضيح الحالة الصحية المُستخدم التطبيق من خلال الأكواد الملوّنة بأعلى درجات الأمان والخصوصية. (توكلنا، 2021). تم إطلاق التطبيق في شهر مايو لعام 2020م وذلك إنفاذاً لتوجيهات خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبد العزيز آل سعود وولي عهده صاحب السمو الملكي الأمير محمد بن سلمان بن عبد العزيز نائب رئيس مجلس الوزراء وزير الدفاع - حفظهما الله - والتي تُلزم الجهات الحكومية كل بحسب اختصاصه بالعمل على تعزيز الإجراءات الاحترازية والتدابير الوقائية لمكافحة جائحة فيروس كورونا (واس، 2020).
3. **تطبيق مناسكنا:** يدعم هذا التطبيق في مرحلته الأولى سبعة لغات هي (العربية، الفرنسية، الأردو، التركية، الملايو البنغالية) ويُقدّم التطبيق الكثير من الخدمات منها: خرائط مكة المكرمة والمشاعر المقدسة والمدينة المنورة ومدينة جدة، ويشتمل على مجموعة كبيرة من المواقع التي يتمّ ضيف بيت الله الحرام خلال رحلته وهي مواقع مُصنّفة وسهلة الاستخدام، حيث تعمل الخاصة دون الحاجة إلى الإنترنت باستخدام (Offline) Maps، وذلك بمجرد تحميل الخرائط، علاوة على حدود الحرم والمشاعر المقدسة. كما يدعم التطبيق خاصية تحديد الموقع الحالي للمستخدم، بالنسبة للحدود الشرعية للحرم المكي، والحرم النبوي والمشاعر المقدسة، إضافةً إلى معرفة الاتجاه والمسافة بين الموقع الحالي للمستخدم وبين كل من المواقع المذكورة، إلى جانب خدمة تتبع مواقع الأهل والأصدقاء على نظام الخرائط، والتواصل معهم والوصول إليهم، والتي يمكن للمستخدم أن يستفيد منها خلال رحلته لأداء النسك أو الزيارة، وكذلك يتضمن هذا التطبيق الأرقام المهمة وأرقام الطوارئ التي قد يحتاجها الضيف، كما يُقدّم التطبيق خدمات أخرى تتمثل في أوقات الصلاة وتحديد اتجاه القبلة، وتحديد المساجد القريبة، وحالة الطقس، وتحويل العملات وغيرها (واس، 2020). وبحسب (واس، 2020) فإن هنالك العديد من التطبيقات التي تم تنفيذها وفقاً للتالي:
4. **تطبيق خدمات الحج:** تطبيق خدمات الحج وهو تطبيق مُخصّص للمسلمين داخل المملكة العربية السعودية والراغبين في أداء فريضة الحج، ويُقدّم التطبيق خدمتين رئيسيتين هما الاستعلام عن تصاريح الحج والبحث عن شركات الحج المُصرّحة.
5. **تطبيق خدمات العمرة:** تُقدّم وزارة الحج والعمرة هذا التطبيق للمسلمين المسافرين إلى المملكة العربية السعودية لتأدية العمرة، ويمكن للمعتمرين من خلال هذا التطبيق معرفة حالة تأشيرتهم، وتفاصيل الحزمة الفردية المتعاقد عليها، والبحث عن وكالة سفر مُصرّح بها في بلدهم أو مدينتهم على وجه التحديد، قد يبحث الحجاج عن حالة تأشيرة وتفاصيل حزمة التعاقد، وهذا يُعطيه ضماناً للخدمات التي يشترطونها من خلال وكيل سفر معتمد. ولاستخدام هذا التطبيق، يجب على المعتمرين أن يُدخلوا بيانات جوازات سفرهم والجنسية في صفحات البحث في الخدمات، الإلكترونية، لتعود النتائج مُوضّحة حالة التأشيرة الحالية ومُقدّمي خدمات النقل والفنادق المتعاقدين معهم، ومدة إقامتهم حسب المدينة مع تاريخ بدء وانتهاء التأشيرة، كما يمكن للمعتمر أيضاً البحث عن وكلاء السفر المأذون لهم بدخول البلد والمدينة، وتسمح وزارة الحج لوكلاء السفر كل عام بناءً على أدائهم في الأعوام السابقة.
6. **تطبيق قراءة أساور الحجاج والمعتمرين:** ويعمل هذا التطبيق في قراءة الأساور الإلكترونية للحجاج والمعتمرين، ليساعد ممثلي الوكالات المعتمدة في تحديد حجاج الداخل والخارج الموجودين داخل المملكة العربية السعودية أثناء أداء مناسك الحج والعمرة. حيث يُصرّح ممثلي الوكالة المعتمدة بمسح الأساور الإلكترونية التي يرتديها الحجاج للحصول على المعلومات الشخصية الخاصة بهم، والمعلومات الخاصة بحزمة الخدمات المقدمة لهم، إضافة إلى معلومات لوجستية، ويهدف هذا التطبيق إلى تمكين ممثلي الوكالات المعتمدين من التعرف على حجاج الداخل والخارج وتوفير ممر سهل لهم لأداء جميع مناسك الحج، وكذلك التأكد من مدى التزام مقدمي الخدمة بتوفير الخدمات المتعاقد عليها.
7. **تطبيق مكة ثلاثي الأبعاد:** يعد تطبيق "مكة ثلاثي الأبعاد - رحلة تفاعلية إلى الإسلام" برنامجاً تعليمياً عن الحج والعمرة، يهدف إلى تعريف غير المسلمين بالإسلام، ويُقدّم التطبيق المُخصّص لأجهزة آبل (أنظمة IOS) وأندرويد، شرحاً تفاعلياً ثلاثي الأبعاد لغزوة الخندق وقصة أصحاب الفيل والهجرة النبوية. ويدعم تطبيق مكة ثلاثي الأبعاد، جهاز الواقع الافتراضي "أوكيولوس ريفت" من أجل إتاحة الانغماس التام في التجربة التفاعلية للتطبيق، يُعد هذا التطبيق جيداً حتى الآن من حيث قدراته التفاعلية ثلاثية الأبعاد عن الحج، غير أنه ما زال يحتاج إلى الكثير من التحديثات.
8. **تطبيق الحج للهواتف والأجهزة الذكية (مبرور):** هو تطبيق إرشادي يُساعد حجاج بيت الله الحرام بمكة المكرمة وزوّار مسجد رسول الله صلى الله عليه وسلم بالمدينة المنورة القادمين من مختلف دول العالم على أداء مناسك الحج والعمرة والزيارة بصورة صحيحة، ويُقدّم لهم خدماته بخمسة عشر لغة عالمية متمثلة في مكتبة تعليمية، مرئية ومسموعة ومقروءة متنوعة، وعدد من الخدمات المهمة الأخرى المُعينة للحجاج على أداء مناسكهم وببسر وسهولة كالأدعية المشروعة وخرائط المواقع الهامة وأرقام الطوارئ، ويُعد هذا التطبيق أحد المنتجات الرقمية للرئاسة العامة لهيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، ويتم تثبيت التطبيق على الهواتف الذكية عن طريق متجر تطبيقات أندرويد أو آيفون ويضم

التطبيق مجموعة من المواد المكتوبة (كالكتب، الكتيبات، المطويات)، والمواد المسموعة والمرئية التي تتناول عدة موضوعات في باب العقيدة، والفقه والمناسك وآداب الزيارة، وقد تم تحديث تطبيق مبرور ليكون مرتبطاً بمحتوى الرئاسة العامة للتوعية المركزي بمنصة زاد الحاج التوعوية، كما أُضيفت واجهة جديدة تُسهّل الاستخدام والوصول إلى المحتوى التوعوي وكافة خدمات التطبيق.

9. **منصات التواصل الإلكترونية:** عبارة عن منصة تفاعلية تُقدّم خدمات توعوية للحُجاج والمعتمرين والزُّوار وتُثبّت المحتوى عبر تقنية الواي فاي، حيث تُمكن المستفيد من تصفّح أو تحميل المحتوى التوعوي على هاتفه الخاص، وفُرتها الرئاسة في كافة مراكزها التوجيهية، كما تم توفيرها في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة، ومطار الطائف الدولي، ومحطة قطار الحرمين بمكة المكرمة ومطار الأمير محمد بن عبد العزيز بالمدينة المنورة.

10. **تطبيق Hajj Smart Id:** أولى التطبيقات الخاصة بوزارة الحج والعمرة في المملكة السعودية، وهو بمثابة مساعدة شاملة لكل ما يحتاجه الحاج، على سبيل المثال، يتضمن التطبيق دليل خرائط لكل المناطق المفترض زيارتها وأداء مناسكها أثناء أيام الحج المبارك، كذلك هناك خيار الاتصال بأرقام الطوارئ، وقسم خاص بوجبات الطعام على مدار اليوم، وقسم خاص بتنظيم مناسك الحج كل بوقته.

11. **المطوف مناسك الحج والعمرة:** تطبيق تعليمي تثقيفي توعوي لخدمة الحجاج والمعتمرين، وتعليمهم مناسك الحج والعمرة والزيارة وفق الصحيح الثابت من السنة، وبعيداً عن الأخطاء والمخالفات، وشرحها شرحاً مبسطاً بالسؤال المعينة من رسومات وخرائط توضيحية، فعلى سبيل المثال، يُجيز التطبيق مادة شرعية من قبل شرعيين ثقات لعرض المناسك المختلفة (الأفراد - القران - التمتع) من خلال قائمة خاصة بكل نسك لتوضيحه بالتفصيل، كذلك هناك أداة "حالة الزحام" في شعائر الحج الثلاث (الطواف - السعي - الجمرات) مما يساعد الحاج على أداء المناسك بسهولة، وكل ذلك يظل نقطة مما يوفره هذا التطبيق.

2.2. الدراسات السابقة:

في هذا الجزء سوف تتناول الدراسة بعض الدراسات السابقة المشابهة للدراسة الحالية بغرض الاستفادة منها في الدراسة الحالية، ومن هذه الدراسات:

- **دراسة الشريف (2021)** هدفت الدراسة إلى قياس درجة استخدام تطبيقات الأجهزة الذكية التي تم تطويرها لتسهيل وإيجاد حلول فعالة لتحسينها، ودورها في الحد من انتشار الفيروس، تم استخدام المنهج الوصفي وأداة جمع البيانات الممثلة في إجراء تحميل الاستبانات البحثية والتطبيقات عن طريق جمع البيانات من قبل الباحثة، على عينة موجهة لمنسوبي الجهات المعنية بلغت (250) شخصاً، وعينة من المستخدمين لتطبيقات، شملت المواطنين والمقيمين في المملكة، حيث بلغت العينة (708) أشخاص، وأظهرت النتائج وضوح خطوات التسجيل وسهولة استخدام الخدمات عبر تطبيق توكلنا واعتمرن، وكذلك ضرورة تحميل التطبيقات (توكلنا، تباعد، صحي) احترازياً للحد من انتشار فيروس كورونا بين المعتمرين والزوار، وتم استنتاج قلة الحاجة لوجود تطبيقات أخرى مساندة لما تتمتع به التطبيقات الحالية من دقة وسرعة ومرونة في الاستخدام؛ بالإضافة لاستيفائها جميع الخدمات التي يحتاجها المعتمر والزائر، ومن أهم التوصيات تمكين كبار السن من الحصول على الأجهزة الذكية واستخدام التطبيقات؛ ودمج تطبيق توكلنا واعتمرن.
- **دراسة الفايدي (2021)** تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التطبيقات الذكية على الرعاية الصحية في المستشفى الجامعي بجامعة الملك عبد العزيز بجدة، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، حيث تمثل مجتمع الدراسة جميع العاملين من أطباء وممرضين وإداريين وفنيين المدرجين في نظام وتطبيق شفاء بالمستشفى الجامعي، تم توزيع الاستبانة على جميع العاملين في المستشفى الجامعي والبالغ عددهم (355) وقد بلغ عدد الردود التي حصل عليها الباحث (316) وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، من أهمها أنه قد أصبح تطبيق شفاء قناة رئيسية فعالة للتواصل بين مقدمي خدمات الرعاية الصحية والمستفيدين، كما توصلت الدراسة إلى العديد من التوصيات، ومن أهمها ضرورة تهيئة وتدريب العاملين على استخدام التطبيقات الذكية بصورة جيدة، سن القوانين الصارمة التي تضمن كافة الحقوق للمستخدمين وتقليل المخاطر التي تواجه التطبيقات الذكية. كما أوصت الدراسة بضرورة مواكبة التقنيات الحديثة في مجال البرمجيات، والتي تحقق أهداف المستخدمين، وبناءها بصورة سهلة وجذابة حتى يتم استخدامها بالصورة المأمولة.
- **دراسة (Pardely & Nakra, Pardely, 2019)** سعت هذه الدراسة إلى التعرف على أهمية تدخل الهاتف الذكي لمختصّي الرعاية الصحية الذين غالباً ما يواجهون حياة الإنسان في خطر، لذا سعت هذه الدراسة إلى مساعدة المتخصصين في الرعاية الصحية على فهم دور التدخل للهواتف الذكية بشكل أفضل وأدق في سلوك النية لرعاية المرضى، واعتمد الباحث على المنهج الوصفي من خلال جمع البيانات الأولية مثل الأبحاث والمقالات العلمية المنشورة ذات العلاقة، إضافة إلى ذلك، يتدخل الهاتف في علاقة النية بالسلوك لرعاية المرضى في ثالث أوضاع وهي: التزاهة والتطبيقات والتواصل، لذا ساهمت هذه الدراسة إدارة المستشفيات والحكومات والمنظمات الأخرى في صياغة سياسية مناسبة لاستخدام الهواتف الذكية من قبل المتخصصين في الرعاية الصحية.
- **دراسة (Salehi, 2018)** هدفت هذه الدراسة إلى قياس تأثير استخدام الهواتف الذكية على الرعاية الصحية والتحقيق في قابلية تطبيق الهواتف الذكية السريرية الروتينية، وقد أجريت الدراسة على المستشفى الأكاديمي غرب مدينة أيوا بالولايات المتحدة الأمريكية، واعتمد الباحث على المنهج الوصفي الذي يركز على جميع البيانات اللازمة وتحليلها، وقسمت عناصر العينة المستهدفة إلى أطباء وممرضين والمعالجين الفيزيائيين الذين يستخدمون أجهزة

الاستدعاء الأبجدية الرقمية القائمة على الهواتف الذكية للتواصل، واعتمدت أداة الدراسة على (164) مشاركا، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أن 85 % من المشاركين أكدوا أن الهواتف الذكية تساهم في تحسين جودة اتصالات الرعاية الصحية وتعزيز سلامة المرضى، حيث يجد الأطباء أن الهواتف الذكية تساهم في تحديد أولويات المهام بشكل كبير فيما بينهم، إضافة إلى ذلك، مكنت الأجهزة الذكية من سهولة عمليات التسليم بين مقدمي الخدمات من خلال تبادل المعلومات في الهواتف الذكية، مما يوفر تمثيلاً خارجياً بين مقدمي الخدمات.

3. إجراءات الدراسة:

من خلال هذا الجزء بتعريف المنهج والإجراءات المتبعة في الدراسة، والذي يتضمن: تحديد المنهجية المتبعة، والمجتمع والعينة المستهدفة، والأدوات المستخدمة في جمع البيانات، والأدوات والعمليات الإحصائية التي ستستخدم في تحليل البيانات، وذلك على النحو التالي:

1.3. المنهج المستخدم في الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي الكمي في الدراسة الحالية، حيث أن استخدام هذا المنهج سيساهم في التوصل إلى الأهداف المرجوة والخروج بتوصيات ومقترحات تفيد في حل المشكلة التي قام عليها البحث، وقد أثبت هذا المنهج فعاليته في الوصول إلى نتائج جيدة في العديد من المجالات البحثية، ويُعرف المنهج الوصفي بأنه "مجموعة الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة أو الموضوع اعتماداً على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلًا كافيًا ودقيقًا لاستخلاص دلالتها والوصول إلى نتائج" (مطاوع والخليفة، 2014) وتفترض الباحثة أن استخدام هذا المنهج في الدراسة من شأنه أن يساعد في الوصول إلى أهداف هذه الدراسة.

2.3. مجتمع وعينة الدراسة:

الخطوة الأولى في البحوث هو تعريف مجتمع الدراسة المستهدف بالدراسة، وهو بمثابة وحدات محددة من العناصر الموجودة في المجتمع يستهدفهم الباحث بالدراسة (نوري، 2014)، يتكون مجتمع الدراسة من الموظفين العاملين بالهيئة العامة لشؤون الحرمين بالحرم المكي، وحيث أن المجتمع المستهدف بالدراسة يقدر بحوالي (2600) من الموظفين، أما العينة هي وحدات جزئية من المجتمع يتم اختيارها وفقاً لأسس وقواعد إحصائية محددة، وقد تم أخذ عينة عشوائية من مجتمع الدراسة وحيث أن العينة المناسبة في هذه الحالة هي ما نسبته (5%) من حجم المجتمع، وقد تم التوصل إلى استجابة (145) من الموظفين العاملين بالهيئة العامة لشؤون الحرمين بالحرم المكي ليمثل هذا العدد عينة الدراسة.

3.3. أداة الدراسة:

تم استخدام أداة الاستبيان كأداة لجمع البيانات لهذه الدراسة، وتعتبر الاستبانة من أكثر أدوات البحث انتشاراً واستخداماً في مجالات العلوم المختلفة، فهي أكثر فاعلية من حيث توفير الوقت وتقليل التكلفة، وإمكانية جمع البيانات عن أكبر عدد من الأفراد مقارنة بالوسائل الأخرى، كما أنها تسهل الإجابة على بعض الأسئلة التي تحتاج إلى وقت من قبل المبحوث، (نوري، 2014).

4.3. صدق وثبات أدوات الدراسة:

صدق الاتساق الداخلي (صدق البناء):

لحساب صدق الاتساق الداخلي فقد تم حساب معاملات الارتباط لبيرسون للعلاقة بين كل عبارة ودرجة المحور الذي تتبع له (Hair et al., 2006)، وجاءت النتائج كما في الجدول التالي:

جدول (1): صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة حسب المحاور

المحاور	م	معامل الارتباط بالمحور	الدلالة الإحصائية	م	معامل الارتباط بالمحور	الدلالة الإحصائية
مدى استخدام الأجهزة الذكية في عمليات الحج والعمرة والزيارة	1	.758**	0.000	5	.868**	0.000
	2	.596**	0.000	6	.912**	0.000
	3	.806**	0.000	7	.887**	0.000
	4	.915**	0.000	8	.764**	0.000
أهم المميزات التي يجب ان تحتويها التطبيقات التي تقدم للحجاج والمعتمرين أو الزائر أثناء التخطيط لأداء العمرة أو الزيارة وما الأثر المتوقع لذلك في ظل جائحة كورونا	1	.781**	0.000	5	.819**	0.000
	2	.783**	0.000	6	.803**	0.000
	3	.857**	0.000	7	.808**	0.000
	4	.847**	0.000	8	.737**	0.000
إيجابيات استخدام تطبيقات الهاتف الذكية لإصدار تصاريح الحج والعمرة والزيارة وما أثرها في الحد من انتشار فيروس كورونا	1	.822**	0.000	5	.788**	0.000
	2	.834**	0.000	6	.823**	0.000
	3	.825**	0.000	7	.732**	0.000
	4	.694**	0.000			
التحديات والمعوقات التي تواجه كل من مستخدمي التطبيقات والجهات المختصة لتنظيم الحج والعمرة والزيارة وما أثرها على تسهيل تنظيم الحج والعمرة والزيارة في ظل جائحة كورونا	1	.865**	0.000	6	.817**	0.000
	2	.888**	0.000	7	.800**	0.000
	3	.901**	0.000	8	.811**	0.000
	4	.884**	0.000	9	.841**	0.000
	5	.820**	0.000	10	.710**	0.000

(**) دالة عند مستوى معنوية (0.01)

من خلال الجدول (1) والذي يوضح نتائج صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة، وذلك بحساب معامل الارتباط لبيرون بين كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تتبع له العبارة، فنجد أن جميع معاملات الارتباط جاءت موجبة تتراوح بين (0.596 – 0.915) وهي قيم موجبة مرتفعة، وجميعها ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01) مما يشير إلى توفر صدق الاتساق الداخلي (صدق البناء) لأداة الدراسة، وبالتالي فإن العبارات في كل محور تقيس ما صُممت من أجله.

4. نتائج الدراسة وتفسيرها:

يتضمن هذا الفصل عرضاً للنتائج التي خرجت بها الدراسة، بناء على التحليل الإحصائي للبيانات التي تم جمعها بواسطة الاستبانة تحقيقاً للأهداف والاجابة على التساؤلات التي تم طرحها.

1.4. وصف عينة الدراسة:

جدول (2): توزيع العينة حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة المئوية
ذكر	77	% 53.1
أنثى	68	% 46.9
المجموع	145	% 100.0

يتضح من الجدول (2) أن أكثر من نصف عينة البحث بنسبة بلغت (% 53.1) هم ذكور، بينما بلغت نسبة الإناث (% 46.9).

جدول (3): توزيع العينة حسب العمر

العمر	العدد	النسبة المئوية
أقل من (30) سنة	30	% 20.7
من (30) سنة – > (40) سنة	49	% 33.8
من (40) سنة – > (50) سنة	51	% 35.2
من (50) سنة – > (60) سنة	12	% 8.3
(60) سنة فأكثر	3	% 2.1
المجموع	145	% 100.0

يتضح من الجدول (3) أن نسبة (% 35.2) من أفراد العينة في الفئة العمرية (40 – > 50 سنة)، وأن نسبة (% 33.8) في الفئة العمرية (30 – > 40 سنة)، وأن نسبة (% 20.7) في الفئة العمرية (أقل من 30 سنة)، وأن نسبة (% 8.3) في الفئة العمرية (50 – > 60 سنة).

جدول (4): توزيع العينة حسب المؤهل الدراسي

المؤهل الدراسي	العدد	النسبة المئوية
ثانوي	27	18.6 %
دبلوم	13	9.0 %
بكالوريوس	85	58.6 %
ماجستير	15	10.3 %
دكتوراه	5	3.4 %
المجموع	145	100.0 %

يتضح من الجدول (4) أن أكثر من نصف عينة الدراسة بنسبة (58.6%) مؤهلهم الدراسي (بكالوريوس)، وأن نسبة 18.6% مؤهلهم الدراسي (ثانوي)، وأن نسبة 10.3% مؤهلهم (ماجستير)، وأن نسبة 3.4% فقط مؤهلهم (دكتوراه).

جدول (5): توزيع العينة حسب سنوات الخبرة العملية

سنوات الخبرة	العدد	النسبة المئوية
1 > 5 سنوات	40	27.6 %
من 5 > 10 سنوات	21	14.5 %
من 10 > 15 سنة	27	18.6 %
من 15 سنة فأكثر	57	39.3 %
المجموع	145	100.0 %

يتضح من الجدول (5) أن نسبة (39.3%) من أفراد عينة الدراسة تبلغ سنوات خبرتهم (15 سنة فأكثر)، وأن نسبة 27.6% تبلغ خبرتهم (1 > 5 سنوات)، وأن نسبة 18.6% تبلغ خبرتهم (من 10 > 15 سنة)، وأن نسبة 14.5% تبلغ خبرتهم (من 5 > 10 سنوات).

2.4. الإجابة على تساؤلات الدراسة:

تم تحليل محاور أداة الدراسة، وذلك بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية تجاه كل عبارة من عبارات المحاور، وذلك كما يلي:

- الإجابة على السؤال الأول: ما مدى استخدام تطبيقات الأجهزة الذكية المحمولة ومدى مساهمتها في تسهيل تنظيم الحج والعمرة والزيرة في ظل جائحة كورونا؟
- تم تحليل عبارات المحور الأول في الاستبيان، وذلك بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على العبارات، وجاءت النتائج كما في الجدول التالي.

جدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على مدى استخدام الأجهزة الذكية في عمليات الحج والعمرة والزيرة مرتبة تنازلياً

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الترتيب
اغلب الحجاج والزوار والمعتنمين للحرمين الشريفين يستخدمون تطبيق (مناسكنا) بدرجة كبيرة ما يسهل عملية تنظيم الحج والعمرة والزيرة في ظل جائحة كورونا.	3.90	1.02	عالية	3
اغلب الحجاج والزوار والمعتنمين للحرمين الشريفين يستخدمون تطبيق (اعتمرنا) بدرجة كبيرة ما يسهل عملية تنظيم الحج والعمرة والزيرة في ظل جائحة كورونا.	4.63	0.63	عالية جداً	1
اغلب الحجاج والزوار والمعتنمين للحرمين الشريفين يستخدمون (تطبيقات أساور الحجاج) بدرجة كبيرة ما يسهل عملية تنظيم الحج والعمرة والزيرة في ظل جائحة كورونا.	3.87	1.08	عالية	4
اغلب الحجاج والزوار والمعتنمين للحرمين الشريفين يستخدمون (تطبيق مبرور) بدرجة كبيرة ما يسهل عملية تنظيم الحج والعمرة والزيرة في ظل جائحة كورونا.	3.47	1.12	عالية	7
اغلب الحجاج والزوار والمعتنمين للحرمين الشريفين يستخدمون (تطبيق سلام) بدرجة كبيرة ما يسهل عملية تنظيم الحج والعمرة والزيرة في ظل جائحة كورونا.	3.39	1.12	متوسطة	8
اغلب الحجاج والزوار والمعتنمين للحرمين الشريفين يستخدمون (تطبيق المطوف) بدرجة كبيرة ما يسهل عملية تنظيم الحج والعمرة والزيرة في ظل جائحة كورونا.	3.52	1.09	عالية	6
اغلب الحجاج والزوار والمعتنمين للحرمين الشريفين يستخدمون تطبيق (حج ذكي) بدرجة كبيرة ما يسهل عملية تنظيم الحج والعمرة والزيرة في ظل جائحة كورونا.	3.67	1.10	عالية	5
اغلب الحجاج والزوار والمعتنمين للحرمين الشريفين يستخدمون تطبيق (فتاوى الحج) بدرجة كبيرة ما يسهل عملية تنظيم الحج والعمرة والزيرة في ظل كورونا.	3.92	0.97	عالية	2
المتوسط العام للمحور	3.80		عالية	

الجدول (6) عبارة عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على عبارات المحور الأول (مدى استخدام الأجهزة الذكية في عمليات الحج والعمرة والزيارة)، فمن خلال المتوسط العام والذي بلغ (3.80) والذي يقع ضمن الفئة الرابعة (3.40 > 4.20) من مقياس ليكرت الخماسي والذي يشير إلى درجة موافقة عالية، كما نجد أن درجات الموافقة تدرجت بين عالية جداً ومتوسطة إلا أن غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون بدرجة عالية على مدى استخدام الأجهزة الذكية في عمليات الحج والعمرة والزيارة، ويشير إلى مدى تجانس استجابات أفراد العينة نحو عبارات المحور. كما نجد أن جميع عبارات المحور جاءت درجات الموافقة عليها عالية، وقد تم ترتيبها تنازلياً لتشير إلى أكثر العبارات التي حازت على درجة عالية من الموافقة، وهي (أغلب الحجاج والزوار والمُعتمرين للحرمين الشريفين يستخدمون تطبيق (اعتمرنا) بدرجة كبيرة ما يسهل عملية تنظيم العمرة والزيارة في ظل جائحة كورونا (بدرجة عالية جداً) - وإن أغلب الحجاج يستخدمون تطبيق (فتاوى الحج) بدرجة كبيرة ما يسهل عملية تنظيم الحج والعمرة والزيارة في ظل جائحة كورونا (بدرجة عالية)، بينما أقل العبارات موافقة هي (أغلب الحجاج والزوار والمُعتمرين للحرمين الشريفين يستخدمون تطبيق (سلام) بدرجة كبيرة ما يسهل عملية تنظيم الحج والعمرة والزيارة في ظل جائحة كورونا - بدرجة متوسطة).

- الإجابة على السؤال الثاني: ما أهم المميزات التي يجب أن تحتويها التطبيقات التي تقدم للحجاج والزوار والمُعتمرين أثناء التخطيط لأداء العمرة أو الزيارة أو الحج وما الأثر المتوقع لذلك في ظل جائحة كورونا؟
تم تحليل عبارات المحور الثاني في الاستبيان، وذلك بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على العبارات، وجاءت النتائج كما في الجدول التالي.

جدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على المميزات التي يجب أن تحتويها التطبيقات التي تقدم للحجاج والزوار والمُعتمرين والأثر المتوقع لذلك في ظل جائحة كورونا مرتبة تنازلياً

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الترتيب
تتميز الأجهزة الذكية في الحصول على خدمات الحج والزيارة والعمرة بسلاسة ما من شأنه تسهيل إجراءات الحج والعمرة والزيارة.	4.61	0.56	عالية جداً	1
تتميز تطبيقات خدمات ضيوف الرحمن بسهولة الاستخدام ما من شأنه تسهيل إجراءات الحج والعمرة والزيارة.	4.56	0.58	عالية جداً	3
باستخدام تطبيقات خدمات ضيوف الرحمن من المتوقع أن يسهل ذلك أداء المناسك بالشكل الصحيح ويقلل من الأخطاء.	4.50	0.65	عالية جداً	5
تتميز تطبيقات خدمات ضيوف الرحمن بأنها تختصر الوقت والجهد ما من شأنه تسهيل إجراءات الحج والعمرة والزيارة.	4.54	0.59	عالية جداً	4
تتميز تطبيقات الحج والعمرة في أنها تنشر الوعي بين الحجاج والمُعتمرين ومن المتوقع أن يسهل ذلك لأدائهم الحج والعمرة والزيارة.	4.59	0.52	عالية جداً	2
تتميز تطبيقات الحج والعمرة والزيارة بخاصية الكشف والتنبيه عن المصابين بفيروس كورونا ما من شأنه تسهيل إجراءات الحج والعمرة والزيارة.	4.48	0.68	عالية جداً	6
تتميز تطبيقات خدمات ضيوف الرحمن بأنها تغطي كل ما يحتاجه الزوار والمُعتمرين ومن شأن ذلك تسهيل الحج والعمرة والزيارة لهم.	4.35	0.72	عالية جداً	7
توفر استعلامات لتقديم خدمات الدعم الفني والتقني عند الحاجة للاستفسار عن أعطال ومشاكل استخدام التطبيقات ما من شأنه تسهيل إجراءات الحج والعمرة والزيارة.	4.33	0.78	عالية جداً	88
المتوسط العام للمحور	4.49		عالية جداً	

الجدول (7) عبارة عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني (المميزات التي يجب أن تحتويها التطبيقات التي تقدم للمُعتمرين أو الزائر أثناء التخطيط لأداء الحج أو العمرة أو الزيارة والأثر المتوقع لذلك في ظل جائحة كورونا)، فمن خلال المتوسط العام والذي بلغ (4.49) والذي يقع ضمن الفئة الخامسة (4.20 – 5.0) من مقياس ليكرت الخماسي والذي يشير إلى درجة موافقة عالية جداً، كما نجد أن غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون بدرجة عالية جداً على المميزات التي يجب أن تحتويها التطبيقات التي تقدم للمُعتمرين أو الزوار أو الحجاج أثناء التخطيط لأداء الحج أو العمرة أو الزيارة والأثر المتوقع لذلك في ظل جائحة كورونا، كما نجد أن قيمة الانحراف المعياري للمحور كاملاً بلغ (0.63) ويشير إلى مدى تجانس استجابات أفراد العينة نحو عبارات المحور. كما نجد أن جميع عبارات المحور جاءت درجات الموافقة عليها عالية جداً، وقد تم ترتيبها تنازلياً لتشير إلى أكثر العبارات التي حازت على درجة عالية جداً من الموافقة، وهي (تتميز الأجهزة الذكية في الحصول على خدمات الحج والزيارة والعمرة بسلاسة ما من شأنه تسهيل إجراءات الحج والزيارة والعمرة - تتميز تطبيقات الحج والعمرة والزيارة في أنها تنشر الوعي بين الحجاج والمُعتمرين ومن المتوقع أن يسهل ذلك لأدائهم الحج والزيارة والعمرة - تتميز تطبيقات خدمات ضيوف الرحمن بسهولة الاستخدام ما من شأنه تسهيل إجراءات الحج والزيارة والعمرة).

- الإجابة على السؤال الثالث: ما إيجابيات استخدام تطبيقات الهاتف الذكية لإصدار تصاريح الحج والزيرة والعمرة وما أثرها في الحد من انتشار فيروس كورونا؟

تم تحليل عبارات المحور الثالث في الاستبيان، وذلك بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على العبارات، وجاءت النتائج كما في الجدول التالي.

جدول (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على إيجابيات استخدام تطبيقات الهاتف الذكية لإصدار تصاريح الحج والزيرة والعمرة وما

أثرها في الحد من انتشار فيروس كورونا مرتبة تنازلياً				
العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الترتيب
من الإيجابيات أنه يمكن إضافة المزيد من الخدمات التي يحتاجها ضيوف الرحمن في تطبيقات الأجهزة الذكية.	4.51	0.62	عالية جداً	4
من إيجابيات استخدام التطبيقات أنها تساهم التحديثات المستمرة وإضافة خدمات جديدة للتطبيقات في تطوير وتحسين الأداء.	4.55	0.58	عالية جداً	2
من الإيجابيات تظافر الجهود بين الجهات يساعد في تحسين الخدمات المقدمة عبر التطبيقات.	4.57	0.55	عالية جداً	1
من الإيجابيات أنه يمكن دمج تطبيقات الحج والزيرة والعمرة المختلفة في تطبيق واحد شامل.	4.52	0.69	عالية جداً	3
من إيجابيات استخدام التطبيقات التقليل من الأخطاء والمخاطر التي تواجه الحجاج والزوار والمعتمرين.	4.43	0.65	عالية جداً	6
من إيجابيات تطبيقات الحج والزيرة والعمرة يمكن التعديل والإضافة على البرنامج والتطبيق في أي وقت.	4.46	0.69	عالية جداً	5
من إيجابيات التطبيقات سهولة الاستخدام من كافة الحجاج والزوار والمعتمرين بمختلف خصائصهم وتوجهاتهم.	4.30	0.78	عالية جداً	7
المتوسط العام للمحور	4.48		عالية جداً	

الجدول (8) عبارة عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثالث (إيجابيات استخدام تطبيقات الهاتف الذكية لإصدار تصاريح الحج والعمرة والزيرة وأثرها في الحد من انتشار فيروس كورونا)، فمن خلال المتوسط العام والذي بلغ (4.48) والذي يقع ضمن الفئة الخامسة (4.20 – 5.0) من مقياس ليكرت الخماسي والذي يشير إلى درجة موافقة عالية جداً، كما نجد أن غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون بدرجة عالية جداً على إيجابيات استخدام تطبيقات الهاتف الذكية لإصدار تصاريح الحج والعمرة والزيرة وأثرها في الحد من انتشار فيروس كورونا، كما نجد أن قيمة الانحراف المعياري للمحور كاملاً بلغ (0.65) ويشير إلى مدى تجانس استجابات أفراد العينة نحو عبارات المحور. كما نجد أن جميع عبارات المحور جاءت الموافقة عليها بدرجة عالية جداً، وقد تم ترتيبها تنازلياً لتشير إلى أكثر العبارات التي حازت على درجة عالية جداً من الموافقة، وهي (من الإيجابيات تظافر الجهود بين الجهات يساعد في تحسين الخدمات المقدمة عبر التطبيقات- من إيجابيات استخدام التطبيقات أنها تساهم التحديثات المستمرة وإضافة خدمات جديدة للتطبيقات في تطوير وتحسين الأداء- من الإيجابيات أنه يمكن دمج تطبيقات الحج والزيرة والعمرة المختلفة في تطبيق واحد شامل).

- الإجابة على السؤال الرابع: ما التحديات والمعوقات التي تواجه كل من مستخدمي التطبيقات والجهات المختصة لتنظيم الحج والزيرة والعمرة وما أثرها على تسهيل تنظيم الحج والزيرة والعمرة في ظل جائحة كورونا؟

تم تحليل عبارات المحور الرابع في الاستبيان، وذلك بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على العبارات. الجدول رقم (9) عبارة عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على عبارات المحور الرابع (التحديات والمعوقات التي تواجه كل من مستخدمي التطبيقات والجهات المختصة لتنظيم الحج والزيرة والعمرة)، فمن خلال المتوسط العام والذي بلغ (3.03) والذي يقع ضمن الفئة الثالثة (2.60 > 3.40) من مقياس ليكرت الخماسي والذي يشير إلى درجة موافقة متوسطة، كما نجد أن درجات الموافقة تدرجت بين عالية ومتوسطة إلا أن غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون بدرجة متوسطة على التحديات والمعوقات التي تواجه كل من مستخدمي التطبيقات والجهات المختصة لتنظيم الحج والزيرة والعمرة وأثرها على تسهيل تنظيم الحج والزيرة والعمرة في ظل جائحة كورونا، كما نجد أن قيمة الانحراف المعياري للمحور كاملاً بلغ (1.26) ويشير إلى مدى تجانس استجابات أفراد العينة نحو عبارات المحور. كما نجد أن معظم عبارات المحور جاءت الموافقة عليها بدرجة متوسطة، وقد تم ترتيبها تنازلياً لتشير إلى أكثر العبارات التي حازت على درجة عالية من الموافقة، وهي (ضعف خدمات الإنترنت يجعل من الصعوبة استخدام التطبيقات مما يؤثر على تنظيم الحج والزيرة والعمرة (بدرجة عالية) - تواجه التطبيقات ضغط عالي من المستخدمين مما يسبب في أعطال ومشكلات تقنية مما يؤثر على تنظيم الحج والزيرة والعمرة (بدرجة عالية)، بينما أقل العبارات موافقة هي (طريقة تحميل تطبيقات الحج

والعمرة من المتجر صعبة مما يؤثر على تنظيم الحج والزيارة والعمرة (بدرجة متوسطة)- تساهم تطبيقات الحج والزيارة والعمرة في زيادة الأعباء المالية على الحاج والمعتمر والزائر مما يؤثر على تنظيم الحج والزيارة والعمرة (بدرجة متوسطة).

جدول (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على التحديات والمعوقات التي تواجه كل من مستخدمي التطبيقات والجهات المختصة لتنظيم الحج والزيارة والعمرة مرتبة تنازلياً

الترتيب	الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
9	متوسطة	1.29	2.71	طريقة تحميل تطبيقات الحج والزيارة والعمرة من المتجر صعبة مما يؤثر على تنظيم الحج والزيارة والعمرة.
8	متوسطة	1.25	2.76	خطوات عملية التسجيل في التطبيقات صعبة مما يؤثر على تنظيم الحج والزيارة والعمرة.
7	متوسطة	1.31	2.79	طريقة استخدام الخدمات في تطبيقات الحج والزيارة والعمرة صعبة مما يؤثر على تنظيم الحج والزيارة والعمرة.
6	متوسطة	1.28	2.87	صعوبة التغلب على مشكلات تطبيقات الحج والزيارة والعمرة مما يؤثر على تنظيم الحج والزيارة والعمرة.
3	متوسطة	1.24	3.26	قلة اللغات المستخدمة في تطبيقات الحج والزيارة والعمرة مما يؤثر على تنظيم الحج والزيارة والعمرة.
5	متوسطة	1.29	3.11	صعوبة استخدام التطبيقات لكل الفئات العمرية من ذكور وإناث مما يؤثر على تنظيم الحج والزيارة والعمرة.
2	عالية	1.21	3.41	تواجه التطبيقات ضغط عالي من المستخدمين مما يسبب في أعطال ومشكلات تقنية مما يؤثر على تنظيم الحج والزيارة والعمرة.
10	متوسطة	1.26	2.63	تساهم تطبيقات الحج والعمرة في زيادة الأعباء المالية على الحاج والمعتمر والزائر مما يؤثر على تنظيم الحج والزيارة والعمرة.
4	متوسطة	1.25	3.19	توجد مشكلات تقنية عند استخدام تطبيقات الحج والزيارة والعمرة مما يؤثر على تنظيم الحج والزيارة والعمرة.
1	عالية	1.25	3.59	ضعف خدمات الانترنت يجعل من الصعوبة استخدام التطبيقات مما يؤثر على تنظيم الحج والزيارة والعمرة.
متوسطة		3.03		المتوسط العام للمحور

- الإجابة على السؤال الخامس: ما آراء عينة الدراسة حول درجة استخدام تطبيقات الأجهزة الذكية المحمولة ومدى مساهمتها في تسهيل تنظيم الحج والزيارة والعمرة في ظل جائحة كورونا وفقاً لمتغيرات: الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة؟ تم إجراء اختبار (ت) للعينات المستقلة وتحليل التباين الأحادي (ANOVA) لدراسة الفروق في محاور الدراسة وفقاً للبيانات الأولية لأفراد العينة، وذلك كما يلي:

جدول (10): نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة للفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة حول محاور أداة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس

المحاور	الجنس	حجم العينة	المتوسط الحسابي	قيمة (T)	مستوى الدلالة
مدى استخدام الأجهزة الذكية في عمليات الحج والعمرة والزيارة	ذكر	77	3.90	1.671	0.097
	أنثى	68	3.68		
المميزات التي يجب أن تحتويها التطبيقات التي تقدم للمعتمرين أو الزائر أو الحاج أثناء التخطيط لأداء الحج والزيارة والعمرة	ذكر	77	4.58	2.031	0.044
	أنثى	68	4.41		
إيجابيات استخدام تطبيقات الهاتف الذكية لإصدار تصاريح الحج والزيارة والعمرة	ذكر	77	4.57	2.310	0.022
	أنثى	68	4.37		

الجدول (10) اختبار (ت) للعينات المستقلة للفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة حول محوري أداة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس، ومن خلال مقارنة قيم الدلالة الإحصائية مع مستوى المعنوية (0.05) نجد أنه: بلغت قيمة الاختبار (ت) المقابل للمحور (المميزات التي يجب أن تحتويها التطبيقات التي تقدم للمعتمرين أو الزائر أو الحاج أثناء التخطيط لأداء الحج والزيارة والعمرة) بلغت (2.031) بقيمة دلالة إحصائية (0.044) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05)، وبالتالي فإنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) في إجابات أفراد العينة نحو (المميزات التي يجب أن تحتويها التطبيقات التي تقدم للمعتمرين أو الزوار أو الحاج أثناء التخطيط لأداء الحج والزيارة والعمرة) وفقاً لمتغير الجنس، وهذه الفروق لصالح الذكور بالمتوسط الحسابي الأعلى. كما بلغت قيمة الاختبار (ت) المقابل للمحور (إيجابيات استخدام تطبيقات الهاتف الذكية لإصدار تصاريح الحج والزيارة والعمرة) بلغت (2.310) بقيمة دلالة إحصائية (0.022) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05)، وبالتالي فإنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) في إجابات أفراد العينة نحو (إيجابيات استخدام تطبيقات الهاتف الذكية لإصدار تصاريح الحج والزيارة والعمرة) وفقاً لمتغير الجنس، وهذه الفروق لصالح الذكور بالمتوسط الحسابي الأعلى. بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة نحو (مدى استخدام الأجهزة

الذكية في عمليات الحج والعمرة والزيرة) وفقاً لمتغير الجنس- حيث أن قيمة الدلالة الإحصائية المقابلة للمحور بلغت (0.097) وهي أكبر من مستوى المعنوية (0.05).

أما الجدول (11) فيوضح نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة حول محاور أداة الدراسة وفقاً لمتغير الخبرة العملية، ومن خلال مقارنة قيم الدلالة الإحصائية مع مستوى المعنوية (0.05) نجد أن جميع قيم الدلالة الإحصائية المقابلة للمحاور جاءت أكبر من مستوى المعنوية (0.05)، وبالتالي فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول محاور أداة الدراسة وفقاً لمتغير الخبرة العملية.

جدول (11): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة حول محاور أداة الدراسة وفقاً لمتغير الخبرة العملية

المحاور	مصادر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة
مدى استخدام الأجهزة الذكية في عمليات الحج والعمرة والزيرة	بين المجموعات	2.2	3	0.73	1.07	0.362
	داخل المجموعات	95.9	141	0.68		
	الكلية	98.1	144			
المميزات التي يجب أن تحتويها التطبيقات التي تقدم للمعتمرين أو الزوار أو الحجاج أثناء التخطيط لأداء الحج والزيرة والعمرة	بين المجموعات	0.2	3	0.07	0.27	0.846
	داخل المجموعات	37.0	141	0.26		
	الكلية	37.2	144			
إيجابيات استخدام تطبيقات الهاتف الذكية لإصدار تصاريح الحج والزيرة والعمرة	بين المجموعات	0.7	3	0.22	0.85	0.466
	داخل المجموعات	37.0	141	0.26		
	الكلية	37.7	144			

بينما الجدول (12): يوضح نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة حول محاور أداة الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل الدراسي، ومن خلال مقارنة قيم الدلالة الإحصائية مع مستوى المعنوية (0.05) نجد أن جميع قيم الدلالة الإحصائية المقابلة للمحاور جاءت أكبر من مستوى المعنوية (0.05)، وبالتالي فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول محاور أداة الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل الدراسي.

جدول (12): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة حول محاور أداة الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل الدراسي

المحاور	مصادر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة
مدى استخدام الأجهزة الذكية في عمليات الحج والعمرة والزيرة	بين المجموعات	3.3	4	0.82	1.21	0.311
	داخل المجموعات	94.8	140	0.68		
	الكلية	98.1	144			
المميزات التي يجب أن تحتويها التطبيقات التي تقدم للمعتمرين أو الزوار أو الحجاج أثناء التخطيط لأداء الحج والزيرة والعمرة	بين المجموعات	2.0	4	0.51	2.04	0.093
	داخل المجموعات	35.2	140	0.25		
	الكلية	37.2	144			
إيجابيات استخدام تطبيقات الهاتف الذكية لإصدار تصاريح الحج والزيرة والعمرة	بين المجموعات	2.7	4	0.66	1.62	0.236
	داخل المجموعات	35.0	140	0.41		
	الكلية	37.7	144			

5. نتائج وتوصيات الدراسة:

1.5. نتائج الدراسة:

أظهرت الدراسة وبناء على تحليل استبانة الدراسة النتائج التالية:

- تتكون العينة من (145) الموظفين العاملين بالهيئة العامة لشؤون الحرمين بالحرم المكي، وأظهرت النتائج أن أكثر من نصف عينة البحث بنسبة بلغت (53.1%) هم ذكور، وأن نسبة (35.2%) من أفراد العينة في الفئة العمرية (40 > 50 سنة)، وأن أكثر من نصف عينة الدراسة بنسبة (58.6%) مؤهلهم الدراسي (بكالوريوس)، وأن نسبة (39.3%) من أفراد عينة الدراسة تبلغ سنوات خبرتهم (15 سنة فأكثر).
- أظهرت النتائج أن غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون بدرجة عالية على مدى استخدام الأجهزة الذكية في عمليات الحج والعمرة والزيرة، وذلك من خلال:

1. أن أغلب الزوار والمعتمرين والحجاج للحرمين الشريفين يستخدمون تطبيق (اعتمرنا) بدرجة كبيرة ما يسهل عملية تنظيم الحج والزيرة

والعمرة في ظل جائحة كورونا.

2. أغلب الزوار والمعتمرين والحجاج للحرمين الشريفين يستخدمون تطبيق (فتاوى الحج) بدرجة كبيرة ما يسهل عملية تنظيم الحج والعمرة والزيارة في ظل جائحة كورونا.

3. أغلب الزوار والمعتمرين والحجاج للحرمين الشريفين يستخدمون تطبيق (مناسكنا) بدرجة كبيرة ما يسهل عملية تنظيم الحج والعمرة والزيارة في ظل جائحة كورونا.

• أظهرت النتائج أن غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون بدرجة عالية جداً على المميزات التي يجب أن تحتويها التطبيقات التي تقدم للزوار والمعتمرين والحجاج أثناء التخطيط لأداء الحج والعمرة والزيارة والأثر المتوقع لذلك في ظل جائحة كورونا، وذلك من خلال:

1. تتميز الأجهزة الذكية في الحصول على خدمات الحج والعمرة والزيارة بسلاسة ما من شأنه تسهيل إجراءات الحج والعمرة والزيارة.

2. تتميز تطبيقات الحج والعمرة والزيارة في أنها تنشر الوعي بين الحجاج ومن المتوقع أن يسهل ذلك لأدائهم الحج والعمرة والزيارة.

3. تميز تطبيقات خدمات ضيوف الرحمن بسهولة الاستخدام ما من شأنه تسهيل إجراءات الحج والعمرة والزيارة.

• أظهرت النتائج أن غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون بدرجة عالية جداً على إيجابيات استخدام تطبيقات الهاتف الذكية لإصدار تصاريح الحج والعمرة والزيارة وأثرها في الحد من انتشار فيروس كورونا، وذلك من خلال:

1. من الإيجابيات تظافر الجهود بين الجهات يساعد في تحسين الخدمات المقدمة عبر التطبيقات.

2. من إيجابيات استخدام التطبيقات أنها تساهم التحديثات المستمرة وإضافة خدمات جديدة للتطبيقات في تطوير الأداء.

3. من الإيجابيات أنه يمكن دمج تطبيقات الحج والعمرة والزيارة المختلفة في تطبيق واحد شامل.

• أظهرت النتائج أن غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون بدرجة متوسطة على التحديات والمعوقات التي تواجه كل من مستخدمي التطبيقات والجهات المختصة لتنظيم الحج والعمرة والزيارة وأثرها على تسهيل تنظيم الحج والعمرة والزيارة في ظل جائحة كورونا، وذلك من خلال:

1. ضعف خدمات الانترنت يجعل من الصعوبة استخدام التطبيقات مما يؤثر على تنظيم الحج والعمرة والزيارة.

2. تواجه التطبيقات ضغط عالي من المستخدمين مما يسبب في أعطال ومشكلات تقنية مما يؤثر على تنظيم الحج والعمرة والزيارة.

3. قلة اللغات المستخدمة في تطبيقات الحج والعمرة والزيارة مما يؤثر على تنظيم الحج والعمرة والزيارة.

• توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) في إجابات أفراد العينة نحو (المميزات التي يجب أن تحتويها التطبيقات التي تقدم للمعتمرين أو الزوار أو الحجاج أثناء التخطيط لأداء الحج والعمرة والزيارة) وفقاً لمتغير الجنس، وهذه الفروق لصالح الذكور بالمتوسط الحسابي الأعلى.

• توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) في إجابات أفراد العينة نحو (إيجابيات استخدام تطبيقات الهاتف الذكية لإصدار تصاريح الحج والعمرة والزيارة) وفقاً لمتغير الجنس، وهذه الفروق لصالح الذكور بالمتوسط الحسابي الأعلى.

• لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة نحو (مدى استخدام الأجهزة الذكية في عمليات الحج والعمرة والزيارة) وفقاً لمتغير الجنس.

• لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول محاور أداة الدراسة وفقاً لمتغير الخبرة العملية.

• لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول محاور أداة الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل الدراسي.

2.5. توصيات الدراسة:

بناء على نتائج هذه الدراسة فإن الباحثة توصي بما يلي:

- العمل على حل المشكلات التقنية أثناء استخدام تطبيقات الحج والعمرة والزيارة.
- البحث على تحميل تطبيقات الأجهزة الذكية (توكلنا، تباعد، صحي) احترازاً للحد من انتشار فيروس كورونا والأمراض المعدية.
- استخدام وسائل التواصل الاجتماعي والإذاعية والتلفاز للدعاية لمثل هذه التطبيقات التي تخدم ضيوف الرحمن.
- مساعدة كبار السن عبر مرشدين للحصول على هذه التطبيقات وطريقة استخدامها.
- توفير مراكز خدمات فنية في كافة الأماكن المقدسة لتقديم الإرشاد والمعالجة التقنية لضيوف الرحمن عند حصول أي أعطال فنية أو تقنية عند استخدام التطبيقات عبر جوالهم.
- الإكثار من إنتاج الرسائل الإرشادية التوعوية المختلفة عن الحج والعمرة والزيارة والأزمات من خلال البرامج التطبيقية المتخصصة في خدمة ضيوف الرحمن.
- توسعة شبكات الهاتف المحمول وزيادة كفاءتها لتغطي كافة الأماكن المقدسة وتستوعب الطلب الزائد عليها أوقات الذروة.
- سن القوانين الصارمة التي تضمن كافة الحقوق للمستخدمين والمؤسسات وتقليل المخاطر التي تواجه التطبيقات الذكية.

- إجراء دراسات مستقبلية حول التحديات التي تواجه مطوري التطبيقات والجهات الرسمية التي أطلقتها لخدمة ضيوف الرحمن إجراء دراسات مستقبلية متعمقة لإيجابيات وسلبيات استخدام تطبيقات الحج والعمرة والزيرة، ووضع الحلول والمقترحات لمعالجة أي قصور.
- عقد دورات تدريبية لمتخصصين وفنيين في التعامل مع برامج الهاتف بشكل عام، وبرامج الحج والعمرة والزيرة بشكل خاص، وذلك بهدف تقديم الدعم الفني لضيوف الرحمن أثناء أداء مناسك الحج والعمرة والزيرة.
- تصميم وبناء منصة إلكترونية للطاقة الاستيعابية لحجز الرحلات الترددية للحج والعمرة والزيرة وفقاً لأماكن أداء النسك وشبكة الطرق والموارد المتاحة.
- مستقبلاً تقترح الباحثة للباحثين دراسة متغيرات أخرى لم يتم التطرق لها في الدراسات الحالية لقياس أثر الأجهزة الذكية في الحج والعمرة والزيرة.
- تقترح الدراسة أيضاً للباحثين المستقبليين تحديد مجتمعات دراسة أخرى لياس أثر الأجهزة الذكية على الأداء المؤسسي، أو على التميز المؤسسي.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

1. الأغا، إياد محمد القاسم. (2015). *أساسيات برمجة تطبيقات الهواتف الذكية باستخدام نظام أندرويد*. الكلية الجامعية للعلوم التطبيقية. غزة، فلسطين.
2. تطبيق اعتمرنا. (2021). *اعتمرنا*. متجر قوقل بلاي. <https://play.google.com>
3. حميض، شهد طارق. (2013). *واقع تصميم المستخدم في تطبيقات الهواتف الذكية*. رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في التصميم الجرافيكي، كلية العمارة والتصميم، قسم التصميم الجرافيكي، جامعة الشرق الأوسط، 2392.
4. رمضان، تسامي وعبد، أنوار. (2018). *مدى استخدام الطلبة للهواتف الذكية بهدف الحصول على المعلومات: طلبة كلية الإعلام وكلية تكنولوجيا المعلومات في جامعة النجاح الوطنية أنموذج*. جامعة النجاح الوطنية، نابلس، <https://cutt.us/6lhh9>
5. زهر، سوزان. (2016). *مهارات الطالب في استخدام الهواتف الذكية للوصول إلى مصادر المعلومات، دراسة مقارنة بين كليتي الطب والآداب في جامعة بيروت العربية*.
6. سبق، صحيفة. (2021). *الحج: أكثر من 15 مليون مستفيد من تطبيق (اعتمرنا) ونموذج العمرة*. الرياض، <https://sabq.org/NYT5GH>
7. الشريف، حنين مشهور شاهر البركاتي. (2021). *دراسة درجة استخدام تطبيقات الأجهزة الذكية المحمولة ومساهمتها في تسهيل تنظيم العمرة والزيرة في ظل جائحة كورونا*. *المجلة العلمية لكلية التربية بجامعة أسيوط: إدارة البحوث والنشر العلمي*، 37(7).
8. العيضاني، محمد بن ذعار. (2015). *أثر استخدام بعض تطبيقات الأجهزة الذكية في تنمية مهارات التحدث باللغة الانجليزية لدى طالب الصف الثالث الثانوي*. رسالة ماجستير منشورة، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.
9. الفايد، أحمد عطية ربيع. (2021). *أثر التطبيقات الذكية على الرعاية الصحية، المجلة العربية للنشر العلمي (A/SP)*، 2(32).
10. مطاوع، ضياء الدين محمد والخليفة، حسن جعفر. (2014). *مبادئ البحث ومهاراته في العلوم التربوية والنفسية والاجتماعية*. مكتبة المتنبي.
11. موقع تطبيق توكلنا: <https://ta.sdaia.gov.sa/en/index>
12. نوري، محمد عثمان الأمين. (2014). *تصميم البحوث في العلوم الاجتماعية والسلوكية، خطوات البحث العلمي (الجزء الأول)*. دار خوارزم العلمية للنشر والتوزيع.
13. واس، وكالة الأنباء السعودية (2021). *عام / دليل التطبيقات الحكومية*. مركز التواصل الحكومي يقدم الإصدار الأول من <https://www.sa/viewfullstory.php?lang=ar&newsid=2022850>
14. وزارة الحج والعمرة (2021). *جهود المملكة في الحرمين، وزارة الحج والعمرة*. <https://hajministry/status/1358383114003877892?s=24>
15. وزان، عبد العزيز. (2021). *وكيل وزارة الحج والعمرة في الإيجاز الدوري*. <https://twitter.com/cgcsaudi/status/1311351372491763719?s=24>

ثانيًا: المراجع الأجنبية:

1. ABLresearch. (2012). *Smartphone Users Worldwide will download 37 Apps on Average in 2012, Long Term Trend is Downward*. London: UK. <https://www.abiresearch.com/press/smartphone-users.worldwide-will-download-37-apps-o>
2. Hair, J., Black, W., Babin, B., Anderson, R., & Tatham, R. (2006). *Multivariate data analysis* (6th ed.). Upper Saddle River, N.J.: Pearson Prentice Hall.
3. Kafai, Y. B. & Burke, Q. (2013). Computer Programming Goes Back to School. *Phi Delta Kappan*, 95(1), 61-65. <https://doi.org/10.1177/003172171309500111>
4. Morris, N. P., Lambe, J., Cicconet, J. & Swinnerton, B. (2016). Mobile Technology: Students Perceived Benefits of Apps for Learning Neuroanatomy. *Journal of Computer Assisted Learning*, 32(5), 430- 442. <https://doi.org/10.1111/jcal.12144>
5. Nakra, N. & Pandey, M. (2019). Smartphone as an intervention to intention-behavior of patient care. *Health policy and technology*, 8(2), 143-150. <https://doi.org/10.1016/j.hlpt.2019.05.002>
6. Salehi, H. P. (2018). Smartphone for Healthcare Communication. *Journal of Healthcare communications*. 3(3), 1-5. <https://doi.org/10.4172/2472-1654.100144>

The Extent of Using Smart Devices Which Contribute for Hajj, Umrah and Visits Operations

Kholoud Bint Hussein ibn Saeed Alobaidi AL Maliki

Master of Hajj and Umrah Business Administration, College of Business Administration, Umm Al-Qura University, Public Security, Special Force for the Security of the Grand Mosque, Hajj and Umrah Security, KSA
ro00ozaa12345@gmail.com

Turki Mohamed Habeebullah

Professor at The Institute of the Two Holy Mosques for Hajj and Umrah Research, Umm Al-Qura University, KSA
tmhabeebullah@uqu.edu.sa

Received: 4/7/2022

Revised: 24/7/2022

Accepted: 6/8/2022

DOI: <https://doi.org/10.31559/GJEB2022.12.5.4>

Abstract: The study aimed at identifying the reveal of the extent to which smart devices are used in Hajj, Umrah and visits operations. It also aimed at identifying the features that must be contained in the applications that are provided to pilgrims, or visitors while planning to perform Hajj, Umrah or visit, and what is the expected impact of this in light of the Corona pandemic. The researchers used the descriptive approach, the questionnaire was used as a tool for the study, and the study population included all employees working at the General Authority for the Holy Mosques in Mecca. A random sample was selected from the community, the sample amounted to (145) employees of the General Authority for the Affairs of the Two Holy Mosques in the Grand Mosque in Makkah. One of the most important results of the study is that the majority of the study sample highly agree on the extent to which smart devices are used in the Hajj, Umrah and visit operations. Most of the visitors and pilgrims to the Two Holy Mosques use applications (Umrah, Hajj Fatwas, and Rituals) to a large extent, which facilitates the process of organizing Umrah and visitation in light of the Corona pandemic. The results also showed that the majority of the study sample agreed with a very high degree on the advantages of using smart phone applications to issue Umrah and visit permits and their impact on limiting the spread of the Corona virus. Finally, the study recommended that it is necessary to work on solving technical problems while using the Hajj, Umrah and visit applications, and also recommended educating the pilgrims and the Tafweej offices of the importance of downloading these applications to facilitate the process of Hajj, Umrah and visits. The study also recommended increasing the production of educational guidance messages about Hajj, Umrah and crises, through applied programs specialized in serving the pilgrims.

Keywords: Smart Devices; Hajj, Umrah and Visit Operations; The Grand Mosque.

References:

1. Al'yadany, Mhmd Bn D'ar. (2015). Athr Astkhdam B'd Ttbyqat Alajhzh Aldkyh Fy Tnmyt Mharat Althdth Ballghh Alanjlyzyh Lda Talb Als Althalth Althanwy. Rsalt Majstyr Mnshwrh, Jam't Am Alqra, Almmkh Al'rbyh Als'wdyh.
2. Alagha, Ayad Mhmd Alqasm. (2015). Asasyat Brmjh Ttbyqat Alhwatf Aldkyh Bastkhdam Nzam and Rwyd. Alklyh Aljam'yh Ll'lwm Alttbyqyh. Ghzh, Flstyn.
3. Alfaydy, Ahmd 'tyh Rby'. (2021). Athr Alttbyqat Aldkyh 'la Alr'ayh Alshyh, Almjhl Al'rbyh Llnshr Al'lmy(Ajsp): 2.(32).
4. Hmyd, Shhd Tarq. (2013). Waq' Tsmym Almstkhdm Fy Ttbyqat Alhwatf Aldkyh. Rsalh Mqdmh Lnyl Shhadh Almajstyr Fy Altsmym Aljrafyky, Klyt Al'marh Waltsmym, Qsm Altsmym Aljrafyky, Jam't Alshrq Alawst, 2392.
5. Mtaw', Dya' Aldyn Mhmd Walkhlyfh, Hsn J'fr. (2014). Mbad' Albhth Wmharath Fy Al'lwm Altrbwyh Walnfsyh Walajtma'yh. Mktbt Almtbnby.
6. Mwq' Ttbyq Twklna: <https://ta.sdaia.gov.sa/en/index>

7. Nwry, Mhmd 'thman Alamyn. (2014). Tsmym Albhwth Fy Al'lwm Alajtmayh Walslwkyh, Khtwat Albhth Al'lmy (Aljz' Alawl). Dar Khwarzm Al'lmyh Llnshr Waltwzye.
8. Rmdan, Tsamy W'bdh, Anwar. (2018). Mda Astkhdam Altltb Llhwtatf Aldkyh Bhdf Alhswl 'la Alm'lwmnat: Tlbt Klyt Al'lam Wklyt Tknwlwja Alm'lwmnat Fy Jam't Alnjah Alwtynyh Anmwdj. Jam't Alnjah Alwtynyh, Nabls, <https://cutt.us/6lhh9>
9. Sbq, Shyfh. (2021). Alhj: Akthr Mn 15 Mlywn Mstfyd Mn Ttbyq (A'tmrna) Wnmwdj Al'mrh. Alryad, <https://sabq.org/nyt5gh>
10. Alshryf, Hnyn Mshhwr Shahr Albrkaty. (2021). Drast Drjt Astkhdam Ttbyqat Alajhzh Aldkyh Almhmwlh Wmsahmtha Fy Tshyl Tnzym Al'mrh Walzyarh Fy Zl Ja'ht Kwrwna. Almjil Al'lmyh Lklyh Altrbyh Bjam't Asywt: Edart Albhwth Walnshr Al'lmy, 37.(7)
11. Ttbyq A'tmrna. (2021). A'tmrna. Mtjr Qwql Blay. <https://play.google.com>
12. Was, Wkalh Alanba' Als'wdy (2021). 'am / "Dlyl Alttbyqat Alhkwmyh. Mrkz Altwasl Alhkwmy Yqdm Alesdar Alawl Mn <https://www.sa/viewfullstory.php?lang=ar&newsid=2022850>.
13. Wzan, 'bd Al'zyz. (2021). Wkyl Wzart Alhj Wal'mrh Fy Aleyjaz Aldwry. <https://twitter.com/cgcsaudi/status/1311351372491763719?s=24>.
14. Wzart Alhj Wal'mrh (2021). Jhwd Almmlkh Fy Alhrmyn, Wzarh Alhj Wal'mrh. <https://hajministry/status/1358383114003877892?s=24>
15. Zhr, Swzan. (2016). Mharat Altalb Fy Astkhdam Alhwatf Aldkyh Llswl Ela Msadr Alm'lwmnat, Drash Mqarnh Byn Klyty Altb Waladab Fy Jam't Byrwt Al'rbyh.

تأثير تحقيق أبعاد الشمول المالي على الأداء المصرفي في فلسطين

أحمد يحيى محمد شاهين

الجامعة الإسلامية في غزة- فلسطين

ياسر عبد طه الشرفا

قسم إدارة الأعمال- كلية التجارة
الجامعة الإسلامية في غزة- فلسطين
yshorafa@iugaza.edu.ps

قبول البحث: 2022/8/6

مراجعة البحث: 2022/6/7

استلام البحث: 2022 /5/8

DOI: <https://doi.org/10.31559/GJEB2022.12.5.5>



This file is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

تأثير تحقيق أبعاد الشمول المالي على الأداء المصرفي في فلسطين

ياسر عبيد طه الشرفا

قسم إدارة الأعمال- كلية التجارة- الجامعة الإسلامية في غزة- فلسطين
yshorafa@iugaza.edu.ps

أحمد يحيى محمد شاهين

الجامعة الإسلامية في غزة- فلسطين

استلام البحث: 2022/5/8 مراجعة البحث: 2022/6/7 قبول البحث: 2022/8/6 DOI: <https://doi.org/10.31559/GJEB2022.12.5.5>

الملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير تحقيق أبعاد الشمول المالي على الأداء المصرفي في فلسطين، وذلك من خلال العمل على وصول واستخدام وانتشار هذه الخدمات وجودتها والتمثلة في مؤشرات (تطور ودائع العملاء، تطور عدد فروع ومكاتب المصارف، تطور عدد من يملكون حسابات بنكية، تطور عدد بطاقات الصراف الآلي، تطور عدد أجهزة الصرافات الآلية وعدد أجهزة نقاط البيع POS)، وقد تم قياس الأداء المصرفي باستخدام مؤشرات القياس المالية التالية (العائد على الأصول ROA، العائد على حقوق الملكية ROE) حيث تم الاستناد إلى التقارير المالية السنوية والإحصاءات المنشورة الصادرة عن سلطة النقد الفلسطينية والخاصة بالبنوك محل البحث خلال الفترة الزمنية من عام (2001) حتى عام (2021) تشمل فترة ما قبل وما بعد تطبيق أبعاد الشمول المالي في المصارف الفلسطينية، ولأغراض البحث تم استخدام الاختبارات الإحصائية اللازمة في هذا الخصوص وهي نموذج الإنحدار الخطي المتعدد، ونموذج اختبار T-Test. وتم المقارنة بين متوسط البيانات المالية للفترة ما قبل تطبيق الشمول المالي مع متوسط البيانات المالية للفترة بعد تطبيق الشمول المالي. وكان من أهم نتائج الدراسة وجود تأثير لأبعاد تطبيق الشمول المالي على الأداء المصرفي في فلسطين، من حيث وجود نمو وتطور في كافة المؤشرات المصرفية التي انعكس أثرها على زيادة العوائد المصرفية المتحققة وكان النمو للعائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية أكبر من النمو للعائد على التسهيلات الائتمانية والعائد على الإستثمار. وأوصت الدراسة بتعزيز عمليات الشمول المالي في فلسطين ووضع الآليات اللازمة لدعم تطبيقه في المصارف بما يتناسب مع تحقيق مكاسب مقبولة للمصارف والعملاء وأصحاب رؤوس الأموال على حد سواء، كما أوصت الدراسة بضرورة اهتمام القطاع المصرفي بتحسين طرق إدارة أموال المودعين من خلال التنوع وابتكار خدمات مصرفية متطورة تواكب مستوى الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك في الدول المتقدمة.

الكلمات المفتاحية: الشمول المالي، الأداء المصرفي، القطاع المصرفي الفلسطيني.

المقدمة:

بدأ الاهتمام بموضوع الشمول المالي أعقاب الأزمة المالية العالمية التي تفجرت عام 2007/2008 حيث ازداد اهتمام المؤسسات الرقابية المختلفة بتحقيق أبعاد هذا الشمول.

تجسد ذلك في التزاماتها بتنفيذ سياسات وبرامج لتعزيز وتسهيل وصول مختلف شرائح المجتمع إلى الخدمات المالية، وتمكينهم من استخدامها والاستفادة منها بشكل سليم وفعال (ماس، 2016). كما عملت سلطة النقد الفلسطينية على مواكبة التطورات العالمية في هذا المجال من خلال ارتباطها مع مؤسسة التحالف العالمي للشمول المالي (Alliance for Financial Inclusion) والذي يعرف اختصاراً باسم (AFI)، وقامت في العام 2012 بإعلان التزامها بمقررات المايا (Maya Declaration) وهي مقررات تم التوافق عليها في العام (2011) في (ريفيرا مايا، المكسيك) لغرض تمكين المؤسسات من تحقيق أهداف الشمول المالي. لذلك جاء حرص سلطة النقد الفلسطينية التي تضطلع بمهمة الإشراف والرقابة والتنظيم للقطاع المصرفي على تشجيع أنشطة ومجالات التفرع، وانتشار عمليات الشمول المالي من خلال إصدار التراخيص اللازمة لذلك، والدفع نحو وتطور أداء الجهاز المصرفي الذي تطورت أصوله

وودائعه ومحفظته الائتمانية وتنوعت خدماته المالية التي يقدمها بدءاً من فتح الحسابات وإدارة الأموال إلكترونياً، وانتشار الصرافات الآلية، وتقديم خدمات السحب والإضافة وتحويل الأموال بأقل التكاليف الممكنة.

هذا ولما كان قياس وتقييم الأداء المالي للجهاز المصرفي الفلسطيني عموماً يعتبر من الضمانات الأساسية واللازمة لنموه واستمراره وتطوير أدائه، لذلك يأتي هذا البحث للتعرف على مدى تأثير تحقيق أبعاد الشمول المالي على الأداء المصرفي في فلسطين، وذلك من خلال إجراء التحليل اللازم للقوائم المالية لكافة البنوك لإظهار أثر الشمول المالي الذي باشرت سلطة النقد في تطبيقه وانعكاساته على مخرجات تلك القوائم وقياس مدى التطور الذي يحدثه هذا الشمول وتأثيراته على الأداء المصرفي في فلسطين.

1.1. مشكلة الدراسة:

يتزايد تحقيق الشمول المالي عالمياً وتيسر وتيرة من خلال زيادة ودائع العملاء، وانتشار الفروع والمكاتب المصرفية، وأعداد من يمتلكون حسابات مصرفية خاصة مع التوسع في استخدام الهواتف المحمولة والإنترنت، وتوسيع شبكات الاستخدام الإلكتروني لكافة أنواع الخدمات المصرفية من خلال الصرافات الآلية وأجهزة نقاط البيع، الأمر الذي يؤدي إلى تطوير نظام المدفوعات والمساهمة في تحقيق الاستقرار المصرفي. ومن هنا عملت سلطة النقد الفلسطينية جاهدة نحو تطبيق الشمول المالي بأبعاده المتمثلة في تطور الودائع، تطور عدد الفروع، تطور من يملكون حسابات مصرفية، تطور عدد بطاقات الصراف الآلي، تطور عدد أجهزة الصراف الآلي، وتطور عدد نقاط البيع (AFI, 2013) مستهدفة توسيع شبكات الوصول إلى كافة شرائح المجتمع، وإتاحة الإمكانيات اللازمة لاستخدام التقنيات المصرفية المستخدمة ومتابعة جودة الخدمات المقدمة لهم، وقد تمثل ذلك في مجالات التوسع الجغرافي، وانتشار الخدمات المالية والمصرفية في كافة محافظات الوطن، وتوصيل الخدمة اللازمة لكافة المواطنين حسب التواجد السكاني، إلى جانب تطوير نوعية هذه الخدمات لتصبح ذات تقنية وأداء متميز من خلال استخدام وسائل الدفع، والتحويلات، والإيداع، والسحب، والصرف إلكترونياً بهدف التأثير إيجابياً على تطوير الأداء المصرفي في فلسطين ليواكب التطورات العالمية في هذا المجال، لذلك تأتي هذه الدراسة للوقوف على مدى تحقيق الشمول المالي خلال السنوات المالية التي تلت عملية التطبيق وقياس مدى تطورها وأثرها على الأداء المصرفي عبر تلك الفترات والذي سيتم قياسه من خلال مؤشرات العائد على الأصول، والعائد على حقوق الملكية، وذلك عبر الفترة المالية الممتدة من عام 2001 وحتى عام 2009، ثم الفترة المالية من عام 2010 (بدء تطبيق الشمول المالي) وحتى عام 2021، وعليه فإن مشكلة هذا البحث تتمحور حول السؤال الرئيس التالي:

ما مدى تأثير تحقيق أبعاد الشمول المالي على الأداء المصرفي في فلسطين؟

ويتفرع منه الأسئلة التالية:

- ما تأثير الشمول المالي على العائد على الأصول؟
- ما تأثير الشمول المالي على العائد على حقوق الملكية؟

2.1. أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة من خلال تناوله موضوعاً مالياً ومصرفياً ذو أبعاد إقتصادية وإجتماعية بدأت تحظى في الآونة الأخيرة باهتمام متزايد من قبل صانعي القرار في مختلف دول العالم، حيث يتم الربط بين تطبيق أبعاد الشمول المالي المتعارف عليها دولياً، وإقليمياً، ومحلياً مع تطور الأداء المصرفي لغرض الوقوف على أثر هذا التطبيق على تطور الأداء المصرفي في فلسطين عبر عدة متغيرات كمية يتم قياسها من خلال مؤشرات مالية ومصرفية تساهم في تقديم رؤية صادقة حول الانتشار المصرفي، والاشتغال المالي ودوره في تحفيز وتطور الأداء المصرفي. إن قياس وتقويم الأداء المالي والمصرفي للجهاز المصرفي الفلسطيني في ظل تطبيق مفهوم الإشتغال المالي يعتبر من الضمانات الأساسية اللازمة لنموه واستمراره وتطوير أدائه، لذلك تبرز أهمية هذا البحث في الكشف عن أبعاد تطبيق مفهوم الشمول المالي عبر فترة الدراسة، ودوره في زيادة وتطوير مفاهيم الخدمات المصرفية القائمة على وسائل الدفع الحديثة، ومدى مساهمتها في توسيع شبكات الأمان المصرفي، وتقديم الخدمات المالية والمصرفية بشكل متكامل، مما ينعكس أثره على تطوير منظومة العمل المصرفي والإدارة المصرفية على حد سواء. لذلك فإن الكشف عن هذا الأداء يؤدي إلى تشجيع وتطوير الأداء إلى جانب تطوير منظومة العمل المصرفي الشامل في فلسطين، وبالتالي تقوية وترسيخ واستدامة أداء الجهاز وتحقيق عنصر المنافسة، ومن ثم الصمود أمام الأزمات المالية.

3.1. أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى ما يلي:

- تقديم مقترحات وتوصيات تساهم في تعزيز أبعاد الشمول المالي وأثرها على الأداء المصرفي للبنوك العاملة في فلسطين، خاصة العائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية.
- قياس المؤشرات المالية اللازمة للوقوف على تطورات الأداء المصرفي المتمثلة في العائد على الأصول، والعائد على حقوق الملكية.
- الوقوف على التحديات والمعوقات التي تواجه الشمول المالي.
- تحليل البيانات المالية المتعلقة بالشمول المالي.

4.1. فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق عمليات الشمول المالي و العائد على الأصول " ويتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطور ودائع العملاء والعائد على الأصول .
 - يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطور عدد فروع ومكاتب المصارف والعائد على الأصول .
 - يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطور عدد من يملكون حسابات بنكية والعائد على الأصول .
 - يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطور عدد بطاقات الصراف الآلي والعائد على الأصول .
 - يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطور عدد أجهزة الصراف الآلي والعائد على الأصول .
 - يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطور عدد نقاط البيع POS والعائد على الأصول .
- الفرضية الثانية: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق عمليات الشمول المالي والعائد على حقوق الملكية " ويتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطور ودائع العملاء والعائد على حقوق الملكية .
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطور عدد فروع ومكاتب المصارف والعائد على حقوق الملكية .
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطور عدد من يملكون حسابات بنكية والعائد على حقوق الملكية .
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطور عدد بطاقات الصراف الآلي والعائد على حقوق الملكية .
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطور عدد أجهزة الصراف الآلي والعائد على حقوق الملكية .
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطور عدد نقاط البيع POS والعائد على حقوق الملكية .

5.1. الدراسات السابقة:

- دراسة العنبيكي وآخرون (2021) بعنوان "دور المصارف الشاملة في تحقيق الشمول المالي" يهدف البحث الحالي إلى تحقيق مجموعة من الأهداف تتمثل بتبسيط الضوء على مفهوم المصارف الشاملة بشكل عام ومناقشة مفهوم الشمول المالي كجانب نظري فضلاً عن التحقق من دور المصارف الشاملة في تحقيق الشمول المالي. ويستند البحث على فرضية رئيسية مفادها إن تطبيق المصارف الشاملة في البيئة المحلية يؤدي إلى تحقيق الشمول المالي. أما مشكلة البحث فتتمثل بالسؤال التالي، هل أن للمصارف الشاملة دور في تحقيق الشمول المالي؟ أما أهمية البحث فتنبع من أهمية تطوير النظام المحلي الخاص بالقطاع المصرفي الذي له دور بارز في تطوير المجتمعات من جهة والاقتصاد المحلي من جهة أخرى. فضلاً عن وجود الحاجة الماسة لتنويع واردات الخزينة العامة للدولة الأمر الذي ينعكس على ضرورة التركيز على تطوير القطاع المصرفي بشكل عام والمصارف الشاملة بشكل خاص. أما أهم ما توصل إليه البحث فيتمثل بأن تطبيق المصارف الشاملة يؤدي إلى الحصول على العديد من المميزات والتي منها التعاملات الكبيرة التي ستحقق من خلال تطبيق هذا النوع من المصارف الأمر الذي ينعكس على انخفاض في تكلفة تقديم الخدمة للزبائن. فضلاً عن استقطاب العديد من المستثمرين واكتساب الحصة السوقية الكبرى. هذا وإن التنوع في تقديم الخدمات من قبل هذه المصارف يؤدي إلى تقليل المخاطر الائتمانية. بالمقابل فإن الشمول المالي المتحقق من تطبيق المصارف الشاملة إلى سهولة استخدام الخدمات المالية المقدمة من قبل هذه المصارف.
- 2-دراسة (Boachie et al.,2021) Relationship between financial inclusion, banking stability and economic growth: a dynamic panel approach بعنوان "العلاقة بين الشمول المالي والاستقرار المصرفي والنمو الاقتصادي" هدفت هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين الشمول المالي والاستقرار المصرفي والنمو الاقتصادي في بلدان أفريقيا جنوب. فعلى الصعيد العالمي، اكتسب الشمول المالي اعترافاً كقناة مهمة لتعزيز النمو الاقتصادي من خلال إشراك نسبة كبيرة من السكان الذين لا يتعاملون مع البنوك في النظام المالي الرسمي، ولا يمكن تحقيق ذلك إلا في القطاع المصرفي. تم الحصول على بيانات حول الشمول المالي والاقتصاد من البنك الدولي، كما تم الحصول على بيانات مؤشرات سلامة البنك من صندوق النقد الدولي التي تغطي فترة 11 عامًا من 2008 حتى 2018. تم استخدام تحليل الانحدار بسبب القدرة على الوصول إلى نتائج غير متحيزة ومتسقة حتى لو كان هناك تجانس في النموذج. أظهرت النتائج الدراسة أن النمو الاقتصادي يقود للاستقرار المصرفي وليس العكس. وتأكيد وجود علاقة سببية أحادية الاتجاه من الناتج المحلي الإجمالي إلى الاستقرار المصرفي. لذلك، وجدت هذه الدراسة دعمًا لفرضية متابعة الطلب. كما أشارت الدراسة إلى أن الشمول المالي يؤثر بشكل إيجابي وكبير على استقرار البنوك والنمو الاقتصادي. توصلت الدراسة إلى أن تنظيم رأس المال المصرفي يؤثر سلبًا على الاستقرار المصرفي في دول إفريقيا جنوب الصحراء. يجب على البنوك المركزية في بلدان إفريقيا جنوب الصحراء الاستفادة من التأثير الإيجابي للشمول المالي لتطوير الأطر والسياسات التنظيمية التي تجعلها جذابة للبنوك لمواصلة توسيع عملياتها إلى غير المتعاملين مع البنوك.
- دراسة قفيشة (2020) بعنوان الشمول المالي المصارف الإسلامية فلسطين" هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الشمول المالي في المصارف الإسلامية في فلسطين، من حيث استعراض مفهوم الشمول المالي وأهدافه وأهميته وأبعاده، وأثاره الاقتصادية والاجتماعية، وعلى الفئات الفقيرة

والمهمشة بشكل عام. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لدراسة وتحليل الجوانب المختلفة للشمول المالي، وأبعاده وتطبيقاته في المصارف الإسلامية في فلسطين، كما استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البيانات، ومن ثم تحليلها إحصائياً وعرض النتائج، عبر استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة للتحليل، تكون مجتمع الدراسة من جميع عملاء البنوك الإسلامية العاملة في فلسطين ممثلة في البنك الإسلامي الفلسطيني والبنك الإسلامي العربي ومصرف الصفا، وقد تم استخدام طريقة العينة العشوائية البسيطة، التي تكونت من (150) استبانة تم توزيعها، واسترداد (130) منها، بنسبة استرداد بلغت (87%). كما تم تعزيز نتائج الدراسة بإجراء المقابلة من أجل دمج المدخل الكمي والنوعي في الحصول على البيانات وتحليلها للحصول على النتائج. أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدرجة الوصول إلى الخدمات المالية الإسلامية واستخدامها والاستفادة منها، وجودة الخدمات المالية الإسلامية تعزى لمتغير المستوى التعليمي، ومتغير مستوى الدخل، ومتغير الحساب البنكي. تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية لجودة الخدمات المالية الإسلامية تعزى لمتغير طبيعة الحساب، وتبين من خلال المقابلة وجود ضعف في الثقافة المالية الإسلامية لدى المستفيدين، بالإضافة إلى قلة الجهود المبذولة من قبل البنوك في نشر الوعي حول الثقافة المالية الإسلامية، والتركيز على الفئات الغنية بشكل أكبر وتهمل الفئات والمناطق الفقيرة والمهمشة، والتركيز من قبل المصارف الإسلامية الفلسطينية على بعض صيغ التمويل دون غيرها من أنواع التمويل الإسلامية الأخرى المختلفة.

- **دراسة لفته، وحسين (2019) بعنوان: "آليات وسياسات مقترحة لتوسيع قاعدة انتشار الشمول المالي وصولاً للخدمة المالية في العراق"** هدفت الدراسة إلى الوقوف على الآليات اللازمة لتعزيز عمليات الشمول المالي في العراق بالنظر إلى أهميته في توسعة دائرة المستفيدين من الخدمات المالية التي تسهم في تمكين المجتمع ككل من الخدمات المالية، وتعزيز الاستقلال المالي للأفراد، وتحقيق تنمية اقتصادية مستدامة، بالإضافة إلى الاستخدام الأمثل للموارد. وقد تم استخدام المنهج الإستقرائي من خلال الاطلاع على أحدث الرسائل والبحوث والمعايير الدولية والقوانين ذات الصلة بموضوع الدراسة للاستفادة منها في تعميم وتوسيع دائرة التطبيق لمنهجيات الانتشار المالي لتشمل كافة المناطق البعيدة والمهمشة في العراق. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن بعض التحويلات الحكومية والمدفوعات المالية تجري من خلال قنوات غير الحسابات الرسمية في المؤسسات المالية وبطريقة الدفع النقدي أحياناً، وأشارت الدراسة إلى أن الالتزام بتحويل رواتب الموظفين إلى الحسابات في المؤسسات المالية الرسمية يعزز من مستويات الشمول المالي، كما أن استخدام القنوات المالية الرسمية الإلكترونية يساعد على التزام السكان بعداد فواتير الخدمات بطريقة منتظمة؛ وبالتالي زيادة الاهتمام بثقافة الشمول المالي التي ينشدها البنك المركزي.
- **دراسة (Yadav and Sharma, 2018) بعنوان: الشمول المالي في الهند "Financial inclusion in India"** هدفت الدراسة إلى جمع المعلومات المتعلقة بتطبيقات الشمول المالي وإدراجها في قاعدة بيانات تتعلق بترتيب الأقاليم الهندية على أساس مؤشر تطور الشمول المالي وتحديد العوامل المؤثرة فيه. وقد تم جمع بيانات الدراسة من المصادر الثانوية ونشرت من قبل بنك الاحتياطي الهندي ومؤسسة الإحصاء المركزية. واعتمدت الدراسة في ترتيب الأفضلية باستخدام ثلاثة معايير تقوم على أساس أبعاد الشمول المالي والتوسع في استخدام الخدمات المصرفية، وقد تم إجراء التحليلات الإحصائية باستخدام تحليل الانحدار المتعدد. وكان من أهم نتائج الدراسة: وجود زيادة في عمليات الشمول المالي في كافة الأقاليم الهندية وقد كان نصيب قطاعات الزراعة النصيب الأكبر من الاهتمام في مجالات التوسع المصرفي والتحويلات الممنوحة في كافة الأقاليم، وأشارت الدراسة إلى وجود بعض المعوقات التي تحد من عمليات الانتشار والشمول المالي، مثل عدم تطوير البنية التحتية المصرفية، ووجود كثافة سكانية في بعض الأقاليم ممن ليس لديهم الوعي المصرفي الكافي.
- **دراسة عجور (2017) بعنوان: "دور الاشتغال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء دراسة حالة البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة"** هدفت الدراسة إلى التعرف على دور أبعاد الاشتغال المالي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية لعملاء البنوك الإسلامية في قطاع غزة من حيث استعراض مفهوم الاشتغال المالي وأهميته وأهدافه، وبيان أثره على تحسين ثقافة المسؤولية الاجتماعية. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في تحليل الجوانب المختلفة لدور الاشتغال المالي في إرساء قواعد المسؤولية الاجتماعية لعملاء البنوك الإسلامية في قطاع غزة حيث استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع المعلومات، ومن ثم تحليلها إحصائياً، وعرض نتائج هذا التحليل، واستخدام الأساليب الإحصائية الملائمة في هذا الخصوص. وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود علاقة طردية قوية بين أبعاد الشمول المالي وتحقيق المسؤولية الاجتماعية لعملاء البنوك الإسلامية في قطاع غزة.

أهم ما يميز هذا البحث عن الدراسات السابقة:

تعتبر هذه الدراسة استكمالاً للدراسات السابقة متناولاً تأثير أبعاد الشمول المالي مما ينعكس أثره على تطوير أداء هذه المصارف وينعكس على منظومة العمل المصرفي. وقد تشابه البحث الحالي مع الدراسات السابقة في بيان أهمية تطوير الأدوات والمفاهيم التي تساعد على توسيع دائرة الشمول المالي للوصول إلى معظم شرائح وطبقات المجتمعات. ويأتي هذا البحث أيضاً ليلسد الضوء على مفاهيم الشمول المالي ومتغيراته وقياس أثرها على الأداء المصرفي متمثلة في عدد من المتغيرات التابعة المستخدمة في قياس هذا الأداء وخاصة العائد على الأصول والعائد على الملكية لمعرفة تأثيراته على جوانب العمل المصرفي، والتي سيكون من شأنها المساهمة في تطوير الإجراءات التي تقود إلى تحسين هذا الأداء. كما يأتي هذا البحث منسجماً مع التوجهات العالمية لتعزيز الشمول المالي الدولي، بالإضافة إلى الجهود التي تقوم بها سلطة النقد الفلسطينية من أجل بناء وتطوير استراتيجية وطنية للشمول المالي.

المبحث الأول: الشمول المالي والأداء المصرفي

المطلب الأول: مفهوم الشمول المالي وأهميته وأبعاده

أولاً: مفهوم الشمول المالي

ينطوي مفهوم الشمول المالي على العديد من التعريفات التي تهدف إلى تحديد إطار الخدمات وفئات المجتمع التي يجب أن تغطيها عمليات وصول الخدمات إلى تلك الفئات، وقد عرف الشمول المالي بأنه: نسبة الأشخاص الطبيعيين أو الاعتباريين من منظمات أعمال وشركات ووحدات إدارية حكومية الذين يستخدمون الخدمات المالية (The World Bank, 2014, p.21). وعرفه صندوق النقد العربي (2015م، ص1) بأنه إتاحة واستخدام كافة الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع من خلال القنوات الرسمية بما في ذلك الحسابات المصرفية والتوفير، خدمات الدفع والتحويل، خدمات التأمين، وخدمات التمويل والائتمان لتفادي لجوء البعض إلى القنوات والوسائل غير الرسمية التي لا تخضع لحد أدنى من الرقابة والإشراف، إلى جانب ارتفاع الأسعار نسبياً مما يؤدي إلى سوء استغلال احتياجات هؤلاء من الخدمات المالية والمصرفية.

وقد عرف الشمول المالي بأنه "الحالة التي يكون بمقدور جميع الأفراد الوصول إلى مجموعة الخدمات المالية كاملة ذات الجودة والأسعار المناسبة وبأسلوب مريح يحفظ كرامة العملاء، حيث يمكن الوصول إلى الخدمات المالية من خلال مقدمي تلك الخدمات يشمل ذلك ذوي الحاجات الخاصة والفقراء بالإضافة للمناطق الريفية والمهمشة" (Zins & Weill, 2016).

كما عرف بأنه: "تقديم للخدمات المصرفية بتكلفة معقولة إلى فئات واسعة من ذوي الدخل المنخفضة والمحرومة، والوصول غير المقيد إلى السلع والخدمات العامة هو شرط لا غنى عنه لمجتمع مثقف وكفؤ، كما أن طبيعة الخدمات المصرفية هي في الصالح العام، وتوفر الخدمات المصرفية والدفع لكافة أفراد المجتمع دون تمييز هدف رئيسي للسياسة العامة (عليوة، 2019).

ويرى الباحثان أن الشمول المالي هو إتاحة وتوسيع قاعدة الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع بما في ذلك المعاملات البنكية بأسعار مقبولة وبطريقة عادلة تتميز بالشفافية.

ويعرفه حمدان وأبو دية (2018، ص179) بأنه توسيع نفاذ الخدمات المالية لتشمل كافة شرائح المجتمع، بمن فيهم الفئات المهمشة، ومحدودي الدخل بتكلفة منخفضة دون تمييز تساعد على استمرار مشاريعهم، ونموها، ليصبحوا جزءاً من النشاط الاقتصادي الرسمي.

فالشمول المالي يساهم في تقديم التسهيلات اللازمة للأفراد، بما فهم أصحاب الدخل المنخفض، والشخصيات الاعتبارية وتمكينهم من الوصول والاستفادة الفعالة من مجموعة واسعة من الخدمات المالية الرسمية ذات الجودة العالية متمثلة في (المدفوعات، والتحويلات، والادخار، والائتمان، والتأمين، وغيرها)، ضمن بيئة قانونية وتنظيمية مناسبة (CGAP and Arab Monetary Fund, 2017, p1).

وتعرف سلطة النقد الفلسطينية (2018، ص7) الشمول المالي بأنه تعزيز وصول واستخدام كافة فئات المجتمع للخدمات والمنتجات المالية من القنوات الرسمية التي تتناسب مع احتياجاتها بالتكلفة والوقت المعقولين، وحماية حقوقها، وتعزيز معرفتها المالية بما يمكنها من اتخاذ القرار المالي المناسب.

ثانياً: أهمية الشمول المالي:

يمكن توضيح أهمية الشمول المالي من خلال (Neaime & Gaysset, 2018):

- تعزيز جهود التنمية الاقتصادية: حيث يوجد علاقة طردية بين مستويات الشمول المالي ومستويات النمو الاقتصادي، كما يرتبط عمق واستخدام الخدمات المالية وانتشارها بمستويات العدالة الاجتماعية في المجتمعات، بالإضافة للأثر الإيجابي على أسواق العمل.
- تعزيز استقرار النظام المالي: إن استخدام السكان بشكل متزايد للخدمات المالية سيسهم بالتأكد في تعزيز استقرار النظام المالي.
- تعزيز قدرة الأفراد على الاندماج والمساهمة في بناء مجتمعاتهم: حيث إن انتشار الشمول المالي على مستوى الأفراد، يسهم في تحسين قدرتهم على استخدام النظام المالي وتعزيز قدرتهم على بدء أعمالهم الخاصة.
- أتمتة النظام المالي: إن زيادة الاعتماد على الخدمات المالية الإلكترونية خاصة فيما يتعلق بالمدفوعات سيفيد كل من المرسل والمستقبل والمؤسسات المالية التي تقدم هذه الخدمات، بحيث تصل المدفوعات بسرعة أكبر، وبتكلفة أقل، كما ستفيد النظام المالي من خلال تحسين القدرة على متابعة حركة الأموال.

وتبرز أهمية الشمول المالي في النقاط التالية (حسين، 2018، ص2):

- تمكين ذوي الدخل المحدود من الاستفادة من الخدمات المالية ذات الجودة العالية والتكاليف المقبولة، ومنحها الأهمية والأولوية المناسبين في إطار السياسات الاقتصادية المتخذة، وتطوير التشريعات والأنظمة والأطر الرقابية التي تساعد على تحسين انتشار الخدمات المالية والمصرفية، وتشجيع الابتكار في هذا المجال.
- اتساع دائرة المستفيدين من الخدمات المالية لكي تساهم في تمكين المجتمع ككل، وتعزيز الإستقلال المالي للأفراد، بالإضافة إلى دعم القطاع المصرفي، وتشجيع الإدخار.

- يعتبر التمكين والشمول المالي محورًا مهمًا في منظومة دعم رواد الأعمال والشركات الناشئة لدورها في تقديم الدعم والتمويل لتتحول إلى شركات صغيرة ومتوسطة مولدة للأعمال وفرص العمل.
- المنافع الإنمائية العديدة والتي يمكن تحقيقها من الشمول المالي، لاسيما من استخدام الخدمات المالية الرقمية بما فيها الخدمات المالية عبر الهواتف المحمولة، وبطاقات الدفع، وغيرها من تطبيقات التكنولوجيا المالية.

ثالثًا: أبعاد الشمول المالي:

- اتفق قادة مجموعة العشرين G20 مع توصية الشراكة العالمية GPFي على دعم جهود تحقيق الشمول المالي ونشر بيانات حول مدى تحقق الشمول المالي العالمي والوطني في قمة لوس كابوس، وتم تحديد ثلاثة أبعاد رئيسية لعمليات الشمول المالي على النحو التالي: (GPFي and G20, 2012)
- الحصول على الخدمات المالية.
 - استخدام الخدمات المالية.
 - جودة الخدمات المالية.

المطلب الثاني: تعريف وأهمية الأداء المصرفي

عرف الأداء المصرفي بأنه النتائج المرغوبة التي تسعى البنوك لتحقيقها، ويعد الأداء النتيجة المتحققة من خلال المواءمة بين الأعمال ومواردها الخاصة، ويرتبط بتحقيق الأهداف أطراف متعددة مهتمة بأنشطة البنك ممثلة في حملة الأسهم، والمقرضين، والمودعين، والحكومة، والعملاء، وغيرهم (الشمالي، 2016، ص 190). ويعتبر الزواوي والسريتي (2017، ص 61) أن الأداء المصرفي هو نقطة البداية لتشخيص نقاط القوة والضعف في أداء أنشطة البنك وتوفير المعلومات اللازمة للتقييم، ومن ثم اتخاذ الإجراءات التصحيحية التي تكفل تحقيق البنك لأهدافه. وبالتالي فإن الأداء المصرفي يظهر مدى قدرة البنك على استخدام الموارد المتاحة له الاستخدام الأمثل بالفاعلية والكفاءة المطلوبة لتحقيق الأهداف المخطط لها والمتمثلة بالربحية، والسيولة، والأمان، والسعي إلى الاستمرار، وتحقيق النمو في السوق (الذبحاوي، وعلي، 2016، ص 135). وعليه يمكن القول بأن الأداء المصرفي هو عبارة عن وسائل ومؤشرات تستخدمها الإدارة العليا في البنك للتعرف على مدى إنجاز الأعمال والأنشطة التي تم تحديدها سلفًا، وبالتالي فإنه يتمثل في مقارنة النتائج المتحققة التي تم تحديدها وفق الأهداف المرسومة مسبقًا والمخطط لها بغية الوقوف على الانحرافات وتشخيص مسبباتها مع اتخاذ الخطوات الكفيلة لتجاوز تلك الانحرافات من خلال التقويم والتصويب، وغالبًا "ما تكون المقارنة بين ما هو متحقق فعليًا" وما هو مستهدف في نهاية مدة زمنية معينة وهي سنة مالية غالبًا. كما أن هناك مجموعة من العناصر الواجب أن يقيسها الأداء المصرفي بشكل سليم حتى يستطيع من خلالها مجتمعة التعرف على حقيقة الأداء الكلي للبنك، وتتمثل عناصر الأداء المصرفي في التالي: (غزاي وأحمد، 2016، ص 199)

- الربحية: وتتضمن العديد من المؤشرات التي يمكن استخدامها للحكم على قدرة البنك على توليد الأرباح التي يرغب بها حملة الأسهم وتولي طموحات الملاك ومن بين هذه المؤشرات معدل العائد على عمليات الاستثمار المختلفة ROA ومعدل العائد على حقوق الملكية ROE.
 - المركز السوقي: يقوم على أساس مقارنة الحصة السوقية للبنك بالحصة السوقية لأكبر المنافسين له ويعد أحد المؤشرات الهامة التي تستخدم في وصف وتعزيز المركز التنافسي للبنك وبخاصة المغامرة منها التي تسعى إلى الهيمنة على الأسواق.
 - قيادة المنتجات: يركز هذا العنصر على قيام الإدارات الرئيسية في البنك بتقييم التكاليف، والجودة، والمركز السوقي للمنتجات الحالية والمنتجات المخطط لها في المستقبل، والعمل على تطويرها باستمرار.
 - المسؤولية الاجتماعية: تستخدم البنوك مجال المسؤولية الاجتماعية لتقييم مدى النجاح الذي حققته في تحمل المسؤوليات التي أنيطت بها تجاه العاملين والمجتمع عمومًا.
 - الإنتاجية: يشير مفهوم الإنتاجية إلى العلاقة بين مخرجات البنك ومدخلاته من موارد مادية وبشرية تتأثر بعوامل أو متغيرات متعددة منها: التكنولوجيا المستخدمة من قبل البنك، وكفاءة رأس المال البشري، وغيرها، ومن خلاله تستطيع البنوك قياس مدى نجاحها في استخدام عناصر الإنتاج المادية والبشرية المتاحة لها بما يضمن تحقيق ما تصبوا إليه من أهداف.
- يتضح مما سبق أن عناصر الأداء المصرفي تشتمل على الجانب المالي للبنك، والجانب التسويقي، وجانب المسؤولية الاجتماعية، وبذلك نستطيع من خلال قياس أداء البنوك الكلي والوصول إلى نتائج يمكن الاعتماد والاستناد إليها. كما تظهر أهمية قياس الأداء من خلال حرص الإدارة العليا في البنك على وضع المعايير اللازمة للقياس وتحديد المؤشرات الكمية والنوعية اللازمة لذلك، وبالتالي فإن أهمية قياس الأداء المصرفي تتمثل في النقاط التالية: (Rose, 2004, p54)
- حماية أموال المودعين من الضياع وسوء الاستخدام الأمثل، حيث أنه من واجب البنك المركزي أو السلطة النقدية الحفاظ على أموال المودعين وحمايتهم من أي سوء استعمال محتمل.
 - الحفاظ على حقوق المساهمين في البنوك.
 - التأكد من سلامة النظام المصرفي الذي يؤثر بدرجة كبيرة على استقرار الاقتصاد الوطني.

- كشف تصرفات مدراء البنوك غير الرشيدة والتي قد تعرض أموال المودعين للخطر طمعاً منهم في تحقيق أرباح إضافية.
- تحديد مدى تعرض البنوك للمخاطر المصرفية، والتي تتمثل في مخاطر السيولة، ومخاطر أسعار الفائدة، ومخاطر تذبذب أسعار الصرف، وغيرها من المخاطر السوقية.

ويتضح مما سبق أن قياس الأداء المصرفي له أهمية بالغة جداً على مستوى المتعاملين مع البنك من جهات داخلية وخارجية للحفاظ على حقوقهم وحمايتهم، بالإضافة إلى كونه يساهم في تقييم أداء البنك للحفاظ على سمعته وتحسين حصته في سوق الصناعة المصرفية، إلى جانب ضمان استقرار الاقتصاد الوطني لكون البنوك من أكثر مؤسسات القطاع المالي تأثيراً في اقتصاد أي دولة.

المبحث الثاني: التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات

المطلب الأول: المنهجية المستخدمة وطريقة التحليل

أولاً: المنهجية المستخدمة:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي الذي يقوم على وصف الظاهرة وصفاً كمياً ونوعياً باعتباره المنهج المناسب للدراسة وذلك للتعرف على مدى تأثير تحقيق أبعاد الشمول المالي على الأداء المصرفي في فلسطين باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) لتطبيق الأساليب الإحصائية المناسبة.

ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع المصارف العاملة في فلسطين والبالغ عددها 14 مصرفاً، أما عينة الدراسة فتشمل جميع تلك المصارف حيث تم تحليل البيانات المالية التي تظهرها الميزانيات المجمعة للمصارف المذكورة للفترة المالية من عام 2001 حتى عام 2021 وذلك بهدف التعرف على تأثير تطبيق الشمول المالي للفترة السابقة على التطبيق ومقارنته بالفترة المالية التي أعقبت هذا التطبيق (سلطة النقد، 2018).

ثالثاً: طريقة التحليل:

تم استخدام نموذج الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression model)، للتعرف على مدى تأثير تحقيق أبعاد الشمول المالي على الأداء المصرفي في فلسطين، وذلك من خلال إيجاد قيمة اختبار T المقابلة لكل متغير من المتغيرات المستقلة ومستوى الدلالة (sig) لكل منه، وكذلك قيمة اختبار F لجميع المتغيرات معاً لقياس أثرها على المتغيرات التابعة كذلك تم استخدام معامل التحديد (R-squared) الذي يقيس نسبة التغير في المتغير التابع التي يمكن تفسيره من خلال المتغير المستقل، أي القدرة التفسيرية للمتغيرات، وتتوافق هذه الأساليب مع طبيعة البيانات وفرضيات البحث، وعليه تم تجميع البيانات المالية للمصارف العاملة في فلسطين خلال الفترة الزمنية من عام (2001 حتى عام 2009) وهي الفترة السابقة على تطبيق الشمول المالي وكذلك الفترة التالية على التطبيق بدءاً من عام (2010 حتى عام 2021).

المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة

اختبار الفرضية الرئيسية الأولى التي تنص على ما يلي: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 في تطبيق عمليات الشمول المالي على العائد على الأصول (ROA).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام نموذج الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression Model)، لمعرفة أثر الشمول المالي على العائد على الأصول ROA، حيث تم إدخال البيانات المالية للمتغيرات المستقلة التي تظهرها القوائم المالية المجمعة للبنوك خلال فترة البحث، كما تم إدخال البيانات المالية المتعلقة بالمتغير التابع الأول، وهو العائد على الأصول، والذي تم احتسابه من خلال قسمة صافي الإيرادات على إجمالي الأصول، وكانت النتائج كما هو موضح بالجدول رقم (1).

جدول (1): نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة أثر الشمول المالي على العائد على الأصول ROA

المتغير المستقل	معامل الانحدار	اختبار T-test	القيمة Sig. الاحتمالية	معامل التحديد	اختبار F	القيمة Sig. الاحتمالية
المقدار الثابت	-0.003	0.430	0.676			
ودائع العملاء	0.000	0.651	0.029			
عدد فروع ومكاتب المصارف	0.000	0.123	0.004			
عدد من يملكون حسابات بنكية	0.000	3.609	0.004	0.889	23.732	0.000
بطاقات الصراف الآلي	0.000	1.559	0.047			
عدد أجهزة الصرافات الآلية	0.000	2.246	0.046			
عدد أجهزة نقاط البيع POS	0.000	3.146	0.009			

من الجدول يتبين ما يلي:

يشير نموذج الانحدار إلى أن قيمة F بلغت 23.732، كما أن القيمة الإحصائية تساوي 0.000، مما يعني وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق عمليات الشمول المالي والعائد على الأصول ROA، ويتفرع من هذه الفرضية (6) فرضيات فرعية على النحو التالي:

- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لودائع العملاء على العائد على الأصول). يتبين من الجدول التالي رقم (4.4) أن قيمة T قد بلغت 0.651 وأن القيمة الإحصائية 0.029 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، الأمر الذي يشير إلى وجود تأثير لنمو ودائع العملاء على العائد المتولد من تلك الأصول، هذا ومن خلال الرجوع إلى البيانات المالية الإحصائية لتطور كل من الموجودات والإيرادات للسنوات المالية محل البحث الجدول رقم (1.4) يتضح أن متوسط نمو العائد على الأصول قد بلغ (1.2%) بعد التطبيق في حيث كان قبل التطبيق (0.6%) ويشير ذلك إلى وجود أثر في تطبيق الشمول المالي ونمو ودائع العملاء على العائد على الأصول واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (عجور، 2017).

جدول (2): نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة أثر ودائع العملاء على العائد على الأصول ROA

المتغير المستقل	معامل الانحدار	اختبار T	القيمة الإحصائية Sig.
ودائع العملاء	0.000	0.651	0.029

- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعدد فروع ومكاتب المصارف على العائد على الأصول ROA). يتبين من الجدول أن قيمة T قد بلغت 0.123 وأن القيمة الإحصائية 0.004 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 مما يعني وجود تأثير لعدد الفروع ومكاتب المصارف على العائد على الأصول، ويفسر الباحثان هذه النتيجة بأن زيادة عدد الفروع والمكاتب يرافقه زيادة أعداد المتعاملين مع المصارف مما يترتب عليه زيادة في حركة المعاملات المالية والمصرفية حيث تشير بيانات الجدول السابق إلى وجود زيادة في متوسط أعداد الفروع في من 145 إلى 270 فرع وتتفق نتيجة هذه الدراسة مع دراسة (Yadav and Sharma, 2018).

جدول (3): نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة أثر عدد فروع ومكاتب المصارف على العائد على الأصول ROA

المتغير المستقل	معامل الانحدار	اختبار T	القيمة الإحصائية Sig.
عدد فروع ومكاتب المصارف	0.000	0.123	0.004

- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص على (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعدد من يملكون حسابات بنكية على العائد على الأصول ROA).

يتبين من الجدول أن قيمة اختبار T تساوي (3.609) وأن القيمة الإحصائية 0.004 وهي أصغر من مستوى الدلالة 0.05. هذا ومن خلال الرجوع إلى البيانات الإحصائية في الجدول السابق وجود زيادة في متوسط أعداد من يملكون حسابات مصرفية قبل التطبيق من (1122126) إلى (2850656) بعد التطبيق، ويفسر الباحثان هذه النتيجة بأن زيادة عمليات الشمول المالي ترتب عليه زيادة أعداد من يملكون حسابات بنكية، الأمر الذي يعني زيادة أعداد المستفيدين من الخدمات المصرفية التي تقدم لهم من خلال حساباتهم المصرفية وحصولهم على التسهيلات الائتمانية التي تعتبر من أهم مصادر الإيرادات لتلك المصارف واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (عجور، 2017).

جدول (4): نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة أثر عدد من يملكون حسابات بنكية على العائد على الأصول ROA

المتغير المستقل	معامل الانحدار	اختبار T	القيمة الإحصائية Sig.
عدد من يملكون حسابات بنكية	0.000	3.609	0.004

- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة التي تنص على (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعدد بطاقات الصراف الآلي على العائد على الأصول ROA). يتبين من الجدول أن قيمة اختبار T تساوي 1.559 وأن القيمة الإحصائية 0.047 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، الأمر الذي يشير إلى وجود تأثير في زيادة أعداد بطاقات الصراف الآلي المصدرة على العائد على الأصول، هذا ومن خلال الرجوع إلى البيانات المالية الإحصائية لتطور عدد البطاقات التي أصدرتها البنوك خلال السنوات المالية محل البحث (قبل وبعد تطبيق الشمول المالي) يتبين وجود تطور كبير في أعداد بطاقات الصراف الآلي المصدرة من قبل البنوك حيث بلغت في المتوسط قبل تطبيق الشمول المالي (122,942) بطاقة ثم أصبحت (567,071) بطاقة بعد التطبيق.

جدول (5): نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة أثر بطاقات الصراف الآلي على العائد على الأصول ROA

المتغير المستقل	معامل الانحدار	اختبار T	القيمة الإحصائية Sig.
بطاقات الصراف الآلي	0.000	1.559	0.047

- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة التي تنص على (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعدد أجهزة الصراف الآلي على العائد على الأصول ROA) يتبين من الجدول أن قيمة اختبار T تساوي (2.246) وأن القيمة الإحصائية 0.046 هي أقل من مستوى الدلالة 0.05، الأمر الذي يشير إلى وجود تأثير في زيادة أعداد أجهزة الصراف الآلية على العائد على الأصول، هذا وبالرجوع إلى البيانات المالية الإحصائية لتطور عدد أجهزة الصراف الآلية (قبل وبعد تطبيق الشمول المالي) يتبين وجود زيادة على أعداد تلك الأجهزة بدرجة كبيرة جداً مما يعزز من عمليات الشمول المالي وانعكاسها على تطور العائد المترتب على زيادة استخدامها، ويفسر الباحثان ذلك بأن انتشار عدد الصرافات في المناطق الجغرافية في فلسطين كان بهدف إيصال كافة الخدمات المصرفية للجمهور، الأمر الذي يشجع على استقطاب عملاء جدد والمحافظة على العملاء الحاليين، مما ينعكس بدوره على زيادة الإيرادات المتحققة من استخدام تلك الصرافات واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (عجور، 2017).

جدول (6): نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة أثر عدد أجهزة الصرافات الآلية على العائد على الأصول ROA			
المتغير المستقل	معامل الانحدار	اختبار T	القيمة الاحتمالية Sig.
عدد أجهزة الصرافات الآلية	0.000	2.246	0.046

- نتائج اختبار الفرضية الفرعية السادسة التي تنص على (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعدد أجهزة نقاط البيع POS على العائد على الأصول ROA)

يتبين من الجدول أن قيمة اختبار T تساوي (3.146) وأن القيمة الإحصائية 0.009 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، وبالتالي يمكن القول بوجود أثر ذو دلالة إحصائية لعمليات انتشار أجهزة نقاط البيع على العائد على الأصول. هذا وبالرجوع إلى البيانات المالية الإحصائية المتعلقة بتطور أعداد نقاط البيع لأجهزة (POS) خلال السنوات المالية محل البحث (قبل وبعد تطبيق الشمول المالي) يتبين وجود زيادة مضطردة في أعداد تلك الأجهزة، الأمر الذي انعكس بدوره على تطور العائد على الأصول، ويفسر الباحثان ذلك بأن زيادة أعداد تلك الأجهزة يعمل على تسهيل استخدام خدمات الشراء وزيادة عدد حسابات التجار والمتعاملين إلى جانب زيادة أعداد حسابات المحلات التي تمتلك نقاط البيع POS أيضاً واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (قفيشة، 2021).

جدول (7): نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة أثر عدد أجهزة نقاط البيع POS المالي على العائد على الأصول ROA			
المتغير المستقل	معامل الانحدار	اختبار T	القيمة الاحتمالية Sig.
عدد أجهزة نقاط البيع POS	0.000	3.146	0.009

- اختبار الفرضية الرئيسية الثانية التي تنص على ما يلي: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ للشمول المالي على العائد على حقوق الملكية ROE.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام نموذج الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression Model)، لمعرفة أثر تطبيق الشمول المالي على العائد على حقوق الملكية ROE، حيث تم إدخال البيانات المالية للمتغيرات المستقلة التي تظهرها القوائم المالية المجمعة للبنوك خلال فترة البحث، كما تم إدخال البيانات المالية للمتغير التابع (العائد على حقوق الملكية) من خلال قسمة صافي الإيرادات على إجمالي حقوق الملكية، وكانت النتائج كما هو موضح بالجدول التالي.

جدول (8): نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة أثر الشمول المالي على العائد على حقوق الملكية ROE						
المتغير المستقل	معامل الانحدار	اختبار T	القيمة الاحتمالية Sig.	معامل التحديد	اختبار F	القيمة الاحتمالية Sig.
المقدار الثابت	0.025	0.426	0.678			
ودائع العملاء	0.000	0.441	0.028			
عدد فروع ومكاتب المصارف	0.000	0.312	0.011			
عدد من يملكون حسابات بنكية	0.000	2.480	0.031	0.886	14.312	0.000
بطاقات الصراف الآلي	0.000	1.128	0.032			
عدد أجهزة الصرافات الآلية	0.000	2.662	0.022			
عدد أجهزة نقاط البيع POS	0.000	3.124	0.010			

يتبين من الجدول السابق أن قيمة F قد بلغت 14.312 وأن القيمة الإحصائية تساوي 0 مما يعني وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الشمول المالي والعائد على حقوق الملكية ROE، ويتفرع من هذه الفرضية (6) فرضيات فرعية على النحو التالي:

- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لودائع العملاء على العائد على حقوق الملكية ROE). يتبين من الجدول أن قيمة اختبار T لمعادلة الانحدار قد بلغت 0.441 وأن القيمة الإحصائية قد بلغت 0.028 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، الأمر الذي يعني وجود تأثير لنمو الودائع على العائد على حقوق الملكية، وبعد الرجوع إلى البيانات المالية الإحصائية لتطور حقوق الملكية عبر فترة البحث

(قبل تطبيق الشمول المالي وبعد التطبيق) حسب الجدول يتضح أن متوسط العائد قد بلغ 15% مقابل 6% قبل التطبيق مما يشير إلى وجود أثر للشمول المالي وودائع العملاء على العائد على حقوق الملكية واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (عجور، 2017).

جدول (9): نتائج تحليل الإنحدار الخطي المتعدد لمعرفة أثر وودائع العملاء على العائد على حقوق الملكية ROE			
المتغير المستقل	معامل الإنحدار	اختبار T	القيمة الاحتمالية Sig.
ودائع العملاء	0.000	0.441	0.028

- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعدد فروع ومكاتب المصارف على العائد على حقوق الملكية ROE).

يتبين من الجدول أن قيمة اختبار T تساوي 0.312 وأن القيمة الاحتمالية 0.011 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 مما يعني وجود تأثير لعدد الفروع ومكاتب المصارف على العائد على حقوق الملكية، ويفسر الباحثان هذه النتيجة بأن زيادة عدد الفروع والمكاتب يرافقه زيادة أعداد المتعاملين مع المصارف، وما يترتب عليه من زيادة في حركة المعاملات المالية والمصرفية حيث تشير بيانات الجدول إلى وجود زيادة في متوسط أعداد الفروع خلال الفترة التي أعقبت تطبيق عمليات الشمول المالي واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (قفيشة، 2021).

جدول (10): نتائج تحليل الإنحدار الخطي المتعدد لمعرفة أثر عدد فروع ومكاتب المصارف على العائد على حقوق الملكية ROE			
المتغير المستقل	معامل الإنحدار	اختبار T	القيمة الاحتمالية Sig.
عدد فروع ومكاتب المصارف	0.000	0.312	0.011

- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص على (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعدد من يملكون حسابات بنكية على العائد على حقوق الملكية ROE).

يتبين من الجدول أن قيمة اختبار T تساوي (2.480) وأن القيمة الاحتمالية 0.031 وهي أصغر من مستوى الدلالة 0.05. هذا ومن خلال الرجوع إلى البيانات الإحصائية في الجدول رقم (15) يتبين وجود زيادة في متوسط أعداد من يملكون حسابات بنكية قبل التطبيق من (1122126) إلى (2850656) بعد التطبيق، ويفسر الباحثان هذه النتيجة بأن زيادة وانتشار عمليات الشمول المالي التي ترتب عليها زيادة في عدد من يملكون حسابات بنكية، مما يؤدي إلى زيادة أعداد المستفيدين من الخدمات المصرفية التي تقدم لهم من خلال تلك الحسابات واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (Boachie et al., 2021).

جدول (11): نتائج تحليل الإنحدار الخطي المتعدد لمعرفة أثر عدد من يملكون حسابات بنكية على العائد على حقوق الملكية ROE			
المتغير المستقل	معامل الإنحدار	اختبار T	القيمة الاحتمالية Sig.
عدد من يملكون حسابات بنكية	0.000	2.480	0.031

- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة والتي تنص على (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعدد بطاقات الصراف الآلي على العائد على حقوق الملكية ROE).

يتبين من الجدول أن T تساوي (1.128) وأن قيمة القيمة الاحتمالية 0.032 كانت أقل من مستوى الدلالة 0.05. هذا ومن خلال الرجوع إلى البيانات المالية الإحصائية لتطور عدد البطاقات التي أصدرتها البنوك خلال فترة البحث (قبل وبعد تطبيق الشمول المالي) يتضح وجود تطور ملحوظ في أعداد تلك البطاقات خلال الفترة التي أعقبت تطبيق الشمول المالي، مما كان له أثر إيجابي على العائد المتحقق للمصارف، واتفقت هذه النتيجة دراسة (العنبيكي وآخرون، 2021).

جدول (12): نتائج تحليل الإنحدار الخطي المتعدد لمعرفة أثر بطاقات الصراف الآلي على العائد على حقوق الملكية ROE			
المتغير المستقل	معامل الإنحدار	اختبار T	القيمة الاحتمالية Sig.
بطاقات الصراف الآلي	0.000	1.128	0.032

- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة والتي تنص على (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعدد أجهزة الصراف الآلي على العائد على حقوق الملكية ROE).

يتبين من الجدول أن قيمة اختبار T تساوي (2.662) وأن القيمة الاحتمالية 0.022 هي أقل من مستوى الدلالة 0.05. هذا ومن خلال الرجوع إلى البيانات المالية الإحصائية لتطور عدد أجهزة الصراف الآلية (قبل وبعد تطبيق الشمول المالي) يتضح وجود تطور لأعداد تلك الأجهزة للفترة التي تلت عمليات تطبيق الشمول المالي، وبالتالي فإن زيادة وانتشار أعداد الصرافات الآلية في المناطق في فلسطين؛ أدت إلى زيادة وتطور أعداد المتعاملين مما انعكس أثره إيجابيًا على زيادة العائد على حقوق الملكية، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (لفته، وحسين، 2019).

جدول (13): نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة أثر عدد أجهزة الصرافات الآلية على العائد على حقوق الملكية ROE			
المتغير المستقل	معامل الانحدار	اختبار T	القيمة الاحتمالية Sig.
عدد أجهزة الصرافات الآلية	0.000	2.662	0.022

- اختبار الفرضية الفرعية السادسة والتي تنص على (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعدد أجهزة نقاط البيع POS على العائد على حقوق الملكية (ROE)).

يتبين من الجدول أن قيمة اختبار T تساوي (3.124) وأن القيمة الاحتمالية 0.010 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، الأمر الذي يشير إلى وجود أثر لانتشار أجهزة نقاط البيع على العائد على حقوق الملكية، ويؤكد ذلك الزيادة الملحوظة في تطور أعداد نقاط البيع لأجهزة (POS) خلال فترة البحث (قبل وبعد تطبيق الشمول المالي)، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (Boachie et al., 2021) ودراسة (قفيشة، 2021).

جدول (14): نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة أثر عدد أجهزة نقاط البيع POS على العائد على حقوق الملكية ROE			
المتغير المستقل	معامل الانحدار	اختبار T	القيمة الاحتمالية Sig.
عدد أجهزة نقاط البيع POS	0.000	3.124	0.010

النتائج والتوصيات:

أولاً: النتائج:

- أشارت نتائج البحث إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق عمليات الشمول المالي والعائد على الأصول ROA، واتضح أن متوسط نمو العائد على الأصول قد بلغ (1.2%) بعد التطبيق في حيث كان قبل التطبيق (0.6%) ويشير ذلك إلى وجود أثر في تطبيق الشمول المالي ونمو ودائع العملاء على العائد على الأصول.
- وأشارت نتائج البحث إلى وجود تأثير لعدد الفروع ومكاتب المصارف على العائد على الأصول.
- كما أشارت نتائج البحث إلى زيادة أعداد المستفيدين من الخدمات المصرفية التي تقدم لهم من خلال حساباتهم المصرفية وحصولهم على التسهيلات الائتمانية التي تعتبر من أهم مصادر الإيرادات لتلك المصارف.
- أوضحت نتائج البحث إلى وجود تأثير في زيادة أعداد بطاقات الصراف الآلي المصدرة على العائد على الأصول، وأيضاً وجود تطور كبير في أعداد بطاقات الصراف الآلي المصدرة الأمر الذي يشير إلى وجود تأثير في زيادة أعداد أجهزة الصراف الآلية على العائد على الأصول، وتبين وجود زيادة على أعداد تلك الأجهزة بدرجة كبيرة جداً مما يعزز من عمليات الشمول المالي وانعكاسها على تطور العائد المترتب على زيادة استخدامها.
- أوضحت نتائج البحث وجود أثر ذو دلالة إحصائية لعمليات انتشار أجهزة نقاط البيع على العائد على الأصول. حيث تبين وجود زيادة مضطردة في أعداد تلك الأجهزة.
- أوضحت نتائج البحث إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الشمول المالي والعائد على حقوق الملكية ROE، ما يعني وجود تأثير لنمو الودائع على العائد على حقوق الملكية، حيث ظهر أن متوسط العائد قد بلغ 15% مقابل 6% قبل التطبيق مما يشير إلى وجود أثر للشمول المالي وودائع العملاء على العائد على حقوق الملكية.
- أوضحت نتائج البحث وجود تأثير لعدد الفروع ومكاتب المصارف على العائد على حقوق الملكية، وفسر الباحثان هذه النتيجة بأن زيادة عدد الفروع والمكاتب يرافقه زيادة أعداد المتعاملين مع المصارف، وما يترتب عليه من زيادة في حركة المعاملات المالية والمصرفية.
- أشارت نتائج البحث إلى وجود زيادة في متوسط أعداد من يملكون حسابات بنكية قبل التطبيق من (1122126) إلى (2850656) بعد التطبيق، وفسر الباحثان هذه النتيجة بأن زيادة وانتشار عمليات الشمول المالي التي ترتب عليها زيادة في عدد من يملكون حسابات بنكية.
- اتضح من نتائج البحث وجود تطور ملحوظ في أعداد البطاقات البنكية خلال الفترة التي أعقبت عمليات تطبيق الشمول المالي، مما كان له أثر إيجابي على العائد المتحقق للمصارف.
- كما اتضح من النتائج وجود تطور لأعداد الأجهزة المستخدمة للفترة التي تلت عمليات تطبيق الشمول المالي، وبالتالي فإن زيادة وانتشار أعداد الصرافات الآلية في فلسطين؛ أدت إلى زيادة وتطور أعداد المتعاملين مما انعكس أثره إيجابياً على زيادة العائد على حقوق الملكية.
- أشارت نتائج البحث إلى وجود أثر لانتشار أجهزة نقاط البيع على العائد على حقوق الملكية، ويؤكد ذلك الزيادة الملحوظة في تطور أعداد نقاط البيع لأجهزة (POS) خلال فترة البحث.

ثانياً: التوصيات:

- في ضوء النتائج السابقة فيما يلي أهم التوصيات:
- إنشاء قسم خاص في كل مصرف يتولى مهام متابعة تطبيقات الشمول المالي مع سلطة النقد الفلسطينية في مجال تبادل المعلومات اللازمة لتعزيز التوجهات والإجراءات ذات العلاقة في هذا الخصوص.
- ابتكار وتنفيذ منتجات مصرفية تواكب تطبيق عمليات التوسع في الشمول المالي بما يلبي طموحات وطلبات كافة فئات المجتمع ويعمل على زيادة الإيرادات المصرفية.
- العمل على تحقيق الاستفادة القصوى من الأموال المتجمعة من ودائع العملاء واستثمارها في مجالات ائتمانية ومشروعات تنموية تساهم في دعم التنمية في فلسطين.
- متابعة تطبيق الخطة الإستراتيجية الوطنية للشمول المالي التي أعدتها سلطة النقد الفلسطينية، وبذل المزيد من الجهود لتدعيم وتعزيز عمليات التوسع والانتشار المالي.
- مواكبة التغيرات والتطورات التي تصدرها المؤسسات الدولية التي تختص بالشمول المالي، والعمل على تطبيقها بما يتناسب مع الوضع المالي الفلسطيني.
- إعداد تقارير دورية تظهر نتائج تطبيق الشمول المالي بحيث تقيس النتائج الاجتماعية والمالية وأثرها على المجتمع الفلسطيني.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

1. حسين، نفين. (2018). دراسة الشمول المالي وثورة التكنولوجيا المالية. دبي: (دن).
2. حمدان، بدر شحدة، وأبو دية، ماجد. (2018). أثر الاشتغال المالي على التنمية الاقتصادية في فلسطين. مجلة الاقتصاد والمالية: 4(2): 177-188.
3. الذبحاوي، حسن كريم، وعلي، نور جابر. (2018). الحوكمة المصرفية وانعكاسها على الأداء المصرفي "دراسة على عينة من المصارف التجارية الخاصة للمدة (2015-2005)". مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، 15(2): 122-167.
4. الزواوي، علي عبد الحفيظ، والسريتي، إيمان عمر. (2017). أثر كفاءة التكلفة المصرفية على أداء المصارف التجارية الليبية. مجلة دراسات الاقتصاد والأعمال: 6(1): 56-71.
5. سلطة النقد الفلسطينية. (2014). إنجازات سلطة النقد كرسست لفلسطين مكانة رائدة في مجال الإشتغال المالي. <http://www.pma.ps/ar-eg/home.aspx>
6. سلطة النقد الفلسطينية. (2016). الشمول المالي في فلسطين. <http://www.pma.ps/ar-eg/home.aspx>
7. سلطة النقد الفلسطينية. (2021). التقارير السنوية حتى عام 2021م. رام الله. <http://www.pma.ps/ar-eg/home.aspx>
8. سلطة النقد الفلسطينية. (2018). الإستراتيجية الوطنية للشمول المالي في فلسطين 2018-2025. <http://www.pma.ps/ar-eg/home.aspx>
9. الشمالي، حسين عليم. (2016). أمن وسرية المعلومات وأثرها في الأداء المصرفي: دراسة تطبيقية على البنوك العاملة في الأردن. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات الإدارية والاقتصادية، 2(7): 187-200.
10. صندوق النقد الدولي. (2013). آفاق الاقتصاد العالمي الآمال والواقع والمخاطر. صندوق النقد الدولي.
11. عجور، حنين. (2017). دور الإشتغال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء (دراسة حالة البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة). (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية بغزة.
12. عليوة، رواء. (2019). أثر تطور الشمول المالي على مستوى الميزة التنافسية المصرفية دراسة تطبيقية على البنوك المدرجة في بورصة فلسطين خلال الفترة 2014-2015م. (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة.
13. غزاي، ماجد جبار، وأحمد، أحمد ميري. (2016). دور المقارنة المرجعية في تحسين الأداء المصرفي "دراسة حالة في مصرف المتحد للإستثمار ومصرف بابل. مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، 1(37): 183-215.
14. فهد، نصر حمود. (2009). أثر السياسات الاقتصادية في أداء المصارف التجارية. ط1. دار صفاء للنشر والتوزيع.
15. معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية (ماس). (2016). الشمول المالي في فلسطين. رام الله: معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية، ماس.
16. معهد الدراسات المصرفية. (2016). إضاءات. 18(7).

ثانيًا: المراجع الأجنبية:

1. Abu, B. M., & Haruna, I. (2017). Financial inclusion and agricultural commercialization in Ghana: an empirical investigation. *Agricultural Finance Review*, 77 (4), 524-544. <https://doi.org/10.1108/afr-02-2017-0007>
2. Neaime, S., & Gaysset, I. (2018). Financial Inclusion And Stability In Mena: Evidence From Poverty And Inequality. *Finance Research Letters*, 24, 230-237. <https://doi.org/10.1016/j.frl.2017.09.007>
3. Rose, P. & Sylvia, H. (2004). *Bank Management and Financial services*. (6th ed). McGraw -hill.
4. The World Bank. (2014). *Global Financial Development: Financial Inclusion*. The World Bank
5. World Bank Group (WBG) (2016) . *The Nexus of Financial Inclusion and Financial Stability: A Study of Trade-Offs and Synergies*. <https://doi.org/10.1596/1813-9450-7722>
6. Yadav, P., & Sharma, A. K. (2016). Financial inclusion in India: an application of TOPSIS. *Humanomics*, 32 (3), 328-351. <https://doi.org/10.1108/h-09-2015-0061>
7. Zins, A., & Weill, L. (2016). The determinants of financial inclusion in Africa. *Review of Development Finance*, 6(1), 46-57.

The Impact of Achieving Financial Inclusion Dimensions on the Banking Performance in Palestine

Yasser Abed Taha Al-Shurafa

Faculty of Commerce, Islamic University of Gaza, Palestine
yshorafa@iugaza.edu.ps

Ahmad Yahya Mohammad Shaheen

The Islamic University of Gaza, Palestine

Received: 8/5/2022

Revised: 7/6/2022

Accepted: 6/8/2022

DOI: <https://doi.org/10.31559/GJEB2022.12.5.5>

Abstract: The study aims at identifying the extent of the impact of achieving the dimensions of financial inclusion on the banking performance in Palestine by working to reach, use and proliferate these services and their quality, which is represented in indicators (the development of customer deposits, the development in the number of bank branches and offices, the development in the number of those who have bank accounts, the development in the number of ATM cards, and the development in the number of ATMs and the number of POS machines). The banking performance was measured using the following financial measurement indicators (Return on Assets ROA, and Return on Equity RO). The study relied on the annual financial reports, that were published statistics issued by the Palestinian Monetary Authority for the banks under study from (2001) to (2018). For the purposes of the study, the necessary statistical tests were used in this regard, which are the multiple linear regression model and the T-Test model. The study also compared between the averages of financial statements for the period before applying financial inclusion with the averages of financial statements for the period after applying financial inclusion. The most important findings of the study is that the application of financial inclusion dimensions have an impact on the banking performance in Palestine in terms of the presence of growth and development in all banking indicators that reflected its impact on increasing the achieved banking returns. The growth in the return on assets and the return on equity was greater than the growth in the return of credit facilities and the return on investment. The most important recommendations of the study are that the study recommended strengthening financial inclusion operations in Palestine and setting up the necessary mechanisms to support its application in banks in a manner that is suitable to achieving acceptable gains for banks, clients and capital owners alike. The study also recommended that the banking sector should pay attention to improving methods of managing depositors' funds through diversification and invent advanced banking services that keep pace the level of banking services provided by banks in developed countries.

Keywords: financial inclusion; banking performance; banking Palestine.

References:

1. 'jwr, Hnyn. (2017). Dwr Aleshtmal Almaly Lda Almsarf Alwtynyh Fy Thqyq Alms'wlyh Alajtma'yh Tjah Al'mla') Drash Halh Albnwk Aleslamy Al'amlh Fy Qta' Ghzh). (Rsalt Majstyr Ghyr Mnshwrh). Aljam'h Aleslamy Bghzh.
2. 'lywh, Rwa'. (2019). Athr Ttwr Alshmw Almaly 'la Mstwa Almyzh Altnafsyh Almsrfy Drash Ttbyqyh 'la Albnwk Almdrjh Fy Bwrsh Flstyn Khlal Alftrh 2014-2015m. (Rsalt Majstyr Ghyr Mnshwrh), Aljam'h Aleslamy, Ghzh.
3. Aldbhawy, Hsn Krym, W'ly, Nwr Jabr. (2018). Alhwmh Almsrfy Wan'kasha 'la Alada' Almsrfy "Drash 'la 'ynh Mn Almsarf Altjaryh Alkhash Lmdh (2015-2005)". Mjlt Alghry Ll'wlm Aleqtsadyh Waledaryh, 15(2): 122-167.
4. Fhd, Nsr Hmwd. (2009). Athr Alsasat Aleqtsadyh Fy Ada' Almsarf Altjaryh. T1. Dar Sfa' Llnshr Waltwzy'.
5. Ghzay, Majd Jbar, Wahmd, Ahmd Myry. (2016). Dwr Almqarnh Almrj'yh Fy Thsyn Alada' Almsrfy "Drash Halh Fy Msrf Almdh Llestthmar Wmsrf Babl. Mjlt Alghry Ll'wlm Aleqtsadyh Waledaryh, 1(37): 183-215.
6. Hmdan, Bdr Shhdh, Wabw Dyh, Majd. (2018). Athr Alashtmal Almaly 'la Altnmyh Alaqtsadyh Fy Flstyn. Mjlt Alaqtasad Walmalyh: 4(2): 177-188.

7. Hsyn, Nfyn. (2018). Drash Alshmw Almaly Wthwrh Altknwlvjyh Almalyh. Dby: (D.N).
8. M'hd Abhath Alsyasat Aleqtsadyh Alflstyny (Mas). (2016). Alshmw Almaly Fy Flstyn. Ram Allh: M'hd Abhath Alsyasat Aleqtsadyh Alflstyny, Mas.
9. M'hd Aldrasat Almsrfyh. (2016). Eda'at. 18(7).
10. Alshmaly, Hsyn 'lym. (2016). Amn Wsryh Alm'lwmw Wathrha Fy Alada' Almsrfy: Drash Ttbyqyh 'la Albnwk Al'amlh Fy Alardn. Mjlt Jam't Alqds Almftwhh Llabhath Waldrasat Aledaryh Waleqtsadyh, 2(7), 187-200.
11. Slth Alnqd Alflstynyh. (2014). Enjazat Slth Alnqd Krst Lflstyn Mkanh Ra'dh Fy Mjal Aleshtmal Almaly. <http://www.pma.ps/ar-eg/home.aspx>
12. Sltt Alnqd Alflstynyh. (2016). Alshmw Almaly Fy Flstyn. <http://www.pma.ps/ar-eg/home.aspx>
13. Sltt Alnqd Alflstynyh. (2021). Altqaryr Alsnwyh Hta 'am 2021m. Ram Allh. <http://www.pma.ps/ar-eg/home.aspx>
14. Sltt Alnqd Alflstynyh. (2018). Alestratyjyh Alwtnyh Lshmw Almaly Fy Flstyn 2018-2025. <http://www.pma.ps/ar-eg/home.aspx>
15. Sndwq Alnqd Aldwly. (2013). Afaq Alaqtsad Al'almy Alamal Walwaq' Walmkhatr. Sndwq Alnqd Aldwly.
16. Alzwawy, 'ly 'bd Alhfyz, Walsryty, Eyman 'mr. (2017). Athr Kfa'h Altklfh Almsrfyh 'la Ada' Almsarf Altjaryh Allybyh. Mjlt Drasat Alaqtsad Wala'mal: 6(1): 56-71.

معوقات تطبيق سياسة توظيف الوظائف الحرفية في المملكة العربية السعودية والآثار المترتبة عليها

غريب محمد عبد العزيز

أستاذ مساعد- كلية إدارة الأعمال
جامعة حفر الباطن- السعودية

فايز سالم العنزي

ماجستير في إدارة الأعمال
وزارة الموارد البشرية- السعودية
falsaqri@hrsd.gov.sa

قبول البحث: 2022/8/10

مراجعة البحث: 2022/7/26

استلام البحث: 2022 /7/3

DOI: <https://doi.org/10.31559/GJEB2022.12.5.6>



This file is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

معوقات تطبيق سياسة توظيف الوظائف الحرفية في المملكة العربية السعودية والآثار المترتبة عليها*

فايز سالم العنزي

ماجستير في إدارة الأعمال - وزارة الموارد البشرية - السعودية

falsaqri@hrsd.gov.sa

غريب محمد عبد العزيز

أستاذ مساعد - كلية إدارة الأعمال - جامعة حفر الباطن - السعودية

استلام البحث: 2022/7/3 مراجعة البحث: 2022/7/26 قبول البحث: 2022/8/10 DOI: <https://doi.org/10.31559/GJEB2022.12.5.6>

الملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على معوقات تطبيق سياسة توظيف الوظائف الحرفية في المملكة العربية السعودية والآثار المترتبة عليها، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وتمثلت الأداة في استبانة تم توزيعها على عينة عشوائية بلغت (100) فرداً من المجتمع السعودي عامة والشباب بشكل خاص؛ وتم استخراج النتائج عن طريق استخدام برنامج الرزمة الاحصائية وأظهرت نتائج الدراسة إلى أن هناك علاقة بين معوقات تطبيق التوظيف والوظائف الحرفية حيث أنه نتيجة لخطط التنمية الاقتصادية، أُنعت ثمار التنمية البشرية بسبب برامج التعليم والتأهيل والتدريب، واكتسب العمال السعوديون مهارات تعليمية وتدريبية. ولكن لم يستطع هؤلاء العمال السعوديون أن يواجهوا المنافسة غير العادلة من جانب العمال الوافدين لرخص أجورهم من جهة واستعداداتهم للعمل في ظروف بيئية للعمل قد يأبأها بعض العمال المواطنين من جهة أخرى. وتسبب هذا الوضع في خلق بطالة بين العمال المواطنين. وأظهرت أيضاً إلى أن العامل الوافد أقل أجراً وأكثر كفاءة إنتاجية من نظيره المواطن. في حين أن العامل المواطن أرفع مستوى تعليمياً وتخصصاً علمياً من نظيره الوافد. ورغم ذلك يميل أصحاب المشروعات إلى تفضيل استخدام العمالة الوافدة لرخص تكاليف استخدامها ولكفاءتهم الإنتاجية.

وفي ضوء النتائج يوصي الباحث ينبغي التركيز على المنشآت الفردية الصغيرة الحجم التي يوظف كل منها أقل من عشرة عمال، ومتابعها في عملية توظيف الوظائف بنسب تتدرج مع مرور الوقت بما لا يخل بتوازنها المالي، إلغاء أشكال التمييز في الأجور والرواتب بين العمالة المواطنة والعمالة الوافدة من حيث الرواتب الأساسية والبدلات الأخرى.

الكلمات المفتاحية: سياسة التوظيف؛ الوظائف الحرفية؛ المملكة العربية السعودية.

1. المقدمة:

يشهد العصر الحالي العديد من المتغيرات في مختلف الأصعدة والمجالات الاقتصادية والاجتماعية والإدارية والسياسية، فقد رفعت العولمة الحواجز بين الدول لانتقال رأس المال المادي والبشري دون أن تكون هناك أي قيود تحد من هذه الحرية، مما دعا كثير من المؤسسات وخاصة الخدمية منها إلى تبني وتطوير استراتيجيات وتقنيات جديدة لتصبح أكثر انفتاحاً للارتقاء بمستوى الخدمات التي تقدمها معتمدةً في ذلك على سواعد أبناء الوطن في عمليتي البناء والتطوير.

وقد أدركت المملكة العربية السعودية أهمية مشاركة أبناء الوطن في خدمة الوطن وبنائه وتطويره في شتى مؤسساته وخاصة في ظل الوقت الراهن الذي استفحلت في العمالة الأجنبية في البلاد، وتفاقت أعدادها، وامتألت بهم أسواق العمل، وكان نتاجاً ذلك ظهور معدلات البطالة وتفاقمها لدى أبناء

* مستل من رسالة ماجستير بعنوان: معوقات وتحديات تطبيق توظيف الوظائف الحرفية في المملكة العربية السعودية / وذلك لمطلب للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال (التنفيذي) كلية إدارة الأعمال - جامعة حفر الباطن - المملكة العربية السعودية.

الوطن؛ لذا تبنت الحكومة السعودية خطة توظيف وطنية سعودية لاستبدال القوى العاملة الأجنبية بمواطنين سعوديين شباب وقد عُرفت استراتيجيات البطالة هذه بمخططات السعودية، وكانت تهدف إلى تقليل اعتماد اقتصاد المملكة على العمالة الأجنبية وخلق اقتصاد مكتفي ذاتياً (العسومي، 2013). والمقصود بالتوظيف "عملية إحلال مواطن سعودي محل مقيم غير سعودي في وظيفة معينة على أن تتوفر في السعودي القدرات والمؤهلات والكفاءة التي يحتاج إليها العمل نفسه. ويقصد به أيضاً انتهاز أسلوب الإحلال التدريجي للعمالة الوطنية محل العمالة الأجنبية من خلال تهيئة مخرجات التعليم والتدريب لتأمين احتياجات المنشآت، مع ضمان عدم الإخلال بمعدلات ومستويات التشغيل بها خلال فترة الإحلال بحيث لا تقل النتائج المحققة عن نتائج ما قبل الإحلال" (العثيم، 2009). وتعمل برنامج السعودية والتوظيف على تحسين الأمن الوظيفي أكثر من ذي قبل ويتغلب على محدودية حجم السوق من خلال خلق فرص عمل محلية (محمد، 2003).

ولم تقتصر برامج السعودية والتوظيف على قطاع بعينه وإنما تسعى الحكومة إلى اشتماله لسائر المحاور ولا سيما توظيف الوظائف الحرفية وخاصة لقدرة الوظائف الحرفية و"الصناعات التقليدية على وجه الخصوص على إتاحة العديد من فرص العمل الممكنة من خلال اعتمادها على الموارد المحلية، وأيضاً كونها منبعاً للتنمية الإبداعية والابتكارات، مما يتحقق معه التوازن الاقتصادي من خلال رفع معدلات الاستثمار ومستوى الادخار" (مرزوق، 2018 ، 83).

وتعتبر الوظائف الحرفية من القطاعات المهمة التي تساهم في الاقتصاد الوطني للبلاد وأصبحت منتوجاتها واجهة أصالة للمجتمع و تعبر عن خصوصيات أقاليمنا السعودية، وإثراء إبداعاتها. إذ إنها جزء لا يتجزأ من التراث الأصيل والشخصية المتميزة في اللباس، والسكن، والعادات والهندسة وزخرفة البيوت والقلاع، والقصبات والمساجد والقصور. يجب تحصيله ومساعدته على التعايش مع الصناعة الحديثة التي فرضتها الضرورات الاقتصادية، حيث تزرخ البلاد بتعدد عاداتها وتقاليدها مما ينتج لنا تنوع في الموروث الثقافي.

وتبرز أهمية الوظائف الحرفية كأحد عوامل الحد من البطالة والاستفادة من كافة الموارد البشرية، حيث تتركز الأهمية الاقتصادية للوظائف الحرفية في إمكانية توفير أكبر قدر من فرص العمل عن طريق تخصيص موارد تكون أقل عند مقارنتها بمتطلبات الصناعات الأخرى، فضلاً عن قابليتها للاستيعاب وتشغيل أعداد كبيرة من القوى العاملة وباعتمادها على الموارد الأولية المحلية.

وعلى الرغم من التحديات والمعوقات التي تعوق توظيف المهن الحرفية في المملكة إلا أن الواقع يحتم أهمية التوظيف الذي لن يتم إلا بوجود استراتيجية محلية لتوظيف الوظائف الحرفية تمتاز بالواقعية والقابلية للتطبيق، وتهدف إلى التنافسية مع العمالة الوافدة في بلادنا، لكي ننتقل بمواردنا البشرية إلى التنافسية الإقليمية والدولية في المهن والوظائف الحرفية مستقبلاً. تواجه منشآت القطاع الخاص العديد من التحديات للوفاء بمتطلبات توظيف الوظائف. يتضح من الدراسات السابقة الخاصة بتوظيف الوظائف وجود تحديات تواجه عملية توظيف الوظائف. ويمكن تصنيف تلك التحديات التي تواجه توظيف الوظائف إلى تحديات خارجية وتحديات داخلية. وتتصف العوامل الخارجية بشكل عام بأنها تقع خارج سيطرة المنشأة، وتؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر على عملية توظيف الوظائف. وتشمل المتغيرات والقوى الخارجية: الظروف الاقتصادية، الاعتبارات السياسية والقانونية، العوامل الاجتماعية والثقافية، والتكنولوجية. فالتغيرات في البيئة الخارجية سيكون لها دون أدنى شك تأثير على توظيف الوظائف من خلال التحول من الإطار التقليدي الحالي إلى إطار حديث يتلاءم ومتطلبات القرن الحادي العشرين. ومن خلال الاطلاع على الدراسات السابقة اتضح التركيز على التحديات الخارجية وإهمال التحديات الداخلية لعملية توظيف الوظائف. أما التحديات الداخلية فتشمل أسلوب القيادة وثقافة المنظمة وهياكلها وممارسات إدارة الموارد البشرية، ويشكل تشخيص التعرف على تلك التحديات عنصراً أساسياً لإنجاح عملية توظيف الوظائف. التحديات الداخلية لتوظيف الوظائف (القوس، 2020).

1.1. مشكلة الدراسة وأسئلتها:

شكلت الأعمال الحرفية جانباً مهماً من ثقافة المجتمع السعودي وخاصة أن العديد من الأعمال والوظائف الحرفية كانت العمل الأساسي لبعض مناطق المملكة منذ القدم وشكلت بلا شك نواة حقيقة لانطلاق العديد من الصناعات المتطورة في المملكة، وما زالت بعض الأعمال الحرفية مستمرة في أعمالها ومنتشرة في بعض المناطق التي يتسم أهلها بالميل إلى الأصالة والتراث وظلت هذه الوظائف الحرفية كالفخار والقوارب والشباك والأقفاس وغيرها وصناعة البشوت والحلي النسائية مستمرة لكن ما زالت هناك صعوبات وتحديات مختلفة تعوق أبناء الوطن عن ممارسة هذه الوظائف ونظراً لمراجعة العديد من الدراسات السابقة والتي أشارت نتائجها إلى وجود معوقات لتطبيق سياسة توظيف الوظائف الحرفية في المملكة العربية السعودية بشكل كبير جداً وهذه المعوقات تحول دون تطبيق سياسة التوظيف للوظائف الحرفية في المملكة العربية السعودية ومن هذه الدراسات دراسة (العصفور، 2014). ومن هنا تأتي إشكالية الدراسة التي تحاول الوقوف على أوجه التحديات والمعوقات التي تعيق أبناء الوطن في العمل في هذه الوظائف الحرفية محاولة تقديم مقترح يذلل العقوبات ويساهم بصورة ما في مواجهة التحديات وتكمن مشكلة الدراسة في الإجابة عن الأسئلة التالية:

- ما معوقات تطبيق توظيف الوظائف الحرفية في المملكة العربية السعودية؟
- ما الآثار المترتبة على تطبيق سياسة توظيف الوظائف الحرفية؟

2.1. أهداف الدراسة:

- تسعى الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف وهي:
- التعرف على معوقات تطبيق توظيف الوظائف الحرفية في المملكة العربية السعودية.
- معرفة الآثار المترتبة على تطبيق سياسة توظيف الوظائف الحرفية في المملكة العربية السعودية.
- تقديم توصيات مهمة للمهتمين وصانعي القرار.

3.1. أهمية الدراسة:

وتتمثل هذه الأهمية في أنها تتناول موضوعاً ذا أهمية كبيرة يتعلق بمعوقات تطبيق توظيف الوظائف الحرفية في المملكة العربية السعودية والآثار المترتبة عليها ويمكنني إجمال هذه الأهمية في محورين:

المحور الأول: الأهمية النظرية:

- تتمثل الأهمية النظرية في عدة نقاط وهي:
- تسليط الضوء معرفة الآثار المترتبة على تطبيق سياسة توظيف الوظائف الحرفية في المملكة العربية السعودية.
- توضيح معوقات توظيف الوظائف الحرفية في المملكة العربية السعودية

المحور الثاني: الأهمية التطبيقية:

- تفيد نتائج هذه الدراسة إدارة الموارد البشرية ومكاتب العمل في الوقوف على معوقات توظيف الوظائف الحرفية في المملكة العربية السعودية ومن ثم وضع مقترح للقضاء على هذه المعوقات وتوظيف هذا القطاع.
- تمثل هذه الدراسة امتداداً لجهود السابقين مما تناولوا الوظائف الحرفية في المملكة العربية السعودية، وتساهم في إضافة جوانب معرفية، فيمكن أن يكون هذا البحث مرجعاً للدراسات القادمة في هذا المجال لما يبرزه من قضايا وتساؤلات يمكن أن تؤخذ في الاعتبار، فتفيد الباحثين في البحوث المستقبلية التي قد تشكل الدراسة الحالية منطلقاً لها.

4.1. حدود الدراسة:

- يتكون البحث من عدة حدود وهي:
- الحدود الموضوعية: وتتمثل في تناول البحث لموضوع معوقات تطبيق توظيف الوظائف الحرفية في المملكة العربية السعودية والآثار المترتبة عليها.
- الحدود المكانية: المملكة العربية السعودية.
- الحدود الزمانية: العام الحالي 1443 هـ.
- الحدود البشرية: عينة عشوائية متيسرة من أفراد المجتمع السعودي عامة والشباب خاصة.

5.1. الدراسات السابقة:

يتضمن هذا الجزء عرض لأهم الدراسات السابقة العربية والأجنبية ذات الصلة بموضوع الدراسة والتي جرى ترتيبها من الأحدث إلى الأقدم:

أولاً: الدراسات العربية:

- دراسة القوس (2020) بعنوان: التكيف الاجتماعي والتوظيفي للشباب السعودي في وظائف التوظيف وفق رؤية 2030. هدفت الدراسة إلى بيان أوجه التكيف الاجتماعي والتوظيفي للشباب السعودي في وظائف التوظيف وفقاً لرؤية 2030 وبيان مدى تكيف الشباب السعودي اجتماعياً ووظيفياً في وظائف التوظيف وفقاً لرؤية المملكة 2030، والتأكد من مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيرات الجنس والمستوى التعليمي ومستوى الدخل الشهري لأفراد العينة؛ ولتحقيق هذه الأهداف استخدم الباحث المنهج الوصفي، مع الأخذ بطريقة المسح الاجتماعي من خلال العينة الممثلة لمجتمع البحث، واستخدم الباحث في جمع البيانات المطلوبة استبانة مؤلفة من 32 فقرة تقيس أربعة أبعاد للتكيف، وتوصلت الدراسة إلى أن المتوسط العام لتكيف الشباب السعودي وظائف التوظيف هو 3.36. ويقع في فئة (متوسط)، وتشير استجابات أفراد العينة بخصوص أبعاد التكيف الأربعة إلى أن الشباب السعودي يتكيف ذاتياً واجتماعياً بمستوى (مرتفع) ويتكيف اقتصادياً ووظيفياً بمستوى (متوسط). كما وافق أفراد العينة على جميع عبارات معوقات التكيف بنسب مرتفعة. وخلصت الدراسة من مجمل النتائج المتعلقة بأبعاد التكيف ومعوقاته إلى أن الأسباب التي جعلت الشباب السعودي لا يصل إلى المستوى المرتفع للتكيف في وظائف التوظيف لا تعود إلى أسباب ذاتية واجتماعية، وإنما تعود إلى أسباب اقتصادية وأخرى تتعلق بيئة العمل في المقام الأول. وقد اكتشفت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية للتكيف الاجتماعي والتوظيفي لصالح الإناث الحاصلين على مؤهل أقل.

واستخدم البحث المنهج الوصفي التحليلي الذي ستحاول الدراسة من خلاله وصف واقع هذه التحديات والمعوقات وتحليل أثرها على تطبيق توظيف الوظائف الحرفية، وقد استخدم المنهج الوصفي في هذه الدراسة لكونه من أكثر مناهج البحث الاجتماعي مناسبة للواقع الاجتماعي وخصائصه

لكونه يمكن الباحث من فهم الواقع والإحاطة به واصفًا إياه بكل أبعاده وسماته، وجمع معلومات عن موضوع الدراسة لتحديد طبيعة تلك المعوقات والتعرف على العلاقات المتداخلة في حدوث هذه المعوقات، ووصفها وتصويرها وتحليل المتغيرات المؤثرة في نشوئها ونموها منطلقًا من طبيعة الأسلوب الوصفي القادر على دراسة الواقع. وكذلك استخدام المنهج الوصفي، مع الأخذ بطريقة المسح الاجتماعي من خلال العينة الممثلة لمجتمع البحث، واستخدم الباحث في جمع البيانات المطلوبة الاستبانة.

- **دراسة عطوات، وطريف (2019) بعنوان: دور الاستثمار في الصناعات التقليدية والحرفية في توفير مناصب الشغل دراسة حالة لواقع الصناعات التقليدية في ولاية أدرار.** تناولت هذه الدراسة دور الاستثمار في الصناعات التقليدية والحرفية في توفير مناصب الشغل وقد هدفت إلى بيان أهية الاستثمار في الصناعات التقليدية مستخدمة منهج دراسة الحالة لواقع الصناعات التقليدية في ولاية أدرار وقد توصلت الدراسة إلى أن قطاع الصناعات التقليدية في ولاية أدرار قد حقق استحداث للمناصب الشغل ولو بصفة معتبرة إلا أن هذا القطاع يعاني مجموعة من العراقيل التي تحول دون سيورة نشاطه والواجب التغلب عليها، ومن أهمها أهمية دعم الترويج والتسويق بتنظيم صالونات وطنية والمشاركة أيضًا في المعارض الدولية وكذا العمل على بلوغ معايير الأيزو 9001 للأنظمة والإجراءات الواجب اتخاذها لحماية الملكية الفكرية في مجال الصناعة التقليدية وحماية المنتج من التقليد بوضع علامات عليه تميزه عن باقي المنتجات الأجنبية وتحدد منطقتيه وتحميه وتوفير الوسائل والتدابير التحفيزية المناسبة قصد الوصول إلى معالجة الأوضاع والتخفيف من حدة العراقيل والمشاكل المطروحة والمعيقة لنشاط الحرفيين.
- **دراسة القحطاني (2018) بعنوان: توظيف الموارد البشرية في المملكة العربية السعودية، استراتيجيات رفع الميزة التنافسية للمواطن والقيمة المضافة للوافد.** هدفت هذه الدراسة إلى بيان سبل توظيف الموارد البشرية في المملكة العربية السعودية وفي هذه الدراسة اتجه الباحث إلى الانتقال بعملية التوظيف للوظائف من التوظيف بالفكر التقليدي إلى التوظيف بالفكر الحديث، من خلال عرضه لإستراتيجية مقترحة للتوظيف في المملكة العربية السعودية، وقد استخدم في بحثه المنهج الوصفي التحليلي معتمدًا على البحوث والدراسات السابقة؛ حيث تناول الموضوع في ستة مباحث بدا بالمفاهيم والمصطلحات، ثم الخلفية التاريخية لاستخدام العمالة الوافدة لمنطقة الخليج، ثم أسباب ودوافع التوظيف، وبعدها عرض الدور الحكومي والخاص الحالي للتوظيف، وكذلك المعوقات التي تواجه عملية التوظيف، ثم تناول الاستراتيجية المقترحة له.
- **دراسة شقيق، صديقي (2015) بعنوان: أهمية التسويق الثقافي للحفاظ على منتجات الصناعات اليدوية التقليدية والفنية بالجزائر.** هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على أهمية التسويق الثقافي للحفاظ على منتجات الصناعات اليدوية التقليدية والفنية بالجزائر وقد حاولت الدراسة إظهار أهمية التسويق الثقافي للحفاظ على المنتجات الثقافية التي يجب تفاعلي معاملتها كمنتجات الاستهلاك الواسع. كما أوضحت أن المنتجات اليدوية التقليدية والفنية بالجزائر، تملك خصوصيات ثقافية تؤهلها للبقاء والنمو، إذ طبقنا التسويق الثقافي عليها وقد ذكرت الدراسة جملة من المحاور بينت فيها خصائص المنتجات الثقافية، والفنية وتوصلت إلى تطور مقاربات تسويق المنتجات الثقافية والمضمون الثقافي للصناعات اليدوية التقليدية والفنية.
- **دراسة أولاد يحيى (2014) بعنوان: عزوف الشباب عن الالتحاق بالعمل الحرفي اليدوي والقيم الاجتماعية دراسة ميدانية لشباب مدينة غارداية.** هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على أسباب عزوف الشباب عن الالتحاق بالعمل الحرفي اليدوي والقيم الاجتماعية من خلال معالجة ظاهرة اجتماعية يعاني منها شبابنا اليوم والمتمثلة في العزوف عن الاشتغال بالأعمال اليدوية المهنية، ويبدو أن هذه الظاهرة سبب عزوف كثير من الشباب للالتحاق بالأعمال والمهن اليدوية وقد اعتدت الدراسة دراسة ميدانية لشباب مدينة غارداية من خلال استبيان لعينة عشوائية من 110 مبحوثًا من مدينة غارداية. وتذكر الدراسة أسباب العزوف في أن الشاب يشعر بالخجل والعار من ممارسة مثل هذه الأعمال وأصبح يفضل عليها الأعمال الكتابية والمكتبية وإن كانت ذات مردود مادي قليل، ولقد تسبب هذا العزوف إلى حدوث عجز كبير في العمالة الحرفية في مجتمعنا وأصبحنا في حاجة ماسة إلى أعداد كبيرة من العمالة المحترفة ونصف محترفة وذلك لسد احتياجات مشاريع التنمية والمشاريع العمرانية، فنجد الشركات الأجنبية خاصة الصينية تغزو المجال واسعًا في مشاريع البناء أما بالنسبة للعمالة نصف محترفة وماهرة فتتمثل في اكتساح كبير لفئة الأفارقة لهذا المجال. وأدى ذلك إلى وجود مشكلة النظرة الدونية للأعمال اليدوية، وإن كانت مشكلة تخص الشباب إلا أن لها انعكاسها على الحياة الاجتماعية والاقتصادية، الأمر الذي يجعل من ضرورة التفكير في إيجاد الحلول خاصة وأن العامل الرئيسي الذي يكمن وراءها يتمثل في رأس مال الثقافي فلا زال المجتمع ينظر مع الأسف الشديد لهذه الأعمال بنظرة دونية على عكس نظريته لبقية الأعمال، كما أن قلة توعية المجتمع وتلاشي دور الإعلام بهذه المهن وبأهميتها وبيان أنها لا تقل عن الأعمال الأخرى بالإضافة إلى ذلك دور الأسرة ومستوى طموحها يجعلها تحفز أبنائها تجاه هذه الأعمال حتى وإن كانت قدراتهم لا تؤهلهم لها وحتى وإن كان مردودها المادي قليل، فالأسرة تشعر بالاعتزاز عندما ترى ابنها يتقلد أحد المناصب العليا أو المكاتب أو غير ذلك. كذلك يعتبر انخفاض المستوى التعليمي بين المشتغلين بهذه المهنة ومن المعروف أن التدريب والتعليم يرفع من مستوى الفرد وقدراته ويؤدي إلى توسيع مداركة العقلية، وكسب احترام الآخرين واحترامه لنفسه.
- وقد أوصت الدراسة بضرورة تضافر قوى الفرد والجماعة وآلا تلقى المسؤولية كلها على الشباب ولكن لابد من تكاتف الجهود لتغيير الفئات المجتمعية تجاه هذه المهن و تحرير العقول و السلوك من الرواسب والشوائب المتعلقة بها و يتطلب ذلك القيام بحملات توعية شاملة وواسعة، توجه نحو الشباب بشكل خاص لتوضيح أهمية هذه الأعمال اليدوية الحرفية وأنها لا تقل قدرًا عن الأعمال الذهنية كما ينبغي توفير الرعاية

الصحية والنفسية والاجتماعية لهؤلاء العمال الحرفيين، وتوفير الضمانات الوظيفية كالتأمينات ضد الوفاة و الحوادث وما إلى ذلك. وفي الأخير تجدر الإشارة إلى أن نتائج هذه الدراسة تبقى نسبية، نظرًا لأن الظاهرة تختلف من بيئة لأخرى حسب اختلاف العوامل التي تتحكم في إحداثها.

- **دراسة العصفور (2014) بعنوان توظيف القوى العاملة في المملكة العربية السعودية: قضايا وتحديات.** تهدف هذه الورقة تسليط الضوء بشكل عام وتقديم تحليل لـ "توظيف" رأس مال الموارد البشرية في المملكة العربية السعودية والمعرفة باسم "السعود". وتساهم الدراسة في مراجعة نقدية للمبادرات الرئيسية التي اتخذتها الحكومة وأصحاب المصلحة من أجل توظيف القوى العاملة في المملكة. يناقش الباحثان عملية السعودية التي بدأت في القطاعين العام والخاص السعودي ومدى فعاليتها في التعامل مع تحديات استبدال القوى العاملة الوافدة واستراتيجية تنمية المهارات. وخلصت الدراسة إلى أن هناك حاجة قوية لاعتماد إطار شامل لتنمية الموارد البشرية (HRD) لتطوير الموظفين المحليين ومواءمته مع متطلبات سوق العمل. وكذلك إلى الحاجة إلى سياسة سعودية شاملة يمكنها سد فجوة المواهب والمهارات المطلوبة بعد استبعاد العمالة الوافدة. وذلك اتباع نهج متعدد الجوانب يضم جميع أصحاب المصلحة يمكن أن يساعد الشركات السعودية في التعامل مع تحديات الأعمال الناشئة في السيناريو العالمي الحالي.
- **دراسة بعطوش ورياحي (2012) بعنوان: الشباب وإشكالية العزوف عن العمل في ظل متطلبات التنمية الاقتصادية.** تناولت الدراسة الشباب وإشكالية العزوف عن العمل في ظل متطلبات التنمية الاقتصادية، وقد هدفت إلى توضيح القيمة الاقتصادية للعمل باعتباره من أهم المرتكزات التي تقوم عليها تنمية المجتمع في مختلف المجالات، إلا أنه نتيجة للتغيرات الاجتماعية التي مست بنية المجتمع الجزائري، بفعل التقدم التكنولوجي السريع، وكذا التغيرات الثقافية التي أدت إلى بروز أهمية مفهوم العمل لدى الشباب، وتغيرت قناعاتهم تجاه التنمية الاقتصادية المستدامة مما تسبب في ظهور إشكالية عزوف الشباب عن العمل في كثير من القطاعات اليدوية مما عطل عملية التنمية الاقتصادية. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها، أن عزوف الشباب عن العمل من أكبر المؤثرات على التنمية لاقتصادية المستدامة وذلك بسبب نظرهم الخاطئة للعمل والوظيفة المفضلة وتنشئتهم في الأسرة على الاتكاء واللجوء والمكوث وقت طويل في استعمال الأجهزة الذكية والألعاب الإلكترونية ومشاهدة التلفاز دون ضابط أو رادع.
- **دراسة السليم (2011) بعنوان: الحرف التقليدية في الأردن: واقعها وكيفية إحيائها وأوجه الاستفادة منها: جرش كحالة دراسة.** هدفت هذه الدراسة إلى الوصول لخطة تفصيلية توظّر لعملية إحياء الحرف التقليدية في الأردن واستخدامها، وتضمنت الخطة مقترحات معقدة حول الآليات التي يجب اتباعها للوصول إلى هذه الأهداف وقد اعتمدت هذه الدراسة في الوصول للنتائج على المنهجية التي تنقسم إلى قسمين الأول دراسة تحليلية نقدية للبيانات والمعلومات المنشورة في الكتب والأبحاث ذات العلاقة بموضوع البحث على المستوى الأردني والوطن العربي، والثاني جمع البيانات عبر الدراسة الميدانية وذلك باستخدام أسلوب الاستبانة والمقابلة والملاحظة بالمشاركة على عينة من مدينة جرش من العاملين في مجال الحرف التقليدية والقائمين على أعمالهم، ووقد خلصت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: ضرورة إعادة إحياء الحرف التقليدية، التي ساهمت بعض الأسباب يتلاشيها ثم اندثارها مثل الأسباب الاقتصادية، الاجتماعية وضرورة توضيح دور بعض الحرف التي تم التخلي عنها في صيانة وترميم البيوت التقليدية واستخدام الحرف اليدوية في مجال ترميم المباني الأثرية والتراثية، بواسطة أيدي حرفية محلية من الأردن من أبناء المجتمع المحلي في ترميم وصيانة البيوت التراثية وعلم الاستعانة بالخبراء الأجانب لأن أبناء المجتمع المحلي على علم وخبرة بمبانيهم التراثية التقليدية، وعلى علم بالتقنيات والمواد المتوفرة في ذلك المكان واستخدمت قديمًا والعمل على توثيق الحرف اليدوية التقليدية السائدة في الأردن والتي بدأت بالتلاشي والنظر إلى المشاكل والعقبات التي تواجه الحرف التقليدية والحرفيين في الأردن، ووضع خطط وتوصيات النهوض بالحرف اليدوية التقليدية.

ثانيًا: الدراسات الأجنبية:

- **دراسة (Alkathiri, Elbaz, 2021) Predictors and Outcomes of Successful Localization in the Aviation Industry: The Case of Oman** لقد واجه التوطين تركيزًا كبيرًا في الأوساط الأكاديمية وكذلك الممارسة؛ ومع ذلك، فقد درست الدراسات النادرة هذا الموضوع تجريبيًا في القطاعات المتعلقة بالسياحة في عمان، بما في ذلك قطاع الطيران. هذا هو السبب في أن الغرض من هذه الدراسة هو تطوير واختبار نموذج متكامل للمنتبين الرئيسيين ونتائج التوطين الناجح في صناعة الطيران. كما يقوم بتقييم الدور الوسيط لقدرة مشاركة المعرفة بين ممارسات تنمية الموارد البشرية (HRD) والتوطين بالإضافة إلى التأثير المعتدل للالتزام التنظيمي على الصلة بين التوطين وأداء الشركة. تستند هذه الدراسة إلى البيانات الأولية التي تم جمعها من 194 موظفًا يعملون في قطاع الطيران الوطني في سلطنة عمان. استنادًا إلى PLS-SEM، أشارت النتائج إلى أن ممارسات تنمية الموارد البشرية (أي التدريب وتقييم الأداء والمكافآت) لها تأثير إيجابي على قدرة المغتربين على مشاركة المعرفة مع الموظفين الوطنيين، وبالتالي تؤثر بشكل إيجابي على نجاح التوطين. بالإضافة إلى ذلك، يتأثر أداء الشركة بشكل إيجابي بالتوطين الناجح. لا تؤدي مشاركة المعرفة إلى الربط بين ممارسات تنمية الموارد البشرية والتوطين الناجح، ولكن النتائج أكدت التأثير التفاعلي للالتزام التنظيمي على الارتباط المباشر بين التوطين والأداء. تساهم النتائج بشكل كبير في مجتمع البحث وتوفر إرشادات عملية وآثارًا إدارية.
- **دراسة (Murthy, Asya Al-Lamky, 2020) Localization HRM practices and financial performance: evidence from the Sultanate of Oman** هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين ممارسات التوطين (التعيين) والأداء المالي في عمان. أجريت الدراسة في سلطنة عمان إحدى دول الخليج العربي. حسب معرفة المؤلفين، هذه هي الدراسة الأولى لممارسات التوطين والأداء المالي في الخليج العربي. لذلك تساهم هذه

الدراسة في توسيع نطاق الأدبيات المتزايدة حول ممارسات التوظيف في الخليج العربي بشكل عام وسلطنة عمان بشكل خاص وتم مسح الشركات المدرجة في سوق مسقط للأوراق المالية. تم الحصول على البيانات من 73 شركة. تم الحصول على بيانات الأداء المالي (متوسط نسبة القيمة السوقية إلى القيمة الدفترية) من السجلات المنشورة، وأشارت النتائج إلى أن ممارسات التوظيف كانت مرتبطة بالأداء المالي بعد التحكم في حجم ونوع الشركة ومتوسط نسبة أرباح السعر للصناعة ومستويات التعمين ولم يحدد مقياس التوظيف المستوى الذي تركز عليه ممارسات التعمين. هذا هو قيد هذه الدراسة، ويجب أن يقيس البحث المستقبلي ممارسات التوظيف لمستويات مختلفة في المنظمة. وتشير نتائج هذه الدراسة إلى أنه يمكن للمنظمات في الخليج العربي تعزيز أدائها من خلال تنفيذ ممارسات التعريب المنهجية لإدارة الموارد البشرية. يعتقد المؤلفون أن هذه الدراسة تقدم مساهمة أولية مهمة في فهم ممارسات التوظيف والأداء المالي في منطقة الخليج العربي.

- دراسة (Muhammad Asad Sadi, 2019) **Towards Job Localization in Saudi Arabia Drivers and Barriers within the Services Industry** هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على سياسات توظيف الوظائف وآثارها مع الإشارة بشكل خاص إلى حالة المملكة العربية السعودية، التي تتبع استراتيجية تُعرف بالسعودة. يتم النظر في الأسئلة المتعلقة بالمزايا المقارنة للقوى العاملة المحلية والوافدة جنباً إلى جنب مع المشكلات والفرص المصاحبة للجهود المبذولة لتقليل الاعتماد على هذه الأخيرة. يعتمد التحليل على مسح عينة للمديرين التنفيذيين في صناعة الخدمات، مدعوماً بمواد موجودة بالفعل في المجال العام بالإضافة إلى الملاحظة الشخصية. توفر النتائج رؤى قيمة حول عادات العمل للمواطنين السعوديين ومخاوف أصحاب العمل بشأن قدراتهم وتوظيفهم. نصح المشاركون في الاستطلاع بتعزيز مهارات القوى العاملة المحلية وعارضوا فكرة إقصاء الوافدين من ساحة التوظيف. تم الاتفاق على جوانب السعودة لتكون مناسبة وناجحة، ولكن تم رفض تنفيذها بشكل قوي وكامل عن طريق الإكراه القانوني.
- دراسة (Alanzi, 2019) **Jobs Localization and its Impact on the Quest for Talent in the Saudi Banking Industry** هدف البحث إلى الكشف عن الآثار المترتبة على سياسة توظيف الوظائف (السعودة) بعد مرور ثماني سنوات على البدء بها، على ممارسات إدارة الموارد البشرية في البنوك السعودية. وقد تم جمع البيانات المتعلقة بالبحث عن طريق استبانة وزعت على مديري إدارات الموارد البشرية في مؤسسات القطاع الخاص في مدينة الرياض، حيث تم قياس العلاقة ما بين نتائج دوران الموظفين الأجانب، فقد دل السعودة ومعد التحليل أن هناك علاقة ولكنها ضعيفة نسبياً وذلك بسبب انطباق متغيرات الدراسة على الموظفين الوافدين أكثر من انطباقها على الموظفين السعوديين وهي: جنسية الموظف، مؤهلات الموظف، تقييم الموظف، الإبداع الوظيفي، دورات الموظفين. وقد توصل الباحث إلى نتيجة مفادها بأن هناك أوجه قصور متعددة في برامج السعودة لا يتم تقديرها حق قدرها.
- دراسة (Jabeen, Faisal, and Katsioloudes 2018) هدفت الدراسة إلى فهم تصورات المواطنين الإماراتيين لدور سياسات توظيف القوى العاملة في تطلعاتهم المهنية ونموهم، وثانياً، تحديد دور التعليم العالي والسمات الوظيفية في تحقيق أهدافهم. استخدمت الدراسة نموذجاً قائماً على التسلسل الهرمي / خريطة طريق لتحسين جهود التوظيف من خلال محاولة المساعدة في فهم العلاقات والحواجز التي تعيق هذه العمليات. منهجية الدراسة اتبعت عملية من مرحلتين. في المرحلة الأولى، أجريت دراسة استقصائية على 207 من طلاب الدراسات العليا الإماراتيين من جامعات حكومية وخاصة في إمارتين رئيسيتين: أبوظبي ودبي. تم تحليل بيانات العينة بواسطة الإحصاء الوصفي الأساسي في شكل علاقات متبادلة واختبارات ارتباط الرتب. في المرحلة الثانية، تم استخدام نهج النمذجة الهيكلية التفسيرية لتطوير نموذج هيكلي قائم على التسلسل الهرمي للحواجز التي تحول دون التوظيف. خلصت الدراسة إلى أن الإماراتيين الذين تقل أعمارهم عن 30 عاماً يعتبرون التوظيف عاملاً مساعداً في نجاحهم المهني على عكس أولئك الذين تزيد أعمارهم عن 30 عاماً. كما تشير النتائج إلى أن المواطنين الإماراتيات العاملات لديهن مواقف إيجابية بشكل ملحوظ فيما يتعلق بمساهمة التوظيف في نجاحهن المهني مقارنة بنظرائهن من الرجال. ومع ذلك، يرى كلا الجنسين عدم توافق في الجهود المبذولة لتجهيز أنفسهم بشكل أفضل لمكان العمل. يحدد النموذج القائم على التسلسل الهرمي المتغيرات التي يمكن أن تساهم في جعل التوظيف برنامجاً ناجحاً في دولة الإمارات العربية المتحدة. نتائج هذه الدراسة تتعلق بدولة الإمارات العربية المتحدة. ومع ذلك، هناك برامج توظيف مماثلة تم تنفيذها في دول مجلس التعاون الخليجي الأخرى. وبالتالي، في حين أن نتائج هذه الدراسة ذات صلة بدولة الإمارات العربية المتحدة، فقد لا تكون قابلة للتعميم على منطقة الخليج بأكملها. ويُقترح أن تساعد نتائج البحث والنموذج الهيكلي للعلاقات صانعي السياسات على تطوير استراتيجيات مناسبة لتعزيز برنامج التوظيف الإماراتي. يمكن أن تكون هذه الدراسة بمثابة دليل لوضعي السياسات لبرامج التوظيف. ويتحقق ذلك من خلال تحليل موقف مواطني دولة الإمارات الذين يدرسون في مؤسسات التعليم العالي. علاوة على ذلك، تقدم الدراسة نموذجاً قائماً على التسلسل الهرمي للحواجز التي تحول دون التوظيف بشرح الأسباب الجذرية للمشكلة.

- دراسة (Jan Selmer, 2018) **Expatriates' hesitation and the localization of Western business operations in China** إن قدرة المغتربين الحاليين واستعدادهم لإحلالهم محلهم أمر بالغ الأهمية. ومع ذلك، قد يكون المغتربون أقل حماساً من احتمال جعل أنفسهم زائدين عن الحاجة. قد لا يكونون مستعدين عقلياً لمثل هذا المسعى، معتبرين أنفسهم غير قادرين أو غير راغبين في التوظيف، مما يعوق مثل هذه العملية. لدراسة هذا الاقتراح، تم توجيه مسح بالبريد إلى المغتربين من رجال الأعمال الغربيين في الصين. أظهرت النتائج وجود علاقة سلبية بين التوظيف وعدم رغبة الوافدين في التوظيف، لأنهم يفضلون البقاء أو يرون أن التوظيف غير ضروري. ومع ذلك، فإن عدم قدرة المغتربين الملحوظ على التوظيف

لم يكن مرتبطاً بالتوظيف. لا يبدو أن اعتبار المرء نفسه غير مناسب لتدريب السكان المحليين أو أن تدريب الموظفين المحليين ليس من اختصاصه يعيق عملية التوظيف كما هو متوقع. تمت مناقشة الآثار المترتبة على الشركات التي تعترض توظيف عملياتها التجارية في الصين بالتفصيل.

التعقيب على الدراسات السابقة:

- ترتبط الدراسة الحالية بالدراسات السابقة في بعض جوانبها مثل الاهتمام بالوظائف الحرفية أو الحد من البطالة بين السعوديين أو توظيف المهنيين والوظائف المختلفة، ولكنها تختلف مع هذه الدراسات في موضوع الدراسة وأهدافها، وحدودها الزمانية، والمكانية، والبشرية.
- إن موضوع توظيف الوظائف الحرفية قضية مستمرة، فالحديث عنها بدأ منذ وقت مبكر، وهناك دراسات تربوية كثيرة تناولتها منذ ربع قرن من الزمان، وما زالت القضية مطروحة على المستوى السياسي والمجتمعي حتى إجراء هذا البحث.
- وقد استفادت هذه الدراسة من الدراسات السابقة بالمساعدة في تحديد منهج الدراسة المناسب وصياغة مشكلة الدراسة ونوع المعالجة الإحصائية المستخدمة.
- ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة الأخرى في كونها تقع ضمن الدراسات الأولى التي تناقش معوقات تطبيق سياسة توظيف الوظائف الحرفية في المملكة العربية السعودية والآثار المترتبة عليها وما يميزها أيضاً أنها من الدراسات التي تطبق في المملكة العربية السعودية.

2. منهجية الدراسة وإجراءاتها:

1.1. أهداف الدراسة الميدانية:

تهدف الدراسة الميدانية استطلاع رأي أفراد عينة الدراسة حول معوقات توظيف الوظائف الحرفية من وجهة نظرهم وكيفية تذليل هذه العقبات للوصول إلى مرحلة التوظيف الكامل في عام 2025م كما نصت على ذلك خطة التوظيف ورؤية المملكة العربية السعودية 2030.

2.2. منهج الدراسة:

استخدمت الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي من أجل تحقيق أهدافها البحثية والإجابة عن تساؤلاتها، فمن خلال هذا المنهج سيتم وصف الظاهرة موضوع الدراسة وتحليل بياناتها، وبيان العلاقات بين مكوناتها والآراء التي تطرح حولها، والعمليات التي تتضمنها، والآثار التي تحدثها (أبو حطب وصادق، 2010، ص 105)، ومن ثم فقد اعتمدت الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي للكشف عن معوقات توظيف الوظائف الحرفية المملكة العربية السعودية، كما سيتم تحليل وتفسير البيانات والمعلومات التي تم جمعها بصورة منظمة ثم تصنيفها وإخضاعها للمعالجة الإحصائية.

3.2. أداة الدراسة:

استخدمت الدراسة الحالية استبانة لتحقيق أهدافها والإجابة على أسئلتها البحثية الخاصة بتوظيف الوظائف الحرفية في المملكة العربية السعودية، ويمكن وصف أداة الدراسة وبيان صدقها وثباتها على النحو التالي:

1.3.2. وصف الأداة:

لقد قام الباحث بإعداد أداة الدراسة في شكل استبانة، تم تصميمها وفق تدرج خمسة أبعاد، وذلك باختيار أحد البدائل (موافق بشدة- موافق- غير موافق بشدة- غير موافق- معايد)، وقد تضمنت الاستبانة في صورتها النهائية جزأين:

- البيانات الشخصية وتتكون من (المؤهل الدراسي، الوظيفة، الجنس).
- فقرات الاستبانة: تتكون الاستبانة من (20) فقرة موزعة على محورين: المحور الأول: ويتكون من (9) فقرات، ويتحدث عن الآثار المترتبة على تطبيق سياسة توظيف الوظائف الحرفية في المملكة العربية السعودية، والمحور الثاني ويتكون من (11) فقرة، ويتحدث عن معوقات تطبيق توظيف الوظائف الحرفية في المملكة العربية السعودية.

2.3.2. ثبات الأداة:

يتم قياس ثبات أدوات الدراسة الميدانية من خلال تطبيق طريقة ألفا كرونباخ، وللتحقق من ثبات الاستبانة طُبقت على (50) فرداً من أفراد مجتمع الدراسة، واستُخدم معامل ألفا كرونباخ في قياس ثبات الاستبانة، وأشارت نتيجة التحليل الإحصائي إلى ارتفاع معامل ألفا لمحوري الاستبانة، وكذلك ارتفاع الدرجة الكلية لثبات الاستبانة، حيث بلغت (0.764)، وهذا مؤشر على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات (ربيع، 2007، ص 79).

3.3.2. الصدق:

يتم اختيار عددًا من المحكمين المتخصصين في مجال الظاهرة موضوع الدراسة ليتم عرض الاستبانة في صورتها الأولية عليهم، وبعد العرض على السادة المحكمين يتم التحقق من صدق المفردات وصدق الاستبانة ككل (الجرجاوي، 2010، ص 107)، وبالفعل تم تطبيق الاستبانة على عدد من المحكمين، وأشارت نتائج التحليل الإحصائي إلى ارتفاع الصدق التجريبي للاستبانة إلى نحو (0.821) وهي قيمة مرتفعة. كما أمكن حساب الاتساق الداخلي بين درجات المحاور الفرعية والدرجة الكلية للأداة حيث بلغت معاملات الاتساق (0.767، 0.876، 0.821) لمحوري: الآثار المترتبة على تطبيق سياسة توظيف الوظائف الحرفية ومعوقات تطبيق توظيف الوظائف الحرفية في المملكة العربية السعودية، والدرجة الكلية للأداة على التوالي وهي قيم جميعها تعبر عن اتساق داخلي جيد للأبعاد بالدرجة الكلية للأداة. وكما أمكن حساب ثبات ألفا كرونباخ، على النحو التالي:

جدول (1): معامل الاتساق الداخلي والثبات والارتباط لفقرات الاستبانة

المحاور	عدد الفقرات	معامل الاتساق	معامل الثبات	معامل الارتباط
الآثار المترتبة على تطبيق سياسة توظيف الوظائف الحرفية	9	0.767	0.736	0.729
معوقات تطبيق توظيف الوظائف الحرفية في المملكة العربية السعودية	11	0.876	0.793	0.795
الإجمالي	20	0.821	0.764	0.762

يتضح من خلال الجدول السابق أن الأداة تتمتع بصدق وثبات مرتفعين حيث بلغت قيمة ثبات ألفا كرونباخ (0.736، 0.793، 0.764) لمتغيرات الوظائف الحرفية والآثار المترتبة على سياسية توظيف معوقات تطبيق توظيف الوظائف الحرفية في المملكة العربية السعودية والدرجة الكلية للاستبيان من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، والدرجة الكلية على التوالي.

• تطبيق أداة الدراسة:

بعد التحقق من صدق وثبات أداة الدراسة، تم تطبيقها على مجموعة من أفراد المجتمع عن طريق المواقع الإلكترونية، والصفحات الإلكترونية الخاصة بتجمعاتهم الإلكترونية، بعد أن تم رفع الأداة على الرابط الإلكتروني التالي: <https://forms.gle/L5YoUPBLNFQ8E2qZ8>

• عينة الدراسة:

بعد إعداد الاستبانة في صورتها النهائية بعد التأكد من صدقها وثباتها بالطرق العلمية الصحيحة في ضوء نتائج التحكيم ومن ثم توزيعها على عينة عشوائية بلغت (100) فردا من المجتمع السعودي

4.3.2. تطبيق أداة الدراسة

يستخدم معامل الثبات (ألفا كرونباخ) للحكم على دقة قياس مفاهيم الدراسة، أي بمعنى أنه عند قيام باحث آخر بالدراسة نفسها سوف يتوصل إلى النتائج نفسها، وكذلك من أجل قياس مدى توافق الإجابات مع بعضها البعض بالنسبة للمتغيرات المدروسة وموثوقية النتائج. وعند حساب معامل ألفا كرونباخ من أجل مجموعة من المتغيرات فيجب أن تكون قيمته أكبر من 0.6 حتى نستطيع القول بأنه يمكن الوثوق بالنتائج، فإذا لم يكن هنالك ثبات في البيانات تأخذ قيمة المعامل الصغر، ويزيد ثبات البيانات كلما اتجهت قيمة المعامل نحو الواحد الصحيح، وفيما يلي اختبار ثبات البيانات.

مقياس ليكارت الخماسي:

استخدم الباحث مقياس ليكارت الخماسي للخمسة خيارات (أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة) حسب الأوزان التالية:

جدول (2): جدول يوضح مقياس ليكارت الخماسي

الوزن	الرأي
1	غير موافق بشدة
2	غير موافق
3	محايد
4	موافق
5	موافق بشدة

قام الباحث بعد ذلك بحساب المتوسط المرجح على النحو التالي:

جدول (3): يوضح حساب المتوسط المتأرجح

المتوسط المرجح	الرأي
من 1 إلى 1.80	لا أوافق بشدة
من 1.80 إلى 2.60	لا أوافق
من 2.60 إلى 3.40	محايد
من 3.40 إلى 4.20	أوافق
من 4.20 إلى 5	أوافق بشدة

ومن خلال الجدول أدناه يلاحظ إن طول الفترة المستخدمة (3) أي حوالي 0.80، وقد حسبت الفترة على أساس أن الأرقام 1، 2، 3، 4، 5 بينها 4 مسافات استخدام مربع كاي لجودة التطابق: لاختبار هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين استجابات المبحوثين استخدم الباحث اختبار مربع كاي والذي يمكن إيجاده بالمعادلة الموضحة أدناه:

$$\chi^2 = \sum_{j=1}^c \sum_{i=1}^c \frac{(E_{ij} - O_{ij})^2}{E_{ij}}$$

حيث أن:

E_{ij} : التكرار المتوقع

O_{ij} : التكرار المشاهد

كما يتم الحصول على درجة الحرية وهي (عدد الإجابات في السؤال - 1)، ولمعرفة هل هنالك فروق ذات دلالة إحصائية بين الإجابات المتوقعة والمشاهدة لكل عبارة على حدة تتم مقارنة قيمة اختبار مربع كاي المحسوبة بالجدولية فإذا كانت قيمة الاختبار المحسوبة أكبر من الجدولية دل ذلك على وجود فروق بين المتوقع والمشاهد، كما أن القيمة الاحتمالية (P value) بصورة مباشرة تحدد ما إذا كانت الفروق ذات دلالة إحصائية وذلك بمقارنة القيمة الاحتمالية بمستوى معنوية 0.05 حيث أن القيمة الاحتمالية تمثل قيمة الخطأ المسموح به في نتائج الاختبار بمعنى أننا نثق في صحة إجابتنا بنسبة (95%)، فإذا كانت القيمة الاحتمالية أقل من 0.05 فهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين التكرارات المشاهدة والمتوقعة، وفي هذه الحالة نستخدم المتوسط المرجح ليحدد اتجاه العبارة.

• العرض الجدولي لعبارات الاستبانة

البيانات الأساسية:

1. السؤال عن النوع:

جدول (4): يوضح السؤال عن النوع

النسبة المئوية %	التكرار	العمر
90	90	ذكر
10	10	أنثى
100	100	حجم العينة الكلي

(المصدر: إعداد الباحث (من بيانات الاستبانة - 2022)

من الجدول أعلاه يلاحظ بأن معظم المبحوثين كانوا من فئة الذكور حيث بلغ عددهم 90 فرد بنسبة مئوية 90%، فيما بلغ عدد الإناث 10 بنسبة مئوية 10% ونسبة الرجال من الفئة العمرية أكثر نسبة لأن المجتمع السعودي مازال يحافظ على تشغيل الرجال أكثر من النساء دلالة على محافظته على عدم خروج المرأة للعمل وانتشارها.

2. السؤال عن المؤهل العلمي:

جدول (5): يوضح المؤهل العلمي

النسبة المئوية %	التكرار	مستوى التعليم
29	29	ثانوي
56	56	بكالوريوس
4	4	دبلوم عالي
8	8	ماجستير
3	3	دكتوراه
100	100	حجم العينة الكلي

(المصدر: إعداد الباحث (من بيانات الاستبانة - 2022)

من الجدول أعلاه يلاحظ بأن غالبية المبحوثين من أفراد العينة من حملة البكالوريوس حيث بلغ عددهم 56 فرد بنسبة مئوية 56%. من هنا يتضح جلياً أن حملة البكالوريوس لديهم نسبة مؤهل علمي مناسب ومتحضر.

3. السؤال عن العمر:

جدول (6): يوضح السؤال عن العمر

النسبة المئوية %	التكرار	الفئة العمرية
13	13	أقل من 25 سنة
15	15	من 25 وأقل من 36 سنة
37	37	من 36 وأقل من 47 سنة
25	25	من 47 وأقل من 58 سنة
10	10	من 58 سنة فأكثر
100	100	حجم العينة الكلي

(المصدر: إعداد الباحث (من بيانات الاستبانة - 2022)

من الجدول أعلاه يلاحظ بأن غالبية المبحوثين من أفراد العينة ينتمون للفئة العمرية من 36 وأقل من 47 سنة حيث بلغ عددهم 37 فرد بنسبة مئوية 37%. وهذا دلالة على أن هذه الفئة من العمر هي سن النضوج والعمل والنشاط والرغبة في العمل وإتقانه

3. تحليل نتائج الدراسة ومناقشتها:

يتضمن هذا الجزء عرضاً لتحليل البيانات، وذلك من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة واستعراض أبرز نتائج الاستبانة والتي تم التوصل إليها من خلال تحليل فقراتها، والوقوف على البيانات الشخصية للمستجيبين، لذا تم إجراء المعالجات الإحصائية للبيانات المتجمعة من استبانة الدراسة، إذ تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية (SPSS) للحصول على نتائج الدراسة التي تم عرضها وتحليلها في هذا الجزء.

1.3. النتائج المتعلقة بالسؤال الأول ونصه: ما معوقات تطبيق توظيف الوظائف الحرفية في المملكة العربية السعودية؟

جدول (7): معوقات تطبيق توظيف الوظائف الحرفية في المملكة العربية السعودية													
الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	لا أو اقل بشدة		لا أو اقل		محايد		أو اقل		أو اقل بشدة		العبارة
			%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
1	19.396	4.29	6	6	12	12	22	22	35	35	25	25	عزوف بعض اصحاب العمل عن توظيف العمال السعوديين بدعوى اهم اعلى تكلفة واقل انتاجية من العمال الاجانب
2	14.801	4.27	5	5	18	18	21	21	36	36	20	20	يتميز العامل الاجنبي بانخفاض أجره مقارنة بالعامل الوطني
3	13.947	4.23	4	4	18	18	32	32	35	35	11	11	سهولة استقدام العمالة الأجنبية وسهولة التخلص منها
4	15.595	4.14	4	4	18	18	23	23	36	36	19	19	يتقبل الوافدين العمل في أي مكان بالمملكة وهو ما لا يتوافر في العمالة الوطنية لارتباطاتها الأسرية
5	15.265	4.05	5	5	11	11	34	34	34	34	16	16	عدم حاجة العمالة الأجنبية إلى التدريب مما يقلص المصروفات
6	12.746	4.04	2	2	11	11	25	25	34	34	28	28	عزوف السعوديين عن العمل في بعض الوظائف وخصوصاً الوظائف الحرفية التي كانت قاصرة على العمالة الوافدة.
7	12.746	4.03	7	7	17	17	35	35	24	24	17	17	تفضيل السعوديين للإقامة والعمل في المناطق الحضرية وعدم استعدادهم للعمل في أي مناطق أخرى.

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الاستبانة، 2022م.

يتبين من خلال الجدول ما يلي:

- أن غالبية أفراد العينة يوافقون على أن عزوف بعض أصحاب العمل عن توظيف العمال السعوديين بدعوى أنهم أعلى تكلفة وأقل إنتاجية من العمال الأجانب حيث بلغت نسبتهم 56% بينما بلغت نسبة غير الموافقين على ذلك 23%، أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم 21%.
- أن غالبية أفراد العينة يوافقون على أن يتميز العامل الأجنبي بانخفاض أجره مقارنة بالعامل الوطني حيث بلغت نسبتهم 46% بينما بلغت نسبة غير الموافقين على ذلك 22%، أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم 32%.
- أن غالبية أفراد العينة يوافقون على أن يتقبل الوافدين العمل في أي مكان بالمملكة وهو ما لا يتوافر في العمالة الوطنية لارتباطاتها الأسرية حيث بلغت نسبتهم 55% بينما بلغت نسبة غير الموافقين على ذلك 22%، أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم 32%.
- أن غالبية أفراد العينة يوافقون على أن عدم حاجة العمالة الأجنبية إلى التدريب مما يقلص المصروفات حيث بلغت نسبتهم 50% بينما بلغت نسبة غير الموافقين على ذلك 16%، أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم 34%.
- أن غالبية أفراد العينة يوافقون على أن عزوف السعوديين عن العمل في بعض الوظائف وخصوصاً الوظائف الحرفية التي كانت قاصرة على العمالة الوافدة حيث بلغت نسبتهم 62% بينما بلغت نسبة غير الموافقين على ذلك 13%، أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم 25%.
- أن غالبية أفراد العينة يوافقون على أن تفضيل السعوديين للإقامة والعمل في المناطق الحضرية وعدم استعدادهم للعمل في أي مناطق أخرى حيث بلغت نسبتهم 41% بينما بلغت نسبة غير الموافقين على ذلك 24%، أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم 35%.

2.3. النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني ونصه " ما الآثار المترتبة على تطبيق سياسة توظيف الوظائف الحرفية؟

جدول (8): الآثار المترتبة على تطبيق سياسة توظيف الوظائف الحرفية													
الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	لا أو افق بشدة		لا أو افق		محايد		أو افق		أو افق بشدة		العبارة
			%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
1	19.54	4.42	2	2	8	8	14	14	45	45	31	31	يعد توظيف الوظائف الحرفية مطلبًا وضرورة ملحة لمشاركة المواطنين في دفع عجلة التنمية الاقتصادية.
2	22.50	4.39	2	2	5	5	7	7	49	49	37	37	يؤدي توظيف الوظائف الحرفية إلى زيادة الإقبال عليها
3	17.95	4.26	4	4	10	10	28	28	45	45	13	13	يساعد توظيف الوظائف الحرفية على زيادة القدرة الذاتية على إعداد كوادر تمتلك مهارات عالية تسهم في النهوض بالاقتصاد الوطني.
4	15.77	4.23	4	4	12	12	23	23	42	42	19	19	إحلال العناصر الوطنية محل العناصر الوافدة وتحقيق إدارة العمل بأيدي وطنية.
5	15.12	4.14	5	5	18	18	26	26	35	35	16	16	زيادة نسبة الكفاءات الوطنية المؤهلة نتيجة لاكتساب الخبرة والتدريب على الوظائف الحرفية.
6	12.41	3.99	2	2	22	22	33	33	33	33	10	10	يساعد توظيف الوظائف الحرفية على توفير فرص عمل للمواطنين المتعطلين على تخفيف من حدة المشاكل الاجتماعية الناجمة عن العوز المادي.
7	9.538	3.87	5	5	12	12	27	27	42	42	14	14	خلق نمو اقتصادي طبيعي منتج داخل الدورة الاقتصادية الوطنية.

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الاستبانة، 2022م.

يتبين من خلال الجدول ما يلي:

- أن غالبية أفراد العينة يوافقون على أن يعد توظيف الوظائف الحرفية مطلبًا وضرورة ملحة لمشاركة المواطنين في دفع عجلة التنمية الاقتصادية. حيث بلغت نسبتهم 76% بينما بلغت نسبة غير الموافقين على ذلك 10%، أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم 14%.
- أن غالبية أفراد العينة يوافقون على أن يؤدي توظيف الوظائف الحرفية إلى زيادة الإقبال عليها حيث بلغت نسبتهم 86% بينما بلغت نسبة غير الموافقين على ذلك 7%، أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم 7%.
- أن غالبية أفراد العينة يوافقون على أن يساعد توظيف الوظائف الحرفية على زيادة القدرة الذاتية على إعداد كوادر تمتلك مهارات عالية تسهم في النهوض بالاقتصاد الوطني. حيث بلغت نسبتهم 58% بينما بلغت نسبة غير الموافقين على ذلك 14%، أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم 28%.
- أن غالبية أفراد العينة يوافقون على أن إحلال العناصر الوطنية محل العناصر الوافدة وتحقيق إدارة العمل بأيدي وطنية. حيث بلغت نسبتهم 61% بينما بلغت نسبة غير الموافقين على ذلك 16%، أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم 23%.
- أن غالبية أفراد العينة يوافقون على أن زيادة نسبة الكفاءات الوطنية المؤهلة نتيجة لاكتساب الخبرة والتدريب على الوظائف الحرفية. حيث بلغت نسبتهم 51% بينما بلغت نسبة غير الموافقين على ذلك 23%، أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم 26%.

- أن غالبية أفراد العينة يوافقون على أن يساعد توظيف الوظائف الحرفية على توفير فرص عمل للمواطنين المتعطلين على تخفيف من حدة المشاكل الاجتماعية الناجمة عن العوز المادي. حيث بلغت نسبتهم 43% بينما بلغت نسبة غير الموافقين على ذلك 24%، أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم 33%.
- أن غالبية أفراد العينة يوافقون على أن خلق نمو اقتصادي طبيعي منتج داخل الدورة الاقتصادية الوطنية. حيث بلغت نسبتهم 56% بينما بلغت نسبة غير الموافقين على ذلك 17%، أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم 27%.

4. النتائج والتوصيات:

1.4. النتائج:

- خلصت الدراسة إلى أن هناك علاقة بين معوقات تطبيق التوظيف والوظائف الحرفية حيث أنه نتيجة لخطط التنمية الاقتصادية، أينعت ثمار التنمية البشرية بسبب برامج التعليم والتأهيل والتدريب، واكتسب العمال السعوديون مهارات تعليمية وتدريبية. ولكن لم يستطع هؤلاء العمال السعوديون أن يواجهوا المنافسة غير العادلة من جانب العمال الوافدين لرخص أجورهم من جهة واستعداداتهم للعمل في ظروف بيئية للعمل قد يأبأها بعض العمال المواطنين من جهة أخرى. وتسبب هذا الوضع في خلق بطالة بين العمال المواطنين.
- وخلصت الدراسة كذلك إلى أن العامل الوافد أقل أجراً وأكثر كفاءة إنتاجية من نظيره المواطن. في حين أن العامل المواطن أرفع مستوى تعليمياً وتخصصياً علمياً من نظيره الوافد. ورغم ذلك يميل أصحاب المشروعات إلى تفضيل استخدام العمالة الوافدة لرخص تكاليف استخدامها ولكفاءتهم الإنتاجية.
- أن غالبية أفراد العينة يوافقون على أن يتقبل الوافدين العمل في أي مكان بالمملكة وهو ما لا يتوافر في العمالة الوطنية لارتباطاتها الأسرية حيث بلغت نسبتهم 55% بينما بلغت نسبة غير الموافقين على ذلك 22%، أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم 32%.
- أن غالبية أفراد العينة يوافقون على أن عدم حاجة العمالة الأجنبية إلى التدريب مما يقلص المصروفات حيث بلغت نسبتهم 50% بينما بلغت نسبة غير الموافقين على ذلك 16%، أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم 34%.
- أن غالبية أفراد العينة يوافقون على أن يعد توظيف الوظائف الحرفية مطلباً وضرورة ملحة لمشاركة المواطنين في دفع عجلة التنمية الاقتصادية. حيث بلغت نسبتهم 76% بينما بلغت نسبة غير الموافقين على ذلك 10%، أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم 14%.
- أن غالبية أفراد العينة يوافقون على أن يؤدي توظيف الوظائف الحرفية إلى زيادة الإقبال عليها حيث بلغت نسبتهم 86% بينما بلغت نسبة غير الموافقين على ذلك 7%، أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم 7%.
- أن غالبية أفراد العينة يوافقون على أن يساعد توظيف الوظائف الحرفية على زيادة القدرة الذاتية على إعداد كوادرات تمتلك مهارات عالية تسهم في النهوض بالاقتصاد الوطني. حيث بلغت نسبتهم 58% بينما بلغت نسبة غير الموافقين على ذلك 14%، أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم 28%.

2.4. التوصيات:

- يوصي الباحث بعدد من المقترحات العملية القابلة للتطبيق، وهي كما يلي:
- ينبغي التركيز على المنشآت الفردية الصغيرة الحجم التي يوظف كل منها أقل من عشرة عمال، ومتابعتها في عملية توظيف الوظائف بنسب تتدرج مع مرور الوقت بما لا يخل بتوازنها المالي.
- إلغاء أشكال التمييز في الأجور والرواتب بين العمالة المواطنة والعمالة الوافدة من حيث الرواتب الأساسية والبدلات الأخرى.
- تشجيع الشباب السعودي على العمل بالوظائف الحرفية من خلال عقد ورش تدريبية تحثهم على ذلك.
- إنشاء صندوق دعم برنامج السعودية على غرار صندوق تنمية الموارد البشرية، أو تطوير الصندوق الأخير؛ ليكون من مهامه تطبيق برامج السعودية. كذلك دعم المنشآت التي تحقق معدلات سعودة مرتفعة عن طريق منحها مميزات خاصة. ويمكن أن يعهد إلى هذا الصندوق بالتنسيق مع الجامعات مسؤولية إعادة تأهيل الخريجين الذين لا تتوافق مؤهلاتهم الدراسية مع متطلبات القطاع الخاص، وفقاً للشروط والاحتياجات التي يتطلبها ذلك القطاع.
- إصدار تشريع أو قرارات حكومية ملزمة بتقنين عمليات الاستقدام تندرج بين المنع الكلي والتقييد الجزئي حسب ندرة بعض التخصصات وحاجة سوق العمل الوطني، وضبط استخراج تأشيرات استقدام العمالة الوافدة التي تتوافر فيها المؤهلات الموجودة نفسها في خريجي مؤسسات التعليم السعودية.
- إجراء العديد من الدراسات والأبحاث المتعلقة بالموضوع نظراً لأهميته.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

1. أولاد يحيى، فاطمة الزهراء. (2014). عزوف الشباب عن الالتحاق بالعمل الحرفي اليدوي و القيم الاجتماعية دراسة ميدانية لشباب مدينة غارداية. رسالة دكتوراه الجزائر: كلية العلوم الإنسانية.
2. بعطوش، ورحابي. (2012). الشباب وإشكالية العزوف عن العمل في ظل متطلبات التنمية الاقتصادية. الجزائر: مجلة التراث.
3. أبو بكر، فائق أحمد. (2007). الإصلاح الإداري، معوقات ومقومات تطبيق إدارة الجودة الكلية في الأجهزة الحكومية. المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة.
4. السليم، إيمان. (2011). الحرف التقليدية في الأردن: واقعها وكيفية إحيائها وأوجه الاستفادة منها: جرش كحالة دراسة. رسالة ماجستير الأردن: جامعة اليرموك.
5. شقيق، صديقي. (2015). أهمية التسويق الثقافي للحفاظ على منتجات الصناعات اليدوية التقليدية والفنية بالجزائر. مجلة دراسات في الاقتصاد والتجارة والمالية: 4(1).
6. العتيبي، سعد مرزوق. (1423هـ). إطار مقترح لإدارة الموارد البشرية في المملكة العربية السعودية. ورقة عمل مقدمة للمتلقى الرابع لتطوير الموارد البشرية، الغرفة التجارية الصناعية بالمنطقة الشرقية، (68).
7. العتيبي، سعد مرزوق. (1423هـ). التطوير التنظيمي كأداة لتنفيذ جهود توظيف الوظائف. ورقة عمل مقدمة للقاء التوظيف والسعودة الثاني، (الرياض الغرفة التجارية الصناعية).
8. العسومي، محمد. (2013). العمالة الوافدة إلى دول الخليج، فوائد وإشكاليات مجلة آفاق المستقبل. مركز الإمارات للدراسات والبحوث الإستراتيجية، أبو ظبي، (20).
9. عطوات، وطريف. (2019). دور الاستثمار في الصناعات التقليدية والحرفية في توفير مناصب الشغل دراسة حالة لواقع الصناعات التقليدية في ولاية أدرار، الجزائر. مجلة إقتصاد المال والأعمال: (3).
10. القحطاني، عبد السلام. (2015). توظيف الموارد البشرية في المملكة العربية السعودية، استراتيجية رفع الميزة التنافسية للمواطن والقيمة المضافة للوافد. المجلة العربية للدراسات الأمنية.
11. القوس، سعود. (2020). التكيف الاجتماعي والوظيفي للشباب السعودي في وظائف التوظيف وفق رؤية 2030. المجلة العربية للدراسات الأمنية.
12. محمد، أسرار. (2003). معوقات تطبيق سعودي الوظائف ومنظمات القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية. القاهرة مركز المنشاوي للدراسات والبحوث.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

1. Alanezi, A. (2009). *Jobs Localization and its Impact on the Quest for Talent in the Saudi Banking Industry*. BBS Doctoral Symposium.
2. Dunne, K. J. (Ed.). (2006). *Perspectives on localization*. John Benjamins Publishing.
3. Jabeen, F., Faisal, M.N. & Katsioloudes, M. (2018). *Localisation in an emerging Gulf economy: Understanding the role of education, job attributes and analysing the barriers in its process*. Equality, Diversity and Inclusion, 37 (2), 151-166. <https://doi.org/10.1108/edi-02-2017-0045>
4. Jan Selmer, (2018). *Expatriates' hesitation and the localization of Western business operations in China*.
5. Alkathiri, Elbaz, (2021). *Predictors and Outcomes of Successful Localization in the Aviation Industry: The Case of Oman*.
6. Muhammad Asad Sadi, (2019). *Towards Job Localization in Saudi Arabia Drivers and Barriers within the Services Industry*.
7. Murthy, Asya Al-Lamky, (2020). *Localization HRM practices and financial performance: evidence from the Sultanate of Oman*.

Implications of Applying the Policy of Localizing Craft Jobs in Saudi Arabia Impediments to their Application

Fayez Salem Al-Anzi

MBA, Saudi Ministry of Human Resources, KSA
falsaqri@hrs.gov.sa

Gharib Mohammad Abdel Aziz

Assistant Professor, College of Business Administration, University of Hafr Al-Batin, KSA

Received: 3/7/2022

Revised: 26/7/2022

Accepted: 10/8/2022

DOI: <https://doi.org/10.31559/GJEB2022.12.5.6>

Abstract: The study aimed to identify the obstacles and implications of applying the policy of localizing craft jobs in the Kingdom of Saudi Arabia. The researcher used the analytical descriptive curriculum. The tool was a questionnaire distributed to a random sample of 100 members of Saudi society in general and young people in particular; extracting results through the use of the statistical package program. The results of the study showed that there is a relationship between the obstacles and challenges of applying localization and crafts since as a result of the economic development plans, the fruits of human development have been characterized by educational, qualification and training programmes, and Saudi workers have acquired educational and training skills. However, these Saudi workers could not face unfair competition on the part of workers arriving for their wage permits, on the one hand, and their willingness to work in environmental working conditions that some citizen workers on the other hand might enjoy. This situation has created unemployment among citizens' workers. It also showed that the expatriate worker is less paid and more productive than his citizen's counterpart. The citizen's worker is highly educated and educated than his or her expatriate counterpart. Nevertheless, entrepreneurs tend to prefer to use of expatriate workers for their use cost licenses and productive efficiency. In the light of the findings, the researcher recommends that emphasis should be placed on individual small-scale enterprises, each employing less than 10 workers, and that they be followed up in the process of localizing jobs in gradual proportions over time that do not compromise their financial balance. Eliminate wage and salary discrimination between citizen and expatriate workers in terms of basic salaries and other allowances.

Keywords: localization politics; craft functions; Saudi Arabia.

References:

1. Al'swmy, Mhmd. (2013). Al'malh Alwafdh Ela Dwl Alkhlyj, Fwa'd Washkalyat Mjlt Afaq Almstqbl. Mrkz Alemarat Lldrasat Walbhwhth Alestratyjy, Abw Zby, (20).
2. Al'tyby, S'd Mrzwq. (1423h). Etar Mqtrh Ledart Almward Albshryh Fy Almmlkh Al'rbyh Als'wdyh. Wrqh 'ml Mqdmh Llmlyq Alrab' Lttwyr Almward Albshryh, Alghrfh Altjaryh Alsna'yh Balmntqh Alshrqyh, (68).
3. Al'tyby, S'd Mrzwq. (1423h). Alttwyr Altnzymy Kadh Lt'yl Jhwd Twtyn Alwza'f. Wrqh 'ml Mqdmh Llqa' Altwzyf Wals'wdh Althany, (Alryad Alghrfh Altjaryh Alsna'yh).
4. 'twat, Wtryf. (2019). Dwr Alastthmar Fy Alsna'at Altqlydyh Walhrfyh Fy Twfyr Mnasb Alshghl Drash Halh Lwaq' Alsna'at Altqlydyh Fy Wlayh Adrar, Aljza'r. Mjlt Eqtsad Almal Wala'mal: (3).
5. Awlad Yha, Fatmh Alzhra'. (2014). 'zfw Alshbab 'n Alalthaq Bal'ml Alhrfy Alydwy W Alqym Alajtma'yh Drash Mydanyh Lshbab Mdnyh Ghardayh Rsalt Dktwrh Aljza'r: Klyt Al'lwm Alensanyh.
6. B'twsh, Wrhaby. (2012). Alshbab Weshkalyh Al'zfw 'n Al'ml Fy Zi Mtlbat Altnmyh Alaqtadyh. Aljza'r: Mjlt Altrath.
7. Abw Bkr, Fatn Ahmd. (2007). Aleslah Aledary, M'wqat Wmqwmat Ttbyq Edart Aljwdh Alklyh Fy Alajhzh Alhkwmlyh. Almmlkh Alghrbhyh Als'wdyh, M'hd Aledarh Al'amh.

8. Alqhtany, 'bd Alslam. (2015). Twtyn Almward Albshryh Fy Almmlkh Al'rbyh Als'wdyh, Astratyjyh Rf' Almyzh Altnafsyh Llmwatn Walqymh Almdafh Llwaafd. Almjhlh Al'rbyh Lldrasat Alamnyh
9. Alqws, S'wd. (2020). Altkyf Alajtma'y Walwzyfy Llshbab Als'wdy Fy Wza'f Altwtyh Wfq R'yt 2030. Almjhlh Al'rbyh Lldrasat Alamnyh.
10. Mhmd, Asrar. (2003). M'wqat Ttbyq S'wdh Alwza'f Wmnzmat Alqta' Alkhas Balmmlkh Al'rbyh Als'wdyh. Alqahrh Mrkz Almnshawy Lldrasat Walbhwth.
11. Shqyq, Sdyqy. (2015). Ahmyh Altswyq Althqafy Llhfaz 'la Mntjat Alsna'at Alydwyh Altqlydyh Walfnyh Baljza'r. Mjlt Drasat Fy Alaqtsad Waltjarh Walmalyh: 4(1).
12. Alslym, Eyman. (2011). Alhrf Altqlydyh Fy Alardn: Waq'ha W Kyfyh Ehya'ha W Awjh Alastfadh Mnha: Jrsh Khalh Drash. Rsalt Majstyr Alardn: Jam't Alyrmwk.

The Effect of Seasonality in the Wholesale Markets of the Tomato Crop on Monthly Prices in Baghdad City during the Period (2014–2019)

A.D.K Al-Hiyali

Professor, Dept. of. Agricultural Economics, College of Agriculture, University of Anbar, Iraq
ali.darub@uoanbar.edu.iq

Received: 18/7/2022

Revised: 19/8/2022

Accepted: 27/8/2022

DOI: <https://doi.org/10.31559/GJEB2022.12.5.7>



This file is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

The Effect of Seasonality in the Wholesale Markets of the Tomato Crop on Monthly Prices in Baghdad City during the Period (2014-2019)

A.D.K Al-Hiyali

Professor, Dept. of. Agricultural Economics, College of Agriculture, University of Anbar, Iraq
ali.darub@uoanbar.edu.iq

Received: 18/7/2022

Revised: 19/8/2022

Accepted: 27/8/2022

DOI: <https://doi.org/10.31559/GJEB2022.12.5.7>

Abstract: The research aimed to analyze the seasonality of the data of the monthly wholesale prices of the tomato crop in the city of Baghdad during the period (2014-2019) based on the method of simple means corrected for the Trend. The seasonality of the data was revealed using the Kruskal-Wallis test. The research found the presence of seasonal compounds in the tomato crop price data, which confirms that prices are greatly affected by the Season. This is evident from the low prices in the hot seasons due to the high costs of storing it if the merchant tries to keep it and is forced to sell it, in addition to the high production quantities in the summer months. In addition, the extracted seasonal index values indicated the fact that prices were affected by the season through a decrease in the seasonal index values affected by the season, meaning that the results confirmed each other. The research recommended that although prices are affected by seasonality, reliance on production quantities, for example (greenhouses), will make it necessary to prevent the import of the crop at peak times. In addition to the need for production to be balanced between the production of open farms and the production of greenhouses so that it does not affect prices significantly. The research also recommends the availability of accurate data because inaccurate data affects the research results. Finally, work to implement laws that protect farmers and not just legislate them without implementing them.

Keywords: *Prices Fluctuations; Seasonal Index; Kruskal-Wallis test.*

1. Introduction

The analysis of time series at the global level has witnessed a very important development in the second half of the twentieth century; especially, in the last three decades. The general trend in economic, social and administrative research and studies has become to use quantitative methods and statistical means of persuasion in order to determine the characteristics and highlight the general trends of economic, social and administrative phenomena and analyze the intertwined and mutual relationships between phenomena on an objective and unbiased basis. Time series are among the most important modern statistical methods through which it is possible to know the nature of the changes that occur in the values of the phenomenon with time, determine the causes and results, explain the observed relationships between them, and predict what will happen in the change in the values of the phenomenon in the future in light of what happened to it in the past. As for the temporal data, it is obtained by monitoring the data or values that express the phenomenon or variable under study at successive time intervals with the aim of achieving several goals, the most important of which is discovering the pattern of historical development of the phenomenon or variable under study and how to take advantage of this pattern in predicting this phenomenon in the future.

The research problem is summarized in the presence of the seasonal phenomenon in the prices of the tomato crop, which will be reflected in one way or another on the short-term planning process, and in order to avoid any bias in the forecasting process, which is very important in future planning processes, these changes or seasonal effects should be studied in order to be neutralized and excluded of the time series, which will make price forecasting Possible; especially that seasonal variations take a more regular form than other changes such as periodicity and thus will facilitate the forecasting process and in turn will be reflected in the short-term planning process. In addition, the presence of factors led to neutralizing the effect of the seasonality phenomenon and limiting its impact on the prices of the tomato crop.

The importance of the research stems from the importance of the tomato crop to the consumer from a nutritional point of view, as well as the planning process for drawing its prices and sales operations, which reflect positively on the budget of the parties related to these products, namely the producer, seller and consumer if they are better managed. The research also gains its importance because the analysis of time series, especially the analysis of seasonality variations, reveals the seasonality effects accurately because of their stability or the lack of fluctuations occurring in them, and the exclusion of these effects gives important results for the prediction process more than other methods.

The research aims to analyze the prices of the tomato crop in the city of Baghdad during the period (2014-2019) and extracting seasonal indices by the method of simple averages correcting the trend. Also detecting these seasonal variations or the so-called (seasonal component).

The topic of seasonality has been addressed by many researchers and used in various fields, whether in agriculture, trade, real estate economics, and others [1, 2, 3, 7, 11, 15]

2. Material and Methods

2.1. Theoretical Framework

- **Seasonality**

It is a feature of a time series in which the data undergoes regular, predictable changes that repeat annually. The term seasonality refers to frequent fluctuations in certain business activities and cycles that occur regularly on the basis of a particular season. The season may mean a season. When analyzing stocks, the effects of seasonal changes should be taken into account because of the implications they have on profits and the investor's portfolio. It is also important to take seasonal variations into account when following up on economic data, as economic growth may be affected by various seasonal factors such as weather and holidays to get a better picture of the movement of the economy, as they adjusted their analyses according to these factors [11, 16].

- **Agricultural Prices Fluctuations**

Many forms of price fluctuations can be distinguished within the agricultural markets and are summarized as follows:

Short Time Fluctuation

These fluctuations occur in short-term periods of time, which are called short-term price fluctuations, and they may occur daily in the markets, and often have nothing to do with other normal price movements, as prices may change several times during the day, as happens in the vegetable and fruit markets. Since we see the price is lower at the end of the marketing day, and such price changes may occur in the short term within days or weeks, and these short-term price fluctuations have nothing to do with the total quantitative supply because it has nothing to do with the quantities of seasonal agricultural production, so it becomes difficult for agricultural producers to respond to such price changes, but only affect the time of the marketing process because the agricultural crops offered for sale in the market have already been produced and presented, and farmers are apologetic to make any adjustment in their production or display within the short period because of the time difference between production and marketing. Therefore, the factors affecting daily or short-term price fluctuations are represented in the difference in the amount of perishable agricultural crops imported to the market, as well as temporary changes in the behavior of consumers, market conditions or the country, as well as daily weather changes such as rain, which makes it difficult for many farmers to bring their crops to market [7, 8].

Unusual Price Fluctuations

Such fluctuations occur abnormally as a result of emergency causes, and their occurrence cannot be predicted or controlled in the productive season of agricultural crops, which may cause sharp fluctuations in price levels because emergency disasters, droughts or unjust disease injuries affect the commodity supply in the market which helps sharp price deviations in the markets [3].

Seasonal Price Movements

The prices of most agricultural products are not fixed during the season, as they follow a regular seasonal pattern to some extent, and this does not necessarily reflect an imperfection of the market compared to time, as the price of the product may rise in some months of the season compared to the same months. For multiple seasons, most of the field crops are often marketed to the markets at the time of harvest, and certainly the peak of the harvest pressures the prices of agricultural crops tend to fall sharply and to a lower level, which makes the storage costs during the season the decisive factor in determining the price path later. As for the prices of fresh crops such as vegetables and fruits, their seasonal fluctuations are more severe than those of storable crops, although technological progress may make their supply over time more stable and therefore their prices less severe in terms of fluctuation. Marketing channels have the ability to determine the marketing productivity programs according to the knowledge available to them about the productive seasons, and this remains the subject of identifying seasonal price fluctuations as a general indicator to identify the behavior of prices for one season during the year, and that it requires great efforts to identify the price trends for each commodity or for

each agricultural product independently for the potential to benefit from these price behaviors during the season [1,2].

2.2. Data sources

The monthly data for wholesale market prices in Baghdad during the period (from January 2014 to December 2019) will be relied upon, as it could be obtained from the wholesale markets, as well as the data obtained from the Ministry of Planning and related master's theses.

For the purpose of detecting the seasonal compound, the statistical test called the Kruskal-Wallis test. The Kruskal-Wallis H test (sometimes also called the "one-way ANOVA on ranks") is a rank-based nonparametric test that can be used to determine if there are statistically significant differences between two or more groups of an independent variable on a continuous or ordinal dependent variable. It is considered the nonparametric alternative to the one-way ANOVA, and an extension of the Mann-Whitney U test to allow the comparison of more than two independent groups. This test will be used and symbolized by the symbol (KW) and its formula is [5, 4, 9, 13, 17]:

$$KW = \frac{12}{n(n-1)} \sum \frac{R_i^2}{m_i} - 3(n+1)$$

As this amount χ^2 follows a distribution of degrees of freedom $df = p - 1$ and (p represents the number of seasons of the year).

R_i represents the ranks of the phenomenon values or the values of the studied variable corresponding to the season i .

m_i represents the number of values and observations corresponding to the chapter, and in most cases, it is the number of years

3. Results and Discussion

3.1. Seasonal analysis of the monthly prices of the tomato crop (applied aspect)

The data that was used in this research is a monthly time series data of (72) views representing the monthly prices of the tomato crop in Baghdad city estimated in Iraqi dinars, which were taken from the wholesale markets, the Ministry of Agriculture, the Ministry of Planning and related departments, which extends for the period from (January 2014- to December 2019).

3.2. Extracting the seasonal index by the method of simple averages corrected to trend

This method will be relied upon to extract the seasonal index, and the seasonal indices for the monthly prices of the tomato crop, as shown in table 2.

Table (1): Monthly price data of the tomato crop in the wholesale markets during the period 2014-2019

Months \ Years	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
2014	1328	1000	844	1063	735	532	657	782	812	750	1375	1375
2015	782	875	641	813	688	625	922	1182	875	813	1266	1266
2016	849	831	820	1153	810	633	614	765	842	969	892	701
2017	642	750	889	1447	785	559	459	565	639	746	742	819
2018	663	642	652	751	623	644	644	774	881	1488	1061	953
2019	929	837	837	967	716	680	707	623	620	992	909	829

Source: Data were collected from wholesale markets in the city of Baghdad

Table (2): Seasonal evidence of tomato crop prices in Baghdad by the method of simple averages corrected to trend

Months	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Total	Average s
Year														
2014	1328	1000	844	1063	735	532	657	782	812	750	1375	1375	11253	973.75
2015	782	875	641	813	688	625	922	1182	875	813	1266	1266	10748	895.7
2016	849	831	820	1153	810	633	614	765	842	969	892	701	9879	823.3
2017	642	750	889	1447	785	559	549	565	639	746	742	819	9132	761
2018	663	642	652	751	623	644	644	774	881	1488	1061	953	9776	814.7
2019	929	837	837	967	716	680	707	623	620	992	909	829	9646	803.8
Total	5193	4935	4683	6194	4357	3673	4093	4691	4669	5758	6245	5943		
average	865.5	822.5	780.5	1032.33 3	726.166 7	612.166 7	682.166 7	781.833 3	778.166 7	959.666 7	1040.83 3	990.5	10072.3 3	839.4
Trend	854.8	852	849.2	846.4	843.6	840.8	838	835.2	832.4	829.6	826.8	824		
S.I	1.01251 8	0.96537 6	0.919 1	1.21967 5	0.86079 5	0.728076 5	0.81 4041	0.93610 3	0.93484 7	1.15678 2	1.25887	1.20206 3	12.0082 5	

Source: The results of the above table are based on the simple averages corrected to trend method

This method was relied on for its relevance to the monthly data of tomato crop prices more than the quarterly (seasonal) data, which calls for converting the monthly data into a quarterly. From the observation of table (2), we find that the seasonal indices for the months have taken the following values:

Table (3): Monthly seasonal indices of tomato crop prices in Baghdad (100%)

Months	Seasonal index	Months	Seasonal Index
January	101.3	July	81.4
February	96.5	August	93.6
March	91.9	September	93.5
April	121.9	October	115.7
May	86.1	November	125.9
June	72.8	December	120.2
Total of seasonal indices = 1200.825			

Source: Based on the results of table 2

It is noted from Table 3 that the sum of the seasonal evidence is approximately equal to 1200.8 which is very close to 1200 and this is what it is supposed to be.

As for the seasonal indices during the months, we note that the cold months recorded for each of January, October, November and December an increase in the seasonal indices above (100), and this means that there are increases in the prices of the crop. This is expected in the months when the crop is not present in a regular manner mostly.

As for the summer months, it is expected that there will be a decrease in the seasonal evidence, and this is what is observed in the months of May, June, July, August and September. Because the abundance of the crop in these months and the high temperatures push prices down for fear of damage and the high costs of storage, especially for the tomato crop, all of this pushes prices downward, and this is what was reflected in the seasonal evidence in these months.

3.3. Detective of the seasonal component of the prices of the tomato crop

The (seasonal component) of the tomato crop prices will be revealed using the (Kruskal-Wallis) test and it is symbolized by the symbol (kw) and its formula as:

$$\sum \frac{R_i^2}{m_i} - 3(n+1)KW = \frac{12}{n(n-1)}$$

A detailed explanation will be given of this method and the steps followed to reach the results through which it is possible to know whether there is a seasonal phenomenon in it or not, and it will explain the prices of the tomato crop in detail [6,10, 14].

First step:

In this step, the months were arranged for the price data of the tomato crop starting from (December 2013-November 2019), as all (3) seasons for each year of (2014-2019), which were extracted according to the months of winter, spring, summer and autumn, and thus a table will be made showing how to arrange these Months, data, and how to extract seasons.

Second Step:

Creating a table with the seasons extracted in the first step for the years (2014-2019).

Third Step: Detecting seasonal component (Seasonal variations)

Create a table in which the ranks of the series values are placed from the smallest value to the largest value, that is, the ascending order of the extracted seasons. Next, the seasonal component is finally calculated using the aforementioned law, and now all these details will be reviewed in a practical way until the result is reached and thus an attempt is made to explain it.

Table (4): Arrangement of months for tomato crop prices and extraction of seasons for each (3) months

Q	Averages	Total	Prices data	Months	Q	Averages	Total	Prices data	Months
Q1	737	2211	819 642 750	Dec Jan Feb	Q1	1234.3	3703	1375 1328 1000	Dec Jan Feb
Q2	1040.3	3121	889 1447 785	March April May	Q2	880.7	2642	844 1063 735	March April May
Q3	557.7	1673	559 549 656	June July August	Q3	657	1971	532 657 782	June July August
Q4	709	2127	639 746 742	Sep Oct Nov	Q4	979	2937	812 750 1375	Sep Oct Nov
2017					2014				
Q1	752.7	2258	953 663 642	Dec Jan Feb	Q1	974.3	2923	1266 782 875	Dec Jan Feb
Q2	675.3	2026	652 751 623	March April May	Q2	714	2142	641 813 688	March April May
Q3	687.3	2062	644 644 774	June July August	Q3	909.7	2729	625 922 1182	June July August
Q4	1143.3	3430	881 1488 1061	Sep Oct Nov	Q4	984.7	2954	875 813 1266	Sep Oct Nov
2018					2015				
Q1	865	2595	829 929 837	Dec Jan Feb	Q1	793.7	2381	701 849 831	Dec Jan Feb
Q2	840	2520	837 967 716	March April May	Q2	927.7	2783	820 1153 810	March April May
Q3	670	2010	680 707 623	June July August	Q3	670.7	2012	633 614 765	June July August
Q4	840.3	2521	620 992 909	Sep Oct Nov	Q4	901	2703	842 969 892	Sep Oct Nov
2019					2016				

Source: The data were collected and arranged according to table 1.

The second step: Extracting price data on a quarterly basis.

Table (5): Seasons prices of tomato for the years (2014-2019)

Year	Q1	Q2	Q3	Q4
2014	1234.3	880.7	657	979
2015	974.3	714	909.7	984.7
2016	793.7	927.7	670.7	901
2017	737	1040	557.7	709
2018	752.7	675.3	687.3	1143.3
2019	865	840	670	840.3

Source: Calculated by the researcher based on the data of table 1

Table (6): Ascending order of string values (R_t)

Year	Q1	Q2	Q3	Q4
2014	24	15	2	20
2015	19	8	17	21
2016	11	18	4	16
2017	9	22	1	7
2018	10	5	6	23
2019	14	12	3	13
R_t	87	80	33	100

The seasonal phenomenon (the seasonal component) of the tomato crop prices will be revealed using the Kruskal-Wallis test, which is symbolized by the symbol (kw) after the values have been arranged in an ascending order.

The number of values or observations for each season is (6), meaning that:

$$m_1 = m_2 = m_3 = m_4 = 6$$

And the number (6) indicates the number of years studied from (2014-2019).

The number of total values (total sample size) is equal to (24), meaning that $n = 24$, then:

$$Kw = \frac{12}{n(n-1)} \sum \frac{R_i^2}{m_i} - 3(n+1)$$

$$Kw = \frac{12}{24(24-1)} \sum \left[\frac{(87)^2}{6} + \frac{(80)^2}{6} + \frac{(33)^2}{6} + \frac{(100)^2}{6} \right] - 3(24+1)$$

$$Kw = 0.02 \sum [1261.5 + 1066.7 + 181.5 + 1666.7] - 75$$

$$Kw = 0.02[4176.4] - 75$$

$$Kw = 83.5 - 75$$

$$Kw = 8.53$$

The fourth step:

Calculate the value of (x^2) in degrees of freedom and compare it with the value (kw) to find out the presence or absence of the seasonal phenomenon (the seasonal component). The decision is as follows:

$$df = p - 1 \quad kw = 8.53 \quad \therefore$$

$$df = 4 - 1 - 3 \quad x_{0.05}^2 = 7.81 \quad \therefore$$

$$x_{0.05}^2 = 7.81 \quad x_{0.05}^2 < kw \quad \therefore$$

Since the value of Kw is greater than the value of x^2 , it can be said that there is a seasonal component.

4. Conclusion

The data confirmed the presence of the seasonal variations in the tomato crop price data, which confirms that prices are significantly affected by the season, and this is evident from the low prices in the hot seasons due to the high costs of storing it if the merchant tries to keep it and is forced to sell it, in addition to the high production quantities in the summer months although some results show the opposite in a few cases, and the reason is due to the overlap of the monthly data when converting it into quarterly data. The clear conclusion is that the monthly prices of the tomato crop are affected by the seasonal variations. In addition, the values of the extracted seasonal indices proved to the fact that prices were affected by the season through a decrease in the values of the seasonal indices affected by the season, meaning that the results confirmed each other.

Recommendation

- Although prices are affected by seasonality, the production of greenhouses makes it necessary to prevent the import of the crop at peak times.
- The need for production to be balanced between the production of open farms and greenhouses so that it does not affect prices significantly.
- Working on implementing laws that protect farmers, not just legislating them without implementation.

References

1. Allen, R. G. D. (1954). Seasonal variation in retail prices. *Economica*, 21(81), 1-6. <https://doi.org/10.2307/2601491>
2. Amikuzuno, J. & S. von Cramon-Taubadel. (2012). Seasonal variation in price transmission between tomato markets in Ghana. *Journal of African Economies*, 21(4), 669-686. <https://doi.org/10.1093/jae/ejs008>
3. Cedrez, C. B., Chamberlin, J., & Hijmans, R. J. (2020). Seasonal, annual, and spatial variation in cereal prices in Sub-Saharan Africa. *Global food security*, 26, 100438. <https://doi.org/10.1016/j.gfs.2020.100438>
4. Corder, G. W. & D. I. Foreman (2009). *Nonparametric Statistics for Non-Statisticians*. Hoboken: John Wiley & Sons. pp. 99-105. ISBN 9780470454619.
5. Daniel, Wayne W. (1990). *Kruskal-Wallis one-way analysis of variance by ranks. Applied Nonparametric Statistics (2nd ed.)*. Boston: PWS-Kent. pp. 226-234. ISBN 0-534-91976-6.
6. G S Maddala. (1992). *Introduction to Econometrics*. MACMILLAN publishing company, New York, Second Edition.
7. Garretta Mark J. KamstrabLisa A. & Kramerc. (2005). Winter blues and time variation in the price of risk. *Journal of Empirical Finance*, 12(2), 291-316. <https://doi.org/10.1016/j.jempfin.2004.01.002>
8. Gupta, C.B. (1973). *An Introduction to Statistical Methods*. Vikas publishing House pvt LTD. Seventh revised edition.
9. John D. S. (2003). On the null distribution of the Kruskal-Wallis statistic. *Journal of Nonparametric Statistics*, 15(6), 685-691. <https://doi.org/10.1080/10485250310001634719>
10. John. E. Freund. (1973). *Modern Elementary Statistics*. Englewood Cliffs, New Jersey. Prentice-Hall, INC.

11. Kamstra, Mark J. and Kramer, Lisa A. and Levi, Maurice David. (2014). *Seasonal Variation in Treasury Returns*. Rotman School of Management Working Paper No. 1076644.
12. Kruskal, Wallis (1952). Use of ranks in one-criterion variance analysis. *Journal of the American Statistical Association*, 47 (260): 583–621. <https://doi.org/10.1080/01621459.1952.10483441>
13. Kruskal–Wallis H Test using SPSS Statistics, Laerd Statistics.
14. Lyman Ott, Michael Longnecker. (2008). *An introduction to statistical methods and data analysis*. sixth edition.
15. Miller, N. G. (1978). Time on the market and selling price. *Real Estate Economics*, 6(2), 164-174.
16. Nick H. B. (2000). Aspects of seasonality. *Journal of Experimental Botany*, 51, (352), 1769–1780, <https://doi.org/10.1093/jexbot/51.352.1769>
17. Spurrier, J. D. (2003). On the null distribution of the Kruskal–Wallis statistic. *Journal of Nonparametric Statistics*, 15 (6), 685–691. <https://doi.org/10.1080/10485250310001634719>

أثر الموسمية في أسواق الجملة لمحصول الطماطم على الأسعار الشهرية في مدينة بغداد خلال الفترة (2014-2019)

علي درب كسار الحيايالي

أستاذ دكتور في قسم الاقتصاد الزراعي - كلية الزراعة - جامعة الأنبار - العراق

ali.darub@uoanbar.edu.iq

استلام البحث: 2022/7/18 مراجعة البحث: 2022/8/19 قبول البحث: 2022/8/27 DOI: <https://doi.org/10.31559/GJEB2022.12.5.7>

الملخص:

استهدف البحث تحليل الموسمية لبيانات أسعار الجملة الشهرية لمحصول الطماطم في مدينة بغداد خلال الفترة (2014-2019) بالاعتماد على طريقة الأوساط البسيطة المصححة للاتجاه، وقد تم الكشف عن موسمية البيانات باستخدام اختبار Kruskal-Wallis. واستنتج البحث وجود المركبة الموسمية في بيانات أسعار محصول الطماطم، مما يؤكد تأثير الأسعار بشكل كبير بالموسم، ويتضح ذلك من انخفاض الأسعار في المواسم الحارة بسبب ارتفاع تكاليف تخزينها إذا حاول التاجر الاحتفاظ بها، فضلاً عن ارتفاع كميات الإنتاج في أشهر الصيف. كما أشارت قيم الأدلة الموسمية المستخرجة إلى تأثير الأسعار بالموسم من خلال انخفاض قيم الدليل الموسمي المتأثرة بالموسم، أي أن النتائج أكدت بعضها البعض. أوصى البحث بأنه على الرغم من تأثير الأسعار بالموسمية، إلا أن الاعتماد على كميات الإنتاج، على سبيل المثال (البيوت البلاستيكية)، سيجعل من الضروري منع استيراد المحصول في أوقات الذروة. فضلاً عن ضرورة موازنة الإنتاج بين إنتاج المزارع المكشوفة وإنتاج البيوت البلاستيكية بحيث لا تؤثر على الأسعار بشكل كبير. يوصي البحث أيضاً بضرورة توافر بيانات دقيقة لأن البيانات غير الدقيقة تؤثر على نتائج البحث. أخيراً، العمل على تنفيذ القوانين التي تحمي المزارعين وليس مجرد تشريعها دون تنفيذها.

الكلمات المفتاحية: تقلبات الأسعار؛ الدليل الموسمي؛ اختبار كروسكال-واليس.

An Analysis of the Relationship Between Financial Inclusion and Financial Stability in South Africa

Velenkosini Matsebula ¹, Johannes P S Sheefeni ²

^{1,2} Department of Economics, University of the Western Cape, Private Bag X17, Bellville, 7535, South Africa

¹ vmatsebula@uwc.ac.za, ² jsheefeni@uwc.ac.za

Received: 4/6/2022

Revised: 3/7/2022

Accepted: 27/7/2022

DOI: <https://doi.org/10.31559/GJEB2022.12.5.8>



This file is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

An Analysis of the Relationship Between Financial Inclusion and Financial Stability in South Africa

Velenkosini Matsebula ¹, Johannes P S Sheefeni ²

^{1,2} Department of Economics, University of the Western Cape, Private Bag X17, Bellville, 7535, South Africa

¹ vmatsebula@uwc.ac.za, ² jsheefeni@uwc.ac.za

Received: 4/6/2022 Revised: 3/7/2022 Accepted: 27/7/2022 DOI: <https://doi.org/10.31559/GJEB2022.12.5.8>

Abstract: This paper examined the relationship between financial inclusion and financial stability in South Africa. In so doing, the Engle-Granger approach to Error Correction Model (ECM) was used on quarterly time-series data for the period 2004 to 2020. Two different variables were used to measure financial inclusion, namely commercial bank branches per 100,000 adults (CBB) and number of ATMs per 100 000 adults (ATMs), which was regressed separately against Bank Z-Score (BZS) which was used as a measure of financial stability. The results revealed that higher levels of financial inclusion either, positively or negatively impact financial stability, depending on the type of financial inclusion initiative.

Keywords: Financial inclusion; Financial Stability; South Africa.

1. Introduction

The financial inclusion agenda has become an issue of global concern in the recent years. Particularly, because growing empirical evidence indicates that lack of financial inclusion results to negative consequences for a country's economic growth harms the development of SMEs, slows transformation and affects the ability of the poor to take part in the formal financial sector (Demirguc-Kunt & Klapper, 2012). Recently, however, there has also been a growing concern from organisations responsible for financial stability, suggesting that, the growing promotion of financial inclusion interventions could pose a threat to the financial stability of developing economies (FSB, IMF and WB 2011).

The efficient functioning of any market economy is determined by the stability of key economic sectors and systems. Monetary and financial stability are of central importance to this phenomenon. Financial stability is not an end to itself but, as the case with concepts such as price stability, it is widely regarded as an essential precondition for sustainable economic growth, development and the creation of employment opportunities. A stable financial system also provides certainties to economic participants that aids efficient allocation of resources and increase the confidence and willingness to enter into intertemporal contracts. It also provides a conducive environment for individuals, firms and governments to make rational decisions about the allocation of real resources and subsequently improve the bases for savings, investment and making use of other key financial inclusion services (World Bank, 2018).

South Africa's financial system is known to be amongst the most developed financial systems in the world. The system boasts with a highly sophisticated financial sector, which is backed by a sound regulatory and legal framework, and comprising of both domestic and global institutions that caters the public with dozens of advanced series of services. These range from insurance and investment, to lending, mortgages, merchant banking, commercial, borrowing and retail, among other financial products. This range of financial services options can be used by customers to enhance their daily consumption activities and also manage their risk (International Monetary Fund, 2022).

However, just like many other developed financial sectors, the South African financial sector is widely criticised for being mostly tailored for the advanced segment of the economy (Schoombee, 2004). This criticism raises from the reality that, all members of the society must benefit from the financial sector. The financial system should expand products to meet the needs of the whole population particularly individuals and small and medium sized enterprises (SMEs) that make little use of it, in order to achieve the global concern of financial inclusiveness (World Bank, 2018).

The significance of these two economic factors and the complexity of the relationship between financial inclusion and financial stability, create a scholarly vacuum and a need to investigate this relation. Moreover, due to scarcity and relative newness of macroeconomic data on financial inclusion, there is very few studies conducted on its macroeconomic impact, including the relationship between financial stability and financial inclusion. This lack of literature is even worse from a South African point of view. Existing empirical literature suggests contradicting results on how financial inclusion could affect financial stability. For instance, García (2006) indicates that new financial inclusion institutions and instruments, as well as poorly regulated players of the financial system, that causes rapid credit growth could cause risk of financial stability. However, broader access to financial inclusion services that diversifies the base of deposits could significantly improve the strength of the overall financial system and subsequently financial stability. While Morgan and Pontines (2014) also advocates for a positive relationship between financial inclusion and financial stability. They indicate that, increasing lending to SMEs improves stability, particularly through the reducing of non-performing loans (NPLs) and the probability of default by financial institutions.

This study examines this relationship between financial inclusion and financial stability in the South African economy. According to our knowledge, there has not yet been a South Africa study that examine relationship. Findings from the study will contribute to the wanting of local literature on this subject.

The rest of the paper is organised as follows: section 2 presents analytical literature review pertaining the relevant theories between financial inclusion and financial stability and covers evidence from existing empirical literature. Section 3 describes the available data on financial stability and financial inclusion, and outlines the research methodology to be employed in the study. Section 4 presents the empirical results and write-up. Finally, the study concludes in section 5.

2. Literature Review and Development of Hypothesis

2.1. Research Question and Hypothesis

This chapter intends to examine two key questions on the relationship between financial inclusion and financial stability in South Africa, mainly:

- How does financial inclusion impact financial stability in South Africa?
- How does financial inclusion relate to financial stability in South Africa?

The corresponding hypotheses are as follows:

- H_0 : Financial inclusion impacts financial Stability in South Africa.
- H_1 : Financial inclusion does not impact financial Stability in South Africa.

2.2. Theoretical Literature

Keynes (1930), while taking up the ideas of Wicksell in his treatise on money, advocates for the important role played by the banking sector in economic growth. He argues that the bank credit provides conducive grounds for production and bankers have a duty to insure such a relation takes its full impact on the economy. The Keynesian theory is also famous for emphasizing the role of government spending on the nation's economic growth during slow economic productivity. According to this theory, expansion of government spending leads to financial inclusion and deepening. By increasing government spending, money is injected into the economy, thereby increasing productivity, income and demand for money.

Economic theories that are influenced by the Keynesian narrative are often immediate-result oriented, as such, policies that stem from this discipline usually focus on the short-term needs and how they can provide instant solutions to the economy. In times of economic meltdowns, recessions or depressions, people and firms often do not have the sufficient resources for consumption and investment, and the government, through the fiscal and monetary policies, is regarded as the main participant to increase demand and restore stability to the economy.

The Keynesian theory achieves financial deepening or inclusion through government spending expansion. Government intervention, through regulations, is also crucial in the efficient and equitable allocation of credit, particularly in developing economies. Financial institutions and markets that function properly and are well regulated, provide all economic participants with investment opportunities by channelling funds to their best use, and thereby boosting the economy, stabilizing the financial system, and improve the efficient distribution of income. Stabilizing the financial system and improving financial accessibility speed up economic growth and alleviate poverty and income inequality.

Ozili (2020) outlines the Systems theory of financial inclusion. This theory essentially proposes that financial inclusion relies on existing sub-systems, such as economic, social and financial systems, and these systems can be used to achieve financial inclusion. Subsequently, greater financial inclusivity will also passively impact the sub-systems it relies on. A significant change in a sub-system can have significant impact on the financial inclusion outcome expectation. For example, imposing regulation on financial sector agents can align their interests with those of the consumers of basic financial services, and further force financial services providers to offer formal financial services that are affordable and equitable to the consumers, and provide rules to protect those users from price discrimination and exploitation.

The theory further indicates a substantial change at the level of a full system, such as the replacement of the prevailing national financial inclusion plan with a new one, does not necessarily result in a change in the existing sub-system. This is because changes in a sub-system have to be done at sub-system level Ozili (2020). Some key factors emphasised by the theory are that:

- The success of national financial inclusion agenda depends on the effectiveness and efficiency of the sub-systems.
- Under the systems theory, sub-systems that exist within a country are the ultimate beneficiaries of financial inclusion.

Key merits to draw from the systems theory of financial inclusion are: firstly, it is clear recognition that economic, financial and social systems or structures that exist within a country play an important role in promoting financial inclusion. Secondly, unlike most theories of financial inclusion theories, this theory provides a macro perspective on the subject. Lastly, the systems theory of financial inclusion is considerate of how interrelationship among the sub-systems that financial inclusion relies on affects the outcomes of financial inclusion.

2.3. Review of Past Empirical Studies

While there has been a growth in empirical work done on the relationship between financial stability and financial inclusion from a global perspective in the past few years, it is still quite limited. In South Africa, there is no existing research conducted to examine this relationship specifically. There is, however, some evidence of work done for the BRICS countries and The Southern African Development Community (SADC) region. For instance, Arora (2018) examines the links between financial inclusion and financial stability in the BRICS countries. The study showed that there is considerable emphasis on the increasing financial inclusion in this group of countries, yet there is evidence that financial sector reforms together with regulatory reforms have also taken place. The study also finds that the BRICS countries were resilient and did not experience any direct losses during the recent global financial system. The study further observed that shadow banking has significantly grown within the BRICS group over the recent years, which has been found to have a positive impact on financial inclusion and growth, it has however remained much lower compared to the global average especially the US, UK and Europe. The final emphasis made by the study is that, there should not be any complacency in this region, there is a need to keep a vigilant eye for the potential risks likely to surface in case of macroeconomic vulnerabilities.

Hlophe (2018) examined whether financial development causes an increase in financial inclusion in the small country of Eswatini right next to South Africa. The study reveals that, there is a long run relationship between financial inclusion and financial development. The causal direction discovered by that study is that of financial development towards financial inclusion, indicating that financial development causes financial inclusion in Eswatini. Another African study is conducted by Aduda and Kalundam (2012) examines the relationship between financial inclusion and financial stability in Kenya. The study essentially explores existing literature on financial inclusion both in Kenya and Globally, without conducting any empirical analyses. According to the authors, the theoretical and empirical literature indicates that majority of world's population is financially excluded, and that, while there is a need for interventions to increase financial inclusion in Kenya, there is even a greater need for care to be taken when doing so, so as to avoid creating financial instability.

In Nigeria, Mbutor and Uba (2013) investigated the impact of financial inclusion on monetary policy in the country, between 1980 and 2012. The study found that financial inclusion is an impactful strategy for improving the effectiveness of the monetary policy in Nigeria. Particularly, the study indicates that the increase in credit accessibility in the system would boost investment and dampen inflation. Increasing rural customers' overall exposure to bank branches is also found to have a positive influence on monetary policy. The positive impact of financial inclusion on monetary policy is also realised by Khan (2011) who investigates whether financial inclusion and financial stability are two sides of the same coin. He indicates that financial inclusion has the ability to improve financial status and living standards of the poor segment of the society, especially when being viewed from the overall economic inclusion context. He adds that there is a greater need for financial inclusion and financial stability to co-exist. This is because it may be difficult to achieve financial inclusion without a stable financial system, and also it is difficult to achieve and maintain a financial stability when an increasing portion of the socio-economic systems is kept financially excluded.

Khan (2011) findings further emphasized the impact of financial inclusion on financial stability, indicating that financial inclusion can make the intermediation process between savings and investment even more efficient while also facilitating change in the composition of the financial system with regards to transaction process, service users/clients, the new risk created, and in some cases the institutions that partake in the new or expanded financial markets. He adds that financial inclusion brings about a more stable retail base of deposits for financial institutions, particularly banks. While the author shows sufficient evidence of how financial inclusion improves financial stability, he also indicated that, there are potential risks to financial stability emanating from greater financial inclusion. He indicates that there is a need to understand the risks for financial institutions rendering service to less developed and low-income markets well.

Neaime and Gaysset (2018) also found financial inclusion to contribute positively to financial stability. The authors use Generalized Methods of Moments and Generalized Least Squared models to empirically investigate the

impact of financial inclusion on financial stability, as well as on other macroeconomics factors, particularly income inequality and poverty, in eight countries in the Middle East and North Africa (MENA) region, from 2002 to 2015. On financial stability, the study indicated that while financial integration is found to contribute to financial instability in MENA, financial inclusion has a positive impact on financial stability. Just as indicated by Khan (2011), this study also shows that, greater access to financial services positively contributes to the resilience of the banks depositing funding base.

While most of the existing literature indicates a positive link between financial stability and financial inclusion, mixed results are also observed. For instance, Morgan and Pontines (2018) estimated a dynamic-panel equation and investigated the effects of various financial inclusion measures on measures of financial stability, such as bank Z-scores and bank non-performing loans, in Asia from 2005 to 2011. The study shows a twofold result. On one hand, financial inclusion measures, such as increased share of lending to small and medium-sized enterprises, were found to improve financial stability, while on the other, the study indicates that financial inclusion expands the range for borrowers, lowers lending standards and thereby raising financial and economic risk. The study also found higher per capita GDP to enhance financial stability while on the other hand financial stability is found to be decreased by a higher ratio of private bank credit to GDP.

Garcia (2016) conducted a review of studies that investigate the relationship between financial inclusion and stability. The study found that mixed conclusions can be drawn from the existing empirical literature on the subject. Firstly, it is shown that rapid credit growth that comes as a result of new financial inclusion initiatives and unregulated financial channels may result to the rise in risk. However, access to deposits at a broader scale, that lead to a diversified base of deposits may result in a significantly improved resilience of the overall financial system and subsequently financial stability.

Hannig and Jansen (2010) took a rather direct link to this relationship, and examined the policy issues of the relationship between financial inclusion and financial stability. The authors argue that increased financial inclusion presents opportunities for financial stability to be enhanced. They express that while some risks may be posed by financial inclusion, there are only at institutional level and hardly systematic in nature. They discovered that during the financial crisis savers and borrowers from the lower end of the income bracket kept a consistent solid financial behaviour throughout the crises period, ensuring that their deposits are kept in a safe place and their loans are paid back. They add that, although profiling clients at the lower end of the financial market may raise some concerns about the reputation risks for the central bank and consumer protection, such institutional risk profiles are characterized by a large group of vulnerable clients whose balances are limited and only transact small volumes, but as far as financial instability is concerned, the potential risk brought by inclusive policies is negligible. Furthermore, with known prudential instruments and better effective client protection, the risks prevalent at the institutional level are largely manageable. They also emphasize that, the financial inclusion potential risks are compensated for curial dynamic advantage that boosts financial stability over time through a more diversified and deeper financial system.

From a general point of view, there is fairly an increase in the empirical work done on financial inclusion, however, there is too little done on its relationship with financial stability, on a global perspective. Moreover, most of the existing results are somewhat outdated, especially when one considers the reality that macroeconomic financial inclusion data has only recently become available. While from a local perspective, there is no evidence of research done to investigate such a direct link, with South Africa as a case study. This study fills up the gap and contribute to addressing the shortage of empirical literature on the relationship between financial inclusion and financial stability while also providing evidence with up-to date data.

3. Methodology and Data

3.1. Model Specification and Analytical Framework

The study makes use of the Engle-Granger (Residual Based) Error Correction (1987) modelling approach to explore the link between financial inclusion and financial stability in South Africa. The model is specified as follows:

$$Z_t = \alpha + \beta_1 FI_t + \beta_2 X_t + \varepsilon_t \quad (1)$$

Where Z_t represent Bank Z-score which is used as a measure of financial stability. In a simple term, the Z-score measures the standardized return of a country's banking system. FI_t represents financial inclusion. While X_t stands for the control variables, which comprises of Gross Domestic Production (GDP), Private credit by deposit money banks and other financial institutions to GDP (%) (PCGDP), and Liquid assets to deposits and short-term funding (%) (LIQ). The coefficient α captures the impact of financial inclusion on financial stability. ε_t refers to the random error term while t = Time period. β means the set of nuisance parameters.

To examine how financial stability is affected by the financial inclusion in both long run and short run, a regression analysis based on the co-integration and Error Correction Model (ECM) of Engle and Granger was utilised. The EC model is unique in the sense that it is an ordinary least square based approach that can be used in cases where the time series data is integration order. That is, it does not necessarily require the variables to be integrated of specific order, but the order would suffice as long as all the variables are integrated of that order.

3.2. Estimation Techniques

Prior to estimating the EC model, it is important to first test for stationarity. In fact, this test is crucial when studying any different time series data. Ensuring that the variables are stationery, eliminating the possibility of the estimated equation is being spurious. A stationery series is one with a mean and variance that does not change over time. This study makes use of the Augmented Dickey-Fuller (ADF) unit root tests to test for stationarity. The ADF tests for a null hypothesis of the presence of a unit root while the alternative hypothesis is that there is no unit root. Should the value of the calculated statistics be greater than the value of the critical statistic at a certain significance level, between the standard significance levels 1%, 5% or 10%, then the null hypothesis is rejected (Enders, 2004).

Secondly, the cointegration analysis is required to determine whether or not there exists a long run relationship amongst the variables. Therefore, cointegration analytic technique is used to test for common trends time series and to model short-run and long-run dynamics. In this study, a residual based cointegration test is better known as the Engle-Granger approach to cointegration that is applied for that purpose.

Thirdly, Engle et al. (1987) developed a means of combining the long run information with a short run adjustment mechanism (correcting for disequilibrium). That is exactly the purpose of estimating an error correction model in order to overcome the problems of spurious regression through the use of appropriate differenced variables in order to determine the short-term adjustment in the model. The model consists of following equations;

$$\Delta Y_t = \alpha_0 \Delta X_t + \Phi \text{ecm}_{t-1} + \mu_t \quad (2)$$

$$\text{ecm}_{t-1} = Y_{t-1} - \beta_1 X_{t-1} \quad (3)$$

Where ΔY_t represents the data-series derived from the first difference of the time series Y_t and ΔX_t denote the data series X_t at the first difference level, $t = 1, 2, 3, \dots, n$ and n is dimension of the vector variable. The time series of Y_t and X_t are both integrated at the first difference level, I (1). α_0 represents the short-term elasticity and the symbol ϕ stands for the rapidity of adjustment back to equilibrium status and μ_t is the residual value of the ECM. ecm_{t-1} represents the error correction term, and in the expression of Φecm_{t-1} , β_0 denotes the constant item and β_1 is the long-term elasticity. The calculation of ecm_{t-1} is derived as the residual value of the cointegration regression equation.

As already stated, the ECM is mainly utilised to correct the disequilibrium for testing the causality in the cointegrated variable for both the short-run and long-run which can be expressed as follows.

$$\Delta LZ = \delta_0 + \sum_{i=1}^p \lambda_i \Delta LZ_{t-i} + \sum_{i=1}^p \lambda_i \Delta LFI_{t-i} + \phi_1 ECT_{t-1} + e_{1t} \quad (4)$$

$$\Delta LFI = \delta_0 + \sum_{i=1}^p \lambda_i \Delta LFI_{t-i} + \sum_{i=1}^p \lambda_i \Delta LZ_{t-i} + \phi_1 ECT_{t-1} + e_{2t} \quad (5)$$

ECT_{t-1} in the equations above, represents the lagged error correction term, as well as the first difference to capture the disturbance in the short-run. The error term that should be the white noise and serially uncorrelated is represent by e_{1t} and e_{2t} . The ECM makes a difference between the short and long-run Granger causality. To test for statistical significance of the short run, the individual coefficients of the lagged terms are used while the long-run causality is indicated by coefficient of the ECT_{t-1} being statistically significant. The value of the ECT should lie between 0 and 1, and be negative to indicate the system convergence back to equilibrium. To check for joint significance, the joint causation of both long-run and short-run can be tested.

Other diagnostic and model stability tests are conducted to examine whether the estimation of the EC model is reliable and valid. The diagnostic test is performed to check for serial correlation and heteroscedasticity. The CUSUM test developed by Brown *et al.* (1975) is used to examine the structural stability of the model.

3.3. Data

The study makes use of secondary data to examine the relationship between financial inclusion and financial stability. The dependent variable is financial stability which is measured by the bank Z-score indicator. The Z-score measures the distance to distress for bank, explicitly comparing buffers with risk to measure solvency risks for banks. The Z-score essentially reflects the buffers against earnings shocks or rather a country's banking system probability of default, and is defined as:

$$Z \equiv \frac{(k+\mu)}{\sigma} \quad (6)$$

Where k represents the equity capital as percent of assets, μ denotes returns as a percentage of assets, and lastly σ represents the return on assets' standard deviation as proxy return volatility. The bank Z-score data used in this study is secondary data harvested from the Global Financial Development database.

Financial inclusion is the explanatory variable and two financial inclusion indicators are used in the chapter, namely, number of ATMs per 100,000 adults and the number of commercial bank branches per 100,000 adults. This data is from Financial Access survey (FAS), a financial inclusion survey that has been conducted by the International Monetary Fund (IMF) since 2009. The survey compiles supply-side data with information about access to and usage of financial services. This dataset is aimed at giving policymakers support in measuring and analysing financial inclusion as well as to monitor progress across countries. Until recent, there has been a huge shortage of

macroeconomic data on financial, and due to this reason, the study makes use of quarterly time series data from 2010 to 2020.

Gross Domestic Production (GDP), Private credit by deposit money banks and other financial institutions to GDP (%) (PCGDP), and Liquid assets to deposits and short-term funding (%) (LIQ).

4. Empirical Findings

4.1. Stationarity (Unit Root Tests)

The ADF test in Table 1 shows results at trend and intercept. According to the results, the variables BZS, LGDP, CBB, ATMs, PcGDP and LIQ are all stationary in second difference. Therefore, the null hypothesis that there is a presence of unit root at second difference was rejected for all the variables. This implies that all the variables are integrated of the same order. This validates the use of the Engle-Granger (Residual Based) Error Correction Modelling technique to estimate the relationship between financial inclusion and financial stability in South Africa.

4.2. Cointegration Test

Now that the variables' order of integration has been established, the practice is that the test for cointegration among the variables should be conducted. To do this, the long-run model has to be estimated, from which the residual is derived, and that residual is then tested for unit root. For cointegration to exist, the residual derived must be stationary in levels. The results of the residual based test for cointegration, for both tests CBB and ATMs as a measure of financial inclusion, are respectively shown in table 2 below.

Table (1): Unit root tests: ADF in levels, first and second difference

Variable	Trend and intercept			
	Level	First Difference	Second Difference	Order of Integration
BZS	-2.95	-1.91	-7.82**	1 (2)
LGDP	0.25	-1.79	-7.91**	1 (2)
CBB	-1.13	-3.01	-8.27**	1 (2)
ATMs	-0.99	-2.49	-8.04**	1 (2)
PcGDP	-3.67	-4.04	-7.71**	1 (2)
LIQ	-1.79	-2.34	-6.61**	1 (2)

* Statistically significant at 5% level

Table (2): The Engle-Granger residual-based test for cointegration

BZS f (CBB, LGDP, LIQ, PcGDP)		t-Statistic	Prob.*
Augmented Dickey-Fuller test statistic		-3.325803	0.0178
Test critical values:	1% level	-3.538362	
	5% level	-2.908420	
	10% level	-2.591799	
BZS f (ATMs, LGDP, LIQ, PcGDP)		t-Statistic	Prob.*
Augmented Dickey-Fuller test statistic		-3.290378	0.0198
Test critical values:	1% level	-3.546099	
	5% level	-2.911730	
	10% level	-2.593551	

According to the ADF test results shown in table 2, the calculated t-statistic is greater than the critical value at 5% and 10% level of significance, suggesting that the residual is stationary at least at 5% level of significance and a conclusion can be made that cointegration exists. The existence of cointegration is a prerequisite to then estimate an error correction model. This is also the case after estimating the ADF test with ATMs as a measure of financial inclusion, the t-statistic is also greater than the critical value at least 5% level of significance.

4.3. Error Correction Model

Now that the existence of cointegration is confirmed. The error correction model is estimated to understand the long run behaviour while taking into account the short run adjustments (dynamics) of the relationship between the financial inclusion and financial stability, as well as the other observed variables. The results of the error correction model are presented in table 3 below. For the error correction model to be valid, the error correction term (EC) must be negative and statistically significant, and according to the results in table 3 below, it is so. The EC (-1) is negative and statistically significant at 5% level of significance, confirming that the model is indeed valid.

Table (3): Error Correction Model Results [BZS f (CBB, LGDP, LIQ, PCGDP)]

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	-0.007102	0.015738	-0.451242	0.6535
D(CBB,2)	0.023270	0.119779	0.194276	0.8467
D(LGDP,2)	5.743593	5.225346	1.099180	0.2763
D(LIQ,2)	-0.137213	0.041668	-3.293020	0.0017
D(PCGDP)	0.013677	0.008950	1.528159	0.1320
EC(-1)	-0.104376	0.024847	-4.200776	0.0001
R-squared	0.402658	Mean dependent var	-0.010791	
Adjusted R-squared	0.350260	S.D. dependent var	0.151164	
S.E. of regression	0.121848	Akaike info criterion	-1.281692	
Sum squared resid	0.846275	Schwarz criterion	-1.077584	
Log likelihood	46.37330	Hannan-Quinn criter.	-1.201415	
F-statistic	7.684551	Durbin-Watson stat	2.263491	
Prob(F-statistic)	0.000014			

The short-run error correction model results show that the coefficient of the commercial bank branches (CBB) is positive, suggesting that financial inclusion positively affects financial stability. These findings confirm those of Morgan and Pontines (2018), Neaime and Gaysset (2018), and Khan (2011), however, the results in this study shows that the coefficient is statistically insignificant. This indicates that while there is a positive relationship between financial inclusion and financial stability, the significance of the relationship depends on the variable used to measure financial inclusion. After estimating the regression with ATMs as a measure of financial inclusion, the results depict contradicting results. As shown in table 4 below, the ATMs coefficient is negative, but also insignificant. These findings are consistent with the discoveries by Rwechungura et al. (2020), who develops an index of financial inclusion with a few measures of financial inclusion, including number of ATMs per 100 000 people and regress it against bank score to assess the relationship between financial inclusion and financial stability. The study also finds financial inclusion to negatively impact financial stability.

However, these findings are not in line with the findings of other scholars. Pham and Doan (2020), for instance, discovered that ATMs have a positive and significant relationship with financial stability in Asia. The differing views, however, are not surprising, as they have been noted in empirical literature before, for instance, Ghosh (2008) expresses it clearly that depending on the services used by the individuals, an increase in demographic penetration of banking services is linked to either a decrease or an increase in financial stability. These findings open up the debate about the relationship between financial inclusion and financial stability even further. This is an indication that the type of financial inclusion instrument determines the impact it has on financial stability.

The log GDP coefficient is positive in both regression panels, but only statistically significant when financial inclusion is measured using the ATMs variable. This positive relationship indicates that a 1% increase in LGDP increases the probability of financial stability by 6% when financial stability is measured by CBB. While after replacing CBB with ATMs, the results show that a 1% increase in LGDP increases the probability of financial stability by over 9%. These findings are in line with existing empirical literature and theoretical framework that study this relationship in detail (Manu et al. 2011; Levine and Zervos, 1998; King and Levine, 1993; Morgan and Pontines, 2014). The theoretical framework that advocates for this relation indicate that a stable financial market can impact growth positively during the transition to an economy's steady-state growth path only, as suggested in the traditional growth theories. While the new theories of endogenous growth argues that a stable financial market permanently elevate the economy to a higher growth path (Deabes, 2004).

The results in both regressions also show that contrary to the findings by Han and Melecky (2013) and Morgan and Pontines (2014), higher liquidity by banks (LIQ) has a negative impact on financial stability. While greater private sector credit relative to GDP (PCGDP), on the other hand, is found to have a positive relationship with both CBB and ATMs, implying that, greater private sector credit relative to GDP leads to a higher likelihood of financial instability. These findings follow on from what is found by other empirical studies (Gourinchas and Obstfeld, 2012; Morgan and Pontines, 2014; Drehmann et al. 2011). The lagged error correction terms in the two regression outputs both have a coefficient of -0.10, which essentially implies that, on average, about 10% of the deviations from the EC models would adjust towards its long-run equilibrium. Showing a convergence or speed of adjustment to equilibrium rate that is rather moderate. The results further show that, in both regressions, the Durbin-Watson statistic values are just above 2, indicating that both models passed the test for autocorrelation. The adjusted R-squared from the two regression results are 0.35 and 0.37 respectively, which indicates that the models respectively explain 35% and 37% of the variation in the response variable around its means. Finally, the F-statistics from the two models are both around 8%, which is greater than the Prob(F-statistic). From this, it can be concluded that in both regressions there is a linear relationship between financial stability and the set of predictor variables fitted.

Table (4): Error Correction Model Results [BZS f (ATMs, LGDP, LIQ, PcGDP)]

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	-0.006414	0.015430	-0.415709	0.6792
D(ATMS,2)	-0.045553	0.030520	-1.492598	0.1411
D(LGDP,2)	8.913945	5.093156	1.750181	0.0855
D(LIQ,2)	-0.135686	0.040906	-3.317028	0.0016
D(PCGDP)	0.012107	0.008654	1.399085	0.1672
EC2(-1)	-0.100664	0.026591	-3.785598	0.0004
R-squared	0.420923	Mean dependent var		-0.010791
Adjusted R-squared	0.370127	S.D. dependent var		0.151164
S.E. of regression	0.119971	Akaike info criterion		-1.312746
Sum squared resid	0.820399	Schwarz criterion		-1.108638
Log likelihood	47.35149	Hannan-Quinn criter.		-1.232469
F-statistic	8.286500	Durbin-Watson stat		2.216961
Prob(F-statistic)	0.000006			

4.4 Diagnostic Tests

4.4.1. Serial Correlation

To test the Serial Correlation, the study makes use of the Breusch-Godfrey Serial Correlation LM Test. The test is essentially conducted so as to ascertain if whether the variables are serially correlated. The results for both models are presented in table 5 below.

Table (5): Breusch-Godfrey Serial Correlation LM Test

Breusch-Godfrey Serial Correlation LM Test: Null hypothesis: No serial correlation at up to 2 lags			
BZS f (CBB, LGDP, LIQ, PcGDP)			
F-statistic	0.621955	Prob. F(2,56)	0.5406
Obs*R-squared	1.393331	Prob. Chi-Square(2)	0.4982
BZS f (ATMs, LGDP, LIQ, PcGDP)			
F-statistic	0.396538	Prob. F(2,56)	0.6746
Obs*R-squared	0.895519	Prob. Chi-Square(2)	0.6391

Based on the results in table 5, the Breusch Godfrey serial correlation LM tests indicate no existence of serial correlation problems in both models. This conclusion is made because the models p-values are both greater than 5%.

4.4.2. Heteroskedasticity Test

The results from the heteroskedasticity test in table 6 below shows that the probability of the Chi square, in both estimations, is greater than 5%, implying that there is no problem of heteroskedasticity between the variables for both models. As such, the null hypothesis of Homoskedasticity cannot be rejected.

Table (6): Heteroskedasticity Test Results

Heteroskedasticity Test: Harvey Null hypothesis: Homoskedasticity			
BZS f (CBB, LGDP, LIQ, PcGDP)			
F-statistic	1.195681	Prob. F(5,58)	0.3229
Obs*R-squared	5.980454	Prob. Chi-Square(5)	0.3081
Scaled explained SS	6.249584	Prob. Chi-Square(5)	0.2827
BZS f (ATMs, LGDP, LIQ, PcGDP)			
F-statistic	1.927241	Prob. F(5,58)	0.1039
Obs*R-squared	9.110376	Prob. Chi-Square(5)	0.1047
Scaled explained SS	12.33267	Prob. Chi-Square(5)	0.0305

4.4.3. Stability Test

To test for whether the model is stable or not, the study makes use of the cumulative sum (CUSUM) of recursive residuals and the CUSUM of square (CUSUM square) (Pesaran & Pesaran, 1997). The CUSUM test essentially detects if there are any systematic changes in the regression coefficients while the CUSUM Square test identifies any sudden

changes from the constancy of the regression coefficients. The CUSUM and CUSUM Square tests results are respectively presented in figures 1a and 1b below.

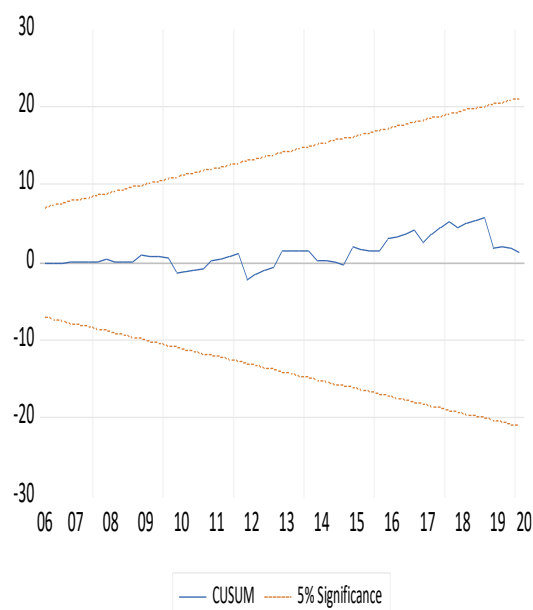


Figure (1a): CUSUM Test (CBB)

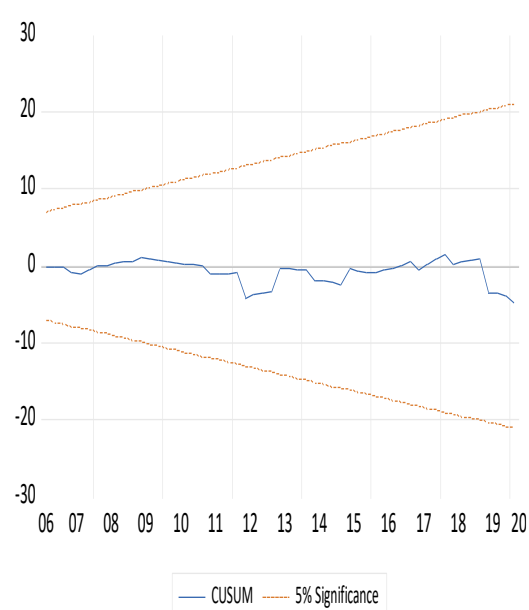


Figure (1b): CUSUM Test (ATMs)

According to figures 1a and 1b, the model has no stability problems. The conclusion of the absence of any instability can only be made when the plot of the CUSUM statistics fall within the critical bands of the 5 per cent confidence intervals of parameter stability, that is, the blue line falls inside the red lines as it is in this case. After running the test for the regression using ATMs as a measure the CUSUM test the shows still shows no structural change occurrence, where the test statistics starts crossing the any critical line. This indicate that the null hypothesis of coefficient stability of the model should be cannot be rejected, as the test essentially suggests that this model is also stable.

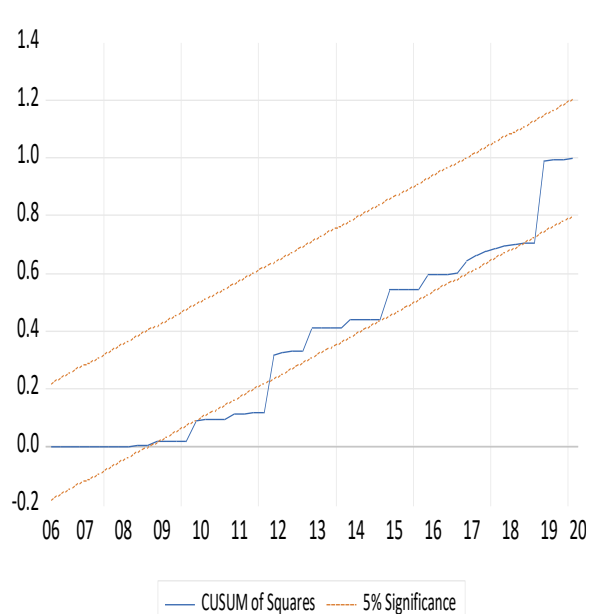


Figure (2a): CUSUM squared Test

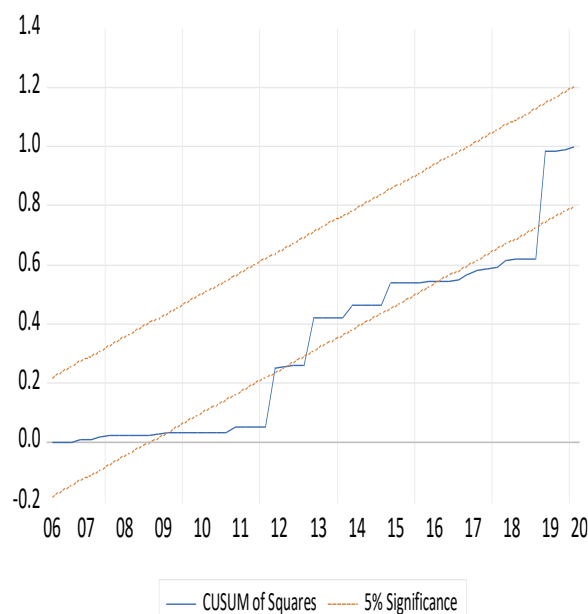


Figure (2b): CUSUM squared Test

The results from the CUSUM Square test conducted with CBB as the measure of financial inclusion, presented in figure 2a, indicate some structural changes occurring from observation 10, where the test statistics exceeded the bottom red line and stays outside the critical bands until observation 12, where it then returns and stays inside for the remaining period. As such, because the test statistics ends up within the critical bands, it can be concluded that, instability exists in the coefficients over the sample period, but the model is still reliable. After replacing CBB with ATMs, the CUSUM Square test results depict similar behaviour, as shown in figure 2b.

5. Conclusion

This study was conducted so as to investigate the relationship between financial inclusion and financial stability in South African. To do this, the study estimated two Engle-Granger (Residual Based) Error Correction Models, each with its unique measure of financial inclusion, using quarterly time series data from 2004 to 2020. To our knowledge, this is the first study of this kind conducted for the South African economy, and the findings from it will contribute to the wanting body of literature on this subject, locally and on a global scale.

The two financial inclusion variables used as the explanatory variables in the two EC models estimated in the study are, Commercial bank branches per 100,000 adults (CBB) and number of ATMs per 100 000 adults (ATMs). Bank Z-Score (BZS) was used to measure financial stability, which was the variable of interest (dependent variable) in both regressions. Additional variables used in the models were Gross Domestic Production (GDP), Private credit by deposit money banks and other financial institutions to GDP (%) (PCGDP), and Liquid assets to deposits and short-term funding (%) (LIQ), which were included as control variables.

The results derived from this study indicated quite broad findings. When estimating the model with CBB as the measure of financial inclusion, the study discovered a positive relationship between financial inclusion and financial stability, confirming findings from some of the empirical literature on the subject. However, after replacing CBB with ATMs, the results indicate a negative relationship between financial inclusion and financial stability, in line with other empirical studies, too. The differing results of this relationship is not something new. As mixed results are indicated in the empirical literature review. Moreover, these findings are in line with literature on the subject, which suggests that higher levels of financial inclusion can impact financial stability, either, positively or negatively. In line with existing literature, the study also finds a positive relationship between financial stability and GDP, for both model estimations. These findings imply that higher economic performance essentially increase the likelihood of financial stability. Greater private sector credit relative to GDP (PCGDP), is also found to lead to a higher likelihood of financial instability in South Africa. However, higher liquidity by banks (LIQ) is found to result to financial instability.

A lesson for policy makers from this study is that, while there is a mixed impact of financial inclusion on financial stability, financial inclusion can indeed be used to influence financial stability. As such, the study provides insightful information to policymakers on how best can the foundation of building a stable financial system for the country that is influenced by financial inclusion can be strengthened. An exercise that would face researchers and policymakers would be finding a balance on how to effectively promote financial inclusion without destabilising the financial system. Another important policy implication from this study is that national income can be used to influence the stability of the financial system in South Africa, and that financial stability can be increased by ensuring a higher private bank credit to GDP ratio. Finally, strengthening macroeconomic database for financial inclusion indicators is also a key policy priority to note, as the insufficiency of enough macroeconomics database on financial inclusion disadvantages the tracking of the progress of financial inclusion, and, thus its relationship with other key factors such as financial stability.

Future research should look at analysing the relationship between financial inclusion on financial stability in South Africa, using other the dimension and measures of financial inclusion, as well as other measures of financial stability, such as bank loans, bank deposits, or volatility of GDP growth. There is yet to be a study that takes this approach in South Africa. With the availability of data in the future, research can also conduct annual analysis of this relationship, as because of poor data, this has never been done before.

References

1. Aduda, J., & Kalunda, E. (2012). Financial inclusion and financial sector stability with reference to Kenya: A review of literature. *Journal of Applied Finance and Banking*, 2(6), 95-120.
2. Arora, R. U. (2018). Financial sector development and smart cities: the Indian case. *Sustainable Cities and Society*, 42, 52-58. <https://doi.org/10.1016/j.scs.2018.06.013>
3. Brown, R. L., Durbin, J., & Evans, J. M. (1975). Techniques for testing the constancy of regression relationships over time. *Journal of the Royal Statistical Society: Series B (Methodological)*, 37(2), 149-163. <https://doi.org/10.1111/j.2517-6161.1975.tb01532.x>
4. Deabes, T. N. (2004). Economic Development and Financial Market. *Economic Development & Financial Market Working Paper*, (2).
5. Demirgüç-Kunt, A. & Klapper, L. (2013). Measuring financial inclusion: explaining variation in use of financial services across and within countries. *Brookings Papers on Economic Activity*. 2013(1), 279-340. <https://doi.org/10.1353/eca.2013.0002>
6. Demirguc-Kunt, A., Klapper, L. & Singer, D. (2017). *Financial inclusion and inclusive growth*. Policy Research Working Paper 8040. World Bank, Washington, DC.
7. Drehmann, M., Borio, C. E., & Tsatsaronis, K. (2011). *Anchoring countercyclical capital buffers: the role of credit aggregates*.
8. Enders, W. (2004). *Applied econometric time series*. John Wiley & Sons.

9. Engle, R. F., & Granger, C. W. (1987). Co-integration and error correction: representation, estimation, and testing. *Econometrica: journal of the Econometric Society*, 55 (2), 251-276. <https://doi.org/10.2307/1913236>
10. Fungáčová, Z. & Weill, L. (2015). Understanding financial inclusion in China. *China Economic Review*. 34(2), 196–206. <https://doi.org/10.1016/j.chieco.2014.12.004>
11. Ghosh, S. (2008). *Financial inclusion and financial fragility: An empirical note*.
12. Gourinchas, P. O., & Obstfeld, M. (2012). Stories of the twentieth century for the twenty-first. *American Economic Journal: Macroeconomics*, 4(1), 226-65.
13. Granger, C.W. (1969). Investigating causal relations by econometric models and cross-spectral methods. *Econometrica: journal of the Econometric Society*. 37(3): 424-438. <https://doi.org/10.2307/1912791>
14. Han, R., & Melecky, M. (2013). Financial inclusion for financial stability: Access to bank deposits and the growth of deposits in the global financial crisis. *World bank policy research working paper*, (6577).
15. Hannig, A., & Jansen, S. (2010). *Financial inclusion and financial stability: Current policy issues*.
16. Hlophe, N. (2018). Does financial development mean financial inclusion? A causal analysis for Eswatini. *African Review of Economics and Finance*. 10(2), 120–133.
17. International Monetary Fund (2022). South Africa Financial Sector Assessment Program - Financial System Stability Assessment. Washington, D.C. 20090. http://www.treasury.gov.za/comm_media/press/2022/2022021701%20FSAP%20Financial%20System%20Stability%20Assessment%20Feb%202022.pdf
18. Khan, H. R. (2011). Financial inclusion and financial stability: Are they two sides of the same coin. *Address by Shri HR Khan, Deputy Governor of the Reserve Bank of India, at BANCON*
19. King, R.G. & Levine, R. (1993). Finance and growth: Schumpeter might be right. *The Quarterly Journal of Economics*. 108(3), 717-737. <https://doi.org/10.2307/2118406>
20. Levine, R., & Zervos, S. (1998). Stock markets, banks, and economic growth. *American economic review*, 21(2), 537-558.
21. Manu, L. P., Adjasi, C. K., Abor, J., & Harvey, S. K. (2011). Financial stability and economic growth: a cross-country study. *International Journal of Financial Services Management*, 5(2), 121-138. <https://doi.org/10.1504/ijfsm.2011.041920>
22. Mbutor, M. O., & Uba, I. A. (2013). The impact of financial inclusion on monetary policy in Nigeria. *Journal of Economics and International Finance*, 5(8), 318-326. <https://doi.org/10.5897/jeif2013.0541>
23. Morgan, P., & Pontines, V. (2014). *Financial stability and financial inclusion*.
24. Neaime, S., & Gaysset, I. (2018). Financial inclusion and stability in MENA: Evidence from poverty and inequality. *Finance Research Letters*, 24, 230-237. <https://doi.org/10.1016/j.frl.2017.09.007>
25. Ozili, P. K. (2020). Financial inclusion research around the world: A review. In *Forum for social economics* (pp. 1-23). Routledge.
26. Pesaran, M.H. & Pesaran, B. (1997). *Working with Microfit 4.0: interactive econometric analysis [Windows version]*. Oxford: Oxford University Press.
27. Pham, M. H., & Doan, T. P. L. (2020). The impact of financial inclusion on financial stability in Asian countries. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(6), 47-59.
28. Rwechungura, K., Kaleshu, J., & Ndiege, B. (2020). Banking inclusion and the stability of commercial banks in Tanzania. *Journal of Co-operative and Business Studies*. 5(1), 1-10.
29. Schoombee, A. (2004). South African banks and the unbanked: progress and prospects. *South African Journal of Economics*. 72(3), 581–603. <https://doi.org/10.1111/j.1813-6982.2004.tb00127.x>
30. Schoombee, A. (2004). South African banks and the unbanked: progress and prospects. *South African Journal of Economics*. 72(3), 581–603. <https://doi.org/10.1111/j.1813-6982.2004.tb00127.x>
31. World Bank. (2018). *Universal financial access initiative 2020*. [Online]. <https://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/brief/achieving-universal-financial-access-by-2020>

تحليل العلاقة بين الشمول المالي والاستقرار المالي في جنوب أفريقيا

Velenkosini Matsebula ¹, Johannes P S Sheefeni ²

^{1,2} Department of Economics, University of the Western Cape, Private Bag X17, Bellville, 7535, South Africa

¹ vmatsebula@uwc.ac.za, ² jsheefeni@uwc.ac.za

DOI: <https://doi.org/10.31559/GJEB2022.12.5.8> 2022/7/27 قبول البحث: 2022/7/3 مراجعة البحث: 2022/6/4 استلام البحث:

الملخص:

تناولت هذه الدراسة العلاقة بين الشمول المالي والاستقرار المالي في جنوب أفريقيا. فعند القيام بذلك، تم استخدام نهج Engle-Granger لنموذج تصحيح الأخطاء (ECM) على بيانات السلاسل الزمنية ربع السنوية للفترة من 2004 إلى 2020. وتم استخدام متغيرين مختلفين لقياس الشمول المالي، وهما فروع البنوك التجارية لكل 100000 بالغ (مصرف البحرين المركزي) وعدد أجهزة الصراف الآلي لكل 100000 بالغ (ATMs)، والتي تم تراجعها بشكل منفصل مقابل درجة Z-Score (BZS) التي تم استخدامها كمقياس للاستقرار المالي. وأظهرت النتائج أن المستويات الأعلى من الشمول المالي تؤثر سلباً أو إيجاباً على الاستقرار المالي حسب نوع مبادرة الشمول المالي.

الكلمات المفتاحية: الشمول المالي؛ الاستقرار المالي؛ جنوب أفريقيا.

Assessing the Impact of Greening Information Technology Tools and Technologist on Organizational Systems Sustainability in Service Companies

Ibraheem Jodeh

Zarqa University, Jordan
ijodeh@zu.edu.jo

Abdel-Rahman Ismail

Zarqa University, Jordan
aismail@zu.edu.jo

Received: 22/6/2022

Revised: 28/7/2022

Accepted: 22/8/2022

DOI: <https://doi.org/10.31559/GJEB2022.12.5.9>



This file is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Assessing the Impact of Greening Information Technology Tools and Technologist on Organizational Systems Sustainability in Service Companies

Ibraheem Jodeh

Zarqa University, Jordan
ijodeh@zu.edu.jo

Abdel-Rahman Ismail

Zarqa University, Jordan
aismail@zu.edu.jo

Received: 22/6/2022 Revised: 28/7/2022 Accepted: 22/8/2022 DOI: <https://doi.org/10.31559/GJEB2022.12.5.9>

Abstract: This research aims to assess the extent of the utilization of Green IT (MIS and AIS) tools and technologies by Jordanian service companies listed in the Amman Financial Market towards the goal of becoming sustainable. This study utilized the survey questionnaire method for collecting the data needed. Invitations to participate in this study were emailed to 135 of participants, which is consistent with the number of service companies listed in the Amman Financial Market. The number of participants was 72 which constitutes 53.3% response rate.

The results of the study indicate that there is a statistically significant effect at the confidence level of 5% of green IT tools systems (MIS and AIS) on the sustainability of service companies listed on the Amman Stock Exchange. The study recommended that service companies should investigate and consider the potential positive impact that cloud computing has on organizational sustainability, and future research efforts should also focus on attempting to quantitatively assess the positive impact that each of the "greening" IT tools and technologies on organizational sustainability.

Keywords: Sustainability; Green IT; Corporate Responsibility; Management Information Systems (MIS); Accounting Information Systems (AIS).

1. Introduction

Information Technology (IT) has proved itself to be a very reliable strategic business partner that enabled organizations to accomplish such strategic goals as operational excellence, efficient-decision making processes, and competitiveness which ultimately led to organizational survival (Francis & Willard, 2016). Today, organizations, on a whole, have increasingly being pressured by people and governments to implement practices that meet the demands of their ethical, social, and environmental responsibilities (Wu & Raghupathi, 2018). Therefore, due to the social consequences of how organizations handle such pressures, a whole new concept in organizational management has arisen today which often referred to as corporate citizenship also known as corporate sustainability. Today, more than ever, organizational leaders are vigorously planning and keenly pursuing to transform their organizations into becoming organizationally sustainable (Benn, Dunphy, & Griffiths, 2014). For instance, the large service companies' organizational systems, and mainly talk, Management Information Systems (MIS) and Accounting Information Systems (AIS).

For these organizations, as well as many others, corporate sustainability has become a key strategic organizational initiative that they must plan for and implement in order meet the demands of becoming socially responsible (Francis & Willard, 2016). Corporate sustainability initiatives and reporting is no longer a burdensome task upon corporate leaders, but rather a continuous effort that is becoming the norm of daily business operations (Baskin, 2014).

The impact of the advances in technology and telecommunications has introduced a whole new set of global challenges in the early twenty-first century (Francis & Willard, 2016). A survey conducted by CIO magazine in 2008 of 280 IT executives, indicate that IT executives on a whole are in fact moving towards adopting the “greening” of their IT operations initiative. According to the survey, these executives indicated that two principal reasons that they are adopting such initiative: cost-cutting by becoming more energy efficient and to become more socially responsible. Grant Thornton LLP (2011) conducted a survey of more than 500 business executives. According to this survey, all of the business executives surveyed agree that for the organization to be sustainable will certainly have a positive impact on the organization’s reputation, its ability to realize its strategic goals, and profitability. Of those executives surveyed, 77% believe that their organizations’ sustainability initiatives will have a significant impact on their business strategies for years to come.

The role of IT in assisting organizations in general and service from them in particular in achieving corporate sustainability has been investigated and researched in recent years. However, the amount of research that has been conducted on which specific IT tools and technologies that can assist the organization in becoming sustainable has been minimal. Nevertheless, the role of IT in assisting organizations in meeting their sustainability initiatives has been effective in enhancing the organization’s capabilities to improve its economic as well as its environmental performance (Wijethilake, 2017). IT has also been considered an enabler of ecological competence due to its role in such sustainable activities as efficient energy consumption, efficient logistics and transportation (Hilly et al., 2006). Consequently, the objective of the current study is to bear in mind “greening” IT tool and technologies aiming at measuring their implementation by Jordanian service companies listed in the Amman Financial Market against the objective of turning into continuous matter.

2. Literature Review

The concept of Corporate Sustainability (CS) which is also referred to as Corporate Social Responsibility (CSR) is not a new one in the business literature. According to Wang et. al (2016), corporate sustainability denotes the deliberate organizational undertakings, which are often voluntary, that make evident the insertion of societal as well as ecological apprehensions in the organizational processes and transactions (Sarkis, 2018). Most of the literature advert to the IT purpose in making service companies face their social responsibility and sustainability initiatives as Green IT or Green Computing. These two terms refer to the utilization of IT resources and tools in an ecologically sustainable way, thus encouraging and assisting the organization in becoming socially responsible. Much of the IT research tackled the effect of Green Computing on Management Information Systems (MIS) and Accounting Information Systems (AIS) on the efforts of making IT and its tools more energy efficient and more environmental. Not much research has been devoted to the practices that organizations must undertake to utilize IT as an enabler of business sustainability. According to Freeman and Dmytriiev (2017), Green Computing should be focused on the efforts of developing, engineering, utilizing, and neglecting the hardware of each of Management Information Systems (MIS) and Accounting Information Systems (AIS); for example, computers, monitors and storage devices in a competent and responsible manner that will not impact the environment in a negative way. In other word, the question becomes: Should we manufacture “Green IT” or would it be useful to employ IT in Management Information Systems (MIS) and Accounting Information Systems (AIS) through a “Green” aspect to accomplish business sustainability? In this context, Green IT is seen as the responsibility of the manufactures of IT related tools and equipment as well as the end users (the organizations) who use such tools and equipment. However, for the purposes of this study, the focus will be on the Jordanian service companies listed in the Amman Financial Market utilization of IT in a way that helps them in facing their organizational continuous actions.

2.1. Organizational Sustainability

Our planet and its people are in peril. As Earth’s population expands and urbanizes, rapidly depleting our natural resources, the climate is changing, the gaps in access to resources are widening, which makes mandatory for organizations to include organizational sustainability as a strategic organizational goal (Dzhengiz, 2020). Dzhengiz further indicates that sustainability is far more than a business buzzword. Organizations and individuals globally are taking charge of building healthier, more resilient environments and societies for future generations. Many research efforts have been set out to explore what the shift towards sustainability means for future-focused businesses and professionals (Nawaz & Koç, 2019). So, what is sustainability and how should we think about it?

Sustainability means different things to different people. The United Nations has traditionally defined it as “the ability to meet the needs of the present without compromising the ability of future generations to meet their own needs” (Brundtland et al., 2017). The UN laid down its 17 Sustainable Development Goals (or SDGs), acting as a blueprint for peace and prosperity in all member states (Giese et al., 2017). For most nations, SDGs have become the main criteria by which sustainability agendas are measured. Giese et al. further indicate that in the corporate world, these goals have been translated into standardized Environmental, Social, and Governance (or ESG) categories, used for measuring and reporting sustainability outcomes.

According to Giese et al. (2017), there’s a tremendous public sentiment to try and do more, be it just the millennial that are coming through which primarily consist of 75% of the workforce. Many of the new investment

community and the young generation want to invest their money, not in companies that are drilling for oil, but companies that are trying to safeguard their futures. So, the thinking has changed in this tremendous public sentiment. It'll be swimming upstream if businesses don't start to make those changes to try meet the demands of becoming a sustainable more socially responsible businesses (Batista & Francisco, 2018). It's a case of businesses that will differentiate itself today, but it will become the norm tomorrow. So, people joining an organization want to believe in the organization that they're working for and they want to be contribute (Awan et al. 2020). And that they, the organizational culture and the goals of their organization, align with them.

2.2. Information Technology and Sustainability

The negative impacts that organizations have on climate change is only one aspect of organizational sustainability (Srisathan, et al., 2020). For example, software development has a very strong carbon footprint today, which we don't realize. The number of servers used in the software development processes is quite large. Private data centers today, not Cloud data centers, tune out something to the tune of 3.5% of global carbon, of the global carbon footprint, which is scheduled to move to 7.5% by 2025 (Srisathan, et al., 2020). Srisathan, et al. further indicates that in the next 25 years or so, it is expected that technology will have a carbon footprint larger than maybe seven other industries from travel, hospitality, aviation, etc. Therefore, the ICT (Information and Communications Technology) industry or the tech industry today already surpasses the aviation industry in terms of its carbon footprint (Srisathan, et al., 2020).

Most businesses have typically focused on their environmental impact, with climate change, energy, air, water, and waste among the top sustainability factors they report on (Egorova, et al., 2022). However, our research suggests a new emphasis on Information Technology (IT) as an enabler of organizational sustainability. In fact, IT has become one of the most important and effective tools that organization can utilize to accomplish their ESGs (Environmental, Social, and Governance) (World Health Organization, 2019). The world is moving quickly from an analog paper-based reality to a digital future and Which have massive role to play in such transformation. Everything that we do is most likely enabled through technology and digitalization, or digital tools. Therefore, through its flexibility and effectiveness, technology provides the tools on which we build and sustain businesses (Pizzi et al., 2020). This is a case about technology threading its way into the entire lines of business while accelerating sustainable progress across every area of the business. Becoming a sustainable business is becoming a must rather than an option to have. Investors, employees, customers, and governments are becoming more demanding of organizations to become sustainable and meeting such demands can be accomplished through technology (Pizzi et al., 2020). Therefore, technology leaders have their hands full with this and should be taking this seriously in terms of how to enable businesses to be better businesses at the end of the day. More purpose-led and more focused on planetary goals, but also people goals, which threads into every area of the business.

According to Schmerbeck (2019), the role of IT in assisting companies which provide services in meeting their sustainability initiatives can be approached from the standpoint that IT plays an important role in decreasing the negative environmental impacts of the organization's computing infrastructure. Brooks et al. (2010) indicates that the utilization of such infrastructure should include changes to the way that the companies which provide services conducts its daily business in a way that will improve energy consumption; therefore, decreasing the negative environmental impacts of the organization's computing infrastructure. To accomplish that, Brooks et al. further indicates that the companies which provide services must adopt Green IT tools and technologies that will assist the organization in becoming sustainable. Based on the literature reviewed for this study, several Green IT tools and practices have been identified that are widely considered as having major positive impact in assisting companies which provide services in becoming sustainable. These greening IT tools and practices are:

2.2.1. Email

Electronic Mail (email) is considered one of the most disruptive technologies utilized by companies which provide services. According to Edwards (2019), globally, the postal service is facing a financial crisis due to the fact that email is replacing the traditional paper-based mail delivery. However, utilities sector is replacing the paper-based billing of their customers by online payment systems. Internal as well as external organizational communications have been chiefly conducted via email. This is due to the fact that the utilization of email has proven to bring significant financial benefits to the organization. According to Charlton (2014), overall, the utilization of email as a marketing tool has contributed 23% of their total sales compared to 18% in 2013. The utilization of email as a medium for communication and marketing has also had a significant positive impact on the natural environment. This is due to the fact that the utilization of email has cut down drastically the utilization of paper as the medium for communication in Management Information Systems (MIS) and Accounting Information Systems (AIS).

2.2.2. Video Conferencing

Video Conferencing is one of a group of technologies that are referred to as Information and Communications Technologies (ICT). According to the Marriam Webster dictionary, video conferencing is defined as the “method of holding meetings that allows people who are in different cities, countries, etc. to hear each other and see each other on computer or televised screens.” This definition, in itself, is a testament of the capabilities of video conferencing technologies in assisting the organization in meeting its sustainability initiatives. Meanwhile, companies which provide services covered by increased pressures to compete on a global level which means that the new competitive business landscape requires companies which provide services to seek new markets and to expand its operations beyond its normal and defined geographical locations. Consequently, this puts extra added burdens on the companies which provide services in the form of managing and controlling these globally dispersed parts of the organization, not to mention the costs associated in making these locations connected together and with the main office for the purpose of collaboration. For example, if globally dispersed companies which provide services need to hold a business conference or meeting in certain geographical location, often the company’s headquarters, such conference or meeting will certainly impact the environment in a negative way. This is due to the fact that the participants in such conference of meeting need to travel from different cities which means utilizing some form of transportation which is often air based or land-based travel.

2.2.3. Cloud Computing and Virtualization

According to Oster (2011), the future of IT is represented in the practices and applications that are being offered by Cloud Computing. Oster indicates that this is due to the flexibility and the on-demand computing services that Cloud Computing represents; therefore, making the organizational investment in Management Information Systems (MIS) and Accounting Information Systems (AIS) in such computing infrastructure yields a high return on such investment. More recent research efforts have focused on the utilization of such services in order to assist organizations in becoming sustainable. According to Grant Thornton LLP (2011), the capabilities of Cloud Computing as a “greening” agent for the organizations computing infrastructure is manifested mainly through the virtualization of servers and datacenters which traditionally have high rates of energy consumption.

According to Mell and Grance (2011, p. 2), Cloud Computing includes the following services:

Software as a Service (SaaS), which provides the ability provided to the consumer which is to use the provider’s applications in Management Information Systems (MIS) and Accounting Information Systems (AIS) running on a cloud infrastructure 2. The applications in Management Information Systems (MIS) and Accounting Information Systems (AIS) are accessible from various client devices through either a thin client interface, such as a web browser (e.g., web-based email), or a program interface. The consumer does not manage or control the underlying cloud infrastructure including network, servers, operating systems, storage, or even individual application capabilities, with the possible exception of limited user-specific application configuration settings.

Platform as a Service (PaaS). The capability provided to the consumer is to deploy onto the cloud infrastructure consumer-created or acquired applications in Management Information Systems (MIS) and Accounting Information Systems (AIS) created using programming languages, libraries, services, and tools supported by the provider.³ The consumer does not manage or control the underlying cloud infrastructure including network, servers, operating systems, or storage, but has control over the deployed applications in Management Information Systems (MIS) and Accounting Information Systems (AIS) and possibly configuration settings for the application-hosting environment.

Infrastructure as a Service (IaaS). The capability provided to the consumer is to provision processing, storage, networks, and other fundamental computing resources where the consumer is able to deploy and run arbitrary software, which can include operating systems and applications in Management Information Systems (MIS) and Accounting Information Systems (AIS). The consumer does not manage or control the underlying cloud infrastructure but has control over operating systems, storage, and deployed applications; and possibly limited control of select networking components (e.g., host firewalls).

3. Objectives, Methodology and Model of the Research

The aim of this study is to assess the extent of the utilization of Green IT Management Information Systems (MIS) and Accounting Information Systems (AIS) tools and technologies by Jordanian service companies listed in the Amman Financial Market towards the goal of becoming sustainable. This study utilized the Survey Questionnaire method for collecting the data needed. Such method is an appropriate one utilized in such quantitative studies (Cooper & Schindler, 2004, p. 161). The results of this study will provide solid evidence that the organizational utilization of Green IT Management Information Systems (MIS) and Accounting Information Systems (AIS) tools and technologies will certainly assist the service companies in becoming sustainable.

Figure (1) shows the Independent variable as being “Greening IT Tools Management Information Systems (MIS) and Accounting Information Systems (AIS) which encompasses:

collaboration tools, cloud computing, workflow technologies, virtual Networking, cloud computing for resource optimization, Virtual Private Networks (VPN), Electronic Mail (Email), Video Conferencing. The dependent variable as being service corporate sustainability:

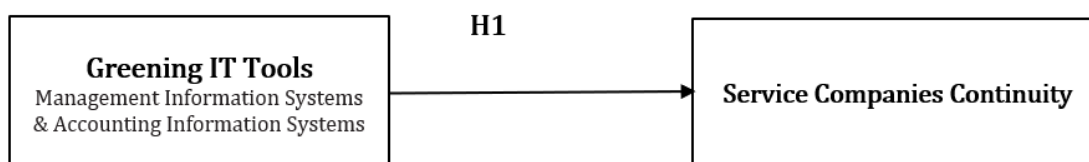


Figure (1): Research Model

Therefore, based on this research model described above, this survey has the following hypotheses:

H1: There is no statistically significant effect at the level of significance ($\alpha \leq 0.05$) for impact of green IT tools systems (MIS and AIS) on the sustainability of service companies listed on the Amman Stock Exchange.

3.1. Analysis Means and Methods

The following scale was used in the analysis through employing a survey questionnaire as shown in Table (1):

Table (1): Survey questions scale

Answer Option	Weight
Strongly Agree	5
Agree	4
Neutral	3
Disagree	2
Strongly Disagree	1

According to the participants' answers, each question mean and standard deviation were calculated, consequently, it can be seen from Table No.2 that grouping which was used to decide the average weight for each question:

Table (2): Questions weights based on the scale provided in Table 1

Low	if average weight is between 1.00 - 2.33
Medium	if average weight is between 2.34. - 3.66
High	if average weight is between 3.67 - 5.00

The survey questionnaire that was utilized in this study was developed online using the services of the Google Forms®. Participants in this study were informed of the straightforward nature of the survey as well as the purpose of the research. Participants were informed that participation in the study was strictly confidential and voluntary. Participants were informed that they were not required to reveal their identity in any shape or form. The privacy and safety of all participants in the survey was safeguarded.

Arbitrary collection of sample participants from a population of service companies which are indexed in Amman Financial Market that has an equal chance of participating was utilized in this study. The target number of participants in the survey was 135 active organizational leaders and executives who work for service companies which are indexed in Amman Financial Market. Meanwhile, 135 participants as well as the same number of service companies are indexed in Amman Financial Market. Such method of data collection is considered effective since it would be easier to collect the data where it would be stored in a central repository where access to such data is protected and efficient. The data collected for this study was then directly imported into Microsoft Excel 2017®. The direct import of data from a database eliminates the chances of errors if data was to be recorded manually from paper-based surveys.

3.2. Validity and Reliability

To ensure the validity and reliability of the research instrument utilized for this research effort, a pre-test pilot was conducted which included 30 Jordanian companies which provide services. These companies were selected to participate in this study due to their large IT Management Information Systems (MIS) and Accounting Information Systems (AIS) operations. Limiting the participants to for-profit organizations was to aid in the validity of the study. Avoiding bias and attaining impartiality in computing associated research is virtually impossible since such research is frequently founded on questions correlated with policies related to the implementation and utilization of high tech, however, a researcher must avoid considering much situations or have perspectives. As a consequence, no situation, even if IT is having a positive or negative relationship with organizational sustainability, is taken in this study. This is in an effort to diminish or remove any chances of bias in the findings and conclusion of this study. Moreover, the researcher has adopted the utilization of quantitative methods for the examination and analysis of

the data collected. An online survey questionnaire has been selected as the mechanism for data collection. Such instrument has the predisposition to significantly decrease the probabilities for bias since there is no straightforward communication between each of the sample participants and the researchers (Neuman, 2000) and (Amarin, 2015). The data collected for this study was instantly stored in a protected database.

3.3. Ethical Considerations:

Participants were invited to partake in this research effort using invitations that were sent to them via electronic mail (email). The researcher name was dissolved to these participants, the purpose of the study, why and how they have been nominated to participate, and the anticipated length of their participation. The invitations also enclosed details related to such essential issues as the confidentiality and privacy of each participant. Participants were made cognizant that their contribution to this research effort was strictly voluntary and that they can withdraw from completing the survey at any time. Lastly, participants were given instructions on how to acquire the research results and findings if they wish to do so.

4. Findings and Discussion

However, 135 invitations were sent to the participants in this study, namely, the service companies which are indexed in Amman Financial Market. The response rate was 53.3%, which means 72 out of 135 participants. Meanwhile, the questionnaire consisted of 22 questions, mostly concentrate on many viewpoints aim to aid assisting the study's hypothesis, which are as follows: first, examine the organizational liabilities and obligations of sustainability, come upon the organizational advantages and objectives in order to agree on and apply sustainability initiatives, also figure out the range over organizational utilization extend of what is considered "greening" IT means and technique, which are as follows:

First of all, there are the collaboration tools, secondly, the cloud computing, thirdly, the workflow technologies, fourthly, the virtual networking, fifthly, cloud computing for resource optimization, sixthly, the virtual private networks, seventhly, the electronic mail, and finally, video conferencing.

5. Testing Study Hypotheses

H1: There is no statistically significant impact at the level of significance ($\alpha \leq 0.05$) of green IT means systems; which are Management Information Systems (MIS) and Accounting Information Systems (AIS) on the sustainability of companies which provide services indexed on the Amman Stock Exchange.

It can be seen from the table No. 3 that there is an impact of green IT means systems which are Management Information Systems (MIS) and Accounting Information Systems (AIS) on the sustainability of companies that provide services and are listed on the Amman Stock Exchange at a confidence level of 5%, also it has a strong relationship and a statistically significant impact. Knowing that the t-test value is 2.92485, the statistical significance value is 0.0275, the coefficient value is positive, i.e. 0.039491 while the R-squared value is 0.78015, and this means that the independent variable explains more than 78% of the changes in the sustainability of service companies listed on Amman Stock Exchange, which indicates a high percentage.

Table (3): The Management Information Systems (MIS) and Accounting Information Systems (AIS) impact on the sustainability of companies which provide services

Independent variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
	0.039491	0.013912	2.92485	0.0275
R-squared	0.78015			

Therefore, the current study aims to investigate the organizational utilization of these "greening" IT means and techniques in enhancing the organizational sustainability. Whatever, the discussion and findings of the current study are related to the questions that reached the highest rating which have a straightforward impact on helping gain its goals.

5.1. Question: My organization utilizes collaboration tools available in Web 2.0 and Web 3.0 such as tagging, RSS, and Wikis in order to facilitate more efficient communication and distribution of information.

The total number of respondents was 72 out of which 64 respondents indicated that they agree and 56 respondents indicated that they strongly agree that their organizations do indeed utilize collaboration tools and technologies in order to facilitate more efficient communication and distribution of information. The average response rate was 4.61 which indicates a high degree of agreement by respondents as to the utilization of such collaboration tools and technologies towards achieving efficient organizational communications channels.

5.2. Question: My organization is utilizing cloud computing technologies and techniques in an effort to achieve more resourceful utilization of IT resources and operations

The total number of respondents was 72 out of which 59 respondents indicated that they agree and 48 respondents indicated that they strongly agree that their organizations do indeed utilize Cloud Computing technologies and techniques in an effort to achieve more resourceful utilization of IT resources and operations. A total number of 4 respondents indicated that they do not know if their organizations utilize Cloud Computing technologies and techniques in an effort to achieve more resourceful utilization of IT resources and operations. The average response rate was 4.31 which indicates a high degree of agreement by respondents as to the utilization of Cloud Computing technologies and techniques in an effort to achieve more resourceful utilization of IT resources and operations.

5.3. Question: My organization utilizes workflow technologies in order to reduce the amount of printing

The total number of respondents was 72 out of which 64 respondents indicated that they agree and 47 respondents indicated that they strongly agree that their organizations do indeed utilize workflow technologies in order to reduce the amount of printing. Four respondents indicated that they do not know and 1 respondent indicated that they disagree that their organizations utilize workflow technologies in order to reduce the amount of printing. The average response rate was 4.47 which indicates a high degree of agreement by respondents as to the utilization of workflow technologies in order to reduce the amount of printing.

5.4. Question: My organization utilizes virtual network servers in order to decrease the dependence on physical hardware

The total number of respondents was 70 out of which 53 respondents indicated that they agree and 42 respondents indicated that they strongly agree that their organizations do indeed utilize virtual network servers in order to decrease the dependence on physical hardware. One respondent indicated that they do not know. The average response rate was 4.01 which indicates a high degree of agreement by respondents as to the utilization of virtual network servers in order to decrease the dependence on physical hardware.

5.5. Question: My organization utilizes Cloud Computing technologies to optimize resources

The total number of respondents was 68 out of which 57 respondents indicated that they agree and 25 respondents indicated that they strongly agree that their organizations do indeed utilize Cloud Computing technologies to optimize resources. Four respondents indicated that they do not agree. The average response rate was 3.83 which indicates a high degree of agreement by respondents as to the utilization of Cloud Computing technologies to optimize resources.

5.6. Question: My organization utilizes Virtual Private Networks (VPN) to allow employees to work from home

The total number of respondents was 65 out of which 52 respondents indicated that they agree and 28 respondents indicated that they strongly agree that their organizations do indeed utilize Virtual Private Networks (VPN) to allow employees to work from home. One respondent indicated that they do not know while 5 respondents indicated that they disagree. The average response rate was 3.58 which indicates a medium degree of agreement by respondents as to the utilization of Virtual Private Networks (VPN) by their organizations to allow employees to work from home.

5.7. Question: My organization utilizes email extensively in order to eliminate paper-based communication

The total number of respondents was 72 out of which 65 respondents indicated that they agree and 59 respondents indicated that they strongly agree that their organizations do indeed utilize email extensively in order to eliminate paper-based communication. The average response rate was 4.72 which indicates a high degree of agreement by respondents as to the extensive utilization of email in order to eliminate paper-based communication.

5.8. Question: My organization utilizes Video Conferencing and Internet based techniques such as Webinars to communicate with remote employees and business partners

The total number of respondents was 72 out of which 68 respondents indicated that they agree and 52 respondents indicated that they strongly agree that their organizations do indeed utilize Video Conferencing and Internet based techniques such as Webinars to communicate with remote employees and business partners. One respondent indicated not knowing. The average response rate was 4.63 which indicates a high degree of agreement by respondents as to the utilization of Video Conferencing and Internet based techniques such as Webinars to communicate with remote employees and business partners.

6. Conclusion, Recommendations, and Future Research

The business and IT literature includes many studies and research efforts that are geared towards assisting organizations in achieving their sustainability initiatives. In this context, an organization that is seeking to achieve its sustainability goals and initiatives must take into consideration the powerful role of Information Technology (IT) in assisting these organizations in accomplishing such goals and initiative (El Bilali & Allahyari, 2018). This

study has provided solid evidence that IT and its related tools and technologies are in fact assisting organizations in realizing their sustainability goals and initiatives.

This study took into consideration certain “greening” IT Management Information Systems (MIS) and Accounting Information Systems (AIS) tools and technologies that are considered as enablers of organizational sustainability. These tools and technologies included: Collaboration tools, Cloud Computing, Workflow technologies, Virtual Networking, Virtual Private Networks (VPN), Electronic Mail (Email), and Video Conferencing. Based on the average participants’ response rate, each of these technologies had a high rate of agreement among survey participant except for VPN which had a medium rate of agreement. It can be seen from Table No.4 that the top two highest scoring among these tools and technologies were Email and Video conferencing.

Table (4): Classification of each IT Greening tools and technologies based on the average response rate

GREENING IT TOOLS	Average Response Rate	Average Weight (Based on Table 2)
Email	4.72	High
Video Conferencing	4.63	High
Collaboration Tools	4.61	High
Workflow Technologies	4.47	High
Cloud Computing for Power Management	4.31	High
Virtual Networking	4.01	High
Cloud Computing for Resource optimization	3.83	High
Virtual Private Networking (VPN)	3.58	Medium

The utilization of email by companies which provide services as the means of communicating has been considered a major factor in helping service organizations achieve their sustainability initiatives. According to the United Nation’s Food and Agriculture Organization (FAO), the paper industry consumes 11% of the wood harvested from forests around the World. According to Alcatel-Lucent (2011) the utilization of email is helping organizations in significantly decreasing carbon emissions through the replacement of paper documents used for billing and payment by electronic bill payment methods.

The global nature of the business landscape today has made mandatory upon organizations to utilize different tools and technologies that will achieve optimum communications between the globally dispersed parts of the organization. Video Conferencing technologies will certainly enable the organization to accomplish efficient internal communication. Not only that, but also assist the companies which provide services in realizing its sustainability initiatives since such technologies drastically cut down the reliance on traditional means of transportation which are known to contribute significant amounts of pollutants. According to Nash (2011), an assessed value of \$5.8 million dollars was saved by CIO Magazine on its related business travel by using Video Teleconference (VTC). Nash further indicates that the utilization of VTC has contributed to a decrease of 7,500 metric tons of CO₂ emissions in just air travel for CIO Magazine during the year 2010. According to Alcatel-Lucent (2011) ICT technologies such as teleconferencing and videoconferencing have considerably reduced business travel which has in turn decreased Greenhouse Gases (GHGs) significantly.

Cloud Computing, even though it was not among the highest scoring “greening” IT Management Information Systems (MIS) and Accounting Information Systems (AIS) tools and technologies based on the findings of this study, it has the potential to be a powerful factor in enabling organization in realizing their sustainability goals. According to Microsoft “Green Computing” report (2008), “Cloud computing provides the next big thing in computing — some interesting architectural constructs, some great potential from a monetary aspect, and a very real option to provide a more environmentally friendly computing platform. Therefore, it is the recommendation of this study that companies which provide services should investigate and consider the potential positive impact that Cloud Computing has on organizational sustainability. Future research efforts should take into consideration further investigation such potential. Future research efforts should also focus on attempting to quantitatively assess the positive impact that each of the “greening” IT tools and technologies on organizational sustainability. Other “greening” IT Management Information Systems (MIS) and Accounting Information Systems (AIS) tools and technologies should also be taken into consideration is such research efforts.

References

1. Amarin, Z., Nidal (2015). Web 3.0 and ITS reflections on the future of E-learning. *Academic Journal of Science*, 04(02),115–122
2. Awan, U., Khattak, A., Rabbani, S., & Dhir, A. (2020). Buyer-driven knowledge transfer activities to enhance organizational sustainability of suppliers. *Sustainability*, 12(7), 2993. <https://doi.org/10.3390/su12072993>
3. Baskin, D. (2014). *Sustainability goals and reporting*, Financial Executive Research Foundation.
4. Batista, A. A. D. S., & Francisco, A. C. D. (2018). Organizational sustainability practices: A study of the firms listed by the corporate sustainability index. *Sustainability*, 10(1), 226. <https://doi.org/10.3390/su10010226>

5. Benn, S., Dunphy, D., & Griffiths, A. (2014). *Organizational Change for Corporate Sustainability*. Routledge, ISBN: 978-0-415-69548-0.
6. Brooks, S., Wang, X., & Sarker, S. (2010). *Unpacking green IT: A review of the existing literature*. Proceedings of the Americas Conference on Information Systems 2010, Lima, Peru.
7. Brundtland, G.H.; Khalid, M.; Agnelli, S.; Al-Athel, S.; Chidzero, B. (1987). *Our Common Future*. United Nations: New York, NY, USA.
8. Charlton, G. (2014). *Email remains the best digital channel for ROI*, <https://econsultancy.com/blog/64614-email-remains-the-best-digital-channel-for-roi/>
9. Dzhengiz, T. (2020). A literature review of inter-organizational sustainability learning. *Sustainability*, 12(12), 4876. <https://doi.org/10.3390/su12124876>
10. Edwards, C. (2019). Restructuring the US Postal Service. *Cato J.*, 39 (3), 667. <https://doi.org/10.36009/cj.39.3.9>
11. Egorova, A. A., Grishunin, S. V., & Karminsky, A. M. (2022). The Impact of ESG factors on the performance of Information Technology Companies. *Procedia Computer Science*, 199, 339-345. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2022.01.041>
12. El Bilali, H., & Allahyari, M. S. (2018). Transition towards sustainability in agriculture and food systems: Role of information and communication technologies. *Information Processing in Agriculture*, 5(4), 456-464. <https://doi.org/10.1016/j.inpa.2018.06.006>
13. Francis, M. M., & Willard, M. (2016). Unlocking the potential of information and communication technology for business sustainability by small, micro and medium enterprises in Vhembe District, South Africa. *IADIS International Journal on Computer Science & Information Systems*, 11, 41-48.
14. Freeman, R. E., & Dmytriiev, S. (2017). Corporate social responsibility and stakeholder theory: Learning from each other. *Symphonya. Emerging Issues in Management*, (1), 7-15. <https://doi.org/10.4468/2017.1.02freeman.dmytriiev>
15. Giese, G., Lee, L.E., Melas, D., Nagy, Z., & Nishikawa, L., (2017). *Foundations of ESG Investing*. MSCI ESG Research LLC.
16. Mell, P. & Grance, T. (2011). *The NIST Definition of Cloud Computing: Recommendations of the National Institute of Standards and Technology*. NIST Special Publication, 800-145
17. Muff, K., Kapalka, A., & Dyllick, T. (2017). The Gap Frame - Translating the SDGs into relevant national grand challenges for strategic business opportunities. *International Journal of Management Education*, 15(2), 363-383. <https://doi.org/10.1016/j.ijme.2017.03.004>
18. Nash, D. (2011). *Green IT and Sustainability: Leading by Example to Conserve Natural Resources*. CIO Magazine
19. Nawaz, W., & Koç, M. (2019). Exploring organizational sustainability: Themes, functional areas, and best practices. *Sustainability*, 11(16), 4307. <https://doi.org/10.3390/su11164307>
20. Oster, M. (2011). *Cloud computing: What you need to know before making the change*. ForwardThinking, (18), Grant Thornton LLP.
21. Pizzi, S., Caputo, A., Corvino, A., & Venturelli, A. (2020). Management research and the UN sustainable development goals (SDGs): A bibliometric investigation and systematic review. *Journal of cleaner production*, 276, 124033. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.124033>
22. Sarkis, J., & Zhu, Q. (2018). Environmental sustainability and production: taking the road less travelled. *International Journal of Production Research*, 56(1-2), 743-759. <https://doi.org/10.1080/00207543.2017.1365182>
23. Schmermbbeck, H. (2019, January). *On making a difference: towards an integrative framework for Green IT and Green IS adoption*. In Proceedings of the 52nd Hawaii International Conference on System Sciences.
24. Srisathan, W. A., Ketkaew, C., & Naruetharadhol, P. (2020). The intervention of organizational sustainability in the effect of organizational culture on open innovation performance: A case of thai and chinese SMEs. *Cogent business & management*, 7(1), 1717408. <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1717408>
25. Wang, H., Tong, L., Takeuchi, R., & George, G. (2016). Corporate social responsibility: An overview and new research directions. *Academy of Management Journal*, 59(2), 534- 544. <https://doi.org/10.5465/amj.2016.5001v>
26. Wijethilake, C. (2017). Proactive sustainability strategy and corporate sustainability performance: The mediating effect of sustainability control systems. *Journal of environmental management*, 196, 569-582. <https://doi.org/10.1016/j.jenvman.2017.03.057>
27. World Health Organization. (2019). *World health statistics overview 2019: monitoring health for the SDGs, sustainable development goals (No. WHO/DAD/2019.1)*. World Health Organization.
28. Wu, S. J., & Raghupathi, W. (2018). The strategic association between information and communication technologies and sustainability: A country-level study. In *Sustainable development: Concepts, methodologies, tools, and applications* (pp. 694-719). IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-5225-3817-2.ch032>

تقييم تأثير أدوات وتقنيات تكنولوجيا المعلومات الخضراء على استدامة النظم التنظيمية في شركات الخدمات

إبراهيم جودة

جامعة الزرقاء- الأردن

ijodeh@zu.edu.jo

عبدالرحمن إسماعيل

جامعة الزرقاء - الأردن

aismail@zu.edu.jo

استلام البحث: 2022/6/22 مراجعة البحث: 2022/7/28 قبول البحث: 2022/8/22 DOI: <https://doi.org/10.31559/GJEB2022.12.5.9>

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم مدى استخدام أدوات وتقنيات تكنولوجيا المعلومات الخضراء (MIS و AIS) من قبل شركات الخدمات الأردنية المدرجة في سوق عمان المالي بهدف تحقيق الاستدامة. استخدمت هذه الدراسة أسلوب الاستبيان المسحي لجمع البيانات المطلوبة. تم إرسال الاستبانة للمشاركة في هذه الدراسة عبر البريد الإلكتروني إلى 135 من المشاركين بما يتوافق مع عدد شركات الخدمات المدرجة في سوق عمان المالي. بلغ عدد المشتركين 72 أي بنسبة استجابة 53.3% تشير نتائج الدراسة إلى وجود تأثير ذي دلالة إحصائية عند مستوى ثقة 5% لأنظمة أدوات تكنولوجيا المعلومات الخضراء (MIS و AIS) على استدامة شركات الخدمات المدرجة في سوق عمان المالي. أوصت الدراسة بضرورة أن تقوم شركات الخدمات بالتحقيق والنظر في التأثير الإيجابي المحتمل للحوسبة السحابية على الاستدامة التنظيمية ويجب أن تركز جهود البحث المستقبلية أيضاً على محاولة التقييم الكمي للتأثير الإيجابي لكل من أدوات وتقنيات تكنولوجيا المعلومات "الخضراء" على الاستدامة التنظيمية. الكلمات المفتاحية: الاستدامة؛ تكنولوجيا المعلومات الخضراء؛ مسؤولية الشركات؛ نظم المعلومات الإدارية (MIS)؛ أنظمة المعلومات المحاسبية (AIS).

The Impact of Leadership Styles on Employee Engagement from the Point of View of Government Agencies Employees in Tabuk City

Alhareth Yahya Majrashi

Executive Master of Business Administration

Faculty of Business administration Department of Management, University of Tabuk, KSA

alharethads@gmail.com

Received: 15/6/2022

Revised: 2/7/2022

Accepted: 23/7/2022

DOI: <https://doi.org/10.31559/GJEB2022.12.5.10>



This file is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

The Impact of Leadership Styles on Employee Engagement from the Point of View of Government Agencies Employees in Tabuk City *

Alhareth Yahya Majrashi

Executive Master of Business Administration
Faculty of Business administration Department of Management, University of Tabuk, KSA
alharethads@gmail.com

Received: 15/6/2022 Revised: 2/7/2022 Accepted: 23/7/2022 DOI: <https://doi.org/10.31559/GJEB2022.12.5.10>

Abstract: The goal of this research is to find out how leadership styles and employee engagement were linked in Tabuk government organizations. In this study, the researcher used the quantitative approach and collected data by online questionnaire consisting of (45) items, (28) items from Multifactor Leadership Questionnaire (Form 5X) and (17) items from Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17). SPSS version 23 was used to analyze a total of 71 replies (n=71) from various government entities working in Tabuk. The findings revealed that leadership styles and practices have a considerable impact on employee engagement in Tabuk's government entities. All coefficient Correlations are significant at the 0.01. From the results of the linear regression coefficient, so according to our findings, there is a direct correlation between leadership styles and employee engagement. The researcher recommended the need to develop developmental programs for comprehensive leadership patterns in order for government agencies to reach the highest rates of employee engagement.

Keyword: Transformational leadership; Employee Engagement; Transactional Leadership.

1. Introduction

It is becoming increasingly vital for government agencies in the Kingdom of Saudi Arabia to search for leadership methods that may help them improve the engagement of employees into the work environment to achieve the greatest benefit from human resources to achieve the goals of the Kingdom's 2030's Vision. After the launch of 2030's Vision, government agencies in the Kingdom sought to make major changes and develop the administrative and procedural aspects. Many concepts that were widely circulated in private sector companies, such as job satisfaction, employee engagement, and employee experience were among the concerns of the government sector in order to achieve its goals.

Employee engagement is crucial because research demonstrates that engaged workers help businesses reach advantages like reduced turnover rates, surged customer satisfaction, increased production, and raised efficiency (Buhler, 2006). The failure of the manager is due to his inability to mobilize and satisfy employees for a particular task and environment. It is the leader's duty to motivate and empower subordinates to develop their skills and seize new career chances (Lodge & Derek, 1992). Many academics have recently focused on leadership as a topic for study and research. It's a hot topic in the social sciences and affects a wide range of fields, including business, government, education, and religion. When a person has the ability to influence others in order to accomplish anything together, it's called leadership, no matter what definitions are employed. For Kouzes and Posner (2007), it is a process in which the actions of two or more people produce a product that meets certain standards. However, leadership research has swung substantially toward the comprehensive leadership approach, which is currently acknowledged as one of the extreme effective leadership styles for the 21st-century organizations (Bass & Riggio, 2006). Characteristics of effective leadership can be categorized as transformative, transactional, or laissez-faire based on theoretical considerations. As a result of this research, there are three different styles of leadership that have been identified: laissez-faire leadership, transformational and transactional. From the foregoing, we may deduce that the

* A Research Project Submitted in Fulfillment of the Requirement for the Award of Executive Master of Business Administration (EMBA)

study problem is to determine how leadership styles influence employee engagement in government agencies in Tabuk.

1.1 Research Gap

The area of employee engagement has several large knowledge gaps. As a result, the employee participation research has both academic and practical implications for increasing knowledge of employee engagement and the role of leadership techniques in motivating it among government agencies operating in Tabuk. Conversely, it's vital to look into how employees view leadership styles and how they affect their engagement. Because this leadership may either facilitate or obstruct involvement, it depends on the leader's style and actions (Wang & Walumbwa, 2017). The relationship between management and employees, on the other hand, has gotten less attention in the literature. Leadership and employee engagement can be investigated to find the most effective methods for boosting employee engagement. Moreover; it might have negative effects on employee engagement. Conversely, there is a spatial gap in which the researcher has discovered no study in the field despite extensive investigation in the literature. Leadership styles and their effects on work engagement are applied on Tabuk's government organizations. In view of the 2030's vision of the Kingdom of Saudi Arabia and the need of governmental organizations for employees' engagement to increase their productivity and achieve the goals of the ambitious vision, the researcher saw that the time may be appropriate to present this study. This may have an impact on our understanding of relationship among employee engagement and leadership styles.

1.1.1 The Impact of the Studies Lies in

- Identify the type of leadership style practice most applied on of government agencies in the city of Tabuk.
- The level of employee engagement in government agencies in the city of Tabuk.
- There is a connection between leadership styles that are used in Tabuk's government institutions and increasing levels of staff engagement.

1.1.2 Study Objective

- Find out how different styles of leadership affect the level of employee participation in Tabuk's government institutions.
- Highlight leadership practices and its relationship to employee engagement in government agencies in the city of Tabuk.

2. Literature Review

2.1 Transformational Leadership

In 1960, transformational leadership was originally developed by James Macgregor Burns, according to him. Burns (1978) and Bass and Avolio (Bass, 1985a) went on to formalize the notion of transformational leadership (Tims et al., 2010). One of the most hotly disputed topics in business right now is transformational leadership (Avolio, 2003; Barnes 2013 and Hytter 2014). Leaders that are transformational go above and beyond the normal course of business by igniting the high-level desires of their followers, building a culture of trust, and persuading their followers to put the interests of the company ahead of their own (Bass, 1985). To add to this, Rao (2014) characterized transformational leadership as a method of motivating people to work toward common goal by connecting with them, understanding their needs, and assisting them in realizing their full potential, all of which leads to positive outcomes for the business. Idealized influence, inspirational motivation, intellectual stimulation, and individual consideration are all parts of transformational leadership (Avolio and Bass, 2004). It is a powerful feature of transformational leadership that allows followers to walk into the shoes of their leaders so that they can achieve all that they are capable of. Motivational Inspiration- Employees are engaged and work hard to attain organizational goals when transformational leaders inspire them with deep motivation. Transformational leaders encourage their staff to be more creative and innovative in the workplace by posing new questions, reframing old problems, and applying new approaches. Finally, Individual Consideration - Transformational leaders perform like coach or mentors to subordinates, educating and guiding them to improve their work performance, which benefits both the employee and the firm.

2.2 Transactional Leadership

Bass (1985) defined transactional leadership as a type of leadership that inspires employees to accomplish desired objectives via the use of incentives, clarifying performance evaluations, clarifying feedback on work results, and providing conditional rewards when employees achieve the goal. Employees' demands and interests are taken into consideration by supervisors in the process of transactional leadership (Bass, 1985). This is based on the premise that each and every one of your employees has individual wants and needs. It is the goal of a transactional leadership to supply the demands of his workers so that they operate in accordance with their employer's expectations." Repetition of rewarded conduct and disappearance of disregarded behavior are two of the most basic assumptions behind the impact of transactional leadership on social capital. Employees will perform better for their

employer if they are rewarded for their outstanding work in the framework of transactional leadership. However, if workers are not recognized for their hard work, they will cease working hard. Thus, under transactional leadership, supervisors and workers have a reciprocal connection, and this reciprocal relationship impacts the conduct of their subordinates (Bass, 1985).

From a three-pronged perspective, the transactional leadership style explains leadership behavior. Benefits That Are Dependent on Other Events- Passive management is broken into two categories: It is important for leaders to ensure their subordinates that they will be rewarded for a job well done. Employees are rewarded for their efforts, but they are also criticized and chastised when they fall short of expectations or fail to meet deadlines. Managers that actively manage by exception keep tabs on the work product of their staff after establishing expectations and benchmarks for their own performance. The managers also make an effort to monitor workers' work for faults and anomalies, fix the problems, and enforce the company's laws and regulations. Only rectifying their workers faults as they occur, rather than adopting preventative measures is a kind of passive management that is regarded inactive by these managers.

2.3 Employee Engagement

According to Schaufeli and Bakker (2004), employee engagement is the mental state associated with work that is defined by liveliness, dedication, and responsiveness. You must be in a persistent and pervasive affective-cognitive state that is not focused on a specific thing, incident, person or activity to be engaged. According to Kahn (1990), employee engagement is described as an employee's mastery of his job task, in which he commits to his work, then works and expresses himself physically, cognitively, and emotionally while performing his obligations. A definition of job engagement is provided by Brown (Robbins, 2003), who says that an employee is deemed engaged when he or she can psychologically identify with his or her work and believes that his or her performance is significant not just to the organization but also to himself. According to Schaufeli, Salanova, González-Romá, and Bakker, "a work-related state of mind is characterized by liveliness, dedication, and immersion" (2002, p. 74).

An organization's ability to anticipate productivity, job happiness, employee loyalty, and other vital outcomes is directly tied to the level of engagement its employees feel in their work (Bakker, Demerouti et. al., 2003; Bakker, Schaufeli, Leiter & Taris, 2008). The positive impacts of employee involvement have been studied in a number of studies. Employee engagement is closely associated to key organizational results in any economic context, according to a large-scale Gallup study (2013), and it is an important differentiator of organizational competitiveness. The study looked at a total of 49,928 businesses or workplaces, with a total of 1.4 million employees working for 192 different companies. According to the findings of the study, there was a reduction in turnover of 25 percent in organizations with high turnover and a reduction of 65 percent in organizations with low turnover. Additionally, there was a reduction of 37 percent in absenteeism, 28 percent in attrition, 41 percent fewer incidents related to patient safety, 41 percent fewer incidents related to quality (defects), 21 percent higher productivity, 10 percent higher customer metrics, 48 percent fewer safety incidents, and 22 percent higher profitability. Some researchers refer to employee engagement as "work engagement" while others refer to it as "employee engagement." However, when it comes to describing employee involvement, these two phrases are identical. Management can use employee engagement, also known as job engagement, to help their employees overcome their lack of motivation and productivity (Saragih & Margaretha, 2013). Most people believe that the level of dedication that the people in an organization have to the organization and their work is one of the factors that motivates them to go above and beyond what is expected of them. Additionally, this attachment factor influences the decision of employees to remain or leave the company. Extra-role activity, such as OCB (Organizational Citizenship Behavior), and a desire to leave the company were found to be related with both occupation and organizational commitment by Saragih and Margaretha (2013).

2.4 The Relationship between Transformational Leadership and Employee Engagement

Here's the clear relation among greater employee engagement and higher workplace productivity. To achieve organizational success, all businesses make a concerted effort to maintain a stable and dedicated workforce. Organizational leaders play a critical role in fostering an atmosphere where everyone is focused on improving their own performance. Employee engagement has been emphasized in past research studies. Academic research on employee involvement and transformative leadership is lacking. According to Hayati et al. (2014) there is a substantial association among the success of transformational leadership and employee engagement. Employee engagement and transformational leadership are closely linked, according to Joubert and Roodt (2011). According to Bezuidenhout and Schultz (2013), transformational leadership enables the alignment of individual and organizational goals. Engaging followers, establishing common ground, and increasing both the leader's and followers' motivation are all components of transformative leadership. Northouse (2010) asserts that transformative leadership has a major influence on an organization's capacity to retain a motivated, engaged, and dedicated workforce. Bass (1985) asserts that a transformational leader who inspires and motivates his or her employees is more likely to encourage their peers to work harder. Several research (Zhu et al., Gill & Lawler, Walumbwa & Lawler, Yukl & Harter, Harter et al., 2002; Kirkpatrick & Locke, 1996; Howell & Avolio, 1993) have

shown that transformational leaders encourage their followers to put up extra effort and become more engaged in their employment.

Employee engagement should improve as a result of each of the vision-centered transformational leadership actions. In the first place, having a clear vision could help employees absorb the aims and values of the firm and appreciate the importance of their contributions and set goals to achieve this vision. Employees could become more enthusiastic about their work if they feel confident in the link between it and the company's future. Emotional contagiousness can also be used by inspiring communication. The term "emotional contagion" refers to the subliminal method in which a person's emotions can be passed on by replicating their own expressions (Barger & Grandey, 2006, p. 1229). If workers follow this procedure, they are probably to be inspired by the leader's encouraging words. Conversely, sub conscientious and physiological employees are susceptible to the leader's emotions (Barger & Grandey, 2006). So, to conclude that, when employees imitate their superiors' behavior, they may develop strong feelings for them.

Leaders pique people's interest by asking them to consider events critically and come up with innovative solutions to organizational difficulties. Employees' perceptions of workplace autonomy, as well as their perceptions of increased job difficulty, may be influenced by such leader behavior, as employees are given the opportunity to approach issues in novel ways. Employee engagement has been found to improve when workers' perceptions of challenge and autonomy are improved (Gagné & Deci, 2005). Staff engagement is influenced by a leader's use of supportive leadership and personal recognition, according to social exchange theory (SET). "A series of encounters that result in responsibilities" is the meaning behind the word "SET" (Cropanzano & Mitchell, 2005, p. 874). Committing oneself to one's work is a way to show gratitude for the leadership's support (Yasin Ghadi et al., 2013). There should be reciprocation between the leader and the employee when they get something of value from the employee (such as praise, appreciation, or a job well done) (Cropanzano & Mitchell, 2005). There should be an increase in employee involvement when the transformative leadership attributes listed above is used together. Transformational leadership and employee engagement are beneficial to many firms, particularly service organizations (Hoon Song et al., 2012; Vincent-Hoper et al., 2012).

H1: Effective leadership has a major impact on employee satisfaction.

2.5 The Relationship between Transactional Leadership and Employee Engagement

Bass (1985) splits transactional leadership into two primary components: dependent compensation and management by exception as ways superiors might use to improve employee social capital. The work that must be done in order to receive the reward is clarified, and incentives are used to affect motivation (Bass, 1985). A monetary or non-monetary benefit is included in the concept of reward (in the shape of admiration, support and assistance). Employee faith in their superiors will grow if a manager rewards employees who perform well consistently and equitably since this will determine whether or not the employee will heed the supervisor's directions. Employees will perform to their leaders' expectations if they have a supervisor who is consistent and fair in contingent compensation and encourages them to work hard to meet corporate goals. Employers may create work procedures that force employees to engage and collaborate with those who follow the rules being rewarded.

W. Oliver is a well-known author. (2012). The total dimensions of employee engagement and transactional leadership have a statistically significant and direct relationship, according to his research findings (2012). In a survey of 150 Intel Malaysia employees, Padmanathan (2010) discovered that transformational leadership styles had considerably stronger beneficial effect on employee engagement than transactional leadership styles. The Utrecht Work Engagement Scale and the Multifactor Leadership Questionnaire were used to gather data. Employee engagement is strongly correlated with transactional leadership, according to correlation study and multiple regression analysis. For an organization to succeed, a leader must identify what activities their employees must take to accomplish certain objectives and goals (Den Hartog et al., 1997). In this regard, transactional leaders are excellent at defining exactly what tasks their staff must do. According to Kahn (1990), employees are probably to be content with their jobs if they are given duties that are particular, well-defined, and mentally taxing. When employees are able to accomplish important work goals, they feel more connected to the work they do and the outcomes they produce. As a result, levels of involvement are raised.

Metzler (2006) studied the relationship between transformational and transactional leadership styles and employee engagement by analyzing a sample of 251 university students with job experience. Specifically, transactional leadership predicts commitment, absorption, and ardour. Transactional leaders can encourage their employees by trading resources such as contingent rewards, based on the fundamental assumption that subordinates strive to acquire money. Offering excellent pay to employees who perform well in their jobs, such as higher salaries, incentives, and promotions, has a substantial impact on employee engagement because individuals feel inspired, motivated, and committed to attaining organizational objectives in interchange for rewards (Metzler, 2006). Employee productivity and engagement may be associated to transactional leadership by Obiwuru, Okwu, Akpa, and Nwankwere (2011). Harter, Schmidt, and colleagues conducted a comprehensive meta-analysis investigation. According to a study published in 2002 that focused on employee engagement, it is positively related to productivity, staff satisfaction, and customer satisfaction. Transactional leaders, according to these experts, will

set clear, unambiguous, and quantifiable goals and objectives, making it easier for staff to carry out essential performance areas/duties. Furthermore, transactional leaders foster employee trust because their predictable, unambiguous, and consistent leadership style allows employees to grasp the boundaries of what is allowed and severely prohibited. Feeling in charge of one's destiny motivates people to put in the time and effort necessary to succeed in the workplace. Consequently, people are more motivated and committed to their work.

H2: Employee engagement is significantly influenced by transactional leadership.

2.6 Research Model & Hypothesis

The research hypothesis is as follows, based on the following literature review:

H1: Employee engagement is significantly influenced by transformational leadership.

H2: Employee engagement is greatly influenced by transactional leadership.

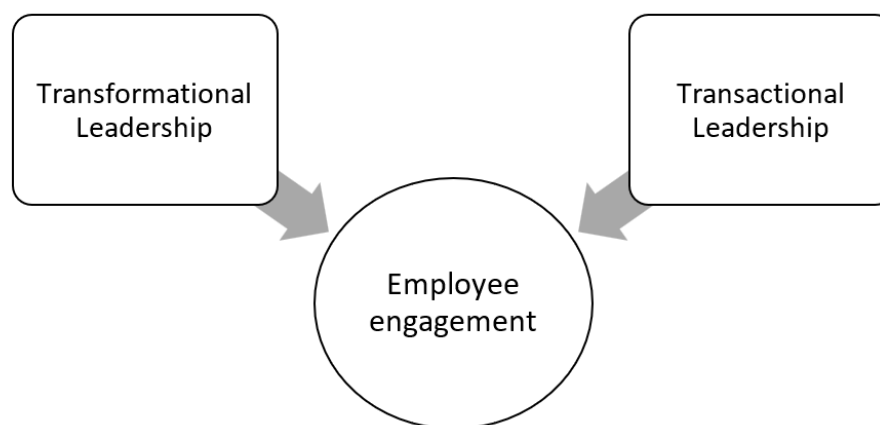


Figure (1): Research Model

2.7 Research Limit

The limits of the search were limited to:

- Objective limits: revealing the degree of employee engagement in government agencies and the impact of leadership styles (transformational and transactional leadership) on them.
- Human limits: government agencies employees in (Branch of the Ministry of Environment, Water and Agriculture in Tabuk, Municipality of Tabuk region, branch of the Ministry of Human Resources in Tabuk, branch of the Ministry of Health in Tabuk, branch of the Food and Drug Authority in Tabuk).
- Spatial boundaries: the city of Tabuk.
- Time limits: the first semester of the 2022/2021 academic year.

3. Research Methodology

How the research methods were utilized will be addressed to investigate the effect of different leadership styles on the level of employee engagement. In addition to this, there are several methods of sampling and instruments of measurement to take into consideration.

3.1 Research Design

The following information renders the research design.

3.1.1 Population and Sample Size

In the following section, population and sample size will be elaborated individually

3.1.1.1 Population

For Sekaran (2000), the term "population" refers to the group of people, events, or things that the researcher is interested in investigating. According to Neuman (2007), a study population is a collection of instances, individuals, or groups of individuals that the researcher wishes to examine. Above this, the research was accompanied on government agencies operating in the city of Tabuk, according to the Statistics Authority, the number of government employees in it is (56009) employees, and they represent the population of this study.

3.1.1.2 Sample

We can generalize qualities or characteristics of the sample to all the elements in the population by doing an analysis and comprehension of the sample's properties or characteristics, according to Sekaran (2003, p. 266). According to Sekaran (2000), the ideal sample size for most investigations is between thirty and five hundred people. The sample of employees, including managers, received online questionnaires. Every respondent has a boss or bosses to whom they reported.

Measuring Instrument

Questionnaires were used to collect data using a quantitative methodology. Three sections have been made for the questionnaire:

3.1.2 Section A: Demographic Questionnaire

On the Demographics questionnaire, participants were required to fill out the following personal information: gender, age, educational level, experience, and position.

3.1.3 Section B: Multifactor Leadership Questionnaire (Form 5X)

The Multifactor Leadership Questionnaire (Form 5X) is the instrument utilised to assess leadership in this research, with transformational and transactional leadership serving as independent variables (Bass & Avolio, 1995). The goal of this survey was to learn what employees thought about the leadership styles of their direct reports. People evaluated their employers using a set of criteria that indicated whether they were transformational or transactional leaders.

- **Transformational Leadership Factors**

Factor 1: Idealized Attributes (4 Items)

Factor 2: Idealized Behaviors. (4 Items)

Factor 3: Inspirational motivation. (4 Items)

Factor 4: Intellectual stimulation. (4 Items)

Factor 5: Individualized consideration. (4 Items)

- **Transactional Leadership Factors**

Factor 6: Contingent reward (4 Items)

Factor 7: Management by exception (active) (4 Items)

3.1.4 Section C: Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17)

The UWES-17 breaks down energy, absorption, and devotion into three distinct dimensions. The 17-item self-report questionnaire is divided into three categories:

Factor 1: Vigor (6 Items)

Factor 2: Dedication (5 items)

Factor 3: Absorption (6 Items)

The Likert scale ranges from 1 (strong disapproval) to 5 (strong approval). The more engaged a learner is, the higher their grade.

4. Data Analysis and Findings

Following methods are used for data analysis

4.1 Analysis Method

SPSS 23.0 was used to conduct the statistical analysis. Reliability analysis, descriptive analysis, mean analysis, correlations analysis, and regression analysis were among the statistical analyses performed.

4.2 Reliability and Validity

Cronbach's alpha was used to determine scale's reliability. To verify scales' reliability, the researcher estimated the alpha coefficient for each scale used in the study. The value of the alpha coefficient ranges between 0 and 1, and whenever it approaches 1, it indicates a high reliability, and whenever it approaches 0, it indicates the lack of reliability. The spss program's version 23 was used to calculate the stability of the scales. Table (1) shows the reliability coefficients for the study scales, validity and mean.

What we mean by "validity" here is whether or not the scale truly captures the data that it is supposed to. It is mathematically equal to the square root of the reliability coefficient.

Table (1): Scale Reliabilities (Cronbach's Alpha), Validity and Mean

Respondents = 71	items	Cronbach's Alpha	Validity	mean
Leadership styles	28	.979	.990	3.70
Transformational leadership	20	.974	.987	3.54
Transactional leadership	8	.939	.970	3.61
Employees Engagement	17	.944	.971	3.71
vigor	6	.888	.942	3.94
dedication	5	.829	.910	3.78
absorption	6	.798	.893	3.59
Total	45	.978	.989	3.72

In Table (1): The leadership styles (Transformational Leadership and Transactional Leadership) had internal consistency ratings of 0.974 and 0.939, respectively. Internal consistencies of 0.888, 0.829 and 0.798 were obtained for the three aspects of employee engagement, namely vigour, dedication and absorption in the meanwhile. Looking at Cronbach Alpha values, it is possible to rely on all the values of leadership styles, as well as employee engagement, as it was higher than 0.70.

4.3 The Respondents

The number of respondents to the questionnaire was 71 respondents, 67 males, or 94.4%, and 4 females, representing 5.6%. At the age level, 9 respondents aged between 20 to 30 years, 12.7% and 42, 59.2%, whose ages ranged from 31 to 40, and they constituted the highest percentage of respondents, and 22.5% of those aged from 41 to 50 were 16 respondents. and Finally, respondents whose ages are above 50 are 4 at a rate of 5.6%, and at the level of years of experience is 9.9%, and they are 7 respondents with less than 3 years of experience. 10 respondents with experience from 3 to 7 years, at a rate of 14.1%, and 23 respondents with experience of less than 3 years. 7 to 12 years, at a rate of 32.4%, and 31 respondents with more than 12 years of experience, at a rate of 43.7%, which is the highest percentage. As for educational qualification, we have 12 respondents with a percentage of 16.9% who hold a diploma, 32 respondents with a bachelor's degree at 45.1%, which is the highest percentage, and 21 respondents who have a master's degree with a percentage of 29.6%, and finally those who have qualifications less than a diploma are 6 respondents with a percentage of 8.5%. Regarding the job position, the number of respondents was 39, or 54.9%, which is the highest percentage, 19 respondents, 26.8%, are in the position of department head, 7 respondents, department managers, 9.9%, and one respondent, executive, 1.4% and other positions are 5 respondents with a rate of 7% in Table (2) below.

4.4 Descriptive Analysis

Description of the sample according to demographic factors

Table (2): Descriptive Analysis

N = 71		Frequency	Valid Percent	N = 71		Frequency	Valid Percent
Gender	Male	67	94.4	Experience	less 3	7	9.9
	Female	4	5.6		3 to 7	10	14.1
Age	20 to 30	9	12.7		7 to 12	23	32.4
	31 to 40	42	59.2		more than 12	31	43.7
	41 to 50	16	22.5	The position	employee	39	54.9
	more than 50	4	5.6		Head of department	19	26.8
qualifications	Diploma	12	16.9		Director	7	9.9
	Bachelor	32	45.1		Executive	1	1.4
	Master	21	29.6		Other	5	7.0
	less Diploma	6	8.5				

4.5 Data Analysis

4.5.1 Correlations

In order to acquire a more in-depth comprehension of the relationship that exists between transformational and transactional leadership styles, they must be seen as being separate variables. While, employee engagement is considered to be a dependent variable, a correlation and regression analysis was carried out.

Table (3): Correlations for Transformational, Transactional Styles and Employee Engagement

Engagement		Transformational	Transactional
		Pearson Correlation	Pearson Correlation
	Sig. (2-tailed)	.684**	.601**
	N	.000	.000
		71	71

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). Source: Author's calculations.

Table 2 shows Cohen's interpretation of the correlation coefficients (1988). Small effects are defined as coefficients less than 0.29, medium effects are 0.30 to 0.49, and big effects are 0.50 and higher, according to the effect size evaluation criterion for correlation coefficients. A substantial positive relationship exists between transformational leadership and employee engagement ($r = 0.684$, $p = 0.001$), as well as a significant positive relationship between transactional leadership and employee engagement ($r = 0.601$, $p = 0.001$), according to the correlation study.

4.5.2 Regression Analysis

Multiple linear regressions were used to examine the connection between the independent variables (transformational and transactional leadership) and the dependent variable (employee engagement).

Table (4): Regression

dependent variable	independent variables	R	R square	F	F Sig	Beta	T	T sig
employee engagement	transformational	.685 ^a	0.469	30.078	.000 ^b	.620	3.726	.000
	Transactional					.075	.453	.652

Explanatory variables, transformational and transactional leadership as well as employee engagement were properly considered in Table 4. The regression model was found to be statistically significant because its (F) value of (30.078) was significantly lower than the criterion of significance (0.000). That is means that, there is a statistically significant effect of the independent variables on the dependent variable. The regression analysis shows that the coefficient of determination (R square), the explanatory factors explain 68.5% of the variation in employee engagement is explained by two independent variables (transformational and transactional leadership) while 31.5% are explained by inherent or unexplained variability. The value of (Beta), which demonstrates the relationship between employee engagement and transformational leadership, came in at (0.620) with statistical significance as can be deduced from the value of (T= 3.726) and the significance (T sig = 0.000) connected with it. This means that whenever transformational leadership is improved by one unit, employee engagement will improve by (0.620) units. Also, the value of (Beta) for the variable transactional leadership came with a value of (0.075) with no statistical significance.

4.5.3 Hypothesis Testing

The calculated coefficients and t-statistics from this study are shown in the following table using a linear regression coefficient analysis.

Table (5): Hypothesis Testing

	Hypothesis	coefficient	t-statistic	Description
H1	transformational leadership → employee engagement	0.684	7.788	Significant
H2	transactional leadership → employee engagement	0.601	6.244	Significant

5. Discussion

5.1 H1: Transformational Leadership has a Significant Effect on Employee Engagement

A t-statistic value of link between transformational leadership and employee engagement factors is 7.788 according to the computation of linear regression coefficient analysis. Conclude that, it can be discussed that transformative leadership and employee engagement have a substantial link. Employee engagement is positively impacted by transformative leadership, as Metzler (2006) asserted. Consequently, the more effective the leadership style, the more engaged employees will be. Transformational leadership, according to Joubert and Roodt (2011), is highly linked to employee engagement.

H1: Transformational leadership has a significant effect on employee engagement. **Accepted**

5.2 H2: Transactional Leadership has a Significant Effect on Employee Engagement

A t-statistic value of the association between transactional leadership and employee engagement factors is 6.244, according to the computation of linear regression coefficient analysis. Conclude that, it can be discussed that transactional leadership and employee engagement have a considerable link. Transactional leadership and employee engagement have a positive association according to Aji's (2019) research, with the more transactional

leadership practices, the greater levels of employee engagement W. Oliver (2012). This research found a statistically significant and unambiguous connection between transactional leadership and employee engagement.

H2: Transactional leadership has a significant effect on employee engagement. **Accepted**

6. Conclusion and Recommendation

6.1 Conclusion

The following conclusions are reached as a consequence of the study findings:

- This study achieved its stated objectives to describe the leadership styles (transformational and transactional) in detail, as well as Employee Engagement and the relationship between them in previous studies.
- The measures used in this study are for leadership styles MLQ X5 form and UWES-17 for Employee Engagement
- The quantitative method was used in this study and a questionnaire consisting of 45 questions was created.
- Through the data collected in this study, the level of practicing transformational leadership came with an arithmetic mean (3.54) and transactional leadership with an arithmetic mean (3.61).
- The level of Employee Engagement in government agencies operating in the city of Tabuk came with a mean of (3.71).
- The data collected and analyzed in this study indicated that there is a relationship between the independent variables (transformational leadership and transactions) and the dependent variable (Employee Engagement).
- Where the results of the correlation showed that transformational leadership ($R=0.684^{**}$) is more associated than transactional leadership ($R=0.601^{**}$) with Employee Engagement and the importance of both at the level $p = <01$.
- This indicates that any change in the independent variable (transformational leadership and transactions) may lead to a change in the dependent variable (Employee Engagement).
- There is a direct relationship between the independent variables and the dependent variable. We can say that the more leadership styles are practiced in the work environment, this may lead to an increase in the Employee Engagement in their jobs.
- The first and second hypotheses were accepted.

6.2 Recommendations

In light of the 2030 vision of the Kingdom of Saudi Arabia, the need for more research appears on transformational leadership and transactional leadership and its relationship to enhancing and motivating employee engagement in order to reach the best production environment that contributes to achieving the goals of the vision. The researcher presented this research as an attempt to enrich the Saudi library in terms of leadership styles research and its impact on employee engagement.

Both types of leadership have been found to have an effect on whether or not employees are motivated to work. However, this research found that transformational leadership is more predictive of employee engagement, the following recommendations may be helpful for the government agencies in the city of Tabuk targeted in this study:

- Transformational leadership training is recommended for managers and supervisors, as it will help them better encourage, stimulate, and engage their work team, as well as progress the overall performance of their respective business units.
- Researcher recommends a development of an annual training program from the human resources department concerned with developing comprehensive leadership and attracting and developing distinguished leaders, which may affect the performance results of these government agencies and contribute to the high rates of employee engagement.
- Leadership mentorship programs that provide managers with ongoing developmental feedback on their behaviors and how they could link to the ideal traits that generate effective and proactive transformational leadership behavior could be an addition to the formal education of leaders (Dibley, 2009).

References

1. Aji, S. K. B. (2019). *Hubungan Antara Gaya Transactional Leadership Dengan Employee engagement Pada Karyawan Divisi Pemasaran*. Undergraduate Thesis, Universitas Sanata Dharma
2. Alrowwad, A. A., Obeidat, B. Y., Tarhini, A., & Aqqad, N. (2017). The impact of transformational leadership on organizational performance via the mediating role of corporate social responsibility: A structural equation modeling approach. *International Business Research*, 10(1), 199-221. <https://doi.org/10.5539/ibr.v10n1p199>
3. Avolio, B. J., & Bass, B. M. (2004). *Multifactor Leadership Questionnaire manual and sample set. (3rd ed.)*. Menlow Park, CA: Mind Garden.
4. Avolio, B.J. & Bass, B.M. (2002). *Developing Potential across a Full Range of Leadership Cases on Transactional and Transformational Leadership*. Lawrence Erlbaum Associates, Mahwah, NJ.
5. Bakker, A. B., Demerouti, E., & Verbeke, W. (2004). Using the job demands-resources model to predict burnout and performance. *Human Resource Management*, 43, 83-104. <https://doi.org/10.1002/hrm.20004>
6. BAKKER, A., DEMEROUT, E., TARIS, T., SCHAUFELI, W., & SCHREURS, P. (2003). A multigroup analysis of the job demands-resources model in four home care organizations. *International Journal of Stress Management*, 10(1), 16-38. <https://doi.org/10.1037/1072-5245.10.1.16>
7. Barger, P.B. & Grandey, A.A. (2006). Service with a smile and encounter satisfaction: emotional contagion and appraisal mechanisms. *Academy of Management Journal*, 49(6), 1229-1238. <https://doi.org/10.5465/amj.2006.23478695>
8. Bass, B. M. (1985). Leadership: Good, better, best. *Organizational dynamics*, 13(3), 26-40. [https://doi.org/10.1016/0090-2616\(85\)90028-2](https://doi.org/10.1016/0090-2616(85)90028-2)
9. Bass, B. M., & Riggio, R. E. (2006). *Transformational leadership*.
10. Bass, B., & Avolio, B. (1995). *MLQ Multifactor leadership questionnaire*. Redwood City, CA: Mind Garden.
11. Bass, B.M. (1985). *Leadership and Performance beyond Expectations*. New York: The Free Press.
12. Bezuidenhout, A., & Schultz, C. (2013). Transformational leadership and employee engagement in the mining industry. *Journal of Contemporary Management*, 10(1), 279-297.
13. Bija, A. P. (2020). Influence of Leadership Style, Work Culture, and Job Satisfaction on Employee Engagement. *KnE Social Sciences*, 376-388. <https://doi.org/10.18502/kss.v4i14.7895>
14. Budur, T., & Poturak, M. (2021). Transformational leadership and its impact on customer satisfaction. Measuring mediating effects of organisational citizenship behaviours. *Middle East Journal of Management*, 8(1), 67-91. <https://doi.org/10.1504/mejm.2021.10033657>
15. Buhler, P. (2006). *Engaging the workforce: A critical initiative for all organisations*.
16. Burns, J. M. (1978). *Leadership*. New York: Harper & Row.
17. Christopher R Brydges. (2019). Effect Size Guidelines, Sample Size Calculations, and Statistical Power in Gerontology. *Innovation in Aging*, 3(4). <https://doi.org/10.1093/geroni/igz036>
18. Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. San Diego, CA: Academic.
19. Cropanzano, R. & Mitchell, M.S. (2005). Social exchange theory: an interdisciplinary review. *Journal of Management*, 31(6), 874-900. <https://doi.org/10.1177/0149206305279602>
20. Dang, G. P., & Basur, P. (2018). Organic leadership style and employee engagement: the mediating effect of social relevance of work in context of faculty members in higher education. *PURUSHARTHA-A journal of Management, Ethics and Spirituality*, 10(1), 107-116. <https://doi.org/10.21844/pajmes.v10i1.7801>
21. Den Hartog, D. N., Van Muijen, J. J., & Koopman, P. L. (1997). Transactional versus transformational leadership: An analysis of the MLQ. *Journal of Occupational and Organisational Psychology*, 70(1), 19-34. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1997.tb00628.x>
22. Dibley, J. E. (2009). *The relationship between the transformational leadership style of officers and the levels of their followers' work engagement in the South African army* (Doctoral dissertation, University of South Africa).
23. DO TRANSFORMATIONAL, L. R. F. T., & KARMA-YOGA, C. U. James MacGregor Burns' Theory of Transformational Leadership.
24. Gad. (2021, September 30). *الإحصاء العامة الهيئة. العمل سوق*. <https://www.stats.gov.sa/ar/814>.
25. Gagné, M. & Deci, E.L. (2005). Self-determination theory and work motivation. *Journal of Organizational Behavior*, 26(4), 331-362. <https://doi.org/10.1002/job.322>
26. Gallup. (2013). State of the global workplace: Employee engagement insights for business leaders. Gallup. http://www.gallup.com/services/178517/statglobalworkplace.aspx?utm_source=EMPLOYEE_ENGAGEMENT&utm_medium=topic&utm_campaign=tiles Google Scholar

27. Harter, J. K., Schmidt, F. L., & Hayes, T. L. (2002). Business-unit level relationship between employee satisfaction, employee engagement and business outcomes: A Meta- Analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87(2), 268-279. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.2.268>
28. Hayati D, Charkhabi M & Naami A. (2014). The relationship between transformational leadership and work engagement in governmental hospital nurses: A survey study. *SpringerPlus*, 3(1), 2–7. <https://doi.org/10.1186/2193-1801-3-25>
29. Hoon Song, J., Kolb, J.A., Hee Lee, U. & Kyoung Kim, H. (2012). Role of transformational leadership in effective organizational knowledge creation practices: mediating effects of employees' work engagement. *Human Resource Development Quarterly*, 23(1), 65-101. <https://doi.org/10.1002/hrdq.21120>
30. Joubert, M., & Roodt, G. (2011). Identifying enabling management practices for employee engagement. *Acta Commercii*, 11(1), 88-110. <https://doi.org/10.4102/ac.v11i1.155>
31. Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692-724. <https://doi.org/10.5465/256287>
32. Kouzes, J. M., & Posner, B. Z. (2007). The five practices of exemplary leadership. *The Jossey-Bass reader on educational leadership*, 63-74.
33. Lodge, B. and Derek, C. (1993). *Organizational Behavior and Design*. Jakarta: Gramedia
34. Macey, W. H., & Schneider, B. (2008). The meaning of employee engagement. *Industrial and organizational Psychology*, 1(1), 3-30.
35. Metzler, J. M. (2006). *The Relationship Between Leadership Styles and Employee Engagement*. Master's Theses, San Jose State University. <https://doi.org/10.31979/etd.hx3f-vwq3>
36. Mulievi, P. S. N. R., & Tsuma, L. D. E. (2021). Relationship between Leadership and Employee Engagement in Organizations Today, A Focus on Vihiga County Government-A Scoping Review. *Int. J. of Multidisciplinary and Current research*, 9.
37. Neuman, W. L. (2007). *Basics of social research: Qualitative and quantitative approaches*. Boston: Pearson/Allyn and Bacon.
38. Northouse, P. G. (2010). *Leadership: Theory and practice. (5th ed.)*. Thousand Oaks: Sage Publications.
39. obbins, S. P. (2003). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
40. Obiwuru, T. C., Okwu, A. T., Akpa, V. O., & Nwankwere, I. A. (2011). Effects of leadership style on organisational performance: A survey of selected small-scale enterprises in ikosi-ketu council development area of Lagos state, Nigeria. *Australian Journal of Business and Management Research*, 1(7), 100-111. <https://doi.org/10.52283/nswrca.ajbmr.20110107a11>
41. Oliver, W. (2012). *The impact of leadership styles on employee engagement in a large retail organisation in the Western Cape*. (Doctoral dissertation, University of the Western Cape).
42. Opaleye, M. A. (2017). Leadership Style and Its Relation to Employee Engagement in Selected Public Secondary Schools in Ile-Ife, Osun State. *Journal of Education and Leadership Development*, 9(2), 41-59.
43. Padmanathan, S. R. (2010). *Leadership styles and employee engagement*. Retrieved November 03, 2011, from Universiti Utara Malaysia.
44. Rao, M. S. (2014). Transformational leadership – an academic case study. *Industrial and Commercial Training*, 46(3), 150-154. <https://doi.org/10.1108/ICT-07-2013-0043>
45. Riaz, A., & Haider, M. H. (2010). Role of transformational and transactional leadership on job satisfaction and career satisfaction. *Business and Economic horizons*, 1(1), 29-38. <https://doi.org/10.15208/beh.2010.05>
46. Saragih, S. & Margaretha, M. (2013). *Anteseden Dan Konsekuensi Employee Engagement: Studi Pada Industri Perbankan*. In: Seminar Nasional & Call for Paper: Perkembangan Kewirausahaan dan Tantangannya dalam Menghadapi Perekonomian Indonesia di Masa yang Akan Datang, 19-20 Juni 2013, Universitas Kristen Maranatha, Bandung.
47. Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2003). *Utrecht work engagement scale*. Utrecht: Occupational Health Psychology Unit.
48. Schaufeli, W. B., Martinez, I. M., Pinto, A. M., Salanova, M., & Bakker, A. B. (2002). Burnout and engagement in university students: A cross-national study. *Journal of cross-cultural psychology*, 33(5), 464-481. <https://doi.org/10.1177/0022022102033005003>
49. Schaufeli, W.B. & Bakker, A.B. (2010). *Defining and measuring work engagement: bringing clarity to the concept*. in Bakker, A.B. and Leiter, M.P. (Eds), *Work Engagement: A Handbook of Essential Theory and Research*, Psychology Press, New York, NY, pp. 10-24.
50. Sekaran, U. (2000). *Research methods for business: A skill-building approach. (3rd ed.)*. New York: John Wiley & Sons, Inc
51. Suhendra, R. (2021). Role of Transactional Leadership in Influencing Motivation, Employee Engagement, and Intention to Stay. *KnE Social Sciences*, 194-210. <https://doi.org/10.18502/kss.v5i5.8809>

52. Tims, M., Bakker, A.B. & Xanthopoulou, D. (2011). Do transformational leaders enhance their followers' daily work engagement?. *Leadership Quarterly*, 22(1), 121-131. <https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2010.12.011>
53. Truss, C., Alfes, K., Delbridge, R., Shantz, A., & Soane, E. (Eds.). (2013). *Employee Engagement in Theory and Practice (1st ed.)*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203076965>
54. Yasin Ghadi, M., Fernando, M. & Caputi, P. (2013). Transformational leadership and work engagement: the mediating effect of meaning in work. *Leadership & Organization Development Journal*, 34(6), 532-550. <https://doi.org/10.1108/lodj-10-2011-0110>
55. Zhao, R., & Sheng, Y. (2019). The Effect of Leadership Style on Employee Engagement: The Moderating Role of Task Structure. *Open Journal of Social Sciences*, 7(7), 404-420. <https://doi.org/10.4236/jss.2019.77033>
56. Zhu, W., Avolio, B. J., & Walumbwa, F. O. (2009). Moderating role of follower characteristics with transformational leadership and follower work engagement. *Group & Organization Management*, 34 (5), 590-619. <https://doi.org/10.1177/1059601108331242>
57. فضيل & دليو. (2014). *والكيفية الكمية البحوث في والثبات الصدق معايير*.

تأثير الأنماط القيادية على اندماج الموظفين من وجهة نظر موظفي الجهات الحكومية بمدينة تبوك

الحارث بن يحيى مجرشي

ماجستير إدارة الأعمال التنفيذي- كلية إدارة الأعمال- قسم الإدارة- جامعة تبوك - السعودية

alharethads@gmail.com

استلام البحث: 2022/6/15 مراجعة البحث: 2022/7/2 قبول البحث: 2022/7/23 DOI: <https://doi.org/10.31559/GJEB2022.12.5.10>

الملخص:

الهدف من هذه الدراسة هو معرفة كيفية ارتباط أساليب القيادة واندماج الموظفين في الجهات الحكومية العاملة في تبوك. استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الكمي وجمع البيانات عن طريق استبيان على الإنترنت يتكون من (45) فقرة ، و (28) فقرة من استبيان القيادة متعدد العوامل نموذج X5 و (17) فقرة من مقياس الاندماج في العمل لأوترخت (UWES-17) تم استخدام الإصدار 23 من SPSS لتحليل إجمالي 71 استجابة (ن = 71) من مختلف الجهات الحكومية (فرع وزارة البيئة والمياه والزراعة بمنطقة تبوك، أمانة منطقة تبوك، فرع وزارة الموارد البشرية بتبوك، فرع وزارة الصحة بتبوك، فرع هيئة الغذاء والدواء بتبوك) العاملة في تبوك. كشفت النتائج أن أساليب القيادة وممارساتها لها تأثير كبير على مشاركة الموظفين في الجهات الحكومية في تبوك. جميع معاملات الارتباط ذات أهمية معنوية عند 0.01. من نتائج معامل الانحدار الخطي، ووفقاً لنتائجنا، هناك علاقة مباشرة بين أنماط القيادة ومشاركة الموظفين. وأوصى الباحث بضرورة وضع برامج تنمية لأنماط قيادية شاملة حتى تصل الجهات الحكومية لأعلى معدلات مشاركة الموظفين.

الكلمات المفتاحية: القيادة التحويلية؛ القيادة التبادلية؛ اندماج الموظفين.