

مجلة دراسات الإنسان والمجتمع

مجلة علمية محكمة تصدر تحت إشراف

الجمعية الليبية للبحوث والدراسات العلمية



أغسطس 2022

العدد التاسع عشر

www.stcrs.com.ly

مجلة دراسات الإنسان والمجتمع

مجلة علمية مُحكّمة

دورية تختص بنشر الدراسات والبحوث في كافة مجالات وفروع العلوم
الإنسانية والاجتماعية تصدر عن :

مركز العلوم والتقنية للبحوث والدراسات

تحت اشراف

الجمعية الليبية للبحوث والدراسات العلمية

توجه كافة المراسلات : باسم رئيس تحرير مجلة دراسات الانسان والمجتمع

مركز العلوم والتقنية للبحوث والدراسات

e- mail: info.hcsj@gmail.com

www.stc-rs.com.ly

00218919677499 - 00218918147732

هيئة التحرير

رئيس هيئة التحرير

د. محمد ضو علي طالب

أستاذ

في مجال علم النفس الاجتماعي

مدير التحرير

أ. عبد الحميد الطاهر زنبيل

استاذ مساعد - تخطيط موارد بشرية .

د. فوزية الطاهر الفراح

استاذ مشارك - الفلسفة وعلم المنطق

د. رمضان علي محمد ابوراوي

أستاذ مشارك - العلوم الادارية

د. سالم البهلول محمد كعيبه

أستاذ مساعد - العلوم السياسية

كلمة العدد ...

بسم الله علام الغيوب، سبحانه تبارك وتعالى، إن موجات العولمة والانفجار التقني في مجال الاتصال ونقل المعلومات احدث نقلة رهيبة في حياة البشر واعتماده على وسائل الاتصال، سهلت كثير من الصعاب وقربت المسافات إلا إنها أفقدتنا التواصل المباشر وأحدثت انهيار مخيف في النظم الأسرية والاجتماعية والأخلاقية، خاصة في مجتمعاتنا التي لحقت متأخرة بالركب التقني وباعتبارها الحلقة الأضعف في النظام كمستهلكين سيئين (للأسف) لمعطيات العصر التقني والمعرفي . السؤال - هل هناك أمل أن نحافظ على ما تبقى من هويتنا وتراثنا أمام إعصار العولمة ؟ أم نسلم بالواقع نضع رؤوسنا في التراب.

للمرة الثانية ... نحاول لفت أنظار السادة الباحثين إلى خطورة الواقع الاجتماعي الغير محصن أمام الهجمات الموجهة بدقة خاصة لفئة الشباب ذكورا وإناثاً مستهدفة الدين الإسلامي والأخلاق، من خلال خلخلة الكيان الأسري وتوجيه أفكار الشباب واهتماماته نحو الإسفاف وقشور الأمور وهدم كل القيم تحت ستار الحرية والتحرر .

وفي إطار الدور الاجتماعي للبحث العلمي، المجلة تتبنى وتراعى أي دراسة موسعة لدراسة أثار العولمة بكل إفرانزاتها على المجتمع الليبي .

رئيس التحرير

جدول المحتويات

- 2مجلة دراسات الإنسان والمجتمع
- 3هيئة التحرير
- 5جدول المحتويات
- 6أثر القيادة الالكترونية على فاعلية الأعمال الإدارية
- 35الإفصاح الاجتماعي وتأثيره على قرارات منح الائتمان المصرفي
- 61الرقابة المالية ودور المراقب المالي في الحفاظ على المال العام
- دور المصارف في توفير التمويل اللازم لتنمية المشروعات الصغرى
والمتوسطة بالاقتصاد الليبي..... 85
- دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة الخدمات المصرفية
112.....
- مستوي الصمت التنظيمي لدى الموظفين وأعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم
التقنية درنة..... 144
- دور المتسوق الخفي في ضبط الممارسات الخاطئة للتسويق وقياس مدى
التزام المنظمات التجارية بالمسؤولية الاجتماعية..... 164

أثر القيادة الالكترونية على فاعلية الأعمال الإدارية دراسة ميدانية على شركة الواحة للنفط في ليبيا

د. مصطفى علي المغربي
عضو هيئة تدريس بكلية الاقتصاد جامعة الزاوية
Email mamagherbi@hotmail.com

المستخلص:

هدفت الدراسة إلى اختبار العلاقة بين متغير القيادة الإلكترونية بأبعادها (المهارة الإلكترونية، والبنية التكنولوجية) ومتغير فاعلية الأعمال الإدارية مشتملة للأبعاد وهي (مدى سرعة إنجاز الأعمال ومدى تدفق المعلومات) للمنظمة التي تمت الدراسة الميدانية بها وهي شركة الواحة للنفط بطرابلس ليبيا، بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، حيث وزعت استبانته على عينة قصديه متكونة من مائة وخمسون مبحوثا (150). وأظهرت النتائج أنه توجد علاقة بين القيادة الإلكترونية وفاعلية الأعمال الإدارية كما بينت النتائج أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المهارة الإلكترونية، وفاعلية الأعمال الإدارية. كما توجد علاقة دالة إحصائيا بين البنية التكنولوجية وفاعلية الأعمال الإدارية، وخلصت الدراسة أيضا إلى أنه توجد فروق بين البعدين تعزى لمتغير: المؤهل العلمي والخبرة العملية في حين لا توجد فروق دالة إحصائية تعزى للمركز الوظيفي.

الكلمات المفتاحية: القيادة الالكترونية، الأعمال الإدارية، منظمات الأعمال.

Abstract:

The study aimed to test the relationship between the e-leadership variable with its dimensions (electronic skill, technological infrastructure) and the variable of the effectiveness of administrative work, including the dimensions (the extent of work completion and the extent of information flow) for the organization in which the field study was conducted, which is the Waha Oil Company in Tripoli, Libya, based on the descriptive approach. Analytical, where a questionnaire was distributed to an intentional sample consisting of

one hundred and fifty respondents (150). The results showed that there is a relationship between electronic leadership and the effectiveness of administrative work. The results also showed that there is a statistically significant relationship between electronic skill and the effectiveness of administrative work. There is also a statistically significant relationship between the technological structure and the effectiveness of administrative work, and the study also concluded that there are differences between the two dimensions due to a variable: educational qualification and work experience, while there are no statistically significant differences attributed to job position.

Keywords: electronic leadership, administrative work, business organizations.

1.0 الجزء الأول الإطار التمهيدي:

المقدمة:

يواجه العالم بشكل عام تحديات وتغيرات سريعة ومتعددة في مجالات مختلفة وعلى رأسها التغيرات التكنولوجية، ولقد شهد الفكر التنظيمي والإداري خصوصاً، تطوراً كبيراً في الألفية الأخيرة، كنتيجة حتمية لما شهده التطور التكنولوجي وما صاحبه من تدفق معلوماتي كبير، استدعى ذلك التفكير في كيفية السيطرة والتحكم في هذا الكم الهائل من المعلومات والمعارف، بطريقة منظمة وسلسلة لتوظيفها في خدمة التنظيمات المعاصرة، ولا يتأتى كل هذا إلا من خلال قيادة تتحكم بهذه التقنية وتستخدمها بالشكل الأمثل لتوزيع المهام للمستويات المختلفة بالتنظيم الإداري للوصول للأهداف المرجوة وإنجاز الأعمال. فيقود القادة مشاريع كاملة من مسافات بعيدة ويتفاعلون مع الأطراف المختلفة سواء الداخلية والخارجية من خلال تكنولوجيا المعلومات، وتقوم المنظمات بتبني نظم معلومات وتأسيس نظام تكنولوجي لتسهيل عملية للاتصال في بيئة العمل، فعلى سبيل المثال لا الحصر تعتمد المنظمات الحديثة على مؤتمرات الفيديو، البرامج والهواتف المحمولة، والبريد الإلكتروني، وخدمة الإنترنت و الاكسترانت. هذا بالإضافة إلى البرمجيات والتطبيقات الخاصة بكل عمل على حدة مما يخلق الحاجة إلى القيادة الإلكترونية التي تتوفر فيها القدرة

والمعرفة للتعامل مع هذه البيئة. وتظهر الإشكالية في كفاح المنظمات مع مشكلات التكامل التكنولوجي و يواجه الموظفون بالمستويات المختلفة منحى تعليمي حاد في فهم لكيفية عمل هذه النظم واستخدام التكنولوجيا الجديدة للوصول إلى أفضل النتائج

1.1- مشكلة الدراسة

يمر عالم الأعمال اليوم بتحول كبير غير مسبوق منذ الثورة الصناعية الثانية. حيث أدت الإمكانيات المتطورة والقدرة على تحمل تكاليف التكنولوجيا الناجمة عن الابتكار الرقمي إلى تغييرات جذرية في كيفية إدارة الأعمال والمنظمات. ولم تعد القيادة تعرف خلال ما يقوم قيادي واحد (نظريات الرجل العظيم) ولكن من خلال القدرة على التعاون والتحفيز وطريقة إدارة شبكة العلاقات. أصبحت القيادة لعبة جماعية. ومنظومة متكاملة ومعقدة أحياناً، ويحتاج السلوك القيادي إلى الانتشار في كافة أرجاء المؤسسة متفاعلاً مع عدة أطراف وعناصر. ومن هذا للمنطلق برز مجال الإدارة الإلكترونية بصفة عامة كأحد أهم المجالات التي أصبحت مثار جدل في الوسط الإداري والأكاديمي لما تتمتع به من أهمية في التنظيم الإداري الحديث، وقد أجريت عدة بحوث بالخصوص على العديد من المؤسسات، ولكن على الرغم من ذلك فإن معظم الدراسات سلطت الضوء على الأبعاد النظرية والتقنية في هذا المجال، دون التركيز على المورد البشري الذي من خلاله تتفاعل النظم للوصول إلى الأهداف المرجوة. إذ لا تتوفر الأبحاث والدراسات التي تسلط الضوء على القائد الإلكتروني الذي بدونها لا يمكن للإدارة الإلكترونية أن تعمل ولا يمكن لأجزاء النظام الإداري أن تتكامل إلا بوجود وفاعلية هذا القائد، يواجه القياديون اليوم تحديات أكبر بسبب تعقيدات التكنولوجيا السريعة التغيير، والتنوع الجغرافي والثقافي لفريق العمل الذي يعمل على الشبكة الافتراضية، وصعوبات اتخاذ القرارات عند تواجد كم هائل من المعلومات. تأتي هذه الدراسة لتسلط الضوء على العلاقة بين القيادة الإلكترونية وإنجاز الأعمال الإدارية بفاعلية، ويمكن أن نلخص مشكلة الدراسة في إثارة سؤال أساسي هو إلى أي مدى أثرت القيادة الإلكترونية في فاعلية الأعمال الإدارية؟.

1.2- أسئلة الدراسة:-

استنادا لما ذكر يمكن إظهار مشكلة الدراسة بصورة أكثر جلاء من خلال إثارة السؤال الرئيس التالي:-

هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين القيادة الإلكترونية وفاعلية الأعمال الإدارية بشركة الواحة للنفط؟

وبالتالي ينبثق من المشكلة الرئيسة للدراسة الأسئلة التالية: -

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين القيادة الإلكترونية وسرعة إنجاز الأعمال بشركة الواحة للنفط؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين القيادة الإلكترونية وتدفق المعلومات بشركة الواحة للنفط؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين نحو القيادة الإلكترونية ، تعزى للمتغيرات الوظيفية (المؤهل العلمي، المركز الوظيفي، الخبرة).

1.3- أهداف الدراسة الهدف الرئيس في هذا البحث هو التعرف على أثر القيادة الإلكترونية في فاعلية الأعمال الإدارية ، وكذلك من تحقيق الأهداف التالية: -

- تسليط الضوء على أثر القيادة الإلكترونية على أحد أبعاد الفاعلية وهو سرعة إنجاز الأعمال بالمنظمة.
- التعرف على تأثير البعد الثاني للفاعلية وهو (تدفق المعلومات) بالقيادة الإلكترونية
- تحليل مدى تأثير المتغيرات الوظيفية لأفراد عينة الدراسة المتمثلة في (المؤهل - العلمي والوظيفة والخبرة العملية على القيادة الإلكترونية)

1.4- فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسة للدراسة هي :-

لا يوجد دور ذي دلالة إحصائية للقيادة الإلكترونية على الفاعلية الإدارية بشركة الواحة للنفط

ويتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:-

H02: يوجد دور ذي دلالة إحصائية للقيادة الإلكترونية على سرعة انجاز الأعمال
بشركة الواحة للنفط

H03: لا يوجد دور ذي دلالة إحصائية للقيادة الإلكترونية على تدفق المعلومات
بشركة الواحة للنفط.

H04: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى للمتغيرات الوظيفية (المؤهل
العلمي، الوظيفة ، الخبرة) على للقيادة الإلكترونية بشركة الواحة للنفط.

1.5- أهمية الدراسة:

تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية الموضوع الذي نتناوله، والأهداف التي تسعى إليها فيما يتعلق بالتنظيم الإداري الحديث، إذ إن هذه الدراسة تبحث في إحدى المواضيع الإدارية المهمة في الجانب التكنولوجي والإداري المعاصر وهو نظم وتقنية المعلومات وتحديد القيادة الإلكترونية ، إذ يعتبر هذا المفهوم حديث العهد في الدول النامية والتي من ضمنها ليبيا، لذلك فإن إخضاعه للدراسة الميدانية يعطيه مزيداً من الأهمية خاصة في ظل الظروف والمتغيرات التكنولوجية والاقتصادية والمتعددة، التي يشهدها العالم عامة . يُعد هذا البحث محاولة من المحاولات القليلة على حد علم الباحث: في ليبيا لمعرفة دور القيادة الإلكترونية وفاعلية الأعمال الإدارية.

1.6- حدود الدراسة :

الحدود المكانية: يقتصر مجتمع الدراسة على رؤساء الأقسام ومديري الدوائر والإدارات بشركة الواحة.

الحدود الزمنية: تقتصر على الفترة الزمنية التي أجريت فيها الدراسة الميدانية، بداية من توزيع الاستبانة إلى جمعها وتحليلها خلال الفترة من 2021/11/15 إلى 2022/04/18

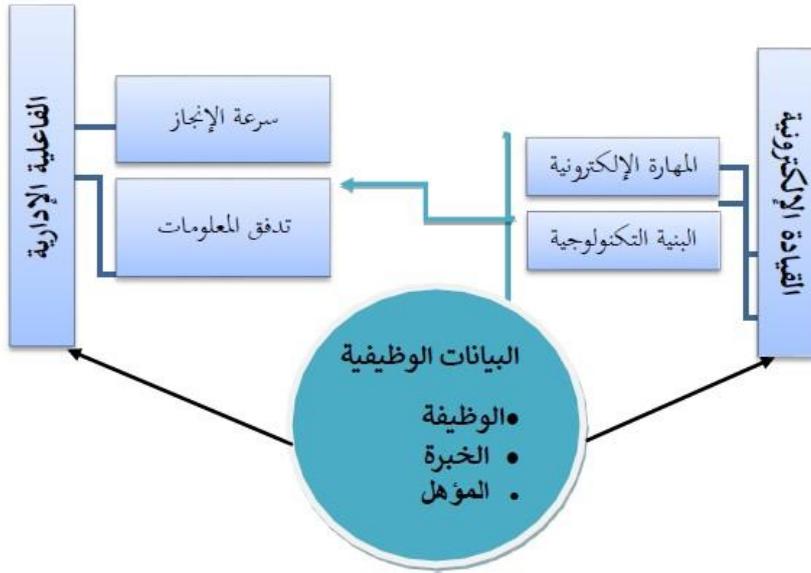
1.7- منهجية الدراسة:

إن المنهج بالعموم يمكن أن يوصف بالمنهج الوصفي التحليلي، إلا أن البحث في طبيعته تبني على أكثر من منهجية بحث للوصول إلى أفضل النتائج العلمية، تتمثل في: المنهج التحليلي القياسي والمعرفي والمقارن، وذلك عند النظر إلى طبيعة الدراسة - من حيث أنها تدرس العلاقة بين متغيرات مختلفة، وهي القيادة الإلكترونية كمتغير مستقل بالأبعاد

المشتملة وهي المهارة الإلكترونية والبنية التكنولوجية ومتغير إنجاز الأعمال كمتغير تابع يُستخرج علميا عن طريق تحليل الاستبيانات التي تعتمد على جمع البيانات وتقسيمها وتبويبها واستخلاص النتائج رياضيا ، ويسمى هذا النوع بالمنهج القياسي الإحصائي، وهو يندرج على أي حال تحت المنهج الوصفي الكمي. كما تم الاعتماد في الجانب النظري على الكتب والبحوث والدوريات والرسائل العلمية.

1.8- عينة الدراسة:

تم اختيار عينة قصديه من مجتمع الدراسة تمثلت في الوظائف القيادية من رؤساء الأقسام ومديري الدوائر والإدارات بشركة الواحة للنفط.



أنموذج الدراسة

1.9- الدراسات السابقة*

*دراسة (صالح وبعيوش، 2021) بعنوان دور القيادة الإستراتيجية في تحقيق التحول الرقمي دراسة حالة جامعة محمد بوضياف بالجزائر. هدفت الدراسة إلى إبراز دور القيادة الإستراتيجية في تحقيق التحول الرقمي بجامعة محمد بوضياف بالجزائر. من خلال تسليط

الضوء على خمسة أبعاد رئيسية وتتمثل هذه الأبعاد في (تحديد الاتجاه الاستراتيجي واستغلال واستثمار القدرات الإستراتيجية والمواهب ، وتمية رأس المال البشري ، ودعم وتعزيز الثقافة التنظيمية ، وتنفيذ الضبط التنظيمي المتوازن) وتركز البحث في إمكانية الربط والتأثير بين المتغيرين المذكورين وأبعادهما الفرعية. شملت الدراسة عدد 36 من المديرين التنفيذيين للجامعة وممثلي القيادة الإستراتيجية الذين يمثلون مجتمع الدراسة الكلي، وتم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، وتبنت الدراسة عدة طرق إحصائية لتحليل البيانات. وصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات وأهمها وجود علاقة قوية وتأثير بين أبعاد القيادة الإستراتيجية والتحول الرقمي لجامعة، ولنجاح القيادة الرقمية وفعاليتها أوصت الدراسة إلى خلق برامج تدريبية طموحة ومستمرة لتطوير قدرات القيادات من خلال توفير الإمكانيات المادية والبشرية والتنظيمية، وكذلك تحفيز الموظفين على الإبداع والابتكار مما قد يسهم في تطوير نماذج عمل رقمية جيدة تسهم في تطوير الإدارة الجامعية وأساليب التدريس الرقمية.

***دراسة (Hero,2020) بعنوان استكشاف القيادة التكنولوجية للمدير المدرسي وأثرها على الفاعلية التكنولوجية للمعلمين .** تمحور هدف الدراسة إلى استكشاف القيادة الرقمية للمدير، وتأثيرها على الفاعلية التقنية للمعلمين؛ حيث أشار إلى أن ظهور التقنية الحديثة توفر فرصا جديدة في المجتمع ولاسيما في المدرسة لإدراك الاتجاهات الحالية للتعليم في القرن الحادي والعشرين ،وعليه يجب أن يمتلك مديرو المدارس المهارات اللازمة لأنهم قادة للمعرفة التقنية، وكذلك المعلمين كوكلاء للتقنية في المدرسة، وقد أظهرت هذه الورقة فهم تأثير القيادة الرقمية للمدير في الفاعلية التقنية للمعلمين في المدارس الابتدائية العامة في مقاطعة أوبا ندو، بولا كان، واستخدم الباحث التصميم الوصفي ، ويتكون المشاركون في هذه الدراسة من (105) معلماً في المدارس الحكومية، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أهمية اتفاق المعلمين على القيادة الرقمية التي يمتلكها المدراء علاوة على ذلك يتقن المعلمون استخدام التكنولوجيا في عملية التدريس والتعلم، وباستخدام تحليل الانحدار أوضحت الدراسة أن القيادة الرقمية للمدير لا تؤثر بشكل كبير على الفاعلية التكنولوجية للمعلمين.

*دراسة(الطائي،2019) بعنوان أثر القيادة الرقمية في تبني الثقافة التنظيمية لدى الموظفين العاملين بمديرية تربية محافظة النجف بالعراق. تم استخدام المنهج الوصفي في هذه الدراسة، وتمثلت الأداة في استبانة تم توزيعها على عينة مكونة من(85) موظفا في مديرية تربية النجف ، وتم التحليل باستخدام الانحدار، وقد أظهرت النتائج حصول محور القيادة الرقمية على متوسط عام بلغ 3.17 وعلى مستوى الأبعاد فقد حصلت على المتوسطات 3.35 ، 3.44 ، 2.71 لكل منها على التوالي، وحصل محور الثقافة التنظيمية على متوسط كلي 3.95 ، ووجود علاقة ارتباط إيجابية بلغ متوسطها العام 0.624، كما أن هناك تأثير إيجابيا للقيادة الرقمية على تحقيق الثقافة التنظيمية، بلغت قيمته 0.78 وأن تطبيق القيادة الرقمية بمثابة الجسر الذي من خلاله تستطيع المديرية أن تخلق وتنمي ثقافة قوية لدى موظفيها.

دراسة (الفهد،لبنى 2019) تأثير القيادة الإلكترونية على أداء الفريق الافتراضي في السياق السعودي . تهدف هذه الدراسة إلى التحقق من وجود وأهمية القادة الإلكترونيين في المنظمات في السياق السعودي. بالتوازي مع عولمة التجارة والأعمال ، ظهر نوع جديد من التنظيم يعرف باسم المنظمة الافتراضية (VO) في التسعينيات. يعتمد شركاء VO على الفريق الافتراضي (VT) لإنجاز المهام والمشاريع المحددة، والتي يتم من خلالها التفاعل والتعاون بين الأفراد الموزعين جغرافياً والذين غالباً ما يكونون متباينين ثقافياً. لذلك، تركز هذه الدراسة على فهم القادة الإلكترونيين كنوع جديد من القيادة حول أعضاء VT المنتشرين جغرافياً. قد تواجه القيادة الإلكترونية العديد من التحديات في سياق افتراضي مثل بناء الثقة والتعبير عن التأثير والتواصل الواضح. بالإضافة إلى الاختلافات الثقافية والتنوع ، سيتم تناول بعض هذه التحديات في هذه الدراسة.

تعتبر قيادة فريق افتراضي أكثر تعقيداً من مجموعة عمل قياسية. مع موظفي الفرق الافتراضية، وبيئة الأعمال التي تنتشر عبر ولايات ومناطق زمنية مختلفة وحتى قارات مختلفة ، يجب أن يعرف القادة الإلكترونيون كيفية كسر حواجز الاتصال التي تأتي مع بيئة الأعمال هذه. مع سياق العمل الافتراضي: يجب أن يحصل الأشخاص والفرق والمؤسسات على أسلوب القيادة الإلكترونية الحاسم ومهارات حل المشكلات التي تحتاجها لتوجيه

الجوانب في عالم الأعمال المعقد هذا. لذلك، يجب أن يتلقى القادة الإلكترونيون تدريبًا مكثفًا في إدارة الموارد البشرية، وهيكّل المشروع، وإدارة المعرفة، للمهام العالية ومشاركة الأشخاص العالية بما في ذلك؛ التغذية الراجعة والتعاطف والرعاية والتدريب. يوصى بشدة أن يقدم القادة الإلكترونيون أهمية للمزايا التنافسية المستدامة طويلة الأجل، اقترحت المناقشة في هذه الورقة أن هناك فجوة معرفية يجب تغطيتها من خلال البحوث المستقبلية. ومن المتوقع أن تحدد الأبحاث المستقبلية نوع القيادة التي ستعالج بشكل كبير التحديات التقليدية وكذلك الجديدة، وإنشاء فرق افتراضية ناجحة.

*دراسة (Iriqat, R., & Khalaf, D. 2018) تحت عنوان دور بناء الثقة وأثرها على القيادة الإلكترونية والالتزام التنظيمي في الفرق الافتراضية. سلطت الدراسة الضوء على العلاقة بين بناء الثقة والقيادة الإلكترونية والالتزام التنظيمي من خلال تصنيف أبعاد الدراسة إلى ثلاثة أبعاد للقيادة الإلكترونية وهي (المشاركة، التنفيذ والمرونة) وأظهرت الدراسة أن القيادة الإلكترونية ترتبط بشكل كبير ببناء الثقة من حيث التأثير الإيجابي والسلبي وينطبق ذلك أيضا على الالتزام التنظيمي، وهذا ما أثبتته الدراسة من خلال النتائج لإجابات للفرق الافتراضية في البنوك الإسلامية في فلسطين. وتوصي الدراسة الإدارة المصرفية على التركيز على تطوير القدرات الإلكترونية ومهارات المديرين، وتوصي أيضا إلى زيادة الالتزام التنظيمي وثقة العاملين في القطاعات المصرفية.

*دراسة (Yieng & Daud, 2017) بعنوان الريادة التكنولوجية في المدرسة الماليزية العالية الأداء. هدفت الدراسة إلى تقييم الريادة الرقمية في المدرسة الماليزية عالية الأداء، من خلال الجمع بين القائد الإداري والتقني، باعتبار أن هذه الشريحة من المدارس تتفوق في جميع جوانب التعليم، وفي هذه الدراسة قام الباحث بفحص دور مدير المدرسة كقائد تقني من خلال مقابلات مع ثلاثة مدراء مدارس عالية الأداء، وتمت مناقشة العديد من الموضوعات المتعلقة بالقيادة الرقمية بين مديري المدارس بناءً على معايير تكنولوجيا التعليم الوطنية للمسؤولين والتي أوصت بها الجمعية الدولية للتكنولوجيا في التعليم، وقد لعب مديري المدارس عالية الأداء دورهم القيادي للتكنولوجيا في المدارس من خلال تلبية المكونات المختلفة لمعايير تكنولوجيا التعليم الوطنية للمسؤولين، وأشارت النتائج التي

توصلت إليها الدراسة أن الإنترنت يعد عقبة رئيسية أمام تعزيز استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المدرسة، كما أظهرت نتائج جيدة تجاه العمل الجاد والجهد الذي يقوم به مدير المدارس عالية الأداء في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

2- الجزء الثاني الإطار النظري

2.1 القيادة الإلكترونية:

ازداد الاهتمام في المجال الإداري بالموارد البشرية المدعومة بتقنية المعلومات في ظل التحديات الجديدة التي تفرضها البيئة الخارجية من تطورات وتحديات وربما أزمات على مستويات مختلفة، كذلك ظهور العولمة التي فرضت على العالم في فترة وجيزة تجاوز الحدود الزمنية والمكانية، كل ذلك من أجل الرقي بالأداء المؤسسي، والوصول إلى الفاعلية القصوى في التنظيم الإداري، ومن هنا برز مصطلح القيادة الإلكترونية كمداول مفاهيمي جديد، تزامن طرحه مع انتشار التقنيات الحديثة في المنظمات على اختلاف أنواعها، وأحجامها.

فالقيادة الإلكترونية تختلف عن القيادة التقليدية من حيث أنها لا تركز على خصائص أو أفعال القادة ولكن بدلا من ذلك تؤكد على أن القادة يجب أن يطوروا ويوجهوا ويديروا و يطبقوا التكنولوجيا على العمليات التنظيمية المختلفة لتحسين الأداء التشغيلي؛ ويعرفها (Bounfour, 2016:134) بأنها تعبئة الموارد القيادية والقيادة الهيكلية، لإقناع أفراد المجتمع من أجل الوصول إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجديدة والموارد التي يمكن أن تساعد في تحقيق الأهداف. ويسوقنا ما سبق إلى ضرورة التعرّيج على الإدارة الإلكترونية لنصل إلى المفهوم الدقيق للقيادة الإلكترونية، ويجب أن يُعلم أن للإدارة الإلكترونية العديد من المفاهيم، يمكن إيجاز أهمها فيما يلي : الإدارة الإلكترونية حسب ناصف (2004) هي "العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال . في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمؤسسة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المؤسسة" وبرأي السالمي (2010) الإدارة الإلكترونية هي "أداء العمليات بين مجموعة من الشركاء من خلال استخدام تكنولوجيا . المعلومات متطورة بغية زيادة فاعلية وفعالية الأداء . وينظر إليها سمير (2009) بأنها" تنفيذ الأعمال والمعاملات

التي تتم بين طرفين أو أكثر سواء من الأفراد أو المؤسسات من خلال استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية" وفي ضوء المفاهيم السالفة الذكر يتضح أن الإدارة الإلكترونية تعتمد أساساً على استخدام خليط من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القيام بجميع العمليات الإدارية الخاصة بمؤسسة ما، وذلك في تحسين أداءها وتعزيز مركزها التنافسي.

فالقيادة الإلكترونية إذن هي نتاج لثورة تقنيات الاتصالات والمعلومات، إذ يتمتع القادة في المنظمات اليوم بالعديد من الأدوات والوسائل التي تمكنهم من أداء الدور المناط بهم. ومن أبرزها توظيف واستخدام تقنيات الاتصالات والمعلومات في التأثير والتواصل وتنفيذ مختلف المهام الإدارية. ولقد ساعدت تلك التقنيات بمختلف أنماطها في أداء مختلف العمليات في المنظمة وتحقيق أهدافها. وكذلك مساعدة القادة والإداريين على مختلف مستوياتهم على أداء مهامهم المختلفة بالرغم من تباعد مواقع الاتصال ومراكز تنفيذ هذه المهام. وبالتالي أصبحت القيادة الإلكترونية مطلباً في تلك البيئات الناشئة لتكون نمطاً حديثاً من أنماط القيادة في تلك المنظمات الحديثة. وخلاصة يعرفها الباحث على ضوء ما سبق بأن "القيادة الإلكترونية هي نموذج قيادة جديد يتطلب من القائد تحقيق أهداف المنظمة بأسلوب التقنية المعلوماتية مع الفرق العاملة معه باختلاف المستويات التنظيمية وباختلاف المكان والزمان".

2.2 عناصر القيادة الإلكترونية:

من المعلوم بأن القيادة كمفهوم عام هي التأثير وتكوين السلوك الخاص بمجموعة الأفراد الموجودة في محيط العمل، لتحقيق الأهداف التي يجب على المجموعة تحقيقها لنجاح العمل، وتعتبر القيادة أيضاً عملية ديناميكية أي قائمة على تفاعل بين عنصرين أو أكثر، والقيادة من الأدوار التي تحتاج إلى وجود مهارة أو سمات يجب توافرها لنجاح تكمص هذا الدور، فهو على عكس الكثير من الأدوار يحتاج إلى التطوير أيضاً لتلك الصفات، وتعتبر عملية القيادة من العمليات مستمرة للتعلم للعثور على أفضل أساليب القيادة. وعند التحدث عن القيادة الإلكترونية فإن من أهم عناصرها هما مهارة القائد الإلكترونية ويقصد بها مدى معرفة القائد والمدير من التعامل مع أجزاء النظام، والعنصر الثاني هو البنية التكنولوجية التي من خلالها يمكن تفعيل هذه المهام.

2.2.1 المهارة الالكترونية:

تتصف منظمات الأعمال اليوم بتحول سريع نحو انجاز الأعمال بشكل رقمي. وستنشأ ملايين الوظائف التي تتطلب مهارات رقمية متقدمة في العقد المقبل، الأمر الذي يتطلب الخبرات البشرية لشغل هذه المناصب، تشمل هذه المهارات البحث، والتواصل، واستخدام المنصات المهنية عبر الإنترنت، والخدمات المالية الرقمية. (Chin, 2010) فالمهارة هي كل أنواع المعرفة الفنية والعلمية والتطبيقية التي يمكن ان تسهم في توفير الوسائل والمعدات والآلات والأجهزة ذات الفاعلية العالية والأداء الأفضل بحيث تسهل على الإنسان الجهد وتوفر الوقت وتحقق للمنظمة أهدافها. " علماً بأن وجود التكنولوجيا داخل المنظمة يكون على مستويات ثلاث: (ياسين، 2005). ويمكن أن نخلص على أن المهارة اللازمة لإنشاء وإدارة واختبار وتحليل تقنية المعلومات والاتصالات بالمنظمات، يجب أن تشمل التعامل مع البرمجة وتطوير البرامج والتطبيقات، وإدارة الشبكات، والتعليم الآلي، وتحليل البيانات الضخمة، وإنترنت الأشياء، والأمن الإلكتروني. ومهارة لقائد تكمن في مدى قدرته على التعامل مع هذا الكم من السلسلة التقنية لأداء مهامه والتواصل والعمل الجماعي لتحقيق الأهداف والتركيز على العميل وغيرها . وخلصه فإن المهارة الإلكترونية للقائد أو للعاملين بصفة عامة تعتمد على المعرفة العلمية والمعرفة المكتسبة من الخبرات والمهارات، والاستخدام الملائم للمعلومات، إذ إنها لايعتمد على المكونات المادية فقط فمحورها ومحركها الأساس هو العقل البشري المتمثل بالموارد البشري والذي يطلق عليه برأس المال الفكري (غنيم؛ 2007؛ 97)

2.2.2 البنية التكنولوجية:

إنّ الإدارة الإلكترونية تتطلب وجود مستوى مناسب ان لم نقل عال من البنية التحتية التي تتضمن شبكة حديثة للاتصالات والبيانات وبنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية نفسها من جهة وبين المؤسسات والمواطن من جهة أخرى إذا كانت خدمية. تتكون البنية الخاصة بتكنولوجيا المعلومات (IT) من جانبين : مادي وذهني، ويتكون الجانب المادي من معدات الحاسوب والتحكم الآلي وتقانة الاتصالات، إما الجانب الذهني فيتكون من البرمجيات

والذكاء الصناعي، وهندسة البرمجيات (أبو غنيم؛ 2007؛9. وهناك من يحدد مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات من ثلاثة عناصر تتمثل بالحاسوب وشبكات الاتصال والبرمجيات؛. في حين حددها آخرون بأربعة عناصر هي المكونات المادية، والبرمجيات، وقواعد البيانات والموارد البشرية (Krajewski, 2008) إذن من الأهمية بمكان أن يُنظر إلى البنية التكنولوجية للمنظمات ليس بمنظور فني صرف بل يجب النظر إليها بعمق التغيير الجذري الذي تحمله تطبيقات الإدارة الإلكترونية وهي بذلك تتميز بعدة خصائص أورده (ياسين، 2005).

2.3 الفاعلية الإدارية:

اختلف الكتاب والباحثون في تعريف الفاعلية من الناحية الاصطلاحية، ويرجع هذا الاختلاف إلى وجود تباين في وجهات نظر المنظمات والأفراد القائمين عليها، كما يرجع إلى وجود تباين واختلاف في الخلفيات العلمية لهؤلاء الكتاب والباحثين، مما أدى إلى صعوبة في تحديد أهداف المنظمة، التي غالباً ما تتعدد وتتعارض ويصعب الاتفاق على صياغتها بصورة محددة، ويؤدي ذلك إلى اختلاف في تحديد مفهوم واضح وموحد للفاعلية لأنها تعتمد على مدى تحقيق الأهداف بصورة جيدة (Grey, 2001) وبناءً عليه فإن الفاعلية هي تحقيق الهدف المحدد، وعرف العمل الفعال بشكل عام بأنه العمل الذي ينجز الهدف الذي تم تحديده مسبقاً، فالفاعلية حسب ما ورد هي الدرجة التي عندها يتم تحقيق أهداف متعددة، وهي أيضاً درجة التطابق بين الأهداف التنظيمية والنتائج المتحققة.

وتعرف المنظمة العربية للعلوم الإدارية (1974) الفاعلية بأنها "مدى صلاحية العناصر المستخدمة (المدخلات) للحصول على النتائج المطلوبة (المخرجات)". كذلك فإن قاموس الإدارة (1972) يعرف الفاعلية بأنها "تحقيق الأهداف الصحيحة من وجهة نظر أفضل التفسيرات الممكنة لظروف التجارة وإمكانات الريح". كما تعرف دائرة المعارف الأمريكية الفاعلية بأنها المدى الذي عنده تستطيع المنظمة تحقيق نتائج مقصودة، وتعتمد فاعلية المنظمات أيضاً على القدرة والتواصل والأخلاق، وتعتبر الأخلاق من أهم الأسس التي تعتمد عليها الفاعلية، فالمنظمة يجب أن تكون مثلاً للاحترام والأخلاق والإنصاف والنزاهة والجدارة، حتى تستطيع تحقيق التواصل مع جماهيرها للمساعدة في تحقيق أهدافها المرجوة .

2.3.1 عناصر وأبعاد الفاعلية :

إن النظر إلى عناصر الفاعلية من منظور إداري يعني تأدية المهام بمختلف أشكالها وصورها بشكل يحقق للمنظمة أهدافها أي إذا كان موظفو الشركة أو المنظمة باختلاف نشاطها يؤديون المهام المطلوبة، فإن الشركة تكون فعالة، وكلما كان الموظفون الأكثر اتساقاً في أداء المهام زادت كفاءتهم. وهذا يشمل الاستخدام السليم للاتصالات والتكنولوجيا والمعرفة التنظيمية والشخصية والموارد. وتجدر الإشارة إلى أن المؤلفين والباحثين ليس لديهم معايير محددة لقياس عناصر فعالية المنظمة، ولكن تم استخدام بعض المعايير، ولا تزال هذه المعايير تعتمد بشكل أكبر على معايير أخرى أكثر من غيرها مثل: الإنتاجية، سرعة إنجاز المهام، ودرجة الرضا لجميع الأطراف، والإبداع، وتوفير وسهولة المعلومات، والنمو. (هشام، 2010)، و يسرد Grey (2001) أكثر من 30 مقياساً مختلفاً مثل للإنتاجية، والسرعة والدخل، والنمو، وسهولة المعلومات، والتماسك، وغيرها. ويُعزى الاختلاف في تحديد عناصر الفاعلية إلى الحجم والتعقيد والتركيز والتقنية التي تستخدمها المنظمات، بعبارة أخرى إن كفاءة وسرعة إنجاز الأعمال وتدفق المعلومات بشكل سلس ومنظم يعد من أهم عناصر الفاعلية، وفي هذه الدراسة سوف يتم التركيز على هذين البعدين كعناصر ومقاييس للفاعلية الإدارية.

2.3.2 سرعة إنجاز الأعمال:

إن السرعة والسلاسة في إنجاز الأعمال تحقق أهدافاً وفوائد متعددة للمنظمة ولجمهور المنتفعين، فهي لا تؤدي إلى تخفيض النفقات فحسب، بل إنها تساعد على زيادة كفاءة وفاعلية المنظمة في القيام بأعمالها، وعلى النقيض من ذلك فإن تأخير الأعمال وتكدس المهام يؤدي إلى البطء في إنجاز المعاملات، نتيجة للروتين الإداري والتعقيد، ومن أهم أسباب تعطل الأعمال وخاصة في المنظمات التي تعتمد في أعمالها على السرعة والدقة، كما أن مدى السرعة في إنجاز المهام الإدارية المختلفة يعد مقياس الفاعلية في داخل المنظمة. (فهد، 2010).

2.3.3 تدفق المعلومات:

إن توفير هذه المعلومات يعد ضماناً أساسية لفعالية السياسات والاستراتيجيات والخطط سواءً للمؤسسات الخدمية أو الصناعية، كما تعتبر المعلومات من أهم متطلبات القيادة الحديثة واتخاذ القرارات ورسم الخطط وتنفيذها في مختلف مجالات الحياة. وبالتالي إن توفر المعلومات بشكل سلس من خلال البنية التكنولوجية للمنظمة يساهم في تحسين وتطوير الأداء بشكل عام، ويؤكد عبود (2004) أن عملية سريان المعلومات خلال نظام المنظمة يعد من أهم العوامل التي تنشأ عنها الفاعلية في كافة وظائف الإدارة داخل المؤسسة، وكذلك إدارة الروابط مع العناصر الخارجية في بيئة المؤسسة وذلك لتصبح أكثر تعاوناً بتقاسم المعلومات وانسيابها عبر النظام، مما يعزز تكامل جميع العمليات الإدارية.

3.0 الجزء الثالث الإطار العملي

اعتمد الباحث على البيانات الأولية في الجانب الميداني عن طريق تصميم وتوزيع استبانة لغرض تحقيق أهداف الدراسة، تشمل جميع جوانب الموضوع المراد التقصي عنه، سعياً للتعرف على تأثير متغير القيادة الإلكترونية في الفاعلية الإدارية لذوي الوظائف القيادية، ومن خلالها يمكن الوصول إلى نتائج واضحة ومعرفة الردود وتحليل وجهات النظر لمجتمع العينة. وتم الاعتماد على مقياس (ليكرت، 1932) الخماسي لقياس متغيرات الدراسة، وضممت هذه الاستبانة كالتالي:

الجزء الأول يختص بمحور المتغيرات الوظيفية ويشتمل على (المؤهل العلمي والوظيفة والخبرة لأفراد عينة الدراسة).

الجزء الثاني يختص بمحور القيادة الإلكترونية ويشتمل على (المهارة الإلكترونية والبنية التكنولوجية) ويتكون من (10) فقرات.

الجزء الثالث يختص بمحور الفاعلية الإدارية ويشتمل على (سرعة الإنجاز وتدفق المعلومات) ويتكون من (10) فقرات.

قام الباحث بالتأكد من صدق الاستبانة (الصدق الظاهري)، عن طريق عرض الاستبانة في صورتها الأولية على عدة محكمين من ذوي الخبرة والتخصص الأكاديمي للتأكد من

الصياغة اللغوية، ومناسبة انتماء الفقرة للبعد الذي تنتمي إليه، وقد استجاب الباحث لآراء المحكمين وقام بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية. تم توزيع عدد 160 استبانة على حاملي الوظائف القيادية التي تم تحديدها مسبقاً من قوائم الملاك الوظيفي، عن طريق قسم الموارد البشرية وقسم التدريب بشركة الواحة للنفط. وبعد تجميع الاستبانات المستردة واستبعاد الاستبانات غير الصالحة للتليل، بلغ عدد الاستبانات الصالحة للتليل (120) استبانة. ويعتبر معدل جيد جداً للاستبانات الراجعة أي بمعدل (75%)

3.1 الاختبارات الإحصائية:

استخدم الباحث العديد من اختبارات الإحصائية بداية من اختبار كرونباخ ألفا لحساب معامل الثبات، والتحليل العاملي للتحقق من جودة فقرات الاستبانة ومدى كفاية العينة وكذلك الانحدار الخطي، وتحليل التباين بالإضافة إلى العديد من التحاليل الإحصائية الأخرى المنفردة من الاختبارات الرئيسية.

بداية تم احتساب الاتساق الداخلي للاستبانة وذلك عن طريق استخراج معامل الاتساق الداخلي كرونباخ-ألفا (Cronbach's alpha)، وكما هو واضح من النتائج المدرجة بالجدولين (1) و(2) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت مرتفعة لكل مجال وتتراوح بين (0.76-0.77) لكل مجال من مجالات الاستبانة، وكذلك كانت قيمة معامل ألفا لجميع فقرات الاستبانة مجتمعة هي (0.792)، وهذا يعني أن معامل الثبات مرتفع مما يعكس ثبات الأداة.

جدول رقم (1) نتائج اختبار قياس ثبات الاستبانة الكلي.

معامل الثبات	الطريقة
0.792	كرونباخ- ألفا

جدول رقم (2) نتائج اختبار قياس ثبات الاستبانة لكل مجال من مجالات الدراسة.

معامل كرونباخ ألفا	فقرات الاستبيان	مجال الاستبيان
697.	من 1 إلى 5	القيادة الإلكترونية
737.	من 6 إلى 10	المهارة الإلكترونية
687.	من 11 إلى 15	البنية التكنولوجية
697.	من 16 إلى 20	سرعة الإنجاز
707.	من 34 إلى 42	تدفق المعلومات

وليمكن الباحث من إجراء التحاليل الإحصائية للعوامل وقياس الجودة الكلية بما يتناسب مع العينة، كان لزاماً من التأكد منقياس اختبار كايزرماير اولكن (KMO) لمدى كفاية العينة واختبار بارتليت (BARTLETT) للارتباط، ليصل إلى (0.808) وبالتالي يعتبر كافياً للدلالة على كفاية العينة.

جدول رقم (3) نتائج كايزرماير اولكن واختبار بارتلي لاختبار كفاءة العينة.

المقياس	القيمة
مقياس كايزرماير اولكين	.808
اختبار بارتليت (مقياس مربع كاي التقريبي)	10565.690
درجة الحرية	1596
مستوى الدلالة	.001

3.2 المعلومات الرئيسية للمشاركين في الدراسة:

لوصف خصائص العينة تم استخدام التحليل الوصفي بناءً على التكرارات والنسبة المئوية، والمتوسطات والانحرافات المعيارية المستخرجة من الاختبار، ولبيان نسبة المشاركين في الدراسة من حيث المعلومات الديموغرافية والوظيفية لعناصر العينة، تم تقسيم البيانات إلى جداول بيانية لسهولة ووضوح المخرجات.

جدول رقم (4) المعلومات الوظيفية للمشاركين في الدراسة

النسبة المئوية	العدد	المعلومات الوظيفية للمشاركين في الدراسة
30%	35	المؤهل العلمي
36%	44	دبلوم وأقل
34%	41	جامعي
56%	67	دراسات عليا
31%	38	الوظيفة
13%	15	رئيس قسم
43%	51	مدير إدارة
40%	48	مدير عام
17%	21	الخبرة
		من 5 إلى 9
		من 10 إلى 19
		من 20 سنة فما فوق

لاختبار فرضيات الدراسة تم استخدام اختبار الانحدار الخطي (Regression Analysis)، وتم اعتماده لاختبار الفرضيات الأولى والثانية والثالثة، وهو تحليل يُمكننا من إيجاد معادلة رياضية تربط بين متغير تابع ومتغير أو متغيرات مستقلة، وهنا في هذه الدراسة باعتمادنا على استخدام تحليل الانحدار فإنه يمكننا من دراسة العوامل التي لها دور

على الفاعلية الإدارية المنطوية تحت القيادة الإلكترونية، وكذلك فهم طبيعة العلاقة وتحديد العوامل المؤثرة.

الفرضية الأولى H01 : لا يوجد دور ذي دلالة إحصائية للقيادة الإلكترونية على الفاعلية الإدارية بشركة الواحة للنفط . ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Regression Analysis)، للتحقق من الأثر المحتمل للقيادة الإلكترونية على الفاعلية الإدارية، ولاكتمال وصحة اختبار الانحدار المتعدد يشترط أن يكون هناك علاقة ارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، وتشير مصفوفة العلاقات بين المتغيرات حسب معامل بيرسون (Pearson Correlation)، إلى توفر هذا الشرط حيث كانت العلاقات بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع معبرة عن علاقة ذات نسب جيدة، فكما يشير الجدول رقم (5) فإن العلاقة بين الفاعلية الإدارية والمهارة الإلكترونية نسبتها (0.789)، ومع البنية التكنولوجية (0.753)، ومن المتوقع عليه أنه كلما اقتربت قيمة معامل الارتباط من (+1 أو -1) كلما كان الارتباط قوياً، وكلما اقترب من الصفر كلما كان الارتباط ضعيفاً، والبيانات السابقة تشير إلى ارتباط قوي وطردى مما يعزز العلاقة والتأثير لأحدهما عن الآخر، وفي الوقت نفسه لم تشير نتائج اختبار معامل بيرسون عن علاقة قوية بين المتغيرات المستقلة مع نفسها، مما يعكس إيجابية البيانات، إذ استقرت النسبة عند (0.498).

جدول رقم (5) نتائج جدول بيرسون للعلاقات بين الفاعلية وأبعاد القيادة الإلكترونية

المتغيرات	الفاعلية	المهارة الإلكترونية	البنية التكنولوجية
الفاعلية	1.000		
المهارة الإلكترونية	.789	1.000	
البنية التكنولوجية	.753	.498	1.000

وتُظهر نتائج تحليل الانحدار الخاص بالفرضية الأولى كما هو مبين بالجدول رقم (6)، من خلال تحليل التباين (Anovab) بأنه هناك دلالة إحصائية تقيد بوجود علاقة سببية، ما بين الفاعلية الإدارية والمتغيرات المستقلة المنطوية تحت متغير القيادة الإلكترونية (المهارة الإلكترونية والبنية التكنولوجية)، حيث أثبتت القيمة الخاصة بالفاء الإحصائية (F) ذلك بمعدل (203.55)، مقارنة مع قيمة (F) الجدولية البالغة

(2.40)، وتفيد هذه الأرقام معنوية التحليل ورفض الفرضية الصفرية، كما يؤكد ذلك أيضاً النسبة الفائية (PValue) (0.001) أي تحت معدل القيمة الحرجة الإحصائية (≥ 0.05)، وكان معامل التحديد التربيعي (7.202).

جدول رقم (6) نتائج تحليل تباين الانحدار لأثر القيادة الإلكترونية على الفاعلية الإدارية

النسبة الفائية	الفاء الإحصائية	متوسط تربيعي	درجة الحرية	مجموع تربيعي	النموذج
0.001	203.55	1.80	4	7.20	التحليل الخطي
		.10	356	3.18	الخطأ المعياري
			360	10.45	المجموع

ويمكن فهم العلاقة الخطية بين المتغيرات من خلال نتائج ملخص النموذج في الجدول رقم (7)، حيث دلت عليه قيمة الارتباط (R) بمعدل (0.833)، مما يعكس قوة الارتباط ويدل على معادلة تنبؤ جيدة، أما مربع معامل الارتباط فكان (66.4%) ما يساوي (66.0%) حسب قيمتها المعدلة (Adjusted R square)، وتبين هذه القيمة بأن المتغيرات المستقلة للقيادة الإلكترونية (المهارة الإلكترونية والبنية التكنولوجية) يمكنها معاً تفسير حوالي (66%) من تباين المتغير التابع (الفاعلية الإدارية)، أي أن حوالي (66%) من مدى الفاعلية الإدارية ناتج عن التغير في مستوى القيادة الإلكترونية وأبعادها.

جدول رقم (7) نتائج تحليل ملخص النموذج لأثر القيادة الإلكترونية في الفاعلية الإدارية

النموذج	الارتباط	الارتباط التربيعي	الارتباط التربيعي المعدل	الخطأ المعياري
القيادة الإلكترونية على الفاعلية	0.833 ^a	664.	660.	0.09453

وخلاصة التحليل تدل على وجود ارتباط معتبر بين المتغير المستقل (القيادة الإلكترونية) مع المتغير التابع (الفاعلية الإدارية) وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الصفرية الرئيسية، وعليه يتم رفضها وقبول الفرضية البديلة التي تنص على: - وجود دور ذي دلالة إحصائية بين القيادة الإلكترونية والفاعلية الإدارية.

الفرضية الثانية H02:- لا يوجد دور ذي دلالة إحصائية للقيادة الإلكترونية على سرعة انجاز الأعمال بشركة الواحة للنفط . حتى تتحقق صحة اختبار الفرضية من ناحية العلاقة الخطية بين المتغيرات التابع الثاني والمتغيرات المستقلة تم النظر إلى

العلاقات حسب تحليل معامل بيرسون (Pearson Correlation)، وأشارت نتائج المصفوفة إلى توفر هذا الشرط، حيث كانت العلاقات معبرة، وذات نسب جيدة بين متغير القيادة الإلكترونية مشتملة الأبعاد مع السرعة في الإنجاز، إذ يوضح الجدول رقم (8) ذلك، فالبيانات تشير إلى ارتباط معتبر وطردى لاقتربها من العدد الصحيح (1)، مما يعزز العلاقة والتأثير لأحدهما عن الآخر، فتراوحت العلاقات بين (0.637) و(0.700).

جدول رقم (8) نتائج جدول بيرسون للعلاقات بين السرعة في الإنجاز وأبعاد القيادة الإلكترونية

المتغيرات	سرعة الإنجاز	المهارة الإلكترونية	البنية التكنولوجية
سرعة الإنجاز	1.000		
المهارة الإلكترونية	.637	1.000	
البنية التكنولوجية	.700	.498	1.000

لاختبار الفرضية نفسها تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد ولقد تم الاعتماد على هذا التحليل لمعرفة أثر هذه العوامل المستقلة (القيادة الإلكترونية) مجتمعة على مدى السرعة في إنجاز الأعمال، وكذلك تأثير كل عامل على حدة، ومن خلال مخرجات التحليل يمكن القول بأنه هناك دلالة إحصائية تفيد بوجود علاقة سببية و يتضح من الجدول رقم (9) لتحليل التباين (Anova b) ما بين المتغير التابع الثاني وهو السرعة في الإنجاز والمتغيرات المستقلة المذكورة سابقاً، حيث أثبتت ذلك القيمة الخاصة بالنسبة الفائنية (pvalue) وقدرها (0.001)، أي تحت معدل القيمة الحرجة الإحصائية ($\text{Sig.} = 0.000 < 0.05$) ومعامل التحديد التربيعي (0.700)، ونظراً لارتفاع قيمة (F) المحسوبة عن قيمتها الجدولية حيث سجلت (141.75) مقارنة مع قيمة (F) الجدولية البالغة (2.40)، مما يؤكد معنوية التحليل، وبالتالي تُرفض الفرضية العدمية وتقبل البديلة التي تفيد بوجود أثر معنوي للمتغيرات المستقلة على المتغير التابع وهو السرعة في الإنجاز، وبناء على ذلك نستطيع اختبار فرضيات الدراسة مع بقية الاختبارات.

جدول رقم (9) نتائج تحليل تباين الانحدار لأثر القيادة الإلكترونية على السرعة في الإنجاز

النسبة الفائية	الفاء الإحصائية	المتوسط التربيعي	درجة الحرية	المجموع التربيعي	النموذج
0.001	141.7	1.76	4	7.20	التحليل الخطي
		.012	356	4.43	الخطأ المعياري
			360	11.51	المجموع

الجدول رقم (9) بالأعلى يُظهر صلاحية نموذج اختبار فرضية الدراسة الثانية، حيث أن معامل الارتباط يسجل مستوى عالي بمقياس (R)، وقدره (.784^a)، وبمعنى أدق فإن نتيجة الارتباط التربيعي المعدل تشير إلى معدل تفسيرية قيمته (61 %) من التباين في (سرعة الإنجاز)، أي إن (61%) من مدى التغيير في سرعة الإنجاز ناتج عن التغيير في القيادة الإلكترونية والأبعاد التابعة لها.

جدول رقم (9-ب) نتائج تحليل ملخص النموذج لأثر القيادة الإلكترونية على السرعة في الإنجاز

النموذج	الارتباط	الارتباط التربيعي	الخطأ المعياري
القيادة الإلكترونية سرعة الإنجاز	.784 ^a	.614	.11168

وبالتالي إحصائياً فإن قاعدة القرار تشير إلى رفض فرضية العدم، التي تم صياغتها في بداية الاختبار وقبول الفرضية البديلة التي تنص على " وجود دور ذي دلالة إحصائية للقيادة الإلكترونية متمثلة بالبعدين (المهارة الإلكترونية والبنية التكنولوجية) على السرعة في إنجاز الأعمال التي تمثل المتغير التابع الثاني تحت الفاعلية الإدارية.

الفرضية الثالثة H03: - لا يوجد دور ذي دلالة إحصائية للقيادة الإلكترونية على تدفق المعلومات بشركة الواحة للنفط . من أولويات التحليل النظر إلى مدى العلاقة الخطية بين المتغيرات المستقلة وهي (المهارة الإلكترونية والبنية التكنولوجية) التي تمثل القيادة الإلكترونية وبين المتغير التابع (مدى تدفق المعلومات) الذي يندرج تحت الفاعلية الإدارية، وللوصول إلى ذلك تم الاعتماد على تحليل معامل بيرسون (Pearson Correlation)، وعكست نتائج مصفوفة بيرسون ذلك من خلال وجود علاقة خطية بينهم أنظر الدول رقم (10). إذ

كانت العلاقة بين تدفق المعلومات والمهارة الإلكترونية نسبتها (0.687)، ومع البنية التكنولوجية (0.497). والبيانات السابقة تشير إلى ارتباط قوي بين العاملين الأولين، وبالتالي من الممكن تحليل العلاقة بين هذه المتغيرات عن طريق اختبار تحليل الانحدار المتعدد.

جدول رقم (10) نتائج جدول بيرسون للعلاقات بين تدفق المعلومات وأبعاد القيادة الإلكترونية

المتغيرات	تدفق المعلومات	المهارة الإلكترونية	البنية التكنولوجية
تدفق المعلومات	1.000		
المهارة الإلكترونية	.687	1.000	
البنية التكنولوجية	.497	.364	1.000

أما الجانب من التحليل الذي يركز على مدى تأثير العوامل المستقلة على تدفق المعلومات وفق الانحدار الخطي المتعدد كما في الجدول رقم (11) فأشار إلى تأثيراً معنوياً، حيث أثبتت المخرجات أن الأنموذج معنوي وفقاً لقيمة (F) المحسوبة والتي بلغت (105.92)، وهي أكبر من القيمة الجدولية (2.40) عند مستوى المعنوية (0.05).

النموذج	المجموع التربيعي	درجة الحرية	المتوسط التربيعي	الفاء الإحصائية	النسبة الفاتية
التحليل الخطي	5.43	4	1.35	105.92	0.001
الخطأ المعياري	4.55	356	.013		
المجموع	9.99	360			

وتشير نتائج الاختبار إلى ارتباط بدرجة معتبرة وتصل إلى حوالي (74%) حسب مقياس الارتباط (R)، وكانت القدرة التفسيرية لهذا الأنموذج جيدة نسبياً وفقاً لقيمة التريعية ($R^2=0.535$)، وهذا يعطي مؤشراً على أن قدرة هذه المتغيرات المستقلة للقيادة الإلكترونية (المهارة الإلكترونية والبنية التكنولوجية) قد فسرت من المتغير (تدفق المعلومات) بنحو (54%) وأن نحو (46%) من المتغيرات تعود لعوامل أخرى، أنظر الجدول (12).

جدول رقم (12) نتائج تحليل ملخص النموذج لأثر القيادة الإلكترونية على تدفق المعلومات

النموذج	الارتباط	R التربيعي	R التربيعي المعدل	الخطأ المعياري
القيادة الإلكترونية تدفق المعلومات	.736 ^a	.535	.541	.11322

ونخلص إلى أن فحوى التحليل تدل على وجود ارتباط معتبر بين المتغير المستقل (القيادة الإلكترونية) مع المتغير التابع (الفاعلية الإدارية) والبعد المنطوي تحتها تحديداً وهو تدفق

المعلومات، وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الصفرية الثالثة، وعليه يتم رفضها وقبول الفرضية البديلة التي تنص على: - وجود دور ذي دلالة إحصائية بين القيادة الإلكترونية وتدفق المعلومات.

الفرضية الرابعة H04 : لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى للمتغيرات الوظيفية (المؤهل العلمي، الوظيفة، الخبرة) على للقيادة الإلكترونية بشركة الواحة للنقط . لاختبار وجود فروق ذات دلالة إحصائية من عدمها بين أفراد عينة الدراسة تجاه القيادة الإلكترونية وأبعادها (المهارة الإلكترونية، والبنية التكنولوجية) وفقاً للمتغيرات الوظيفية (المؤهل العلمي والوظيفة والخبرة العملية)، تبنى الباحث تحليل التباين متعدد المتغيرات التابعة (Manova)، ويُطبق عادةً عندما تكون هناك عدة متغيرات تابعة مترابطة بالإضافة إلى المتغيرات المستقلة، ويرغب الباحث في استخدام اختبار إحصائي كلي واحد على هذه المجموعة من المتغيرات لمعرفة الفروق الإحصائية، بدلاً من استخدام عدة اختبارات كلاً على حده. كما هو معلوم أن تحليل التباين للمتغيرات التابعة المتعددة (Manova) يُعد هو الأنسب عند التعامل مع عدة متغيرات مستقلة وأخرى تابعة والرغبة في معرفة الفروق بينها.

تم بإجراء التحليل الأولي للبيانات للتأكد من جودة المساواة بين الفروق في العينة من خلال اختبار ليفين (Levene's Test of Equality) كما هو ظاهر في الجدول رقم (13)، ويعد هذا الاختبار معياراً إحصائياً لتقييم المساواة بين الفروق في عينات مختلفة، والمعيار في قيمة اختبار ليفين يرتكز عن مدى تجاوز القيمة الحرجة (0.05)، وأظهرت النتائج البيانات التالية:- كانت النسبة (0.719)، للمهارة الإلكترونية و سجل البعد الثاني البنية التكنولوجية (0.739). وعكست نتائج اختبار ليفين صلاحية التحليل من خلال تجاوز قيم المتغيرات التابعة قيد التحليل النسبة الحرجة.

جدول رقم (13) نتائج اختبار ليفين لتجانس التباين لمتغير القيادة الإلكترونية وأبعادها

المتغيرات	قيمة F	درجة حرية 1	درجة حرية 2	النسبة الفاتية
المهارة الإلكترونية	0.887	72	288	.739
البنية التكنولوجية	0.896	72	288	.719

وبالانتقال إلى الفرضية الرابعة تم اعتماد تحليل التباين متعدد المتغيرات فاشتمل الاختبار على المتغيرات المستقلة وهي (المؤهل العلمي، الوظيفية والخبرة) مع القيادة الإلكترونية الذي يتضمن (المهارة الإلكترونية والبنية التكنولوجية) وظهرت النتائج معبرة عن علاقات متباينة، لوجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة مؤداها يظهر في الجدول رقم (15)، فكما هو مبين في جدول التباين فإن التحليل بداية يكشف عن علاقة ذات دلالة إحصائية عند تحليل التباين الجماعي الكلي، فكانت النسبة الفائية (P value) معنوية (significance) عند المعدل (0.001) تحت القيمة الحرجة ($\alpha \leq 0.05$) وبقية (2109.406) لمعامل (F) ودرجة الحرية المفترضة (4.00)، وهذا يثبت العلاقة البنينة للمتغيرات مجتمعة، إذ تقود هذه النتيجة إلى رفض الفرض الصفري الذي ينص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة تجاه القيادة الإلكترونية وفقاً للمتغيرات الوظيفية وعليه نقبل الفرض البديل الذي يقر: - بوجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة تجاه القيادة الإلكترونية وفقاً للمتغيرات الوظيفية (المؤهل العلمي والوظيفة والخبرة).

ومن جهة أخرى عند التحليل المفرد لكل عامل على حدة فقد دلت نتائج اختبار تحليل التباين، بأنه لا وجود لأي دلالة إحصائية في مخرجات التحليل بالنسبة لمدى تأثير الوظيفة على ردود العينة، حيث أن النسبة قد تجاوزت الحد الأعلى للنسبة الفائية P (Value)، (0.05)، مسجلة قيمة وقدرها (0.963) للوظيفة وهذا يدل على نتيجة مفادها، عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية تتم عن علاقة بين متوسطين المركز الوظيفي إزاء القيادة الإلكترونية. و عند التحليل المفرد أيضاً دلت نتائج اختبار تحليل التباين بوجود فروق بدلالة إحصائية بين القيادة الإلكترونية والمؤهل العلمي وهو ما أكدته النسبة الفائية بمعدل (0.001)، أي تحت القيمة القصوى ($\alpha \leq 0.05$)، وكانت قيمة (F) المحسوبة (8.732)، وفيما يخص الخبرة فقد ظهرت النسبة الفائية بمعدل وقدره (0.010) أي تحت معدل مستوى القيمة القصوى ($\alpha \leq 0.05$)، أما قيمة المعامل (F) فقدرها (2.225). وجميع ما ذكر يدل على وجود فروق ذات دلالات إحصائية بين أفراد عينة الدراسة تجاه القيادة الإلكترونية وأبعادها وفقاً للمتغيرات الوظيفية (المؤهل العلمي والخبرة العملية)، ما عدا المركز الوظيفي،

مما يقود إلى رفض الفرضية الصفرية التي تنفي وجود الفروق لجميع العوامل الديموغرافية واعتماد الفرضية البديلة التي تؤكد وجود الفروق بين أفراد عينة الدراسة تعزو إلى المتغيرات الديموغرافية وتثبتته القراءات الموجودة بالجدول رقم (14).

جدول رقم (14) تحليل التباين المتعدد للمتغيرات الديموغرافية مع تفويض السلطة والأبعاد

مجتمعة

المتغيرات	قيمة F	درجة الحرية	النسبة الفائية
التباين حسب المجموعة	2109.4	4	.001
الوظيفة	.150	4	.963
المؤهل العلمي	8.732	12	.001
الخبرة العملية	2.225	12	.010

4.0 النتائج والتوصيات:

1- أظهرت بيانات الدراسة إجابة الشق الأول الذي يتناول دور القيادة الإلكترونية في الفاعلية الإدارية عبر صياغتها بشكل إحصائي من ناحية هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين القيادة الإلكترونية وفاعلية الأعمال الإدارية بشركة الواحة للنفط وللإجابة على ذلك استلزم تحليل دور القيادة الإلكترونية بأبعادها المهارة الإلكترونية والبنية التكنولوجية على الفاعلية الإدارية مشتملة البعدين مدى سرعة الإنجاز وتدفق المعلومات، ودلت نتائج التحليل الإحصائي على وجود علاقة ارتباط بينهم المتغيرات المستقلة (المهارة الإلكترونية) مع (الفاعلية الإدارية) بمعدل (83%)، وبقيمة معنوية تحت مستوى دلالة (≥ 0.05). وهذا يعزز ما تم التوصل إليه عبر بعد مهارة الثقة الإلكترونية كأحد أبعاد القيادة الإلكترونية ومدى تأثيرها على فاعلية الأداء حسب عبدالنور (2019) وتوثق هذه الدراسة البعد الآخر وهو البنية التكنولوجية.

2- يتعرض الجزء الثاني من هذه الدراسة إلى مناقشة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين القيادة الإلكترونية وسرعة إنجاز الأعمال بشركة الواحة للنفط، وقد أثبتت النتائج حسب ما سبق من التحليل الإحصائي بوجود ارتباط طردي ايجابي بأكثر من 70% وحوالي (61%) من مدى

التغير في سرعة الإنجاز في المنظمة المدروسة ناتج عن التغير في القيادة الإلكترونية والأبعاد التابعة لها. وتلقتي نتيجة هذا الاختبار في مدى تأثير القيادة الإلكترونية على سرعة الإنجاز ما أكدته دراسة (الشديد، 2021)، من حيث العلاقة الإيجابية للقيادة الرقمية وعلاقة ارتباط قوية بينها وبين وتحسين مستوى أداء الخدمة المقدمة. مع الأخذ في الاعتبار أن نتائج هذه الدراسة عرضت بشكل أكثر تفصيلاً مدى تأثير كل متغير على حدة لفهم أعمق لمستوى تأثير الأبعاد .

3- ولإجابة الشق الثالث من أسئلة الدراسة عبر تحليل مدى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين القيادة الإلكترونية وتدفق المعلومات بشركة الواحة للنفط تم تحليل البيانات والتي خلُصت إلى وجود ارتباط معتبر بين المتغير المستقل (القيادة الإلكترونية) مع المتغير التابع تدفق المعلومات وفسر المتغير (تدفق المعلومات) بنحو (54%) من مدى التغير وأن نحو (46%) من المتغيرات تعود لعوامل أخرى. لا شك إذن في مدى أهمية القيادة الإلكترونية في إمكانية تدفق وسهولة سريان البيانات ولقد عرض جانب من هذا السالمي (2018) عند التطرق للعوامل المؤثرة في سهولة سريان البيانات وتحديداً عند التركيز على جانب الإدارة الإلكترونية، والدراسة الحالية تفردت بالتركيز على القيادة التي تُفعل الإدارة الإلكترونية للوصول إلى سهولة الوصول وتدفق البيانات والمعلومات التي من شأنها تعزز الفاعلية الإدارية.

4- يجب الشق الأخير لهذه الدراسة أثر المتغيرات الوظيفية على القيادة الإلكترونية بطرح تساؤل فيما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين نحو القيادة الإلكترونية ، تعزى للمتغيرات الوظيفية (المؤهل العلمي، المركز الوظيفي، الخبرة). فقد

دلت نتائج التحليل، بأنه لا وجود لأي دلالة إحصائية في مخرجات التحليل بالنسبة لمدى تأثير الوظيفة على ردود العينة، أي أن المركز الوظيفي لم يكن له تأثير إزاء إجابات أفراد العينة نحو القيادة الإلكترونية، وفي المقابل كانت هناك دلائل لفروق إحصائية بين أفراد عينة الدراسة تجاه القيادة الإلكترونية وأبعادها وفقاً للمتغيرات الوظيفية (المؤهل العلمي والخبرة العملية).

• التوصيات

- في ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج فإنها توصي بما يلي :-
- 1- ضرورة تعزيز ممارسات القيادة الإلكترونية كونها لها تأثير إيجابي تجاه الفاعلية الإدارية.
 - 2- ضرورة الاهتمام بالبنية التكنولوجية لما لها من دور في عملية التحول الرقمي بالمنظمات.
 - 3- التركيز على العنصر البشري في تنمية المهارات القيادية الإلكترونية
 - 4- التشجيع على زيادة البحث في مجالات الإدارات الإلكترونية لاسيما للوظائف القيادية

المصادر ..

أولاً .. المصادر العربية ..

- 1- احمد محمد سمير ،2009، الادارة الالكترونية ، عمان ،دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة .
- 2- السالمي ، علاء عبد الرزاق ،2005، نظم دعم القرارات ،عمان ،دار وائل للنشر .
- 3- الطائي يوسف حجيم ، 2019 ، أثر القيادة الرقمية في تبني الثقافة التنظيمية لدى الموظفين العاملين بمديرية تربية محافظة النجف بالعراق، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية ، مج 3 ، ع 6، المركز القومي للبحوث غزة، ص ص 19 - 39.

4-الفهد لبنى 2019، تأثير القيادة الإلكترونية على أداء الفريق الافتراض، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية. . عدد(16) 2019 شهر يوليو.

ISSN: 2682-2660

5-رضا هشام ،2010، تنمية مهارات الاتصال والقيادة الإدارية، دار الياض للنشر والتوزيع، الأردن.

6-صالح زابي،شعبان بيعطيش، دور القيادة الإستراتيجية في تحقيق التحول الرقمي دراسة حالة جامعة محمد بوضياف بالجزائر. جلة البحوث الاقتصادية المتقدمة: المجلد (06)،

العدد(01) / EISSN : 2676-15722021/ PISSN : 2572-0198

7-عبود ، نجم ،2004، الإدارة الإلكترونية الاستراتيجية والوظائف والمشكلات، عمان ، دار اليازوري للنشر

8--محمد، غنيم أحمد ،2007، الإدارة الإلكترونية أفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المكتبة العصرية، المنصورة.

9- ناصف ، احمد ،2003، ندوة عن : منهجية التخطيط المنظومي نحو الحكومة الالكترونية في اطار المؤتمر الدولي للإدارة عن بُعد والتجارة الالكترونية ، القاهرة ، فندق سميراميس 22-24 ابريل .

10-ياسين غالب،2005، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، الرياض، معهد الإدارة العامة.

ثانياً المصادر الأجنبية

- 1- Bounfour, A. (2016). Digital Futures, Digital Transformation, Progress in IS. Springer International Publishing, Cham,p134-137.
- 2- Chin, J.M. (2010). The theory and application of educational leadership. Taipei, TW: Wunan.
- 3- Gary Dessler, (2001), A Framework For Management, (New Jersey: Prentice Hall.

- 4- Hero, Jesson L. (Jun 2020). Exploring the Principal's Technology Leadership: Its Influence on Teachers' Technological Proficiency, Online Submission, International Journal of Academic Pedagogical Research v4 n6, PP 4-10
- 5- Iriqat, R. A. M., & Khalaf, D. M. S. (2018). Does Building Trust Enhance the Effect of E-Leadership on the Organizational Commitment? Empirical Evidence from Islamic Banks in Palestine. *Modern Applied Science*, 12(9), 98. <https://doi.org/10.5539/mas.v12n9p98>
- 6- Krajewski, Henryk. 2008. A Leadership Self-Efficacy Taxonomy and its Relation to Effective Leadership Behavior, VL(19) j.leaqua.2008.07.00. Leadership Quarterly - =
- 7- Yieng, Wong Ai; Daud, Khadijah Binti (2017). Technology Leadership in Malaysia's High Performance School, Journal of Education and e-Learning Research, v4 n1, PP 8-14.
- 8- <http://en.wikipedia.org>

الإفصاح الاجتماعي وتأثيره على قرارات منح الائتمان المصرفي

دراسة تطبيقية على المصارف التجارية العاملة في مدينة مصراته

Social disclosure and its impact on bank credit decisions

An applied study on commercial banks operating in the city of Misurata

أ / عبد الله صالح ابوججر أ / محمد ابراهيم كريم أ / هشام الحسين الزين

المعهد العالي للعلوم والتقنية – مصراته

Abdullah5606066@gmail.com

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر الإفصاح الاجتماعي على قرارات منح الائتمان المصرفي في المصارف التجارية العاملة في مدينة مصراته حيث تم التركيز على دراسة أثر كلا من مستوى الإدراك بالمسؤولية الاجتماعية لدى موظفي أقسام الائتمان بالمصارف التجارية والإفصاح الاجتماعي المطبق بالقوائم المالية على قرارات منح الائتمان المصرفي. ولتحقيق ذلك فقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم تجميع البيانات عن طريق استبانة وزعت على موظفي أقسام الائتمان المصرفي بالمصارف التجارية العاملة بمدينة مصراته، والحصول على (47) استبانة صالحة للتحليل، ومن ثم إجراء التحليل الإحصائي عليها باستخدام البرامج الإحصائية (SPSS, Smart pls3) لاختبار فرضيات الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى وجود إدراك لدى موظفي أقسام الائتمان بالمسؤولية الاجتماعية، ولكن لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بينه وبين قرار منح الائتمان المصرفي. كما خلصت إلى إنه هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإفصاح الاجتماعي وقرارات منح الائتمان المصرفي. **الكلمات المفتاحية:** الإفصاح الاجتماعي، الائتمان المصرفي، موظفي أقسام الائتمان .

Abstract:

This study aimed to know the impact of social disclosure on the decisions to grant bank credit on commercial banks operating in the

city of Misurata, where the focus was on studying the impact of both the level of awareness of social responsibility among the credit departments staff in commercial banks and the social disclosure applied by financial statements on decisions to grant bank credit. To achieve this, the descriptive analytical approach was used, the data was collected by a questionnaire distributed to the employees of the bank credit departments in commercial banks operating in the city of Misurata, and obtaining 47 questionnaires valid for analysis, and whoever was carried out statistical analysis on it using statistical programs (SPSS, Smart Pls3) To test the study hypotheses. The study reached the existence of awareness among the credit departments staff with social responsibility, but there is no statistical significance between it and the decision to grant bank credit. It also concluded that there is a statistically significant relationship between social disclosure and decisions to grant bank credit.

Keywords: social disclosure, bank credit, bank credit departments

1. المقدمة:

استشرت المشاكل الاجتماعية في مختلف دول العالم وخاصة في الدول النامية، والتي تشكل دولة ليبيا جزءاً مهماً منها. وفي ظل وسائل الاتصال الحديثة وعصر العولمة الذي حول العالم إلى قرية صغيرة. ولكي لا تنتشتت الجهود وتضيع المسؤوليات وتخسر الدولة الموارد، لابد من تضامن الجميع في ليبيا، لمجابهة هذه التحديات المعاصرة.

ومن الطبيعي أن أي شركة خاصة يكون هدفها الرئيسي هو تعظيم الأرباح وزيادة مواردها من أجل ضمان استمرارها في السوق، ولكن هذا الهدف فقط ليس بكاف، بل أصبح من المهم الآن أن تهتم الشركة بأهداف أخرى، يأتي على رأسها الوفاء بالمسؤولية الاجتماعية تجاه العديد من الأطراف، وإن الاهتمام بموضوع المسؤولية الاجتماعية للشركات، قد جاء استجابة للضغوط الخارجية التي تمارس على تلك الشركات من جهات

متعددة، مما يتطلب منها تطوير أكثر وتحديد أشمل لدورها تجاه المجتمع الذي تعيش فيه .
وعليه لابد من التركيز على رصد الموارد المادية والاجتماعية المتاحة في وقت ما، من أجل
وفاء تلك الشركات بمسؤوليتها الاجتماعية (عودة، 2008: ص13).

واستناداً إلى ما سبق فإنه يجب تطوير الدور الذي تلعبه الشركات في مجال النشاط
الاقتصادي من جهة، والنشاط الاجتماعي من جهة أخرى، باعتبار أن لها حقوقاً وعليها
التزامات تجاه المجتمع الذي تعيش فيه. والإفصاح عنها في تقاريرها المالية.

ومن ناحية أخرى تلعب المصارف التجارية دوراً هاماً وكبيراً في اقتصاديات الدولة،
حيث تساهم مساهمة فعالة في تنشيط التجارة المحلية والتجارة الخارجية، بالإضافة إلى تنمية
وتطوير الاقتصاد، وذلك من خلال منح التسهيلات الائتمانية للشركات. ولكي يساهم منح
التسهيلات الائتمانية في تنمية وتطوير الاقتصاد يجب أن يكون هناك دراسات وتحليلات
للائتمان لا بد أن تتم، وعمليات تفاوض يجب أن تحدث. وإجراءات وخطوات محددة يجب
أن تُحدد ومتطلبات عالية يجب أن تتوفر لمنح الائتمان وتطوير دائم تعمل المصارف
التجارية على إحداثه عند إدارتها للقروض المصرفية، والأشكال المختلفة للتمويل. وبما
أن الشركات لا تستطيع الاستغناء عن عمليات الائتمان المصرفية، لذلك فإنه من الممكن
استخدام عملية منح الائتمان كأسلوب لزيادة درجة اهتمام (وفاء) الشركات بالأبعاد
الاجتماعية، وبذلك يكون قرار منح الائتمان قد ساعد على تحقيق البعد الاجتماعي
بالمجتمع.

2. الدراسات السابقة:

دراسة المطيري 2010: هدفت الدراسة إلى الكشف عن الأهمية النسبية للإفصاح
المحاسبي في اتخاذ قرارات الإقراض بالبنوك التجارية الكويتية. توصلت الدراسة إلى عدد
من النتائج كان أهمها هناك اختلاف في أهمية المحتوى المعلوماتي، لقائمة المركز المالي،

لقائمة الدخل، لقائمة التغير في حقوق الملكية، لقائمة التدفقات النقدية في اتخاذ قرارات الإقراض من وجهة نظر الافراد العاملين في أقسام الائتمان والقروض بالبنوك التجارية الكويتية. وقد أوصت الدراسة بالاعتماد على قائمة الدخل في الحصول على المعلومات لاتخاذ قرارات الإقراض. وكذلك الاعتماد على قائمة المركز المالي في تحديد قدرة الشركات على السداد والذي يعد عنصرًا رئيساً في اتخاذ قرارات الإقراض.

دراسة دادة، بن عمارة 2018: استهدفت الدراسة معرفة أثر الإفصاح المحاسبي على قرارات منح الائتمان في البنوك الجزائرية. من خلال توضيح العلاقات بين المعلومات المحاسبية في القوائم المالية وقرارات منح الائتمان، وأثر مستوى إدراك متخذي قرارات منح الائتمان بالإفصاح المحاسبي على قرارات منح الائتمان. وقد أظهرت النتائج التي توصلت إليها الدراسة إن هناك أثر للإفصاح المحاسبي في القوائم المالية على قرارات منح الائتمان في البنوك التجارية الجزائرية. من خلال أثر المعلومات المحاسبية ومستوى إدراك متخذي قرارات منح الائتمان.

دراسة الزواوي، الشريف 2017: كانت الدراسة بعنوان أثر الإفصاح عن الموارد البشرية على قرارات منح الائتمان في المصارف الليبية. دراسة استطلاعية لآراء عينة من الأكاديميين والمهنيين بالمصارف الليبية. وقد تم تجميع البيانات من عينة الدراسة والمتمثلة في الأكاديميين داخل كلية الاقتصاد وأكاديمية الدراسات العليا ومتخذي قرار منح الائتمان في المصارف الليبية، وقد توصلت الدراسة من خلال نتائج الاختبارات الإحصائية التي تم إجراؤها إلى أن الإفصاح عن الموارد البشرية يؤثر على قرارات منح الائتمان في المصارف الليبية، وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء الأكاديميين وآراء متخذي قرارات منح الائتمان في المصارف الليبية العاملة بمدينة مصراتة بشأن أثر الإفصاح عن الموارد البشرية على قرارات منح الائتمان.

دراسة محمود 2015: كانت الدراسة بعنوان المسؤولية الاجتماعية كأحد معايير ترشيد قرار منح الائتمان بالبنوك في مدينة أسوان بجمهورية مصر العربية وقد توصلت الدراسة إلى أنه لا يوجد التزام لدى المنظمات العاملة في مدينة أسوان بالمسؤولية الاجتماعية. كما توصلت -أيضًا- إلى أنه يوجد ارتباط موجب جوهري بين إدراج دور المنظمة الاجتماعي تجاه كل من العاملين، والعملاء، والمجتمع، والبيئة، ضمن معايير منح الائتمان بالبنوك محل الدراسة، وزيادة درجة اهتمام المنظمات بدورها الاجتماعي.

دراسة بدارين 2019: تناولت الدراسة العوامل الرئيسية المحددة لقرار الائتمان المصرفي لكل من تسهيلات الشركات والأفراد في البنوك التجارية العاملة في فلسطين، وقد خلصت الدراسة إلى أن هناك دوراً مهماً لعامل نمط السياسة الائتمانية للبنك وجاء في المركز الأول، يليه متغير المؤشرات المالية للعميل في المركز الثاني، ومتغير السمات الشخصية للعميل في المركز الثالث، كما تبين وجود علاقة قوية ذات دالة إحصائية بين المتغيرات الثلاثة في عملية اتخاذ قرار الائتمان المصرفي في البنوك التجارية الفلسطينية. وفي ضوء النتائج أوصت الدراسة التركيز على عناصر الوضع المالي للعميل، وذلك بطلب القوائم المالية وتحليلها، والاهتمام بالسمات الشخصية للعميل.

دراسة عنيزة، علي 2013: كان عنوان الدراسة تأثير الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية بالقوائم المالية في قرارات مستخدمي هذه القوائم في البيئة العراقية، وهدفت هذه الدراسة تسليط الضوء على مفهوم وأهمية محاسبة المسؤولية الاجتماعية، ومعالجة القصور في مخرجات النظام المحاسبي المتمثل بالقوائم المالية من خلال تضمين هذه القوائم لمعلومات عن المسؤوليات الاجتماعية للوحدات الاقتصادية وبيان أثر الإفصاح عنها في مستخدمي القوائم المالية، وقد توصلت الدراسة إلى أن الوحدات الاقتصادية العراقية لا تقوم بإبراز مساهماتها الاجتماعية في قوائمها المالية، و -أيضًا- يمكن تحديد التكاليف الاجتماعية و

قياسها و فصلها عن التكاليف التي تخص النشاط الاقتصادي و يمكن الإفصاح عنها و أن الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية يؤثر في سلوك مستخدمي القوائم المالية، وتوصلت الدراسة إلى أن مستخدمي القوائم المالية يهتمون بالإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية و إن هذا الإفصاح يؤثر في قراراتهم.

دراسة نجدية 2019: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية وأثره في اتخاذ القرارات الائتمانية للمؤسسات المالية (الحكومية والخاصة) في المملكة العربية السعودية، واستنتجت الدراسة أن الإفصاح عن معلومات المسؤولية الاجتماعية يؤثر على قرارات منح الائتمان، حيث إنه يحسن من فرص الحصول على التمويل، وأوصت الدراسة بأن على المؤسسات المالية (الحكومية والخاصة) أن تحرص على تحديد الاحتياجات التدريبية وتقديم دورات تدريبية بشكل منتظم؛ لتحسين أداء العاملين عند اتخاذ قرار منح الائتمان، بالإضافة إلى توعية المنشآت المقترضة بفوائد الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات المالية (الحكومية والخاصة).

دراسة 2018 Nguyen Ngoc: بحثت هذه الدراسة في العلاقة بين الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR) والأداء المالي للبنوك في فيتنام خلال الفترة (2016-2011). وتوصلت هذه الدراسة إلى وجود علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية للشركات والأداء المالي للبنوك التجارية في فيتنام. يمكن تفسير هذه النتيجة من خلال المتطلبات الإضافية للقوانين الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية في حين أن البنوك في وضع صعب نتيجة التباطؤ الاقتصادي خلال فترة البحث.

دراسة 2013 Najah Attiq and others: كانت هذه الدراسة بعنوان العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات والتصنيفات الائتمانية في كندا والولايات المتحدة الأمريكية.

حيث توصلت الدراسة إلى أن وكالات التصنيف الائتماني تميل إلى منح تصنيفات عالية نسبياً للشركات ذات الأداء الاجتماعي الجيد. وهذا النمط قوي للتحكم في خصائص الشركة الرئيسية، وكذلك التجانس بين المسؤولية الاجتماعية للشركات والتصنيفات الائتمانية. نجد - أيضاً- أن نقاط القوة والمخاوف المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية للشركات تؤثر على التصنيفات الائتمانية، وأن المكونات الفردية للمسؤولية الاجتماعية للشركات التي تتعلق بإدارة أصحاب المصلحة الأساسيين (أي العلاقات المجتمعية والتنوع وعلاقات الموظفين والأداء البيئي وخصائص المنتج) هي الأكثر أهمية في شرح الجدارة الائتمانية للشركات. وبشكل عام تشير الدراسة إلى أن أداء المسؤولية الاجتماعية للشركات ينقل معلومات غير مالية مهمة من المرجح أن تستخدمها وكالات التصنيف في تقييمها للجدارة الائتمانية للشركات، وأن استثمارات المسؤولية الاجتماعية للشركات يمكن أن تؤدي إلى انخفاض تكاليف التمويل الناتجة عن ارتفاع التصنيف الائتماني.

3. المشكلة:

يعد الائتمان المصرفي من أهم الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف التجارية وبما أن المصارف التجارية في ليبيا تخضع للعديد من العوامل والاعتبارات في منح الائتمان المصرفي منها ما هو خاضع لقرارات حكومية ورقابية، ومنها ما يتعلق بخصائص العمل المصرفي، وأخرى تتعلق بخصائص العمل المصرفي، لذا سنقوم ومن خلال هذا البحث بدراسة سياسات الإفصاح الاجتماعي وأثرها في قرارات منح الائتمان المصرفي. (قندلفت، 2018: ص04)

تتحور مشكلة الدراسة في التساؤل الآتي: ما مدى تأثير الإفصاح الاجتماعي على قرارات منح الائتمان وذلك بأخذ آراء عينة من موظفي أقسام الائتمان في المصارف التجارية في مدينة مصراته؟ وينتزع من هذا التساؤل الأسئلة الفرعية الآتية:

-هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية إيجابية بين مستوى إدراك الموظفين بأقسام الائتمان المصرفي بالمسؤولية الاجتماعية وقرار الائتمان المصرفي؟

-هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية إيجابية بين الإفصاح الاجتماعي وقرار الائتمان المصرفي؟

4. أهداف البحث:

تهدف الدراسة إلى قياس أثر الإفصاح الاجتماعي على قرار منح الائتمان المصرفي، وذلك من خلال دراسة البعدين الآتيين:

1. دراسة العلاقة بين مستوى إدراك الموظفين بأقسام الائتمان المصرفي بأهمية

المسؤولية الاجتماعية للشركات الصناعية مع قرار منح الائتمان المصرفي.

2. دراسة العلاقة بين الإفصاح الاجتماعي في القوائم المالية المطبق في الشركات

الصناعية وقرار منح الائتمان المصرفي.

5. أهمية الدراسة:

تتأتى أهمية هذه الدراسة نتيجة للاهتمام المتزايد الذي حظى به القياس والإفصاح المحاسبي الاجتماعي في الآونة الأخيرة في المجال المحاسبي، وأصبح الاهتمام بهذا الجانب ضرورياً إن لم يكن إلزاماً على الشركات. وأصبح للمعلومات المحاسبية عن التكاليف الاجتماعية أثراً على متخذي القرارات وبالتالي تتضح أهمية الدراسة في إيضاح الأهمية التي يحظى بها الإفصاح المحاسبي الاجتماعي ودور هذا الإفصاح في قرار منح الائتمان المصرفي في البيئة الليبية.

6. فرضيات الدراسة:

يستند البحث على الفرضية الرئيسية الآتية:

توجد علاقة ذات مستوى معنوية (دلالة إحصائية) بين الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية وقرارات منح الائتمان المصرفي، ويتفرع من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

أ- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية إيجابية بين مستوى إدراك المسؤولين بالمصارف بالمسؤولية الاجتماعية، وقرار منح الائتمان المصرفي.

ب- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإفصاح الاجتماعي المطبق في القوائم المالية وقرار منح الائتمان المصرفي.

7. حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: (الإفصاح الاجتماعي وتأثيره على قرارات منح الائتمان المصرفي).

الحدود المكانية: (دراسة تطبيقية على المصارف التجارية العاملة في مدينة مصراته).

الحدود الزمنية: الدراسة خلال 2022م

8. الإطار النظري:

8-1. مفهوم محاسبة المسؤولية الاجتماعية والإفصاح الاجتماعي:

تعد محاسبة المسؤولية الاجتماعية ظاهرة حديثة نسبياً تشكلت صورتها بعد أن اتجهت اقتصاديات الدول الحديثة نحو المساعدة في تحقيق التكافل الاجتماعي، وبسبب الدور المحوري الذي تؤديه المحاسبة في الشركات أصبحت المحاسبة عاملاً أساسياً في السعي لتحقيق التكافل الاجتماعي للمجتمع ككل بعد أن كانت مسؤوليتها في السابق تقتصر على تحقيق الرفاه الاقتصادي للمساهمين. ولقد تطورت المحاسبة مع تطور العلاقة بين الشركة

وأصحاب المصالح. (عمر وآخرين، 2014: ص241) ومن هنا برز مفهوم محاسبة المسؤولية الاجتماعية. والتي تعتبر من أحدث مراحل التطور المحاسبي. ولقد تعددت المفاهيم والتعاريف الخاصة بالمحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية، ولكن التعريف الشامل لها هو (الصبان، 1987: ص33) "مجموعة الأنشطة التي تختص بقياس وتحليل الأداء الاجتماعي لمنظمات الأعمال وتوصيل تلك المعلومات لفئات والطوائف المختصة، وذلك بغرض مساعدتهم في اتخاذ القرارات وتقييم الأداء الاجتماعي لتلك المنظمات"، حيث يُبرز هذا التعريف اهتمام المحاسبة الاجتماعية بوظيفتي قياس الأداء الاجتماعي للمنظمات، والتقرير عن نتائج القياس بما يكفل إجراء تقييم للأداء الاجتماعي لأي منظمة من قبل المجتمع.

أما الإفصاح الاجتماعي - الإفصاح المحاسبي عن الأداء الاجتماعي - هو الطريقة التي بموجبها تستطيع المنظمة إعلام المجتمع بأطرافه المختلفة عن نشاطاتها المختلفة ذات المضامين الاجتماعية وتعتبر القوائم المالية أو التقارير الملحق بها أداة لتحقيق ذلك (بن فرج، 2017: ص399). كما عرف "Burke" الإفصاح الاجتماعي على أنه عرض البيانات المتعلقة بالنشاط الاجتماعي للوحدة الاقتصادية بشكل يمكن من تقييم الأداء الاجتماعي للوحدة (Burke. 1996.P22). وعرفه (عبدالحليم، 2014: ص37) هو إيصال المعلومات حول علاقة المنشأة بالمجتمع والبيئة من خلال تضمين القوائم والتقارير المالية بكافة المعلومات المتعلقة بالأداء الاجتماعي للمنشأة.

8-2. مفهوم الائتمان المصرفي:

يقوم النشاط الاقتصادي في عصرنا هذا على الائتمان، الذي يتزايد دوره باستمرار، بل ويعتبر الأساس الذي تقوم عليه النظم الاقتصادية الحديثة. كما يعتبر من أكثر الأنشطة المصرفية جاذبية لإدارة المصارف والمؤسسات المالية الوسيطة الأخرى، ولكنه في ذات الوقت يعتبر من أكثر الأدوات الاقتصادية حساسية إذ لا تقف تأثيراته على مستوى

المصرف والمؤسسات، بل تتعداه إلى الاقتصاد الوطني. لذا يجب عند اتخاذ قرار بمنح الائتمان من عدمه بأن يكون مبني على أسس ومعايير سليمة. (بلقاضي، 2013: ص02) تتعدد مفاهيم الائتمان المصرفي، وتختلف وجهات النظر حوله، شأنه في ذلك شأن الكثير من المفاهيم في المجالات الاقتصادية الاجتماعية، حيث إن الائتمان يرتكز بصورة أساسية على الثقة والتي هي محور العمليات المصرفية بجميع أنواعها. ولقد عرف (الدوري، 2006: ص74) الائتمان المصرفي بأنه "عميلة تزويد الأفراد والمؤسسات والمنشآت في المجتمع بالأموال اللازمة على أن يتعهد المدين بسداد تلك الأموال وفوائدها والعمولات المستحقة عليها والمصاريف دفعة واحدة، أو على أقساط في تواريخ محددة". وعرفه (ابوكمال، 2007: ص74) بأنه "الثقة التي توليها البنوك للعميل (فرد أو شركة) حين يضع تحت تصرفه مبلغا من النقود أو يكفله فيه لفترة محددة يتفق عليها بين الطرفين، ويقوم المقترض في نهايتها بالوفاء بالتزامه، وذلك لقاء عائد معين تحصل عليه البنوك من المقترض، يتمثل في الفوائد والعمولات".

3-8. العوامل المؤثرة في منح الائتمان:

نالت العوامل التي تؤثر على القرار الائتماني باهتمام كبير من قبل الباحثين والمحللين لما تشكله من مخاطر مالية يمكن أن يتحملها المصرف وغيره من الأطراف ذات العلاقة في حال عدم قيامه بإدارتها بالأسلوب المناسب. وفيما يخص العوامل المؤثرة في القرار الائتماني فيمكن تقسيمها إلى: (الدباس، 2013: ص40)

1. العوامل الخاصة بالعميل ذاته وتتضمن: - (فهد، 2011: ص73)

أ. شخصية العميل: تعد شخصية العميل الركيزة الأساسية الأولى في القرار الائتماني، حيث تعد الأكثر تأثيرا في المخاطر التي تتعرض لها المصارف، لذلك فإن أهم ما يسعى إليه المصرف عند إجراء الدراسة الائتمانية هو تحديد شخصية العميل بدقة.

ب. قدرة العميل على التسديد: وتعني باختصار قدرة العميل على تحقيق الدخل، وبالتالي قدرته على سداد القرض والالتزام بدفع الفوائد والمصروفات والعمولات. ومعيار القدرة أحد أهم المعايير التي تؤثر في مقدار المخاطر التي يتعرض لها المصرف عند منح الائتمان.

ج. حجم رأس مال العميل: يعد رأس مال العميل أحد أهم أسس القرار الائتماني، وعنصراً أساسياً من عناصر تقليل المخاطر الائتمانية باعتباره يمثل ملاءة العميل المقرض وقدرة حقوق ملكيته على تغطية القرض الممنوح له، فهو بمثابة الضمان الإضافي في حال فشل الزبون في التسديد.

د. الضمان المقدم: ويقصد بالضمان مجموعة الأصول التي يضعها الزبون تحت تصرف المصرف كضمان مقابل الحصول على القرض. وقد يكون الضمان شخصاً ذا كفاءة مالية وسمعة مؤهلة لكي يعتمد عليه المصرف في ضمان تسديد الائتمان.

2- العوامل الخاصة بالمصرف: (أبو كمال، 2007: ص ص78،79)

أ. رأس مال المصرف: يأخذ رأس مال المصرف واحتياجاته دوراً مهماً في رسم وتحديد السياسة الائتمانية التي يتبناها المصرف، فكلما زاد رأس مال المصرف زادت عمليات منح الائتمان.

ب. آجال الودائع: تعتمد المصارف بصورة رئيسة على الودائع في تمويل نشاطاتها الاستثمارية، ونجد أن السياسة الائتمانية للمصرف تأخذ بعين الاعتبار آجال الودائع لدى المصرف، بحيث كلما زادت آجال الودائع زادت التسهيلات الائتمانية طويلة الأجل والعكس صحيح.

ج. سيولة المصرف: والتي تتمثل في حجم الأموال النقدية غير الموظفة في العمليات المصرفية، والتي تزيد عن حاجة المصرف.

د. إستراتيجية المصرف في اتخاذ القرار الائتماني: قد تكون إستراتيجية هجومية، وذلك باستعداد المصرف لتقبل درجة أكبر من المخاطر، بدون أي إخلال بالقواعد والشروط الائتمانية في المصرف، وقد تكون رشيدة بعدم منح ائتمان يتضمن مخاطر مرتفعة، والتي عادة ما تلجأ إليها المصارف صغيرة الحجم والإمكانات.

3. العوامل الخاصة بالتسهيل الائتماني: ويمكن حصر هذه العوامل فيما يلي: - (طه، 2013: ص66)

أ. مبلغ القرض: تضع المصارف ضمن اهتماماتها التأكد من كفاية القرض للغرض الذي يرغب العميل تمويله، وحتى لا تواجه المصارف بطلبات اقتراض لا تستطيع تلبيتها، كما تواجه المصارف بعض المخاطر وبالأخص إذا كان حجم القرض كبيراً عن حد معين، لكن المصارف عالجت هذه الحالة من خلال مشاركة المصارف الأخرى في تمويل القرض الكبير، وذلك لتوزيع المخاطر.

ب. الغرض من القرض: سابقاً كان بإمكان أي زبون أن يحصل على القرض الذي يطلبه بمجرد أن يقدم الطلب الخاص بالإقراض، غير أن هذا الأمر تغير وعليه ينبغي تغيير النظرة لدى العملاء من خلال قيام المصارف بمعرفتها الدقيقة لما ينوي العميل عمله بالمبالغ المقترضة وعليه ينبغي ألا يكون هناك تعارض بين غرض القرض والسياسات المالية والنقدية التي ترغب الحكومة تحقيقها، كما ينبغي أن يكون الغرض مشروعاً قانونياً وامتثالاً مع الغايات التي يقدم المصرف قروضاً من أجلها.

ج. مصدر سداد القرض: ينبغي معرفة مصدر السداد المباشر للقرض والذي يعد من المؤشرات الهامة، كما أن المصرف يصر على معرفة مصادر الوفاء لدى المقترض، أي هل سيتم سداد القرض أو التسهيل دفعة واحدة في نهاية المدة، أم سوف يتم سداده على

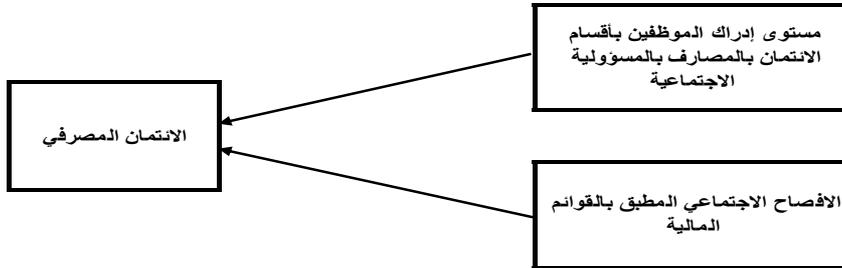
أقساط دورية، وذلك بما يتناسب مع طبيعة نشاط العميل ومع إيراداته وموارده الذاتية وتدفقاته الداخلة؟

د. مدة القرض: إن المصارف عادة تفضل القروض قصيرة الأجل؛ حيث تعد مخاطرها وعوائدها أقل، لكن عندما يكون استحقاق القرض طويلاً أو متوسطاً ستكون المخاطر أعلى مع عوائد أعلى.

هـ. نوع القرض: يرغب المصرف بمعرفة نوع القرض بالنسبة إليه وهل سيتناسب مع الغرض الذي تم من أجله منح القرض ومعرفة العقبات التي تحول دون سداه؟ وهل أنه يتوافق مع سياسة المصرف المتبعة بالإقراض؟

9. نموذج الدراسة:

من خلال الاطلاع على أدبيات المحاسبة في مجال المحاسبة الاجتماعية ومن خلال ما تناولته بعض الدراسات السابقة في هذا المجال فإن الدراسة هدفت إلى تحديد العلاقة بين الإفصاح الاجتماعي والائتمان المصرفي، وذلك من خلال دراسة مستوى الإدراك بالمسؤولية الاجتماعية والإفصاح الاجتماعي المطبق بالقوائم المالية، وأثر ذلك على الائتمان المصرفي، كما هو موضح في الشكل (1)



شكل (1) نموذج الدراسة

10. منهجية الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، لتحليل البيانات الأولية التي تم الحصول عليها عن طريق قائمة الاستبانة الموزعة على العينة المشاركة في الدراسة، والتي تم تصميمها وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي، الذي يتكون من خمسة مستويات (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة) وأعطيت درجات (1، 2، 3، 4، 5) على التوالي. وقد شملت الاستبانة محورين، حيث تمثل المحور الأول في المعلومات الديموغرافية للعينة (المؤهل - الوظيفة - الخبرة)، بينما يتضمن المحور الثاني فقرات حول متغيرات الدراسة وقد شملت فقرات متغيرات الدراسة عند صياغتها للجوانب الرئيسية لتحقيق الترابط والتناسق بين الفقرات.

وتم توزيع الاستبانات على عينة ومجتمع البحث والتي تمثلت في موظفي أقسام الائتمان في المصارف التجارية العاملة في مدينة مصراتة خلال عام (2022م) وبلغت الاستبانات الموزعة (55) استبانة حيث كانت نسبة الردود الصالحة للتحليل (85%) وهي نسبة صالحة للقيام بالدراسة (Hair et. el, 2010). هذا وقد تم قياس متغيرات الدراسة باستخدام الإحصاء الوصفي عن طريق البرنامج الإحصائي (SPSS) عن طريق حساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من فقرات الاستبانة والتي حظيت بالقبول من قبل المشاركين بالدراسة كما موضح بالجدول (1)

الجدول (1) قياس متغيرات الدراسة

ر.م	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري
Q1	إن المسؤولية الاجتماعية الوحيدة للشركة هي إنتاج سلع وخدمات بهدف تحقيق الربح وبهذه الطريقة تسهم في رفاهية المجتمع.	3.255	1.246
Q2	إن الأثر الاجتماعي للنشاطات الاقتصادية للشركة يجعله مسؤولاً اجتماعياً بصفته وحدة اقتصادية عاملة (المسؤولية عن الأثر الاجتماعي للنشاط الاقتصادي).	3.809	0.673
Q3	إن المسؤولية الاجتماعية للمشروع تتجاوز مسؤوليته كوحدة اقتصادية، بل تتضمن تفاعل المشروع مع المجتمع المحلي	4.106	0.691

		عبر الأنشطة الاجتماعية بمعناها الواسع من خلال برامج تنمية اجتماعية للإسهام في تحقيق التنمية المستدامة وتحسين مستوى رفاهية المجتمع، وبناءً عليه فإن المسؤولية الاجتماعية تتأتى من كون المشروع وحدة اقتصادية واجتماعية معا.	
0.807	3.830	ينبغي أن تتضمن القوائم المالية للشركات الصناعية معلومات عن مسؤولياتها الاجتماعية.	Q4
0.824	4.043	على الأجهزة الرقابية والحكومية وضع ضوابط على الشركات الصناعية فيما يتعلق بالإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية.	Q5
0.846	3.915	يجب أن تفرض الهيئات المشرفة على الأسواق المالية قيوداً على الشركات الصناعية التي لا تتبنى الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية.	Q6
0.823	3.787	على الشركات الصناعية أن تتحمل مسؤولياتها الاجتماعية ويمكن معرفة ذلك من خلال تضمين القوائم المالية معلومات عن مسؤولياتها الاجتماعية.	Q7
0.805	3.894	على الشركات الصناعية تطوير كادرها المحاسبي حتى تستطيع تبني الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية.	Q8
0.743	4.043	تقدم الشركات الرعاية الصحية والتأمين الصحي للعاملين بها.	B1
0.798	3.957	تقدم الشركات الدورات التدريبية للعاملين بها.	B2
0.910	3.745	تقوم الشركات بالتخلص من المخلفات الناتجة عن العمل بطريقة صحية وسليمة.	B3
0.843	3.723	تعمل الشركات على تقليل الهدر في الموارد الطبيعية والاقتصادية في موارد الطاقة.	B4
0.668	4.021	تأخذ إدارة الشركات في الاعتبار شكاوي العملاء ومقترحاتهم تجاه منتجاتها.	B5
0.652	3.851	تلتزم إدارة الشركات بالضمانات والكفاءات المقدمة للعملاء وقت العقود المبرمة معهم.	B6
0.666	3.638	تقدم الشركات الدعم للمؤسسات التعليمية وبرامجها التعليمية.	B7
0.740	3.489	تقدم الشركات الدعم للمؤسسات الصحية وبرامجها الصحية.	B8
1.205	3.681	العلاقات الشخصية بين إدارة الائتمان والعميل تؤثر على منح الائتمان له.	C1
0.761	3.872	إن الاعتماد على قوائم مالية معدة بشكل تقليدي عند اتخاذ قرار منح الائتمان قد يؤدي إلى قرارات غير سليمة نتيجة إهمالها للتكاليف الاجتماعية.	C2
0.878	3.681	رسمة المصروفات المنفقة على الموارد البشرية لها أثراً بالغ للمفاضلة بين الشركات عند اتخاذ قرار منح الائتمان.	C3
0.665	4.064	يقوم المصرف بدراسة الظروف المحيطة بالقطاع الذي يعمل فيه العميل من حيث درجة المنافسة، ومدى قدرة العميل على مواجهة هذه التحديات.	C4

0.733	4.128	قبل اتخاذ قرار منح الائتمان يتم التأكد بأن الائتمان المطلوب يدخل ضمن الأغراض التي يمولها المصرف طبقاً لسياسته الائتمانية.	C5
0.697	4.064	مصادر المعلومات من غير القوائم المالية مهمة لأغراض اتخاذ قرارات الائتمان المصرفي.	C6
0.887	4.021	تؤثر نوعية الضمان المقدم (فيما إذا كان ضمان سجل عقاري أو ضمان سجل زراعي أو فيما إذا كان الضمان المقدم عبارة عن أوراق مالية) عن منح الائتمان أو عدمه.	C7
0.831	3.894	يؤخذ بعين الاعتبار حاجة الاقتصاد الوطني أو الحاجة الاجتماعية لضرورة تمويل العميل بمشروع معين عند تقديمه طلب الائتمان كفتح خط إنتاج منتج جديد أو تطوير منتج معين.	C8

11. صدق وثبات الاستبانة:

للتأكد من صدق الاستبانة ومنطقية الفقرات تم عرضها على محكمين من ذوي الاختصاص والخبرة لتقييمها والتأكد من ملازمتها بمتغيرات الدراسة. وأخيراً تم تعديل الصياغة النهائية للفقرات بناء على اقتراحات وملاحظات المحكمين.

وللتأكد من ثبات الاستبانة ومدى الاتساق الداخلي للفقرات تم استخدام معامل كرونباخ الفا (Cronbach's alpha) لفحص الثبات، وتعتبر قيمة معامل كرونباخ الفا مقبولة إذا كانت تساوي أو أكبر من (0.70) وتدل على صدق الاستبانة. (Sekaran, U., & Bougie, R. (2013)، كما هو موضح في الجدول (2).

الجدول رقم (2) يوضح قيمة الفا للمتغيرات

الرقم	المتغير	الرمز	عدد الفقرات	قيمة α الفا
1	الإفصاح الاجتماعي المطبق في القوائم المالية	B	8	0.889
2	الائتمان المصرفي	C	8	0.803
3	إدراك من قبل متخذي قرارات منح الائتمان المصرفي بالمصارف الليبية بالمسؤولية الاجتماعية	Q	8	0.740

12. اختبار الفرضيات:

لاختبار فرضيات الدراسة تم استخدام برنامج (Smart PLS3).

1-12. نموذج (Smart PLS3):

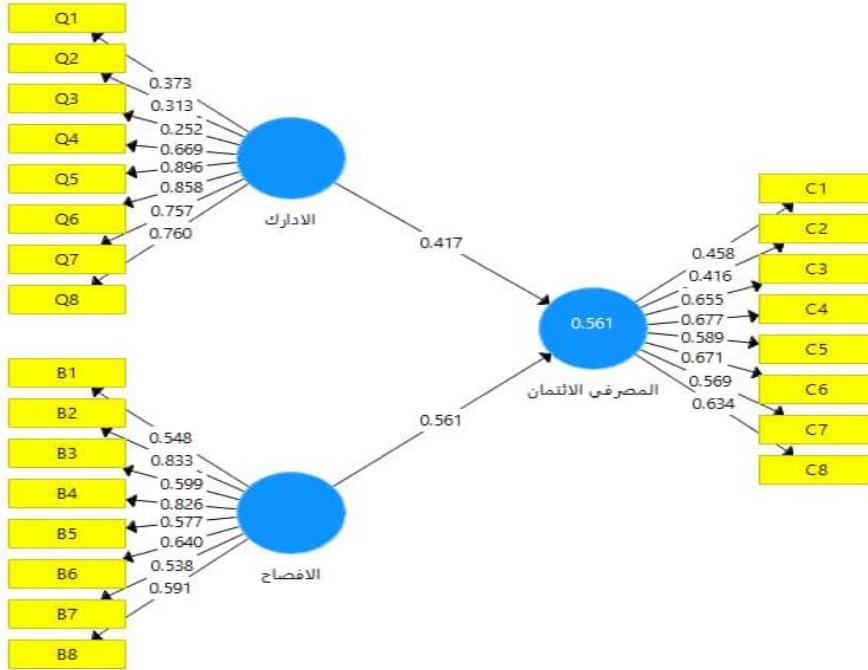
هو نموذج إحصائي يسمح بدراسة العلاقات بين مجموعة من المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، وهو نموذج يقلل من الأخطاء القياسية، ويتم استخدامه في حالة العينات الصغيرة، وعند تحليل البيانات بهذا النموذج فإن التحليل يمر بمرحلتين:

1- نموذج قياسي (نموذج خارجي) Measurement Model: يهدف إلى معرفة

مدى صدق وثبات فقرات الاستبيان في قياس متغيرات الدراسة.

2- نموذج هيكلي (نموذج داخلي) Construction Model: من خلال هذا النموذج

يتم تحديد العلاقة بين المتغيرات الكامنة فيما بينها



شكل (2) يوضح النموذجين القياسي والهيكلية للدراسة

12-2. تقييم النموذج القياسي:

يسمح بدراسة درجة مصداقية وموثوقية النموذج؛ وذلك لحساب الموثوقية المركبة (CR) والتي يجب أن تكون أكبر من (0.7) ولتقييم المصداقية يتم استخدام متوسط التباين (AVE) والذي يجب أن يكون أكبر من (0.5) (Bagozzi and Hair and al, 2010) (Yi 1988).

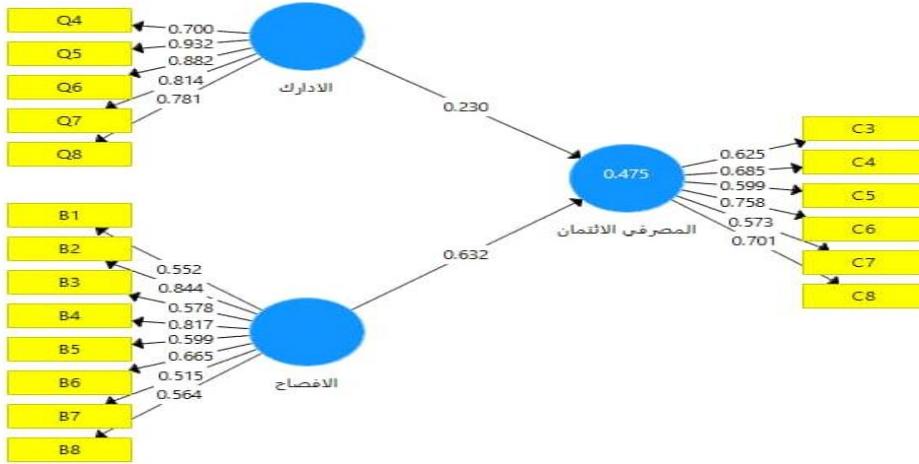
ومن خلال الشكل (2) يتضح أن مصداقية المكونات لم تحقق الشرط المطلوب في رقم (Q1,Q2,Q3) وكذلك (C1,C2) في النموذج القياسي مما ترتب عليه حذفها، بسبب أن التشعب الخارجي لها (Outer Loading) كان أقل من (0.5)، مما أدى إلى زيادة الموثوقية المركبة (Composite Reliability)، حيث أصبحت تزيد عن (0.7)، وكذلك إلى زيادة متوسط التباين المفسر (AVE) الذي أصبح يزيد عن (0.5) كما هو موضح في الجدول (3) والشكل (3).

جدول (3): الموثوقية وصحة التقارب

متوسط الانحراف المفسر (AVE)	الموثوقية المركبة (CR)	التشعبات (loading)	البنود	العبارات والمركبات
0.572	0.821	0.700	Q4	مستوى الإدراك
		0.932	Q5	
		0.882	Q6	
		0.814	Q7	
		0.781	Q8	
0.682	0.914	0.552	B1	الإفصاح
		0.844	B2	
		0.578	B3	
		0.817	B4	
		0.599	B5	
		0.665	B6	
		0.515	B7	
		0.564	B8	
0.601	0.852	0.625	C3	الانتماء المصرفي
		0.685	C4	
		0.599	C5	

		0.758	C6
		0.573	C7
		0.701	C8

المصدر: مخرجات برنامج Smart PLS Version 3.2.3



شكل (3) يوضح النموذجين القياسي والهيكلية بعد إجراء التعديل

بالإضافة إلى ما سبق قد أظهر معيار (Fornell and Larcker; 1981) أن الجذر التربيعي لقيم متوسط التباين المفسر (AVE) بين أن ارتباط المتغير مع نفسه أكبر من ارتباطه بالمتغيرات الأخرى (Higher than the interconstruct correlations)، وهذا ما يؤكد أن شرط التمايز قد تحقق كما هو موضح بالجدول (4).

جدول (4) الارتباط وصحة التمايز

الإفصاح	الإدراك	الانتماء المصرفي	
		0.660	الانتماء المصرفي
	0.826	0.279	الإدراك
0.652	0.078	0.650	الإفصاح

المصدر: مخرجات برنامج Smart PLS 3.2.3

12-3. تقييم النموذج الهيكلي:

لقد كان معامل التحديد (R^2) للائتمان المصرفي (0.561)، وهذا يدل على أن مستوى الإدراك لدى موظفي أقسام الائتمان بالمصارف التجارية محل الدراسة والإفصاح الاجتماعي المطبق في القوائم المالية معا تفسر (56%) من التغير في الائتمان المصرفي، و-أيضا- فيما يخص Stone-Geisser (Q^2) فهي كانت أكبر من الصفر، وهذا يدل على أن العلاقات في النموذج لها أهمية تنبؤية (Henselar and et, al, 2009).

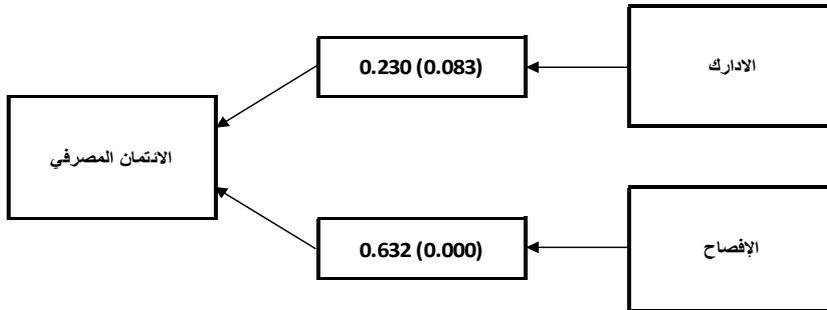
12-4. اختبار فرضيات الدراسة:

لاختبار فرضيات الدراسة تم تقييم النموذج الهيكلي، وذلك باستخدام طريقة (Bootstrapping) كما هو موضح في الجدول (5).

جدول (5) طريقة Bootstrapping

القرار	p-value مستوى المعنوية	t- value قيمة اختبار t	Standred Deviation الانحراف المعياري	Driginal Sample قيمة بيتا	العلاقة
عدم قبول	0.083	1.736	0.132	0.230	مستوى الإدراك (H1)
قبول	0.000	5.969	0.106	0.632	الإفصاح (H2)

المصدر: مخرجات برنامج Smart PLS 3.2.3



شكل (4) النموذج الهيكلي

13. نتائج الدراسة:

من خلال الجدول (5) والشكل (4) يتضح أن الفرضية (H1) لم تحظ بالقبول، أما الفرضية (H2) قد حظيت بقبول تام، عند مستوى معنوية (p-value) أقل من (0.05). وأوضحت نتائج الدراسة أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى إدراك موظفي أقسام الائتمان المصرفي بالمصارف التجارية العاملة في مدينة مصراته بالمسؤولية الاجتماعية، وقرارات منح الائتمان المصرفي. كما أوضحت نتائج الدراسة التي تم التوصل إليها إلى أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإفصاح الاجتماعي وقرارات منح الائتمان المصرفي، وهذه النتيجة تتفق مع النتائج التي توصلت إليها بعض الدراسات السابقة (دراسة نجدية، 2019) والتي أوضحت أن الإفصاح عن معلومات المسؤولية الاجتماعية يؤثر على قرارات منح الائتمان، وكذلك دراسة (Najah Attiq and others 2013) حيث توصلت الدراسة إلى أن وكالات التصنيف الائتماني تميل إلى منح تصنيفات عالية نسبياً للشركات ذات الأداء الاجتماعي الجيد.

14. الاستنتاجات:

- 1- هناك إدراك ووعي لدى موظفي أقسام الائتمان المصرفي بالمصارف التجارية العاملة في مدينة مصراته بالمسؤولية الاجتماعية.
- 2- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدراك ووعي موظفي أقسام الائتمان المصرفي بالمصارف التجارية العاملة في مدينة مصراته بالمسؤولية الاجتماعية وقرارات منح الائتمان.
- 3- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإفصاح الاجتماعي وقرارات منح الائتمان المصرفي.

15. التوصيات:

بناء على النتائج والمحددات الموضحة أعلاه فإن الدراسة توصي بأن تقوم المصارف التجارية بالضغط على الشركات بالإيفاء بالتزاماتها الاجتماعية من خلال منح الائتمان، وكذلك توصي بإجراء المزيد من الدراسات والبحوث حول المسؤولية الاجتماعية ومحاسبتها لتعميق وفهم أهميتها، كما توصي الدراسة بتفعيل دور الجهات الراعية للمسؤولية الاجتماعية الحكومية منها والاجتماعية وجمعيات حماية البيئة وحماية المستهلك وغيرها؛ لأن رعاية المجتمع ليست مسؤولية حكومية فقط، بل تشمل مختلف فعاليات المجتمع العامة والخاصة على حد سواء، وكذلك تطوير المناهج الدراسية في الجامعات والمعاهد العليا التي لها صلة بالموضوع وخاصة -كليات ومعاهد- الإدارة والاقتصاد والهندسة والعلوم، كي تعمل كلاً منهما في مجال اختصاصه للمساهمة في قياس التكاليف والمنافع الاجتماعية.

16. المراجع

أولاً المراجع العربية:

- [1] أبو كمال، ميرفت علي (2007)، الإدارة الحديثة لمخاطر الائتمان في المصارف وفقاً للمعايير الدولية بازل II، رسالة ماجستير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- [2] الدباس، حسان (2013)، العوامل المؤثرة في عملية اتخاذ القرار الائتماني في المصارف العاملة في سورية، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، 2013.
- [3] الدوري، زكريا (2006)، البنوك المركزية، والسياسات النقدية، ط1، عمان، دار اليازوري للنشر.

- [4] الزواوي، علي عبدالحفيظ، الشريف، سالمة إبراهيم (2017)، أثر الإفصاح عن الموارد البشرية على قرارات منح الائتمان في المصارف الليبية، مجلة دراسات الاقتصاد والأعمال، المجلد 161، العدد 121.
- [5] المطيري، فلاح حمود شرار (2010)، الأهمية النسبية للإفصاح المحاسبي في اتخاذ قرارات الإقراض، رسالة ماجستير، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط.
- [6] الصبان، محمد عبد السلام (1987)، المحاسبة الاجتماعية، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، جامعة الإسكندرية، العدد الأول، السنة الخامسة عشر.
- [7] بدارين، لؤي (2019)، العوامل المحددة لقرار الائتمان المصرفي في البنوك التجارية الفلسطينية، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة الخليل.
- [8] بلقاضي، فؤاد (2013)، تأمين الائتمان كأداة لإدارة مخاطر الائتمان المصرفي، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن مهيدي.
- [9] بن فرج، زوينة (2017)، الإفصاح المحاسبي الاجتماعي ضرورة للحكم على المسؤولية الأخلاقية والاجتماعية للمقاول، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد 18.
- [10] دادة، دليلة، بن عمارة، نوال (2018)، أثر الإفصاح المحاسبي على قرارات منح الائتمان في البنوك التجارية الجزائرية، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية.
- [11] طه، عمر هاشم (2013)، دور سياسات منح الائتمان المصرفي في تقليل المخاطر وزيادة الأرباح، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، العراق، المجلد 3، العدد 2.
- [12] عنيزة، حسين هادي، علي، ماهر ناجي (2013)، تأثير الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية بالقوائم المالية في قرارات مستخدمي هذه القوائم، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 9، العدد 26.

[13] عودة، إياد محمد (2008)، قياس التكاليف ومدى مساهمتها بتحقيق الرفاهية الاجتماعية، رسالة ماجستير، كلية العلوم المالية والإدارية، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا.

[14] عبد الحليم، أحمد حامد محمود (2014)، مدى إفصاح شركات المساهمة السعودية عن المسؤولية الاجتماعية في تقاريرها المالية، مجلة البحوث المحاسبية (كلية التجارة-جامعة طنطا) - مصر، العدد 1.

[15] عمر، بلال فايز وآخرون (2014)، أثر الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية، مجلة دراسات العلوم الإدارية، المجلد 41، العدد 2.

[16] فهد، نصر حمود مزان (2011)، تحليل الائتمان المصرفي في الاقتصاد العراقي للمدة (2003-2008)، مجلة جامعة كربلاء العلمية، المجلد 9، العدد 4.

[17] قندلفت، هبة عزام (2018)، محددات قرار منح الائتمان الخاصة بالعميل (دراسة ميدانية في المصارف التجارية الخاصة في سورية)، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد، جامعة حماة.

[18] محمود، مصطفى احمد (2015)، المسؤولية الاجتماعية كأحد معايير ترشيد قرار منح الائتمان بالبنوك، رسالة ماجستير، كلية الإدارة والتكنولوجيا، الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري.

[19] نجدية، فرح فواز عبد الله (2019)، أثر الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية على قرارات التمويل والإقراض، المجلة العربية للآداب والدراسات الإنسانية، العدد 8. ثانياً المراجع الأجنبية:

[20] Attiq, Najah, and others (2018), **Corporate Social Responsibility and Credit Ratings**, Journal of Business Ethics, No. 117.

- [21] Bagozzi, R.P. ,& Yi,Y. (1988), **On the evaluation of structural equation model**, Journal of Academy of Marketing Science, 16 (1).
- [22] Burke, Lee and Logedon, J.M(1996), **How Corporate Social Responsibility Pays off”,Long Range Planning**, Vol. 29, No. 4.
- [23] *Fornell, C., and Larcker, D. F. (1981), Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error*, Journal of Marketing.
- [24] Hair, J., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). **Multivariate data analysis**, (7th ed.). Upper saddle River, New Jersey: Pearson Education International.
- [25] Henseler, J., Christain, M., Ringle, R. and Sinkovics, (2009), **The use of partial least square path modeling in international marketing**, Advances in International Marketing, Vol. 20, No. 1.
- [26] Nguyen, Ngoc (2018), **The Effect of Corporate Social Responsibility Disclosure on Financial Performance: Evidence from Credit Institutions in Vietnam**, Asian Journal of Social Science, Vol. 14, No. 04.
- [27] Sekaran, U., & Bougie, R. (2013), **Research methods for business : a skill-building approach**, 6th ed. Chichester, West Sussex: Wiley.

الرقابة المالية ودور المراقب المالي في الحفاظ على المال العام

دراسة تحليلية عن القطاعات الحكومية العاملة بمدينة مصراته

يوسف محمد أبو ختالة

محاضر

أحمد إبراهيم جعفر

محاضر مساعد

كلية العلوم التقنية - مصراتة

yousefabokhatala@gmail.com

الملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور المراقب المالي في الحفاظ على المال العام ودوره في الرقابة المالية السابقة والمصاحبة واللاحقة، ولتحقيق ذلك تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي، حيث اعتمدت الدراسة على استبانة مكونة من ثلاث محاور للتعرف على دور المراقب المالي في الحفاظ على المال العام، ووزعت على عينة الدراسة المكونة من (32) مفردة تتمثل في المراقبين الماليين والمراجعين الخارجيين والمراجعين الداخليين في القطاعات العامة داخل مدينة مصراتة، حيث تم تجميع البيانات عن طريق استمارة استبيان، وتم تحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS).

وتم التوصل إلى النتائج أهمها:

- أن للمراقب المالي دور فعال في الحفاظ على المال العام في القطاعات العامة في مدينة مصراتة.
- أن المراقب المالي يقوم بإجراء الرقابة المالية السابقة في القطاعات العامة والذي بدوره يساهم في الحفاظ على المال العام.
- أن المراقب المالي يقوم بإجراء الرقابة المالية المصاحبة في القطاعات العامة والذي بدوره يساهم في الحفاظ على المال العام.
- أن المراقب المالي يقوم بإجراء الرقابة المالية اللاحقة في القطاعات العامة والذي بدوره يساهم في الحفاظ على المال العام.

وتوصي الدراسة المراقب المالي بأن يهتم بالعمل ودراسة أهداف الجهة وبتقييم نظم الرقابة الداخلية مسبقاً، وكذلك بتقديم التقارير إلى الجهات ذات الاختصاص للاطلاع على حجم الانحرافات.

الكلمات الدالة: المراقب المالي، المال العام، المنهج الوصفي التحليلي، مدينة مصراتة

Abstract:

The study aimed to identify the role of the financial controller in preserving public money and its role in the previous, accompanying and subsequent financial control. The study sample consisted of (32) individuals, represented by financial auditors, external auditors and internal auditors in the public sectors within the city of Misurata, where the data were collected by means of a questionnaire, and were analyzed using the statistical program (SPSS).

The most important results were reached:

- The financial controller has an effective role in maintaining public money in the public sectors in the city of Misurata.
- The financial controller performs the previous financial control in the public sectors, which in turn contributes to preserving public money.
- The financial controller performs the accompanying financial control in the public sectors, which in turn contributes to preserving public money.
- The financial controller performs the subsequent financial control in the public sectors, which in turn contributes to preserving public money.

The study recommends that the financial controller take care of the work and study the objectives of the entity and evaluate the internal control systems in advance, as well as submitting reports to the competent authorities to see the size of the deviations.

Key words: the financial controller, public money, the descriptive analytical method, the city of Misurata

1- الإطار العام للدراسة

1-1 المقدمة:

تعد ظاهرة الفساد المالي من الظواهر الخطيرة التي تواجه الدول بكافة مؤسساتها الحكومية وتهدد مستقبل الشعوب، من حيث خطورتها على الاستقرار الاجتماعي والاقتصادي والسياسي وتعتبر حجر العترة في تقدم الدول وتطورها، وتسعى الدول جاهدة إلى حسن إدارة المال العام والمحافظة عليه وضمان حسن التخطيط للإنفاق والتنفيذ والمحاسبة عليه، ومن أهم الوظائف التي تقوم بها الدولة، حيث تم إنشاء الأجهزة الرقابية حسب طبيعة الدول السياسية والاقتصادية.

وقد أدى وجود الرقابة في المؤسسات العامة لمراجعة جميع الأنشطة بهدف مساعدة الإدارة للقيام بمسؤولياتها بفعالية، بالإضافة إلى رفع درجة الثقة وتوفير التأكيد وضمان الالتزام بالسياسيات والقوانين واللوائح التي تنظم عمل المؤسسات وحماية المال العام من سوء الاستخدام وضمان الاستخدام الأمثل له.

وتعتبر ليبيا من أوائل الدول العربية التي أولت اهتماماً خاصاً بالحفاظ على المال العام، حيث أنشأ أول ديوان للمحاسبة في ليبيا سنة 1955م، وقد صدر القانون رقم (19) لسنة 2013م بإعادة إنشاء ديوان المحاسبة والذي بموجبه يتولى الديوان وظيفة الرقابة المالية، والقانون رقم (20) لسنة 2013 والذي بموجبه تتولى هيئة الرقابة الإدارية الرقابة على الجهات والمؤسسات الحكومية إضافةً إلى استحداث هيئة تسمى الهيئة الوطنية لمكافحة الفساد وفقاً للقانون رقم (11) لسنة 2014م.

ووفقاً للقانون المالي للدولة الليبية ولائحة الميزانية والحسابات والمخازن التي اشترطت أن يكون لكل وزارة مراقب مالي وعدد كافٍ من المساعدين ويكونون تابعين لوزارة المالية ومسؤولين أمامها باتخاذ الإجراءات الكفيلة بحفظ الأموال العامة ومتابعة المخازن والأصول وغيرها من الأشياء ذات القيمة.

واعتبرت الدولة الليبية وظيفة المراقب المالي كأداة تعول عليها في الحفاظ على المال العام، حيث أنها جزء من نظام الرقابة المالية لتنفيذ السياسات المالية للدولة.

2-1 مشكلة الدراسة:

يعتبر الفساد المالي تحديًا كبيراً للمجتمعات والحكومات مما ينتج عنه من آثار سلبية ويتطلب ذلك وضع برامج وخطط لمكافحة، وأصبح من غير الممكن إخفاء حجم الفساد الذي تعانیه ليبيا في السنوات الأخيرة، حيث كان ترتيب ليبيا في تقرير منظمة الشفافية الدولية في سنة 2020م الترتيب 173 من بين 180 دولة.

بالإضافة إلى ما ورد في تقرير ديوان المحاسبة عن سنة 2019م الصادر في سنة 2020م بشأن المخالفات المالية والفساد وأورد بعض الحالات والأشكال التي تشير إلى حجم الفساد والممارسات الإدارية والمالية الخاطئة في إدارة أموال الدولة.

ويمكن صياغة المشكلة في السؤال الرئيسي الآتي:

ما مدى دور المراقب المالي كأداة من أدوات الرقابة المالية في الحفاظ على المال العام؟

ويتفرع منها التساؤلات الفرعية التالية:

- 1- هل يقوم المراقب المالي بالرقابة السابقة (المانعة) أثناء قيامه بعمله؟
- 2- هل يقوم المراقب المالي بالرقابة المصاحبة أثناء قيامه بعمله؟
- 3- هل يقوم المراقب المالي بالرقابة اللاحقة أثناء قيامه بعمله؟

3-1 أهمية الدراسة:

تأتي أهمية هذه الدراسة من أهمية الموضوع الذي تناوله الباحثين، وتبسيط الضوء على دور المراقب المالي كأحد أنواع الرقابة المالية في القطاعات الحكومية ودوره في الحفاظ على المال العام، وتوضيح الدور الرقابي الذي يقوم به المراقب المالي لحماية المال العامة ومحاربة الفساد داخل المؤسسات الحكومية.

4-1 فرضية الدراسة:

تتمثل الفرضية الرئيسية في (لا يوجد دور للمراقب المالي في الحفاظ على المال العام في القطاعات الحكومية في مدينة مصراتة).

ويتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

- 1- لا يقوم المراقب المالي بالرقابة المالية السابقة أثناء قيامه بعمله ومهامه.
- 2- لا يقوم المراقب المالي بالرقابة المالية المصاحبة أثناء قيامه بعمله ومهامه.

3- لا يقوم المراقب المالي بالرقابة المالية اللاحقة أثناء قيامه بعمله ومهامه.

5-1 أهداف الدراسة:

تتمثل أهداف الدراسة في الآتي:

- 1- معرفة ما مدى دور المراقب المالي في الحفاظ على المال العام في الجهات الحكومية في مدينة مصراتة.
- 2- مدى قيام المراقب المالي بالرقابة السابقة وإجراءات الفحص للعمليات التي يراجعها في القطاعات العامة الخاضعة لإشرافه.
- 3- مدى قيام المراقب المالي بالرقابة المصاحبة (المزامنة) في القطاعات العامة الخاضعة لإشرافه.
- 4- مدى قيام المراقب المالي بالرقابة اللاحقة (الكاشفة) في القطاعات العامة الخاضعة لإشرافه.

6-1 منهجية الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره أكثر المناهج ملائمة لطبيعة الموضوع، حيث تم الاطلاع على عدد من البحوث والدوريات والمجلات العلمية المتخصصة وكذلك المنشورة على شبكة المعلومات الدولية وإخضاعها للتحليل والمناقشة للوصول إلى مقترحات تساهم في الحفاظ على المال العام بالقطاعات الحكومية بمدينة مصراتة، وتم تجميع البيانات عن طريق استمارة استبيان وتم تحليلها عن طريق البرامج الإحصائية، واختبار فرضيات الدراسة للوصول إلى النتائج العلمية.

7-1 الدراسات السابقة:

1- دراسة (إدريس، محمد، 2020) بعنوان: دور الرقابة الداخلية في حماية المال العام في ظل المرحلة الانتقالية، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الرقابة الداخلية في حماية المال العام في الوزارات الحكومية، وقد توصلت الدراسة إلى أنه يوجد دور للرقابة الداخلية في حماية المال العام في الوزارات الحكومية.

2- دراسة (سعيد ومدني، 2018) بعنوان: دور الرقابة المالية في تحسين الأداء المالي في المؤسسات الاقتصادية، هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على الدور الذي تؤديه الرقابة المالية في تحسين الأداء المالي لمؤسسة الإسمنت بسور الغزلان، وقد أظهرت النتائج سلامة المركز المالي للمؤسسة في المدى القصير والطويل، مما يدل على مساهمة الرقابة المالية المطبقة داخل المؤسسة إيجاباً في أدائها المالي.

3- دراسة (انويصر، محمد، 2011) بعنوان: إهمال المال العام وسوء استخدامه، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على معالم الشريعة الإسلامية في حماية المال العام من سوء الاستخدام، وأظهرت النتائج بأن التعامل مع المال العام منهج وسط بين الإفراط والتقريط.

2- الإطار النظري للدراسة

2-1 تعريف الرقابة المالية:

الرقابة المالية كما عرفها المؤتمر العربي الأول للرقابة المالية العليا بأنها: "منهج علمي شامل يتطلب التكامل والاندماج بين المفاهيم القانونية والاقتصادية والمحاسبية والإدارية وتهدف إلى التأكد من المحافظة على الأموال العامة، ورفع كفاءة استخدامها وتحقيق الفاعلية في النتائج المحققة" (شكري، 1990، 15).

وعرفتها لجنة التدقيق المنبثقة عن المعهد الأمريكي للمحاسبين القانونيين (AICPA) الرقابة المالية بأنها: "تشمل الخطة التنظيمية ووسائل التنسيق والمقاييس المتبعة في المشروع بهدف حماية أصوله المالية وضبط ومراجعة البيانات المحاسبية، والتأكد من نقتها ومدى الاعتماد عليها وزيادة الكفاءة الإنتاجية وتشجيع العاملين على التمسك بالبيانات الإدارية الموضوعة" (عثمان، 2002، 226).

2-2 أنواع الرقابة المالية:

تعددت أنواع الرقابة المالية وتسمياتها، وتم تقسيمها كما يلي:

2-2-1 من حيث التوقيت:

1- الرقابة المالية قبل الصرف (السابقة):

يهتم هذا النوع بالتحقق من توفر جميع المتطلبات والوسائل لإنجاز العمل، قبل البدء في التنفيذ أي قبل الأداء، فهو يقلل من درجة الانحراف بين الأداء الفعلي والأداء المتوقع،

كما أنها تعمل على التنبؤ بالمشاكل المتوقعة حدوثها والاستعداد لمواجهتها وإيجاد الحلول المناسبة لها، وبالتالي فإن هذه الرقابة تساعد في مواجهة المشاكل المستقبلية التي قد تعترض طريق التنفيذ الأحسن وهي من أكثر أنواع الرقابة فعالية في السيطرة على النفقات (سعيد ومدني، 2018، 11).

2- الرقابة المالية أثناء التنفيذ (المصاحبة):

تتمثل هذه الرقابة في مختلف العمليات التابعة التي تجريها الأجهزة الرقابية المختصة على ما تقوم به إدارة المؤسسة من نشاط مالي يتعلق بالنفقات التي تقوم بها والإيرادات التي تحصل عليها، إن هذا النوع من الرقابة يمتاز بالاستمرار والشمول، حيث يبدأ مع تنفيذ الأعمال ويتابع خطوات التنفيذ (خطيب، 2010، 41).

3- الرقابة المالية بعد الصرف (اللاحقة):

وهي عملية مراجعة وفحص الدفاتر والمستندات المحاسبية ومستندات التحصيل والصرف والحساب الختامي، وكافة النشاطات الاقتصادية التي قامت بها المؤسسة، وذلك بعد أن تكون كافة العمليات المالية الخاضعة للرقابة قد انتهت وذلك للتعرف على المخالفات المالية والانحرافات التي وقعت (جابر، 2004).

2-2-2 من حيث الوظيفة المحاسبية والاقتصادية:

"يقصد بالرقابة المالية من حيث الوظيفة المحاسبية والاقتصادية هو استخدام الأساليب المحاسبية والاقتصادية في العملية الرقابية، من حيث التأكد من صحة المستندات والسجلات والدفاتر المحاسبية وهذا ما تحققه الوظيفة المحاسبية، أما بالنسبة للوظيفة الاقتصادية فهي تعني الاهتمام بالأداء الجاري ورفع كفاءة استخدامه لغرض تحقيق الفاعلية في النتائج المحققة" (العبيدي، 1991، 55).

1- الرقابة المحاسبية:

هي الرقابة على المستندات والسجلات والدفاتر المحاسبية للتأكد من أن الموارد أنفقت في حدود الاعتمادات المخصصة لها، وأن المستندات مستوفاة وصحيحة ومطابقة لما هو وارد بالسجلات، وقد تكون هذه الرقابة قبل الصرف أو بعد الصرف، ويطلق عليها البعض الرقابة المحاسبية أو المستندية، حيث أنها تركز على المحاسبة وأساليبها المختلفة، وعلى

تطبيق القوانين واللوائح المعمول بها، وتهتم بصحة المستندات من الناحية الحسابية (الكفراوي، 2006، 55).

2- الرقابة الاقتصادية:

"هي عبارة عن تلك العمليات التي تقيس الأداء الجاري وتقارنه بأهداف معينة ومحددة مسبقاً، فهذه الرقابة تتطلب وجود أهداف محددة مسبقاً وقياس الأداء الفعلي ومقارنة الأداء المتحقق بالهدف المخطط؛ لأنه على أساس نتائج هذه المقارنة يوجه الأداء بحيث يتفق مع الهدف أو المعيار المحدد، ولا يمكن للرقابة الاقتصادية تحقيق أهدافها دون وجود رقابة محاسبية، تؤكد صحة وسلامة البيانات المستخدمة، وتهتم هذه الرقابة إلى جانب اهتمامها بالأدوات المحاسبية كالموازنات والتكاليف النمطية والتكاليف المعيارية بمراجعة نشاطات السلطة العامة بقصد متابعة ما تم تنفيذه من أعمال، وما قد يكون صاحب هذا التنفيذ من إشراف ومدى تحقيق النتائج المستهدفة (هيكل، 1971، 44).

2-3 الرقابة المالية في ليبيا:

تتولى عملية الرقابة في ليبيا أجهزة رقابية مختلفة، حيث يتكون هيكل الرقابة في مؤسسات القطاع العام في ليبيا من الرقابة على مستوى السلطة التشريعية والرقابة على مستوى السلطة التنفيذية والرقابة على مستوى السلطة القضائية.

1-3-2 الرقابة على مستوى السلطة التنفيذية:

يمكن تقسيم الرقابة على مستوى السلطة التنفيذية على مستويين، وهما:

1- وزارة المالية:

إن وزارة المالية وهي تباشر اختصاصاتها في مجال الإشراف على إيرادات ومصروفات الدولة تلتزم باتباع قواعد معينة وفقاً لبرنامج زمني محدد، ويتم ذلك في إطار المراحل المختلفة لتحضير الموازنة ودراستها وعرضها، ثم إقرارها من الجهات المختصة لتتولى وزارة المالية الإشراف على تنفيذها من خلال التعليمات التي يلزم بها المراقبون الماليون (الأزرق، 1999، 99).

حيث حدد قرار مجلس الوزراء رقم (68) لسنة 2012 باعتماد الهيكل التنظيمي واختصاصات وزارة المالية وتنظيم جهازها الإداري والذي نص في المادة الثانية: أن تتولى

وزارة المالية وضع وتنفيذ الخطط وبرامج السياسة المالية وفقاً للتشريعات النافذة، كما تتولى إدارة أموال الدولة وإعداد الميزانية العامة وتحديد الموارد التمويلية لها وكيفية جبايتها وإنفاقها وكيفية التصرف فيها ومتابعة تنفيذها ومراجعتها وإعداد الحسابات الختامية الخاصة بها (القطيسي، 2014).

2- الرقابة الداخلية:

"هي الرقابة التي تتم داخل كل وزارة ومؤسسة من المؤسسات العامة وتهدف إلى التحقق من تطبيق الخطط والإجراءات والسياسات المرسومة، واكتشاف الأخطاء والانحرافات ومنعها وحماية الأموال العامة من الضياع وسوء الاستخدام" (عياصرة، 2009).
وقد عرف مجلس معايير المراجعة الدولي الرقابة الداخلية في المعيار رقم (315) بأنها "عملية تصميم وتنفيذ من قبل أولئك المكلفين بعملية الرقابة والإدارة والموظفين الآخرين لتوفير تأكيد مناسب بشأن تحقيق أهداف المشروع فيما يتعلق بدقة تقديم البيانات المالية وفعالية وكفاءة العمليات وأيضاً الالتزام بالقوانين والأنظمة المطبقة" (إدريس، 2020، 17-18).

4-2 القطاع العام في ليبيا:

تشمل الوحدات الإدارية العامة في أي دولة جميع الجهات التي يتم تمويلها من الخزنة العامة للدولة، بما في ذلك الجهات التي تتبع السلطة التشريعية أو البرلمانية، وكما تضم هذه الوحدات أيضاً الوزارات والهيئات والمؤسسات العامة والمحافظات والبلديات، وفي ليبيا فإن القطاع العام يقوم بتقديم العديد من الخدمات العامة كالدفاع والأمن والعدل والتعليم والصحة والمرافق والمواصلات وغيرها من الخدمات الأخرى، كما تقوم بعض الأجهزة العامة بالإشراف على بعض الأنشطة الإنتاجية كالثروة الحيوانية والصيد البحري في قطاع الزراعة وتحصل بعض الوحدات العامة على رسوم مقابل الخدمات التي تقدمها إلى المواطنين، ولكن في الحقيقة أن حصيلة هذه الإيرادات لا تشكل مقابلاً حقيقياً يغطي هذه التكلفة، وإنما هي مجرد مشاركة أو مساهمة من قبل المواطنين في تحمل الأعباء المالية للقطاع العام.

5-2 مفهوم المال العام:

وقد عرف المال العام على أنه "ما تم تخصيصه لمنفعة عامة لاستغلال الجمهور مباشرة بأن يكون مخصص لخدمته، أو لخدمة مرفق عام، أي مخصص لمنفعة عامة، أي أنه كل مال مملوك للدولة أو أحد الجهات الاعتبارية العامة بوسيلة قانونية مشروعة وتم تخصيصه لتحقيق المنفعة العامة" (النويصر، 2011، 39).

6-2 دور الأجهزة الرقابية في الحفاظ على المال العام في ليبيا:

تعتبر ليبيا من أوائل الدول العربية التي اهتمت بالحفاظ على المال العام، حيث أنشأ أول ديوان للمحاسبة في ليبيا سنة 1955م، وتم إصدار العديد من القوانين واللوائح التي تنظم عملية تحقيق الرقابة المالية في ليبيا، وقد تحدثنا باستفاضة عن الأجهزة الرقابية في ليبيا في الفصل السابق وسوف ندرس في هذا الفصل دور المراقب المالي كأداة من أدوات وزارة المالية في الحفاظ على المال العام.

1-6-2 التعريف بالمراقب المالي:

"المراقب المالي هو موظف يتبع وزارة المالية، ويكلف بتطبيق قانون الميزانية العامة وأحكام قانون النظام المالي للدولة ولائحة الميزانية والحسابات والمخازن وغيرها من القوانين واللوائح ذات الصلة المباشرة بعمله الرقابي على المالي العام، ووفق الصلاحيات المحددة له (الأزرق، 1999، 44).

ويشترط فيه لمزاولة هذا العمل شروط وصفات معينة موضوعة من قبل وزارة المالية، ذلك لأن وظيفة المراقب المالي تعتبر أساساً وظيفة رقابية تتحقق فعاليتها من خلال الالتزام بالقوانين واللوائح النافذة، والتي تعتبر أداة عمل المراقب المالي.

ولابد أن يكون المراقب المالي مستقلاً عن الجهة التي يعمل بها حتى يتمكن من القيام بعملية الرقابة على تنفيذ الاعتمادات بالميزانية والإجراءات المالية الأخرى على أحسن وجه، وهو مسؤول أمام وزارة المالية وعليه تزويدها بتقرير مفصل عن سير العمليات المالية التي تمت بالجهة التي يعمل بها كلما طلب منه ذلك، وفي حالة وجود أي تجاوزات أو مخالفات قانونية يقوم بتبليغ وزارة المالية حتى يتم اتخاذ الإجراءات القانونية اللازمة.

2-6-2 دور المراقب المالي في الرقابة المالية من حيث التوقيت:

تتقسم مهام المراقب المالي من حيث وقت ممارسته للرقابة إلى ثلاثة أنواع، ترتبط كل ممارسة بمرحلة محددة من مراحل تنفيذ العمليات المالية، ويعتبر تنفيذ المراحل الرقابية الثلاثة عملية متكاملة لوظيفة المراقب المالي، وتدرج هذه المراحل الرقابية وفقاً للتسلسل الآتي:

1- دور المراقب المالي في الرقابة قبل الصرف (السابقة):

وهي العملية الرقابية التي تستهدف رقابة مشروعية التصرف المالي قبل تنفيذه، وتتخذ صورة الموافقة المسبقة بالتصرف في الأموال، ومن الطبيعي أن عمليات الرقابة هنا تتم على جانب النفقات فقط، حيث لا يتصور أن تتم الرقابة قبل الصرف على تحصيل الإيرادات، وتمتد إلى أكثر من ذلك فتشمل فحص المستندات والتأكد من سلامتها، وهي رقابة مانعة لوقوع الأخطاء والمخالفات المالية في أكثر الأحيان، ولذلك يطلق عليها الرقابة المانعة، فهي تحول دون تبديد الموارد العامة وتحقق وفراً في الإنفاق العام (الكفراوي، 1989، 36).

2- دور المراقب المالي في الرقابة أثناء التنفيذ المصاحبة:

يطلق عليها الرقابة المصاحبة؛ لأنها تتميز بالمراجعة والمتابعة أولاً بأول للخطوات التنفيذية التي تقوم بها الوحدة ومطابقتها مع الخطة الموضوعية.

4- دور المراقب المالي في الرقابة بعد الصرف (اللاحقة):

ويقصد بها مراجعة وفحص المعاملات الحسابية والمالية وأي نشاط اقتصادي في الفترة اللاحقة لإتمام عملية التنفيذ، وتتم بالرجوع إلى فحص المستندات والسجلات الحسابية الخاصة بصرف الأموال وتحصيلها للوقوف من خلال هذه المراجعة على المخالفات والجرائم المالية والأخطاء الفنية (شكري، 1990، 22).

ويُسم هذا النوع من الرقابة بالشمول، حيث أنه يشمل فحص الحسابات في مجموعها، وعقد المقارنات بين المصروفات والتكاليف في السنوات المختلفة للتعرف على أسباب الزيادة أو النقص، وقد يطلق عليها اسم الرقابة الكاشفة باعتبارها تؤدي إلى الكشف عن الأخطاء التي وقعت، لمحاسبة المسؤولين عنها (هيكل، 1971، 21).

3-6-2 المراقب المالي والتقارير الرقابية:

تعتبر التقارير الرقابية أحد أهم مكونات النظام المحاسبي، فالدفاتر والسجلات بحد ذاتها لا تسهم بقدر كافٍ في إبراز كفاءة الوحدة الاقتصادية وأجهزتها المختلفة، إلا إذا تمت دراسة وترجمة المعلومات التي تتضمنها الدفاتر والسجلات في صورة تقارير مالية رقابية، وللتقارير الرقابية هدف أساسي، وهو إمداد المستويات الإدارية المختلفة بالمعلومات المالية والكمية؛ لمساعدتها في اتخاذ القرارات والتخطيط للمستقبل وتجعل من المحاسبة أداة لخدمة الإدارة وتحقيق الرقابة الفعالة، حيث أن التقارير الرقابية في حد ذاتها لا تحقق الرقابة، ولكن تعتبر أداة لمساعدة المستويات المختلفة في تحقيق الرقابة (ديري، 2011).

ولأهمية التقارير الرقابية كوسيلة هامة لتحقيق الرقابة المالية في الوحدات الاقتصادية والإدارية، فقد نصت المادة رقم (18) من قانون النظام المالي للدولة على ضرورة أن يقدم المراقب المالي إلى الكاتب العام بوزارة المالية تقريراً شهرياً عن أعمال المؤسسة التي يعمل بها في موعد لا يتجاوز نهاية الشهر التالي، وتبلغ نسخة من هذا التقرير إلى الكاتب العام للمؤسسة التي يعمل بها المراقب المالي، وقد نصت المادة (25) من اللائحة التنفيذية للقانون أيضاً على ضرورة التزام مساعدي المراقب المالي بموافاة المراقب المالي بتقرير دوري كل شهر، بعد اعتماده من رئيس المؤسسة، بما تم تحصيله من إيرادات وما جرى إنفاقه من مصروفات.

3-الإطار العملي للدراسة:

3-1 توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي والتخصص:

جدول رقم (3-1) يبين توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي والتخصص

المؤهل العلمي	العدد	النسبة	التخصص	العدد	النسبة
ماجستير	5	15.6%	محاسبة	27	84.4%
بكالوريوس	21	65.6%	إدارة أعمال	1	3.1%
دبلوم عالي	5	15.6%	تمويل ومصارف	3	9.4%
دبلوم متوسط	1	3.1%	أخرى	1	3.1%

نلاحظ من الجدول أن ما نسبته أكثر من 96% من عينة الدراسة يحملون مؤهلات علمية عالية وهذا يضيف قوة ومصداقية لنتائج الدراسة، ونلاحظ أن أغلبية عينة الدراسة كان

تخصصهم مالي حيث زادت النسبة عن 84%، وأن ما نسبته أكثر من 12% كانت لتخصصات إدارة الأعمال والتمويل، وهذا يضيف قوة ومصدقية لنتائج الدراسة حيث يستطيع ذوي الاختصاص فهم الاستبيان وتكون الإجابات في الاتجاه الصحيح.

2-3 توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي وسنوات الخبرة:

الجدول رقم (2-3) يبين توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي وسنوات الخبرة

المسمى الوظيفي	العدد	النسبة	سنوات الخبرة	العدد	النسبة
مراقب مالي	6	18.8%	من سنة إلى 5 سنوات	6	18.8%
مساعد مراقب مالي	4	12.5%	من 5 إلى 10 سنوات	6	18.8%
مراجع داخلي	10	31.3%	من 10 إلى 15 سنة	6	18.8%
مراجع خارجي	12	37.4%	أكثر من 15 سنة	14	43.8%

نلاحظ من الجدول توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي وسنوات الخبرة أن أغلب وظائف عينة الدراسة هي وظائف ذات الطابع الرقابي حيث أن عملهم لصيق بعمل المراقب المالي، ونلاحظ أن أكثر من 62% لديهم خبرة أكثر من 10 سنوات ومؤهلاتهم العلمية عالية، هذا بالتأكيد ينعكس بالإيجاب على نتائج الدراسة.

3-3 توزيع عينة الدراسة حسب جهة العمل:

جدول رقم (3-3) يبين توزيع عينة الدراسة حسب جهة العمل

الجهة	العدد	النسبة
مراقبة الخدمات المالية	11	31.3%
مرجع داخلي	10	28.1%
مراجع خارجي	12	37.4%

نلاحظ من الجدول توزيع عينة الدراسة حسب جهة العمل أن كل جهات عمل عينة الدراسة على فهم كامل لعمل المراقب المالي واختصاصاته مما يسهل عليهم فهم أسئلة الاستبيان والذي بدوره يضيف الثقة والواقعية لنتائج الدراسة.

3-4 صدق وثبات أداة الدراسة:

لقياس الصدق وثبات الاستبيان سوف نستخدم معامل ألفا كرنباخ وكان كالاتي:
جدول رقم (3-4) يبين صدق وثبات أداة الدراسة

Cronbachs Alpha	N of Items
0.928	37

من خلال الناتج من الجدول السابق نجد ان قيمة معامل ألفا كرنباخ Cronbachs Alpha تساوي 0.928 وهي قيمة تدل على ملائمة الاستبيان للتحليل.

3-5 التحليل الإحصائي للبيانات واختبار فرضيات الدراسة:

تناول هذا الجانب من التحليل اختبار فرضيات الدراسة للوصول إلى قرار بشأن فرضية الدراسة وذلك باستخدام البيانات التي تم الحصول عليها من الاستبيانات الموزعة على المشاركين في الدراسة وذلك باستخدام التحليل الإحصائي المناسب وهو اختبار الإشارة واختبار كروسكال واليس Kruskal-Wallis Test وذلك لدراسة مدى دور المراقب المالي في الحفاظ على المال العام ومدى دوره في الرقابة السابقة للصرف والمصاحبة للصرف واللاحقة للصرف.

3-6 دراسة الفرضية الفرعية الأولى:

جدول رقم (3-6) يبين نتائج التحليل الإحصائي للفرضية الفرعية الأولى

مستوى المعنوية p-value	الوسط Mean	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	العبرة	ر.م
0.383	3.1562	2	11	11	6	2	يقوم المراقب المالي بتقييم نظم الرقابة الداخلية بالجهة الخاضعة للرقابة مسبقاً.	.1

مستوى المعنوية p- value	الوسط Mean	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	العبارة	ر.م
0.541	3.1562	2	12	8	9	1	يقوم المراقب المالي بدراسة أهداف الجهة ومدى القدرة على تحقيقها.	2.
0.003	3.6562	7	12	9	3	1	يتم الاعتماد على الملاحظات السابقة من الأجهزة الرقابية عند إعداد الميزانية التقديرية.	3.
0.000	3.7500	5	18	6	2	1	يقوم المراقب المالي بالأخذ بعين الاعتبار الميزانية التقديرية والحسابات الختامية للعام السابق عند وضع الميزانية.	4.
0.002	3.5313	3	17	8	2	2	يقوم المراقب المالي بالمشاركة في إعداد الميزانية التقديرية وفق معايير علمية وإحصائية.	5.
0.004	3.5937	7	11	10	2	2	يتم التأكد من الاحتياجات الفعلية من الإدارات والأقسام عند وضع الميزانية التقديرية.	6.
0.011	3.4375	3	15	9	3	2	يقوم المراقب المالي بالتأكد من الأرصدة بالمخازن عند إعداد الميزانية.	7.
0.700	3.1562	4	11	5	10	2	يقوم المراقب المالي في الجهات العامة بالتأكد من الهيكل التنظيمي والملاكات الوظيفية عند المشاركة في وضع الميزانية التقديرية.	8.
0.035	3.4375	3	14	9	6	0	يتم الاعتماد على توصيات المراقب المالي في الجهات	9.

مستوى المعنوية p- value	الوسط Mean	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	العبارة	ر.م
							العامّة كعضو في لجنة إعداد الميزانية التقديرية.	
0.093	3.4375	6	10	9	6	1	رقابة المراقب المالي السابقة على الجهات الخاضعة هي رقابة شكلية في غالب الأحيان تهتم بمجال مشروعية النفقة، دون أن تتعداه إلى مجال الإيرادات والنفقات.	10.
0.359	3.1875	1	11	13	7	0	تخضع البيانات المالية لمراجعة شاملة بما في ذلك مقارنات مع الفترة السابقة ومع مبالغ الميزانية التقديرية من قبل المراقب المالي في الجهة قبل إصدار هذه البيانات.	11.
0.000	3.7500	7	13	9	3	0	استخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة في أداء أنشطة الرقابة السابقة من شأنها تفعيل أداء الرقابة السابقة.	12.
0.001	3.6562	6	15	7	2	2	تساهم الرقابة المحاسبية السابقة التي يقوم بها المراقب المالي في تقليل الأخطاء الجوهرية في المعاملات المالية.	13.
0.012	3.4543	-	-	-	-	-		العام

من خلال النتائج بالجدول السابق نجد أن:

- أن قيمة مستوى المعنوية المشاهد P-value (Sig) لأغلب العبارات اقل من 0.05 مما يدل على رفض الفرض الصفري وقبول البديل وبالنظر الي المتوسط لعدد القيم نجد الاتجاه العام حول هذه العبارات ب الموافقة.
 - أن قيمة مستوى المعنوية المشاهد P-value (Sig) للعبارات (1,2,8,10,11) اكبر من 0.05 مما يدل على قبول الفرض الصفري وبالنظر الي المتوسط لعدد القيم نجد الاتجاه العام حول هذه العبارات بالمحايد.
 - وبصفة عامة نجده اقل من 0.05 مما يدل على رفض الفرض الصفري وقبول البديل وبالنظر إلى المتوسط لعدد القيم نجد الاتجاه العام حول هذه العبارات بالموافقة.
- 3-7 دراسة الفرضية الفرعية الثانية:

جدول رقم (3-7) يبين نتائج التحليل الإحصائي للفرضية الفرعية الثانية

م	ر	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الوسط Mean	مستوى المعنوية p-value
1.		الرقابة المصاحبة من قبل المراقب المالي تبدأ بمنحه إذن أو أمر كتابي بالموافقة على أي التزام.	1	3	7	6	1	3.6562	0.001
2.		يقوم المراقب المالي بالفحص والتدقيق المستندي والتأكد من صحة المستندات المؤيدة للصرف أثناء الصرف.	0	3	3	1	2	3.8750	0.000
3.		يقوم المراقب المالي	1	0	4	1	9	4.0625	0.000

			8				بالتأكد من أن المصروفات لا تتجاوز قيمة البند المعتمد والأسعار ملائمة السوق.
0.000	3.8125	8	1 4	7	2	1	4. يقوم المراقب المالي بالتأكد من أن جميع المشتريات تم توريدها للمخازن وفق مستند استلام.
0.000	4.0000	8	1 7	6	1	0	5. يقوم المراقب المالي بمتابعة تسجيل جميع المصروفات في السجلات الخاصة بها.
0.052	3.4063	4	1 2	1 0	5	1	6. يقوم المراقب المالي بالإشراف على الإدارة المالية والمخازن وتقديم الاستشارات والترشيحات والتوجيه.
0.152	3.3750	4	1 2	8	8	0	7. يقوم المراقب المالي باتخاذ الإجراءات الضرورية التي من شأنها المحافظة على الأصول داخل المؤسسة من سوء الاستخدام والاختلاس.
0.035	3.5313	6	1 1	9	6	0	8. يقوم المراقب المالي بمتابعة الدورة المستندية داخل المؤسسة ومدى

							مطابقتها للقوانين المعمول بها.
0.845	3.1875	6	8	6	1 0	2	9. يقوم المراقب المالي بعمليات الجرد المفاجئ للخرائن النقدية والمخازن.
0.000	3.7812	5	1 9	6	0	2	10. يقوم المراقب المالي بالتأكد من عدم تجاوز الارتباطات في حدود الاعتمادات المقررة لها والصالحة للصرف منها.
0.001	3.6563	5	1 7	6	2	2	11. يقوم المراقب المالي بالتأكد من تحصيل الإيرادات وفق التشريعات المالية.
0.000	3.6676	-	-	-	-	-	العام

من خلال النتائج بالجدول السابق نجد أن:

- أن قيمة مستوى المعنوية المشاهد P-value (Sig) للغالب العبارات اقل من 0.05 مما يدل على رفض الفرض الصفري وقبول البديل وبالنظر الي متوسط لعدد القيم نجد الاتجاه العام حول هذه العبارات بالموافقة.
- أن قيمة مستوى المعنوية المشاهد P-value (Sig) للعبارة (6,7,9) أكبر من 0.05 مما يدل على قبول الفرض الصفري وبالنظر الي المتوسط لعدد القيم نجد الاتجاه العام حول هذه العبارات بالمحايد.
- وبصفة عامة نجده اقل من 0.05 مما يدل على رفض الفرض الصفري وقبول البديل وبالنظر الي متوسط لعدد القيم نجد الاتجاه العام حول هذه العبارات بالموافقة.

وبذلك يمكن اتخاذ قرار بصفة عامة حول هذه الفرضية يقوم المراقب المالي بالرقابة المصاحبة على الجهات الخاضعة لرقابته.

3-8 دراسة الفرضية الفرعية الثالثة:

جدول رقم (3-8) يبين نتائج التحليل الإحصائي للفرضية الفرعية الثالثة

مستوى المعنوية p-value	الوسط Mean	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	العبارة	ر. م
0.001	3.6250	4	1 5	10	3	0	يقوم المراقب المالي بالتأكد من قيام الجهة الخاضعة للرقابة بتشكيل لجان الجرد السنوي والقيام بعمليات الجرد الفعلي بصورة فعلية وصحيحة.	1.
0.017	3.3750	1	1 6	10	4	1	يقوم المراقب المالي بمطابقة الموجودات ضمن الجرد الفعلي مع ما هو موجود بالدفاتر.	2.
0.134	3.3125	3	1 2	10	6	1	المراقب المالي يحدد العجز والفائض من خلال عملية مطابقة الجرد.	3.
0.004	3.5625	5	1 3	10	3	1	يقوم المراقب المالي بالتأكد من تحصيل كافة الإيرادات المتعلقة بالسنة المالية وفق الايصالات المالية المخصصة لذلك.	4.
1.000	3.0000	2	9	10	9	2	المراقب المالي يراقب مدى تحقيق الأهداف المطلوبة للجهة الخاضعة للرقابة.	5.
0.000	3.8125	5	1 9	5	3	0	يقوم المراقب المالي بإحالة التقارير الشهرية والسنوية في مواعيدها المحددة بدون تأخير.	6.
0.000	3.9062	6	1 9	5	2	0	يقوم المراقب المالي بالإشراف على إعداد الحسابات الختامية وإحالته إلى	7.

							وزارة المالية بعد انتهاء السنة المالية.
0.002	3.6250	4	2 0	2	4	2	8. يوم المراقب المالي بالتأكد من إقفال جميع الحسابات خارج الميزانية.
0.134	3.2812	2	1 3	10	6	1	9. يتم التأكد من ترجيح المبالغ الفائضة إلى حسابات الإيراد العام عند انتهاء السنة المالية.
1.000	3.0625	1	1 0	11	10	0	10. يقوم المراقب المالي بإعداد تقرير عن الانحرافات التي حدثت خلال السنة المالية إلى الجهات ذات الاختصاص.
0.523	3.2500	4	9	10	9	0	11. الرقابة المالية اللاحقة من قبل المراقب المالي لا تسهم في الحفاظ على المال العام.
0.035	3.3750	1	1 6	9	6	0	12. رقابة المراقب اللاحقة غير فعالة في بعض الأحيان بسبب تأثرها بالرقابة السابقة للصرف.
0.001	3.6563	4	1 7	7	4	0	13. الرقابة المالية اللاحقة تساهم بدورها لوضع الحلول المستقبلية.
0.000	3.4495	-	-	-	-	-	العام

من خلال النتائج بالجدول السابق نجد أن:

- أن قيمة مستوى المعنوية المشاهد P-value (Sig) للغالب العبارات اقل من 0.05 مما يدل على رفض الفرض الصفري وقبول البديل وبالنظر إلي المتوسط لعدد القيم نجد الاتجاه العام حول هذه العبارات بالموافقة.
- أن قيمة مستوى المعنوية المشاهد P-value (Sig) للعبارات (3,5,9,10,11) اكبر من 0.05 مما يدل على قبول الفرض الصفري وبالنظر إلي متوسط لعدد القيم نجد الاتجاه العام حول هذه العبارات بالمحايد.
- وبصفة عامة نجده اقل من 0.05 مما يدل على رفض الفرض الصفري وقبول البديل وبالنظر إلي متوسط لعدد القيم نجد الاتجاه العام حول هذه العبارات بالموافقة.

وبذلك يمكن اتخاذ قرار بصفة عامة حول هذه الفرضية بأنه يقوم المراقب المالي بالرقابة اللاحقة علي الجهات الخاضعة لرقابته.

4-1 النتائج:

من خلال اختبار الفرضيات تم التوصل إلى النتائج التالية:

1. أن للمراقب المالي دور فعال في الحفاظ على المال العام في القطاعات العامة في مدينة مصراتة.
2. أن المراقب المالي يقوم بإجراء الرقابة المالية السابقة في القطاعات العامة والذي بدوره يساهم في الحفاظ على المال العام.
3. أن المراقب المالي يقوم بإجراء الرقابة المالية المصاحبة في القطاعات العامة والذي بدوره يساهم في الحفاظ على المال العام.
4. أن المراقب المالي يقوم بإجراء الرقابة المالية اللاحقة في القطاعات العامة والذي بدوره يساهم في الحفاظ على المال العام.
5. أن بعض المراقبين الماليين لا يقومون بعمليات الجرد المفاجئ للخزائن النقدية والمخازن.
6. أنه ليس هناك إجماع من قبل المراقبين في عمليات إعداد تقرير عن الانحرافات التي تحدث خلال السنة إلى جهات الاختصاص.

4-2 التوصيات:

- 1- يجب على المراقب المالي أن يهتم بالعمل ودراسة أهداف الجهة.
- 2- قيام المراقب المالي بعمليات الجرد المفاجئ للخزائن النقدية والمخازن للرقابة أكثر على ما تملكه الجهة الخاضعة للرقابة.
- 3- على المراقب المالي أن يقدم التقارير الخاصة بالجهة للجهات ذات الاختصاص للاطلاع على حجم الانحرافات داخل الجهة.

قائمة المراجع

أولاً: الكتب:

- 1- جابر، عبدالرؤوف، 2004، الرقابة المالية والمراقب المالي من الناحية النظرية، لبنان، دار النهضة العربية للطباعة والنشر.
- 2- خطيب، خالد، 2010، مفاهيم حديثة في الرقابة المالية الداخلية في القطاع العام والخاص، الطبعة الثانية، الأردن، مكتبة المجمع العربي للنشر والتوزيع.
- 3- ديري، زاهد، 2011، الرقابة الإدارية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان - الأردن، الطبعة الأولى.
- 4- شكري، فهمي، 1988، الرقابة المالية العليا، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى.
- 5- عثمان، عبدالرزاق، 2002، أصول التدقيق والرقابة الداخلية، دار الكتب للطباعة والنشر، الطبعة الثانية، العراق.
- 6- عياصرة، بسام، 2009، الرقابة المالية في النظام الاقتصادي الإسلامي، دار الحامد للنشر، عمان - الأردن، الطبعة الأولى.
- 7- الكفراوي، عوف، 2006، الرقابة المالية في الإسلام، مركز الإسكندرية للكتاب، مصر.
- 8- هيكل، السيد، 1971، الرقابة على المؤسسات العامة، منشأة المعارف للنشر، الإسكندرية.

ثانياً: رسائل الماجستير:

- 1- إدريس، محمد، 2020، دور الرقابة الداخلية في حماية المال العام في ظل المرحلة الانتقالية، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الدراسات العليا، جنزور.
- 2- الأزرق، أسامة، 1999، مدى فاعلية المراقب المالي في الرقابة على المال العام، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الدراسات العليا والبحوث الاقتصادية.
- 3- إنويصر، محمد، إهمال المال وسوء استخدامه ترجمته وعقوبته، رسالة ماجستير منشورة، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض.

- 4- حسين، مالك، 2016، المراجعة الداخلية ودورها في الرقابة على تنفيذ الموازنة العامة للدولة، رسالة ماجستير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
- 5- سعيد خطاب، مدني طيباوي، 2018، دور الرقابة المالية في تحسين الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير منشورة، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة.
- ثالثاً: الشبكة الدولية للمعلومات (الإنترنت):
- 1- موقع ديوان المحاسبة: www.audit.gov.ly (2022/6/20) الساعة 21:05.
- 2- موقع هيئة الرقابة الإدارية: www.aca.gov.ly (2022/6/27) الساعة 18:00.
- 3- موقع الهيئة الوطنية لمكافحة الفساد: www.naca.org.ly (2022/7/5) الساعة 20:00.
- رابعاً: القوانين واللوائح:
- 1- قانون النظام المالي للدولة الليبية الصادر بتاريخ 24 أكتوبر 1967م وتعديلاته، مجموعة التشريعات الليبية المنشورة في الجريدة الرسمية.
- 2- مدونة قواعد سلوك المراقب المالي.
- خامساً: المجالات العلمية:
- 1- الفطيسي، عبدالغني، 2014م، الفساد المالي وأوجه القصور في الرقابة على المال العام في ليبيا، المجلة الجامعة، المجلد الأول، العدد السادس عشر.

دور المصارف في توفير التمويل اللازم لتنمية المشروعات الصغرى والمتوسطة بالاقتصاد الليبي

دراسة تطبيقية على المشروعات الصغرى والمتوسطة بمدينة مصراته

د. رمضان علي محمد أبوراوي

كلية العلوم التقنية مصراته

Ramadanaborawi@yahoo.com

مستخلص الدراسة :

هدفت هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على واقع المشروعات الصغيرة والمتوسطة وطرق تمويلها، والتعرف على أهم العوائق أمام تمويل المشروعات الصغرى و المتوسطة من المصارف والمؤسسات المالية، وكذلك التعرف على الدور الذي تلعبه المؤسسات المصرفية في تمويل المشروعات بالاقتصاد الليبي . هذه الدراسة تطبيقية بمدينة مصراته على عينة عشوائية من الموظفين بالمصارف أصحاب المشاريع، حتى يتسنى للباحث التعرف أهم الأسباب المعرقله للمصارف في تمويل المشاريع الصغرى والمتوسطة وأهم الفرص التي تتيحها المصارف لتمويل المشروعات الصغرى والمتوسطة، وخلصت الدراسة إلى أن :
تعقد وتعدد إجراءات الحصول على القروض يجعل الكثير من أصحاب المشاريع الصغيرة يحجمون عن الاقتراض، وكذلك ارتفاع تكلفة التمويل مقارنة مع معدل العائد على المشروع، إضافة إلى إن القروض الممنوحة للمشروعات الصغيرة والمتوسطة غالبا ما تكون غير كافية ، كما إن معظم المصارف لا ترغب بتقديم التمويل اللازم للمشروعات الصغيرة والمتوسطة لارتفاع درجة المخاطرة، رغم محاولة بعض المصارف توفر التسهيلات للإجراءات الإدارية والمالية لجلب المواد الخام ومستلزمات المشاريع، كذلك تأمين الخدمات المصرفية بكل يسر .

الكلمات المفتاحية : المصارف ، التمويل ، المشروعات الصغرى والمتوسطة، التنمية ، الاقتصاد.

Abstract :

This study aimed to shed light on the reality of small and medium enterprises and their financing methods, and to identify the most important obstacles to financing small and medium enterprises from banks and financial institutions, as well as to identify the role played by banking institutions in financing projects in the Libyan economy. This study is applied in the city of Misurata on a random sample of employees in banks with entrepreneurs, so that the researcher can identify the most important reasons obstructing banks in financing small and medium projects and the most important opportunities offered by banks to finance small and medium projects, and the study concluded that: The complexity and multiplicity of procedures for obtaining loans makes many Small business owners are reluctant to borrow, as well as the high cost of financing compared to the rate of return on the project, in addition to the fact that loans granted to small and medium enterprises are often insufficient, and most banks do not want to provide the necessary financing for small and medium enterprises due to the high degree of risk, despite Some banks attempt to provide facilities for administrative and financial procedures to bring in raw materials and project requirements, as well as to secure banking services with ease.

Keywords: banks, finance, small and medium enterprises, development economy.

1- المقدمة :

تعد المشروعات الصغرى والمتوسطة من القطاعات الاقتصادية الهامة التي تستحوذ على اهتمام كبير في الدول المتقدمة والنامية، وكذلك المنظمات والهيئات الدولية في ظل التغيرات الاقتصادية والاجتماعية والتقنية، ويعد نقص التمويل من العقبات الرئيسية التي تواجه هذه المشروعات وهذا يؤثر على قدرتها في الاستمرار والنمو، كما تشكل المشروعات الصغيرة والمتوسطة العمود الفقري لاقتصاديات الدول المتقدمة والنامية على حد سواء، لما لها من دور توديه في زيادة النمو الاقتصادي و توفير فرص العمل وتقليص معدلات البطالة وتحسين مستوى التنمية الاقتصادية (البدري،2006). إن تنوع مصادر التمويل للمشروعات له أهمية بالغة ، إلا إن شروط الاقتراض أحيانا تكون معقدة ولا تستطيع المشروعات الصغرى والمتوسطة تليتها وهذا يسبب ضعف الحصول على الائتمان بطرق

ميسرة، وكذلك عدم رغبة ملاك المشروعات والذين هم في الغالب أفراد او عائلات وأصدقاء في إدخال مساهمين جدد أو عدم قدرة إدراج شركاتهم بالأسواق المالية (بوفرنه، 2006).

2- مشكلة الدراسة:

تعد مشكلة التمويل من أهم العقبات التي تواجه المشروعات الصغرى والمتوسطة في ليبيا، فأصحاب هذه المشروعات عادة ما يكونون من المهنيين الصغار، ولا تتوفر لديهم المدخرات المالية الكافية التي تمكنهم من إنشاء مشروعاتهم الخاصة أو تطوير هذه المشاريع، وقد لا يوجد لديهم الضمانات الكافية التي يمكن تقديمها للمصارف والمؤسسات المالية للحصول بموجبها على القروض، وهي من أهم العوامل المؤثرة على تمويل هذه المشروعات بالرغم من صغر وبساطة رأس المال اللازم نظرا لصعوبة شروط الإقراض في عدم توفير الضمانات الكافية، وهذا يشكل عبئا كبيرا بالنسبة لهذه المشروعات ويتنافى مع متطلبات تمويلها وعلى هذا الأساس يمكن طرح التساؤلات التالية :

- 1- ما هو واقع المشروعات الصغرى والمتوسطة في الاقتصاد الليبي وكيف يتم تمويلها ؟
 - 2- ما دور المصارف والمؤسسات المالية في تمويل المشروعات الصغرى والمتوسطة بالاقتصاد الليبي بمدينة مصراته ؟
 - 3- ما هي الأسباب التي تشكل عائقا أمام تمويل المشروعات الصغرى و المتوسطة خاصة من جانب المصارف في الاقتصاد الليبي بمدينة مصراته ؟
- 3- فرضيات الدراسة: تستند هذه الدراسة على الفرضيات التالية:

- الفرضية الأولى الرئيسية : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين نحو توفير المصارف لاحتياجات التمويل للمشروعات الصغيرة والمتوسطة من وجهة نظر عينة الدراسة .
- الفرضية الثانية الفرعية : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين نحو الأسباب والتحديات التي تشكل عائقا أمام تمويل المشروعات الصغيرة المتوسطة من وجهة نظر عينة الدراسة.

4- أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق ما يأتي:

- 1- إلقاء الضوء على واقع المشروعات الصغيرة والمتوسطة في الاقتصاد الليبي وطرق تمويلها.
- 2- التعرف على أهم العوائق أمام تمويل المشروعات الصغرى والمتوسطة في المصارف والمؤسسات المالية في الاقتصاد الليبي.
- 3- التعرف على الدور الذي تلعبه المصارف والمؤسسات المالية في تمويل المشروعات الصغرى والمتوسطة بالاقتصاد الليبي.
- 5- أهمية الدراسة: تبرز أهمية هذه الدراسة في الآتي:
 - تتبع أهمية الدراسة من أهمية المشروعات الصغرى كداعم قوي للاقتصاد الوطني.
 - تشخيص واقع المشروعات الصغرى والمتوسطة بالاقتصاد الليبي لإمكانية وضع خطط من شأنها الرقي بهذه المؤسسات.
 - التعرف على أهم عراقيل وصعاب تمويل وتطوير المشروعات الصغرى والمتوسطة.

6- منهجية الدراسة:

تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي، والذي يهدف إلى وصف الظاهرة وتشخيصها وإلقاء الضوء على جوانبها المختلفة بغرض فهمها وتحديد أسبابها، وذلك من خلال الاعتماد على المراجع والكتب، والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، وفي الجانب العملي تم تجميع البيانات من خلال صحيفة الاستبيان والتي تم تقديمها للإدارة المصارف وإدارة المشروعات الصغرى والمتوسطة باستخدام أحد البرامج الإحصائية الجاهزة spss للوصول إلى أهداف الدراسة .

6- حدود الدراسة: الحدود المكانية للدراسة ؛ الاقتصاد الليبي دراسة تطبيقية بمصدراته، والحدود الزمنية للدراسة ؛ خلال سنة 2022، والحدود الموضوعية ؛ دور المصارف في توفير التمويل اللازم للمشروعات الصغرى.

7- الدراسات السابقة:

1-دراسة(أحمد 2007) بعنوان : دور المصارف التجارية في تنمية المشروعات الصناعية الصغيرة والمتوسطة، وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين المصارف التجارية والمشروعات الصغيرة والمتوسطة، والدور المتوقع من تلك المصارف في تنمية هذه المشروعات من خلال برامج تمويلية متنوعة، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها: تدني مساهمة المصارف التجارية في تنمية المشروعات الصغرى والمتوسطة، كما تبين ان سياسات الإقراض ومنح الائتمان تتم وفق تاريخ الاستحقاق، و تهتم بأنواع الأصول التي يمكن قبولها كضمانات ، ولا تأخذ في الاعتبار التقلبات التي تتعرض لها القيمة السوقية لهذه الأصول.

2-دراسة (أبوصاع،2009) بعنوان : دور التمويل المصرفي في تطوير الصناعات الصغيرة، وهدفت الدراسة إلى معرفة أهم مصادر التمويل للصناعات الصغيرة في ليبيا ومحاولة اقتراح أنواع وأساليب جديدة في التمويل تساهم في تطوير هذه الصناعات، وكان من أهم نتائج الدراسة، أن المشروعات الصناعية الصغيرة في ليبيا تتلقى تمويل صغير الحجم لا يفي باحتياجاتها مع شروط سداد غير ميسرة وهو ما يؤدي إلى عدم سداد هذه الديون.

3-دراسة (بتال وآخرون، 2011) بعنوان: دور المصارف الخاصة في تمويل المشاريع الصغرى والمتوسطة في العراق، هدفت الدراسة إلى معرفة دور المصارف الخاصة في تمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة، وتقديم فكرة عن التمويل وأنواعه ومخاطره وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ، وجود دور للمصارف في تمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة، ويتراوح هذا الدور ما بين تأسيس الصناديق التي تقوم بتمويل هذه المشاريع، أو إنشاء وحدات خاصة داخل المصارف لتمويل هذه المشاريع.

4-دراسة (إجباره وإجباره،2016) بعنوان: دور المصارف الإسلامية في دعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة في ليبيا، هدفت الدراسة إلى التعرف على الدور الذي تلعبه المصارف الإسلامية في دعم المشروعات الصغيرة والمتوسطة، واستعراض تجارب بعض الدول العربية في دعم هذه المشروعات، وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة، أن

التجربة الليبية هي تجربة حديثة وتحتاج إلى الكثير من الدعم من أجل تطوير صيغ للتمويل الإسلامي لدعم وتطوير المشروعات الصغيرة والمتوسطة.

▪ الجانب النظري :

أولاً: المشروعات الصغرى والمتوسطة:

أ- مفهوم المشروعات الصغرى والمتوسطة:-

لا يوجد اتفاق محدد وموحد دولياً لمفهوم وتعريف المشروعات الصغيرة والمتوسطة، فقد أشارت بعض الدراسات ذات العلاقة إلى وجود أكثر من 55 تعريفاً للمشروعات الصغيرة والمتوسطة في عدة دول، ويرجع ذلك إلى الاختلاف الكبير والتباين في درجة النمو، والذي ينعكس على مستوى التطور التكنولوجي، واختلاف القطاع الاقتصادي الذي تعمل فيه هذه المشروعات، واختلاف فروع النشاط الاقتصادي داخل القطاع الواحد، وتعددت المعايير المستخدمة في تحديد وتصنيف المشروعات فيما إذا كانت صغيرة أو متوسطة، وهذه المعايير تنقسم في مجملها إلى: معايير كمية، ومعايير نوعية، مثل عدد الآليات، مستوى التكنولوجيا المستخدمة، طريقة الإدارة أو درجة الاستقلالية، حجم المبيعات وحصة المنشأة في السوق، قيمة الأصول، ورأس المال المستثمر أو رأس المال الثابت (إجباراً، 2016، ص110).

و تعرف المشروعات الصغيرة مثلاً بأنها: " كل شركة او منشأة فردية تمارس نشاطاً إنتاجياً او خدمياً او تجارياً، ويقبل رأسمالها المدفوع عن 50 ألف ولا يتجاوز مليون دينار، ولا يزيد عدد العاملين فيها 50 عاملاً" (البدري، 2006)

ب- خصائص ومزايا المشروعات الصغرى والمتوسطة:

تتصف المشروعات الصغيرة والمتوسطة بالعديد من الخصائص والمزايا التي تميزها عن المشروعات الكبيرة ومن أهمها ما يلي: (عبد الله 2016، ص153) و(الحسيني، 2006، ص13)

1- تنمية المواهب والإبداعات والابتكارات .

2- المساهمة في تحقيق التكامل مع الصناعات الكبيرة، حيث تقوم بعض الصناعات الصغيرة والمتوسطة بإنتاج بعض الاحتياجات ومستلزمات الإنتاج للصناعات الكبيرة.

- 3- خلق فرص عمل أكثر للتخفيف من حدة البطالة التي تعاني منها معظم الدول، وذلك بتكلفة منخفضة نسبياً إذا ما قورنت بتكلفة خلق فرص عمل في الصناعات الكبيرة، ومن تم تخفيف العبء على ميزانيات الدول المختلفة في هذا المجال.
- 4- لا تتطلب المشروعات الصغيرة كوادراً إدارية ذات خبرة كبيرة مما ينعكس على تكلفة المنتجات.
- 5- تتميز المشروعات بأن لها القدرة على التفاعل بمرونة وسهولة مع المتغيرات الاستثمارية، أي التحول إلى إنتاج سلع وخدمات أخرى تتناسب مع متغيرات السوق ومتطلباته.
- 6- تتميز المشاريع الصغرى بإمكانية إقامتها في المناطق النائية والريفية والمدن الصغيرة.
- 7- تقوم المشروعات الصغيرة والمتوسطة بتحقيق التوازن الإقليمي داخل المجتمع من خلال التنمية الاقتصادية - صناعة، تجارة، خدمات - والاستثمار الجغرافي.
- ج- أهمية المشروعات الصغرى والمتوسطة:
- تأتي أهمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة باعتبارها العمود الفقري للاقتصاد الوطني ومحركاً أساسياً في التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وذلك من خلال ما يلي:
- 1- تمثل المشروعات الصغيرة والمتوسطة نحو 90% من إجمالي الشركات، وتساهم هذه المشروعات بحوالي 46% من الناتج المحلي العالمي، وتساهم بنسبة كبيرة في الناتج المحلي للعديد من الدول، وفي ليبيا بلغ عدد المشروعات الصغيرة والمتوسطة حسب إحصاء 2006 حوالي 125000 مشروع وبلغت مساهمتها في الناتج المحلي الليبي نسبة 16% مشروعات خدمية و7% للمشروعات الصناعية و4% للمشروعات الزراعية والحيوانية.
- 2- تعتبر المشروعات الصغيرة والمتوسطة وسيلة أساسية من وسائل مواجهة البطالة، نظراً لطبيعتها أنشطتها وما تتميز به من اعتمادها على العنصر البشري، فهي توفر العديد من فرص العمل في الدول المتقدمة والنامية، وبالنسبة للبيئة الليبية فقد أدرك قطاع القوى العاملة أهمية المشروعات الصغرى والمتوسطة في توظيف الشباب حيث وجد أن عدد

العاملين بالمشروعات الصغرى والمتوسطة في ليبيا بلغ 400284 عامل وأن نسبة غير الليبيين منهم تجاوزت 70% (مجلس التخطيط الوطني، 2008)

3- تساهم المشروعات الصغرى والمتوسطة في زيادة الصادرات من السلع والخدمات إلى الخارج و ينعكس ذلك على زيادة الدخل القومي وميزان المدفوعات وارتفاع الاحتياطات من النقد الأجنبي لمواجهة متطلبات التنمية الاقتصادية

4- تعتبر المشروعات الصغرى والمتوسطة أحد القنوات الهامة لتعبئة وجذب مدخرات الأفراد وتحويلها إلى استثمارات منتجة بدلا من الاحتفاظ بها جامدة.

5- تساهم المشروعات الصغيرة في تحقيق التنمية المكانية، لكونها تتسم بالمرونة في التنقل بين مختلف المناطق أو الأقاليم، الأمر الذي يساهم في خلق مجتمعات جديدة في المناطق الريفية.

د- مصادر تمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة:

يمكن تصنيف مصادر تمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة إلى:

أولا : مصادر تمويل مباشرة: وتشتمل على:

1- التمويل الداخلي: ويتمثل هذا التمويل في مدخرات صاحب المشروع أو ثروته الخاصة او الأرباح غير الموزعة وفي أغلب الأحيان هذا التمويل يكون غير كاف لإقامة المشروع مما يجعل كثيرا من أصحاب المدخرات الشخصية يعزفون عن إقامة مثل هذه المشروعات (حداد، 2006، ص 25)

2- التمويل الخارجي: ويتمثل هذا التمويل عادة في الاقتراض من المصارف التجارية، والمصارف المتخصصة ويتميز هذا النوع من الاقتراض بارتفاع تكلفته وبشروطه الصعبة حيث لا ترغب المصارف في إقراض هذه المشروعات لاعتقادها بأنها غالبا ما تتعثر في السداد وبالتالي لا يوجد خيار آخر أمام المشروعات الصغرى والمتوسطة إلا اللجوء إلى الاقتراض من الأقارب والأصدقاء (النسور، 2009، ص 383).

ثانيا : مصادر تمويل غير مباشرة: وتشتمل على:

1- برامج الكفالة المصرفية (ضمان مخاطر القروض): إن استمرار القيود والصعوبات التي تحد من فرص حصول المشروعات الصغيرة والمتوسطة على التمويل المصرفي، قد أسهم

في تعميق الفجوة بين المصارف كمؤسسات تمويلية والمشروعات الصغيرة والمتوسطة كأشطة تنموية. (البرغوثي، 2014، ص81).

2- التمويل التأجيلي: يعتبر التمويل التأجيلي أسلوب من أساليب التمويل يقوم بمقتضاه الممول شراء أصل رأسمالي تم تحديده ووضع مواصفاته بمعرفة المستأجر الذي يستلم الأصل من المورد على أن يقوم بأداء قيمة إيجاريه محددة للمؤجر كل فترة زمنية مقابل استخدام وتشغيل هذا الأصل شركات رأس المال المخاطر.

من أسباب إجماع المصارف عن تمويل المشروعات الصغرى والمتوسطة مايلي(با عمر، 2002):

1- عدم ملائمة معايير الإقراض: حيث تضع المصارف العديد من المعايير والشروط والتي يجب توافرها في المشروعات التي يمكن ان تحصل على تمويل، ولا تتناسب هذه المعايير والشروط غالبا مع طبيعة وخصائص المشروعات الصغرى والمتوسطة.

2- ضعف الهياكل التمويلية للمشروعات الصغرى والمتوسطة: حيث المصارف العديد من النسب والمؤشرات المالية المستخرجة من المراكز المالية للمشروعات مثل نسب الرافعة التشغيلية، ونسبة المصروفات للإيرادات ومعدلات الربحية إلى غير ذلك من المؤشرات الائتمانية، وهو مالا يمكن توفره غالبا في تلك المشروعات لتحديد الجدارة الائتمانية ومن ثم عزوف المصارف عن تمويل المشروعات.

3- ضعف الضمانات: تعد الضمانات من أهم عناصر منح الائتمان في المصارف، وفي الواقع العملي لا تتوفر لدى المشروعات الصغرى والمتوسطة الضمانات اللازمة للتمويل، ومن ثم تحجم المصارف عن تمويل هذه المشروعات نتيجة عدم توافر الضمانات الكافية لمنح التمويل.

4- عدم انتظام السجلات المحاسبية: تعتمد المصارف في منح الائتمان على دراسة السجلات المالية والحسابات الختامية المنتظمة والمعتمدة من مراجعي لأن البعض لا يمسك السجلات المحاسبية حتى يتجنب المشكلات الضريبية.

5- عدم القدرة على إعداد ملف ائتماني: تفتقد العديد من المشروعات الصغرى والمتوسطة للخبرة المصرفية والقدرة على إعداد ملف ائتماني بصورة صحيحة من المعايير الهامة للحصول على التمويل.

6- عدم وجود دراسات جدوى اقتصادية سليمة وموضوعية: من أهم متطلبات المصارف لمنح الائتمان وجود دراسة جدوى اقتصادية للمشروع المطلوب تمويله، وذلك نظراً لارتفاع تكلفة إعدادها لا يستطيع أصحاب المشروعات الصغرى والمتوسطة تقديمها.

7- ارتفاع درجة المخاطرة: تتسم غالبية المشروعات الصغرى والمتوسطة بارتفاع المخاطرة نظراً لطبيعة تكوينها، والتي تعتمد في الغالب على شخص واحد وعائلة واحدة إضافة إلى ضعف المراكز المالية، مما يشكل عائقاً أمام المصارف بتمويل تلك المشروعات حيث تهتم المصارف دائماً بتمويل المشاريع ذات المخاطر المنخفضة.

8- عدم وجود جهات داعمة المشروعات الصغرى والمتوسطة: تتسم غالبية المشروعات الصغرى والمتوسطة بالفردية وعدم وجود جهات تدعم تلك المشروعات، وتقوم بالعمل على تنظيم أعمالها وتطويرها.

9- عدم ملائمة صيغ التمويل المصرفي التقليدية للمشروعات الصغرى والمتوسطة: تحتاج غالبية المشروعات الصغرى والمتوسطة إلى تمويل متوسط أو طويل الأجل لأغراض الإنشاء والاستثمار، وهو ما لا يتوافق مع معايير منح التمويل بالمصارف، والتي تفضل دائماً منح القروض قصيرة الأجل والتي تتناسب مع طبيعة الموارد المالية بالمصارف والتي تتسم بأنها قصيرة الأجل.

10- ضعف الخبرات المتراكمة لأصحاب المشروعات الصغرى والمتوسطة: من أهم معوقات منح تمويل لهذه المؤسسات أن القائمين عليها يفتقدون إلى الخبرة العلمية لإدارة تلك المؤسسات، والتعامل مع معطيات السوق المتغيرة مما يعرضها للمخاطر.

ثالثاً: المصارف التجارية في الاقتصاد الليبي:

المصارف التجارية: هي تلك المؤسسات التي تتخصص في تلقي الودائع، ومنح القروض بجانب تقديم مجموعة أخرى من الخدمات المكاملة مثل شراء أو بيع أوراق تجارية

وتحصيل كبنواتها، وتحصيل الأوراق التجارية، وخضم الكمبيالات وقبولها، وشراء وبيع العملة الأجنبية، وفتح اعتمادات مستندية هو إصدار خطابات الضمان .

خصائص المصارف التجارية:

المصارف التجارية تتميز ببعض الخصائص أهمها :

- 1- القدرة على منح الائتمان عن طريق إضافة نقودا مصرفية إلى كمية النقود
- 2- يعتمد الجزء الأكبر في مواردها على الودائع
- 3- العوامل المؤثرة في حجم الودائع ونوعيتها على مستوى المصارف التجارية هي:
 - تشكيلة الخدمات المصرفية الإسمية والنوعية التي يقدمها المصرف .
 - سياسة المصرف ومركزه المالي سواء كان قويا أو ضعيفا.

أهمية المصارف التجارية:

تظهر أهمية المصارف في العصر الحديث بأدائها أرصدة ضخمة من الودائع الصغيرة على مستوى المتوفرات المحققة من الحجم الكبير وذلك كما يلي:

- 1- بدون هذه الوساطة يتعين على صاحب المال أن يجد المستثمر المطلوب والعكس بالشروط والمدة الملائمة للثنتين.
- 2- بدون المصارف تكون المخاطرة أكبر لاقتصار المشاركة على مشروع واحد
- 3- نظرا لتنوع استثمارات المصارف فإنها توزع المخاطر مما يجعل في الإمكان الدخول في المشاريع ذات المخاطرة العالية.
- 4- يمكن للمصارف نظرا لكبر حجم الأرصدة أن تدخل في مشاريع طويلة الأجل.
- 5- إن وساطة المصارف تزيد من سيولة الاقتصاد بتقديم أصول قريبة من النقود تدر عائدا مما يقلل الطلب على النقود.

مخاطر التمويل المصرفي:

تنشأ المخاطر المالية المؤدية لانخفاض فعالية هيكل التمويل كمصدر مالي إما بسبب المخاطر المادية التي يترتب عنها تلف أو فقدان أحد عناصر الأصول المادية الملموسة بفعل بعض الحوادث أو بسبب المخاطر الفنية الناتجة من التوسع الاقتصادي في الإنتاج مع نقص الكفاءات البشرية القادرة على استيعاب هذا التوسع فنيا وتكنولوجيا سواء من

حيث طرق وأساليب الإنتاج أو تشغيل المعدات أو بسبب المخاطر الاقتصادية الناتجة عن التدهور في الطلب أو شدة المنافسة أو تحول السوق من سوق مخطط لسوق يركز عليه اقتصاد السوق أو عدم القدرة على توفير المستلزمات الضرورية للإنتاج وتزداد حدة هذه المخاطر طبقاً لنوع السلعة التي يتم إنتاجها والخصائص التسويقية المميزة لها، بجانب هذه المخاطر توجد المخاطر المالية الناتجة عن الاعتماد المتزايد على الديون كمصادر تمويلية خارجية وارتفاع التكاليف السنوية بمعدل أكبر من معدل الزيادة في إيرادات النشاط التجاري (كمحو، 1997، بدون).

ز - الحلول الممكنة لتفادي مخاطر التمويل المصرفي:

يمكن تفادي مخاطر التمويل السابق الإشارة إليها بعدد من الوسائل أهمها اتخاذ إجراءات لتحمل المزيد من النفقات وهذا يتطلب من إدارة الشركة أن تكون قادرة على التنبؤ بنوع الخطر والتكاليف المترتبة على حدوثه، تكوين صندوق لمواجهة هذه المخاطر قد يكون في شكل شركة مستقلة ذات شخصية معنوية تستثمر أموال الصندوق في مجالات استثمارية آمنة، تبادل المخاطر مع الآخرين لتحويل الخسارة إلى ربح أو تقليل الخسائر إلى أدنى حد ممكن كمنح الخصومات للعملاء لتنشيط المبيعات والسيولة النقدية وكانت الوسيلة المتبعة في مواجهة مخاطر التمويل يجب على الشركة توزيع تكلفة هذه المخاطر.

دور المصارف في تمويل المشروعات الصغرى والمتوسطة:

يمكن توضيح التمويل المصرفي على أنه مجمل الوسائل للإقراض والتي تسمح للمؤسسة بضمان استمرارية النشاطات هذا من المنظور الضيق، أما من المنظور الواسع الأقرب للواقع فهو مجموع العليمات التي تبقى من خلالها المؤسسة قادرة على تلبية احتياجاتها من رؤوس الأموال.

ويعرف التمويل على أنه "توفر النقود في الوقت المناسب أي الوقت الذي تكون فيه المؤسسات في الحاجة للأموال كما يوفر التمويل الوسائل التي تمكن الأفراد والمؤسسات من الاستهلاك والإنتاج على الترتيب وذلك من خلال فترات معينة" (سليمان، 2006):

حاضنات الأعمال:

تعرف حاضنة الأعمال : بأنها (آلية من الآليات المعتمدة لدعم المؤسسات الصغيرة المبتدئة فهي مؤسسة قائمة بذاتها تتمتع بالشخصية الاعتبارية وتوفر مجموعة من الخدمات والتسهيلات للمؤسسات الصغيرة لتجاوز أعباء مرحلة الانطلاق قد تكون حاضنة الأعمال مؤسسة خاصة أو مختلطة أو تابعة للدولة وهذه الأخيرة تعطي لها دعم أقوى) .

- أهداف حاضنات الأعمال :

تهدف حاضنات الأعمال بصفة أساسية إلى نجاح المنشآت المنتسبة لها وتحقيق التنمية الاقتصادية بشكل عام، إضافة للأهداف التالية :

1. مساعدة الشباب من خريجي الجامعات والمعاهد على إقامة مؤسساتهم ومشاريعهم الخاصة
2. توفير بيئة أعمال مناسبة لنمو الأعمال الجديدة في المراحل الأولى من عمرها.
3. تقليل تكاليف التأسيس على المبادر الجديد.
4. دعم المهارات والإبداعات لدى أصحاب المشاريع الصغيرة.
5. إعطاء الفرصة للمشاريع الجديدة للنجاح وتوفير البيئة الملائمة لنشأتها وحمايتها.
6. تحويل البحوث و الدراسات إلى مشاريع حقيقية ومنتجات يمكن تسويقها.
7. تقديم مشاريع قوية للمجتمع في المستقبل قادرة على الاستمرار والتطوير .
8. تحقيق مبدأ التنمية الاجتماعية من خلال التنمية الاقتصادية لأفراد المجتمع.
9. نشر ثقافة تقاسم الأخطار والعمل الجماعي والعمل في شكل شبكات واقتسام المعلومات.
10. ربط المؤسسات المختصة بالقطاعات الصناعية والتجارية محلياً وربما في الدول الصناعية المتقدمة.
11. المساهمة في توطين التكنولوجيا المستوردة والمساعدة في نقل التكنولوجيا من الدول المتطورة تكنولوجياً وتعزيز استخداماتها وتطبيقاتها في المجتمع المحلي بما يخدم عملية البناء الاقتصادي. (كمحو، 1997، بدون).

الجانب العملي :

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في إدارة المشروعات الصغرى والمتوسطة وأداره المصارف، وزع الباحث عدد (130) استبيان كعينة عشوائية بسيطة موزعة على إدارة المشروعات الصغرى والمتوسطة وأداره المصارف بالتساوي حيث استرجعت عدد (107) استمارة وكانت الاستبيانات الصالحة للتليل كالأتي إدارة المشروعات 47 استمارة، و60 استمارة لإدارة المصارف وينسب 72.31% إدارة المشاريع وبنسبة 92.31% إدارة المصارف وفي العموم 82.31% .

ثانياً: أداة الدراسة:

■ الاستبيان :استخدم الباحث استبيان لجمع البيانات حول موضع الدراسة حيث تحتوي: المعلومات الشخصية الخاصة بأصحاب المشاريع والمتمثلة في (الخبرة في مجال المشروعات الصغيرة والمتوسطة) ،وكذلك المعلومات الشخصية الخاصة بموظفي المصارف المتمثلة في (الخبرة في إدارة المصرف -الوظيفة- نوع المصرف).
المحور الأول والمتمثل في (توفر المصارف احتياجات التمويل للمشروعات الصغيرة والمتوسطة) ويتضمن (4) عبارات.

2- المحور الثاني والمتمثلة في (الأسباب التي تشكل عائقاً أمام تمويل المشروعات الصغيرة المتوسطة من المصارف التجارية) ويتضمن (5) عبارات ،كانت الإجابات عن العبارات إجابات مغلقة حسب ليكرث خماسي والجدول رقم (1) يبين الإجابة ومقياسها.

والجدول رقم (1) يبين الإجابة ومقياسها

الإجابة المتعلقة بالأسباب والمشاكل	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الإجابة المتعلقة بالتوفر	لا تتوفر دائماً	لا تتوفر	في بعض الأحيان	تتوفر	تتوفر دائماً
المقياس	1	2	3	4	5

1- الطرق والأساليب الإحصائية المتبعة:

استخدام الباحث برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss من أجل تحليل البيانات المتحصل عليها من الاستبيانات الموزعة على عينة الدراسة، حيث استخدم الأساليب الإحصائية التالية:

1- النسب المئوية. 2- المتوسط الحسابي المرجح والعام. 3- الانحراف المعياري.

4- اختبار شير Shapiro-Wilk لمعرفة البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

5- اختبار (t) للعينة الواحدة. 6- اختبار (t) للعينتين المستقلتين.

ثالثاً: تحليل نتائج الدراسة الميدانية: الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة:

✓ الخبرة لأصحاب المشاريع والموظفين بالمصارف:

جدول (2) يوضح عدد سنوات الخبرة لعينة الدراسة

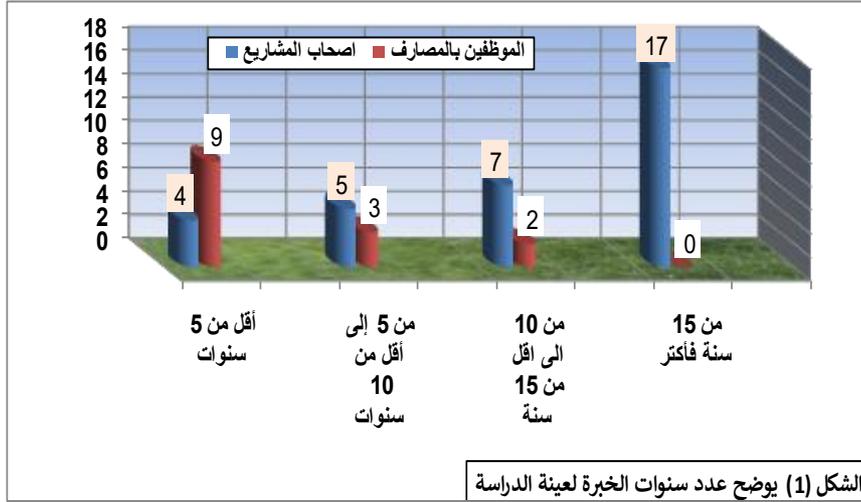
المجموع	أصحاب المشاريع	الموظفين بالمصارف	الخبرة في الوظيفة بالمصرف والخبرة لأصحاب المشروعات	
13	9	4	العدد	أقل من 5 سنوات
27.7	64.3	12.1	النسبة%	
8	3	5	العدد	من 5 إلى أقل من 10 سنوات
17.0	21.4	15.2	النسبة%	
9	2	7	العدد	من 10 إلى أقل من 15 سنة
19.1	14.3	21.2	النسبة%	
17	0	17	العدد	من 15 سنة فأكثر
36.2	0.0	51.5	النسبة%	
47	14	33	العدد	المجموع
100.0	100.0	100.0	النسبة%	

يتضح من نتائج الجدول أعلاه الآتي:

- أن اغلب عينة الدراسة خبرتهم من 15 سنة فأكثر بنسبة (36.2%).
- أن اغلب عينة أصحاب المشروعات خبرتهم اقل من 5 سنوات بنسبة (64.3%).
- أن اغلب عينة الموظفين بالمصارف خبرتهم من 15 سنة فأكثر بنسبة (51.5%).

✓ **الوظيفة بالمصرف ونوع المصرف:**

الجدول رقم (3) يبين (الوظيفة ونوع المصرف) لعينة الدراسة, والشكل (1)



الجدول رقم - 3

المتغير	الفئة	العدد	النسبة %
المصرف	تجاري	22	66.7
	إسلامي	11	33.3
الوظيفة	رئيس قسم	23	69.7
	مدير إدارة	10	30.3

يتضح من نتائج الجدول أعلاه الآتي:

- أن نسبة الموظفين بالمصارف التجارية هي (66.7%).
- أن نسبة رؤساء الأقسام هي (69.7%).

1- المحور الأول (توفر المصارف التجارية احتياجات التمويل للمشروعات الصغيرة والمتوسطة).

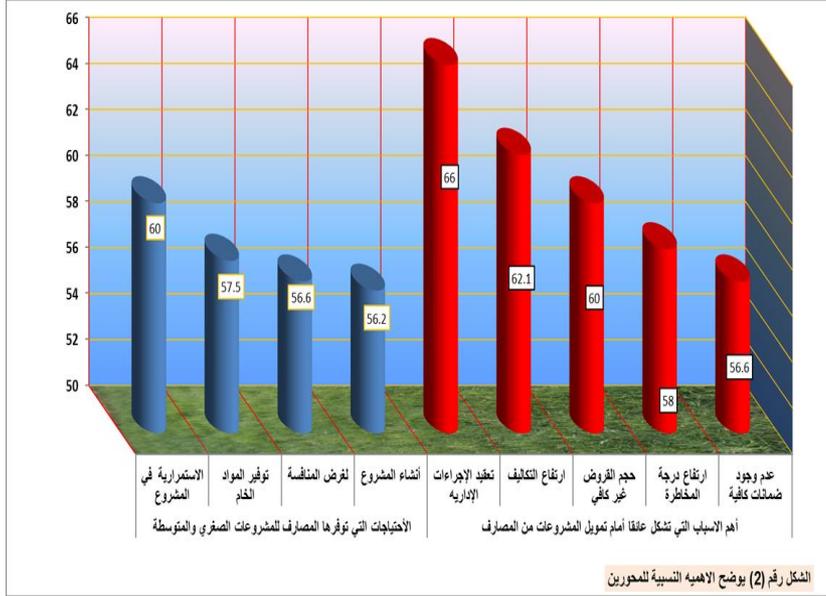
• التحليل الوصفي: الجدول رقم (4) يبين نتائج التحليل الوصفي للإجابات عن عبارات المحور لعينة الدراسة، حيث جاء متوسط الوزن النسبي للأهمية حسب وجه نظر أفراد العينة من إدارة المشروع وإدارة المصارف بنسبة (57.58%) يتضح من الجدول (4) والشكل رقم (2)

جدول (4) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية

الرقم	العبارة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %
1	تتوفر الخدمات المصرفية بكل يسر للمشروعات الصغرى والمتوسطة أثناء إنشاء المشروع	2.809	1.191	56.2
2	مدى توفر التسهيلات من المصارف للإجراءات الإدارية والمالية لجلب المواد الخام	2.872	0.969	57.5
3	مدى توفر استجابة المصارف لاحتياجات المشروع لاستمرار التشغيل	3.000	1.063	60.0
4	مدى توفر المصارف التجارية التمويل لتطوير المشروع، لإمكانية المنافسة في السوق المحلي	2.830	0.940	56.6

يتضح من نتائج الجدول أعلاه ان ترتيب الإجابات كالآتي :

- ✓ توفر المصارف التجارية التمويل لتطوير المشروع , لإمكانية المنافسة في السوق المحلي بوزن نسبي (60.0%).
- ✓ مدى توفر التسهيلات من المصارف للإجراءات الإدارية والمالية لجلب المواد الخام بوزن نسبي (57.5%).
- ✓ توفر المصارف التجارية التمويل لتطوير المشروع , لإمكانية المنافسة في السوق المحلي بوزن نسبي (56.6%).
- ✓ تتوفر الخدمات المصرفية بكل يسر للمشروعات الصغرى والمتوسطة أثناء إنشاء المشروع بوزن نسبي (56.2%).



- اختبار الفرضيات:
 - اختبار فرضية البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.
- لان حجم العينة صغير استخدم الباحث اختبار شيبير Shapiro-Wilk لمعرفة البيانات تتبع التوزيع الطبيعي

جدول (5) يبين نتائج اختبار شيبير ويلك

الفئة	مستوي المعنوية المشاهد p value
الموظفين بالمصارف	0.174
أصحاب المشاريع	0.905

يلاحظ من الجدول أعلاه ان مستوى المعنوية المشاهد اكبر من 0.05 مما يدل على ان البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

• اختبار الفرضية الأولى:

الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات الباحثين نحو توفير المصارف لاحتياجات التمويل للمشروعات الصغيرة والمتوسطة (موظفي المصارف وأصحاب المشاريع) وللوصول إلى قرار بشأن رفض أو قبول فرضية الصفرية استخدم الباحث اختبار (t) للعينة الواحدة والجدول رقم (6) يبين نتائج الاختبار.

جدول (6) يبين نتائج t

المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوي المعنوية المشاهد
2.878	0.683	1.227	0.226

يتضح من نتائج الجدول أعلاه الآتي:

ان متوسط إجابات الباحثين هو (2.878) وانحراف معياري (0.683) وبمستوي معنوية مشاهدة (0.226) وهو (اكبر) من (0.05) مما يعني (قبول) الفرضية الصفرية وهذا يدل على (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن الوسط الحسابي العام نحو توفر المصارف احتياجات التمويل للمشروعات الصغيرة والمتوسطة من وجهة نظر الباحثين) وتعتبر الإجابات في اتجاه (في بعض الأحيان).

• اختبار الفرضية الثانية:

الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات الباحثين نحو الأسباب والتحديات التي تشكل عائقا أمام تمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة (موظفي المصارف وأصحاب المشاريع) وللوصول إلى قرار بشأن رفض أو قبول فرضية

الصفريّة استخدم الباحث اختبار (t) للعينتين المستقلتين والجدول رقم (7) يبين نتائج اختبار t.

جدول (7) نتائج اختبار t

المتغير	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة t	مستوى المعنوية p value المشاهد
الموظفين بالمصارف	33	2.917	0.675	0.597	0.554
أصحاب المشاريع	14	2.786	0.720		

من نتائج الجدول أعلاه يتبين الآتي:

أن قيمة مستوى المعنوية المشاهد تساوي (0.554) وهي (أكبر) من (0.05) وهو يدل على (قبول) الفرضية الصفريّة وهذا يعني أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين ووجود أسباب وعوائق أمام التمويل للمشروعات الصغيرة والمتوسطة (موظفين المصارف وأصحاب المشاريع).

2- المحور الثاني (الأسباب التي تشكل عائقاً أمام تمويل المشروعات الصغيرة المتوسطة).

• الجدول رقم (8) يبين نتائج التحليل الوصفي للإجابات للأهمية النسبية عن عبارات المحور لعينة الدراسة.

جدول (8) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية

الرقم	العبرة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %
1	ترغب المصارف بتقديم التمويل اللازم للمشروعات الصغيرة والمتوسطة مع ارتفاع درجة المخاطرة .	2.915	1.265	58.3
2	تتوفر قروض طويلة الأجل ميسرة لعدم وجود ضمانات كافية للمصارف .	2.830	1.464	56.6

62.1	1.220	3.10 6	ارتفاع تكلفة التمويل مقارنة مع معدل العائد على المشروع يؤدي في معظم الأحيان الى الخسارة أو توقف المشروعات الصغيرة.	3
60.0	1.063	3.00 0	القروض وصيغ التمويل الإسلامية الممنوحة للمشروعات الصغيرة والمتوسطة غالباً ما تكون غير كافية.	4
66.0	1.102	3.29 8	تعقد وتعدد إجراءات الحصول على القروض يجعل الكثير من المشروعات الصغيرة يجمعون عن الاقتراض وصيغ التمويل الإسلامية من المصارف.	5

يتضح من نتائج الجدول أعلاه ان ترتيب الإجابات كالآتي.

- ✓ تعقد وتعدد إجراءات الحصول على القروض يجعل الكثير من أصحاب المشروعات الصغيرة يجمعون عن الاقتراض وصيغ التمويل الإسلامية من المصارف بوزن نسبي (66.0%).
- ✓ ارتفاع تكلفة التمويل مقارنة مع معدل العائد على المشروع يؤدي في معظم الأحيان إلى الخسارة أو توقف المشروعات الصغيرة بوزن نسبي (62.1%).
- ✓ القروض وصيغ التمويل الإسلامية الممنوحة للمشروعات الصغيرة والمتوسطة غالباً ما تكون غير كافية بوزن نسبي (60.0%).
- ✓ لا ترغب المصارف بتقديم التمويل اللازم للمشروعات الصغيرة والمتوسطة مع ارتفاع درجة المخاطرة بوزن نسبي (58.3%).
- ✓ لا تتوفر قروض طويلة الأجل ميسرة لعدم وجود ضمانات كافية للمصارف بوزن نسبي (56.6%).

- اختبار الفرضيات:
- اختبار فرضية البيانات تتبع التوزيع الطبيعي. لأن حجم العينة صغير استخدم الباحث اختبار شيبير Shapiro–Wilk لمعرفة البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أو لا والجدول رقم (9) يبين نتائج الاختبار.

جدول (9) يبين اختبار شيبير ويليك

الفئة	مستوي المعنوية المشاهد p value
الموظفين بالمصارف	0.199
أصحاب المشاريع	0.694

يلاحظ من الجدول أعلاه أن مستوى المعنوية المشاهد اكبر من 0.05 مما يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

- اختبار الفرضية الأولى:

الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين نحو توفير المصارف لاحتياجات التمويل للمشروعات الصغيرة والمتوسطة (موظفي المصارف وأصحاب المشاريع) . للوصول إلى قرار بشأن رفض أو قبول فرضية الصفرية استخدم الباحث اختبار (t) للعينة الواحدة والجدول رقم (10) يبين نتائج t.

جدول (10)

المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوي المعنوية المشاهد
3.030	0.776	-.263	0.794

يتضح من نتائج الجدول أعلاه الآتي:

أن متوسط إجابات المبحوثين هو (3.030) وانحراف معياري (0.776) وبمستوي معنوية مشاهدة (0.794) وهو (اكبر) من (0.05) مما يعني (قبول) الفرضية الصفرية وهذا يدل على (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن الوسط الحسابي العام نحو

الأسباب التي تشكل عائقاً أمام تمويل المشروعات الصغيرة المتوسطة من وجهة نظر المبحوثين) وتعتبر الإجابات في اتجاه (محايد).

• اختبار الفرضية الثانية:

الفرضية الصفرية H_0 : الفرضية الصفرية : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين نحو الأسباب والتحديات التي تشكل عائقاً أمام تمويل المشروعات الصغيرة المتوسطة .(موظفي المصارف وأصحاب المشاريع). للوصول إلى قرار بشأن رفض أو قبول فرضية الصفرية استخدم الباحث اختبار (t) للعينتين المستقلتين والجدول رقم (11) يبين نتائج اختبار t.

جدول (11) نتائج اختبار t

المتغير	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة t	مستوي المعنوية المشاهد p value
الموظفين بالمصارف	33	3.103	0.794	0.994	0.326
أصحاب المشاريع	14	2.857	0.729		

من نتائج الجدول أعلاه يتبين الآتي:

أن قيمة مستوى المعنوية المشاهد تساوي (0.326) وهي (أكبر) من (0.05) وهو يدل على (قبول) الفرضية الصفرية وهذا يعني انه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين نحو الأسباب التي تشكل عائقاً أمام تمويل المشروعات الصغيرة المتوسطة تعزى إلى (موظف المصارف وأصحاب المشاريع).

❖ ونستخلص من تحليل النتائج السابقة انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن الوسط الحسابي العام (في بعض الأحيان) نحو ترتيب الأسباب التي تشكل عائقاً أمام الحصول على التمويل اللازم للمشروع ,ويعد توفر السيولة ,وصعوبات الإجراءات التنظيمية

والقانونية من أهم العوائق التي تواجه المشروعات الصغرى والمتوسطة في التمويل، وكما هو واضح في الجدول (4) والشكل رقم (2) من وجهة نظر المبحوثين، وهذا يوافق الفرضية الأولى.

❖ وكذلك لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن الوسط الحسابي العام (في بعض الأحيان) نحو توفير المصارف احتياجات التمويل للمشروعات الصغيرة والمتوسطة وجهة نظر المبحوثين (موظفي المصارف وأصحاب المشاريع) في ترتيب الأسباب وهي ارتفاع درجة المخاطرة، وعدم وجود ضمانات كافية للمصارف، وارتفاع تكلفة التمويل، والقروض الممنوحة غالباً ما تكون غير كافية، وتعدد وتعدد إجراءات الحصول على القروض، وكان متوسط إجابات المبحوثين هو (2.878) وبتحرف معياري (0.683) وبمستوي معنوية مشاهدة (0.226) وهو (أكبر) من (0.05) مما يعني (قبول) الفرضية الصفرية وهذا يدل على أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن الوسط الحسابي العام نحو توفر المصارف احتياجات التمويل للمشروعات الصغيرة والمتوسطة من وجهة نظر المبحوثين كما هو في الشكل (2) والجدول 8 وتعتبر الإجابات في اتجاه (في بعض الأحيان) وهذا يوافق الفرضية الثانية .

النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج : توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها :

- 1- للمصارف التجارية بمدينة مصراته دور إيجابي في التمويل لتطوير المشروع، لإمكانية المنافسة في السوق المحلي بمتوسط عام 3.00 وبوزن نسبي (60.0%).
- 2-توفر المصارف التسهيلات اللازمة للإجراءات الإدارية والمالية لجلب المواد الخام بوزن نسبي (57.5%).
- 3- تتوفر الخدمات المصرفية بكل يسر للمشروعات الصغرى والمتوسطة أثناء إنشاء المشروع بوزن نسبي (56.2%).

- 4- وجود دور ايجابي للمصارف بمدينة مصراته في توفر الخدمات المصرفية بكل يسر للمشروعات الصغرى والمتوسطة لتمويلها أثناء انشاء المشروع بمتوسط عام (2.809) ويزن نسبي 56.2% .
- 5- إن أهم الأسباب التي تشكل عائقا أمام تمويل المشروعات هو تعقد وتعدد إجراءات الحصول على القروض يجعل الكثير من المشروعات يحجمون عن الاقتراض بصيغ التمويل الاسلامية من المصارف بوزن نسبي (66).
- 6- يعد ارتفاع تكلفة التمويل مقارنة مع معدل العائد على المشروع يؤدي في معظم الأحيان الى الخسارة أو توقف المشروعات الصغيرة بوزن نسبي (62.1%).
- 7- القروض وصيغ التمويل الإسلامية الممنوحة للمشروعات الصغيرة والمتوسطة غالبا ما تكون غير كافية بوزن نسبي (60.0%).
- 8- لا ترغب المصارف بتقديم التمويل اللازم للمشروعات الصغيرة والمتوسطة مع ارتفاع درجة المخاطرة بوزن نسبي (58.3%).
- 9- هناك صعوبة في منح القروض طويلة الأجل ميسرة لعدم وجود ضمانات كافية للمصارف بوزن نسبي (56.6%).
- 10- عدم وجود حاضنات الأعمال بشكل كافي وكذلك عدم الاهتمام بها له تأثيرات سلبية في تسهيل الإجراءات الإدارية والمالية والفنية للمشروعات الصغرى والمتوسطة بمدينة مصراته .

ثانيا التوصيات : توصي هذه الدراسة بالاتي :-

- 1- زيادة اهتمام الدولة بالمشروعات الصغرى والمتوسطة وتشجيع الشباب للانخراط في هذه المشروعات .
- 2- تفعيل دور المصارف في تمويل المشاريع بضمانات مقبولة.
- 3- لمشروعات الصغرى والمتوسطة بفاعلية أكبر للوصول إلى مشاريع أفضل للمساهمة في تحسين مستوى الاقتصاد الوطني.

- 4- إنشاء حاضنات الأعمال التي له دور كبير في نجاح المشروعات الصغرى والمتوسطة وذلك من خلال تقريب وجهات النظر مع المصارف والنهوض بالمشاريع إداريا ,وفنياً وتكنولوجياً .
- 5- تأمل من الباحثين زيادة البحث في لكي نتمكن من الوصول إلى مشاريع أفضل .

المراجع :

- 1- البدرى ,عبد القادر انويجي ,واقع المشروعات الصغرى والمتوسطة في ليبيا ,ندوة التنمية وتطوير المشروعات الصغرى والمتوسطة ,مركز بحوث العلوم الاقتصادية بنغازي ليبيا (2006) .
- 2- الربيعي ,فلاح خلف , دراسة تحليلية لمصادر تمويل المنشأة الصغرى والمتوسطة مع التركيز على برامج ضمان القروض ,ندوة التنمية وتطوير المشروعات الصغرى ,مركز بحوث العلوم الاقتصادية بنغازي ليبيا , (2006) .
- 3- بوفرنه ,فاخر مفتاح , محددات الهيكل التمويلي للشركات الليبية الصغرى والمتوسطة , ندوة التنمية وتطوير المشروعات الصغرى والمتوسطة ,مركز بحوث العلوم الاقتصادية بنغازي ليبيا , (2006) .
- 4- الحسيني, فلاح حسن, إدارة المشروعات الصغرى مدخل استراتيجي للمنافسة والتميز, دار الشرق عمان .
- 5- محمد عبد الفتاح الصيرفي , إدارة البنوك , دار المناهج للنشر والتوزيع , عمان الأردن , 2006 .
- 6- خالد النويصرى ,دور المصارف التجارية في تنمية المشروعات الصغرى , رسالة ماجستير ,الأكاديمية طرابلس, 2007.
- 7- أحمد حسين وآخرين , دور المصارف الخاصة في تمويل المشاريع الصغرى والمتوسطة في العراق مجلة جامعة الانبهار للعلوم الاقتصادية والإدارية , المجلة 4 والعدد (7) , 2011 .

- 8- عبد الله الصادق ,محمد بالقاسم ,الإشكاليات والمعوقات التي تحد من مساهمة المصارف التجارية في تمويل المشروعات الصغرى والمتوسطة بمدينة مصراته, مجلة افاق اقتصادية طرابلس, العدد3, 2016 .
- 9-كمحو كنحو عبود ,الإدارة المالية , دار المسيرة للنشر والتوزيع , عمان , 1997 .
- 10-باعمر, سمير محمد, معوقات تمويل المنشأة الصغيرة غير الحرفية, ندوة واقع ومشكلات المنشآت الصغرى والمتوسطة وسبل دعمها وتنميتها ,الرياض , 2002 .
- 11- سليمانى, نور الهدى, دور البنوك في تمويل المشاريع الاستثمارية, كلية الاقتصاد, الجزائر, قسنطينية , 2006 .
- 12-البرغتي ,ونيس محمد أحمد ,معوقات المشروعات الصغرى والمتوسطة ,ماجستير ,كلية الاقتصاد , بنغازي , 2014.

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة الخدمات المصرفية

دراسة ميدانية على بعض فروع المصارف العاملة بمدينة صرمان
(شمال إفريقيا والجمهورية والصحارى)

أ. عبد الكريم ساسي النسر
abdnesera@gmail.com

د. حورية الهادي مفتاح
hour.elfaagi@gmail.com

كلية صرمان للعلوم والتقنية

مستخلص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على دور أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة الخدمة المصرفية المقدمة، دراسة ميدانية على فروع المصارف بمدينة صرمان ولتحقيق أهداف الدراسة ثم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، واستمارة الاستبيان لجمع البيانات والمعلومات وتحليلها وتفسيرها باستخدام برنامج (Spss) الذي يحتوي على حزمة من الاختبارات الإحصائية، ومن خلال تحليل معاملات الارتباط توصلت الدراسة الى نتائج أهمها وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل (0.05) بين جميع أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تحسين جودة الخدمة المصرفية يعني إيجابية العلاقة بين تكنولوجيا والاتصالات ومحاور جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر عينة الدراسة. وأظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وجودة الخدمة المصرفية المقدمة حيث كانت قيمة معامل الارتباط تساوي 0.69 وهي قيمة دالة وبالنظر الى قيمة معامل التحديد نجد أن 0.47 من قدرة المصرف على تحسين جودة الخدمة المصرفية سببها الرئيسي تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

الكلمات الدالة: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، محاور جودة الخدمات المصرفية

Abstract:

This study aimed to identify the role of information and communication dimensions to improve the banking service produced.

A case study was conducted on the banking branches in Sorman. In addition, to achieve the aims of the study the descriptive analytical approach and the survey form were used to collect data and information. and then analyze it and interpret it using (spss) that contains a statistic fest package, and the study most important conclusion results .there is a direct relation-ship and statistically significant, at less than(0.05)between all aspects of Information and communication technology. and its role announcing the banking services quality which means positive relationship between the aspects of Information and communication technology .In addition, the quality of banking services according to the conducted study point of view results showed a connected link between the aspects of information and communication technology. and the quality of the banking services provided whereas the value of correlation coefficient equals(0.69) and that's a function value Considering the selection factor we can conclude that (0.47)of the bank capacity, and the quality of banking services is applying the aspects of information and communication technology.

Keywords: dimensions of Information and communication technology, Quality of banking service provided

أولاً / المقدمة :

نتيجة للتطورات الهائلة التي يشهدها مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي انعكست على كافة نواحي الحياة بشكل عام بما فيها المؤسسات المصرفية، بحيث أصبح استخدام التكنولوجيا الحديثة عنصراً ملازماً للعمل المصرفي، وشكل الاستثمار في التكنولوجيا العامل الأهم لنجاح ومستقبل النمو في المؤسسات الاقتصادية عموماً والمصرفية خصوصاً، أدت هذه التطورات في تغيير جذري في أنماط العمل المصرفي، حيث أدمج في الأداء المصرفي قدراً ضخماً من الانجازات التكنولوجية في تقديم الخدمات المصرفية، وأصبح لزاماً على المصارف الارتقاء من العمل التقليدي إلى العمل المصرفي الإلكتروني، والاستغلال الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وامتلاك المعرفة والقدرة على وضع إستراتيجية شاملة تمكنها من تحقيق الجودة في الخدمات والسرعة في أدائها وتقديمها، لإنشاء علاقات جيدة مع العملاء والرضا الدائم عن جودة الخدمات المصرفية المقدمة.

ثانياً / تحديد مشكلة الدراسة:

أن التطور السريع الذي يشهده القطاع المصرفي العالمي في ظل العولمة واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال المؤسسات المالية والأعمال المصرفية في كثير من دول العالم، حيث أصبحت تكنولوجيا المعلومات تشكل حجر الأساس في تعزيز فرص النمو والاستمرارية في ظل المنافسة الشديدة بين المصارف في تقديم الخدمات المصرفية والتوسع فيها باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين مستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة، والعمل على تطوير خدماتها ووسائل تقديمها بما يتماشى مع تطورات التكنولوجيا الحديثة، فكان لزاماً على المصارف الليبية الاستجابة لتلك التطورات التكنولوجية وتبنيها، على الرغم من إدراك كثير من المسؤولين بالمؤسسات المالية والمصرفية الليبية أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل المصرفي سيسهم في إنجاح عملياتها وتحسين خدماتها المقدمة إلا أن بعض المؤسسات المالية والمصرفية مازالت مترددة في الأقدام على تبني واستخدام أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم الخدمات المصرفية. ويمكن حصر مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية:

- ما دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة؟
- كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة في تحسين جودة الخدمة المقدمة؟
- ما مدى إدراك المسؤولين بالمؤسسات المالية والمصرفية لدور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة؟

ثالثاً / فرضيات الدراسة: للإجابة على التساؤلات السابقة تم وضع الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمتمثلة في (الأجهزة والبرمجيات، الموارد البشرية، وقواعد البيانات، وشبكات الاتصال) على تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة.

الفرضيات الفرعية:

- 1- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الأجهزة والبرمجيات وتحسين الخدمة المصرفية المقدمة المصارف قيد الدراسة.

- 2- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الموارد البشرية وتحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة بالمصارف قيد الدراسة.
- 3- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد القواعد البيانات وتحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة بالمصارف قيد الدراسة.
- 4- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد شبكات الاتصال وتحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة بالمصارف قيد الدراسة.
- رابعاً / متغيرات الدراسة:

- المتغير المستقل / تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:- وتتمثل في (الأجهزة والبرمجيات - الموارد البشرية - قواعد البيانات- شبكات الاتصال).
- المتغير التابع / جودة الخدمات المصرفية:- وتتمثل في (الاعتمادية- الملموسية - الاستجابة- الأمان).

خامساً / أهداف الدراسة :

- 1- التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقديم الخدمات المصرفية بالمصارف قيد الدراسة.
- 2- معرفة واقع تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات المصرفية بالمصارف قيد الدراسة.
- 3- إبراز دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقديم الخدمات المصرفية التي أصبحت ضرورية من ضروريات العمل المصرفي في تسهيل المعاملات المصرفية.
- 4- تقديم توصيات ومقترحات للاستفادة منها في المؤسسات المالية والمصرفية.

سادساً / أهمية الدراسة:

- 1- أهمية القطاع المصرفي والدور الذي تلعبه المصارف في تحريك الاقتصاد الوطني والذي يعتمد في تقديم معظم خدماته على تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- 2- ضرورة تبني المصارف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تقديم خدماتها من أجل ضمان استمرارها وبقائها.

3- بيان دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة المصرفية المقدمة في المصارف قيد الدراسة.

4- تساهم الدراسة في التعرف على واقع المصارف المستخدمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقديم الخدمات المصرفية وذلك لغرض التحسين والتطوير والاستمرار.

سابعاً / منهجية الدراسة:

لغرض تحقيق أهداف الدراسة وفرضياتها تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي في عرض المشكلة وذلك عن طريق.

1- الدراسة النظرية: الاستفادة من كافة المصادر والمراجع العلمية كالكتب والدورات والمقالات والرسائل العلمية المتعلقة بموضوع الدراسة والاستعانة بشبكة المعلومات الدولية (الإنترنت).

2- إعداد صحيفة استبيان: تحتوي علي مجموعة من التساؤلات تم توزيعها علي العينة المستهدفة بالمؤسسات المالية قيد الدراسة.

3- طرق جمع البيانات: يمثل الاستبيان الأداة الرئيسية لجمع بيانات الدراسة التي سيتم تقييمها بطريقة تتناسب مع فرضيات وموضوع الدراسة، وقياس النتائج باستخدام البرنامج (Spss) الذي يحتوي على حزمة من الاختبارات الإحصائية.

4- مجتمع الدراسة: - المصارف العاملة بمدينة صرمان وعينة الدراسة تتمثل في عينة عشوائية من مجتمع الدراسة.

ثامناً / حدود الدراسة:

1- الحدود الموضوعية: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين الخدمات المصرفية.

2- الحدود المكانية: فروع المصارف العاملة بمدينة صرمان.

3- الحدود الزمنية: الدراسة خلال الفترة من 2018 الي 2021م.

تاسعاً / الدراسات السابقة:

1- دراسة التومي معمر، 2017م بعنوان: - (أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تحسين جودة الخدمات المصرفية للبنوك التجارية الليبية) هدفت الدراسة إلى التعرف على

أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على جودة الخدمات المقدمة لعملاء البنوك التجارية الليبية، والتعرف على مستوى التكنولوجيا والاتصالات المستخدمة، وتوصلت الدراسة إلى أنه يوجد أثر بمستوى ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على جودة الخدمات المقدمة لعملاء البنوك الليبية.

2- دراسة أحمد عماد الدين، 2015م بعنوان: - (أثر التقنية المصرفية على الأداء المالي للمصارف السودانية) وهدفت هذه الدراسة إلى التعريف بالتقنية المصرفية المستخدمة والتطور التكنولوجي في العمل المصرفي، ومعرفة مدى تأثير التقنية المصرفية على أهم مؤشرات الأداء المالي لبنك فيصل الإسلامي السوداني، وتوصلت الدراسة إلى أن إدخال التقنية المصرفية كان له الأثر الإيجابي والتأثير المباشر في تحسين الأداء المالي والتشغيلي للمصرف، كما أن التقنية المصرفية قد عززت من كفاية رأس مال البنك ليواكب النسبة المعيارية المحددة من قبل لجان بازل، كما ساهمت في تقليل معدل التكلفة التشغيلية لبنك فيصل الإسلامي.

3- دراسة التواتي أحمد، 2010م بعنوان: - (معوقات تطور الصيرفة الإلكترونية في المصارف الليبية) ودراسة الدوافع والأسباب التي تحول دون التوسع فيها، وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها أنه توجد علاقة بين خصائص الخدمة (الجودة، الملائمة، التعقيد، الأمان) ومعوقات تطور الصيرفة الإلكترونية، وتوصلت أيضا إلى أن المصارف الليبية لها القدرة الكافية من الموارد المالية لدمج هذا النشاط، إلا أن نقص الخبرات والكفاءات في المجال وعدم ملائمة القوانين لطبيعة النشاط تحول دون التوسع فيه.

عاشراً / مصطلحات الدراسة:

- **تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:** وهو يعبر عن مجموعة متكاملة من مكونات الحواسيب والبرمجيات وشبكات الاتصال وقواعد البيانات، والأجهزة اللازمة لمعالجة وتنظيم وتعديل وتخزين واسترجاع المعلومات بدقة وسرعة وكفاءة عالية.

جودة الخدمة المصرفية: تعرف بأنها معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء لهذه الخدمة أو بعبارة أخرى هي الفرق بين توقعات العملاء للخدمة وإدراكهم الفعلي لها.

الجانب النظري

أولاً / تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

مفهوم تكنولوجيا المعلومات :

اختلفت مفاهيم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عند الكتاب والباحثين تبعاً لرؤية كل واحد لها، إلا أنها اتفقت في مجموعها على أن مفهوم تكنولوجيا المعلومات يعبر عن مجموعة متكاملة من مكونات الحواسيب والبرمجيات وشبكات الاتصال وقواعد البيانات، والأجهزة اللازمة لمعالجة وتنظيم وتعديل وتخزين واسترجاع المعلومات بدقة وسرعة وكفاءة عالية. وفيما يلي نورد البعض من هذه المفاهيم:

1- تكنولوجيا المعلومات: (هي عبارة عن كل التقنيات المتطورة التي تستخدم في تحويل البيانات بمختلف أشكالها، إلى معلومات بمختلف أنواعها والتي تستخدم من المستفيدين في كافة مجالات الحياة). (السالمي، 1997، ص9)

2- تكنولوجيا المعلومات: (هي عبارة عن جميع أنواع الأجهزة والبرمجيات والشبكات وقواعد البيانات، المستخدمة في استقبال البيانات ومعالجتها وتعديلها وتخزينها واسترجاعها وطباعتها ونقلها إلكترونياً على شكل نصوص وأشكال بين المستخدمين والأطراف ذات العلاقة). (الشوابكة، 2011، ص186)

3- تكنولوجيا المعلومات: (هي عبارة عن التكنولوجيا التي تضم كل الوسائل، والأدوات سواء كانت مرئية، أو سمعية أو مكتوبة يتم من خلالها جمع المعلومات، وتخزينها، وبثها، وتناقلها واسترجاعها، كما تستخدم في تسهيل جميع عمليات ذوي المصالح المختلفة، منظمات أو أفراد أم جماعات أم زبائن). (الحوري، العلي، 2007)

4- تكنولوجيا المعلومات: (هي تمثل انطلاقة واسعة من القدرات والمكونات والعناصر المختلفة في خزن ومعالجة البيانات واسترجاع وتوزيع المعلومات، فضلاً عن دورها في

تأمين المعرفة المطلوبة التي هي صنعة امتزاج النظم الحاسوبية، وشبكات الاتصال، والمعرفة التكنولوجية). (قنديلجي، الجنابي، 2005، ص 5)

5- تكنولوجيا المعلومات: (هي عبارة عن حياة معالجة، تخزين، بث معلومات ملفوظة، ومصورة، ورقمية بواسطة مزيج من الحاسب الإلكتروني، والاتصالات السلكية واللاسلكية ومبني على أساس الإلكترونيات الدقيقة). (الصيرفي، 2009، ص 19)

ونسنتج أن مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ينص على استخدام برمجيات متخصصة في أجهزة الحاسب لمعالجة البيانات وتبادل المعلومات بين منظمات ومؤسسات المال والأعمال من خلال شبكات الاتصال.

أبعاد تكنولوجيا المعلومات :

يشتمل نظام المعلومات المعاصر على خمسة عناصر أساسية، تعمل بشكل مترابط لضمان عمل النظام بطريقة فعالة، وهذه العناصر أو الموارد هي:-

1- الأفراد (Human): وتمثل متطلباً ضرورياً للعمليات والإجراءات في كل نظم المعلومات، ومن هؤلاء الأفراد ما نطلق عليه اسم المستخدمين النهائيين، وهم الذين يستخدمون النظام أو المعلومات التي ينتجها النظام، والذين من الممكن أن يكونوا محاسبين، أو زبائن، أو مديرين، كما يمكن أن يكونوا من الاختصاصيين الفنيين المسؤولين عن تشغيل وإدامة النظام وتطويره.

2- الأجهزة (Hardware): تشمل كافة أنواع المكونات المادية المستخدمة في العمليات التي تمر بها البيانات والمعلومات فتشتمل على الحواسيب وبقية الأجهزة، والوسائط، والأغراض المنظورة التي تسجل عليها البيانات، والأقراص الممغنطة أو الضوئية وملحقات الحاسب وغيرها.

3- البرمجيات (Software): تشتمل على كلا من برامج نظم التشغيل وهي برامج النظام التي توجه المكونات التي توجه المكونات المادية للحاسب وتسيطر عليه، وبرامج التطبيق وهي برامج توجه عمل الحاسب لأغراض محددة من قبل المستخدم النهائي.

4- البيانات (Data): وهي المواد الأولية لنظم المعلومات، وتعتبر البيانات موارد ذات قيمة عالية في المنظمة، لذا يجب أن تستثمر وتدار بشكل فعال لتحقيق الفائدة المرجوة منها.

5- الشبكات (Network): وتشمل تكنولوجيا الاتصالات والاتصالات بعيدة المدى ومختلف أنواع الشبكات مثل الإنترنت، الشبكات الداخلية (الإنترنت) والشبكات الخارجية (الاكسترانت). (الشمرى، عبد اللات، 2008، ص 20)

خصائص تكنولوجيا المعلومات :

تتميز تكنولوجيا المعلومات بعدة خصائص يمكن حصرها فيما يلي.

- 1- تقليص الوقت: فالتكنولوجيا جعلت كل الأماكن إلكترونياً متجاورة.
- 2- تقليص الأماكن: تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجماً هائلاً من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بسهولة.
- 3- اقتسام المهام الفكرية مع الآلة: نتيجة تفاعل بين الباحث والنظام.
- 4- النمومة: - بمعنى آخر: أسرع أرخص... إلخ وتلك وتيرة تطور منتجات تكنولوجيا المعلومات.
- 5- تكوين شبكة الاتصال: تتوحد مجموعة من التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين وكذا منتجي الآلات، وتسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى.
- 6- التفاعلية: أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبلاً ومرسلاً في نفس الوقت.
- 7- التزامنية: وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.
- 8- اللامركزية: وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فالإنترنت مثلاً تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطلها على مستوى العالم.

- 9- قابلية التوصيل: وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية متنوعة الصنع أي بغض النظر عن المؤسسة أو البلد الذي تم فيه الصنع.
- 10- قابلية التحرك والحركية: أي أن يمكن للمستخدم من خدماتها أثناء تنقلاته مثل الحاسوب الهاتف النقال.... إلخ.
- 11- قابلية التحول: وهي نقل المعلومات من وسط إلى آخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة مع إمكانية الحكم في نظام الاتصال.
- 12- اللامهيرية: وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى واحد، أو من جهة واحدة إلى مجموعة، أو من مجموعة إلى مجموعة.
- 13- الشبوع والانتشار: وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر مساحات غير محدودة من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمطها المرن.
- 14- العالمية: وهو المحيط الذي تنتشر فيه هذه التكنولوجيا، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم.(سويلم، الحسان، 2009، ص91)

إسهامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات المصرفية :

في المجال المصرفي فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تلعب دوراً هاماً في تطوير وتحديث النظم والخدمات المصرفية لذا نجد أن المصارف في حاجة ماسة لإشباع حاجات ورغبات العملاء الجديدة والمتنوعة والمتزايدة والتي تأخذ أشكالاً جديدة تتلاءم مع العصر الحديث، حيث أصبحت الرؤية المستقبلية للمصارف أن يستطيع العميل التعامل على حساباته عن بعد والحصول على كافة الخدمات المالية التي يحتاج إليها أينما كان ووقتما يشاء مستخدماً أحدث الوسائل التكنولوجية.

ونظراً للعلاقة الوثيقة بين الصناعة المصرفية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات فإن

المصارف تولي اهتماماً كبيراً بهذه النوعية من التكنولوجيا للاعتبارات التالية:-

- 1- إن القطاع المصرفي هو الجهاز العصبي للاقتصاد والقادر على تطويره لما له من قدرة على التكيف مع المتغيرات والتأقلم السريع مع التطورات الحديثة بفعل مرونته وقدراته الخاصة.

2- إن القطاع المصرفي بصفته الممول الأساسي لكافة الأنشطة الاقتصادية والاستثمارية والمسؤول عن حركة رأس المال.

3- في ظل المنافسة الشديدة التي تفرضها ظروف العولمة فإن المصارف ليس بمقدورها مواجهة تلك المنافسة بقدراتها الحالية دون استخدام وسائل التكنولوجيا المتطورة التي يستخدمها المنافسون.

4- إن الانفتاح على العالم الخارجي وثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال أثرت بشكل كبير وواضح على تفكير عملاء المصارف من الأفراد والشركات والمؤسسات خلال الفترة الأخيرة.

5- الخدمات الجديدة والتقنيات الحديثة المتطورة في الإدارة باستخدام الحاسبات الآلية والتقنية الحديثة لوسائل الاتصال أسهمت بشكل كبير في إحداث تغييرات في القدرة التنافسية للشركات والمؤسسات المالية، وعلى المصارف أن تواكب ذلك التغيير بإدخال أحدث أساليب التكنولوجيا والاتصال في كافة أنشطتها لتزيد قدرتها التنافسية وجذباً لمزيد من العملاء ليس فقط من السوق المحلي ولكن أيضاً من السوق العالمي المفتوح.

6- في ظل اتفاقية الجات وتطبيقات منظمة التجارة العالمية سوف تغزو المصارف الكبرى في الدول المتقدمة والمزودة بأحدث التكنولوجيا وبقدرتها على تنافس الأسواق المحلية للدول النامية للحصول على حصص سوقية كبيرة ومحددة ومخططة ضمن إطار عام لاقتسام تلك الأسواق.

وتشمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال مجموعة من التقنيات الحديثة التي توفر للمصارف البنية التكنولوجية التي تمكنها من بيع كافة المنتجات والخدمات المصرفية لعملائها من الأفراد والشركات وإدارة العمليات المصرفية داخل المصارف بكفاءة عالية وسرعة ودقة متناهية.

وتبرز أهم التطبيقات العلمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل القطاع المصرفي فيما يلي.

1- نظم الدفع الإلكترونية وبطاقات الدفع الإلكترونية.

2- التحويلات الإلكترونية والبريد الإلكتروني.

3- الشيكات الممغنطة والمقاصة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية.

- 4- قنوات التوزيع الإلكترونية كشبكة الصراف الآلي ونقاط البيع الإلكترونية.
- 5- الأعمال المصرفية للشركات من خلال شبكة الإنترنت.
- 6- أعمال التجزئة المصرفية من خلال شبكات الحاسبات الشخصية للعملاء الأفراد.
- 7- الأعمال المصرفية للشركات من خلال شبكات الحاسبات الآلية لها.
- 8- إدارة أعمال الأوراق المالية والتعامل مع البورصات أسواق المال المحلية والعالمية الإلكترونية.
- 9- أعمال الاستثمارات الخارجية والربط الإلكتروني بأسواق المال الدولية. (أحمد، نور، 2017، ص146)

ثانياً / جودة الخدمة المصرفية

مفهوم جودة الخدمة المصرفية:

إن تحقيق جودة الخدمة المصرفية من أساسيات العمل المصرفي، حيث أصبحت المصارف تركز بصفة أساسية على تحقيق الجودة في خدماتها باعتبارها السلاح التنافسي الأكثر تحقيقاً للتميز، وتتعلق جودة الخدمة المصرفية بقدرة المصرف على الاستجابة لتوقعات العميل والإيفاء بها والتفوق عليها، بالتالي تكمن جودة الخدمات في إدراك العملاء، وعليه فإن الحكم الحقيقي على تقييم مستوى جودة الخدمة هو العميل وليس المصرف. وردت العديد من التعريفات لجودة الخدمة المصرفية عرفها علماء الإدارة كلا حسب وجهة نظره منها مايلي :

عرفت جودة الخدمة المصرفية (على أنه قدرة المصرف على توفير مستوى أداء الخدمات المصرفية، تتناسب مع توقعات عملاء المصرف أو تفوق توقعاتهم، بمعنى آخر هي تطابق مستوى جودة الخدمة المقدمة للعملاء مع توقعاتهم، لأن إرضاء العملاء هو الركيزة الأساسية نحو الارتقاء بالجودة). (عجارمة، 2005، ص331)

وعرفت أيضاً جودة الخدمة المصرفية بأنها (الخدمات المقدمة، المتوقعة، المدركة، وهي المحدد الرئيسي، لرضا العميل أو عدم رضاه، فبعض المنظمات تجعلها أولويات لتعزيز جودة الخدمة). (سويدان، حداد، 2009، ص231)

وتم تعريف جودة الخدمة المصرفية أيضا(على أنها ملائمة ما يتوقعه العملاء من الخدمة المصرفية المقدمة إليهم من الخدمة المصرفية مع الخدمة الجديدة من وجهة نظر العملاء هي التي تتفق وتتطابق لهم).(العساف، وآخرون، 2015، ص150)

خطوات تحسين جودة الخدمة المصرفية:

هناك عدة خطوات يمكن إتباعها لتحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة وهي كما يلي: -

1- يتطلب من المصارف التي ترغب في تطوير خدماتها أن تحدد حاجات ورغبات العملاء، وهذه المعايير لتحسين جودة الخدمة التي قد تتضمن تقليص وتقليل الوقت المستغرق بين طلب الخدمة وتقديمها وحسن معاملة العميل.

2- اشتراك المديرين والإداريين في جهود ومساعي جودة الخدمة المصرفية.

3- تولي المؤسسات والمنظمات المصرفية هذه الأيام جانب تحسين جودة الخدمة قدراً مهماً من خلال قيامها بتقديم دورات تدريبية تركز فيها على كيفية تقديم الخدمات، في حين أن المهارات في تقديم الخدمة إلى العميل تحتاج إلى دورات مستمرة لتطبيق مهارات خدمات العملاء وتقسيم حالة ونوعية جودة الخدمة.

4- تقييم الأداء إذ يتوجب على الإدارة أن تقوم بمقارنة الأداء بمعايير الخدمة ومن ثم تصحيح النشاطات التي بحاجة إلى هذا الإجراء.

5- حل المشاكل ومعالجتها، فمثلا قد يؤدي تخفيض المصروفات إلى فقدان الموظفين المرتبطين مباشرة بالعملاء، هذا يؤدي بدوره إلى تدهور القدرة في الاستجابة لطلبات العملاء.(النمر، آل مراد، 2011، ص 175)

وعموماً تكمن أهمية هذه الخطوات بأن تحسين جودة الخدمة المصرفية يتطلب من الإدارة في المصرف التركيز على الجانب الفني للموظفين من خلال إقامة دورات تدريبية لهم لرفع كفاءة العاملين في المصرف، وكذلك فإن عملية تحسين الجودة يتطلب من المصرف المعرفة الكاملة بسلوك العميل والتعرف على حاجاته ورغباته و ثم تصميم خدمات تتلاءم مع رغبات العملاء.

مستويات جودة الخدمات المصرفية:- هناك خمسة مستويات لجودة الخدمات المصرفية يمكن تحديدها بالآتي.

- 1- الجودة المتوقعة:- وتمثل توقعات العميل لمستوى جودة الخدمة وتعتمد على عدة عناصر من أهمها احتياجات العميل وخبرته وتجاربه السابقة وثقافته واتصاله بالآخرين.
- 2- الجودة المدركة من قبل المصرف:- وتمثل إدراك المصرف لاحتياجات العميل وتوقعاته وترى أنها مناسبة.
- 3 - الجودة القياسية:- وهي تلك الجودة التي تحدد بالمواصفات النوعية للخدمة.
- 4- الجودة الفعلية: - وهي الجودة التي تؤدي بها الخدمة فعلاً.
- 5- الجودة المروجة للعملاء:- وهي الجودة التي وعد بها العملاء من خلال الحملات الترويجية وقد تماثل توقعات العملاء أو لا.

مزايا جودة الخدمات المصرفية

تركز المؤسسات الخدمية ومنها المصرف على تطبيق جودة الخدمات المصرفية لما لها من مزايا وفوائد أهمها:-

- 1- تحقيق ميزة تنافسية فريدة عن بقية المصارف وبالتالي مواجهة الضغوط التنافسية.
- 2- تحمل تكاليف أقل بسبب الأخطاء في العمليات المصرفية.
- 3- الخدمات المصرفية المتميزة تتيح الفرصة لبيع خدمات مصرفية إضافية.
- 4- تمكن جودة الخدمات المصرفية من جعل العملاء بمثابة مندوبي بيع المصرف في توجيه وإقناع عملاء جدد من الأصدقاء والزعماء.
- 5- تؤثر جودة الخدمة المصرفية بشكل مباشر على ربحية المصرف، وذلك من خلال بناء صورة ذهنية مدركة وتحقيق رضا الزبون.(العجاردة، 2005، ص338)

جودة الخدمة المصرفية :- وتمثل في الآتي:

- 1- الملموسية:- وتمثل الجوانب المادية الملموسة المتعلقة بالخدمة مثل المباني المصرف والتقنيات الحديثة المستخدمة فيه والتسهيلات الداخلية للأبنية والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة ومظهر الموظفين وأسلوب الاتصال مع العملاء وغير ذلك، وغالباً ما تستخدم المصارف الملموسية لتحسين صورتها وتؤمن التواصل مع عملائها كمؤشر للجودة.

2- **الاعتمادية:** - وتعتبر عن قدرة المصرف من وجهة نظر العملاء على تقديم الخدمة في الوقت التي يطلبها العميل وبدقة ترضي طموحه، كما تعتبر عن مدى وفاء المصرف بالتزاماته تجاه العميل، وهذا البعد يعتبر من الأبعاد الأكثر ثباتاً ويكون الأكثر أهمية في تحديد إدراك جودة الخدمة عند العملاء.

3- **الاستجابة:** - وهي القدرة على التعامل الفعال مع كل متطلبات العملاء، والاستجابة لشكواهم والعمل على حلها بسرعة وكفاءة مما يقنع العملاء بأنها محل تقدير واحترام من قبل المصرف الذي يتعاملون معه، ويركز هذا البعد على المجاملة واللفظ، وتصل الاستجابة للعميل من خلال الوقت الذي ينتظره لتلقي المساعدة.

4- **الثقة والأمان:** - وهو الاطمئنان من قبل العملاء بأن الخدمة المقدمة لهم تخلو من الخطأ أو الخطر أو الشك ومتضمناً أيضاً الاطمئنان النفسي والمادي، وتشمل أيضاً اللطف وقدرة المصرف ومستخدميه على بناء وكسب الثقة، حيث تعد الثقة بشكل عام بعداً أساسياً وهاماً للعلاقات التبادلية بين العميل ومقدم الخدمة وبالتالي تمثل الرغبة والاستعداد.

5- **التعاطف:** - وهو إبداء روح الصداقة والحرص على العميل، وجعله يشعر بأهميته والرغبة في تلقي الخدمة حسب حاجاته. إن جوهر التفاعل العاطفي هو الوصول للعميل من خلال علاقته الشخصية والأبعاد حسب الطلب للخدمة، فالعميل يرغب بالشعور بأنه مفهوم على نحو جيد، ومهم من قبل المصرف الذي يحصل على الخدمة منه. (عبود، 2014، ص103)

الجانب العملي (الميداني)

أداة جمع البيانات: - إن طبيعة موضوع البحث فرض نوعاً محدداً من أدوات جمع البيانات وتحليلها وهي استمارة الاستبيان حيث إن دقة ومصداقية البيانات التي يتم جمعها يعتمد عليه حسن اختيار الباحثان للأداة التي تستخدم لذلك مع الحرص على صياغة مجموعة من الأسئلة تعد بهدف الحصول على بيانات تخدم أساساً دراسة الموضوع من خلال مشكلة البحث والفرضيات المعدة لذلك.

تصميم استمارة الاستبيان: -لقد تم تصميم استمارة الاستبيان بشكل مبدئي من خلال ما تم استخلاصه من الجانب النظري لهذه الدراسة ويرى الباحثان ضرورة تقسيم استمارة الاستبيان إلى عدة أجزاء، وقد روعي في إعداد استمارة الاستبيان وضوح الفقرات وسهولة الإجابة عليها، حيث طلب من المستجيب وضع علامة (✓) أمام الإجابة التي يراها مناسبة. اختبارات الصدق "الصلاحية للتأكد من صدق وصلاحية صحيفة الاستبيان قام الباحث بالاختبارات الآتية:-

صدق المحتوى (أو صدق المضمون) Content validity

لقد راع الباحثان جانب صدق المحتوى في استمارة الاستبيان، من خلال التأكد من أن جميع الأسئلة التي تحتويها استمارة الاستبيان تغطي جميع أبعاد المشكلة قيد الدراسة، كما تغطي جميع جوانب وأبعاد الفرضيات الرئيسية والفرعية المنقاة من الإطار النظري للدراسة. تم التوصل إلى الصورة التي أعدت للتطبيق وهي تضم ثلاثة مجموعات رئيسية من الأسئلة وهي كالاتي:-

المجموعة الأولى:- وتضم (3) أسئلة شخصية وتشمل الجنس والمستوى التعليمي وسنوات الخبرة.

المجموعة الثانية:- تشمل (23) عبارة حول أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

المجموعة الثالثة:- تشمل (18) عبارة حول جودة الخدمة المصرفية.

قام الباحثان بتوزيع استمارات الاستبيان على جميع عينة الدراسة وعددهم حوالي 70 شخص والجدول أدناه يبين عدد استمارات الاستبيان الموزعة والمتحصل عليه ونسبة الاستمارات القابلة للتحليل.

جدول رقم (1) يوضح عدد الاستمارات الموزعة والمسترجعة ونسبة الاستمارات القابلة للتحليل

نسبة الاستمارات القابلة للتحليل %	عدد الاستمارات القابلة للتحليل	عدد الاستمارات المستبعدة	عدد الاستمارات المسترجعة	عدد الاستمارات الموزعة
91%	64	3	67	70

من الجدول السابق نلاحظ أن نسبة وعدد استمارة الاستبيان القابلة للتحليل هي 91% من عدد الاستمارات المسترجعة.

خصائص مفردات عينة الدراسة
جدول رقم (2) يوضح التوزيع التكراري لخصائص عينة الدراسة

النسبة المئوية	العدد	المتغير
69%	44	ذكور
31%	20	إناث
14%	9	تعليم متوسط
28%	18	دبلوم عالي
50%	32	بكالوريوس
8%	5	دراسات عليا
19%	12	أقل من خمسة سنوات
34%	22	من 5 - 15 سنوات
47%	30	من 15 سنة فأكثر

أوضح من جدول السابق رقم (2) أن عينة الدراسة كانت مستوياتهم التعليمية متنوعة حيث كانت نسبة الأعلى من الذين يحملون شهادات بكالوريوس ومؤهلات جامعية عليا وكذلك سنوات الخبرة كانت أكثر من خمسة سنوات وبالتالي هذا يعطي مدلول على أن إجاباتهم حول دور أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات جيدة وموثوق بها ويمكن الاعتماد عليها بمصادقية عالية في المصرف قيد الدراسة.

اختبار التوزيع الطبيعي: -تم استخدام اختبار كولمكروف سمرنوف Smirnov test -
Kolmogrove لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه وكانت النتائج كما موضح بالجدول رقم (2).

جدول (3) يوضح نتائج اختبار كولمكروف

المحور	المحتوى	عدد الفقرات	قيمة z	مستوى الدلالة الإحصائية
أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	الأجهزة والبرمجيات	10	2.845	0.382
	الموارد البشرية	4	1.294	0.042
	قواعد البيانات	5	1.364	0.141
	شبكات الاتصال	4	1.837	0.084
	جميع الفقرات	23	1.976	0.196
جودة الخدمة المصرفية	الاعتمادية	4	1.305	0.188
	الملموسية	5	2.339	0.204
	الاستجابة	4	1.949	0.180
	الأمان	5	1.881	0.146
	جميع الفقرات	18	1.587	0.173

يتضح من نتائج الجدول (3) أن مستوى المعنوية (sig) لجميع فقرات كل محور كانت أكبر من مستوالمعنوية 0.05 وهذا يدل على أن بيانات محاور الاستبيان تتبع التوزيع الطبيعي صدق وثبات الاستبيان (Reliability and Validate):

صدق فقرات الاستبيان:- المقصود بصدق الدراسة هو أن تؤدي وتقيس أسئلة الاستبيان ما وضع لقياسه فعلا، ويقصد به وضوح الاستبيان وفقراتها ومفرداتها ومفهومه لمن سيشملهم الاستبيان وكذلك تكون صالحة للتحليل الإحصائي

1-الصدق الظاهري:- قام الباحثان بعرض الاستبيان على مجموعه من المحكمين والذين لهم دراية وخبرة في موضوع البحث حيث قام الباحثان بالتعديلات التي أقرها المحكمين على الاستبيان.

2- صدق المقياس :-ويتمثل في الآتي.

أ- الاتساق البنائي:- وهو نوع من مقاييس صدق الأداة ويستخدم لتحديد مدى ارتباط محاور الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات استبيان الدراسة وكما هو موضح بالجدول التالي.

جدول (4) يوضح معاملات الارتباط بين درجة كل محور بالدرجة الكلية للاستبيان

مستوى الدلالة الإحصائية	معامل الارتباط	المحتوى	متغيرات الدراسة
0.00	0.76	الأجهزة والبرمجيات	أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
0.03	0.48	الموارد البشرية	
0.00	0.51	قواعد البيانات	
0.00	0.53	شبكات الاتصال	
0.00	0.73	الاعتمادية	جودة الخدمة المصرفية
0.00	0.57	الملموسة	
0.00	0.70	الاستجابة	
0.00	0.64	الأمان	

المصدر : مخرجات برنامج Spss

نلاحظ من الجدول (4) أن معاملات الارتباط لمحتوى محاور الدراسة دالة إحصائياً حيث كان مستوى المعنوية لكل فقرة كان أقل من 0.05 بالتالي تعتبر تحقق الهدف الذي وضعت لأجله .

ب- اختبار الثبات كرو نباخ ألفا Alpha Cornbrash

جدول (4) يبين معاملات ألفا كرو نباخ للثبات .

معامل ألفا كرو نباخ (الثبات)	عدد الفقرات	المحتوى	متغيرات الدراسة
0.798	10	الأجهزة والبرمجيات	أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
0.624	4	الموارد البشرية	
0.713	5	قواعد البيانات	

0.760	4	شبكات الاتصال	جودة الخدمة المصرفية
0.682	4	الاعتمادية	
0.827	5	الملموسة	
0.711	4	الاستجابة	
0.722	5	الأمان	

المصدر : مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول رقم (4) نلاحظ أن قيم معامل كرونباخ ألفا (α) (معامل الثبات) لكل مجموعة من عبارات استمارة الاستبيان تتراوح بين 0.62 (إلى) 0.82 وهي قيم كبيرة أكبر من 0.60 وهذا يدل على توفر درجة عالية من الثبات الداخلي في الإجابات مما يمكننا من الاعتماد علي هذه الإجابات في تحقيق أهداف الدراسة وتحليل نتائجها.

تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة: - بعد تجميع استمارات الاستبيان استخدم الباحث

الطريقة الرقمية في ترميز البيانات حيث تم ترميز الإجابات كما بالجدول التالي رقم (5)

جدول رقم(5) يبين توزيع الدرجات على الإجابات المتعلقة بالمقياس (ليكرت) الثلاثي

الإجابة	لا أوفق بشدة	غير متأكد	موافق
الدرجة	1	2	3

من خلال الجدول رقم(5) يكون متوسط درجة الموافقة (2) فإذا كان متوسط درجة إجابات مفردات العينة يزيد معنويًا عن(2) فيدل على ارتفاع درجة الموافقة. أما إذا كان متوسط درجة إجابات مفردات العينة يقل معنويًا عن(2) فيدل على انخفاض درجة الموافقة، في حين إذا كان متوسط درجة إجابات مفردات العينة لا تختلف معنويًا عن (2) فيدل على أن درجة الموافقة متوسطة، وبالتالي سوف يتم اختبار ما إذا كان متوسط درجة الموافقة تختلف معنويًا عن (2) أم لا، وبعد الانتهاء من ترميز الإجابات وإدخال البيانات الأولية باستخدام حزمة البرمجيات الجاهزة (SPSS)(Statistical Package for Social Science)تم استخدام هذه الحزمة في تحليل البيانات الأولية كما يلي:

جدول رقم (6) يبين تحليل فقرات المحور الأول (أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات) بمختلف محتوياته

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	قيمة T	الترتيب	Sig
بعد الأجهزة والبرمجيات						
1	يستخدم المصرف تكنولوجيا المعلومات بصورة متطورة و مواكبة لكل ما هو جديد	2.21	78.13	21.27	4	*0.000
2	الأجهزة والمعدات المتوافرة في المصرف تكفي لأداء العمل المصرفي .	2.22	76.07	20.09	3	*0.000
3	يؤدي استخدام الحاسوب إلى تخفيض كلفة إنجاز الخدمة المصرفية .	2.38	82.23	18.19	2	*0.000
4	المصرف يعتمد في تقديم خدماته على الأجهزة والبرمجيات .	2.14	71.14	23.36	5	*0.000
5	استعمال المصرف للحاسوب والبرمجيات يسهل عملية تقديم الخدمة المصرفية.	2.41	84.29	17.72	1	*0.000
6	تشجع إدارة المصرف على استخدام شبكة الإنترنت في تقديم الخدمات المصرفية .	2.05	76.41	18.46	7	*0.000
7	المصرف يعمل على تطوير الإمكانيات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف تحسين جودة خدماته.	2.12	70.76	21.62	6	*0.000
8	تستخدم إدارة المصرف برامج قادرة على تبويب وتلخيص وتحليل البيانات التي تحتاج إليها في العمل المصرفي.	1.92	70.54	19.79	9	0.071
9	البرمجيات المستخدمة تمكن من التبادل المرن للبيانات و المعلومات	2.00	74.23	20.96	8	*0.000

					بين المصرف والمصارف الأخرى .	
0.085	10	18.43	70.12	1.84	جهات داخلية وخارجية تزود إدارة المصرف بالبرمجيات	10
بعد الموارد البشرية						
*0.000	3	21.85	73.15	2.17	يعتمد المصرف في إدارته على عدد كافي من العاملين ذوي الخبرة والاختصاص في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات .	11
0.042	4	18.43	75.27	2.02	يعتمد المصرف على كوادر مؤهلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يساهم في تقديم الخدمات المصرفية بالشكل المرغوب فيها من العمل .	12
0.031	2	20.01	71.98	2.19	المصرف يهتم بتدريب العاملين إقامة الدورات التدريبية بصفة دورية في مجال تكنولوجيا المعلومات.	13
*0.000	1	19.38	82.46	2.32	يوجد استجابة من العاملين لاستخدام الأساليب تكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمات المصرفية للعملاء.	14
بعد قواعد البيانات						
*0.000	3	20.44	73.43	2.65	لدى المصرف بيانات و معلومات كاملة عن العملاء ويعمل على تحديثها باستمرار .	15
*0.000	4	17.80	72.19	2.28	المصرف يعتمد في عمله على استخدام قواعد البيانات .	16
*0.000	1	19.43 1	75.11	2.82	البيانات والمعلومات المخزنة في قواعد البيانات تتيح أداء الخدمات كما ينبغي .	17
*0.000	5	22.21	79.07	2.23	تحتوي قواعد البيانات الموجودة بالمصرف على معلومات دقيقة وواضحة مما يوفر نوع من الثقة بين المصرف و عملائه .	18

*0.000	2	20.51	74.95	2.74	اعتماد المصرف على قواعد البيانات للاتصال بالعملاء يساهم في سرعة أداء الخدمات.	19
بعد شبكات الاتصالات						
*0.000	2	20.2	72.22	2.21	المصرف يعتمد في عمله على شبكات الاتصال وأهمها الإنترنت . بمعظم تطبيقاته في تقديم الخدمات .	20
*0.000	1	18.7	80.12	2.27	تسهل وسائل الاتصال الحديثة في سرعة تقديم الخدمات .	21
0.082	4	18.03	69.78	1.14	تستخدم إدارة المصرف وسائل الاتصال لنقل البيانات والمعلومات بين المصرف وفروع المصارف الأخرى .	22
0.213	3	17.58	63.20	1.38	تهتم إدارة المصرف بتحديث أجهزة ومعدات الاتصال المتوافرة لديها ومواكبة التطور باستمرار .	23

من الجدول السابق الذي يوضح آراء عينة الدراسة حول محتويات المحور الأول حيث كانت:-

1- بعد الأجهزة والبرمجيات:- تبين أن أعلى درجة موافقة كانت للفقرة (استعمال المصرف للحاسوب والبرمجيات يسهل من عملية تقديم الخدمة المصرفية) حيث بلغ المتوسط الحسابي 2.41 أي بدرجة موافق حسب المقياس المستخدم وبوزن النسبي 84.29، وتليها الفقرة (يؤدي استخدام الحاسوب إلى تخفيض كلفة إنجاز الخدمة المصرفية) حيث بلغ المتوسط الحسابي 2.38، والوزن النسبي لها 82.23، وهذا يدل على أن المصرف قيد الدراسة مهتم بتطوير الأجهزة والبرمجيات بصورة مستمرة ومواكبة لكل ما هو جديد من أجل تقديم خدمات مصرفية للعملاء بأقل تكلفة.

2- بعد الموارد البشرية:- تحصلت الفقرة التي تنص على (يوجد استجابة من العاملين لاستخدام الأساليب تكنولوجية الحديثة في تقديم الخدمات المصرفية للعملاء) على أعلى درجة موافقة حيث كان المتوسط الحسابي للفقرة 2.32. والوزن النسبي لها 82.46% مما يدل

من وجود استجابة واستعداد من طرف العاملين في مواكبة التطورات التكنولوجية في تحسين الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء.

3- بعد قواعد البيانات:- من فقرات المحتوى تبين أن أعلى درجة موافقة كانت للفقرة (البيانات والمعلومات المحزنة تتيح أداء الخدمات كما ينبغي) حيث كان متوسط الفقرة 2.82، وكان الوزن النسبي لها 75.11.

4- بعد شبكات الاتصالات:- كانت الفقرة الأعلى موافقة من وجهة نظر عينة الدراسة هي الفقرة (تسهل وسائل الاتصال الحديثة في سرعة تقديم الخدمات) بمتوسط الحسابي 2.27 والوزن النسبي لها 80.12، مما يدل ان إدارة المصرف قيد الدراسة تهتم دائماً بتحديث وتطوير أجهزة الاتصال وعلى شبكات الاتصال الإنترنت وتطبيقاته في تقديم الخدمات المصرفية للعملاء.

جدول رقم (7) يبين تحليل فقرات المحور الثاني (جودة الخدمات المصرفية) بمختلف محتوياته

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	قيمة T	ترتيب الفقرة	Sig
الاعتمادية						
1	يقدم الموقع الإلكتروني للمصرف خدمات مصرفية تتلاءم مع احتياجات العملاء .	2.26	81.13	19.23	3	*0.000
2	يقوم المصرف بإصدار نشرات إلكترونية تضم كافة المعلومات المتعلقة بنشاطه ويتم تحديثها باستمرار	2.62	85.17	16.28	2	*0.000
3	المصرف ملتزم دائماً بتقديم الخدمة المصرفية في مواعيد محددة .	1.25	81.19	19.11	4	0.062
4	يحرص المصرف على تقديم الخدمة بالشكل الذي يرضي العميل وعدم حدوث أخطاء من المرة الأولى	2.78	73.84	23.55	1	*0.000
الملموسة						
5	للمصرف موقع إلكتروني يسهل الوصول إليه مباشرة ومعروف من قبل العملاء .	2.17	80.19	19.38	3	*0.000

*0.000	5	20.26	71.31	1.21	6	محتوى الموقع الإلكتروني للمصرف منظم ويسهل تصفحه.
*0.000	1	16.11	85.34	2.64	7	يتم تحديث كل المعلومات التي يقدمها الموقع الإلكتروني للمصرف باستمرار .
*0.000	4	23.14	73.58	1.74	8	التنظيم الداخلي للمصرف حديث ومنظم يوفر الراحة للعملاء عند تلقي الخدمة المصرفية .
*0.000	2	22.56	72.46	2.41	9	يستخدم المصرف أحدث التقنيات والتجهيزات الملائمة في تقديم الخدمة .
حور الاستجابة						
*0.000	3	23.14	73.58	1.74	10	يعطي المصرف الردود السريعة على طلبات العملاء عن طريق البريد الإلكتروني .
*0.000	2	19.11	81.19	2.25	11	يعمل المصرف على حل مشاكل المعاملات الإلكترونية بطريقة اوتوماتيكية .
*0.000	4	16.52	84.47	1.58	12	المصرف يقدم بعض خدماته الكترونيا بشكل سريع يقلل من زمن الحصول على الخدمة المصرفية .
*0.000	1	23.27	73.51	2.78	13	المصرف يقدم خدماته من أماكن متعددة وعلى مدار الساعة لضمان استمرارية الخدمة .
الأمان						
*0.000	2	20.82	78.32	2.11	14	يتمتع الموقع الإلكتروني للمصرف بسمعة جيدة لدى العملاء .
0.077	5	18.69	70.91	1.23	15	المعلومات التي يقدمها المصرف عن الخدمات على الموقع الإلكتروني واضحة وصادقة .
*0.000	1	21.47	75.24	2.81	16	هناك ثقة في الخدمات المصرفية الإلكترونية التي يقدمها المصرف .
0.054	4	18.77	82.07	1.28	17	يستخدم المصرف المعلومات الشخصية للعملاء بسرية تامة ولا يسيئ استخدامها

0.002	3	17.54	77.96	1.43	من وجهة نظرك يوجد شعور لدى العملاء بالأمان والراحة و لديهم الثقة في إتمام المعاملات المصرفية الإلكترونية مع المصرف .	18

من الجدول السابق الذي يوضح آراء عينة الدراسة حول محتويات المحور الثاني حيث تبيين :

- 1- الاعتمادية:-من فقرات المحتوى تبين أن الفقرة(يحرص المصرف على تقديم الخدمة بالشكل الذي يرضي العميل) حيث بلغ المتوسط الحسابي 2.78 أي بدرجة موافق.
- 2-محور الملموسة:- من نتائج فقرات المحتوى تبين ان الفقرة (يتم تحديث كل المعلومات التي يقدمها الموقع الإلكتروني للمصرف باستمرار)حيث بلغ المتوسط الحسابي 2.64 أي بدرجة موافق حسب المقياس المستخدم .
- 3- الاستجابة:-تحصلت الفقرة التي تنص على (المصرف يقدم خدماته في اماكن متعددة لضمان استمرارية الخدمة)على أعلى درجة موافقة حيث بلغ المتوسط الحسابي لها 2.78.
- 4-الأمان :- تحصلت الفقرة التي تنص (هناك ثقة في الخدمات الإلكترونية التي يقدمها المصرف)على أعلى درجة موافقة حيث بلغ المتوسط الحسابي حول إجابات عينة الدراسة 2.81 .

اختبار الفرضيات :

الفرضية الرئيسية:- (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمتمثلة في(الأجهزة والبرمجيات، الموارد البشرية، وقواعد البيانات، وشبكات الاتصال)على تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة)

لتحديد العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وأثرها على جودة الخدمة المصرفية قام الباحث بحساب معادلة الانحدار الخطي المتعدد $Y = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \dots + \beta_n X_n$

$$= \alpha + \beta_1 X$$

حيث:- يمثل X المتغير المستقل (أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات)، يمثل Y المتغير التابع (جودة الخدمة المصرفية)

وكانت نتائج اختبار الانحدار كما موضح بالجدول التالي :

جدول (8) يبين نتائج اختبار الانحدار المتعدد

Sig	المعاملات	
0.031	1.24	الثابت
0.000	2.51	الأجهزة والبرمجيات
0.027	1.20	الموارد البشرية
0.000	2.31	قواعد البيانات
0.018	1.41	شبكات الاتصال

نلاحظ من الجدول السابق رقم (8) معنوية معاملات الانحدار حيث كانت أقل من مستوي الدلالة 0.05

جدول رقم (9) يبين معامل الارتباط ومعامل التحديد لنموذج الانحدار

Sig	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط r
0.000	0.47	0.69

الجدول (9) يبين وجود علاقة ارتباطية بين دور أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وجودة الخدمة المصرفية حيث كانت قيمة معامل الارتباط تساوي 0.69 وهي قيمة دالة عند 0.05 وبالنظر الى قيمة معامل التحديد نجد أن 0.47 من قدرة المصرف على تحسين جودة الخدمة المصرفية يرجع سببها الرئيسي لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مما يدل علي وجود علاقة بين متغيرات الدراسة المتغير المستقل والمتغير التابع وهذا يعني أثبات الفرضية الرئيسية.

الفرضيات الفرعية الأولى :-توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الأجهزة والبرمجيات وتحسين الخدمة المصرفية.

جدول رقم (10) يبين الارتباط بين دور بعد الأجهزة والبرمجيات ومحتوى جودة الخدمة المصرفية

المحور	الملموسية	الاعتمادية	الاستجابة	الأمان
الأجهزة البرمجيات	*0.613	*0.467	*0.622	0.536
sig	0.000	0.047	0.000	0.037

*.correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

يتضح من الجدول رقم (10) أن معاملات الارتباطات معنوية بين دور بعد الأجهزة والبرمجيات ومحور جودة الخدمة المصرفية مما يدل على وجود علاقة طردية ذات داله إحصائيا من وجهة نظر عينة الدراسة .
الفرضيات الفرعية الثانية:-توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الأجهزة والبرمجيات و تحسين الخدمة المصرفية.

جدول رقم (11) يبين الارتباط بين دور بعد الموارد البشرية ومحتوى جودة الخدمة المصرفية

المحور	الملموسية	الاعتمادية	الاستجابة	الأمان
الموارد البشرية	*0.712	*0.552	*0.767	*0.595
sig	0.000	0.001	0.000	0.000

correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

يتضح من الجدول رقم(11) أن معاملات الارتباطات معنوية حيث كان مستوى المعنوية أقل من 0.05 بين دور بعد الموارد البشرية ومحاور جودة الخدمة المصرفية مما يدل على وجود علاقة طردية داله إحصائيا من وجهة نظر عينة الدراسة .
الفرضيات الفرعية الثالثة :-توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين دور بعد قواعد البيانات وتحسين جودة الخدمة المصرفية.

جدول رقم (12) يبين الارتباط بين دور بعد قواعد البيانات ومحتوى جودة الخدمة المصرفية

المحور	الملموسية	الاعتمادية	الاستجابة	الأمان
قواعد البيانات	0.440	*0.702	*0.559	*0.625
sig	0.000	0.000	0.002	0.000

correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

يتضح من الجدول رقم (12) أن معاملات الارتباطات معنوية حيث كان مستوى المعنوية أقل من 0.05 بين دور بعد قواعد البيانات ومحاور جودة الخدمة المصرفية مما يدل على وجود علاقة طردية ذات داله إحصائيا من وجهة نظر عينة الدراسة وهذا يعني ايجابية العلاقة بين دور بعد قواعد البيانات ومحاور جودة الخدمة المصرفية.

الفرضيات الفرعية الرابعة:- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين دور بعد شبكات الاتصال وتحسين جودة الخدمة المصرفية.

جدول (13) يبين الارتباط بين دور بعد شبكات الاتصال ومحتوى جودة الخدمة المصرفية

المحور	الملموسية	الاعتمادية	الاستجابة	الأمان
شبكات الاتصال	*0.782	*0.891	*0.611	0.499
sig	0.000	0.000	0.000	0.002

*.correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

يتضح من الجدول رقم (13) أن معاملات الارتباطات معنوية بين بعد شبكات الاتصال ومحاور جودة الخدمة المصرفية حيث كان مستوى المعنوية أقل من 0.05 لجميع معاملات الارتباط مما يدل على وجود علاقة طردية بين بعد شبكات الاتصال ومحور جودة الخدمة المصرفية .

أظهرت نتائج الإجابات ككل عن الفقرات المتعلقة بموضوع الدراسة حول دور أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال تحليل معاملات الارتباط نستنتج وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل (0.05) يعني وجود علاقة إيجابية من وجهة نظر عينة الدراسة حول دور أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومحاور جودة الخدمة المصرفية.

نتائج الدراسة:

أولاً / أظهرت نتائج اختبار الفرضية الرئيسية:- (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمتمثلة في (الأجهزة والبرمجيات، الموارد البشرية، وقواعد البيانات، وشبكات الاتصال) على تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة) 1-وجود علاقة ارتباطية بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وجودة الخدمة المصرفية المقدمة حيث كانت قيمة معامل الارتباط تساوي 0.69 وهي قيمة دالة عند 0.05 وبالنظر الى قيمة معامل التحديد نجد أن 0.47 من قدرة المصرف على تحسين الخدمة سببها الرئيسي تطبيق ابعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مما يدل علي أثبات الفرضية الرئيسية.

ثانياً/أظهرت نتائج اختبار الفرضيات الفرعية:-

1- الفرضية الفرعية الأولى:- من خلال تحليل معامل الارتباط حول دور بعد الأجهزة والبرمجيات في تحسين الخدمة المصرفية يتضح من خلال تحليل وجود علاقة طردية ذات داله إحصائياً من وجهة نظر عينة الدراسة عند مستوى معنوية أقل من 0.05 بين دور بعد الأجهزة والبرمجيات محاور جودة الخدمة المصرفية.

2- الفرضية الفرعية الثانية:- يتضح من خلال تحليل معاملات الارتباطات وجود مستوى معنوية أقل من 0.05 بين دور بعد الموارد البشرية محور جودة الخدمة المصرفية المقدمة مما يدل على وجود علاقة طردية ذات داله إحصائياً من وجهة نظر عينة الدراسة.

3- الفرضية الفرعية الثالثة:- يتضح من خلال تحليل معامل الارتباط وجود مستوى معنوية أقل من 0.05 بين دور بعد قواعد البيانات ومحور جودة الخدمة المصرفية المقدمة، مما يدل على وجود علاقة إيجابية بين متغيرات الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة.

4- الفرضية الفرعية الرابعة:- يتضح من خلال تحليل معامل الارتباط وجود مستوى معنوية أقل من 0.05 بين دور بعد شبكات الاتصال ومحور جودة الخدمة المصرفية المقدمة، مما يدل على وجود علاقة طردية بين بعد شبكات الاتصال ومحاور جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر عينة الدراسة حول.

توصيات الدراسة

1- زيادة الاهتمام والتركيز علي دور أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة الخدمة المصرفية بالكامل من خلال التركيز على دور كل أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالمصارف قيد الدراسة وضع استراتيجيات وسياسات وبرامج مختلفة لمواجهة احتياجاتهم.

2- ضرورة عمل دراسات لواقع تطبيق أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دورها في تحسين محاور جودة الخدمة المصرفية لمعرفة مواطن القصور والخلل والعمل على تلافيها، وزيادة دعم لجوانب القوة.

- 3- على إدارات المصارف إعداد البرامج التدريبية بشكل دوري لتحسين وتطوير مهارات وقدرات الموظفين والعاملين بالمصارف قيد الدراسة ومواكبة التغيرات وتطورات الجديدة لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تحسين محاور جودة الخدمة المصرفية .
- 4- علي إدارات المصارف قيد الدراسة التركيز على جميع أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تحسين جودة الخدمة المصرفية دون إغفال بعد من الأبعاد لأنها بمثابة حلقات متصلة مع بعضهم البعض.
- 5- ضرورة التقييم المستمر لجميع أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لما له دور في تحسين محاور جودة الخدمة المصرفية التي ترضي العملاء والزبائن في المصارف قيد الدراسة وتحقيق أعلى مستوى لجميع محاور جودة الخدمات المصرفية المقدمة وتحسينها.
- 6- دراسة المعوقات التي تحد من إمكانية تطبيق وتطوير جميع أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين محاور جودة الخدمة المصرفية بالمصارف قيد الدراسة ووضع سياسات ناجحة مبنية على دراسات علمية وتسويقية تحقق للعاملين والعملاء وللمصارف ميزة تنافسية.

المصادر والمراجع

أولاً / الكتب :

- [1] أحمد الزامل، وآخرون، تسويق الخدمات المصرفية، دار إثراء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2012 م.
- [2] إياد عبد الإله خنفر، خالد توفيق العساف، وآخرون، التسويق المصرفي مدخل معاصر، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2015 م.
- [3] إيمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزعبي، نظم المعلومات الإدارية، دار صفاء للطباعة، عمان، 2004م.
- [4] تيسير الفيشات العجارمة، التسويق المصرفي، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2005 م.

- [5] سويلم الحسبان، عطا الله أحمد، الرقابة الداخلية والتدقيق في بيئة تكنولوجيا المعلومات، دار الزاوية للنشر، عمان، ط1، 2009م.
- [6] 6-قنديلجي، عامر إبراهيم ، وآخرون، نظم المعلومات الإدارية ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، 2005م.
- [7] علاء عبد الرزاق، تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج، عمان، ط2، 2007 م.
- [8] محمد الصيرفي، السالمي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2009 م.
- [9] ناظم محمد الشمري ، عبد الفتاح العبد اللات، الصيرفة الإلكترونية، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، ط1، 2008م.
- [10] نظام موسى سويدان، شفيق إبراهيم حداد، التسويق المعاصر، دار الحامد، عمان، 2010م.
- [11] هاني الضمور، تسويق الخدمات المصرفية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2005م.

ثانياً / المجلات و الندوات والرسائل العلمية :

- [12] أحمد نور، أثر التقنية المصرفية على الأداء المالي للمصارف السودانية، مجلة الدراسات العليا، جامعة النيلين، 2017م.
- [13] الحوري فالح، استراتيجيات تكنولوجيا المعلومات ودورها في تعزيز الميزة التنافسية، مجلة البصائر، مجلد11، العدد1، 2007م.
- [14] عبود، سالم محمد، قياس أبعاد جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر العملاء باستخدام مدخل الفجوات، المجلة العراقية لبحوث التسويق وحماية المستهلك، المجلد السادس، العدد الأول، 2014م.

مستوي الصمت التنظيمي لدى الموظفين وأعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم التقنية درنة

أ.أنيس بوحسوها

أ.خير الله أبركات

أ.حسين الساحلي

كلية العلوم التقنية درنة

Kha.abrakat@gmail.com

الملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف علي مستوى الصمت التنظيمي لدي الموظفين وأعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم التقنية درنة، و لتحقيق أهداف الدراسة، أتبعنا الدراسة منهج دراسة الحالة، قام الباحثون بتطوير استبانة اعتماداً علي بعض الدراسات السابقة، وتم التأكد من مصداقيتها ومعامل الثبات لها، وتمثل مجتمع الدراسة في أعضاء هيئة التدريس والموظفين بكلية العلوم التقنية درنة، والذي بلغ قوامه (100) موظفاً وعضو هيئة تدريس، ولتحليل بيانات الدراسة تم الاستعانة بالحاسب الآلي و استخدام برنامج تحليل إحصائي (SPSS) ، وتم التوصل إلى العديد من النتائج أهمها: إن المستوي العام للصمت التنظيمي جاء مرتفعاً، وقدمت الدراسة مجموعة من التوصيات التي يؤمل إتباعها للحد من الصمت التنظيمي بكلية العلوم التقنية درنة.

الكلمات المفتاحية: الصمت التنظيمي ، كلية العلوم التقنية درنة ، الموظفين ، أعضاء هيئة التدريس.

Abstract:

The study aimed to identify the level of organizational silence among the staff and faculty members at the College of Technical Sciences in Derna, and to achieve the objectives of the study, the study followed the case study approach. In the faculty and staff members of the College of Technical Sciences in Derna, which reached a strength of (100) employees and a faculty member, and to analyze the study data, a computer was used and a statistical analysis program (SPSS) was used, and many results were reached, the most important of which are: The general level of organizational silence It was high, and the study presented a set of

recommendations that it is hoped to follow to reduce organizational silence at the Faculty of Technical Sciences, Darnah.

Keywords: organizational silence, faculty of technical sciences, Darna, staff, faculty members..

المقدمة :

تعاني منظمات الأعمال والمنظمات الحكومية على حد سواء عدداً من المشكلات فيما يتصل بسلوك الأفراد والجماعات داخلها. وقد أتاح علم السلوك التنظيمي من خلال تدخلاته المختلفة التعرف على هذه المشكلات والعوامل المسببة لها وعلاقتها مع المشكلات والظواهر الأخرى. ويأتي الصمت التنظيمي كأحد المشكلات التي باتت تهدد هذه المنظمات وتؤثر سلباً عليها، فنجاح أي منظمة وتقدمها بغض النظر عن نوعها و نشاطها وحجمها ليس نتاجاً لجهود القادة والمديرين فحسب بل إن للمرؤوسين دوراً أساسياً ومهما في هذا النجاح والتطور، ففعالية المؤسسات وتميز أدائها يتحددان بناءً على فاعلية العاملين فيها وتميز أداء قادتها ومرؤوسيهما على حد سواء، فالعنصر البشري مورداً هاماً من موارد المنظمة وأصلاً من أصولها، حيث أدركت المنظمات ان مفتاح نجاحها يتمثل في الموارد البشرية التي تمتلكها، فهي مصدر رئيسي للتغيير والإبداع و التعلم والابتكار من خلال المعرفة التي تأتي من هذه الموارد والتي تعتبر العامل الرئيسي الذي يمكنها من البقاء في سياق المنافسة والتكيف مع المستجدات في الوقت المناسب (kbarian et alK 2015).

في الآونة الأخيرة نجد ان اغلب العاملين في منظماتنا يلتزمون الصمت حيال القضايا التي تحدث في العمل والسبب يعود الى عدم تقبل هذه المنظمات لأي معارضة حتى وان كانت شرعية اذ تعدها تهديداً لوجودها ومصالحها هذا من جهة ومن جهة أخرى ففئة هؤلاء الأفراد بأنه لا توجد هناك إمكانية لتغيير الأوضاع التنظيمية القائمة بدلاً من تعديلها ومقاومتها كذلك خشيتهم من فقدانهم لمراكزهم الوظيفية أو خسارتهم لحوافز مادية كان من المتوقع الحصول عليها مما ينعكس بالتالي على فقدانهم الثقة بأنفسهم وشعورهم بالعجز وانخفاض الدافعية للتعلم وبالتالي علي تطوير أدائهم. (الوهبي , 2014, ص 366).

مشكلة الدراسة :

يأتي الصمت التنظيمي كأحد المشكلات التي باتت تَورق المؤسسات وتؤثر سلباً على فاعلية وكفاءة أدائها وتحقيقها لأهدافها المنشودة، وأصبحت مشكلة الصمت التنظيمي ظاهرة إدارية لها بعد اجتماعي قائم في المؤسسة و تتأثر بالعديد من العوامل والمتغيرات التنظيمية والديموغرافية وغيرها، لذا جاءت هذه الدراسة كمحاولة للكشف عن مستوى الصمت التنظيمي لدى الموظفين وأعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم التقنية درنة، وبالتالي يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي :

ما مستوى الصمت التنظيمي لدى الموظفين وأعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم التقنية درنه ؟

أهداف الدراسة : يسعى البحث لتحقيق النقاط التالية : -

- التعرف على مستوى الصمت التنظيمي لدى أعضاء التدريس والموظفين بكلية العلوم التقنية - درنة.
- تقديم بعض التوصيات والمقترحات التي يؤمل إتباعها من خلال التعرف علي مستوى الصمت التنظيمي في كلية العلوم التقنية درنة، ومساعدة المؤسسة للتغلب علي أسباب الظاهرة.
- أهمية الدراسة : تكمن أهمية الدراسة في الأتي:
- قد يفتح هذا البحث آفاق جديدة للباحثين في مجال السلوك التنظيمي بشكل عام وفي موضوع الصمت التنظيمي خصوصاً.
- الدراسة تكتسب أهمية كونها تتحدث عن موضوع مهم من مواضيع السلوك التنظيمي (الصمت التنظيمي).
- النتائج التي سوف يتم التوصل إليها سوف تعود بالفائدة علي إدارة كلية العلوم التقنية درنه.
- تبرز أهمية هذه الدراسة من خلال إثرائها للمعرفة العلمية لهذا النوع من الدراسات في مجال العلوم الاجتماعية والإنسانية ، ومجال العلوم الإدارية بصفة خاصة.

• الصمت يعد من الظواهر الإدارية التي ترافق منظمات الأعمال علي اختلاف أنواعها وهي تؤثر بشكل سلبي علي سير العمل, وإذا لم يتم التعرف علي مسبباته بشكل علمي سوف تؤدي هذه الظاهرة إلى انخفاض الإنتاجية والتأثير علي كفاءة و فاعلية العمل.

حدود الدراسة : سيكون نطاق الدراسة على النحو الآتي:

الحدود البشرية: استهدفت الدراسة الموظفين وأعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم التقنية درنة.

الحدود الموضوعية: تناولت الدراسة موضوع الصمت التنظيمي.

الحدود المكانية: تم إجراء الدراسة على الموظفين وأعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم التقنية درنة.

الحدود الزمنية: تم تجميع بيانات الدراسة خلال (شهر مارس عام 2020).

مفهوم الصمت التنظيمي :

يصعب تقديم تعريف محدد لمفهوم الصمت التنظيمي شأنه في ذلك شأن المفاهيم السلوكية الأخرى؛ نظرا لعدم وجود مقاييس متفق عليها لقياس مستوى الصمت التنظيمي, إضافة إلى قلة الدراسات والبحوث التي تناولت هذا السلوك, فقد تناول العديد من الباحثين مفهوم الصمت التنظيمي من منظور القوي المؤثرة في العلاقات بين الأفراد والجماعات والقوانين المنظمة لتلك العلاقات, ويرى فان وآخرون (Van&et.al, 2003:54) إن الأنظمة والتعليمات والعلاقات الرسمية للأفراد والجماعات تحول دون التحدث حول المشاكل التنظيمية, وان المنظمات تختلف فيما بينها من حيث درجة وضوح القواعد والإجراءات المتبعة فيها والأنظمة التي تحكمها, فهناك بعض المنظمات تتصف بدقة الإجراءات والقواعد المتبعة فيها وصلاحيات كل فرد ومسؤولياته والواجبات المترتبة عليه, في حين نجد أن هناك بعض المنظمات تتصف بالغموض وعدم وضوح القواعد والإجراءات والأنظمة اللازمة لسير العمل فيها.

في حين عرفه (الوهيبي, 2014) علي أنه: ميل المرؤوسين في المنظمات إلى حجب المعلومات والاقتراحات لرؤسائهم أو إخبارهم عن المشكلات تجنباً لأي ردود فعل سلبية قد تترتب على ذلك"، ويركز هذا التعريف على أن السبب الرئيس للصمت التنظيمي يرجع إلى خوف الفرد من رد الفعل، كالانتقاد من قبل الزملاء، العقاب من قبل رئيسه المباشر، وهو ما يعرف بالصمت الدفاعي وفقاً لدراسة (Dyne et al,2003).

وعرفه "موريسون وميليكين"(Morrison&Miliken, 2000 :708) بأنه: منع انتشار المعلومات حول القضايا والمشكلات المحتملة من قبل الأفراد العاملين، كما تشير إلى ديناميكية الشعور الجماعي التي تولد إدراكاً حول المشاكل التنظيمية والذين لديهم إدراك بأنه من غير الحكمة التحدث حول المشاكل المنظمة لمنع انتشارها. و يعرفه القرني (2015) بأنه : قرار واع من جانب العاملين بالاحتفاظ بالمعلومات الهامة، وعدم رغبتهم في مشاركة معارفهم وأفكارهم وخبراتهم مع الإدارة حول قضايا العمل أو لتحسين بيئة عملهم.

وعرفه أيضاً كل من Harlos و Pinder علي أنه : صمت ينطوي علي حجب الآراء والتعبيرات الحقيقية علي الظروف التنظيمية من قبل بعض أعضاء المنظمة من أولئك الذين هم في وضع يمكنهم من تغيير تلك الظروف (Shojaie, Hasal&Ghasem, 2011) من خلال التعاريف السابقة، رأي الباحثون أن الصمت التنظيمي هو ظاهرة جماعية ناتجة عن شعور العاملين بالتهميش والخوف من المدراء ليتم من خلالها حجب وإخفاء العمال لأرائهم واهتماماتهم.

أسباب الصمت التنظيمي :

هناك العديد من الأسباب التي تؤدي إلى انتشار الصمت التنظيمي في الجامعات والمتمثلة في الآتي :

- الأدوار القيادية التي تتبناها الإدارات العليا من حيث الرسمية في السلطة.
- ردود الأفعال السلبية للإدارة، و التحيز، خصائص القادة الشخصية.
- الثقافة التنظيمية و المناخ التنظيمي.

- انعدام الثقة التنظيمية، والخوف من العزلة والإضرار بالعلاقات، وقلة الخبرة، واختلاف وتنوع السمات (البلهيد, 2014, 53-54).
- تردي مناخ العلاقات بين أفراد التنظيم يؤدي إلى عدم التفاهم، وفقدانه بين أفراد التنظيم الجامعي، مما يجعلهم يتعاملون مع بعضهم البعض الآخر بمنتهي الحذر والخوف، ولا يتم تبادل المعلومات والآراء إلا في أضيق الحدود (الفاعوري, 2004, 154).
- شعور بعضهم بالعجز، وعدم القدرة علي تغيير الواقع، وتعديل الوضع القائم وتطوير الحال، مما يجعلهم يؤثرن الصمت عن الكلام.
- ميل بعضهم للسلبية، واللامبالاة والانسحاب، وعدم المشاركة والتفاعل، وضعف الاهتمام بهموم جامعاتهم و مشكلاتها والتحديات التي تواجهها، مما يدفعهم لإيثار الصمت.
- اعتقاد بعضهم بان قيادات جامعاتهم تحتكر الحقيقة، وتري بأنها دائماً علي صواب، وبأنها ترفض المسألة، وتضيق بالنقد، وتخشي المحاسبة، مما يدفعهم لتفضيل الصمت، وعدم الحديث عن أحوال جامعاتهم (عوده, 2015, 59-60).
- و من خلال ما سبق تتضح الأسباب التي تقف خلف صمت أعضاء هيئة التدريس في الجامعات منها أسباب تنظيمية وأخرى شخصية غير أن الأسباب التنظيمية هي الغالبة والمؤثرة على عضو هيئة التدريس والتي يمكن معالجتها والقضاء عليها باتخاذ كافة التدابير اللازمة لكسر حلقة الصمت، فمعرفة الأسباب و الوصول إليها يسهم في حل المشكلات بطريقة سليمة ويساعد أصحاب القرار علي وضع آليات تقلل من مستوى الصمت التنظيمي لديهم، وتزيد من اطمئنانهم علي مستقبلهم الوظيفي واستقرارهم المهني كما تزيد من حريتهم في التعبير وتجعلهم أكثر استعداداً لنقد جامعاتهم ايجابياً، وتقديم آراء ومقترحات لتطويرها، وكشف العيوب والسلبيات تمهيداً للتخلص منها والبعد عن الصمت التنظيمي السلبي.

أنواع الصمت التنظيمي :

أشار (Sobkowiak, 1997) إلى إن هناك نوعين من الصمت التنظيمي و هما :

- الصمت العملي أو الواقعي (Pargmatic) وهو المتعلق بالتحدث أو الكلام، وهو عادة ما يعكس غاب الكلام أو المحادثة لأسباب هامة أو لأعراض إستراتيجية ولكن في صورة دبلوماسية حيث يمكن الرد بعيداً عن الموضوع محل المناقشة.
- الصمت الصوتي (Acoustic) وهو يعتمد علي الصوت بمعني عدم التحدث او التكلم في أية أمور، حيث يتمتع الفرد عند أبداء آراء أو مقترحات بشكل عام. كما صنف (Kostiuk, 2012) الصمت الى نوعين و هما :
- صمت الإهمال (IgnoranceSilentce) : حيث يميل الأفراد إلى عدم التحدث بهدف التستر علي بعض الانحرافات الموجودة بمكان العمل وبالتالي الأفراد يهملون مصلحة المنظمة بشكل عام ويمتنعون عن الإخبار عن أية انحرافات قد تضر بالمنظمة علي المدى البعيد.
- الصمت التكنيكي (Techlical Silence) : حيث يميل الأفراد الى الصمت علي الرغم من إمكانية التحدث وتوفر فرص الاتصال و ذلك بعد إدراكهم للمخاوف و التهديدات الناتجة عن الحديث، حيث يعتقدون أن الصمت في هذه الحالة هو الأسلوب الأمثل والفعال لتفادي المشكلات.

مصادر الصمت التنظيمي :

صنفت مصادر الصمت التنظيمي الى عدة مصادر منها :

- 1- المصادر المهنية الضاغطة: و تتمثل في الآتي:
 - نقص المساندة الاجتماعية: يعد نقص المساندة من قبل (الإدارة و الزملاء و الأسرة) مصدراً مهماً لتبلور الصمت، وعدم شعور الفرد بالأمن النفسي، ولا سيما إذا واجهته بعض الصعوبات والمشكلات أثناء قيامه بمهامه الوظيفية.
 - غموض الدور: وهو حالة من الشك تحدث عندما يكون العاملون غير واثقين من أهدافهم، ووسائلهم لتحقيق هذه الأهداف، ويرجع غموض الدور إلى الاختلاف بين ما يتوقعه الآخرون من الفرد العامل في عمله، و بين ما يجب عليه أن يعمل به بالفعل. و يوجد العديد

- من العوامل التي تتسبب في حدوث غموض الدور، منها : مدة بدء العمل الوظيفي، و الانتقال من وظيفة الى أخرى، و وجود مدير جديد للعمل.
- زيادة أعباء العمل: و التي تعد مظهراً سلبياً من مظاهر العمل داخل المؤسسات والشركات (الوهبي، 2014: 372).
- 2- المصادر الشخصية و النفسية: و تتمثل في التالي:
- الجنس: تبين بان الهوية الجنسية ليس لها اي اثر في تعرض الفرد للصمت، فانه يعيد بان الإناث أكثر عرضه للصمت من الذكور، أما الذكور فهم أكثر عرضة لضعف الاهتمام بالتعامل مع الآخرين.
- مستوى التعليم: إن الأفراد أصحاب مستوي التعليم أكثر عرضة للصمت من أصحاب المستوي التعليمي المنخفض.
- العمر: إن الأفراد أصحاب الأعمار المنخفضة أكثر عرضت للصمت، ان التقدم في العمر يؤدي لزيادة الخبرة في الوظيفة. (الفاعوري، 2004: 2).

الدراسات السابقة :

- دراسة وائل (2021) : هدفت الدراسة إلى التعرف على ضغوط العمل والصمت التنظيمي لدى الموظفين الإداريين بشركة ليبيا للتأمين بمدينة بنغازي، إضافة إلى الوقوف على طبيعة الأثر بين ضغوط العمل على الصمت التنظيمي بالشركة قيد الدراسة، ولتحقيق أهداف الدراسة، اتبعت الدراسة منهج دراسة الحالة، فقد قام الباحث بتطوير استبانة معتمدا على بعض الدراسات السابقة، وقد تمثل مجتمع الدراسة في الموظفين الإداريين بشركة ليبيا للتأمين بمدينة بنغازي، والذي بلغ قوامه ب (50) موظفا إدارياً. كشفت الدراسة أن المستوى العام لضغوط العمل جاء ضعيفا بينما الصمت التنظيمي كان متوسطا؛ أظهرت الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على الصمت التنظيمي عند مستوى دلالة معنوية (5%)، أوضحت الدراسة أن بعد فقدان الأمان الوظيفي كأحد أبعاد الضغوط كان له تأثيرا على الصمت التنظيمي، وأخيرا قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات التي يؤمل

إتباعها للحد من مستوى ضغوط العمل والصمت التنظيمي بشركة ليبيا للتأمين محل الدراسة.

- دراسة زينب (2021) : هدفت إلى دراسة العلاقة التأثيرية بين كل من أسباب الصمت التنظيمي وأداء العاملين، وقد تم إجراء الدراسة علي العاملين في رئاسة جامعة بابل والذي تم اختيارهم بشكل عشوائي لمعرفة آرائهم ومدى إدراكهم للآثار السلبية المترتبة علي سكوت الموظف عن المشاكل التي تحدث في العمل ومدى تأثيرها علي مستوي أدائهم، تم توزيع (100) استبانة علي العاملين واتضح إن هناك تأثير سلبي واضح لأسباب الصمت التنظيمي في المؤشرات الخاصة بالأداء ما عدا الغياب فأن التأثير كان إيجابي وهذا شيء منطقي، كما أوصت الدراسة بضرورة الأخذ بنظر الاعتبار آراء العاملين و محاولة معرفة المشاكل التي يعانون منها داخل العمل من خلال عقد لقاءات دائمة معهم ومحاولة الوصول إلى حلول لها كي لا تتحول مستقبلاً الى مشاكل يصعب التعامل معها.

- دراسة القرني (2015) : هدفت الدراسة الى التعرف علي مستوي سلوك الصمت التنظيمي لدي أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك عبدالعزيز، والكشف عن مستوي مناخ الصمت التنظيمي بالجامعة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، والكشف عن العلاقة الارتباطية بين مستوي سلوك الصمت التنظيمي لدي أعضاء هيئة التدريس ومستوي كل من متغيرات مناخ الصمت التنظيمي، والثقة في الرؤساء و العدالة الإجرائية والالتزام التنظيمي لدي أعضاء هيئة التدريس، والكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول تقديرهم لمستوي كل من سلوك الصمت التنظيمي و مناخ الصمت التنظيمي باختلاف المتغيرات. وقد تكونت عينة الدراسة من (182) فرداً، حيث أظهرت الدراسة عدة نتائج أهمها: ان أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك عبدالعزيز يمارسون سلوك الصمت التنظيمي بدرجة ضعيفة، كذلك أشارت النتائج الى توفر مناخ الصمت التنظيمي بدرجة متوسطة، وتوصلت الدراسة ايضاً الى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين سلوك الصمت التنظيمي لدي أعضاء هيئة التدريس ومناخ الصمت التنظيمي بالجامعة.

ومن خلال استعراض الدراسات السابقة ، والتي أجريت في بيئات مختلفة ، يتضح انها ركزت علي تناول مفهوم سلوك الصمت التنظيمي علي حده أو معرفة علاقته بموضوعات تنظيمية أخرى، كما تبين أنها تتفق مع بعضها البعض على تداعيات الصمت التنظيمي في أداء الأفراد والمنظمات، فالدراسات تناولت موضوع الصمت التنظيمي مع اختلاف أهدافها و مجتمعاتها و لكن أكدت التأثيرات السلبية للصمت و أهمية كسر حاجز الصمت في المنظمات، كما إن الاختلاف جاء في الدراسات فيما بينها من حيث الأبعاد والمتغيرات التي تم التركيز عليها من جانب كل دراسة، مما يجعل الباب مفتوحاً لأي باحث لسد هذه الثغرة البحثية، والإسهام في إثراء الجانب المعرفي أو التطبيقي في موضوع الصمت التنظيمي.

الطريقة والاجراءات:

منهج الدراسة:

تحقيقاً لأهداف الدراسة والإجابة على أسئلتها، حدد الباحثون المنهج الملائم للدراسة وهو المنهج الوصفي بأسلوب دراسة الحالة، فهو يصف الظاهرة المراد دراستها باستجواب جميع أفراد مجتمع البحث.

مجتمع الدراسة : يتمثل في الموظفين وأعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم التقنية درنه، حيث تم توزيع (100) استبانة علي الموظفين وأعضاء هيئة التدريس بالكلية، واسترجع منها (81) استبانة صالحة للاستخدام وهو ما يشكل نسبة (81%) .

أداة الدراسة : تم استخدام الاستبانة Questionnaire كوسيلة لجمع البيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة ، حيث تم تقسيمها إلى جزئين هي :

الجزء الأول من الاستبانة يحتوي على بيانات عامة عن المشاركين، وهي النوع والعمر و المؤهل العلمي، مدة الخدمة و طبيعة العمل.

الجزء الثاني مقياس الصمت التنظيمي: يتكون المقياس من عشرة عبارات، مستمدة من أداة القياس التي أعدها يوسف (2016) مع إجراء بعض التعديلات عليهما بما يتلاءم مع أهداف الدراسة، والمقياس مُقاس على مقياس Likert الخماسي والمكون من خمس درجات، والمصاغة بشكل سلبي، وفقاً الآتي: (موافق تماماً، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق تماماً).

ثبات أداة جمع البيانات وصدقها :

الثبات Reliability : للتأكد من ثبات الاستبانة، أُجري اختبار معامل الثبات الداخلي عن طريق Alpha Cronbach ، وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) وقد بلغت قيمة معامل الثبات لمقياس الصمت التنظيمي (0.888)، وتعتبر هذه القيمة مرتفعة (Sekaran and Bougie, 2010)، مما يشير إلى ثبات الاستبانة وقوة تماسكها الداخلي مما يجعلها يمكن الاعتماد عليها، وأن الاستبانة واضحة لدى القارئ لها.

الصدق Validity : تم استخدام طريقة الصدق الذاتي أو الإحصائي Statistical validity في إيجاد صدق مقياس الدراسة، والذي يُقاس بحساب الجذر التربيعي لمعامل ثبات الاختبار، فقد بلغ معامل الصدق لمقياس الصمت التنظيمي (0.942)، مما يدل على الثقة في صدق مقياسي الدراسة وأنه مُصمم فعلاً إلى ما يجب قياسه.

توزيع استمارة الاستبانة: تمثل مجتمع الدراسة (100) موظفاً إدارياً وعضو هيئة تدريس، وتم إتباع طريقة المسح الشامل، حيث تم توزيع الاستبانة، واستُرْجعت (81) استمارة صالحة للتحليل الإحصائي، وتُشكل ما نسبته 81%، وهي نسبة يمكن الاعتماد عليها في الدراسة من الاستبانات الموزعة، وتعتبر نسبة مقبولة إحصائياً في مجال الدراسات والأبحاث العلمية، وقد توزعت عينة الدراسة حسب المتغيرات الديموغرافية على النحو الآتي والموضحة بالجدول (1):

جدول رقم (1): خصائص المشاركين في الدراسة

المتغير	مستوى المتغير	العدد	النسبة المئوية
النوع	الذكور	63	77.8%
	إناث	18	22.2%
	المجموع	81	100%
العمر	أقل من 35 سنة	21	25.9%
	من 35 سنة إلى 40 سنة	27	33.3%
	من 40 سنة إلى أقل 45 سنة	15	18.5%
	من 45 سنة إلى أقل 50 سنة	10	12.3%
	من 50 سنة فأكثر	8	9.9%
المجموع	81	100%	
المستوى التعليمي	أقل من الجامعي	20	24.69%
	جامعي	23	28.39%
	ما فوق الجامعي	38	46.91%
	المجموع	81	100%
طبيعة العمل	عضو هيئة تدريس	38	46.91%
	موظف	43	53.08%
	المجموع	81	100%

المعالجة الإحصائية: قام الباحثون باستخدام بعض الأساليب الإحصائية لتحليل بيانات الدراسة المتحصل عليها من خلال الاستبانة، وذلك لتحقيق أهداف الدراسة، وبعد الانتهاء من جمع البيانات تم مراجعة وترميز الاستبانات المجمع والصالحة للتحليل بناءً على مقياس ليكرت المقياس بخمس درجات المُقاس بخمس درجات والموضح بالجدول (2)، ولحساب طول خلايا مقياس التحليل الخماسي تم حساب المدى (5-1=4)، ثم قُسم على عدد فئات المقياس المطلوب للحصول على طول الخلية الصحيح أي (4/5=0.8)، بعد ذلك أضيفت هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح) (بو ضياف، 2016؛ زقاوة، 2016)، وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا يصبح طول الخلايا كما هو موضح بالجدول (3).

جدول (2) ترميز عبارات مقياس الدراسة وفقاً لمقياس Likert

ترميز العبارات السلبية	الفئة في مقياس Likert
1	موافق تماماً
2	موافق
3	محايد
4	غير موافق
5	غير موافق تماماً

جدول (3): طول الخلية لمقياس الدراسة ودرجة الممارسة

درجة الممارسة	الفئة في مقياس ليكرت	طول الخلية
مرتفع جداً	موافق تماماً	من 1 إلى أقل 1.8
مرتفع	موافق	من 1.8 إلى أقل 2.6
متوسط	محايد	من 2.6 إلى 3.4
منخفض	غير موافق	من 3.4 إلى 4.2
منخفض جداً	غير موافق تماماً	من 4.2 إلى 5

وعلى أساس ذلك الترميز تم الاستعانة بالحاسب الآلي واستخدام برنامج إحصائي من حزمة البرمجيات الواردة في SPSS Package for Social Sciences Statistical، وذلك وفقاً للآتي:

- ثبات مقياس الدراسة *Reliability* للتأكد من ثبات أسئلة صحيفة الاستبانة، ومدى تجانسها وانسجامها مع مشكلة الدراسة لغرض الإجابة على تساؤلاتها وفرضياتها، من باستخدام معادلة ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha
- صدق مقياس الدراسة للتأكد من قدرة المقياس على قياس ما وضع من أجله، أو أن المقياس يقيس الظاهرة المراد قياسها .
- الجداول التكرارية، وذلك لحصر أعداد المشاركين، ونسبهم المئوية، وفقاً للخصائص العامة.
- مقاييس النزعة المركزية *Measures of Central Tendency* المتمثلة في المتوسطات الحسابية *The Arithmetic Mean*، وذلك لتحديد تركيز الإجابات حول القيمة المتوسطة لها لجميع متغيرات الدراسة الرئيسية، كذلك تم استخدام مقاييس التشتت

Measures Dispersion مثل الانحراف المعياري *Standard Deviation*، بُغية تحديد انحرافات الإجابات عن القيمة المتوسطة لها لمتغيرات الدراسة الرئيسية، والمدى *Range* للحكم على درجة ممارسة متغيرات الدراسة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي.

عرض نتائج الدراسة ومناقشتها:

مناقشة النتائج المتعلقة بالتساؤل الرئيسي : ما مستوى الصمت التنظيمي لدى الموظفين وأعضاء هيئة التدريس في كلية العلوم التقنية درنة ؟

تضمنت الاستبانة عشر عبارات تتعلق بالصمت التنظيمي لدى الموظفين وأعضاء هيئة التدريس بالكلية محل الدراسة، وعند احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، لإجابات المشاركين في الدراسة عن تلك العبارات الموضحة بالجدول (4) ، بلغ المتوسط العام لهذا المحور (2.3494)، وانحراف معياري بلغ (0.83772)، وبدرجة ممارسة مرتفعة، واتفقت هذه النتيجة مع ما آلت إليه دراسة خليل (2019) ، دراسة عوجه (2019)، دراسة الكعبي (2018) ، دراسة جاسم (2017) في أن هناك مستويات متفاوتة من الصمت التنظيمي في بيئات تلك الدراسات؛ ويوضح الجدول (5) عبارات محور الصمت التنظيمي لدى الموظفين الإداريين بالشركة محل الدراسة.

جدول (4): إجابات المشاركين تجاه محور الصمت التنظيمي لدى الموظفين وأعضاء هيئة التدريس بالكلية محل الدراسة

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الممارسة
الصمت التنظيمي	2.3494	0.83772	مرتفعة

من خلال الجدول رقم (4) يتضح ان المتوسط العام لمحور الصمت التنظيمي كان (2.3494) والانحراف المعياري (0.83772). مما يشير إلى إن درجة الصمت التنظيمي بالمؤسسة مرتفع .

وللتعرف على مستوي الصمت التنظيمي في كل عبارة من عبارات محور الصمت التنظيمي التي بلغ عددها 10 فقرات، قمنا بإعداد الجدول التالي :

جدول (5): اتجاهات المشاركين تجاه عن عبارات الصمت التنظيمي لدى الموظفين وأعضاء هيئة التدريس بالكلية محل الدراسة ودرجة ممارستها

المحور	ت	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الممارسة
الصمت التنظيمي	1	لا يحبذ رئيسي المباشر الاستماع إلى الانتقادات المتعلقة بأدائها في العمل.	3.3827	1.41922	مرتفع
	2	يغضب رئيسي المباشر عندما أخبره بحدوث مشكلة في العمل.	2.5679	1.30325	مرتفع
	3	يعتبر رئيسي المباشر أي انتقاد موجه لأسلوبه في العمل تحدياً.	2.4074	1.21221	مرتفع
	4	تقديم أي معلومة غير سارة عن العمل قد يلحق الضرر بي من قبل رئيسي المباشر.	2.2222	1.15109	مرتفع
	5	يشكك رئيسي المباشر بمصداقية مصدر المعلومات السلبية المتعلقة بأدائه عندما ترد إليه.	2.2346	1.23766	مرتفع
	6	لا يهتم رئيسي المباشر بأي معلومات سلبية عن أدائه ترد إليه من مروضيه و لكنه يهتم إذا وردت من روسائه.	2.2346	1.30644	مرتفع
	7	يحاول رئيسي المباشر حماية نفسه من الانتقادات من خلال عدم السماح بأي وجهات نظر مخالفة.	2.0988	1.24102	مرتفع
	8	غالباً ما يلوم رئيسي المباشر الآخرين عن الأخطاء التي من الممكن أن لا تكون أخطاهم.	2.0617	1.08795	مرتفع
	9	إذا أخطأت في العمل فإن رئيسي المباشر يقوم بمحاسبتي وظيفياً.	2.1358	1.04586	مرتفع
	10	أتخوف من أن يعاقبني رئيسي المباشر إذا أدبت رأي مخالفاً لرأيه.	2.1481	1.34268	مرتفع

يتضح من خلال الجدول رقم (5) ان قيمة الوسط الحسابي لفقرات محور الصمت التنظيمي قد تراوحت بين (3.3827 من 5) للفقرة التي تنص ان الرئيس المباشر لا يحبذ الاستماع إلى الانتقادات المتعلقة بأدائه في العمل، والتي جاءت بالمرتبة الأولى من حيث قيمة الوسط الحسابي، ويشير الى وجود درجة موافقة مرتفعة من قبل أعضاء عينة الدراسة، و من حيث قيمة الوسط الحسابي جاءت الفقرة رقم (2) و التي تنص علي غضب المدير عن ما أخبره بحدوث مشكلة في العمل بدرجة مرتفعة من الموافقة من قبل أفراد عينة الدراسة، حيث المتوسط الحسابي كان (2.5679).

كما جاءت أيضاً الفقرات (5 , 6) بمتوسطات حسابية متساوية حيث كانت هناك موافقة مرتفعة من قبل أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي (2.2346). الفقرة رقم (4) جاءت أيضاً بموافقة مرتفعة حيث كان متوسطها الحسابي (2.2222)، كما جاءت أيضاً الفقرة رقم (10) المتعلقة بالتخوف من معاقبة المدير لي اذا أدبت رائياً مخالفاً لرأيه بدرجة موافقة مرتفعة من قبل أفراد العينة، حيث بلغ متوسطها الحسابي (2.1481). و جاءت الفقرة رقم (9) بدرجة موافقة مرتفعة أيضاً وهي تنص علي أنه اذا أخطأت في عملي فأن رئيسي المباشر يقوم بمحاسبتي وظيفياً و كان المتوسط الحسابي (2.1358)، كذلك الفقرة رقم (7) جاءت بموافقة مرتفعة و بمتوسط حسابي (2.0988)، و في المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (8) و التي تنص علي أن رئيسي المباشر غالباً ما يلوم الآخرين عن الأخطاء التي من الممكن ان لا تكون أخطائه، حيث جاءت بدرجة موافقة مرتفعة من قبل أفراد عينة الدراسة وبمتوسط حسابي قيمته (2.0617).

خلاصة نتائج الدراسة :

من خلال التحليل لبيانات الدراسة تم التوصل إلى العديد من النتائج يمكن إيجازها فيما يلي :

- أفصحت الدراسة أن المستوى العام للصمت التنظيمي لدى الموظفين وأعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم التقنية بمدينة درنة جاء مرتفعاً.
- أسفرت الدراسة أن الرئيس المباشر لا يجذب الاستماع إلى الانتقادات المتعلقة بأدائه في العمل، تلاه في الترتيب أن الرئيس المباشر يغضب عندما يتم إخباره بحدوث مشكلة في العمل، بينما يعتبر الرئيس المباشر أي انتقاد موجه لأسلوبه في العمل تحدياً له، و أما تقديم أي معلومة غير ساره عن العمل قد يلحق الضرر لي من قبل رئيسي المباشر جاء مرتفعاً أيضاً.
- كشفت الدراسة أن الرئيس المباشر يشكك بمصداقية مصدر المعلومات السلبية المتعلقة بأدائه عندما ترد إليه.

- أظهرت الدراسة أن الرئيس المباشر يحاول حماية نفسه من الانتقادات من خلال عدم السماح بأي وجهات نظر مخالفة له وأنه غالباً ما يلوم الآخرين عن الأخطاء التي من الممكن ان لا تكون أخطائهم.
- أوضحت الدراسة أن أغلب المبحوثين يتخوفون من معاقبة الرئيس المباشر لهم إذ كانت آرائهم مخالفة لآرائه، و هذا الأمر أدى إلي ارتفاع مستوي الصمت التنظيمي.

توصيات الدراسة :

من خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسة تُقدم مجموعة من التوصيات التي يؤمل إتباعها والتمثلة في الآتي:

- زيادة وعي القيادات في التعليم العالي، ومنسوبي التعليم عموماً بمفهوم سلوك الصمت التنظيمي وآثاره على بيئة العمل، من خلال إلقاء العديد من المحاضرات والنشرات وورش العمل واللقاءات، في مسعى لتحسين بيئة العمل وفتح المجال لإطلاق الطاقات الإبداعية، والسعي لإيجاد بيئة تسمح بالتطوير.
- تمكين أعضاء هيئة التدريس والموظفين لممارسة الأعمال القيادية من خلال إشراكهم في صنع القرار، وتفويضهم لبعض الصلاحيات التي تسهم في إيجاد صف ثاني من القادة مما يكسبهم مهارات وخبرات تتعكس إيجاباً على سير العملية التعليمية.
- تنمية مهارات الاتصال والتواصل والحوار بين أعضاء هيئة التدريس من خلال إعطائهم مساحة كافية لإبداء أفكارهم وتجاربهم وطرح ممارساتهم المهنية وذلك للتأمل والمناقشة مع زملائهم مما يسهم في نقل الخبرات والمهارات فيما بينهم.
- بناء فرق العمل الجماعية، وتمكينهم بما يتناسب مع مهامهم، وإعطائهم المزيد من الحرية في العمل، ومنحهم الثقة في التصرف، وصلاحيات اتخاذ القرار، وإيعاز الرقابة الذاتية لأنفسهم، وتوفير الموارد الكافية لهم، سيساهم في الحد من سلوك الصمت التنظيمي.
- الاهتمام بتحسين سلوك أعضاء هيئة التدريس والموظفين نحو إجراءات العمل، وتوفير الثقة المتبادلة بينهم وبين قيادة المؤسسة، وإحياء المبادرات الإبداعية وإنجاحها، سيسهم ذلك كله في تحسين البيئة التعليمية لمواجهة سلوك الصمت التنظيمي فيها.

- الاهتمام باحتياجات أعضاء هيئة التدريس والموظفين التدريسية وتقديم البرامج التدريبية التي تعالج القصور الذي يعاني منه بعضهم في بعض المهارات والممارسات المهنية.
- الاهتمام بتطوير مناخ تنظيمي داعم للتحدث في القضايا والمشاكل، وإشاعة روح الاحترام والدعم للرأي والرأي الآخر في البيئة التعليمية، لمواجهة ظاهرة سلوك الصمت التنظيمي.
- تشجيع المبادرات الشخصية وتقديم الحوافز والمكافآت والأفكار الريادية التي تسهم في وضع حلول للمشكلات داخل الكلية.
- مواجهة سلوك الصمت التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس والموظفين والتعامل مع مسبباته الفعلية ومعالجتها من خلال ترسيخ ثقافة الشفافية الإدارية، وبناء أنظمة للمساءلة والمحاسبية، وحماية حقوق أعضاء هيئة التدريس في إبداء الرأي.
- ضرورة قيام الإدارة بإجراء دراسات ميدانية بين فترة وأخرى لتحديد مسببات الصمت التنظيمي وتحديد سبل مواجهتها والتغلب عليها، و تشكيل لجان خاصة لدراسة أية مقترحات ومشكلات تطرح من قبل أعضاء هيئة التدريس والالتزام بتنفيذ ما يصدر عنها من توصيات.

المراجع:

المراجع العربية :

1. الكعبي، حميد سالم (2018). "دور التماثل التنظيمي في الحد من الصمت التنظيمي : دراسة استطلاعية لآراء عينة من الموظفين في المصارف العراقية الأهلية / بغداد" ، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية ، المجلد (10)، العدد (23)، ص ص: 141-161.
2. الحضرمي، نوف بنت خلف (2017)، الصمت التنظيمي وتأثيره علي إنتاجية أعضاء هيئة التدريس و رضاهم الوظيفي في بعض الجامعات السعودية.
3. الفاعوري، عبير محمود (2004)، أثر الصمت التنظيمي علي المشاركة في صنع القرارات التنظيمية، جامعة مؤتة- دراسة حالة، مؤتة لبحوث و الدراسات، الأردن، مج 19، ع 2 ، ص ص 155-188.

4. القرني، صالح علي (2015)، محددات سلوك الصمت التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك عبدالعزيز و علاقته ببعض المتغيرات التنظيمية و الديمغرافية، مجلة مستقبل التربية العربية، مج22، ع 96، ص ص 297-384.
5. البلهيد، نورة محمد (2014)، أثر الصمت التنظيمي علي ادارة المعلومات في الجامعات السعودية، مجلة مستقبل التربية العربية، مصر، مج21، ع91، ص ص 11-75.
6. أبو الغيط، أميرة محمد (2020)، أثر الصمت التنظيمي علي الرضا الوظيفي، دراسة ميدانية بالتطبيق علي وزارة الشباب و الرياضة.
7. بالعيد، وائل جبريل (2020)، الصمت التنظيمي لدي العاملين بشركة ليبيا للتأمين بمدينة بنغازي (ليبيا).
8. جاسم، نغم علي (2017). "ديناميكيات متعددة الأبعاد للصمت التنظيمي وتأثيراتها في مواقف المشرفين في دائرة ماء بغداد"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد (50)، ص ص: 387-410.
9. خليل، أريج سعيد (2019). "التلازم بين أبعاد الصمت التنظيمي وجودة الحياة الوظيفية: بحث استطلاعي لآراء عينة من العاملين في المركز الصحي /الصليخ"، المجلة العراقية لبحوث السوق وحماية المستهلك، المجلد (11)، العدد (1)، ص ص: 9-25.
10. زقاوة، أحمد (2016) " دور التعلم العالي في تأهيل الطلاب لبناء مشروعهم المهني " أبحاث المؤتمر العلمي التاسع التعلم العالي وتنمية المجتمع، كلية العلوم، جامعة جرش، ص ص: 83 - 110 .
11. عيود، زينب عبد الرزاق، أسباب الصمت التنظيمي وأثرها في أداء العاملين، كلية الإدارة والاقتصاد- جامعة بابل، مجلة جامعة بابل، العلوم المصرفية و التطبيقية، العدد(1)، المجلد(24): 2021.
12. عوده، بشري عبد الله محمد، (2015)، درجة الصمت التنظيمي و علاقاتها بمستوي الأمن الوظيفي في الجامعات الأردنية، الجامعة الهاشمية، الأردن.
13. يوسف، ميهفان شرف (2016). " أثر أبعاد المناخ التنظيمي في مظاهر الصمت التنظيمي: دراسة استطلاعية لآراء عينة من الموظفين الإداريين في جامعة زاخو"، مجلة جامعة زاخو، المجلد (4) ب، العدد (1)، ص ص: 167-188.

المراجع الأجنبية :

1. -Fard, Parastoo&Karimi, Farib. (2015). The Relationship between Organizational Trust and Organizational Silence with Job Satisfaction and Organizational Commitment of the Employees of University. International Education Studies; Vol. 8, No. 11, 219-227.
2. -Shojaie, Samereh, HasanZareeMatin, GhasemBarani(2011): Analyzing the Infrastructures of Organizational Silence and Ways to Get Rid of it, Procedia - Social and Behavioral Sciences 30 ,PP 1731 – 1735.
3. Dyne, L.V., Ang, S. and Botero, I.C., (2003): Conceptualizing employee silence and employee voice as multidimensional constructs. Journal of Management Studies, 40(6), pp.1359-1392.
4. Morrison, E.W. and Milliken, F.J., (2000) Organizational silence: A barrier to change and development in a pluralistic world. Academy of Management review, 25(4), pp.706-725.

الكتب :

- Sekaran, U., and Bougie, R.(2010).Research Methods for Business: A Skill Building approach, (5th ed.), Wiley and Sons. ISBN.

دور المتسوق الخفي في ضبط الممارسات الخاطئة للتسويق وقياس مدى

التزام المنظمات التجارية بالمسؤولية الاجتماعية

دراسة تطبيقية لآراء عينة من أعضاء إدارة جهاز الحرس البلدي الزاوية - ليبيا

د. رجب عبدالسلام العموري

جامعة الزاوية - كلية الاقتصاد العجيلات

r.alamouri@zu.edu.ly rajabalamory@gmail.com

المخلص:

هدفت الدراسة لمعرفة مدى إدراك إدارة وأعضاء جهاز الحرس البلدي بمدينة الزاوية لمفهوم وأهمية أسلوب المتسوق الخفي، ودرجة ممارستهم لهذا الأسلوب في الضبط والتحري عن الممارسات الخاطئة للتسويق، وكذلك معرفة علاقة الارتباط بين أسلوب المتسوق الخفي والقدرة على ضبط الممارسات الخاطئة للتسويق ومدى التزام الشركات والمحلات التجارية بمدينة الزاوية بالمسؤولية الاجتماعية. اعتمدت الدراسة على المنهج المتكامل الذي يستند على حقيقة وجود ترابط وتلازم بين الإطار العلمي للبحث (الجانب النظري) وبين الواقع العملي (الجانب التطبيقي). وبمعرفة عدد أفراد وحدة المعاينة (100) استخدم الباحث برنامج **Decision Analyst STATS TM** في تحديد حجم العينة، وقام بتوزيع 79 قائمة استبانة أسترجم منهم 56 قائمة بنسبة استجابة 71%. و قام الباحث بقياس معامل ألفا كرونباخ للتأكد من ثبات أداة البحث حيث بلغ معامل الثبات لأداة قياس المتغير المستقل أسلوب المتسوق الخفي 86%، والمتغير التابع الممارسات الخاطئة للتسويق 97%، والمتغير التابع الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية 89% وهذا يدل على ثبات أداة القياس لجميع متغيرات البحث. وباستخدام برنامج **pspp** في التحليل الإحصائي للبيانات واستخلاص النتائج توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها إن إدارة وأعضاء جهاز الحرس البلدي محل البحث مدركين لدور وأهمية استخدام أسلوب المتسوق الخفي في ضبط السلوكيات والممارسات الخاطئة للتسويق وقياس مدى التزام الشركات والمحلات التجارية بالمسؤولية الاجتماعية، وإن القوانين تعتبر عائق أمام تطبيق هذا الأسلوب حيث لا يعتد في الضبط والتحري إلا بالزيارات الرسمية. كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين أسلوب المتسوق الخفي وضبط الممارسات الخاطئة للتسويق في الشركات والمحلات التجارية محل الدراسة والبحث، بالإضافة إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين أسلوب المتسوق الخفي والالتزام الشركات والمحلات التجارية محل الدراسة والبحث بالمسؤولية الاجتماعية للتسويق.

الكلمات المفتاحية: المتسوق الخفي، الممارسات الخاطئة للتسويق، المسؤولية الاجتماعية.

Abstract:

The study aimed to know the extent to which the management and members of the Municipal Guard in Zawia city are aware of the concept and importance of the mystery shopper method, and the degree of their practice of this method in controlling and investigating wrong practices of marketing, as well as knowing the relationship between the mystery shopper method and the ability to control wrong practices of marketing and the extent of the commitment of companies and stores Commercial in Al-Zawia city with social responsibility. The study relied on the integrated approach that is based on the fact that there is an interrelationship and correlation between the scientific framework of research (the theoretical side) and the practical side (the practical side). Knowing the number of members of the sampling unit (100), the researcher used the Decision Analyst STATS TM program to determine the sample size, and distributed 79 questionnaires, 56 of them were retrieved with a response rate of 71%. And the researcher measured Cronbach's alpha coefficient to ensure the stability of the research tool, where the stability coefficient of the tool for measuring the independent variable, the hidden shopper method, reached 86%, the dependent variable marketing wrong practices 97%, and the dependent variable commitment to social responsibility 89%, and this indicates the stability of the measurement tool for all research variables. By using the pspp program in the statistical analysis of data and drawing conclusions, the study reached a set of results, the most important of which was that the management and members of the municipal guard in question are aware of the role and importance of using the mystery shopper method in controlling behaviors and wrong practices for marketing and measuring the extent to which companies and shops are committed to social responsibility, and that laws are considered An obstacle to the application of this method, as the control and investigation are only considered official visits. The study also found a statistically significant correlation between the mystery shopper style and controlling the wrong practices of marketing in the companies and shops under study and research, in addition to the existence of a statistically significant correlation between the mystery shopper style and the commitment of the companies and shops under study and research to the social responsibility of marketing.

Keywords : The Mystery Shopper , Marketing Mistakes , Social Responsibility.

المقدمة Introduction :

يعتبر أسلوب المتسوق الخفي من الأساليب الحديثة المستخدمة في تقييم جودة الخدمات والمنتجات من خلال تقييم أداء العاملين والوحدات الإدارية في مؤسسات الأعمال، ويلعب دوراً هاماً في ضبط الممارسات الخاطئة للتسويق وقياس مدى التزام هذه المؤسسات بالمسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع والأطراف الأخرى ذات العلاقة.

ولقد شهدت بيئة التسويق منافسة كبيرة أدت ببعض المؤسسات في ظل اشتداد المنافسة إلى ممارسات اللاأخلاقية قصد استغلال المستهلك في عمليات البيع بالغش في المنتجات والتضليل في الإعلانات بالإضافة إلى تحقيق الربح السريع، فإن هذه الممارسات أصبحت من أهم القضايا المثيرة للجدل، فكل مؤسسة تسعى للسيطرة على السوق في ظل احتدام هذه المنافسات إلى جذب وإقناع المستهلك باقتناء سلعتها وخدماتها باستعمال العديد من الممارسات الخادعة قصد تحقيق أهدافها وسياساتها. [i]

وعرف النشاط التسويقي للمؤسسات في الآونة الأخيرة تطوراً غير مسبوق، وذلك من خلال توسعه وتفرعه، وهذا ما نجم عنه بعض التجاوزات في الممارسات التسويقية، إذ أصبح المبتغى من هذه الأنشطة التسويقية تحقيق أهداف المؤسسة من ربح ونمو واستمرار دون مراعاة لمصالح الأطراف الأخرى كالزبائن والمجتمع والبيئة، ونتيجة لهذا الإشكال ظهر ما يعرف بمفهوم المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات التسويق، أي ممارسة النشاط التسويقي مع ضرورة التحلي بروح المسؤولية اتجاه المجتمع مع ضرورة احترام قيم الأفراد والجماعات وكذا مع ضرورة الحفاظ على البيئة بغية تحقيق تنمية مستدامة. [ii]

إن الالتزام بالمبادئ والسلوك الأخلاقي سواء على صعيد الفرد في الوظيفة أو في مهنة معينة أو مجموعة أو مؤسسات، يعتبر ذا أهمية بالغة لمختلف شرائح المجتمع، حيث أن هذا الأمر يُعوي الالتزام بمبادئ العمل الصحيح والصادق، ويُبعد المؤسسة عن أن ترى مصالحها بمنظور ضيق لا يستوعب غير معايير محددة تتجسد في الاعتبارات المالية التي تحقق لها مزايا على المدى القصير، ولكنها ستكون بالتأكيد ذات أثر سلبي في الأمد الطويل. [iii]

وبالتالي فإن التزام المنظمات والمحلات التجارية بالمسؤولية الاجتماعية تجاه الأطراف ذات العلاقة بنشاطها هي مسألة أخلاقية بالدرجة الأولى قبل أن تكون مسألة مادية، وكلما

التزمت هذه المنظمات والمحلات التجارية بالمسؤولية الاجتماعية كلما أغلقت الأبواب أمام الأجهزة الرقابية بالدولة من التدخل في شؤونها بسن القوانين وفرض الغرامات عليها لعدم التزامها بهذه المسؤولية الاجتماعية، الأمر الذي قد يؤثر سلبا ويحد من قدرتها في تحقيق أهداف البقاء والنمو والربحية.

الإطار العام للدراسة

مشكلة الدراسة:

تتلخص مشكلة الدراسة في قيام بعض المنظمات والمحلات التجارية وهي تسعى جاهدة نحو تحقيق أهدافها المرجوة ببعض الممارسات الخاطئة للتسويق كالاختكار والغش والخداع والمغالطات في الأسعار، ودون مراعاة للمسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع الذي يحضنها ويضمن لها البقاء والنمو والربحية، مما ترتب على هذه الممارسات آثار جانبية على الناس زادت من معاناتهم وأودت بحياة الكثيرين منهم نتيجة انتشار الأمراض، في غياب واضح للأجهزة الرقابية التابعة للدولة وخاصة تلك المعنية بضبط الأسعار والممارسات الخاطئة للتسويق، وعدم إدراك هذه الأجهزة لأهمية ودور أسلوب المتسوق الخفي أو العميل السري في ضبط هذه الممارسات ، ويمكن صياغة المشكلة في التساؤلات التالية :

1. هل إدارة وأعضاء الأجهزة الأمنية والرقابية محل الدراسة والبحث مدركين لدور وأهمية استخدام أسلوب المتسوق الخفي في الضبط والتحري عن الممارسات الخاطئة للتسويق التي تصدر عن الشركات والمحلات التجارية محل الدراسة والبحث؟
2. ماهي الممارسات الخاطئة للتسويق التي تصدر عن الشركات والمحلات التجارية محل الدراسة والبحث؟
3. ما أهمية ودور أسلوب المتسوق الخفي في مواجهة هذه الممارسات الخاطئة للتسويق والتحذير منها؟
4. ما مدى التزام الشركات والمحلات التجارية محل الدراسة والبحث بالمسؤولية الاجتماعية؟

أهداف الدراسة:

يسعى الباحث من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. معرفة مدى إدراك إدارة جهاز الحرس البلدي بمدينة الزاوية لمفهوم وأهمية المتسوق الخفي.
2. التعرف على درجة ممارسة أفراد الدارسة والبحث لأسلوب المتسوق الخفي في الضبط والتحرري عن الممارسات الخاطئة للتسويق من قبل الشركات والمحلات التجارية بمدينة الزاوية.
3. معرفة علاقة الارتباط بين أسلوب المتسوق الخفي وضبط الممارسات الخاطئة للتسويق.
4. معرفة علاقة الارتباط بين أسلوب المتسوق الخفي ومدى التزام الشركات والمحلات التجارية بالمسؤولية الاجتماعية.

أهمية الدراسة:

يمكن تحقيق أهمية الدراسة من خلال الجانبين العلمي والتطبيقي كالاتي:

الأهمية العلمية:

1. تسليط الضوء على موضوع المتسوق الخفي ودوره في عملية الضبط والتحرري عن الممارسات الخاطئة للتسويق التي تصدر عن بعض الشركات والمحلات التجارية.
2. المساهمة في تحديد طبيعة علاقة الارتباط بين استخدام أسلوب المتسوق الخفي والقدرة على الضبط والتحرري عن الممارسات السلوكيات والممارسات الخاطئة للتسويق التي تصدر عن بعض الشركات والمحلات التجارية محل الدارسة والبحث.
3. المساهمة في تحديد طبيعة علاقة الارتباط بين استخدام أسلوب المتسوق الخفي ومدى التزام الشركات والمحلات التجارية محل الدارسة والبحث بالمسؤولية الاجتماعية.
4. المساهمة في سد الفجوة البحثية لموضوعات البحث من خلال إثراء ودعم البحث العلمي والمساهمة بتشكيل حلقة من حلقات البحث العلمي المستمر.
5. استخدام أداة البحث العلمي للمساهمة في خدمة المجتمع وذلك بنقل التكنولوجيا من خلال نشر ما توصلت إليه الدراسات السابقة وتقديم النتائج والتوصيات بخصوص موضوعات البحث.

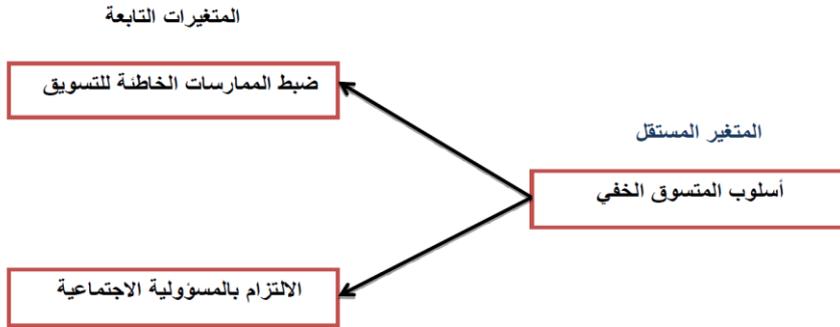
الأهمية التطبيقية:

1. محاولة توجيه أنظار المسؤولين بإدارة جهاز الحرس البلدي بمدينة الزاوية والأجهزة الأمنية والرقابية الأخرى بدور وأهمية إستخدام أسلوب المتسوق الخفي في الضبط والتحرري عن السلوكيات والممارسات الخاطئة للتسويق التي تصدر عن بعض الشركات والمحلات التجارية، ودوره كذلك في قياس مدى التزام هذه الشركات بالمسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع.
2. التعرف على أشكال وصور الخداع التسويقي التي تمارسه بعض الشركات والمحلات التجارية محل الدراسة والبحث.
3. تقديم إطار علمي حول موضوعات البحث لجهاز الحرس البلدي بمدينة الزاوية والأجهزة الأمنية والرقابية الأخرى الأمر الذي يُمكنها من الإلمام بمتغيرات الدراسة (أسلوب المتسوق الخفي، والممارسات الخاطئة للتسويق، والمسؤولية الاجتماعية).
4. تعتبر الدراسة أسهاماً متواضعاً في دعم توجهات وسياسات الدولة الرامية إلى عودة الحياة الكريمة للمواطن من خلال مكافحة الممارسات الخاطئة للتسويق التي تصدر عن بعض الشركات والمحلات التجارية في ظل إنتشار الفوضى والتسيب الإداري بين أجهزة الدولة.
5. الوصول إلى مجموعة من التوصيات والمقترحات التي تساعد إدارة جهاز الحرس البلدي والأجهزة الأمنية والرقابية الأخرى بمدينة الزاوية على وضع الآلية المناسبة لتنفيذ مثل هذه الأساليب والاستفادة منها.
6. الوصول إلى مجموعة من التوصيات للشركات والمحلات التجارية بمدينة الزاوية بقصد توعيتها بالمسؤولية الأخلاقية والاجتماعية والاقتصادية والقانونية تجاه المجتمع الذي يحقق لها البقاء والنمو والربحية.

فروض الدراسة :

بناءً على مشكلة و أهداف الدراسة يسعى الباحث إلى إثبات مدى صحة الفروض التالية :

1. إن إدارة وأعضاء جهاز الحرس البلدي الزاوية غير مدركين تماما لمفهوم وأهمية أسلوب المتسوق الخفي في ضبط السلوكيات والممارسات الخاطئة للتسويق التي تصدر من قبل الشركات والمحلات التجارية محل الدراسة والبحث.
 2. لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين أسلوب المتسوق الخفي وضبط الممارسات الخاطئة للتسويق.
 3. لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين أسلوب المتسوق الخفي ومدى الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية.
 4. لا يوجد تأثير معنوي مباشر لأسلوب المتسوق الخفي على ضبط الممارسات الخاطئة للتسويق.
 5. لا يوجد تأثير معنوي مباشر لأسلوب المتسوق الخفي على التزام الشركات والمحلات التجارية بالمسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع.
- نموذج الدراسة:



الشكل 1 يوضح نموذج الدراسة

المصدر : من اعداد الباحث بناء على متغيرات وفروض الدراسة.

منهجية الدراسة:

اعتمد الباحث في دراسته على المنهج المتكامل في البحوث التطبيقية، وهو منهج مستحدث لدراسة الظواهر الإنسانية والاجتماعية، ويستند هذا المنهج على حقيقة وجود ترابط وتلازم بين الإطار العلمي للبحث (الجانب النظري) وبين الواقع العملي (الجانب التطبيقي).

ويتيح هذا المنهج للدراسة مزايا عديدة منها تحقيق العمق باستخدام المنهج التاريخي، والشمول باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، والتوازن باستخدام أدوات التحليل

الإحصائي. [iv]

أسلوب الدراسة :

البيانات المطلوبة وأسلوب الحصول عليها أعتمد الباحث لإتمام هذه الدراسة على البيانات التالية :

1. بيانات ثانوية : تم الحصول عليها من خلال مرجعة الكتب والمجلات العلمية والدراسات السابقة التي تناولت متغيرات البحث مما مكن الباحث من إعداد الإطار النظري للبحث .

2. بيانات أولية: تم الحصول عليها من إدارة جهاز الحرس البلدي محل الدراسة والبحث باستخدام قائمة استقصاء أعدت لهذا الغرض وتحليلها مما مكن الباحث من اختبار صحة أو خطأ فروض البحث والتوصل إلى النتائج والتوصيات.

مجتمع الدراسة: يتمثل مجتمع الدراسة في إدارة جهاز الحرس البلدي بمدينة الزاوية - ليبيا .

وحدة المعاينة وعينة الدراسة : تتمثل وحدة المعاينة في إدارة جهاز الحرس البلدي الزاوية المركز ، وباستخدام برنامج **Decision Analyst STATS TM** وبمعرفة عدد أفراد وحدة المعاينة البالغ 100 مفردة تقريبا بين ضباط وموظفين، وعلى افتراض أن نسبة المفردات التي تتوافر فيهم الخاصية الرئيسية المطلوب دراستها 50% ، وأن درجة الثقة 95%، ومستوى المعنوية 0.05، توصل الباحث إلى أن حجم العينة المناسب هو 79 مفردة .

أداة الدراسة :

أعتمد الباحث في تجميع بيانات الدراسة الميدانية من مصادرها الأولية على قائمة استبانة أعدت لهذا الغرض بناء على نتائج الدراسة النظرية ، بالإضافة إلى إجراء مقابلة الشخصية مع الأستاذ الفاضل رئيس جهاز الحرس البلدي محل الدراسة والبحث ، وقام الباحث بتوزيع

79 قائمة استبانة على العينة المستهدفة بطريقة منتظمة استرجع منهم 56 قائمة صالحة للتحليل بنسبة استجابة 71%. وجهت هذه الاستبانة إلى أفراد جهاز الحرس البلدي فرع الزاوية المركز محل الدراسة والبحث، وتضمنت القائمة على 21 عبارة لقياس مدى أدراك مفهوم وأهمية المتسوق الخفي (العميل السري)، و 30 عبارة لمعرفة الممارسات الخاطئة للتسويق من قبل الشركات والمحلات التجارية بمدينة الزاوية، و 16 عبارة لقياس مدى التزام الشركات والمحلات التجارية بمدينة الزاوية بالمسؤولية الاجتماعية، وتم استقصاء أفراد الدراسة وفق نموذج ليكرت ذو 5 درجات موافق تماما وموافق ومحاييد وغير موافق وغير موافق تماما.

أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة :

اعتمد الباحث في تحليل بيانات الدراسة على الأساليب الإحصائية التالية :

مقاييس النزعة المركزية والتشتت: لوصف أفراد الدراسة ومعرفة اتجاهاتهم.

معامل الارتباط بيرسون : لبيان وتوضيح نوع وقوة علاقة الارتباط بين متغيرات الدراسة.

تحليل الانحدار المتعدد المتدرج : لحساب معاملات الانحدار المتعدد للمتغيرات .

واستخدم الباحث برنامج pspp في التحليل الوصفي والإحصائي لبيانات الدراسة.

حدود الدراسة :

الحدود المكانية : جهاز الحرس البلدي مدينة الزاوية المركز - ليبيا

الحدود الزمنية : أجريت الدراسة العملية في شهر رمضان الكريم خلال الفترة 1-21 / 4 /

2022 .

الحدود الموضوعية : اقتصرت الدراسة على الموضوعات التالية : المتسوق الخفي ،

الممارسات الخاطئة للتسويق ، المسؤولية الاجتماعية.

الحدود البشرية: أفراد جهاز الحرس البلدي مدينة الزاوية المركز من الجنود والضباط

والموظفين الذين لهم صلاحيات الخروج في مهمة الضبط والتحري لمراقبة ومتابعة الشركات

والمحلات التجارية بمدينة الزاوية المركز .

الدراسات السابقة:

دراسة (صديقي ، يونس ، 2021) [v]

هدفت الدراسة إلى إبراز دور أخلاقيات التسويق في تحقيق الحماية للمستهلك في مجال الصناعات الغذائية، واعتمدت الدراسة على أداة الاستبانة كوسيلة لجمع البيانات، تم توزيع هذه الاستبانة على عينة من عمال المؤسسات الناشطة في مجال الصناعات الغذائية في منطقة الوسط والتي بلغ عددها 821 استبانة صالحة للمعالجة الإحصائية، وبعد تفرغ بياناتها وتحليلها بواسطة برنامج SPSS ، توصلت الدراسة للعديد من النتائج كان أهمها أن التزام المؤسسات الناشطة في مجال الصناعات الغذائية بمبادئ أخلاقيات التسويق سيرفع من مستويات الحماية والأمان للمستهلك الذي يتعامل مع هذه المؤسسات.

[vi] Raja M, A. S. (2019)

هدفت الدراسة إلى تطوير قائمة مرجعية يمكن استخدامها على نطاق واسع في مختلف الصناعات التي تستخدم المتسوقين السريين ، وركزت هذه الورقة البحثية على تطوير أداة قائمة المراجعة بعد مراجعة نقدية مفصلة لمختلف النظريات والمفاهيم والموضوعات المرتبطة بالتسوق الخفي، تم أخذ مقالات بحثية مختارة لتحليل نقدي لموضوع التسوق الخفي، وقد بُذلت جهود حثيثة لفهم استخدام التسوق الخفي في مختلف الصناعات لتشكيل مجموعة مشتركة من البيانات التي تشكل أبعاد برنامج التسوق الخفي، وخلصت الدراسة إلى أن قياس تجربة تسوق العملاء هو أكثر أهمية بالنسبة لعمل ميداني التسوق الخفي مع الأخذ في الاعتبار ثلاثة متغيرات مهمة يجب رؤيتها في قائمة المراجعة مثل: معرفة المنتج والخدمة وتجربة العميل.

[vii] Douglas, JA (2015)

هدفت الدراسة الى توضيح مفهوم التسوق الخفي، ولماذا يتم استخدامه وكيف يتم تدريب العملاء السريين، وكيف يتم إعادة المعلومات التي تم جمعها إلى مؤسسة العميل. وكانت منهجية الدراسة استخدام مسح عبر الإنترنت للمتسوقين السريين يقارن واقع الموقف بأفضل الممارسات المحددة من الأدبيات. وكانت النتيجة الرئيسية هي أن النتائج تحدد الممارسات

الجيدة والسيئة في جميع مجالات العملية ويتم اقتراح إرشادات لتوظيف وتدريب ومراقبة المتسوقين السريين بما في ذلك التدريب المتعمق في جميع جوانب الوظيفة. الآثار العملية - يتم استخدام المتسوقين المقنعين في جميع أنحاء العالم لتقييم أداء الأشخاص والعمليات في الخطوط الأمامية ولكن هل تقيمتهم صحيحة وموثوقة؟ يحدد هذا البحث الممارسات الجيدة والسيئة التي يجب أن تساعد المديرين على تصميم تدريبهم للمتسوقين السريين.

الإطار النظري للدراسة

أولاً : المتسوق الخفي:

مفهوم المتسوق الخفي:

يشير التسوق الخفي إلى مشاركة مجموعة من الخبراء المتخصصين في تقييم مستويات الخدمة التي تهدف المنظمات إلى تحقيقها، وتتم عملية التقييم بأكملها في وضع التخفي، أي بدون معرفة موظفي المنظمة ومن هنا مصطلح "الغموض". يشترك المتسوقون السريون المدربون بشكل خاص في الظهور كعملاء عاديين لتقييم معايير الخدمة للمؤسسة. [viii]

ويقصد بالمتسوق السري هي عملية تقييم ومراجعة منهجية وموضوعية ودورية وسرية للخدمات والإجراءات المطبقة ومستوى أداء الموظفين على كافة المستويات الوظيفية داخل المنظمات المشمولة في الدراسة، حيث يتم إرسال المقيم المؤهل والمتخصص ليقوم بدور المستفيد من الخدمات وبالتالي تقييم الخدمات من منظور العملاء او المراجعين. بحيادية ومصداقية عالية. [ix]

"وتقوم بعض المؤسسات بالتعاقد واستئجار بعض الأفراد لكي يتمصوا دور المشتريين المحتملين ويقومون بتسجيل نقاط القوة والضعف الخاصة بالمؤسسة والمؤسسات المنافسة، ويمكن أن يقوم المتسوق الخفي باختبار ردود أفعال ممثلي البيع للمواقف التسويقية المختلفة وكيف يتعاملون مع الزبائن وفي بعض الأحيان يقوم مديري المؤسسة غير معروفين

للسطاء او المنافسين وتتيح تلك الأداة كم هائل من المعلومات المفيدة في اتخاذ الإجراءات التصحيحية المطلوبة" [X].

أهداف التسويق الخفي:

يهدف التسويق الخفي إلى تنفيذ عمليات تقييم موضوعية سرية دورية مستمرة للخدمات والإجراءات ومستوى أداء الموظفين في كافة الوزارات والمؤسسات بالدولة، وذلك لتحقيق الأهداف التالية:

1. تطوير وتحسين المنتجات والخدمات المقدمة لأفراد المجتمع لضمان تحقيق الرفاهية الاجتماعية.
2. حماية المستهلك من الآثار الجانبية للمنتج من خلال معرفتها والتنبه من خطورتها.
3. دعم جهود الدولة في فرض الأمن والأمان من خلال ضبط الممارسات والسلوكيات الخاطئة للتسويق.
4. المعرفة والتأكد من مدى التزام الشركات والمؤسسات التجارية والصناعية المختلفة بالمسؤولية الاجتماعية والاقتصادية والقانونية تجاه المجتمع.

خطوات تطبيق أسلوب التسويق الخفي:

إن آلية عمل التسويق الخفي تختلف من منظمة إلى أخرى على حسب طبيعة العمل والحجم وفلسفة الإدارة المكلفة بالخصوص، وبشكل عام يمكن الاسترشاد ببعض الأدلة والبحوث العلمية ذات العلاقة بأسلوب التسويق الخفي، وفيما يلي تلخيص للخطوات المتبعة في تطبيق أسلوب التسويق الخفي وفق الدليل الإرشادي لتطبيق التسويق الخفي في الدوائر الحكومية :

- 1) تحديد أهداف المشروع.
- 2) تحديد فريق العمل المتخصص بتطبيق منهجية التسويق الخفي ووضع الخطة الزمنية .
- 3) تحديد الخدمات التي سيتم تقييمها وحجم العينة.
- 4) تحديد المحاور الرئيسية التي سيتم تقييمها.
- 5) إعداد نماذج التقييم.

- 6) إعداد سيناريوهات التقييم.
- 7) اختيار المتسوق الخفي.
- 8) وضع خطة لإجراء عملية التسوق الخفي.
- 9) تدريب فريق التسوق الخفي.
- 10) تنفيذ عملية التسوق الخفي.
- 11) تحليل بيانات نماذج التقييم فريق عمل التسوق الخفي.
- 12) إعداد تقرير التسوق الخفي.
- 13) اجتماع فريق عمل المشروع لمناقشة نتائج التقييم.
- 14) التوصيات والإجراءات التصحيحية.
- 15) تكرار التقييم من خلال التسوق الخفي بعد فترة من تطبيق الإجراءات التصحيحية.

[xi]

ثانيا : الممارسات الخاطئة للتسويق :

يشير الخداع التسويقي إلى أي ممارسات تسويقية خاطئة من قبل المسوق يترتب عليها تضليل الزبون واتخاذ قرارات شرائية بالتالي تكوين انطباع سلبي حول المنتجات. [xii]

هي تلك الممارسات التي تستهدف تضليل الجمهور وتقديم المعلومات غير صحيحة، تؤدي إلى ضياع الحقوق وتكوين انطباعات سلبية. [xiii]

وتعرف كذلك بأنها كل ممارسة تسويقية يترتب عليها تكوين انطباع سلبي (حكم شخصي) لدى المستهلك فيما يتعلق بالشيء موضوع التسويق من منتج وسعر وترويج وتوزيع بحيث ينتج عنه اتخاذ قرار شرائي غير سليم يلحق الضرر بالمستهلك. [xiv]

أسباب ظهور الخداع التسويقي:

يمكن إرجاع هذه الظاهرة إلى عدد من الأسباب أهمها ما يلي:

1. عدم إدراك العاملين في مجال التسويق لممارسات الخداع ومفهومه وما له من أضرار بالغة للمنظمات التي تتولى مهمة التسويق، أو النظرة قريبة الأمد والتي

يكون هدفها تعظيم الكسب السريع، دون الأخذ بنظر الاعتبار الخسائر بعيدة الأجل.

2. التأخير أو عدم الإبلاغ من قبل الزبائن عما لاحظوه من خداع أو حتى وقعوا فيها و لمطالبة باتخاذ الإجراءات التعويضية عما أصابهم أو أصاب غيرهم من ضرر أو خسارة نتيجة ممارسة عمليات الخداع التسويقي.

3. عدم إدراك الزبائن بحالات الخداع التسويقي وعدم مقدرتهم على كشف، وضعف قدرتهم على التعلم أو الاستفادة من الحالات التي تعرضوا فيها للخداع التسويقي بشكل أو آخر.

4. القصور في التشريعات والقوانين المنظمة لأنشطة منظمات الأعمال سواء فيما يتعلق بالخداع التسويقي وتحريمه أو تجريمه أو في الجزاءات التي توقع على من يثبت لجوئه للخداع من هذه المنظمات، فضلا عن بطء الإجراءات القانونية في هذا المجال. [xv]

ثالثا: المسؤولية الاجتماعية:

تعرف المسؤولية الاجتماعية بأنها "التزام بتحسين رفاهية المجتمع من خلال ممارسات أعمال اختيارية تقديرية ومساهمات بموارد المؤسسة" [xvi]

وعرف البنك الدولي المسؤولية الاجتماعية لرجال الأعمال على أنها: "التزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع المجتمع المحلي بهدف تحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم الاقتصاد و يخدم التنمية في آن واحد كما أن الدور التنموي الذي يقوم به القطاع الخاص يجب أن يكون مبادرة داخلية و قوة دفع ذاتية من داخل صناع القرار في المؤسسة". [xvii]

"وتعني المسؤولية الاجتماعية كذلك ضمان التزام قطاع الأعمال بالقوانين والمعايير الأخلاقية، من حيث تأثير نشاط قطاع الأعمال على العاملين، على المستهلكين، على البيئة والمجتمعات المحلية والمجتمع ككل. ويجب أن تفهم المسؤولية الاجتماعية على أنها استثمار في المجتمع أكثر من كونها عمل خيري" [xviii].

كذلك عرفت المسؤولية الاجتماعية بأنها "مجموعة الواجبات أو التصرفات التي تقوم بها المنظمة من خلال قراراتها بزيادة رفاهية المجتمع والعناية بمصالحه إضافة لمصالحها الخاصة" [xix]

"ويعرفها Davis and R . Blamstorm أيضا بأنها مسؤولية صانعي القرار باتخاذ الإجراءات التي لا تلبى فقط مصالحهم الخاصة ولكن أيضا تُعنى بحماية وتعزيز ثروة المجتمع" [xx]

وتعني المسؤولية الاجتماعية أيضا "الاهتمام بجوانب التنمية المجتمعية وبالجوانب الأخلاقية إلى جانب اهتمامها بالربحية التجارية. وهي التزام تجاه العاملين وتجاه العملاء، والمستهلكين، والمجتمع ككل، وهذا يتعدى العمل الخيري التطوعي. بحيث نصل إلى علاقة يستفيد منها المانح والمتلقي" [xxi].

"ويمكن التفريق بين اتجاهين لمفهوم المسؤولية الاجتماعية :

يرى الاتجاه الأول ضرورة وجود إطار تنظيمي للمسؤولية الاجتماعية وإلزام الشركات بضوابط تنظيمية من قبل الدولة من خلال تعليمات ومواثيق (المانيا، فرنسا، بريطانيا، هولندا)

في حين ينظر الاتجاه الثاني إلى المسؤولية الاجتماعية على أنه نشاط تطوعي لا يتطلب قوانين أو ضوابط تنظيمية أو قواعد محددة تلزم الشركات بمسؤولياتها تجاه المجتمع كون المسؤولية طوعية، وسيؤدي وضع الضوابط إلى المزيد من البيروقراطية، إضافة إلى أن وضع القواعد والضوابط يجعل الشركات تلتزم بما هو مطلوب منها فقط دون زيادة" [xxii].

ويرى الباحث إن المسؤولية الاجتماعية هي مسألة أخلاقية بالدرجة الأولى ، وهي نوع من رد الجميل للأطراف التي كانت ولازالت سببا رئيسيا في تواجد مؤسسات وشركات الأعمال وتساهم بشكل كبير في بقائها ونموها وزيادة أرباحها، وكلما التزمت مؤسسات وشركات الأعمال بهذه المسؤولية كلما ابتعدت عن فتح الأبواب لجهات خارجية من التدخل في شؤونها وفرض القوانين والغرامات عليها الأمر الذي قد يؤثر سلبا ويحد من قدرتها على تحقيق أهدافها في البقاء والنمو والربحية.

وبالتالي على إدارة المؤسسات والشركات التجارية أن توازن بين أهداف جميع الأطراف ذات العلاقة (الملاك أو أصحاب المشروع، العاملين، الدولة، المجتمع، الزبائن والعملاء، الموردون، المنافسين، البيئة، النقابات) ولا تحقق أهداف طرف على حساب الأطراف الأخرى.

ويمكن تلخيص المسؤولية الاجتماعية تجاه الأطراف المعنية بنشاط مؤسسات الأعمال فيما يلي :

الملاك : تحقيق أكبر ربح ورفع قيمة السهم في السوق، تكوين سمعة و صورة جيدة في السوق، تحقيق هدف البقاء والنمو والربحية ، الاستثمار والاستخدام الأمثل لمدخلات العملية الإنتاجية المادية والبشرية ..الخ.

العاملين: تحقيق العدالة التنظيمية بين العاملين فيما يتعلق بالثواب والعقاب والتكليف بالمهام بأبعادها المختلفة التوزيعية والإجرائية والتفاعلية، دعم الثقة التنظيمية بين الإدارة والعاملين فيما يتعلق بالحقوق والواجبات، توفير الظروف المناسبة، تدريب وتطوير مستمر ..الخ.

الدولة: احترام قوانين الدولة و الالتزام بالتشريعات والقوانين المنظمة للأعمال التجارية، تسديد الالتزامات المالية القانونية وعدم التهرب من سدادها كمصاريف الكهرباء والبريد .. الخ .

الزبائن: الإتقان والإخلاص في العمل وتقديم منتجات أو خدمات ذات جودة عالية، أسعار تتناسب مع القدرة الشرائية، الحصول على إعلان واضح وصادق، خدمات ما بعد البيع، الابتعاد عن الغش والخداع ..الخ.

المنافسون: الالتزام بالمنافسة العادلة والنزاهة عند التنافس للحصول على المدخلات المادية والبشرية أو عند التنافس لتصريف المخرجات (السلع والخدمات) ..الخ.

الموردون: مصداقية التعامل، والإيفاء بالالتزامات المالية.

المجتمع: المحافظة على موارد المجتمع عدم الإضرار بها، توفير فرص عمل حقيقية تساهم في زيادة الإنتاجية وتدعم التنمية المستدامة والمساهمة في القضاء على البطالة المقنعة، احترام العادات والتقاليد، دعم الأنشطة الاجتماعية والصحية والتعليمية والأمنية، المساهمة في التدريب والبحث العلمي والتطوير المستمر، المساهمة في كبح التضخم ..الخ .

النقابات ووسائل الإعلام : احترام دور النقابات العمالية وحسن التعامل معها، التعامل الصادق مع الإعلام المختلفة .

البيئة: الاستخدام الأمثل للموارد الطبيعية ، حماية البيئة المحيطة وعدم الإضرار بها والمساهمة في الحد من تلوث الأرض والبحر والجو ،..الخ.

وفي المقابل يمكن تلخيص المكاسب التي يمكن أن تحصل عليها مؤسسات وشركات الأعمال نتيجة التزامها بالمسؤولية الاجتماعية فيما يلي :

- تحسين سمعة الشركات مما يحسن قيمتها الاجتماعية.
- استقطاب قوة عمل أكثر كفاءة.
- بناء علاقات قوية وثقة متبادلة وتحقيق تقارب مع الحكومات ومكونات المجتمع المختلفة.

- الاستفادة من الاستقرار والسلام الاجتماعي والحد من التوترات الاجتماعية.
- تعطي المسؤولية الاجتماعية قيمة مضافة للمساهمين.
- إخلاص أكبر من قبل العملاء وبالتالي زيادة المبيعات.
- زيادة الإنتاجية وتحسين النوعية نتيجة الرضا الوظيفي لدى العاملين الذي ينعكس إيجابياً على إنتاجيتهم وعلى تحسين نوعية المنتج .

- دعم أفراد المجتمع للمؤسسات التي تتحمل المسؤولية الاجتماعية.
- تكوين سمعة طيبة والسمعة الطيبة ركن هام من أركان نجاح الشركات.
- يمكن تعويض تكاليف المسؤولية الاجتماعية على المدى المتوسط والطويل من

خلال السمعة التجارية الجيدة. [xxiii]

الإطار التحليلي للدراسة

صدق وثبات أداة الدراسة :

للتأكد من ثبات أداة الدراسة وأنها سوف تعطي النتائج نفسها إذا ما أعيد تطبيق الاستبانة على نفس العينة وفي نفس الظروف قام الباحث وفق الإمكانيات المتاحة باختيار طريقة ألفا

كرونباخ ويشير التحليل الإحصائي للجدول رقم (1) أن معامل ثبات أداة القياس كان على النحو التالي :

- معامل الثبات لأداة قياس المتغير المستقل أسلوب المتسوق الخفي وفق مقياس ألفا كرونباخ يساوي 86% وهذا يدل على ثبات أداة القياس .
- معامل الثبات لأداة قياس المتغير التابع ضبط الممارسات الخاطئة للتسويق وفق مقياس ألفا كرونباخ يساوي 97% وهذا يدل على ثبات أداة القياس.
- معامل الثبات لأداة قياس المتغير التابع الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية وفق مقياس ألفا كرونباخ يساوي 89% وهذا يدل على ثبات أداة القياس.

الجدول 1 ثبات وصدق أداة الدراسة

معامل الصدق	معامل ألفا كرونباخ	عدد العبارات	المتغيرات
0.927	86%	21	المتسوق الخفي
0.985	97%	30	الممارسات الخاطئة للتسويق
0.943	89%	16	التزام بالمسؤولية الاجتماعية
0.970	94%	67	المعدل العام لأداة الدراسة

المصدر : من إعداد الباحث بناء على نتائج برنامج pspp
وصف عينة الدراسة:

باستخدام برنامج pspp في إدخال البيانات الأولية وإجراء التحليل الوصفي، تشير نتائج التحليل الوصفي لعينة الدراسة أن غالبيتهم من الذكور حيث بلغت نسبتهم 95 % من عدد أفراد الدراسة، وأن ما نسبته 61% من أفراد الدراسة تتراوح أعمارهم من 30 أقل من 40 ، وأن 52% من أفراد العينة يتقاضون راتب يتراوح بين 1000 إلى أقل من 1500، كما أن معظمهم يحملون مؤهل علمي ثانوي فأقل حيث بلغت نسبتهم 64%، ولعل أهم ما يميز أفراد الدراسة أن 52 % من أفراد الدراسة يتمتعون بخبرة كبيرة تزيد عن 10 سنوات، والجدول رقم (2) يقدم وصف شامل لعينة الدراسة .

الجدول 2 يوضح التحليل الوصفي لعينة الدراسة

المتغير	الرمز في قاعدة البيانات	الفئة	التكرار	النسبة
الجنس	1	ذكر	53	95%
	2	أنثى	3	5%

%100	56	المجموع		
%18	10	20 أقل من 30	1	العمر
%61	34	30 أقل من 40	2	
%20	11	40 أقل من 50	3	
%1	1	50-فما فوق	4	
%100	56	المجموع		
%47	26	أقل من 1000 دينار	1	الدخل الشهري
%52	29	1000 إلى أقل من 1500	2	
%1	1	1500 إلى أقل من 2000	3	
%00	00	2000 فأكثر	4	
%100	56	المجموع		
%64	36	ثانوي فأقل	1	المؤهل العلمي
%32	18	جامعي	2	
%4	2	دراسات عليا	3	
%100	56	المجموع		
%21	12	أقل من 5 سنوات	1	سنوات الخبرة
%27	15	5 وأقل من 10 سنوات	2	
%29	16	10 سنوات وأقل من 15 سنة	3	
%23	13	15 سنة فأكثر	4	
%100	56	المجموع		
%2	1	مدير إدارة	1	الوظيفة الحالية
%12	7	رئيس قسم	2	
%18	10	رئيس مكتب	3	
%68	38	موظف	4	
%100	56	المجموع		

المصدر : من إعداد الباحث بناء على نتائج برنامج pspp

التحليل الإحصائي:

أولاً: قياس اتجاهات أفراد الدراسة حول متغيرات الدراسة.

لقياس اتجاهات أفراد الدراسة حول متغيرات الدراسة أستخدم الباحث مقياس ليكرت الخماسي : موافق تماما ، موافق ، محايد ، غير موافق ، غير موافق تماما .

وبذلك سيكون المتوسط الحسابي بين أحد الفئات التالية :

(1- 1.80) وتعني **عدم الموافقة الشديدة** من قبل أفراد الدراسة على أسئلة الاستبانة.

(1.81 - 2.60) وتعني **عدم الموافقة** من قبل أفراد الدراسة على أسئلة الاستبانة.

(2.61 - 3.40) وتعني **عدم تأكد** أفراد الدراسة من أسئلة الاستبانة.

(3.41 - 4.20) وتعني **الموافقة** من أفراد الدراسة على أسئلة الاستبانة.

(4.21 - 5) وتعني **الموافقة الشديدة** من أفراد الدراسة على أسئلة الاستبانة. [xxiv]

أما الانحراف المعياري فهو من أهم مقاييس التشتت والذي يعني مدى تباعد البيانات (الاستجابات) عن بعضها البعض وعن المتوسط الحسابي، وبالنسبة لتفسير قيم الانحراف المعياري ، فكلما اقتربت قيمته من الصفر كلما قل التشتت وزاد تجانس الأفراد حول استجاباتهم واتفاقهم على قيمة المتوسط الحسابي ، و كقاعدة عامة المتوسط الحسابي ± 1 انحراف معياري يعني أن تقريبا 75% من أفراد الدراسة ضمن هذا النطاق .

وباستخدام برنامج **pspp** الإحصائي توصل الباحث إلى أهم النتائج التالية:

1. قياس اتجاهات أفراد الدراسة حولمتغير أسلوب المتسوق الخفي

تشير اتجاهات أفراد الدراسة إن إدارة وأعضاء جهاز الحرس البلدي محل البحث مدركين لدور وأهمية إستخدام أسلوب المتسوق الخفي في ضبط السلوكيات والممارسات الخاطئة للتسويق وقياس مدى التزام الشركات والمحلات التجارية بالمسؤولية الاجتماعية ، كما تشير نتائج المقابلة الشخصية إلى أن إدارة الفرع واعية بأهمية أسلوب المتسوق الخفي ومقتنعة بتطبيقه لكن هناك عائق أمام تطبيق هذا الأسلوب على حسب ما تفضل به الأستاذ الفاضل رئيس جهاز الحرس البلدي الزاوية المركز الذي يُرجع السبب الرئيسي وراء قلة استخدام هذا الأسلوب إلى القوانين ذات العلاقة بعمل الجهاز حيث لا يُعتمد في الضبط والتحرير الا بالزيارات الرسمية ، و كان المتوسط العام 3.95 بانحراف معياري 0.46 ضمن الفئة الرابعة موافقة أفراد الدراسة على أسئلة الاستبانة والجدول رقم (3) يعطي توضيح أشمل لاتجاهات أفراد الدراسة حول أسلوب المتسوق الخفي .

الجدول رقم (3) يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات أفراد الدراسة حول متغير المتسوق الخفي

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	ت
0.80	4.11	إدراك مفهوم وأهمية أسلوب المتسوق الخفي .	1
0.82	4.09	المتسوق الخفي هو قيام أشخاص مدربين ومؤهلين بتقصص شخصية متلقي الخدمة دون معرفة الموظفين وذلك بهدف تقييم الخدمة المقدمة والظروف التي تقدم فيها .	2
1.08	3.68	يُظهر المتسوق الخفي ممارسات اعتيادية قد يقوم بها أي متلقي خدمة حقيقي .	3
0.86	3.80	يُمنح المتسوق الخفي التفرغ الجزئي خلال فترة محددة للقيام بعملية التسوق الخفي.	4
0.80	4.20	يلتزم المتسوق الخفي بالمحافظة على السرية التامة عن المعلومات وعدم الإفصاح عما يقوم به لأي طرف ثالث غير الجهة أو الوحدة التي قامت بتكليفه بالمهمة .	5
0.99	3.70	يقوم المتسوق الخفي بالإفصاح في حالة وجود أي تعارض مصالح قبل البدء في عملية التسوق مثل وجود أقارب أو علاقة عمل مع المؤسسة المستهدفة بالزيارة .	6
0.91	3.93	يتلقى جميع المتسوقين السريين تدريباً مكثفاً على عملية التسوق السري.	7
1.12	3.95	بمجرد انتهاء المتسوق الخفي من زيارة المؤسسة التجارية يقدم تقرير مفصل الى الوحدة المختصة .	8
0.86	3.98	يتم اختيار المتسوق الخفي المدرب والمؤهل مع طبيعة عمل المؤسسة الذي سيكلف فيها بمهمة المتسوق الخفي .	9
0.80	4.14	تعتبر تقارير المتسوق الخفي مرجع للجهات الحكومية لتحسين الخدمات من خلال تحديد الممارسات الصحيحة والخاطئة التي تم ملاحظتها .	10
0.78	3.93	يتم استخدام أسلوب المتسوق الخفي بشكل دوري ومستمر.	11
0.94	3.95	يمنح المتسوق الخفي التفرغ الكلي خلال فترة محددة للقيام بعملية التسوق الخفي.	12
0.75	4.14	يلتزم المتسوق الخفي بالمهنية والدقة في أداء العمل .	13
0.93	3.93	يتم إجراء أكثر من زيارة لذات الجهة مع إمكانية تغيير المتسوق الخفي بأخر.	14
0.88	3.98	يتم إعداد خطة عمل لتحديد المتسوقين السريين ومواعيد الزيارة والهدف من الزيارة	15
0.72	4.14	يتم تحديد الجوانب المراد تقييمها بشكل مسبق ويطلب من المتسوق الخفي التقيد بها.	16
0.90	3.91	يترك للمتسوق الخفي حرية تحديد الجوانب المراد تقييمها وتدوين ملاحظاته وتقديم تقرير عن الزيارة التي قام بها.	17

1.03	3.77	يتم التأكد من معرفة المتسوق الخفي بالمؤسسة التي سيفقوم بتقييمها قبل تكليفه بذلك.	18
0.67	4.02	يقدم المتسوقين السريين تقارير مدعومة بالأدلة والبراهين كالصور والتسجيلات الصوتية والوثائق واستخدام النسب المنوية والرسومات البيانية لتوضيح نتائج الزيارة.	19
0.83	4.00	إدارة الفرع واعية بأهمية أسلوب المتسوق الخفي ومقتنعة بتطبيقه.	20
1.22	3.68	أعمل على تطبيق هذا الأسلوب وأنصح بقية الزملاء على تطبيقه.	21
0.46	3.95	المعدل العام	

المصدر : من اعداد الباحث بناء على نتائج برنامج pspp

2. قياس اتجاهات أفراد الدراسة حولمتغير الممارسات الخاطئة للتسويق

تشير اتجاهات أفراد الدراسة إلى وجود العديد من الممارسات الخاطئة للتسويق التي تصدر عن الشركات والمحلات التجارية بمدينة الزاوية ولعل أبرزها أن هناك علامات تجارية غير حقيقية (وهمية) لمنتجات معروضة في السوق وكذلك وجود ماركات قريبة الشبه بالأصلية المشهورة ، وأن هناك مغالات في الأسعار حيث يتم وضع أسعار لا تتناسب مع القدرة الشرائية للمستهلك، وجاء المتوسط العام 3.63 بانحراف معياري 0.83 ضمن الفئة الرابعة موافقة أفراد الدراسة على عبارات الاستبانة والجدول رقم (4) يعطي توضيح أشمل لاتجاهات أفراد الدراسة حولالممارسات الخاطئة للتسويق.

الجدول رقم (4) يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات أفراد الدراسة حول متغير الممارسات الخاطئة للتسويق

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	ت	الترتيب
1.03	4.09	هناك علامات تجارية غير حقيقية (وهمية) لمنتجات معروضة في السوق.	1	المنتج
1.14	3.93	وضع ماركات قريبة الشبه بالأصلية المشهورة.	2	
1.12	3.63	التلاعب في الأوزان والأحجام والمقاييس المحددة للمنتجات.	3	
1.24	3.52	التلاعب بفترات الاستهلاك وتاريخ الإنتاج.	4	
1.16	3.52	استخدام عبوات معادة قد تم تجميعها من أماكن النفايات.	5	
1.06	3.59	عدم وجود العلامات الإرشادية أو التحذيرية لتوجيه المستهلك.	6	
1.21	3.46	المبالغة في حجم التغليف لخداع المستهلك بكم حجم	7	

المنتج .			
1.11	3.55	استخدام مواد العبوات قابلة للتفاعل مع عناصر او مكونات المواد الغذائية.	8
1.17	3.55	استخدام مواد تؤدي إلى مشاكل صحية في تغليف المنتجات ولاسيما الغذائية منها.	9
1.16	3.68	تغليف المنتجات لتبدو بشكل جذاب واثيق لغرض إخفاء أي عيوب فيها.	10
1.21	3.63	استخدام عبوات بأشكال مشابهة لعبوات ذات سمة تجارية معروفة.	11
1.18	3.86	وضع أسعار لا تتناسب مع القدرة الشرائية للمستهلك.	12
1.19	3.57	تحديد أسعار عالية للمنتوج للدلالة على الجودة.	13
1.23	3.64	المغالاة برفع الأسعار نتيجة احتكار فئة معينة بتسويق السلع والخدمات.	14
1.21	3.68	وضع التخفيضات الوهمية في أسعار المنتوجات لقرب انتهاء صلاحيتها.	15
1.06	3.57	منح خصومات لا تتوافق مع الواقع عند الشراء.	16
1.12	3.64	فرض الأسعار العالية للمنتوج للإشارة الى ارتفاع المواد الداخلة في صنعه.	17
1.26	3.48	وضع أسعار للمنتجات دون بيان الوحدة (الكيلو، الصندوق ، القطعة .. الخ).	18
1.25	3.46	وضع أسعار منخفضة خارج المحل مخالفة للأسعار الحقيقية للمنتج داخل المحل .	19
1.24	3.50	الإعلان بمعلومات مضللة بقصد إخفاء عيوب المنتج.	20
1.16	3.68	الإعلان المغربي بأسعار زهيدة ولكن بمنتجات غير مطابقة للمواصفات.	21
1.15	3.63	تضمين الإعلان بصور بعيدة عن الواقع.	22
1.13	3.57	تضمين الاعلان بوعود (شروط الضمان) لا يمكن تحقيقها.	23
1.08	3.70	المبالغة في وصف مزايا المنتج بينما في الواقع غير ذلك.	24
1.21	3.52	الإعلان عن تنظيم مسابقات وهمية لتشجيع المستهلك على شراء المنتجات.	25
1.07	3.59	يتم تزيين المظهر الخارجي للمحلات للإيحاء بأن السلعة او الخدمة متميزة.	26
1.09	3.64	يتم الاهتمام بهندام العاملين للإيحاء بأن الخدمة أو السلعة مميزة وهي غير ذلك .	27
1.04	3.73	يتم الاهتمام بالإضاءة والتكليف للإيحاء بأن الخدمة أو السلعة مميزة .	28

1.22	3.45	يتم الإعلان بوجود خدمات توصيل مجانية ويتم تحميل القيمة على السلعة.	29
1.15	3.86	يتم الإعلان بوجود خدمات تركيب مجانية ويتم تحميل القيمة على السلعة.	30
0.83	3.63	المعدل العام	

المصدر : من اعداد الباحث بناء على نتائج برنامج pspp

3. قياس اتجاهات أفراد الدراسة حول متغير الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية:

تشير اتجاهات أفراد الدراسة الى وجود الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية من قبل الشركات والمحلات التجارية محل البحث ، ولعل أبرز ما تلتزم به هو الحصول على التراخيص القانونية التي تسمح بتواجدها ويقائها وممارسة نشاطها ، وجاء المتوسط العام 4.14 بانحراف معياري 0.51 ضمن الفئة الرابعة موافقة أفراد الدراسة على عبارات الاستبانة والجدول رقم (5) يعطي توضيح أشمل لاتجاهات أفراد الدراسة حول مدى التزام الشركات والمحلات التجارية محل البحث بالمسؤولية الاجتماعية.

الجدول رقم (5) يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات أفراد الدراسة حول متغير المسؤولية الاجتماعية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	ت
0.68	4.41	تلتزم الشركات والمحلات التجارية بالحصول على التراخيص القانونية التي تسمح بتواجدها ويقائها وممارسة نشاطها.	1
0.82	4.20	تلتزم الشركات التجارية بالقوانين واللوائح والأنظمة الخاصة بالضرائب ورسوم التراخيص.	2
0.82	4.21	تلتزم الشركات والمحلات التجارية بالقوانين المتعلقة بتحصيل رسوم الخدمات والنظافة	3
0.71	4.29	تلتزم الشركات والمحلات التجارية بالقوانين المتعلقة بالموصفات القياسية لجودة المنتجات .	4
0.85	4.04	تلتزم الشركات والمحلات التجارية بالقوانين المتعلقة بالعمالة الموقته .	5
0.80	4.16	تلتزم الشركات والمحلات التجارية بالقوانين المتعلقة بحماية البيئة المحيطة .	6
0.92	4.18	تلتزم الشركات والمحلات التجارية بالقوانين المتعلقة بالعمالة الوطنية .	7
0.84	4.27	تساهم الشركات والمحلات التجارية في توفير الاحتياجات الخدمية والسلعية ذات الجودة العالية وبأسعار معقولة.	8
0.93	3.89	تلتزم الشركات التجارية بالاقتصاد والتوفير في الموارد والمدخلات وعدم التبذير فيها	9
0.95	4.11	تلتزم الشركات والمحلات التجارية بالابتعاد عن الاحتكار والمغالاة في الأرباح.	10

0.81	4.18	تلتزم الشركات التجارية بمبادئ المنافسة الشريفة بما يتيح فرص النمو والتطور للجميع .	11
0.71	4.0	تلعب الشركات والمحلات التجارية دورا هاما في كبح التضخم والحد من ارتفاع الأسعار.	12
0.88	4.05	تلتزم الشركات والمحلات التجارية باحترام ومراعاة الأعراف والعادات والتقاليد السائدة أثناء ممارسة نشاطها.	13
0.85	3.84	تساهم الشركات والمحلات التجارية بتطوير السلوكيات والأنماط الاجتماعية الإيجابية والحد من السلوكيات السلبية.	14
1.04	3.84	تساهم الشركات والمحلات التجارية بدعم الأنشطة الاجتماعية والصحية والتعليمية والأمنية والثقافية التي تساهم في تطوير المجتمع.	15
0.74	4.25	تساهم الشركات والمحلات التجارية في المحافظة على البيئة وعدم الإضرار بها.	16
0.51	4.14	المعدل العام	

المصدر : من إعداد الباحث بناء على نتائج برنامج pspp

ثانيا: اختبار فروض الدراسة:

لاختبار الفروض استخدم الباحث برنامج PSPP لاستخراج المعاملات الإحصائية التالية:
معامل الارتباط R لقياس نوع وقوة العلاقة بين متغيرات البحث وتتحصر قيمته (1+ و 1-)
ويمكن تلخيص نوع العلاقة بين متغيرين من خلال النتيجة على النحو التالي

علاقة ارتباط طردي كامل $R = 1+$.

علاقة ارتباط طردي ناقص $0 < R < 1$.

علاقة ارتباط صفري او معدوم $R = 0$.

علاقة ارتباط عكسي ناقص $-1 < R < 0$.

علاقة ارتباط عكسي كامل $R = -1$.

معامل التحديد R^2 لتفسير العلاقة بين متغيرات البحث ويعرف بأنه مربع الارتباط وهو الجزء من التغيرات في العامل التابع الذي يرجع الى التغير في العامل المستقل. [xxv] والجدول رقم (6) يوضح نتائج التحليل

الجدول رقم (6) يوضح اختبار الارتباط و التباين لمتغيرات البحث

اختبار التباين		اختبار الارتباط		المتغير التابع	المتغير المستقل
F	Sig	R	R ²		
4.02	0.05	م الارتباط	م التحديد		
4.22	0.045	0.27	0.07	ضبط الممارسات الخاطئة للتسويق	أسلوب المتسوق الخفي
14.68	0.000	0.46	0.21	الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية	

المصدر : من إعداد الباحث بناء على نتائج PSPP

الفرض الأول : إن إدارة وأعضاء جهاز الحرس البلدي الزاوية غير مدركين تماما لمفهوم وأهمية أسلوب المتسوق الخفي في ضبط السلوكيات والممارسات الخاطئة للتسويق التي تصدر من قبل الشركات والمحلات التجارية محل الدراسة والبحث .

الفرضية الأساسية H0 : إن إدارة وأعضاء جهاز الحرس البلدي الزاوية غير مدركين تماما لمفهوم وأهمية أسلوب المتسوق الخفي في ضبط السلوكيات والممارسات الخاطئة للتسويق للشركات والمحلات التجارية محل الدراسة والبحث.

الفرضية البديلة H1 : إن إدارة وأعضاء جهاز الحرس البلدي الزاوية مدركين تماما لمفهوم وأهمية أسلوب المتسوق الخفي في ضبط السلوكيات والممارسات الخاطئة للتسويق للشركات والمحلات التجارية محل الدراسة والبحث.

وبالرجوع إلى نتائج تحليل المتوسط الحسابي لاتجاهات أفراد الدراسة حول أسلوب المتسوق الخفي تبين إن إدارة وأعضاء جهاز الحرس البلدي الزاوية مدركين لدور وأهمية إستخدام أسلوب المتسوق الخفي في ضبط السلوكيات والممارسات الخاطئة للتسويق للشركات والمحلات التجارية محل الدراسة والبحث ، حيث أن المتوسط الحسابي العام 3.95 جاء ضمن الفئة الرابعة موافقة أفراد الدراسة على العبارات التي تقيس مدى إدراك أفراد الدراسة لمفهوم وأهمية المتسوق الخفي وبإنحراف معياري 0.46 والجدول رقم (3) يوضح ذلك.

القرار الاحصائي: رفض الفرضية الأساسية H_0 وقبول الفرضية البديلة H_1 .
النتيجة: إن الإدارة والعاملين بجهاز الحرس البلدي الزاوية مدركين لدور وأهمية استخدام أسلوب المتسوق الخفي في ضبط السلوكيات والممارسات الخاطئة للتسويق وقياس مدى التزام الشركات والمحلات التجارية بالمسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع.

الفرض الثاني: لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين أسلوب المتسوق الخفي وضبط الممارسات الخاطئة للتسويق.

الفرضية الأساسية H_0 : لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين أسلوب المتسوق الخفي وضبط الممارسات الخاطئة للتسويق ، أي أن معامل الارتباط $R = 0$ والمتغيرين مستقلين تماما.

الفرضية البديلة H_1 :توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين أسلوب المتسوق الخفي وضبط الممارسات الخاطئة للتسويق، أي أن معامل الارتباط $R \neq 0$ وهناك ارتباط بين المتغيرين.

وحيث أن قيمة معامل الارتباط بين أسلوب المتسوق الخفي وضبط الممارسات الخاطئة للتسويق $R = 0.27$ أنظر الجدول رقم (6) .

القرار الإحصائي: رفض فرض العدم H_0 وقبول الفرض البديل H_1 .
النتيجة: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين أسلوب المتسوق الخفي وضبط الممارسات الخاطئة للتسويق من الشركات والمحلات التجارية محل الدراسة والبحث.

الفرض الثالث : لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين أسلوب المتسوق الخفي ومدى التزام الشركات والمحلات التجارية محل الدراسة والبحث بالمسؤولية الاجتماعية .

الفرضية الأساسية H_0 : لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين أسلوب المتسوق الخفي ومدى الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية أي أن معامل الارتباط $R = 0$ والمتغيرين مستقلين تماما.

الفرضية البديلة H_1 :توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين أسلوب المتسوق الخفي ومدى الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية أي أن معامل الارتباط $R \neq 0$ وهناك ارتباط بين المتغيرين .

وحيث أن قيمة معامل الارتباط بين أسلوب المتسوق الخفي ومدى التزام الشركات والمحلات التجارية محل الدراسة والبحث بالمسؤولية الاجتماعية $R = 0.46$ أنظر الجدول رقم (6) .

القرار الإحصائي: رفض فرض العدم H_0 وقبول الفرض البديل H_1 .

النتيجة :توجد علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية بين أسلوب المتسوق الخفي ومدى التزام الشركات والمحلات التجارية محل الدراسة والبحث بالمسؤولية الاجتماعية .

الفرض الرابع : لا يوجد تأثير معنوي مباشر لأسلوب المتسوق الخفي على ضبط الممارسات الخاطئة للتسويق لدى الشركات والمحلات التجارية محل الدراسة والبحث.

الفرضية الأساسية H_0 : لا يوجد تأثير معنوي مباشر لأسلوب المتسوق الخفي على ضبط الممارسات الخاطئة للتسويق لدى الشركات والمحلات التجارية محل الدراسة والبحث.

الفرضية البديلة H_1 : يوجد تأثير معنوي مباشر لأسلوب المتسوق الخفي على ضبط الممارسات الخاطئة للتسويق لدى الشركات والمحلات التجارية محل الدراسة والبحث.

الاختبار المناسب هو اختبار F وترفض الفرضية الصفرية في حالتين أن تكون قيمة F المحسوبة أكبر من الواحد الصحيح أو أن تكون قيمة F المحسوبة أكبر من F الجدولية .

[xxvi]

وحيث أن F المحسوبة 4.22 الجدول رقم (6) أكبر من الواحد الصحيح وكذلك أكبر من f الجدولية (1.86).

القرار الإحصائي: رفض فرض العدم H_0 وقبول الفرض البديل H_1 .

النتيجة : يوجد تأثير معنوي مباشر لأسلوب المتسوق الخفي على ضبط الممارسات الخاطئة للتسويق لدى الشركات والمحلات التجارية محل الدراسة والبحث.

الفرض الخامس : لا يوجد تأثير معنوي مباشر لأسلوب المتسوق الخفي على التزام الشركات والمحلات التجارية بالمسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع .

الفرضية الأساسية H_0 : لا يوجد تأثير معنوي مباشر لأسلوب المتسوق الخفي على التزام الشركات والمحلات التجارية محل الدراسة والبحث بالمسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع .

والفرضية البديلة H1 : يوجد تأثير معنوي مباشر لأسلوب المتسوق الخفي على التزام الشركات والمحلات التجارية بالمسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع .
وحيث أن F المحسوبة 14.68 الجدول رقم (6) أكبر من الواحد الصحيح وكذلك أكبر من f الجدولية (1.86) .
القرار الإحصائي: رفض فرض العدم H0 وقبول الفرض البديل H1 .
النتيجة : يوجد تأثير معنوي مباشر لأسلوب المتسوق الخفي على التزام الشركات والمحلات التجارية محل الدراسة و البحث بالمسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع.
النتائج :

أولاً: نتائج اتجاهات أفراد الدراسة حول متغيرات الدراسة:

1. إن إدارة وأعضاء جهاز الحرس البلدي الزاوية مدركين لدور وأهمية استخدام أسلوب المتسوق الخفي في ضبط السلوكيات والممارسات الخاطئة للتسويق وقياس مدى الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع.
2. تشير النتائج إلى وجود عائق أمام تطبيق أسلوب المتسوق الخفي على حسب ما تفضل به الأستاذ الفاضل رئيس جهاز الحرس البلدي الزاوية المركز الذي أرجع السبب الرئيسي وراء قلة استخدام هذا الأسلوب إلى القوانين ذات العلاقة بعمل الجهاز حيث لا يُعتمد في الضبط والتحري الا بالزيارات الرسمية.
3. تشير اتجاهات أفراد الدراسة إلى وجود العديد من الممارسات الخاطئة للتسويق التي تصدر عن الشركات والمحلات التجارية بمدينة الزاوية ، ولعل أبرزها أن هناك علامات تجارية غير حقيقية (وهمية) لمنتجات معروضة في السوق ، وكذلك وجود ماركات قريبة الشبه بالأصلية المشهورة ، وأن هناك مغالات في الأسعار حيث يتم وضع أسعار لا تتناسب مع القدرة الشرائية للمستهلك.
4. تشير اتجاهات أفراد الدراسة إلى وجود الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية من قبل الشركات والمحلات التجارية محل البحث، ولعل أبرز ما تلتزم به هو الحصول على التراخيص القانونية التي تسمح بتواجدها وبقائها وممارسة نشاطها.

ثانياً: نتائج اختبار فروض الدراسة:

1. إن إدارة وأعضاء جهاز الحرس البلدي الزاوية مدركين لدور وأهمية استخدام أسلوب المتسوق الخفي في ضبط السلوكيات والممارسات الخاطئة للتسويق وقياس مدى التزام الشركات والمحلات التجارية بالمسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع.
2. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين أسلوب المتسوق الخفي وضبط الممارسات الخاطئة للتسويق من الشركات والمحلات التجارية محل الدراسة والبحث.
3. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين أسلوب المتسوق الخفي ومدى التزام الشركات والمحلات التجارية محل الدراسة والبحث بالمسؤولية الاجتماعية.
4. يوجد تأثير معنوي مباشر لأسلوب المتسوق الخفي على ضبط الممارسات الخاطئة للتسويق لدى الشركات والمحلات التجارية محل الدراسة والبحث.
5. يوجد تأثير معنوي مباشر لأسلوب المتسوق الخفي على التزام الشركات والمحلات التجارية بالمسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع.

التوصيات وآلية التنفيذ:

بناء على النتائج التي توصلت إليها الدراسة يوصي الباحث إدارة وأعضاء جهاز الحرس البلدي خاصة وكافة الأجهزة الأمنية والرقابية بشكل عام بما يلي:

1. التوعية المستمرة بأهمية استخدام أسلوب المتسوق الخفي في الضبط والتحري عن الممارسات الخاطئة للتسويق وقياس مدى الالتزام الشركات التجارية بالمسؤولية الاجتماعية، وتوضيح أهمية المسؤولية الاجتماعية وبيان الآثار المترتبة عن عدم الالتزام بها.
- آلية التنفيذ: العمل على عقد الندوات والمؤتمرات وورش العمل والمحاضرات التي تزيد من التوعية بأهمية مثل هذه الأساليب في الضبط والتحري عن الممارسات الخاطئة للتسويق وقياس مدى الالتزام الشركات التجارية بالمسؤولية الاجتماعية.
2. العمل على سن القوانين التي تسمح باستخدام أسلوب المتسوق الخفي كأحد الأساليب الرسمية المعتمدة في الضبط والتحري عن الممارسات الخاطئة للتسويق وقياس مدى الالتزام الشركات التجارية بالمسؤولية الاجتماعية،

آلية التنفيذ : مخاطبة الجهات التشريعية بضرورة وأهمية تطبيق مثل هذه الأساليب خاصة وانها مطبقة في عدة دول وأثبتت نجاحها في الضبط والتحري عن الممارسات الخاطئة للتسويق وقياس مدى الالتزام الشركات التجارية بالمسؤولية الاجتماعية.

3. على أعضاء الأجهزة الأمنية عامة وهيئة الرقابة على الأغذية وجهاز الحرس البلدي خاصة أن يتقوا الله في هذا الشعب الطيب ويكونوا عند حسن الثقة التي وضعت فيهم.

آلية التنفيذ : الإخلاص والإتقان في العمل وممارسة الإدارة بالتجوال بالخروج من المكاتب الإدارية إلى العمل الميداني والتحري الخفي والعلني والعمل بكافة السبل لتطبيق القوانين وفرض هيبة الدولة والضرب بيد من حديد من أجل مكافحة الممارسات الخاطئة للتسويق التي تصدر عن بعض الشركات والمحلات التجارية وتؤدي إلى الإضرار بالناس وبمصالحهم وتهدد الأمن الغذائي للدولة .

4. المتابعة المستمرة للتأكد من التزام الشركات والمحلات التجارية بالمسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع والأطراف ذات العلاقة.

آلية التنفيذ: التطبيق المتقن والمستمر لأسلوب المتسوق الخفي.

5. توعية كافة الأجهزة الأمنية والرقابية بالمسؤولية التضامنية المشتركة لتحقيق الأمن الغذائي كونه جزء لا يتجزأ من أمن الدولة .

آلية التنفيذ: عقد الاجتماعات والندوات وورش العمل بشكل دوري ومتى اقتضت الضرورة ذلك.

البحوث المستقبلية المقترحة

يوصي الباحث بالمزيد من الدراسات المستقبلية التي تزيد من أهمية موضوع البحث وتؤكد العلاقة بين متغيراته ويقترح العناوين التالية:

1. دور المتسوق الخفي في تقييم أداء العاملين.
2. دور المتسوق الخفي في دعم التجارة الإلكترونية ومكافحة القرصنة الإلكترونية.
3. دور المتسوق الخفي في مكافحة التسويق الأسود لمشتقات النفط.
4. استخدام أسلوب المتسوق الخفي في ضبط الجريمة ومكافحة المخدرات.
5. دور المتسوق الخفي في مكافحة غسل الأموال.

6. دور المتسوق الخفي في ضبط جودة الخدمات الصحية.
7. دور المتسوق الخفي في ضبط جودة الخدمات التعليمية.
8. استخدام أسلوب المتسوق الخفي في الرقابة الإدارية على أجهزة ومرافق الدولة.
9. استخدام أسلوب المتسوق الخفي في مكافحة الفساد والتسيب الإداري المتغلغل بين أروقة وأجهزة الدولة.
10. دور المتسوق الخفي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع.

مراجع الدراسة

- [1] عبد الحميد فضيلة، محمود يأحمد (2021)، أثر تطبيق الممارسات للأخلاقية في المنتجات الاستهلاكية على إدراك المستهلك، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي - جامعة المسيلة - المجلد 5 ، العدد 2 : 43 .
- [2] خيرى عبد الناصر، (2015)، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات التسويق، مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية ، العدد 1 : 97 .
- [3] بن سحنون سمير (2014) إسهام التسويق الاجتماعي والبيئي في معالجة الآثار السلبية للممارسات التسويقية للأخلاقية أطروحة دكتوراة غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3 ، جمهورية الجزائر : 4 .
- [4] محمد الصاوي محمد مبارك، (1992) ، البحث العلمي أسسه وطريقة كتابته، المكتبة الأكاديمية، القاهرة : 32 .
- [5] النعاس صديقي ، مصطفى يونس ، (2021) ، دور أخلاقيات التسويق في تحقيق الحماية للمستهلك، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، المجلد 42 ، العدد 10 : 1065-1084 .

- [6] Raja M, A. S. (2019). The Dimensions of Mystery Shopping Program (DMSP) - Checklist Construction. *International Journal of Management, Accounting and Economics*, 6(5), 414-426.
- [7] Douglas, JA (2015) Mystery Shoppers: an evaluation of their use in monitoring performance. *The TQM Journal* , 27 (6). pp. 705 -715.
- [8] 5Iynee Low (2011) ، Mystery Shopping in Singapore’s Retail Sector: A Case Study ، A professional paper submitted in partial fulfilment of the requirements for the Master of Hospitality Administration William F. Harrah College of Hotel Administration Graduate College University of Nevada, Las Vegas P7 .
- [9] عبدالرزاق لقواق، فايز عوض سعد بن ظفره، (2020)، تحسين جودة الخدمات الصحية باستخدام برنامج المتسوق السري، دراسة تطبيقية على عينة من المراكز الصحية في المملكة العربية السعودية، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، المجلد 32 العدد 23 : 436.
- [10] طاهر توفيق، (2015)، التسويق بالعلاقات كأداة لدعم الولاء لدى الزبائن، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة ألكليمند أولحاج، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، الجزائر : 77 .
- [11] وزارة تطوير القطاع العام (2012) الدليل الإرشادي لتطبيق التسوق الخفي في الدوائر الحكومية، الأردن : 8 - 30 .
- [12] علي محمد الخطيب، (2011)، أثر الخداع التسويقي في بناء الصورة الذهنية للمستهلكين في سوق الخدمات الأردني، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط : 11.
- [13] عبد الحميد فضيلة، محمود يأحمد (2021)، مرجع سبق ذكره : 44 .
- [14] مجيد منصور، (2011) درجة الممارسات التسويقية للأخلاقية في أسواق التجزئة في شمال الضفة الغربية ومدى تقبل المستهلكين لها، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، مجلد 25 (10) : 2713 .

- [15] علاء عبد الكريم البلداوي، مروة جمال عمر، (2018) مدى مساهمة الخداع التسويقي في بناء الصورة الذهنية لدى زبائن شركات التأمين/ دراسة ميدانية في شركة التأمين العراقية، مجلة الدنانير، العدد الرابع عشر: 169 .
- [16] حديد نعيمة، حجازي إسماعيل، (2018) دور أخلاقيات التسويق الأخضر في تعزيز المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد 11 ، العدد 01 : 190 .
- [17] مسانكرومية ، (2014) ، مرجع سبق ذكره : 38 .
- [18] رسلان خضور، (2011) المسؤولية الاجتماعية لقطاع الأعمال، ندوة الثلاثاء الاقتصادية الرابعة والعشرون حول التنمية الاقتصادية والاجتماعية، جمعية العلوم الاقتصادية السورية : 4 .
- [19] محمد عاطف محمد ياسين، (2008)، واقع تبني منظمات الأعمال الصناعية للمسؤولية الاجتماعية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا: 12
- [20] حديد نعيمة، حجازي إسماعيل، (2018) مرجع سبق ذكره : 190 .
- [21] رسلان خضور، (2011) مرجع سبق ذكره : 5
<https://www.csrta.net/sites/default/files/11-khadour.pdf>
- [22] رسلان خضور ، (2011) مرجع سبق ذكره : 6-7 .
- [23] رسلان خضور ، (2011) مرجع سبق ذكره : 18-19 .
- [24] نبيل بن عبد الرحمن المعتم، (2010)، المكتبات الرقمية في المملكة العربية السعودية، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض : 315 .
- [25] محمد جبر المغربي ، (2011) الإحصاء التحليلي في البحوث الاقتصادية والاجتماعية ، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع ، المنصورة جمهورية مصر : 201 .

[26] محمد عبد الفتاح حافظ الصيرفي ، (2002) ، البحث العلمي الدليل التطبيقي
للباحثين ، دار وائل للطباعة والنشر ، الأردن : 264 .