



مجلة القلزم العلمية



ISSN: 1858 - 9766

علمية دولية محكمة ربع سنوية - تصدر بالشراكة مع كلية المنهل للعلوم-السودان

في هذا العدد :

- مساهمة التمويل الاسلامي الأصغر في التخفيف من الفقر في اليمن (تعز أنموذجاً) من الفترة 2018 حتى 2022م
أ. د عدنان عبد الله محمد عويضة - أ. عدنان محمد علي محمد
- أثر وظائف إدارة الموارد البشرية في الأداء الوظيفي ببنك فيصل الإسلامي السوداني (2016 - 2021م)
أ.محمد الفاتح عثمان بابكر
- أثر الاسناد الخارجي للمراجعة الداخلية على جودة الأداء المهني للمراجعة الخارجية (دراسة ميدانية على مكاتب المراجعة الخارجية السودانية 2022م)
د. بشير بكري عجيب بابكر
- أثر الرضا الوظيفي على زيادة الإنتاجية (دراسة حالة بنك فيصل الإسلامي السوداني 2017 - 2021م)
أ.د البشير التجاني محمد الشايب - أ. أحمد الطيب السيد يس
- Using Data Mining to predict Customer's Net

Prof:Seif Al-Din FattouhOsman-Mohammed Mahjoub Ibrahim Mohamed



العدد السابع والعشرون - جمادي الثاني 1444هـ - يناير 2023م

مجلة علمية محكمة ربع سنوية - العدد السابع والعشرون - جمادي الثاني 1444هـ - يناير 2022

ردمك ISSN: 1858 - 9766



دار آريثريا للنشر والتوزيع
Arriytria for Publishing and Distribution

فهرسة المكتبة الوطنية السودانية-السودان
مجلة القلزم: Al Qulzum Scientific Journal
الخرطوم : مركز بحوث ودراسات دول حوض البحر الأحمر
2022 تصدر عن دار آريثيريا للنشر والتوزيع
السوق العربي-الخرطوم-السودان
ردمك: 1858-9766
الخرطوم- السودان

هيئة التحرير

المهية العلمية والاستشارية

- أ.د. يوسف فضل حسن (السودان)
أ.د. علي عثمان محمد صالح (السودان)
أ.د. عبد العزيز بن راشد السنيدى
(المملكة العربية السعودية)
أ.د. أبوبكر حسن محمد باشا (السودان)
أ.د. محبوب محمد آدم (السودان)
أ.د. سيف الإسلام بدوي (السودان)
أ.د. صبري فارس كماش الهيتي (العراق)
أ.د. محمد البشير عبد الهادي (السودان)
د. علي صالح كرار (السودان)
د. سامي شرف محمد غالب (اليمن)
د. محمد عبد الرحمن محمد عريف
(جمهورية مصر العربية)

رئيس هيئة التحرير

أ.د. حاتم الصديق محمد أحمد

رئيس التحرير

د. عوض أحمد حسين شبا

نائب رئيس التحرير

د. سلمى عثمان سيد أحمد

سكرتير التحرير

أ. عثمان يحيى

التدقيق اللغوي

أ. الفاتح يحيى محمد عبد القادر (السودان)

الإشراف الإلكتروني

د. بهية فهد الشريف (المملكة العربية السعودية)

التصميم والإخراج الفني

أ. عادل محمد عبد القادر (السودان)

الآراء والأفكار التي تنشر في المجلة تحمل وجهة نظر كاتبها ولا تعبر بالضرورة عن آراء المركز

ترسل الأوراق العلمية عبر العنوان التالي

هاتف: +249121566207 - +249910785855

بريد إلكتروني : rsbcsc@gmail.com

السودان- الخرطوم - السوق العربي عمارة جي تاون الطابق الثالث

موجهات النشر

تعريف المجلة:

مجلة (الْقَلَم) للدراسات العلمية مجلة علمية محكمة تصدر عن مركز بحوث ودراسات دول حوض البحر الأحمر- السودان بالشراكة مع أكاديمية المنهل للعلوم - السودان . تهتم المجلة بالبحوث والدراسات العلمية والمواضيع ذات الصلة بدول حوض البحر الأحمر.

موجهات المجلة:

1. يجب أن يتسم البحث بالجودة والأصالة وألا يكون قد سبق نشره قبل ذلك.
 2. على الباحث أن يقدم بحثه من نسختين. وأن يكون بخط (Traditional Arabic) بحجم 14 على أن تكون الجداول مرقمة وفي نهاية البحث وقبل المراجع على أن يشارك إلى رقم الجدول بين قوسين دائريين ().
 3. يجب ترقيم جميع الصفحات تسلسلياً وبالأرقام العربية بما في ذلك الجداول والأشكال التي تلحق بالبحث.
 4. المصادر والمراجع الحديثة يستخدم أسم المؤلف، اسم الكتاب، رقم الطبعة، مكان الطبع، تاريخ الطبع، رقم الصفحة.
 5. المصادر الأجنبية يستخدم اسم العائلة (Hill, R).
 6. يجب ألا يزيد البحث عن 30 صفحة وبالإمكان كتابته باللغة العربية أو الإنجليزية.
 7. يجب أن يكون هناك مستخلص لكل بحث باللغتين العربية والإنجليزية على ألا يزيد على 200 كلمة بالنسبة للغة الإنجليزية. أما بالنسبة للغة العربية فيجب أن يكون المستخلص وافياً للبحث بما في ذلك طريقة البحث والنتائج والاستنتاجات مما يساعد القارئ العربي على استيعاب موضوع البحث وبما لا يزيد عن 300 كلمة.
 8. لا تلزم هيئة تحرير المجلة بإعادة الأوراق التي لم يتم قبولها للنشر.
 9. على الباحث إرفاق عنوانه كاملاً مع الورقة المقدمة (الاسم رباعي، مكان العمل، الهاتف البريد الإلكتروني).
- نأمل قراءة شروط النشر قبل الشروع في إعداد الورقة العلمية.

بسم الله الرحمن الرحيم

كلمة التحرير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على سيدنا محمد
وعلى آله وصحبه أجمعين.

وبعد

القارئ الكريم:

السلام عليك ورحمة الله وبركاته.. نطل على حضراتكم
من نافذة جديدة من نوافذ النشر العلمي وهي مجلة القلم
العلمية، ونحن في غاية السعادة والمجلة تصل عددها السابع
والعشرون بفضل الله تعالى ومنته.

القارئ الكريم:

هذه المجلة تصدر بالشراكة مع أكاديمية المنهل للعلوم
وهي إحدى الأكاديميات السودانية الفتية التي وضعت بصمات
مميزة في مسيرة البحث العلمي، وهذا العدد هو السابع
والعشرون في إطار هذه الشراكة العلمية التي تأتي في إطار
استراتيجية مركز بحوث ودراسات دول حوض البحر الأحمر في
تفعيل الحراك العلمي والبحثي داخل السودان وخارجه.

القارئ الكريم:

هذا العدد يشتمل على العديد من البحوث والدراسات
المهمة ذات البعد النظري والتطبيقي ولضمان نجاح واستمرارية
هذه المجلة بإذن الله تعالى نأمل أن يرفدنا الباحثون بمزيد من
اسهاماتهم العلمية المميزة مع خالص الشكر والتقدير للجميع.

أسرة التحرير

المحتويات

1. أثر الرضا الوظيفي على زيادة الإنتاجية (دراسة حالة بنك فيصل الإسلامي السوداني 2017 - 2021م)
أ.د البشير التجاني محمد الشايب - أ. أحمد الطيب السيد يس(36-7)
2. مساهمة التمويل الاسلامي الأصغر في التخفيف من الفقر في اليمن (تعزراً نموذجاً) من الفترة 2018 حتى 2022م
أ. د عدنان عبد الله محمد عويضة - أ. عدنان محمد علي محمد.....(37-58)
3. أثر وظائف إدارة الموارد البشرية في الأداء الوظيفي ببنك فيصل الإسلامي السوداني(2016 - 2021م)
أ.محمد الفاتح عثمان بابكر.....(59-82)
4. أثر الاسناد الخارجي للمراجعة الداخلية على جودة الأداء المهني للمراجعة الخارجية (دراسة ميدانية على مكاتب المراجعة الخارجية السودانية 2022م)
د. بشير بكري عجيب بابكر.....(83-108)
5. طبع الالتزام في الجاهلية والإسلام
د. صديق عبد الرحمن إبراهيم موسى.....(109-130)
6. أثر نظم المعلومات الإدارية على تطوير الموارد البشرية بالتطبيق على بنك الخرطوم
د.محمد مختار إبراهيم-د.مجاهد عبدالقادر فضل السيد-أ.زيدة إبراهيم عمر بشير.....(131-144)
7. أثر تكنولوجيا المعلومات على الابداع الإداري بالتطبيق على القطاع المصرفي في السودان في الفترة من 2017- 2021م
أ. مشيرة كباشي بشير محمد - د. محمد عبد العاطي عبد الله المكي.....(145-160)
8. أساليب الرقابة على جودة المراجعة ودورها في تفعيل حوكمة مهنة المراجعة (دراسة ميدانية على عينة من مكاتب المراجعة السودانية في الفترة من 2021 - 2022م)
د. عبدالرحمن عادل خليل - د. فارق أزهرى أحمد إسماعيل.....(161-180)
9. Using Data Mining to predict Customer's Net
Prof:Seif Al-Din Fattouh Osman-Mohammed Mahjoub Ibrahim Mohamed..(181- 194)

أثر الرضا الوظيفي على زيادة الإنتاجية (دراسة حالة بنك فيصل الإسلامي السوداني 2017 - 2021م)

كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية
جامعة بخت الرضا

باحث - جامعة بخت الرضا

أ.د البشير التجاني محمد الشايب

أ. أحمد الطيب السيد يس

المستخلص:

هدفت هذه الورقة إلى توضيح الدور الذي يلعبه الرضا الوظيفي في تحسين وزيادة الإنتاجية، تكمن أهمية البحث من خلال الأهمية التي يحتلها الرضا الوظيفي في تحسين الانتاجية و ما يمكن أن يمثله هذا الموضوع في تقديم الحلول و اقتراح البدائل و تقديم ما هو جديد من أفكار، و المساهمة في زيادة الاهتمام العلمي بتطبيق نظريات الرضا الوظيفي باعتباره ركيزة أساسية لتحسين الانتاجية وتحليلها واستقراء النتائج، وذلك باستخدام و اختيار عينة ميسرة من 100 فرداً من مجتمع البحث البالغ قدره 150 فرداً، اعتمد البحث المنهج الوصفي التحليلي لاثراء المفاهيم المتعلقة بموضوع البحث، و تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS لتحليل بيانات الدراسة. توصلت الورقة إلى العديد من النتائج من ضمنها أن استثمار الإدارة للأفكار والمبادرات تشجع على تحسين المردودية لدى العاملين، ورضا العامل عن الأداء ونظام العمل وتوفير خدمات اجتماعية يحفز على زيادة إنتاجية، وعدم المفاضلة بين الزملاء في العمل يشجع على تحسين المردودية.

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي - زيادة الإنتاجية- بنك فيصل الإسلامي السوداني

The effect of job satisfaction on increasing productivity (A case study of the Faisal Islamic Bank of Sudan 2017- 2021AD)

Al-Bashir Tijani Muhammad Al-Shayeb

Ahmed Eltyeb Elsayed Yassin

Abstract:

This paper aims to clarify the role that job satisfaction plays in improving and increasing productivity. An easy sample of 100 individuals was selected from the research community of 150 individuals, and the SPSS statistical package for social sciences was used to analyze the study data. The provision of social services motivates him to increase his productivity, and the lack of comparison between colleagues at work encourages the improvement of profitability. The researcher suggested several recommendations the most important of which are: working on coordinating work between different departments and employees, focusing on efficiency and proficiency when carrying out promotion, and achieving justice in the distribution of work duties between employees.

Key words: Job satisfaction- increasing productivity- Faisal Islamic Bank of Sudan.

مقدمة:

تتبع أهمية الرضا الوظيفي للأفراد من حيث أنه يعبر عن مشاعر السعادة الناتجة عن تصور الفرد اتجاه الوظيفة، إذ أن هذه المشاعر تعطي للوظيفة قيمة تتمثل برغبة الفرد في العمل وما يحيط به، وبما أن رغبات الأفراد مختلفة، لذا فإن هناك تبايناً في اتجاهاتهم نحو أي القيم ذات أهمية بالنسبة إليهم، فالبعض يعطي قيمة علياً للأجور قياساً بالعوامل الأخرى في حين أن بعض الأفراد يعطي قيمة أعلى للاستقرار الوظيفي.

يعد الرضا الوظيفي من المواضيع التي احتلت أهمية كبيرة في أدبيات إدارة الأعمال انطلاقاً من تأثير في سلوك الفرد العامل وبالتالي تأثيره في تحقيق أهداف المنظمة التي يسعى إلى تحقيقها والتي باتت تعمل في عالم يوصف بالتغير المتسارع وزيادة العقد البيئي وتعاقد حدة المنافسة والصراع للاستحواذ على حصص سوقية في أسواق محلية وعالمية. إن المنظمات المبدعة في حد ذاتها نتيجة إبداع أفرادها لذا كان الأمر حتمياً للاهتمام بالعنصر البشري وانتماؤه للمنظمة التي ينتمي إليها والتعرف على الجوانب التي تأتي تساعد على التفاعل والاندماج مع وظيفته.

من المعروف أن الكفاءات الجيدة، إذا توافرت لا تستطيع أن تعمل بمعزل عن المناخ الذي يهيئ لها الظروف المؤاتية للتعبير عن طاقتها والوصول بها إلى أعلى المستويات الإنتاجية فإنه من اللازم أن يتوافر لهذه الكفاءات الأجواء الملائمة لتحقيق طموحاتها وتحقيق معدلات مرتفعة من الأداء والإنتاجية ورفع مستوى رضاها الوظيفي مما يساهم في إضفاء الجودة والفاعلية على مخرجات نظام البنك وإنجاز هدف مهم من أهدافه المنشودة.

مشكلة البحث:

إن المنظمات ذات الإنتاجية العالية هي نتيجة ابداعات أفرادها ورضاهم عن العمل وأن أفرادها يتأثرون بما يحيط بهم من عوامل تؤثر في سلوكهم المنظم وأن عملية حصر وتحديد هذه العوامل أصبح أمراً حتمياً لكي تتمكن المنظمة من تحقيق أهدافها لذا جاء هذا البحث كمحاولة للإجابة عن التساؤل المتعلق بمدى العلاقة بين الرضا الوظيفي والإنتاجية. ومعرفة واقع العاملين في بنك فيصل الإسلامي السوداني ومدى رضاهم الوظيفي وعلاقة ذلك بمستويات الإنتاجية. عليه يمكن صياغة مشكلة البحث في السؤال الرئيسي: هل هناك علاقة بين الرضا الوظيفي والإنتاجية في بنك فيصل الإسلامي السوداني- فرع كوستي وتتفرع منها الأسئلة الآتية:

- هل الرضا عن نظم التحفيز يؤدي إلى تحسين الإنتاجية؟
- هل أن الرضا عن علاقات العمل تؤثر على الإنتاجية؟
- هل الرضا عن العمل ذاته يؤدي إلى تحسين الإنتاجية؟

أهداف البحث:

- من خلال دراسة هذا الموضوع يمكن الوصول إلى جملة من الأهداف والمتمثلة فيما يلي:
- إعداء إطار نظري فكري عن الرضا الوظيفي.
- التعرف على الرضا الوظيفي كأداة تتصف بأنها جديدة ومفيدة ومتصلة بحل مشكلات معينة أو تجميع أو إعادة تركيب الأنماط المعرفية من المعرفة في أشكال فريدة.
- إعداء إطار فكري وفلسفي عن الإنتاجية.
- توضيح الدور الذي يلعبه الرضا الوظيفي في تحسين الإنتاجية.
- تقديم البحث مجموعة من التوصيات والمقترحات التي تساعد المصارف في تطوير وتحسين أساليب وطرق الرضا الوظيفي.

أهمية البحث:

- تظهر أهمية البحث من حيث الأهمية التي يحتلها الرضا الوظيفي بكل مميزاته وخصائصه في تحسين الإنتاجية وما يمكن أن يمثله هذا التفكير في تقديم الحلول واقتراح البدائل وتقديم ما هو جديد من أفكار والتوصل إلى نتائج غير معروفة من قبل لتحسين وضع منظمات الأعمال. تظهر أهمية الدراسة من خلال الفوائد التي ستعود على كل من:
- يشكل البحث الإطار المعرفي الخاص بالرضا الوظيفي وبالتالي سيقدم فوائد وأساليب حديثة المتعلقة بهذا النشاط بحيث يجسد هذا البحث مختلف الوسائل المستخدمة لتحسين الإنتاجية.
 - إثراء المعلومات وزيادة المعارف في هذا الموضوع الذي يعتبر من المواضيع الهامة في الرضا الوظيفي.
 - يمكن لهذا البحث أن يساهم في زيادة الاهتمام العلمي بتفعيل دور الرضا الوظيفي في تحسين الإنتاجية.

- المساهمة كذلك في زيادة الاهتمام العلمي بتطبيق نظريات الرضا الوظيفي باعتباره ركيزة أساسية لتحسين الإنتاجية.

فرضيات البحث:

تحاول الدراسة اختبار الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والإنتاجية.

الدراسات السابقة:

دراسة: عبد الخالق 1982م⁽¹⁾:

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي الكلي والإنتاجية وتحليل هذه العلاقة بوضع العوامل الوسيطة بين هذين المتغيرين التي بوجودها أو انعدامها يتحقق التأثير بين الرضا والإنتاجية ويخرج العلاقة بينهما. وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج هي إن العلاقة بين الرضا الوظيفي والإنتاجية ليست علاقة مباشرة وأن التغيير في أحد هذين الأمرين « المتغيرين » لا يقابله بالضرورة تغيير مماثل الأمر الذي يتطلب البحث عن محددات وعوامل أخرى ترتبط بين الرضا والإنتاجية، كما أوضحت الدراسة أن العوامل والمحددات الوسيطة والإنتاجية، كما أوضحت الدراسة أن العوامل والمحددات الوسيطة هي الدافعية للعمل بمثابة المحرك الأول للإنتاجية، كما أن هناك عوامل تنظيمية وبيئية وذاتية تتعلق بالفرد وتحدد مستوى إنتاجيته.

(يوسف 2004م)⁽²⁾:

هدفت الدراسة إلى توضيح معنى ومفهوم الرضا الوظيفي والكيفية التي يتحصل بها لتحقيق الرضا ومعرفة المدى الذي يمكن الوصول إليه لتحقيق هذا الجانب المهم في عملية الأداء وتحقيق الأهداف المرجوة.

توصلت الدراسة لعدد من النتائج من أبرزها أن آراء العاملين بمؤسسات التعليم العالي اتفقت في أن وظيفتهم تحظى بتقدير ومكانة اجتماعية من قبل الرؤساء وعمامة الناس وكذلك أنهم راضون عن مستوى أداؤهم وما يلقونه من اهتمام فيما يتعلق بموضوع الترقية والتقدم، إلا أنهم اختلفوا عن المقابل المادي والذي يرون أنه لا يلبي متطلبات المعيشة.

نواوي 1428-1429هـ)⁽³⁾:

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الالتزام التنظيمي والتعرف على الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي وتكونت عينة الدراسة من (421) عينة. وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لتحقيق أهداف الدراسة ومنها: اختبار (ت) وتحليل التباين الأحادي ومعامل الارتباط بيرسون وتوصلت لعدة نتائج: مستوى الرضا الوظيفي مرتفع جداً، ووجود علاقة إيجابية متوسطة بين الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي. وأوصت الدراسة بالآتي: الاهتمام بالضمانات الوظيفية للمشرف التربوي، والاستمرار في توطيد العلاقات بين الزملاء والرؤساء لما في ذلك من أثر كبير في ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي للمشرفين التربويين والمشرفات التربويات.

(دراسة حسن وكاظم، 2006م)⁽⁴⁾

استهدفت الدراسة التعرف على طبيعة الارتباط والتأثير للرضا الوظيفي بأبعاده الثلاثة المبحوثة (نظام التحفيز، علاقات العمل، الرضا عن العمل ذاته) في الإبداع التقني منطلق من فرضيتين رئيسيتين مفادهما وجود علاقة وأثر للرضا الوظيفي في الإبداع التقني، حيث تم توزيع (80) استمارة استبيان على عينة من موظفي معمل نسيج الديوانية (العراق) وباستخدام مجموعة من الوسائل الإحصائية تم التوصل إلى اثبات صحة فرضيات الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها: هناك علاقة ما بين الرضا عن العمل تضم التحفيز والإبداع التقني، وأن هناك علاقة ما بين الرضا عن علاقات العمل والإبداع التقني، ووجود علاقة بين العمل ذاته والإبداع التقني. وتوصلت الدراسة إلى توصيات منها ضرورة العمل وبشكل متواصل على الاهتمام بالعنصر البشري كونه يشمل أهم عنصر من عناصر العمل، والعمل على تعزيز الجوانب الإيجابية المتمثلة بالأبعاد الثلاثة التي شملتها الدراسة والتي كان لها علاقة وتأثير في الإبداع التقني، وحث الجهات العليا على ضرورة الاهتمام بالجانب الإنساني للعاملين وتحقيق طموحاتهم ورغباتهم.

(حامد 2009م)⁽⁵⁾

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية في الضفة الغربية والتعرف على مستوى الأداء ومعرفة العلاقة بين متغير الرضا الوظيفي ومتغير الأداء لدى أعضاء الهيئة التدريسية كذلك معرفة اختلاف مستويات الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية باختلاف كل من الجنس، الكلية، العمر، الخبرة في التعليم الجامعي، الدرجة الأكاديمية، الراتب، الجامعة التي يعمل بها عضو هيئة التدريس.

(الخوخا 2011م)⁽⁶⁾

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الرضا الوظيفي للعاملين في البنوك الأردنية العامة والخاصة، وكذلك التعرف إلى العوامل المحددة للرضا الوظيفي وعدم الرضا الوظيفي للعاملين في البنوك الأردنية على مجموعة من المتغيرات «الجنس، العمر، المؤهل التعليمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة والحالة الاجتماعية» كما هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي وإنتاجية العاملين. توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها أن جميع الموظفين العاملين بالبنوك الأردنية العامة والخاصة يشكون من عوامل الترقية والتقدم، وأنهم راضون على مستوى تقدير مرؤوسيتهم والأجر الذي يتلقونه.

(نسيم 2011م)⁽⁷⁾

سلطت الدراسة الضوء على ماهية بيئة العمل الداخلية للمنظمة عبر تعريفها وبيان أبعادها ثم التطرق إلى أهم تعاريف الرضا الوظيفي وتوصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: وجود أثر إيجابي لبعده ظروف العمل المادية على الرضا الوظيفي للعاملين، ووجود أثر سلبي لبعده الحوافز والأجور مقارنة مع طبيعة العمل الذي يمارسونه وأصوت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها: ضرورة أن تولى الإدارة العامة بيئة العمل بمختلف أبعادها ومكوناتها الاهتمام اللازم نظراً

لأهمية هذا المتغير الهام في التأثير على الرضا الوظيفي على العاملين مما سيؤدي إلى زيادة حبههم للمنظمة وتعزيز ولائهم وانتمائهم لها، ومراعاة التوافق بين قدرات الموظف الشخصية وبين طبيعة وحجم العمل الموكل إليهم.

(محمد، 2011م)⁽⁸⁾:

هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية، واختبار العلاقة بين هذا المستوى وبعض المتغيرات الإدارية والأجور والحوافز ومتغير التدريب لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية، والتعرف على أهم العناصر التي تحقق الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس وتأثير هذه العناصر على الرضا الوظيفي. تمثلت أهمية البحث في معرفة المشاكل والمعوقات التي تعترض الرضا الوظيفي من أجل الوقوف على الحقيقة ووضع الحلول والمقترحات اللازمة لهذه المشاكل. وتتلخص مشكلة البحث في سؤال رئيسي وهو: ما هي عوامل الرضا الوظيفي التي تؤثر في أداء أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الحكومية السودانية وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها أن الإجراءات الإدارية في الجامعات الحكومية والتي لها علاقة مباشرة بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس تحتاج إلى مراجعة موضوعية وواعية للكشف عن أسباب عدم تحقيق هذا الرضا عند الجهاز الأكاديمي لدى هذه المؤسسات الأكاديمية، وأن العوامل المالية المتعلقة بالرواتب والأجور والحوافز لم تصل بعد إلى الحد الذي يعطي عضو هيئة التدريس انعكاساً بالرضا الوظيفي نحو حجم العمل الذي يقوم به ومقدار الأجر، وأن العوامل النفسية التي تهين هيئة التدريس في الجامعات الحكومية غير كافية وليست بالمستوى المطلوب الذي يجعل من العضو مقبلاً على عمله و متمسكاً به. ومن توصيات البحث مراجعة جميع الإجراءات الإدارية والعمل على تغييرها أو تعديلها بما يحقق أهداف العمل والرضا لوظيفي، والاهتمام بالنواحي النفسية وتهيئة الجو المناسب للعمل حتى يتسنى للأستاذ القيام بعمله، وتنمية المواهب والقدرات الإدارية لدى العاملين وذلك بإدخال البرامج التدريبية التي ترفع من مستوياتهم المهنية.

(العواجين، 2013م)⁽⁹⁾:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمات الداخلية بأبعادها (الجوانب الملموسة والاعتمادية والاستجابة والضمان والتعاطف والمهنية والسرية) في الرضا الوظيفي في مؤسسة تنمية أموال الأيتام وتسعى هذه الدراسة لمعرفة هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات الداخلية بدلالة أبعادها (الجوانب الملموسة والاعتمادية والاستجابة والضمان والتعاطف والمهنية والسرية) في الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسة تنمية أموال الأيتام، وهل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات العاملين في مؤسسة تنمية أموال الأيتام، وهل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات العاملين في مؤسسة تنمية أموال الأيتام المتعلقة بأثر جودة الخدمات الداخلية في الرضا الوظيفي تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، والمستوى التعليمي، والدخل السنوي، وعدد سنوات الخدمة في المؤسسة، الموقع الوظيفي). واعتمد الباحث على المنهج الوصفي

التحليلي لإبراز المفاهيم المتعلقة بموضوع الدراسة وتحليلها واستقراء النتائج، وذلك باستخدام الحصر الشامل لمفردات الدراسة من خلال استطلاع آراء مفردات الدراسة البالغ عددهم (254) فرداً من العاملين في جميع فروع مؤسسة تنمية أموال الأيتام. ولتحقيق أهداف هذه الدراسة فقد صممت استبانة شملت (39) فقرة مقسمة إلى ثلاثة أقسام، حيث يغطي القسم الأول أبعاد جودة الخدمة الداخلية ويغطي القسم الثاني الرضا الوظيفي للعاملين، أما القسم الأخير فيشتمل على المتغيرات الديموغرافية لمفردات الدراسة، وذلك من أجل جمع المعلومات الأولية من مفردات الدراسة، وقد تم توزيع (254) استبانة واستعادة (214) استبانة من الاستبانات الموزعة، وفي ضوء ذلك جرى جمع وتحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية والإنسانية (SPSS) وتم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية ومنها الانحدار الخطي البسيط والمتعدد. وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر لجودة الخدمات الداخلية بجميع أبعادها في الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسة تنمية أموال الأيتام، كما تبين أن مستوى تقييم العاملين لأبعاد جودة الخدمات الداخلية كان مرتفعاً، وقد جاء بعد السرية في المرتبة الأولى وحصل على التقييم الأعلى لدى مفردات الدراسة، وأوصت الدراسة بضرورة تحسين جودة الخدمات الداخلية لما لها من أثر كبير في الرضا الوظيفي للعاملين والذي يؤدي بالتالي إلى رضا العملاء وهو هدف غالبية المنظمات، وكذلك وضع البرامج اللازمة لتأهيل وتدريب العاملين في تلك المؤسسة بشكل دوري وحسب متطلبات العمل ومتابعة تنفيذها، إضافة إلى ربط الترقية بالكفاءة في العمل من خلال وضع أسس واضحة ومحددة للترقية.

الطالباني (2013)⁽¹⁰⁾:

تبني البحث دراسة الرضا الوظيفي بعوامله (التنظيمية والذاتية) بوصفه متغير مستقل ودورها في المحافظة على رأس المال الفكري، وسعى البحث إلى تحقيق هدف تمثّل باختبار العلاقة بين الرضا الوظيفي والمحافظة على رأس المال الفكري وأثر أحدهما على الآخر، ولغرض تحقيق هذا الهدف تم بناء نموذج افتراضي يحدد طبيعة العلاقة بين المتغيرين، وتم اختيار المعهد التقني/ بابل مجتمعاً للبحث واختبار فرضياته، ونظراً لكبر حجم المجتمع الأصلي، فقد تكونت عينة البحث من (90) فرداً ممن يشغلون المناصب الإدارية في المنظمة المبحوثة مع عينة عشوائية من تدريسي وفني المنظمة المبحوثة. انبثقت منه عدة فرضيات رئيسية وفرعية. وتم اختيار المعهد التقني/ بابل مجتمعاً للبحث واختبار فرضياته، ونظراً لكبر حجم المجتمع الأصلي فقد تكونت عينة البحث من (90) فرداً ممن يشغلون المناصب الإدارية في المنظمة المبحوثة مع عينة عشوائية من تدريسي وفني المنظمة المبحوثة وتوصل البحث إلى جملة نتائج منها أن أغلب أفراد العينة راضين عن الصورة الاجتماعية التي تحققها لهم الوظيفة الحالية، وأن هناك علاقة ارتباط وتأثير بين عوامل الرضا الوظيفي والمحافظة على رأس المال الفكري، وخلصت الدراسة إلى تقديم مجموعة من التوصيات منها: على إدارة المنظمة الاهتمام بتحسين ظروف العمل في جميع الأقسام والوحدات فيها مع توفير كافة متطلبات العملية التعليمية من مكان مناسب تتوفر فيه شروط النظافة والأثاث الملائم مع توفير التقنيات الحديثة، وتشكيل لجنة دائمة للتطوير الوظيفي.

(جميل، 2014)⁽¹¹⁾؛

تتبع أهمية الدراسة من تناولها لأحد الموضوعات المهمة في إدارة الموارد البشرية والمتعلقة بموضوع صيانة الموارد البشرية وعلاقته بتحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين، ومحاولة تطبيق الأفكار المتعلقة بصيانة الموارد البشرية إلى واقع عملي بما يمكن منظمات الأعمال الاستفادة من العنصر البشري والمحافظة عليه، وبالتالي ينعكس ذلك على أداء الأفراد العاملين والمنظمة بشكل عام. وتهدف الدراسة إلى التعرف على مدى الاهتمام بالسلامة المهنية والصحية ومستويات الخدمات والمنافع المقدمة للعاملين في شركة سكر عسلاية، والاهتمام بالسلامة المهنية والصحية ومستويات الخدمات والمنافع المقدمة للعاملين في شركة سكر عسلاية، ومستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بالشركة، وتحليل العلاقة بين صيانة الموارد البشرية ومعدل الرضا الوظيفي، وتحليل وإيجاد الطرق والوسائل الكفيلة بزيادة وتنمية قدرات ومهارات العاملين في الشركة.

لغرض تحليل واختبار العلاقة بين متغيرات الدراسة فضلاً عن اختبار الفرضيات استخدمت الدراسة الأسلوب الإحصائي (برنامج SPSS) في التحليل وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها أن الاهتمام بالسلامة المهنية والصحية يؤدي اطمئنان الفرد في مكان عمله ويخلق شعور بالانتماء إلى منظمته مما يؤدي إلى تحقيق الرضا الوظيفي، كما أن توفير الخدمات والمنافع من قبل الشركة يعتبر نشاطاً أساسياً لتحقيق الرضا الوظيفي، وأن صيانة الموارد البشرية من الأنشطة المهمة في المحافظة على العنصر البشري وبقائه في المنظمة لأطول فترة ممكنة وبالتالي ينعكس على رضائه عن العمل وزيادة أدائه وإنتاجيته كما توصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها ضرورة اهتمام الشركة بالجوانب الاجتماعية وخلق علاقات متينة بين العاملين في الشركة من خلال تقديم الخدمات والمنافع للعاملين من رحلات مجانية وتقديم خدمات استشارية للعاملين لحل مشاكلهم في مكان العمل أو مشاكلهم الاجتماعية، والاهتمام ببيئة العمل من خلال تصميم الآلات والمعدات بحيث لا تسبب الضوضاء وتسهل عملية الإنتاج.

(ملكة هجو محمد 2016م)⁽¹²⁾؛

تناولت هذه الدراسة التمكين الإداري وعلاقته بالرضا الوظيفي من منظور الموظفين، وهدفت إلى التعرف على مدى التفاوت في ممارسة أبعاد التمكين الإداري وتوفير الرضا الوظيفي من منظور الموظفين، وهدفت إلى التعرف على مدى التفاوت في ممارسة أبعاد التمكين الإداري وتوفير الرضا الوظيفي، استخدم الباحث المنهج الوصفي على الحالة وأساليب التحليل الوصفي. وتوصل الباحث إلى عدد من النتائج أهمها توجد علاقة بين التطوير والرضا الوظيفي، وتفاوت ممارسة أبعاد التمكين الإداري والرضا الوظيفي وختم البحث بالعديد من التوصيات التي ترتبط بالنتائج وأهمها يجب أن يكون الرضا الوظيفي من الموضوعات الرئيسية التي يجب أن تحظى بالاهتمام والأولية.

(الشفيع 2018م)⁽¹³⁾؛

هدفت هذه الدراسة إلى التحقيق من العلاقة بين تطبيق مفهوم تمكين العاملين والرضا الوظيفي بين منظمات القطاع العام، وزارة الصحة كنموذج استخدمت هذه الدراسة المنهج

الوصفي التحليلي باستخدام نظام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج: إن التمكين له علاقة مباشرة بالرضا الوظيفي، وإن الأفراد يمتلكون مهارات الحوار والقدرة على الإقناع ولديهم الاستعداد للتكيف مع مستجدات العمل أوصت الدراسة بناء على النتائج بالعديد من التوصيات منها: ضرورة اشراك العاملين لاتخاذ القرارات المتعلقة بعملهم الوظيفي. أن العلاقة بين البحث الحالي والبحوث السابقة تتمثل في أن أغلب الدراسات السابقة تناولت موضوع الرضا الوظيفي كمتغير مستقل، كما أن أغلب الدراسات السابقة تناولت موضوع الرضا وعلاقته بموضوعات أخرى في إدارة الأعمال ولم تبحث شكل علاقته بالإنتاجية وهذا ما يميز البحث الحالي عن الدراسات السابقة ويمثل الاختلاف بين الدراسات الحالية والدراسات السابقة.

مفهوم الرضا الوظيفي:

ظهر مفهوم الرضا الوظيفي كمصطلح محدد على يد (هوبوك) Hoppock، إذ بحث الرضا الوظيفي للعاملين، وعرفه بأنه (مجموعة من العوامل النفسية والوظيفية والأوضاع البيئية التي تجعل الموظف راضياً عن عمله⁽¹⁴⁾. وبينما عرفه كامبل، وسكارابيل (Campbel and Scarabel)، بأنه زيادة المكافأة التي يحصل عليها الفرد من العمل مقارنة بما كان يتوقع⁽¹⁵⁾ بينما عرفه هيربرت (Hebert) بأنه مشاعر الأفراد تجاه أعمالهم، أي الإدراك بما هو كائن وما ينبغي أن تحققه وظيفته⁽¹⁶⁾. في حين عرفه نيسترن Nestern بأنه (مجموعة العوامل النفسية والاجتماعية والمهنية والمادية التي يترتب عليها الحالة الانفعالية السارة التي تحقق الإشباع للعامل وتجعله راضياً عن عمله⁽¹⁷⁾. وعرف الرضا الوظيفي على أنه عبارة عن المشاعر تجاه الجوانب التي بالإمكان تمييزها وتحديدها من الموقف التنظيمي⁽¹⁸⁾ وعرف أيضاً على أنه استجابة عاطفية إيجابية عند تقييم مهام أو خبرات وظيفية محددة.

ويشير **ديفرونوزتروم**⁽¹⁹⁾ إلى أن الرضا الوظيفي يتعلق بمدى تفضيل الأفراد لعملهم أو عدم تفضيلهم أو يعبر عن مدى التوافق بين توقعات الفرد من عمله من جهة وما يحصل عليه الفرد من الحوافز ومكافآت من جهة ثانية وقد يقصد بالرضا الوظيفي رضا الفرد أو رضا المجموعة. كما أورد أحمد تعريفات للرضا الوظيفي منها تعريف هيربرت (Herbert, 1980) بأنه عبارة عن مشاعر الفرد تجاه وظيفته والناجم عن الإدراك الحالي لما تقدمه الوظيفة إليه، وإدراكه لما ينبغي أن يحصل عليه من الوظيفة⁽²⁰⁾ وعرف شريف (بأنه قدرة الفرد على إشباع الحاجات الأساسية لديه والتي من شأنها أن تشعره بتحقيق ذاته، كما يتضمن التقدير والإنجاز والإبداع واحترام الذات، وتحمل المسؤولية والمنفعة التي تعود عليه من جراء القيام بالعمل⁽²¹⁾. ومن هنا يظهر أنه كلما تصور الفرد أن عمله يحقق له إشباعاً كبيراً لحاجاته كلما كانت مشاعره نح ذلك العمل إيجابية، أي راضياً عنه، وكلما كان تصوره أن عمله لا يحقق له الإشباع المناسب لحاجاته كلما كانت مشاعره نحو سلبية، أي يكون غير راضٍ⁽²²⁾. ومهما يكن من أمر فإن الرضا الوظيفي للعاملين في أي تنظيم يعتبر من مكونات بيئة العمل الرئيسية، ومن العوامل الأساسية المحددة للمناخ التنظيمي. كذلك ينظر إلى الرضا الوظيفي كمؤشر فعال وهام على فاعلية التنظيم بشكل

عام⁽²³⁾ وعرف الرضا الوظيفي بأنه درجة شعور الفرد بمدى إشباع الحاجات التي يرغب في إشباعها من وظيفته من خلال قيامه بأداء وظيفة معينة، كما أنه حالة من السعادة أو الشعور الإيجابي. كما يعرفه (العديلي) بأنه الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه محتوى بيئة العمل ومع الثقة والولاء والالتزام للعمل مع العوامل والمؤشرات الأخرى وزيادة العلاقة⁽²⁴⁾.

أهمية الرضا الوظيفي:

يعتبر الرضا الوظيفي أحد الموضوعات التي حظيت باهتمام الكثير من علماء النفس وذلك لأن معظم الأفراد يقضون جزءاً كبيراً من حياتهم في العمل وبالتالي من الأهمية بمكان أن يبحثوا عن الرضا الوظيفي ودوره في حياتهم الشخصية والمهنية. كما أن هناك وجهة نظر مفادها أن الرضا الوظيفي قد يؤدي إلى زيادة الإنتاجية ويترتب عليه الفائدة بالنسبة للمنظمات والعاملين مما زاد من أهمية دراسة هذا الموضوع. ويعتبر العصر البشري من أهم العناصر المؤثرة في إنتاجية العمل فهو دعامة الإنتاج. وقد ترتب على إهمال العنصر البشري في بعض المنظمات أن تخلفت ونقصت إنتاجيتهم وهذا مما يدعو إلى دراسة الرضا الوظيفي لما له من أهمية تطبيقية وعملية. وبالتالي كثرت البحوث والدراسات في مجال علم النفس الإداري حول موضوع الرضا الوظيفي وكشفت بعض نتائج البحوث النقاب عن الأفراد الراضين وظيفياً يعيشون حياة أطول من الأفراد غير الراضين وهم أقل عرضة للقلق النفسي وأكثر تقديرًا لذات وأكبر قدرة على التكيف الاجتماعي. ويؤكد البعض إلى أن هناك علاقة وثيقة بين الرضا عن الحياة والرضا الوظيفي، أي بمعنى أن الراضين وظيفياً راضين عن حياتهم والعكس صحيح. ومن المسلم به أن رضا الأفراد أهمية كبيرة حيث يعتبر في الأغلب مقياساً لمدى فاعلية الأداء، فإذا كان رضا الأفراد الكلي مرتفعاً فإن ذلك سيؤدي إلى نتائج مرغوب فيها تضاهي تلك التي تنويها المنظمة عندما تقوم برفع أجور عملها أو بتطبيق برنامج للمكافآت التشجيعية أو نظام الخدمة. ومن ناحية أخرى فإن عدم الرضا يسهم في التغيب عن العمل وإلى كثرة حوادث العمل والتأخر عنه وترك العاملين للمنظمات التي يعملون بها والانتقال إلى منظمات أخرى ويؤدي إلى تفاهم المشكلات العمالية وزيادة شكاوي العمال من أوضاع العمل وتوجههم لإنشاء اتحادات عمالية للدفاع عن مصالحهم. كما أنه يتولد عن عدم الرضا مناخ تنظيمي غير صحي. وقد ذكر (ليكرت) أنه يصعب تحقيق مستوى إنتاج رفيع على مدى طويل من الزمن في ظل عدم الرضا. كما أشار إلى أن الجمع بين زيادة الإنتاج وعدم الرضا في آن واحد لا بد أن يؤدي إلى تسرب العناصر الرفيعة المستوى في المنظمة إضافة إلى تدني مستوى منتجاتها. ومن ثم فإن ثمة نوعاً نم الاتفاق في أن من أوضح الدلالات على تدني ظروف العمل في منظمة ما يتمثل في انخفاض مستوى الرضا لدى العاملين. وقد تبين من الدراسات العديدة في مجال الرضا الوظيفي أن الرضا المهني المرتفع للعاملين غالباً ما يزيد الإنتاجية ويقلل معدل دوران العمل، ويخفض نسبة الغياب ويرفع معنويات العاملين، ويجعل الحياة ذات معنى أفضل عند الأفراد⁽²⁵⁾ وقد تطرق (بدر البدراني) إلى أهمية الرضا الوظيفي حيث حدد عدداً من الأسباب التي

تدعو إلى الاهتمام بالرضا الوظيفي وهي على النحو التالي:⁽²⁶⁾

1. إن ارتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي إلى ارتفاع درجة الطموح لدى العاملين في المؤسسات المختلفة.
2. إن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي إلى انخفاض نسبة غياب العاملين في المؤسسات المهنية المختلفة.
3. إن الفرد ذا درجات الرضا الوظيفي المرتفع يكون أكثر رضاً عن وقت فراغه وخاصة مع عائلته، وكذلك أكثر رضا عن الحياة بصفة عامة.
4. إن العاملين الأكثر رضاً عن عملهم يكونون أقل عرضة لحوادث العمل.
5. هناك علاقة وثيقة بين الرضا الوظيفي والإنتاجية في العمل، فكلما كانت هناك درجة عالية نم الرضا الوظيفي أدى ذلك إلى زيادة الإنتاج.

وقد أشارت سعاد السلوم إلى أن دراسة الرضا الوظيفي ذات أهمية كبيرة بالنسبة للإدارة وعن طريق دراسة الرضا الوظيفي تتعرف الإدارة على مشاعر الأفراد واتجاهاتهم المتعددة نحو مختلف جوانب العملية الإدارية، ويتم بذلك التعرف على جوانب القصور ومحاولة تلافيها. ويتم أيضاً معرفة المشكلات التي تهم العاملين وتقوم بوضع الحلول المناسبة التي تكفل للمنظمة التقدم وزيادة الإنتاجية⁽²⁷⁾. ويعتد الرضا الوظيفي أو المهني- كما ذكر البديوي (2006)- من الموضوعات التي ينبغي أن تظل موضوعاً للبحث والدراسة بين فترة وأخرى عند القادة ومشرفي الإدارات والمهتمين بالتطوير الإداري في العمل، وذلك لأسباب متعددة؛ فما يرضى عنه الفرد حالياً قد لا يرضيه مستقبلاً، وأيضاً لتأثر رضا الفرد بالتغير في مراحل حياته؛ فما لا يعد مرضياً حالياً قد يكون مرضياً في المستقبل. ويعتبر الرضا الوظيفي أحد العناصر المهمة في تحقيق الأمن والاستقرار النفسي والفكري والوظيفي للأفراد العاملين بمختلف المستويات الإدارية، حيث يدفعهم طوعاً إلى زيادة الإنتاج وهو في نهاية المطاف ما تشهده المنظمة بغض النظر عن طبيعة نشاطها⁽²⁸⁾. وعليه يعتبر الرضا الوظيفي من الأمور الهامة في منظمات في تحقيق الاستقرار وزيادة إنتاجية الأفراد العاملين وهذا ما تهدف إليه منظمات الأعمال.

3. العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي:

يمكن تقسيم هذه العوامل إلى مجموعتين، الأولى تمثل عوامل البيئة الداخلية للعمل والثانية تمثل العوامل الشخصية للفرد⁽²⁹⁾.

أولاً: عوامل بيئة العمل الداخلية: إن الرضا عن العمل يمثل الإشباع الذي يحصل عليه الفرد من المصادر المختلفة التي ترتبط في تصويره بالعمل الذي يؤديه وبالتالي فيقرر ما يقدم هذا العمل من اشباع للفرد يقدرها يزداد رضاه عن العمل ويزداد رضاه عن العمل ويزداد بالتالي اندماج لفردية هناك عوامل تؤثر في درجة رضا الأفراد عن العمل هي⁽³⁰⁾:

1. الأجور والرواتب:

يعد الأجر وسيلة مهمة لإشباع الحاجات المادية والاجتماعية للأفراد العاملين وقد أشارت الكثير من الدراسات إلى وجود علاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا عن العمل حيث كلما زاد

مستوى دخل الأفراد العاملين كلما زاد مستوى دخل الأفراد العاملين كلما زاد رضائهم عن العمل والعكس صحيح.

2. محتوى العمل وتنوع المهام:

يمثل محتوى العمل ما يتضمنه العمل من مسئولية وصلاحيه ودرجة تنوع في المهام التي يتضمنها درجة أهمية هذه المهام بالنسبة إلى العامل إذ أنه كلما كان العمل ذا محتوى عالي أي يتضمن عناصر إثراء التي تعرف بالتحميل العمودي كلما شعر الفرد بأهميته وهو يؤدي هذا العمل وبالتالي يزداد رضاه عنه.

3. الاستقلالية ودرجة السيطرة على العمل:

تختلف الأعمال في درجة سيطرة الفرد على أداؤها حيث كلما زادت حرية الفرد في اختيار طرق أداء العمل، ومتى ينتهي من العمل، يكون له الحرية في جدولة عمله كلما ويزداد رضاه عمله الذي يؤديه⁽³¹⁾.

4. إمكانية الفرد وقدراته ومعرفته بالعمل:

كلما كان العمل وفقاً لإمكانيات وقدرات ومعارف الأفراد، كلما أدى إلى إمكانية واحتمال الأداء الأفضل، وهذا يؤثر إيجابياً على درجة رضا الأفراد عن العمل. تشير الدراسات إلى وجود علاقة بين مستوى الأداء ودرجة الرضا عن العمل وتحدد درجة الأداء بمقدرة الفرد وقابليته للعمل.

فرص التطور والترقية المتاحة للفرد:

إن المنظمة التي تتيح للأفراد العاملين فرصة للترقية وفقاً لكفاءتهم في الأداء تحقق درجة رضا عالية لهم، حيث أن الأفراد الأكفاء لديهم طموحات وتصورات عن العمل والأداء. **نمط القيادة:** هناك علاقة بين نمط القيادة ورضا العاملين عن أعمالهم، فالرئيس الذي يتبع الأسلوب البيروقراطي في قيادة مرؤوسيه لا يكسب ولائهم واحترامهم إلى مشاعر الأشياء تجاهه، أما القائد أو الرئيس الذي يعتمد على الأسلوب الديمقراطي يؤدي إلى تطوير علاقات الدعم وولاء للعاملين للعمل والمنظمة، وهذا إيجاباً على رضاهم عن العمل.

علاقة الفرد بالأفراد الآخرين:

إن العلاقة الإيجابية للفرد العامل مع مجموعة العمل توفر له إشباعاً لحاجاته الاجتماعية وتحقق تبادل المنافع بينهما، ولذلك فإن المنظمة والعمل الذي ينتج للأفراد فرصة التفاعل والاتصال مع الأفراد الآخرين فإن رضا الأفراد عن عملهم سيكون مرتفع والعكس صحيح فالجدير بالذكر في هذا المجال إن قوة العلاقة بين رضا الفرد وعمله وعلاقته بالآخرين تعتمد على درجة الانتماء للمنظمة وقوة الحاجة الاجتماعية لديه.

الرضا الوظيفي:

- الرضا في اللغة هو ضد السخط، وارتضاه، رآه له أهلاً، ورضي عنه: أحبه وأقبل عليه⁽³²⁾.
- الرضا في الاصطلاح: يصفه الغزالي بأنه ثمرة من ثمار الحب وأن الحب يورث لرضا.

- وفي ذات الاتجاه يقول تعالى في محكم تنزيله: **أَمْ يَرِيبُكُمْ مِنْ بِيئِنَا نَجْنَحُنَا** (33).
- وهذا يعني أن الله سبحانه وتعالى يكافئ المؤمنين بالجنة نتيجة لسعيهم في الدنيا استحقوا عليه الرضا والقبول.
- وفي الحديث النبوي يقول المصطفى صلى الله عليه وسلم: (أن الله عز وجل بقسطه وعدله جعل الفرح والمرح أي البهجة والسرور في الرضا واليقين وجعل الغم والحن في السخط والشك) (34).

أما الرضا في مصطلح علم النفس، فهو يتضح من بعض المتغيرات المتعددة التي لها علاقة بالرضا بمفهومه، وهي متغيرات متنوعة، كما أن مفهوم الرضا في الحياة بصيغ متنوعة ومتعددة. وهي تدعونا إلى التفكير المتأني حول موضوع الرضا حيث أن الإحياءات المتعددة التي ترتبط بالكلمة تفرض علينا التحفظ في شرح الفكرة المراد التعبير عنها وبهذه الطريقة فإن عمومية الفكرة تزيد من الموضوع في الفكر والتعبير.

مفهوم الإنتاجية:

تختلف الإنتاجية باختلاف القصد من المفهوم، هل يقصد بالإنتاجية كونها علاقة ممثلة بين المدخلات والمخرجات أما يقصد بها قياس مدى النجاح في إنجاز مهمة العينة أم هي مؤشر من المحتوى الاقتصادي الفعلية. ويؤثر اختلاف المفهوم تبعاً لتعدده في طريق قياس الإنتاجية وفي مدلولها من المحتوى الاقتصادي أو من جهة نظر الفكر الإداري (35).

إن مفهوم الإنتاجية غالباً ما يختلط بمفاهيم أخرى مثل الكفاءة والذي يعني النسبة من موارد المنظمة (المادية والبشرية) التي تساهم في الإنتاجية أثناء عملية التصنيع، والفاعلية وتعني استعمال موارد المنظمة بمقدار تحقيق هدف المنظمة (أي تحقيق النتائج) وفي مفاهيم يمكن تفهمها بسهولة في المنشآت ذات النشاط الاقتصادي والتجاري أكثر من المنشآت غير الربحية (36) والتي يصعب تفهمها دون الأخذ في الحسبان الآثار الاجتماعية، والاقتصادية الناتجة عن نشاط المنظمات أو الهيئات أو المصالح الحكومية بمعنى تناولها بشكل كلي وليس بشكل جزئي مع الأخذ في الاعتبار أن مفهوم الإنتاجية مفهوم مركب ومتداخل تتفاعل فيه المحددات فيما بينها، أو هي ذات طبيعة تفاعلية مما يجعله من المفاهيم التي يصعب تحديد شأنها في ذلك شأن الرضا الوظيفي.

فقد تعني (الإنتاجية القيمة الفعلية للمخرجات أو النتائج التي تتحقق خلال فترة زمنية معينة بواسطة وحدة معينة في العمل) وهذا هو المفهوم العام للإنتاجية الذي يدور جدل كبير حول تعريفاته، فالبعض يرى أن الإنتاجية (37) يمكن أن تكون القدرة على استخدام أحد عناصر الإنتاج أو كلها بحيث يتم تحقيق أفضل النتائج وتكلفة ممكنة. وقد يعزى هذا المفهوم إلى التفكير الاقتصادي فحين يرى المهتمون بقطاعات تؤدي خدمات معينة بالمجتمع لا تهدف إلى تحقيق أرباح، إن الإنتاجية عناصر إنتاج محدد بصرف النظر عن العائد المادي (38). وهذا يعني أن هنالك تباين في النظرة الإنتاجية بحسب القصد والهدف من الإنتاج ويعرف الاقتصاديون الكفاية الإنتاجية بأنها الحصول على أكبر قدر ممكن من الإنتاج، بأبسط جهد وأقصر وقت وأقل تكلفة

ممكنة⁽³⁹⁾. ويقف الإداريون وخاصة السلوكيون منهم موقف المعارض لهذا التعريف لاعتقادهم أن هذا المفهوم يتناسى الحاجات الإنسانية للفرد نم حاجات نفسية واجتماعية ومادية وهي جميعها تؤثر في إنتاجية العامل. ويمكن تعريف الكفاية الإنتاجية، بأنها تهدف إلى مراعاة الناحية الاقتصادية المرتبطة بالتكاليف وفعالية الأداء وكذلك توفير البيئة الإنسانية التي تساعد على نمو المواهب الفردية والقدرات وتتيح له إشباع حاجاته المادية والإنسانية من أجل تحقيق الفعالية والكفاية الإنتاجية في العمل. ولقد انعكست صعوبة تحديد مفهوم الإنتاجية على طرق قياس وتقديم الإنتاجية للقطاع الحكومي عن طريق الناتج الفعلي، حجم العمل، مستوى الخدمة، إلى أنها لا تخلو من صعوبات تقلل من موضوعيتها إلى درجة كبيرة، من حدا بأحد الباحثين أن يسمى «الإنتاجية» بالمفهوم المحير في الإدارة العامة⁽⁴⁰⁾. إن الإنتاجية لد موظف البنك ترتبط بالعديد من المتغيرات والمعطيات والظروف المحيط بالعاملين ويمدى إدراكهم للموقف واتجاهاتهم وميولهم. بالإضافة إلى ارتباطها بالحالة الاقتصادية للدول بشكل عام وبتشريعات المتصلة بالموظفين ويمدى توفر الكفاءات الإدارية وسائل الاتصال، بالإضافة إلى المشاكل الاجتماعية المحسوبة وضعف التعاون بين الموظفين ومحدودية التدريب وضعف نظام الحوافز في المنظمات الحكومية. كذلك يؤدي عدم استخدام الأجهزة الحديثة وتحديث المنظمة ومراجعتها ونقص الصلاحيات بشكل لا يتناسب مع المستوى الوظيفي.

2. أهمية الإنتاجية:

تمثل الإنتاجية العنصر الأساسي والأهم في نجاح الأعمال، ومما لا شك فيه أنه يمكن الحصول على الإنتاجية المالية تمامً والحصول على نتائج واحدة. ذلك نظراً للتطور التكنولوجي الهائل لخلال النصف الثاني من القرن العشرين بأوروبا وأمريكا وروسيا والصين. فزيادة الإنتاجية عدد وحدات أكبر في الساعة الواحدة، يؤدي أيضاً إلى زيادة الإنتاجية للمنظمة ورفع مهارات وكفاءة ودرجة رضا العاملين، وكلما زادت المهارة ودرجة الرضا وتوفرت الظروف الملائمة بإحداث زيادة الإنتاجية كلما أدى ذلك بدوره إلى زيادة الإنتاجية على مستوى الدولة وقطاعاتها المختلفة، وتطوراً في التنمية وموياً وقوة في الاقتصاد القومي، مما تنعكس إيجابياً على رفاهية الأمة⁽⁴¹⁾. تؤدي زيادة الإنتاجية إلى وفرت الوحدات المنتجة مما تؤدي بدورها إلى انخفاض تكلفة الإنتاج وزيادة العوائد والأرباح التي هي من أهداف المنظمة مما تجعلها تتوسع في الاستثمارات وتفتح فرص عمل جديدة للمواطنين وتترتب عليها زيادة القوة الشرائية للأفراد وإشباع حاجاتهم مما تنعكس على الرفاهية والحياة الكريمة وانتعاش الاقتصاد القومي. ويلاحظ مما سبق أن الإيجابيات تتوالى وتتكامل بفضل زيادة الإنتاجية في المجتمع ولعل عملية زيادة الإنتاجية عملية كبيرة تشبك وتتكامل فيها الأدوار بين الدولة (الحكومية) والفرد والمنظمة والمجتمع بكل قطاعاته. فالإنتاجية هي محصلة جامعة لكافة الجهود لكل القطاعات بالمجتمع سواء كانت القطاعات اقتصادية، فنية، زراعية، سياسية، اجتماعية، دينية، وغيرها وبذات القدر تأتي ثمارها رفاهية ورخاء ورضا وسعادة لكافة القطاعات وتلخص أن الإنتاجية هامة للفرد كما هي هامة للمنظمة كما هي

هامة للمجتمع وهامة للدولة والعالم أجمع⁽⁴²⁾، تبرز أهمية الإنتاجية من خلال العلاقة بينها وبين كل من التضخم، القوة السياسية، القوة الاقتصادية، التوظيف ومستوى المعيشة وذلك ما يلي⁽⁴³⁾:

1. العلاقة بين الإنتاجية والتضخم:

يوافق كثير من الاقتصاديين على نقص النمو في الإنتاجية يساهم في زيادة التضخم في أسعار بيع السلع والخدمات، الناتج من اهتمام الإدارة لتحقيق أهداف المبيعات حتى لو كان هذا يعني رفع أسعار البيع للمحافظة على هامش الربح، وهذا يعني نقل الزيادة في تكلفة المدخلات إلى المستهلك، وقد اتبعت المنظمات هذا الاتجاه بدلاً من محاولة رفع الإنتاجية، بينما أن الطريق إلى مواجهة التضخم هو زيادة الإنتاجية.

2. العلاقة بين الإنتاجية والقوة السياسية:

عندما تكون إحدى الدول قوية اقتصادياً (والقوة تأتي من قوة الإنتاجية) يكون لديها فرصة أحسن لتحقيق القوة السياسية، فتحسين الإنتاجية ليس طلب فقط لزيادة مستوى المعيشة لكنه عنصر مهم لضمان الأمن القومي للدولة، فعندما تكون الدولة ليست منتجة بما يكفي للوفاء بالمنتجات الضرورية فهذا يعني أنه لابد من أن تعتمد على الدول الأجنبية، وكلما زادت الاعتمادية تقلل السياسة.

3. العلاقة بين الإنتاجية والقوة الاقتصادية:

بالإضافة إلى عوامل أخرى فإن قوة الاقتصاد القومي، تعتمد على مستوى ومعدل النمو في إنتاجية العاملين، فمثلاً نجد أن ميزان التبادل التجاري الياباني يحقق فائق بينما الميزان التجاري الأمريكي يحقق عجز، وقد أظهرت كثير من الدراسات أن انخفاض أسعار الواردات من قبل اليابان يرجع إلى زيادة الإنتاجية فيها والالتزام بالجودة وزيادة الثقة والاعتماد على منتجاتهم وإلى ارتفاع نم إنتاجية العاملين بالإضافة إلى غيرها من العوامل.

4. العلاقة بين الإنتاجية والتوظيف ومستوى المعيشة:

لقد أظهرت الدراسات الاقتصادية أن الدول التي تتمتع بمعدل نمو مرتفع في إنتاجية العاملين تتمتع بمستوى معيشي مرتفع، فعندما كانت الولايات المتحدة الأمريكية تتمتع بأعلى معدلات إنتاجية للعاملين، كان مستوى المعيشة بها مرتفع وتكلفة المعيشة منخفضة، ومنذ أن بدأ معدل نمو الإنتاجية في الانخفاض أصبحت هنالك صعوبة أكثر في التمتع بوسائل الرفاهية كما كان الوضع من قبل. وقد اهتمت كثير من نقابات العمال في فهم أهمية زيادة معدلات الإنتاجية لرفع معدلات التوظيف أي أن تحسين الإنتاجية ومستويات المعيشة المرتفعة بينهما علاقة طردية، فتحسين الإنتاجية يؤدي إلى رفاهية المجتمع عن طريق تحسين مستوى المعيشة وتخفيض البطالة والفقر والمجاعة⁽⁴⁴⁾. وثبت أن الهدف من زيادة الإنتاجية ليس تحقيق الربح لصاحب رأس المال وحده بل تحقيق الرفاهية الاجتماعية لكل المجتمع، ولتحقيق الرفاهية لابد من زيادة الكفاءة الإنتاجية ولا بد من تقليل تكلفة السلع والإنتاج لتخفيض الأسعار وتصبح السلع والخدمات في متناول الجميع فيؤدي ذلك إلى ازدياد الطلب عليها وبالتالي الإنتاج ومن ثم تزداد أرباح المؤسسات وزيادة الأرباح نتيجة لزيادة الإنتاجية تؤدي إلى منفعة كل الأطراف.

الجانب التطبيقي:

تحليل بيانات الفرضية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والقدرة على العمل في بنك فيصل الإسلامي السوداني.

جدول (1) اختبار دلالة الفروق الإحصائية لعبارات الفرضية الأولى

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة	التفسير
طريقة التوظيف القانونية تشجع الموظف على تحسين أدائه	4.44	0.876	38.92	0.010	موافق بشدة
يوفر البنك فرص للترقية يشجع الفرد على تحسين أدائه	3.85	0.979	30.18	0.000	موافق
رضا الفرد عن مركزه الوظيفي يساعد على القدرة على العمل	3.59	0.968	25.83	0.000	موافق
مدح الرئيس للمرؤوس يدفعه لتحسين أدائه	3.97	0.999	17.62	0.000	موافق
التفاهم بين الزملاء في العمل يحفز على رفع الإنتاجية	3.64	0.336	20.95	0.000	موافق
استثمار الإدارة للأفكار والمبادرات تشجع على تحسين المردودية لدى العاملين	3.69	1.174	25.69	0.000	موافق بشدة
استفادة العاملين من دورات تكوينية تساعد على تطوير مهارتهما المهنية	4.47	1.219	18.26	0.000	موافق بشدة
ساعات العمل ومواعيد الدوام مناسبة	3.75	0.754	17.54	0.000	موافق
الفرصة متاحة لي للتدريب الذي يؤهلني للترقية	3.66	1.616	15.88	0.000	موافق
هناك وضوح في التعليمات التي تصدر عن الإدارة	3.76	1.345	11.29	0.000	موافق
إجمالي العبارات	3.90	0.912	29.57	0.010	موافق

المصدر: إعداد الباحثان بالاعتماد على بيانات الاستبانة 2021م

قيمة t الجدولية عند مستوى معنوية 0.05 ودرجة حرية 58 تساوي 1.98

من خلال الجدول (1) يلاحظ الباحث أن ترتيب عبارات الفرضية الأولى باستخدام الوسط

الحسابي المرجح واختبار t للعينة الواحدة لاختبار الفروق بين إجابات المستجوبين كان كالآتي:

جاءت العبارة: طريقة التوظيف القانونية تسجع الموظف على تحسين أدائه بوسط حسابي

4.44 وانحراف معياري 0.876 وقيمة t المحسوبة تساوي (38.92) ومستوى دلالة (0.010) وهو أقل من (0.05) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين. جاءت العبارة: يوفر البنك فرص للترقية يشجع الفرد على تحسين أدائه بوسط حسابي (3.85) وانحراف معياري (0.979) وقيمة t المحسوبة تساوي (30.18) ومستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين. جاءت العبارة: مدح الرئيس للمرؤوس يدفعه لتحسين أدائه بوسط حسابي (3.92) وانحراف معياري (0.999) وقيمة t المحسوبة تساوي (17.62) ومستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين. جاءت العبارة: التفاهم الزملاء في العمل يحفز على رفع الإنتاجية بوسط حسابي (3.64) وانحراف معياري (0.336) وقيمة t المحسوبة تساوي (20.95) ومستوى دلالة (0.040) وهو أقل من (0.05) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين. جاءت العبارة: استثمار الإدارة للأفكار والمبادرات تشجع على تحسين المردودية لدى العاملين بوسط حسابي (4.69) وانحراف معياري (1.174) وقيمة t المحسوبة تساوي (25.69) ومستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين. هناك وضوح في التعليمات التي تصدر عن الإدارة بوسط حسابي 3.76 وانحراف معياري 1.345 وقيمة t المحسوبة تساوي (11.29) ومستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين. لقد أظهرت النتائج وجود علاقة إحصائية ذات تأثير بين الرضا الوظيفي والقدرة على العمل في بنك فيصل الإسلامي السوداني وهذا يعني قبول الفرضية الأولى.

إختبار دلالة الفروق الإحصائية لعبارات الفرضية الثانية (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والرغبة في العمل في بنك فيصل الإسلامي السوداني).

جدول (2) اختبار دلالة الفروق الإحصائية لعبارات الفرضية الثانية

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة	التفسير
المراقبة الشديدة من قبل الرئيس تسبب تعثر العمل المعهود	4.48	0.749	48.123	0.000	موافق بشدة
رضا العامل عن الأداء ونظام العمل يحفزه على زيادة إنتاجيته	4.14	0.845	14.181	0.040	موافق
توفير خدمات اجتماعية يحفز العامل على زيادة الإنتاج	4.84	1.237	20.861	0.000	موافق بشدة

التفسير	مستوى الدلالة	قيمة t المحسوبة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبرة
موافق	0.010	17.693	1.148	4.18	عدم المفاضلة بين الزملاء في العمل يشجع على تحسين المردودية
موافق بشدة	0.002	14.124	1.119	4.58	مناقشة الرئيس للعامل في أي تغيير يطرأ على مستوى العمل يحفز على تحسين الأداء
موافق	0.000	17.932	1.174	4.16	طريقة تقويم الأداء تتصف بالعدالة والانصاف
موافق	0.000	16.811	1.219	4.08	فيما عدا الراتب يوجد في عملي حوافز متنوعة مناسبة
موافق	0.000	15.755	0.754	3.53	الترقية في العمل ترتبط بالكفاءة والاتقان
موافق بشدة	0.000	25.556	1.616	4.29	استخدام النظم المتطورة والحاسب الآلي يؤثر إيجابياً على أدائي
موافق	0.000	17.932	1.345	3.72	ألمس حرصاً مناسباً على تقديم خدمات ذات جودة لأداء العمل بفاعلية
موافق بشدة	0.005	20.897	1.110	4.40	إجمالي العبارات

المصدر: إعداد الباحثان بالاعتماد على بيانات الاستبانة 2021م

من خلال الجدول (2) لاحظ الباحث أن ترتيب عبارات الفرضية الثانية باستخدام الوسط الحسابي المرجح واختبار t للعينات الواحدة لاختبار الفروق بين إجابات المستجوبين كان كالآتي: جاءت العبارة: المراقبة الشديدة من قبل الرئيس تسبب تعثر العمل المعهود بوسط حسابي 4.48 وانحراف معياري 0.749 وقيمة t المحسوبة تساوي (48.123) ومستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين. جاءت العبارة: رض العامل عن الأداء ونظاما العمل يحفزه على زيادة إنتاجيته بوسط حسابي 4.14 وانحراف معياري 0.845 وقيمة t المحسوبة تساوي (14.181) ومستوى دلالة (0.040) وهو أقل من (0.05) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين. جاءت العبارة: توفير خدمات اجتماعية يحفز العامل على زيادة الإنتاج بوسط حسابي 4.84 وانحراف معياري 1.237 وقيمة t المحسوبة تساوي (20.861) ومستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة تساوي (20.861)

ومستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين. جاءت العبارة: عدم المفاضلة بين الزملاء في العمل يشجع على تحسين المردودية بوسط حسابي (4.18) وإنحراف معياري (1.148) وقيمة t المحسوبة تساوي (17.693) ومستوى دلالة (0.010) وهو أقل من (0.05) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين. جاءت العبارة: مناقشة الرئيس للعامل في أي تغيير يطرأ على مستوى العمل يحفز على تحسين الأداء بوسط حسابي (4.58) وإنحراف معياري (1.119) وقيمة t المحسوبة تساوي (14.124) ومستوى دلالة (0.002) وهو أقل من (0.05) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين. جاءت العبارة: طريقة تقويم الأداء تتصف بالعدالة والإنصاف بوسط حسابي (4.16) وإنحراف معياري 1.174 وقيمة t المحسوبة تساوي (17.932) ومستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين. جاءت العبارة: فيما عدا الراتب يوجد في عملي حوافز متنوعة مناسبة بوسط حسابي (4.08) وإنحراف معياري (1.219) وقيمة t المحسوبة تساوي (16.811) ومستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين. جاءت العبارة: الترقية في العمل ترتبط بالكفاءة والالتقان بوسط حسابي (3.53) وإنحراف معياري (0.754) وقيمة t المحسوبة تساوي (15.755) ومستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين. جاءت العبارة: استخدام النظم المتطورة والحاسب الآلي يؤثر إيجاباً على أدائي بوسط حسابي (4.29) وإنحراف معياري (1.616) وقيمة t المحسوبة تساوي (23.556) ومستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين. جاءت العبارة: ألمس حرصاً مناسباً على تقديم خدمات ذات جودة لأداء العمل بفاعلية بوسط حسابي (3.72) وإنحراف معياري (1.345) وقيمة t المحسوبة تساوي (17.932) ومستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين. لقد أظهرت النتائج وجود علاقة إحصائية ذات تأثير بين الرضا الوظيفي والرغبة في العمل في بنك فيصل الإسلامي السوداني وهذا يعني قبول الفرضية الثانية.

إختبار دلالة الفروق الإحصائية لعبارات الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وبيئة العمل في بنك فيصل الإسلامي السوداني.

جدول (3) اختبار دلالة الفروق الإحصائية لعبارات الفرضية الثالثة

التفسير	مستوى الدلالة	قيمة t المحسوبة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبرة
موافق	0.000	21.62	0.929	3.80	توزيع الاختصاصات والمهام بطريقة عادلة له أثر إيجابي على مستوى الإنتاج
موافق	0.000	39.86	0.954	3.81	تحقيق المصرف لإنتاجية عالية تشعر الموظفين بالسعادة
موافق	0.000	28.86	0.919	3.74	اهتمام الإدارة بانشغالات العاملين المهنية يدفعهم إلى تجويد سلوكهم الإنتاجي
موافق	0.000	26.09	0.921	3.87	ملاءمة ظروف الحرارة، التهوية الإضاءة يؤثر إيجاباً على أداء العاملين
موافق	0.000	25.51	0.927	3.75	زيادة الأجر ترفع من معدل الإنتاجية المعتاد
موافق بشدة	0.000	42.98	0.771	4.36	تلتزم الإدارة بالتأمين الصحي للعاملين
موافق بشدة	0.000	54.44	0.761	4.37	أشعر بحرص الإدارة على سماع مقترحات الموظفين
موافق	0.000	42.22	0.927	3.92	يعتبر راتبه مناسباً مقارنة مع زملائي في المهنة
موافق بشدة	0.000	44.91	0.944	4.24	هناك تنسيق بين مختلف الأقسام في العمل
موافق بشدة	0.000	32.98	0.823	4.36	يوجد عدل في توزيع واجبات العمل بين الموظفين
موافق	0.000	35.95	0.888	4.02	إجمالي العبارات

المصدر: إعداد الباحثان بالاعتماد على بيانات الاستبانة 2021م

من خلال الجدول (3) عبارات الفرضية الثالثة باستخدام الوسط الحسابي المرجح واختبار t للعينة الواحدة لاختبار الفروق بين إجابات المستجوبين كان كالآتي: جاءت العبارة: توزيع الاختصاصات والمهام بطريقة عادلة له أثر إيجابي على مستوى الإنتاج بوسط حسابي (3.80) وانحراف معياري (0.929) وقيمة t المحسوبة تساوي (21.62) ومستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة

لصالح الموافقين. جاءت العبارة: تحقيق المصرف لإنتاجية عالية تشعر الموظفين بالسعادة بوسط حسابي (3.81) وانحراف معياري (0.954) وقيمة t المحسوبة تساوي (39.86) ومستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين. جاءت العبارة: اهتمام الإدارة بانشغالات العاملين المهنية يدفعهم إلى تجويد سلوكهم الإنتاجي بوسط حسابي (3.74) وانحراف معياري (0.919) وقيمة t المحسوبة تساوي (28.86) ومستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين. جاءت العبارة: ملاءمة ظروف الحرارة، التهوية الإضاءة يؤثر إيجاباً على أداء العاملين بوسط حسابي (3.87) وانحراف معياري (0.921) وقيمة t المحسوبة تساوي (26.09) ومستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين. جاءت العبارة: زيادة الأجر ترفع من معدل الإنتاجية المعتاد بوسط حسابي (3.75) وانحراف معياري (0.927) وقيمة t المحسوبة تساوي (25.51) ومستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين. جاءت العبارة: زيادة الأجر ترفع من معدل الإنتاجية المعتاد بوسط حسابي (3.75) وانحراف معياري (0.927) وقيمة t المحسوبة تساوي (25.51) ومستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين. جاءت العبارة: تلتزم الإدارة بالتأمين الصحي للعاملين بوسط حسابي 4.36 وانحراف معياري (0.77) وقيمة t المحسوبة تساوي (42.98) ومستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين. جاءت العبارة: أشعر بحرص الإدارة على سماع مقترحات الموظفين.

اختبار دلالة الفروق الإحصائية لعبارات الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وبيئة العمل في بنك فيصل الإسلامي السوداني.
جدول (3) اختبار دلالة الفروق الإحصائية لعبارات الفرضية الثالثة

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة	التفسير
توزيع الاختصاصات والمهام بطريقة عادلة له أثر إيجابي على مستوى الإنتاج	3.80	0.929	21.62	0.000	موافق
تحقيق المصرف لإنتاجية عالية تشعر الموظفين بالسعادة	3.81	0.954	39.86	0.000	موافق
اهتمام الإدارة بانشغالات العاملين المهنية يدفعهم إلى تجويد سلوكهم الإنتاجي	3.74	0.919	28.86	0.000	موافق

التفسير	مستوى الدلالة	قيمة t المحسوبة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبارة
موافق	0.000	263.09	0.921	3.87	ملاءمة ظروف الحرارة، التهوية الإضاءة يؤثر إيجاباً على أداء العاملين
موافق	0.000	25.51	0.927	3.75	زيادة الأجر ترفع من معدل الإنتاجية المعتاد
موافق بشدة	0.000	42.98	0.771	4.36	تلتزم الإدارة بالتأمين الصحي للعاملين
موافق بشدة	0.000	54.44	0.761	4.37	أشعر بحرص الإدارة على سماع مقترحات الموظفين
موافق	0.000	42.22	0.927	3.92	يعتبر راتبه مناسباً مقارنة مع زملائه في المهنة
موافق بشدة	0.000	44.91	0.3744	4.24	هناك تنسيق بين مختلف الأقسام في العمل
موافق بشدة	0.000	32.98	0.823	4.36	يوجد عدل في توزيع واجبات العمل بين الموظفين
موافق	0.000	35.95	0.888	4.02	إجمالي العبارات

المصدر: إعداد الباحثان بالاعتماد على بيانات الاستبانة 2021م

من خلال الجدول (3) عبارات الفرضية الثالثة باستخدام الوسط الحسابي المرجح واختبار t للعينات الواحدة لاختبار الفروق بين إجابات المستجوبين كان كالآتي: جاءت العبارة: توزيع الاختصاصات والمهام بطريقة عادلة له أثر إيجابي على مستوى الإنتاج بوسط حسابي (3.80) وانحراف معياري (0.929) وقيمة t المحسوبة تساوي (21.62) ومستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين. جاءت العبارة: تحقيق المصرف لإنتاجية عالية تشعر الموظفين بالسعادة بوسط حسابي (3.81) وانحراف معياري (0.954) وقيمة t المحسوبة تساوي (39.86) ومستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين. جاءت العبارة: اهتمام الإدارة بانشغالات العاملين المهنية يدفعهم إلى تجويد سلوكهم الإنتاجي بوسط حسابي (3.74) وانحراف معياري (0.919) وقيمة t المحسوبة تساوي (28.86) ومستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين. جاءت العبارة: ملاءمة ظروف الحرارة، التهوية الإضاءة يؤثر إيجاباً على أداء العاملين بوسط حسابي (3.87) وانحراف معياري (0.921)

وقيمة t المحسوبة تساوي (26.09) ومستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين. جاءت العبارة: زيادة الأجر ترفع من معدل الإنتاجية المعتاد بوسط حسابي (3.75) وانحراف معياري (0.927) وقيمة t المحسوبة تساوي (25.51) ومستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين. جاءت العبارة: تلتزم الإدارة بالتأمين الصحي للعاملين بوسط حسابي (4.36) وانحراف معياري (0.771) وقيمة t المحسوبة تساوي (42.98) ومستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين. جاءت العبارة: أشعر بحرص الإدارة على سماع مقترحات الموظفين بوسط حسابي (4.37) وانحراف معياري (0.761) وقيمة t المحسوبة تساوي (54.44) ومستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين. جاءت العبارة: يعتبر راتبي مناسباً مقارنة مع زملائي في المهنة بوسط حسابي (3.92) وانحراف معياري (0.927) وقيمة t المحسوبة تساوي (42.22) ومستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين. جاءت العبارة: هناك تنسيق بين مختلف الأقسام في العمل بوسط حسابي (4.24) وانحراف معياري (0.944) وقيمة t المحسوبة تساوي (44.91) ومستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين. جاءت العبارة: يوجد عدل في توزيع واجبات العمل بين الموظفين بوسط حسابي (4.36) وانحراف معياري (0.823) وقيمة t المحسوبة تساوي (32.98) ومستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين لقد أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وبيئة العمل في بنك فيصل الإسلامي السوداني وهذا يعني قبول الفرضية الثالثة.

اختبار فرضيات الدراسة:

سيقوم الباحث في هذا الجانب باختبار فرضيات الدراسة وذلك كما يلي:

اختبار الفرضية الأولى:

الفرضية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والقدرة على العمل في بنك فيصل الإسلامي السوداني.

لاختبار هذه الفرضية تم إجراء اختبار الانحدار الخطي البسيط كما يوضح الجدول التالي:

جدول رقم (4) تحليل الانحدار الخطي البسيط لمحور الفرضية الأولى

مستوى الدلالة	قيمة F المحسوبة	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	المصادر	المتغير المستقل	الفرضية
0.000	106.45	34.295	1	34.295	الانحدار	الرضا الوظيفي	الأولى
		0.319	98	31.263			
			99	65.558	المجموع		

المصدر: إعداد الباحثان بالاعتماد على بيانات الاستبانة 2021م

يوضح الجدول (4) أن معامل الارتباط ($R=0.824$) وهو مرتفع جداً مما يدل على وجود علاقة خطية بين المتغير المستقل الرضا الوظيفي، والمتغير التابع (القدرة على العمل)، كما بلغت قيمة معامل التحديد (القوة التفسيرية لهذه العلاقة) (0.615) أي أن المتغير المستقل الرضا الوظيفي يؤثر على المتغير التابع (القدرة على العمل) بنسبة (61.5%)، كما أن قيمة ($F=106.45$)، وهي تمثل دالة إحصائية عند مستوى دلالة (1.98)، مما يدل على تأثير الرضا الوظيفي على القدرة على العمل وبناء عليه نقبل الفرض الذي ينص على: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والقدرة على العمل.

اختبار الفرضية الثانية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والرغبة في العمل في بنك فيصل الإسلامي السوداني.

لاختبار هذه الفرضية تم إجراء اختبار الانحدار الخطي البسيط كما يوضح الجدول التالي:
جدول رقم (5) تحليل الانحدار الخطي البسيط لمحور الفرضية الثانية

مستوى الدلالة	قيمة F المحسوبة	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	المصادر	المتغير المستقل	الفرضية
0.000	198.45	45.405	1	45.405	الانحدار	الرضا الوظيفي	الثانية
		0.216	98	21.153			
			99	66.558	المجموع		

معامل الارتباط ($R=0.725$)

معامل التحديد (0.654)

المصدر: إعداد الباحثان بالاعتماد على بيانات الاستبانة 2021م

يوضح الجدول (5) أن معامل الارتباط ($R=0.725$) وهو مرتفع جداً مما يدل على وجود علاقة خطية بين المتغيرين المستقل الرضا الوظيفي، والمتغير التابع (الرغبة في العمل)، كما بلغت قيمة (معامل التحديد) (0.654)، أي أن المتغير المستقل الرضا الوظيفي يؤثر على المتغير التابع

(الرغبة في العمل بنسبة 65.4%، كما أن قيمة $F=198.45$)، وهي تمثل دالة إحصائية عند مستوى دلالة () ودرجات حرية (1.98)، مما يدل على تأثير الرضا الوظيفي على الرغبة في العمل وبناء عليه نقبل الفرض الذي ينص على: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والرغبة في العمل.

اختبار الفرضية الثالثة:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وبيئة العمل في بنك فيصل الإسلامي السوداني.

لاختبار هذه الفرضية تم إجراء اختبار الانحدار الخطي البسيط كما يوضح الجدول التالي:

جدول (6)

تحليل الانحدار الخطي البسيط لمحور الفرضية الثالثة

مستوى الدلالة	قيمة F المحسوبة	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	المصادر	المتغير المستقل	الفرضية
0.000	178.97	42.721	1	42.721	الانحدار	الرضا الوظيفي	الثالثة
		0.239	98	23.393			
			99	66.114	المجموع		

معامل الارتباط $(R) = (0.704)$

معامل التحديد $() = (0.648)$

المصدر: إعداد الباحثان بالاعتماد على بيانات الاستبانة 2021م

يوضح الجدول (6) أن معامل الارتباط $(R=0.704)$ وهو مرتفع جداً مما يدل على وجود علاقة خطية بين المتغير المستقل الرضا الوظيفي، والمتغير التابع (بيئة العمل)، كما بلغت قيمة (معامل التحديد) (0.646) أي أن المتغير المستقل توفير البنية التحتية للتسويق الإلكتروني يؤثر على المتغير التابع (المبيعات) بنسبة 64.8%، كما أن قيمة $F=188.46$)، وهي تمثل دالة إحصائية عند مستوى دلالة () ودرجات حرية (1.98)، مما يدل على تأثير الرضا الوظيفي على بيئة العمل وبناء عليه نقبل الفرض الذي ينص على: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وبيئة العمل.

الخاتمة :

حاول البحث قدر الامكان الالتزام بخطوات البحث العلمي و السير وفق القواعد و الخطوات البحثية حتى تكون نتائج البحث معبرة عن الواقع ، بعد جرد أدبيات البحث و الاطلاع الواسع لما توفر من دراسات سابقة عن متغيرات البحث تم تحديد اشكالية البحث و صياغة الفرضيات التي تم تطبيقها ميدانيا ، باستخدام مجموعة من التقنيات لجمع البيانات التي

تتلاءم مع المنهج الوصفي الذي يعتبر أنسب المناهج لرصد هذه الظاهرة و بعد جمع البيانات تم ترجمتها الى نسب مئوية بغرض تحليلها و تفسيرها للخروج بنتائج قادرة على الاجابة على تساؤلات الاشكالية، الذي يبحث في طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي و الانتاجية، للعاملين في بنك فيصل الاسلامي السوداني، حيث بينت الشواهد الكمية و الكيفية أن البنك يوفر فرص للترقية مما يشجع الفرد على تحسين أدائه ، و أن توزيع الاختصاصات و المهام بطريقة عادلة له أثر ايجابي على مستوى الانتاج ، و أن عدم المفاضلة بين الزملاء في العمل يساعد على تحسين انتاجية الفرد .

النتائج :

1. طريقة التوظيف القانونية تشجع الموظف على تحسين أدائه.
2. يوفر البنك فرص للترقية يشجع الفرد على تحسين أدائه.
3. رضا العامل عن الأداء ونظام العمل وتوفير خدمات اجتماعية يحفزه على زيادة إنتاجيته.
4. عدم المفاضلة بين الزملاء في العمل يشجع على تحسين المردودية.
5. توزيع الاختصاصات والمهام بطريقة عادلة له أثر إيجابي على مستوى الإنتاج.
6. ملاءمة ظروف الحرارة، التهوية الإضاءة يؤثر إيجاباً على العاملين.

التوصيات:

1. العمل على تنسيق العمل بين مختلف الأقسام والموظفين.
2. التركيز على الكفاءة والالتقان عند القيام بالترقية.
3. مواكبة النظم المتطور والحاسب الآلي لتطوير الأداء.
4. الحرص على تقديم خدمات ذات جودة ومتنوعة من قبل البنك.
5. تحقيق العدالة في توزيع واجبات العمل بين الموظفين.
6. تحقيق الرضا الوظيفي لمساعدة العاملين على العمل بكفاءة.

الهوامش:

- (1) ناصف عبد الخالق، الرضا الوظيفي وأثره على إنتاجية الموظف، رسالة ماجستير غير منشورة، 2007م.
- (2) مهند أحمد عثمان يوسف، الرضا الوظيفي على أداء العاملين بمؤسسات التعليم العالي، رسالة ماجستير غير منشورة، 2004م.
- (3) إيناس فؤاد نواوي، الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات، جامعة أم القرى كلية التربية، 1428-1429هـ.
- (4) عبد الله كاظم حسن وسناء جواد كاظم، أثر الرضا الوظيفي في الإبداع التقني، دراسة استطلاعية لآراء عينة من موظفي معمل نسيج الديوانية، القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد (8) العدد (3)، 2003.
- (5) شاهر محمد أحمد حامد، الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية الضفة الغربية، رسالة ماجستير، 2009م.
- (6) محمود محمد المصلح الخوجا، الرضا الوظيفي في البنوك الأردنية العامة والخاصة، رسالة ماجستير، 2011م.
- (7) بوقال نسيم، أثر بيئة العمل الداخلية على الرضا الوظيفي للعاملين، جامعة منتوري- كلية الاقتصاد وعلوم التسيير، 2011-2012م.
- (8) الطاهر أحمد محمد، الرضا الوظيفي بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية السودانية: دراسة ميدانية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، مجلة العلوم والتقانة، مجلد (12) (2)، 2011.
- (9) أكثم ماجد العواجين، أثر جودة الخدمات الداخلية في الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسة تنمية أموال الأيتام في الأردن جامعة الشرق الأوسط، رسالة ماجستير غير منشورة، 2013، ص: 13-147.
- (10) خولة عبد الحميد محد الطالباني، دور عوامل الرضا الوظيفي في المحافظة على رأس المال الفكري، دراسة تحليلية في المعهد التقني، بابل، مجلة جامعة بابل/ العلوم الإنسانية/ المجلد 21/ العدد3: 2013م.
- (11) حسن آدم محمد جميل، أثر صيانة الموارد البشرية في تحقيق الرضا الوظيفي، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة الإمام المهدي، 2014م.

- (12) التمكين الإداري وعلاقته بالرضا الوظيفي، ملكة هجو محمد، جامعة القضاة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية دراسة غير منشورة، 2016-1438هـ.
- (13) ندى عوض عبد الله، تمكين العاملين وأثره على الرضا الوظيفي جامعة القضاة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، دراسة غير منشورة، 2018م-1439هـ.
- (14) Compbell, J.C, and Scarapell, V., Job Satisfacaction, Price, Journal of Personal PY-schology V. 101, No:4 1983, p:36.
- (15) Herbert, G. , Personal Human Resource Management, New York: Macmillab, Publishing Co. 1990, P:146.
- (16) Nestern, B.Stregic Planning in school An Oxymoron. School Leadership, Management, V. 18, NO.4, 1994.
- (17) جواد الشيخ خليل، وعزيزة عبد الله شيرير، الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية لدى العاملين، مجلة الجامعة الإسلامية سلسلة الدراسات الإنسانية، المجلد لاسادس عشر، العدد الأول، 2008، ص687.
- (18) Smith, P, Kendall., and Tullin, C., The measurement of Satisfaction in work and Retirement, Chicago: Rand Mchally, 1969, P:69.
- (19) Keith Davis,. And John Nestrom, "Human Behavior at work: Organization Behavior" , 7thedMc grow- Hill book company, New York, 1985, P: 137.
- (20) إبراهيم أحمد، الجوانب السلوكية في الإدارة المدرسية، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، 1998، ص81.
- (21) نادية محمود شريف، دراسة مقارنة لنمط المناخ المؤسسي وعلاقته برضا المعلم عن مهنته في مدارس المقررات والمدارس التقليدية، مجلة العلوم الاجتماعية، الكويت، 1985، ص: 74.
- (22) حامد بدر، الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس العاملين بكلية التجارة والاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة الكويت دراسة علمية تطبيقية، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد الثالث، 1983، ص: 63.
- (23) خالد العمر، مستوى الرضا الوظيفي لمديري المدارس في الأردن وعلاقته ببعض خصائصهم الشخصية والوظيفية، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، 1992، ص: 11.

- (24) ناصر محمد العديلي، إدارة السلوك التنظيمي، (دار الشروق، السعودية، الرياض)، (2000)، ص: 89.
- (25) عويد المشعان، دراسة في الفروق بين الجنسين في الرضا المهني، دار القلم للنشر والتوزيع، الكويت، 1993م، ص: 12.
- (26) بدر البدراي، قيم الثقافة التنظيمية السائدة في المدارس الثانوية للبنين في المدينة المنورة وعلاقتها بالرضا الوظيفي للمعلمين من وجهة نظرهم، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، 2007، ص: 35-36.
- (27) سعاد السلوم، عوامل ضغوط العمل التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي للمشرفات الإداريات، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الإدارة التربوية، كلية التربية، جامعة الملك سعود، الرياض، 2003، ص: 32.
- (28) عبد الصمد الأغبري، مصدر سبق ذكره، ص: 170.
- (29) سهيلة محمد عباس، علي حسين علي، إدارة الموارد البشرية، (عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، ط1)، ص 177-180.
- (30) المرجع السابق، ص 178-180.
- (31) سهيلة محمد عباس، علي حسين علي، المرجع السابق، ص 181.
- (32) ابن منظور، المجلد 14، 1956، ص 323.
- (33) سورة الغاشية، الآيات (8-10).
- (34) صحيح مسلم، الإمام أبي الحسن بن مسلم بن الحجاج القشيريالنيسوري، للحافظ زكي الدين، المكتب الإسلامي، ط7، 1987م، ص 479.
- (35) سعيد يس عامر، خالد يوسف الخلف، المرجع السابق، ص 24.
- (36) ناصف عبد الخالق، مرجع سابق، ص 91.
- (37) عبد الستار محمد العلي، الصيغ والأساليب لربط الأجر بالإنتاجية ونظام الحوافز، سلسلة دراسات اقتصادية، جامعة الموصل، 1985م، ص 15.
- (38) بدر محمود البديوي، وحنان حمزة، ندوة الإنتاجية والقطاع الحكومي، العوامل المؤثرة في الإنتاجية بالقطاع القومي، معهد الإدارة العامة، إدارة البرامج العليا، 1987م، ص 17.
- (39) عبد الرحمن الشقاوي وناصر المهوس، أثر التدريب الإداري في زيادة الإنتاجية، المملكة العربية السعودية: معهد الإدارة العامة، البرامج العليا، 1980م، ص 276.

- (40) عبد الرحمن الشقاوي وناصر المهوس، المرجع السابق، ص218.
- (41) عبد الرحمن الشقاوي وناصر المهوس، مرجع سابق، ص217.
- (42) عبد الرحمن الشقاوي وناصر المهوس، المرجع السابق، ص56.
- (43) آدم أحمد موسى حامد، أثر الرضا الوظيفي في الإنتاجية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة الإمام المهدي، 2012، ص ص88-89.
- (44) سونيا محمد البكري، إدارة الجودة الكلية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2002، ص256.

مساهمة التمويل الإسلامي الأصغر في التخفيف من الفقر في اليمن (تعز أنموذجاً) من الفترة 2018 حتى 2022م

جامعة أنقرة للعلوم الاجتماعية - تركيا

أ. د عدنان عبد الله محمد عويضة

جامعة صباح الدين زعيم - تركيا

أ. عدنان محمد علي محمد

المستخلص:

تحتل مشاريع التمويل الأصغر أهمية خاصة في اقتصاد الدول المتقدمة والمتطوره، لما لها من أهمية في تطوير الاقتصاد، إلا أن الظروف الاقتصادية التي تمر بها الدول بسبب الحروب والصراع ينعكس سلباً على أداء عمل المشاريع التنموية، واليمن واحدة من تلك الدول، إذ تعد مدينة تعز أحد الروافد المهمة لاقتصاد اليمن، ولها دور كبير في التأثير على الاقتصاد اليمني، لذلك كان من الضروري الاهتمام بدراسة المشاريع الصغيرة في هذه المدينة. تهدف هذه الدراسة لمعرفة مساهمة المشاريع الصغيرة في التخفيف من الفقر وأثرها على الاستدامة الاجتماعية، خصوصاً محافظة تعز بيئة الدراسة، حيث اعتمدت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي للبحث، مع بيان أهميتها وذكر أهدافها، ثم العمل على صياغة الفرضيات، والتحقق من صحة هذه الفرضيات. تكونت عينة الدراسة من 110 حالة، وخلصت لعدد من النتائج، أهمها أن هذه المشاريع لها دور فعال في تنمية الاقتصاد اليمني، وبناء على ذلك قدم الباحث عن من المقترحات والتي من شأنها أن تساهم في قليلاً مع المهتمين في تطوير مشاريع التمويل الأصغر وفتح المجال لإنشاء مشاريع جديدة. الكلمات المفتاحية: المشاريع الصغيرة، التمويل الإسلامي الأصغر، الفقر. الاستدامة الاجتماعية

Contribution of Islamic Microfinance Projects to Poverty Alleviation: Taiz –Yemen Case Study (2018- 2022AD)

Adnan Oweida

Adnan Mohammed Ali Mohammed

Abstract:

Microfinance projects occupy a special place in the economies of most countries, in all their different degrees of development and civilized progress because of their great importance in the development and growth of the economy. Considering the economic conditions Yemen is going through, and Taiz city the city of Taiz is an important economic city and has a significant role in influencing the Yemeni economy. Therefore, it was necessary to pay attention to studying small projects in this city and seek their development and encourage the initiative to establish them. The study aims to reveal the extent to which these projects contribute to poverty alleviation and the extent of their contribution to social sustainability, especially in Taiz Governorate. This study has adopted the research methodology that is based on formulating the problem, stating its importance, stating its objectives, then working on formulating hypotheses, and verifying the validity of these hypotheses. The analytical descriptive approach was followed. The data was obtained from primary sources; the study sample consisted of 110 cases. The study concluded a few positive results towards microfinance, the most important of which is revealing the importance of these projects and their effective role in developing Yemen's economy and presenting proposals that would benefit the development of microfinance projects and open the way for establishing new projects.

Keywords: small projects, Islamic microfinance, poverty, social sustainability

مقدمة:

يمثل القضاء على الفقر مشكلة كبيرة في العالم، لذا تحاول الدول للتخلص منه وتخفيف آثاره، و اليمن واحدة من هذه البلدان، حيث تعتبر اليمن واحدة من أفقر دول العالم وخاصةً في منطقة الشرق الأوسط والتي تعاني العديد من مشكلات التنمية، لعدة أسباب أهمها: عدم الاستقرار السياسي والذي انعكس على الأداء الاقتصادي، والاشتباكات المسلحة التي تحدث في أجزاء مختلفة من البلاد وأخيراً ارتفاع معدل الفقر والبطالة والتي أحدثت العديد من الأزمات في اليمن أثرت بشكل مباشر على أغلب سكان البلاد.

تلعب مشاريع التمويل الأصغر دوراً مهماً في تحقيق التنمية الاقتصادية في بلدان العالم وخاصة الدول النامية، لذا أدركت حكومات العالم الحاجة إلى توفير الخدمات المالية لهؤلاء الفقراء من أجل تقليل الفجوة بين الفقراء والأغنياء، وأصبح التمويل الأصغر للمشاريع الصغيرة آلية مهمة لتوفير الخدمات المالية للنساء والرجال ذوي الدخل المنخفض في كل من المناطق الريفية والحضرية، ويعد موضوع التمويل الأصغر من المواضيع التي تحظى باهتمام كبير من قبل الدول النامية ويعود هذا إلى الدور الذي تلعبه مشاريع التمويل الأصغر في مجال مواجهة البطالة والفقير، وفي اليمن تأثرت قطاعات المشاريع الصغيرة والتمويل الأصغر مثله مثل كل القطاعات الأخرى بسبب الحرب الدائرة والتي لازالت مستمرة وتضررت قطاعات المشاريع الصغيرة والتي كانت المتلجئ الأخير للفقراء ومحدودي الدخل.

تتعدد في اليمن الجهات الداعمة للمشاريع الصغيرة وتقدم التمويل الأصغر فهناك تمويل من البنوك الإسلامية للمشاريع الصغيرة والأصغر مثل بنك التضامن الإسلامي و بنك الأمل للتمويل الأصغر، وهناك صناديق ومؤسسات تمويل المشاريع الصغيرة الخاضعة لرقابة وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل، والصندوق الاجتماعي للتنمية، مثل صندوق تمويل الصناعات والمنشآت الصغيرة والمؤسسة الوطنية للتمويل الأصغر، وبرنامج نماء للتمويل الأصغر وهو برنامج انشئ نتيجة اتفاقية بين مشروع ميكروستارت التابع لصندوق الأمم المتحدة (UNCDF) وجمعية الإصلاح الخيرية، وغيرها من المشاريع الصغيرة والتمويل الأصغر الممولة من برنامج الأمم المتحدة الإنمائي والصندوق الاجتماعي للتنمية، وفي هذه الدراسة سيتم معرفة أثر مشاريع التمويل الأصغر في التخفيف من الفقر.

إشكالية الدراسة:

هناك علاقة بين معالجة آثار الفقر وتنمية الانتاج والخدمات وهذا يعني استهداف احتياجات الفقراء وهو الهدف الرئيسي من مشاريع التمويل الأصغر، ويعتبر التمويل الإسلامي الأصغر من أهم أدوات الاقتصاد الإسلامي المساهمة في الحد من الفقر والجوع والبطالة والدفع بالمجتمع نحو النمو وزيادة الإنتاج المحلي الإجمالي، ومن هنا سنعمل في هذه الدراسة على إبراز الدور الذي يقدمه التمويل الإسلامي الأصغر في التخفيف من الفقر ومدى فاعليته. ولهذا فإن المشكلة التي ركزت عليها الدراسة تكمن في السؤال التالي:

- ما مدى مساهمة مشاريع التمويل الأصغر في التخفيف من الفقر فيمحافظة تعز - اليمن؟
- ما المقصود بالتمويل الأصغر؟
- ما هو واقع مشاريع التمويل الأصغر في المجتمع اليمني حسب البيانات المتاحة؟
- ما مدى مساهمة مشاريع التمويل الأصغر للتخفيف من حدة الفقر في تعز؟

أهداف البحث:

- يهدف هذا البحث لدراسة أثر المشاريع الصغيرة للتخفيف من الفقر من خلال:
- الكشف عن أبعاد وتحديات التمويل الإسلامي الأصغر خصائصها وأهميتها.
- مساهمة مشاريع التمويل الأصغر في التخفيف من ظاهرة الفقر في محافظة تعز- اليمن.

أهمية البحث:

- الكشف عن أهمية هذه المشاريع ودورها الفعال في تنمية اقتصاد اليمن.
- التقليل من نسبة البطالة في مدينة تعز وذلك من خلال توضيح -العلاقة بين تطوير مشاريع التمويل الأصغر وخلق فرص جديدة للعمل في هذه المشاريع.
- جمع بيانات من مصادر أولية (أصحاب المشاريع والممولين) قد تفيد الباحثين الذين يجرون دراسات مشابهة في نفس المجال.

منهج البحث:

صياغة المشكلة وبيان أهميتها وذكر أهدافها ثم العمل على صياغة تلك الافتراضات، وللتأكد من صحتها اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي. ومجتمع الدراسة هي محافظة تعز - اليمن ، واصحاب المشاريع الصغيرة التي استهدفها برنامج التمويين الأصغر في تلك المدينة .

عينة الدراسة:

تكونت العينات من 110 مشروع تمويل إسلامي أصغر استهدفتهم الدراسة، توزعت على 120 استبانة شملت عينات الدراسة منها 10 استبانات غير صالحة للتحليل . الحدود المكانية: مشاريع التمويل الإسلامي الأصغر في اليمن محافظة تعز.

الحدود الزمانية: 2020-2022م

الحدود البشرية: استهدفت الدراسة كلاً من:

- المالكين والشركاء في المشاريع الصغيرة الممولة تمويلاً إسلامياً.
- مدراء وموظفي في المشاريع الصغيرة الممولة تمويلاً إسلامياً.
- باحثين في مجال التمويل الأصغر.

الدراسات السابقة:

من أهم الدراسات السابقة التي تتناول مواضيع مشابهة لهذه الدراسة ما يلي:

محمود سلامة 2016:

- دور البنوك الإسلامية في تمويل المنشآت الأردنية الصغيرة والمتوسطة الحجم». رسالة ماجستير. جامعة الشرق الأوسط.

تناولت الدراسة البنوك الإسلامية الأردنية ودورها في تمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة، وتطرقت الدراسة إلى أساليب التمويل المختلفة في البنوك الإسلامية، وتوصل إلى وجود دور فاعل في البنوك الإسلامية الأردنية في تمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة، ووجود فاعلية لصيغ التمويل المتبعة، مع وجود مجموعة من المعوقات التي تواجه البنوك الإسلامية في الأردن في تمويل هذه المشاريع، ومن أهم التوصيات كانت توجيهه إلى السلطة تحثها إلى إنجاح البنوك لما لها من تأثير كبير على المدخرات، وأيضاً أوصى البنوك بالاهتمام بالتخطيط وحثها على الاهتمام بتشجيع التمويل، عن طريق صيغ أخرى كالمضاربة والمشاركة.

اسمهان يعيش تمام 2015» تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالصيغ المصرفية الإسلامية»، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر:

تناولت الدراسة ماهية البنوك الإسلامية وصيغ التمويل فيها ومصادر استخدامات الأموال بها والرقابة عليها، وإشكالية تمويلها، والتعرف على القروض المصرفية وطرق معالجتها، وتوصلت الدراسة إلى أن المؤسسات الصغيرة هي من أفضل الوسائل لإنعاش الاقتصاد، وذكرت أن غياب بعض الوسائل التمويلية كالمضاربة والمشاركة والتي تعتبر أكثر ملاءمة مع التمويل الأصغر يعد من أبرز العوائق، وأوصت بإدخال مرونة معتبره على التشريعات والقوانين وتكييفها مع الحالات والمستجدات الاقتصادية، وخلق علاقة بين الجهات الداعمة الموضوعة من قبل السلطة وبين البنوك العاملة في مجال التمويل الأصغر والمتوسط. وأهم ما يميز هذه الدراسة عن الدراسة السابقة هو التركيز عن أثر التمويل الأصغر في توفير فرص العمل كآلية فاعلة لتخفيف من حدة الفقر.

رقية نور احمد «المشروعات الصغيرة وأثرها في التنمية من منظور إسلامي» رسالة ماجستير، جامعة بغداد :

تناولت الباحثة مفهوم وأهمية التمويل الأصغر وصيغ تمويلها، المشروعة والجائزة شرعاً ثم تطرقت إلى المعوقات التي تواجه هذه المشروعات سواء تكلفة رأس المال أو المعوقات التنظيمية والتسويقية. وتوصلت الباحثة إلى أن التمويل الأصغر من الأسس المهمة في نهضة وتنمية البلدان، لذا يجب على الدول الإسلامية حماية هذه المشاريع وتوفير الدعم اللازم للمؤسسات والبنوك العاملة في هذا المجال.

تعد فكرة الفرص الجديدة التي تخلقها مشاريع التمويل الصغيرة وكيف تخدم التنمية الاقتصادية على المدى القريب والبعيد، نقطة تقاطع مع الدراسة التي نسعى إليها. -الشايب إيهاب 2010 «أثر تمويل المشروعات متناهية الصغر على مستوى معيشة الفئة المستهدفة»، رسالة ماجستير، جامعة عين شمس:

تناول الباحث أثر تمويل المشروعات متناهية الصغر على مستوى معيشة الطبقات الصغيرة في المجتمع. وتكمن أهمية البحث بالنسبة للمجتمع محاولة لفت أنظار حكومات الدول النامية إلى دعم المؤسسات العاملة في صناعة التمويل الأصغر، وسن قوانين تتيح مصادر التمويل الذاتي لها، وتطرق أيضاً إلى مفهوم تمويل المشروعات الصغيرة أو المتناهية الصغر والتحديات والعوائق التي تواجهها، وتوصل الباحث إلى بعض النتائج منها أن التمويل الأصغر يساعد في زيادة دخل الفئات الصغيرة في المجتمع.

تتميز هذه الدراسة بأنها مكتملة لما جاءت به الدراسات السابقة، إذ أبرزت دور المشاريع الصغيرة في المساهمة في تخفيف حدة الفقر ودور المشاريع الصغيرة في تطوير وتحسين الأوضاع من حيث محاور التنمية الاقتصادية كالبطالة، و تحسين مستوى المعيشة على مستوى الدول النامية أو في البلاد العربية .

استعراضت الدراسة أهمية المشاريع الصغيرة في عملية التنمية الاقتصادية من بيئات ومجتمعات مختلفة بما يحقق الاستفادة من تجارب الدراسات السابقة، يميز هذه الدراسة أيضاً

عن سابقها بجمع المعلومات عن طريق مصادر أولية وعينات مختلفة عما تم دراسته سابقاً وفي زمن ومكان مختلف، بالإضافة إلى النتائج والتوصيات التي سيستفيد منها الباحثون في هذا المجال. تختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في المنهج والأهداف وعينة الدراسة وكلا الدراستان تساهمان في أهمية المشاريع الصغيرة للتخفيف من الفقر.

هيكل الدراسة: تتكون الدراسة من ثلاثة أقسام؛ في القسم الأول الإطار النظري للدراسة، وسيتم تناول تعريف مشروعات التمويل الإسلامي الأصغر وخصائص وأهمية مشاريع التمويل الإسلامي الأصغر، ومزاياها والصعوبات التي توجهها

في القسم الثاني من الدراسة تم مناقشة تاريخ وواقع مشروعات التمويل الأصغر الإسلامي في اليمن. وفي القسم الثالث تم تحليل نتائج الاستبانة لمعرفة مدى مساهمة مشاريع التمويل الإسلامي الأصغر في التخفيف من الفقر في محافظة تعز -اليمن.

المشروعات الصغيرة:

مفهوم المشروعات الصغيرة:

يختلف مفهوم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من بلد لآخر فهناك صعوبة كبيرة للوصول إلى تعريف موحد ودقيق، ورغم انعقاد الكثير من الندوات والمؤتمرات العلمية حول المشروعات الصغيرة- إلا أنه لا يوجد تعريف مشترك يحدد معنى المشروعات الصغيرة، ولعل ذلك يعود إلى التباين في اقتصاد الدول حيث يظهر هذا الاختلاف واضحاً في درجة التطور بين هذه الدول فما يسمى مشروعاً صغيراً في الدول المتقدمة يمكن أن يكون مشروعاً كبيراً في الدول الفقيرة، كما أن مفهوم المشاريع الصغيرة والمتوسطة تختلف في الدولة الواحدة بحسب مرحلة النمو الاقتصادي في هذه الدولة فالمشروع الذي يعتبر كبيراً أو متوسط في مرحلة ما من النمو الاقتصادي قد يعتبر صغير في مرحلة أخرى⁽¹⁾.

تختلف التعريفات وفقاً لأهدافه وأغراضه، من حيث كونها إحصائية أم تمويلية أو لأية أغراض أخرى، ويختلف الأمر حسب القطاعات أيضاً، ففي بريطانيا مثلاً قد يكون مشروع ما صغير الحجم في قطاع الصناعات الكيماوية، إلا أنه يكون غير ذلك في قطاع الصناعات الهندسية في حال استخدام ذات المعيار⁽²⁾. وتختلف المعايير لاختلاف بيئتها الاقتصادية أو الاجتماعية لكل بلد ولكل جهة تعتمد هذه المعايير ولهذا السبب تبنت الدول معايير مختلفة نستعرض منها حسب الأكثر شيوعاً وملائمة للواقع الذي نعيش فيه وهي كما يلي:

معيار عدد العمال:

وهو من أهم المعايير المستخدمة في تعريف المشروعات الصغيرة وهو الأكثر شيوعاً هو الذي يعتمد على التفرقة بين المشاريع الصغيرة والمتوسطة والكبيرة، فالمشاريع التي تعتبر صغيرة في اليابان والولايات المتحدة الأمريكية هي مشاريع كبيرة في دول أخرى⁽³⁾.

هناك غموض في هذا المعيار ومن الصعب أن نعتد في تعريف المشاريع الصغيرة على معيار حجم العمال فقط، ومن هنا نشأت بعض التساؤلات مثل:

- هل يكفي أن يكون هناك عدد معين من العمال في هذه المؤسسة، حتى نطلق عليها مؤسسة صغيرة أو مشروع صغير أو متوسط؟

- وإذا كان هناك مؤسستين فيها نفس عدد العمال هل هم بنفس الحجم؟
- ومن هنا يجب أن يكون هناك معايير أخرى مكملة تحل الاشكالات الواردة في هذا التعريف.

ويتأثر حجم المشروع بالحالة الاقتصادية للدولة، فهناك دول متقدمة وهناك دول نامية، فالدول المتقدمة مثل أمريكا وفرنسا واليابان يتراوح عدد العاملين في المشاريع الصغيرة ما بين 200 الى 500 عامل⁽⁴⁾، بينما في المانيا 49 عامل⁽⁵⁾، وكذلك ايرلندا وبلجيكا والدانمارك⁽⁶⁾. وفي الدول العربية تعرف المشاريع الصغيرة وفقاً لمعيار عدد العاملين أيضاً، فالمشاريع الصغيرة في مصر يعمل فيها أقل من 50 عامل وفي العراق أقل من 10 عمال⁽⁷⁾، أما في الأردن يعمل فيه 20 عامل⁽⁸⁾

معيار حجم رأس المال:

يعتبر من أهم المعايير المحدد للطاقة الإنتاجية للمؤسسة فكل من معيار رأس المال ومعيار عدد العمال هما من يحددا حجم المؤسسة، إلا أن هذا المعيار وحده غير كاف، فهو معيار مكمل لبعض المعايير الأخرى منها معيار عدد العمال. ويختلف تعريف هذا المعيار من دولة لأخرى بحسب النمو الاقتصادي لهذه الدولة أو تلك، مثلاً في الدول المتقدمة كاليابان المشروع الصغير هو الذي لا يزيد رأس ماله عن 10 ملايين ين⁽⁹⁾، وفي الدول العربية مثلاً مصر حدد بنك فيصل الإسلامي المشروعات الصغيرة تلك التي رأس ماله أقل من 50000 جنيه مصري⁽¹⁰⁾، أما في الأردن يعرف المشروع الصغير الذي رأس ماله أقل من خمسون ألف دينار⁽¹¹⁾. وهناك معايير أخرى مثل معيار المبيعات والإيرادات ومعيار الإنتاج ومعيار التقنية ومعيار الطاقة ومدى استهلاكها ويبقى أقوى المعايير شيوياً معياري عدد العمال ورأس المال.⁽¹²⁾

تجارب دولية لتعريف المشاريع الصغيرة والمتوسطة:

هناك كثير من التجارب العالمية مثل الولايات المتحدة واليابان وغيرها، والتي لها دور في تشجيع مثل هذه المشاريع، سنعرض فيما يلي تجارب بعض الدول المتقدمة والنامية والتعرف على سياستها المعتمدة في تعريف المشاريع الصغيرة. فكل دولة لها تعريف خاص بها مرتبط بشكل أساسي بدرجة النمو الاقتصادي لهذه الدولة أو تلك، ففي الولايات المتحدة الأمريكية واليابان كان التعريف المقترح يأخذ شكلاً قانونياً أما هولندا وألمانيا والتعريف المقدم من الاتحاد الأوروبي والبنك الأوروبي أخذ الشكل الإداري⁽¹³⁾

تعريف البنك الدولي:⁽¹⁴⁾

يستخدم البنك الدولي معيار عدد العمال في تعريف المشاريع الصغيرة ويعتبر مبدئياً فالمشاريع التي توظف أقل من 50 عامل بالمشاريع الصغيرة، أما المشروعات التي يعمل بها أقل من 10 يصفها بالمشاريع المتناهية الصغر، والمشاريع التي عدد موظفيها ما بين 50 و100 عامل تصنف كمؤسسة متوسطة.

تعريف الولايات المتحدة الأمريكية:

في العقود الماضية احتلت المشاريع الصغيرة والمتوسطة في الولايات المتحدة الأمريكية مكانة كبيرة في اقتصادها، كان هذا الاهتمام القائم يهدف إلى مواجهة أزمات البطالة التي مرت بها في

القرن الماضي مما شجع على قيام المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وقد اعتمد على معيار حجم المبيعات وعدد العاملين في تحديد مفهوم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بتفصيلاً أكثر وأدق كما هو مبين في الجدول رقم (1.2):⁽¹⁵⁾

جدول 1: المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الولايات المتحدة الأمريكية.

المعيار	نوع المؤسسة او المشروع
مبيعات سنوية من 1 الى 5 دولار امريكي	الخدمية والتجارة بالتجزئة
مبيعات سنوية من 5 الى 15 دولار امريكي	التجارة بالجملة
عدد العمال 250 او أقل	المؤسسات الصناعية

المصدر: لخلف عثمان، « واقع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وسبل دعمها وتنميتها » دراسة حالة الجزائر، أطروحة مقدمة نيل شهادة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2003-2004. تعريف اليابان للمشاريع الصغيرة:⁽¹⁶⁾

إن مفهوم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ظهر سنة 1963 وعُدل في 1999 بحسب القانون التوجيهي للمشاريع الصغيرة والمتوسطة على أساس معايير عدد العمال ورأس المال وطبيعة النشاط وكان متميزاً عن غيره من المشاريع الأخرى بارتفاع معدل المكتننة، كما أن مؤشر العمالة المستخدم في التعريف يختلف باختلاف النشاط وطبيعته فإذا كانت المشروع صناعي يحدد ب 300 عامل أما إذا كان خدمي ب 50 عامل كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول 2: تصنيف المؤسسات المتوسطة والصغيرة والمصغرة في اليابان.

رأس المال (مليون ين)	عدد العمالي	طبيعة النشاط
100 أو أقل	300 عامل أو أقل	المؤسسات المنجمية والتحويلية والنقل وباقي فروع النشاط الصناعي
30 أو أقل	100 عامل أو أقل	مؤسسات التجارة الجملة
10 أو أقل	50 عامل أو أقل	مؤسسات البيع بالتجزئة والخدمات

المصدر: مركز التعاون الياباني لمنطقة الشرق الأوسط، عن التجربة اليابانية في دعم وتنمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، طوكيو 2002م، ص 4

خصائص المشروعات الصغيرة مزايها، أهميتها الصعوبات التي تواجه عملها:

إذا كان هناك اختلاف بين الدول على تصنيف محدد ومتفق عليه للمشروعات الصغيرة، إلا أن هناك إجماعاً على تشابه خصائص وسمات المشروعات الصغيرة في البلدان المتقدمة والنامية على حد سواء. وعموماً تتميز المشروعات الصغيرة بالخصائص التالية:

1. قدرتها على تشغيل عدد من القوى العاملة:

إن من أهم ما يمتاز به المشروعات الصغيرة هو القدرة على استيعاب وتشغيل أيدي عاملة لا تحتاج إلى مستوى عالي من التدريب، وبرغم من هذه المشاريع عدد عمالها قليل نسبياً، إلا أن

انتشارها الواسع وتعدادها الكبير يجعل عدد عمالها كثيف في المجتمع، وأيضاً إذا لزم الأمر يمكن تأسيس المزيد من هذه المشاريع وبسهولة لأنها لا تتطلب رأس مال كبير، كما يمكنها توطين الأيدي العاملة في أماكن إقامتهم الأصلية من خلال انتشارها الجغرافي الواسع⁽¹⁷⁾.

2. بساطة المستوى التكنولوجي والآلات المستخدمة:

كذلك المشروعات تتسم الصغيرة بمحدودية العمل الفني والتكنولوجي مقارنة مع المشاريع الكبيرة وذلك لأن غالب أنشطتها يغلب عليها طابع العمل الحر⁽¹⁸⁾.

3. المرونة الكبيرة في التعامل مع الطلب على المنتجات المرغوبة في السوق:

كذلك ما يعد من مميزات المشروعات الصغيرة المرونة الكبيرة في إنتاج السلع والخدمات المناسبة لمتطلبات السوق والتحول من نمط إلى آخر بشكل سريع، وأيضاً في حالة التنقل يسهل نقل المعامل من مكان إلى آخر دون عناء أو تكاليف باهضة بالإضافة لسهولة بناء شبكة اتصالات فعالة وسريعة الاستجابة لأي تحرك في السوق، وسهولة إنتاج السلع المختلفة بمهارة وفن مقارنة بالمشاريع الكبيرة⁽¹⁹⁾.

التمويل الإسلامي الأصغر:

تعريف التمويل بمفهوم الاقتصاد الإسلامي هو: أن يقوم شخص بتقديم شيء ذي قيمة مالية لشخص آخر إما على سبيل التبرع أو على سبيل التعاون بين طرفين، من أجل استثماره بقصد الحصول على أرباح تقسم بينهما بنسب يتم الاتفاق عليها مسبقاً، وفق طبيعة عمل كل منهما ومدى مساهمته في رأس المال واتخاذ القرار الإداري والاستثماري⁽²⁰⁾. وقد سماه أحد الباحثين بالتمويل المباح أو الإسلامي وهو: تقديم ثروة عينية أو نقدية، بقصد الاستثمار -تقدم- من مالها إلى شخص آخر يديرها ويتصرف فيها لقاء عائد تبيحه الأحكام الشرعية⁽²¹⁾. ومن الملاحظ من التعريفين السابقين حصر التمويل بين شخصين، وقد يكون التمويل من المؤسسات المالية والمصرفية، أو من هيئات الدولة المهتمة بهذا المجال من الأعمال، وقد يكون من منظمات تعاونية داعمة. وعرفه محمد البلتاجي على أنه: تقديم تمويل عيني أو معنوي إلى المنشآت المختلفة بالصيغ التي تتفق مع أحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية ووفق معايير وضوابط شرعية وفنية، تساهم بدور فعال في تحقيق التنمية الاقتصادية الاجتماعية⁽²²⁾ وعرفه الباحث محمد عبد الحميد فرحان بأنه: « تقديم ثروة عينية أو نقدية أما على سبيل اللزوم، أو التبرع، أو التعاون، أو الاستثمار من مالها إلى شخص آخر، يديرها ويتصرف فيها لقاء عائد معنوي أو مادي تحت عليه أو تبيحه الأحكام الشرعية⁽²³⁾ ».

أهمية التمويل الإسلامي:

إن التمويل الإسلامي للمشاريع الصغيرة أهمية كبيرة ودور فاعل في المجتمع، وتستمد خصائص التمويل الإسلامي من الشريعة الإسلامية الغراء، لذلك يعتقد إذا ما تم تفعيله وفق الأصول والمبادئ المقررة للاقتصاد الإسلامي فإنه دوراً رائداً ومتكاملاً في تحقيق التنمية الحقيقية للفرد والمجتمع.

فهو لا يهتم بحاجات الفرد المادية فقط، بل يصنع توازن دقيق بين الاحتياجات المادية والقيم المعنوية فبقدر ما يلبي من حاجات مادية فهو يربي في الفرد قيم عظيمة كالأمانة

والإخلاص والثقة وحب الاتقان وغيرها من القيم، والتي تهذب الإنسان على حب العمل والرقابة الذاتية والخوف من الله عزوجل.

خصائص التمويل الإسلامي للمشاريع الصغيرة:

1. التمويل من خلال دعم المبادلات في السوق: تعمل الشريعة الإسلامية على ربط التمويل بعقود البيوع والايجات والمشاركات فيصبح التمويل مساعداً للعمليات الإنتاجية للسلم والعمليات الخدمية⁽²⁴⁾.
2. صون حق الملكية الفردية وما يرتبط بها من مبررات التملك والاستحقاق: من القواعد الأساسية لنظام الاقتصاد الإسلامي قاعدة صون حق الملكية الفردية وما يرتبط بها من الحقوق، ولا يجوز الاعتداء على ممتلكاتهم أو تقييدهم من قبل الغير بما في ذلك الدولة، فالشريعة الإسلامية لا تقبل الظلم بكل صوره وأشكاله، ومن ذلك عدم التعادل في عقود المبادلات المبني على عدم رضى طرفي الإرادة التعاقدية، ومن هنا جاء تحريم الرباء لأنه زيادة لا يملكها الدائن.

3- توجيه المال نحو الانفاق المشروع:

ما يميز التمويل الإسلامي للمشاريع الصغيرة هو أن التمويل يكون في المشاريع المباحة، فلا تنفق في مشاريع مخالفة لمقاصد الشارع الحكيم، والتي تؤدي إلى إفساد المجتمع، بالتقليل أو انعدام إنتاج السلع المضرة بالإنسان يجعله ملزماً بتحسين وتنمية بيئته الفردية والاجتماعية⁽²⁵⁾. إن هذه الخصائص المذكورة آنفاً للتمويل الإسلامي هي ما تميزه عن غيره وتجعله مهتم بمصالح الإنسانية جمعاء، سواء كان اختلافهم بالدين أو اللون أو المعتقد أو الجغرافيا، مما يجعل التمويل الإسلامي تمويلاً عالمياً، لأنه يهدف إلى تحقيق مصالح الإنسانية ولا ينحصر بدين أو عقيدة أو مجتمع أو نظام اقتصادي أو سياسي، بخلاف التمويل عن طريق القروض الذي لا يلتزم بهذه المثل الإنسانية العليا.

تاريخ التمويل الأصغر في اليمن⁽²⁶⁾: تعتبر اليمن من أوائل الدول العربية التي لها قانون خاص ببنوك التمويل الأصغر، وهو القانون رقم 15 الذي «يعرف بنك التمويل الأصغر بأنه مؤسسة مالية معتمدة من البنك المركزي اليمني لتنفيذ أنشطة في مجال التمويل الأصغر الغرض منها تقديم خدمات مصرفية للأسر وصغار المزارعين، والمشاريع الصغيرة والأصغر في المناطق الحضرية والريف، بحيث تساعد على خلق فرص متكافئة وتحسين الظروف المعيشية لأفراد المجتمع». وكل هذه المؤسسات ستساهم في الحد من البطالة والفقر في اليمن، ففي عام 1997 كانت بداية صناعة التمويل الأصغر في الجمهورية اليمنية عبر الصندوق الاجتماعي للتنمية، ففي المناطق الريفية كانت خمسة برامج ومشاريع تمويل أصغر. وفي محافظة الحديدة أنشأ الصندوق الاجتماعي للتنمية اول مشروع في يناير 1998. وكان مشروعاً ناجحاً في تلك الفترة، ولكنه ارتكز على نشاط محدود، كزراعة المحاصيل وتربية الماشية وكان سبب انهيار تلك البرامج هو محدودية التنوع، إضافة الى أسباب أخرى.

في عام 2000 بدأت مرحلة جديدة حيث توسعت للقرى والمناطق الريفية،- برنامج الف - بدءاً من البرامج الرئيسية في ثلاث فروع (تعز،وذمار، واب) وتشكل وفقاً لمنهجية الادخار والاقراض الجماعي (ASA). من أجل تشجيع منهجية الإقراض الجماعي والعمل على توسيعه، قدم برنامج ألف الأساس لوحدة تنمية المشاريع الصغيرة والأصغر، التي تستخدمها كل مؤسسات التمويل الأصغر الأخرى، أدى ذلك إلى زيادة عدد العملاء من الإناث مقترضات ومدخرات. ولهذا وقعت عدة اتفاقيات بين وحدة تنمية المشاريع الصغيرة والأصغر وعدد من المنظمات غير الحكومية لإنشاء مشاريع جديدة للتمويل الأصغر في عدن حضرموت وصنعاء وسيئون. وقد تحسن الوضع القانوني للبرنامج بسبب التوسع المستمر وزيادة حجم العمل فيه، حيث كان التحول الأول للبرنامج في أكتوبر 2002م عندما سُكّل مجلس أمناء المؤسسة الوطنية للتمويل الأصغر، حيث تحول إلى منظمة مستقلة غير حكومية لها مجلس أمناء يشرف عليها، وفي عام 2004 كان التحول الثاني عندما تم تسجيل مشروع مايكروستارت في تعز لدى وزارة الصناعة والتجارة باسم شركة الأوائل. في عام 2005 حدث تحول ثالث بتشكيل مؤسسة عدن للتمويل الأصغر، وذلك بدمج ثلاث مؤسسات للتمويل الأصغر والتي نشأت في عدن عام 2001، وفي هذه المرحلة نشأت شراكة بين جمعية الإصلاح الخيرية وصندوق تنمية المشاريع الصغيرة مع الصندوق الاجتماعي لتنمية برامج تمويل أصغر جديدة في اليمن.

بدأت أول مشاريع اليمن الصغيرة عام 2006 وذلك عندما أنشأ بنك التضامن الإسلامي الدولي - أكبر البنوك اليمنية الخاصة - برنامجاً لخدمة المشاريع الصغيرة حيث يقدم قروضاً لهذه المشاريع، وكان أول بنك متخصص في الخدمات المالية لمشاريع التمويل الأصغر هو بنك الأمل الذي بدأ عملياته في أكتوبر 2008 وقد شكل منعطفاً جديداً في صناعة التمويل الأصغر في اليمن، كأول بنك متخصص في الخدمات المالية للتمويل الصغير والأصغر. وجاءت شبكة اليمن للتمويل الأصغر كأول شبكة محلية قائمة على العضوية، وقام بتأسيسها الصندوق الاجتماعي للتنمية وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي، وقد سجلت في وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل في 31 أغسطس 2009 باعتبارها منظمة غير حكومية، وقد وصل أعضاؤها حتى نهاية 2014 إلى 20 عضو بين بنوك وشركات ومؤسسات وبرامج التمويل الأصغر. وتهدف الشبكة إلى تقديم الخبرات الفنية كمساعدة للتدريب وبناء قدرات الكادر الوظيفي في كافة مؤسسات التمويل الأصغر وتبادل المعلومات والشفافية والترويج لقطاع التمويل الأصغر من أجل رفع كفاءة قطاع التمويل الأصغر حتى يكون أكثر قدرة على تقديم الدعم للمحتاجين والفقراء وأصحاب المشاريع الصغيرة من الشباب والنساء، ونتيجة لتنامي الاحتقان السياسي في 2011 تضرر منها قطاع التمويل الأصغر والذي يحتاج إلى وقت طويل للتعافي منها.

أسباب نشأة التمويل الأصغر في اليمن: كان الهدف من التمويل الأصغر مساعدة الأسر الفقيرة، وقد بدأ العمل فيه منذ نهاية تسعينيات القرن الماضي في اليمن، ونظراً لعدم قدرة البنك المركزي للدولة وكذلك البنوك التجارية الأخرى غير قادرة على تمويل المواطنين ذوي الدخل المحدود نظراً لعدم قدرتهم على الإيفاء بالتزاماتهم المالية بداية تكوين مثل هذه المشاريع، فقد جاءت فكرة التمويل

الأصغر كمقدمة للتغلب على هذه المعضلة ومساعدة ذوي الدخل المحدود، وينقسم التمويل الأصغر إلى قسمين: القسم الأول: «القطاع الرسمي والذي يتكون من بنوك التمويل الأصغر؛ والقطاع غير الرسمي والذي يتكون من مؤسسات التمويل الأصغر، ويشرف البنك المركزي اليمني بشكل مباشر على القسم الأول بينما الثاني لا يخضع لرقابة البنك المركزي،⁽²⁷⁾ وعملت هذه المشاريع بصورة جيدة وكانت عبارة عن بداية في الاتجاه الصحيح لتحقيق التنمية المستدامة، وكان للصندوق الاجتماعي السابق الأول في هذا الاتجاه، وقد أطلق عدة مشاريع لمساعدة النساء في المناطق الريفية، ثم بدأت المرحلة الثانية التي أدخلت مشاريع التمويل الأصغر إلى محافظات صنعاء، عدن، أبين، وحضرموت في عام 2000 بعدها جاءت المرحلة الثالثة التي أضفت الطابع المؤسسي على أو لمؤسسات التمويل الأصغر غير الرسمية، بعد ذلك إنشاء المؤسسة الوطنية للتمويل الأصغر.⁽²⁸⁾

تحديات التمويل الأصغر في اليمن:

هناك عدة تحديات تواجه التمويل الأصغر منها استمرار الصراع، وغياب المؤسسات النازمة بشكل فعال لهذا القطاع الحيوي، بالإضافة إلى عدم قدرة هذا القطاع على خلق مؤسسات قائمة بذاتها بحيث تستطيع حفظ المدخرات واستثمارها بطريقة أكثر فاعلية، كما أن اعتماد مشاريع التمويل الأصغر على الدعم الخارجي جعلها غير قادرة على الاستمرار بشكل فعال، بل انهارت عند أول صراع عسكري، وقد كان للصندوق الاجتماعي للتنمية دور كبير في تمويل هذه المشاريع، إضافة إلى ذلك يفتقر اليمن لدراسات ميدانية واقعية للبحث عن كيفية الاستثمار في هذا القطاع، وبالنسبة للمنظمات الدولية المانحة فلا يوجد لديها استراتيجية واضحة للوصول إلى القطاع المستهدف في المناطق النائية والفقيرة بحيث تكون نتائج هذا القطاع مفيدة ومثمرة. وتحتاج مشاريع التمويل الأصغر إلى وضع استراتيجيات واضحة من خلال توفير التمويل والقيام بدراسات ميدانية للبحث عن احتياجات هذا القطاع الهام، وكذلك تدريب وتأهيل المستهدفين، بالإضافة إلى بناء القدرات الإدارية الجيدة وحوكمة هذا القطاع، والقيام بنشر التوعية المجتمعية حول أهمية هذا القطاع في التغلب على المشكلات الاقتصادية ومساعدة الأسر الفقيرة، وكذلك تشجيع رؤوس الأموال المحلية على الاستثمار في هذا القطاع؛ كي يكون هناك نتائج إيجابية تؤدي إلى تنمية مستدامة، ولن يتحقق ذلك إلا بتكاتف القطاع العام والخاص. «وللوصول إلى عمران مستدام يجمع الباحثون على إرساء مبادئ الاستدامة في العملية التصميمية، وتوجيه نظر المختصين إلى العملية التصميمية المستدامة والتي تقوم على مفهوم دورة الحياة للمشروعات.»⁽²⁹⁾ واقع صناعة التمويل في اليمن: ما تزال مشاريع صناعة التمويل الأصغر في اليمن تعاني من الإمكانات وتوفر الدعم المالي والمؤسسي وقد كانت هناك بعض المؤسسات غير الرسمية التي تعمل في هذا القطاع إلا أن مخرجاتها لا تزال محدودة، ولا تفي بالغرض، ولهذا كان لزاماً على القطاع العام والمصارف الإسلامية القيام بدعم هذا القطاع بشكل منظم من خلال الاستثمار في القطاع الزراعي والحرفي... إلخ. ولن تتحقق صناعة التمويل الأصغر وفرصه دون بيئة مناسبة، من خلال الاستقرار السياسي والأمني، خصوصاً وأن رأس المال المحلي هاجر بسبب الحرب الدائرة في اليمن. إن العمل على إقامة مؤسسات وتوفير فرص

عمل ومشاريع تمويل صغيرة يتطلب تكاتفاً مجتمعياً، ويمكن البدء في مشاريع مشابهة من خلال «توفير الخدمات المتكاملة للأرياف والعمل على زيادة الوعي لديهم بأهمية الخدمات المصرفية، والتي تعمل على تسهيل أنشطتهم الاقتصادية، وتحسن مستواهم المعيشي، وذلك من خلال توفير التمويلات اللازمة لبدء الأنشطة الخاصة، أو تمويل شراء المعدات والآليات والمدخلات الإنتاجية التي تعمل على زيادة مستوى الجودة والإنتاجية لأنشطتهم؛ سواء كانت زراعية، أو غير زراعية.»⁽³⁰⁾

منهج الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة استخدمت المنهج الوصفي التحليلي وهو: «الذي يهتم بتحديد الواقع وجمع الحقائق عنه وتحليل بعض جوانبه، بما يساهم في العمل على تطويره»، لأن هذا الأسلوب يجمع بين مميزات الدراسات الكيفية والكمية، ويتجنب عيوبهما⁽³¹⁾.

عينة الدراسة: تم اختيار عينة عشوائية مكونة من 70 فرداً هم عبارة عن مجموعة من أصحاب المشاريع الصغيرة أو شركاء فيها أو موظفين في إحدى هذه المشاريع، استرد منها 50 استبانة صالحة للتحليل، واستخدم برنامج الرزم الإحصائية (SPSS) لمعالجة البيانات والوصول إلى نتائج الدراسة التي يتم عرضها وتحليلها في هذا الفصل.

جدول 3 توزيع عينة الدراسة حسب متغيراته

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	79	71.8 %
	انثى	31	28.2 %
	المجموع	110	100 %
المستوى التعليمي	ابتدائي واطل	0	0 %
	دبلوم وثانوي	39	35.5 %
	بكالوريوس	68	61.8 %
	ماجستير فأعلى	3	2.73 %
	المجموع	110	100 %
طبيعة عمل المشروع	تجاري	33	30 %
	صناعي	26	23.6 %
	زراعي	1	0.9 %
	خدمات	15	13.6 %
	اخرى	35	31.8 %
المجموع	110	100 %	

يتضح من الجدول (3) أن نسبة المستفيدين من مشاريع التمويل الأصغر 71.8 % من الذكور، بينما المستفيدات من الإناث 28.2 %، ويعزى هذا التفاوت بيننسب المستفيدين من الذكور عن الإناث إلى تزايد فرص الذكور للتقدم لأسباب منها العادات والتقاليد التي تحد نوعاً ما من عمل الإناث، وقد يكون بسبب الوضع الاقتصادي الذي يزيد من نسبة المخاطرة ولا تميل الإناث

إلى المخاطرة ولذا تجد نسبة الذكور أكثر إقبالاً على هذه المشاريع. ويتضح من الجدول السابق أن معظم أفراد العينة من أصحاب المؤهل العلمي بكالوريوس بنسبة 61.8%، يليهم أفراد عينة الدراسة الحاصلين على دبلوم وثانوية 35.5%، يليهم أفراد عينة الدراسة الحاصلين على دراسات عليا 2.73%، أما المؤهل الابتدائي وأقل فهو منعدم بين أفراد العينة المختارة هذا يدل على ارتفاع مستوى التعليم بين أفراد العينة وهذا يعطي قدر من الثقة بدقة المعلومات المستوفاة منهم. بنيت الفقرات بالاتجاه الإيجابي، وأعطيت الأوزان للفقرات كما يأتي: موافق بشدة: خمس درجات، وموافق: أربع درجات، ومحايد: ثلاث درجات وغير موافق: درجتان، وغير موافق إطلاقاً: درجة واحدة.

أولاً: النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة التالي:

مدى مساهمة مشاريع التمويل الأصغر للتخفيف من حدة الفقر في مدينة (تعز)؟ أي ما مدى مساهمة المشاريع الصغيرة في التحسين الجزئي من مستوى معيشة الافراد؟ للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لكل فقرة من فقرات الاستبانة، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (4) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات مدى مساهمة المشاريع الصغيرة في تحسين مستوى معيشة الافراد

رقم الفقرات	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	ساهم تأسيس المشروع على تحسن نوعية السكن الذي اسكن به	3,76	0,85	كبيرة
2	هناك تحسن في قدرتي على اقتناء سلع معمرة بعد تشغيل المشروع	3,56	0,88	متوسطة
3	هناك تحسن في قدرتي على تأمين مدخرات خاصة بعد تشغيل المشروع	3,76	0,94	كبيرة
4	هناك زيادة في انفاقي على الخدمات التعليمية بعد تأسيس المشروع	3,84	0,98	كبيرة
5	هناك زيادة في انفاقي على الخدمات الصحية بعد تأسيس المشروع	3,8	0,93	كبيرة
6	حصلت على دخل كافي بعد تشغيل المشروع	3,84	0,74	كبيرة
7	اصبحت تشارك أكثر في قرارات إنفاق ميزانية الاسرة	3,58	0,99	متوسطة
8	هناك تحسن في نوعية طعامك المستهلك بعد تأسيس المشروع	3,74	0,94	كبيرة
9	الدرجة الكلية	3,735	0,906	74.7 %

يتضح من الجدول (4) ما يلي:

1. من خلال إجابات عينة الدراسة على العبارة الأولى بلغت قيمة الوسط الحسابي (3,76)، بانحراف معياري (0,85) ونفهم من ذلك أن هذه القيمة تعني بأن أغلبية افراد هذه العينة موافقون على أن المشروع ساهم في تحسن نوعية السكن الذي يسكنون به، لأن قيمة الوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة أكبر من الوسط الفرضي (3).

2. من خلال إجابات عينة الدراسة على العبارة الأولى بلغت قيمة الوسط الحسابي (3,56)، بانحراف معياري (0,88) ونفهم من ذلك هذه القيمة تعني أن أغلبية افراد العينة موافقون على أن المشروع ساهم في تحسن القدرة على اقتناء سلع معمرة بعد تشغيل المشروع. لان قيمة الوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة أكبر من الوسط الفرضي(3).
3. من خلال إجابات عينة الدراسة على العبارة الأولى بلغت قيمة الوسط الحسابي (3,76)، بانحراف معياري (0,94) ونفهم من ذلك هذه القيمة تعني أن أغلبية افراد العينة موافقون على أن المشروع ساهم في القدرة على تأمين مدخرات خاصة بعد تشغيل المشروع. لان قيمة الوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة أكبر من الوسط الفرضي(3).
4. من خلال إجابات عينة الدراسة على العبارة الأولى بلغت قيمة الوسط الحسابي (3,84)، بانحراف معياري (0,98) ونفهم من ذلك هذه القيمة تعني أن أغلبية افراد العينة موافقون على أن المشروع ساهم في زيادة في الانفاق على الخدمات التعليمية بعد تأسيس المشروع. لان قيمة الوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة أكبر من الوسط الفرضي(3).
5. من خلال إجابات عينة الدراسة على العبارة الأولى بلغت قيمة الوسط الحسابي (3,80)، بانحراف معياري (0,93) ونفهم من ذلك هذه القيمة تعني أن أغلبية افراد العينة موافقون على أن المشروع ساهم في زيادة في انفاقي على الخدمات الصحية بعد تأسيس المشروع. لان قيمة الوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة أكبر من الوسط الفرضي(3).
6. من خلال إجابات عينة الدراسة على العبارة الأولى بلغت قيمة الوسط الحسابي (3,84)، بانحراف معياري (0,74) ونفهم من ذلك هذه القيمة تعني أن أغلبية افراد العينة موافقون على أن المشروع ساهم في الحصول على دخل كافي بعد تشغيل المشروع. لان قيمة الوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة أكبر من الوسط الفرضي(3).
7. من خلال إجابات عينة الدراسة على العبارة الأولى بلغت قيمة الوسط الحسابي (3,58)، بانحراف معياري (0,99) ونفهم من ذلك هذه القيمة تعني أن أغلبية افراد العينة موافقون على أن المشروع مكن أكثر من المساهمة والمشاركة في قرارات انفاق ميزانية الأسرة. لأن قيمة الوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة أكبر من الوسط الفرضي(3).
8. من خلال إجابات عينة الدراسة على العبارة الأولى بلغت قيمة الوسط الحسابي (3,74)، بانحراف معياري (0,94) ونفهم من ذلك هذه القيمة تعني أن أغلبية افراد

العينة موافقون على أن المشروع ساهم في تحسن نوعية الطعام المستهلك بعد تأسيس المشروع. لأن قيمة الوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة أكبر من الوسط الفرضي (3).

إذن من خلال البيانات في الجدول السابق يتضح أن مدى مساهمة المشاريع الصغيرة في تحسين مستوى معيشة الافراد كانت جميع درجاتها ما بين المتوسطة والكبيرة، فتراوحت المتوسطات الحسابية عليها ما بين (3.56) إلى (3.84)، وأما في ما يتعلق بالدرجة الكلية درجة مدى مساهمة المشاريع الصغيرة في تحسين مستوى معيشة الافراد كانت كبيرة نوعاً ما وقريبة من المتوسطة وذلك بدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ (3.73)، وتشير هذه النتيجة إلى أن مدى مساهمة المشاري الصغيرة في تحسين مستوى معيشة الافراد نوعاً ما متوسطة.

النتائج

1. أوضحت الدراسة أن نسبة المستفيدين من مشاريع التمويل الأصغر 71.8 % من الذكور.
2. أوضحت الدراسة أن نسبة المستفيدين من مشاريع التمويل الأصغر كان منها نسبة: 30 % منحصرة في مجال الاعمال التجارية بينما كانت الاعمال الزراعية معدومة.
3. أظهرت الدراسة أن مساهمة المشروع في حصول الفرد على دخل كافي للأسرة من أهم أدوار مشاريع التمويل الأصغر يليه زيادة في الإنفاق على الخدمات التعليمية.
4. أظهرت النتائج أن العينة توافق على أن المشروع الصغير يساهم في تحسين المستوى الصحي للأسرة.
5. أظهرت النتائج أن العينة توافق على أن المشروع الصغير يساهم في تحسين نوعية الطعام لدى أفراد الاسرة.

التوصيات:

1. توصي هذه الدراسة بضرورة الاهتمام بأصحاب المستويات التعليمية الدنيا من أصحاب الخبرة لتمكينهم من الحصول على تمويل لمشاريعهم الصغيرة.
2. تسهيل إجراءات الحصول على تمويلات إسلامية للمشاريع الصغيرة.
3. ضرورة أن تقوم المؤسسات المالية الإسلامية بتنويع منتجاتها حتى تتحقق الأهداف المنشودة من التمويل الإسلامي
4. توصي الدراسة بالاهتمام بتمويل المشاريع الصغيرة، وجعلها ضمن سلم الأولويات لأصحاب القرار لما لها من أثر إيجابي في مساعدة الدولة لمعالجة البطالة والفقر.
5. تشجيع الباحثين في مجال الاقتصاد الإسلامي للقيام بابتكار بعض البرامج التي يمكن من خلالها دعم المشاريع الصغيرة وذوي الدخل المحدود.

6. توفير إطار تنظيمي ورقابي وفني للإشراف على المنظمات التي تعمل في مجال المشاريع الصغيرة.
7. العمل بشكل منظم في مجال المشاريع الصغيرة الخاصة بالقطاع الزراعي وغيرها من القطاعات لما لذلك من أهمية كبيرة في توفير الاحتياجات الضرورية للمجتمع.

الهوامش:

- (1) عبد القادريجي ، دور المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في امتصاص البطالة دراسة حالة ولاية تيارت، جامعة وهران، رسالة ماجستير منشورة، الجزائر 2012م ص (50).
- (2) حرببيان دور المشروعات الصغيرة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية «التجربة السورية» - مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية 2006م المجلد 22-العدد الثاني.
- (3) شعباني، إسماعيل، ماهية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وتطويرها في العالم، الدورة التدريبية حول تمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة، سطيف، الجزائر، 25- 28 ماي، ص3.
- (4) جميل محمد سلمان خطاطبة، التمويل الالريوي للمؤسسات الصغيرة في الأردن، جامعة اليرموك رسالة ماجستير منشورة، الأردن اربد 1992م ص (6).
- (5) نبيل أبو ذياب ، تعريف المنشآت الصغيرة والمتوسطة وأهميتها في التنمية الاقتصادية والاجتماعية ومتطلبات نجاحها والمعوقات التي تواجهها، بحث مقدم للملتقى السنوي السادس بعنوان دور المصارف والمؤسسات المالية الإسلامية في تمويل المنشآت الصغيرة والمتوسطة، 27-29 سبتمبر 2003 عمان، الاكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، ص (4).
- (6) قاسم الحموري، التمويل الاسلامي للمروعات الصغيرة، ورقة عمل مقدمة للندوة الاقتصادية الثانية بعنوان دور المشروعات الصغيرة والاجتماعية لإقليم الشمال، 4/5/1999، الأردن، جامعة إربد الاهلية، ص (4)
- (7) صندوق النقد العربي ،نتائج استبيان حول النهوض بالمروعات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية، أبو ظبي، صندوق النقد العربي، 2019م ص (159).
- (8) صندوق النقد العربي المرجع سابق، 38.
- (9) جميل خطاطبة، التمويل الالريوي للمؤسسات الصغيرة في الأردن، مرجع سابق، ص (6).
- (10) عبد الحميد أبو موسى، تجربة بنك فيصل الاسلامي المصري في تمويل المنشآت الصغيرة والمتوسطة، الملتقى السنوي السادس للأكاديمية العربية، ص (4).
- (11) قاسم الحموري: مرجع سابق، ص (3).
- (12) رحيم، حسن، نحو نظام اقتصادي عادل « التناقضات الكامنة في العولمة والبديل «، ورقة مقدمة في الملتقى الدولي الأول حول المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ومشاكل تمويلها يومي 17-18 ابريل، الجزائر، ص (427).
- (13) سلطاني محمد رشدي ، التسيير الاستراتيجي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر (واقعه، أهميته وشروط تطبيقه): حالة الصناعات الصغيرة والمتوسطة بولاية بسكرة، رسالة ماجستير منشورة جامعة محمد ضيف الله بالمسيرة، 2006م ص (56).
- (14) ايت عيسى عيسى ، سياسة التشغيل في ظل التحولات الاقتصادية بالجزائر-انعكاسات وافاق اقتصادية واجتماعية، أطروحة دكتوراة، جامعة الجزائر، 2010م ص (182-183).
- (15) لخلف عثمان، واقع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وسبل دعمها وتنميتها دراسة حالة الجزائر، أطروحة مقدمة نيل شهادة دكتوراه، جامعة الجزائر، 2003- 2004م ص (59).

- (61) بقة الشريف ، المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر (الواقع والصعوبات)، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، المركز الجامعي الشيخ العربي التبسي، تبسة 2007م ، العدد1.
- (17) صليبي، ياسمين سعدون، المنشآت الصناعية الصغيرة الواقع والآفاق، دراسة حالة إدارة الإحصاء الصناعي العراق 2012م
- (81) محمد هيكل، مهارات إدارة المشروعات الصغيرة، مجموعة النيل العربية، القاهرة 2013م ص (21-22).
- (19) حربيان، دور المشروعات الصغيرة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية «التجربة السورية» مرجع سابق
- (20) فؤاد السراطوي، التمويل الاسلامي ودور القطاع الخاص، الطبعة 1، دار المسيرة، عمان الأردن، 1999م ص 97.
- (21) منذر قحف، مفهوم التمويل في الاقتصاد الاسلامي، الطبعة 3، البنك الإسلامي للتنمية، المعهد الإسلامي للبحوث والتدريب، جدة السعودية، 2004م ص 12.
- (22) محمد البلتاجي، صيغ مقترحة لتمويل المنشآت الصغيرة والمعالجة المحاسبية لصيغة المشاركة المنتهية بالتملك، المؤتمر السنوي الثاني عشر للأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، 29-31 ماي 2005، عمان-الأردن، ص 14.
- (23) محمد عبد الحميد فرحان، التمويل الإسلامي للمشروعات الصغيرة والمتوسطة دراسة لاهم مصادر التمويل، رسالة ماجستير، الاكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، 2003م ص 31.
- (24) منذر قحف ، أساسيات التمويل الإسلامي، ماليزيا: الاكاديمية العالمية للبحوث الشرعية، 2011م ص 15.
- (25) فرحان، التمويل الإسلامي للمشروعات الصغيرة والمتوسطة دراسة لاهم مصادر التمويل، مرجع سابق، ص 33.
- (26) التقرير السنوي لشبكة اليمنية للتمويل الأصغر 2012.
- (72) منيف الشيباني ، التمويل الأصغر في اليمن: نظرة عامة على التحديات والفرص، بيروت: مركز صنعا للدراسات الاستراتيجية، 2020م ص 4.
- (28) منيف الشيباني، المرجع السابق ص 9.
- (92) جميل العامري، وعبد العزيز الكباب ، الاستدامة في مشاريع الإسكان الحضري بالمدن اليمنية (دراسة تقييمية - مدينة تعز)، مجلة العلوم والتكنولوجيا، 2017م م 22، العدد2، ص 6.
- (30) زكريا دماج ومحمد بن محمد ، صناعة التمويل الأصغر في ظل الحرب.. دراسة الحالة اليمنية، مجلة جامعة المدينة العالمية، العدد24، 2018م ص 458.
- (13) مدحت أبو النصر، قواعد ومراحل البحث العلمي، القاهرة، مجموعة النيل العربية، 2004م ص 131-132.

المصادر والمراجع:

- (1) ايت عيسى عيسى (2010)، سياسة التشغيل في ظل التحولات الاقتصادية بالجزائر-انعكسات وافاق اقتصادية واجتماعية، أطروحة دكتوراة، جامعة الجزائر، ص 182-183.
- (2) بقة الشريف (2007)، المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر (الواقع والصعوبات)، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، المركز الجامعي الشيخ العربي التبسي، تبسة، العدد 1.
- (3) التقرير السنوي لشبكة اليمنية للتمويل الأصغر 2012.
- (4) جميل العامري، وعبد العزيز الكباب (2017)، الاستدامة في مشاريع الإسكان الحضري بالمدن اليمنية (دراسة تقييمية - مدينة تعز)، مجلة العلوم والتكنولوجيا، م 22، العدد 2، ص 6.
- (5) جميل محمد سلمان خطاطبة 1992، التمويل الاربوي للمؤسسات الصغيرة في الأردن، جامعة اليرموك رسالة ماجستير منشورة، الأردن اربد ص (6).
- (6) حرب بيان (2006) دور المشروعات الصغيرة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية «التجربة السورية» - مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية المجلد 22-العدد الثاني.
- (7) رحيم، حسن، نحو نظام اقتصادي عادل « التناقضات الكامنة في العولمة والبدليل»، ورقة مقدمة في الملتقى الدولي الأول حول المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ومشاكل تمويلها يومي 17-18 ابريل، الجزائر، ص (427).
- (8) زكريا دماجو محمد بن محمد (2018)، صناعة التمويل الأصغر في ظل الحرب.. دراسة الحالة اليمنية، مجلة جامعة المدينة العالمية، العدد 24، ص 458
- (9) سلطاني محمد رشدي (2006)، التسيير الاستراتيجي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر (واقعه، أهميته وشروط تطبيقه): حالة الصناعات الصغيرة والمتوسطة بولاية بسكرة، رسالة ماجستير منشورة جامعة محمد ضيف الله بالمسيرة، ص (56).
- (10) شعباني، إسماعيل، ماهية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وتطويرها في العالم، الدورة التدريبية حول تمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة، سطيف، الجزائر، 25- 28 ماي، ص 3
- (11) صليبي، ياسمين سعدون (2012)، المنشآت الصناعية الصغيرة والواقع والآفاق، دراسة حالة إدارة الإحصاء الصناعي العراق.
- (12) صندوق النقد العربي (2019)، نتائج استبيان حول النهوض بالمشروعات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية، أبو ظبي، صندوق النقد العربي، ص (159).
- (13) عبد الحميد أبو موسى، تجربة بنك فيصل الإسلامي المصري في تمويل المنشآت الصغيرة والمتوسطة، الملتقى السنوي السادس للأكاديمية العربية، ص (4).
- (14) عبد القادر يحيى (2012)، دور المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في امتصاص البطالة دراسة حالة ولاية تيارت، جامعة وهران، رسالة ماجستير منشورة، الجزائر ص (50).
- (15) فرحان، التمويل الإسلامي للمشروعات الصغيرة والمتوسطة دراسة لاهم مصادر التمويل، مرجع سابق، ص 33.
- (16) فؤاد السرتاوي (1999م)، التمويل الإسلامي ودور القطاع الخاص، الطبعة 1، دار المسيرة، عمان الأردن، ص 97.

- (17) قاسم الحموري (1999)، التمويل الاسلامي للمشروعات الصغيرة، ورقة عمل مقدمة للندوة الاقتصادية الثانية بعنوان دور المشروعات الصغيرة و الاجتماعية لإقليم الشمال، 1999/5/4، الأردن، جامعة إربد الاهلية، ص (4)
- (18) لخلف عثمان (2003-2004)، واقع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وسبل دعمها وتنميتها دراسة حالة الجزائر، أطروحة مقدمة نيل شهادة دكتوراه، جامعة الجزائر، ص (59).
- (19) محمد البتاجي (2005)، صيغ مقترحة لتمويل المنشآت الصغيرة والمعالجة المحاسبية لصيغة المشاركة المنتهية بالتملك، المؤتمر السنوي الثاني عشر للأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، 29-31 ماي 2005، عمان-الأردن، ص14.
- (20) محمد عبد الحميدفرحان (2003)، التمويل الإسلامي للمشروعات الصغيرة والمتوسطة دراسة لاهم مصادر التمويل، رسالة ماجستير، الاكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، ص31.
- (21) محمد هيكل (2013)، مهارات إدارة المشروعات الصغيرة، مجموعة النيل العربية، القاهرة ص (21-22).
- (22) مدحت أبو النصر (2004)، قواعد ومراحل البحث العلمي، القاهرة، مجموعة النيل العربية، ص 131-132.
- (23) منذر قحف (2004)، مفهوم التمويل في الاقتصاد الاسلامي، الطبعة3، البنك الإسلامي للتنمية، المعهد الإسلامي للبحوث والتدريب، جدة السعودية، ص12.
- (24) منذر قحف (2011)، أساسيات التمويل الإسلامي، ماليزيا: الاكاديمية العالمية للبحوث الشرعية، ص15.
- (25) منيف الشيباني (2020)، التمويل الأصغر في اليمن: نظرة عامة على التحديات والفرص، بيروت: مركز صنعاء للدراسات الاستراتيجية، ص4.
- (26) نبيل أبو ذياب (2003)، تعريف المنشآت الصغيرة والمتوسطة وأهميتها في التنمية الاقتصادية والاجتماعية ومتطلبات نجاحها والمعوقات التي تواجهها، بحث مقدم للملتقى السنوي السادس بعنوان دور المصارف والمؤسسات المالية الإسلامية في تمويل المنشآت الصغيرة والمتوسطة، 27-29 سبتمبر 2003 عمان، الاكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، ص 4.

الملاحق:

الملحق (1) نموذج الاستبانة

رقم الفقرات	الفقرات	وافق بشدة	وافق	حيادي	لا وافق	لا وافق بشدة
1	انعكس تأسيس المشروع على تحسن نوعية السكن الذي اسكن به					
2	هناك تحسن في قدرتي على اقتناء سلع معمرة بعد تشغيل المشروع					
3	هناك تحسین في قدرتي على تأمين مدخرات خاصة بعد تشغيل المشروع					
4	هناك زيادة في انفاقي على الخدمات التعليمية بعد تأسيس المشروع					
5	هناك زيادة في انفاقي على الخدمات الصحية بعد تأسيس المشروع					
6	حصلت على دخل كافي بعد تشغيل المشروع					
7	اصبحت تشارك أكثر في قرارات إنفاق ميزانية الأسرة					
8	هناك تحسن في نوعية طعامك المستهلك بعد تأسيس المشروع					

الملحق (1) نموذج العملي لإستخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات السؤال مدى مساهمة المشاريع الصغيرة في تحسين مستوى معيشة الافراد

أثر وظائف إدارة الموارد البشرية في الأداء الوظيفي بنك فيصل الإسلامي السوداني (2016- 2021م)

باحث - جامعة التقنية

أ.محمد الفاتح عثمان بابكر

المستخلص:

تهدف هذه الورقة لدراسة أثر وظائف إدارة الموارد البشرية فيالأداء الوظيفي دراسة تطبيقية على بنك فيصل الإسلامي السوداني . تمثلت مشكلة الدراسة في أن الأداء الوظيفي ببنك فيصل الإسلامي السوداني يعاني من تدني في المستويات رغم اهتمام ادارة البنك بإدارة الموارد البشرية وانفاق ميزانيات كبيرة لهذا الغرض. نبعت اهمية الدراسة من أهمية دور وظائف إدارة الموارد البشرية في الأداء الوظيفي ببنك فيصل الإسلامي السوداني . اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والمنهج التاريخي واختبرت عدد من الفرضيات أبرزها : وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين وظائف إدارة الموارد البشرية والأداء الوظيفي ببنك فيصل الإسلامي. توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الاستقطاب والتعيين والأداء المؤسسي ببنك فيصل الإسلامي. توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تخطيط الموارد البشرية والأداء الوظيفي بالبنك. توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الحوافز والأداء الوظيفي بالبنك توصلت الدراسة الى عدد من النتائج اهمها: ان ضعف الأداء الوظيفي بالبنك يُعزى لضعف التطبيق الامثل لوظائف ادارة الموارد البشرية. تخطيط الموارد البشرية بالبنك لا يتم وفق الرؤي العلمية الحديثة. على ضوء هذه النتائج اوصت الدراسة بضرورة تبني المعايير المستخدمة عالمياً في تطبيق وظائف ادارة الموارد البشرية بصورة مثلي لزيادة كفاءة وفاعلية الأداء الوظيفي بالبنك.

الكلمات المفتاحية: إدارة الموارد البشرية ، الأداء الوظيفي

The Impact to Human Resources Management functions on job Performance in Faisal Islamic Bank Sudan (2016- 2021) Mohammed Al-Fatih Othman Babker Mohammed Al-Fatih

Abstract:

This study aims to examine the main role of Human Resources functions on functional performance at Faisal Islamic Bank. Study problem raised as functional performance at Faisal Islamic bank decreased despite that the Islamic bank management pay much attention to human resources functions. This study adopted both historical and analytical approach and tested some hypotheses such as; there is statistical correlation between human resources functions and functional performance at Faisal Islamic bank. There is statistical correlation between human resources planning and functional performance at Faisal Islamic bank. There is statistical correlation between training and functional performance at Faisal Islamic bank. There is statistical correlation between recruitments and functional performance at Faisal Islamic bank. However, this study has reached some findings such as; Faisal Islamic bank top management doesn't adopt new and modern technology in process of evaluation of institutional performance. The decrease of institutional performance referred to decrease level of functional performance. Based on these results this study has come out with recommendations such as; it's quite necessary for bank management to adopt international standards in its institutional performance evaluation process and to draw some successful lessons from international experiences.

Keywords: Human Resources Management - job Performance

المقدمة:

يعتبر المورد البشري الركيزة الأساسية التي تقوم عليها التنمية لما لديه من قدره على الابتكار والتجديد تمكنه من التغلب على ندرة الموارد بمختلف أنواعها. والمصارف المتميزة تسعى لامتلاك موارد بشرية وقوى عاملة مؤهلة تمتاز بالمرونة وان يكون لها قاعدة بيانات واسعة من المعارف والمهارات لمواكبة عجلة التطور والمنافسة في سوق العمل وتحقيق حاجات المجتمع. الاهتمام بوظائف ادارة الموارد البشرية يساهم في رفع معدلات الأداء الوظيفي ومن ثم زيادة الانتاج والانتاجية. يتطلب مضاعفه الأداء الوظيفي مجهودات كبيره يتمثل بعضها في التغيير السريع في النظام والقيم وطريقة تقييم المورد البشري في بيئة العمل، كما يتعلق بنوع المنظمة وبالطريقة التي نرى فيها وظيفة الإدارة، وفي المنتج او الخدمة التي توفرها المصارف او منظمات الاعمال بصفه عامة .

2- مشكلة الدراسة:

رغم اهتمام بنك فيصل الإسلامي السوداني بوظائف ادارة الموارد البشرية وتخصيص ميزانيات كبيرة لتأهيل الكوادر البشرية الا ان مستويات الأداء الوظيفي بالبنك مازالت دون الطموحات والتوقعات. عليه يمكن صياغة مشكلة البحث في التساؤلات التالية:
هل توجد علاقة بين وظائف ادارة الموارد البشرية والأداء الوظيفي بالبنك؟ وهل يساهم تخطيط الموارد البشرية في الأداء الوظيفي بالبنك؟ ما دور الاختيار والتعيين في الأداء الوظيفي في بنك فيصل الإسلامي؟ هل تساهم الاجور والحوافز في كفاءة الأداء الوظيفي بالبنك؟

3- أهداف البحث :

يهدف هذاالبحث إلى الآتي:

- أ- دراسة العلاقة بين وظائف ادارة الموارد البشرية والأداء الوظيفي
- ب- التعرف على دور تخطيط الموارد البشرية في الأداء الوظيفي ببنك فيصل
- ج- توضيح مساهمة الحوافز في كفاءة الأداء الوظيفي ببنك فيصل الإسلامي .
- د- ابراز دور الاستقطاب والتعيين في تقييمالأداء الوظيفي ببنك فيصل الإسلامي .

4- أهمية الدراسة :

تتمثل أهمية البحث في:

- أ- رفد المكتبات العربية والسودانية التي تعاني من نقص في مثل هذه الدراسات
- ب- توفير مرجع يفيد الدارسين والباحثين والمهتمين بهذا المجال
- ج- يساهم في اثراء العلوم والمعارف في مجال الدراسة
- د- يساعد صناع القرارات وواضعي السياسات في بنك فيصل اذا تم تبني مخرجات البحث
- 5- فرضيات الدراسة:

تسعي هذه الدراسة لاختبار الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية :

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين وظائف إدارة الموارد البشرية والأداء الوظيفي ببنك فيصل الإسلامي السوداني.

الفرضية الفرعية الأولى :

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تخطيط الموارد البشرية والأداء الوظيفي ببنك فيصل الإسلامي السوداني.

الفرضية الفرعية الثانية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاستقطاب والتعيين والأداء الوظيفي ببنك فيصل الإسلامي السوداني.

الفرضية الفرعية الثالثة:

توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الحوافز والأداء الوظيفي ببنك فيصل الإسلامي السوداني.

الفرضية الفرعية الرابعة :

توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين التدريب والأداء الوظيفي ببنك فيصل الإسلامي السوداني.

6- منهج الدراسة :

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والمنهج التاريخي واسلوب دراسة الحالة نسبة لملائمة هذه المناهج لطبيعة الدراسة الحالية.

7. مصادر بيانات الدراسة:

المصادر الأولية: تتمثل في الاستبانة

المصادر الثانوية: تتمثل في الكتب والدوريات والمراجع والرسائل الجامعية والتقارير السنوية.

8- حدود الدراسة :

الحدود المكانية: رئاسة بنك فيصل الإسلامي- ولاية الخرطوم

الحدود الزمانية: (2016-2021)

الحدود البشرية: جميع العاملين ببنك فيصل الإسلامي.

الدراسات السابقة :

دراسة عمر محمد آدم ، 2014م⁽¹⁾ :

تناولت اثر تدقيق الموارد البشرية على تحقيق الأهداف الاستراتيجية لمنظمات الأعمالدراسة حالة مصنع دال للألبان.هدف الدراسة إلي وضع إطار نظري، يمكن من خلاله تقييم فعالية وكفاءة الوظائف والأنظمة والسياسات والإجراءات والممارسات التي يُعمل بها في إدارة الموارد البشرية، وتشخيص المشاكل الراهنة التي تواجهها و معرفة مدي مساهمة تدقيق إدارة الموارد البشرية في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمات. وتمثلت أهمية الدراسة في أن مفهوم تدقيق الموارد البشرية يعد من المواضيع الحديثة التي تتحدث عنها العديد من أدبيات الإدارة في الوقت الحاضر، كما تسعى منظمات كبيرة إلي تطبيقه من اجل إنجاح استراتيجيتها. من خلال معرفة نقاط الضعف والقوة في استراتيجية الموارد البشرية بصورة خاصة، واستراتيجية المؤسسة بصورة عامة. تمثلت مشكلة البحث في أن عدم تطبيق مفهوم تدقيق الموارد البشرية في منظمات الأعمال يؤدي إلي ضياع وإهدار لرأس المال البشري ويرفع من تكلفة التشغيل وبالتالي يؤثر سلبا على تحقيق أهدافها الاستراتيجية . خلص الباحث إلي وجود دلالة إحصائية موجبة بين تدقيق الموارد البشرية و تحقيق الأهداف الاستراتيجية لمنظمات الأعمال. وانه من خلال التدقيق يتم التحكم في الموارد المتاحة لتحقيق الأهداف الاستراتيجية من خلال التطبيق الأمثل للقوانين واللوائح والسياسات وعدم هدرالإمكانات والقدرات البشرية. وقد أوصي البحث بضرورة تطبيق مفهوم تدقيق الموارد البشرية في منظمات الأعمال السودانية. مع ضرورة ربط الأهداف الاستراتيجية للمنظمات بالأهداف الاستراتيجية للموارد البشرية العاملة بالمنظمة.

دراسة أحمد محمد أحمد المبارك، 2013م⁽²⁾ :

تناولت الدراسة اثر إدارة تنمية الموارد البشرية في رفع الإنتاجية بمصانع السكر السودانية. هدفت الدراسة لمعرفة التنمية البشرية في السودان، ودور الرفاهية وضمن حركة الإنتاج وتنظيمات العمل الرسمية والغير رسمية وتناول الجوانب السلوكية في التنظيم بمصانع السكر في السودان، ودور الهياكل في دفع عجلة الإنتاج. وتناول البحث في فروضه القيادة الإدارية لمصانع السكر السودانية، ووقف على أساليب التدريب بمصانع السكر. ومدى الفعالية عبر تعاون القوى العاملة والمؤثرات التي تنجم عن ذلك وكيفية إيجاد معايير لتقييم العمل والعامل بأروقة العمل. والخطط والتقييم الاستراتيجي ثم تطرق البحث للأجور، والتبعات المالية الأخرى التي تعتبر استحقاقات للعاملين بمصانع السكر. واتجهت الدراسة للسكر في العالم وتناولت بعض الدول كنموذج وعادت للمصانع الداخلية متناولة دراسة كل مصانع السكر بالسودان وتجربتها ومدى إمكانية تحقيق أهدافها. وأماكن القصور والاحتياجات والحلول المجزية والمقترحات والتوصيات التي تقدم نتيجة هذه الصناعة إلى الأمام ركزت دراسة الحالة على تصميم الهياكل والتكاليف التي توكل للعاملين في الوظيفة وتدريبهم والخدمات التي تقدم عوامل وأفضلية التدريب الفنية والإدارية والاهتمام الخاص بالقوة البشرية بصورة خاصة كان التركيز على علاقة العمل في المصانع خاصة دور التنظيم الرسمي والغير رسمي.

دراسة صابون محمد هارون ، 2015م⁽³⁾ :

تناولت الدراسة إدارة الموارد البشرية وأثرها في الإبداع والابتكار. هدفت الدراسة الى قياس اثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على الإبداع والابتكار مع وجود الجدارات كمتغير وسيط وتوضيح أهمية ممارسات إدارة الموارد البشرية للمصارف السودانية وإظهار الدور الذي تلعبه ممارسات إدارة الموارد البشرية في تعزيز الإبداع والابتكار للعاملين. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: أن بعض إبعاد ممارسات إدارة الموارد البشرية (التعويضات والمنافع، التوظيف، التمكين، تخطيط الموارد البشرية) تؤثر ايجابيا على الابتكار وأيضا نجد أن (التعويضات والمنافع، التوظيف، التدريب والتطوير) تؤثر ايجابيا على الإبداع، وايضا ان ممارسات إدارة الموارد البشرية تؤثر تأثير ايجابيا على الجدارات. وأوصت الدراسة بالاتي: إيلاء المصارف السودانية ممارسات إدارة الموارد البشرية أهمية كبيرة بإبعادها وفق مقياس ممارسات إدارة الموارد البشرية التي تفيد في تحقيق الابتكار والإبداع للعاملين داخل المصارف، إجراء المزيد من الدراسات المستقبلية التي تتعلق بممارسات إدارة الموارد البشرية والإبداع والابتكار لما لها من تأثير على تحقيق الميزة التنافسية. العبارات الدالة: ممارسات إدارة الموارد البشرية، الإبداع والابتكار الجدارات.

4. دراسة مهند أحمد عثمان، 2009م⁽⁴⁾

تناولت الدراسة دور إدارة الموارد البشرية في تنمية القوى العاملة في الشركات السودانية. حيث هدفت الدراسة لتوضيح معنى ومفهوم تخطيط الموارد البشرية ومعرفة دور إدارة الموارد البشرية في تنمية القوى العاملة ومعرفة المدى الذي يمكن الوصول إليه لتحقيق هذا الجانب

المهم في العملية الإدارية. من أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة أن التخطيط السليم للموارد البشرية يؤدي لتقليل التكلفة ويساهم في حصر وتوزيع المهام بعدالة كما وضح أن لتخطيط الموارد البشرية دور مهم في عملية تنمية وتدريب القوى العاملة بالمؤسسات. وعلى ضوء هذه النتائج تقدم الباحث ببعض التوصيات الخاصة بتخطيط الموارد البشرية وضرورة وضع خطط طويلة الأجل للموارد البشرية مع ضرورة مشاركة رؤساء الأقسام والإدارات في وضعها . والاهتمام بالتدريب الداخلي والخارجي.

التعليق على الدراسات السابقة :

استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في معرفة الأساليب المتبعة في علاج الحالة والنتائج اللاحقة التي تدعم طرق التفكير المنهجي . الي جانب تحديد الفجوة البحثية والمتمثلة في دراسة الاساليب المنهجية والعلمية الحديثة المستخدمة في وظائف ادارة الموارد البشرية فق الرؤي المعمول بها خارجيا ودولياً بالإضافة الي التوصية بتبني المعايير العالمية المتبعة في تقييم الأداء المؤسسي في المصارف بصفه عامة وفي بنك فيصل الإسلامي بصفه خاصة. اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في بعض الجوانب كما اختلفت عنها في نواحي أخرى . من أهم اوجه الاتفاق الاطار النظري والمعرفي فيما تمثلت نقاط الخلاف في الدراسة الميدانية ومخرجات البحث.

الإطار النظري للدراسة:

مفهوم وأهمية وظائف ادارة الموارد البشرية:

يقصد بوظائف إدارة الموارد البشرية الأعمال التي تمارسها إدارة الموارد البشرية كالتوظيف والتدريب وتحديد الأجور والمرتببات وعلاقات العاملين وتخطيط القوى العاملة وتظهر هذه الوظائف في العادة في هيكلها التنظيمي في وحدات مستقلة ضمن الأطر التالية:

- تدريب وتطوير القوى العاملة من أجل رفع كفاءتها الإنتاجية حتي تستطيع تلك القوى العاملة تحقيق الهدف المنشود للمنشأة في اقل وقت ممكن وأقل تكلفة ممكنة

- تحديد مستلزمات العمل من إعادة ونوع القوى العاملة المطلوبة حتي تستطع المنشأة تحديد برامجها والوصول إلي أهدافها ونتائج أعمالها⁵.

إدارة الموارد البشرية تسعى من خلال وظائفها المختلفة إلى تحقيق جملة من الأهداف ضمن إطار تناسقي متكامل، سيتم فيمايلي التعرف على هذين الأخيرين⁽⁶⁾.

أولاً: تقسيم وظائف إدارة الموارد البشرية: اختلف الكتاب والباحثين المهتمين بإدارة الموارد البشرية في تحديد وظائف موحدة لها وهناك من يسميها أنشطة، حيث تعددت تقسيماتها بتعدد واختلاف الزوايا التي ينظر منها لهذه الإدارة نأخذ منها التقسيمين المواليين:

التقسيم وفق هدف كل وظيفة يعنى ذا التقسيم أن يتم تسمية كل وظيفة بالهدف المراد منها ومن ثم يتم تحديد الأنشطة التي تدخل ضمن ذلك الهدف⁽⁷⁾.

جدول (1) وظائف الموارد البشرية ومسمياتها وفق الأهداف

الوظائف	مسميات الوظائف وفق لأهدافها
<ul style="list-style-type: none"> - تحليل العمل. - تخطيط القوى البشرية. - البحث في القوى البشرية. - الاختيار ثم التوظيف. 	وظائف خاصة باجتذاب القوى البشرية
<ul style="list-style-type: none"> - العلاقات الإنسانية. - التعاقد السيكلوجي. - السلامة والصحة المهنية. - الأمن الاقتصادي 	وظائف لها علاقة بالحفاظ على القوى البشرية
<ul style="list-style-type: none"> - تقييم أداء. - التدريب، التعلم التنظيمي، التطوير والإبداع. - برنامج إدارة المسار والخط الوظيفي. 	وظائف لها علاقة بتطوير القوى البشرية

المصدر : إبراهيم خلود الملكاوي، إدارة الأداء باستخدام بطاقة الأداء المتوازن.

يعتبر التقسيم بالجدول السابق لوظائف الموارد البشرية من التقسيمات المفصلة والصريحة في إبراز واحتواء كل وظيفة ضمن عنوان واحد وهو الهدف، بذلك يتسنى للمؤسسة معرفة ما يراد من كل وظيفة، مما يمكنها من الاستفادة المثلى من وظائفها.

مفهوم الاستقطاب: الاستقطاب هو عملية البحث عن، والحصول على، مرشحين محتملين بالعدد المطلوب وبالنوعية المرغوبة وفي الوقت المناسب، حتى يمكن الاختيار من بينهم الأكثر ملائمة لشغل الوظائف الشاغرة على ضوء متطلبات الوظائف وشروط شغلها. ويشمل الاستقطاب الوفاء بحاجات المنظمة من المرشحين المتقدمين والملائمين لشغل الوظائف، وهو نشاط إيجابي تتوجه به الإدارة الى أسواق العمل المحتملة- محلياً وخارجياً- للتعرف على المعروض من الموارد البشرية وفرز المصادر الأقرب التي تتوفر بها النوعيات المطلوبة والاقتراب من تلك المصادر واتخاذ الإجراءات اللازمة لحث الأفراد على طلب العمل. ويتضح مما سبق أن الاستقطاب هو عملية التحديد الدقيق لاحتياجات المنظمة الحالية والمستقبلية من الموارد البشرية والعمل على توفير تلك الاحتياجات بالجودة المناسبة، مع الوضع في الاعتبار متطلبات البيئة المحيطة بالمنظمة⁽⁸⁾.

أساليب الاستقطاب :

تتعدد أساليب وطرق الاستقطاب من مؤسسة إلى أخرى فيختلف من المؤسسة، والجدول التالي يوضح أهم الأساليب المستخدمة في عملية الاستقطاب داخل المؤسسة.
جدول (2) : الأساليب المستخدمة في عملية الاستقطاب

أساليب الاستقطاب
أ- الإعلان : - إعلانات داخلية.
- إعلانات بالصحف اليومية والدوريات.
- إعلانات من خلال الراديو والتلفزيون.
ب- استخدام مستقطبين محترفين لهذا الغرض.
٣-دعوة المتقدمين لزيادة المنظمة.
٤- التدريب الصيفي.
٥- زيارة المدارس والجامعات والمعاهد.

المصدر : أحمد الماهر، إدارة الموارد البشرية، منظور القرن الحادي والعشرين، القاهرة، د ط، 2000. ص 76

مصادر الاستقطاب: تختلف المصادر المستخدمة في عملية الاستقطاب من مؤسسة إلى أخرى ومن زمن إلى آخر وتتأثر بظروف العرض والطلب في سوق العمل ، وتنقسم المصادر الخاصة بالاستقطاب إلى مصدرين هما: المصدر الداخلي والمصدر الخارجي⁹:

المصادر الداخلية :

تعنى المصادر الداخلية للاستقطاب اللجوء الى العاملين الحاليين بالمنظمة لسد احتياجاتها من العمالة وذلك من خلال قاعدة بيانات العاملين بالمنظمة والمسجل عليها البيانات الخاصة بالوظائف والمؤهلات والقدرات والنواحي التدريبية والتأهيلية لكافة العاملين بالمنظمة، حيث يتم الحصول على الأفراد اللازمين لشغل الوظائف من بين العاملين بالمنظمة في وظائف أقل ويمكن ترقيتهم الى الوظائف الشاغرة الأعلى أو العاملين بوظائف أخرى من نفس المستوى عن طريق النقل ، وتمثل المصادر الداخلية للاستقطاب في النقل من وظيفة لأخرى أو من إدارة لأخرى والندب والترقية وإعادة التعيين أو الالتحاق الجديد وأقارب العاملين وترشيحات المديرين والمرؤوسين وإعلام العاملين بالوظائف الشاغرة بطريقة رسمية، والتنزيل. ومن أهم الوسائل التي تعتمد عليها المؤسسة لتوفير احتياجاتها من اليد العاملة¹⁰:-

أ- الترقية: «هي نقل الموظف من وظيفة إلى وظيفة أعلى تكون شاغرة»، من أجل هذا تقوم المنظمة بإعداد خطة متكاملة للترقية وتكون معلومة لدى الجميع (العاملين) بها وهو ما

يعرف جزائها الترقية، حيث توضح هذه الخرائط العلاقة بين الوظائف والطرق والإجراءات التي يجب إتباعها للترقية والتقدم من وظيفة لأخرى¹¹.

حيث تقوم المؤسسة بإعلان عن وجود وظيفة شاغرة وتحديد مواصفاتها ومؤهلاتها، ثم تقوم باختيار الأفراد الأكثر ملاءمة للوظيفة وفق أسس موضوعية تمكن جميع العاملين بها لشغل هذه الوظيفة من تفهمهم عند اختيار المؤسسة للشخص المناسب من بينهم، مما يمكنها من الاستمرار نتيجة الثقة المبنية على أساس موضوعي يهدف إلى الاختيار الأنسب لشغل الوظيفة، لتوفيرها على تخطيط فاعل لتنمية الموارد البشرية وبنك معلومات يتيح لها صورة متكاملة عن الخيرات والمؤهلات ومستويات التعليم لدى أفراد قوة العمل بها، ويتميز هذا النوع من المصدر الداخلي بميزات منها¹² :

1. تحفيز العاملين لرفع قدراتهم بغرض الحصول على ترقية.
2. تشجيع ذوي الكفاءات العالية والطموح.
3. رفع الروح المعنوية للعاملين بالمؤسسة لشعورهم بالأمان الوظيفي الذي يمكنهم من الترقى والنمو في المستقبل.
4. توفر المؤسسة لنفسها تكلفة استقطابها يد عاملة خارجية عنها.
5. توفر عمالة لديها خيرات ولا تحتاج إلى تدريب¹³.

ب- **النقل الداخلي**: يكون النقل الداخلي مصدرا للعمالة عندما تكون سياسة المؤسسة قائمة على تنويع خبرات العاملين بها، وعند عدم توفر خبرات في المجال الخارجي، وتتم هذه العملية بنقل موظف من وظيفة إلى أخرى، أو من فرع إلى آخر، والهدف من ذلك خلق توازن بين عدد العاملين في الإدارات المختلفة وهذا النقل لا يتضمن زيادة في الأجر ولا في مستوى السلم الوظيفي، كما تتوج سياسة توظيف الموظفين السابقين الذين يرغبون في العودة للمؤسسة¹⁴.

المصادر الخارجية :

تعنى المصادر الخارجية الحصول على الموارد البشرية اللازمة لشغل الوظائف الشاغرة بالمنظمة من جهات خارجية وتتمثل هذه المصادر الخارجية للاستقطاب أهمية كبيرة حيث تمد المؤسسة الخاصة بيد عاملة ذات كفاءة مهارة إضافية إلا أنها تحمل رؤى وأفكار جديدة تختلف عن تلك الموجودة في المؤسسة وللمصادر الخارجية أساليب مختلفة منها¹⁵:

(أ) **التقدم المباشر للمؤسسة الخاصة**: إن أول ما يقوم به الباحثون عن العمل هو تقديم طلباتهم مبينين مهاراتهم وكفاءاتهم وخبراتهم وهذا من أجل الحصول على منصب شاغر إن وجد وفق ما يتطابق وطلباتهم، وتحفظ معظم المؤسسات بطلبات الباحثين عن العمل وتقوم بتطبيقها ودراستها حيث تكون على دراية بها وبجميع محتوياتها، وعند وجود منصب شاغر فإن إدارة الموارد البشرية تتصل بالفرد المناسب¹⁶.

(ب) **الإعلان**: إن الإعلان يعتبر أهم وسيلة لجذب الباحثين عن العمل لمال من صدى واسع الاستثمار تعد وسائل الإعلان أحد أهم مصادر الاستقطاب، سواء في الصحف أو

المجلات أو الدوريات المهنية أو الإذاعة أو التلفزيون أو الخطابات التي ترسل بالبريد (العاديوالإلكتروني) والتي تصل الى قاعدة عريضة من الجماهير، ويتضمن الإعلان كل المعلومات عن الوظيفة (اسم الوظيفة، واجباتها، أعبائها، مسؤولياتها، شروط شغلها، الأجر، المميزات الإضافية، المستقبل الوظيفي)، ويحدد الإعلان موعد تقديم طلبات الالتحاق والجهة التي تقدم إليها والعنوان وطريقة الاتصال بالجهة¹⁷.

(ج) **وكالات ومكاتب التوظيف:** توفر مكاتب العمل المهارات اللازمة للمنشأة من خلال المكاتب الحكومية وعادة تقوم مكاتب العمل بتسجيل راغبي العمل وتصنيفهم وفقاً للمهنية والمؤهل ودرجة المهارة والأنشطة الاقتصادية المختلفة. وتعد مكاتب العمل الحكومية من الأجهزة التي تساعد على تحقيق التوافق بين عرض الموارد البشرية والطلب عليها، وتقوم بهذه المهمة إدارات القوى العاملة بوزارة القوى العاملة والهجرة. (د) **المدارس والجامعات:** تعد الجامعات والمعاهد الفنية المتخصصة والكليات من أهم مراكز الاستقطاب حيث توفر يد عاملة ذات مستوى معين من المؤهلات، فكثيراً ما تلجأ المؤسسات إلى توطيد علاقتها بالجامعات والمعاهد لما بها من خبرات كامنة قصد جذبها إلى العمل¹⁸.

(هـ) **النقابات العمالية:** يبرز دور وأهمية النقابات العمالية في الدول الرأسمالية كمصدر أساسي وضرورة للموارد البشرية خاصة بالنسبة للمستويات الدنيا من الوظائف فتسهم في تبسيط عملية استقطاب الموارد البشرية والحد من تكلفتها، إضافة إلى توطيد العلاقة بين النقابة والمؤسسة، فالنقابة تتحكم في المعروض معني من اليد العاملة في مهنة معينة لفرضها برامج تلمذة صناعية على أعضائها، إضافة إلى الاتفاق المسبق بين النقابة والمؤسسة على إن يكون التعيين من أعضاء النقابة فقط¹⁹.

(و) **المنظمات المهنية:** تقوم هذه الأخيرة بتأهيل أعضائها من اجل العمل في مجالات محددة، فهي تقوم بتدريبهم واختيارهم ومنحهم إجازات من اجل العمل في هذا التخصص، فعند اختيار عدد معين من المحاسبين في تقوم بتأهيلهم وتدريبهم من اجل اكتسابهم مهارات تتمكن من خلالها إثبات وجودهم في التنظيم، فعند استقطاب المؤسسة الخاصة مثلا للمحاسبة فإنها تلجأ للمنظمة المهنية للمحاسبة وهي التي تمدها بمحاسب مؤهل ومميز²⁰.

طلبات التعيين: يقصد بطلبات التعيين قيام الراغبين في العمل بالتقدم الى المنظمة لاستيفاء طلبات واستمارات التعيين، وإرسالها الى المنظمة بواسطة البريد العادي أو الإلكتروني، أو الاتصال الشخصي من مقدم الطلب.

التعيين المؤقت:

تقوم بعض الشركات بتعيين الأفراد بشكل مؤقت في أنواع معينة من الأعمال وتحديد فترة العمل بالساعة أو باليوم أو بالشهر، ويستخدم هذا الأسلوب لاختيار العمالة المزمع تعيينها أو

لإتاحة بعض المهارات والقدرات التي يصعب على المنشأة توفيرها بصفة دائمة أو لصعوبة تدبير الاعتماد المالي اللازم لتثبيت العمالة²¹.

الاستقطاب العالمي: يعنى الاستقطاب العالمي اختيار الأفراد من البلدان المختلفة للعمل بالشركة الأم أو فروعها ويتم الاستعانة بمكاتب استشارية عالمية ومحلية متخصصة في مجال توظيف الموارد البشرية على المستوى العالمي، وهو من أصعب مصادر الاستقطاب نظراً لتنوع المهارات والقدرات والظروف المرتبطة بالعناصر البشرية حيث تتنوع جنسياتهم وقدراتهم وثقافتهم وظروفهم.

الاستقطاب الإلكتروني: يقصد بالاستقطاب الإلكتروني استقطاب الموارد البشرية عن طريق الانترنت باستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة من قبل شركات توظيف متخصصة أو وكالات دولية، ويتم إجراء المقابلة بين الموارد البشرية الراغبة في العمل وبين أصحاب الأعمال عن طريق مواقع الشركات المتخصصة على شبكة الانترنت أو عن طريق المقابلة الشخصية، وبعد الاستقطاب الإلكتروني من أصعب مصادر الاستقطاب لتنوع المهارات والقدرات والظروف المرتبطة بالعناصر البشرية²².

الاداء الوظيفي :

الاداء الوظيفي يقصد به درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكفاءة التي يتحقق بها، وأيضاً بالفرد بما تتطلبها الوظيفة. كما يعرف بأنه الدرجة التي يمارس فيها العاملون السلوك الذي ساهم في إنجاز وتحقيق أهداف الإدارة وفي تعريف آخر يعرف عليانه الأثر الصافي لجدود الفرد التي تبذلها بقدراته وإدراكه للدور والمهام والذيات التي يبشئ في الدرجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد. الاداء يتعلق بقيام الموظف بتنفيذ أعماله ومسئولياتها التي تكلفها المنظمة أو الجهة التي تبتطوظيفه. وهو القدرة على تنفيذ المهام التي يكلف بها الموظف، والرغبة في تأدية هذه المهام. كما يعرف الاداء بأنه محصلة النتائج والمخرجات التي تحققها الفرد نتيجة الجهد المبذول ومن خلال القيام الفرد بالمهام والواجبات والمسئوليات الموكلة إليه. يحتل الاداء الوظيفي مكانة خاصة داخل اي منظمة كانت باعتبارها الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها، وان المنظمة تكون أكثر استقراراً وطول بقاء حين يكون اداء العاملين اداء متميزاً ومن ثم يمكن القول بشكل عام ان اهتمام ادارة المنظمة وقيادتها بمستوى الاداء عادة ما يفوق اهتمام العاملين بها. وعلى ذلك فانه يمكن القول بان الاداء على اي مستوى تنظيمي داخل المنظمة وفي اي جزء منها لا يعد انعكاساً لقدرات ودوافع المرؤوسين فحسب بل هو انعكاسات لقدرات ودوافع الرؤساء والقادة أيضاً. وترجع أهمية مفهوم الاداء من وجهة نظر المنظمة الى ارتباطه بدورة حياتها في مراحلها المختلفة: وهي مرحلة الظهور، ومرحلة البقاء والاستمرارية، ومرحلة الاستقرار، ومرحلة السمعة والفخر، ومرحلة التميز، ثم مرحلة الريادة، ومن ثم فان قدرة المنظمة على تخطي مرحلة ما من مراحل النمو والدخول في مرحلة أكثر تقدماً، وانما يتوقف على مستويات الاداء به²³.

الدراسة الميدانية: أولاً: إجراءات الدراسة الميدانية:

وصف مجتمع وعينة الدراسة.

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين بالموارد البشرية ببنك فيصل الإسلامي البالغ عددهم (120). تم اختيارهم جميعاً بنظام الحصر الشامل حيث تم توزيع (120) استبانة وبلغت الاستبانات المستردة (95) استمارة كما هو موضح في الجدول التالي.

جدول (3) الاستبيانات الموزعة والمعادة

النسبة	العدد	البيان
100%	120	الاستبيانات الموزعة
80%	95	الاستبيانات التي تم إرجاعها
20%	25	الاستبيانات التي لم يتم إرجاعها
0%	0	الاستبيانات غير صالحة للتحليل
80%	95	الاستبيانات الصالحة للتحليل

المصدر : إعداد الباحث من نتائج الدراسة الميدانية 2018.

ثانياً: الإحصاء الوصفي لمحاوير البيانات الأساسية

محور تخطيط الموارد البشرية :

جدول (4) الإحصاء الوصفي لعبارات محور: تخطيط الموارد البشرية

الترتيب	مستوى الاستجابة	الأهمية النسبية	المتوسط	الانحراف المعياري	العبارات
2	مرتفعة	76.4%	3.82	1.05	إدارة الموارد البشرية بالبنك تولى أهمية لتخطيط القوى العاملة
5	متوسطة	69.4%	3.47	1.16	تمتلك إدارة البنك القدرة على تحديد نقاط القوة والضعف في أداء موظفيها
6	متوسطة	68.0%	3.40	1.15	يوجد لدى البنك خطط واضحة ومحددة للقوى العاملة
3	مرتفعة	73.6%	3.68	1.06	تشكل أهداف البنك الأساسية التي تحدد الحاجة إلى الموارد البشرية المؤهلة

الترتيب	مستوى الاستجابة	الأهمية النسبية	المتوسط	الانحراف المعياري	العبارات
4	مرتفعة	72.6%	3.63	1.04	تضع الإدارة خطط الموارد البشرية لديها في ضوء إدراكها لأهداف البنك
1	مرتفعة	77.4%	3.87	1.09	يعمل تخطيط القوى العاملة على ترشيد احتياجات المؤسسة من الأيدي العاملة
7	متوسطة	64.6%	3.23	1.31	تقوم إدارة البنك بمشاركة الموظفين المعنيين بوضع خطط للموارد البشرية
8	متوسطة	62.0%	3.10	1.14	يوجد وضوح في أهداف خطط الموارد البشرية بالبنك
	مرتفعة	70.6%	3.53	1.12	إجمالي العبارات

المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي 2018

يتضح من الجدول ما يلي:

1. أن جميع العبارات التي تعبر عن محور تخطيط الموارد البشرية يزيد متوسطها عن الوسط الفرضي (3) وهذه النتيجة تدل على موافقة أفراد العينة على جميع العبارات التي تقيس مستوى تخطيط الموارد البشرية في المجتمع موضع الدراسة بمستوى استجابة مرتفعة حيث حققت جميع العبارات متوسطاً «عام مقداره (3.53) وبانحراف معياري (1.12) وأهمية نسبية (70.6)% .
2. ويلاحظ من الجدول أن العبارة (يعمل تخطيط القوى العاملة على ترشيد احتياجات البنك من الأيدي العاملة) جاءت في المرتبة الأولى حيث بلغ متوسط إجابات أفراد العينة على العبارة (3.87) بانحراف معياري (1.09) بأهمية نسبية مرتفعة بلغت (77.4)% . تليها في المرتبة الثانية العبارة (إدارة الموارد البشرية بالبنك تولى أهمية لتخطيط القوى العاملة) بمتوسط حسابي (3.82) وانحراف معياري (1.05) وبأهمية نسبية (76.4)% .
3. أما المرتبة الأخيرة فقد جاءت العبارة (يوجد وضوح في أهداف خطط الموارد البشرية بالبنك) حيث بلغ متوسطها (3.10) وبانحراف معياري (1.14) وأهمية نسبية بلغت (62)% .

محور التدريب

جدول (5) الإحصاء الوصفي لعبارات محور: التدريب

الترتيب	مستوى الاستجابة	الأهمية النسبية	المتوسط	الانحراف المعياري	العبارات
1	مرتفعة جدا	81.6%	4.08	0.974	يوجد بالبنك خطة سنوية لتحديد الاحتياجات التدريبية
2	مرتفعة جدا	80.4%	4.02	1.08	يقوم البنك بتدريب الموارد البشرية بهدف زيادة المعرفة بالوظيفة
3	مرتفعة	79.8%	3.99	1.09	يقوم البنك بالتدريب بهدف تطوير مهاراتهم الوظيفية
4	مرتفعة	75.2%	3.76	1.22	يرتبط التدريب في البنك باحتياجات الموظفين له
7	متوسطة	59.6%	2.98	1.23	يوفر البنك بيئة محفزة للتدريب
6	متوسطة	60.2%	3.01	1.14	يعمل البنك على تطبيق ما تعلمه العاملين في التدريب على واقع العمل الفعلي
8	متوسطة	57.2%	2.86	1.15	تتسم البرامج التدريبية التي يقدمها البنك بالشمول
5	متوسطة	66.4%	3.32	1.22	يقوم البنك بوضع برامج تدريبية تساعد الموظفين على استخدام التكنولوجيا الحديثة
	مرتفعة	70%	3.50	1.13	إجمالي العبارات

المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي 2018

يتضح من الجدول ما يلي:

1. أن جميع العبارات التي تعبر عن محور التدريب يزيد متوسطها عن الوسط الفرضي (3) ماعدا العبارات (الخامسة والسابعة) حيث يقل متوسطها عن الوسط الفرضي وهذه النتيجة تدل على موافقة أفراد العينة على غالبية العبارات التي تقيس مستوالتدريب في المجتمع موضع الدراسة بمستوى استجابة مرتفعة حيث حققت جميع العبارات متوسطاً عام مقداره (3.50) وبانحراف معياري (1.13) وأهمية نسبية (70)% .
2. ويلاحظ من الجدول أن العبارة (يوجد بالبنك خطة سنوية لتحديد الاحتياجات التدريبية) جاءت في المرتبة الأولى حيث بلغ متوسط إجابات أفراد العينة على العبارة (4.08) بانحراف معياري (0.974) بأهمية نسبية مرتفعة جدا بلغت (81.6)% . تليها

في المرتبة الثانية العبارة (يقوم البنك بتدريب الموارد البشرية بهدف زيادة المعرفة بالوظيفة) بمتوسط حسابي (4.02) وانحراف معياري (1.08) وأهمية نسبية (80.4%)
3. أما المرتبة الأخيرة فقد جاءت العبارة (تتسم البرامج التدريبية التي يقدمها البنك بالشمول) حيث بلغ متوسطها (2.86) وانحراف معياري (1.15) وأهمية نسبية بلغت (57.2%).

المحور الثالث: الاختيار :

جدول رقم (6) الإحصاء الوصفي لعبارات محور: الاختيار والتعيين

الترتيب	مستوى الاستجابة	الأهمية النسبية	المتوسط	الانحراف المعياري	العبارات
1	مرتفعة	70.8%	3.54	1.26	القائمون بعملية اختيار الموظفين من ذوي الخبرة
3	متوسطة	69.2%	3.46	1.20	يسعى البنك لاستقطاب الكفاءات
6	متوسطة	61.4%	3.07	1.15	تتبع إدارة البنك الطرق العادلة للاختيار
8	متوسطة	55.2%	2.76	1.17	يقدم البنك عروضاً مناسبة لاستقطاب طالبي الوظائف
2	متوسطة	69.8%	3.49	1.14	يتم الإعلان عن الوظائف الشاغرة وفق النظم المتبعة
7	متوسطة	56.2%	2.81	1.33	يتم التعيين وفق معيار الجدارة
4	متوسطة	63.0%	3.15	1.20	يتم اختيار المتقدمين للوظائف بلبنك على أسس موضوعية تناسب رسالتها
5	متوسطة	62.8%	3.14	1.18	يعتمد البنك على منهجية في عملية الاختيار
	متوسطة	63.6%	3.18	1.20	إجمالي العبارات

المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي 2018

يتضح من الجدول ما يلي:

1. أن جميع العبارات التي تعبر عن محور الاختيار يزيد متوسطها عن الوسط الفرضي (3) ماعدا العبارات الرابعة والسادسة حيث يقل متوسطهما عن الوسط الفرضي وهذه النتيجة تدل على موافقة أفراد العينة على غالبية العبارات التي تقيس مستوى الاختيار في القطاع المصرفي موضع الدراسة بمستوى استجابة متوسطة حيث حققت جميع العبارات متوسطاً «عام مقداره (3.18) وانحراف معياري (1.20) وأهمية نسبية (63.6%) .

2. ويلاحظ من الجدول أن العبارة (القائمون بعملية اختيار الموظفين من ذوى الخبرة) جاءت في المرتبة الأولى حيث بلغ متوسط إجابات أفراد العينة على العبارة (3.54) بانحراف معياري (1.26) بأهمية نسبية مرتفعة بلغت (70.8)%. تليها في المرتبة الثانية العبارة (يتم الإعلان عن الوظائف الشاغرة وفق النظم المتبعة) بمتوسط حسابي (3.49) وانحراف معياري (1.14) وبأهمية نسبية (69.8)%
3. أما المرتبة الأخيرة فقد جاءت العبارة (يقدم البنك عروضاً مناسبة لاستقطاب طالبي الوظائف) حيث بلغ متوسطها (2.76) وبانحراف معياري (1.17) وأهمية نسبية بلغت (55.2)%.

المحور الرابع: التحفيز

جدول (7) الإحصاء الوصفي لعبارات محور: التحفيز

الترتيب	مستوى الاستجابة	الأهمية النسبية	المتوسط	الانحراف المعياري	العبارات
3	متوسطة	57.0%	2.85	1.21	يحفز البنك العاملين فيها مادياً ومعنوياً
8	متوسطة	51.6%	2.58	1.09	يتبع البنك أساليب عادلة في التحفيز
5	متوسطة	56.2%	2.81	1.17	تستند إدارة البنك أساليب التحفيز المادي لمن يستحقها
4	متوسطة	56.6%	2.83	1.11	تستند سياسة التحفيز بالبنك على أسس موضوعية
7	متوسطة	53.6%	2.68	1.20	يعمل البنك على إشراك العاملين في بعض القرارات
2	متوسطة	65.2%	3.26	1.15	يعمل البنك على إعداد الموظفين المؤهلين لتولى مناصب اعلي في المستقبل
1	مرتفعة جداً	80.0%	4.00	1.12	تعتبر الترقية حافزاً للعاملين على كسب خبرات جديدة
6	مرتفعة	55.6%	2.78	1.22	يحفز البنك المبدعين
	متوسطة	59.6%	2.98	1.15	إجمالي العبارات

المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي، 2018

يتضح من الجدولما يلي:

1. أن جميع العبارات التي تعبر عن محور التحفيز يقل متوسطها عن الوسط الفرضي (3) ماعدا العبارات (السادسة والسابعة) حيث يزيد متوسطهما عن الوسط الفرضي وهذه النتيجة تدل على عدم موافقة أفراد العينة على غالبية العبارات التي تقيس مستوى التحفيز في القطاع المصرفي موضع الدراسة بمستوى استجابة متوسطة حيث حققت جميع العبارات متوسطا» عام مقداره (2.98) وانحراف معياري (1.15) وأهمية نسبية (59.6)%.
2. ويلاحظ من الجدول أن العبارة (تعتبر الترقية حافزا» للعاملين على كسب خبرات جديدة) جاءت في المرتبة الأولى حيث بلغ متوسط إجابات أفراد العينة على العبارة (4.00) وانحراف معياري (1.12) بأهمية نسبية مرتفعة جدا بلغت (80)% تليها في المرتبة الثانية العبارة (يعمل البنك على إعداد الموظفين المؤهلين لتولى مناصب اعلي بالبنك في المستقبل) بمتوسط حسابي (3.26) وانحراف معياري (1.15) وبأهمية نسبية (65.2)%
3. أما المرتبة الأخيرة فقد جاءت العبارة (يتبع البنك أساليب عادلة في التحفيز) حيث بلغ متوسطها (2.58) وانحراف معياري (1.09) وأهمية نسبية بلغت (51.6)%.

المحور الخامس: الأداء الوظيفي :

جدول (8) الإحصاء الوصفي لعبارات محور: الأداء الوظيفي

الترتيب	مستوى الاستجابة	الأهمية النسبية	المتوسط	الانحراف المعياري	العبارات
7	متوسطة	51.4%	2.57	1.27	لا أفكر في البحث عن وظيفة أخرى
4	مرتفعة	72.8%	3.64	1.11	أعتقد إن أدائي متطور
8	منخفضة	49.4%	2.47	1.09	أشعر بتقصير في الأداء المطلوب مني
5	متوسطة	67.6%	3.38	1.13	رؤسائي يقدرون مجهودات في العمل
6	متوسطة	57.8%	2.89	1.24	يسمح لي بالاطلاع على تقارير أدائي
3	مرتفعة	77.2%	3.86	1.03	أتبادل الخبرات مع زملائي
2	مرتفعة	79.8%	3.99	0.939	يتسم أدائي مع النظم المعمول بها
1	مرتفعة جدا	83.4%	4.17	0.906	يتسم أدائي بعدالة التعامل مع طالبي الخدمة
	متوسطة	67.4%	3.37	1.08	إجمالي العبارات

المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي 2018

يتضح من الجدول ما يلي:

1. أن جميع العبارات التي تعبر عن محور الأداء المؤسسي يزيد متوسطها عن الوسط الفرضي (3) ماعدا العبارات (الأولى والثالثة والخامسة) حيث يقل متوسطهما عن الوسط الفرضي وهذه النتيجة تدل على موافقة أفراد العينة على غالبية العبارات التي تقيس مستوي الأداء المؤسسي في المجتمع موضع الدراسة بمستوى استجابة متوسطة حيث حققت جميع العبارات متوسطاً عام مقداره (3.37) وبانحراف معياري (1.08) وأهمية نسبية (67.4)% .
2. ويلاحظ من الجدول أن العبارة (يتسم أدائي بعدالة التعامل مع طالبي الخدمة) جاءت في المرتبة الأولى حيث بلغ متوسط إجابات أفراد العينة على العبارة (4.17) بانحراف معياري (0.906) بأهمية نسبية مرتفعة بلغت (83.4)% تليها في المرتبة الثانية العبارة (يتسم أدائي مع النظم المعمول بها) بمتوسط حسابي (3.99) وانحراف معياري (0.939) وبأهمية نسبية (79.8)%
3. أما المرتبة الأخيرة فقد جاءت العبارة (أشعر بتقصير في الأداء المطلوب مني) حيث بلغ متوسطها (2.47) وبانحراف معياري (1.09) وأهمية نسبية بلغت (49.4)%

جدول (9) لنتائج فرضية الدراسة الرئيسية

الترتيب	نتيجة العلاقة	المعنوية	اختبار (T)	معامل الانحدار B	معامل الارتباط	الفروض الفرعية
3	قبول	٠,٠٠٠	5.42	0.38	0.49	توجد علاقة بين تخطيط الموارد البشرية والأداء الوظيفي
4	قبول	٠,٠٠٠	5.02	0.35	0.46	توجد علاقة بين التدريب والأداء الوظيفي
2	قبول	٠,٠٠٠	6.66	0.39	0.57	توجد علاقة بين الاختيار والتعيين والأداء الوظيفي
5	قبول	٠,٠٠٠	4.92	0.31	0.45	توجد علاقة بين التحفيز والأداء الوظيفي
1	قبول	٠,٠٠٠	8.56	0.69	0.75	توجد علاقة بين الاجور والأداء الوظيفي

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الدراسة الميدانية 2018

يتضح من الجدول وجود علاقة بين فرضيات الدراسة والأداء الوظيفي ببنك فيصل الإسلامي مما يؤكد صحة الفرضيات وبالتالي قبولها.

النتائج والتوصيات:

النتائج:

1. توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين وظائف ادارة الموارد البشرية و الأداء الوظيفي ببنك فيصل الإسلامي السوداني.
2. توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تخطيط الموارد البشرية والأداء الوظيفي ببنك فيصل الإسلامي السوداني.
3. توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين التدريب والتأهيل الموارد البشرية والأداء الوظيفي ببنك فيصل الإسلامي السوداني.
4. توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين نوع الأجور والأداء الوظيفي ببنك فيصل الإسلامي السوداني.
5. نوعية البرامج التدريبية التي يتم من خلالها رفع كفاءة قدرات الكوادر البشرية ببنك فيصل الإسلامي نحتاج لمزيد من التجويد.
6. لا تعتمد ادارة بنك فيصل الإسلامي على التكنولوجيا الحديثة والمتطورة في تقييم الأداء المؤسسي
7. ضعف الأداء الوظيفي بالبنك يعزى لضعف مستوي التطبيق الامثل لوظائف ادارة الموارد البشرية سيما في مستويات التأهيل والتطوير المطلوبة
8. تخطيط الموارد البشرية بالبنك لا يتم وفق الرؤي العلمية الحديثة
9. تقييم الأداء الوظيفي بالبنك لا يتم وفق معايير التقييم المتبعة عالمياً
10. لاتوجد خطة مستقبلية واضحة المعالم لرسم دور وظائف الموارد البشرية في الأداء الوظيفي بالبنك.

التوصيات:

1. ضرورة تعزيز العلاقة بين وظائف ادارة الموارد البشرية و الأداء الوظيفي ببنك فيصل الإسلامي السوداني.
2. ضرورة التركيز على تخطيط الموارد البشرية في الأداء الوظيفي بالبنك.
3. يجب الاهتمام اكثر باستقطاب الكوادر المؤهلة لدورها المؤثر والمباشر في الأداء الوظيفي بالبنك.
4. على إدارة بنك فيصل الإسلامي التركيز على نوعية ومستويات البرامج التدريبية لتأهيل الكوادر البشرية بالبنك.
5. على إدارة بنك فيصل الإسلامي تبني المعايير المستخدمة عالمياً في تقييم الأداء الوظيفي بالبنك.
6. على إدارة بنك فيصل الإسلامي الاهتمام بالأداء الوظيفي نسبة لتأثيره المباشر في الأداء المؤسسي.

7. ضرورة الحدمنا المركزية المفترطة خاصة في مجال وضع الخطط واتباع سياسة المشاركة في إعداد الخطط لأهميتها في تفعيل التخطيط والعمل على عقد اللقاءات الدورية المنتظمة ومناقشة مشكلات العمل من واقع عملي لتكون الخطط الموضوعة تتفق مع إمكانيات المصرف .
8. ضرورة اشتمال الخطط التفصيلية على معايير واضحة ومحددة لأداء العاملين في المصرف محل الدراسة للتأكد من حسن الأداء الوظيفي، بالإضافة إلى المراجعة الدورية لهذه المعايير للتحقق من استمرار فعالية هذه المعايير.
9. المتابعة الدقيقة لجوانب الأداء المؤسسي التقني للعاملين في المصرف محل الدراسة مع وضع معايير محددة لمؤشرات القصور في الأداء المؤسسي والاهتمام باستخدام وتطوير أساليب التخطيط في الإدارات المختلفة، ودعمه بمقومات النجاح وذلك لأنه يساهم في تنمية الفكر الشامل للشركات محل الدراسة.
10. إجراء البحوث العلمية والدراسات لحل المشكلات الرئيسية بالمصرف وبالتالي وضع الخطط الملائمة لحل هذه المشكلات بأسلوب علمي ومن واقع هذه المشكلات دعم قنوات الاتصال بين المصرف لوضع استراتيجيات عامة تعمل من خلاله التحقيق الأهداف .

توصيات لبحوث مستقبلية:

- 1/ أثر وظائف إدارة الموارد البشرية في كفاءة الأداء المؤسسي في المصارف السودانية
- 2/ دور وظائف ادارة الموارد البشرية في تحقيق اهداف المصارف السودانية
- 3/ دور نظم معلومات الموارد البشرية في كفاءة الخدمات المصرفية

الهوامش:

- (1) عمر محمد آدم ، أثر تدقيق الموارد البشرية على تحقيق الأهداف الاستراتيجية لمنظمات الأعم الدراسة حالة مصنع دال للألبان، رسالة ماجستير غير منشوره مقدمة لكلية الدراسات العليا جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم، السودان، 2014م .
- (2) أحمد محمد أحمد المبارك ، أثر إدارة تنمية الموارد البشرية في رفع الإنتاجية بمصانع السكر السودانية، رسالة دكتوراه غير منشوره، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم ، السودان، 2013
- (3) صابون محمد هارون. ادارة الموارد البشرية واثرها في الابداع والابتكار، الخرطوم : جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات التجارية، رسالة ماجستير غير منشورة 2015.
- (4) مهند أحمد عثمان ، دور إدارة الموارد البشرية في تنمية القوى العاملة في الشركات السودانية، رسالة ماجستير غير منشوره، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم، السودان، 2009م .
- (5) Harold Koontz and Cyril Odonneh, Essentials of Management MC-Graw-Hill, (N.Y-1978)
P.Eray, Précis, Development des Compétences, éditons Liaisons, Paris, 1999.
- (6) إبراهيم حمد العبود وآخرون : تخطيط القوى العاملة ، معهد الإدارة العامة ، السعودية ، 2015. ص 162
- (7) إبراهيم خلود الملكاوي ، إدارة الاداء باستخدام بطاقة الاداء المتوازن، الوراق للنشر، عمان، 2009. ص 74
- (8) أحمد الماهر، إدارة الموارد البشرية، منظور القرن الحادي والعشرين، القاهرة، د ط، 2000. ص 76
- (9) الجندي هدي الجندي وآخرون، أثر بيئة العمل على الأداء الإداري ، الجهاز المركزي للبحوث ، مصر، 2007
- (10) أحمد ، سيد مصطفى ، إدارة الموارد البشرية : الإدارة العصرية، 2004م. ص ص 45-46.
- (11) الشنواني صلاح ، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية مدخل الإدارة ، الإسكندرية ، مؤسسة شباب الجامعة ، 1994م ، ص 23 .
- (12) القحطاني محمد بن دليم ، إدارة الموارد البشرية، العبيكان، الطبعة الأولى، 2008.. ص 135
- (13) بشار يزيد الوليد ، الإدارة الحديثة للموارد البشرية ، دار الراية ، عمان، 2009. ص ص 123-124
- (14) باري كشواي ، إدارة الموارد البشرية، دار الفاروق للنشر والتوزيع، القاهرة، 2006م. ص 332
- (15) بن عنتر عبد الرحمن ، إدارة الموارد البشرية، عمان، دار اليازوري العملية للنشر، 2010م. ص 123
- (16) خالد الهيبي، ادارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي، داروائل للنشر، الأردن، 2010م. ص 23
- (17) جمال الدين محمد المرسي ، الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية ، المدخل لتحقيق الميزة التنافسية لمنظمة القرن الحادي والعشرين ، لدار الجامعية ، مصر. ص ص 29-31
- (18) حمدي مصطفى المعاز : وظائف الإدارة، الدار العربية للموسوعات، بيروت، 2014 . ص 27
- (19) John Stredwick, "An Introduction to Human Resource Management", (butter-Heinemann) USA 2000. Pp 23-24

- (20) جميل أحمد توفيق ، إدارة الأعمال مدخل وظيفي ، القاهرة ، الدار المصرية للنشر، 1997. ص12
- (21) حسن إبراهيم بلوط ، إدارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي ، دار النهضة العربية ، بيروت ، 2002. ص13.
- (22) حسن راويه محمد : إدارة الموارد البشرية ،المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، 1999. ص 29 .
- (23) 23 / Wilaim P. Anthony, K. Michele, “Human Resource Management, Approach”, (south- western Thomson Learning), USA, 2002, P 237.

المصادر و المراجع أولاً : المراجع :

- (1) إبراهيم حمد العبود وآخرون : تخطيط القوى العاملة، معهد الإدارة العامة، السعودية، 2015م.
- (2) إبراهيم خروف الملكاوي، إدارة الأداء باستخدام بطاقة الأداء المتوازن، الوراق للنشر، عمان، 2009م.
- (3) أحمد، سيد مصطفى، إدارة الموارد البشرية: الإدارة العصرية، 2004م .
- (4) أحمد الماهر، إدارة الموارد البشرية، منظور القرن الحادي والعشرين، القاهرة، د ط، 2000م .
- (5) باري كشواي، إدارة الموارد البشرية، دار الفاروق للنشر والتوزيع، القاهرة، 2006م .
- (6) بشار يزيد الوليد، الإدارة الحديثة للموارد البشرية، دارالراية، عمان، 2009م .
- (7) بن عنتر عبدالرحمن ، إدارة الموارد البشرية، عمان، دار اليازوري العملية للنشر، 2010م .
- (8) جمال الدين محمد المرسي، الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية، المدخل لتحقيق الميزة التنافسية لمنظمة القرن الحادي والعشرين، لدار الجامعية، مصر .
- (9) جميل أحمد توفيق ، إدارة الأعمال مدخل وظيفي، القاهرة، الدار المصرية للنشر، 1997م .
- (10) الجندي هدي الجندي وآخرون، أثر بيئة العمل على الأداء الإداري، الجهاز المركزي للبحوث، مصر، 2007م .
- (11) حسن إبراهيم بلوط، إدارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي، دار النهضة العربية، بيروت، 2002م .
- (12) حسن راويه محمد : إدارة الموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1999م .
- (13) حمدي مصطفى المعاز : وظائف الإدارة، الدار العربية للموسوعات، بيروت، 2014م .
- (14) خالد الهيبي، ادارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي، دار وائل للنشر، الأردن، 2010م
- (15) الشنواني صلاح، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية مدخل الإدارة، الإسكندرية، مؤسسة شباب الجامعة 1994م .
- (16) القحطاني محمد بن دليم ، إدارة الموارد البشرية، العبيكان، الطبعة الأولى، 2008م .

ثانياً : الرسائل الجامعية :

- (1) أحمد محمد أحمد المبارك ، أثر إدارة تنمية الموارد البشرية في رفع الإنتاجية بمصانع السكر السودانية، رسالة دكتوراه غير منشوره، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم ، السودان، 2013م .
- (2) صابون محمد هارون. ادارة الموارد البشرية واثرها في الابداع والابتكار، الخرطوم : جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات التجارية، رسالة ماجستير غير منشورة 2015م .
- (3) عمر محمد آدم ، أثر تدقيق الموارد البشرية على تحقيق الأهداف الاستراتيجية لمنظمات الأعم الدراسة حالة مصنع دال للألبان، رسالة ماجستير غير منشوره مقدمة لكلية الدراسات العليا جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم، السودان، 2014م .
- (4) مهند أحمد عثمان ، دور إدارة الموارد البشرية في تنمية القوى العاملة في الشركات السودانية، رسالة ماجستير غير منشوره، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم، السودان، 2009م .

ثالثاً : المراجع الإنجليزية :

- (1) Harold Koontz and Cyril Odonneh ,Essentials of Management MC-Graw-Hill,(N.Y-1978) .P.Eray,Précis, Development des Compétences , éditions Liaisons, Paris, 1999.
- (2) John Stredwick, “An Introduction to Human Resource Management”, (butter-Heinemann) USA 2000.
- (3) William P. Anthony, K.Michele Kacmer, pamelal perrewe, “Human Resources Management” .

أثر الاسناد الخارجي للمراجعة الداخلية على جودة الأداء المهني للمراجعة الخارجية (دراسة ميدانية على مكاتب المراجعة الخارجية السودانية 2022م)

أستاذ المحاسبة المشارك
جامعة القرآن الكريم والعلوم الإسلامية

د. بشير بكري عجيب بابكر

المستخلص:

تناولت الدراسة أثر الاسناد الخارجي للمراجعة الداخلية على جودة الأداء المهني للمراجعة الخارجية. هدفت الدراسة الى التعرف على مفهوم واهمية الاسناد الخارجي للمراجعة الداخلية وجودة الأداء المهني للمراجعة. اتبعت الدراسة المنهج التحليلي الوصفي لاختبار فرضيات الدراسة. توصلت الدراسة الى نتائج ابرزها وجود ارتباط بين عمليات الاسناد الكلي والجزئي وجودة الأداء المهني لمكاتب المراجعة. اوصت الدراسة بتوصيات منها العمل على تبنى مكاتب المراجعة الخاصة الاهتمام بعمليات الاسناد الخارجي للمراجعة الداخلية للمنشآت الصغيرة والكبيرة، والعمل على اشراك مكاتب المراجعة الخارجية الكبيرة للتأكيد على معايير الالتزام المهني الكلمات المفتاحية: الاسناد الخارجي للمراجعة الداخلية، الاسناد الكلي، الاسناد الجزئي، الاسناد المشترك، جودة الأداء المهني للمراجعة الخارجية.

The Effect of Outsourcing The Internal Audit on The Quality of The Professional Performance of The External Audit - A Field Study on The Sudanese External Audit Offices 2022

Bashir Bakri Agib Babiker

Abstract

The study dealt with the effect of outsourcing of internal audit services on the quality of the professional performance of the external audit. The study aimed to identify the concept and importance of outsourcing of internal audit services of audit professional performance. The study followed the descriptive analytical method to test the study hypotheses. The study reached conclusions, the most prominent of which is the existence of a link between significant impact of both total and partial outsourcing of the internal audit. The study recommended recommendations, including working on the adoption of private auditing offices, paying attention to the processes of external support for internal auditing of small and large enterprises, and working on the involvement of large external audit offices to emphasize the standards of professional compliance.

Key words: Outsourcing of the internal audit, Full-Outsourcing, Partial-Outsourcing, Partnering/Co-sourcing, Quality of professional performance of external audit.

المقدمة:

تعد المراجعة الداخلية أحد الدعائم الأساسية التي تسهم في تحقيق مصداقية حول جدوى القوائم والتقارير المالية المصدرة من منشآت الأعمال، إلا أن انخفاض الخبرة لإدارة المراجعة الداخلية والتي تسعى إدارة المنشأة باسناد عمليات المراجعة الداخلية لمراجع خارجي للقيام بتلك المهام سواء بصورة كلية أو جزئية أو بصورة مشتركة.

تعتبر جودة الأداء المهني للمراجعة من الركائز الأساسية التي تهتم بها مكاتب المراجعة وتلعب دوراً مهماً في مختلف مراحل وخطوات عملية المراجعة باعتبارها من الركائز الأساسية التي تنعكس أداء خدمات المراجعة والتي تتناثر بعملية التاهيل العلمي والعملية للمراجع بالقيام ببذل العناية المهنية المطلوبة في كافة مراحل عملية المراجعة.

مشكلة الدراسة:

تتركز مشكلة الدراسة بعدم اهتمام منشآت الأعمال بتاهيل وتطوير العاملين بإدارة المراجعة الداخلية والتي تنتج عنها اعتماد إدارة المنشآت إلى تادية تلك المهام من مصدر خارجي، على ضوء ذلك يمكن صياغة مشكلة الدراسة بالفرض الرئيسي التالي:

« ما مدى تأثير الاسناد الخارجي للمراجعة الداخلية على جودة الأداء المهني للمراجعة الخارجية»

والتي تتفرع منها الأسئلة الآتية:

1. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أثر الاسناد الخارجي الكلي للمراجعة الداخلية على جودة الأداء المهني للمراجعة الخارجية؟
2. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أثر الاسناد الخارجي الجزئي للمراجعة الداخلية على جودة الأداء المهني للمراجعة الخارجية؟
3. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أثر الاسناد الخارجي المشترك للمراجعة الداخلية على جودة الأداء المهني للمراجعة الخارجية؟

أهداف الدراسة:

تتمثل اهداف الدراسة في الآتي:

1. التعرف على مفهوم واهمية الاسناد الخارجي للمراجعة الداخلية.
2. التعرف على مفهوم واهمية جودة الأداء المهني للمراجعة.
3. بيان أثر الاسناد الخارجي للمراجعة الداخلية على جودة الأداء المهني للمراجعة.

فرضيات الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باختبار الفرضية الرئيسية الآتية:

- «توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاسناد الخارجي للمراجعة الداخلية على جودة الأداء المهني للمراجعة الخارجية»، والتي تتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:
- الفرضية الاولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أثر الاسناد الخارجي الكلي للمراجعة الداخلية على جودة الأداء المهني للمراجعة الخارجية.
- الفرضية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أثر الاسناد الخارجي الجزئي للمراجعة الداخلية على جودة الأداء المهني للمراجعة الخارجية.
- الفرضية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أثر الاسناد الخارجي المشترك للمراجعة الداخلية على جودة الأداء المهني للمراجعة الخارجية.

أهمية الدراسة:

يمكن بيان أهمية الدراسة في الآتي:

- 1- أهمية الدراسة العملية تتمثل في الآتي:
 - أ. بلورة طبيعة العلاقة بين الاسناد الخارجي لعمليات المراجعة الداخلية وجودة الأداء المهني لعمليات المراجعة.
 - ب. تحديد مدى ما تفسره هذه المؤشرات من تغييرات في عمليات الاسناد الخارجي لعمليات المراجعة الداخلية باشكالها المختلفة (كلي، جزئي، مشترك) على جودة الأداء المهني لمكاتب المراجعة الخارجية.

2- أهمية الدراسة العلمية تتمثل في الآتي:

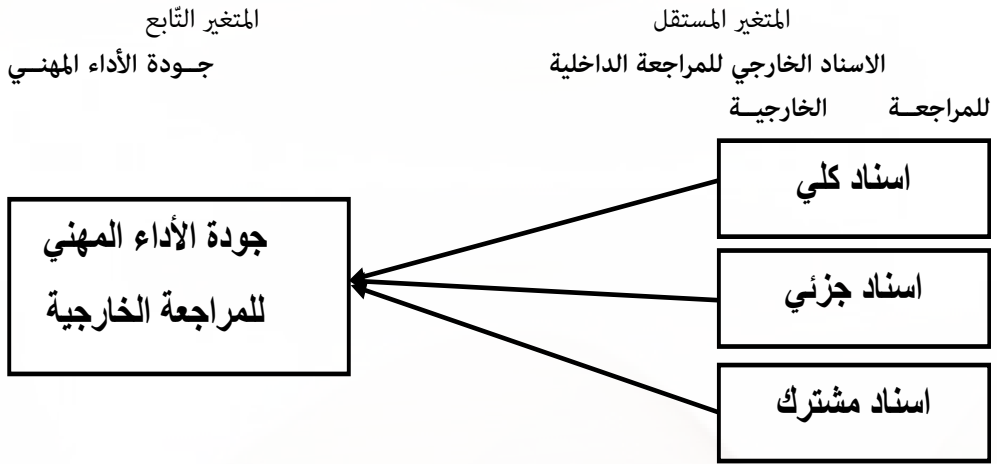
- أ. تأمل هذه الدراسة أن تكون إضافة للبحوث العلمية في حقل المحاسبة في الوطن العربي بما تقدمه من نتائج يمكن أن تساهم في فتح آفاق جديدة للبحث التطبيقي.
- ب. من المتوقع أن تساعد هذه الدراسة في تزويد المستفيدين بالمعلومات المفيدة حول موضوع الاسناد الخارجي لعمليات المراجعة الداخلية وجودة الأداء المهني للمراجعة الخارجية.

نموذج الدراسة:

تم وضع نموذج الدراسة في ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها وفرضياتها والنموذج يوضح المتغيرات المستقلة والتابعة وطبيعة العلاقة بينهما. وتتكون المتغيرات المستقلة من أنواع الاسناد الخارجي للمراجعة الداخلية. بينما يتكون المتغير التابع من جودة الأداء المهني للمراجعة الخارجية، فعندما تكون عناصر المتغير شاملة ومغطية كل جوانب الدراسة سيكون تأثيرها على المتغير التابع إيجابياً، والعكس صحيح والشكل التالي يوضح نموذج الدراسة:

شكل رقم (1)

نموذج الدراسة



المصدر: إعداد الباحث، 2022م

منهجية الدراسة:

أتبعت الدراسة المنهج الاستبطائي في صياغة مشكلة وفرضيات الدراسة، والمنهج الوصفي التحليلي في الدراسة الميدانية، المنهج التاريخي في تتبع الدراسات السابقة ذات الصلة.

حدود الدراسة:

1. الحدود المكانية: مكاتب المراجعة الخارجية ذوي الخبرة

2. الحدود الزمانية: 2022

الدراسات السابقة:

هنالك العديد من الدراسات التي تناولت موضوع الدراسة منها:

دراسة: Sharma and Subramaniam، 2013:

هدفت الدراسة الى قياس الاثر النسبي العوامل التنظيمية المختلفة على قرار الاسناد الداخلي لانشطة المراجعة الداخلية او ادائها داخلياً. توصلت الدراسة الى ان العوامل الوصفية غير الكمية تلعب دوراً هاماً في القرارات الادارية، وان هناك عوامل كتخفيض التكلفة الكلية، وحماية ملكية المعلومات وادارة عدم التأكد البيئي، وتحسين مستوى الاداء التنظيمي دوراً هاماً في تفضيل اداء المراجعة الداخلية داخل المنشأة بدلاً من الاسناد الخارجي لها.⁽¹⁾

دراسة: وابل، 2013:

هدفت الدراسة الى المفاضلة بين المصادر المختلفة لاداء وظيفة المراجعة الداخلية ومبررات مؤيدي كل مصدر ومعارضيه سواء على الصعيد الأكاديمي او المهني، دراسة مدى استناد قرار المراجع الخاري بالاعتماد على وظيفة المراجعة الداخلية بالضرورة على مصدر اداء وظيفة المراجعة الداخلية، تحديد العوامل الحاكمة لقرار المراجع الخارجي بالاعتماد على وظيفة المراجعة الداخلية. توصلت الدراسة الى ان أكثر مصادر اداء المراجعة تأثيراً على قرار المراجع هو الاداء المشترك لمهام المراجعة الداخلية، ويفضل اسناد وظيفة المراجعة الداخلية الى مراجع خارجي وداخلي معا عندما تحتاج عمليات المراجعة الى درجة عالية من الموضوعية لا الحكم الشخصي وعند تزايد الخطر الملازم لعملية المراجعة.⁽²⁾

دراسة: Sulanjaku، 2015:

هدفت الدراسة الى تحليل فوائد تعهيد المراجعة الداخلية وتقييم منظور الاستعانة بمصادر خارجية للمراجعة. توصلت الدراسة بان الشركات الكبيرة تستفيد من مزايا الاستعانة بمصادر خارجية للرقابة الداخلية حيث يكون العنصر الأكثر استخداماً للرقابة الداخلية هو الالتزامات، وتحصيل الديون من العملاء. تقوم الشركات الكبرى بتوظيف شركات متخصصة في أداء هذه المهام. نادراً ما يتم ملاحظة الاستعانة بمصادر خارجية كاملة لوظائف الرقابة الداخلية.⁽³⁾

دراسة: ابو العلا، 2017:

هدفت الدراسة الى ترشيد قرار الاسناد الخارجي لمهام ووظيفة المراجعة الداخلية باقتراح مدخلاً كميّاً يتأسس على التحليل الشامل الاستراتيجي والفني والاقتصادي لمشروع الاسناد الخارجي للمراجعة الداخلية. توصلت الدراسة الى ندرة المدخل الكمية التي تتناول قرار الاسناد الخارجي للمراجعة الداخلية، ولم يتضح وجود ممارسات اسناد خارجي لانشطة المراجعة الداخلية في مصر. اوصت الدراسة بتوصيات منها بانشاء هيئة للاسناد الخارجي للمراجعة الداخلية سواء مستقلة او تابعة لمعهد المراجعين القانونيين (IIA) لاصدار المعايير والارشادات لتنظيم ممارسات الاسناد الخارجي للمراجعة الداخلية، وتفعيل دور المحاسبين الاداريين في اتخاذ القرارات الاستراتيجية بصفة عامة وقرارات الاسناد الخارجي بصفة خاصة.⁽⁴⁾

دراسة: سيد واخرون، 2020:

هدفت الدراسة الى دراسة العلاقة بين المصادر المختلفة لاداء أنشطة المراجعة الداخلية وتوقيت اصدار تقرير المراجعة الخارجية. توصلت الدراسة لنتائج منها وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين (الالتزام بمعايير المراجعة الداخلية، الكفاءة المهنية، الاستقلالية، جودة تنفيذ المهام، لجنة المراجعة) وبين توقيت اصدار تقرير المراجعة الخارجية. اوصت الدراسة بتوصيات منها ضرورة اجراء المزيد من الابحاث والدراسات عند استخدام المصادر الخارجية لاداء أنشطة المراجعة الداخلية، وتفعيل دور الاسناد الخارجي كمحدد من محددات جودة المراجعة الداخلية.⁽⁵⁾

دراسة: محمد وحسن، 2022:

هدفت الدراسة الى التعرف على واقع المراجعة الداخلية لدى الحكومات المحلية في العراق والتعرف على مدى جدوى التعاقد الخارجي لوظيفة المراجعة الداخلية واثرها على جودة المراجعة الداخلية. توصلت الدراسة ان هناك جدوى من التعاقد الخارجي لوظيفة المراجع الداخلي، وان هناك اثر ايجابي للتعاقد الخارجي لوظيفة المراجع الداخلي في جودة المراجعة الداخلية من خلال تحسين استقلالية المراجع الداخلي والذي يؤدي الى زيادة الاعتماد على وظيفة المراجع الداخلي التي تؤدي عن طريق المورد الخارجي.⁽⁶⁾

التعقيب على الدراسات السابقة:

من اوجه شبه الدراسة مع الدراسات السابقة في بعض المتغيرات كالاسناد الخارجي للمراجعة الداخلية الكادر البشري لرفع ارباح وربحية منشآت الاعمال والتشابه في بعض النتائج التي تم التوصل اليها. ومن اوجه الاختلاف بانفراد الدراسة باختبار بعض المتغيرات بحسب الحدود الموضوعية كالربح والربحية في بنك فيصل الاسلامي السوداني والتي لم تذكر في الدراسات السابقة على حسب اطلاع الباحث وفق ما جاء في الدراسات السابقة.

الاسناد الخارجي للمراجعة الداخلي:

يعني الاسناد الخارجي لعمليات المراجعة الداخلية هو مفهوم استراتيجي واحد وسائل إضافة القيمة للشركة والذي بموجبه يتم تحويل مركز تكلفة الى مركز عمليات موجه نحو العميل، باعتبار ان الشركة في حالة الاسناد هي بمثابة العميل بالنسبة لمؤدي الخدمة.⁽⁷⁾ وعرف بانه نشاط تعيين او توظيف شركات محاسبية عامة مستقلة او مراجعيين خارجيين او متخصصين مهنيين اخرين لتنفيذ الاعمال التي يتم ادائها عن طريق المراجعين الداخليين التقليديين المعينين داخل المنظمة.⁽⁸⁾ وبانه عقد مؤسسة ومصدر خارجي لتقديم خدمات المراجعة الداخلية. محددات اختيار مصادر الحصول على خدمات المراجعة الداخلية.⁽⁹⁾ بأنه تحول أداء بعض أو كل أنشطة وخدمات المراجعة الداخلية والمسئولية عنها الى طرف خارجي بدلاً من قيام منظمة الأعمال بها وذلك نتيجة لمجموعة من العوامل التي قد ترجع الي المنظمة ذاتها، او الى طبيعة الأنشطة والخدمات المراد تقديمها أو قدرة الأطراف المسئولة عن تقديمها.⁽¹⁰⁾

يستنتج الباحث من تعريف الاسناد الخارجي للمراجعة الداخلية بأنه:

1. تحسين الكفاءات في جميع النواحي.

2. الاعداد التربوي والتوجيه السلوكي للأفراد.

3. اكتساب المهارات لجوانب المعرفة.

يمكن للباحث تعريف الاسناد الخارجي للمراجعة الداخلية بأنه تعاقد مع طرف خارجي للقيام بكل او جزء من أنشطة المراجعة الداخلية بدلاً من قيام اطراف داخلية بذلك اكتساباً لخبرات المصادر الخارجية في ظل احتفاظ المنشأة بمسئوليتها الكاملة عن الرقابة الداخلية للمنشأة.

أهداف الاسناد الخارجي للمراجعة الداخلية:

يمكن بيان اهداف الاسناد الخارجي للمراجعة الداخلية:⁽¹¹⁾

1. تحسين نوعية الوظيفة المؤداة.

2. تدعيم المراجعين الخارجيين بخبرات متخصصة

3. السماح للإدارة بالتركيز على الاختصاصات الرئيسية بدلاً من الأنشطة الروتينية.

4. تخفيض تكلفة المراجعة الخارجية.

5. الافصاح عن تقارير المراجعة الداخلية.

6. تحقيق الاستقلال التنظيمي والفني لإدارة المراجعة الداخلية.

مزايا الاسناد الخارجي للمراجعة الداخلية:

يمكن بيان مزايا الاسناد الخارجي للمراجعة الداخلية:⁽¹²⁾

1. توفير وقت الإدارة ومن ثم تركيزها على الاختصاصات الرئيسية.

2. تخفيض التكاليف المباشرة والاضافية المرتبطة بوجود جهاز دائم للمراجعة الداخلية.

3. المرونة في شغل الوظائف مما يؤدي الى تخصيص احسن الموارد.

4. الحصول على ممارسات رائدة وأفضل للمنشأة نتيجة للممارسات السابقة للتعاقد الخارجي في منشآت أخرى.

5. تحقيق جودة الخدمة نتيجة الحصول على خبرات وكفاءات غير متوافرة داخل المنشأة.

6. تغطية أفضل من الناحية الثقافية والدولية.

7. التوافق مع الحجم التنظيمي للمنشأة خصوصاً الصغيرة والمتوسطة.

8. تحسين تكلفة المراجعة الخارجية اذا قام المراجع الخارجي للمنشأة بالقيام بالمراجعة الداخلية بها.

البدائل المتاحة للحصول على خدمات المراجعة الداخلية:

تتعدد بدائل الاسناد الخارجي للمراجعة والتي يمكن حصرها في الآتي:⁽¹³⁾

1. التعاقد الخارجي الكامل: في ظل هذا الخيار من خيارات التعاقد الخارجي تتوقع الوحدة الاقتصادية من المورد الخارجي مجموعة كاملة من الخبرات والمعرفة والدعم بالكامل.

2. **التعاقد الخارجي الجزئي:** تقوم الوحدة الاقتصادية في ظل هذا الخيار للتعاقد الخارجي بالتعاقد مع مقدم خدمة مرهل لاداء جزء محدد من وظيفة المراجعة الداخلية.
3. **التعاقد الخارجي المشترك:** ينطوي على هذا الخيار على نقل بعض موظفي المراجعة الداخلية في الوحدة الاقتصادية للعمل مع المورد الخارجي المتعاقد معه مع الإبقاء على الموظفين الرئيسيين للمراجعة الداخلية. يعتمد نجاح هذا الخيار على التعاون والتنسيق بين المورد الخارجي وموظفي المراجعة الداخلية.

مفهوم جودة الأداء المهني للمراجعة الخارجية:

عرفت جودة الأداء المهني للمراجعة الخارجية بانها تعبر عن قدرة مراجع الحسابات على اكتشاف والتقرير عن الأخطاء الجوهرية في القوائم المالية، وتخفيض عدم تماثل المعلومات بين الاداء وحملة الأسهم في ظل انفصال الملكية عن الإدارة، ومن ثم حماية مصالح المساهمين.⁽¹⁴⁾ وبانها قياس مدى التزام العاملين بالشركة بالسياسات والإجراءات المحددة والتي تقود العاملين الى أداء وظائفهم وفقا لمتطلبات الأداء المهني والأخلاقي بما يحقق المصداقية وثقة المجتمع المالي من خلال معلومات يمكن الاعتماد عليها في اتخاذ قرارات رشيدة.⁽¹⁵⁾ وبانها التزام المراجع الخارجي بتطبيق معايير المراجعة وإصدار رأي محايد عن القوائم المالية محل المراجعة في ظل مستوى مناسب من المخاطر.⁽¹⁶⁾ وبانها تشمل السياسات والاجراء التي ينبغي على مكتب المراجعة ان تقوم بها سواء فيما يتعلق بالمكتب بشكل عام أو مهمات المراجعة الخاصة، أي على مستوى المكتب ككل وعلى مستوى كل عميلة مراجعة وذلك لضمان قيام مكتب المراجعة بخدمة الأطراف ذات العلاقة بشكل مناسب وبما يتفق مع معايير المراجعة.⁽¹⁷⁾

يستنتج الباحث من تعريف جودة الأداء المهني للمراجعة الخارجية بانه:

1. تعبر عن قدرة مراجع الحسابات على اكتشاف الأخطاء الجوهرية في القوائم المالية.
 2. يبين مدى الالتزام بالسياسات والإجراءات وفقا لمتطلبات الأداء المهني والأخلاقي.
 3. يوضح مدى التزام المراجع الخارجي بتطبيق معايير المراجعة.
 4. يسهم في بيان مستوى المخاطر بيئة اعمال منشآت الاعمال.
- يمكن للباحث تعريف جودة الأداء المهني للمراجعة الخارجية بانه يعبر عن قدرة المراجع الخارجي لاكتشاف الأخطاء بالقوائم والتقارير المالية وفقاً لسياسات وإجراءات متطلبات الأداء المهني المعتمدة من الهيئات المهنية.

أهداف جودة الأداء المهني للمراجعة الخارجية:

- تتمثل اهداف جودة الأداء المهني للمراجعة الخارجية بالآتي:⁽¹⁸⁾
1. توفير الارشادات الخاصة بالإجراءات التي يجب ان يلتزم فيها المراجع من اجل الالتزام بالمبادئ الأساسية الخاصة بتفويض السلطة لمساعديه في مهمة المراجعة.
 2. توفير الارشادات حول الإجراءات والسياسات التي يتبناها مكتب المراجعة لتوفير القناعة المعقولة بنوعية المراجعة بصورة عامة والالتزام باتباع وتطبيق المعايير المهنية.

3. كسب ثقة العملاء بزيادة الدقة والانتباه للتفاصيل اثناء العمل.
4. المساهمة في زيادة وتحسين مهنويات أعضاء مكتب المراجعة ورفع روحهم المعنوية.
5. المساهمة في إيجاد أرضية مشتركة تكون منهجاً يمكن من خلاله معرفة المكاتب الأخرى التي لها نفس الأهداف والخصائص لمناقشة المصالح المشتركة.
6. تحقيق المتطلبات المهنية بالتزام العاملين بمكتب المراجعة بمبادئ الاستقلال والأمانة والموضوعية والحفاظ على السرية وخلاقيات المهنة.
7. تطوير المهارات والكفاءة بتعين أشخاصا لديهم التاهيل العلمي والعملية اللازم لاداء اعمال المراجعة بعناية مهنية واجبة.
8. توزيع مهام عملية المراجعة باسناد عملية المراجعة الى فريق المهنة.
9. الاشراف والمتابعة للاعمال على كافة المستويات لتوفير تأكيد مناسب بان العمل الذي يتم إنجازه يستوفي معايير الجودة الملائمة.
10. التشاور مع الاخرين من ذوي الخبرة المناسبة من عناصر الرقابة بعقد اجتماعات دورية مع فريق العمل من قبل الشريك المدير المسئول في مكتب المراجعة.
11. قبول أو انتهاء العمل مع العملاء بوضع الإجراءات لتقييم العميل الجديد قبل المهمة ومتابعة العلاقات مع العملاء الحاليين بصفة مستمرة.
12. الرقابة بغرض تقييم مدى فعالية نظام رقابة الجودة لمكتب المراجعة ومدى تطبيقه عند تنفيذ عملية المراجعة وأداء العمل المرتبط بالوظائف المتعلقة برقابة الجودة.

أهمية جودة الأداء المهني للمراجعة الخارجية:

- تتبع أهمية جودة الأداء المهني للمراجعة الخارجية من خلال المجالات الآتية: (19)
1. تأكيد الالتزام بالمعايير المهنية.
 2. المساهمة في تضيق فجوة التوقعات في عملية المراجعة.
 3. تعزيز امكانية اكتشاف المخالفات والاطفاء الموجودة في القوائم المالية.
 4. زيادة قدرة مكاتب المراجعة على مواجهة حدة المنافسة والحفاظ على حصتها في السوق المحلية
 5. المساهمة في تدعيم مفهوم حوكمة الشركات.

العوامل المؤثرة على جودة الأداء المهني للمراجعة الخارجية:

- يمكن بيان العوامل المؤثرة على جودة الأداء المهني للمراجع الخارجي بالآتي: (20)
1. العوامل المرتبطة بمكاتب المراجعة والمحاسبة: وتشتمل في:
 - أ. حجم وسمعة وشهرة مكتب المراجعة.
 - ب. خبرة المكتب.
 - ج. الاعتاب
 - د. الدعاوى القضائية المرفوعة ضد مكتب المراجعة.

ه.رقابة الجودة الداخلية بالمكتب.

و.الاستقلالية.

ز.الخدمات الاستشارية.

ح.المنافسة.

ط.قبول العملاء.

ي.نظم الاتصالات.

ك.ارتباط مكتب المراجعة بمكتب عالمي.

ل.تخصص مكتب المراجعة.

2.العوامل المرتبطة تتعلق بفريق عمل المكتب: وتتمثل في:

أ. التاهيل المهني

ب.التدريب الفني

ج.التخطيط الكافي

د.الاشراف على المساعدين

ه.ادلة الاثبات

و.الموضوعية

ز.العناية المهنية، يمكن النظر إليها من زاويتين:

i. تحديد مضمون المراجع الحكيم أو الحذر.

ii. الإفصاح عن العناية المهنية التي من خلالها تجعل المراجع يؤدي المهام المطلوبة منه

في ظل الظروف البيئية المتعددة.

ح.المعايير المهنية

ط.الخبرة المهنية

ي.الاتصال الجيد بالعميل

ك.الخبرة بالعمل.

3. عوامل مرتبطة بالمنشأة مجال المراجعة: وتشمل على:

أ. نزاهة إدارة العميل.

ب.حجم منشأة العميل.

ج.لجان المراجعة.

د.عوامل أخرى (كتعقد نظم التشغيل لدى العميل، مخاطر نشاط العميل، التصرفات غير

القانونية للعملاء، مشاكل الإفصاح لدى العميل، هيكل نظام الرقابة الداخلية لدى العميل، مدى

تغير المراجع بشكل دوري كل عدة سنوات، مدى تطوير النظم المحاسبية).

تحليل بيانات الدراسة الميدانية:

تخطيط الدراسة الميدانية الهدف منها تحديد محتوى الدراسة الذي يحقق اهدافها واثبات

فرضياتها من خلال تحديد محتويات الدراسة ومصادر البيانات واسلوب جمعها من المصادر الميدانية.

مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من عينة من العاملين بمكاتب المراجعة لولاية الخرطوم، تم اختيار عينة للباحث من (51) مفردة من ذوي الاختصاص.

الاستبانة الموزعة والمستلمة لمجتمع الدراسة:

الأداة المستخدمة لجمع البيانات في هذا الدراسة هي الاستبانة، فقد تم توزيع (51) استمارة استبانة على مجتمع الدراسة لعينة طبقية قصدية من عينة من العاملين بمكاتب المراجعة الخاصة ولاية الخرطوم، وبلغت نسبة الاستبانة الموزعة والمستلمة التي أجري عليها التحليل (51).

اختبار درجة مصداقية البيانات:

ثبات الاختبار بان يعطي المقياس نفس النتائج إذا ما استخدم أكثر من مرة واحدة تحت ظروف مماثلة. ويعني الثبات أيضاً أنه إذا ما طبق اختبار ما على مجموعة من الأفراد ورصدت درجة كل منهم ثم أعيد تطبيق الاختبار نفسه على المجموعة نفسها وتم الحصول على الدرجة نفسها يكون الإختبار ثابتاً تماماً. كما يعرف الثبات أيضاً بأنه مدى الدقة والاتساق للقياسات التي يتم الحصول عليها مما يقيسه الاختبار. ومن أكثر الطرق استخداماً في تقدير ثبات المقياس هي:

1- طريقة التجزئة النصفية باستخدام معادلة سبيرمان-براون.

2- معادلة ألفا-كرونباخ.

3- طريقة إعادة تطبيق الاختبار.

4- طريقة الصور المتكافئة.

5- معادلة جوتمان.

لاختبار مدى توافر الثبات والاتساق الداخلي بين الإجابات على العبارات تم احتساب معامل المصدقية ألفا كرنباخ (Alpha- cronbach) وتعتبر القيمة المقبولة إحصائياً لمعامل ألفا كرنباخ 60%. وقد تم إجراء اختبار المصدقية على إجابات المستجيبين للاستبانة لجميع محاورها.

الجدول رقم (1) يبين معامل الصدق والثبات لعبارات الاستبانة

جدول رقم (1)

معامل المصدقية ألفا كرنباخ والثبات لعبارات الاستبانة

البيان	معامل المصدقية ألفا كرنباخ	معامل الثبات
عبارات المحور الأول	0.815	0.903
عبارات المحور الثاني	0.633	0.796
عبارات المحور الثالث	0.796	0.892
عبارات المحور الرابع	0.853	0.924
لجميع عبارات الاستبانة	0.899	0.948

المصدر: اعداد الباحث، بالاعتماد على بيانات الاستبانة، 2022م

بلغ معامل المصدقية ألفا كرنباخ في إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات الاستبانة (88.9%) فيما بلغ معامل الثبات (94.8%)، وتشير هاتان القيمتان إلى الثبات والصدق الكبيرين في إجابات أفراد عينة الدراسة بما يؤدي إلى الثقة والقبول بالنتائج التي ستخرج بها هذه الدراسة، مما يمكننا من الاعتماد على هذه الإجابات في تحقيق أهداف الدراسة وتحليل نتائجها.

التوزيع التكراري لفرضيات الدراسة الميدانية.

يستخدم التوزيع التكراري لفرضيات الدراسة الميدانية لقياس درجة الاستجابة على العبارة. وفيما يلي تلخيص التكرارات لعبارات الاستبانة.

1. عبارات المحور الاول الاسناد الخارجي الكلي للمراجعة الداخلية

يوضح الجدول رقم (2) التوزيع التكراري لاجابات افراد عينة الدراسة تجاه عبارات المحور

الاول:

جدول رقم (2)

التوزيع التكراري لاجابات افراد عينة الدراسة تجاه عبارات المحور الاول

الوسيط الحسابي	الانحراف المعياري	الإجابة					العبارة	الترقيم
		لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة		
		%	%	%	%	%		
4.24	0.577			6.9	62.1	31.0	يقود على تحقيق وفورات في تكلفة تنفيذ مهام المراجعة الداخلية	1.
4.24	0.786			20.7	34.5	44.8	يزيد من الاستقلالية لمهام المراجعة الداخلية	2.
4.38	0.728			13.8	34.5	51.7	يسهم في زيادة الثقة في معلومات القوائم والتقارير المالية	3.

الوسيط الحسابي	الانحراف المعياري	الإجابة					العبارة	الرقم
		لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة		
		%	%	%	%	%		
4.52	0.634			6.9	34.5	58.6	4. يحقق مستوى عالي من الجودة لمهام المراجعة الداخلية	
4.52	0.634			6.9	34.5	58.6	5. يضمن عملية الحياد في جميع مراحل عملية المراجعة الداخلية	
4.1	0.489			6.9	75.9	17.2	6. يعمل على الاستفادة من التطور التكنولوجي المتعلق بمهام المراجعة الداخلية	

المصدر: اعداد الباحث، بالاعتماد على بيانات الاستبانة، 2022م

يتضح من الجدول رقم (2) :

1. أغلب أفراد العينة يوافقون على صحة العبارة الأولى بنسبة بلغت (62.1%)، تلتها الافراد الذين يوافقون بشدة على صحة العبارة بنسبة بلغت (31%)، واخيراً تلتها الافراد الذين أجابوا بالحياد بنسبة بلغت (6.9%)، بلغ الانحراف المعياري (0.577) والوسيط الحسابي (4.24).
2. أغلب أفراد العينة يوافقون بشدة على صحة العبارة الثانية بنسبة بلغت (44.8%)، تلتها الافراد الذين يوافقون على صحة العبارة بنسبة بلغت (34.5%)، واخيراً تلتها الافراد الذين أجابوا بالحياد بنسبة بلغت (20.7%)، بلغ الانحراف المعياري (0.786) والوسيط الحسابي (4.24).
3. أغلب أفراد العينة يوافقون بشدة على صحة العبارة الثالثة بنسبة بلغت (51.7%)، تلتها الافراد الذين يوافقون على صحة العبارة بنسبة بلغت (34.5%)، واخيراً تلتها الافراد الذين أجابوا بالحياد بنسبة بلغت (13.8%)، بلغ الانحراف المعياري (0.728) والوسيط الحسابي (4.38).

4. أغلب أفراد العينة يوافقون بشدة على صحة العبارة الرابعة بنسبة بلغت (58.6%)، تلتها الافراد الذين يوافقون على صحة العبارة بنسبة بلغت (34.5%)، واخيراً تلتها الافراد الذين أجابوا بالحياد بنسبة بلغت (6.9%). بلغ الانحراف المعياري (0.634) والوسط الحسابي (4.52).
5. أغلب أفراد العينة يوافقون بشدة على صحة العبارة الخامسة بنسبة بلغت (58.6%)، تلتها الافراد الذين يوافقون على صحة العبارة بنسبة بلغت (34.5%)، واخيراً تلتها الافراد الذين أجابوا بالحياد بنسبة بلغت (6.9%). بلغ الانحراف المعياري (0.634) والوسط الحسابي (4.52).
6. أغلب أفراد العينة يوافقون على صحة العبارة السادسة بنسبة بلغت (75.9%)، تلتها الافراد الذين يوافقون بشدة على صحة العبارة بنسبة بلغت (17.2%)، واخيراً تلتها الافراد الذين أجابوا بالحياد بنسبة بلغت (6.9%). بلغ الانحراف المعياري (0.489) والوسط الحسابي (4.10).

2. عبارات المحور الثاني الاسناد الخارجي الجزئي للمراجعة الداخلية يوضح الجدول رقم (3) التوزيع التكراري لاجابات افراد عينة الدراسة تجاه عبارات المحور الثاني:

جدول رقم (3)

التوزيع التكراري لاجابات افراد عينة الدراسة تجاه عبارات المحور الثاني

الرقم	العبارة	الاجابة					الانحراف المعياري	الوسط الحسابي
		أوافق بشدة	أوافق	محايد	أوافق بشدة	أوافق		
		%	%	%	%	%		
1.	يعمل على تخفيض تكاليف المراجعة الداخلية	27.6	44.8	20.7	6.9	0.884	3.93	
2.	توفر الفهم والمعرفة لنشاط العميل عند مقدم الخدمة	31.0	55.2	13.8		0.658	4.17	
3.	التمتع بمستوى عال من الخبرة في أداء بعض مهام المراجعة الداخلية	17.2	82.8			0.384	4.17	

الوسيط الحسابي	الانحراف المعياري	الاجابة					العبارة	الرقم
		أوافق	أوافق بشدة	محايد	أوافق	أوافق بشدة		
		%	%	%	%	%		
4.38	0.903		20.7	27.6	44.8	6.9	4. يعمل على السرعة في إنجاز مهام المراجعة الداخلية	
4.17	0.848		6.9	6.9	48.3	37.9	5. يعمل على اداء بعض المهام التي لا يوجد متخصصين لأدائها	
4.03	0.778			27.6	41.4	31.0	6. يضمن في حصول المنشأة على التفوق على المنافسين	

المصدر: اعداد الباحث، بالاعتماد على بيانات الاستبانة، 2022م

يتضح من الجدول رقم (3)

1. أغلب أفراد العينة يوافقون على صحة العبارة الأولى بنسبة بلغت (44.8%)، تلتها الافراد الذين يوافقون بشدة على صحة العبارة بنسبة بلغت (27.6%)، تلتها الافراد الذين اجابو بالحياد على صحة العبارة بنسبة بلغت (20.7%)، واخيراً تلتها الافراد الذين أجابوا بلا أوافق بنسبة بلغت (6.9%). بلغ الانحراف المعياري (0.884) والوسط الحسابي (3.93).
2. أغلب أفراد العينة يوافقون على صحة العبارة الثانية بنسبة بلغت (55.2%)، تلتها الافراد الذين يوافقون بشدة على صحة العبارة بنسبة بلغت (31%)، واخيراً تلتها الافراد الذين أجابوا بالحياد بنسبة بلغت (13.8%). بلغ الانحراف المعياري (0.658) والوسط الحسابي (4.17).
3. أغلب أفراد العينة يوافقون على صحة العبارة الثالثة بنسبة بلغت (82.8%)، اخيراً تلتها الافراد الذين يوافقون بشدة على صحة العبارة بنسبة بلغت (17.2%). بلغ الانحراف المعياري (0.384) والوسط الحسابي (4.17).
4. أغلب أفراد العينة يوافقون على صحة العبارة الرابعة بنسبة بلغت (44.8%)، تلتها الافراد الذين اجابو بالحياد بنسبة بلغت (27.6%)، تلتها الافراد الذين لا يوافقون على صحة العبارة بنسبة بلغت (20.7%)، واخيراً تلتها الافراد الذين أجابوا بالموافقة بشدة بنسبة بلغت (6.9%). بلغ الانحراف المعياري (0.903) والوسط الحسابي (4.38).

5. أغلب أفراد العينة يوافقون على صحة العبارة الخامسة بنسبة بلغت (48.3%)، تلتها الافراد الذين اجابو بالموافقة بشدة بنسبة بلغت (37.9 %)، واخيراً تلتها الافراد الذين أجابوا بالحياد وعدم الموافقة بنسبة بلغت (6.9 %) لكليهما. بلغ الانحراف المعياري (0.848) والوسط الحسابي (4.17).

6. أغلب أفراد العينة يوافقون على صحة العبارة السادسة بنسبة بلغت (41.4%)، تلتها الافراد الذين يوافقون بشدة على صحة العبارة بنسبة بلغت (31%)، واخيراً تلتها الافراد الذين أجابوا بالحياد بنسبة بلغت (27.6 %). بلغ الانحراف المعياري (0.778) والوسط الحسابي (4.03).

3. عبارات المحور الثالث الاسناد الخارجي المشترك للمراجعة الداخلية يوضح الجدول رقم

(4) التوزيع التكراري لاجابات افراد عينة الدراسة تجاه عبارات المحور الثالث:

جدول رقم (4)

التوزيع التكراري لاجابات افراد عينة الدراسة تجاه عبارات المحور الثالث

الرقم	العبارة	الإجابة					الانحراف المعياري	الوسط الحسابي
		أوافق بشدة	أوافق	محايد	أوافق بشدة	أوافق		
		%	%	%	%	%		
1.	يعمل على اكتساب الخبرات ورفع المهارات الفنية لقسم المراجعة الداخلية في المنشأة	72.4	27.6				0.455	4.72
2.	يسهم في توفير عائد من التوظيف في إدارة المراجعة الداخلية	31.0	69.0				0.471	4.31
3.	يعمل على تغطية النقص من احتياجات التوظيف في قسم المراجعة الداخلية بالمنشأة	37.9	55.2	6.9			0.604	4.31

الوسيط الحسابي	الانحراف المعياري	الإجابة					العبارة	الرقم
		أوافق	أوافق بشدة	محايد	أوافق	أوافق بشدة		
		%	%	%	%	%		
4.45	0.632			6.9	41.4	51.7	مشاركة المراجع الخارجي في تحمل مسؤولية دقة القوائم والتقارير المالية للمنشأة	4.
4.59	0.501				41.4	58.6	تقديم بعض الإستشارات لمساعدة إدارة المراجعة الداخلية	5.
4.31	0.604			6.9	55.2	37.9	يساهم في إحتفاظ المراجعين الداخليين في المنشأة بالمسؤولية عن أعمال المراجعة الداخلية	6.

المصدر: اعداد الباحث، بالاعتماد على بيانات الاستبانة، 2022م

يتضح من الجدول رقم (4) :

1. أغلب أفراد العينة يوافقون بشدة على صحة العبارة الأولى بنسبة بلغت (72.4%)، اخيراً تلتها الافراد الذين يوافقون بشدة على صحة العبارة بنسبة بلغت (27.6%). بلغ الانحراف المعياري (0.455) والوسط الحسابي (4.72).
2. أغلب أفراد العينة يوافقون على صحة العبارة الثانية بنسبة بلغت (69%)، اخيراً تلتها الافراد الذين يوافقون بشدة على صحة العبارة بنسبة بلغت (31%). بلغ الانحراف المعياري (0.471) والوسط الحسابي (4.31).
3. أغلب أفراد العينة يوافقون على صحة العبارة الثالثة بنسبة بلغت (55.2%)، تلتها الافراد الذين يوافقون بشدة على صحة العبارة بنسبة بلغت (37.9%)، واخيراً تلتها الافراد الذين أجابوا بالحياد بنسبة بلغت (6.9%). بلغ الانحراف المعياري (0.604) والوسط الحسابي (4.31).

4. أغلب أفراد العينة يوافقون بشدة على صحة العبارة الرابعة بنسبة بلغت (51.7%)، تلتها الافراد الذين يوافقون على صحة العبارة بنسبة بلغت (41.4%)، واخيراً تلتها الافراد الذين أجابوا بالحياد بنسبة بلغت (6.9%). بلغ الانحراف المعياري (0.632) والوسط الحسابي (4.45).
5. أغلب أفراد العينة يوافقون بشدة على صحة العبارة الخامسة بنسبة بلغت (58.6%)، اخيراً تلتها الافراد الذين يوافقون على صحة العبارة بنسبة بلغت (41.4%). أغلب أفراد العينة يوافقون على صحة العبارة السادسة بنسبة بلغت (55.2%)، تلتها الافراد الذين يوافقون بشدة على صحة العبارة بنسبة بلغت (37.9%)، واخيراً تلتها الافراد الذين أجابوا بالحياد بنسبة بلغت (6.9%). بلغ الانحراف المعياري (0.604) والوسط الحسابي (4.31).

4. عبارات المحور الرابع جودة الاداء المهني لمكاتب المراجعة

يوضح الجدول رقم (5) التوزيع التكراري لاجابات افراد عينة الدراسة تجاه عبارات المحور

الرابع:

جدول رقم (5)

التوزيع التكراري لاجابات افراد عينة الدراسة تجاه عبارات المحور الرابع

الرقم	العبارة تتمثل الخصائص في:	الإجابة					الانحراف المعياري	الوسط الحسابي
		أوافق بشدة	أوافق	محايد	أوافق بشدة	أوافق		
		%	%	%	%	%		
1.	ارتباط مكتب المراجعة مع مكاتب مراجعة عالمية		51.7	41.4	6.9		0.632	4.45
2.	توافر نظم الكترونية في تنفيذ عمليات المراجعة		51.7	34.5	13.8		0.728	4.38
3.	الاشراف الكافي والملائم على اعمال اعضاء فريق المراجعة		44.8	48.3	6.9		0.622	4.38
4.	الالتزام بتطبيق متطلبات المعايير المهنية		58.6	34.5	6.9		0.634	4.52

4.38	0.622			6.9	48.3	44.8	توافر نظام فعال للتعليم والتدريب المستمر لمنسوبي المكتب	5.
4.52	0.634			6.9	34.5	58.6	توافر خبرة سابقة لدى المكتب في مراجعة اعمال العميل	6.

المصدر: اعداد الباحث، بالاعتماد على بيانات الاستبانة، 2022م

يتضح من الجدول رقم (5) :

1. أغلب أفراد العينة يوافقون بشدة على صحة العبارة الأولى بنسبة بلغت (51.7%)، تلتها الافراد الذين يوافقون على صحة العبارة بنسبة بلغت (41.4%)، واخيراً تلتها الافراد الذين أجابوا بالحياد بنسبة بلغت (6.9%). بلغ الانحراف المعياري (0.632) والوسط الحسابي (4.45).
2. أغلب أفراد العينة يوافقون على صحة العبارة الثانية بنسبة بلغت (51.7%)، تلتها الافراد الذين يوافقون على صحة العبارة بنسبة بلغت (34.5%)، واخيراً تلتها الافراد الذين أجابوا بالحياد بنسبة بلغت (13.8%). بلغ الانحراف المعياري (0.728) والوسط الحسابي (4.38).
3. أغلب أفراد العينة يوافقون بشدة على صحة العبارة الثالثة بنسبة بلغت (48.3%)، تلتها الافراد الذين يوافقون على صحة العبارة بنسبة بلغت (44.8%)، واخيراً تلتها الافراد الذين أجابوا بالحياد بنسبة بلغت (6.9%). بلغ الانحراف المعياري (0.622) والوسط الحسابي (4.38).
4. أغلب أفراد العينة يوافقون بشدة على صحة العبارة الرابعة بنسبة بلغت (58.6%)، تلتها الافراد الذين يوافقون على صحة العبارة بنسبة بلغت (34.5%)، واخيراً تلتها الافراد الذين أجابوا بالحياد بنسبة بلغت (6.9%). بلغ الانحراف المعياري (0.634) والوسط الحسابي (4.52).
5. أغلب أفراد العينة يوافقون على صحة العبارة الخامسة بنسبة بلغت (48.3%)، تلتها الافراد الذين يوافقون على صحة العبارة بنسبة بلغت (44.8%)، واخيراً تلتها الافراد الذين أجابوا بالحياد بنسبة بلغت (6.9%). بلغ الانحراف المعياري (0.622) والوسط الحسابي (4.38).
6. أغلب أفراد العينة يوافقون بشدة على صحة العبارة السادسة بنسبة بلغت (58.6%)، تلتها الافراد الذين يوافقون على صحة العبارة بنسبة بلغت (34.5%)، واخيراً تلتها الافراد الذين أجابوا بالحياد بنسبة بلغت (6.9%). بلغ الانحراف المعياري (0.634) والوسط الحسابي (4.52).

اختبار الفرضيات :

أولاً: اختبار الفرضية الاولى التي تنص على (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أثر الاسناد الخارجي الكلي للمراجعة الداخلية على جودة الأداء المهني للمراجعة الخارجية):
 لاختبار الدلالة الإحصائية لفرضيات الدراسة تم استخدام هذا الاختبار لبيان العلاقة بين المتغير المستقل والمتمثل الاسناد الخارجي الكلي للمراجعة الداخلية، والمتغير التابع المتمثل بجودة الأداء المهني للمراجعة الخارجية عند مستوى معنوية 5%. ويوضح الجدول رقم (6) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الاولى:

جدول رقم (6)

نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الاولى

التفسير	القيمة الاحتمالية (sig)	اختبار (t test)	معامل الانحدار	
معنوي	0.010	2.789	2.113	المعامل الثابت
معنوي	0.005	3.085	0.536	معامل المتغير المستقل الأول
النموذج معنوي			0.511	معامل الارتباط (R)
			0.261	معامل التحديد (R ²)
			9.518	معامل التحديد (F)
			0.005	مستوى المعنوية للنموذج
$y = 2.113 + 0.536 x_1$				

المصدر: اعداد الباحث، بالاعتماد على بيانات الاستبانة، 2022م

يتضح من جدول رقم (6) ما يلي:

- وجود ارتباط طردي بين الاسناد الخارجي الكلي للمراجعة الداخلية، وجودة الأداء المهني للمراجعة الخارجية حيث بلغت قيم معامل الارتباط البسيط (0.511).
- بلغت قيمة معامل التحديد (R²) (0.261) وهذه القيمة تدل على ان الاسناد الخارجي الكلي للمراجعة الداخلية تسهم بنسبة (26.1%) في جودة الأداء المهني للمراجعة الخارجية.
- نموذج الانحدار البسيط معنوي حيث بلغت قيمة (F) (9.518) وهي دالة احصائياً عند مستوى معنوية (0.005).

يستنتج الباحث بأن فرضية الدراسة التي نصت على ان (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أثر الاسناد الخارجي الكلي للمراجعة الداخلية على جودة الأداء المهني للمراجعة الخارجية)، تم التحقق من صحة عباراتها.

ثانياً: اختبار الفرضية الثانية التي تنص على (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أثر الاسناد الخارجي الجزئي للمراجعة الداخلية على جودة الأداء المهني للمراجعة الخارجية):
 لاختبار الدلالة الإحصائية لفرضيات الدراسة تم استخدام هذا الاختبار لبيان العلاقة بين المتغير المستقل والمتمثل الاسناد الخارجي الجزئي للمراجعة الداخلية، والمتغير التابع المتمثل بجودة الأداء المهني للمراجعة الخارجية عند مستوى معنوية 5%. ويوضح الجدول رقم (7) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الثانية:
 جدول رقم (7)

نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الثانية

التفسير	القيمة الاحتمالية (sig)	اختبار (t test)	معامل الانحدار	
معنوي	0.005	3.095	2.390	المعامل الثابت
معنوي	0.013	2.667	0.494	معامل المتغير المستقل الثاني
النموذج معنوي			0.457	معامل الارتباط (R)
			0.208	معامل التحديد (R ²)
			7.112	معامل التحديد (F)
			0.013	مستوى المعنوية للنموذج
$y = 2.390 + 0.494 x$				

المصدر: اعداد الباحث، بالاعتماد على بيانات الاستبانة، 2022م

يتضح من جدول رقم (7) ما يلي:

- وجود ارتباط طردي بين الاسناد الخارجي الجزئي للمراجعة الداخلية، وجودة الأداء المهني للمراجعة الخارجية حيث بلغت قيم معامل الارتباط البسيط (0.457).
 - بلغت قيمة معامل التحديد (R²) (0.208) وهذه القيمة تدل على ان الاسناد الخارجي الجزئي للمراجعة الداخلية تسهم بنسبة (20.8%) في جودة الأداء المهني للمراجعة الخارجية.
 - نموذج الانحدار البسيط معنوي حيث بلغت قيمة (F) (7.112) وهي دالة احصائياً عند مستوى معنوية (0.013).
- يستنتج الباحث بأن فرضية الدراسة التي نصت على ان (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أثر الاسناد الخارجي الجزئي للمراجعة الداخلية على جودة الأداء المهني للمراجعة الخارجية)، تم التحقق من صحة عباراتها.
- ثالثاً: اختبار الفرضية الثالثة التي تنص على (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أثر الاسناد الخارجي المشترك للمراجعة الداخلية على جودة الأداء المهني للمراجعة الخارجية):

لاختبار الدلالة الإحصائية لفرضيات الدراسة تم استخدام هذا الاختبار لبيان العلاقة بين المتغير المستقل والمتمثل الاسناد الخارجي المشترك للمراجعة الداخلية، والمتغير التابع المتمثل بجودة الأداء المهني للمراجعة الخارجية عند مستوى معنوية 5%. ويوضح الجدول رقم (8) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الثانية:

جدول رقم (8)

نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الثالثة

التفسير	القيمة الاحتمالية (sig)	اختبار (t test)	معامل الانحدار	
معنوي	0.006	2.958	3.146	المعامل الثابت
غير معنوي	0.234	1.218	0.290	معامل المتغير المستقل الثالث
النموذج غير معنوي			0.228	معامل الارتباط (R)
			0.052	معامل التحديد (R^2)
			1.484	معامل التحديد (F)
			0.234	مستوى المعنوية للنموذج

المصدر: اعداد الباحث، بالاعتماد على بيانات الاستبانة، 2022م

يتضح من جدول رقم (8) ما يلي:

1. وجود ارتباط طردي بين الاسناد الخارجي المشترك للمراجعة الداخلية، وجودة الأداء المهني للمراجعة الخارجية حيث بلغت قيم معامل الارتباط البسيط (0.228).
2. بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.052) وهذه القيمة تدل على ان الاسناد الخارجي المشترك للمراجعة الداخلية تسهم بنسبة (5.2%) في جودة الأداء المهني للمراجعة الخارجية.
3. نموذج الانحدار البسيط معنوي حيث بلغت قيمة (F) (1.484) وهي غير دالة احصائيا عند مستوى معنوية (0.234).

يستنتج الباحث بأن فرضية الدراسة التي نصت على ان (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أثر الاسناد الخارجي المشترك للمراجعة الداخلية على جودة الأداء المهني للمراجعة الخارجية)، لم يتم التحقق من صحة عباراتها.

اختبار الفرضية الرئيسية التي تنص على (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أثر الاسناد الخارجي للمراجعة الداخلية على جودة الأداء المهني للمراجعة الخارجية):

استخدام الانحدار الخطي المتعدد للمتغيرات المستقلة والمتغير التابع

لاختبار الدلالة الإحصائية لفرضيات الدراسة تم استخدام هذا الاختبار لبيان العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتمثل في (الاسناد الكلي، الاسناد الجزئي، الاسناد المشترك)، والمتغير التابع المتمثل في جودة الأداء المهني للمراجعة الخارجية عند مستوى معنوية 5%. ويوضح الجدول رقم

(9) نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار الفرضية الرئيسية:

جدول رقم (9)

نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار الفرضية الرئيسية

التفسير	القيمة الاحتمالية (sig)	اختبار (t test)	معامل الانحدار	
معنوي	0.019	2.518	2.423	المعامل الثابت
غير معنوي	0.062	1.956	0.470	معامل المتغير المستقل الأول
غير معنوي	0.169	1.417	0.383	معامل المتغير المستقل الثاني
غير معنوي	0.236	-1.215	-0.362	معامل المتغير المستقل الثالث
النموذج معنوي			0.570	معامل الارتباط (R)
			0.325	معامل التحديد (R ²)
			4.014	معامل التحديد (F)
			0.018	مستوى معنوية النموذج
$x_3 362,0 - 383 x_2 + 470 x_1 + y = 2.423$				

المصدر: اعداد الباحث، بالاعتماد على بيانات الاستبانة، 2022م

يتضح من جدول رقم (9) ما يلي:

- وجود ارتباط طردي بين متغيرات الاسناد الخارجي (الكلي، الجزئي، المشترك) للمراجعة الداخلية، وجودة الأداء المهني للمراجعة الخارجية حيث بلغت قيم معامل الارتباط البسيط (0.570).
 - بلغت قيمة معامل التحديد (R²) (0.325) وهذه القيمة تدل على ان متغيرات الاسناد الخارجي (الكلي، الجزئي، المشترك) للمراجعة الداخلية تسهم بنسبة (32.5%) في جودة الأداء المهني للمراجعة الخارجية.
 - نموذج الانحدار المتعدد معنوي حيث بلغت قيمة (F) (4.014) وهي دالة احصائيا عند مستوى معنوية (0.018).
- يستنتج الباحث بأن فرضية الدراسة التي نصت على ان (توجد علاقة ذات دالة إحصائية بين الاسناد الخارجي للمراجعة الداخلية على جودة الأداء المهني للمراجعة الخارجية)، تم التحقق من صحة عباراتها.

الخاتمة:

تناولت الدراسة أثر الاسناد الخارجي للمراجعة الداخلية على جودة الأداء المهني لمكاتب المراجعة الخارجية - دراسة ميدانية 2022. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة الميدانية وتوصلت الدراسة الى نتائج وتوصيات يمكن تلخيصها وفق ما يلي:

النتائج:

- بناءً على الإطار النظري للدراسة والدراسة الميدانية توصل الباحث إلى النتائج التالية:
1. وجود علاقة ارتباط طردي بين عمليات الاسناد الكلي للمراجعة الداخلية وجودة الأداء المهني للمراجعة الخارجية بنسبة بلغت (0.511).
 2. وجود علاقة ارتباط طردي بين عمليات الاسناد الجزئي للمراجعة الداخلية وجودة الأداء المهني للمراجعة الخارجية بنسبة بلغت (0.457).
 3. عدم وجود علاقة بين عمليات الاسناد المشترك للمراجعة الداخلية وجودة الأداء المهني للمراجعة الخارجية.
 4. رفع الوعي بعمليات الاسناد الخارجي للمراجعة الداخلية
 5. عقد دورات متخصصة حول موضوعي الاسناد الخارجي لعمليات المراجعة الداخلية وجودة الأداء المهني للمراجعة الخارجية.

ثانياً: التوصيات

- بناءً على نتائج الدراسة يوصي الباحث بالآتي:
1. تبني مكاتب المراجعة الخاصة الاهتمام بعمليات الاسناد الخارجي للمراجعة الداخلية للمنشآت الصغيرة والكبيرة.
 2. العمل على اشراك مكاتب المراجعة الخارجية الكبيرة للتأكيد على معايير الالتزام المهني.
 3. على المنظمات المهنية وضع نظم للرقابة على جودة الأداء المهني لمكاتب المراجعة.
 4. ضرورة الاهتمام بالكفاءة العلمية والعملية للمراجعين بمكتب المراجعة لرفع جودة الأداء المهني.

الهوامش:

- (1) Sharma and Subramaniam, Divesh S., Nava, 2005, **Outsourcing of Internal Audit Services in Australian Firms: Some Preliminary Evidence**, (Asian Academy of Management Journal of Accounting and Finance (AAMJAF), Penerbit Universiti Sains Malaysia, vol. 1(1)), P P 33-52
- (2) وابل، آمال محمد كمال ابراهيم، 2013، اثر مصدر المراجعة الداخلية على قرار المراجع الخارجي، (طنطا: جامعة طنطا، كلية التجارة، المجلة العلمية للتجارة والتمويل، ع 3، مج 1)، ص ص 74-114
- (3) Sulanjaku, Marsel, 2015, **The Perspectives of Outsourcing of Internal Audit Functions in Albania**, (Academic Journal of Interdisciplinary Studies, Vol 4 No 3 S1, Dec), pp 395-399
- (4) ابو العلا، محمد عبد العزيز محمد، 2017، مدخل كمي مقترح لترشيد قرار الاسناد الخارجي لوظيفة المراجعة الداخلية في ظل مخاطر الوكالة - دراسة حالة على بنك التنمية والائتمان الزراعي، (الاسكندرية: جامعة الاسكندرية، كلية التجارة، المؤتمر العملي الاول لقسم المحاسبة والمراجعة بعنوان دور المحاسبة والمراجعة في دعم التنمية الاقتصادية والاجتماعية في مصر، للفترة من 6-7 مايو)، ص ص 497-555
- (5) سيد وآخرون، سيد عبد الفتاح، 2020، اثر مصدر انشط المراجعة الداخلية على توقيت اصدا تقرير المراجعة الداخلية - دراسة ميدانية على بيئة الاعمال المصرية، (جامعة كفر الشيخ، كلية التجارة، مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، ع 9)، ص ص 663-706
- (6) محمد وحسن، فاطمة جاسم، حسن عبد الرضا، 2020، أثر التعاقد الخارجي لوظيفة التدقيق الداخلي على جودة التدقيق الداخلي - بالتطبيق على عينة من الحكومات المحلية العراقية، (مجلة كلية الكوت الجامعة للعلوم الانسانية، مج 1، ع 1)، ص ص 64-78
- (7) علي، محمود احمد احمد، 2021، حجم منشأة مراقب الحسابات وقيده لدى الهيئة العامة للرقابة المالية كمحددین للعلاقة بين بدائل اسناد وظيفة المراجعة الداخلية وقراره بالاعتماد عليها - دراسة تجريبية، (الاسكندرية: جامعة الاسكندرية، كلية التجارة، مجلة الإسكندرية للبحوث المحاسبية، ع 1، مج 5)، ص 13
- (8) Arnold. U., (2000), **New Dimensions of Outsourcing: A Combination of Transaction Cost Economics & Competencies Concept**, European Journal of Purchasing & Supply Managemet, 6 (1), P 23
- (9) غنام، غريب جبر، 2012، محددات اختيار مصادر الحصول على خدمات المراجعة الداخلية وتأثيرها على جودة المراجعة الداخلية، (القاهرة: جامعة القاهرة، كلية التجارة، مجلة المحاسبة المصرية، ع 4)، ص 250

- (10) خليل، محمد احمد ابراهيم، 2014، فعالية المصادر الخارجية في اداء خدمات المراجعة كمنشآت مضيف للقيمة واثرها على قرارات منح الائتمان لمنظمات الاعمال - دراسة نظرية اختيارية، (القاهرة: جامعة عين شمس، كلية التجارة، مجلة الفكر المحاسبي، مج 18، ع 4)، ص 361
- (11) علي وعلي، صالح حامد محمد، ريم أحمد محمد، 2018، لجان المراجعة ودورها في الاسناد الخارجي لأنشطة المراجعة الداخلية - بالتطبيق على عينة من المصارف الخارجية، (الخرطوم، جامعة النيلين، كلية الدراسات العليا، مجلة الدراسات العليا، مج 12، ع (48-1))، ص 176
- (12) فراج، منال حامد، 2014، أثر اختيار المصدر الخارجي لأداء وظائف وظائف المراجعة الداخلية على جودة المراجعة وتخفيض تكاليف أدائها - دراسة ميدانية، (طنطا: جامعة طنطا، كلية التجارة، المجلة العلمية للتجارة والتمويل، ع 3)، ص 143
- (13) محمد وحسن، فاطمة جاسم، حسن عبد الرضا، 2019، التعاقد الخارجي لوظيفة التدقيق الداخلي الواقع والطموح - حكومة ذي قار المحلية امودجاً، (جامعة البصرة، كلية الإدارة والاقتصاد، مجلة العلوم الاقتصادية، مج 13، ع 52)، ص 25
- (14) سعودي، إبراهيم سعد إبراهيم، 2016، قياس وتفسير اثر جودة الأداء المهني لمراقب الحسابات على مخاطر التقرير المالية - دراسة ميدانية، (القاهرة: جامعة عين شمس، كلية التجارة، مجلة الفكر المحاسبي، مج 20، ع 1)، ص 1151
- (15) الشيخ، هدى حسين محمد محمد، 2014، دراسة مقارنة لمراجعة النظر في معايير المراجعة الدولية والأمريكية والمصرية واثار ذلك على تحسين جودة الأداء المهني لمكاتب المراجعة، (بنها: جامعة بنها، كلية التجارة، مجلة الدراسات والبحوث التجارية، س 34، ع 3)، ص 259
- (16) شابون، والطيري، ربيعة رمضان، ايناس ابوبكر، 2021، دراسة دور لجان المراجعة في دعم جودة الأداء المهني للمراجع الخارجي - دراسة ميدانية، (سرت: جامعة سرت، مجلة البيان العلمية، ع 9)، ص 101
- (17) الذبيات، علي عبد القادر، 2015، تدقيق الحسابات في ضوء المعايير الدولية - نظرية وتطبيق، ط 5، (عمان: دار وائل للنشر والتوزيع)، ص 62
- (18) رزق، علاء احمد ابراهيم، 2020، مدى مساهمة تقنيات الذكاء الاصطناعي في دعم جودة الأداء المهني لمكاتب المحاسبة والمراجعة في مصر - دراسة تطبيقية على مكاتب المحاسبة والمراجعة الكبيرة، (القاهرة: جامعة عين شمس، كلية التجارة، مجلة الفكر المحاسبي، مج 24، ع 2)، ص ص 15-16
- (19) بوقفة، علاء، 2022، التخصص النوعي للمراجع الخارجي واثار في التقليل من مخاطر المراجعة والارتقاء بجودة الأداء المهني - استطلاع اراء عينة من المهنيين والاكاديميين في الجزائر، (جامعة قاصدي مرباح، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، مج 9، ع 1)، ص ص 110-111
- (20) عبد المقصود، عبد الفتاح السيد برعي، 2013، تطوير الأداء المهني للمراجع الخارجي لزيادة جودة المراجعة في ظل حوكمة الشركات - دراسة نظرية ميدانية، (بورسعيد: جامعة بورسعيد: كلية التجارة، مجلة البحوث المالية والتجارية، ع 1)، ص ص 179-183

طبع الالتزام في الجاهلية والإسلام

أستاذ مشارك - قسم الأدب والنقد
والبلاغة - كلية اللغة العربية
جامعة القرآن الكريم والعلوم الإسلامية

د. صديق عبد الرحمن إبراهيم موسى

المستخلص:

تناول البحث طبع الالتزام في الجاهلية والإسلام. أتت أهمية البحث بالنظر إلى ضرورة الاعتبار والالتزام بطابع المنهاج المثالي الذي جاءت به الرسل. هدف البحث إلى بيان أهمية الالتزام الأدبي للانتقال من التنظير إلى التطبيق الواقعي لتعاليم الإسلام، مما يؤكد على التمايز الذي زاد من إرساء دعائم منهجية الإسلام في رعايته للأخلاق. انتهج البحث المنهج الاستقرائي والوصفي التحليلي. خلص البحث في خاتمته إلى عدة نتائج منها؛ يمثل الطبع القيم والمثل الروحية وهي قيم أدبية صالحة لكل زمان ومكان، أعطت الخلافة الأولى القراءة الصحيحة لطابع الأدب الإسلامي، في جوانب الالتزام والمثالية والواقعية، لقد باءت آداب وأذنانب العصر الجاهلي بالفشل أمام تحديات القرآن الكريم، التوجهات القرآنية والتعاليم النبوية، أكثر القيم ثباتاً أمام التيارات الحضارية والمتغيرات الثقافية. وخلص البحث إلى عدد من التوصيات منها؛ الالتزام بالسيرة النبوية مرجعاً للالتزام والمثالية والواقعية. معرفة المثاليات والقيم الروحية والأدبية لدين الإسلام، للتغلب على المثاليات غير الإسلامية.

كلمات مفتاحية: الالتزام، القيم والمثل الروحية، القرآن الكريم والسنة، الجاهلية، الأدب.

Compliance Etiquette before and after

Dr. Sedieq Abdul Rahman Ibrahim Musa/ Co-professor

Abstract

The research dealt with the nature of commitment in ignorance and Islam. The importance of the research came in view of the necessity of taking into account and adhering to the nature of the ideal curriculum that the messengers came with. The aim of the research is to demonstrate the importance of moral commitment to move from theorizing to the realistic application of the teachings of Islam, which confirms the differentiation that has further laid the foundations of Islam's methodology in its care of morals. The research adopted the inductive and descriptive analytical method. The research concluded in its conclusion to several results, including; The character represents spiritual values and ideals, and they are literary values that are valid for every time and place. The first caliphate gave the correct reading of the character of Islamic literature, in the aspects of commitment, idealism and realism. The manners and sinners of the pre-Islamic era failed in the face of the challenges of the Holy Qur'an, Quranic trends and prophetic teachings, the most stable values in the face of currents. Civilization and cultural variables. The research concluded with a number of recommendations, including; Commitment to the Prophet's biography is a reference to commitment, idealism and realism. Knowing the ideals and the spiritual and moral values of the religion of Islam, in order to overcome the non-Islamic ideals.

Keywords: commitment, spiritual values and ideals, the Holy Quran and Sunnah, pre-Islamic era, literature.

المقدمة:

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله صلى الله عليه وسلم وعلى آله وصحبه ومن والاه وبعد، لقد جاء الإسلام بالعلوم النظرية في الجوانب الشرعية المتعددة، لتكون المنطلق المثالي للحياة البشرية، مع الالتزام بها حساً وعقلاً وتحويلها إلى أرض الواقع تطبيقاً وتطبيعاً، وكان أول من قام بذلك العمل الشرعي رسول الله صلى الله عليه وسلم، بعد نزول الوحي عليه متناسقاً مع روح الإسلام نظرياً وعملياً.

لقد أصبح الالتزام بالأحكام الشرعية واجباً على الأمة الإسلامية وفي هذا الجانب كانت المفارقات الأدبية، لأن التطبيق على شقين فالأول على المستوي الفردي بتربية النفس، والثاني

بالتطبيع علي المستوي الجماعي التكافلي وهو محط الأنظار إذ به يتم الحفاظ علي مقاصد الشريعة التي بها تستقيم الحياة، وتصفو الأخلاق ويستقيم السلوك يصبح تعبيرا صادقا عن طبائع الإنسان الأدبية، وتكون مهیئة للإبداع والابتكار، تحت مظلة الأمن والسلام لتتحول المواقف التطبيقية للأدب إلي صور إنشائية وتعبيرية من النثر والنظم، لتعطي ثمرة جديدة ذات طابع نفعي متعددي، في لون محدد من ألوان الأدب من قصة قصيرة أو طويلة أو رواية أو مقال أو مثل أو رسالة أو حكمة أو خطابة، وبذلك تكتمل دائرة الأدب من التطبيق إلى التطبيع لدى الفرد والمجتمع، بين الماضي والحاضر. ونحن في هذا البحث بين يدي أول تجربة بشرية بعد رسولنا محمد صلى الله عليه وسلم، في جانب الالتزام التطبيقي والتطبيعي للتشريع الرباني الذي هو جوهر الأدب، وسط أمواج عاتية من التيارات العvisية من أذنان العصر الجاهلي، وذلك ما بين تحديات القرآن الكريم، ومعجزات سنة النبي محمد، وبين رواسب آداب وأخلاق من بقايا الجاهلية، في حقبة لا تعرف التصنيف الأدبي الذي قام لاحقا علي أنواع متعددة من الأجناس الأدبية، ولقد قسمت هذا البحث إلى مقدمة ومبحثين وخاتمة ونتائج وزيلته بالمصادر والمراجع، واتبعت فيه منهج الإستقراء والوصف والتحليل.

أهمية البحث:

تأتي أهمية البحث بالنظر إلي ضرورة الاعتبار والالتزام بطابع المنهاج المثالي الذي جاءت به الرسل، ولذا يجب أن يتبعه الناس من بعدهم ويلتزمون به في واقع حياتهم التي لا تُبرأ من خلل أو زلل كما هي الفطرة المثالية عند البشر، مع ضرورة استشفاف مظاهر الفنون الأدبية التي استندت بدورها لاحقا علي مجمل المرتكزات الأدبية والأخلاقية المنظورة والمقرورة فعلا والمقرورة نثرا أو نظما، لتلقيح تلك الألوان من المجالات الأدبية وتحويلها إلي إنتاج فني ينتقل إلى دائرة النقد الموضوعي في إطار عجلة المعرفة الشاملة.

أهداف البحث:

يهدف البحث إلي بيان أهمية الإلتزام الأدبي للإنتقال من التنظير إلي التطبيق الواقعي لتعاليم الإسلام، مما يؤكد علي التمايز الذي زاد من إرساء دعائم منهجية الإسلام في رعايته للأخلاق.

منهج البحث:

منهج البحث هو الاستقراء والوصف والتحليل.

أسئلة البحث:

يركز البحث في الإجابة عن الأسئلة التالية:

لماذا لا يعبر الأدب عن روح الإسلام نظريا فقط دون التطبيق والتطبيع؟.

أين موقع المثالية والواقعية بإزاء نظرية تطبيق الإلتزام الأدبي؟.

(3) هل التطبيق العملي والالتزام النظري في الأدب هما وجهان لعملة واحدة؟.

طبع الإلتزام في الأدب الجاهلي

الطبع في اللغة:

قال ابن منظور في لسان العرب: الطبع والطبيعة الخليفة والسجية التي جبل عليها الإنسان، والطباع كالطبيعة مؤنثة، ويجمع طبع الإنسان طباعاً، وهو ما طبع عليه من طباع الإنسان في مأكله ومشربه وسهولة أخلاقه وحزنتها وعسرهما ويسرها وشدته ورخاوته وبخله وسخائه، والطبع المثل يقال اضربه على طبع هذا وعلى غراره وصيغته وهديته أي على قدره، وطبعه الله على الأمر يطبعه طبعاً فطره، وطبع الله الخلق على الطبائع التي خلقها فأنشأهم عليها، وفي الحديث (كل الخلال يطبع عليها المؤمن إلا الخيانة والكذب) أي يخلق عليها، و الطباع ما ركب في الإنسان من جميع الأخلاق التي لا يكاد يزاولها من الخير والشر، وطبعه تطبيعاً فتطبع.⁽¹⁾ يتبين لنا من كلام ابن منظور أن الطبع اسم جامع لمعاني سلوك الإنسان الحسنة والسيئة ولا شك أن هذا المعنى لغوي بحث ينصرف على جميع الفرضيات التي يمكن أن يتصورها الإنسان لطالما كانت حدود ذلك الطبع تتصل بالخير والشر، وفي إضافة لفظ الطبع إلى الالتزام يتبين تعريف الالتزام على أي طبع يكون، جاء في أساس البلاغة: هو مطبوع على الكرم، وقد طبع على الأخلاق المحمودة، وهو كريم الطبع والطبيعة والطباع والطبائع، وهو متطبع بكذا وهذا كلام عليه طبائع الفصاحة⁽²⁾. لقد ازداد معنى الطبع وضوحاً مع ما جاء به الزمخشري بعد أن أوردها معرفة بالإضافة، فجاء التعريف إيجاباً لأن المعاني المضاف إليها جميعها معاني حميدة.

الالتزام في اللغة:

قال ابن منظور: اللزوم معروف، والفعل لزم يلزم، والفاعل لازم، والمفعول به ملزوم، لزم الشيء يلزمه لزماً ولزوماً ولازمه ملازمة ولزماً والتزمه وألزمه إياه فالتزمه، ورجل لزمة يلزم الشيء فلا يفارقه، وقوله عز وجل (فقد كذبتكم فسوف يكون لزاماً) أي عذاباً لازماً لكم⁽³⁾. جاء في تاج العروس: لازمه ملازمة ولزاماً بالكسر، والتزمه وألزمه إياه فالتزمه أي إذا لزم شيئاً لاي فارقه وهو الملازم جداً، وأنشد الجوهري لأبي ذؤيب:

فلم ير غير عادية لزاماً كما يتفجر الحوض اللقيف

والعادية: القوم يعدون على أرجلهم أي فجأتهم لزام كأنهم لزومه لاي فارقون ما هم فيه.⁽⁴⁾

مفهوم الالتزام في الأدب:

إن مفهوم الالتزام عند الأدباء أو معنى الالتزام عند الأدباء: يعني أن يأخذ الأديب بمنهج معين في أعماله الأدبية كأن يبذل في فن القصة فيلتزمها، أو أن يبذل في فن الشعر فيلتزمه، أو في المقالة أو الخطابة أو في أي جنس آخر من أجناس الأدب، ولا يعني ذلك ألا يفارق الأديب هذا الفن الذي يجيده إلي غيره، وإنما ينطلق في عطائه وفق طريقة سليمة محافظة لا تزي فيها عوجاً ولا أمثاً، ولا تجد فيها مدخلاً لناقد، ذلك لأن الأديب وطَّن نفسه علي أن لا يقول إلا الحق، وعلي أن لا تنزع عواطفه إلا إلي ما هو حق وصدق وخير.⁽⁵⁾

هذا هو مفهوم الالتزام عند الأدباء عامة، وعلينا أن نعي أن هذا المفهوم من المفاهيم الحديثة للأدب ولا يوجد مثل هذا التصنيف في صدر الإسلام، وهو موضوع البحث ومن هنا تأتي

الأهمية القصوى للوقوف علي المتغيرات النوعية في هذا المضمار، ومن خلال هذا التعريف لصاحب بدائع الأدب الإسلامي ندرك بوضوح أن الأديب تعاهد نفسه بألا يقول إلا الحق ولا يترك العنان مرسلًا لميول نفسه ولا ركون عواطفه بل يتحرى الصدق ويراعيه قولًا وفعلاً وصمتًا، إيماءً وإشارة، ومما أشار إليه صاحب البدائع أن الأديب يلتزم جنسًا أدبيا من مجالات الأدب المتعددة فيتقنه أكثر من غيره من الأجناس الأخرى، وهو في ذلك لم يلزم أو يحمل بأية حال إلي مفارقة ومجانبة بقية الفروع الأدبية المتجنسة من الأدب ومنتفعة عنه، بل يعول علي تلك الأجناس التي يجعلها قاعدة لمنطلق أفكاره لتعيه علي بلورة فكرته وإحكام نظرتة وإبرام مادته التي هي ثمرة تلك المجالات والفروع الأدبية مجتمعة، وهذا الفكر يماثل التخصص الدقيق الذي تسير عليه المؤسسات التعليمية من الجامعات والمعاهد المتخصصة والجمعيات العلمية في جوانب العلوم الإنسانية عامة، ولا ينفرد الأدب العربي أو الإسلامي بتلك الخاصة دون الآداب الأخرى، ولذلك نجد الجامعات تشتمل علي الكليات وهي تمثل المجالات الأدبية، ونجد الكليات تشتمل علي الأقسام وهي تمثل الأجناس الأدبية المشتمة علي العلوم الإنسانية، وبناء علي ذلك نجد كليات الآداب تشتمل علي أقسام الجغرافيا والتاريخ وعلم النفس والوثائق والمكتبات واللغة العربية والدراسات الإسلامية واللغة الإنجليزية والفرنسية وغيرها من اللغات. فإذا سلب الأدباء الضوء علي تلك العلوم من المنظور الشرعي فيكون ذلك كله أدبا إسلاميا، ولذا نجد أن الأدب الإسلامي أكبر من الأدب العربي، ومن هذا المنظور يعبر الأديب العربي بلغته العربية عن مفاهيم اكتسبها عبر لغات أخرى غير العربية، ومن هنا تأتي شمولية الأدب الإسلامي وهذا ما نسميه الطابع الأدبي الذي تتضح معه نظرية تكامل الشكل والموضوع لمفهوم الأدب الإسلامي مما يضفي عليه صفة العالمية، لأن كل أديب يتكلم بلغته وقد تكون لدي بيئته عادات وتقاليده في عنده طبع أي عادة أو سجية، ولكن عندما يدخلها الأديب عبر الترجمة أو ينقلها من محيطه الأدبي إلي بيئة أدبية أخرى بأي أسلوب معرفي فعندما تنسجم مع توجهات الإسلام وتتفق مع الآداب العامة الحسنة فهذا نسميه تطبيع.

طبع الالتزام في الجاهلية:

عرف الجاهليون الالتزام في الأدب منذ نشأة القصيدة فكان الشعر الجاهلي تميز بشيئين هما أساس الالتزام الأدبي الذي بني عليه المتأخرون تعريف الالتزام الحديث، ولذلك كان العرب سباقون إلي هذا النوع من النمط الأدبي، والشيثان هما: أولا: أبحر الشعر العربي الستة عشر التي كان لزاما علي أي شاعر الالتزام بهما في شعره، ثانيًا: موضوعات الشعر التي يجب علي الشاعر أن يطرقها في قصيدته أو يتناول بعضها، ومن هنا تعارفت العرب علي اختيار أجمل أشعار العرب وهي التي كانت تتوفر فيها الموضوعات المعنية وأسموها بالمعلقات، ومن هذا المنطلق فإن المعلقات العربية هي خير نموذج للالتزام بأبحرها وموضوعاتها، ونحن في هذا الصدد نقف علي تلك الضوابط الأدبية التي خلدت أشعار العرب في أجمل وأرقى شكلها ومضمونها (المعلقات)، وتتناول بالذكر تلك الموضوعات المتناثرة في بطون المعلقات ونقف علي موضوع واحد أو موضوعين من كل معلقة.

معلقة لبديد بن ربيعة العامري:

الفخر بالمجد والنسب والحسب والمروءة والكرم والآباء والإبء وإجارة الضعيف، والقناعة ورجاحة العقل وحفظ حق الجار، والسيادة والريادة، فانظر الي هذا الشاعر العملاق ماذا قال في معلقته الشهيرة على وزن البحر الكامل:

منا لزاز عظيمة جشامها	إننا إذا التقت المجامع لم يزل
ومغذمر لحقوقها هضامها	ومقسم يعطي العشيرة حقها
سمح كسوب رغائب غنامها	فضلا وذو كرم يعين على الندى
ولكل قوم سنة وإمامها	من معشر سنت لهم آباؤهم
إذ لا تميل مع الهوى أحلامها	لا يطبعون ولا يبور فعالهم
فسمما إليه كهلهما وغلماها	فبنوا لنا بيتا رقيقا سمكه
قسم الخلائق بيننا علامها	فاقنع بما قسم المليك فإنما
أوفى بأعظم حظنا قسامها	وإذا الأمانة قسمت في معشر
وهم فوارسها وهم حكامها	فهم السعاة إذا العشيرة أفضعت
والمرملات إذا تناول عامها	وهم ربيع للمجاور فيهم
أو أن يميل مع العدو لئامها ⁽⁶⁾	وهم العشيرة أن يبطئ حاسد

معلقة عمرو بن كلثوم:

وهذا عمرو بن كلثوم من أصحاب المعلقات يتناول موضوعا مما كانت تباهي به العرب ألا وهو شرب الخمر فنجده ضمنه في معلقته وقدم لها وصفا دقيقا في المجلس الذي تدار فيه الكأس بكل أدب، وكيف أنها تلعب بألباب العقلاء ويذل البخيل فيها المال سواء بسواء مع أهل الكرم، وكيف كانت الخمر من الملذات التي لا تفارق الشاعر ولو كان في ترحاله عبر المدن وما يبذله فيها من مال لأصحابه، ثم ربط موضوع الخمر بالمنايا والأجال التي هي قدر محتوم وكأن الخمر من واجبات الحياة عند الشاعر، وعمرو بن كلثوم هو أول شاعر جاهلي يفتتح قصيدته بالخمر ويرجع ذلك لكثرة التنصر في قبيلته، ولقد تطرق الشاعر بالهجاء لعمرو بن هند، وهو ملك من ملوك العرب وتعرض لذكر أمه صراحة وهذا كلام لا يليق برجل أديب في مكانة عمرو بن كلثوم، لأن هذا من شين السمعة في حق العوام فكيف يكون الأمر إذا كان المخاطب ملكا، والأبيات التالية من معلقته تبين ذلك انظر إلى قوله من البحر الوافر:

ولا تبقي خمرو الأندرينا
إذا ما الماء خالطها سخينا
إذا ما ذاقها حتى يلينا
أمرت عليه لماله فيها مهينا
وكان الكأس مجراها اليمينا
وأخرى في دمشق وقاصرنا
من الفتیان خلت به جنونا
حتى تغالوها وقالوا قد روينا
مقدرة لنا ومقدرنا
تُطِيعُ بِنَا الوُشَاةَ وَتَزْدَرِينَا
متى كُنَّا لَأُمِّكَ مَقْتَوِينَا⁽⁷⁾

ألا هبي بصحنك فاصبحينا
مشعشة كأن الحص فيها
تجور بذى اللبانة عن هواه
ترى اللحز الشحيح إذا
صددت الكأس عنا أم عمرو
وكأس قد شربت ببعلبك
إذا صمدت حمياها أريبا
فما برحت مجال الشرب
وإنا سوف تدركنا المنايا
بأَيِّ مَشِيئَةٍ عَمَّرُو بَنَ هِنْدٍ
تُهَدِّدُ، وتُوَعِدُنَا، رُوَيْدًا

معلقة طرفة بن العبد:

تناول الشاعر في معلقته بعض الحكم التي يؤمن بها العرب كما تعودوا من الحياة ومنها نقصان الأيام وأيلولة الإنسان إلى الموت الذي لا يخطئ احدا مهما كانت منزلته بين الناس ملكا كان أو مملوكا، وكأن المنية زمام يجر الجميع خلفه، وإن الأيام كفيلة بذلك، فهي حبلى بالأخبار ولا شك في وصولها فيجب الاعتبار بتلك المواعظ من دروس الأيام، ولقد نعى الشاعر الحياة بذكره الموت وقرب الأجل المحتوم فهو يطوِّف في أفق الرثاء أحد موضوعات الشعر العربي فانظر لقول طرفة من البحر الطويل:

وما تنقص الأيام والدهر ينفد
كالطول المرخي وثنياه باليد
ومن يك في حبل المنية ينقد
وإن كان في الدنيا عزيزا بمقعد
ويأتيك بالأخبار من لم تزود
بتاتا ولم تضرب له وقت موعد
فما اسطعت من معروفها فتزود⁽⁸⁾

أرى الدهر كنزا ناقصا كل ليلة
لعمرك إن الموت ما أخطأ الفتى
إذا شاء يوما قاده بزمامه
أرى الموت لا يرعى على ذي جلاله
ستبدي لك الأيام ما كنت جاهلا
ويأتيك بالأبناء من لم تبع له
لعمرك ما الأيام إلا معارة

معلقة عنتر بن شداد العبسي:

لقد أوردنا عدة موضوعات من شعر عنتر تناولها في أبيات معدودة، فلقد ذكر الأطلال والديار وخلوها من المحبوب بعد أن أصبحت مهطلا للأمطار ومرتعا للذباب، ثم تناول كرامته وعفته وتحمله الجوع في انتظار المطعم الحلال، وتجاوزه عن صغار الأمور إلا إذا ظلم ظلما يחדش كرامته فوقتها يذيق المعتدي مرارة ظلمه، ثم ذكر عنتر الخمر وشربها واصفا نفسه بالانضباط وبقاء عقله حيث يحافظ على عرضه الوافر ولا سبيل لانتهاكه من تعاطيه الخمر، إذ أن ذلك لا ينقص من مكانته شيئا، فانظر إلى شعره من البحر الكامل:

لعب الربيع بربعها المتوسم
يجري عليها الماء لم يتصرم
غردا كفعل الشارب المترنم
سهل مخالفتي إذا لم أظلم
مر مذاقته كطعم العلقم
حتى أنال به لذيذ المطعم
ركد الهواجر بالمشوف المعلم
مالي وعرضي وافر لم يكلم⁽⁹⁾

ولقد مررت بدار عبلة بعدما
سحا وتسكابا فكل عشية
خلا الذباب بها فليس ببارح
أثنى علي بما علمت فإنني
فإذا ظلمت فإن ظلمي باسل
ولقد أبيت على الطوى وأظله
ولقد شربت من المدامة بعدما
فإذا شربت فإنني مستهلك

معلقة امرئ القيس:

في هذه الأبيات لقد مزج الشاعر بين موضوعين وهما الكرم عندما ذبح مطيته للعداري وفي آن واحد يتغزل بالمحوبة كغيره من شعراء العرب من أصحاب المعلقات، وذكر النسيب والتشبيب بالنساء وهو واحد من موضوعات الشعر العربي، وجاءت معلقة امرئ على البحر الطويل إذ يقول:

فَبَا عَجَبًا مِنْ رَحْلِهَا الْمُتَحَمَّلِ
وَيَا عَجَبًا لِلجَارِرِ الْمُتَبَدَّلِ
فَقَالَتْ: لَكَ الْوَيَالُتُ إِنَّكَ مُرْجَلِي
عَقَرْتُ بَعِيرِي، يَا امْرَأَ الْقَيْسِ، فَأَنْزِلِ⁽¹⁰⁾

وَيَوْمَ عَقَرْتُ لِلْعَدَارَى مَطِيَّتِي
وَيَا عَجَبًا مِنْ حَلْهَا بَعْدَ رَحْلِهَا!
وَيَوْمَ دَخَلْتُ الْخِذْرَ، خِذْرَ عُنَيْزَةٍ
قَوْلٌ، وَقَدْ مَالَ الْعَيْطُ بِنَا مَعًا:

معلقة زهير بن أبي سلمى:

نظم الشاعر في الأطلال وظعن المحبوبة وارتحالها، وهما موضوعان يذكرهما الشاعر الجاهلي عادة في مفتتح قصيدته، وهذا ما فعله زهير إذ يقول من البحر الطويل:

بحومانة الدراج فالمتثلّم
مراجع وشم في نواشر معصم
فلأياً عرفت الدار بعد توهم
فهن ووادي الرس كاليد للفم
وضعن عصي الحاضر المتخيم
أنيق لعين الناظر المتوسم⁽¹¹⁾

أمن أم أوفى دمنة لم تكلم
ديار لها بالرقمتين كأنها
وقفت بها من بعد عشرين حجة
بكرن بكوراً واستحرن بسحرة
فلما وردن الماء زرقا جمامه
وفيهن ملهى للطيف ومنظر

قال الشاعر أبياتا في المدح والسلم هي من أعظم ما قيل في الجاهلية، ومدحه لوحة تسير على قدميها ولا يحتاج إلى شرح، يقول زهير:

رجال بنوه من قريش وجرحهم
على كل حال من سحيل ومبرم
تفانوا ودقوا بينهم عطر منشم
بمال ومعروف من القول نسلم
بعيدين فيها من عقوق ومأثم
ومن يستبح كنزاً من المجد يعظم
وما هو عنها بالحديث المرجم⁽¹²⁾

فأقسمت بالبيت الذي طاف حوله
ميئاً لنعم السيدان وجدتما
تداركتما عبساً وذبيان بعدما
وقد قلتما: إن ندرك السلم واسعاً
فأصبحتما منها على خير موطن
عظيمين في عليا معد هديتما
وما الحرب إلا ما علمتم وذقتم

معلقة النابغة الذبياني:

هذا الشاعر الذبياني من فحول شعراء العرب وله معلقة سارت بها الركبان وهذا جانب منها تناول فيها أحوال النجوم وهطول الأمطار ليلاً ببرقها وريحها وظلامها وأثواب السحب وأستاره تغطي السماء ويلوح البرق من خلالها في منظر جميل يأسر النفس وكانت العرب ترتاح له لأنه يبشر بالخير الكثير والكأ الوفير، ومن جانب الخير إذا ناح الحمام في تلك المروج في ظلال الأمطار تذكر الشاعر محبوبته أم عمار وألمت به الذكريات لأنه كشأن العشاق في بادية الجزيرة العربية، ولا يغيب عنه منظر المحبوبة وخيالها لا يبارح ذهنه وهي تظعن من دار إلى دار تجتاب الأرض وركابها الميمون تكتنفه الأمطار التي تسري ليلاً تحت هيجان الرياح حتي يسفر الصبح عن تلك الليلة المطيرة فيكشف الضياء عن لوحة جميلة من لوحات الطبيعة التي تغنى بها الشاعر، على لحن البحر البسيط، فأنظر ماذا قال النابغة الذبياني:

إلى المغيَّبِ: تَنَبَّثَ نَظْرَةً حَارِ
أَمْ وَجْهٌ نُعِمَ بَدَا لِي، أَمْ سَنَا نَارِ
فَلَاخٍ مِنْ بَيْنِ أُنُوبٍ وَأَسْتَارِ
وإن تَعَرَّبْتُ عَنْهَا أَمْ عَمَارِ
ماضٍ على الهَوْلِ، هَادٍ غَيْرِ مِخْيَارِ
تَشَدَّرْتُ بِبَعِيدِ الْفَتْرِ حَطَّارِ
بِحَاصِبِ ذَاتِ إِشْعَانٍ وَإِمْطَارِ
مَعَ الظَّلَامِ، إِلَيْهَا وَإِبْلُ سَارِ
وَأَسْفَرَ الصَّبْحُ عَنْهُ أَيَّ إِسْفَارِ⁽¹³⁾

أَقُولُ وَالنَّجْمُ قَدْ مَالَتْ أَوَاخِرُهُ
أَلْمَحَةُ مِنْ سَنَا بَرَقٍ رَأَى بَصْرِي،
بَلْ وَجْهٌ نُعِمَ بَدَا، وَاللَّيْلُ مُعْتَكِرُ،
إِذَا تَعَنَّى الْحَمَامُ الْوَرُوقُ هَيَّجَنِي،
تَجْتَابُ أَرْضاً إِلَى أَرْضٍ بِذِي زَجَلِ
إِذَا الرِّكَابُ وَنَتْ عَنْهَا رَكَابُهَا،
بَاتَتْ لَهُ لَيْلَةٌ شَهْبَاءُ تَسْفَعُهُ
وَبَاتَ ضَيْفًا لَأَرْطَاةٍ، وَأَلْجَأَهُ،
حتى إِذَا مَا انْجَلَّتْ ظُلُمَاءُ لَيْلَتِهِ

لقد تناولنا في هذا المبحث ضوابط القصيدة العربية وحدودها المتعارف عليها تطبيقياً بين العرب ورأينا أن الالتزام بأبهر الشعر والموضوعات الشعرية هو الأساس الذي قام عليه الإلتزام الأدبي في الشعر الجاهلي، ولذلك وجدنا أصحاب المعلقات قد اشتهروا في اختيار بحر واحد، ولقد جاءت معلقات كل من إمرىء القيس، وزهير، وطرفة بن العبد، على وزن البحر الطويل لسعة تفاعلاته وتمكنها من استيعاب المعاني الكثيرة، بينما اشتهرت معلقتا لبيد وعنترة في وزن البحر الكامل لسعة تفاعلاته أيضاً، بينما كانت معلقة النابغة على وزن البحر البسيط، ومعلقة عمرو بن كلثوم على وزن البحر الوافر.

أما موضوعات الشعر في هذه المعلقة فقد شملت جل الموضوعات التقليدية للشعر العربي الجاهلي، وتمثلت في ذكر الأطلال، والنسيب وهو التشبب بأحوال النساء، وذكر المحبوبة وطمعها وترحالها، وذكر المطر والأنواء، والفخر، والمدح، والهجاء، والرثاء، وبذلك يثبت لدينا بما لا يدع مجالاً للشك بأن الإلتزام الذي عرف حديثاً بين أوساط الأدباء قد كان موجوداً في العصر الجاهلي ومتأصلاً بين الشعراء وهم قادة الأدب في ذلك الوقت.

طبع الالتزام في أدب الإسلام:

مفهوم الالتزام في الشرع:

أما مفهوم الالتزام عند المسلمين نابع من تمسك الفرد بالكتاب الكريم والسنة النبوية، وعليه يجب أن يكون الالتزام بجميع ما جاء به الإسلام من تعاليم، وفي شرح العمدة: من لم يلتزم بجميع الإسلام فإنه يُقاتل، وأيضاً فإن الالتزام قد لا يحصل لقوله تعالى: (فإن تابوا) فإن التائب من الكفر لا يكون تائباً حتى يقر بجميع ما جاء به الرسول ويلتزمه.⁽¹⁴⁾

ولذا أصبح لزاماً علي المرء أن يلتزم في كلامه الصدق وما كان موافقاً للكتاب والسنة، وأن يعي حقيقة ما يقول، ولذا أورد صاحب منهاج السنة قوله: الماهية التي يعينها المتكلم بلفظه، دلالة لفظه عليها دلالة مطابقة، ودلالته على ما دخل فيها دلالة تضمن، ودلالته على ما يلزمها وهو خارج عنها دلالة الالتزام.⁽¹⁵⁾

إن ما أوردناه من أقوال العلماء والباحثين يركز على الالتزام وبيّن أهميته، ونعرض هنا لما قاله صاحب التفسير الكبير عن الالتزام لنختم به هذه التعريفات التي لا تحصى في هذا المجال، يقول صاحب التفسير الكبير: اعلم أن المؤمن إذا آمن بالله فقد التزم شرائع الإسلام والإيمان وحينئذ يجب عليه أمران أحدهما أن يصبر على ذلك الالتزام وأن لا يرجع عنه وأن لا ينقضه بعد ثبوته والثاني أن يأتي بكل ما هو من شرائع الإسلام ولوازمه.⁽¹⁶⁾

الالتزام هو التطبيق العملي والقوي للموجهات الإسلامية من الأحكام الشرعية ومعاملاتها التي أقر بها الأدباء والكتاب، والالتزام هو المجال العملي لتطبيق المثالية والواقعية، إذ أن الواقعية تقوم على المثالية والالتزام يقوم عليهما معاً، إذا فالالتزام إتباع لما جاء به الحق جل وعلا في التنزيل من الوحي القرآني، ولذا قال الله تعالى: (اتبعوا ما أنزل الله) أي (التمموا) بالقبول والعمل قالوا: بل نتبع ما ألفينا عليه آباءنا، ألفينا وجدنا، وقال الشاعر:

فألفيته غير مستعتب ولا ذاكر الله إلا قليلاً

وغاية الفساد في الالتزام أن يقولوا نتبع آباءنا ولو كانوا لا يعقلون فقروا على التزامهم هذا

إذ هي حال آبائهم.⁽¹⁷⁾

أما قول الشاعر آنف الذكر فأوله:

أتاني فـقال اتخذي خليلا	أريت أمرا كنت لم أبله
كذوب الحديث سروقا بخيلا	وألفيته حين جربته
عتابا رفيقا وقولا جميلا	فذكرته ثم عاتبته
ولا ذاكر الله إلا قليلا	فألفيته غير مستعتب
وإتباع ذلك صرما طويلا ⁽¹⁸⁾	أست حقيقا بتوديعه

أنظر إلي الشاعر كيف تمثل بالشعر أمر الالتزام بالمعني والمضمون، وإن كان هذا الشاعر قد تمثل بالمعني تلميحا فنجد من الشعراء قد جاء بلفظ الالتزام تصریحا فانظر إلى ما قاله سبط بن التعاويذي:

الضرورة بل بحكم الالتزام	وأجتنب الذبائح لا بحكم
موافقة لكم شرب المدام	وأترك طائعا من غير عذر
بكم ما بين باطية وجام ⁽¹⁹⁾	إلى أن تجمع الأيام شملي

لقد ذكر الشاعر والأديب حكم الالتزام في الأبيات آنفة الذكر، والالتزام هو خلاصة الأدب والأخلاق لأن صاحبه وملتمزه يبين مدي قربه وبعده من الشرع الإسلامي المتمثل في الكتاب والسنة بعد أن يؤمن به ويقر به إقرارا تاما. وفي كتاب توحيد الألوهية: إن الإيمان مأخوذ من الأمن الذي هو الطمأنينة، كما أن لفظ الإقرار مأخوذ من قر يقر وهو قريب من آمن يأمن، لكن الصادق يطمئن إلى خبره والكاذب بخلاف ذلك، كما يقال الصدق طمأنينة والكذب ريبة فالؤمن دخل في الأمن كما أن المقر دخل في الإقرار ولفظ الإقرار يتضمن الالتزام.⁽²⁰⁾

إن ما ذكرناه في بيان الالتزام يكفي لكي يفهم القارئ ما نوردته في هذا البحث المتواضع من تطبيقات في هذا الجانب، ولما كانت المثالية والواقعية والالتزام يتعلمها الناس من مدرسة نبينا محمد، فلقد وقعت متغيرات أحدثتها البشرية من بعد رسول الله في جانب الإلتزام الذي كان شموليا واسعا فأصبح خاصاً ضيقا، والإلتزام الخاص هنا أصل من فرع، فالأصل قديم مليئ بالطباع النبيلة، والفرع محدث مشحون بالأخطاء الذليلة، ومن هنا جاء الشد والجذب بين الماضي والحاضر، ولا نجد ماضيا للبشرية أبلغ من سيرة الصحابة في صورها الأدبية التي أصبحت لوحة ناطقة بفنون الأدب والإنسانية فهي الصورة الملهمة التي انبرى لها خدام الأدب وصناع المجد فأخرجوها بشتى صور الإبداع ومجالات العلوم وأجناس الأدب الإسلامي، فرغبوا منها بناء أدبيا هو بيت الطوائف المحمودة الذي تأوي إليه البشرية جمعاء يربط بينها أدب الإسلام على اختلاف اللغات والعرقيات مشاربها الثقافية والعلمية المختلفة مع استصحاب البرهان الموضوعي لكل نظرية، وفي المعجم الوسيط: النظرية قضية تثبت ببرهان، وفي الفلسفة طائفة من الآراء تفسر بها بعض الوقائع العلمية أو الفنية، ونظرية المعرفة هي البحث في المشكلات القائمة على العلاقة بين الشخص والموضوع أو بين العارف والمعروف وفي وسائل المعرفة فطرية أو مكتسبة.⁽²¹⁾ والمطلوب لنظرية الأدب الإسلامي أن تقوم علي حكم شرعي مصدق بالدليل من الكتاب والسنة لتكون

منهاجا ملموسا في الحياة العقلية والمادية: لاستكمال النفس الإنسانية باقتباس العلوم النظرية واكتساب الملكة التامة على الأفعال الفاضلة⁽²²⁾. ولما كانت هذه هي الروح النظرية المطلوبة في الأدب الإسلامي وما ينطوي علي ذلك من إصلاح للنفس البشرية: لهذا خصصوا اسم الفقه بالعلوم النظرية⁽²³⁾. ويمثل الشعر مصدرا للالتزام لما أضفاه الخليفة الأول أبو بكر الصديق لذلك المعنى الأدبي، وأنطبق عليه من معاني الشعر ما أورده صاحب العقود الدرية:

وإذا تكلم لا يراجع هيبة	وسكينة وكلامه إبرام
وتراه يصمت لا لعي دائما	إلا لعلهم يقتنى ويرام
ألحقى عليه مهابة من ربه	فخطابه الإجلال والإكرام
وأما من بدع الضلال عوائد	لا يستطيع لدفعها الصمصام
أس الفضائل والذي لا تهدي	لفنونه وعلومه الأوهام
وأناله رب السموات العلا	في العلم سبقا ما إليه مرام
إن المنزه ربنا سبحانه	يقضي بما تأتي به الأحكام ⁽²⁴⁾

لقد قيلت هذه الأبيات في أبي بكر الصديق ولا تحتاج هذه اللوحة إلي تفسير فهي صورة فنية ناطقة تستهوي كل أديب طبعه الزوق السليم، فقد قدم الصديق أمودجا للالتزام، استهوي الشعراء والأدباء فهذا خفاف السلمي يقول في أبي بكر:

ليس لحي فاعلمننه بقا	وككل دنيا أمرها للفنا
والمك في الأقوام مستودع	عارية فالشمرط فيه الأدا
والمسرء يسعى وله راصد	تندبه العين ونار الصندا
إن أبا بكر هو الغيث إن	لم تزرع الجوزاء بقلما بما
تالله لا يدرك أيامه	ذو مئزر ناش ولا ذو ردا
من يسع كي يدرك أيامه	جهدا شذ بأرض فضا ⁽²⁵⁾

وهذا ابن ندبة السلمي جعل من أبي بكر مجالا أدبيا ليحول معاني أخلاقه إلي جنس أدبي رفيع وهو الشعر الإسلامي الذي ينبض بالمدح، ومن ما هو معلوم أن المدح يتناول دائما مكارم الأخلاق من جميل الخصال، وهو ما يسعي الأدب الإسلامي لبلورته وجعله تاجا أدبيا مرصعا بالألوان الأدب وفنونه الجميلة. ومن هنا نعلم أن الأدب الإسلامي لا يمكن أن يعبر عن روح الإسلام إذا كان أدبا نظريا محضا وبمناى عن التطبيق العملي أو منفصلا عنه، وذلك في حق أفراد المجتمع الإسلامي عامة وعلي حكامه خاصة فيما يجب عليهم من ترجمة حقيقية للأدب النظري إلي واقع عملي ملموس برعاية ورغابة تحافظ علي الشكل الأدبي والمضمون الأخلاقي، وبذا يُعلم بأن التطبيق العملي للنصوص النظرية مركب مزج من عقيدة وإيمان وقول وعمل، وإن الكاتب الموهوب الذي جمع بين هذه الصفات يستطيع أن يستشف المعاني من وراء هذه المفاهيم ليرسلها إلي القلوب إنشاء أدبيا مؤثرا يحافظ علي ديمومة التلازم بين تلك القيم وبين روح الإبداع الفني الجميل في طابع أدبي فريد.

ولقد تواتت معاني الشعر في التزام قادة الأدب بالالتزام ولله در المتنبي عندما قال:

فأنت حسام الملك والله ضارب	وأنت لسوء الدين والله عاقد
له من كريم الطبع في الحرب منتضد	ومن عادة الإحسان والصفح عامد
ولما رأيت الناس دون محله	تيقنت أن الدهر للناس ناقد
بذا قضت الأيام ما بين أهلها	مصائب قوم عند قوم فوائد
وكل يرى طرق الشجاعة والندی	ولكن طبع النفس للنفس قائد
أحبك يا شمس الزمان وبدره	وإن لأمي فيك السهـى والفرائد
وذاك لأن الفضل عندك باهر	وليس لأن العيش عندك بارد ⁽²⁶⁾

فهذا هو أمير الشعراء في زمانه (المتنبي) يعيد رسم لوحة استعار بياناتها من ماض أمة الإسلام في الحقبة الأولى (صدر الإسلام) وإن كانت قصيدته في المدح في العصر العباسي، وإن الممدوح يقاس دائماً إلي ما هو أكبر منه، انظر كيف كانت تلك الحقبة الثمينة نورا يستمد منه الشعراء معالم الطريق، فكانت مصدرا للإلهام في إرساء معالم الأدب الإسلامي بأجناسه المتعددة.

لقد التزم أبو بكر الصديق بتوجيه جيش أسامة إلى الشام فخرج أمير المؤمنين حافيا وقائد الجيش أسامة راكبا فكان ذلك تعبيرا صادقا لا يخل بالحزم ولا يقلل من الشأن على الرغم من فارق السن بين أسامة ستة عشر عاما، وأبي بكر ستون سنة، وفي هذا قال الشاعر:

تواضع تكن كالبدر تبصر وجهه	على صفحات الماء وهو رفيع
ولا تك كالدخان يعلو بنفسه	إلى صفحات الجو وهو وضيع ⁽²⁷⁾

انظر إلى خلق التواضع فكم جلب الحكمة التي تخاطب العقل الراجح وتستهوي اللب الناجح، فهذه معاني الأشعار تلتف حول الإلتزام ملهمة طباع الأدب الإسلامي، فكم لامس قول المتنبي تلك المعاني السامية:

على قدر أهل العزم تأتي العزائم	وتأتي على قدر الكرام المكارم
وتعظم في عين الصغير صغارها	وتصغر في عين العظيم العظائم
بناها فأعلى والقنا يقرع القنا	وموج المنايا حوله متلاطم
خميس بشرق الأرض والغرب زحفه	وفي أذن الجوزاء منهم زمزم
تجمع فيها كل لسن وأمة	ما تفهم الحداث إلا التراجم
لله وقت ذوب الغش ناره	فلم يبق إلا صارم أو ضارم
على قدر أهل العزم وقفت وما في الموت شك لواق	كأنك في جفن الردى وهو نائم
تمر بك الأبطال كلـمي هزيمة	ووجهك وضاح وثغرك باسم
ومن طلب الفتوح الجليل فإمما	مفاتهحه البيض الخفاف الصوارم
ولست مليكاً هازماً لنظيره	ولكنك التوحيد للشرك هازم
تشرف عدنان به لا ربيعة	وتفتخر الدنيا به لا العواصم
ألا أيها السيف الذي لست مغمداً	ولا فيك مرتاب ولا منك عاصم
هنيئاً لضرب الهام والمجد والعلـا	وراجيك والإسلام أنك سالم ⁽²⁸⁾

انظر إلي هذه اللوحة العظيمة من لوحات الشرف التي جاءت نظماً قلما تجود الآداب الإسلامية بمثله، وذلك عندما حوّل المتنبي صفات أدبية محفوظة لأبي بكر كأول خليفة، فجعلها مدحا لسيف الدولة في العصر العباسي، وهكذا المدح يلحق الصغير بالكبير في ثوب أدبي بليغ، ولقد كان لكبار الشعراء في صدر الإسلام دور بارز في أرساء معاني الإلتزام، انظر كيف صور الشاعر المخضرم الصحابي الجليل لبيد بن ربيعة العامري ذلك الزهد في كل ما هو فان، فأنشده مرثيته في أخيه أربد فقال:

بلينا وما تبلى النجوم الطوالع	وتبقى الجبال بعدنا والمصانع
وقد كنت في أكناف دار مضنة	ففارقني جار بأربد نافع
فلا جزع إن فرق الدهر بيننا	فكل فتى يوماً به الدهر فاجع
وما الناس إلا كالديار وأهلها	بها يوم حلتوها وعَدُوا بَلَا قُع
وما الممرء إلا كالشهاب وضوئه	يحور رماً بعد إذ هو ساطع
وما البرُّ إلا مَضَرَاتٌ مِنَ الثَّقَى	وما المالُ إلا مَعْمَرَاتٌ وَدَائِعُ
وما المالُ والأهلونُ إلا وَدَائِعُ	ولا بُدَّ يَوْمًا أَنْ تَرَدَّ الْوَدَائِعُ
فأصبحت مثل السيف أخلق جفنه	تقادم عهد القين والنصل قاطع
فلا تبعدن إن المنيّة موعد	علينا فدان للطلوع وطالع
أتجزع مما أحدث الدهر للفتى	وأى كريم لم تصبه القوارع
لَعَمْرُكَ مَا تَدْرِي الضَّوَارِبُ بِالْحَصَى	ولا زاجراتُ الطَّيْرِ ما اللهُ صَانِعُ! ⁽²⁹⁾

لا شك أن القصيدة جاءت مشبعة بالمعاني الإسلامية ومعلوم أن لبيد بن ربيعة كان من كبار شعراء المعلقات في الجاهلية، فأستبدل المضمون بأدب إسلامي وأبقى علي شكل الشعر كما كان في الجاهلية، وفتناسب الشكل والمضمون تناسباً عكسياً، وأشد أبو بكر الصديق شعراً للبيد في رثاء أخيه أربد، في قوله:

لعمري لئن كان المخبر صادقاً	لقد رزئت في حادث الدهر جعفر
أخ لي، أما كل شيء سألته	فيعطي، وأما كل ذنب فيغفر

فقال أبو بكر رضوان الله عليه: ذلك رسول الله، لا أربد بن قيس، لما ذكر البيت الثاني أما كل شيء سألته فيعطي، وأما كل ذنب فيغفر أي يسامح، فكان أبو بكر بذلك أدبياً وناقداً في الأدب الإسلامي، وقد رثى لبيد (أربد) بعد ذلك بقصيدته التي ذكرناها.⁽³⁰⁾

لقد جمع أبو بكر بين الأدب والبلاغة والنقد في وقت لم يكن للتصنيفات الأدبية ذكر، وهذه الثلاثة لا ينفك بعضها عن بعض فالبلاغة هي جزء أصيل من الأدب كيف لا وإن علم المعاني المعروف بعلم الأسلوب يقف سباجاً قويا لمعاني الأدب نقده وبلاغته معبراً عن الحقيقة والواقع وفي مضماره يصول ويجول الأدباء، وعلم المعاني هو ثالث أركان البلاغة إلي جانب البيان والبديع، وفي علم البيان نجد الحقيقة والمجاز ولولا الحقيقة لما كان المجاز، والكناية إحدى مباحث البيان نجدها تحتل في مراميها ومقاصدها الحقيقة والمجاز، وأما البديع فهو من علم الأسلوب الذي

هو علم المعاني، فكل هذا يدل علي أن الأدب الإسلامي وعاء جامع يشمل النقد والبلاغة والأدب في تصنيفات اليوم، بمجالاتها وفروعها، وهذا يؤكد بكل جلاء عمق التطبيق الأدبي للطباع والأخلاق فهذا هو الأدب في الإسلام تنبثق ألوانه وتتسع معانيه وتتعدد فروعه وتنداح دائرته برؤى ثابتة ومفاهيم راسخة قوامها الإلتزام بالشرع الإسلامي.

قَالَتْ أَسْمَاءُ بِنْتُ أَبِي بَكْرٍ لَمَّا خَرَجَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ وَأَبُو بَكْرٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ، فَمَكَثْنَا ثَلَاثَ لَيَالٍ وَمَا نَدَرِي أَيْنَ وَجْهُ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ حَتَّى أَقْبَلَ رَجُلٌ مِنَ الْجِنِّ مِنْ أَسْفَلِ مَكَّةَ، يَتَعَنَّى بِأَيِّتَاتٍ مِنْ شَعْرِ غَنَاءِ الْعَرَبِ، وَإِنَّ النَّاسَ لَيَتَّبِعُونَهُ يَسْمَعُونَ صَوْتَهُ وَمَا يَرَوْنَهُ حَتَّى خَرَجَ مِنْ أَعْلَى مَكَّةَ وَهُوَ يَقُولُ:

جَزَى اللَّهُ رَبَّ النَّاسِ خَيْرَ جَزَائِهِ	رَفِيقَيْنِ حَلَا حَيْمَتِي أَمْ مَعْبُدِ
هُمَا نَزَلَا بِالْبِرِّ ثُمَّ تَرَحَّلَا	فَأَفْلَحَ مَنْ أَمْسَى رَفِيقَ مُحَمَّدٍ
لِيَهِنَ بَنِي كَعْبٍ مَقَامَ فَتَاتِهِمْ	وَمَثَعَدَهَا لِلْمُؤْمِنِينَ بِمَرُودِ
فَيَا لِقُصِي مَا زَوَى اللَّهُ عَنْكُمْ	مِنْ فِعَالٍ لَا يُجَازِي وَسُودِ
سَلُوا أُخْتَكُمْ عَنْ شَاتِهَا وَإِنَائِهَا	فَإِنَّكُمْ إِنْ تَسَأَلُوا الشَّاةَ تَشْهَدُ
دَعَاهَا بِشَاةٍ حَائِلٍ فَتَحَلَّبَتْ	لَهُ بِصَرِيحِ ضَّةِ الشَّاةِ مُزِيدِ
فَعَاذَرَهَا رَهْنًا لَدَيْهَا بِحَالِ	يُرَدِّدُهَا فِي مَصَدْرٍ ثُمَّ مُورِدِ ⁽³¹⁾

فهذا الشعر المحكم الذي أوردناه من قول رجل من الجن، وما اعترفت الجن بهذا الفضل لشخصين (نبينا الكريم والصديق) هما من سادات العرب وأشرفها، إلا لأن الجن قد ألفت خصالهما وأخلاقهما، فلا فرق بين طباعهما في الجاهلية والإسلام إلا بما أضافه الدين الإسلامي الجديد إليهما من آداب وأخلاق حميدة، فكان ذلك نور علي نور ويهدي الله لنوره من يشاء، لقد وقع قول الجنّي من الشعر موقعا عميقا علي مسامع العرب، لأنه أسهم في حل مشكلة أربكت العرب وعجزت أن تتوصل لحلها عبر جميع الطرق والوسائل المتاحة بما في ذلك أدب الكهانة الذي كان واحدا من مجالات الأدب في الجاهلية وكانت تتعامل به الجن، ولكن الجن من خلق الله فكسر بهم عادة العرب المظلمة، لينفتح باب جديد من أبواب الأدب الإسلامي،...انظر كيف كان الإسلام ملهما للأدب المنظوم عندما أصبحت الجن مصدرا من مصادر الأدب والأخلاق بعد التكليف الشرعي الذي جاء به الدين الحنيف في قوله تعالي (وما خلقت الجن والإنس إلا ليعبدون)، فالجن مكلفون بما كلف الله به الإنس، وأن نبينا محمد أرسله الله تعالي للثقلين الإنس والجن.

لقد كان نبينا محمد محل إعزاز وإكرام بين قومه، فهذا عمه أبو طالب ينظم فيه أجمل أشعار العرب علي الرغم من أنه لم يكن علي دينه، ولكنه تباين الأخلاق الذي أملاه الإلتزام الأدبي، فأنشده أبو طالب قائلا:

ثَمَّالِ الْيَتَامَى عِصْمَةً لِلْأَرَامِلِ
فَهُمْ عِنْدَهُ فِي نِعْمَةٍ وَقَوَاضِلِ
تُقَصِّرُ عَنْهَا سَوْرَةٌ الْمُتَطَوِّلِ
يُوَالِي إِلاهُأَ لَيْسَ عَنْهُ بِغَافِلِ
وَمَا نُصْرَعُ حَوْلَهُ وَنُقَاتِلِ
وَمَا نَقَاتِلُ دُونََهُ وَنَنَاضِلِ
وَنَذَهَلُ عَنْ أَبْنَائِنَا وَالْحِوَالِلِ
عَلَيْنَا بِسَوْءٍ أَوْ مَلْسِجٍ بِبَاطِلِ
يَحِوِطُ الذَّمَّارَ غَيْرَ ذَرِبِ مُوَاكِلِ
لِدِينَا وَلَا يُعْنِي بِقَوْلِ الْإِبَاطِلِ
لَتَلْتَبَسْنَ أَسْيَافُنَا بِالْأَمَاتِلِ⁽³²⁾

وَأَبْيَضُ يُسْتَسْقَى الْعَمَامُ بِوَجْهِهِ
يَلُودُ بِهِ الْهَلَاكُ مِنْ آلِ هَاشِمِ
وَأَصْبَحَ فِينَا أَحْمَدُ فِي أَرْوَمَةِ
حَلِيمٍ رَشِيدٍ عَادِلٍ غَيْرُ طَائِشِ
كَذَبْتُمْ وَبَيْتِ اللَّهِ يُبْزَى مُحَمَّدُ
كَذَبْتُمْ وَبَيْتِ اللَّهِ نَتْرَكَ أَحْمَدُ
وَنُسَلِمُهُ حَتَّى نُصْرَعَ حَوْلَهُ
أَعْوَدُ بِرَبِّ النَّاسِ مِنْ كُلِّ طَاعِنِ
وَمَا تَرَكُ قَوْمٍ لَا أَبَالُكَ سَيِّدًا
وَقَدْ عَلِمُوا أَنَّ ابْنَنَا لَا مُكَذَّبُ
وَإِنَّا لَعَمْرُ اللَّهِ إِنْ جَدَّ جَدُّنَا

فالذي قاله أبو طالب في رسول الله من المدح هو الطبع الخلقى والأدب الرباني الذي جبل الله عليه نبيه محمداً فالطباع الحسنة لا تتحول ولا تتبدل بل تزداد وضوحاً وجلاءً مع مر الأيام، فهذا أبو طالب يسوم سادات العرب من آل هاشم سدة بيت الله الحرام وأصحاب الشرف والرياسة يسومهم أشد الهجاء فيصفهم صادقاً بالكذب فداء لرسول الله، أبناهم والحلائل بقوله:

فَعَبْدُ مَنْافٍ سُرَّهَا وَصَمِيمُهَا
فَفِي هَاشِمٍ أَشْرَافُهَا وَقَدِيمُهَا
هُوَ الْمِصْطَفَى مِنْ سُرَّهَا وَكَرِيمُهَا
عَلَيْنَا وَلَمْ تَظْهَرْ وَطَاشَتْ حُلُومُهَا
إِذَا مَا تَنَوَّأ صَغَرَ الْخُدُودِ نُقِيمُهَا⁽³³⁾

إِذَا اجْتَمَعَتْ يَوْمًا قَرِيشٌ مُفَخَّرِ
وَإِنْ حُصِّلَتْ أَشْرَافُ عِبِدِ مَنْافِهَا
وَإِنْ فَخَرَتْ يَوْمًا فَإِنَّ مُحَمَّدًا
تَدَاعَتْ قَرِيشٌ عَثَّهَا وَسَمِيئُهَا
وَكَتْنَا قَدِيمًا لَا نَقْرُ ظُلَامَةً

هذه لوحة إقرار بالشرف وقد أظهرت نبينا محمد صلي الله عليه وسلم ممدوحاً من صفوة قريش أجمعها فما زالت نقشا في صفحات الزمان تزداد جلاءً ووضوحاً بهر الليالي والأيام، تضئ طريق الأدباء ممن أراد أن يقرأ تاريخ الأخلاق من أمجاد العرب وسادات الكلم وأرباب الفصاحة والبيان والبلاغة. ونلاحظ هنا أن الطبع الحميد لنبينا جرى على لسان رجل في الجاهلية غير مسلم، ومع ذلك أضيف لطباع المسلمين لأن شعر أبي طالب كان لوحة أدبية مقبولة في الجاهلية والإسلام، مثلما كانت أشعار الجن أنفة الذكر لوحة مقبولة في الجاهلية والإسلام كذلك، ونخلص من هنا إلى أن تأطير الطباع على الأدب الإسلامي جاء مثبتاً من آداب لبيئات متعددة، جمع بينها معنى الأخلاق الرشيدة الكريمة لتمثل جوهرها لجميع فروع وأشكال الأدب الإسلامي، فكان الطبع السليم قاسماً مشتركاً لأدب الالتزام في الإسلام.

أَمَا حَسَانَ بِنْتِ ثَابِتٍ لَمَّا بَلَغَهُ شِعْرُ الْجِنِّيِّ وَمَا هَتَفَ بِهِ فِي مَكَّةَ، لَمْ يَتَمَالَكْ نَفْسَهُ حَتَّى فَجَرَ يَنْبُوعَ الشَّعْرِ بَيْنَ الْأَنْسِ مَجِيئاً الْجِنِّ، فَجَرِي شَعْرَهُ نَهْرًا مِنَ النِّظْمِ يَتَدَفَّقُ بِالْمَعَانِي الثَّرَى إِلَى يَوْمِنَا هَذَا عِنْدَمَا مَدَحَ الرَّسُولَ الْكَرِيمَ وَصَاحِبَهُ أَبِي بَكْرٍ فَقَالَ:

وَقَدَّ سُرَّ مَنْ يَسْرِي إِلَيْهِمْ وَيَعْتَدِي
وَحَلَّ عَلَى قَوْمٍ بِنُورٍ مُجَدِّدٍ
وَأَرَشَدَهُمْ مَنْ يَتَّبِعُ الْحَقَّ يَرُشِّدُ
عَمَّا يَتَّبِعُهُمْ هَادٍ بِهَا كُلُّ مُهْتَدٍ
رِكَابٌ هُـ هُدًى حَلَّتْ عَلَيْهِمْ بِأَسْعِدِ
يَتَلَوُ كِتَابَ اللَّهِ فِي كُلِّ مَشْهَدٍ
تَصْدِيقُهُ فِي الْيَوْمِ أَوْ فِي صُحَى الْعَدِ
بِصُحْبَتِهِ مَنْ يُسْعِدُ اللَّهَ يَسْعَدُ⁽³⁴⁾

قَدَّ خَابَ قَوْمٌ عَنْهُمْ نَبِيَّهُمْ
تَرَحَّلَ عَن قَوْمٍ فَضَلَّتْ عَقُولُهُمْ
هَدَاهُمْ بِهِ بَعْدَ الضَّلَالَةِ رَبَّهُمْ
وَهَلْ يَسْتَوِي ضَلَالٌ قَوْمٌ تَسْفَهُوا
لَقَدْ نَزَلَتْ مِنْهُ إِلَى أَهْلِ يَثْرِبِ
نَبِيِّ يَرَى مَا لَا يَرَى النَّاسُ حَوْلَهُ
وَإِنْ قَالَ فِي يَوْمٍ مَقَالَةَ غَائِبِ
لِيَهْنِ أَبَا بَكْرٍ سَعَادَةَ جَدِّهِ

كل هذا الشعر أدب إسلامي يمثل لوحة شرف نادرة لا يوجد مثلها الزمان، تضافرت فيها أخلاق رجلين من الإنس والجن، أما الذي من الإنس فهو الصحابي الجليل حسان بن ثابت رضي الله عنه، فعندما سمع إنشاد الجنى وهو يثني علي رسول الله وصاحبه أبي بكر بالمدح، فطربت لذلك نفسه وهاجت قريحة الشعر في قلبه، وقد رضي بسلامة رسول الله، فرد علي صوت الشعر جميلا بجميل هتافا بهتافا قافية بقافية سعدا بسعد، فجاءت القصيدة مزجا واحدا بشعور واحد وأدب واحد وأخلاق واحدة وطبع واحد، دفاعا عن رسالة واحدة وهي رسالة الإسلام، وفي نفح الطيب درر من الشعر مما قيل في أبي بكر مما قاله فيه رسول الله صلي الله عليه وسلم، وذلك ما ترجمه وسطره ابن جابر عندما قال:

عليّ أبو بكر وأوفى بموعده
عصيتم ووافاني موافاة مسعده
خليلا تولى خلتي وتودودي
الاسلام مهما تنقص الناس تزد
وصار إلى دار النعيم المخلد
بإجماعهم لا بالحسام المهند
ومن يتبع الإنصف والحق يحمد
مشبه ولا أحصيت أوصافه بتعدد⁽³⁵⁾

وقال رسول الله إن أمتكم
فصدق إذ كذبتم وأطاع إذ
ولو أنني من أمتي كنت أخذا
لكان أبو بكر ولكن أخوة في
فلما أراد الله قبض نبيه
تقدم في نيل الخافة بعده
فآب بحمد منهم غير قاصر
وما أشبه الصديق في الفضل

إن هذه اللوحة الشريفة الناطقة بالفخر التي سطرها الشاعر بن جابر لم تكن إلا نثرا من أقوال رسول الله في صاحبه أبي بكر، ولكنه كان نثرا ملهما للفن الأدبي النبيل ومنبعا تصدر منه الأخلاق، فلم يتردد الشاعر في تحويل المعاني من مجال إلي مجال آخر، ترتسم فيه موهبة الفنان العربي الأصيل الملتزم بتعاليم النبي الكريم، فها هي مواقف السيرة العطرة تتداعى عبر خواطر التاريخ لتصطف المعاني فتحفها المشاعر لتولد نظما من الشعر العتيق، ليكون توئما لمنثور تلك المعاني، ليفرض نفسه علي مر الزمان علي كل مجالات وأجناس وأنواع الأدب الإسلامي، ليصبح معينا لا ينضب ومقتبسا لا يخبو، فها هي أبحر الشعر وقوالبه الأدبية تحتضن النثر لتأخذ منه المعني للمنظوم وتترك شكله للمنثور. ولذا نجد أن لأدب الإسلامي اتفق مع الأدب الجاهلي في

عدد من الموضوعات مثل: الرثاء والهجاء والمدح والفخر، والحكمة والورع، والحماسة، ولقد حُبب الإسلام جمال الطبيعة إلى النفوس بذكر مظاهرها في القرآن: من السحب والرياح والأمطار، والليل والنهار وخلق السموات والأرض، وهناك موضوعات تلاشت مع ظهور الإسلام ولا تعد من الأدب الإسلامي مثل: ذكر الخمر والاعتزاز بشربها، والتشبيب من ذكر النساء والتصايب لهن، وتذكر الهوى المحرّم من ديار المحبوبة وأسر النفوس لذكرياتها والمخاطرة بالروح للقيها، ولذلك نجد أوجه التشابه قائمة بين أدبي الجاهلية والإسلام في الشكل دون المضمون.

الخاتمة:

إن الحديث عن طبع الالتزام والمثالية والواقعية في الجاهلية والإسلام أدب متجدد مع تطور البشرية والعلوم والثقافة الإنسانية، وعلم متمدد في آفاق المعمورة، يدور مع عجلة الحياة اليومية ويتناسق مع إيقاع الحركة الاجتماعية، مما يثبت أن هذا النوع من الأدب هو المحرك الأساسي للإدراك الحسي والمعنوي داخل إطار النفس البشرية بالتأصيل والاعتقاد، وخارج محيط المجتمعات المادية بالتعليل والإثبات، وهذا الفهم يقودنا للبحث عن قيم روحية تستوعب مجمل الآداب والأخلاق، وتستقطب سائر الحضارات في إطار بيئة واحدة تتجسد فيها معالم الإنسانية وتتجلي فيها تعاليم السماء برسم السنة النبوية

ولما كان هذا هو المفهوم والمغزى من دراستنا قادننا ذلك للوقوف علي طبع الالتزام في الجاهلية وما اعتمده العرب في هذا الجانب من رصين الشعر العربي الأصيل الذي التزمت فيه بأبهر محددة وتفعيلات مقننة وموضوعات متفق عليها، فأرنا كيف كان الالتزام وأدبه مع الأخلاق والقيم الاجتماعية في الجاهلية مع اختلافها سلبا وإيجابا، ثم رأينا كيف أن الإسلام اتفق مع الشكل الفني للقصيدة العربية دون المضمون، فأفرغت القصيدة الجاهلية من محتواها المعنوي وأعيد ملؤها بالمعاني الإسلامية، مما جعلنا نتناول في بحثنا نماذج تتجسد فيها تلك المثل والقيم، فجاء هذا البحث المتواضع الذي وضعنا أمام أول خلافة بشرية بعد رسولنا الكريم لنقف عند أول تجربة في تأصيل طبع الالتزام في أدب الإسلام مراعين في ذلك جوانب المثالية والواقعية والالتزام، وما يتفرع منها من مجالات الأدب الإسلامي وأقسامه المختلفة وأجناسه المتعددة في زمن لم يقف فيه التصنيف علي قدميه، بل كان موجودا بصفة تطبيقية، وكانت حقبة صدر الإسلام مسرحا لوقائعها وأتمودجا لطبائعها، فسجل التاريخ نبضات سيرها في وسط أمواج عاتية من التيارات العصبية من أذنان العصر الجاهلي، وذلك ما بين تحديات القرآن الكريم، ومعجزات السنة النبوية وبين رواسب آداب وأخلاق من بقايا الجاهلية، فجاءت تلك الأشات من فنون الأدب في هذا البحث المتواضع.

النتائج:

- يمثل الطبع القيم والمثل الروحية وهي قيم أدبية صالحة لكل زمان ومكان.
- أعطت الخلافة الأولى القراءة الصحيحة لطابع الأدب الإسلامي، في جوانب الالتزام والمثالية والواقعية.

- لقد باءت آداب وأذنان العصر الجاهلي بالفشل أمام تحديات القرآن الكريم والسنة النبوية.
- إن تيار الأدب الإسلامي أقوى من مظاهر الجاهلية، والتنقيب في القيم الروحية من مطالب الإنسانية.
- الخلافة الأولى هي النافذة التي كسرت حاجز الانسداد الأخلاقي، من واقع الحوار الأدبي من منابعه الصافية.
- التوجهات القرآنية والتعاليم النبوية، أكثر القيم ثباتاً أمام التيارات الحضارية والمتغيرات الثقافية.
- إن الأدب الإسلامي يمتلك المقدرة البرهانية على التفوق النوعي بين زحام المثل غير الشرعية.
- كانت مجالات الأدب وأجناسه وأقسامه وفنونه المتعددة ماثلة بصورة تطبيقية في الجاهلية.
- كان مفهوم الالتزام الأدبي متأصلاً في الجاهلية، متمثلاً في موضوعات الشعر وابعره بتفعيلاتها المعهودة

التوصيات:

- الالتزام بالقرآن الكريم والسنة النبوية مصدراً للأدب.
- الالتزام بالسيرة النبوية مرجعاً للالتزام والمثالية والواقعية.
- الوقوف على المثاليات الأدبية أولاً قبل النظر في الالتزام والواقعية.
- معرفة المثاليات والقيم الروحية والأدبية لدين الإسلام، للتغلب على المثاليات غير الإسلامية.
- التأكيد على أن الحضارات والثقافات العالمية تستمد جذورها الأدبية وقيمها الأخلاقية والروحية من الإسلام.
- الوقوف على تراث العرب الجاهلي من الشعر والنثر الذي كانت تعده ديواناً لمثلها، ومفسراً لطابع أخلاقها ومرجعاً لواقعية قيمها، والتزاماً بآدابها وأخلاقها.

الهوامش:

- (1) محمد بن مكرم بن منظور الأفريقي المصري، لسان العرب، دار صادر، بيروت، لبنان، الطبعة الأولى ج8/ص232.
- (2) أبو القاسم محمود بن عمر بن محمد بن عمر الخوارزمي الزمخشري، أساس البلاغة، دار الفكر، 1399هـ، 1979م، ج1/ص383
- (3) لسان العرب، مرجع سابق، ج12/ص541.
- (4) محمد مرتضى الحسيني الزبيدي، تاج العروس من جواهر القاموس، دار الهداية، تحقيق: مجموعة من المحققين، ج33/ص418
- (5) محمد بن سعد الدبل، من بدائع الأدب الإسلامي، إصدار نادي المدينة المنورة، رقم الكتاب (67)، دار البلاد للطباعة والنشر، جدة، من مقدمة الكتاب.
- (6) أبو زيد القرشي، جمهرة أشعار العرب، دار الأرقم، بيروت، تحقيق: عمر فاروق الطباع، ج1/ص117
- (7) المرجع السابق، ج1/ص118
- (8) المرجع السابق، ج1/ص132-135
- (9) المرجع السابق، ج1/ص146
- (10) المرجع السابق، ص: 118-120
- (11) المرجع السابق
- (12) شوقي ضيف، تاريخ الأدب الجاهلي، دار المعارف القاهرة، الطبعة 28، 2008م، ص: 301-303
- (13) جمهرة أشعار العرب، مرجع سابق، ص: 188
- (14) أحمد بن تيمية، شرح العمدة في الفقه، مكتبة العبيكان، الرياض، 1413هـ، الطبعة الأولى، تحقيق: د. سعود صالح العطيشان، ج4/ص61
- (15) أحمد بن عبد الحليم بن تيمية، منهاج السنة النبوية، مؤسسة قرطبة، 1406، الطبعة: الأولى، تحقيق: د. محمد رشاد سالم، ج5/ص453
- (16) فخر الدين محمد بن عمر التميمي، التفسير الكبير، دار الكتب العلمية، بيروت، 1421هـ، الطبعة الأولى، ج20/ص89، 2000م

- (17) أبو عبد الله محمد بن أحمد الأنصاري القرطبي، الجامع لأحكام القرآن، دار الشعب، القاهرة، ج2/ص211
- (18) أبو الفرج الأصبهاني، الأغاني، دار الفكر للطباعة والنشر، لبنان، تحقيق: علي مهنا وسمير جابر، ج12/ص361
- (19) سبط ابن التعاويذي، الديوان ج1/ص348
- (20) أحمد بن تيمية، كتب ورسائل وفتاوى شيخ الإسلام، مكتبة ابن تيمية، الطبعة الثانية، تحقيق: عبد الرحمن بن محمد بن قاسم، (كتاب التوحيد) ج7/ص530
- (21) إبراهيم مصطفى، أحمد الزيات، حامد عبد القادر، محمد النجار، المعجم الوسيط، دار الدعوة، تحقيق: مجمع اللغة العربية ج2، ص932.
- (22) شهاب الدين السيد محمود الألوسي البغدادي، روح المعاني في تفسير القرآن العظيم، دار إحياء التراث العربي، بيروت، ج21، ص83.
- (23) محمد بن عبد الله الزركشي، البحر المحيط في أصول الفقه، دار الكتب العلمية، لبنان، بيروت، 1421هـ، 2000م، الطبعة: الأولى، ج1/ص14.
- (24) محمد بن قدامة المقدسي، العقود الدرية في مناقب شيخ الإسلام بن تيمية، دار الكاتب العربي، بيروت، تحقيق محمد حامد الفقي، ج1/ص499.
- (25) السيوطي، تاريخ الخلفاء، (مرجع سابق) ج1، ص86
- (26) المتنبي، الديوان ج3، ص341.
- (27) محمد الأمين بن محمد الشنقيطي، أضواء البيان في إيضاح القرآن بالقرآن، دار الفكر للطباعة والنشر، بيروت، 1415هـ، 1995م، ج2/ص11
- (28) كمال الدين عمر بن أحمد بن أبي جرادة، بغية الطلب في تاريخ حلب، دار الفكر، تحقيق د. سهيل زكار، ج1، ص243.
- (29) أبو الفرج الأصبهاني، الأغاني، دار الفكر للطباعة والنشر، لبنان، تحقيق علي مهنا وسمير جابر، ج17، ص67.
- (30) المرجع السابق، نفس الصفحة
- (31) عز الدين بن الأثير الجزري، أسد الغابة في معرفة الصحابة، دار إحياء التراث العربي، بيروت، لبنان، 1417هـ، 1996م، الطبعة الأولى، ج1/ص553.

- (32) عبد الملك بن حسين المكي، سمط النجوم العوالي في أنباء الأوائل والتوالي، دار الكتب العلمية، بيروت، 1419 هـ 1998 م، ج1، ص389.
- (33) أحمد بن عبد السلام الجراوي، الحماسة المغربية مختصر كتاب صفوة الأدب، دار الفكر المعاصر، بيروت، 1991 م، الطبعة الأولى ج1، ص102.
- (34) حسان بن ثابت، الديوان ج1، ص51
- (35) أحمد بن محمد المقري، نفح الطيب من غصن الأندلس الرطيب، دار صادر، بيروت، 1388 هـ تحقيق د. إحسان عباس، ج7/ص360

أثر نظم المعلومات الإدارية على تطوير الموارد البشرية بالتطبيق على بنك الخرطوم

أستاذة مساعد - كلية الاقتصاد والدراسات
التجارية جامعة كردفان

د. محمد مختار إبراهيم

أستاذة مساعد - كلية الاقتصاد والدراسات التجارية
جامعة كردفان

د. مجاهد عبدالقادر فضل السيد

وزارة التربية والتعليم - ولاية غرب كردفان

أ. زبيدة إبراهيم عمر بشير

المستخلص:

هدفت الدراسة الى التعرف علىأثرنظم المعلومات الإدارية في تطوير الموارد البشرية ، ولتحقيق هذا الهدف اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، حيث جمعت البيانات من عينة غير احتمالية حيث تم توزيع (20) استبانة استردت منها (220) استبانة، وبلغت نسبة الاسترداد (88%)،تمثلت أهمية هذه الدراسة باعتبارها مرجعية للباحثين في مجال نظم المعلومات الإدارية والموارد البشرية وتحسين الأداء الإداري وتوفير معلومات من خلال الدراسة الميدانية تفيد الإدارة العليا ببنك الخرطوم في تحسين الأداء الإداري بصفة خاصة والقطاع المصرفي بصفة عامة. واستخدم المنهج الوصفي التحليلي، وللتأكد من درجة الاعتمادية في البيانات تم استخدام اختبار الفا كرونباخ وتم بناء نموذج الدراسة وتطوير الفرضيات اعتماداً على أدبيات الدراسات السابقة، وتم استخدام أسلوب تحليل المسار كمذجة المعادلة البنائية لاختبار فرضيات الدراسة وذلك عن طريق برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss)، أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية معنوية ذات تأثير جزئي بين نظم المعلومات الإدارية وتطوير الموارد البشرية. الكلمات المفتاحية: قواعد البيانات، الموثوقية، بيئة العمل، نظم المعلومات.

The impact of management information system on the development of human resources by application on the Bank of Khartoum

Dr. Mohmmmed Moktar Ibrahim Ahmed

Dr. Mujahid Abdel-Qader Fadl El-sayed

Zobida Ebrahim Omar

Abstract:

The study aimed to identify the impact of management information systems on the development of human resources, and to achieve this goal, the study relied on the questionnaire as a tool for data collection. Recovery (88%), the importance of this study was represented as a reference for researchers in the field of management information systems and human resources, improving administrative performance, and providing information through a field study that would benefit the senior management of Bank of Khartoum in improving administrative performance in particular and the banking sector in general. To ascertain the degree of reliability of the data, the Alpha Cronbach test was used, and the study model was built and hypotheses developed based on the literature of previous studies. A positive, moral, partial relationship between management information systems and human resource development.

Keywords: databases, reliability, work environment, information systems

مقدمة:

من الملامح الأساسية لإدارة الموارد البشرية تنوع الموارد البشرية في المنظمات وظهور مجتمع المعرفة ومن ثم عمالة المعرفة ومن ثم ظهور الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية مع تأثير العولمة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الدول والمؤسسات، وبدأت تظهر الاتجاهات بالتفكير في الهياكل المرنة لإدارة الموارد البشرية وشفافية لأداء العالمي والاهتمام بإدارة سلاسل توريد وتطوير الموارد البشرية كعامل فعال في تنفيذ خطط التعديل الهيكلي وفي زيادة الإنتاجية وقد بدأ التخطيط في عدد من دول العالم بإعطاء الأولوية للنمو الاقتصادي بغرض التخفيف من حدة البطالة ولأهمية الموارد البشرية هنالك عدة عوامل حتمت الاهتمام بها وتتلخص في ندرة الموارد البشرية والتنوع والتطوير في مختلف المهارات وضرورة الاستغلال الأمثل للموارد البشرية والطفرة التكنولوجية المتمثلة بالإدارة الإلكترونية وبهذا لم يعد الدور التقليدي لإدارة الموارد البشرية مثل (حفظ سجلات الموظفين) مقبولاً أو كافياً « لإدارة الموارد البشرية في ظل التغيرات والتحديات التي تواجهها المنظمة من تقدم تكنولوجي، وعولمة، مما لزم الأمر الاهتمام بنظم المعلومات الإدارية لدعم عملية التطوير

مشكلة الدراسة:

تواجه العديد من البنوك مشاكل متعلقة بتطوير أداء الموارد البشرية، نسبة لعدم التطبيق الأمثل لنظم المعلومات الادارية في جميع أنشطتها المتمثلة في قواعد البيانات والموثوقية وسرعة التنفيذ والسرية وهو من أسباب تدني مهارات وقدرات مواردها البشرية، عليه يمكن صياغة مشكلة الدراسة بطرح السؤال الرئيسي الاتي: هل تؤثر نظم المعلومات الإدارية على تطوير الموارد البشرية؟ وتتفرع منه التساؤلات الآتية:

هل تؤثر نظم المعلومات الإدارية بأبعادها (قواعد البيانات، سرعة التنفيذ، الموثوقية، السرية) على كفاءة الموارد البشرية؟

هل تؤثر نظم المعلومات الإدارية بأبعادها (قواعد البيانات، سرعة التنفيذ، الموثوقية، السرية) على بيئة العمل؟

أهداف الدراسة:

- 1- التعرف علأثر قواعد البيانات على كفاءة الموارد البشرية.
- 2- التعرف علأثر قواعد البيانات على بيئة العمل.
- 3- توضيحأثر سرعة التنفيذ على كفاءة الموارد البشرية.
- 4- توضيحأثر سرعة التنفيذ على بيئة العمل.
- 5- بيان أثر الموثوقية على كفاءة الموارد البشرية.
- 6- بيان أثر الموثوقية على بيئة العمل.
- 7- دراسةأثر السرية على كفاءة الموارد البشرية.
- 8- دراسةأثر السرية على بيئة العمل.

أهمية الدراسة:

وتشمل الأهمية النظرية والتطبيقية:

الأهمية النظرية:

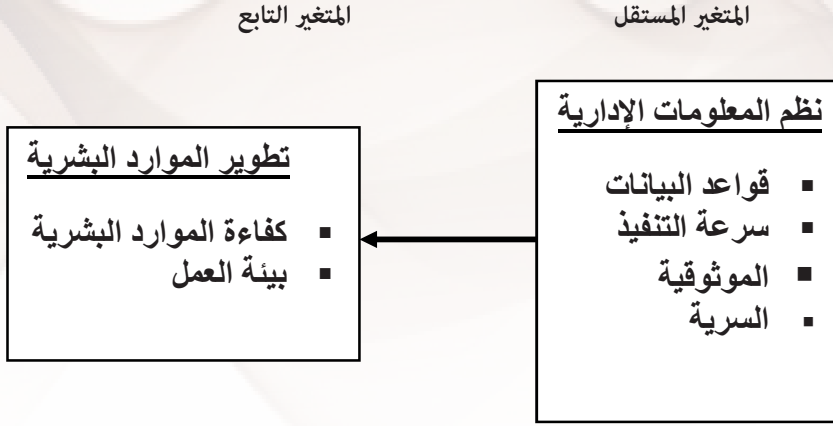
1. تعتبر هذه الدراسة مرجعية للباحثين في مجال نظم المعلومات الإدارية والموارد البشرية وتحسين الأداء الإداري.
2. المساعدة في تقديم كل ما هو جديد في مجال نظم المعلومات الإدارية والموارد البشرية والأداء الإداري.
3. اهتمام إدارة البنك بنظام المعلومات وإدارة الموارد البشرية.

الأهمية التطبيقية:

1. استفادات متخذي القرار بالمصرف من نتائج وتوصيات الدراسة.
2. توفير معلومات من خلال الدراسة الميدانية تفيد الإدارة العليا ببنك الخرطوم في تحسين الأداء الإداري بصفة خاصة والقطاع المصرفي بصفة عامة..

نموذج الدراسة:

شكل (1) نموذج الدراسة



المصدر: أعداد الباحثين من أدبيات الدراسات السابقة، (2022م)

فرضيات الدراسة:

فرضية الدراسة الرئيسية: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية وتطوير الموارد البشرية. ويتفرع منها الفرضيات الآتية:

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين قواعد البيانات وكفاءة الموارد البشرية.
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين سرعة التنفيذ وكفاءة الموارد البشرية.
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الموثوقية وكفاءة الموارد البشرية.
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين السرية وكفاءة الموارد البشرية.
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين قواعد البيانات وبيئة العمل.
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين سرعة التنفيذ وبيئة العمل.
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الموثوقية وبيئة العمل.
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين السرية وبيئة العمل.

مفاهيم الدراسة:

لقد اختلف الكتاب والباحثين في تحديد مفهوم نظام المعلومات الإدارية فعلى الرغم من استخدامها لهذا المصطلح منذ الستينات الا أنه لا يوجد اتفاق خاص بتعريفه والتعريفات المتوفرة في أغلب الأحيان تأتي تعريفات نظام المعلومات الإدارية لتتطابق أسلوب معالجة البيانات بواسطة الحاسب الآلي ولهذا فإن أغلب الكتب التي تتحدث عن نظم المعلومات تتناول في طياتها المواضيع مثل تحليل النظام وتصميم الملفات والأمور الفنية الأخرى المرتبطة بالحاسب الآلي ومخرجاته مثل إدارة رياضية وتقديم مديرين مخرجات المعلومات عند اتخاذ قراراته لحملتها كالمناشأة لذلك عرفت نظم

المعلومات أنها مجموعة من الإجراءات المنظمة التي يمكن من خلالها توفير معلومات تستخدم لدعم عمليات صنع القرار والرقابة في المنظمة.

مكونات نظم المعلومات الإدارية:

قاعدة البيانات:

قاعدة البيانات هي مجموعة منظمة من المعلومات المهيكلة أو البيانات المخزنة عادة بصيغة إلكترونية أو في نظام كمبيوتر⁽¹⁾.

سرعة التنفيذ: يقصد بها إمكانية توفير المعلومات واستغلالها في فترة زمنية قصيرة مع مراعاة الوضوح والدقة⁽²⁾.

الموثوقية:

موثوقية نظم المعلومات تعني الخدمات المهنية المستقلة التي تهدف إلى التحقق من ثقة المعلومات ومحتواها لأغراض اتخاذ القرارات⁽³⁾.

السرية:

تعني المصطلح المستخدم لمنع الكشف عن المعلومات لأشخاص غير مصرح لهم بالاطلاع عليها أو الكشف عنها والتأكد من أن المعلومات لا يتم الاطلاع عليها من قبل أشخاص غير مصرح لهم بذلك طبقاً للصلاحيات الأمنية المحددة⁽⁴⁾.

أهمية نظم المعلومات الإدارية للمصارف:

نجد أن نظام المعلومات الإدارية يؤدي إلى نجاح المصارف لإسهامه في توفير الجهد والوقت وتحقيق الأمن والحماية والسرية للمعلومات لأصحاب المصالح في تحقيق أهدافها ويجعلها تسهم في تحقيق تطوير المورد البشري، أما نظم المعلومات الإدارية الغير ناجحة فقد تؤدي إلى إخفاق المصارف في تحقيق أهدافها ومن ثم عدم مقدرتها على النمو والبقاء كما أن نظام المعلومات الإدارية الناجح يختلف من شخص لآخر ومن مصرف لآخر ومن وقت لآخر بحسب الجهة المستفيدة والغرض المنشود للنظام ويتمثل تطوير نظم المعلومات الإدارية بالعديد من المحددات والأبعاد التي يمكن من خلالها الحكم على مدى نجاح أو فشل النظام⁽⁵⁾.

تطوير الموارد البشرية:

لقد استهلكت الدراسات المعمقة الخاصة بإدارة الموارد البشرية مع القرن العشرين حيث ظهرت إيديولوجية جديدة تخص عنصر الأفراد كعنصر أساسي في العجلة الاقتصادية وكان رائد هذه الدراسات هو فريدريك تايلور. وذلك لأن ارتفاع تكلفة الفرد والتكلفة الرأس مالية جعل المنظمات تهتم بالكفاءة لإنتاجية للعاملين حيث أن الحاجة إلى تطوير أساليب العمل وإيجاد معايير للحكم على مدى كفاءة الفرد مما أدى إلى ظهور الحركة العلمية ونشأة مع أفكار تايلور صاحب نظرية الإدارة العلمية التي تعني استخدام المعرفة والاستقصاء العلميتهدف إلى مبدأ تقسيم العمل⁽⁶⁾.

فكانت مساهمة تايلور في مجال إدارة الموارد البشرية من خلال ما توصل إليه من نتائج أدت إلى تغيير النظرة اتجاه العنصر البشري والعمل على تطويره وظهور قاعدة جديدة تعتبر العنصر البشري عاملاً مهماً في تنمية المنظمة وبالتالي بناء الاقتصاد ما لم تكن الحاجة إلى إنشاء جماعة أو نقابة عمالية متخصصة في حل النزاعات الإنسانية إلا أن في الحرب العالمية التي كانت تمثل عمال المؤسسات وتمارس على العمال سلطة كاملة وبسبب الضغوطات مثل الإضراب والنزاعات انتعشت حركة العمل مما دفع حكومات الدول بحل المشاكل المتعلقة بظروف العمل والمنظمة ومنه ظهرت وظيفة جديدة لإدارة الموارد البشرية في المنظمة كأداة لحل تلك المشاكل.

كفاءة الموارد البشرية:

هي سلسلة من المعارف والقدرات والمهارات والخبرات والسلوكيات التي تؤدي إلى الأداء الفعال للأنشطة الفردية⁽⁷⁾.

بيئة العمل: ان بيئة العمل هي نشاط يشتمل على مجموعة من الأعمال والإجراءات الفنية والإدارية، يهتم بدراسة الظروف المناخية والنفسية السائدة في أماكن تنفيذ الأعمال داخل المنظمات بوجه عام والصناعية بشكل خاص⁽⁸⁾.

الدراسات السابقة:

دراسة (يسود، 2020م) بعنوان: دور نظم المعلومات في إدارة الموارد البشرية. هدفت الدراسة إلى إبراز وتوضيح المفاهيم النظرية المتصلة بنظام المعلومات وإدارة الموارد البشرية وبيان أهمية استخدام نظام المعلومات في إدارة الموارد البشرية. النتائج التي توصلت لها الدراسة توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين نظام المعلومات وإدارة الموارد البشرية بجامعة أدرار، توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين بعد مرونة نظام المعلومات وإدارة الموارد البشرية. وقد أوصت بالاهتمام بتطوير البرامج المستخدمة وتحديثها لتسهيل معالجة المعلومات بسرعة، التشجيع على نشر ثقافة الاحترام وتقدير الآخرين، زيادة الحوافز والمكافآت لتشجيع العاملين على العمل، القيام بدورات تدريبية لزيادة كفاءة العاملين باستخدام الوسائل التكنولوجية⁽⁹⁾.

دراسة (محمد، 2018م) بعنوان:

أثر نظم المعلومات الإدارية وكفاءتها على أداء الموارد البشرية. هدفت الدراسة إلى التعرف على كفاءة نظم المعلومات الإدارية وأثرها على إدارة الموارد البشرية من وجهة نظر الموظفين. وتوصلت لعدة نتائج منها أن نظم المعلومات المستخدمة في الجامعة ذات مستوى مرتفع، كما ان استخدام نظم المعلومات الإدارية وتطبيقاتها المختلفة له أثر كبير في تحسين أداء الموارد البشرية من حيث الزيادة في سرعة العمل وإنجاز الأعمال ورفع جودة الأداء العام للموظفين. وأوصت الدراسة بضرورة استمرار الجامعة بتطبيق نظم المعلومات الإدارية وأدواتها والعمل على توفير البنية التحتية اللازمة لذلك ومواكبة التغيرات التقنية لما لذلك من دور كبير في دعم وتحسين الأداء العام وأداء الموارد البشرية بشكل خاص⁽¹⁰⁾.

دراسة (عماد، 2015م) بعنوان:

أثرا استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية. هدفت الدراسة إلى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء المورد البشري لدى شركة إنتاج الكهرباء. ومن النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود تباين في أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء الموارد البشرية في الشركة وفقاً لمتغيري الجنس والمستوى التعليمي، وعدم وجود الأثر على الأداء بالنسبة للأقدمية والدرجة الوظيفية⁽¹¹⁾.

منهجية الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الذي يهدف إلى وصف طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة المتمثلة في المتغير المستقل نظم المعلومات الإدارية والمتغير التابع تطوير الموارد البشرية حيث لا يقتصر هذا المنهج على وصف الظاهرة وإنما يشمل تحليل البيانات وقياسها وتغييرها والوصول إلى وصف دقيق للظاهرة أو المشكلة ونتائجها.

مجتمع وعينة الدراسة:

ويتكون مجتمع الدراسة من العاملين ببنك الخرطوم الرئاسة والأفرع العاملة بولاية الخرطوم حيث يشمل مجتمع الدراسة فئات مختلفة من الموظفين والبالغ عددهم (800) مفردة.

حجم وعينة الدراسة:

تم اختيار عينه مسيرة (غير احتمالية) مكونة من (250) مفردة من مجتمع الدراسة، وتم توزيع عدد (250) استبانة استرمدتها عدد (220) استبانة بنسبة (88%) وجميعا صالحة للتحليل. أداة الدراسة: تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات.

تحليل البيانات:

التحليل العاملي الاستكشافي لأبعاد الدراسة:

تم استخدام حزمة برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) في إجراء عملية التحليل العاملي الاستكشافي للنموذج حيث تم إعطاء كل عبارة من العبارات التي استخدمت لقياس كل متغيرات الاستبانة، ومن خلال نتائج التحليل العاملي الاستكشافي، تبين أن قيمة اختبار KMO بلغت (0.839) وفقاً لقاعدة (Kaiser, 1974) والتي تنص على أن الحد الأدنى المقبول لقيمة KMO يجب أن يفوق (0.5) فإنه يتضح بأن القيمة المستخرجة لمعامل اختبار KMO هي أكبر من القيمة المحددة، وبذلك فإن حجم العينة يعتبر كافياً وملائماً للدراسة.

جدول (1) نتائج التحليل العاملي الاستكشافي لأبعاد الدراسة

KMO and Bartlett Test		
.Kaiser-Meyer-Olkin	0.839	
Bartlett Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	591.387
	Df	45
	.Sig.	.000.

المصدر: إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية، (2022م)

كما أن الحد الأدنى للقيم الذاتية Eigen Value لكل عامل كان مساويا للقيمة (1) في كل الفقرات المكونة لمقياس أبعاد نموذج الدراسة.

التحليل العاملي التوكيدي:

يستخدم هذا النوع لأجل اختبار الفرضيات المتعلقة بوجود أو عدم وجود علاقة بين المتغيرات والعوامل الكامنة كما يستخدم التحليل العاملي التوكيدي في تقييم قدرة نموذج العوامل على التعبير عن مجموعة البيانات الفعلية وكذلك في المقارنة بين عدة نماذج للعوامل بهذا المجال. تم استخدام المصفوفة التي تتضمن هذه الارتباطات الجزئية في اختبار النموذج وذلك باستخدام برنامج AMOS 25 ((analyses of moment structure.

لإجراء التحليل العاملي التوكيدي، من المفترض الأخذ بنظر الاعتبار الاعتبارات الآتي (Kline, 2011):

- تحديد النموذج البنائي والمتضمن المتغيرات غير المقاسة والمتغيرات المقاسة.
- التحقق من جودة المطابقة للنموذج المفترض للحكم على صدق عباراته.
- قبول الأوزان الانحدارية المعيارية والتي تعرف بمعاملات الصدق أو التشعب التي لا تقل عنها (0.50)

مؤشرات جودة النموذج:

في ضوء افتراض التطابق بين مصفوفة التباين للمتغيرات الداخلة في التحليل والمصفوفة المفترضة من قبل النموذج تنتج العديد من المؤشرات الدالة على جودة هذه المطابقة، والتي يتم قبول النموذج المفترض للبيانات أو رفضه في ضوءها والتي تعرف بمؤشرات جودة المطابقة لاختبار الفرضية.

جدول (2) مؤشرات جودة المطابقة لنموذج الدراسة

Interprétation	Threshold	Estimate	مؤشرات الجودة
--	--	94.908	قيمة مربع كأي (CMIN)
--	--	32	درجات الحرية (DF)
Excellent	Between 1 and 3	2.966	قيمة مربع كأي/درجات الحرية (CMIN/DF)
Acceptable	0.95<	0.912	مؤشر المطابقة المقارن (CFI)
Excellent	0.08>	0.059	مؤشر حسن المطابقة (SRMR)
Acceptable	0.06>	0.090	مؤشر جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي (RMSEA)
Terrible	0.05<	0.001	مؤشر توكر لويس (PClose)

المصدر: إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية، (2022م)

من خلال بيانات الجدول (2) يتضح ان قيمة (مؤشرات جودة المطابقة) تحقق شروط المطابقة التي حددها (Joseph F. Hair, JR. and Others 2002).

تحليل الاعتمادية والصلاحية:

يستخدم تحليل الاتساق للعثور على الاتساق الداخلي للبيانات ويتراوح من (0 إلى 1)، تم احتساب قيمة (ألفا كرونباخ) للعثور على اتساق البيانات الداخلي واستنادا على اقتراح (Hair et al, 2010) اقترح أن قيمة ألفا كرونباخ يجب أن تكون أكثر من 0.70 عن طريق (CR) الموثوقية المركبة وكذلك احتساب كل من (AVE, MSV, MaxR(H) للتأكد من صلاحية النموذج والجدول التالي يوضح الفأ بعد التحليل العاملي التوكيدي.

جدول (3) تحليل الاعتمادية والصلاحية لنموذج الدراسة

متغيرات الدراسة	CR	AVE	MSV	(MaxR(H
كفاءة الموارد البشرية	0.644	0.383	1.679	0.675
قواعد البيانات	0.631	0.373	0.742	0.687
الموثوقية	0.659	0.331	1.084	0.684
سرعة التنفيذ	0.769	0.53	0.906	0.798
السرية	0.609	0.349	1.436	0.638
بيئة العمل	0.791	0.491	0.942	0.816

Significances of Correlations: $p < 0.100$ * $p < 0.050$ ** $p < 0.010$ *** $p < 0.00$

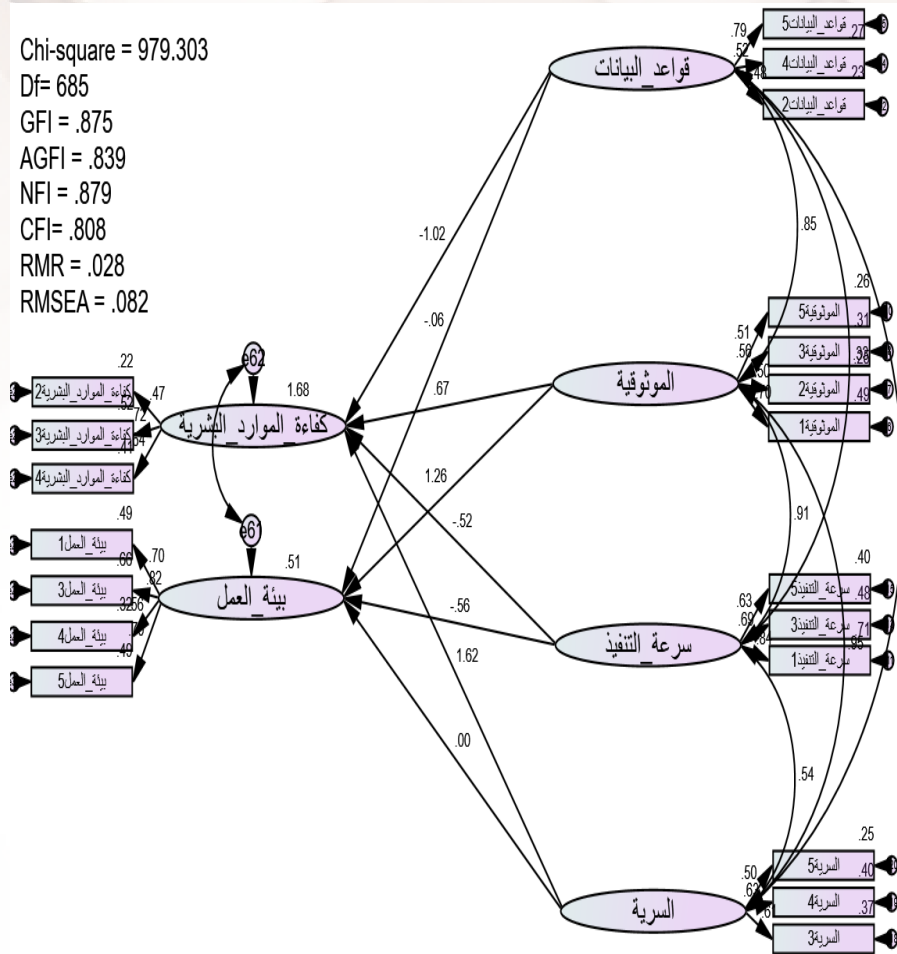
المصدر: إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية، (2022م)

من خلال بيانات الجدول (3) يتضح ان قيمة (CR) لأغلب الأبعاد اعلى من الحد المقبول الذي حدده (Hair et 2010) أن قيمة ألفا كرونباخ يجب أن تكون أكثر من 0.70. حين ان قيمة متوسط نسبة التباين المفسر لكافة الأبعاد تزيد عن الحد المقبول 0.5.

اختبار فرضية الدراسة الرئيسية:

تنص فرضية الدراسة الرئيسية ان هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية وتطوير الموارد البشرية.

شكل (2) العلاقة بيننظم المعلومات الإدارية وتطوير الموارد البشرية



المصدر: إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية، (2022م)

مؤشرات جودة النموذج :

في ضوء افتراض التطابق بين مصفوفة التغيرات للمتغيرات الداخلة في التحليل والمصفوفة المفترضة من قبل النموذج تنتج العديد من المؤشرات الدالة على جودة هذه المطابقة، والتي يتم قبول النموذج المفترض للبيانات أو رفضه في ضوءها والتي تعرف بمؤشرات جودة المطابقة لاختبار الفرضية

جدول (4) مؤشرات جودة نموذج أثر نظم المعلومات الإدارية وتطوير الموارد البشرية

المؤشرات	Estimate	Threshold	Interpretation
قيمة مربع كأي (CMIN)	94.908	--	--
درجات الحرية (DF)	32	--	--
قيمة مربع كأي/درجات الحرية (CMIN / DF)	2.966	Between 1 and 3	Excellent
مؤشر المطابقة المقارن (CFI)	0.912	0.95<	Acceptable
مؤشر حسنا لمطابقة (SRMR)	0.059	0.08>	Excellent
مؤشر جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي (RMSEA)	0.090	0.06>	Acceptable
مؤشر توكر لويس (PClose)	0.001	0.05<	Terrible

المصدر: إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية، (2022م)

وللحكم على مدى معنوية التأثير، حيث تم مقارنة مستوى المعنوية المحاسب مع قيمة مستوى الدلالة المعتمد، وتعد التأثيرات ذات دلالة إحصائية إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحاسب أصغر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) والعكس صحيح، والجدول (5) يوضح ذلك.

جدول (5) قيم تحليل مسارات نظم المعلومات الإدارية على تطوير الموارد البشرية

النتائج	P	.C.R	.S.E	Estimate	متغيرات الدراسة
يوجد تأثير	0.01	-2.587	0.453	-1.172	كفاءة الموارد البشرية --> قواعد البيانات
لا يوجد تأثير	0.098	1.656	0.208	0.344	كفاءة الموارد البشرية --> الموثوقية
لا يوجد تأثير	0.082	-1.737	0.144	-0.25	كفاءة الموارد البشرية --> سرعة التنفيذ
يوجد تأثير	0.001	3.204	0.427	1.367	كفاءة الموارد البشرية --> السرية
لا يوجد تأثير	0.812	-0.238	0.334	-0.08	بيئة العمل --> قواعد البيانات
يوجد تأثير	0.003	2.968	0.243	0.722	بيئة العمل --> الموثوقية
يوجد تأثير	0.038	-2.073	0.144	-0.299	بيئة العمل --> سرعة التنفيذ
لا يوجد تأثير	0.997	-0.003	0.266	-0.001	بيئة العمل --> السرية

المصدر: إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية، (2022م)

- من خلال بيانات الجدول (5) واستنادا علمستوى الدلالة المعتمد (0.05) فإنه يتضح الآتي:
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لقواعد البيانات على كفاءة الموارد البشرية
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للموثوقية على كفاءة الموارد البشرية
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لسرعة التنفيذ على كفاءة الموارد البشرية
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للسرية على كفاءة الموارد البشرية
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لقواعد البيانات على بيئة العمل
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للموثوقية على بيئة العمل
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لسرعة التنفيذ على بيئة العمل
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للسرية على بيئة العمل

الخاتمة:

- من خلال الاطار النظري واجراءات الدراسة الميدانية وتحليل واختبار الفرضيات اتضح ان نظم المعلومات الإدارية تؤثر على كفاءة الموارد البشرية من خلال بُعديها (قواعد البيانات، السرية). ولا تؤثر على كفاءة الموارد البشرية من خلال بُعديها (الموثوقية، سرعة التنفيذ).
- نتائج الدراسة:
- النتيجة الرئيسية: توجد علاقة إيجابية معنوية ذات تأثير جزئي بين نظم المعلومات الإدارية وتطوير الموارد البشرية.
- تؤثر نظم المعلومات الإدارية من خلال بعديها (قواعد البيانات، السرية) على كفاءة الموارد البشرية.
- عدم تأثير نظم المعلومات الإدارية من خلال بعديها (الموثوقية، سرعة التنفيذ) على كفاءة الموارد البشرية.
- تؤثر نظم المعلومات الإدارية من خلال بعديها (الموثوقية، سرعة التنفيذ) على بيئة العمل.
- عدم تأثير نظم المعلومات الإدارية من خلال بعديها (قواعد البيانات، سرعة التنفيذ) على كفاءة الموارد البشرية.

التوصيات :

وصت الدراسة بالآتي:

1. اهتمام المصرف بتوظيف نظم المعلومات الإدارية بكفاءة يساعدها في تطوير الموارد البشرية،
2. -2 على إدارة المصرف توفير آلية لحل المشاكل التي تعترض جاهزية النظام ومراقبة التغيرات التي تحدث على البيئة.
3. -3 على إدارة المصرف الاهتمام بموثوقية المعلومات للاستفادة منها في اتخاذ القرارات الرشيدة.
4. على إدارة المصرف استخدام أنظمة تشغيل يصعب اختراقها عند نقل المعلومات للمحافظة على سرية معلومات العملاء.

الهوامش:

- (1) -<https://www.Starshams.com>.
- (2) انسعبادي، أثر نظم المعلومات في تحسين أداء شركات الاتصالات، دراسة مقدمة لنيل درجة الماجستير في نظم المعلومات جامعة حلب، سورية، 2014م
- (3) <https://ar.triangleinnovationhub.com/factors-influencing-reliability-test-scores>
- (4) إسماعيل مناصرة، دور نظم المعلومات الإدارية في الرفع من فعالية عملية اتخاذ القرارات الإدارية، دراسة مقدمة لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة محمد بوضياف، 2004م.
- (5) نور الصباغ، نور محمد وليد، أثر التسويق الإلكتروني على رضا الزبائن في قطاع الاتصالات دراسة ميدانية على شركة أم تي ان، الجامعة الافتراضية السورية، 2016م.
- (6) عامر حسين رشيد، تنافسية منظمات الأعمال على التسويق الإلكتروني-دراسة استطلاعية لعينة من شركات التأمين، مجلة كلية الرافيدين الجامعية للعلوم، العدد الثالث، 2013م، ص 87.
- (7) يسود مبارك، دور نظام المعلومات في إدارة الموارد البشرية، رسالة لنيل درجة الماجستير في الاقتصاد، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2020م.
- (8) محمد سعد فهد المشوط، أثر بيئة العمل على الإبداع الإداري، دراسة مقدمة لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2011م.
- (9) يسود مبارك، دور نظام المعلومات في إدارة الموارد البشرية، رسالة لنيل درجة الماجستير في الاقتصاد، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2020م.
- (10) محمد أحمد، أثر نظم المعلومات الإدارية وكفاءتها على إدارة الموارد البشرية، المجلة الأردنية المجلد 23، 2018م، ص 210.
- (11) عماد الأصفحاني، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء الموارد البشرية في المؤسسات الجزائرية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة وهران، 2015م.

أثر تكنولوجيا المعلومات على الإبداع الإداري بالتطبيق على القطاع المصرفي في السودان في الفترة من 2017- 2021م

باحثة - كلية الدراسات العليا
جامعة النيلين

أ. مشيرة كباشي بشير محمد

قسم إدارة الأعمال - كلية التجارة
جامعة النيلين

د. محمد عبد العاطي عبد الله المكي

المستخلص:

تناولت الدراسة معرفة أثر تكنولوجيا المعلومات على الإبداع الإداري، وهدفت الدراسة الى معرفة جوانب القصور في تكنولوجيا المعلومات بالقطاع المصرفي.. واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، تم تصميم استبانة لجمع بيانات الدراسة وقد تمثل مجتمع الدراسة في عينة من القطاع المصرفي وتم اختيار عينة غير احتمالية (ميسرة). تم توزيع (280) استبانة استرد منها (252) بنسبة (90%) الصالحة للتحليل منها (235) بنسبة (83%)، استخدمت عدد من الأساليب الإحصائية منها استخدام نمذجة المعادلة البنائية (SEM)، وأسلوب تحليل المسار Path Analysis لاختبار فرضياتها. توصلت الدراسة الى عدد من النتائج منها وجود أثر إيجابي مباشر بين تكنولوجيا المعلومات والأبداع الإداري وأيضاً وجود علاقة إيجابية بين الأفراد والاصالة، ووجود علاقة إيجابية بين البرمجيات والمرونة، وأوصت الدراسة بالعمل على إعداد برامج التدريب المستمر للعاملين وتزويد المصارف بالبرمجيات الحديثة للاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والحفاظ على الكوادر الإدارية والفنية المدربة والقادرة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تحقيق الإبداع الإداري الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، الإبداع الإداري، الأجهزة والمعدات، الأفراد، الاصالة، المرونة

The impact Information Technology on Managerial Creativity Applied to the banking sector in Sudan (2017- 2021)

**Mosheera Kabashi Bashir Mohamed
Mohamed Abdul-Ati Abdullah Al-Makki**

ABSTRACT:

The study dealt with the impact of information technology knowledge on managerial creativity. The study aimed to find out the shortcomings in information technology in the banking sector. the study adopts the descriptive analytical method. was designed to collect study data, where the study population was represented in a sample from the banking sector, a non-probability convenient sample was selected. There were (280) questionnaires distributed, of which (252) forms were recovered by (90%), and (235) forms were valid for analysis by (83%). A number of statistical methods were used, including the use of Structural Equation Modeling (SEM) and Path Analysis to test its hypotheses. The study reached a number of results, including existence of a direct positive impact between information technology and managerial creativity, as well as a positive relationship between individuals and originality, and a positive relationship between software and flexibility. The study recommended acting on preparing continuous training programs for employees and providing banks with modern software to take advantage of information technology and retain the administrative and technical trained cadres who are capable of using information technology in order to achieve managerial creativity.

Keywords: information technology, managerial creativity, Equipment and tools, People, Originality, Flexibility

1-1 المقدمة :

تواجه القطاعات الخدمية اليوم العديد من المشكلات التي تتطلب من قياداتها والعاملين فيها ضرورة التفكير في التقليل من الاعتماد على المنهج التقليدي القائم على المحاولة في التوصيل لحلول المشكلات وإنما محاولة توظيف المنهج الإبداعي في هذا الشأن. ويعتبر الإبداع الإداري أحد المقومات الأساسية في عملية التطوير التنظيمي. فالتطورات التي أفرزها عصر ثورة المعلومات أوجدت مشكلات عدة، منها تكنولوجي واقتصادي واجتماعي لذلك كان من المحتم على المنظمات أن تستجيب لهذه التطورات بأجراء التعديلات التي تواكب التقدم والتطورات السريعة في

تكنولوجيا المعلومات وتكون هذه الاستجابة عن طريق الأفكار الجديدة والأساليب الحديثة التي تمكن المنظمات من مواجهة المشكلات، كذلك فأن تقدير أهمية الإبداع الإداري على المستوى النظري لا يضمن نجاح العمل الإبداعي بالمنظمات لان هنالك العديد من العوامل التي تؤثر على إبداع العاملين. ومن اهم هذه العوامل نجد تكنولوجيا المعلومات حيث تؤثر بشكل كبير في كافة أنشطة المنظمات التي ترغب في الوصول الى مستويات عالية من الإبداع الإداري أذ تبذل جهودا لتوفير التكنولوجيا الملائمة والمشجعة للأبداع لكي تساعد على استغلال القدرات الإبداعية لدى العاملين لان غياب التكنولوجيا الداعمة للأبداع ينعكس سلبا على التفكير الإبداعي لدى العاملين⁽⁰⁾. وتلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً كبيراً سواء كان ذلك على مستوى الفرد أو الجماعات أم على مستوى المنظمات والمؤسسات حيث ساعدت هذه التكنولوجيا على إحداث تغييرات مهمة تمثلت في انخفاض مستويات أسعارها وتحسين جودتها وزيادة السرعة في إنتاجها وذلك لمواجهة المتطلبات المتزايدة لجمهور المستهلكين، مما أدى في النهاية الى زيادة قدرتها التنافسية وتحقيق أهدافها في البقاء والنمو، ولعلا هذا ما يؤكد أن تكنولوجيا المعلومات قد غدت مطلباً أساسياً وليس ترفاً للإدارات الباحثة عن الكفاءة والفعالية في أداء وظائفها. ويعتبر الإبداع أداءه أساسية لتطوير المؤسسات وبقائها، وإيمانها بأهمية تأصيل التوجه الإبداعي في جهود الإصلاح والتطوير الإداري والانتاجي الهادف الى تحسين كفاءة وفعالية المؤسسات

حيث ينظر للإبداع الإداري على أنه القدرة على خلق وإيجاد الأفكار الجديدة القابلة للتطبيق التي يمكن أن تهتم في تطوير العمليات الإدارية المختلفة، وبالتالي فأن استخدام تكنولوجيا المعلومات يمكن أن تلعب دوراً مهماً في إبراز الممكيات الإبداعية لدى الافراد لا بل وتعمل على تعزيزها، على اعتبار أن التكنولوجيا ستوفر لهؤلاء الافراد كل ما يحتاجونه من الوسائل والأدوات والامكانيات اللازمة لتجربة وتطبيق افكاهم على ارض الواقع.

2-1 مشكلة الدراسة:

تتمحور مشكلة الدراسة حول السؤال الرئيسي ما هو أثر تكنولوجيا المعلومات على الأبداع الإداري وذلك من خلال الإجابة على الأسئلة الآتية.

- ما هو أثر استخدام عناصر تكنولوجيا المعلومات على الإبداع الإداري؟
- ما مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والإبداع الإداري في القطاع المصرفي؟
- كيف يمكن تحسين العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات بعناصرها المختلفة ومتغيرات عناصر الإبداع الإداري؟
- هل توفير تكنولوجيا المعلومات يساعد الافراد بالقطاع المصرفي على تحقيق الإبداع الإداري

3-1 فرضيات الدراسة:

اعتمادا على متغيرات الدراسة والأبعاد الواردة في نموذج الدراسة، وانطلاقا من مشكلة الدراسة تم صياغة الفرضية الرئيسية لغرض قياس العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات

التابعة، وفيما يلي هذه الفرضية

الفرضية الرئيسية:

هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والابداع الإداري بالقطاع المصرفي

بالسودان.

الفرضيات الفرعية:

- هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأجهزة والمعدات والاصالة.
- هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأجهزة والمعدات والمرونة.
- هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الافراد والاصالة.
- هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الافراد والمرونة.

1-4 أهمية الدراسة:

تأتي أهمية الدراسة من ناحيتين علمية وعملية

الأهمية العلمية: تتمثل في توضيح المفاهيم العلمية لتكنولوجيا المعلومات والإبداع الإداري وأنه قد يكون إضافة ومساهمة علمية للبحوث والدراسات والكتابات التي تناولت هذا الموضوع وتزويد المكتبة بمراجع تساعد الدارسين والباحثين في هذا المجال.

الأهمية العملية: تساعد الدراسة في معرفة المشكلات والمعوقات التي تواجه المسؤولين العاملين بالقطاع المصرفي في مجال تكنولوجيا المعلومات والإبداع الإداري وتقديم نتائج وتوصيات قد تفيدهم وتمكنهم من اتخاذ القرارات السلمية وتلافي السلبيات والعمل على تطوير المعرفة وتحقيق الإبداع الإداري

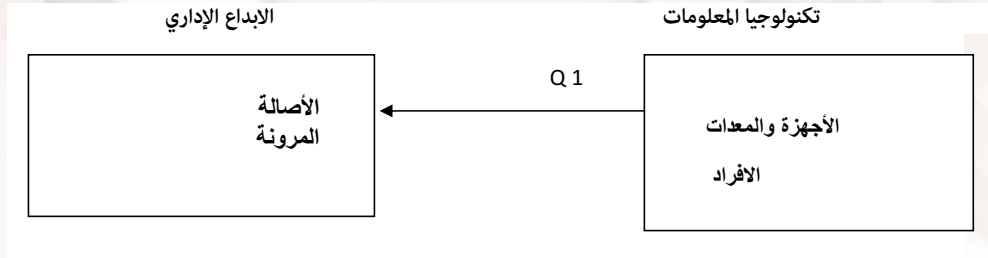
1-5 أهداف الدراسة:

الغرض من هذه الدراسة هو معرفة أثر تكنولوجيا المعلومات على الإبداع الإداري بالقطاع المصرفي فإن هذه الدراسة تسعى إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- التعرف على مدى استخدام القطاع المصرفي في السودان لمفهوم تكنولوجيا المعلومات.
- معرفة دور متغيرات تكنولوجيا المعلومات (الافراد والأجهزة والمعدات) على عناصر الإبداع الإداري (الاصالة والطلاقة).
- اختبار مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على الإبداع الإداري
- التوصية بمعالجة جوانب القصور في تكنولوجيا المعلومات في القطاع المصرفي

6-1 نموذج الدراسة:

شكل رقم: (1) نموذج الدراسة المقترح



المتغير المستغلامتغير التابع

المصدر (إعداد الطالبة من واقع بيانات الدراسة 2021 م)

7-1 حدود الدراسة:

الحدود المكانية: القطاع المصرفي في السودان.

الحدود البشرية: 280 موظف من موظفي القطاع المصرفي في المصارف العاملة بولاية الخرطوم.

8-1 منهجية الدراسة :

يعرف المنهج على أنه الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة بقصد اكتشافه للحقيقة، ويعرف أيضاً على أنه فن التنظيم الصحيح لسلسلة الأفكار العديدة، إما من أجل الكشف عن الحقيقة أو البرهنة عليها وكون كل ظاهرة أو مشكلة محل الدراسة تتميز بصفات وخصائص خاصة تميزها عن غيرها ويجب أن تكون لكل دراسة منهجاً خاصاً يتوافق مع طبيعة المعطيات والمتغيرات المتعلقة بها. فالدراسة بطبيعتها قد تكون استكشافية أو وصفية أو أنها أجريت لاختبار صحة الفروض وتعتمد طبيعة الدراسة سواء كانت استكشافية أو وصفية أو لاختبار صحة الفروض على مدى تطور المعلومات الموجودة في ذلك المجال

ووفقاً لموضوع الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي باعتباره المنهج المناسب إذ يهدف إلى فهم الظاهرة وخصائصها والعوامل المؤثرة فيها، كما أنه يشتمل على جمع البيانات وتصنيفها وتبويبها، ومحاولة تفسيرها وتحليلها من أجل استخلاص النتائج والتحكم فيها وأيضاً التنبؤ بسلوك الظاهرة محل الدراسة.

9-1 الدراسات السابقة :

دراسة أنور تين محمد أرباب (2019)

بعنوان الدور المفسر للقدرات الإبداعية في العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة والميزة التنافسية الأثر المعدل لتكنولوجيا المعلومات
هدفت الدراسة لاختبار العلاقة أثر الوسيط للقدرات الإبداعية في العلاقة بين إدارة المعرفة

والميزة التنافسية في الشركات الصناعية في ولاية الخرطوم على النظرية القائمة على الموارد البشرية تم بناء نموذج الدراسة واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتم توزيع 300 استبانة استرد منها 207 بنسبة 70 % وتوصلت الدراسة الى أن هنالك علاقة إيجابية بين إدارة المعرفة والقدرات الإبداعية تتوسط العلاقة جزئياً بين عمليات إدارة المعرفة والميزة التنافسية وان تكنولوجيا المعلومات تعدل العلاقة بين إدارة المعرفة والإبداع الإداري .

دراسة عبد المحسن الفاتح إبراهيم (2017) :

بعنوان تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الإبداع الإداري في القطاع المصرفي السوداني، بحث مقدم للحصول على درجة ماجستير العلوم في إدارة الأعمال.

هدفت الدراسة للتعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات على الإبداع الإداري في المصارف السودانية، استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وكانت الاستبانة أداة رئيسية لجمع البيانات من عينة غير احتمالية (مسيره) وزعت (135) استبانة، بنسبة استرداد (96%) من خلال مراجعة الأدبيات السابقة صيغت عدة فرضيات لدراسة الأثر وقيمت معالجة البيانات إحصائياً عن طريق معادلة النموذج البنائية، أظهرت نتائج الدراسة وجد علاقة بين المستلزمات المادية والمرونة. وأيضاً وجود علاقة بين المستلزمات الاتصالية والمخاطر وتوصلت الدراسة الى عدة توصيات أهمها العمل على دوائر مختصة في المصارف تساهم في إعداد سياسات ووضع برامج للإبداع والمبدعين العاملين فيها . وتعمل هذه الدوائر على تشجيع إجراءات التجارب ولأترفض الأفكار الإبداعية حتى ولو كانت غريبة أو جديدة، العمل على تحفيز المبدعين مادياً ومعنوياً وحث الآخرين على الاقتداء بهم.

دراسة أمنية عبد القادر على (2015):

بعنوان العلاقة بين مقومات ومعوقات الإبداع الإداري بالمؤسسات السودانية، دراسة تطبيقية على بعض منظمات الأعمال متعدد الأنشطة بمدينة الخرطوم، جامعة السودان للعلوم تكنولوجيا، كلية التجارة.

هدفت الدراسة الى معرفة واقع الإبداع الإداري ودراسة مدى تأثيره بمعوقات الإبداع الإداري، استخدم الباحث المنهج التاريخي والاستقرائي والتحليل الوصفي وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن مدراء المكاتب بالإدارات المختلفة يتمتعون بمقومات الإبداع الإداري بدرجة عالية وأن المعوقات التنظيمية هي أهم المعوقات التي تحد من الإبداع لدى تلك الإدارات. كما أوصت الباحثة على عدم تركيز السلطة في يد الإدارات العليا كما أوصت بزيادة منح الحوافز المعنوية والمادية للمبدعين وتشجيع العمل الجماعي وتطوير عملية صنع القرار الإداري بما يشجع الإبداع الإداري

الإطار المنهجي:

مفاهيم الدراسة:

مفهوم وتعريف تكنولوجيا المعلومات

أختلف الباحثون في تعريف تكنولوجيا المعلومات نظراً لتشعب معنى هذا المصطلح، فكل باحث أعتمد تعريفة انطلاقاً من نظرتة لهذا المفهوم وسيتم ذكر فيما يلي مجموعة من التعاريف

عرف بعلياً ومعموري (2011) تكنولوجيا المعلومات مبتدئة بتعريف الكلمة لغويًا أن تكنولوجيا المعلومات هي تعريف لكلمة Technology وهي مشتقة من الكلمة اليونانية Techno وتعنى فنيات أو مهارات أما بالنسبة للجزء الثاني Logy فتعنى علم أو دراسة وبعد انتهاء من تعريف الكلمة لغويًا كان لابد من شرح مفهوم تكنولوجيا المعلومات كالتالي⁽¹⁾ تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي مجموعة من الأجهزة والأدوات التي توفر عملية تخزين المعلومات بالإضافة إلى معالجتها ومن ثم استرجاعها، ثم تتم عملية إرسالها عبر أجهزة الاتصالات المختلفة إلى أي مكان في العالم واستقبالها من أي مكان في العالم وبالتالي تكنولوجيا المعلومات وبشكل مختصر تعنى « كل الأدوات والوسائل التي تساهم في تخزين واسترجاع ومعالجة المعلومات من أجل تحقيق ميزة تنافسية مقارنة بالمنظمات المنافسة الأخرى

تكنولوجيا المعلومات هي كافة الأسس والخطوات المتبعة عند الاتصال ونشر المعلومات والقيام بالعمليات الحسابية باستخدام كافة الأجهزة الإلكترونية المعدة لذلك مثل الحاسوب ووسائل الاتصالات المختلفة ضمن ثوابت وقوانين علمية وضعت لذلك.

تكنولوجيا المعلومات هي عبارة عن خليط من الطرق والأساليب المختلفة التي توفرها الوسائل التكنولوجية الحديثة، والتي تسعى إلى تبسيط وتسهيل عمل النشاط ورفع أدائه من جهة، والعمل على الاستفادة والاستثمار في راس المال الفكري وجعله ميزة تنافسية من جهة أخرى، ويعود جميع ما سبق إلى الفوائد التي توفرها تكنولوجيا المعلومات من سرعة، دقة شفافية عالية إضافة إلى اتساع مداها مما يجعل عملية اتخاذ القرار أكثر وضوحاً وصائباً بشكل أكبر وتعرف تكنولوجيا المعلومات أيضاً تبعاً لتناول التكنولوجيا من عدة زوايا مختلفة كما يلي:

استخدام التكنولوجيا لتحقيق هدف معين ن التكنولوجيا هي فن الفنون، التكنولوجيا هي علم من العلوم التكنولوجية معارف وخبرات ومهارات معينة، التكنولوجيا سلعة ومما سبق قد توصل الباحثون إلى التعريف التالي:

هي مجموع المعارف والخبرات والمهارات المتاحة والمتراكمة المستنبطة والتي تتعلق بالعتاد المادي كالآلات والأدوات، بالإضافة إلى الوسائل المرتبطة باستنتاج والخدمات التي تساعد على تحقيق أغراض محدد للمجتمع، كما أن هذه التكنولوجيا تستند على العلم والتنمية الشاملة من أجل تقديمها وتطويرها فهي تكنولوجيا تكونت نتيجة التقارب بين تكنولوجيا المعلوماتية وتكنولوجيا الاتصالات بغرض جمع، تخزين معالجة وبتث المعلومات سواء كانت في شكل صوتي، رموز، أشكال، رسوم، نصوص، أو صور

تكنولوجيا المعلومات هي عبارة عن مجموع الآلات والمعدات والعتاد التي يتم استخدامها لأجراء عمليات معالجة، وتحليل ونقل البيانات والمعلومات بالإضافة إلى إظهارها ضمن قياسي وبأقل التكاليف الممكنة

« جمع، معالجة، تخزين، استرجاع ونشر المعلومات من خلال التكامل بين الحاسبات الإلكترونية الحديثة للاتصالات

« أن مصطلح تكنولوجيا المعلومات يعبر عن الوسائل التقنية الحديثة من تقنيات الكترونية وحاسوبية بالإضافة الى شبكات الاتصالات التي تساعد على نقل المعلومات بدقة، مرونة وسرعة أكبر من الوسائل التقليدية بالإضافة الى قواعد البيانات، وان مفهوم تكنولوجيا المعلومات يختلف عن مفهوم تقانة المعلومات الذي يتكون من جميع المكونات السابقة بالإضافة الى الموارد البشرية الذين يوظفون التكنولوجيا والاليات التي يستلمونها⁽²⁾ ومن التعاريف السابقة تم جمع أهم المفاهيم لتعريف تكنولوجيا المعلومات كما يلي

فالتكنولوجيا هي مجموعة الأدوات والوسائل المادية بالإضافة الى المعارف والخبرات المتراكمة التي يتم استخدامها لإشباع الحاجات المادية والمعنوية سواء على مستوى الفرد أو المجتمع

ومنه تكنولوجيا المعلومات تعنى:

هي كافة الأجهزة المادية والأساليب البرمجية الحديثة (اتصالات، تخزين المعلومات ومعالجتها ونشرها وعرضها، العمليات الحسابية) التي تساهم في تعزيز الميزة التنافسية للشركات كونها تساعد على رفع الكفاءة، اختصار الوقت وتقليل التكاليف

عناصر تكنولوجيا المعلومات : **الأجهزة والمعدات:**

وهي التي تشتمل على كل ومختلف أنواع المكونات والوسائط المادية المستخدمة في العمليات التي تمر بها البيانات والمعلومات مثل نظم الحاسبات مختلف أنواعها وملحقاتها بمختلف أشكالها⁽³⁾.

الأفراد:

هم الأفراد الذين يستخدمون النظام أو المعلومات التي ينتجها النظام مثل المديرين، العملاء وعلى هذا الأساس فإن معظم مستخدمي النظام الاختصاصيين والفنيين على تشغيل واستدامة النظام والذين يقومون بتطوير وتشغيل وإدارة نظام المعلومات فنياً ومنهم محللو النظام ومطور البرامج ومشغلو النظام من العاملين⁽⁴⁾.

مفهوم الإبداع الإداري

حظي الإبداع الإداري بالاهتمام الواسع في الآونة الأخيرة، فكلما اختلفت بيئة الاعمال استلزم ذلك على المنظمة أن تقوم باستحداث أو تجديد أساليبها حتى تستطيع الاستمرار والاستقرار والبقاء لذا تسعى المنظمات الى ترسيخ ثقافة الإبداع حتى تستطيع التميز عن غيرها من المنظمات وبالتالي تحسين أدائها

مفهوم الأبداع

تتعدد مفاهيم الأبداع وتباين وجهات النظر حول تحديد ماهيته، فلا يوجد اتفاق بين العلماء حول تعريفه ويعود ذلك الى تعدد الظاهرة الإبداعية نفسها من جهة، وتعدد المجالات التي أنتشر فيها مفهوم الإبداع من جهة أخرى.

أولاً: تعريف الإبداع :

1. الإبداع لغة: مشتق من الفعل بدع، وبدع الشئ أو ابتدعه يعني أنشأه بدأه أولاً، أي الإتيان بشئ جديد وغير مألوف⁽⁵⁾
2. الإبداع اصطلاحاً:
التعريف 1 يعرف على أنه (القدرة على خلق وإيجاد أشياء جديدة لم تكن موجودة، وقد تكون أفكار أو حلولاً وخدمات ومنتجات أو طرق وأساليب عمل يستفاد منها في المنظمة)⁽⁶⁾
التعريف 2 عرف أيضاً بأنه (التفوق في فهم الأمور على تقدم حلول غير مسبوق لمشكلات قائمة وإنجاز أساليب وطرق توصل إلى نتائج متفوقة ومتميزة)⁽⁷⁾
نستنتج أنه الإبداع يتطلب القدرة على الإحساس بوجود مشكلة تتطلب المعالجة ومن ثم التفكير لإيجاد الحل

ومنه يمكن القول إن الأبداع هو أفكار جديدة فعالة لإشباع حاجات الزبائن، وهو عملية تجديد وتحديث مستمر تشمل كلاً للمنظمة، وهو جزء من استراتيجية الأعمال الممارسات اليومية التعريف 3 الإبداع الإداري هو الأفكار والممارسات التي يقدمها المديرون والعاملون والتي تقضى إلى إيجاد عمليات إدارية وطرق وأساليب أكثر كفاءة وفاعلية في إنجاز أهداف الشركة والمؤسسات، أو هو قدرة الفرد على استخدام إمكانياته الذهنية أو العقلية والاستفادة من الإمكانيات والموارد المتوفرة والممكنة لتقديم أداة أو وسيلة أو فكرة أو منتج جديد نافع ومفيد للمنظمة وأعضائها وعملائها⁽⁸⁾.

عناصر الإبداع الإداري :

الأصالة :

الأصالة هي الإنتاج غير المألوف الذي لم يسبق إليه أحد وتسمى الفكرة أصيلة إذا كانت لا تخضع للأفكار الشائعة وتتصف بالتميز، والشخص صاحب الفكر الأصيل هو الذي يمل من استخدام الأفكار المتكررة والحلول التقليدية للمشكلات

المرونة :

المرونة هي القدرة على تغيير الحالة الذهنية بتغيير الموقف، وهذا ما يطلق عليه بالتفكير التباعدي وعكسها الجمود أو الصلابة أي التمسك بالموقف أو التعصب، ويمكن تحديد نوعين من قدرات المرونة .

المرونة التلقائية:

سرعة الفرد في إصدار أكبر عدد من الأفكار المتنوعة والمرتبطة بمشكلة أو موقف مثير ويميل الفرد وفق هذه القدرة إلى المبادرة التلقائية في المواقف ولا يكتفي بمجرد الاستجابة

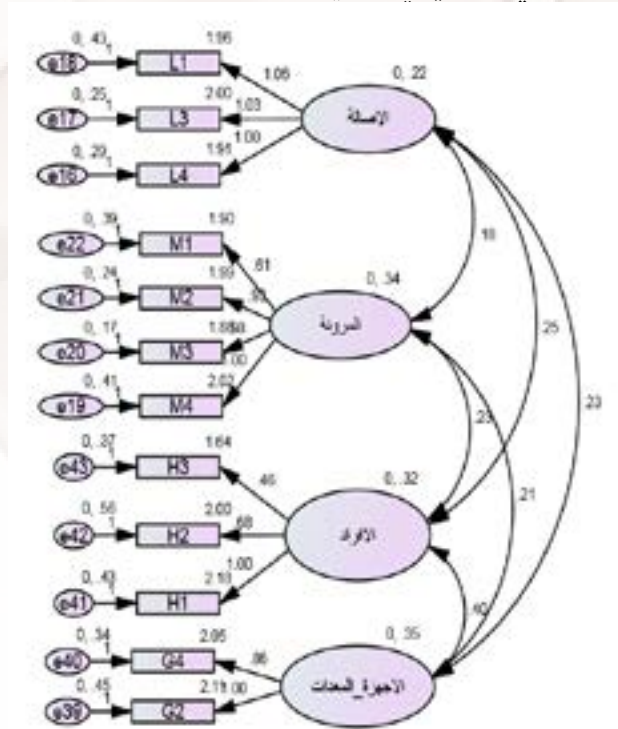
المرونة الكيفية:

قدرة الفرد على تغيير الوجهة الذهنية في معالجة المشكلة ومواجهتها ويكون بذلك بتكيفه مع أوضاع المشكلة ومع الصور التي يأخذها أو تظهر بها المشكلة⁽⁹⁾

نبذة عن الجهاز المصرفي في السودان:

يرجع قيام القطاع المصرفي السوداني إلى أوائل القرن العشرين عندما قامت بعض المصارف العالمية بفتح فروع لها كما يحدث في معظم دول العالم، تم إنشاء فرع البنك الأهلي المصري في عام (1903م) الذي كان يقوم ضمن مهامه بدور البنك المركزي بما يجري بمصر وتلاه فرع بنك باركي عام (1913م)، بالإضافة إلى فروع بنوك أجنبية أخرى كبنك مصر والبنك الكويتي والبنك الأثيوبي والبنك العثماني وفي عام (1956م)، بعد الاستقلال تم تكوين لجنة العملة للاطلاع بمهمة إصدار عملة سودانية موحدة تعكس التنوع الثقافي السوداني. وفي عام (1956م) ، تم تحويل بنك كريدي ليونة إلى شركة سودانية تحمل اسم بنك النيلين صاحب هذا تشكيل لجنة من خبراء اجانب للنظر في إمكانية قيام بنك مركزي سوداني والذي كانت مهامه موزعة على اللجنة والبنك الأهلي المصري بجانب وزارة المالية وكان أن تم إنشاء بنك السودان المركزي في عام «1959م» وباشر عمله في عام «1960م» وصاحب هذه الفترة إنتاج بنوك تنموية لتقوم بمهام التمويل للقطاعات الزراعية والصناعية والعقارية وهي: (البنك الزراعي السوداني ، 1957م والبنك الصناعي السوداني 1961م والبنك العقاري السوداني 1976م . وفي العام (1970م)، تبنت حكومة مايو سياسة تأمين المصارف والتي كانت نتائجها تأمين خمسة مصارف أجنبية عاملة بالسودان، وفي عام 1973م تم تأسيس بنك الادخار السوداني وصاحبه خلال العام دمج بنك جوبا التجاري في بنك ام درمان الوطني الذي أصبح لاحقاً بنك الوحدة والذي تم دمجها لاحقاً في بنك الخرطوم وفي عام (1957م) تم دمج بنك البحر الأحمر التجاري في بنك النيلين وفي العام (1976م) انتهجت الدولة نهج الانفتاح الاقتصادي المتمثل في إصدار قانون تشجيع الاستثمار مما قاد إلى التمدد الجغرافي للمصارف لتغطي كافة أقاليم البلاد ، وبموجب سياسة الانفتاح الاقتصادي تم إنشاء بنك فيصل الإسلام السوداني في عام (1967م) ، وبهذا يكون السودان دخل في حيل الدول التي تأوي المصارف الإسلامية ، حيث كانت التجربة رائدة لتطبيق النظام الإسلامي في السودان ولقد شهدت تلك الفترة دمج بنك الشعب التعاوني في بنك الخرطوم ونسبة لنجاح تجربة البنوك الإسلامية فقد تقرر في عام (1983م) أن تعمل البنوك وفق الصيغ الإسلامية على الرغم من قصر فترة المصارف الإسلامية بالسودان ، وفي العام (1989م) تم تعميق أسلمه الجهاز المصرفي بالسودان ، تلى ذلك تكوين الهيئة العليا للرقابة الشرعية للجهاز المصرفي السوداني في عام (1992) ، وكان هدف هذه الهيئة إلزام المصارف بالعمل وفق النظام المصرفي الإسلامي⁽¹⁰⁾.

التحليل العائلي التوكيدي لمتغيرات الدراسة:



جدول (1) المتوسطات الحسابية والاعتمادية والارتباطات لمتغيرات الدراسة

نوع المتغير	الأبعاد	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	معامل الفاكربناخ
مستقل	الأفراد	56946.	1.9330	56.
	الأجهزة والمعدات	60799.	2.1106	60.
تابع	الإصالة	55961.	1.9447	67.
	المرونة	57461.	1.9489	75.

اختبار الفرضيات:

نمذجة المعادلة البنائية: [SEM] [Structural Equation Modelling]

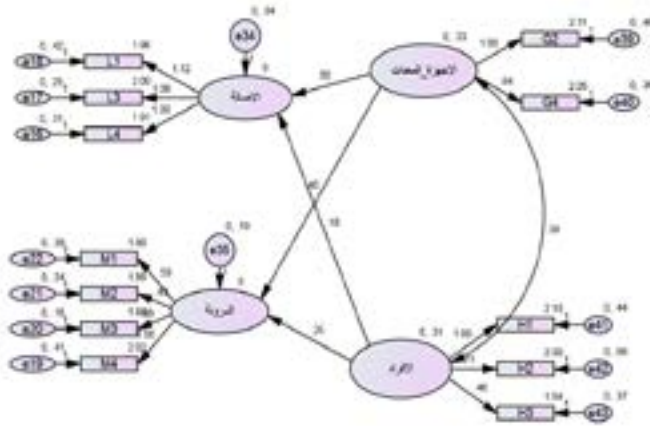
أعتمد الباحث في عملية التحليل الإحصائي للبيانات على أسلوب نمذجة المعادلة البنائية وهو نمط مفترض للعلاقات الخطية المباشرة وغير المباشرة بين مجموعة من المتغيرات الكامنة والمشاهدة، وبمعنى أوسع تُمثل نماذج المعادلة البنائية ترجمات لسلسلة من علاقات السبب

والنتيجة المفترضة بين مجموعة من المتغيرات. وبالتحديد استخدام أسلوب تحليل المسار، لما يتمتع به هذا الأسلوب من عدة مزايا، تتناسب مع طبيعة الدراسة في هذا البحث، وفيما يلي عرض مختصر لهذا الأسلوب ومبررات استخدامه.

تحليل المسار:

وهو أحد أساليب نمذجة المعادلة البنائية، والتي تعني بدراسة وتحليل العلاقات بين متغير أو أكثر من المتغيرات المستقلة سواء كانت هذه المتغيرات مستمرة أو متقطعة ومتغير أو أكثر من المتغيرات التابعة سواء كانت هذه المتغيرات مستمرة ومتقطعة بهدف تحديد أهم المؤشرات أو العوامل التي يكون لها تأثير على المتغير أو المتغيرات التابعة، حيث أن نمذجة المعادلة البنائية تجمع بين أسلوب تحليل الانحدار المتعدد والتحليل العاملي (Barbara G. Tabachnick and Linda S. Fidell, 1996)

ويستخدم تحليل المسار فيما يماثل الأغراض التي يستخدم فيها تحليل الانحدار المتعدد، حيث أن تحليل المسار يعتبر امتداداً لتحليل الانحدار المتعدد، ولكن تحليل المسار، أكثر فعالية حيث أنه يضع في الحسبان نمذجة التفاعلات بين المتغيرات.



المسار من تكنولوجيا المعلومات الى الابداع الاداري

(Regression Weights: (Group number 1 - Default model

			Estimate	.S.E	.C.R	P
الإصالة	--->	الاجهزة_المعدات	496.	169.	2.936	003.
المرونة	--->	الاجهزة_المعدات	405.	191.	2.114	034.
الإصالة	--->	الافراد	182.	173.	1.054	292.
المرونة	--->	الافراد	249.	189.	1.315	189.

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	41	367.087	49	000.	7.492
Saturated model	90	000.	0		
Independence model	24	1163.801	66	000.	17.633

Baseline Comparisons

Model	NFI	RFI	IFI	TLI	CFI
	Delta1	rho1	Delta2	rho2	
Default model	685.	575.	715.	610.	710.
Saturated model	1.000		1.000		1.000
Independence model	000.	000.	000.	000.	000.

Parsimony-Adjusted Measures

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	742.	508.	527.
Saturated model	000.	000.	000.
Independence model	1.000	000.	000.

FMIN

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	1.569	1.359	1.115	1.636
Saturated model	000.	000.	000.	000.
Independence model	4.974	4.691	4.234	5.180

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	167.	151.	183.	000.
Independence model	267.	253.	280.	000.

مناقشة نتائج الدراسة:

- 1- توجد علاقة أثر مباشر بين تكنولوجيا المعلومات والابداع الإداري أظهرت نتائج الدراسة أنه يوجد أثر إيجابي بين تكنولوجيا المعلومات والابداع الإداري ويتفق هذا مع ماتوصلت اليه دراسة (محسن 2017) مما يشير الى الفائدة المدركة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات تؤثر على الابداع الاداري وأيضاً دراسة أريج (2015) توصلت الى وجود علاقة طردية بين جميع أبعاد تكنولوجيا المعلومات والابداع الإداري وعلاقة إرتباط من المحور ككل بين تكنولوجيا المعلومات والإبداع الإداري لدى وزارة التربية والتعليم بعزة ودراسة (أنور 2019) أتفقت مع الدراسة بأن تكنولوجيا المعلومات تؤثر على الابداع الاداري
- 2- توصلت أيضاً الدراسة الى وجود علاقة بين الأجهزة والمعدات والمرونة والغرض من هذه العلاقة هو إختبار فرضية الفرعية للبحث التي تنص على وجود علاقة بين الجهازة والمعدات والمرونة وهذا تتفق مع دراسة عبد الله الخالق (2008) وهذا يشير الى أن إستخدام البرامج المناسبة يتلائم مع طبيعة العمل وان تياز هذه البرامج يمتاز بدرجة عالية من المرونة ويؤدي الى زيادة معدلات الابداع الاداري

3- كما توصلت أيضا الى وجود علاقة إيجابية بين الافراد والاصالة وهذا مايتفق مع دراسة دراسة أمينية عبد القادر (2015) أن مدراء المكاتب بالإدارات المختلفة يتمتعون بمقومات الإبداع الإداري بدرجة عالية وهي من أهم المعوقات التي تحد من الإبداع لدي تلك الإدارات.

الخاتمة :

تعد تكنولوجيا المعلومات من أبرز مظاهر الربع الأخير من القرن الماضي وبدايات القرن الحالي وهذا راجع الى تضافر جهود الباحثين ورجال الاعمال . مما أدى الى الاستثمار في تلك التكنولوجيا وتطويرها لتتأقلم مع كل النشاطات فظهرت العديد من التكنولوجيات المتنوعة والوسائط والشبكات بمختلف اشكالها التي تربط أطرافا متباعدة عبر دول وقارات . أن الإبداع هو الاتيان بفكرة أو مجموعة جديدة وغير مألوقة عند الغير وتشكل تحسباً وتطوراً على النمط الموجود مروراً بأهم المستويات والمراحل والعوامل فية والتي من شأنها أن تؤثر على قدر المؤسسة الإبداعية واكتساب ميزة تنافسية .ومن أجل معرفة كيف تساهم أو تؤثر تكنولوجيا المعلومات على الإبداع الإداري قمنا بأختيار المصارف العاملة بالسودان وحاولنا إسقاط الموضوع عليها للتحقق من فرضيات الدراسة . والوصول الى نتائج وتوصيات تساعد الباحثين في هذا المجال .

التوصيات:

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية، تم التوصل إلى مجموعة من التوصيات التي تمكن متخذي القرار في المصارف العاملة بالسودان الاستفادة منها، والتي من الممكن أن تساهم في تكنولوجيا المعلومات على تحقيق الإبداع الإداري، وبناءً على ذلك جاءت التوصيات التالية:

1. استقلال مختلف الخدمات التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات في توجيهها لتشجيع العملية الإبداعية في المؤسسة من خلال تحسين إجراءات وقواعد العمل
2. محاولة الاستفادة من تجارب وخبرات الدول المتقدمة في مجال الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات
3. وضع برامج تدريبية منظمة لكل الأفراد داخل المؤسسة لتتمكن من الاطلاع على كل ما هو متاح بتطبيقات تكنولوجيا المعلومات واستعمالها بالطريقة التي تضمن الاستفادة القصوى من منافعها
4. العمل على الاستفادة من الإمكانيات التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات في مجال التدريب وذلك لرفع قدرات ومؤهلات العمل.
5. العمل على إعداد برامج التدريب المستمر للعاملين وتزويد المصارف بالبرمجيات الحديثة للاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والحفاظ على الكوادر الإدارية والفنية المدربة والقادرة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تحقيق الإبداع الإداري

الهوامش:

- (1) بعليا، خديجة ومعموري، سورية، (2011) دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اكتساب مزايا تنافسية في منظمات الاعمال الملتقى الدولي الخامس، حول راس المال الفكري في منظمات الاعمال العربية في ظل الاقتصادية الحديثة، الجزائر: كلية علوم الاقتصاد والتجارة وعلوم التسيير، ص 14
- (2) الكبيسي صلاح الدين عواد داؤود، فضيلة سلمان (2018) دور تكنولوجيا المعلومات في تبنى الابداع _ بحث تحليلي لاراء عينة من العاملين في المصارف الخاصة، بغداد، رسالة ماجستير، كلية الإدارار والاقتصاد، جامعة بغداد
- (3) جردان عبد الناصر وآخرون، (تطبيقات الحاسوب في الإدارة والتسويق)، دار البارودي للنشر والتوزيع، عمان، الاردن
- (4) عبد المحسن الفاتح ابراهيم، (تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الابداع الإداري)، رسالة ماجستير، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2017
- (5) جمال خير الله، الابداع الإداري، دار أسامة للنشر، عمان 2009، ص 06
- (6) عاكف لطفي خصاونة، إدارة الإبداع والابتكار في منظمات الأعمال، دار الحامد للنشر، عمان، 2010، ص34
- (7) على السلمي (إدارة التمييز وتقنيات الادارة في عصر المعلومات) دار غريب للطباعة والتوزيع، 2005، ص 33
- (8) وفاء العساف، واقع الابداع الإداري ومعوقاته، جامعة الملك سعود، 200 رسالة ماجستير منشورة، 2004، ص8
- (9) بلال خلف سكارته، مرج سبق ذكره ص 123
- (10) بنك السودان المركزي، مجلة الاحكام، العددية لعلى حيدر باشا، (ص48)

المصادر والمراجع:

- (1) بعلياً، خديجة ومعموري، صورية، (2011) دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اكتساب مزايا تنافسية في منظمات الاعمال الملتقى الدولي الخامس، حول راس المال الفكري في منظمات الاعمال العربية في ظل الاقتصادية الحديثة، الجزائر، كلية علوم الاقتصاد والتجارة وعلوم التسيير، ص 14
- (2) أنور الدور المفسر للقدرات الإبداعية في العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة والميزة التنافسية الأثر المعدل لتكنولوجيا رسالة دكتوراه منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا (1019)
- (3) بلال خلف السكارنة (الإبداع الإداري) دار المسيرة للنشر، الاردن، عمان، 2007م
- (4) أمنية عبد القادر العلاقة بين مقومات ومعوقات الإبداع الإداري، رسالة دكتوراه منشور، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، (2015)
- (5) جردان عبد الناصر وآخرون، (تطبيقات الحاسوب في الإدارة والتسويق)، دار البارودي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن
- (6) جمال خير الله، الإبداع الإداري، دار أسامة للنشر، عمان 2009، ص 06
- (7) خوالدة رياض، وحنيطي محمد، (2008) أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبداع الإداري في المؤسسات الأردنية
- (8) سيكاران، أوماً (2006) طرق البحث العلمي في الإدارة مدخل لبناء المهارات البحثية، تعريب أسماعيل على بسيوني، دار المريخ للنشر، الرياض
- (9) عاكف لطفي خصاونة، إدارة الإبداع والابتكار في منظمات الأعمال، دار الحامد للنشر، عمان، 2010، ص 34
- (10) عبد المحسن الفاتح ابراهيم، (تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الإبداع الإداري)، رسالة ماجستير، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2017
- (11) على السلمي (إدارة التمييز وتقنيات الادارة في عصر المعلومات) دار غريب للطباعة والتوزيع 2005، ص 33
- (12) الكيسي صلاح الدين عواد داؤود، فضيلة سلمان (2018) دور تكنولوجيا المعلومات في تبنى الإبداع _ بحث تحليلي لآراء عينة من العاملين في المصارف الخاصة، بغداد، رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد
- (31) وفاء العساف، واقع الإبداع الإداري ومعوقاته، جامعة الملك سعود، 200 رسالة ماجستير منشورة 2004، ص 8

أساليب الرقابة على جودة المراجعة ودورها في تفعيل حوكمة مهنة المراجعة

(دراسة ميدانية على عينة من مكاتب المراجعة السودانية في الفترة من 2021-2022م)

أستاذ المحاسبة المشارك- جامعة النيلين

د. عبدالرحمن عادل خليل

أستاذ المحاسبة المساعد - جامعة التقنية

د. نمارق أزهرى أحمد إسماعيل

المستخلص:

تمثلت مشكلة الدراسة في عدم إلتزام مكاتب المراجعة بتطبيق قواعد ومبادئ حوكمة مهنة المراجعة عند أداء مهنة المراجعة والتي قد تؤثر سلبا على ثقة الجمهور في خدمات المراجعة. هدفت الدراسة إلى التعرف على دور المراجعة المشتركة ومراجعة النظر كأحد أساليب الرقابة على جودة المراجعة في تفعيل حوكمة مهنة المراجعة، وللتحقق من صحة الفرضيات وتحقيق أهداف الدراسة اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي. توصلت الدراسة إلى أن المراجعة المشتركة ومراجعة النظر كأحد أساليب الرقابة على جودة المراجعة ساعدت في تفعيل قواعد ومبادئ حوكمة مهنة المراجعة.

الكلمات المفتاحية: الرقابة على جودة المراجعة، المراجعة المشتركة، مراجعة النظر، حوكمة مهنة المراجعة.

The Audit quality control Methods and Its Role in Activating Governance of Auditing Profession (A Field Study on A Sample of Sudanese Audit Offices.2021 -2022AD)

Abdelrahman Adil Khalil Osman

Namarig Azhary Ahmed Ismail English translation.

Abstract:

The problem of the study was the lack of commitment of audit offices to apply the rules and principles of governance of the audit profession when performing the audit profession, which may negatively affect the public's confidence in audit services. The study aimed to identify the role of joint and peer audit as one of the methods of auditing quality control in activating the governance of the audit profession. The study concluded that joint auditing and peer audit as one of the methods of controlling audit quality helped in activating the rules and principles of governance of the audit profession.

Keywords: Audit quality control, joint audit, peer review, governance of the audit profession.

المقدمة:

إن إتباع إجراءات نظام رقابة الجودة في مكتب معين وسياساته، يمكن أن يكون مشابهاً أو مختلفاً عن مكتب آخر، ولكن الغرض من نظام الرقابة في جميع مكاتب التدقيق هو نفسه، ويجب أن تكون طبيعة ودرجة وشكل سياسات، وإجراءات رقابة الجودة لمكاتب التدقيق شاملة، وتأخذ بالإعتبار على نحو ملائم العوامل التي تؤثر في تصميم نظام رقابة الجودة، فحجم مكتب التدقيق وعدد فروع، وإتساع نشاطه الجغرافي، وتكلفة تطوير سياسات وإجراءات رقابة الجودة، مقارنة بالمنافع التي يحصل عليها المكتب كلها عوامل تؤثر في طبيعة ونوعية السياسات والإجراءات التي يجب أن يتضمنها نظام رقابة الجودة في مكاتب التدقيق، وكل ذلك يجب أن تؤخذ بنظر الإعتبار عند تصميم نظام رقابة الجودة.

تزايد الاهتمام مفهوم الحوكمة في العديد من الإقتصاديات المتقدمة والناشئة خلال العقود لقليلة الماضية، وخاصة في أعقاب الانهيارات الإقتصادية، والأزمات المالية التي شهدتها عدد من دول العالم، والتي مست العديد من أسواق المال العالمية، كأزمة جنوب شرق آسيا عام 1997م، إضافة إلى إنهيار كبريات الشركات العالمية، خصوصاً الشركات الأمريكية، نتيجة استخدامها لطرق محاسبية معقدة، بغية إخفاء خسائرها والتلاعب بحقوق أصحاب المصالح كالمساهمين والدائنين والموردين وحتى المجتمع المدني.

كما أن إتباع أساليب جيدة للرقابة على مهنة المراجعة والسعي إلى تحسين جودة المراجعة في بيئة الأعمال يمكن أن يؤدي إلى زيادة الثقة في متلقي خدمة المراجعة سواء مستخدمين داخليين أو خارجيين ويعتبر ذلك من مبادئ حوكمة مهنة المراجعة.

مشكلة الدراسة:

يعتمد نظام التدقيق الفعال لحوكمة مهنة المراجعة على وجد تشريعات مهنة معاصره وملائمة للمهنة ووجود نظام تدريبي كف ومرن ولامركزي، كما أنه يعمل على وجود نظام متطور وفعال للتعليم المحاسبي بصفه خاصة والتجاري بصفه عامة، وأيضا توفير دليل متطور وملزم بقواعد آداب وسلوكيات مهنة المراجعة، حيث تعاني تطبيق قواعد ومبادي حوكمة مهنة المراجعة سابقة الذكر في بيئة الأعمال وعدم إتزام مكاتب المراجعة بها عند أداء المهنة والتي يمكن أن يتم تفعيلها من خلال إجراء عملية المراجعة المشتركة ومراجعة النظر. مما سبق يمكن بلورة مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي: هل توجد علاقة بين أساليب الرقابة على جودة المراجعة وتفعيل حوكمة مهنة المراجعة؟ ويتفرع منه التساؤلات الفرعية التالية:

1. هل هنالك علاقة بين المراجعة المشتركة وتفعيل حوكمة مهنة المراجعة؟
2. هل هنالك علاقة بينمراجعة النظر وتفعيل حوكمة مهنة المراجعة؟

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في الآتي:

1/ الأهمية العلمية: تتمثل في الآتي:

- أ. مساهمة الدراسة في تحديد أساليب الرقابة على جودة المراجعة واثار تلك الأساليب.
- ب. تقديم إطار مفاهيم لأساليب الرقابة على جودة المراجعة وتوضيح إمكانيته في تفعيل حوكمة مهنة المراجعة.
- ج. دعم المكتبات بتقديم مفهوم واضح لحوكمة مهنة المراجعة وكيف ترسيخ القواعد والمبادئ الخاصة بها.
- د. عرض مدى اهتمام مكاتب المراجعة بإتباع الأساليب التي تحقيق مستويات عالية من الجودة في الخدمات التي تقدمها لدعم حوكمة مهنة المراجعة.

2/ الأهمية العملية: تتمثل في الآتي:

- أ. تقديم أساليب عملية لتفعيل حوكمة مهنة المراجعة والتي يمكن أن تساعد على تجويد خدمات مكاتب المراجعة المقدمة للمستخدمين.
- ب. زيادة جودة المراجعة من خلال إشراك أكثر من مكتب في عملية مراجعة عميل واحد وتبادل الخبرات لمكاتب المراجعة مع بعضها البعض.
- ج. زيادة كفاءة المراجعين الخارجيين في أداء أعمال المراجعة الخارجية من خلال الإلتزام بمعايير المراجعة الدولية من خلال مراجعة النظر.

أهداف الدراسة:

- الهدف الأساسي لهذه الدراسة يتمثل في التعرف على دور أساليب الرقابة على جودة المراجعة في تفعيل حوكمة مهنة المراجعة وذلك من خلال تحقيق الأهداف التالية:
1. التعرف على دور المراجعة المشتركة في تفعيل حوكمة مهنة المراجعة.
 2. دراسة دور مراجعة النظر في تفعيل حوكمة مهنة المراجعة.

فرضيات الدراسة:

تسعى الدراسة إلى إختبار صحة الفرضيات التالية:

1. هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المراجعة المشتركة وتفعيل حوكمة مهنة المراجعة.
2. هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مراجعة النظر وتفعيل حوكمة مهنة المراجعة.

أدوات ومصادر جمع البيانات:

تم جمع البيانات كالآتي:

1. المصادر الثانوية: الكتب، والرسائل الجامعية، والدوريات العلمية.
2. المصادر الأولية: الاستبيان.

حدود الدراسة: تتمثل حدود الدراسة في الآتي:

1. الحدود الزمانية: العام 2022م.
2. الحدود المكانية: تتمثل في مكاتب المراجعة السودانية العاملة بولاية الخرطوم والتي سبق أن قامت بتنفيذ عملية المراجعة المشتركة ومراجعة النظر.
3. الحدود البشرية: تستهدف الدراسة العاملين بمكاتب المراجعة والذين لديهم علاقة مباشرة بأبعاد الدراسة متمثلة في المراجعين المعتمدين ورؤساء فرق المراجعة وأعضاء فرق المراجعة ومديري مكاتب المراجعة وأصحاب أو شركاء في مكاتب المراجعة.
4. الحدود الموضوعية: تتعرض الدراسة الى موضوع أساليب الرقابة على جودة المراجعة ودورها في تفعيل حوكمة مهنة المراجعة، من خلال إستخدام اسلوبي المراجعة المشتركة ومراجعة النظر دون غيرها من أساليب الرقابة على جودة المراجعة ويرجع السبب في ذلك إلى أنها ذات صلة وطيدة بحوكمة مهنة المراجعة وأيضاً توافرها في بيئة الأعمال السودانية، كما أن تطبيقها بكفاءة عالية يمكن أن يساعد في تفعيل حوكمة مهنة المراجعة.

نموذج الدراسة: لتوضيح العلاقة والتأثير بين متغيرات الدراسة تمت صياغة النموذج التالي:

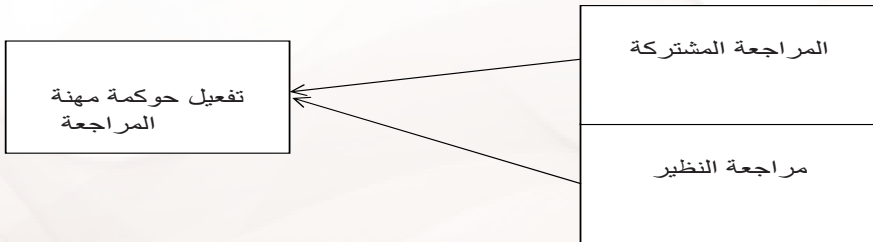
الشكل (I)

العلاقة بين متغيرات الدراسة

المتغير التابع

أساليب الرقابة على جودة المراجعة

المتغير المستقل



المصدر: إعداد الباحثان إستنتاجاً من العلاقات بين المتغيرات، 2022م.

الدراسات السابقة:

عائده عثمان (2011) (1):

هدفت الدراسة إلى دراسة ومعرفة مفهوم الجودة في المراجعة وخصائصها، وعلاقة جودة المراجعة ومعايير المراجعة بالحوكمة المؤسسية في مؤسسات التعليم العالي بالسودان. وتوصلت الدراسة إلى انه يتحدد دور جودة المراجعة في زيادة كفاءة فعالية الحوكمة المؤسسية من خلال القبول الإجتماعي لمهنة المراجعة في مؤسسات التعليم العالي بالسودان.

دراسة حافظ هارون (2013م) (2): هدفت الدراسة إلى توضيح الدور الإيجابي لجودة المراجعة وأثرها على مخاطر الائتمان المصرفي وأثر ذلك على ترشيد القرارات وتطوير الأداء. وتوصلت الدراسة إلى أن إستقلال المراجع في مجال إعداد التقرير يقلل مخاطر الائتمان المصرفي، وجود رقابة على جودة الأداء داخل المكتب يقلل مخاطر الائتمان المصرفي.

محمد اسحق (2013م) (3):

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور جودة المراجعة وحوكمة الشركات على القرارات الاستثمارية بسوق الأوراق المالية وكذلك المخاطر التي تواجهها، بيان أهمية دور حوكمة الشركات وجودة المراجعة ومدى مساهمتها في توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات بسوق الأوراق المالية. وتوصلت الدراسة إلى أن جودة المراجعة ساعدت في الحد من آثار المخاطر على كفاءة القرارات الاستثمارية في سوق الخرطوم للأوراق المالية ذلك من خلال تحديد وإكتشاف آثار المخاطر على كفاءة القرارات الاستثمارية.

عماد الدين رزق (2014) (4):

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار ما إذا كانت شركات التأمين السودانية تمارس المحاسبة الإبداعية. استخدم الباحث الاستبيان في جمع البيانات من شركات التأمين السودانية. توصلت الدراسة إلى أنه يفضل ان تتحكم شركات التأمين بالسودان في التقديرات المحاسبية لمبالغ مخصص تقلابها معدلات الخسائر. وهناك بعض شركات التأمين بالسودان تمارس ممارسات المحاسبة الإبداعية.

دراسة صالح حامد (2016م) (5):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى إلتزام ديوان المراجع القومي السوداني بأبعاد حوكمة مهنة المراجعة، وتوصلت الدراسة إلى أن حوكمة مهنة المراجعة تعني بتفعيل مبادئ ومفاهيم الحوكمة لدى الممارسات المراجع بهدف تطوير الممارسة المهنية بها وتحقيق دوافع الأطراف ذات المصلحة بنتائج عملية المراجعة.

دراسة ميادة مختار (2017م) (6):

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور أساليب الرقابة على جودة المراجعة في تقليل مخاطر المراجعة الخارجية . وتوصلت الدراسة إلى أن أساليب المراجعة المتمثلة في المراجعة المشتركة ومراجعة النظير والرقابة الذاتية ساعدت بصورة مباشرة في تقليل مخاطر المراجعة المتمثلة في مخاطر الإكتشاف ومخاطر الرقابة ومخاطر التقرير.

دراسة محمد فرح (2017م) (7):

هدفت هذه الدراسة إلي التعرف على دور حوكمة مهنة المراجعة في الحد من فجوة التوقعات في المراجعة، وتوصلت الدراسة إلي أن عملية الإلتزام بتطبيق مبادئ حوكمة مهنة المراجعة ساهم بشكل إيجابي في تضييق فجوة التوقعات بين مدققي الحسابات الخارجيين والمجتمع المالي كما أن وجود إطار سليم لحوكمة مهنة المراجعة ساهم في تقليص فجوة التوقعات في المراجعة. يري الباحثان أن الدراسات السابقة تعرضت الي جودة المراجعة الخارجية وأثرها على الأداء داخل المنشآت وكذلك أثر حوكمة مهنة المراجعة وإنعكاسه علي ممارسات المنشأة ومدى إهتمام مؤسسات المراجعة بها. بينما تتعرض دراسة الباحث الي اساليب الرقابة على جودة المراجعة كالمراجعة المشتركة ومراجعة النظير وأثرها في تفعيل قواعد ومبادئ حوكمة مهنة المراجعة داخل مؤسسات المراجعة الخارجية.

أولاً: أساليب الرقابة على جودة المراجعة:

عرف نظام الرقابة على جودة المراجعة بأنه: (مجموعة الطرق والاساليب والاليات المستخدمة للتأكد من وفاء مراقب الحسابات بمسؤولياته المهنية نحو عملائه، وتشمل هذه الهيكل التنظيمي لمكتب التدقيق والاجراءات التي تم وضعها لتنفيذها لمراقبة الجودة)⁽⁸⁾. كما عرفته لي انها (ذلك المدخل المنظم الشامل للتوجيه والاشراف والرقابة على جودة المراجعة، وتتعلق الرقابة على الجودة من وجهة نظر السياسات والاجراءات التي يتم تصميمها للمراقبة والمتابعة والتحقق من الإلتزام بالمعايير المهنية في كفه ووجهه وتنظيم الممارسة المهنية)⁽⁹⁾.

أ) المراجعة المشتركة:

يرتكز مفهوم المراجعة المشتركة على قيام شركتين أو أكثر من شركات المراجعة، بمراجعة القوائم المالية لعميل واحد، تتميز بإصدار تقرير مراجعة مشترك وتنفيذ برنامج مراجعة واحد (تقسيم أعمال المراجعة) بناء على التخطيط المشترك⁽¹⁰⁾. كذلك تعني المراجعة المشتركة قيام مراجعين اثنين (أى مكتبي مراجعة) بمراجعة حسابات بموجب ذات المنشأة حيث يصدران تقرير مراجعة مشتركاً يوقعان عليه المشترك لعملية المراجعة مع توزيع مهام العمل الميداني فيما بينهما⁽¹¹⁾. تكمن أهمية المراجعة المشتركة في تعميق الحصول على التأكيد المعقول حول ما إذا كانت القوائم المالية ككل خالية من التحريف المادي سواء بسبب التضليل او الخطأ ويكون هذا التأكيد أكثر فعالية في المراجعة المشتركة عنه في المراجعة العادية⁽¹²⁾.

كما أن كل الاجتماعات الهامة الجوهرية التي تشمل على اجتماعات التخطيط أو الاجتماعات لمناقشة المخاطر الرئيسية والمشاكل الجوهرية الهامة يجب أن تكون في ضوء ممثلين عن شركات المراجعة المشتركة مما يزيد من جودة عملية المراجعة في ضوء زيادة فاعلية برامج الاتصال بين المراجعين المشتركين⁽¹³⁾.

ب) مراجعة النظير:

أسلوب النظير هو احدي الوسائل المهنية المستخدمة للرقابة على جودة المراجعة وتعني خضوع مكتب المراجعة للفحص بواسطة مكتب مراجعة اخر للتأكد من إلتزام مكتب المراجعة

محل الفحص بتصميم وتنفيذ السياسات والإجراءات الكفيلة بتحقيق الرقابة على جودة عملية المراجعة بما يتطابق مع معايير رقابة الجودة الخاصة بالمعهد الأمريكي للمحاسبين ويجب أن يتم الفحص كل ثلاثة سنوات وإذا لم يخضع المكتب إلي فحص النظر يفقد عضويته بالمعهد الأمريكي للمحاسبين⁽¹⁴⁾. وعرفت مراجعة النظر بأنها «شكل من أشكال الرقابة الخارجية على جودة المراجعة، يقوم بها مكتب نظير مماثل بهدف رقابة جودة أداء مكتب آخر، وذلك بهدف التعرف على ما إذا كان المكتب محل المراجعة يحتفظ بأنظمة ملائمة لرقابة الجودة ويقوم بتطبيقها أم لا»⁽¹⁵⁾. وعرفت أيضا بأنها عملية «فحص أداء مكاتب المراجعة والمحاسبة القانونية بواسطة بعضها البعض بافتراض وجود معايير أداء محددة»⁽¹⁶⁾. وعرفت بأنها «قيام مكتب مراجعة بفحص سياسات وإجراءات رقابة الجودة لمكتب مراجعة آخر، وكذلك فحص عينة من مهام المراجعة التي قام مكتب المراجعة تحت الفحص، بحيث يتم فحص أوراق العمل والوثائق الأخرى المرتبطة بهذه العينة من قوائم مالية أو تقارير قام المكتب بإصدارها»⁽¹⁷⁾. وتهدف مراجعة النظر إلي تحديد ما إذا كان نظام رقابة الجودة للمكتب محل الفحص مناسب وشامل وملائم في تصميمه للمكتب⁽¹⁸⁾، و تحسين جودة الممارسة من قبل مكاتب المحاسبة والمراجعة توافقا مع معايير الرقابة على جودة أداء عمليات المراجعة الصادرة عن المعهد الأمريكي للمحاسبين القانونيين، وأيضا تقييم مدي كفاية التوثيق لسياسات واجراءات رقابة الجودة ومدي إتزام الافراد العاملين بالمكتب بهذه السياسات والإجراءات بغرض التأكد من الإلتزام بالمعايير المهنية⁽¹⁹⁾.

ثانيا: حوكمة مهنة المراجعة:

عرفت حوكمة مهنة المراجعة بأنها عبارة عن مجموعة من الآليات والأدوات والمبادئ والأساليب التي تساعد المعنيين بالمهنة على مراقبة أدائها لدورها ووفائها لمسئولياتها بجودة ملائمة بما يساهم إيجابا في تحقيق المهنة لأهدافها وهذا بدوره يساعد على تحقيق رفاهية المجتمع. كما عرفت أيضا بأنها مجموعة من الآليات والأدوات والمبادئ والقواعد شبه الرسمية التي تستهدف رقابة وضبط الأداء المهني للمحاسبين وإحكام الرقابة على الأداء المالي وغير المالي لعملاء مراقب الحسابات⁽²⁰⁾. وتهدف حوكمة مهنة المراجعة إلي الإرتقاء بالأداء المهني لمراقب الحسابات والرقابة المستمرة على الأداء المهني ودعم الدور الاقتصادي للمهنة للمساهمة في رفاهية المجتمع من خلال الرقابة على العملاء خاصة الوحدات الاقتصادية، وأيضا تساعد في الحد من الأزمات والإنهيارات المالية⁽²¹⁾.

يعتمد التدقيق الفعال للحوكمة مهنة المراجعة على وجود تشريعات مهنية معاصرة وملائمة للمهنة، وأيضا وجود نظام متطور وفعال للتقييم المحاسبي بصفة خاصة والتجاري بصفة عامة وتنمية الوعي لدى اصحاب المصالح في الشركات ولدى عامة الشعب بشأن دور مهنة المراجعة في رفاهية المجتمع⁽²²⁾.

يري الباحثان أن أساليب الرقابة على جودة المراجعة الخارجية المتمثلة في المراجعة المشتركة والتي تعني بإندماج مكنتبي او أكثر من مكاتب المراجعة لمراجعة نشاط عميل واحد، ومراجعة

النظير والتي تعني مراجعة مكتب المراجعة بواسطة مكتب مراجعة آخر للتأكد من مدى إلتزام مكاتب المراجعة بمعايير المراجعة الدولية يمكن أن يساعد ذلك في تحقيق جودة المراجعة الخارجية وزيادة ثقة العملاء في الخدمات المقدمة بواسطة مكتب المراجعة والذي يعتبر من مبادئ حوكمة مهنة المراجعة.

ثالثاً: الدراسة الميدانية:

1/ منهجية الدراسة:

إستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لمعرفة العلاقة بين أساليب الرقابة على جودة المراجعة وتفعيل حوكمة مهنة المراجعة. إعتد الباحث على الإستبانة كأداة رئيسية لجمع المعلومات اللازمة عن الظاهرة موضوع الدراسة من المجتمع، ويقصد بمجتمع الدراسة المجموعة الكلية من العناصر التي تسعى الباحث أن يعمم عليها النتائج، حيث يتمثل مجتمع الدراسة في العاملين بمكاتب المراجعة الخارجية بولاية الخرطوم من مراجعين معتمدين ورؤساء فرق المراجعة وأعضاء فرق المراجعة ومديري مكاتب المراجعة وأصحاب أو شركاء في مكاتب المراجعة، أما عينة الدراسة فقد تم اختيارها من بعض الأفراد المصارف السودانية- الخرطوم بطريقة تناسب والمسميات الوظيفية، حيث قام الباحث بتوزيع عدد ((90 إستبانة على المستهدفين واستجابة (86) فرداً، أي نسبة الإستبانة المستردة بلغت (95 %) وهذه النسبة العالية تؤدي إلى قبول نتائج الدراسة وبالتالي تعميمها على مجتمع الدراسة.

2/ الأسلوب الإحصائي المستخدم:

تم استخدام الأساليب الإحصائية الوصفية بشكل عام للحصول على قرارات عامة عن خصائص وملامح تركيبة مجتمع الدراسة وتوزيعه تضمنت هذه الأساليب التوزيع التكراري لإجابات أفراد العينة المبحوثة. وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

1. **الوسط الحسابي:** تم استخدام مقياس الوسط الحسابي ليعكس إتجاه إجابات المبحوثين لعبارات الدراسة حيث تم إعطاء الوزن (5) لعبارة أوافق بشدة، والوزن (4) لعبارة أوافق، والوزن (3) لعبارة محايد، والوزن (2) لعبارة لا أوافق، والوزن (1) لعبارة لا أوافق بشدة.

2. **الإنحدار البسيط والإنحدار المتعدد:** استخدم الإنحدار الخطي البسيط والمتعدد لإختبار

فرضيات الدراسة على النحو التالي:

أ. **معامل الارتباط (R^1):** هو مؤشر إحصائي يستخدم لتحديد نوع ودرجة العلاقة بين المتغيرات وكلما إقتربت قيمته من الواحد الصحيح دل ذلك على قوة العلاقة.

ب. **معامل التحديد (R^2):** هو مؤشر إحصائي يستخدم للتعرف على قدرة النموذج على تفسير العلاقة بين المتغيرات، فكلما إقتربت قيمته من الواحد الصحيح دل ذلك على جودة توفيق العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

ج. **إختبار (T):** هو مؤشر إحصائي يستخدم لمقارنة القيمة الإحتمالية (Prob) للمعلمة المقدره مع مستوى المعنوية (5 %) فإذا كانت القيمة الإحتمالية أكبر من (0.5) يتم قبول فرضية

العدم وبالتالي تكون المعلمة غير معنوية إحصائياً، إما إذا كانت القيمة الإحتمالية أقل من (0.5) يتم رفض فرضية العدم وقبول الفرض البديل.

د. معامل الإنحدار (B): هو مؤشر إحصائي يستخدم لمعرفة التغير المتوقع في المتغير التابع بسبب التغير في المتغير المستقل.

هـ. إختبار (F): هو مؤشر إحصائي يستخدم للتعرف على معنوية جميع المعامل في الدالة.

3/ إختبار الثبات والصدق:

يقصد بثبات الاختبار أن يعطي المقياس نفس النتائج إذا ما استخدم أكثر من مرة واحدة تحت ظروف مماثلة، ويعني الثبات أيضاً أنه إذا ما طبق إختبار ما على مجموعة من الأفراد ورصد تدرجات كل منهم، ثم أعيد تطبيق الإختبار نفسه على المجموعة نفسها يكون الإختبار ثابتاً تماماً. كما يعرف الثبات أيضاً بأنه مدى الدقة والاتساق للقياسات التي يتم الحصول عليها مما يقيسه الإختبار. أما الصدق فهو مقياس يستخدم لمعرفة درجة صدق المبحوثين من خلال إجاباتهم على مقياس معين، وبحسب الصدق بطرق عديدة أسهلها كونه يمثل الجذر التربيعي لمعامل الثبات. وتتراوح قيمة كل من الصدق والثبات بين الصفر والواحد الصحيح، وتم استخدام معامل ألفا كرونباخ لكل المحاور التي يتضمنها هذا الاستبيان، والجدول التالي يوضح نتائج هذا الإجراء:

جدول رقم (1)

الثبات والصدق

المحاور	الثبات	الصدق
المحور الأول	714.	843.
المحور الثاني	750.	865.
المحور الثالث	753.	865.

المصدر: إعداد الباحثان من الدراسة الميدانية، 2022م.

يتضح من الجدول أعلاه أن الثبات (معامل ألفا كرونباخ) لعبارات المحور الأول بلغ 0.714 أي 71 %، ولعبارات المحور الثاني فقد بلغ 0.750 أي 75 %، بينما الثبات لعبارات المحور الثالث فقد بلغ 0.753 أي 75 %، وهذا يعني أن المقياس يعطي نفس النتائج إذا ما استخدم أكثر من مرة واحدة تحت ظروف مماثلة، والصدق لعبارات المحور الأول 0.843 أي 84 %، ولعبارات المحور الثاني 0.865 أي 86 %، والصدق لعبارات المحور الثالث 0.865 أي 86 %، وهذا يعني صلاحية الاستبيان للقياس.

4/تحليل البيانات الشخصية)خصائص عينة الدراسة:

الجدول رقم (2)

ويوضح خصائص عينة الدراسة:

النسبة المئوية	التكرارات	البيان	
		المتغير	فئات الخاصة
56 %	48	المؤهل العلمي	بكالوريوس
23 %	20		دبلوم عالي
14 %	12		ماجستير
7 %	6		دكتوراه
100 %	86		الاجمالي
45 %	39	المؤهل المهني	زمالة المحاسبين القانونيين السودانية
8 %	7		زمالة المحاسبين القانونيين العربية
6 %	5		زمالة المحاسبين القانونيين البريطانية
4 %	3		زمالة المحاسبين القانونيين الامريكية
37 %	32		لا يوجد مؤهل
100 %	86		الاجمالي
12 %	11	المسمى الوظيفي	مراجع معتمد
27 %	23		رئيس فريق مراجعة
50 %	43		عضو فريق مراجعة
5 %	4		صاحب أو شريك مكتب مراجعة
6 %	5		مدير مكتب مراجعة
100 %	86		الاجمالي
21 %	18	سنوات الخبرة	اقل من 5 سنوات
41 %	35		من 5 و اقل من 10 سنة
29 %	25		من 10 سنة و اقل من 15 سنة
9 %	8		15 سنة فاكثر
100 %	86		الاجمالي

المصدر: اعداد الباحثان من بيانات الدراسة الميدانية، 2022م.

يتضح للباحث من الجدول رقم (2) أن (56 %) من افراد عينة الدراسة هم من حملة البكالوريوس، و(44 %) من افراد عينة الدراسة هم من حملة شهادات عليا، وأن (45 %، و 8 %) لديهم زمالة المحاسبين القانونيين السودانية والعربية على التوالي، وأن (6 %، 4 %) لديهم زمالة

المحاسبين القانونيين البريطانيين والأمريكية على التوالي، وهذه المؤشرات تدل على أن أفراد عينة الدراسة لديهم تأهيل علمي ومهني جيد في مجال المحاسبة والتخصص المهني للمراجع الخارجي ويدل ذلك أيضاً على البيانات التي يدلون بها تتصف بالدقة، كما أن (11%) من أفراد عينة الدراسة هم مراجعون معتمدون، و (23%، 43%، 4%، 5%) هم رؤساء فرق مراجعة وأعضاء فرق مراجعة وأصحاب أو شركاء في مكتب مراجعة ومديري مكاتب مراجعة ووظائف أخرى على التوالي، كذلك فإن (21%، 41%، 29%، 9%) من أفراد عينة الدراسة خبرتهم أقل من 5 سنوات ومن 5 وأقل من 10 سنة و من 10 سنة وأقل من 15 سنة وأكثر من 15 سنة على التوالي.

5/ التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة:

قام الباحث بإجراء التحليل الوصفي للبيانات الأساسية باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) وذلك بغرض توصيف متغيرات الدراسة من خلال حساب والوسط الحسابي والمنوال والانحراف المعياري والتي توضح خصائص متغيرات الدراسة وفقاً لآراء المبحوثين على كل عبارات الإستبيان على النحو التالي:

أ/ التحليل الوصفي لعبارات المحور الأول المراجعة المشتركة:

الجدول أدناه يوضح الوسط الحسابي والوسيط والمنوال والانحراف المعياري لعبارات المحور الأول (المراجعة المشتركة) وترتيبها وتفسيرها وفقاً لإجابات المستقصى منهم:

الجدول (3)

التحليل الوصفي لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات المحور الأول: (المراجعة المشتركة)

الترتيب	التفسير	الانحراف المعياري	المنوال	المتوسط المرجح	العبارات
1	عالية جداً	0.68	5	4.56	1- تقسيم العمل بين أفراد فريق المراجعة بصورة عادلة.
6	عالية جداً	0.88	5	4.31	2- الإمام ببرنامج وخطة عمل المراجع الآخر.
5	عالية جداً	0.83	5	4.32	3- يتشارك المراجعون في وضع خطة لبرنامج عمل المراجعة.
3	عالية جداً	0.82	5	4.37	4- يتم تأدية المهام بكفاءة وفعالية عالية.
4	عالية جداً	0.81	5	4.35	5- تقسيم العمل على المراجعون بناء على الخبرة.
2	عالية جداً	0.79	5	4.43	6- تقديم تقرير المراجعة المشتركة بصورة مكتوبة وبشفافية عالية.
	عالية جداً	0.68	5	4.39	المجموع

المصدر: إعداد الباحثان، من بيانات الدراسة الميدانية، 2022م.

من الجدول (3) والذي يوضح الإحصاءات الوصفية لعبارات المحور الأول (المراجعة المشتركة) يلاحظ الباحثان التالي:

- إن الوسط الحسابي لجميع عبارات المحور الثاني (المراجعة المشتركة) يقع في المدى ما بين (4.31 - 4.56)، والمنوال يقع في المدى ما بين (5 - 5)، والانحراف المعياري يقع في المدى ما بين (0.68 - 0.88) وذلك لجميع العبارات، وحسب مقياس ليكرت الخماسي فإن اتجاه إجابات المبحوثين هي (الموافقة بشدة).
- إن الوسط الحسابي لجميع عبارات المحور الأول (المراجعة المشتركة)، بلغ (4.39) بإنحراف معياري (0.68) وهذا يعني أن غالبية إجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات هذا المحور تميل إلى (الموافقة بشدة).
- إن أهم عبارة من عبارات المحور الأول (المراجعة المشتركة) هي عبارة (تقسيم العمل بين أفراد فريق المراجعة بصورة عادلة)، حيث كان وسطها الحسابي (4.56) وإنحرافها المعياري (0.68) أما أقل عبارة من عبارات المحور من حيث الأهمية فقد كانت العبارة (الإلمام ببرنامج وخطة عمل المراجع الآخر)، حيث كان وسطها الحسابي (4.31)، وإنحرافها المعياري (0.88).

ب/ التحليل الوصفي لعبارات المحور الثاني: (مراجعة النظير):

الجدول أدناه يوضح الوسط الحسابي والوسيط والمنوال والانحراف المعياري لعببارات المحور الثاني (مراجعة النظير) وترتيبها وتفسيرها وفقاً لإجابات المستقصى منهم:
الجدول (4)

التحليل الوصفي لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات المحور الثاني: (مراجعة النظير)

الترتيب	التفسير	الانحراف المعياري	المنوال	المتوسط المرجح	العبارات
2	عالية جداً	0.87	5	4.36	1- تتبع أسلوب الفحص بواسطة النظراء.
3	عالية	0.85	5	4.33	2- التأكد من مدي الإلتزام بإجراءات رقابة الجودة الموضوعية.
6	عالية جداً	1.13	5	3.79	3- فحص مدى توثيق مكاتب المراجعة لإجراءات وسياسات رقابة الجودة.
5	عالية جداً	1.06	5	4.07	4- الاهتمام بالتخطيط والتنفيذ الجيد لبرنامج مراجعة النظير.
1	عالية جداً	0.69	5	4.48	5- الاستقلال التام عن المكتب الخاضع للفحص.
4	عالية جداً	0.99	5	4.25	6- يقرر فريق عمل المراجعة النتائج التي توصل إليها تمهيداً لنشرها للجمهور.
	عالية جداً	0.66	5	4.21	المجموع

المصدر: إعداد الباحثان، من بيانات الدراسة الميدانية، 2022م.

من الجدول (4) والذي يوضح الإحصاءات الوصفية لعبارات المحور الثاني (مراجعة النظر) يلاحظ الباحثان التالي:

- إن الوسط الحسابي لجميع عبارات المحور الثاني (مراجعة النظر) يقع في المدى ما بين (3.79 - 4.48)، والمنوال يقع في المدى ما بين (4 - 5)، والانحراف المعياري يقع في المدى ما بين (0.69 - 1.13) وذلك لجميع العبارات، وحسب مقياس ليكرت الخماسي فإن اتجاه إجابات المبحوثين هي (الموافقة بشدة).
- إن الوسط الحسابي لجميع عبارات المحور الثاني (مراجعة النظر)، بلغ (4.21) بانحراف معياري (0.66) وهذا يعني أن غالبية إجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات هذا المحور تميل الى (الموافقة بشدة).
- إن أهم عبارة من عبارات المحور الثاني (مراجعة النظر) هي عبارة (الاستقلال التام عن المكتب الخاضع للفحص)، حيث كان وسطها الحسابي (4.48) وانحرافها المعياري (0.69) أما أقل عبارة من عبارات المحور من حيث الأهمية فقد كانت العبارة (التوقيع على التقدير من مكتبين أو أكثر)، حيث كان وسطها الحسابي (3.79)، وانحرافها المعياري (1.13).

ج/ التحليل الوصفي لعبارات المحور الثالث: (تفعيل دور حوكمة مهنة المراجعة):

الجدول أدناه يوضح الوسط الحسابي والوسيط والمنوال والانحراف المعياري لعبارات المحور الثالث (تفعيل دور حوكمة مهنة المراجعة) وترتيبها وتفسيرها وفقاً لإجابات المستقصى منهم: الجدول (5)

التحليل الوصفي لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات المحور الثالث: (تفعيل دور حوكمة مهنة المراجعة)

الترتيب	التفسير	الانحراف المعياري	المنوال	المتوسط المرجح	العبارات
3	عالية جداً	0.81	5	4.43	1- الالتزام بمعايير المراجعة الدولية المتعارف عليها .
6	عالية	1.16	4	3.92	2- التقليل من احتمالات التلاعب والتواطؤ مع العميل.
5	عالية	1.10	4	3.94	3- الإهتمام بزيادة ثقة المجتمع في أعمال المراجعة.
1	عالية جداً	0.85	5	4.45	4- الالتزام بالقوانين المحلية والعقود مع العملاء.
4	عالية جداً	0.84	5	4.41	5- الحد من احتمالية التعرض للمشاكل والالتزامات القانونية وتجنب التقصير في الأداء المهني
2	عالية جداً	0.72	5	4.44	6- العمل على تقرير مخاطر المراجعة من خلال إجراء الفحوصات الاختيارية الجيده.
	عالية جداً	0.59	5	4.26	المجموع

المصدر: إعداد الباحثان، من بيانات الدراسة الميدانية، 2022م.

من الجدول (5) والذي يوضح الإحصاءات الوصفية لعبارات المحور الثالث (تفعيل دور

حوكمة مهنة المراجعة) يلاحظ الباحثان التالي:

- ان الوسط الحسابي لجميع عبارات المحور الثالث (تفعيل دور حوكمة مهنة المراجعة) يقع في المدى ما بين (3.92 - 4.45)، والمنوال يقع في المدى ما بين (4 - 5)، والانحراف المعياري يقع في المدى ما بين (0.72 - 1.16) وذلك لجميع العبارات، وحسب مقياس ليكرت الخماسي فإن اتجاه إجابات المبحوثين هي (الموافقة بشدة).
- إن الوسط الحسابي لجميع عبارات المحور الثالث (تفعيل دور حوكمة مهنة المراجعة)، بلغ (4.26) بانحراف معياري (59). وهذا يعني أن غالبية إجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات هذا المحور تميل الى (الموافقة بشدة).
- إن أهم عبارة من عبارات المحور الثالث (تفعيل دور حوكمة مهنة المراجعة) هي عبارة (الإلتزام بالقوانين المحلية والعقودات مع العملاء)، حيث كان وسطها الحسابي (4.45) وانحرافها المعياري (0.85) أما أقل عبارة من عبارات المحور من حيث الأهمية فقد كانت العبارة (التقليل من احتمالات التلاعب والتواطؤ مع العميل)، حيث كان وسطها الحسابي (3.92)، وانحرافها المعياري (1.16).

6/ اختبار الفرضيات:

تحليل الانحدار البسيط: يتناول الانحدار البسيط والمتعدد مقياس لنوعية العلاقة بين متغيرين، وفي كثير من الدراسات تكون العلاقة بين أكثر من متغيرين هي علاقة اعتماد (انحدار) ويعتبر الانحدار الخطي البسيط من الأساليب الإحصائية التي تستخدم في قياس العلاقة بين متغيرين على هيئة علاقة دالة، يسمى أحد المتغيرات متغير مستقل وهو المتسبب في تغير المتغير التابع والآخر متغير تابع، وتمثل هذه العلاقة بمعادلة الخط المستقيم

الفرضية الثانية: هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المراجعة المشتركة وتفعيل حوكمة مهنة المراجعة.

جدول رقم (6)

نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس العلاقة بين المراجعة المشتركة وتفعيل حوكمة مهنة المراجعة

التفسير	القيمة (الاحتمالية Sig))	إختبار (t)	معاملات الانحدار	
معنوية	000.	6.377	1.786	\hat{B}_0
معنوية	000.	9.787	617.	\hat{B}_1
			634a.	معامل الارتباط (R)
			423.	معامل التحديد (R^2)
			95.686	إختبار (F)
$\hat{Y} = (1.786) + .616X$				

المصدر: إعداد الباحثان من الدراسة الميدانية، 2022م

يتضح من الجدول رقم (6) الآتي:

1. أظهرت نتائج التقدير وجود ارتباط طردي بين المراجعة المشتركة كمتغير مستقل وتفعيل حوكمة مهنة المراجعة كمتغير تابع، وذلك من خلال قيمة معامل الارتباط البسيط التي بلغت (0.634).

2. بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.423)، هذه القيمة تدل على ان المراجعة المشتركة كمتغير مستقل يساهم بـ (42%) في تفعيل حوكمة مهنة المراجعة (المتغير التابع).

3. بعد استخدام اختبار تحليل التباين وجد ان نموذج الانحدار الخطي البسيط معنوي حيث بلغت قيمة إختبار (F) (95.686) وهي دالة عن مستوى دلالة (0.000).

4. نجد ان ثابت نموذج الانحدار تساوي (1.786) وهي قيمة تفعيل حوكمة مهنة المراجعة عندما تكون المراجعة المشتركة مساوية للصفر (انعدام المراجعة المشتركة).

- في حين نجد قيمة معلمة المراجعة المشتركة تساوي (0.616) وقيمتها المصاحبة تساوي (0.000) وهي اقل من القيمة العرفية (0.05) وهذا يعني وجود علاقة دالة احصائياً بين المراجعة المشتركة وتفعيل حوكمة مهنة المراجعة.

مما تقدم يستنتج الباحثان أن فرضية الدراسة الرابعة والتي نصت على أن: «هناك علاقة بين المراجعة المشتركة وتفعيل حوكمة مهنة المراجعة» قد تحققت.

الفرضية الثانية: هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مراجعة النظير وتفعيل حوكمة مهنة المراجعة.

جدول رقم (7)

نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس العلاقة بين مراجعة النظير وتفعيل حوكمة مهنة المراجعة

التفسير	القيمة الاحتمالية (Sig))	إختبار (t)	معاملات الانحدار	
معنوية	000.	10.526	2.466	\hat{B}_0
معنوية	000.	8.852	481.	\hat{B}_1
			615a.	معامل الارتباط (R)
			370.	معامل التحديد (R^2)
			78.359	إختبار (F)
$\hat{Y} = (2.466) + .480X_1$				

المصدر: إعداد الباحثان من الدراسة الميدانية، 2022م

يتضح من الجدول رقم (7) الآتي:

1. أظهرت نتائج التقدير وجود ارتباط طردي بين مراجعة النظر كمتغير مستقل وتفعيل حوكمة مهنة المراجعة كمتغير تابع، وذلك من خلال قيمة معامل الارتباط البسيط التي بلغت (0.615).
 2. بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.370)، هذه القيمة تدل على ان مراجعة النظر كمتغير مستقل يساهم بـ (38 %) في تفعيل حوكمة مهنة المراجعة (المتغير التابع).
 3. بعد استخدام اختبار تحليل التباين وجد ان نموذج الانحدار الخطي البسيط معنوي حيث بلغت قيمة إختبار (F) (78.359) وهي دالة عن مستوى دلالة (0.000).
 4. نجد ان ثابت نموذج الانحدار تساوي (2.466) وهي تفعيل حوكمة مهنة المراجعة عندما تكون مراجعة النظر مساوية للصفر (انعدام مراجعة النظر).
- في حين نجد قيمة معلمة مراجعة النظر تساوي (0.480) وقيمتها المصاحبة تساوي (0.000) وهي اقل من القيمة العرفية (0.05) وهذا يعني وجود علاقة دالة احصائياً بين اليات مراجعة النظر وتفعيل حوكمة مهنة المراجعة.
- مما تقدم يستنتج الباحثان أن فرضية الدراسة الخامسة والتي نصت على أن: «هناك علاقة بين مراجعة النظر وتفعيل حوكمة مهنة المراجعة» قد تحققت

الخاتمة:

أثبتت الدراسة أن تفعيل حوكمة مهنة المراجعة من خلال ترسيخ قواعد ومبادئ حوكمة مهنة المراجعة يحتاج إلى إجراء عملية محكمة كما أثبتت أنه يمكن تفعيل حوكمة مهنة المراجعة من خلال إتباع إجراءات المراجعة المشتركة ومراجعة النظر، ولإثبات ذلك إتبع البحث المنهج الوصفي التحليل من خلال وصف الظاهرة تاريخياً والتعرف على أبعاد المتغيرات ومن ثم تصميم إستمارة إستبيان تم توزيعها على مجتمع العينة المتمثل في العاملين بعينة من مكاتب المراجعة الخارجية بولاية الخرطوم لجمع المعلومات اللازمة ومن ثم تم إجراء التحليل الإحصائي المناسب لتلك البيانات باستخدام برنامج (SPSS). كما قدمت الدراسة عدد من التوصيات والتي يمكن من خلالها ترشيد التطبيق العملي منها إهتمام مكاتب المراجعة بالتبادل الجيد لخبرات فريق المراجعة من خلال اجراء عملية المراجعة المشتركة.

النتائج:

- من خلال الإطار النظري والدراسة الميدانية توصل الباحثان الي النتائج التالية:
1. ساهمت إجراءات المراجعة المشتركة في تفعيل حوكمة مهنة المراجعة.
 2. ساعد إتباع أسلوب الفحص بواسطة النظراء علي تفعيل حوكمة مهنة المراجعة.
 3. ساهم التقليل من مخاطر المراجعة بإتباع عملية المراجعة المشتركة على تفعيل حوكمة مهنة المراجعة.

4. ساعدت مراجعة النظرير عليتعزير ثقة الجمهور في نزاهة وموضوعية وجودة خدمات المراجعة.
5. ساهم وجود سياسات واجراءات بالمكتب توفر تأكيد بان عمليات المراجعة تمت حسب المعايير المهنية علي تفعيل حوكمة مهنة المراجعة.
6. ساهم التزام مكاتب المراجعة بمعايير المراجعة الدولية علي تفعيل حوكمة مهنة المراجعة.

التوصيات :

- من خلال النتائج السابقة يوصي الباحثان بالآتي:
1. الاهتمام بإجراءات المراجعة المشتركة بشكل جيد لتفعيل حوكمة مهنة المراجعة.
 2. على الجهات القائمة على مهنة المراجعة إلزام مكاتب المراجعة بإجراء عملية مراجعة النظرير.
 3. الالتزام بتكوين فريق المراجعة المشتركة من أفراد ذوي خبرة وكفاءة والامام الجيدة بتخصص العميل لزيادة ثقة الجمهور في خدمات المراجعة.
 4. على مكاتب المراجعة الالتزام التام بمعايير المراجعة الدولية لتفعيل حوكمة مهنة المراجعة.
 5. زيادة الكفاءة المهنية لفريق المراجعة من خلال عملية مراجعة النظرير.
 6. الاهتمام بالتبادل الجيد لخبرات فريق المراجعة من خلال اجراء عملية المراجعة المشتركة.
 7. على مكاتب المراجعة الاهتمام بزيادة جودة المراجعة وتحسين الممارسات المهنية من خلال اجراء عملية مراجعة نظرير.
 8. على الجهات المنظمة لمهنة المحاسبة بالسودان توفير دليل متطور وملزم بقواعد آداب وسلوكيات مهنة المراجعة وإلزام مكاتب المراجعة بتنفيذه وعمل متابعة مستمرة للرقابة على عملية التنفيذ.

الهوامش:

- (1) عائدة عثمان عبدالله، دور جودة المراجعة في رفع كفاءة وفعالية الحوكمة من منظور لجان المراجعة، (الخرطوم: كلية العلوم الإدارية، جامعة جوبا، رسالة دكتوراه غير منشورة، 2011م).
- (2) حافظ هارون ابو حسين، دور جوده المراجعهاالخارجيه في تقليل مخاطر الائتمان المصرفي،(الخرطوم: كلية الدراسات العليا، جامعه النيلين، رساله ماجستير غير منشوره، 2013م).
- (3) محمد اسحاق عبدالرحمن عيسى، دور جودة المراجعة وحوكمة الشركات في تقليل مخاطر الإستثمار في أسواق الأوراق المالية، (الخرطوم: كلية الدراسات العليا، جامعة النيلين، رسالة دكتوراه غير منشورة، 2013م).
- (4) عماد الدين رزق دفع الله، دور جودة المراجعة الخارجية في الحد من ممارسات المحاسبة الإبداعية، (الخرطوم: كلية الدراسات العليا، جامعة النيلين، رسالة ماجستير غير منشورة، 2014م).
- (5) صالح حامد محمد علي، تقييم مدى إهتمام مؤسسات المراجعة الخارجية بالسودان بأبعاد حوكمة مهنة المراجعة ، (مجلة الفكر المحاسبي، جامعة عين شمس، العدد الأول، 2016م)، ص
- (6) محمد فرح يس، دور حوكمة مهنة المراجعة في الحد من فجوة التوقعات في المراجعة، (رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة النيلين، 2017م)، ص 6.
- (7) عائده عثمان عبدالله بلال، أساسيات الجوده في عمليه المراجعة المالية للمحيط المهني في السودان،(الخرطوم: كلية الدراسات العليا، جامعه النيلين، رساله ماجستير غير منشوره، 2015م).
- (8) عبدالوهاب نصر علي، خدمات مراقب الحسابات لسوق المال: المتطلبات المهنية ومشاكل الممارسة العلمية في ضوء معايير المراجعة المصرية والدولية والامريكية، (الاسكندرية: الدار الجامعية، 2002م)، ص 42.
- (9) عبير كمال الدين حنفي علي، قياس أثر عوامل البيئة الخارجية على جودة المراجعة، «دراسة اختبارية»، (بنها: جامعة الزقازيق، كلية التجارة، فرع بنها، رسالة ماجستير غير منشورة في المحاسبة، 2005م)، ص 56.

- (10) على محمود مصطفى الرهيدي، تأثير المراجعة المشتركة على جودة التقارير المالية، (مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، العدد الأول، المجلد الثاني والخمسون، الجزء الثاني، جامعة الإسكندرية، 2015م)، ص 123.
- (11) يحيى بن على الجبر، وناصر بن محمد السعدون، أثر المراجعة المشتركة على جودة الأرباح المحاسبية للشركات المسجلة في سوق الأوراق المالية السعودي، (مجلة الإدارة العامة، المجلد الرابع والخمسون، العدد الثاني معهد الإدارة العامة، الرياض، 2012 م)، ص 285
- (12) احمد محمد صالح الجلال، تأثير متغيرات بيئة المراجعة الخارجية على جودة الأداء المهني لمراجعي الحسابات في الجمهورية اليمنية، (رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة الجزائر، 2010م)، ص 45.
- (13) Evening Post White, The Auditing and Investigation, (New York: E.P press, 1998), P.23
- (14) د.امال محمد عوض، اثر ممارسة المراجعة غير المنتظمة على جودة الاداء المهني لمراجع الحسابات، (مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، المجلد 45، العدد 2، 2008م)، ص 55.
- (15) أماني حسن كامل، مراجعة النظر كآسلوب رقابي لتحسين جودة المراجعة، (القاهرة: جمعية المحاسبين والمراجعين المصرية، مجلة المحاسب، العدد 9، 2001م)، ص 16.
- (16) محمد نجيب محمد صادق حسن، الرقابة على جودة اداء عملية المراجعة في ضوء معايير المراجعة الدولية بالتطبيق على مراجعي قطاع النقل الجوي في مصر، (مصر: كلية العلوم الادارية، اكااديمية السادات للعلوم الادارية، رسالة زمالة غير منشورة، 2008م، ص 147.
- (17) احمد على محمد الهاملي، تقييم مدي فعالية استخدام اسلوب مراجعة النظر لتحسين جودة اداء عملية المراجعة في ليبيا، (ليبيا: كلية التجارة وادارة الاعمال، جامعة حلوان، رسالة ماجستير غير منشورة، 2015م)، ص 25.
- (18) وليم توماس، وهنكيامرسون، المراجعة بين النظرية والتطبيق، ترجمه احمد حجاج، (الرياض: دار المريخ للنشر، 1998م)، ص 180.
- (19) امين السيد احمد لطفي، تقييم وتطوير دور الجهاز المركزي للمحاسبات في الرقابة والمحاسبة على الاموال العامة، (القاهرة: جامعة بني سويف، الدار الجامعية، 2014م)، ص 698.

- (20) عبدالوهاب نصر على، موسوعة المراجعة الخارجية الحديثة وفقا لمعايير المراجعة العربية والأمريكية، الجزء الخامس، الإسكندرية: الدار الجامعية، 2005م، ص 263.
- (21) أمين السيد لطفي، المراجعة وحوكمة الشركات، الإسكندرية: الدار الجامعية، 2010م، ص 310
- (22) مواهب محجوب التوم، معايير المراجعة الدولية وأثرها على حوكمة الشركات، رسالة ماجستير في المحاسبة والتمويل غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2007م، ص 8.

Using Data Mining to predict Customer's Net Profit

Prof:Seif Al-Din FattouhOsman

Mohammed Mahjoub Ibrahim Mohamed

NeelainUniversity

Abstract:

The importance of decision-making in business depends entirely on the extent of definite knowledge of achieving profits while reducing losses as much as possible based on potential expectations and based on real data, and accordingly this study aims to achieve the main objective of the message is to predict the net profit for the customer, the research gained its importance To provide highly accurate and reliable analysis tools to obtain the best results and expectations when studying entering new markets or business operations, a mini-model was developed in Python language based on the multiple linear regression equation to predict the expected net profit from the customer at each visit to him, the results that reach Her research is to predict the net profit of the customer based on some actively neglected traits.

Keywords:multilinear- regression, customer net profit, prediction.

إستخدام تنقيب البيانات للتنبؤ بصافي الربح للزبون

أ.د: سيف الدين فتوح عثمان - قسم نظم المعلومات - الكلية الاماراتية - السودان
أ. محمد محبوب إبراهيم محمد - طالب دكتوراه-جامعة النيلين

المستخلص:

إن أهمية اتخاذ القرار في الاعمال التجارية يعتمد كلياً على مدى المعرفة الاكيدة بتحقيق الارباح مع تقليل الخسائر بقدر الامكان بناء على التوقعات المحتملة والمبنية على بيانات حقيقية، وبناء على ذلك تهدف هذه الدراسة الى تحقيق الهدف الرئيس هو التنبؤ بصافي الربح للزبون، اكتسب البحث اهمية لتقدمة ادوات تحليل ذات دقة عالية ويعتمد عليها في الحصول على افضل النتائج والتوقعات عند دراسة الدخول في اسواق او عمليات تجارية جديدة، تم تطوير نموذج مصغر بلغة بايثون مبني على معادلة الانحدار الخطي المتعدد للتنبؤ بصافي الربح المتوقع من الزبون عند كل زيارة له، النتائج التي توصل لها البحث هي التنبؤ بصافي ربح الزبون بناء على بعض الصفات المهملة بشكل فاعل.

الكلمات المفتاحية: الانحدار متعدد الخطوط، صافي ربح العميل، التنبؤ

1. Introduction

Predicting future customer behavior provides key information for efficiently directing resources at the sales and marketing departments(1). Customer satisfaction has become one of the most important factors for any institution. With the spread of electronic services customer awareness has increased, retaining a customer is very important in this competitive market. Firms invest heavily in customer relationship management and sales automation tools to improve sales force(2).

In recent years there are much data as well as many fields of applications where data is being recorded(3). 0.64 of sales managers rated that designing a sale model as one of the top three challenges(4). The dataset was collected from data.worldonline repository, the dataset of retail sales transactions containing 12 attributes and 34,867 records as follows: visit_date, customer_age, customer_gender, country, state, production_category, sub_category, quantity, unit_cost, unit_price, total_cost, and revenue. Between the years 2015 and 2016. multilinear regression was used as a method to predict customer net profit for each visit, the model would enable sales management to action for the customer in a

short period of time such as providing a discount for the customer or any future offers.

The rest of this paper is organized from sections 2 to 12 as follows: related works, customer experience, data collection, data cleaning and transformation, methodology, exploratory data analysis, model development, results, discussion, and future work respectively.

2. Related Studies

In paper(5), the authors built a model that could predict a customer's likelihood of subscribing to products, offers, and other packages for the bank. They applied four classification algorithms: multilayer perception neural network, decision tree (C4.5), logistic regression, and random forest, they could determine key features and they found that customers with more call duration were more likely to subscribe to the term deposit. The authors in paper(1), developed an advanced analytics model that could predict future customer behavior, to determine whether a customer is going to make a purchase within a certain time frame in the near future. They used the following algorithms: logistic regression, extreme learning machine, gradient tree boosting. In paper (6), a new manufacturing resource planning model was developed to predict the manufacturing resource requirements from customer demands by reviewing the relations between customer demands and manufacturing resource requirements, the sales data was collected from all levels of the company departments, branches, markets, and requirements of different production lines were studied. The following algorithms were used clustering and linear regression. In research(7), the authors designed a multichannel customer segmentation model to predict segment membership, they took into account channels used for information search and product purchase. Furthermore, they included after-sales services and utilized self-report behavior. The paper(8), introduced an approach that utilized heterogeneous social networks to improve the effectiveness of offline sales and identify potential enterprise

customers for offline sales. In paper(9), the authors proved that customer orientation did have a significant direct effect on longitudinal sales performance, while there was no direct effect on cross-sectional sales. In paper(10), they proposed a framework to predict the revisit intention of first-time customers, they used Wi-Fi signals captured by in-store sensors. They proved that mobility features were important even with a few numbers of records. In paper(11), the authors investigated the probability of increasing sales based on the similarity between employees and customers. In the study(12), the authors developed three approaches for location and next location prediction based on mobile location data to support delivery planning, in addition, this will decrease last-mile delivery costs and boost customer satisfaction.

3. Customer Experience

The author(13), addressed the identification of the most profitable customers' groups using cluster analysis. Building a long-term loyal customer is a key competitive factor. Salespersons play a significant role in creating customer value(14). In paper(15), the authors used satisfaction to predict company growth rates. Building a prediction machine learning model of remanufactured products using online market factors(16). customer attitudes and customer behavior has been gaining significant attention with the growing recognition that customers are market-based assets(17).

4. Multiple linear regression analysis

Regression analysis is a statistical technique for estimating the relationship between two or more variables. Regression answers questions like are there any relationship among the dependent and independent variables? If there is the power of the relation? Is it possible to make a future prediction based on the dependent variable? If certain conditions were controlled, what influences does a special variable or a group of variables have over another variable or variables(18)? Regression analysis is often used in different fields and applications(19).

Linear regression assumes a linear relationship between input variables and the output variable. When more than one variable is used it is called

multiple linear regression (20). Linear models are simple but usually provide a clear description of how input variables contribute to the output.

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_p X_p + \epsilon$$

Where Y is the output variable, β_i regression coefficient X_j are the variables, ϵ is the intercept. The parameters are computed and estimated by using statistical software. It was used to predict the net profit which the expat is expected to stay abroad. (20). Mentioned that the accuracy of the statistical prediction is related to the amount of data, the more data is available it would be useful for prediction. (21). multiple linear regression models describe how a single response variable depends linearly on a number of predictor variables.

4.1. Estimates of the Model Parameters

The estimates of the β coefficients are the values that minimize the sum of squared errors for the sample. The exact formula for this is given in the next section on matrix notation.

The letter b is used to represent a sample estimate of a β coefficient. Thus b_0 is the sample estimate of β_0 , b_1 is the sample estimate of β_1 , and so on.

In the case of two predictors, the estimated regression equation yields a plane (as opposed to a line in the simple linear regression setting). For more than two predictors, the estimated regression equation yields a hyper plane.

4.2. Interpretation of the Model Parameters

- Each β coefficient represents the change in the mean response, $E(y)$, per unit increase in the associated

predictor variable when all the other predictors are held constant.

- For example, β_1 represents the change in the mean response, $E(y)$, per unit increase in x_1 when x_2, x_3, \dots, x_{p-1} are held constant.
- The intercept term, β_0 , represents the mean response, $E(y)$, when all the predictors x_1, x_2, \dots, x_{p-1} , are all zero (which may or may not have any practical meaning).

5. Data Collection

The dataset was collected from data.world online repository, the dataset of international retail sales transactions containing 12 attributes and 34,867 records as follows: visit_date, customer_age, customer_gender, country, state, production_category, sub_category, quantity, unit_cost, unit_price, total_cost, revenue. It was in the years 2015 and 2016.

6. Data cleaning and Transformation

As linear models work with numerical variables transformation process was needed. Attributes like customer_gender, production_category, sub_category, and country. They were converted into numerical values, before the analysis process. New attributes were generated from the dataset, they were: visit_month, cost_percent, profit_percent, and net_profit.

Table 1. Showed the transformations of attributes.

Attribute	Value
Product_category	1=Accessories 2=Clothing 3=Bikes
country	1=United States 2=France 3=United Kingdom 4=Germany
Age	Continuous

Attribute	Value
Sub_category	1=Tires and Tubes 2=Gloves 3=Helmets 4=Bike Stands 5=Mountain Bikes 6=Hydration packs 7=Jerseys 8= Fenders 9=Cleaners 10=Socks 11=Caps 12=Touring Bikes 13=Bottles and Cages 14=Vests 15=Read Bikes 16=Bikes Roads 17=Shorts
Customer_gender	1=male 2=female

7. Methodology

Multiple linear regression was used as a method for predicting the net profit for the customer in each visit. Input attributes were as follows: visit_month, customer_age, customer_gender, and country. The response variable was net_profit. A linear model was formed using the following formula,

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_p X_p + \epsilon$$

Where:

Y = net_profit

$X1 = \text{visit_month}$
 $X2 = \text{customer_age}$
 $\text{customer_gender} = X3$
 $B_i = \text{Coefficient}$
 $E = \text{Intercept}$

8. Exploratory Data Analysis

Exploratory Data Analysis (EDA) refers to the critical process of performing initial investigations on data so as to discover patterns, spot anomalies, test hypotheses and to check assumptions with the help of summary statistics and graphical representations.

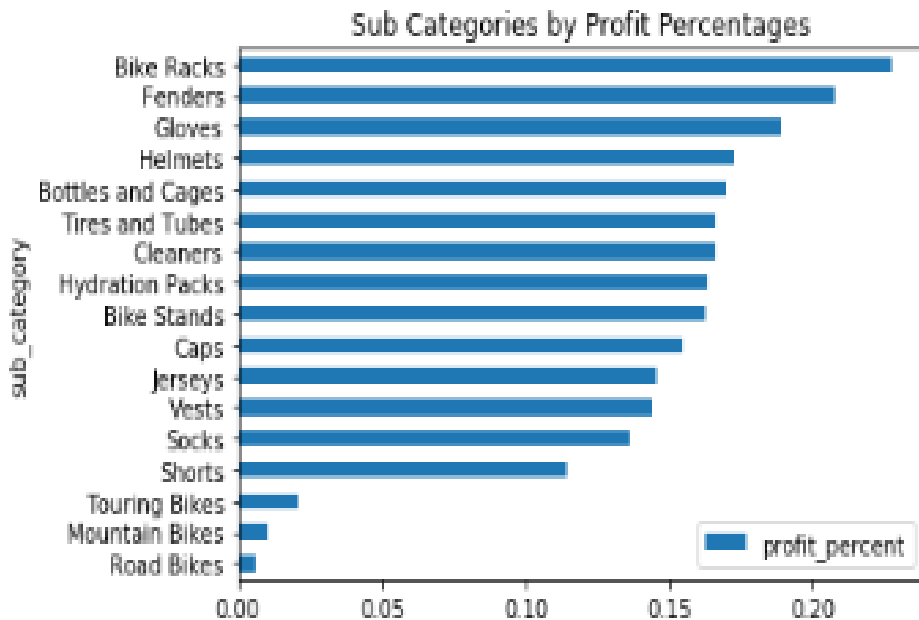


Fig1. Showed subcategories and profit percentages.

The figure above presents the subcategories and their percentages, it is clear that Bike Racks, Fenders, and Gloves were the top three profitable subcategories.

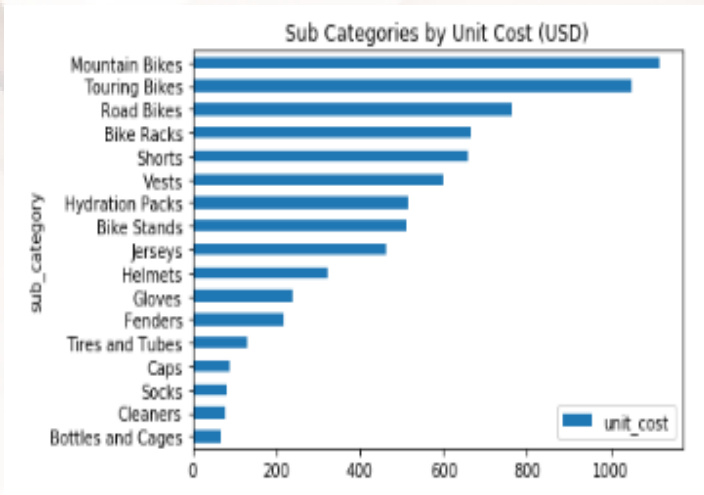


Fig2.Presented subcategory and unit cost.

From the fig above it was found that Mountain Bikes, Touring Bikes, and Roads Bikes were the most three subcategories in terms of cost. Whereas, bottles, cages, cleaners, and socks were the least.

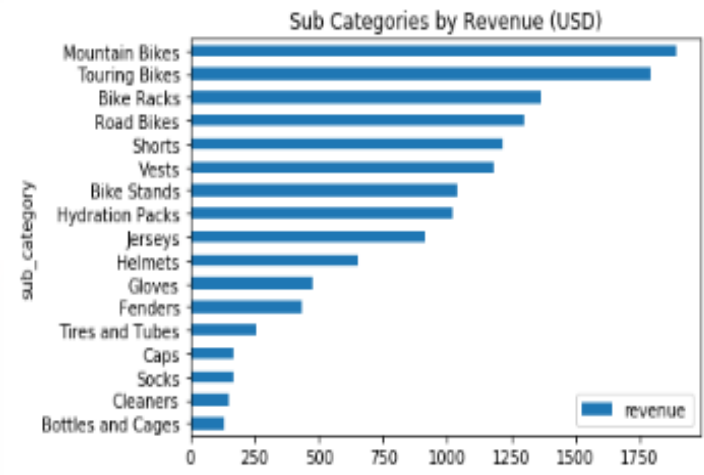


Fig3.Illustrated subcategories and revenue.

According to the fig above, the subcategories mountain bikes, touring bikes were the top two categories that bring revenue. However, socks, cleaners, and bottles and capes were the least.

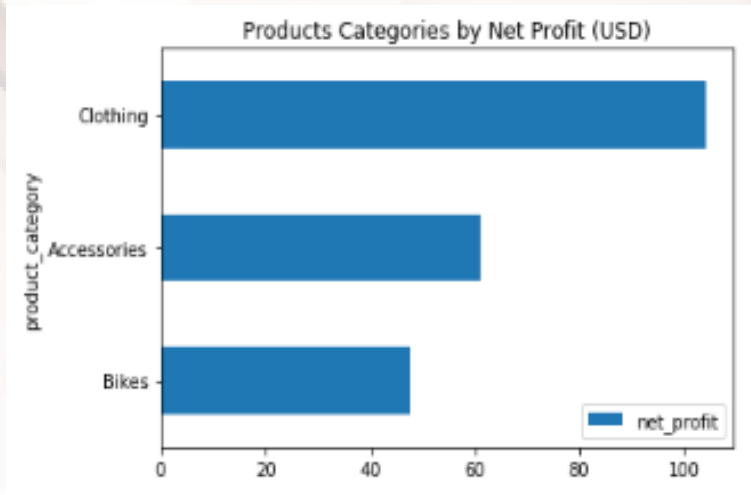


Fig4. Illustrated the products' categories and net profit.

The figure above presented the product categories and net profit for each. The clothing category had the highest net profit for the business followed by accessories, and the bike was the last.

9. Model Development

Multilinear regression was used as a method for model development. Four attributes were selected as independent variables in model design as follows: visit_month, customer_age, customer_gender, and country. Net_profit as a response variable as shown in the formula below:

$$\text{Net_profit} = B1 * \text{visit_month} + B2 * \text{customer_age} + B3 * \text{customer_gender} + B4 * \text{country} + E$$

The data was divided into two parts training set as 0.70 and testing set as 0.30 percent.

10. Model Evaluation

Table2. Presents the model evaluation errors.

Error Measure	Value
Mean Absolute Error	15.6
Root Mean Squared Error	19.1

11. Conclusion:

We praise God and thank Him for His grace, grace and mercy. Here we are writing with our pens the last lines of this research after a great journey of effort, fatigue and staying up late. This was an enjoyable trip worthy of fatigue and trouble, and it was a journey that elevated the mind and the mind, and it came up with important ideas for this subject. If we err, then it is from ourselves and Satan. And this is one of the greatest lessons, and it is evidence of the inferiority taking over the whole of humankind. Finally, we have advanced with ease in knowledge, and we hope that we have succeeded and obtained your satisfaction, and may God's peace and blessings be upon our master Muhammad, the illiterate prophet, the best teacher, the guide and the envoy, as a mercy to the worlds, our master Muhammad and his family and companions all.

12. Results

- Multiple linear regression model was developed to predict the customer net profit for each visit with lower error rates as illustrated in table 2 above.
- The best collections of attributes were: visit_month, customer_age, customer_gender, and country. That they were used to determine the response variable (net_profit).
- From fig 1, it was clear that Bike Racks, Fenders, and Gloves were the top three profitable subcategories.
- According to fig 3, mountain bikes, and touring bikes were the top two subcategories that bring the highest revenue.
- As illustrated in fig 4, the clothing category had the highest net profit for the business followed by accessories.

13. Discussion

Multilinear regression is a useful method to be used for estimating the net profit for customers according to the selected

features. The model had four features were: visit_month, customer_age, customer_gender, and country. Which determine the response variable net profit, this model should be tested over time and measure the relationship between the features to find whether additional attributes to be included or removed from the existing ones.

Customer experience has been one of the hot research areas, and many studies were conducted regarding customer next visit, revenue, purchases, responses, customer segmentation. All the studies aimed to understand customer behavior. But, the objective of this paper was to predict the customer net profit for each visit which was not covered in the literature review by previous works.

14.Future work

- More research is needed to understand customer behavior deeper. That will help in providing customers with more quality services.
- More analysis should be done especially with new technology as much data is being generated from retail transactions like big data.
- The model should be tested over time for including or excluding features.

References

- (1) J. A. Lara, D. Lizcano, A. Pérez, and J. P. Valente, “A general framework for time series data mining based on event analysis: Application to the medical domains of electroencephalography and stabilometry,” *J. Biomed. Inform.*, vol. 51, pp. 219–241, 2014.
- (1) A. Martínez, C. Schmuck, S. Pereverzyev, C. Pirker, and M. Haltmeier, “A machine learning framework for customer purchase prediction in the non-contractual setting,” *Eur. J. Oper. Res.*, 2018.
- (2) G. K. Hunter and W. D. Perreault, “Making sales technology effective,” *J. Mark.*, vol. 71, no. 1, pp. 16–34, 2007.
- (3) J. A. Lara, D. Lizcano, A. Pérez, and J. P. Valente, “A general framework for time series data mining based on event analysis: Application to the medical domains of electroencephalography and stabilometry,” *J. Biomed. Inform.*, vol. 51, pp. 219–241, 2014.
- (4) J. K. Von Bischoffshausen, M. Paatsch, M. Reuter, G. Satzger, and H. Fromm, “An Information System for Sales Team Assignments Utilizing Predictive and Prescriptive Analytics,” *Proc. - 17th IEEE Conf. Bus. Informatics, CBI 2015*, vol. 1, pp. 68–76, 2015.
- (5) J. Asare-Frempong and M. Jayabalan, “Predicting customer response to bank direct telemarketing campaign,” *2017 Int. Conf. Eng. Technol. Technopreneurship, ICE2T 2017*, vol. 2017–Janua, pp. 1–4, 2017.
- (6) P. R. Dean, D. Xue, and Y. L. Tu, “Prediction of manufacturing resource requirements from customer demands in mass-customisation production,” *Int. J. Prod. Res.*, vol. 47, no. 5, pp. 1245–1268, 2009.
- (7) A. De Keyser, J. Schepers, and U. Konuş, “Multichannel customer segmentation: Does the after-sales channel matter? A replication and extension,” *Int. J. Res. Mark.*, vol. 32, no. 4, pp. 453–456, 2015.
- (8) Q. Hu, S. Xie, J. Zhang, Q. Zhu, S. Guo, and P. S. Yu, “Hetero sales: Utilizing heterogeneous social networks to identify the next enterprise customer,” *25th Int. World Wide Web Conf. WWW 2016*, pp. 41–50, 2016.
- (9) F. Jaramillo and D. B. Grisaffe, “Does customer orientation impact objective sales performance? Insights from a longitudinal model in direct selling,” *J. Pers. Sell. Sales Manag.*, vol. 29, no. 2, pp. 167–178, 2009.
- (10) S. Kim and J. G. Lee, “A systematic framework of predicting customer revisit with in-store sensors,” *Knowl. Inf. Syst.*, 2019.
- (11) J. S. Leonard, D. I. Levine, and A. Joshi, “Do birds of a feather shop together? the effects on performance of employees’ similarity

- with one another and with customers,” *J. Organ. Behav.*, vol. 25, no. 6, pp. 731–754, 2004.
- (12) S. Praet and D. Martens, “Efficient Parcel Delivery by Predicting Customers’ Locations*,” *Decis. Sci.*, vol. 0, no. 0, pp. 1–30, 2019.
- (13) R. F. Saen, “Using cluster analysis and DEA-discriminant analysis to predict group membership of new customers,” *Int. J. Bus. Excell.*, vol. 6, no. 3, pp. 348–360, 2013.
- (14) C. H. Schepker and R. J. Schultz, “Influence of the ethical servant leader and ethical climate on customer value enhancing sales performance,” *J. Pers. Sell. Sales Manag.*, vol. 35, no. 2, pp. 93–107, 2015.
- (15) J. van Doorn, P. S. H. Leeflang, and M. Tijs, “Satisfaction as a predictor of future performance: A replication,” *Int. J. Res. Mark.*, vol. 30, no. 3, pp. 314–318, 2013.
- (16) T. Van Nguyen, L. Zhou, A. Y. L. Chong, B. Li, and X. Pu, “Predicting customer demand for remanufactured products: A data-mining approach,” *Eur. J. Oper. Res.*, 2019.
- (17) V. Vogel, H. Evanschitzky, and B. Ramaseshan, “Customer equity drivers and future sales,” *J. Mark.*, vol. 72, no. 6, pp. 98–108, 2008.
- (18) G. K. Uyanık and N. Güler, “A Study on Multiple Linear Regression Analysis,” *Procedia - Soc. Behav. Sci.*, vol. 106, pp. 234–240, 2013.
- (19) D. Cogoljević, M. Gavrilović, M. Roganović, I. Matić, and I. Piljan, “Analyzing of consumer price index influence on inflation by multiple linear regression,” *Phys. A Stat. Mech. its Appl.*, vol. 505, pp. 941–944, 2018.
- (20) Y. S. Kim, S. Seok, J. S. Lee, S. K. Lee, and J. G. Kim, “Optimizing anode location in impressed current cathodic protection system to minimize underwater electric field using multiple linear regression analysis and artificial neural network methods,” *Eng. Anal. Bound. Elem.*, vol. 96, no. March, pp. 84–93, 2018.
- (21) T. Shepel, B. Grafe, P. Hartlieb, C. Drebenstedt, and A. Malovyk, “Evaluation of cutting forces in granite treated with microwaves on the basis of multiple linear regression analysis,” *Int. J. Rock Mech. Min. Sci.*, vol. 107, no. July 2017, pp. 69–74, 2018.