



Journal of Economics and Political Science

<http://www.geps.uot.edu.ly/jeps>



مجلة دورية علمية محكمة نصف سنوية تعنى بنشر الإنتاج العلمي في مجال العلوم الاقتصادية والإدارية والمالية والسياسية، تصدر مرتين في السنة عن كلية الاقتصاد والعلوم السياسية جامعة طرابلس - ليبيا، تهدف إلى منح الفرصة للباحثين والأكاديميين لنشر إنتاجهم العلمي وفق ضوابط علمية تخضع لمعايير البحث العلمي وتلتزم بقوانين الملكية الفكرية.

العدد الثامن عشر (2024م)

منشورات كلية الاقتصاد والعلوم السياسية - جامعة طرابلس

جميع الحقوق محفوظة

لا يسمح بإعادة إصدار محتويات هذه المجلة أو تخزينها في نطاق استعادة المعلومات أو نقلها أو استنساخها بأي شكل من الأشكال دون إذن خطي مسبق من الناشر . All rights reserved

No part of this Journal maybe reproduced or transmitted in many form or any means, electronic or mechanical, including photocopying recording or by any stored retrieved system, without the permission from the publisher.

رئيس تحرير المجلة: أ.د. عز الدين مصطفى الكور

مدير تحرير المجلة: د. محمد الهاشمي صقر

أعضاء هيئة التحرير:

أ.د. العربي احمد عقيله عضو

أ.د. الطاهر محمد الهميلي عضو

أ.د. فاطمة محمد أبو خريص عضو

أ.د. محمد احمد خلف عضو

طباعة وتنفيذ وإخراج / نهلة محمد شرميط

للتواصل:

جامعة طرابلس قاطع ب- عين زارة

كلية الاقتصاد والعلوم السياسية

E-mail: joepsuot@gmail.com

**كل الآراء الواردة في الإنتاج العلمي تعبر عن أصحابها فقط
ولا تعبر بالضرورة عن رأي المجلة.**



قواعد كتابة الإنتاج العلمي

- 1- يجب ألا يتجاوز الإنتاج العلمي المقدم للنشر (30) صفحة (A4)، متضمنة الملخصين باللغة العربية واللغة الإنجليزية وكذلك قائمة المراجع.
- 2- يكتب عنوان الإنتاج العلمي، واسم البحث، أو الباحثين، والدرجة العلمية والمؤسسة التي ينتمي إليها، وعنوان المراسلة (البريد الإلكتروني)، على صفحة مستقلة قبل صفحات الإنتاج العلمي مع تزويد المجلة برقم الاوركيد (ORCID) للباحث.
- 3- يعد ملخصان للإنتاج العلمي أحدهما باللغة العربية والآخر باللغة الإنجليزية، على ألا تتجاوز كلمات ل واحد منهما (200) كلمة.
- 4- يلي الملخصين: العربي والإنجليزي، كلمات مفتاحية (Key Words) لا تزيد على خمس كلمات (غير موجودة في عنوان الإنتاج العلمي)، تعبر عن المجالات التي يتناولها الإنتاج العلمي، ويفضل فيها الابتعاد عن الكلمات العامة.
- 5- يكون نوع الخط في المتن للبحوث العربية (Simplified Arabic)، بحجم (14)، وللبحوث الإنجليزية (Times New Roman)، بحجم (12).
- 6- يكون نوع الخط في الجداول للبحوث العربية (Simplified Arabic)، بحجم (10)، وللبحوث الإنجليزية (Times New Roman)، بحجم (9).
- 7- تستخدم الأرقام العربية (1-2-3 ...) في جميع ثنايا البحث.
- 8- يكون ترقيم صفحات البحث في منتصف أسفل الصفحة
- 9- تباعد الاسطر مسافة واحدة.
- 10- يراعى في كتابة الإنتاج العلمي عدم إيراد اسم الباحث، أو الباحثين، في المتن صراحة، أو بأي إشارة تكشف عن هويته، أو هوياتهم، وإنما تستخدم لمة (الباحث، أو الباحثين) بدلاً من الاسم، سواء في المتن، أو التوثيق، أو في قائمة المراجع.
- 11- من المهم أن يتم تحضير الملف باستخدام نسخة حديثة (Micro soft)، ومنظمة بتنسيق (Docx).
- 12- تتروح الرسوم البيانية والاشكال التوضيحية في منتصف الصفحة، وتكون الرسوم والأشكال باللونين الأبيض والأسود وترقم ترقيماً متسلسلاً، وتكتب أسماؤها والملاحظات التوضيحية أسفلها (بخط 10).
- 13- تدرج الجداول في منتصف الصفحة، وترقم ترقيماً متسلسلاً وتكتب أسماؤها أعلاها، أما الملاحظات التوضيحية فتكتب أسفل الجدول (بخط 10).
- 14- لا بد من الإشارة إلى المصادر والمراجع أسفل كل شكل أو جدول.

- 15- يراعى في أسلوب التوثيق داخل المتن وفي قائمة المراجع والمصادر للمراجع باللغتين العربية والإنجليزية أسلوب نظام جمعية علم النفس الأمريكية – (APA 6th) الإصدار السادس (America Psychological Assocatio-6th)، حيث يشار غل المرجع في المتن بد فقرة الاقتباس مباشرة وفق الترتيب التالي (اسم عائلة المؤلف "اللقب"، سنة النشر، رقم الصفحة). أما الترتيب في قائمة المراجع فيكون على النحو التالي: (كنية "المؤلف"، اسم المؤلف، عنوان الكتاب، دار النشر، مكان النشر، رقم الطبعة، تاريخ الطبعة)، ولمزيد من معلومات التوثيق ينصح بالرجوع إلى النظام المعتمد بالمجلة (APA-6th).
- 16- لا تتجاوز نسبة الاقتباس الحرفي لـ (15%) من كل البحث على أن يكون الاقتباس الحرفي مشاراً إليه بعلامتي التنصيص " " .
- 17- لا يسمح بالاقتباس الحرفي إلا في المواضع التي تتطلب حسب مناهج وطرق وأساليب البحث العلمي المعتمدة.
- 18- لا يتعدى بأي مرجع مصدره الانترنت إلا في حالة أن تكون امتداده gov أو edu.
- 19- لا بد أن يكون الإنتاج على شكل فقرات مقسمة النحو التالي:
- الأهداف: ويكر قيا الهدف الرئيسي للبحث وسبب اختيار موضوع البحث.
- المنهجية: توضح فيها بشكل محدد منهجية البحث للوصول إلى نتائج البحث.
- النتائج: تلخص النتائج المتحصل عليها خلال ا البحث الرئيسية وعدم المبالغة في شرحها.
- الخلاصة: تشمل النتائج المتحصل عليها خلال هذا البحث والتركيز عل أهم التوصيات المستندة على نتائج البحث.

الفهرس

رقم الصفحة	الاعداد	الموضوع	ت
7	أ.د. طارق الهادي العربي عميد الكلي	كلمة المشرف العام للمجلة	1
8	أ. د. عز الدين مصطفى الكور	الافتتاحية.....	2
21-9	أ/ طارق الأمين عصمان	دور العامل الأيديولوجي في السياسة الخارجية السعودية الإيرانية (دراسة مقارنة)	3
53-22	د/نجلاء فرحات رحومة العكروت	جودة الخدمة المقدمة في مجال الضيافة الجوية بشركة الخطوط الجوية الليبية بين المتوقع والواقع دراسة تطبيقية من داخل شركة الخطوط الجوية الليبية	4
72-54	د/ محمد الهاشمي صقر	المدلول المعرفي والواقعي لأهم القضايا والأزمات الدولية المعاصرة	5
102-73	أ/محمد فتح الله الشاملي	اثر العائد والمخاطرة على الاستثمار بالشركات الصناعية الليبية (دراسة تطبيقية على شركة الشاحنات والحافلات خلال الفترة 2020 – 2021)	6
123-103	د/الهادي قويشة	الإدارة الالكترونية وأثرها على الأداء الوظيفي دراسة ميدانية بالسجل المدني ببلدية عين زارة	7
144-124	أ.د. عز الدين مصطفى الكور ¹	أثر عدم تماثل المعلومات على إصدار صكوك الاستثمار في الشركات دراسة تطبيقية على الشركات المدرجة في مؤشر EMAS الإسلامي	8

	أ / محمد سليمان الفقيه**		
173-145	د/ رضاء عبد الله أبو راس	أثر إدارة الوقت على الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية دراسة تطبيقية على بعض فروع مصرف الصحارى	9
197-174	Liqaa Mutter Atti Assistant Professor	Examination of the influence of forward-thinking leadership of middle-level managers on the strategic dedication of operational managers through the mediation of strategic agreement.	10
222-198	د/ علي أحمد الحداد	معايير المراجعة العامة (الشخصية) ومدى تأثيرها على جودة الأحكام والتقديرات المهنية دراسة استطلاعية على عينة من مكاتب المحاسبة والمراجعة القانونية بمدينة طرابلس	11
238-223	د/معمر الاخضر	تحليل عابر للطابور M/M/1 مع الامتناع، التغذية المرتدة، الكارثة والاصلاح باستخدام الدالة المولدة لاحتمال	12
259-239	أ /أسامة عون	قياس وتحليل العلاقة بين سعر الصرف الحقيقي والميزان التجاري دراسة تطبيقية على الاقتصاد الليبي خلال الفترة 2021-2000 م	13
291-260	د. عفاف مسعود الشارف	أثر التغيير التنظيمي في زيادة كفاءة الاداء بالمصرف التجاري الوطني (فرع العامة، فرع السواني)	14

كلمة المشرف العام لمجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية العدد 18

الحمد لله الذي بنعمه تتم الصالحات

السادة القراء الرام نضع بين ايديكم العدد (18) من مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية المحكمة عن النصف الأول من العام 2024 م ، راجين بأن تكون أكثر تخصصا في مجال البحوث الاقتصادية والسياسية المتنوعة المسارات العلمية ، وبأن تكون ضمن ما احتوت من أعمال بحثية فرصة أكبر لكل المتخصصين في هذه العلوم للمشاركة والمساهمة في إثراء المعرفة في تل المجالات المعرفية ، وأن تنال اهتمام ورضا الجميع .

والله ولي التوفيق

المشرف العام

أ.د. طارق الهادي العربي

عميد الكلية

الافتتاحية

السادة/ أعضاء هيئة التدريس والباحثين والمختصين.

تحية طيبة وبعد،،،

فأرجو من الله سبحانه وتعالى أن تكونوا بخير، موفقين من الله جل وعلا لما يحبه ويرضاه. فتعلمون حضرتكم الأهمية العظيمة للأبحاث والدراسات العلمية في مجال العلوم المالية والإدارية والاقتصادية ودورها في إثراء المعرفة والعملية التعليمية والرقي باقتصاد ومؤسسات دولتنا الحبيبة من خلال مجلة الاقتصاد والعلوم السياسية، والذي ازمع أنها ستكون ملاذ لأهل الاختصاص لنشر المعرفة والاسهام في تطوير كل ما يتعلق بالعملية التعليمية ومراكز الابحاث ومؤسسات المال والاعمال.

وعليه ويتوفيق من الله وعونه تعود مجلة الاقتصاد والعلوم السياسية للنشر من جديد بعددها الثامن عشر بعد غياب نتيجة لظروف طارئة، وبهذا نتقدم بجزيل الشكر والعرفان لمجلس المجلة وهيئة تحريرها والمحكمين وعمادة الكلية وكل من ساهم في الإخراج والتصميم والمشاركة في صدور هذا العدد والذي نسأل الله أن يوفقنا جميعا لما فيه صالح البلاد والعباد.

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أ.د. عز الدين مصطفى الكور

رئيس هيئة تحرير مجلة الاقتصاد والعلوم السياسية

دور العامل الأيديولوجي في السياسة الخارجية السعودية الإيرانية

(دراسة مقارنة)

إعداد: أ. طارق الأمين عصمان

جامعة طرابلس، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية

T.osman@uot.edu.ly

ORCID 0009-0000-5625-9271

الملخص

تهدف الدراسة الى توضيح طبيعة العلاقات السعودية الإيرانية المتوترة على مر التاريخ؛ والتي أدت الى عدم الاستقرار في الشرق الأوسط، وانعكس ذلك على القضية الفلسطينية؛ ولذلك فإن من أهمية هذه الدراسة تكمن في التعرف على الأسباب الحقيقية وراء حالة عدم الانسجام بين الدولتين، والتي اخدت في كثير من الأحيان حالة التصعيد رغم التشابه في كثير من المحددات السياسية، وهي الأقرب من حالة الانسجام الى حالة التنافر، وتتجلى حالة الانسجام التاريخية في صد وتعاون الدولتين لمواجهة المد الشيوعي في المنطقة، ونجح في ذلك، وبالتالي فإن هذه الدراسة ستنتهج المنهج الوصفي التحليلي والمنهج المقارن؛ بهدف تسليط الضوء على الأسباب الحقيقية، والغير معلنة، والتي أدت الى احتدام العلاقات واستخدام الدولتين الأيديولوجية في محاولة كلا منهما بناء تحالفات، لمواجهة الآخر.

توصلت هذه الدراسة الى نتيجة مفادها، ان هناك رغبة لدى إيران في التوسع ومد نفوذها في الإقليم، من خلال تصدير الثورة الإسلامية، وفي المقابل محاولة السعودية صد هذا التمدد، وهذا جعلهما تستخدمان الغطاء الديني لحشد التحالفات وكسب المزيد من الشرعية، والحصول على التأييد المحلي والإقليمي، وبناء تحالفات على مستوى الدولة والجماعات، مما سبب التوتر وعدم الاستقرار في المنطقة.

كلمات افتتاحية: السياسة الخارجية المقارنة / نظرية الدور / الأيديولوجيا.

ABSTRACT

The study aims to clarify the nature of Saudi-Iranian relations throughout history, as this relationship is characterized by a kind of tension and laxity; therefore, the

importance of this study lies in identifying the real reasons behind the state of disharmony between the two countries despite the similarity in many political determinants, which is closer than a state of harmony to a state of discord, which sometimes took confrontation and escalation, and the state of historical harmony is evident in the two countries' resistance and cooperation to confront the communist tide in the region, and it succeeded in that, and therefore this study will adopt the descriptive analytical approach and the comparative approach; with the aim of shedding light on the real, undeclared reasons that led to the escalation of relations and the use of ideology by the two countries in an attempt by each of them to build alliances to confront the other. This study reached the conclusion that Iran has a desire to expand and extend its influence in the region, by exporting the Islamic revolution, and in return, Saudi Arabia is trying to stop this expansion, which made them use the religious cover to mobilize and gain more legitimacy, obtain local and regional support, and build alliances at the state and group levels, which caused tension and instability in the region.

Introductory words:

Keywords: Comparative foreign policy, role theory, ideology.

مقدمة

السياسة الخارجية هي مصطلح قديم، ظهر منذ تكون المجموعات البشرية، وقد سلكت هذه المجموعات البشرية سياسات خارجية مختلفة طبقا لحاجاتها وطبيعتها نشأتها وسلوكها الاجتماعي، فقد كانت تلك المجموعات تنتهج نوعين من السياسة الخارجية، السلوك الغير عدواني مع المجموعات الأخرى، وهذا ما يطلق عليه استخدام الوسيلة الدبلوماسية في العلاقات، والسلوك العدواني مع المجموعات الأخرى، لغرض البحث عن القوت ومصادر الحياة، وهذا ما يطلق عليه في السياسة الخارجية استخدام الوسيلة العسكرية، وسلوك انعزالي، ومحاييد، وهذه تسمى اتجاهات السياسة الخارجية، وكانت أهداف السياسة الخارجية لهذه المجموعات هو الحصول على الموارد وقوتها، وبالتالي فإن هدف السياسة الخارجية هو الحصول على الموارد والإمكانيات للمجتمع أولاً، وكانت هذه المجموعات القديمة تستخدم المعرفة وليس العلم الذي تستخدمه السياسة الخارجية في وقتنا الراهن، فالمعرفة هي مفهوم عام أوسع حدوداً وأشمل في المدلول من العلم، فهي تتضمن معارف علمية وأخرى غير علمية مثل المعرفة الحسية والمعرفة الاستشهادية التي تتم عن طريق تجارب الآخرين، أما العلم فهو استعمال المنهج العلمي في الاكتشاف والتحقق من المعرفة بطريقة موضوعية وبأسلوب منظم يمكن تكراره للتحقق من النتائج (فرح، 1983، ص13).

ثم تطورت السياسة الخارجية مع تطور المجتمع وتكون الدولة، لتصبح السياسة الخارجية لها مؤسساتها العلمية والمستقلة هدفها تحقيق الأهداف المجتمعية في البيئة الخارجية، فالسياسة الخارجية هي أفعال وسلوك الدولة اتجاه الخارج، إلا ان السياسية الخارجية تحتاج الى تخطيط استراتيجي بغاية الدقة، بغية وضع جميع الاحتمالات لردود الأفعال للبيئة الخارجية، والتوقعات المستقبلية، غير ان بعض النظم وخاصة الأيديولوجية منها، لا تكن اهتماما كبيرا لردود الفعل للبيئة الخارجية او التوقعات المستقبلية، ذلك انها تتوقع انها على صواب والنتيجة لصالحها دائما، حتى الدول الديمقراطية عندما تتمكن مجموعة أيديولوجية يمينية من عملية صنع القرار، غالبا ما تنحرف السياسة الخارجية عن أهدافها، وتعطي نتائج عكسية لدولة والمجتمع، لأنها من وجهة نظري تفتقد نسبيا للعقلانية والتطورات المجتمعية، فهي تستعين بالماضي التي تقدسه، وتحاول صقله في الحاضر والمستقبل.

إشكالية الدراسة:

تطرح الدراسة إشكالية مفادها، ماهي الأسباب الحقيقية وراء التوتر بين السعودية وإيران؟ وهذا التساؤل يتفرع منه عدة تساؤلات أخرى . ماهي محددات السياسة الخارجية للدولتين؟ . ما هي اهداف السياسة الخارجية للدولتين؟
فرضية الدراسة.

ان التوتر بين الدولتين ناتج عن التنافس على الدور القيادي في الاقليم.

تقسيمات الدراسة.

المبحث الأول. المفهوم الاصطلاحي للسياسة الخارجية.

المبحث الثاني. الجذور التاريخية للعلاقات الدولية بين السعودية وإيران.
المبحث الثالث. محددات السياسة الخارجية لكلتا الدولتين.
المبحث الرابع. أهداف السياسة الخارجية للدولتين.
المبحث الخامس. الاختلاف بين الدولتين وأسباب التوتر.

المبحث الأول. المفهوم الاصطلاحي للسياسة الخارجية المقارنة.

السياسة الخارجية من الناحية اللفظية تتكون من ثلاث كلمات، (السياسة) ، (الخارجية) ، (المقارنة)، حيث يشير مصطلح السياسة الى مخرجات النظام السياسي، من قرارات أو أفعال ويقدم ديفيد ايستون تعريف لسياسة بأنها النظام السلطوي لتوزيع القيم في المجتمع، حيث القيم تمثل عند ايستون مجموع الحاجات المادية والمعنوية لأفراد المجتمع، ويتم توزيعها عن طريق المخرجات المتمثلة في قرارات وأفعال (المغيربي، 1993، ص148) ، اما الخارجية فهي تعني خارج حدود الدولة، وبالتالي تعني السياسة الخارجية هي تلك الأفعال والسلوك لنظام الحكم اتجاه الخارج، أي خارج حدود الدولة.

اما مصطلح المقارنة فهو يعني عملية اكتشاف أوجه الشبه والاختلاف بين الظواهر والسلوكيات المختلفة، كما هو منهج لاكتشاف العلاقات بين المتغيرات، وليس أداة للقياس، حيث قياس المتغيرات هي خطوة علمية مهمة وهي تسبق الخطوة التي تهدف الى اكتشاف العلاقات بين هذه المتغيرات، وتجدر الإشارة هنا الى ان عملية المقارنة بين الظواهر لا بد من ان تشترك على الأقل في خاصية واحدة متشابهة ومشتركة، فمثلا على سبيل المثال يمكن مقارنة الشجرة بالإنسان في خاصية مشتركة والمتمثلة في الحاجة الى التنفس والغذاء، وكيفية أدائها لهاتين الوظيفتين، فتتم المقارنة بينهما في هذه الجزئية فقط مع ضبط المتغيرات الأخرى وعزلها عن عملية المقارنة لأنها تختلف اختلافا جذريا ولا سبيل للمقارنة فيما بينهما(المغيربي، المرجع السابق، ص116).

والسياسة الخارجية كما يعرفها علي شمش (هي مجموعة من الأفعال التي تقوم بها الدولة في البيئة الدولية، ساعية إلى تحقيق أهداف قد تكون محددة في إطار الوسائل المختلفة المتوافرة لتلك الدولة(شمش، 1988، ص341)، بينما يعرفها عبد المجيد العبدلي بأنها " فن تسيير سياسة الدولة الخارجية في جميع الميادين مع بقية الممثلين الدوليين سواء كانوا أشخاصاً دوليين، دول منظمات دولية أو جماعات ضغط دولية أخرى، وهذا الفن تحكمه المصلحة الوطنية(العبدلي، 1994، ص124) ، ويرى ناصيف يوسف بأنها تلك السلوكيات الدولية أتجاه محيطها الخارجي، وموجهة نحو دولة أخرى أو نحو وحدات في المحيط الخارجي من غير الدول كالمنظمات الدولية وحركات التحرير أو نحو قضية معينة (يوسف، 1985، ص157

المبحث الثاني. المراحل التاريخية للسياسة الخارجية السعودية الايرانية.

يعتبر النظام السياسي لكلا الدولتين النظام الاتوقراطي، أي حكم ديني، حيث حكم الاسرة البهلوية في إيران وآل سعود في السعودية، فكلا الاسرتين يحكمون الدولة وسط ظروف سياسية مماثلة بعض الشيء، واتسمت العلاقات الايرانية السعودية بصورة عامة بكونها علاقات ذات روابط استراتيجية للطرفين تفرضها الجغرافية والتاريخ والعقيدة والمصالح المشتركة على وجه التحديد، لما لها من تأثير على استقرار الوضع الاقليمي بمنطقة الخليج العربي، واتسمت هذه العلاقة بالتنافس بين الدولتين على الدور الاقليمي في المنطقة، ويزداد وتيرة التنافس بين الحين والآخر لدرجة الاقتراب من حدوث صراع عسكري بين الجانبين، الا ان العلاقة الايرانية السعودية باعتبارهما دولتين مسلمتين على الرغم من الاختلاف المذهبي فيما بينهما، الا انهما لم تترك خلافات حادة في علاقاتهما، على اعتبار ان احكام الدين الاسلامي وتعاليمه لا تتفصل عن السياسة في المملكة العربية السعودية وفي المؤسسة الدينية في ايران.

خلال عام 1925م تمت عدة اتصالات دبلوماسية بين البلدين، من بينهما ما كان يعرف باسم سلطنة نجد وبلاد فارس، حيث كان رضا شاه حريص على التقارب مع السعودية، الا ان عوامل التوتر بقت قائمة بين البلدين بسبب تعارض موقفيهما بالنسبة للإمارات العربية في الخليج ولا سيما البحرين، حيث تدعي إيران بسيادتها على البحرين، وكذلك بشأن الجزر في جنوب الخليج وهي طناب الكبرى وطناب الصغرى، ومع ذلك فإن الامور لم تصل الى درجة كبيرة من التآزم، حيث أقدمت ايران تحت حكم رضا شاه بطلب لعصبة الامم عام 1927م مطالباً فيه بعودة البحرين الى السيادة الفارسية، حيث اكدت ايران في المذكرة التي رفعتها، بسيطرتها على البحرين في مختلف عصور التاريخ (قاسم، 1993، ص52) ، وينظر الايرانيين الى الخليج العربي باعتبارها بحيرة فارسية لما يشكله من أهمية استراتيجية بالغة بالنسبة لهم، كما ان سواحله العربية لها اهميتها الاقتصادية، اذ ان هذا السواحل يمكن شغله بفائض العمالة الايرانية، فضلاً عن ايجاد اسواق للبضائع الايرانية، وان نجاح ايران في السيطرة على تلك السواحل يعني السيطرة على اقتصاديات منطقة الخليج العربي ومنها النفط، وهذا بدوره يزيد من عملية توسيع تصدير النفط الايراني عالمياً بصورة اكبر .

ولكن من جانب اخر في العام 1929م تم توقيع معاهدة صداقة في طهران، حيث حضر وفد ثلاثي في الشؤون الخارجية السعودية لتحديد اسس اقامة علاقات سياسية ودبلوماسية وتجارية بين البلدين بحيث ان الشاه عين هويدا وزيراً مفوضاً من قبله في جدة وبالمقابل أرسل الملك عبد العزيز وفداً برئاسة ابنه في عام 1930م ونائبه الامير فيصل الى طهران عام 1932 لتعزير العلاقات واستمرارها بين البلدين، وبقت العلاقات الودية مستمرة لتشهد نوع من الاستقرار نسبياً، ثم حدث توتر في العلاقات بعد ذلك في عام 1943 الذي تطور الى حدوث ازمة بينهما ادت في النهاية الى قطع تلك العلاقات السياسية بين الحكومتين.

وفي خلال الفترة 1946 دعا ملك السعودية عبد العزيز الشاه الى استئناف العلاقات بين الحكومتين، واستؤنفت العلاقات الدبلوماسية فيما بينهما، وفي خلال الفترة 1953-1947 حيث برزت حقبة جديدة من العلاقات والمصالح المشتركة بين البلدين خاصة بعد ان عين (حمزه غوث) سفيراً للمملكة في طهران، وعينت طهران (عبد الحسين صادق اصفند ياري) وزيراً مفوضاً لدى المملكة، اذ وجهها جهودهما نحو تطوير صناعات النفط، مما يعني انهما يتعاملان مع قضايا مشتركة، وفضل شاه ايران تقوية علاقاته مع المملكة السعودية؛ لأنه يرى ان هيبته ونفوذه في بلده وفي منطقة الخليج مرتبطة بوجود علاقات قوية بالمملكة العربية السعودية خاصة وان التطورات السياسية التي شهدتها منطقة الشرق الاوسط كانت قد فرضت شيئاً

من التنسيق بين المواقف الإيرانية والسعودية تجاه تلك الأحداث والتطورات ولا سيما ما يتعلق بالدور المد الشيوعي، واتفق العاهلان على ان الشيوعية تمثل تهديداً خطيراً لدول الشرق الأوسط، واعربا عن رغبة مشتركة في دعم مواقف العرب المناهضة للشيوعية، وعن شعورهما بحاجة الدول الاسلامية لفض منازعاتها الإقليمية في ما بينها، فعملا العاهلين على مقاومة المحاولات السوفيتية لتصدير الأيديولوجية الاشتراكية في الشرق الأوسط، ولكن بعد ذلك رغبت ايران بالاعتراف بإسرائيل، وهذا أدى الى التوتر في العلاقات بين الدولتين ومع الدول العربية والإسلامية، مما أدى الى تراجع ايران عن موقفها في جامعة الدول العربية عبر وعدها بعدم الاعتراف بإسرائيل اعترافاً قانونياً، وعدم تبادل البعثات معها، وبالتالي نزعت ايران فتيل التوتر وعادت العلاقات فيما بينهما اعتيادية، وقد عين الشاه في عام 1962 (افراسياب نافاي) ثامن سفير لإيران في المملكة السعودية، تأكيداً منه على ان ايران بدأت تنظر الى السعودية كصديق في العلاقات الدولية، ومما زاد من تعزيز العلاقات الإيرانية السعودية سقوط الملكية في اليمن عام 1962 وتدخل الرئيس المصري الراحل جمال عبد الناصر لحماية نظامها الجمهوري الجديد ضد التدخل السعودي، حيث وقفت ايران الى جانب الحكومة السعودية بتقديم العون العسكري لها، وازدادت هذه الروابط أكثر قوة بينهم من اجل مواعمة سياساتهم داخل اطار منظمة الاقطار العربية المنتجة للنفط (اوبيك) بقصد الحفاظ على الامن والسلام في منطقة الشرق الأوسط، وقاد هذا التفاهم المشترك الى استمرار علاقاتها الثنائية بكل حذر وهدوء، وزادت العلاقات أكثر تماسكا بعد قيام اسرائيل باحتلال الاراضي الفلسطينية في حرب 1967م والذي أدى الى استنكار وشجب الدولتين، وعلى اثرها زار الملك فيصل طهران في العام ذاته، لتعميق صلاته مع ايران تجسيدا لرؤيته في توحيد مواقفهم ضد إسرائيل.

تصاعد الدور السوفيتي في المنطقة للوصول الى الخليج والمحيط الهندي، الا ان الملك فيصل حرص على اتخاذ مشروع تحالف اسلامي، كما تجنب العاهلين وقوع ازمة بين السعودية وايران بشأن البحرين، وابدى الشاه حرصه على ان يؤكد للملك فيصل بأنه على استعداد من اجل تحقيق الاستقرار في المنطقة، ويذكر ان المملكة العربية السعودية عقدت مع ايران اتفاقية في سنة 1968 بشأن السيادة على الجزيرة العربية، وتعيين خط الحدود الذي يفصل المساحات المغمورة، وقد وقعها عن الجانب الإيراني (منوشهر اقبال) رئيس مجلس الادارة والمدير العام لشركة النفط الإيرانية، ومن الجانب السعودي (احمد زكي يمانى) وزير النفط والثروة المعدنية.

ثم عادت مشكلة البحرين في الواجهة وذلك من خلال عبارات الشاه حول النزاع على البحرين، وقد اثارت هذه العبارات قلق السعودية من جراء التطلعات الإيرانية الخفية للسيطرة على الخليج العربي عسكرياً، وقد تأكد لها ذلك وفق تصريحات احد الدبلوماسيين الإيرانيين في نفس الفترة اعلاه 1968م موضحاً بقوله ان تخلي ايران عن مطالباتها بالبحرين، يعني التخلي عن شيء مقابل لاشيء، من هنا نظرت السعودية الى ان هذا النوع من التفكير الإيراني والى تلك التصريحات على انها علامة بأن ايران تعرض امن الخليج للخطر، فمن الواضح ان الشاه كان في نهاية عام 1970 راغباً في التراجع عن مطالبته بالبحرين في مقابل الحصول على تعويض، وهذا التعويض هو الحصول على ثلاث جزر هي (ابو موسى وطنب الكبرى

وطنب الصغرى) بدليل ان الاخير ذكر في مناسبتين انه ينوي احتلال هذه الجزر بالقوة، بمجرد انسحاب القوة البريطانية (رجب 1997، ص48).

وفي أواخر 1970م طالبت بريطانيا وإيران وبموافقة البحرين الذي كان يحكمها الشيخ عيسى بن سلمان آل خليفة، من سكرتير العام للأمم المتحدة (يوثانت) إرسال مبعوث من قبله لتقصي الحقائق في جزر البحرين لمعرفة رغبة سكانها ان كانوا يفضلون ان تكون دولتهم دولة عربية مستقلة، او ان تكون قطر متحدا او ولاية من ايران، وبالتالي كانت الأغلبية من السكان ترغب في ان تكون بلادهم دولة مستقلة ذات سيادة (يعقوب، 1976، ص42) ، وبالتالي خسرت ايران طلبها.

ومع نهاية عام 1971 م، عارضت السعودية الجهود الايرانية للاستيلاء على تلك الجزر، وفي محاولة لحل هذا الخلاف، التقى وزير الخارجية الايراني (زاهدي) مع الملك فيصل في جنيف لكنهما لم يتوصلا الى أي اتفاق نهائي في ذلك الصدد ولحل هذه المعضلة، اقترح الملك ضرورة عقد مؤتمر حول امن الخليج يشارك فيه الاطراف المعنية وذات المصلحة، فبعث برسالة في 1971 الى شاه ايران يشرح فيها فكرته، وجاءه من الشاه رد بأن الفكرة تثير اهتمامه، ولكن الاخير كان قد وضع تهديده موضع التنفيذ باحتلال الجزر الثلاث و ثم احتلالهم، بعد الانسحاب البريطاني من الخليج بيوم واحد في 30 نوفمبر 1971م (بحري، 1971، ص6) ، حيث تعتبر جزر أبو موسى وطنب الكبرى وطنب الصغرى موقعا استراتيجيا مهم في الخليج العربي، فهي تشكل مركزا للمراقبة، وهي تسيطر على حركة المرور المائي بالنسبة الى الداخل والخارج من الخليج العربي، مما حال دون عقد المؤتمر، وذلك بعد خروج بريطانيا من الخليج 1971م، وتسليم زمام الأمور الى أمريكا، التي استطاعت حل مشكلة الجرف القاري بين السعودية وإيران والتي تقتضي مصالحها في المنطقة إحلال السلام .

وفي عام 1978م، كانت إيران تعيش ضغوطاً سياسية من الداخل ادت شيئاً فشيئاً الى ضعف الشاه، وانهكت نظامه وبات معزولاً عنه العديد من مستشاريه الكفاء، وافتقاره الى أي دعم داخلي سياسي وعسكري، مما اجبرته تلك الامور الى مغادرة بلاده الى مصر في عام 1979م، متوقفاً حدوث انقلاباً عسكرياً، وبالفعل حدث انقلاب عسكري اطاح به، وادخل ايران في مرحلة جديدة من مراحل التاريخ المعاصر، بل اضحى يشكل فاصلاً جديداً في علاقاتها الدولية والاقليمية وعلى وجه الخصوص مع المملكة العربية، وبعد الإطاحة بنظام الشاه من خلال ثورة الإسلامية الإيرانية 1979 م وتنصيب الخميني بعده، والتي قضت على تبعية ايران العسكرية والسياسية والاقتصادية للولايات المتحدة، وكانت تهديد لأمن الرياض، حيث ان الشيعة الفاطنين في السعودية في المناطق الشرقية متأثرين بالدعاية الخمينية، فهذه الثورة كانت بمثابة الفاصل والتغير في مسيرة تلك العلاقات، نظراً لتوجه الايديولوجي في سياستها الخارجية والذي بات يعرف ب " تصدير الثورة" من خلال تطبيق شعار الخميني في (تصدير الثورة) على دول المنطقة والمطالبة بالبحرين و اجزاء اخرى من الخليج العربي لها، اذا عمدت أمريكا وبعد خروج ايران من فلكها الى تأجيج الخلافات الحدودية بين ايران وعدد من دول الخليج وفي مقدمتها العراق، حيث استمر النزاع قائماً بينهما حول شط العرب، وهذا كان السبب المباشر لاندلاع الحرب بينهما عام 1980م (حارب، 1999، ص243) حيث دعمت السعودية ودول الخليج العراق، وبعد انتصار العراق في حربه على ايران، احتل العراق الكويت، فقامت السعودية مع تحالف بعض الدول العربية وامريكا لإخراج العراق من الكويت، وبعد اخراج العراق، ثم احتلال العراق من قبل

أمريكا، بحجة القضاء على الإرهاب، وامتلاك العراق للأسلحة النووية، وبعد الإطاحة بالحكم وانسحاب أمريكا جزئياً من العراق، استغلت إيران الفراغ السياسي، وجندت مجموعات أيديولوجية شيعية (الحشد الشعبي) وجعلتها تتحكم بصنع القرار السياسي، مما سبب عرقلة في التحول الديمقراطي في العراق، حيث دعمت السعودية الشرعية المنتخبة، بينما دعمت إيران هذه الجماعة وسلحتها لتكون موازية للقوات العسكرية، وموازية للسلطة.

هذه السياسة الخارجية التي تتبعها إيران في المنطقة منذ القرن السابق، وهي مد ادرعها في كامل الإقليم من خلال وكلاء لها، بحيث تكون متحكمة في عملية صنع القرارات في هذه الدول واخضاعها لنفوذها، وبالتالي تحقيق مصالحها وأهدافه بأن تكون أكبر قوة في الشرق الأوسط، وبالتالي تجبر الدول الكبرى بالتعامل معها كوسيط بينها وبين دول الخليج والدول العربية بصفة عامة، وتكون بذلك قد حققت أهدافها الاستراتيجية والمتمثلة اكبر قوة في الشرق الأوسط، وبالتالي قيادة الشرق الأوسط، والعمل كوسيط بين الغرب والدول الكبرى والشرق الاوسط.

المبحث الثالث. محددات السياسة الخارجية لكننا الدولتين.

أوجه الشبه بين الدولتين (السعودية وإيران).

- 1- النظام السياسي. تتشابه الدولتين في طبيعة نظمها السياسية وهو نظام يطلق عليه النظام الأوتوقراطي، وهو نظام مصقول بالصيغة الدينية، وتتسم هذه الأنظمة بالطابع الأيديولوجي الذي يميل الى الجمود ويقاوم أي نوع من التغيير، وهذا مخالف لطبيعة التطور الإنساني والمجتمعي.
- 2- نظام الحكم السعودي نظام ملكي يكون الحكم من أبناء الملك عبد العزيز ال سعود وابناء الأبناء وراتي، حيث يختار الملك ولي العهد، وان التشريع او الدستور هو القران والسنة، وكذلك نظام الحكم في إيران حيث يحدد الدستور بانتخاب رئيس الجمهورية وأعضاء البرلمان (مجلس الشورى الإسلامي) ومجلس خبراء القيادة، وهو الذي ينتخب المرشد الأعلى، والمرشد الأعلى، علي خامني الذي جاء بعد وفاة الخميني 1989 م وهو راس هرم النظام السياسي وقيادة الثورة هي التي تحدد السياسات العامة ومجلس الشورى هو المخول لسن القوانين والتشريعات وتشرف على السلطات الثلاث، وتعتبر الإسلام هو الدين الرسمي والشيعية الاثني عشر هو المذهب الرسمي لدولة، وهناك مجلس الخبراء وهو الذي يقوم بوضع السياسات الخارجية.
- 3-المحدد الجغرافي. تنتمي دولة السعودية ودولة إيران الى مجال جغرافي، حيث إيران تعتبر إيران جسر برياً بين دول شرق البحر المتوسط وجنوب اسيا، كما هي متوسط بين نطاق نفوذ لدولتين روسيا وامريكا، مما جعلها منطقة تنافس فيما بينهما، بينما السعودية فهي تقع في اقصى الجنوب الغربي لقارة اسيا، ويحدها غربا البحر الأحمر، وشرقا الخليج العربي والامارات وقطر، وشمالا الكويت والعراق والأردن، وجنوبا اليمن وسلطنة عمان.

4- السكان. عدد سكان إيران 87.92 نسمة في 2021، من بينهم 10 مليون نسمة بمذهب السني، وعدد سكان السعودية 35.95 مليون نسمة بما فيهم نسبة الشيعة والتي يبلغ عددهم 2.46 مليون.

5- المساحة. تعتبر السعودية أكبر دولة في الشرق الأوسط تليها إيران؛ حيث مساحة السعودية 2250.000 كم مربع، بينما مساحة إيران تبلغ 1.648.195 كم مربع ([htt. Sar.m.wikipedia.org](http://www.sar.m.wikipedia.org) . ويكيبيديا، 25 فبراير 2023).

6- الموارد. تمتلك إيران موارد من نفط وغاز وهي ثاني أكبر احتياطي في العالم ورابع أكبر احتياطي في النفط، كما تمتلك السعودية نفط وغاز وهي في المرتبة الثانية عالميا من احتياط النفط والرابعة في احتياطي الغاز.

7- القوة العسكرية. تمتلك إيران ترسانة أسلحة مصنفة عالميا في المرتبة الرابعة عشر، وصنفت السعودية بمرتبة السابعة عشر عالميا لاملاكها ترسانة مسلحة، كما ان السعودية تمتلك قوة جوية من طائرات حديثة، لا تمتلكها إيران، وفي المقابل فإن إيران تتفوق على السعودية بالقوة البحرية وامتلاكها للغواصات البحرية والسفن البحرية.

8- تشابه الدولتان في الانتماء الديني على الرغم من الاختلاف المذهبي فيما بينهما، باعتبارهما دولتين مسلمتين، الا انها لم تترك خلافات حادة على علاقاتهما، على اعتبار ان احكام الدين الاسلامي وتعاليمه لا تنفصل عن السياسة في المملكة السعودية وايران، حيث انهما من جانب اخر وقفا موقف واحد وجبهة واحدة امام تهديدات الخطر الشيوعي.

المبحث الرابع. اهداف السياسة الخارجية لدولتين.

(أوجه الاختلاف)

أولاً. التنافس على الدور القيادي بين السعودية وإيران بغطاء أيديولوجي. هدف السياسة الخارجية السعودية هو تثبيت دورها القيادي في الشرق الأوسط بحكم مكانتها الدينية والقدسية، وكذلك رغبة إيران لتقلد هذا الدور وازاحة السعودية، حيث استخدمت إيران العامل الأيديولوجي وخصوصا بعد قيام الثورة الإسلامية في 1979 وهذا أدى الى اظهار الاسلام السياسي (الشيوعي) الى حيز الوجود، فخلال عقد الثمانينيات هدفت السياسة الخارجية الايرانية اقامة حكومة اسلامية في المحيط الاقليمي ونشر الاسلام والدعوة له على المذهب الشيعي الجعفري، كما ارادت ايران ان تكون الدولة المقدسة، ومركزا لمشروعها الاممي العابر للإقليم، وتجعل مدينة قم الشيعية مكان مقدس وبديلا عن مكة المكرمة، كما ان الثورة الإسلامية ولاية الفقيه تحاول ان تقدم نموذجا بديلا لقيادة الامة الإسلامية، وبالتالي يمكن على أساسها إنشاء اتصال مع مختلف الدول العربية في الشرق الاوسط وإفريقيا.

إن هذا التشابه في الأهداف وفي نفس الإقليم على الدور القيادي مستخدمة في ذلك الفكر الأيديولوجي لا صياغ الصبغة الشرعية على هذا المشروع ولكسب التأييد الداخلي والخارجي، وبناء التحالفات جعلهما في حالة عدم التوافق وتوتر دائم في العلاقات الدولية.

بدأت فترة الحرب الباردة في تدهور العلاقات في الشرق الأوسط بعد عام 1979م وقيام الجمهورية الإسلامية الإيرانية، وزاد هذا التوتر في الثمانينات، ثم تقلص في التسعينات، ثم عاد مرة أخرى، بصيغة تحالف غير الدولة، أي وكلاء في المنطقة.

تانيا. التوجس وعدم الثقة بين النظامين.

بسبب انعدام الثقة بين الدولتين على مر التاريخ كما اوضحناه سابقا، ورغبة إيران في التوسع، حيث اعتبرت إيران ان الخليج العربي هو خليج فارسي حيث ضمت طناب الكبرى وطناب الصغرى وجزر أبو موسى بالإضافة الى محاولتها ضم البحرين، اذ أن إيران تدعي بحق سيادتهم على البحرين، فهم ينظرون الى الخليج العربي باعتباره خليج فارسي لما يشكله من اهمية استراتيجية بالغة بالنسبة لهم.

بعد الثورة الإسلامية الإيرانية 1979 التي اطاحت بنظام الشاه، وتنصيب الخميني بعده، والتي قضت على تبعية إيران العسكرية والسياسية والاقتصادية للولايات المتحدة، وكانت تهديد لأمن الرياض، حيث ان الشيعة الفاطنين في السعودية في المناطق الشرقية متأثرين بالدعاية الخمينية، فهذه الثورة كانت بمثابة الفاصل والتغير في مسيرة تلك العلاقات، نظراً لتوجه الايديولوجي في سياستها الخارجية والذي بات يعرف بـ " تصدير الثورة" من خلال تطبيق شعار الخميني في (تصدير الثورة) على دول المنطقة والمطالبة بالبحرين و اجزاء اخرى من الخليج العربي لها، وهذه الأسباب احدث شرخ في الثقة بين الدولتين، او بالأحرى النظامين.

ثالثا. بناء التحالفات (السعودية)

حاولت السعودية صد المد الإيراني وتصدير الثورة الإسلامية، عن طريق الزعامة السياسية الإسلامية، وادى الى ظهور الإسلام السياسي في السعودية (السنة، الوهابية)، وذلك للحيلولة دون انتشار الثورة الإسلامية الإيرانية والمحافظة على الوضع الموجود في العالم الإسلامي، مما دفع بالسعودية الى دعم العراق وتأييده في حربه مع إيران خلال المدة -1980، 1988، وتم تأسيس مجلس التعاون الخليجي في 1981 وكان هو تعميق الروابط بين اقطار الخليج العربي مستثنية فيه ايران، وإقامة سد دفاعي في مواجهة الثورة الإسلامية الإيرانية في المنطقة (درع الخليج)، حيث بدأت اول مناورات عسكرية مشتركة لقوات دول مجلس التعاون 1983م في ارض دولة الامارات العربية المتحدة، واطلق عليها اسم (درع الجزيرة)، وكان هدف المناورات هو التنسيق العسكري بين هذه الدول، لغرض تكوين استراتيجية عسكرية للحفاظ على الاستقرار في المنطقة و التنسيق بين الجيوش والتعرف على طبيعة الأرض، واختبار القدرات القتالية لجيوش المنطقة (رجب، مرجع سبق ذكره، ص255) ، كما سعت السعودية لنشر المذهب الوهابي في جمهوريات اسيا الوسطى الإسلامية والقوقاز، طيلة الفترة 1988-1991 ، حيث سعت السعودية، بغية تقويض انتشار الثقافة الإيرانية، وذلك بتحسين الوضع الاقتصادي المتردي للذين يروجون للمذهب الوهابي، وقيام السعودية بمساندة شعوب تلك المنطقة مادياً وسياسياً على الاخص المتحدثة باللغة التركية ومنها كازاخستان وغيرها في مواجهة الشعوب التي تتحدث الفارسية مثل طاجيكستان، كما تبنت السعودية سياسة الاحتواء مع افغانستان لتقويض نفوذ إيران فيها، اذ قامت السعودية ببناء مئات من المعاهد الدينية في باكستان خصصت لأبناء اللاجئين الافغان وتكفلت بمصاريف تعليمهم، في حين أحداث الحادي عشر من سبتمبر هي من رفع الحجاب عن الدين، حيث لعبت الأحداث السابقة في دور كبير في سياسة بناء التحالفات الخارجية (العاني،

ديسمبر 2014، ص4039)، واستعانت السعودية بالولايات المتحدة في التدخل عسكرياً لحفظ أمن الخليج في أعقاب الاجتياح العراقي للكويت، وهذا يعزز لها دوراً قيادياً في المنطقة، ونتيجة لهذا ازدادت الفجوة بين إيران والسعودية.

رابعاً. بناء التحالفات (إيران)

1- تبنت إيران بناء تحالفات مع جماعات ومنظمات غير الدول وهي التي اطلق عليها محور الممانعة، وهذه التحالفات بنيت عن طريق تصدير الثورة الإسلامية (المذهب) واحيانا بالدعاية لمقاومة العدو الصهيوني المحتل، حيث اقامت معسكرات للتدريب في عام 1983 م للمجاهدين، وأطلقت ادعائها في المنطقة من خلال وكلائها في لبنان مثل حزب الله حزب (طائفي) وسوريا، ومع الحشد الشعبي في العراق، ومع الحوثيين في اليمن، ومع حركة حماس والجهاد الإسلامي في فلسطين وهدف هذه التحالفات في الإقليم هو ما يسمى الممانعة، وهي في الحقيقة كوسيلة تستخدمها في الهيمنة على عملية صنع القرار في هذه المنطقة، ولتمكين دورها القيادي في المنطقة بديل عن السعودية، وهذه الجماعات التي شكلتها إيران تسمى بمحور الممانعة والمقاومة تهدف الى منع حل الدولتين بين إسرائيل وفلسطين، ومحاولة إلغاء معاهدة السلام بين مصر والأردن وإسرائيل، وذلك بغية تعزيز فوذها، لأن حل الدولتين بين فلسطين وإسرائيل، يعني انتهاء المشكلة الفلسطينية، وبالتالي يعني لا مبرر لوجود هذه الادرع، وبالتالي ينتهي دورهم.

2-برنامج النووي الإيراني الذي اثار حفيظة السعودية ويهدد أمن الإقليم، حيث بعد امتلاكها للسلاح النووي يمكنها بعد ذلك من فرض الامر الواقع وهو إيران اقوى دولة في الشرق الأوسط وبالتالي إمكانها التأثير على الدول الأخرى والهيمنة على منطقة الخليج.

3- في تسعينيات القرن العشرين بدأت العلاقات الإيرانية السعودية تسير نحو التقارب في مستويات مختلفة نتيجة، إدراك الطرفين بالظروف والاحداث والتطورات التي شهدتها الساحتين الإقليمية والدولية، واستقر الحال بعد التوقيع على الاتفاقية الامنية في عام 2001 لتصل حالة الشد والجذب ومظاهر الخلاف الباطني والظاهري الى أدنى مستوياته، ومع تولي بن سلمان الحكم في السعودية حاول تحديث الهوية ذات نزعة حداثة، في إطار مشروع 2030 لتحقيق نقلة اجتماعية وثقافية وهي هوية سعودية جديدة والتي تتعارض مع هوية إيرانية تقليدية محافظة.

الخاتمة

من خلال التطرق الى الجانب التاريخي للدولتين، يتضح ان العلاقة بين السعودية وايران غير مستقرة عبر تاريخهما، حيث تستقر نسبياً ثم ترجع الى حالة التوتر مرة اخرى، ويعزى ذلك لرغبة الدولتين في تقلد الدور القيادي للإقليم، حيث استخدمت كلا الدولتين جميع الوسائل لتحقيق هذا الهدف، وهذا يبرر السلوك السياسي لكلا الدولتين، حسب نظرية الدور، والتي ترى ان بعض الدول وخصوصا الأوتوقراطية ترغب في تولي الدور القيادي على الإقليم او العالم، وللوصول الى هذا الهدف، تنتهج الدولة سلوك سياسي معين، يصعب تفسيره، ولو كان هذا السلوك على حساب امنها القومي، وبالتالي فإن الدولتين استخدمتا جميع الوسائل لتحقيق هذا الهدف، وخصوصا بعد تولي الشاه الحكم في ايران ورغبته في تصدير الثورة الإسلامية لكامل الإقليم والعالم، لتحقيق هذا الهدف، وقد بدأ ببناء العديد من الادرع الغير دولة في كثير من الأقطار العربية، وهذا أدى الى هيمنة ايران على تلك الدول، واخضاعها للدولة المركز وهي ايران.

النتائج:

- 1- ان سبب التوتر بين الدولتين هو عدم الثقة بالنظم السياسية الحاكمة لإيران والسعودية فيما بينهما، حيث النظم الأيديولوجية تسير بنهج ثابت وجامد سواء في سياساتها الداخلية او الخارجية، ومن الصعب تغيير نهجها، لأن تغيير نهجها الأيديولوجي يفقدها المصداقية في نظرها، حيث تنظر الى نفسها انها مستمدة قوتها من الله، وأنها تسير على النهج الصحيح، هذا الفكر الذي يسوق فشله وهزيمته انتصار، ويحاول اقناع شعبه بذلك، وهذه معضلة الفكر الايديولوجي .
- 2- ان هذا التوتر هو في الأساس أطماع إيران في التوسع وضم البحرين والخليج العربي وإقامة اميراطورية فارسية مستخدمة في ذلك الدين، بهدف تجنيد وكلاء لها، وتارة تستخدم شعارات براءة متمثلة تحرير فلسطين، والقضاء على إسرائيل، بهدف تجنيد وكلاء لها من خارج المذهب الديني الاثني عشر الشيعي، وتبقى نقطة ضعف إيران وهي دولة البحرين، وقد تستخدمها أمريكا مستقبلا للإطاحة بها، ومن وجهة نظري ثم استدراج البحرين لتحالف مع القوة الغربية لمكافحة القرصنة في البحر الأحمر ضد الحوثيين (وكلاء إيران) وهذه السياسات استخدمت في السابق مع الكويت للإطاحة بالعراق، واستخدمت في اوكرانيا لإضعاف روسيا، وتحاول ان تستخدمها مع تايوان لإضعاف الصين، هذا النهج الذي تنتبعه أمريكا للإطاحة بخصماتها مند التاريخ.
- 3- السياسة الخارجية السعودية هي رد الفعل فقط لتهديد الإيراني، فقد تحالفت مع الولايات المتحدة، كما استخدمت المذهب الوهابي، لصد التمدد الشيوعية سابقا في أفغانستان، وصد التمدد الشيعي بعدها، حتى تحمي نفسها من خطر هذا التوسع، كما انها تسعى للمحافظة على مكانتها، المركزية في الإقليم بغطاء ايديولوجي.

التوصيات:

- 1- اصلاح هذه النظم داخليا وتوسيع المشاركة السياسية وترسيخ الديمقراطية وهذا بدوره يقود الى نزع فتيل هذه الاختلافات والتوترات، لأن رغبة جميع الشعوب في العالم هو الحياة باستقرار وسلام وتحقيق الرفاه الاقتصادي، وان الحكم بالمذهب الأيديولوجي لا يتماشى مع الطبيعة الكونية في التطور والاختلاف عبر المراحل الزمنية.
- 4- محاولة ضم إيران الى مجلس التعاون الخليجي الذي أسس في 1981 م، غير ذلك يكون هذا المجلس ضعيف، وفي الوقت نفسه يعفي إيران من جميع التزاماتها نحو المنطقة، وهذا ما حدث سابقا في عصبة الأمم، عندما لم تدخل الدول الكبرى في هذه المنظمة، بدأت تستعمر الدول الأخرى والصغيرة دون أي ضوابط، مما أدى الى حرب عالمية، وانهيار عصبة الامم.
- 5- تفعيل مبدأ الدفاع المشترك في الجامعة العربية بين الدول العربية، وهذا من شأنه حل لكثير من المشاكل المتأزمة في الدول العربية؛ وذلك لعدم استطاعت كل دولة حل مشكلتها منفردة، مصر لا تستطيع حل مشكلتها مع أثيوبيا، وحدودها مع إسرائيل، واليمن لا يستطيع حل مشكلتها الداخلية، وكذا السودان والعراق والسعودية مع إيران، الا ان المعضلة في الجامعة العربية وهي عدم وجود إرادة للأعضاء في الجامعة العربية، كما تشير اليها كثير من الأبحاث العلمية وذلك بسبب ان الحكام يفتقون الى الشرعية ولا يمثلون شعوبهم، وغير منتخبين، وبالتالي فإن هدفهم هو بقائهم في الحكم والمحافظة عليه فقط، وبالتالي هم تحت تهديد من قبل الدول الكبرى في أي قرار يمكن ان يتخذونه لصالح الأمة، والمغاير لمصالحهم، إذا ان الدول الكبرى يمكن ازالتهم وزعزعة حكمهم.

قائمة المراجع

الكتب:

- 1- جمال زكريا قاسم، العلاقات العربية الإيرانية. القاهرة: معهد البحوث والدراسات العربية، 1993
- 2- عبد المجيد العبدلي، قانون العلاقات الدولية (تونس: دار أقوس للنشر، 1994).
- 3- علي محمد شمش، العلوم السياسية. ليبيا: دار الجماهيرية للنشر والتوزيع، 1988.
- 4- عبد الرحمن يوسف حارب، السياسة الخارجية للدولة الإمارات. مصر: المكتب الجامعي الحديث، 1999.
- 5- لؤي بحري، الاطماع الأجنبية في جزيرة أبو موسى. بغداد: دار الحرية للطباعة، 1971.
- 6- محمد زاهي المغربي، قراءات في السياسة المقارنة. بنغازي: منشورات جامعة قار يونس، 1993.
- 7- ناصيف يوسف، النظرية في العلاقات الدولية. بيروت: دار الكتاب العربي، 1985.
- 8- يحي رجب حلمي، امن الخليج العربي. القاهرة: مكتبة العلم والايمان، 1997.

الدوريات:

- 1- عبد الله يعقوب، دور الأمم المتحدة في استقلال البحرين، مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، العدد 7، (يوليو 1976).
- 2- رجب عمر العاتي، البعد الديني في لعلاقات الدولية، مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية، العدد4، (ديسمبر 2014) ص403

المواقع الالكترونية.

- 1- الموقع الالكتروني. htt. Sar.mwikipedia.org . يكيبيديا، 25. فبراير 2023.

جودة الخدمة المقدمة في مجال الضيافة الجوية بشركة الخطوط الجوية الليبية بين المتوقع والواقع

دراسة تطبيقية من داخل شركة الخطوط الجوية الليبية

د. نجلاء فرحات رحومة العكروت

جامعة طرابلس، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، قسم ادارة الاعمال

Na.rhoma@uot.edu.ly

ORCID 0009-0003-2518-4029

المخلص

تهدف الدراسة للتعرف على مستوى جودة الخدمات المقدمة في مجال الضيافة في شركة الخطوط الجوية الليبية واكتشاف الفجوة بين ما هو متوقع من قبل العملاء والواقع في مستوي الخدمة والتعرف على هذه التوقعات وهل هي توقعات واقعية ام غير قابلة للتطبيق .

وقد قامت الباحثة بتوزيع 60 استبيان علي عملاء الشركة في مدينة طرابلس وبعد تفريغ الاستبيان تبين وجود فجوة حقيقية بين الواقع والمتوقع في مستوى الخدمات و توصلت الدراسة الي نتيجة مفادها ان الشركة تعمل جاهدة على ان يكون مستوى خدمات الضيافة في مستوى توقعات عملائها وقد نجحت في معيار النظافة والراحة والاستقبال وحسن المعاملة والتواصل والامان والخدمة الشخصية وفشلت في مجال الالتزام بالمواعيد وبالتالي إحداث ربكة في مواعيد تقديم خدمات الضيافة وفي مجال الترفيه أثناء الرحلة وفي منح قيمة لعملائها ، وأوصت الباحثة إدارة الشركة بضرورة الحرص علي الالتزام بمواعيد الاقلاع والهبوط المعلنة والاهتمام بتوفير وسائل ترفيه متنوعة للعملاء اثناء الرحلة واعطاء قيمة للعملاء الدائمين الأوفياء تميزهم عن غيرهم .

الكلمات المفتاحية:

جودة الخدمة، الضيافة الجوية، شركة الخطوط الجوية الليبية .

ABSTRACT

The study aims to identify the level of quality of services provided by the Libyan Airlines Co and to discover the gap between what is expected by customers and reality in the level of service, and identify these expectations and whether they are realistic or not applicable

The researcher distributed 60 questionnaires to the company's customers in the city of Tripoli, and after completing the questionnaire, it was found that there

was a real gap between reality and expectations in the level of services. The study reached the conclusion that the company is working hard to ensure that the level of hospitality services is at the level of its customers' expectations, and it has succeeded in the cleanliness standard. Comfort, reception, good treatment, communication, safety and personal service but failed in the field of punctuality and thus created confusion in the timings of providing hospitality services and in the field of entertainment during the flight and in providing value to its customers. The researcher recommended that the company's management be careful to adhere to the announced take-off and landing times and pay attention to providing various means of entertainment to customers during the flight and giving value to loyal permanent customers

Keywords:

Quality of service, air hospitality, Libyan Airlines.

مقدمة

إن الاهتمام بالجودة ظاهرة عالمية حيث أصبحت المنظمات و الحكومات في العالم توليها إهتماما خاصا ، و أصبحت الجودة هي الوظيفة الأولى في المنظمة و فلسفة إدارية و أسلوب حياة يمكنها من الحصول على الميزة التنافسية حيث أصبحت الجودة سلاحا استراتيجيا للحصول على الميزة التنافسية . و قد أدى إدراك أهمية الجودة كسلاح استراتيجي للحصول على ميزة تنافسية إلى تبني فلسفة " إدارة الجودة الشاملة " و هي فلسفة قائمة على أساس مجموعة من الافكار الخاصة بالنظر إلى الجودة على أساس أنها عملية دمج جميع أنشطة المنظمة و وظائفها ذات العلاقة للوصول إلى مستوى متميز من الجودة و تصبح مسؤولية كل فرد في المنظمة مما يرفع أداء المؤسسة² .

تتبع المنظمات العديد من الاستراتيجيات من أجل تحسين مستوى أدائها ، ومن أهم الاستراتيجيات الاهتمام بمستوى الجودة بوصفها إستراتيجية مهمة تساعد في تلبية رغبات واحتياجات و توقعات وتسعى الكثير من المنظمات الخدمية ومنها شركات الطيران للارتقاء بمستوى الخدمات التي تقدمها حتى تصل لدرجة التميز ،تستخدم العملاء بالرغم أن الخدمات التي تقدمها هذه الشركات يكون أكثر صعوبة في قياسها نظرا لما تتمتع به هذه الخدمات من خصائص متعددة كعدم الملموسية و التباين في مستوى الجودة .

أولا : مشكلة الدراسة

مع اتساع مفهوم الجودة في الخدمات المقدمة في مجال الطيران وأهمية مواكبتها . فإن الشركات تواجه تحديات كبيرة ومتعددة في مقدمتها القدرة علي المنافسة ومواكبة المتغيرات العديدة في بيئة العمل .

ولأن رضا العملاء (الزبائن) هو الهدف الاسمي الذي تسعى الشركات لتحقيقه الامر الذي أوجب عليها العمل علي تطوير خدماتها والتركيز على مستوى جودة الخدمات للوصول لهدفها (رضا العملاء) الذي هو الضامن لها للبقاء والاستمرار . لكن مع اتساع رغبات العملاء وزيادة طموحاتهم ظهرت ((الفجوة)) وهي موضوع الدراسة ... بين واقع مستوى جودة الخدمات وبين ما هو متوقع من قبل العملاء لمستوى جودة الخدمة المراد الحصول عليها وهذا ما لاحظت الباحثة وجوده من خلال الدراسة الاستطلاعية التي قامت بها.

ومن تم تحددت المشكلة البحثية في تشخيص الفجوة القائمة بين متطلبات العملاء وما تقدمه الشركة لهم وقد اقتصرنا الدراسة علي مستوى جودة خدمات الضيافة الجوية وذلك لقيمته العالية لدى العملاء والتنافسية في سوق الطيران وتنوع مجالاته و قد ركزت الدراسة على معايير محددة للضيافة الجوية تشمل خدمات الإستقبال، الإعاشة، إجراءات الأمن و السلامة، والنظافة والترفيه ، كما سوف يتم التعرف على توقعات العملاء ومدى واقعيته .

ثانيا: فرضيات الدراسة

² جودة الخدمات ، د حازم أحمد فروانه ، 2020 مطبوعات كلية العلوم الاقتصادية ، جمهورية الجزائر ، ص2

- تسعى الشركة الى تقديم خدمات تتوافق مع ما يلبي رغبات وحاجات العملاء وإمكانياتها المتاحة .
- للعميل توقعات غير واقعية في تقييم مستوي خدمات الضيافة الجوية بشركة الخطوط الجوية الليبية.
- يوجد فجوة في مستوى جودة الخدمة المقدمة بين الواقع و المتوقع.

ثالثا: أهمية الدراسة

- محاولة إثراء المكتبة العلمية بمساهمة علمية جديدة في مجال جودة خدمات الضيافة الجوية.
- الكشف عن مستوى جودة خدمات الضيافة الجوية التي تقدمها الشركة .
- تقديم مجموعة من النتائج والتوصيات التي تساعد ادارة الشركة ومتخذي القرار بها في الارتقاء بمستوى جودة الخدمة المقدمة للمستوى المتوقع من قبل العملاء.

رابعا: أهداف الدراسة :

- دراسة وتشخيص الواقع في مستوى جودة الخدمات المقدمة في مجال الضيافة الجوية بالشركة محل الدراسة.
- توضيح مدى التزام الشركة بمعايير الضيافة الجوية.
- محاولة تشخيص الفجوة في مستوى جودة الخدمات المقدمة بين الواقع و المتوقع.

خامسا: مجتمع وعينة الدراسة :

يتمثل مجتمع الدراسة في عملاء شركة الخطوط الليبية بمدينة طرابلس، نظراً لعدم محدودية مجتمع الدراسة ، وللتكلفة التي تنجم عن كبر حجم العينة فقد تم اخذ عينة عشوائية حجمها 60 عميل، وزعت عليهم 60 استمارة رجع منها 52 استمارة منقحة وخالية من العيوب. بذلك تكون نسبة الاستجابة 86.7%.

سادسا: منهجية الدراسة :

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي للتعرف على جودة خدمات الضيافة الجوية والتعرف على الفجوة بين الواقع و المتوقع من العملاء، وقد تم توزيع الاستبيان على عينة استطلاعية في البداية مكونة من 15 عميل وهم من خارج عينة الدراسة الأساسية وذلك للتحقق من صدق الاستبيان ، ثم تطبيق أداة الدراسة (الاستبيان) على مجتمع العينة الأصلي والذي بلغ عددهم (60 عميل)

سابعا : الدراسات السابقة

- دراسة (ابراهيم و أخرون،2019) بعنوان: أثر تطوير جودة خدمات الضيافة الجوية على رضا العملاء – جمهورية مصر العربية

هدفت الدراسة إلى إلقاء الضوء على أثر تطوير جودة خدمات الضيافة الجوية على رضا العملاء ، وذلك من خلال التعرف على آراء العملاء ووجهات نظرهم نحو تطوير خدمات الضيافة الجوية وأبعاد جودة الخدمة (الإعتيادية ، الأمان ، التعاطف، الإستجابة ، الجوانب المادية والبشرية) ، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي لهذه الدراسة عن تطوير خدمات الضيافة الجوية وأثر هذا التطوير على رضا العملاء كما تعرض الباحث لمجموعه من المشكلات التي تعترض مجال الضيافة الجوية، وطرق حلها وقد تم توزيع

الاستبيان على مجتمع العينة والذي بلغ عددهم (500 عميل) ، تم تقسيمهم الى (250 من داخل مصر)، و(250 من خارج مصر).

وقد توصلت نتائج الدراسة الميدانية إلى أن جودة خدمات الضيافة الجوية المقدمة من شركة مصر للطيران على متن طائراتها جاءت بدرجة متوسطة ، فهناك ثلاثة أبعاد للجودة تنفذ بشكل جيد وهم (الملموسية ، الأمان ، الإستجابة) بينما هناك بعدين من أبعاد الجودة يوجد بها قصور من وجهة نظر العملاء وهما (الإعتدالية ، التعاطف) . بوجه عام عن رضا العملاء عن جودة خدمة و عدة توصيات أخرى ذات العالقة بموضوع الدراسة.

- دراسة (جمال محمد ضانه 2015) بعنوان: جودة الخدمة وأثرها علي رضا الزبائن – جامعة مصراته ، ليبيا

هدفت هذه الدراسة الى ابراز أهمية الجودة في حياة المنظمات الخدمية، وأثر هذه الجودة على رضا الزبائن، وذلك من خلال التطرق إلى العديد من المحاور كطبيعية وإدارة جودة الخدمات، وخصائص الخدمات، والمزيج التسويقي للخدمات، ودورة حياة الخدمة وكذلك رضا المستهلك، وقد خلصت الدراسة إلى عدة توصيات من شأنها أن تقدم أهم الدعائم التي يستند إليها مفهوم الجودة، وكذلك الطرق السليمة لتحقيق الجودة المطلوبة

- دراسة قام بها (د.مراد إسماعيل د. عبدوس عبد العزيز، 2017) بعنوان قياس مستوى جودة الخدمات الهاتفية النقالة بنموذج Servperf دراسة حالة مؤسسة – موبيليس

هدفت هذه الدراسة إلى قياس مستوى أبعاد جودة الخدمات من وجهة نظر الزبائن المقدمة من طرف مؤسسة الخدمات الهاتفية النقالة "موبيليس" وهذا بالاعتماد على نموذج ServPerf بأبعاده الخمسة للجودة وهي (الملموسية، الإعتدالية، الإستجابة، الأمان، والتعاطف)، بالإضافة لبعده سادس المتمثل في الاتصال، حيث تم توزيع 123 استمارة على زبائن المؤسسة، ولقد توصلت الدراسة إلى العديد من الاستنتاجات أهمها أن جودة الخدمات المقدمة لها أثر ايجابي لدى زبائنهم بالإضافة إلى اختلاف الأهمية النسبية لكل بعد من الأبعاد الستة.

أولا : جودة الخدمة :

قبل البدء بتوضيح مفهوم الجودة يجب تعريف مفهوم الخدمة حيث عرفها Palmer Adrin هي عملية انتاج منفعة غير ملموسة بالدرجة الاساسية , أما بحد ذاتها أو كعنصر جوهري من منتج ملموس حيث يتم من خلال أي شكل من اشكال التبادل إشباع حاجة أو رغبة شخصية لدى العميل أو المستفيد.³

³ تسويق الخدمات، رانيا المجنى، منشورات الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية ، 2020، ص.5.

وفي محاولة شرح معنى الجودة ومرآحل تطور مفاهيم الجودة لآبد أولآ من فهم معنى كلمة "الجودة"، فالبرغم من شيوع استخدام هذه الكلمة، إلا أنه لم يتم الاتفاق على معناها حتى الآن، ويبدو أنه على كثرة ما نسمعها نصبح أكثر اختلافآ في معناها.

الجودة لغة:

في اللغة العربية فإن الأصل الاشتقآقي للجودة هو: (ج ود) وهو أصل يدل على التسمح بالشيء وكثرة العطاء.⁴ والجواد: السخي، وقيل: هو الذي يعطي بلا مسألة صيانة للآخر من ذل السؤال. ومن اشتقاقته: الجيد: ضد الرديء. وجاد الشيء، وجود جودة، وجودة: صار جيداً. وقد جاد جود، وأجاد: أتى بالجيد من القول أو الفعل. ويقال أجاد فلان في عمله وأجود، وجاد عمله وجود جودة. ورجل مجيد: أي يجيد ويقال هذا شيء جيدٌ: بين الجودة والجودة.⁵ كثيراً. وبين الجودة: أي رائع

الجودة إصطلاحاً :

من أهم التعاريف التي تناولت مفهوم الجودة سوف نستعرض ما يلي :

الجودة Quality هو مصطلح يعبر عن حالة شيء سواء كان هذا الشيء هو منتج أو خدمة أو مؤسسة أو برنامج دراسي أو تدريبي أو مستوى أداء عمل فالمنتج الجيد هو الذي يحقق بل يفوق توقعات المستهلك و يعنى أيضا مقدرة المنتج على الوفاء بمتطلبات وظيفته و أيضا مطابقة المنتج للمواصفات الموضوعة أثناء التصميم. و درجة استيفاء المتطلبات التي يتوقعها المستفيد من الخدمة⁶ وتعرف الجودة على أساس القيمة (Value based) وهذا التعريف يصف الجودة على أساس التكلفة والسعر، وطبقاً لهذا التعريف فإن المنتج الجيد هو الذي يقدم أداء أو متطلبات متوائمة مع السعر والتكلفة المطلوبة. (Feigenbaum, 1993) ولكن عيب هذا التعريف أنه يركز على جانب واحد فقط وهو تخفيض التكاليف على المنظمة⁷

الجودة كما وردت في قاموس أكسفورد تعني الدرجة العالية من النوعية أو القيمة. وتضمنت المواصفة القياسية الدولية لمصطلحات الجودة إصدار عام 1994 تعريفاً للجودة باعتبارها: مجموعة الخواص والخصائص الكلية التي يحملها المنتج أو الخدمة وقابليته لتحقيق الاحتياجات Fitness For Use – والرضا أو المطابقة للغرض⁸.

⁴ معجم المقاييس 493/1

⁵ (تاج العروس 403/4-404).

⁶ <https://engfac.mans.edu.eg/quality-and-certification/road-to-quality/what-is-quality>

⁷ https://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%AC%D9%88%D8%AF%D8%A9#cite_not

⁸ نفس المرجع السابق

وترى الباحثة أن الجودة تعني تحقيق النجاح في تحقيق الهدف وتحسين في الاداء وانخفاض الأخطاء والشكاوي وتعني السرعة في الانجاز وانك فعلا سوف تشعر بها حال توفرها مستهلكا كنت ام منتج .

أن (الجودة) تتعلق بمنظور العميل وتوقعاته وذلك بمقارنة الأداء الفعلي للمنتج أو الخدمة مع التوقعات المرجوة من هذا المنتج أو الخدمة وبالتالي يمكن الحكم من خلال منظور العميل بجودة أو رداءة ذلك المنتج أو الخدمة⁹.

الجودة حسب مبدأ التركيز:

أ- التركيز على العميل

يعرف ديمنج وجوران الجودة على أنها «إرضاء العميل» أو «مقابلة الغرض» وهذا المسلك يعتمد على قدرة الشركة على تحديد متطلبات العميل وبعد ذلك تنفيذ هذه المتطلبات. وهذا التعريف للجودة الذي يركز على العميل وهو مناسب جداً للشركات التي لها خدمات ذات اتصال مباشر بالعملاء أو التي تعتمد في أداء خدماتها على عدد كبير من الموظفين.

ب - التركيز على العملية

يعرف كروسبي الجودة على أنها «مطابقة المتطلبات». وهذا التعريف يعطى أهمية أكبر على دور الإدارة في مراقبة الجودة حيث أن دور العملية والطريقة في تقديم الخدمة هي التي تحدد جودة المنتج النهائي. وبالتالي فإن التركيز هنا داخلي وليس خارجي. وهذا التعريف مناسب للشركات التي تقدم «خدمات قياسية»، لا تتطلب اتصال كبير بالعملاء.

ج-التركيز على القيمة

تعرف الجودة أحياناً أنها «التكلفة بالنسبة للمنتج، والسعر بالنسبة للعميل» أو «مقابلة متطلبات العميل على أساس الجودة، والسعر، والإمكانية» وبالتالي فإن التركيز هنا أيضاً خارجي وذلك بمقارنة الجودة مع السعر والإمكانية¹⁰.

⁹ <https://www.slideserve.com/laszlo/5146019>

¹⁰ قاموس الأعمال الجودة تاريخ الولوج 25 أكتوبر 2012 نسخة محفوظة 24 أغسطس 2017 على موقع واي باك مشين

تانيا : مفهوم جودة الخدمة

تعرف جودة الخدمة : بانها المفهوم الذي يعكس مدى ملائمة الخدمة المقدمة بالفعل لتوقعات المستفيد منها¹¹

العوامل المؤثرة في وجود الخدمة

- تحليل توقعات العميل
- تحديد جودة الخدمة
- اداء العاملين

الجودة والمواصفات القياسية

تمثل الجودة مجموعة السمات والخواص للمنتج التي تحدد مدى ملاءمته لتحقيق الغرض الذي أنتج من أجله ليلبي رغبات المستهلك المتوقعة وتعدّ المواصفات القياسية المحدد الأساسي للجودة، والتي تشكل أعمدة أساسية تقوم عليها جودة الإنتاج وجودة الخدمات ومن خلال هذه الأعمدة الأساسية يمكن إحداث عمليات التطوير المطلوبة لتلبي رغبات المستهلكين. أن المفهوم المحدد لرقابة جودة المنتج بواسطة إدارة أو شعبة محددة قد أصبح مفهوماً بالياً، وتحولت أقسام رقابة الجودة إلى مسئولية جماعية وظهر المفهوم السائد اليوم والذي ينادي بالإدارة الشاملة للجودة أو الضبط المتكامل لجودة الإنتاج وتقديم الخدمات¹²

وتعرف إدارة الجودة الشاملة بأنها منهج شامل لتحسين التنافسية والفاعلية والمرونة في المنظمة من خلال التخطيط والتنظيم والفهم لكل نشاط وإشراك كل فرد في أي مستوى تنظيمي في المنظمات.

متطلبات عناصر الجودة الشاملة :

- وضع مواصفات للمنتج بما يلبي توجهات السوق ومتطلبات المستهلك الحالية والمستقبلية

- توحيد جودة المواد والمدخلات التي تتعامل معها المنشأة والتعامل مع موردي المدخلات من خلال مواصفات وشروط ملزمة توكيد الجودة أثناء التحضير والإنتاج وتلافي الأخطاء قبل الوقوع فيها وتوكيد جودة المنتج النهائي، متضمناً عمليات الفرز والتدريج والتغليف والتعبئة والبطاقة والنقل وضبط جودة الأجهزة والمعدات المستخدمة في القياس والمعايرة.

¹¹ عبد الرحمن ثابت، كفاءة وجودة الخدمات، 2009 (ص291) المملكة العربية السعودية.

¹² <https://ar.wikipedia.org/wiki/جودة>

- تحليل المعلومات التي ترد من الأسواق والمستهلكين والعملاء والاستفادة منها في تحسين الاداء.

- تلافي الاخطاء وتدريب العاملين لرفع كفاءة الأداء والحفاظ على مستوى جودة الأداء وخلق روح الانتماء للمؤسسة من خلال السمعة الطيبة التي حازت عليها المؤسسة في توجهها لزيادة المبيعات وتقليل التكلفة وارضاء رغبات المستهلكين¹³.

ثالثاً: مفهوم الجودة في الخدمات المقدمة في مجال الطيران

أن الأجزاء الرئيسية للطائرة المستخدمة في الضيافة الجوية هي جسم الطائرة والأجنحة وقمرة القيادة ومعدات الهبوط والمحركات وتعتمد الضيافة الجوية علي عنصرين اساسين هما الخدمة المقدمة ومقدم هذه الخدمة ما يعرف بالمضيف الجوي¹⁴.

ماهي خدمة الضيافة الجوية ؟

الضيافة الجوية هي خدمة يقدمها طاقم الطائرة للركاب أثناء رحلات الطيران. تشمل هذه الخدمة توفير الطعام والمشروبات، وتوزيع المجلات والصحف، وتوفير الوسائل الترفيهية مثل أفلام وموسيقى، وتقديم المساعدة والراحة للركاب في جميع جوانب الرحلة. تختلف مستويات الضيافة الجوية من شركة طيران إلى أخرى، وتكون عادةً أفضل في الدرجات العليا مثل الدرجة الأولى والدرجة العادية.

من هو المضيف الجوي ؟

يتحمل مضيفوا الطيران، المعروفون أيضاً باسم طاقم الطائرة، مسؤولية ضمان سلامة وراحة ورضا الركاب على متن الطائرة. وتشمل واجباتهم:

- 1- الاستعدادات قبل الرحلة يقوم المضيفون بفحص المقصورة ومعدات الطوارئ وأحزمة الأمان للتأكد من أن كل شئ على ما يلزم قبل الإقلاع .
- 2- عروض السلامة توضح الاستخدام السليم لاحزمة الامان وسترات النجاة وأبواب الخروج للركاب اثناء إحاطة السلامة قبل الرحلة.

¹³ <https://ar.wikipedia.org/wiki/جودة>

¹⁴ <https://www.flightschoolusa.com/ar>

3. خدمة الركاب: تساعد المضيفات الركاب في حمل أمتعتهم، والإجابة على الأسئلة المتعلقة بالرحلة، وتقديم معلومات حول الخدمات على متن الطائرة، مثل الوجبات والترفيه¹⁵.

المهارات التي يتمتع بها المضيف الجوي :16

. يجب أن ينتبه المضيفون لإحتياجات الركاب

- مهارات التعامل مع الآخرين

يجب أن يمتلكوا مهارات اتصال ممتازة وأن يتمتعوا بمظهر احترافي وملتزم. بالإضافة إلى ذلك، أن تسمح لهم قدراتهم على التعاطف مع الآخرين وإقناعهم وتنسيق أفعالهم معها بالتفاعل بشكل جيد مع العملاء والمضيفين والطيارين وغيرهم من موظفي شركات الطيران.

- الاستماع الفعال

أن تسمح لهم قدرتهم على فهم عملائهم والاستجابة لهم بأداء وظيفتهم بشكل جيد .

-التواصل الشفهي

نظراً لأن السلامة هي شاغلهم الأساسي، يجب أن يكونوا قادرين على نقل التعليمات بوضوح إلى الركاب والطاقم.

- التفكير النقدي

القدرة على استخدام المنطق لحل المشكلات واتخاذ القرارات، خاصة في المواقف العصيبة، هو

أمر ضروري

¹⁵ <https://skyacad.com/blog/1613029308/مهام-المضيف-الجوي/>

¹⁶ medium.com/@osossmahmed2022

-القدرة على الانتقال

يجب أن يكون لدى المضيفون الرغبة والقدرة على الانتقال وفقاً للاحتياجات العملية.

-الانتباه

يجب أن يكون مضيفو الرحلة على دراية بأي مخاطر تتعلق بالأمن أو السلامة أثناء الرحلة. كما يجب أن ينتبهوا لاحتياجات الركاب من أجل ضمان تجربة سفر ممتعة.

-مهارات خدمة العملاء

يجب أن يكون لدى مضيفي الرحلة الاتزان واللباقة والحيلة للتعامل مع المواقف العصبية وتلبية احتياجات الركاب.

-القدرة على التحمل البدني:

يقوم المضيفون بدفع عناصر الخدمة وسحبها وحملها والوقوف والمشي لفترات طويلة .

معايير جودة خدمات الضيافة:

في صناعة الطيران، غالباً ما يتم تحديد التميز في الخدمة في مجال الضيافة الجوية من خلال عدة معايير. وتشمل هذه: 17-

1- الخدمة الشخصية: تسعى شركات الطيران جاهدة لتقديم خدمة شخصية لركابها، بما في ذلك الترحيب بهم بالاسم، وتقديم وجبات ومشروبات مخصصة، وتقديم المساعدة الخاصة حسب الحاجة.

2-الالتزام بالوقت: يعد الأداء في الوقت المحدد جانباً مهماً للتميز في خدمة شركات الطيران. تعمل شركات الطيران على ضمان مغادرة الرحلات ووصولها في الموعد المحدد، مما يقلل من التأخير والاضطرابات للركاب.

¹⁷ <https://eiaacademy.com>/دليل-شامل-عناضيافة-الجوية/

3- النظافة: تحافظ شركات الطيران على معايير عالية من النظافة على طائراتها، بما في ذلك التنظيف والتطهير المنتظم للمقاعد والحمامات والمناطق الأخرى.

4- الراحة: تهدف الخطوط الجوية إلى توفير تجربة سفر مريحة، بما في ذلك المقاعد الفسيحة، ومساند الرأس القابلة للتعديل، والتحكم في درجة الحرارة.

5- الاتصال: تتواصل شركات الطيران مع الركاب بشأن حالة الرحلة والتأخير والإلغاء، مما يوفر معلومات واضحة وفي الوقت المناسب لتقليل الإزعاج والتوتر.

6- السلامة: تعطي شركات الطيران الأولوية للسلامة في جميع جوانب عملياتها، بما في ذلك إجراءات الصيانة والتفتيش الصارمة، والطيارين والطاقم المدربين تدريباً جيداً، والالتزام الصارم ببروتوكولات السلامة.

7- القيمة: تقدم شركات الطيران أسعارًا تنافسية وخدمات ذات قيمة مضافة، مثل برامج المسافر الدائم، وترقيات المقاعد، ومكافآت الولاء، لتوفير قيمة لركابها.

هذه مجرد أمثلة قليلة من العديد من معايير التميز في الخدمة في مجال الضيافة الجوية. تعمل شركات الطيران على تلبية هذه المعايير وتجاوزها لتوفير أفضل تجربة سفر ممكنة لركابها.

الجانب العملي : جودة الخدمة المقدمة في مجال الضيافة الجوية بشركة الخطوط الجوية الليبية

شركة الخطوط الجوية الليبية هي الناقل الجوي الوطني في ليبيا، يقع مقرها في العاصمة طرابلس، بمطار معيتيقة الدولي

وهي مملوكة بالكامل للحكومة الليبية.

تأسست الشركة عام 1964 تحت اسم «الخطوط الجوية للمملكة الليبية»، وتم تغيير إسمها لاحقاً في عام 1969 إلى «الخطوط الجوية العربية الليبية» ثم في عام 2006 تم تغيير اسم الشركة إلى إسمها الحالي «الخطوط الجوية الليبية».

1. المقدمة

يتناول هذا الفصل وصفاً تفصيلياً للإجراءات التي تم اتباعها في تنفيذ الدراسة، من إعداد أداة الدراسة لجمع البيانات (الاستبانة)، والتأكد من صدقها وثباتها، وبيان إجراءات الدراسة، والأساليب الإحصائية التي استخدمت في معالجة النتائج، وفيما يلي وصف لهذه الإجراءات.

2. أداة الدراسة

اعتمد البحث في جمع البيانات للمشكلة محل البحث على الاستبانة كوسيلة رئيسية، والتي تتكون من جزئين رئيسيين يمكن تصنيفهما كما يلي:

الجزء الأول: يحتوي هذا الجزء على البيانات الشخصية لعينة البحث والمثلة في (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي).

الجزء الثاني: يحتوي هذا الجزء على 40 عبارة متعلقة بجودة الخدمات في الضيافة الجوية بشركة الخطوط الليبية، والتي قسمت إلى 7 عبارات متعلقة بأسباب اختيار شركة الخطوط الليبية كوسيلة للسفر، 14 عبارة متعلقة بمؤشرات الجودة، 12 عبارة متعلقة بالفجوة في جودة الخدمة. أخيراً، 5 عبارات متعلقة بالمستويات المتوقعة من الخدمة.

3. مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في عملاء شركة الخطوط الليبية بمدينة طرابلس، نظراً لعدم محدودية مجتمع البحث، وللتكلفة التي تنجم عن كبر حجم العينة فقد تم اخذ عينة عشوائية حجمها 60 عميل، وزعت عليهم 60 استمارة رجع منها 52 استمارة منقحة وخالية من العيوب. بذلك تكون نسبة الاستجابة 86.7%.

4. المقاييس والاختبارات الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات

الأساليب المستخدمة في تحليل البيانات:

1. Relative Frequency: يستخدم بشكل أساسي في التحليل الوصفي للبيانات المتحصل عليها، وتفيد الباحث في الحكم على العبارات من حيث قبولها من عدمه وفق درجات البدائل المغلقة المعدة من قبل الباحث.

2. اختبار Cronbach's Alpha: يبين مدى ثبات إجابات مفردات العينة على أسئلة الاستبيان.

3. اختبار Kolmogorov-Smirnov للعينة الواحدة: يستخدم في اختبار مدى تبعية البيانات للتوزيع الطبيعي من عدمه.

4. اختبار T: يستخدم في اختبار التساؤلات في حالة تبعية البيانات للتوزيع الطبيعي.

5. اختبارات صدق الأداة وثباتها واتساق عباراتها

يقصد بثبات الاستبيان الاستقرار في نتائجها وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة تطبيقها على نفس أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة. أما الاتساق الداخلي فيقصد به مدى اتساق كل عبارة من عبارات الاستبيان مع المحور الذي تنتمي إليه هذه العبارة. في هذه الدراسة تم التحقق من ثبات صحيفة الاستبيان من خلال

معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha Coefficient)، والاتساق من خلال الجذر التربيعي لمعامل ألفا كرونباخ، فكانت النتائج كما بالجدول 1:

جدول رقم (1)
نتائج التبات والاتساق

المحور	عدد البيانات	معامل ألفا	معامل الاتساق	القرار
مؤشرات الجودة	14	0.898	0.948	ثابت ومتسق
الفجوة	12	0.733	0.856	ثابت ومتسق
الاستمارة	33	0.915	0.957	تأبته ومتسقة

يتضح من خلال الجدول (1)، أن معامل ألفا كرونباخ لكل المحاور وللدرجة الكلية للاستمارة كان اكبر من 0.60¹⁸ ومن خلال معامل الاتساق نلاحظ ان جميع العبارات متسقة مع محاورها وسكنت في مكانها، عليه فان الباحثة قد تأكد من صدق وثبات واتساق الاستبانة وصلاحيتها للتليل والإجابة على أسئلة الدراسة ومن تم الوصول للنتائج اللازمة لاختبار فرضيات الدراسة التي وضعت من أجلها الاستمارة.

6. توزيع البيانات:

لمعرفة ما اذا كانت البيانات لها توزيع طبيعي ام لا، تم استخدام اختبار Kolmogorov-Smirnov فكانت النتائج كما هي موضحة بالجدول (2):

جدول رقم (2) توزيع البيانات

المحور	Test Statistic	p-value	القرار
مؤشرات الجودة	0.095	0.200	يتبع
الفجوة	0.085	0.200	يتبع

من خلال النتائج الموضحة بالجدول (2) يتبين ان مستوى المعنوية المشاهد (p-value) لمحاور الدراسة كان اكبر من 5%، مما يدل على تبعية البيانات للتوزيع الطبيعي. عليه يتم استخدام اختبار معلمي متمثل في اختبار (تي) لقياس الفجوة الخدمية.

7. تحليل البيانات الوصفية للدراسة

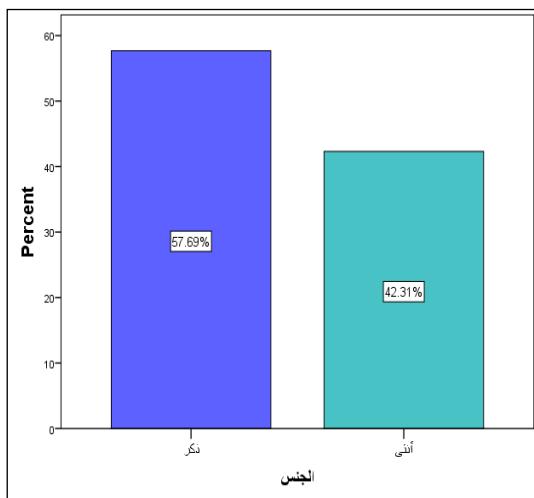
تم الاعتماد في هذه الدراسة على استخدام عدة مقاييس، الثنائي منها لقياس مستوى التوقعات، حيث اعطي (نعم) درجة واحد، (لا) درجة 2. ومقياس ثلاثي لقياس اسباب اختيار الخطوط اللبية كوسيلة للسفر، حيث اعطي (لا) الدرجة واحداً و(الي حد ما) الدرجة 2، (نعم) الدرجة 3. اخيراً، المقياس الخماسي حيث كانت الدرجات من 1 إلى 5 ابتداءً من (1 = غير موافق تماماً) إلى (5 = وافق جداً). بعد الانتهاء من ترميز

¹⁸ (أوما سيكاران 2010، طرق البحث في الادرة: مدخل لبناء المهارات البحثية. دار المريخ، ترجمة إسماعيل بسيوني، الطبعة الثانية، المملكة العربية السعودية).

الاجابات وإدخال بيانات الدراسة باستخدام حزمة البرمجيات الجاهزة SPSS (Statistical Package for Social Science).

قامت الباحثة بتقسيم البيانات المجمعة عند تحليلها إلى قسمين على النحو التالي:

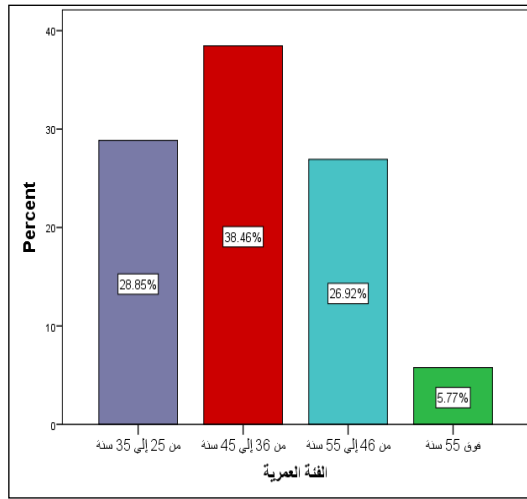
القسم الأول: تم في هذا القسم التعرف على خصائص مجتمع الدراسة من خلال الأشكال البيانية (1-5) التالية:



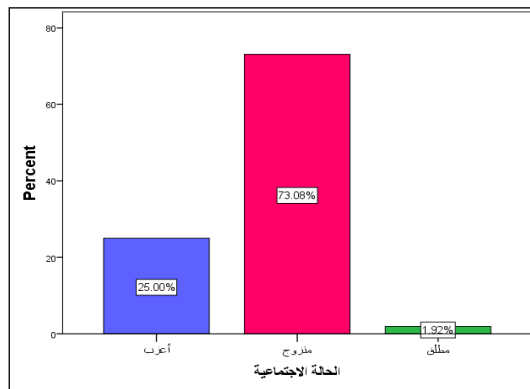
الشكل 1- التمثيل البياني للجنس

يتبين من الشكل 1 ان نسبة الذكور أعلى من نسبة الاناث حيث كانت نسبة الذكور 57.69% ونسبة الاناث 42.31%

الشكل 2- التمثيل البياني للفئة العمرية



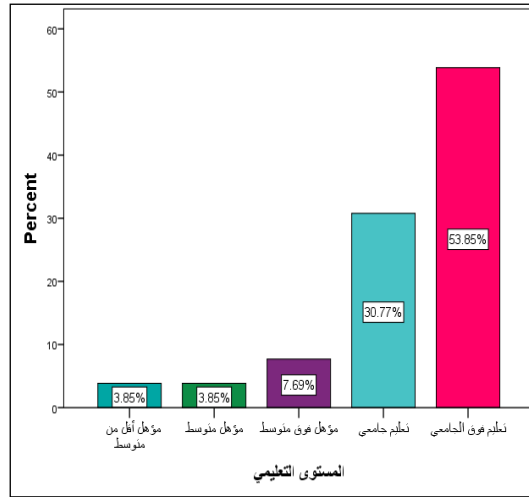
يتبين من الشكل 2 ان الفئة العمرية الاكبر من (36 الى 45 سنة) بنسبة 38.46% تليها الفئة العمرية من (25 الى 35 سنة) بنسبة 28.85% تليها الفئة العمرية من (46 الى 55 سنة) بنسبة 26.92% واخيرا الفئة العمرية (اكبر من 55 سنة) بنسبة 5.77%.



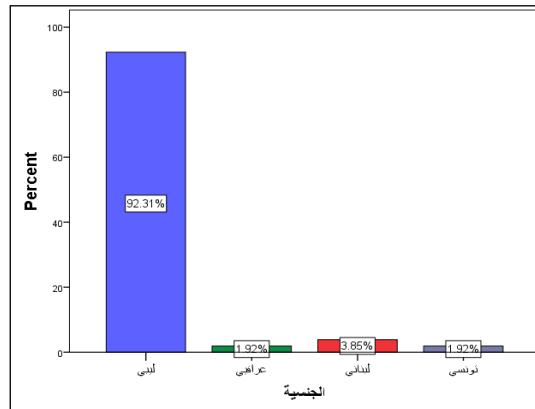
الشكل 3- التمثيل البياني للحالة الاجتماعية

يتبين من الشكل 3 ان أغلب العينة متزوجون بنسبة 73.06% يليهم العزاب بنسبة 25% والمطلقون بنسبة 1.92%.

الشكل 4- التمثيل البياني للمستوى التعليمي



يتبين من الشكل 4 ان أغلب العينة تعليمهم فوق العالي بنسبة 53.85% الفئة العمرية الاكبر من (36 الى 45 سنة) بنسبة 38.46% تليها الفئة العمرية من (25 الى 35 سنة) بنسبة 28.85% تليها الفئة العمرية من (46 الى 55 سنة) بنسبة 26.92% واخيرا الفئة العمرية اكبر من 55 سنة بنسبة 5.77%.



الشكل 5- التمثيل البياني للجنسية

من الشكل البياني (5) يتضح أن 92.3% من عملاء شركة الخطوط الجوية الليبية بطرابلس محل البحث كانوا ليبياين، والباقي من جنسيات عربية أخرى.

من خلال الاشكال (1-5) ان 57.7% ذكور. كما ان 73.1% منهم متزوجين، 53.8% تعليم عالي، 65.4% اعمارهم من 36 إلى 55 سنة. بشكل عام اغلب عملاء شركة الخطوط الجوية الليبية تعليمهم عالي و اعمارهم في مرحلة النضج، مما يجعلهم اكثر دقة في معرفة الاسباب وتحديد الفجوة، الامر الذي يخدم موضوع الدراسة، ويزيد من الثقة في نتائجهم.

القسم الثاني: تم في هذا القسم تحليل الأسئلة الواردة بالاستبيان والتي تهدف إلى تحقيق اهداف الدراسة وتحليل اشكالياتها الرئيسية. وذلك من خلال الاجابة على التساؤلات والفرضيات التالية:

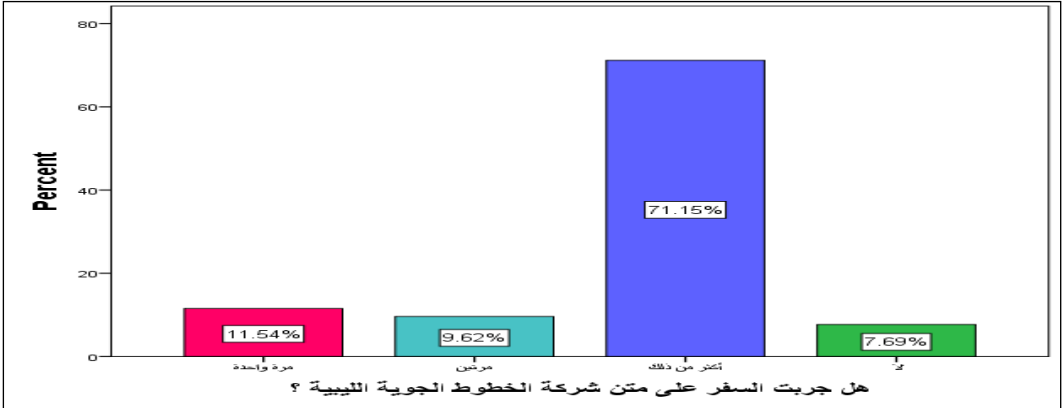
- التساؤل الاول: " هل جربت السفر على متن شركة الخطوط الجوية الليبية ".
لمعرفة ان كان العملاء قد جربوا السفر على متن شركة الخطوط الجوية الليبية ام لا، وان كان قد تمت السفر فكم مرة تم السفر، قامت الباحثة باحتساب التكرارات النسبية لكل بديل . فكانت النتائج كما في الجدول (3):

الجدول رقم (3)

التكرار النسبي للسفر عبر الخطوط الجوية الليبية

القرار	النسبة %	التكرار	هل جربت السفر على متن شركة الخطوط الجوية الليبية
جربوا السفر ولاكثر من مرتين	7.7	4	لا
	11.5	6	نعم لمرة واحدة
	9.6	5	نعم لمرتين
	71.2	37	نعم لاكثر من مرتين
	100.0	52	الكلي

من خلال الجدول (3)، نلاحظ ان 92.3% من المبحوثين قد جربوا من قبل السفر على متن شركة الخطوط الجوية الليبية ، منهم 11.5% سافروا لمرة واحدة، 9.6% لمرتين، 71.2% لاكثر من مرة. بشكل عام 80.8% من العملاء سافروا مرتين فأكثر على متن شركة الخطوط الجوية الليبية، الامر الذي يجعلهم على معرفة بخدمات الضيافة للشركة والحكم عليها من حيث الجودة، وهل هي وفق ما كانوا متصورين ام انها دون ذلك، الامر الذي يعزز نتائج الدراسة . لزيادة التوضيح تم تمثيل النتائج بالشكل التالي:



الشكل 6- التمثيل البياني لعدد مرات السفر عبر الخطوط الليبية

التساؤل الثاني: "أسباب اختيار السفر عبر شركة الخطوط الجوية الليبية"

كذلك ، تم تحليل سبب اختيار السفر عبر الخطوط الجوية الليبية، فكانت النتائج كما بالجدول(4):

جدول رقم (4)

التكرار النسبي لاسباب السفر عبر الخطوط الجوية الليبية

القرار	ترتيب الاهمية من حيث الموافقة	النسبة المئوية لدرجة الاسباب %			اسباب اختيار السفر عبر الخطوط الجوية الليبية	
		نعم	التي حد ما	لا		
الي حد ما	2	36.5	48.1	15.4	اسعارها مناسبة .	1
لا	6	7.7	30.8	61.5	الانضباط بالمواعيد	2
الي حد ما	4	19.2	59.6	21.2	مواعيد الرحلات مناسبة ومتنوعة .	3
الي حد ما	5	9.6	55.8	34.6	الخدمات التي تقدمها لعملائها ممتازة	4
الي حد ما	1	40.4	48.1	11.5	المعاملة الممتازة لطعم الضيافة .	5
الي حد ما	3	26.9	48.1	25.0	الشعور العالي بالأمن والامان .	6
لا	5	9.6	30.8	59.6	المزايا التي تمنحها الشركة لعملائها.	7

- من خلال الجدول (4)، نلاحظ ان:
1. 40.4% من المسافرين اختاروا السفر عبر شركة الخطوط الجوية الليبية بسبب المعاملة الممتازة لطقم الضيافة.
 2. 36.5% من المسافرين اختاروا السفر عبر شركة الخطوط الجوية الليبية بسبب اسعارها المناسبة.
 3. 26.9% من المسافرين اختاروا السفر عبر شركة الخطوط الجوية الليبية بسبب الشعور العالي بالأمن والامان.
 4. 19.2% من المسافرين اختاروا السفر عبر شركة الخطوط الجوية الليبية بسبب مواعيد الرحلات مناسبة ومتنوعة.
 5. 9.6% من المسافرين اختاروا السفر عبر شركة الخطوط الجوية الليبية بسبب الخدمات والمزايا التي تقدمها لعملائها.
 6. 7.7% من المسافرين اختاروا السفر عبر شركة الخطوط الجوية الليبية بسبب الانضباط بالمواعيد.

من خلال هذه النتائج نستنتج ان المسافرين عبر شركة الخطوط الجوية الليبية اختاروا السفر عبر هذه الشركة بسبب المعاملة الممتازة لطاقم الضيافة، وبسبب اسعارها التنافسية في السوق الليبي.

التساؤل الثالث: " الغرض من السفر

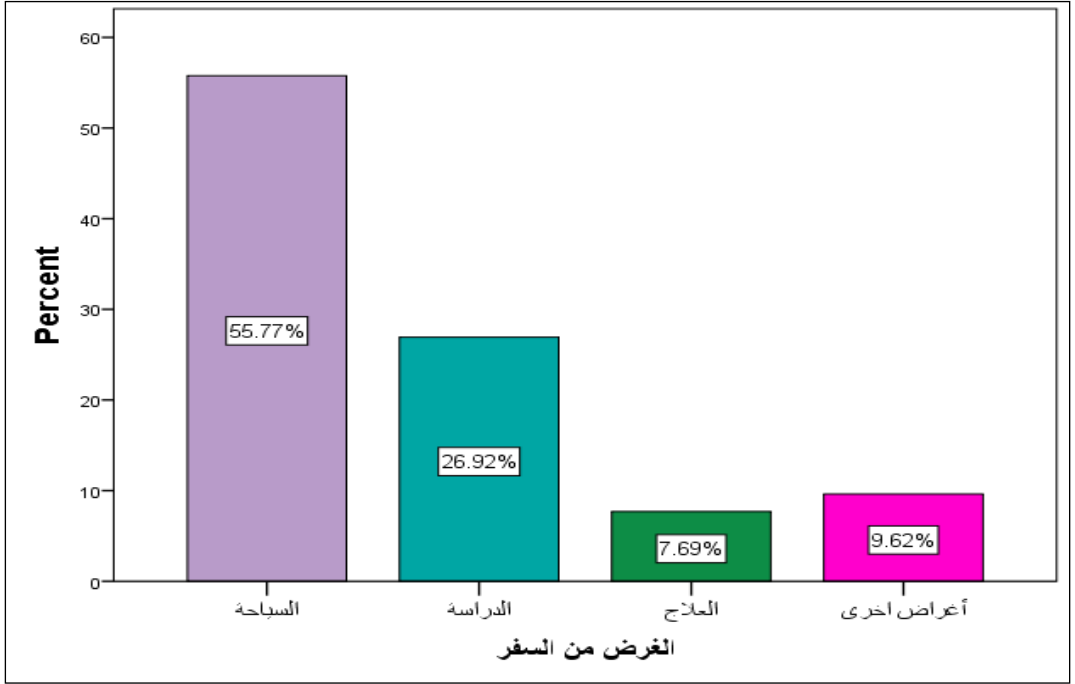
تم تحليل الغرض من السفر، فكانت النتائج كما بالجدول(5):

جدول رقم (5)

التكرار النسبي للغرض من السفر

القرار	النسبة %	التكرار	الغرض من السفر
بغرض السياحة	55.8	29	السياحة
	26.9	14	الدراسة
	7.7	4	العلاج
	9.6	5	أغراض اخرى
	100.0	52	الكلي

من خلال الجدول (5)، نلاحظ ان 55.8% من المبحوثين كان سفرهم بغرض السياحة، 26.9% كان سفرهم بغرض الدراسة، 7.7% بغرض العلاج، 9.6% لاغراض اخرى. لزيادة التوضيح تم تمثيل النتائج بالشكل التالي:



الشكل 7- التمثيل البياني للغرض من السفر

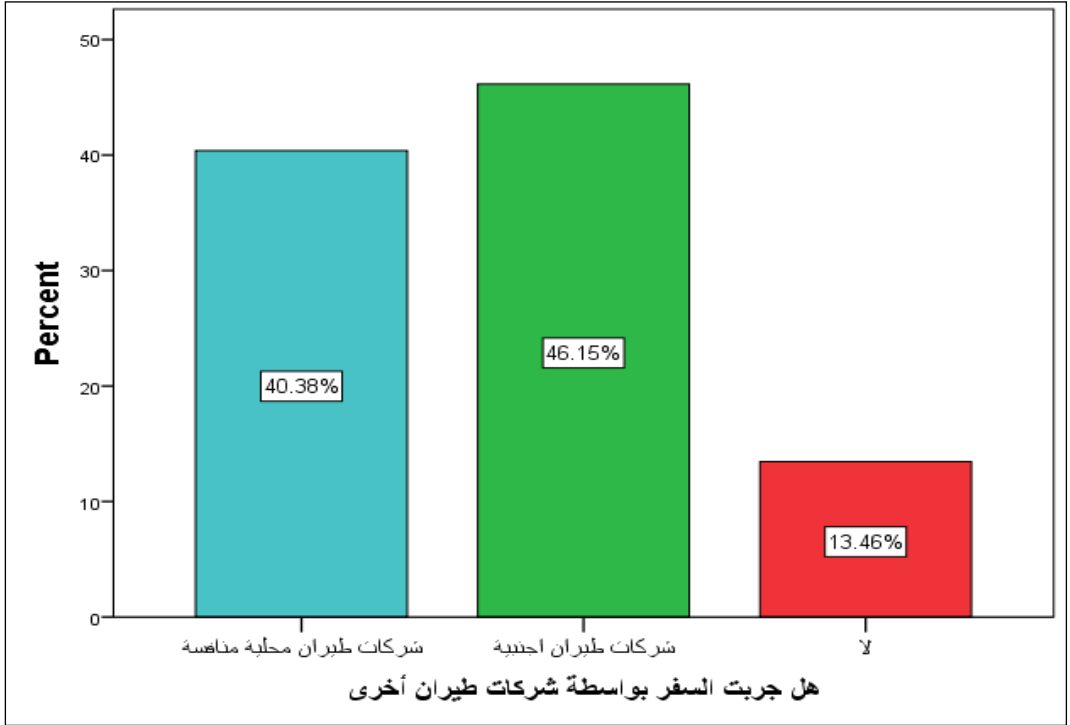
- التساؤل الرابع: " هل جربت السفر بواسطة شركات طيران غير الخطوط الجوية الليبية؟ " لمعرفة ان كان العملاء قد جربوا السفر بواسطة شركات طيران غير الخطوط الجوية الليبية ام لا، قامت الباحثة باحتساب التكرارات النسبية لكل بديل . فكانت النتائج كما في الجدول (5):

جدول رقم (5)

التكرار النسبي للسفر عبر خطوط اخرى

القرار	التكرار النسبي%	التكرار	تجربة السفر على متن شركات طيران أخرى
شركات طيران اجنبية	40.4	21	شركات طيران محلية منافسة
	46.2	24	شركات طيران اجنبية
	13.5	7	لا
	100.0	52	الكلي

من خلال الجدول (5)، نلاحظ ان 40.4% من المبحوثين قد جربوا من قبل السفر على متن شركات طيران محلية منافسة، 46.5% سافروا بواسطة شركات طيران اجنبية، 13.5% لم يسافروا. بشكل عام 86.6% من العملاء سافروا على متن شركات منافسة لشركة الخطوط الجوية الليبية، مما يجعلهم قادرين على المقارنة بين خدمات الضيافة لشركة الخطوط الليبية والشركات المنافسة. لزيادة التوضيح تم تمثيل النتائج بالشكل التالي:



الشكل 7- التمثيل البياني للسفر عبر خطوط منافسة

■ الفرضية الاولى: " تسعى الشركة الى تقديم خدمات تتوافق مع ما يلبي رغبات وحاجات العملاء وإمكانياتها المتاحة ".

لمعرفة ان كانت الشركة تسعى الى تقديم خدمات تتوافق مع ما يلبي رغبات وحاجات العملاء وإمكانياتها المتاحة ام لا، قامت الباحثة باحتساب التكرارات النسبية لكل بديل و باحتساب المتوسط الحسابي لكل عبارة، اختبار (تي) حول المتوسط الفرضي $\mu_0 = 3$ لكل عبارة وللدرجة الكلية لمؤشرات الجودة. فكانت نتائج كما في الجدول (6):

جدول رقم (6)
نتائج اختبار الفرضية الاولى

القرار	P-value	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية لدرجة المؤشر %					مؤشرات الجودة	
			ممتاز	جيد جداً	جيد	متوسط	ضعيف		
ضعيف	0.000	2.13	1.9	21.2	9.6	23.1	44.2	إلتزام الشركة بالمواعيد المعلنه لرحلاتها	1
جيد	0.184	3.19	7.7	34.6	32.7	19.2	5.8	اسلوب المعاملة من قبل موظفي الشركة مع العملاء	2
جيد	0.161	2.79	0.0	30.8	34.6	17.3	17.3	مستوى الخدمات التمويينية (الوجبات الغذائية) التي تقدمها الشركة لعملائها اثناء رحلاتها	3
جيد	0.276	2.83	7.7	19.2	34.6	25.0	13.5	مستوي الراحة اثناء الرحلة في المقاعد والمساحات المتوفرة	4
جيد	0.310	2.83	7.7	25.0	26.9	23.1	17.3	سرعة الانجاز بالنسبة لإجراءات الصعود والوصول لعملاء الشركة من قبل موظفي الشركة	5
جيد جداً فأعلى	0.001	3.52	19.2	32.7	34.6	7.7	5.8	معاملة طقم الضيافة الجوية للعملاء اثناء الرحلة	6
جيد	0.805	2.96	9.6	21.2	34.6	25.0	9.6	مستوي النظافة داخل الطائرة	7

جيد جداً فأعلى	0.002	3.50	17.3	36.5	32.7	5.8	7.7	مستوى النظافة والاناقة لطقم الضيافة اثناء الرحلة	8
جيد	0.655	3.08	13.5	25.0	30.8	17.3	13.5	مستوى الشعور بالأمان والراحة اثناء الرحلة	9
ضعيف	0.006	2.42	7.7	23.1	17.3	7.7	44.2	مستوى الترفيه المتوفر على الرحلة	10
جيد	0.103	3.23	7.7	34.6	36.5	15.4	5.8	مدى سهولة التواصل مع طقم الضيافة بالطائرة	11
جيد	0.104	3.29	19.2	28.8	23.1	19.2	9.6	مستوى البشاشة وحسن الاستقبال من طقم الضيافة بالطائرة	12
جيد	0.534	3.10	9.6	28.8	30.8	23.1	7.7	مستوى رضاكم عن الضيافة الجوية بشركة الخطوط الليبية	13
متوسط فأقل	0.000	2.37	1.9	17.3	25.0	26.9	28.8	مستوى رضاكم على تنوع المزايا التي تمنحها الشركة لعملائها	14
جيد	0.605	2.95	9.3	27.1	28.8	18.3	16.5	الدرجة الكلية لمؤشر الجودة	

من خلال الجدول (6)، نلاحظ ان:

1. مستوى المعنوية المشاهد (P-value) للعبارة (1) كان اصغر من مستوى المعنوية المحدد $\alpha = 0.05$ ، وبمتوسط حسابي اصغر من 3، مما يدل على ان 44.2% من عملاء شركة الخطوط الجوية الليبية يرون بأن الشركة تلتزم بدرجة ضعيفة بالمواعيد المعلنة لرحلاتها.
2. مستوى المعنوية المشاهد (P-value) للعبارة (2) كان اكبر من مستوى المعنوية المحدد $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على ان 32.7% من عملاء شركة الخطوط الجوية الليبية يرون بأن موظفي الشركة يتعاملون باسلوب جيد مع العملاء .
3. مستوى المعنوية المشاهد (P-value) للعبارة (3) كان اكبر من مستوى المعنوية المحدد $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على ان 34.6% من عملاء شركة الخطوط الجوية الليبية يرون بأن الشركة الوجبات الغذائية التي تقدمها لعملائها اثناء رحلاتها تعتبر جيدة.

4. مستوى المعنوية المشاهد (P-value) للعبارة (4) كان اكبر من مستوى المعنوية المحدد $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على ان 34.6% من عملاء شركة الخطوط الجوية الليبية يرون بأنهم يشعرون بمستوي جيد من الراحة اثناء الرحلة في المقاعد والمساحات المتوفرة.
5. مستوى المعنوية المشاهد (P-value) للعبارة (5) كان اكبر من مستوى المعنوية المحدد $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على ان 26.9% من عملاء شركة الخطوط الجوية الليبية يرون بأن موظفي الشركة يقدمون مستوى جيد من الانجاز عند انجاز اجراءات الصعود والوصول للعملاء.
6. مستوى المعنوية المشاهد (P-value) للعبارة (6) كان اصغر من مستوى المعنوية المحدد $\alpha = 0.05$ ، وبمتوسط حسابي اكبر من 3، مما يدل على ان 51.9% من عملاء شركة الخطوط الجوية الليبية يرون بأن معاملة طقم الضيافة الجوية للعملاء اثناء الرحلة ممتازة.
7. مستوى المعنوية المشاهد (P-value) للعبارة (7) كان اكبر من مستوى المعنوية المحدد $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على ان 34.6% من عملاء شركة الخطوط الجوية الليبية يرون بأن مستوي النظافة داخل الطائرة جيد.
8. مستوى المعنوية المشاهد (P-value) للعبارة (8) كان اصغر من مستوى المعنوية المحدد $\alpha = 0.05$ ، وبمتوسط حسابي اكبر من 3، مما يدل على ان 53.8% من عملاء شركة الخطوط الجوية الليبية يرون بأن مستوي النظافة والاناقة لطقم الضيافة اثناء الرحلة ممتازة.
9. مستوى المعنوية المشاهد (P-value) للعبارة (9) كان اكبر من مستوى المعنوية المحدد $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على ان 30.8% من عملاء شركة الخطوط الجوية الليبية يرون بأنهم يشعرون بدرجة جيدة بالأمان والراحة اثناء الرحلة.
10. مستوى المعنوية المشاهد (P-value) للعبارة (10) كان اصغر من مستوى المعنوية المحدد $\alpha = 0.05$ ، وبمتوسط حسابي اصغر من 3، مما يدل على ان 44.2% من عملاء شركة الخطوط الجوية الليبية يرون بأن مستوي الترفيه المتوفر علي الرحلة ضعيف.
11. مستوى المعنوية المشاهد (P-value) للعبارة (11) كان اكبر من مستوى المعنوية المحدد $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على ان 36.5% من عملاء شركة الخطوط الجوية الليبية يرون بالتواصل الجيد مع طقم الضيافة بالطائرة.
12. مستوى المعنوية المشاهد (P-value) للعبارة (12) كان اكبر من مستوى المعنوية المحدد $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على ان 23.1% من عملاء شركة الخطوط الجوية الليبية يرون بان مستوى البشاشة وحسن الاستقبال من طقم الضيافة بالطائرة كان جيد.
13. مستوى المعنوية المشاهد (P-value) للعبارة (13) كان اكبر من مستوى المعنوية المحدد $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على ان 30.8% من عملاء شركة الخطوط الجوية الليبية يرون بانهم راضيين بدرجة جيدة عن الضيافة الجوية بشركة الخطوط الليبية.

14. مستوى المعنوية المشاهد (P-value) للعبارة (14) كان اصغر من مستوى المعنوية المحدد $\alpha = 0.05$ ، وبمتوسط حسابي اصغر من 3، مما يدل على ان 65.7% من عملاء شركة الخطوط الجوية الليبية يرون بأن مستوي رضاهم على تنوع المزايا التي تمنحها الشركة لعملائها متوسط فأقل. مما سبق ومن خلال مستوى المعنوية المشاهد (P-value) للدرجة الكلية لمؤشرات الجودة والذي كان اكبر من مستوى المعنوية المحدد 0.05 ، مما يدل على ان 28.8% من عملاء شركة الخطوط الجوية الليبية يرون بأن الشركة تسعى بدرجة جيدة الي تقديم خدمات تتوافق مع ما يلي رغبات وحاجات العملاء وإمكانياتها المتاحة.

■ **الفرضية الثانية:** " تقييم العميل للخدمات التي تقدم له يكون وفقاً لمعايير يمكن ان تكون غير واقعية ".
 لمعرفة ان كان تقييم العميل للخدمات التي تقدم له يكون وفقاً لمعايير يمكن ان تكون غير واقعية ام لا، قامت الباحثة باحتساب التكرارات النسبية لكل بديل وباحتساب المتوسط الحسابي لكل عبارة، اختبار تي حول المتوسط الفرضي $\mu_0 = 3$ لكل عبارة وللدرجة الكلية للفجوة. فكانت نتائج كما في الجدول (7):

جدول رقم (7)
 نتائج اختبار الفرضية الثانية

القرار	P-value	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية للفجوة %					الفجوة
			اوافق جداً	اوافق	اوافق لحد ما	لا اوافق	لا اوافق تماماً	
لحد ما	0.659	3.06	3.8	28.8	42.3	19.2	5.8	1 تستطيع شركة الخطوط الجوية الليبية منافسة الشركات الطيران المحلية من ناحية خدمات الضيافة
لحد ما	0.065	2.67	7.7	21.2	23.1	26.9	21.2	2 تستطيع شركة الخطوط الجوية الليبية منافسة الشركات الطيران العالمية من ناحية خدمات الضيافة
لحد ما	1.000	3.00	5.8	25.0	40.4	21.2	7.7	3 مستوى وجبات الطعام المقدمة اثناء الرحلة في مستوى توقعاتك

لح ما	0.068	3.25	7.7	30.8	48.1	5.8	7.7	مستوى الامان والطمأنينة اثناء الرحلة في مستوي توقعاتك	4
لح ما	0.214	3.19	11.5	28.8	34.6	17.3	7.7	مستوى الراحة اثناء الرحلة في مستوي توقعاتك	5
اوافق	0.003	3.44	11.5	44.2	25.0	15.4	3.8	مستوى التواصل مع طقم الطائرة اثناء الرحلة في مستوي توقعاتك	6
لح ما	0.050	2.71	3.8	19.2	32.7	32.7	11.5	مستوى توفر وسائل الترفيه اثناء الرحلة في مستوي توقعاتك	7
لح ما	0.222	3.19	7.7	38.5	30.8	11.5	11.5	مستوى نظافة الطائرة اثناء الرحلة في مستوي توقعاتك	8
اوافق	0.000	3.56	13.5	50.0	23.1	5.8	7.7	مستوى النظافة والاناقة لطقم الطائرة في مستوي توقعاتك	9
لا اوافق	0.000	2.40	1.9	15.4	30.8	25.0	26.9	مستوى الدقة والالتزام بالمواعيد في مواعيد الاقلاع والهبوط مستوي توقعاتك	10
لحد ما	0.054	2.77	1.9	13.5	48.1	32.7	3.8	مستوى سرعة انجاز اجراءات الرحلة في مستوي توقعاتك	11
لا اوافق	0.000	2.17	1.9	5.8	21.2	50.0	21.2	مستوى رضاك عن المميزات التي تمنحها الشركة لعملائها في مستوي توقعاتك	12
لحد ما	0.508	2.95	6.6	26.8	33.3	22.0	11.4	الدرجة الكلية للفجوة	

من خلال الجدول (7)، نلاحظ ان:

1. مستوى المعنوية المشاهد (P-value) للعبارة (1) كان اكبر من مستوى المعنوية المحدد $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على ان 42.3% من عملاء شركة الخطوط الجوية الليبية يرون بأن شركة الخطوط الجوية الليبية تستطيع لحد ما منافسة الشركات الطيران المحلية من ناحية خدمات الضيافة.
2. مستوى المعنوية المشاهد (P-value) للعبارة (2) كان اكبر من مستوى المعنوية المحدد $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على ان 23.1% من عملاء الشركة يرون بأن شركة الخطوط الجوية الليبية تستطيع لحد ما منافسة الشركات الطيران العالمية من ناحية خدمات الضيافة.
3. مستوى المعنوية المشاهد (P-value) للعبارة (3) كان اكبر من مستوى المعنوية المحدد $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على ان 40.4% من عملاء الشركة يرون بأن مستوى وجبات الطعام المقدمة اثناء الرحلة كان لحد ما في مستوي التوقعات.
4. مستوى المعنوية المشاهد (P-value) للعبارة (4) كان اكبر من مستوى المعنوية المحدد $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على ان 48.1% من عملاء الشركة يرون بأن مستوى الامان والطمأنينة اثناء الرحلة كان لحد ما في مستوي التوقعات.
5. مستوى المعنوية المشاهد (P-value) للعبارة (5) كان اكبر من مستوى المعنوية المحدد $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على ان 34.6% من عملاء الشركة يرون بأن مستوى الراحة اثناء الرحلة كان لحد ما في مستوي التوقعات.
6. مستوى المعنوية المشاهد (P-value) للعبارة (6) كان اصغر من مستوى المعنوية المحدد $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على ان 44.2% من عملاء الشركة يرون بأن مستوى التواصل مع طقم الطائرة اثناء الرحلة كان في مستوي التوقعات.
7. مستوى المعنوية المشاهد (P-value) للعبارة (7) كان اكبر من مستوى المعنوية المحدد $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على ان 32.7% من عملاء يرون بأن مستوى توفر وسائل الترفيه اثناء الرحلة كانت لحد ما في مستوي التوقعات.
8. مستوى المعنوية المشاهد (P-value) للعبارة (8) كان اكبر من مستوى المعنوية المحدد $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على ان 30.8% من عملاء الشركة يرون بأن مستوى نظافة والاناقة لطقم الطائرة اثناء الرحلة كانت لحد ما في مستوي التوقعات.
9. مستوى المعنوية المشاهد (P-value) للعبارة (9) كان اصغر من مستوى المعنوية المحدد $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على ان 30.8% من عملاء الشركة يرون بأن مستوى النظافة والاناقة لطقم الطائرة كان في مستوي التوقعات.
10. مستوى المعنوية المشاهد (P-value) للعبارة (10) كان اصغر من مستوى المعنوية المحدد $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على ان 51.9% من عملاء الشركة يرون بأن مستوى الدقة والالتزام بالمواعيد في مواعيد الاقلاع والهبوط لم يكن في مستوي التوقعات.

11. مستوى المعنوية المشاهد (P-value) للعبارة (11) كان اكبر من مستوى المعنوية المحدد $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على ان 48.1% من عملاء الشركة الخطوط الجوية يرون بأن مستوى سرعة انجاز اجراءات الرحلة كانت لحد ما في مستوي التوقعات.

12. مستوى المعنوية المشاهد (P-value) للعبارة (12) كان اصغر من مستوى المعنوية المحدد $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على ان 71.2% من عملاء الشركة يرون بأن مستوى رضاك عن المميزات التي تمنحها الشركة لعملائها لم يكن في مستوي التوقعات.

مما سبق ومن خلال مستوى المعنوية المشاهد (P-value) للدرجة الكلية للفجوة والذي كان اكبر من مستوى المعنوية المحدد 0.05 ، مما يدل على ان 33.3% من عملاء شركة الخطوط الجوية الليبية يرون بأن تقييم العميل للخدمات التي تقدم له يكون لحد ما وفقا لمعايير يمكن ان تكون واقعية، وهذه المعايير متمثلة في (مستوى الرضا عن المميزات التي تمنحها الشركة لعملائها، مستوى الدقة والالتزام بالمواعيد في مواعيد الاقلاع والهبوط)

ولمعرفة على اي اساس بنى العميل مستوى توقعاته، قامت الباحثة باحتساب التكرارات النسبية لكل بديل حول مصادر بناء التوقع حول مستوى الضيافة . فكانت النتائج كما في الجدول (8):

جدول رقم (8)

التكرار النسبي لمصادر بناء مستوى توقع الخدمة

القرار	نعم		لا		مستوى التوقع جاء من خلال
	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
نعم	67.3	35	32.7	17	خبرات سفر سابقة بواسطة شركات منافسة دولية .
نعم	75.0	39	25.0	13	خبرات سفر سابقة بواسطة شركات منافسة محلية.
لا	48.1	25	51.9	27	ما يروج له في وسائل الدعاية المختلفة للضيافة الجوية.
لا	48.1	25	51.9	27	ما يقوله الاخرين بناء على تجاربهم .
لا	34.6	18	65.4	34	وسائل اخرى

من خلال الجدول (8)، نلاحظ ان 67.3% من المبحوثين كان مستوى توقعهم عن خدمات الضيافة المقدمة من قبل شركة الخطوط الجوية الليبية من خلال خبرات سفر سابقة بواسطة شركات منافسة دولية ، 75.0% من خلال خبرات سفر سابقة بواسطة شركات منافسة محلية. مما يدل على ان التوقعات كانت من

خلال المقارنة بمستوى الخدمات المقدمة من الشركات المنافسة سواء المحلية او الدولية، الامر الذي قد يجعل هناك فجوة مابين ماهو متوقع (بناء عن تجارب سفر فعلية في شركات منافسة محلية أو دولية) من مستوى خدمة وما بين ماهو موجود بالفعل.

8. نتائج الدراسة

توصلت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج يمكن إيجازها فيما يلي:

1. اغلب عملاء شركة الخطوط الجوية الليبية تعليمهم عالي و اعمارهم في مرحلة النضج، مما يجعلهم اكثر دقة في معرفة الاسباب وتحديد الفجوة. كما ان اغلبهم جربوا السفر ولاكثر من مرتين على متن الخطوط الجوية الليبية لغرض السياحة والعلاج. كذلك سافروا على متن شركات محلية واجنبية مختلفة، مما يجعلهم قادرين على بناء توقعات على مستوى خدمات الضيافة لشركة الخطوط الليبية والمقارنة مع الشركات المنافسة.
2. تعاني شركة الخطوط الجوية الليبية من ضعف الالتزام بالمواعيد المعلنة لرحلاتها.
3. تتمتع شركة الخطوط الجوية الليبية بمستوى ممتاز من النظافة والاناقة واللباقة والمعاملة لطقم الضيافة الجوية للعملاء اثناء الرحلة.
4. تعاني شركة الخطوط الجوية الليبية من ضعف مستوي الترفيه على الرحلة.
5. درجة الرضا عن تنوع المزايا التي تمنحها شركة الخطوط الجوية الليبية لعملائها كان دون المستوى.
6. تسعى شركة الخطوط الجوية الليبية بدرجة جيدة الى تقديم خدمات تتوافق مع ما يلبي رغبات وحاجات العملاء وإمكانياتها المتاحة.
7. مستوى تواصل عملاء شركة الخطوط الجوية الليبية مع طقم الطائرة اثناء الرحلة كان في مستوي التوقعات.
8. مستوى النظافة والاناقة لطقم الطائرة كان في مستوي التوقعات.
9. مستوى الدقة والالتزام بالمواعيد في مواعيد الاقلاع والهبوط لم يكن في مستوي التوقعات.
10. مستوى رضا عملاء شركة الخطوط الجوية الليبية عن المميزات التي تمنحها الشركة لعملائها لم يكن في مستوي التوقعات.
11. تقييم العميل للخدمات التي تقدم له يكون لحد ما وفقا لمعايير واقعية.
12. يبني عملاء شركة الخطوط الجوية الليبية مستوى توقعاتهم عن خدمات الضيافة المقدمة من قبل الشركة من خلال خبرات سفر سابقة بواسطة شركات منافسة محلية ودولية.

9 - توصيات الدراسة : بناء علي نتائج الدراسة فان الباحثة توصي بالتالي :

1-وضع الحلول للمشكلة التي تعاني منها شركة الخطوط الجوية الليبية وهي عدم الالتزام بالمواعيد المعلنة لرحلاتها.

2-زيادة الاهتمام بمستوي ونوعية الترفيه المقدم للعملاء اثناء الرحلة.

3- العمل على توفير ميزات ذات قيمة لعملاء الشركة تمنحها ميزة تنافسية في السوق المحلي والدولي .

4- السعي لوضع خطط تطوير في مستوى خدمة الضيافة الجوية من خلال دراسة ما يقدمه منافسين الشركة المحليين والدوليين لعملائهم في هذا المجال.

5- كما توصى الباحثة في ضرورة مواصلة البحث في موضوع مستوى الخدمات الجوية من أجل تغطية كل جوانبه.

المراجع :

- فروانه ، حازم أحمد ، (2020) جودة الخدمات ، مطبوعات كلية العلوم الاقتصادية جمهورية الجزائر
- العلول، إياد فتحي، (2011)، قياس جودة الخدمات التي تقدمها شركة جوال من وجهة نظر الزبائن في محافظة غزة، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.
- عاشور، البشير محمد، غنية، المهدي الطاهر، شلابي، البهلول عمر، (2005)، البحث العلمي في العلوم الادارية والمالية الأسس والمفاهيم والمناهج – طرابلس، المكتب الوطني للبحث والتطوير. ليبيا.
- سعيد، خالد بن سعد، بو حميد، هدى بنت صالح، (1990)الجودة الشاملة، الرياض، معهد الإدارة العامة، السيد، إسماعيل محمد، (1427)، الإدارة الإستراتيجية، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، مصر.
- عبيد سعد العبدلي، عبيد سعد، (2007)، العناية بالعملاء في سوق المملكة العربية السعودية (الواقع والمأمول)، مكتبة الملك فهد للنشر، الرياض، السعودية.
- عشوني، محمد أحمد، (2007)، ضبط الجودة، دار الاصحاب للنشر والتوزيع، الرياض، السعودية.
- النعيمي، محمد عبد العال، وآخرون، (2009)، طرق ومناهج البحث العلمي، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، دار الوراق للنشر والتوزيع.
- ثابت ،عبد الرحمن ، (2009) ،كفاءة وجودة الخدمات، الدار الجامعية للطباعة والنشر
قاموس الأعمال الجودة 25 أكتوبر 2012 نسخة محفوظة 24 أغسطس 2017 على موقع واي باك مشين

-أوما سيكاران (2010)، طرق البحث في الإدارة: مدخل لبناء المهارات البحثية. دار المريخ، ترجمة إسماعيل بسيوني، الطبعة الثانية، المملكة العربية السعودية.

- (بن زكريا ، احمد بن فارس ، المحقق هارون ، عبدالسلام) (1979-1399) معجم المقاييس المجلد الاول -المملكة العربية السعودية

-الزبيدي ، محمد محمد مرتضي الحسيني (1965-2001)، تاج العروس إصدارات وزارة الارشاد والبناء الكويت

-المجنى ، رانيا ، تسويق الخدمات ، (2022) منشورات الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية .

المواقع :

1. <https://eiaacademy.com> /دليل-شامل-عناضيافة-الجوية

2. <https://skyacad.com/blog> /مهام-المضيف-الجوي/a-1613029308

3. medium.com/@ososmahmed2022

4. <https://engfac.mans.edu.eg/quality-and-certification/road-to-quality/what-is-quality>

5. <https://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%AC%D9%88%D8%AF%D8%A9#cite>

المدلول المعرفي والواقعي لأهم
القضايا والأزمات الدولية المعاصرة

إعداد: د. محمد الهاشمي صقر

جامعة طرابلس، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية

m saqer 160 @gmail . Com

ORCID 0009-0001-1045-7237

المخلص

قادت الكثير من القضايا والأزمات الدولية المعاصرة المعقدة والمتشعبة الجوانب والأبعاد ضمن مسار العلاقات الدولية الى الكثير من الغموض في فهم حقيقتها عند الكثير من المتابعين، وهو ما حاولت الدراسة جعله هدفا لها.

الا أمام من خبرها عن قرب من خلال البحث في اصولها وجوانبها النظرية الاساسية، من حيث المدلول المعرفي والواقعي الذي يربط بينها، في اطار من التناسق والتكامل والموضوعية عند تناوله لها، التي يبدو جليا عند الغالبية العظمى من المؤلفات الاجنبية وخاصة الغربية منها لا يخلو من التحيز والتعرض بإيجاز وتفصيلا للتعريف بها بما يحقق مصالح تلك الدول، دون مراعاة لما يعود بالضرر على مسار العلاقات الدولية، والاقرب الى ذلك الى ما له علاقة بالقانون الدولي والأمن الجماعي، والاثار السلبية التي يمكن أن تصيب النظام الدولي عامة من قضايا التي تفتقر الى التعاطي معها ايجابيا وما يمكن أن يحول دون أن يصيب مسار العلاقات الدولية من قضايا وأزمات، وهو المدلول الاقرب من حيث المنهجية للدراسة تاريخيا وتحليليا، التي لم تعد بعيدة عن الدارس والمتابع للمشهد الدولي المعاصر. وهو ما حاولت الورقة البحثية التعرف على جزء منه على قدر الامكان كبيان معرفي يتناوله علم السياسة والعلاقات الدولية ضمن نتائجها.

كلمات افتتاحية:

- العلاقات الدولية، الأمن الجماعي.، النظام الدولي، السلم والأمن الدوليين.

ABSTRACT

The cognitive and realistic meaning of the most important contemporary international issues and crises.

Dr. Mohamed Al Hashemi Saqer

Faculty of Economics and Political Science (Tripoli University)

Summary

Many complex and multi-faceted contemporary international issues and crises have led to a lot of confusion in understanding their true nature among many observers, except for those who have closely experienced them through researching their origins and basic theoretical characteristics, in terms of the cognitive and realistic meaning that connects them, within a framework of coherence, integration, and objectivity when discussing them. It is clear that the majority of foreign publications, especially Western ones, are not free from bias and present a brief and detailed definition of them in a way that serves the interests of those countries, without considering the harm it may cause to the course of international relations and its proximity to international law, collective security, and the negative effects that may affect the international system as a whole. These are issues that lack positive engagement and can prevent issues and crises from affecting the course of international relations. They are no longer distant from the student and observer of the contemporary international scene. This research paper aims to provide as much knowledge as possible about a part of it as an informative statement that is addressed by the science of politics and international relations.

Key Words: International Relations. /collective Security. / International System. / International Security and Peace.

مقدمة

تمثلت نهاية الحرب الباردة التي كانت قائمة بين القوتين العظميين الولايات المتحدة الأمريكية والاتحاد السوفيتي (سابقاً)، والتي دامت قرابة النصف قرن، نهاية لصراع لم تستخدم فيه القوة الفعلية والحقيقية المباشرة، ونهاية لما يمكن تسميته بالنظام العالمي القديم وبزوغ لمعالَم نظام عالمي جديد، الناتج عن تغيرات سلمية وثورية، وخاصة بالنسبة إلى المنظومة الاشتراكية بزعامة الاتحاد السوفيتي، الذي يعد انتصاراً للنظرة الأخلاقية للعلاقات الدولية، التي تحرص على إرساء أسس السلم والأمن الدوليين، وفض الصراعات والنزاعات بالطرق السلمية والدبلوماسية، دون نشوب الحروب والصراعات، وهو ما عزز رؤية أنصار التحولات الهيكلية للنظام الدولي القائم على النظرة الأخلاقية، بان المحافظة على تلك التحولات تتوقف على المحافظة على السلم والأمن الدوليين، واحترام سيادة الدول وتعزيز الديمقراطية وحقوق الإنسان. وهي مبادئ تجد مصدرها في القانون الدولي العام، وهي المسارات والمفاهيم التي يقوم عليها هذا المطلب في حياة البشرية عامة. والأقرب من حيث المعاصرة التي تمثلت في عمومها ما يمكن تسميته بالقضايا والأزمات المعاصرة للعلاقات السياسية الدولية، التي تمثلت بوضوح في حالات عدة لعل أقربها من حيث الأهمية، قضايا الأمن والسلم الدوليين، والتي يعد من أبرزها، الاستخدام المفرط للقوة المسلحة خارج الشرعية الدولية، وانتهاك سيادة الدولة الوطنية، ونزع السلاح والرقابة على التسلح، والمطالبة بإصلاح هيكل عمل منظمة الأمم المتحدة. رغم إن الواقع في التعاطي مع تلك القضايا دولياً، وغيرها من القضايا الأخرى ذات البعد الدولي كان مغايراً لتلك الأهداف والغايات التي يمكن أن تقود إلى الحفاظ على السلم والأمن الدوليين، التي أضحت تعد من القضايا الأبرز خطورة، ولعل الأكثر تفسيراً لها تلك المتعلقة بالتفاعلات الواقعية النابعة من توزيع القدرات في النظام الدولي، والانقسام في البنية القانونية لقواعد القانون الدولي، التي أدت مع غيرها من العوامل الأخرى إلى حالة من السهولة والاضطراب في العلاقات الدولية.

الذي لا يمكن مع ما كل ما تضمنته هذه المقدمة من رؤى بأنها قد تقود نحو التفسير الكامل لكل القضايا والأزمات المعاصرة ضمن مسار العلاقات الدولية، بقدر ما هو فقط لإ تحليل للإنتاج الفكري المتاح في هذا المجال لأهم القضايا، بالإضافة إلى ما نعتقد بأنه مهم وحيوي نحو الاتجاه للدراسة المنهجية ضمن الصور التي يظهر عليها المشهد الدولي من قضايا وأزمات من حين إلى آخر.

أهمية الدراسة

من حيث الأهمية، تتمثل في التعريف بالمدلول المفاهيمي لمفهوم القضية والأزمة الدولية، وأهم القضايا المعاصرة التي يمكن التعرف عليها من قبل الطلاب والباحثين في العلوم الاجتماعية بصفة عامة، وطلاب وباحثي العلوم السياسية والعلاقات الدولية بصفة خاصة.

أهداف الدراسة

إن مجمل ما يمكن أن تقوم عليه أهداف الدراسة، هو أن تضعنا في موقف نستطيع من زاويته أن نحكم بشيء من الموضوعية والتعريف بالمسئولة الجماعية الدولية أمام العديد من القضايا المعاصرة ذات البعد المتعلق

بالسلم والأمن الدوليين، التي معها يمكن الاجابة على عدد كبير من الأسئلة التي تثار حول ما ينتاب موضوعات العلاقات الدولية ومجالاتها المختلفة من قضايا وازمات .

مشكلة الدراسة

إن المشكلة البينة التي يمكن أن تنطلق منها هذه الدراسة في مدلولها وبصفة عامة هي أن الطبيعة الجوهرية للسياسة الدولية قد تغيرت في حقبة ما بعد الحرب الباردة، وإن النمط السائد الان هو الصراع والنزاع وبروز العديد من القضايا والأزمات الدولية، من اجل كسب اعلى درجات من النفوذ ضمن الخارطة السياسية الدولية من قبل بعض الدول، كل ذلك بدل الوئام والسلام الذي يجب أن يسود على تلك الخارطة، رغم الشكوك في القول بأن الوقت الذي انقضى عقب هذه الحرب لم يزل قصيراً التي يمكن معها الحكم بأن الواقع الدولي مغاير عن هذا الوصف، ولا يمكن اعتباره يشكل المشكل الذي يهدد السلم والأمن الدوليين ضمن مفهومه العام.

فرضية الدراسة

إن اكثر ما ينتاب العلاقات الدولية من قضايا وأزمات معاصرة هو أن مبادئ الفكر الواقعي والاكثر غلواً وتطرفاً ما زالت تسيطر على الاوضاع الدولية، وأن النزاع يظل النموذج الرئيسي في العلاقات الدولية، الذي معه تظهر وتتحدد القضايا والأزمات الدولية المعاصرة .

منهجية الدراسة

إن المنهجية الاقرب من حيث التعريف بموضوع الدراسة هو التعاطي مع كل من المنهج التاريخي الذي يمكن معه توضيح الدلالات في التعاطي مع أهم القضايا والأزمات التي عاصرها المكون الدولي ضمناً، ذات البعد المتعلق بالسلم والأمن الدوليين، والمنهج الاستقرائي وذلك لاستقراء الواقع الذي عليه المشهد الدولي الحالي، الذي يمكن معه الحكم بأن الواقع الدولي ما هو إلا مغاير في صورته عن ما تصبوا اليه شعوب العالم كافة من غايات تمثل صورة مطلب الأمن والاستقرار لدول تلك الشعوب، والذي لا يمكن اعتباره الا بأنه يشكل المشكل الذي يهدد السلم والأمن الدوليين ضمن مفهومه العام .

تقسيمات الدراسة

- المطلب الاول : الاطر النظرية لمفهومي القضية والأزمة الدولية .
- المطلب الثاني : قضية السلم والأمن الدوليين .
- المطلب الثالث : القضايا الاكثر معاصرة ضمن مسار العلاقات الدولية .

المطلب الاول : الاطر النظرية لمفهومي القضية والأزمة الدولية .

لا يخلو عالم الأمم ولن يخلو عالم اليوم والغد من مشاكل وازمات وقضايا ذات اهتمام تتقل كاهل وتهدد سلامته واستقراره كما يقال . وبطبيعة الحال فإن قضايا وأزمات الأمم ليست بالضرورة هي قضايا وأزمات اليوم، وقد يكون الامر كذلك في هذا الزمن.

وأمام هذا التفسير في التعاطي مع هكذا مشاكل وأزمات وقضايا نجد أن من دروب المعرفة في شعب العلوم السياسية، هو محاولة فهم تلك المشاكل والازمات والقضايا من منطلق علمي بجسد آخر ما توصل اليه الباحثون

في مجال علم السياسة وعلم العلاقات الدولية، تحت غاية زيادة وتدعيم فهمنا للمتغيرات والعمليات السياسية ذات الصلة الوثيقة بالبيئة الداخلية والدولية المحيطة، على الرغم من أن الاطر النظرية في مجال علم السياسة لم تصل بعد الى المستوى نفسه للأطر النظرية بمجال العلوم الطبيعية، إلا أنه يمكن القول بأن علم السياسة يشعبه المختلفة قد حقق تقدماً ملموساً في مجال تطبيق الاساليب والمداخل العلمية في دراسة المشاكل والقضايا والمتغيرات السياسية على صعيد الفرد والدولة والنظام السياسي والنظام الدولي.

وضمن هذا الاتجاه المعرفي، فإن دراسة المشاكل والقضايا الدولية المعاصرة، نجد أنه يتطلب تحديد المفاهيم التي تتحدد ضمن هذه الدراسة والتي تتبين في كل من مفهوم القضية، ومفهوم الأزمة ضمن المسار المعرفي وبشيء من الاجاز الذي يأخذ به علم السياسة والعلاقات الدولية.

ولعل ما يؤكد ذلك هو أنه من الثوابت المعرفية بأن أي دراسة اكااديمية وعلمية، يجب أن تنطلق من ارضية مفاهيمية ترعى وتوضح الموضوعات أو الظواهر المعنية بالدراسة والبحث العلمي.

مفهوم القضية الدولية :

إن أكثر ما يواجه تحديد مفهوم القضية الدولية، هو ما يواجهه من تعدد المعاني ضمن مصطلح القضية "Issue" في حد ذاته، كل ذلك طبقاً لما يلاحظ ضمن العديد من القواميس التي تتناول هذا المصطلح. ولعل الاقرب من حيث الاستخدام لهذا المصطلح هو مفاهيم مثل المسألة "Question" ، مشكلة "Problem" معضلة "Dilemma"، كمتراذفات لمفهوم القضية (خشيم، 1997، ص 18). الذي يتبين ضمناً من خلال محتوى هذه الدراسة، بالإضافة الى مفهوم الازمة "Crisis"، التي تأخذ به بعض الاديبيات العربية كمرادف لمفهوم القضية التي يمكن معناها تعريف القضية الدولية في أوسع معانيها بأنها " أي مسألة أو مجموعة مشاكل تحظى باهتمام وأولويات النظام الدولي، باعتبار أنها قضايا معقدة ومتداخلة وتجسد علاقات التفاعل بين اطراف النظام الدولي، التي تعجز منفردة على حل هذه القضايا العويصة، التي تحتاج في واقع الامر الى تنسيق وتعاون بقصد التغلب على العقبات التي تحول دون الاتفاق على حل مرضي للقضايا الدولية محل الاهتمام.

وعلى ضوء هذا التعريف نجد بأنه يحتوي على مجموعة من العناصر والخصائص التي تتسم بها القضايا الدولية، التي يمكن تلخيصها في الآتي (خشيم، 1997، ص23):

عناصر القضايا الدولية :

1 - وجود مشكلة أو معضلة متفق عليها وتحظى باهتمام واولويات النظام الدولي . 2 - اتسام المعضلة أو المسألة محل الاهتمام بطابع التعقيد والتداخل معاً. 3 - وجود عقبات أو مشاكل عويصة تعيق النظام الدولي من حل القضايا المطروحة. 4 - أهمية الاجماع والاتفاق الاقليمي في كيفية التعامل مع القضايا الدولية.
خصائص القضايا الدولية :

1 - إن لها بعد دولي وإن تنوعت أشكالها التي تكون بطبيعتها طويلة الاجل، واسعة النطاق، قد تؤدي مخاطرها الى صراع وانقسام دولي . 2 - من حيث علاقتها بالبيئة المحيطة، نجد أنها تعتبر نطاقاً مفتوحاً. 3 - إن للدبلوماسية دوراً في تخفيف حدة القضية.

وما يجب ملاحظته، هو أن القضايا الدولية المعاصرة بتصنيفاتها المختلفة، هي في واقع الامر قضايا سياسية في الاساس، حتى وإن كانت ظاهرياً ذات طابع اقتصادي واجتماعي، وثقافي أو أمني . ومن خلال ما تقدم، وعلى الرغم من صعوبة تحديد شامل ومتفق عليه للقضية الدولية المعاصرة، النابع في الاساس من تعدد المعاني اللفظية، والتخصصية لمفهوم القضية، الذي يعكس حقيقة حداثة علم السياسة، الذي يرى فيه البعض بأنه وليد بدايات القرن العشرين، وبالرغم من ذلك تبين لنا من خلال ما تناوله الكثير من الادبيات، الوصول الى تعريف عام ومبسط لمفهوم القضية الدولية، يأخذ في الاعتبار عناصر تلك القضايا الدولية وخصائصها.

مفهوم الأزمة الدولية :

تتعدد أيضاً التعريفات لهذا المفهوم من خلال الادبيات التي تتناوله ضمن مسار علم السياسة والعلاقات الدولية، بصورة عامة . على سبيل المثال التعريفات التالية: " هي أي مواقف تعكس وجود صراع بين أطراف النظام الدولي، تكون مصحوبة في العادة بزيادة كبيرة وملحوظة في تبادل التهديدات العدائية، التي قد تؤدي في النهاية الى اندلاع حرب فعلية".

" هي شكل خاص من اشكال التفاعل الدولي يقترن بذلك التحول المفاجئ في طبيعة العلاقة السائدة بين دولتين، والذي ينطوي على تهديد جدي لمصالح حيوية، واحتمال الدخول في مواجهة عسكرية مباشرة، فضلاً عن ضيق الوقت" (علوية، 1988، ص 410) .

والذي يمكن ملاحظته، من خلال هذان التعريفان، هو ما يعكس حقيقة الاختلاف من حيث التعريف بصورة عامة مع مفهوم القضية، اذا ما تم التمعن جيدا في دلالات كلا المفهومين .

ولعل الاجابة على السؤال التالي : لماذا تحدث الازمات في البيئة الدولية ؟ يبين حقيقة ومدلول هذا المفهوم، التي نجدها تقوم على الاتي من حيث الاجابة : هو أن الوحدات السياسية (الدول) في النظام الدولي، هي وحدات مختلفة في امكانياتها ومواردها وافكارها، وطبيعة التكوين البشري فيها، وتقدمها وتخلفها اقتصادياً، وثقافياً، وسياسياً، وعسكرياً، ونوعية توجهات صانع القرار، كل هذه المتغيرات أو بعضها يمكن أن يفضي (يقود) الى الاحتكام بين مجالات الأمن والمصالح، وفي حالة فقدان أو تعثر الاستعانة بلغة وطريقة حوار جادة كفيلة باحتواء الموقف الذي قد يتطور الى حالة من سوء الفهم بين اللاعبين في الموقف الدولي مما قد يؤدي الى حالة من التوتر القابلة بالتأثير بالظروف المحيطة بها، والمؤدية في احيان كثيرة الى زيادة حدة التوتر الباعثة على قيام وحدث الازمة الدولية.

وما يجب الاشارة اليه، ضمن هذا المفهوم هو أن الخلفيات التي تقف وراء الازمات في الساحة الدولية هي خلفيات ليست بالضرورة خلفيات سياسية، كما هو عليه الحال عند التعاطي مع مفهوم القضية الدولية، وانما يمكن أن تكون الخلفيات اقتصادية، وعسكرية، واجتماعية، وثقافية وحضارية . وعلى ذلك أيضاً يمكن التعرف بخصائص الازمة الدولية التي تميزها عن القضية الدولية ضمن مسار العلاقات الدولية التي تتحدد وفقاً للخصائص التالية :

خصائص الازمة الدولية :

ما يلاحظ هو اتفاق معظم الأدبيات عند التعريف بالأزمة الدولية وخصائصها من حيث المعنى والدلالات، بالرغم من عدم التشابه في كل الأزمان لأن لكل منها خصوصيتها وتفردا وظروفها الخاصة بها، إلا أنه مع ذلك هناك عناصر أساسية من أهمها (المرغني، المطردي، 2010، ص ص 65-72):

1 – خاصة التهديد : بما يعني تهديد الاهداف العليا والامن القومي للدولة، الاعلى الذي قد يكون في اقصى صورة له بما يعني وجود خطر مباشر ووقتي على أهداف الدولة القومية، أما الادنى من حيث الصورة فهو ذلك المتعلق بوجود خطر محدد على أمن الدولة القومي .

2 – عنصر المفاجأة : بما يعني أن الازمة الدولية تعتبر في عمومها غير متوقعة الحدوث بعكس المواقف الدولية المتوقعة، التي تتفكر الى هذه الخاصية، ومن ثم بأنها تفنقر الى عنصر المفاجأة.

3 – عامل الوقت : بما يعني الفترة الزمنية التي يتعاطى فيها صانع القرار مع طبيعة الازمة، التي لا تسمح احياناً باستعراض كافة البدائل المتاحة برؤية وتأتي، وعليه فإن صانع القرار قد يجد نفسه مرغماً على اتخاذ موقف وقتي لمواجهة تحد معين لا يعطيه الفرصة الكافية تمكنه من الحصول على البيانات ومعلومات كافية للازمة بقصد القيام بعملية المفاضلة العقلانية بين جميع البدائل المتاحة.

4 – عنصر المخاطرة : بما يعني إن اصرار أطراف أي أزمة دولية في عدم التنازل عن أي من أهدافها يقود بطبيعة الحال الى زيادة مستوى التوتر، التي معها ما يؤدي الى قيام الحرب يصبح قاب قوسين أو ادنى.

وبذلك، وفي وجود هذه العناصر الاربعة التي تميز الأزمة الدولية، فإن لكل عنصر من هذه العناصر الاربعة مستوياته المختلفة التي تختلف من أزمة الى أخرى، فالأزمة قد تكون متوقعة أو مفاجئة لصانعي القرار.

ويبقى من الأهمية بمكان القول أن أخطر ما في الأزمة الدولية، هو المضاعفات التي يمكن أن تحدث نتيجة لتدخل طرف ثالث تتعرض مصالحه الحيوية للخطر، مما يدفع به الأمر الى اتخاذ إجراءات مضادة تقضي به الى اتخاذ موقفاً الى جانب أحد طرفي الأزمة وضد الطرف الاخر. ولما كانت البيئة الدولية متشابكة وحافلة بتداخل الأهداف والمصالح، فإن دخول طرف ثالث قد يجر أطراف أخرى بسبب انتمائها الى حلف أو معاهدة دفاع مشترك أو اتفاقية تجارية، وامام كل ذلك والشيء الذي يخشى منه ولكنه يبقى محتملاً هو اتساع رقعة المتدخلين في الأزمة الذي يزيد من خطورتها ويجعل منها صراعاً دولياً فعلياً، على أن الاسوأ من حالات الصراع يمكن أن تدفع الازمة باتجاه الحرب (زكي، 1984، ص247).

وكان واقع الحال عالمياً يشير بأن الأزمات أصبحت سمة ملازمة للنظام الدولي، وهو ما حتم دراستها اكااديمياً، والتدريب على إدارتها ومعرفة آلياتها وفرض السيطرة عليها.. ولا جدال في أن الأزمات في ظل عالم يحفل بانتشار الاسلحة النووية والقدرات التسليحية والتقنية لمعظم الدول، تنطوي على خطورة كبيرة على الأمن والسلم الدوليين.

ولعل هذا التفسير لدلالات الأزمة الدولية ونتائجها من حيث المعاصرة، هو ما عليه الأزمة الروسية الأوكرانية التي بدأت مع مطلع العام 2022م التي قادت الى حرب لا يعرف لها نهاية، وبمشاركة من اطراف دولية تحت تفسيرات قائمة على مصالح وتحالفات دولية، الذي يعكس حقيقتها تصريح الرئيس الامريكى "جو بايدن" خلال نهاية شهر يناير من العام 2023، بما مضمونه بأن ما يحدث في أوكرانيا الان ما هي إلا بداية لحرب عالمية ثالثة. التي تظهر معها كحقيقة إر هاصات التحالفات الدولية لكلا الطرفين الروسي والأمريكى، وتنتضح

معها في نظر بعض المحللين الاستراتيجيين بأنها من أخطر التحالفات في فترة ما بعد الحرب العالمية الثانية، التي ستقود الى الانهيار القطعي للسلم والأمن الدوليين المنشود. كل ذلك أمام الخطوات التي ترى فيها روسيا بأنها تسير بخطوات ثابتة وناجحة نحو اولا إعادة صورة النظام العالمي متعدد الأقطاب، بعيداً عن الاحادية القطبية التي تتدعي الولايات المتحدة الامريكية بأنه لا يمثل الا هذه الصورة، وثانياً بأنها بالنسبة لروسيا، أي الحرب التي تشنها على الدولة الأوكرانية التي يوظفها الغرب لمحاربة روسيا إذا ما خسرتها ستكون نهاية للدولة الروسية، والتي لا يمكن معها قبول روسيا للاستسلام في هذه الحرب، التي ترى بأن استخدامها للأسلحة الى هذه اللحظة إنما ما هي إلا اللعب نارياً وليس أكثر، الذي يقابله التصريح الغربي عامة بأن أي تحريك روسي للأسلحة النووية سواء تحت صورة الاستخدام التكتيكي أو الاستراتيجي بأن الرد الغربي سوف يكون نووي. والتي كحقيقة لا يمكن للطرفين أن يتخطاها، طالما أن الولايات المتحدة الامريكية ليست محايدة في موقفها من الأزمة الأوكرانية.

كل ذلك من دون إهمال النظرة التي تقوم عند البعض من المحللين السياسيين والاستراتيجيين بأن ارهاصات هذه الحرب وأسبابها إنما حقيقتها كانت منذ أكثر من عقد من الزمان عندما خسرت روسيا نفوذها في المنطقة العربية، ضمن حراك ما يسمى بـ "الربيع العربي"، واستحوذ الغرب على المنطقة، الذي رأته فيه روسيا بأن حربها على الساحة الأوكرانية ما هي إلا تعويضاً عن تلك الخسارة، وحماية لوجودها.

المطلب الثاني : قضية السلم والأمن الدوليين .

تعد قضية السلم والأمن الدوليين من أكثر القضايا انشغالاً ضمن مسار العلاقات الدولية المعاصرة، التي تتحدد مع العلاقة الوطيدة بين المفهومين، منذ القدم وضمن المعاصرة، الذي تتحدد معانيه ضمن فترتين زمانيتين، الاولى قبل الحرب العالمية الاولى ضمن مفهومه العام القائم على أن كلا المفهومين يقوم على فكرة التوازن في حدود المكون الدولي حينها الذي يقتصر على مجموعة الدول الأوروبية بصورة عامة، الذي تتعكس معانيه من حيث العلاقة بين المفهومين من خلال ادامة التوازن بين تلك الدول، ما يعني بأن العلاقة بين الدول والسلام والأمن يبقى مصوناً، أما إذا اختل التوازن بين تلك الدول فإن ذلك سوف ينعكس على السلم والأمن الدوليين تحت صورة الحروب والاضطرابات، وهو ما أثبتته الحرب العالمية الأولى من فشل النظام الجماعي المأخوذ على فكرة التوازن في صيانة السلم والأمن الدوليين، لتستمر ذات العلاقة بين المفهومين في فترة ما بعد الحرب العالمية الثانية، ضمن طموح دولي خالي من الحروب سواء منها المحدودة أو الشاملة بما يعزز العلاقة بين المفهومين، وخاصة عند تعارض مصالح الاطراف الدولية، بما يعرف بين الشرق والغرب، الى جانب ما هو بين الشمال والجنوب، الذي حاول معه المكون الدولي المتمثل في وجود منظمة الأمم المتحدة، وما يهدف اليه ميثاقها من غايات وأهداف بأكثر وضوحاً ضمن مواده الاولى.

وعلى ذلك إذا ما تم التعاطي مع كلا المفهومين بعيداً عن كل التفسيرات التي تبتعد عن الأخذ بجانب الموضوعية والابتعاد عن فكر قائم على التحيز والمغالاة، وعن فكر يحاول فرض مفاهيم ومصطلحات من قبل كل الاطراف النافذة دولياً، الذي يمكن معه اولاً تحديد كلا المفهومين وبصورة عامة، وثانياً تحديد السياسات الدولية المتبعة للمحافظة على كلا المفهومين، وثالثاً مدى جدية تحقيق هذا المطلب من عدمه، التي يمكن أن تتحدد بأكثر وضوح مع انتهاء زمن الحرب الباردة.

أولاً : ماهية السلم والأمن الدوليين

تتفق معظم الأدبيات في علم السياسة والعلاقات الدولية عند تناولها لكلا المفهومين وبصورة عامة من حيث التعريف، بأنهما يتحدداً من خلال المفاهيم التالية :

أ- مفهوم السلم الدولي :

ضمن أبسط معانيه، يعرف عادتاً بأنه الحالة التي يتم فيها الغياب المؤقت لحالة الحرب التي يشهدها النظام العالمي .

ب - مفهوم الأمن الدولي : يعرف عادتاً بأنه الحالة التي يقترن فيها بنظام الأمن الجماعي القائم على ما تنص عليه الفقرة الأولى من المادة الأولى من ميثاق الأمم المتحدة، التي تنص على ما مضمونه من خلال العناصر الأربعة التالية وهي : 1 - فض المنازعات الدولية سلمياً عن طريق الوسائل السياسية والقضائية. 2 - وجود نظام أمن جماعي يضم أمن أطراف المجتمع الدولي من أي اعتداء أو عدوان خارجي . 3 - نبذ استخدام القوة المسلحة والتدخل في الشؤون الداخلية للدول . 4 - العمل أو الاستعداد للعمل ضد أي عدوان خارجي يهدد قضية الأمن والسلم الدوليين .

ثانياً : السياسات المتبعة دولياً بقصد دعم السلم والأمن الدوليين .

عند تناول هذا المسار، تنتوع السياسات ضمن هذا المسار بين ما يمثل الدولة القومية، والنظام الاقليمي، والنظام العالمي، التي تتضح دلالاتها من خلال الآتي :

1- السياسات المتبعة على صعيد الدولة القومية :

التي يمكن التعرف عليها من خلال المثال الاوضح على ذلك ما تقوم به الدولتان الاعظم، الولايات المتحدة الامريكية، والاتحاد السوفيتي(سابقاً)، كل ذلك بقصد تدعيم أمنهما الداخلي والخارجي من أي عدوان أو غزو خارجي، التي لا يمكن معها استثناء تلك الدول من ما سببته من اضطرابات دولية سواء في فترة الحرب الباردة أو ما بعدها . التي تؤكد حقيقة تضارب تلك السياسات مع مطلب السلم والأمن الدوليين على سبيل المثال لا الحصر (أزمة الصواريخ الكوبية 1962/ الحرب الكورية في بداية الخمسينات/ الأزمة الروسية الاوكرانية 2022).

2- السياسات المتبعة على الصعيد الاقليمي (النظام الاقليمي): الاوضح في ذلك وجود الاحلاف العسكرية (الناتو/ حلف وارسو)، والرغبة المتجددة عند العديد من المكونات الاقليمية الحالية في تطوير قدراتها العسكرية، على سبيل المثال : الاتحاد الاوروبي والدعوة المتجددة في كل مرة لتكوين قوة عسكرية أوروبية خالصة بعيدة عن أي مكون عسكري اخر. وبما يعزز هذا الطموح التأكيد عليه من قبل الطرف الأوروبي بمناسبة انعقاد مؤتمر ميونخ للأمن المنعقد في شهر فبراير من العام 2023. منظمة الأمن الجماعي : ضمن المكون الآسيوي التي تضم ما عدده ستة دول وهي (روسيا/ أرمينيا/ قرغيزستان/ /كازاخستان/ طاجيكستان/بيلاروسيا) التي تم تأسيسها عام 2002م(<https://ar.sputnikarabik>). المكون العسكري الافريقي : وهو المكون الذي كان من المزمع انشاءه ضمن المكون الافريقي (الاتحاد الافريقي)، الداعم من حيث الأهداف وبأكثر واقعية الى مجلس السلم والأمن الافريقي، القائم لإيجاد حلول للصراعات الداخلية التي تتواجد ضمن ذات المكون بصورة عامة، وبما يعزز السلم والأمن الدوليين.

3- السياسات المتبعة على صعيد النظام العالمي :

التي تتمثل في عمومها فيما له علاقة بالمكون الاممي (منظمة الامم المتحدة)، من خلال ما ينص عليه الميثاق ضمن محتواه من مواد، والاكثر ماله علاقة بمجلس الامن الدولي ودوره في الحفاظ على السلم والأمن الدوليين .

ثالثاً : مدى جدية تحقيق المطلبين (السلم والأمن الدوليين) دولياً :

وهي الفكرة التي تقوم عند الكثير من الباحثين والسياسيين، وفق المعطيات التي يعبر عنها المشهد الدولي على ممر الفترات، منذ نهاية الحرب العالمية الاولى وحتى الوقت الحاضر، التي تجمع بين طوباوية فكرة الحفاظ على نظام عالمي خالي من الحروب، بما يحقق السلم والأمن الدوليين، أو العكس. ورغم التعاطي مع الصورة الاخيرة تحديداً من قبل الكثير من هؤلاء، فان البعض يرى بأن تحقيق هذا المطلب رهين الى حد كبير بتحقيق اجماع دولي من ثلاثة مجالات محددة في آن واحد وهي : أولاً، اقتناع الدول بحل كافة خلافاتها ومشاكلها مهما كانت معقدة عن طريق الوسائل السلمية السياسية منها والقضائية . وثانياً، وجود ميكانيكية اقليمية أو دولية لمعالجة أي نزاع يهدد بطريقة مباشرة أو غير مباشرة قضية السلم والأمن الدوليين، وثالثاً، اجماع دولي على اتخاذ تدابير واجراءات مشتركة لنزع السلاح .

وعليه واذا ما تم التعريف بحقيقة كل مطلب من تلك المطالب وبشكل مختصر، فإننا نجد من الصعوبة تحقيق تلك المطالب بما هو عليه الواقع الدولي المعاصر، الاولى مثلاً، مطلب التعاطي مع كافة الخلافات والمشاكل التي يمكن أن تقوم بين الدول قضائياً أو سياسياً، وضمن هذا المطلب نجد إن معظم الدول في حال نشوب أي من تلك المواقف، تتجه نحو تفضيل الوسائل السياسية على القضائية في فض النزاعات الدولية سلمياً، ولعل الداعم الاكبر في ظل هذا المسار سياسياً، وضمن الواقع الدولي المعاصر هو ما تمثله المبادئ المطلقة التي تؤكد عليها الدولة القومية المتمثلة في مبدأ السيادة، والاستقلال، والمساواة، التي في عمومها تتناقض مع المبدأ القضائي، وخاصة عندما تكون قرارات الجهاز القضائي ملزمة، على سبيل المثال ما يصدر عن طريق القضاء الدولي الدائم المتمثل اساساً في محكمة العدل الدولية، أو عن طريق محاكم المحكمين من احكام، التي اصبح يشوبها الكثير من الشكوك والمخاوف، على سبيل المثال، التخوف من أن تقوم محكمة العدل الدولية بإصدار أحكاماً غير منصوص عليه فيما يعد مخالفاً لنصوص وقواعد القانون الدولي القائم على ما تنص عليه الاتفاقيات الدولية في هذا الشأن، وصعوبة التنبؤ بالقرارات التي تتخذها محكمة العدل الدولية بشأن النزاعات التي تعرض عليها، ولعل الاكثر تفسيراً لرفض الدول الجانب القانوني عن السياسي في فض النزاعات، هو غياب وجود منظمات ذات سلطات فوق قومية يكون بمقدورها تحقيق السلم والاستقرار في المجتمع الدولي، أما المطلب الثاني القائم على وجود ميكانيكية اقليمية أو دولية لمعالجة أي نزاع يهدد بطريقة مباشرة أو غير مباشرة قضية السلم والأمن الدوليين، فان ذلك نجده موسوم بصفة الفشل ضمن جميع مساراته، وبالأخص عند البحث فيما له علاقة بالمكون الدولي بصورة عامة (الأمم المتحدة) التي فشلت فشل ذريع في تكوين هكذا مكون بسبب ما ينتاب الدول الاعضاء الدائمة العضوية في مجلس الأمن من أن يتم توظيف تلك القوى ضدها مع قادم الأزم من اذا ما حدث أي نزاع تكون فيه أحد تلك الدول طرف رئيسي به، أما على المستوى الاقليمي فالأكثر تفسيراً هو المتطلبات المادية التي قد تصبح كاهلاً على الدول الاعضاء في ذلك المكون، وغياب

الرؤية الجامعة لتحقيق هذا المطلب، أما المطلب الثالث القائم على اجماع دولي على اتخاذ تدابير واجراءات مشتركة لنزع السلاح، فإن هذا المطلب نجد أنه موصوف بالفشل دولياً عندما تم التعاطي معه منذ زمن عصبة الأمم، والأمم المتحدة حالياً، القائم على ضمان الاستراتيجية الدفاعية لكل دولة، والاكثر دلالة ما ينتاب الدول النافذة دولياً من خوف، على سبيل المثال في زمننا هذا، كل من الولايات المتحدة الأمريكية، وجمهوريات الاتحاد الروسي، والصين، التي دخلت جميعاً في سباق جديد للتسلح، دون توضيح معالمه الرئيسية، ورفض احياء أي من المعاهدات الدولية، أو الثنائية بين تلك الدول لنزع السلاح وضبط التسلح، والمثال الاوضح في ذلك رفض الجانبين الروسي والأمريكي في اواخر العام 2022 م الدخول في حوار بين الطرفين الذي كان من المزمع اقامته في العاصمة المصرية القاهرة، لإحياء المسار التفاوضي المتعلق بالاتفاقيات الموقعة بين الطرفين (ستارت 1/ ستارت 2) في العامين 1991/1993، تحت غاية الحد من انتاج الاسلحة النووية البعيدة المدى، وخفض الاسلحة الاستراتيجية النووية التي يمتلكها الطرفين .

وطالما أن الجهود الدولية أمام هكذا مطالب صعبة المنال دولياً، والاقترب الى ذلك من حيث التفسير هو ارتباط مصالح الدول وأهدافها باستخدامها للحروب كأداة من أدوات السياسة الخارجية لأطراف النظام الدولي والوسيلة المفضلة للعديد من الدول، وان القضاء على الحروب ضمن الجهود الدولية نهائياً ليس لها مكان في الواقع الدولي، فإن تهديد السلم والأمن الدوليين سيستمر كقضية تتحدى النظام الدولي حاضراً ومستقبلاً.

المطلب الثالث : القضايا الاكثر معاصرة ضمن مسار العلاقات الدولية .

كما تبين من خلال مقدمة الدراسة ضمناً بأن العلاقات الدولية ضمن مفهومها العام، ما هي الا ذلك المجال الرحب الذي يتناول قضايا متعددة منها ما يتعلق بطبيعة المفاهيم، ودور القيم والخلفيات الايدولوجية، والميولات السياسية في عملية تشكيل المفاهيم، كالصراع والتعاون بين وحدات متعددة (الدول على وجه الخصوص)، وعليه وعند التعريف بأكثر القضايا المعاصرة وخاصة في الفترة ما بعد الحرب الباردة، نجد اولاً ما يرتسم من ذات المفاهيم أكثر وضوحها ضمن ذات المرحلة وبصورة عامة، وثانياً من القضايا التي لا يمكن حصرها في عدد معين من القضايا، والاكثر في تصنيفها ما له علاقة بما يتناقض مع كل المواثيق والاعراف الدولية، على سبيل المثال لا الحصر، قضية الاستخدام المفرط للقوى المسلحة خارج الشرعية الدولية، وقضية انتهاك سيادة الدولة الوطنية، وقضايا الأمن القومي للدولة القومية، وقضايا صور واساليب القسر "العقوبات" في النظام الدولي المعاصر، وقضية نزع السلاح وضبط التسلح، واصلاح هياكل عمل منظمة الأمم المتحدة، وقضية ازدياد الفجوة الاقتصادية بين دول الشمال والجنوب .. الخ. وعليه وضمن حدود الدراسة سنتناول التعريف بالقضيتين الاولى والثانية، ليكون المهتم والمطلع ملم بكل ما يدور في فلك هذا القضاء المعرفي من متابعة واهتمام .

اولاً : قضية الاستخدام المفرط للقوة المسلحة خارج الشرعية الدولية .

لم يكن من الممكن استخدام القوة أو التهديد بها قائم ضمن مسار العلاقات بين الدول، وذلك تماشياً مع الأعراف والقوانين المنظمة لتلك للعلاقات، ووفقاً للبنية القانونية القائمة للنظام الدولي ما بعد الحرب العالمية

الثانية، والاهم في ذلك ميثاق الأمم المتحدة الذي ينص على حظر استخدام القوة المسلحة في العلاقات الدولية عدا حالات الدفاع عن النفس، وعند اتخاذ التدابير الجماعية لمواجهة الأمور التي يرى مجلس الأمن الدولي أنها تمثل خرقاً وتهديداً للسلم والأمن الدوليين؛ وتجدر الإشارة في هذا المقام، إلى أن الجمعية العامة للأمم المتحدة، اعتمدت الإعلان الخاص بتعزيز الأمن الدولي بموجب قرارها رقم (3734 - الدورة 25) في 1970/12/16، مؤكدة في هذه الدورة رسمياً وعبر هذا الإعلان على أن مقاصد الأمم المتحدة ومبادئها هي أساس العلاقات بين الدول، بصرف النظر عن حجمها أو موقعها الجغرافي ومستوى إنمائها أو نظمها السياسية والاقتصادية والاجتماعية، وأعلنت أن خرق تلك المبادئ لا يمكن تبريره أياً كانت الظروف، وعلى الدول جميعها أن تلتزم بدقة في علاقاتها الدولية بمقاصد ميثاق الأمم المتحدة، وأهدافه بما فيها مبدأ: امتناع الدول في علاقاتها الدولية عن التهديد باستعمال القوة أو استعمالها ضد السلامة الإقليمية، أو الاستغلال السياسي لأية دولة أو على أي نحو يتنافى ومقاصد الأمم المتحدة، ومبدأ فض الدول لمنازعاتها الدولية بالوسائل السلمية على وجه آخر بما لا يعرض السلم والأمن الدوليين ولا العدل للخطر، وواجب عدم التدخل في الشؤون التي يكون من صميم الولاية القومية لدولة ما، وفقاً للميثاق، وواجب الدول في التعاون بعضها مع بعض، ومبدأ تساوي الشعوب في الحقوق وحققها في تقرير مصيرها بنفسها، ومبدأ المساواة المطلقة بين الدول. كما أكدت هيئة الأمم المتحدة في هذا الإعلان أيضاً، انه في حالة قيام تعارض بين التزامات الدول الأعضاء بمقتضى الميثاق وبين التزاماتها بمقتضى أية وثيقة دولية أخرى، تكون الارحجية للالتزامات طبقاً للميثاق، وعلى ذلك فان أي عمل مطلوب على - أرضية تهديد السلم والأمن الدوليين - الذي يمكن معه استخدام القوة العسكرية، لا بد وان يسبقه تفويض من مجلس الأمن الدولي، وهو أمر لم يكن وارداً نظراً لتمتع أعضاء المجلس الدائمين بالمجلس بحق النقض " الفيتو " ، الكفيل بعرقلة صدور أي قرار من هذا القبيل من قبل عضو واحد من الأعضاء، حتى لو وافق عليه باقي أعضاء المجلس، ومع ذلك وفي المقابل فان دول المعسكر الرأسمالي وخاصة ما بعد انتهاء الحرب الباردة، أصبحت لديها القدرة العملية على القيام بكل ما تريد بعيداً عن البنينة القانونية الدولية، أي بعيداً عن الأمم المتحدة ومجلسها، ليقى بعد ذلك تقديم الحجج التي تجعل هذا العمل مقبولاً من المجتمع الدولي (جاد، 2007، ص7). وهذا ما يمكن ملاحظته عند المتتبع لمسيرة العلاقات الدولية، وبصفة خاصة في مجالات استخدام القوة أو التهديد بها، ليجد أن تلك المبادئ والأهداف التي دونت في المواثيق والإعلانات الدولية، قد ضرب بها عرض الحائط من جانب قوى الهيمنة والاستكبار العالمي، بل استخدمت في عديد المرات لتحقيق المصالح الاستراتيجية لهذه القوى، ما أدى إلى غياب تطبيق الشرعية الدولية وفقد مصداقيتها من قبل الأمم والشعوب.

هذه الحالة في استخدام القوة المسلحة خارج الشرعية الدولية، تجلت بوضوح في سياق الحملة العسكرية التي قام بها حلف شمال الأطلسي على يوغوسلافيا في مارس 1999، بسبب الأحداث والاضطرابات التي جرت في إقليم كوسوفو، والتي أدت إلى تفكيك الدولة اليوغوسلافية إلى عدد من الدول فيما بعد، فما حدث هو أن واشنطن وعواصم الدول الأعضاء في حلف شمال الأطلسي قد اتخذت قرار التدخل دون موافقة مجلس الأمن، وأعلنت هذه الدول بوضوح أنها لم تلجأ إلى مجلس الأمن، لأنها كانت تدرک أن روسيا الاتحادية كانت ستستخدم حق النقض - الفيتو- في المجلس لمنع صدور القرار اللازم، ومن ثم فقد اختصرت الموقف ولجأت مباشرة إلى التحرك دون الدخول في مجادلات دبلوماسية مع روسيا الاتحادية، التي جرى فيها التركيز عند

تنفيذ قرارها على مسمى "حق التدخل الإنساني" والانتقاص من مكونات مفهوم سيادة الدولة لمصلحة مفهوم "المحاسبة الدولية"، وهو مبرر شكلي استهدف وضع بذور وأسس "بنية قانونية دولية جديدة" يجري العمل على تضمينها في البنية القائمة وان كان بشكل عملي في مرحلة أولى، و اختلاق السوابق التي تتحول عبر التواتر إلى "عرف دولي" له قوة القانون (المرجع السابق، ص 8). وهو ما تحقق فيما بعد، وبالفعل عند إقدام واشنطن على غزو العراق واحتلاله في مارس 2003، وقبلها أفغانستان 2001، وعند احتلال العراق للكوييت في أغسطس عام 1990، وان كان ضمن الحالة الأخيرة تحت مسمى الشرعية الدولية بعد الحصول على تفويض من الأمم المتحدة، وفقا لقرار مجلس الأمن رقم 688، إلا أن الملفت عند تنفيذ ذلك القرار هو الخروج عن التفويض الدولي وذلك بالاستخدام المفرط للقوى من قبل الولايات المتحدة الأمريكية، وفرض حالة حصار ومقاطعة دائمين على العراق عبر أجواء غزو العراق للكوييت، مستغلة في ذلك أجواء دولية وإقليمية معينة عقب استصدار قرارات من مجلس الأمن، ليجري بعد ذلك وبحكم موازين القوى القائمة التحكم في مضمون القرارات الدولية وتوسيع نطاقها، لاعتبارات تتحرف كثيراً عن الدوافع الموضوعية التي صدرت في ظلها تلك القرارات، وتتجاوز الأهداف التي عملت لأجل تحقيقها، وقد عبر عن ذلك بوضوح وزير الدفاع الفرنسي السابق جون شوفينمان تعقيباً على صدور قرار مجلس الأمن رقم 949 في أكتوبر 1994 الذي أدان فيه المجلس التحركات العسكرية العراقية في الجنوب العراقي، بقوله "إن الولايات المتحدة الأمريكية تحاول أن توظف القانون الدولي وفق مصالحها الخاصة باعتبارها القوة الوحيدة في العالم بعد انهيار الاتحاد السوفيتي" (ت.س.العربي، 1994، 130). وتحت ذات الوصف تم تجاوز مضمون القرار الذي صدر من قبل مجلس الأمن رقم 1973 في العام 2011 في شأن الحالة الليبية، الذي يدعو فقط إلى فرض حظر طيران داخل الأجواء الليبية، تبعها الاستخدام المفرط للقوة منذ بداية التدخل الدولي في مارس 2011 وحتى أكتوبر من نفس العام.

كل ذلك وعلى سبيل المثال ما يعزز حقيقة استخدام الولايات المتحدة الأمريكية للقوة في سياستها الخارجية، وأشد رغبة في العمل الأحادي الجانب، وأشد عداً، سواء وافقت منظمة الأمم المتحدة أم لم توافق، فما يحقق المصالح الأمريكية، ومواجهة الاخطار التي يمكن أن تهدد الأمن الأمريكي أهم من موافقة هيئة الأمم المتحدة، أي أن البنية الدولية ما بعد الحرب الباردة قد عززت من استخدام الولايات المتحدة الأمريكية للقوة العسكرية، وقللت إمكانيات الاحتكام الى قواعد وأسس القانون الدولي والشرعية الدولية (اللاوندي، 2004، ص 122).

ثانياً : قضية انتهاك سيادة الدولة الوطنية .

مفهوم السيادة مفهوم قديم حكم العلاقات الدولية منذ معاهدة وستفاليا 1648، التي أنهت حروب الثلاثين عاماً الدينية في أوروبا، التي كانت تهدف إلى الموازنة بين دول مستقلة ومتساوية انطلاقاً من أن محصلة مبدأ المساواة ستكون سلاماً دائماً واستقراراً راسخاً، وبذات وبنفس الأمر ما أكدت عليه معاهدة فيينا التي أنهت الحروب النابليونية عام 1815. وانطلاقاً من ذلك جاءت فكرة وضع الدول معاً في منظمات دولية على النحو الذي بلورته معاهدة فرساي عقب الحرب العالمية الأولى عام 1919، وذلك بإنشاء عصبة الأمم، ومن بعدها إنشاء الأمم المتحدة بعد الحرب العالمية الثانية عام 1945، ليمثل خطوة إضافية في هذا السياق. وبذلك أصبح

مفهوم السيادة من المفاهيم المستقرة في فقه القانون الدولي منذ مئات السنين، إلا أنه وفي أعقاب انتهاء الحرب الباردة بدأت تسود الكتابات القانونية والسياسية الدولية في الغرب نزعة تؤكد على ضرورة تعديل ميثاق الأمم المتحدة، ومن ثم مفهوم سيادة الدولة للتخلص مما أسماه " القيود " التي يفرضها مفهوم السيادة على قدرة المجتمع الدولي على التدخل لاعتبارات إنسانية، وأيضاً الدعوة إلى مفهوم جديد ينطلق من فكرة " المحاسبية " وذلك بعد أن عدت حقوق الإنسان جزءاً من المسؤولية الدولية في عالم لم تعد فيه التهديدات الأساسية للسلام والأمن الدوليين تأتي من النزاعات بين الدول بقدر ما باتت تنبع من النزاعات داخل الدول، وكانت ولا زالت حجتهم في ذلك والأبرز في هذا السياق الاتي (جاد، 2007، ص 36):

1- أن البيئة الدولية التي جرى في ظلها وضع ميثاق الأمم المتحدة بعد الحرب العالمية الثانية مغايرة تماماً لما هو قائم بعد الحرب الباردة، فالميثاق توجه نحو معالجة المشاكل والنزاعات والصراعات التي قد تندلع بين الدول باعتبارها مصدر التهديد الرئيسي للسلام والأمن الدوليين، ومن ثم فقد نص على المساواة في السيادة بين الدول كبيرها وصغيره، وعلى مبدأ عدم استخدام القوة في العلاقات الدولية إلا في حالة الدفاع الشرعي عن النفس وصد العدوان، أو الحصول على تفويض بذلك من مجلس الأمن، إلا أن ما أصبح يهدد السلم والأمن الدوليين هو ما تأتي من النزاعات داخل الدول، ولا سيما أن العديد من الصراعات والنزاعات تطورت إلى حروب أهلية طاحنة، شهدت أعمال قتل جماعي وتطهير عرقي وتشريد مئات الآلاف من البشر، كما أن عدداً من هذه الصراعات تطور إلى صراعات إقليمية استقطبت العديد من الدول المجاورة على خلفية عامل أو عوامل الانقسام والصراع، لذلك بات مطلوباً إدخال تعديلات على مفهوم "السيادة" كي يفسح المجال للمجتمع الدولي للقيام بكل ما هو ضروري في مواجهة النزاعات الداخلية التي ينظر إليها على إنها تمثل تهديداً للسلام والأمن الدوليين، أو تمثل انتهاكاً واسعاً لحقوق الإنسان .

2- إن عدم تعديل الميثاق، ومن ثم استمرار التناقض بين المبادئ والقواعد القانونية من ناحية، وطبيعة النظام الدولي، ووقائع التفاعلات الدولية من ناحية ثانية، سوف يؤدي إلى تهميش المنظمة الدولية وتجاوزها في صنع القرارات الخاصة بضبط تفاعلات دولية معينة على النحو الذي بدأ واضحاً في قضية كوسوفو بيوغوسلافيا.

3- إن ميثاق الأمم المتحدة هو أشبه بدساتير الدول لا بد من تطويرها لمواكبة التطورات الجارية، وإلا فسيحدث نوع من الانفصام بين النصوص من ناحية والوقائع التي يفترض أن تحكمها هذه النصوص من ناحية ثانية، أو يكون جمود الدستور مقدماً لخرقه من جانب قوى عديدة ومن ثم تبدأ مرحلة من الفوضى.

إلا أن هذه الأفكار قوبلت بعدد الانتقادات من قبل دول العالم الثالث، التي تقوم على أن أسلوب التدخل لحماية حقوق الإنسان، وإقامة الديمقراطية، باعتبارها قيماً عالمية وأساسية اعتمدها الأسرة الدولية من خلال موانئ و اتفاقيات دولية، أنها في حقيقتها تعد من المسائل التي تقوم عليها سيادة الدولة واختياراتها الوطنية، وفي ذلك يرى الدكتور محمد المجذوب أن الاختصاص المحفوظ للدول في نص الفقرة السابعة من المادة الثانية من ميثاق الأمم المتحدة التي فحواها " ليس في هذا الميثاق ما يسوغ " للأمم المتحدة " أن تتدخل في الشؤون التي تكون من صميم السلطان الداخلي لدولة ما، وليس فيه ما يقضي الأعضاء أن يعرضوا مثل هذه المسائل لأن تحل بحكم هذا الميثاق، على أن هذا المبدأ لا يخل بتطبيق تدابير القمع الواردة في الفصل السابع "، الذي لا يعني مطلقاً بأن السيادة القائمة بصورة كاملة ومطلقة في حضيرة المنظمة، فالميثاق نفسه يفرض

على الدول الأعضاء التزامات متعددة تتعارض والتمتع بالسيادة الكاملة (المجذوب، 1983، ص ص 106-108). وأيضا وتحت ذات التفسير يرى الدكتور محمد سعيد الدقاق بان الفقرة السابعة من المادة الثانية من الميثاق، لا تعدم اختصاص الأمم المتحدة بشأن المسائل المتعلقة بالنطاق المحفوظ للدول وإنما توفقه فقط، ويمكن للتنظيم الدولي (الأمم المتحدة) في أي وقت يزول فيه هذا المانع أن يبسط دائرة اختصاصه لتتناول هذه المسائل، كل ذلك دون حاجة إلى تعديل ميثاقه، وبالتالي لا يحق لدولة أو دول معينة أن تفرض مفاهيمها وقيمها الديمقراطية وحقوق الإنسان باسم النظام الدولي الجديد، وان توضع شروطا مسبقة للعمل المشترك بين الدول والمجتمعات في المجالات السياسية، والاقتصادية، فضلا عن ذلك فان تعامل مجلس الأمن مع بعض القضايا بقدر من الازدواجية في المعايير ساهم بشكل كبير في إضعاف دوره في ميدان حماية حقوق الإنسان والديمقراطية (الدقاق، 1980، ص ص 115-116). ومن الأمثلة التي يمكن ذكرها تحت هذا التفسير الأحداث التي عاشتها رواندا و بوروندي في مطلع تسعينات القرن الماضي، والحرب الشيشانية، وأخيرا الحالة الليبية

وإذا ما كانت هذه التفسيرات تقوم على ما له علاقة بالدول الداعمة لسيادتها في ظل ما تواجهه من تحديات من اطراف دولية لها من القوة والنفوذ في اختراق سيادة تلك الدول، بما يعني أن تقوم هذه الاخيرة بوضع سيادتها فوق سلطة القانون الدولي، أو ان تفعل ما نشاء دون مراعاة لحقوق الدول الأخرى، ومن هنا فقد حاول القانون الدولي تنظيم حق الدولة عند ممارسة سيادتها القومية بأن وضع بعض القيود على هذه الممارسة، التي منها وجوب مراعاة الحقوق الأساسية للدول الأخرى (مقلد، 1985، ص 213). هذا من ناحية، ومن ناحية اخرى فإن هذا التوجه الذي تسعى من خلاله بعض الدول في رسم توجهاتها السياسية وفقاً لهذا الاسلوب، انما في حقيقته لا يمكن تصنيفه ووصفه الا بذلك المعنى الذي يقوم عليه مفهوم الامبريالية ضمن مفهومها العام . الذي يعني السلوك السياسي بوجهيه الدبلوماسي والاستراتيجي الذي تسعى به وحدة سياسية معينة الى اخضاع شعوب أجنبية لسلطانها، أيأ كانت الوسائل والاهداف، قوامها بسط نفوذها الى ما وراء حدودها (بدوي، 1989، ص 123).

لتبقى الحقيقة القائمة هي أن مفهوم السيادة في ظل المتغيرات الدولية الجديدة اخذ يتأثر بالعوامل التالية (توفيق، 1999، ص ص 54 - 55) :

1- التطور في القانون الدولي، الذي يرى فيه أساتذة القانون الدولي أن القانون الدولي في حالة تطور مستمر، فمبدأ السيادة المطلقة والذي كان سائداً منذ قرون لم يعد قائماً بالدرجة المتصورة له نظرياً، بل إن البعض من هؤلاء يرى أن السيادة لم تكن أبداً مطلقة كما كان يباشرها الحكام، بل أصبحت مقيدة، كما أنها عملت على إعاقة قيام أي تنظيم دولي فعال، فضلاً عن أنها الوسيلة التي شجعت الدول القوية للاعتداء على الدول الضعيفة

2- انتقال حقبة العلاقات الدولية من دائرة الصراع إلى دائرة التعاون، وان مجلس الأمن يشهد حالياً اتفاقاً بين أعضائه، وبالتالي فان أهمية الأمم المتحدة أصبحت كبيرة جدا ولا يوجد ما يضاهاها اليوم من أنشطة في أي مؤسسة أخرى في العالم .

3- إن تأثير الثورة التكنولوجية التي يشهدها العالم اليوم أصبح كبير جداً، إذ زادت من حالة الاعتماد المتبادل بين الدول، ومن ثم عملت على التقليل من دوافع الاستخدام المتطرف لمبدأ السيادة الوطنية، وهو ما أدى وفقاً لنظرية الاعتماد المتبادل إلى خلق اقتصاد مدول، يتقاطع مع التنظيم الدولي القائم على السيادة الوطنية، والذي يتطلب هيكلاً سياسياً يتفق معه، ولذلك فإن هذا الاقتصاد سوف يدفع نحو تآكل مؤسسة الدولة القومية، وبروز هياكل سياسية جديدة تماثل الشركات المتعددة الجنسية التي أصبحت احد وحدات النظام الدولي . كل ذلك ومن دون إهمال الجوانب الأخرى التي أدت إلى ضعف السيادة للدولة وتراجع تأثيرها، واقتصارها فقط بالعوامل التي تم ذكرها السياسية والقانونية ، أمام حقيقة أن تلك السيادة بدأت فعلاً تتأثر بالتطورات الجديدة الأخرى التي أخذت تنتاب المجتمع الدولي، ولعل أهمها بما له علاقة بمفهوم العولمة ومفاهيمها وتداعياتها المختلفة على الدولة الوطنية .

الخاتمة

لم يكن من خلال ما تم عرضه وضمن محتوى الدراسة من قضايا دولية معاصرة ضمن دلالاتها البينة، إلا بما يتأكد معه بأن القضايا والازمات الدولية المعاصرة لا تتبع بطبيعة الحال من فراغ، وإنما ما هي الا تفسيرات لواقع دولي مضطرب أضحت فيه لغة استخدام القوة بمفهومها الواسع ضمن جوانبها السياسية و الاقتصادية والعسكرية، هي الاقرب لتفسير ما يعيشه المكون العالمي بكامله من قضايا وأزمات تهدد بصورة عامة مسار السلم والأمن الدوليين ضمن مفهومه العام، الذي تبينت معه التعريف الاوضح لكل من مفهومي القضية والازمة الدولية بأكثر وضوح ودلالة فيما يعبر عنه الواقع الدولي المعاصر، الذي إنفنت معه العقبات الي تحول دون وضع تعريف محدد لكلا المفهومين، وايضاً بأن القضايا والازمات الدولية ما هي الا متغيرات متفاعلة مع البيئة الدولية والداخلية لأطراف النظام الدولي .

فعندما تم تناول قضية السلم والأمن الدوليين والتعريف بحقيقتها، والتعريف بالسياسات التي يمكن أن تكون داعمة لتلك القضية، تبين بأن كل السياسات لم تكن الا درباً من الخيال، ولا يمكن بأن يكون لها من المصادقية التي تعبر عن حسن النوايا من اطراف المكون الدولي كافة، بسبب ما تفرضه الاعتبارات القومية للدولة من قيود، وبما يحقق مصالحها الأنية أو المستقبلية، التي لم تعد تقف امامها أي قيود التي تمثلها المواثيق الدولية بصورة عامة، والاقرب في ذلك تلك الواردة في ميثاق الامم المتحدة، الذي نال الرضا من قبل معظم الدول، وخاصة دول العالم الثالث منها، بأنه هو المظلة الحامية لها، والذي جعلت منه نبزاً ودرباً لحياتها على المستوى الفردي أو الجماعي، في نظرة منها بأنه يمكن تطوره بما يتماشى مع اهدافها بصورة عامة، والاقرب في ذلك عند الاخذ بفكرة نظام الأمن الجماعي، ودمقرطة العلاقات الدولية، والوصول الى نظام اقتصادي عالمي جديد، بعد كل ما حصل من تطورات على الساحة الدولية عقب انتهاء الحرب الباردة بصورة خاصة . هذا الطموح الدولي لم يقتصر في عمومه على تلك الفينة من الدول، وانما أيضاً من خلال مجموع الدول الاخرى الاعلى مرتبة بما يضمن تحقيق مصالحها الأنية أو المستقبلية .

وبذلك وعلى الرغم من أن الكثير من المواثيق الدولية تحظر اللجوء الى استخدام القوة بكافة صورها أو التهديد بها، ضمن مسار العلاقات الدولية، وخاصة القوة المسلحة منها، إلا أن ظاهرة الاعتماد على تلك القوة كأداة تستخدمها الدول وخاصة النافذة منها لتحقيق مصالحها أصبحت ظاهرة قائمة ومستمرة، ويشهد على ذلك سباق التسلح الضخم الذي يعاني منه العالم منذ ظهوره كقضية منذ القرن التاسع عشر، والاكثر وطئه في وقتنا المعاصر ليعد من ضمن القضايا الاكثر خطورة على المكون الدولي عامة .

هذه المظاهر الشائعة في امتلاك القوة، وان كانت عند بداية ظهور الدولة الوطنية (القومية)، ما هو الا تعبيراً عن المحافظة على السيادة الوطنية، واستقلالها السياسي، أو رفض تغيير الواقع الاقليمي بالقوة القائم على نظرة جماعية من الدول، أو فرض علاقات قوى جديدة، نجد بأنها اصبحت مغايرة لما يمثلها الواقع عند مجموعة من الدول، التي باتت ترى بأن تحقيق مصالحها يعد فوق كل اعتبار، وخاصة الغربية منها، التي اضحى معها استخدام القوة المسلحة والتهديد بها خارج الشرعية الدولية مسار تنتهجه دون أي قيود ضاربة عرض الحائط بكل ما تمتلكه من حجج واهية، وكذلك انتهاك السيادة الوطنية لدولة من الدول لإجبارها على الرضوخ والتسليم بأهداف هذه السياسة أمر لا تراجع عنه.

هذه الحقائق التي اضحت تمثل اكثر القضايا والازمات المعاصرة بمختلف صورها التي يعيشها المكون الدولي، امكن من خلال هذه الدراسة الوصول الى مجموعة من النتائج من اهمها التالية :

1 - التعريف الاوضح لكل من مفهومي القضية والازمة الدولية بأكثر وضوح ودلالة فيما يعبر عنه الواقع الدولي المعاصر.

2 - بروز مفاهيم جديدة واساليب اكثر قسوة واشد وحشية تجاه معالجة القضايا الدولية المعاصرة، على سبيل المثال مصطلح الحرب المشروعة، والحرب العادلة، والحرب الاستباقية، التدخل الانساني، حماية الحريات، الخ، على سبيل المثال لا الحصر، التي لا تعبر في حقيقتها الا بأنها اسلوب من اساليب الهيمنة وفرض للمفاهيم التي تخدم مصالح الدول التي لها قدر من الهيمنة العالمية .

3 - ضرورة الاحتفاظ المستمر بوضوح الرؤية السياسية لأهم القضايا الدولية المعاصرة من قبل كل المكون الدولي، تفادياً في ذلك من أن تفقد تلك القضايا الى ما هو اسوى والذي لن يكون لصالح البشرية عامة، طالما أن السياسة أصبحت هي اللغة التي تتعاطى مع جميع القضايا والازمات الدولية، سواء من حيث النشأة أو الوصول الى حلول مرضية لها .

4 - بالرغم من أن الامم المتحدة تعد المكون الاكثر ادراكاً لما ينتاب العالم من قضايا دولية وأزمات معاصرة، وخاصة بأنها باتت تمثل ما يؤكد دورها المركزي في اطار الأمن الجماعي، وفقاً لأحكام ميثاق الأمم المتحدة، الا أن ما يلاحظ هو القصور في التعاطي مع هكذا قضايا، والاقرب من حيث التعريف هو اغتصابها من جانب الدول الكبرى المهيمنة عليها، الذي ينطبق والقول بأن الدول الكبرى أصبحت تجير القضايا الدولية لفائدتها، وان اداتها في ذلك الأمم المتحدة.

5 - إن المبادرة باستخدام القوة المسلحة من جانب احد الدول وبما يتعارض وميثاق الأمم المتحدة تحت غاية تحقيق مصالحها بعيداً عن ما يمكن اعتباره وجود تهديداً لأمنها واهدافها القومية الذي تأكد مع فحوى ذلك الميثاق، ما هو الا دليلاً على الانفصالية بين ذلك الميثاق وسلوك تلك الدول، على سبيل المثال الاعمال

العدوانية التي اسقطت الدولة في كل من يوغسلافيا في تسعينات القرن الماضي، والعراق مع بداية الالفية الثالثة، وليبيا مع بداية العقد الثاني من هذه الالفية .

6 – إن عدم وجود قوى دولية فاعلة ودائمة تحت تصرف مجلس الأمن الدولي، لتنفيذ نظام الأمن الجماعي، يفقد القرارات التي تصدرها الأمم المتحدة قوتها ضد القوى المعتدية، ويجعلها مجرد توصيات لا قيمة لها، الذي يجعل من تلك الدول المعتدية تتصرف بما تمليه عليها مصالحها، دون احترام لسلطة ذلك المكون الأممي

7 – اتساع الفجوة بين الدول المتقدمة والدول النامية في تعريف طبيعة القضايا والازمات الدولية المعاصرة وبصورة عامة، التي تعد من اكبر التحديات التي تواجه الأمم المتحدة، القائم على أن الدول النامية دول العالم الثالث تنظر الى تلك القضايا بأنها تساعد على خلق اوضاع من التمييز ضدها بصورة عامة، بينما الدول المتقدمة لا تنظر الى ما ارتسم من واقع دولي الا تعبيراً عن مكانتها وبما تمليه سياستها من تحقيق لأهدافها .

8 – ضرورة التقيد والالتزام باحترام السيادة الوطنية لكافة دول العالم والابتعاد عن المساس بمصالحها الوطنية، والاخذ بمبدأ التكافؤ بين الدول صغيرها وكبيرها وبدون أية امتيازات .

9 – إن التوجه نحو إدامة السلم والأمن الدوليين لن يتأتى ذلك إلا بإعادة النظر في مسار العلاقات الدولية المعاصرة التي اصابها الكثير من هيمنة الدول الكبرى، والوصايا على شعوب العالم ودوله دون وجه أي حق.

المراجع

الكتب

- 1- السيد عليوة، أولى الصراعات الدولية دراسة سياسات التعاون الدولي، (القاهرة: الهيئة المصرية العامة للكتاب، 1988).
 - 2- اسماعيل صبري مقلد، العلاقات السياسية الدولية دراسة في الأصول والنظريات، (الكويت: منشورات ذات السلاسل، 1985).
 - 3 - سعيد اللاوندي، وفاة الأمم المتحدة، أزمة المنظمات الدولية في زمن الهيمنة الأمريكية، (القاهرة : دار نهضة مصر العربية، 2004).
 - 4- طارق صالح المرغني، منى رمضان المطردي، إدارة الأزمات في العلاقات الدولية، (الاسكندرية: المكتب العربي الحديث، 2010).
 - 5- عماد جاد، التدخل الدولي، (القاهرة: دار نهضة مصر للطباعة والنشر والتوزيع، 2007).
 - 6- مصطفى عبدالله خشيم، قضايا وأزمات سياسية معاصرة، ط2، (طرابلس: منشورات الجامعة المفتوحة، 1997).
 - 7- محمد المجذوب، محاضرات في القانون الدولي العام، (بيروت: الدار الجامعية للطباعة والنشر، 1983).
 - 8- محمد سعيد الدقاق، "القانون الدولي – الجزء الثاني – التنظيم الدولي" ، (بيروت: الدار الجامعية للطباعة والنشر، 1980).
 - 9- محمد طه بدوي، أصول علم العلاقات الدولية، (الاسكندرية: المكتب العربي الحديث، 1989).
- الدوريات: 1- فاضل محمد زكي، الأزمة الدولية بين التصعيد والتفصيل، (بغداد: مجلة العلوم القانونية والسياسية، 1984، ص274).

التقارير

1- التقرير الاستراتيجي العربي 1994، القاهرة، مركز الدراسات السياسية والاستراتيجية بالأهرام).
شبكة المعلومات الدولية

1- ماهي منظمة معاهدة الأمن الجماعي وتاريخها <https://ar.sputnikarabic>.

" اثر العائد والمخاطرة على الاستثمار بالشركات الصناعية الليبية "
(دراسة تطبيقية على شركة الشاحنات والحافلات خلال الفترة 2020 – 2021)

إعداد: أ. محمد فتح الله الشاملي

جامعة طرابلس، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، قسم التخطيط المالي

Email: mo.shamli@uot.edu.ly

ORCID 0009-0008-8267-1276

المخلص

هدفت هذه الدراسة لتسليط الضوء على مفهوم العائد والمخاطرة وذلك قبل التخطيط للبدء الاستثمار على أمل تحقيق أقصى ربح ممكن وتجنب الخسارة أو خفض معدل الربح في أي وقت، وذلك حتى يتم تأسيس الاستثمار على قواعد وأسس تجنى الثمار النافعة دون المخاطرة برأس المال أو تعطل سير العمل مما يؤدي إلى التوقف المفاجئ وخسارة رأس المال.

فقد تم اختيار عينة الدراسة والمتمثلة في الشركة العامة للشاحنات والحافلات بتاجوراء من خلال توزيع صحيفة الاستبيان على أفراد العينة والمتمثلة في المدراء واصحاب القرارات بالشركة وذوي الاختصاص، ومن ثم تحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي (S P S S)، حيث توصلت الدراسة لنتائج من أهمها ارتفاع مستوى تأثير الربحية والمخاطر على الاستثمار وأن كل من العائد والمخاطر دور هام عند اختيار الاستثمار المناسب، وعليه فقد أوصت الدراسة أن تعمل الشركة عند تقدير العوائد والمخاطر المستقبلية المحيطة بها وبالاستثمار بوضع تنبؤات مبنية على معلومات صحيحة ودقيقة إلى جانب تحليل ودراسة السياسات المالية والاقتصادية للدولة إلى جانب المواظبة على تحليل القوائم المالية ومؤشرات الربحية، لما لها من تأثير في عملية المفاضلة واختيار الاستثمارات السليمة.
كلمات افتتاحية: العائد، المخاطر، الاستثمار.

ABSTRACT

This study aimed to shed light on the concept of return and risk before planning to start investing in the hope of achieving the maximum possible profit and avoiding loss or reducing the profit rate at any time, so that the investment is established on rules and foundations that reap beneficial fruits without risking

capital or disrupting the workflow, which It leads to sudden stoppages and loss of capital.

The study sample, represented by the General Company for Trucks and Buses in Tajoura, was chosen by distributing the questionnaire sheet to the sample members, represented by managers, decision-makers in the company, and specialists, and then analyzed using the statistical program (S P S S), The study reached results, the most important of which is a high level of impact on profitability and risks. on investment and that both return and risk play an important role when choosing the appropriate investment, Accordingly, the study recommended that the company work, when estimating the future returns and risks surrounding it and the investment, by making predictions based on correct and accurate information, in addition to analyzing and studying the financial and economic policies of the state, in addition to continuing to analyze the financial statements and profitability indicators, because of their impact on the process. Negotiate and choose sound investments.

Keywords: return, risk, investment.

مقدمة

عندما تقوم المؤسسة أو المستثمر بعملية الاستثمار فالواقع يتحملون درجة من المخاطرة مقابل توقعهم الحصول على عائد مقبول، لذلك تعد المخاطرة عنصراً مهماً يجب أخذه بعين الاعتبار عند اتخاذ أي قرار استثماري، والهدف من وراء ذلك تحقيق أكبر عائد ممكن مع تحمل أقل درجة ممكنة من المخاطرة. (مطر، تيم، 2005: 31).

ويعد العائد على الاستثمار بمثابة المقابل الذي تتوقعه المؤسسة مقابل الأموال التي تدفعها من قيامها بالاستثمار أو مقابل تخليه عن منفعة حالية على أمل الحصول على منفعة أكبر في المستقبل، ونتيجة للعلاقة الطردية بين العائد المتوقع ودرجة المخاطرة، فإن جميع المستثمرين يسعون لتحقيق أعلى عائد عند مستوى معين من المخاطرة أو تخفيض المخاطر إلى أدنى مستوى ممكن عند مستوى معين من العائد. (الشيخ، 2008: 119).

مشكلة الدراسة:

يعتبر موضوع الاستثمار من المواضيع المهمة التي تحتل مكاناً رئيسياً، ولكل استثمار وجهاً أحدهما يمثل العائد الذي سوف يحققه، والآخر يمثل الخطر التي سيجعلها المستثمر، أن القرار الاستثماري هو اختيار الاستثمار الذي تتلاءم عوائده مع المخاطر، بمعنى تحديد حجم العائد المرغوب الحصول عليه لقاء المخاطر التي يتقبلها. (برحايلي، عياش، 2017: 378).

وتستثمر مؤسسات الأعمال والأفراد مدخراتهم في مجالات الاستثمار المختلفة على أمل الحصول على مردود أو عائد على هذه الاستثمارات، ويرتبط تحقيق العائد المتوقع بالحصول على تدفقات نقدية مستقبلية، وكلما كان طموح المستثمر بالحصول على عائد أكبر كانت درجة المخاطرة أكبر فالعلاقة طردية، وهناك علاقة أيضاً بين طول فترة الاستثمار ودرجة المخاطرة، أي كلما زادت الفترة لاسترجاع رأس المال المستثمر زادت درجة المخاطرة، والمخاطرة تظهر نتيجة لظروف عدم التأكد المحيطة باحتمالات تحقيق أم عدم تحقيق العائد المتوقع، والعلاقة بين العائد ودرجة المخاطرة تكون متباينة بحسب طبيعة وحجم الاستثمار، وعموماً كلما ارتفعت المخاطرة لا يقبل المستثمر إلا بعائد متوقع يقابل درجة المخاطر المحتملة، ونتيح معرفة العائد المفاضلة بين مختلف الاستثمارات المحتملة.

وتأسيساً على أهمية العلاقة بين العائد والمخاطر وأثرها على الاستثمار تتمحور مشكلة الدراسة في التساؤل التالي: (هل هناك اثر بين العائد والمخاطرة على الاستثمار في شركة الشاحنات والحافلات قيد الدراسة؟).

أهمية الدراسة :

تكمن أهمية الدراسة في النقاط الاساسية التالية:

- 1- تأتي أهمية الدراسة بتسليط الضوء على جانب معرفي وأكاديمي حيوي ومهم في مؤسسات الاعمال عموما وخاصة العاملة في قطاع الصناعة، وهو اثر العائد والمخاطرة على الاستثمار، وما يمكن أن يعكسه ذلك على أداء تلك المؤسسات.
- 2 – ابراز أهمية العائد والمخاطر والذي تبني عليه كافة القرارات المالية المتمثلة في (قرار الاستثمار، قرار التمويل، قرار مقسوم الأرباح).
- 3- ابراز أهمية موضوع الدراسة في معالجة أحد القضايا الرئيسية ألا وهي تأثير العائد والمخاطر في المفاضلة واختيار المشاريع الاستثمارية، ومدى جدوى المشاريع الاستثمارية ومعايير تقييمها.
- 4- كما تكمن أهمية الدراسة في توفير قاعدة معلومات تمكن المستثمرين ومتخذي القرارات في توكي الحذر والحيطه عند اختيار الاستثمار المناسب الذي يوفر لهم العائد المناسب وبأقل المخاطر.

أهداف الدراسة:

إن هذه الدراسة تسعى إلى تحقيق جملة من الأهداف متمثلة في النقاط التالية:

- 1- تبيان وقياس اهم وابرز مؤشرات كل من العائد والمخاطرة ومؤشرات الاستثمار.
- 2- قياس و تحليل علاقة الاثر للعائد والمخاطرة على الاستثمار.
- 3- التوصل الى نتائج من شأنها أن تساعد الإدارة بأهمية العائد والمخاطرة، وبالتالي اختيار أفضل استثمار مما ينعكس بشكل ايجابي على أداء المؤسسة.

فرضية الدراسة:

من أجل وضع حلول لمشكلة الدراسة وتحقيق اهدافها اعتمدت الدراسة على صياغة الفرضيات الآتية :

- 1- يوجد أثر ذو دلالة احصائية ومعنوية للعائد على الاستثمار.
- 2- يوجد أثر ذو دلالة احصائية ومعنوية للمخاطرة على الاستثمار.

حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة في الآتي:

- 1- الحدود المكانية للدراسة: تتمثل الحدود المكانية في قطاع الصناعة في ليبيا إذ انها يمثل مجتمع الدراسة، و تم اختيار عينة الدراسة متمثلة في شركة الشاحنات والحافلات بتاجوراء.
 - 2- الحدود الزمانية للدراسة: تتمثل الحدود الزمانية للدراسة في الفترة 2020 – 2021.
- ومما تقدم نستعرض المواضيع ذات العلاقة بالدراسة لتوضيح أهمية العائد والمخاطر والأثر على الاستثمار ومما يحسن وضع المؤسسات وزيادة أرباحها.

الدراسات السابقة:

1- دراسة (Karimi, 2020) بعنوان: "نوعية العوائد وكفاءة الاستثمار: هل أن خصائص مجلس الإدارة ذات أهمية؟ أدلة من بورصة طهران".

"Earning Quality And Investment Efficiency: Do Board Characteristic Matter? Evidence From Tehran Stock Exchange".

هدفت الدراسة إلى تحديد العلاقة بين نوعية العوائد وكفاءة الاستثمار مع التركيز على الدور الوسيط لخصائص مجلس الإدارة بما في ذلك استقلاليتها و ازدواجية المديرين التنفيذيين والخبرة المالية للأعضاء، حيث تم اختيار عينة عمدية من الشركات المدرجة في بورصة طهران للأوراق المالية والبالغة (78) شركة، خلال الفترة الممتدة من 2008 إلى 2018، أذ اعتمدت الدراسة على نموذج (Dichev & Dechow, 2002)، لتقدير نوعية المستحقات والنمو في المبيعات بعده دالة لحجم الاستثمار المقدر، فضلاً عن استخدام نموذج الانحدار المتعدد لتحديد العلاقة بين نوعية العوائد وكفاءة الاستثمار.

حيث توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية مهمة بين نوعية العوائد وكفاءة الاستثمار في الشركات وأن

استقلالية مجلس الإدارة والمعرفة المالية لأعضائها تزيد من تلك العلاقة.

2- دراسة (البامرني 2020)، بعنوان "تحديد نمط استخدام إدارة العوائد ونوعيتها وأثرها في صناعة القرار الاستثماري الرأسمالي"، هدفت الدراسة إلى التعرف على إدارتها والقرار الاستثماري الرأسمالي فضلاً عن معرفة الآثار الناتجة عن معرفة الآثار الناتجة عن إدارة العوائد من خلال العلاقة بين نوعية العوائد وإدارتها والقرار الاستثماري الرأسمالي، حيث كانت عينة الدراسة الشركات الصناعية المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية والبالغة (10) شركات، وذلك خلال الفترة من 2009 إلى 2017، وتم الاعتماد على نماذج الانحدار البسيط والمتعدد فضلاً عن نموذج الانحدار للبيانات الطولية (Panel Date).

حيث توصلت الدراسة إلى عدم وجود أثر لإدارة العوائد في القرار الاستثماري الرأسمالي المقاس من خلال التغير في الرواتب والاجور والتغير في الأنفاق الرأسمالي، فضلاً عن وجود أثر لنوعية العوائد المحسوبة وفقاً لبعض نماذجها في القرار الرأسمالي، أيضاً عن عدم وجود تأثير للقرار الاستثماري في التنبؤ بالعوائد المستقبلية.

3- دراسة (الجرجري, 2016): بعنوان "سياسات الاستثمار في رأس المال العامل وأثرها على العائد والمخاطرة"، هدفت الدراسة إلى تحليل العلاقة بين سياسات الاستثمار في رأس المال العامل وأثر هذه السياسات على كل من العائد والمخاطرة، وذلك من خلال تحليل الكشوفات المالية التي تشمل الميزانية العمومية وكشف الدخل، إذ تم من خلال كشوفات الميزانية تحديد نوع سياسة الاستثمار المعتمدة في الأصول المتداولة التي تشكل مجملها رأس المال العامل الذي يحظى باهتمام كبير من قبل إدارات المنشآت، إذ كان مجتمع الدراسة هو 21 شركة من شركات القطاع الصناعي أما عينة الدراسة فهي 15 شركة للمدة من 2006 – 2013 للشركات المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية و تم اعتماد المنهج العلمي المالي والإحصائي لتحليل السياسات الاستثمارية المجازفة والمعتدلة والمتحفظة، أما بخصوص العائد فقد تم استخدام معدل العائد على الموجودات ومعدل العائد على حق الملكية ومعدل العائد المطلوب أما بخصوص المخاطرة فقد تم قياسها (بمعامل البيتا) و (معامل الاختلاف)، حيث تم التوصل إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها إن المخاطرة

تتناسب عكسيا مع حجم الاصول المتداولة إذ كلما زادت الأصول المتداولة تنخفض المخاطرة في حين إن العلاقة بين المخاطرة والعائد طردية كلما ارتفعت المخاطرة ارتفع العائد، أما أهم التوصيات فهو اختيار الإدارة الكفوة لإدارة رأس المال العامل من خلال الموازنة بين حجم الأصول وسياسات التمويل.

4- دراسة (عباس، 2015): بعنوان " أثر الشكل التنظيمي للمصارف في العائد والمخاطرة "، هدفت هذه الدراسة إلى قياس تأثير الشكل التنظيمي للمصرف مقياس بإجمالي الأصول في مؤشرات العائد و المخاطرة المصرفية، وكانت عينة الدراسة متكونة من خمسة مصارف تجارية عراقية مقسمة إلى أربعة مصارف متعددة الفروع ومصرف تابع لشركة قابضة، وامتدت مدة الدراسة 6 سنوات من عام 2008 إلى عام 2013، وأستخدم لقياس الشكل التنظيمي للمصرف مقياس حجم المصرف (إجمالي الأصول)، والمؤشرات التي تم استخدامها في تحليل المخاطرة المصرفية هي التي تكون لها علاقة بحجم المصرف تشمل أربع مخاطر مصرفية وهي مخاطرة الائتمان و مخاطرة السيولة و مخاطرة رأس المال و مخاطرة التشغيل، أما المؤشرات التي تم استخدامها في تحليل العوائد المصرفية هي خمسة مؤشرات وهي: هامش صافي الفائدة ، و هامش صافي الدخل، ومعدل العائد على حقوق الملكية، دوران الأصول، ومعدل العائد على الأصول.

وأشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباط معنوية بين حجم المصرف ومؤشرات المخاطرة المصرفية من جهة و بين حجم المصرف ومؤشرات العوائد المصرفية من جهة أخرى، و وجود علاقة اثر معنوية بين حجم المصرف و كل من العائد والمخاطرة المصرفية، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها أن هناك تأثير معنوي للحجم مع كل من مؤشرات العائد المصرفي والمخاطرة المصرفية، كما توصلت إلى مجموعة توصيات أهمها التوجه نحو التوسع في المصارف التي تؤدي إلى كثرة عدد الفروع بحيث يكون حجم المصرف كبيرا من حيث الأصول وبالتالي انخفاض التكاليف و ارتفاع العوائد، وأن لا يؤدي التوسع إلى احتكار العمل المصرفي، وإدارة الأصول بطريقة سليمة ودقيقة بهدف إلى تعظيم درجة التوافق والارتباط بين العوائد و المخاطرة فهذان المتغيران يعدان عنصرين أساسيين عند اتخاذ أي قرار في المصرف.

5- دراسة (الحيالي وجعفر، 2015): بعنوان " دور الحوكمة في دعم قرار الاستثمار "، إذ هدفت هذه الدراسة الى دراسة وتحليل العلاقة بين مستوى تطبيق مبادئ حوكمة الشركات ودعم قرار الاستثمار في سوق الاوراق المالية لما في ذلك من اهمية عظمى للمستثمرين في سوق الاوراق المالية، وبينت الدراسة على ان السوق المالية لا يمكن لها ان تنمو وتزدهر الا من خلال الثقة لدى المستثمرين بما يحقق العدالة والشفافية، طبقت هذه الدراسة على عينة من الشركات المدرجة في سوق الاوراق المالية، اذ تم استخدام طريقة الاستبانة في جمع المعلومات وذلك من خلال توزيع 70 استمارة على افراد عينة الدراسة كذلك استخدام مجموعة من الاساليب الاحصائية لاستخراج علاقات الارتباط والانحدار بين متغيرات الدراسة، اما اهم نتائجها فهي وبالرغم من محاولات المنشآت في سوق العراق للأوراق المالية تحقيق الضوابط الخاصة بقوانين الشفافية والفساد والاهتمام بالنتائج لكنها لم تكن قادرة على الالتزام بقوانين المصارف الجديدة على الرغم من رقابة البنك المركزي عليها.

الشق الأول / عائد ومخاطر الاستثمار:

أن العائد على الاستثمار هو تقدير للتدفقات النقدية المتوقع الحصول عليها في المستقبل، بينما العائد المتوقع فعلاً هو حصيللة الإيرادات الناتجة عن عملية الاستثمار، وإن الاختلاف بين المتوقع والمتحقق يعد مخاطرة موضوعية يزداد حجمها ويقل بارتفاع وانخفاض مستوى الاختلاف بينهما. (Gitmen, 2000:238)، وعليه نتعرض لبعض المواضيع ذات العلاقة:

أولاً / مفهوم عائد الاستثمار:

عُرف العائد على أنه ثمن تحمل عنصر المخاطرة أو عدم التأكد. (حوة، 2010: 101).
وأيضاً بأنه الأرباح والخسائر الاجمالية التي يتم تحقيقها في استثمار معين خلال فترة زمنية معينة.
وعرف أيضاً بأنه الزيادة المتحققة في الاموال التي يحصل عليها المستثمر جراء توظيف امواله في المجالات الاستثمارية. (فاضل، عبادي، 2021: 229).

كما أنه عند الحديث عن العائد على الاستثمار لا بد من التمييز بين العائد الفعلي والعائد المتوقع وفق الاتي:
1- العائد المتوقع (الفعلي): العائد الفعلي على الاستثمار هو عبارة عن المكاسب أو (الخسائر) الكلية التي يحصل عليها المستثمر خلال فترة معينة من الزمن وتتمثل عوائد الاستثمار بقيمة التدفقات النقدية المتأتية خلال فترة اقتنائه ويمكن تحديد عائد الأصل المالي بأنه إجمالي الأرباح أو (الخسائر) الناتجة عن امتلاك هذا الأصل خلال فترة زمنية محددة.

وتنتج أرباح أو خسائر الأصل المالي من خلال مصدرين هما:

أ- الأرباح أو (الخسائر) الرأسمالية: وهي تلك الأرباح أو الخسائر الناتجة عن تغير قيمة الأصل المالي.
ب- الأرباح أو الفوائد الموزعة على ذلك الأصل خلال فترة الاحتفاظ به.

2- العائد المتوقع: يمكن تعريفه بأنه أقل عائد يقبل به المستثمر ليستثمر في أصل معين وذلك في حالة توازن السوق حيث يتساوى العائد المتوقع مع العائد المطلوب من قبل المستثمر ويسمى العائد المتوقع بالعائد قبل الحقيقية حيث تكون عناصر معادلة قياس العائد ذات قيم متوقعة وليست قيم متحققة أو فعلية. (سليمة، 2009: 11-10).

ثانياً / أهمية وأشكال عائد الاستثمار:

يعتبر العائد ذو أهمية كبيرة للمؤسسات بشكل خاص وللإقتصاد بشكل عام الذي يعمل على تطوير المؤسسات وتقوية المركز المالي وتحسين سمعته في السوق ويمكن التعرف على أهمية العائد بشكل أوضح ومفصل من خلال النقاط التالية:

- 1- أن أهمية العائد بالنسبة للإقتصاد يعد مقياساً مهماً يدل على قوة الإقتصاد وكفاءته، وانه يتأثر بعوائد المؤسسات العاملة به، لذلك يمثل العائد خاصية مهمة من خواص الإقتصاد الجيد.
- 2- أن تحقيق العائد يعد الهدف الاساسي للمؤسسة لبقائه واستمراره وكما يعتبر مؤشراً إيجابياً لدى المستثمرين والدائنين عند التعامل مع المؤسسة لذلك تعتبر اداة لقياس كفاءة ادارة المؤسسة في الاستخدام الامثل للموارد المالية المتاحة لديها لتحقيق افضل عائد عند أقل درجة من المخاطر.

3- يحفز العائد المؤسسة على القيام بالمشروعات الاقتصادية وتنميتها والدخول بمجالات استثمارية جديدة وتوسيعها لغرض تحقيق عائد يحقق أهدافها. (فاضل، عبادي، 2021: 229).

وتأخذ في العادة عوائد الاستثمار ثلاثة أشكال هي:

1- توزيعات الأرباح: إذا كانت الأصول تمثل حقوقاً في أموال ملكية مثل الأسهم، فحامل السهم شريك في الشركة التي أصدرت هذا السهم، لذلك فهو من مالكيها، وله الحق في الحصول على العوائد إذا ما حققت نتائج إيجابية وإذا ما قرر مجلس الإدارة توزيع هذه الأرباح.

2- الفوائد: إذا كانت الأصول المالية تمثل أموال اقترضت مثل السندات، فحامل السند مقرض المؤسسة التي أصدرت ذلك السند، ومبلغ السند يعبر عن قيمة القرض، والسند يعطي لحامله الحق في الحصول على فائدة يكون قد اتفق عليها مسبقاً مع المؤسسة المقرضة.

3- الأرباح الرأسمالية: التي تنتج عن إعادة بيع الأصول المالية، فحامل السند أو السهم إذا استطاع بيعه بمبلغ

يزيد على المبلغ الذي اشتراه به يكون الفرق هو ربح رأسمالي. (بن نوار، 2012: 66-67).

ثالثاً / مخاطر الاستثمار:

أن مختلف المؤسسات تتعرض إلى العديد من المخاطر نتيجة لطبيعة النشاط الذي تمارسه والخدمات التي تقدمها للعملاء، وفي هذا الإطار لكي يضمن مجلس الإدارة فعالية ونشاط هذه المؤسسة يستعين بلجنة تختص بالمخاطر والمراجعة الداخلية بهدف تحسين وضع المؤسسة التنافسي وضمان أكبر فعالية في تحديد المخاطر التي تتعرض لها المؤسسة. (محمد، خالد، 2018: 8).

وهذا يقودنا للتطرق إلى عدة مفاهيم للخطر ومخاطر الاستثمار نذكر منها:

الخطر اصطلاحاً هو ذلك الالتزام الذي يحمل في جوانبه الريبة وعدم التأكد المرفقين باحتمال وقوع النفع أو الضرر حيث يكون هذا الأخير إما تدهور أو خسارة.

الخطر ظاهرة عشوائية موافقة لحالة أو مستقبل لا يمكن أن يكون مرتقياً إلا بالاحتمالات المعاكسة للشكوك

وللقين الذي يسمح بالتنبؤ. (Alain Gauvin, la, 2000: 10-11).

وعرفت المخاطرة في قاموس (Webster) بأنها: إمكانية التعرض إلى الخسارة أو الضرر أو المجازفة، ومن هنا فإن المخاطرة تتضمن احتمالية حصول أحداث غير مرغوب فيها. (Brigham & Gapenski, 2005: 145).

ولقد تم تعريف مخاطر الاستثمار بعدة تعريفات منها:

مخاطر الاستثمار هي درجة عدم التأكد المصاحبة للعائد المتوقع. (Frank J, Pamela P, 2003: 5).

مخاطر الاستثمار هي التعايش بين المخاطر والفرص، المرتبطة بعدم التأكد فيما يتعلق بالعائد المستقبلي.

(Mike, 2004: 12).

مخاطر الاستثمار بأنها عدم التأكد من انتظام العوائد والخوف من وقوع خسائر من الاستثمار. (المؤمنى، 2002: 78).

رابعاً / مصادر وأنواع مخاطر الاستثمار:

فيما يلي نقوم بتحديد مصادر وأنواع المخاطر:

- 1- مخاطر أسعار الفائدة وهي من المخاطر التي تحدث نتيجة تغيير سعر الفائدة إلى قيمة أقل من القيمة المتوقعة.
- 2- مخاطر السوق وهي من المخاطر الخارجية وتتضمن فترات الركود الاقتصادي والحروب وانتشار الأوبئة والتغيرات الجذرية في الوضع الاقتصادي للدولة.
- 3- مخاطر التضخم وتعنى انخفاض قيمة الوحدة المستخدمة في الشراء داخل كل دولة عن قيمتها المعتادة.
- 4- هناك خطر متمثل في الاستثمار في نشاط معين أو مجال محدد.
- 5- الخطر المالي وهو يتضمن الاعتماد على الديون في إجراء التمويلات والاستثمارات المالية وبالتالي فإن هناك خسائر وتراجع محتمل في قيمة العائد المادي المتوقع.
- 6- مخاطر ناتجة عن التغيير في سعر الصرف الناتج عن ارتفاع أو انخفاض قيمة العملة المحلية للدولة أمام قيمة العملة الأجنبية الدولار الأمريكي حيث يتم الاستثمار في الأسواق العالمية بعملة الدولار ويتم تحويل العائد إلى العملة المحلية للدولة.
- 7- مخاطر ناتجة عن الدولة وتتمثل في المخاطر الاستقرار السياسي والمالي والأمني والاقتصادي.
- 8- المخاطر المنتظمة التي تتمثل في مخاطر السوق ومخاطر اسعار الفائدة وتأثيرها يكون بشكل عام على جميع الاستثمارات في الدولة.
- 9- المخاطر الغير منتظمة هي مخاطر فردية تضم مخاطر الأسهم والسندات ومخاطر جودة المنتج والادارة وجودة ودقة العاملين ومخاطر العجز عن تسويق منتجات المشروع ومخاطر المنافسة على فكرة المشروع ومخاطر الفشل في استخدام أفكار ترويجية ناجحة ومخاطر عدم إجراء دراسات لتحديد أماكن منافذ البيع الأنسب التي تحقق أعلى معدلات ربحية. (<https://m7et.com/concept-of-return-and-risk-in-investment>).

خامساً / ظروف نشوء المخاطر وعدم التأكد:

تنشأ ظروف المخاطر وعدم التأكد نتيجة الأحداث المستقبلية التي لا يوجد هناك علم تام بشأنها مثل:

- 1- التضخم غير المتوقع: والذي يسبب زيادة في أسعار المخرجات والمدخلات، وبالتالي عدم دقة النتائج التي تم التوصل إليها.
- 2- التغيير التكنولوجي: يؤدي إلى تغيرات كمية ونوعية في المدخلات والمخرجات المستقبلية في المشروع.
- 3- التغيرات غير المتوقعة في الطلب: تؤدي إلى عدم إمكانية التشغيل عند مستوى الطاقة المتوقع مما ينتج عنه

عدم دقة البيانات الخاصة بالمبيعات المتوقعة للمشروع، ومن ثم التقليل من مصداقية البيانات المتوقعة للإيرادات والتكاليف. (عطية، 2005: 485-486).

ويتميز الخطر بعنصرين أساسيين هما:

1- احتمالات تكرار الخطر.

2- نتيجة الخطر (لطيفة، 2012: 8).

سادساً / قياس حجم المخاطر:

إن قياس حجم المخاطر هو المرشد إلى ما يجب عمله، وبمراجعة تقارير الإدارة المالية بصفة عامة يمكن تحديد العديد من المقاييس الإحصائية أو المالية للتعبير الكمي عن المستوى النسبي للخطر، ويمكن تصنيف تلك الأدوات في مجموعتين، هما:

1- مجموعة المقاييس التي تعتمد على الأدوات الإحصائية:

وتعتمد هذه الأدوات على قياس درجة التشتت في قيم المتغير المالي محل الاهتمام، أو قياس درجة حساسيته تجاه التغيرات التي تحدث في متغير آخر، ومن أهم هذه الأدوات:

أ- المدى: والذي يتمثل في الفرق بين أعلى قيمة وأدنى قيمة للمتغير المالي موضع الاهتمام، ويمكن استخدام المدى كمؤشر للحكم على المستوي النسبي للخطر، وكلما زادت قيمة المدى كان ذلك مؤشراً على ارتفاع مستوى الخطر المصاحب للمتغير المالي موضع الاهتمام.

ب- التوزيعات الاحتمالية: وهي أداة كمية أكثر تفصيلاً من مقياس المدى، وذلك من خلال تتبع سلوك المتغير المالي وتحديد القيم المتوقعة للحدوث في ظل الأحداث الممكنة، وتحديد التوزيع الاحتمالي لهذه القيم، واستخدامه في المقارنة بين مستويات الخطر المصاحبة لعدد من الأصول المستقلة، وبما يمكن من المفاضلة فيما بينها، وكلما كان التوزيع الاحتمالي أكثر اتساعاً نحو الطرفين، كلما كان ذلك مؤشراً على ارتفاع مستوى الخطر.

ج- الانحراف المعياري: يعتبر أكثر المقاييس الإحصائية استخداماً كمؤشر للخطر الكلي المرافق للمتغير المالي، وهو يقيس درجة تشتت قيم المتغير موضوع الدراسة حول القيمة المتوقعة له، وكلما زادت قيمة الانحراف المعياري دل ذلك على ارتفاع مستوى الخطر.

د- معامل الاختلاف: هو مقياس نسبي أو (معيارى) لدرجة التشتت، حيث يربط بين الخطر (مقاساً بالانحراف المعياري)، وبين العائد (مقاساً بالقيمة المتوقعة)، ولذلك يصبح معامل الاختلاف أكثر دقة وتفضيلاً عن الانحراف المعياري، عند المقارنة بين عدة أصول مستقلة ومختلفة فيما بينها من حيث العائد والخطر، إن معامل الاختلاف يعبر عن درجة الخطر لكل وحدة من العائد، وكلما ارتفعت قيمته دل ذلك على ارتفاع مستوى الخطر.

هـ- معامل بيتا: وهو مقياس لمدى حساسية قيم المتغير المالي موضع الدراسة للتغيرات التي تحدث في متغير آخر، فمثلاً يمكن قياس درجة حساسية عائد سهم معين للتغيرات في عائد السوق، أو للتغيرات في أسعار الفائدة

بالبنوك، ويدل معامل بيتا المرتفع على ارتفاع درجة الحساسية، وبالتالي ارتفاع مستوى الخطر.
2- مجموعة المقاييس التي تعتمد على أدوات التحليل المالي:

وهي تعتمد على قياس قدرة المؤسسة على الوفاء بالتزاماتها المالية تجاه الغير، وخاصةً الدائنين، في الآجال المحددة لاستحقاقها، وتحقيق تدفقات نقدية صافية للمساهمين، ويعتمد قياس المخاطر المالية بالمؤسسة على مجموعة النسب، والمؤشرات المالية التي يمكن الاستدلال من خلالها كمؤشرات تقريبية، على الحالة المتوقعة للمؤسسة من حيث التدفقات النقدية المتوقعة، وبالتالي هوامش الربح، أو مؤشرات التغطية للالتزامات المؤسسة، ومن أهم النسب، أو المؤشرات المالية التي يمكن استخدامها في هذا الصدد، ما يلي: نسبة المديونية، نسبة التداول، درجة الرافعة الكلية (مؤشر حساسية ربح السهم للتغير في المبيعات)، نسبة حق الملكية إلى إجمالي الديون، نسبة التمويل طويل الأجل في هيكل التمويل، نسبة التمويل طويل الأجل إلى الأصول طويلة الأجل، ونسبة صافي رأس المال العامل إلى الأصول. (محمد علي، 2005: 14-16).

سابغاً / العلاقة بين العائد والمخاطر:

من المهم أن ندرك أن عملية الاستثمار التي من خلالها يتم تخصيص الادخار في الاقتصاد لا تحدث فقط بالاستناد للعائد المتوقع ولكن على أساس المخاطر أيضاً. (Horne & Wachowicz, 2009: 32).
وأن العلاقة بين العائد والمخاطرة تتبين من خلال رغبة الشخص سواء أكان مؤسسة أو فرد في الحصول على عائد يكون مناسب مع درجة المخاطرة الناتجة عن عملية الاستثمار. (الدوري، 2010: 55).

وتعد العلاقة بين العائد والمخاطرة ذات أهمية خاصة عند تحديد تشكيلة الاستثمار، حيث يرتبط العائد والمخاطر معا في علاقة طردية، بمعنى أنه كلما ارتفع طموح المستثمر لتحقيق عائد على استثماراته يجب عليه أن يعد نفسه لتحمل درجة أعلى من المخاطر والعكس صحيح. (Mollik, Bepari, 2015: 71).
وبطبيعة الحال، إذا كان هناك حالة من التساوي بين العائد والمخاطرة، فإن المستثمرين يفضلون الاستثمار ذو العائد المتوقع الأعلى، ومع ذلك فإن أغلب الاستثمارات تكون ذات تفاوت أو اختلاف بين العائد والمخاطرة فإذا كان المستثمر يطلب عائد أعلى يجب عليه تحمل مخاطرة أعلى إذ لا يمكن تحقيق عوائد عالية دون تحمل مخاطر إضافية. بمعنى أن تكون هناك مبادلة بين العائد والمخاطرة في الاستثمار. (Bodie et al, 2014: 10) وتقوم هذه المبادلة على الأسس التالية:

- 1- من الأهداف المهمة التي تسعى إليها إدارة محفظة الاستثمار هو الحصول على معدل العائد الأعلى مقابل معدل محدد من المخاطر أو المخاطر الأقل عند معدل عائد المخاطر.
- 2- تعتبر المخاطرة هي المحدد الأساسي للعوائد المتوقعة وبذلك فإن العوائد تزداد بازدياد المخاطر إلى حد معين تبدأ بعدها بالانخفاض إذا وصلت مستوى المخاطر إلى حدود لا يمكن التحكم بها.
- 3- كل المستثمرين بطبيعة الحال هم كارهون للمخاطرة.
- 4- تختلف كراهية المستثمرين للمخاطرة من مستثمر إلى آخر. (العامري، 2010: 28).

وعلى المستثمر أن يحدد توليفة الموازنة لديه بين العائد والمخاطرة من خلال تقديره للعائد المتوقع الحصول عليه والذي يخلق لديه الرضا وفقاً لدرجة الخطر المقبولة من قبله، لذا يعتبر العائد من أهم

العوامل التي تدخل في عملية اتخاذ القرارات المالية المختلفة لأنه يظهر معدل الزيادة في الثروة التي يطمح إليها المستثمر والعائد المقبول هو الذي لا يقل على الأقل عن مستوى العوائد التي تتحقق من مختلف المشاريع المماثلة وطبعاً تتعرض لنفس درجة الخطر باعتبار أن العائد ضروري لمحافظة الشركة أو المؤسسة على قيمتها السوقية وزيادة ثروة الملاك، ونشير هنا إلى أن العلاقة بين العائد والمخاطرة هي علاقة تعويضية أو توازنية، ذلك أنه كلما ارتفعت المخاطر المترتبة عن القرار المالي لا بد من تعويضهم من ناحيتين من أجل الإقبال على تلك المخاطر:

1- تأجيلهم لاستهلاكهم الحالي إلى استهلاك مستقبلي .

2- قبولهم للمخاطرة.

وعادةً ما يوصف المستثمرين بأنهم يتخوفون من المخاطر، وهذا لا يعني أن المستثمرين لا يقبلون بالمشاريع ذات المخاطر العالية إلا إذا كانت عوائدها مرتفعة أو تم تعويضه بعائد مقبول لكي يتحمل مخاطر إضافية مما يعني أن العلاقة بين العائد والمخاطرة هي في الواقع علاقة طردية، ومعنى ذلك أننا يجب أن نتوقع أن يتجه المستثمرون نحو الخطر إلا في حالة رغبتهم في الحصول على عائد مرتفع، أي لا يوجد عائد مرتفع لا تقابله خطورة مرتفعة. (عادل، 2014: 203-204).

الشق الثاني / الاستثمار:

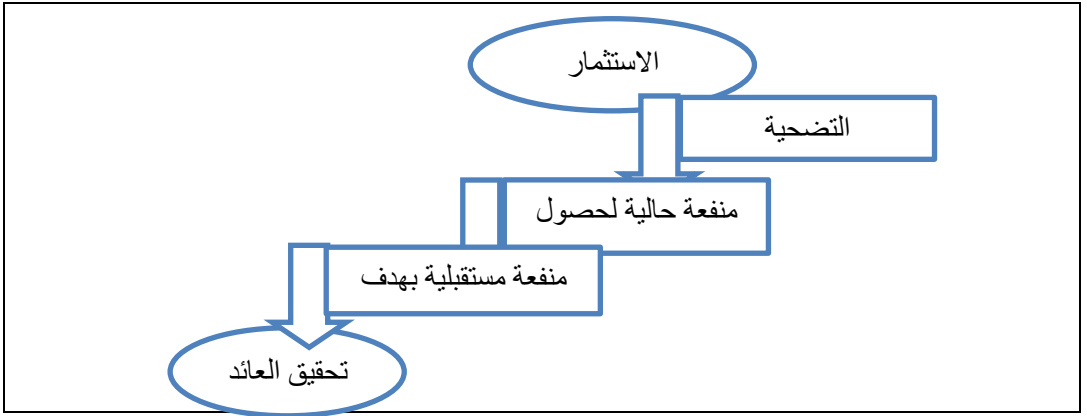
يعد الاستثمار من أبرز الفعاليات الاقتصادية الرئيسية بجانب كل من الإنتاج والادخار والاستهلاك والاقتراض، التي تساعد على دوران الحياة الاقتصادية كونها المحرك الدافع والمحفز للعملية الاقتصادية، ولذلك فإن مفهوم الاستثمار احتل موقعاً مهماً لما له من دور فعال في تحقيق التنمية الاقتصادية.

أولاً / مفهوم الاستثمار:

يعرف الاستثمار بأنه تخصيص راس المال للحصول على وسائل إنتاجية جديدة أو لتطوير الوسائل الموجودة لغاية زيادة الطاقة الإنتاجية.

كما عرف بأنه حصيلة امتلاك المستثمر من أدوات ملكيه أو أدوات مديونية لتحقيق عائد في ظل مخاطر يمكن حسابها. (الضرب، 2017: 49-50).

وعرف أيضاً بأنه مجموع النفقات والمصروفات المنتجة للإيرادات عبر مدة زمنية طويله مثل الدخل المتحققة والخاصة باسترجاع النفقات. (طوطاح، 2002: 7)، ويوضح الشكل رقم (1) ماهية الاستثمار.



شكل رقم (1): يوضح ماهية الاستثمار

المصدر: مروان شموط، كنجو عبود كنجو أسس الاستثمار، لشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، ط2، 2010، ص7.

ثانياً: أهداف وأهمية الاستثمار:

- أن الهدف الأساسي للاستثمار هو تحقيق العائد أو تعظيم الثروة، لكن هذا لا يمنع من وجود أهداف أخرى للاستثمار، قد تختلف حسب إمكانات المستثمر المادية، ومن هذه الأهداف:
- 1- الحفاظ على الأصول المادية والمالية التي يمتلكها المستثمر أو يحق له التصرف بها، وذلك بعد دراسة المخاطر المتوقعة، وبما يجنب هذه الأصول التأثيرات السلبية لهذه المخاطر.
 - 2- تحقيق عوائد مستقرة، أي أن تكون هذه العوائد ذات تدفقات غير متقطعة.
 - 3- استمرار السيولة النقدية وذلك لأسباب عدة منها تغطية النفقات الجارية، إيفاء الديون المستحقة.
 - 4- استمرار تدفق الدخل وزيادته بوتيرة متصاعدة، ويمثل هذا الهدف أهم طموحات المستثمر للخروج من ظروفه الاقتصادية العادية ولتحقيق رغباته في رفع مستوى معيشته. (التميمي، النوري، 2017: 561).
- وللإستثمار دور كبير في تحريك النشاط الاقتصادي ويرجع ذلك إلى استراتيجية الإستثمار التي لها أبعاد اقتصادية على المدى الطويل، ويمكن أن نحدد أهميته كما يلي:
- 1- أهم دور للإستثمار يكون على المدى الطويل، فالإستثمار هو المحرك الوحيد والرئيسي للنمو فهو ذو بُعد في المستقبل وله منفعة شبه دائمة.
 - 2- وتكمن أهمية الإستثمار في استغلال المصادر والطاقات والقدرات الغير مستغلة للنشاط. (الزين، 2013: 42).

ثالثاً / مراحل الاستثمار:

يمر الاستثمار بعدة مراحل وهي كالآتي:

- 1- مرحلة ما قبل الاستثمار : في هذه المرحلة يتم دراسة الاستثمار من جميع الجوانب وإعداده للتنفيذ عبر دراسات متعاقبة ابتداءً من الفكرة الأولية الخاصة بالمشروع وتبلور الأفكار في الدراسة التمهيديّة، ومن ثمّ الدراسة الثانية اللاحقة المتمثلة بدراسة ما قبل الجدوى، وانتهاءً بالدراسة الثالثة المتمثلة بالدراسة التفصيلية.
 - 2- مرحلة تنفيذ الاستثمار: تعد هذه المرحلة مرحلة التنفيذ الفعلي للاستثمار، حيث ينتقل الاستثمار من مجرد اقتراح إلى مرحلة إعداد المؤسسة للعمل وبدء تشغيلها.
 - 3- مرحلة التشغيل: ترتبط هذه المرحلة بالمرحلتين السابقتين وتتمثل في عملية بدء الإنتاج وتظهر أهميتها من خلال المشاكل التي تواجه المستثمرين فيها الناجمة أساساً عن الأخطاء الواقعة في المرحلتين السابقتين ولتفادي هذه المشاكل لا بد من توافر درجة من الاتساع وكفاية الدراسة والتحليل للاستثمار التي تسهم بقسط وافر في تحديد مدى نجاح تشغيل الاستثمار.
- على هذا الأساس يمكن القول، أن عملية تقييم المشاريع تمثل جزءاً أو ركناً أساسياً في مجمل العملية التخطيطية، حيث تبدأ هذه العملية من تشخيص أو تحديد المشاريع وتنتهي باختيار أفضلها.(أحمد،نعيمة، 2017: 117-118).

رابعاً / معايير تقييم الاستثمار:

- هنالك عدة معايير تستخدم في تقييم والمفاضلة بين الاستثمارات لاختيار أفضلها قبل تنفيذ الاستثمار، وتأتي عملية المفاضلة بعد أعداد الدراسة الاقتصادية وتوفير التمويل، ومن هذه المعايير نذكر منها:
- 1- التقييم بمعايير الربحية التجارية: تقوم معايير الربحية التجارية على العلاقات المتوقعة بين التدفقات النقدية الداخلة والتدفقات النقدية الخارجة أي على التوقعات القيمة الخاصة بكل من العوائد والتكاليف والأرباح وفق صيغ مالية وتتضمن المعايير التالية معياري فترة الاسترداد ومعدل العائد المتوسط، معياري صافي القيمة الحالية ودليل الربحية، معيار معدل العائد الداخلي TRI.(هويشار،2004: 114).
 - 2- التقييم في ظروف عدم التأكد والمخاطرة: إن حالة المخاطرة هي الحالة التي يمكن لمتخذ القرار أن يحدد ويضع من خلالها توزيعات الاحتمالية للحدث على ضوء الدراسات السابقة، ويمكن تعريفها بأنه (الانحراف المعياري النسبي لعوائد الاستثمار المتوقعة، تزداد درجة المخاطرة كلما زادت درجة التقلب في الإيرادات والتدفقات المتوقعة والعكس صحيح).
- أما حالة عدم التأكد فتعرف بأنها (الظروف التي تتعلق بالحالة التي تكون توزيعاتها الاحتمالية غير معروفة)، وبالتالي ففي هذه الحالة فإن متخذ القرار يصعب عليه التعرف على المستقبل ويشعر بأنه بحاجة ماسة إلى معلومات أخرى من أجل الوصول إلى تقديرات احتمالية، لهذا يجب استخدام بعض الطرق التي يتم من خلالها تقييم المشروعات الاستثمارية في ظل المخاطرة وعدم التأكد ومن أهمها أسلوب تحليل الحساسية ونظرية المباراة، أسلوب شجرة القرارات والمحاكاة، أسلوب التحليل الاحتمالي وتعديل سعر الخصم.

3- معايير قياس الربحية الوطنية أو الاجتماعية: أصبح لا يكفي للمستثمر الفرد لتقييم دراسة جدوى مشروع الاستثمار من ناحية تعظيم الربحية التجارية في إطار سعيه لإثباته بهدف تعظيم ربحيته الخاصة من إقامته، بل عليه أن يثبت للدولة أن لمشروع الاستثمار جدوى من الناحية الاجتماعية أو الوطنية باستخدام بعض المعايير أهمها مدى مساهمة المشروع المقترح في توفير فرص العمل، مدى مساهمة المشروع المقترح في تحقيق القيمة المضافة، مدى مساهمة المشروع في تحسين وضع ميزان المدفوعات، مدى مساهمة المشروع في زيادة إنتاجية العمل على مستوى الوطني، معيار أدنى كثافة رأسمالية. (أحمد، نعيمة، 2017: 118-119).

نشرة عامة عن الشركة العامة للشاحنات والحافلات والمنهجية المتبعة

نشأة الشركة وأغراضها:

تعتبر شركة الشاحنات والحافلات هي إحدى الاستثمارات الليبية الأجنبية المشتركة، وقد تأسست بناءً على اتفاقية موقعة بين المؤسسة الوطنية للتصنيع وشركة فيات أفيكو لي اندستريالي بموجب قرار وكيل أمانة الاقتصاد سابقاً رقم (102) في 15- 9- 1976، وتم تسجيلها بالسجل التجاري تحت رقم 8815 طرابلس بتاريخ 29- 12- 1976، والغرفة التجارية تحت رقم 8/357 طرابلس، وبدأت في تنفيذ مصانعها اعتباراً من سنة 1978، ودخلت مرحلة الإنتاج الفعلي بموجب قرار الأخ / أمين الصناعات الثقيلة سابقاً رقم (2) لسنة 1983، بصورة فعلية اعتباراً من 1- 1- 1984، وبرأس مال قدره (6.8 مليون دل.)، وبنسبة مشاركة 75% للمؤسسة الوطنية للتصنيع، و25% لشركة فيات، وقد تطور رأس مالها من ذلك الحين حتى وصل إلى (96 مليون دل.)، إلا أن رأس مال الشركة المرخص قد بلغ المدفوع منه مبلغ (93.150 مليون دل.)، وقد تحصلت الشركة على شهادة نظام إدارة الجودة (ISO 9001 - 2000)، اعتباراً من تاريخ 7-12- 2004.

ومدتها وفقاً لقرار إنشائها 25 سنة من تاريخ قيدها بالسجل التجاري في 29- 12- 1976، وقد تم تمديد عمر الشركة إلى (25) سنة أخرى بناءً على قرار أمين اللجنة الشعبية العامة للاقتصاد والتجارة سابقاً رقم (193) لسنة 1369 و.ر.

وقد أنيط بها ممارسة نشاطها الصناعي المتمثل في هندسة وتصنيع وتجميع وبيع مركبات "إفيكو" التجارية والحافلات وقطع الغيار المرخص بها بالشركة في ليبيا وكافة الأقطار العربية والأفريقية، ونقل وتوطين التقنية، وتكوين كوادر فنية وطنية قادرة على الإمسك بزمام هذه التقنية من جميع جوانبها، ويتنوع نشاط الشركة في عدة أوجه وذلك لتقديم أفضل الخدمات ولتحقيق الأهداف المراد بلوغها حيث يتمثل هذا التنوع في الأنشطة التالية:

- 1- نشاط صناعي: وذلك من خلال إنتاجها للشاحنات والحافلات.
 - 2- نشاط تجاري: و يكون من خلال ما تنتجه الشركة وما تقوم ببيعه والسعي لتحقيق الأرباح.
 - 3- نشاط خدمي: ويتمثل في تقديم الشركة لمنتجاتها لتسهيل خدمة النقل والمواصلات.
- وتأخذ الشركة شكلاً قانونياً في صورة شركة مساهمة مشتركة، وتقع شركة الشاحنات والحافلات ضمن المجمع الصناعي بتاجوراء، وقد تم افتتاح مصنع الشاحنات في الربع الأول من سنة 1983، وتم افتتاح مصنع الحافلات في 12- 9- 1987، وبدأت الشركة في إنتاجها الفعلي اعتباراً من سنة 1984.

كما تتعدد الأهداف التي أوكلت للشركة، ووضعت في سبيل تحقيقها العديد من الخطط والبرامج الرامية لخدمة الصالح العام، وما يعود بالنفع على المواطن والمجتمع الليبي، وقد تمثلت تلك الأهداف في الآتي:

- 1- هندسة وتصنيع وتجميع وبيع الشاحنات والحافلات بمختلف أحجامها واستعمالاتها ومكوناتها وتجهيزاتها المختلفة، وقطع غيارها في الداخل وعربياً وإفريقياً.
- 2- نقل وتوطين التقنية.
- 3- تصدير المكونات المصنعة محلياً إلى شركة (إيفيكو) ومصانعها المختلفة.
- 4- المساهمة في تنمية (المجتمع الليبي)، من خلال توفير فرص عمل، وتكوين الكوادر الفنية وتأهيلها، والمساهمة في تطوير وازدهار الصناعة الوطنية.

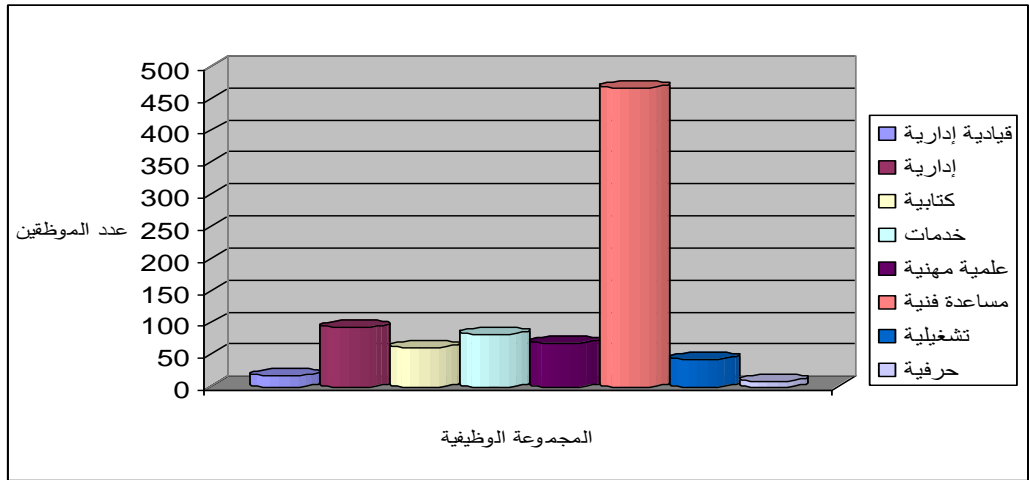
وسعت الشركة لتطوير الهيكل الإداري في الوظائف والمراكز الإدارية المختلفة، ورفع كفاءة العاملين، لمواجهة احتياجات تطوير وتنمية الشركة بالتركيز على الارتقاء بمستويات أداء وسلوك العنصر البشري بها، وذلك حسب ما ورد في الجدول رقم (1)، والجدول رقم (2)، التاليين:

جدول رقم (1) : عدد الموظفين وفقاً للمجموعة الوظيفية ونسبتها خلال فترة الدراسة

المجموع	حرفية	تشغيلية	فنية مساعدة	مهنية علمية	خدمات	كتابية	إدارية	إدارية قيادية	المجموعة الوظيفية
840	9	43	467	68	82	61	93	17	العدد
%100	%1	%5	%56	%8	%10	%7	%11	%2	النسبة

المصدر: من خلال الدليل العام الصادر عن الشركة.

و يبين الجدول السابق، عدد الموظفين وكيفية توزيعهم وفقاً للمجموعة الوظيفية و ما يمثله من نسبة من كل مجموعة، خلال فترة الدراسة، كما يبين الشكل التوضيحي رقم (2)، التوزيع البياني لعدد الوظائف والمجموعة الوظيفية التي تنتمي إليها.



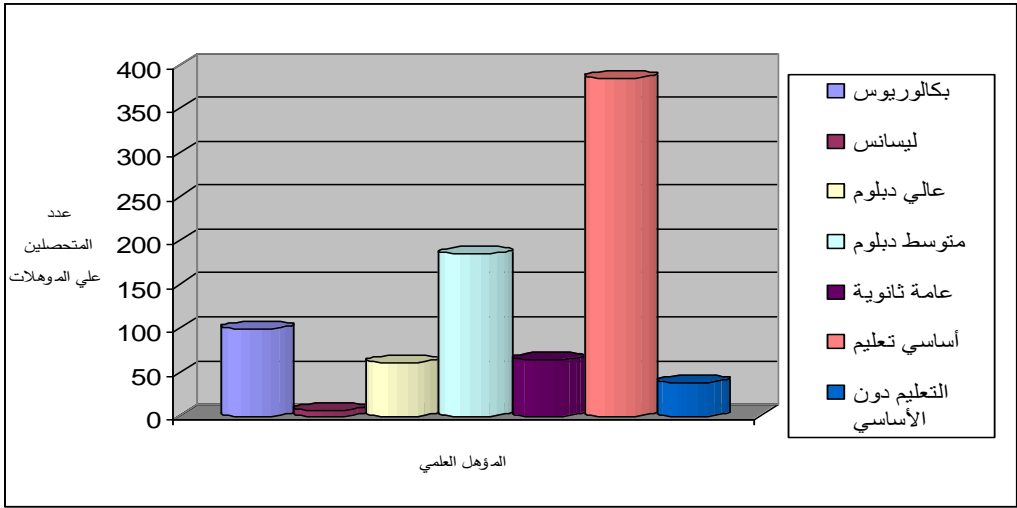
شكل رقم (2) : المجموعة الوظيفية وعدد الموظفين في كل مجموعة المصدر: إعداد الباحث وفقاً لبيانات الجدول السابق الصادر عن الدليل العام للشركة.

جدول رقم (2) : عدد الموظفين وفقاً للمؤهلات العلمية ونسبتها خلال فترة الدراسة

البيان	بكالوريوس	ليسانس	دبلوم عالي	دبلوم متوسط	ثانوية عامة	تعليم أساسي	دون التعليم الأساسي	المجموع
العدد	100	7	61	185	64	385	38	840
النسبة	%12	%1	%7	%22	%8	%46	%5	%100

المصدر: من خلال الدليل العام الصادر عن الشركة

يوضح الجدول أعلاه، أعداد الموظفين وفقاً للمؤهلات العلمية، وما تمثله من نسبة من تلك المجموعة، خلال فترة الدراسة، كما بالشكل التوضيحي رقم (3)، التالي الذي يبين توزيع عدد الموظفين والمؤهلات العلمية المتحصلين عليها.



شكل رقم (3) : المؤهلات العلمية وعدد الموظفين الحاصلين عليها
المصدر: إعداد الباحث وفقاً لبيانات الجدول السابق الصادر عن الدليل العام للشركة.

منهجية الدراسة المتبعة:

يتناول هذا الجانب من الدراسة عرضاً مفصلاً للإجراءات التي تم الاعتماد عليها في تنفيذ الدراسة الميدانية بهدف التعرف على أثر العائد والمخاطر على الاستثمار، ويشمل هذا الجانب على أداة جمع البيانات وطرق إعدادها والأساليب المستخدمة في التحليل الإحصائي إضافة إلى صدق أداة الدراسة وثباتها ومجتمع الدراسة.

أولاً / أداة الدراسة:

استخدم الباحث صحيفة الاستبيان لغرض تحقيق أهداف الدراسة فقام بتصميم استمارة الاستبيان، واشتملت على البيانات الشخصية عن المبحوثين والمتمثلة بالجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والوظيفة، كما أشتمل الاستبيان على (2) محاور أساسية وهي كالآتي:
المحور الأول: العائد وأثرها على الاستثمار، وتكون المحور من (4) فقرات.
المحور الثاني: المخاطر وأثرها على الاستثمار، وتكون المحور من (5) فقرات.
وقد استخدم الباحث الترميز الرقمي في ترميز إجابات أفراد المجتمع للإجابات المتعلقة بالمقياس الخماسي حيث تم إعطاء درجة واحدة للإجابة (لا أوافق بشدة) ودرجتان للإجابة (لا أوافق) وثلاث درجات للإجابة (محايد) وأربع درجات للإجابة (أوافق) وخمس درجات للإجابة (أوافق بشدة)، وقد تم استخدام متوسط القياس (3) وهو متوسط القيم (1، 2، 3، 4، 5) للإجابات الخمسة كنقطة مقارنة لتحديد مستوى إجمالي كل محور من محاور الدراسة، كما موضح بالجدول رقم (3).

جدول رقم (3): يوضح ترميز بدائل الاجابة

الإجابة الترميز	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
	1	2	3	4	5

ثانياً / الأساليب الإحصائية المستخدمة:

لقد تم إدخال البيانات إلى الحاسب الآلي بعد ترميزها؛ لإجراء العمليات الإحصائية اللازمة لتحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي، الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية⁽¹⁹⁾ وذلك للإجابة على تساؤلات الدراسة أو التحقق من فرضياتها بمستوى معنوية (0.05) والذي يُعد مستوى مقبولاً في العلوم الاجتماعية والإنسانية بصورة عامة⁽²⁰⁾، وبما أننا نحتاج في بعض الأحيان إلى حساب بعض المؤشرات التي يمكن الاعتماد عليها في وصف الظاهرة من حيث القيمة التي تتوسط القيم أو تنزع إليها القيم، ومن حيث التعرف على مدى تجانس القيم التي يأخذها المتغير، وأيضاً ما إذا كان هناك قيم شاذة أم لا، والاعتماد على العرض البياني وحده لا يكفي، لذا فإننا بحاجة لعرض بعض المقاييس الإحصائية التي يمكن من خلالها التعرف على خصائص الظاهرة محل البحث، وكذلك إمكانية مقارنة ظاهرتين أو أكثر، ومن أهم هذه المقاييس، مقياس النزعة المركزية والتشتت، وقد تم استخدام الآتي:

- 1- التوزيعات التكرارية:** لتحديد عدد التكرارات، والنسبة المئوية للتكرار التي تتحصل عليه كل إجابة، منسوبا إلى إجمالي التكرارات، وذلك لتحديد الأهمية النسبية لكل إجابة ويعطي صورة أولية عن إجابة أفراد مجتمع الدراسة على العبارات المختلفة.
- 2- المتوسط الحسابي:** يستعمل لتحديد درجة تمرکز إجابات الباحثين عن كل فقرة، حول درجات المقياس، وذلك لتحديد مستوى كل محور من محاور الدراسة.
- 3- المتوسط الحسابي المرجح،** لتحديد اتجاه الإجابة لكل عبارة من عبارات المقياس وفق مقياس التدرج الخماسي.
- 4- الانحراف المعياري:** ويستخدم لقياس تشتت الإجابات ومدى انحرافها عن متوسطها الحسابي.
- 5- اختبار تي (One Sample T – test):** لتحديد جوهرية الفروق بين متوسط الاستجابة ومتوسط القياس (3) في المقياس الخماسي.
- 6- معامل ألفا كرونباخ:** للتأكد من ثبات أداة الدراسة.
- 7- معامل الارتباط:** لإيجاد العلاقة بين كل محور من محاور الاستبيان وإجماليه.

⁽¹⁹⁾ ((Statistical Package for Social Sciences)) ومختصره SPSS النسخة الثانية والعشرون،

⁽²⁰⁾Uma Sekaran : **Research Methods For Business, A Skill – Building Approach**, Fourth Edition, Southern Illinois University at Carbondale, 2003, p24.

ثالثاً / صدق فقرات الاستبانة:

وتم ذلك من خلال الآتي:

1- صدق المحكمين: حيث إن صدق المحكمين يعد من الشروط الضرورية واللازمة لبناء الاختبارات والمقاييس

والصدق يدل على مدى قياس الفقرات للظاهرة المراد قياسها، وإن أفضل طريقة لقياس الصدق هو الصدق الظاهري والذي هو عرض فقرات المقياس على مجموعة من الخبراء للحكم على صلاحيتها، وقد تحقق صدق المقياس ظاهرياً من خلال عرض الفقرات على مجموعة من المحكمين المتخصصين في إدارة الأعمال، وقد تم الأخذ في نظر الاعتبار جميع الملاحظات التي قدمت من قبل المحكمين.

2- صدق الاتساق البنائي لكل محور من محاور الدراسة:

جدول رقم (4): يبين معامل الارتباط بين محاور الدراسة

ت	المحاور	عدد الفقرات	معامل الارتباط	قيمة الدلالة الإحصائية
1	العائد وأثرها على الاستثمار	4	0.695	0.000
2	المخاطر وأثرها على الاستثمار	5	0.798	0.000

لقد بينت النتائج في الجدول رقم (4)، أن قيم الدلالة الإحصائية جميعها أقل من 0.05 وهي دالة إحصائياً وتشير إلى وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين كل محور من محاور الاستبيان وإجمالي الاستبيان وثبت صدق الاتساق البنائي لأداة الدراسة.

رابعاً / الثببات:

وهو الاتساق في نتائج المقياس إذ يعطي النتائج نفسها بعد تطبيقه مرتين في زمنين مختلفين على الأفراد أنفسهم، وتم حساب الثببات عن طريق معامل ألفا كرونباخ حيث إن معامل ألفا يزودنا بتقدير جيد في أغلب المواقف وتعتمد هذه الطريقة على اتساق أداء الفرد من فقرة إلى أخرى، وأن قيمة معامل ألفا للثبات تعد مقبولة إذا كانت (0.6) وأقل من ذلك تكون منخفضة⁽²¹⁾، ولاستخراج الثببات وفق هذه الطريقة تم استخدام استمارات البالغ عددها (68) استمارة، وقد تراوحت قيم معامل ألفا ما بين (0.637) و (0.701)، وبالتالي يمكن القول أنها معاملات ذات دلالة جيدة لأغراض البحث ويمكن الاعتماد عليها في تعميم النتائج.

الجدول رقم (5): يبين معامل الفاكرونباخ للثبات

(²¹)Uma Sekaran : **Research Methods For Business, A Skill – Building Approach**, Fourth Edition, Southern Illinois University at Carbondale, 2003, p311

ت	إجمالي الاستبيان	عدد الفقرات	معامل ألفا
1	العائد وأثرها على الاستثمار	4	0.637
2	المخاطر وأثرها على الاستثمار	5	0.701

خامساً / مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من مدراء الإدارات والمكاتب ورؤساء الأقسام وبعض الخبراء في الشركة العامة للشاحنات والحافلات بليبيا والبالغ عددهم (75) فرداً، ونظراً لقلّة حجم المجتمع فقد أعتمد الباحث أسلوب المسح الشامل وقام بتوزيع (75) استمارة استبيان، واسترد منها (68) استمارة صالحة للتحليل وكما مبين في الجدول رقم (6)، أدناه.

جدول رقم (6): يوضح الاستثمارات الموزعة والمتحصل عليها ونسبة المسترد والفاقد منها

عدد الاستثمارات الموزعة	عدد الاستثمارات المفقودة	نسبة الاستثمارات المفقودة	عدد الاستثمارات غير صالحة	نسبة الاستثمارات الغير صالحة	عدد الاستثمارات الصالحة	نسبة الاستثمارات الصالحة
75	3	4%	4	5.33%	68	90.67%

سادساً / الوصف الإحصائي لمجتمع الدراسة وفق الخصائص والسمات الشخصية:

1- الجنس:

جدول رقم (7): يوضح توزيع أفراد المجتمع حسب الجنس

الجنس	عدد الحالات	النسبة%
ذكر	57	83.8
أنثى	11	16.2
المجموع	68	100.0

أظهرت النتائج في الجدول رقم (7)، أن غالبية افراد المجتمع وبنسبة بلغت (83.8%) كانوا من الذكور و (11) مستهدفاً وما نسبته (16.2%) من الإناث.

2- العمر:

جدول رقم (8): يوضح توزيع أفراد المجتمع حسب العمر

الفئات العمرية	عدد الحالات	النسبة%
25 إلى أقل من 35 سنة	8	11.8
35 إلى أقل من 45 سنة	31	45.6
45 إلى أقل من 55 سنة	23	33.8
55 سنة فأكثر	6	8.8

المجموع	68	100.0
---------	----	-------

أظهرت النتائج في الجدول رقم (8)، أن غالبية أفراد المجتمع وبنسبة بلغت (45.6%) كانوا من الفئة العمرية 35 إلى أقل من 45 سنة، و(8) مستهدفين وما نسبته (11.8%) كانوا من الفئة العمرية 25 إلى أقل من 35 سنة، و(23) مستهدفاً وما نسبته (33.8%) وأعمارهم من 45 إلى أقل من 55 سنة، و(6) مستهدفين وما نسبته (8.8%) كانت أعمارهم 55 سنة فأكثر.

3- المؤهل العلمي:

جدول رقم (9): يوضح توزيع أفراد المجتمع حسب المؤهل العلمي

المؤهلات العلمية	عدد الحالات	النسبة%
ماجستير	2	2.9
بكالوريوس	41	60.3
دبلوم	20	29.4
أخرى	5	7.4
المجموع	68	100.0

أظهرت النتائج في الجدول رقم (9)، أن غالبية أفراد المجتمع وبنسبة بلغت (60.3%) يحملون المؤهلات الجامعية (البكالوريوس) ومستهدفان اثنان وما نسبته (2.9%) يحملون المؤهلات العليا (الماجستير) و(20) مستهدفاً وما نسبته (29.4%) يحملون مؤهل الدبلوم و(5) منهم ما نسبته (7.4%) يحملون مؤهلات أخرى غير التي سبق ذكرها.

4- الخبرة:

جدول رقم (10): يوضح توزيع أفراد المجتمع حسب الخبرة

الخبرة	عدد الحالات	النسبة%
أقل من 10 سنوات	8	11.8
10 إلى أقل من 20 سنة	29	42.6
20 إلى أقل من 30 سنة	20	29.4
30 سنة فأكثر	11	16.2
المجموع	68	100.0

بينت النتائج في الجدول رقم (10)، أن غالبية المستهدفين وبنسبة (42.6%) كانت خبرتهم ضمن الفئة 10 إلى أقل من 20 سنة و(8) مستهدفين وما نسبته (11.8%) كانت خبرتهم أقل من 10 سنوات و(20)

مستهدفاً وما نسبته (29.4%) تراوحت خبرتهم من 20 إلى أقل من 30 سنة و(11) مستهدفاً وما نسبته (16.2%) كانت خبرتهم 30 سنة فأكثر.

5- الوظيفة:

جدول رقم (11): يوضح توزيع أفراد المجتمع حسب الوظيفة

الوظيفة	عدد الحالات	النسبة %
مدير شركة	1	1.5
مدير إدارة	17	25
رئيس قسم	32	47.1
أخرى	18	26.5
المجموع	68	100.0

بينت النتائج في الجدول رقم (11)، أن غالبية المستهدفين وبنسبة (47.1%) كانوا رؤساء أقسام بالشركة، في حين أن (مستجيباً) واحداً وما نسبته (1.5%) كان مديراً للشركة و(17) مستجيباً وما نسبته (25%) كانوا مدراء إدارات و(18) مستجيباً وما نسبته (26.5%) كانت لهم وظائف أخرى وهم فئة الخبراء في الشركة. وبذلك فإن البيانات الشخصية تعتبر مؤشرات إيجابية تساعد في وصول الدراسة الحالية إلى حقائق علمية يمكن تعميمها على مجتمع الدراسة لما فيها من تنوع في الجنس، والعمر، والمؤهلات العلمية والخبرة والوظيفة.

تحليل ومناقشة الفرضيات وإبراز العلاقة بين العائد والمخاطرة على الاستثمار

اختبار الفرضيات:

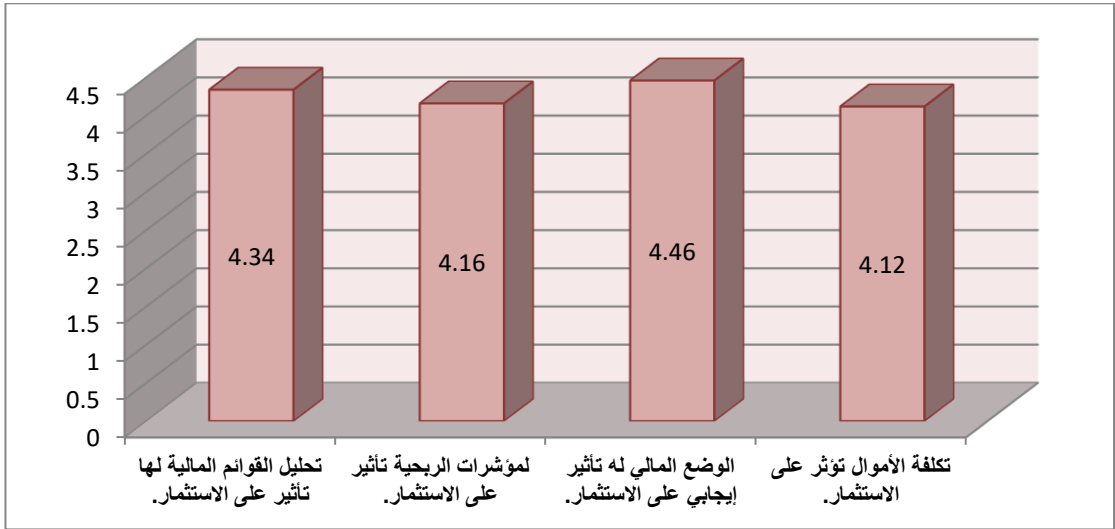
للتحقق من فرضيات الدراسة، تم استخدام اختبار تي (One Sample T-Test)، فيتم قبول الفرضية إذا كانت قيمة متوسط الاستجابة أكبر من قيمة متوسط لقياس بالمقياس الخماسي (3) وقيمة الدلالة الإحصائية للاختبار أقل من (0.05)، ويتم رفضها إذا كانت قيمة متوسط الاستجابة أقل من قيمة متوسط لقياس بالمقياس الخماسي (3) وقيمة الدلالة الإحصائية للاختبار أقل من (0.05)، أو إذا كانت قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار أكبر من (0.05).

الفرضية الأولى: يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للعائد على الاستثمار.

جدول رقم (12): يوضح التوزيعات التكرارية ونتائج التحليل الوصفي واختبار (One Sample T-Test) لمحور أثر العائد على الاستثمار

ت	الفقرة	النسبة والتكرار	غير موافق بشدة	غير موافق	لا موافق إلى حد ما	موافق	موافق بشدة	المرجح المتوسط	الانحراف المعياري	الإحصائية قيمة الدلالة	الموافقة درجة
1	تحليل القوائم المالية لها تأثير على الاستثمار.	ك	0	0	4	37	27	4.34	0.589	0.000	مرتفعة
		%	0	0	5.9	54.4	39.7				
2	لمؤشرات الربحية تأثير على الاستثمار.	ك	0	1	4	46	17	4.16	0.589	0.000	مرتفعة
		%	0	1.5	5.9	67.6	25				
3	الوضع المالي له تأثير إيجابي على الاستثمار.	ك	0	1	5	24	38	4.46	0.7	0.000	مرتفعة
		%	0	1.5	7.4	35.3	55.9				
4	تكلفة الأموال تؤثر على الاستثمار.	ك	0	3	8	35	22	4.12	0.783	0.000	مرتفعة
		%	0	4.4	11.8	51.5	32.4				
	إجمالي تأثير العائد على الاستثمار										
								4.27	0.464	0.000	مرتفع

من الجدول رقم (12)، والشكل التوضيحي رقم (4)، تبين إن متوسطات الاستجابة لقرارات محور أثر العائد على الاستثمار تراوحت ما بين (4.16) إلى (4.46)، وكانت قيم الدلالة الإحصائية للاختبار جميعها أقل من (0.05)، وهذا يشير إلى أن درجة الموافقة على جميع فقرات المحور كانت مرتفعة، فقد تبين أن (54.4%) من المبحوثين وافقوا على أن تحليل القوائم المالية لها تأثير على الاستثمار، و(39.7%) من المبحوثين وافقوا وبشدة على ذلك، وتبين أيضاً أن (67.6%) من المبحوثين وافقوا على أن مؤشرات الربحية تأثير على الاستثمار، (25%) من المبحوثين وافقوا وبشدة على ذلك، و (35.3%) من المبحوثين وافقوا على أن الوضع المالي له تأثير إيجابي على الاستثمار، و(55.9%) من المبحوثين وافقوا على ذلك وبشدة، كما تبين أيضاً أن (51.5%) من المبحوثين وافقوا على أن تكلفة الأموال تؤثر على الاستثمار، و(32.4%) وافقوا وبشدة على ذلك.



شكل رقم (4): يبين متوسطات إجابات المستهدفين لمحور أثر الربحية على الاستثمار ولتحديد مستوى أثر العائد على الاستثمار، فالنتائج في الجدول رقم (12) بينت أن متوسط الاستجابة لإجمالي المحور يساوي (4.27) وهو أكبر من متوسط القياس (3) وأن الفروق تساوي (1.27)، ولتحديد معنوية هذه الفروق فإن قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار تساوي صفرًا وهي أقل من 0.05 وتشير إلى معنوية الفروق، لذا فإن أثر العائد على الاستثمار كان مرتفعاً. لذا يتم قبول الفرضية الأولى " يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للعائد على الاستثمار ".

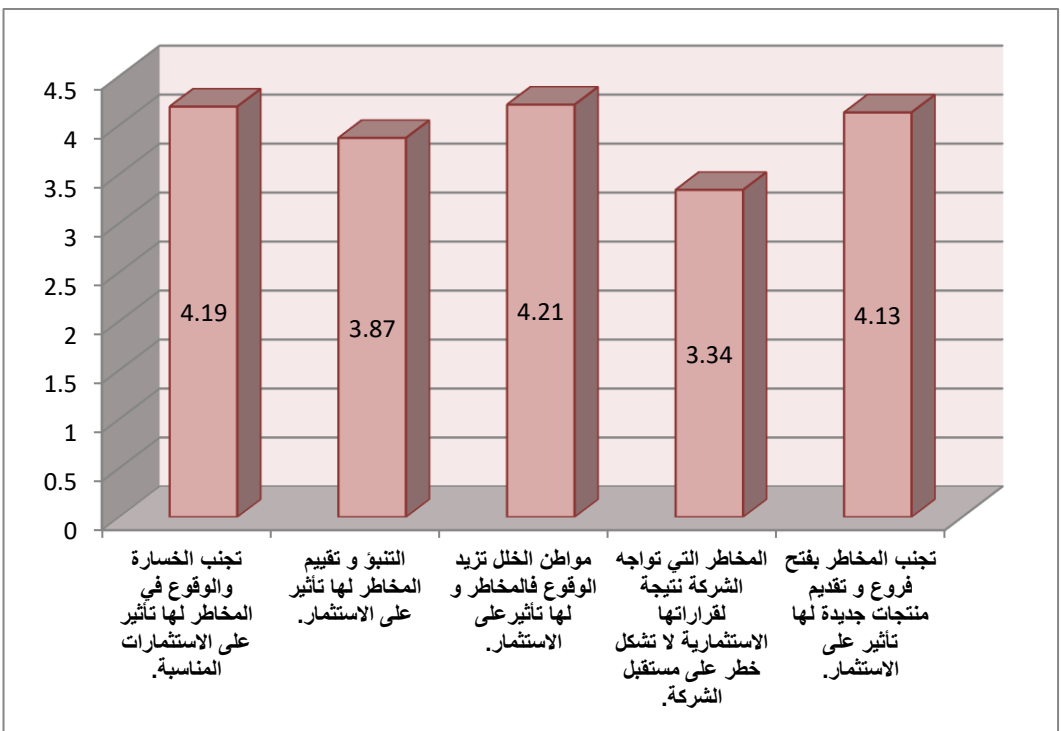
الفرضية الثانية: يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للمخاطر على الاستثمار.

جدول رقم (13): يوضح التوزيعات التكرارية ونتائج التحليل الوصفي واختبار (One Sample T-Test) لمحور أثر المخاطر على الاستثمار

ت	الفقرة	التكرار والنسبة	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق	موافق بشدة	المتوسط المرجح	المعياري الانحراف	الاحصائية الإحصائية	قيمة الدلالة	درجة الموافقة
1	تجنب الخسارة والوقوع في المخاطر لها تأثير	ك	0	2	7	35	24	4.19	0.738	0.000	مرتفعة	
		%	0	2.9	10.3	51.5	35.3					

										على الاستثمارات المناسبة.
مرتفعة	0.000	0.731	3.87	11	40	14	3	0	ك	التنبؤ و تقييم المخاطر لها تأثير على الاستثمار.
				16.2	58.8	20.6	4.4	0	%	
مرتفعة	0.000	0.802	4.21	28	28	10	2	0	ك	مواطن الخلل تزيد الوقوع فالمخاطر و لها على الاستثمار.
				41.2	41.2	14.7	2.9	0	%	
مرتفعة	0.011	1.06	3.34	7	29	15	14	3	ك	المخاطر التي تواجه الشركة نتيجة لقراراتها الاستثمارية لا تشكل خطر على مستقبل الشركة.
				10.3	42.6	22.1	20.6	4.4	%	
مرتفعة	0.000	0.862	4.13	27	26	12	3	0	ك	تجنب المخاطر بفتح فروع و تقديم منتجات جديدة لها تأثير على الاستثمار.
				39.7	38.2	17.6	4.4	0	%	
مرتفع	0.000	0.572	3.95	إجمالي تأثير المخاطر على الاستثمار						

من الجدول رقم (13)، والشكل التوضيحي رقم (5)، تبين إن متوسطات الاستجابة لقرارات محور أثر المخاطر على الاستثمار تراوحت ما بين (3.34) إلى (4.21)، وكانت قيم الدلالة الإحصائية للاختبار جميعها أقل من (0.05)، وهذا يشير إلى أن درجة الموافقة على جميع فقرات المحور كانت مرتفعة. فقد تبين أن (51.5%) من المبحوثين وافقوا على أن تجنب الخسارة والوقوع في المخاطر لها تأثير على الاستثمار المناسب، و(35.3%) من المبحوثين وافقوا وبشدة على ذلك، وتبين أيضاً أن (58.8%) من المبحوثين وافقوا على أن التنبؤ و تقييم المخاطر لها تأثير على الاستثمار، وتبين أن (16.2%) من المبحوثين وافقوا وبشدة على ذلك، وإن (41.2%) من المبحوثين وافقوا على أن مواطن الخلل تزيد الوقوع فالمخاطر و لها تأثير على الاستثمار، و(41.2%) وبنفس النسبة من المبحوثين وافقوا على ذلك وبشدة، كما تبين أيضاً أن (42.6%) من المبحوثين وافقوا على أن المخاطر التي تواجه الشركة نتيجة لقراراتها الاستثمارية لا تشكل خطر على مستقبل الشركة، و(10.3%) وافقوا وبشدة على ذلك، ومن الجدول تبين أيضاً أن (38.2%) من المبحوثين وافقوا على أن تجنب المخاطر بفتح فروع وتقديم منتجات جديدة لها تأثير على الاستثمار ووافق وبشدة (39.7%) على ذلك.



شكل (5): يوضح متوسطات إجابات المستهدفين لمحور أثر المخاطر على الاستثمار

ولتحديد مستوى أثر المخاطر على الاستثمار، فإن النتائج في الجدول رقم (13) بينت أن متوسط الاستجابة لإجمالي المحور يساوي (3.95) وهو أكبر من متوسط القياس (3) وأن الفرق تساوي (0.95)، ولتحديد معنوية هذه الفروق فإن قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار تساوي صفرًا وهي أقل من 0.05 وتشير إلى معنوية الفرق، لذا فإن أثر المخاطر على الاستثمار كان مرتفعاً.

لذا يتم قبول الفرضية الثانية " يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للمخاطر على الاستثمار ".
النتائج والتوصيات:

أولاً / النتائج:

بناءً على هذه الدراسة فإنه تم استخلاص النتائج التالية:

- 1- أظهرت الدراسة ارتفاع مستوى تأثير الربحية على الاستثمار، فكانت قيمة متوسط الاستجابة (4.27) وفق مقياس التدرج الخماسي، ويرى الباحث إن عائد إلى تأثير تكلفة الأموال على الاستثمار إضافة إلى تأثير القوائم المالية ومؤشرات الربحية على الاستثمار.
- 2- أوضحت الدراسة أن أثر المخاطر على الاستثمار كان مرتفعاً، فكانت قيمة متوسط الاستجابة (3.95) وفق مقياس التدرج الخماسي، ويرى الباحث إن عائد إلى تجنب تأثير المخاطر التي تواجه الشركة في اختيار

الاستثمار وكذلك تجنب الخسارة و الوقوع في المخاطر إضافة إلى التأثير الكبير للتنبؤ وتقييم المخاطر على الاستثمار.

3- أن لكل من العائد والمخاطر دور هام عند اختيار الاستثمار المناسب، فالمستثمر يعمل على تحقيق التوازن بينهما في سبيل اتخاذ الاستثمار المدروس الذي يعظم له العائد ويقلل المخاطرة.

ثانياً / التوصيات:

بعد تحليل البيانات التي تم جمعها والوصول إلى استنتاجاتها، فإن الدراسة توصي بالآتي:

- 1- المواظبة على تحليل القوائم المالية ومؤشرات الربحية، لما لها من تأثير في عملية المفاضلة واختيار الاستثمارات السليمة.
- 2- الحرص على تجنب الوقوع في المخاطر الناجم عن الخسائر وكذلك تجنب الخسائر الناجم عن فتح فروع وتقديم منتجات جديدة دون دراسة مستفيضة لضمان اختيار استثمارات سليمة.
- 3- زيادة وعي المستثمرين بأهمية العلاقة المتبادلة بين العائد والمخاطرة وبالتالي أثرها على الاستثمار وذلك من خلال العمل الاعلامي والنشرات الدورية وغيرها من الانشطة التوعوية.
- 4- أن تعمل الشركة عند تقدير العوائد والمخاطر المستقبلية المحيطة بها وبالاستثمار بوضع تنبؤات مبنية على معلومات صحيحة ودقيقة إلى جانب تحليل ودراسة السياسات المالية والاقتصادية للدولة.

المراجع:

أولاً / المراجع العربية:

1. ألعامري محمد علي ابراهيم، 2010، الإدارة المالية المتقدمة، دار اثراء، جامعة بغداد، ط1.
2. عبد القادر محمد عبد القادر عطية، 2005، دراسات الجدوى التجارية والاقتصادية والاجتماعية مع مشروعات Bot، الدار الجامعية، الإسكندرية، ط2.
3. غازي فلاح المومني، 2002، إدارة المحافظ الاستثمارية، دار المناهج، عمان، ط1.
4. فهمي مصطفى الشيخ، 2008، تحليل مالي، رام الله، فلسطين، ط1.
5. محمد مطر، فايز تيم، 2005، إدارة المحفظة الاستثمارية، دار وائل للنشر، عمان، ط1.
6. مروان شموط، كنجو عبود كنجو، 2010، أسس الاستثمار، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، ط2.
7. معروف هويشار، 2004، دراسات الجدوى الاقتصادية وتقييم المشروعات، دار صفاء، عمان، ط1.
8. منصور الزين، 2013، تشجيع الاستثمار وأثره على التنمية الاقتصادية، دار الراية، عمان.
9. مؤيد عبد الرحمن الدوري، 2010، ادارة الاستثمار والمحافظ الاستثمارية، دار اثراء، عمان، ط1.

ثانياً / المراجع الأجنبية:

1. Alain Gauvinm, 2000, la nouvelle gestion du risque financier ,édition intégrale,paris,fevrier.
2. Bodie Zvi & Kane Alex & Marcus Alan J." Investments".2014,10th ed , McGraw-Hill Education.
3. Brigham,F ,Eugen & Gapenski,C ,Louis ,Intermediate,2005, Financial Management , 5th, The Drydenress.
4. Frank J. Fabozzi & Pamel P. Peterson, 2003, Financial Management & Analysis, John Wiley & Sons, Inc, second edition.
5. Gitmen ,L ,Lawrence, "Principles of Managerial al Finance", 9th, ed,USA, 2000.
6. Horne, James C. Van & Wachowicz, John M,2009," Fundamentals of Financial Management", 13th ed, Pearson Education Limited, Edinburgh,.
7. Mike Elvin, 2004 Financial Risk Taking, John Wiley & Sons Ltd, the Atrium, Southern Gate.
8. Mollik Abu T.& Bepari M. Khokan,2015, " Risk-Return Trade-off in Emerging Markets: Evidence from Dhaka Stock Exchange Bangladesh" Australasian Accounting, Business and Finance Journal, 9(1).

ثالثاً / المؤتمرات والملتقيات العلمية:

1. بن سعيد محمد، بعاشي خالد، 2018، مداخلة بعنوان "حوكمة الشركات وإدارة المخاطر، التوجهات الاستراتيجية لحوكمة الشركات ومدى تفعيلها تشريعياً ومؤسسياً في الجزائر"، ملتقى وطني حول التوجهات الاستراتيجية لحوكمة الشركات ومدى تفعيلها تشريعياً ومؤسسياً في الجزائر، جامعة معسكر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، الجزائر.
2. حشايشي سليمة، 2009، مداخلة بعنوان التقييم العادل لمخاطر الأصول الرأسمالية كاستراتيجية لمواجهة الأزمات المالية، الملتقى العلمي الدولي حول الأزمة المالية والاقتصادية الدولية والحوكمة العالمية، جامعة فرحات عباس - سطيف، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر.

رابعاً / الدوريات والجلات العلمية:

1. أحلام برحايلي، زويبر عياش، 2017، أثر العائد والمخاطرة على الاستثمار في الأوراق المالية "دراسة حالة: سوق الأسهم السعودية"، حوليات جامعة قالمة للعلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 20.
2. أحمد عباس فاضل، أثير عباس عبادي، 2021، تحليل العائد والمخاطر لأسهم المحفظة الاستثمارية لعينة، المجلة العراقية للبحوث الاقتصادية، العدد 71.
3. بوشناق أحمد، سعيد نعيمة، 2017، دراسة وتقييم المشاريع الاستثمارية العمومية القطاعية، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 3، العدد 2.
4. عباس حميد يحيى التميمي، على ناصر ثابت النوري، 2017، تأثير جودة المعلومات المحاسبية على كفاءة قرارات الاستثمار، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 23، العدد 101.

خامساً / الرسائل العلمية:

1. توفيق ازريقي طوطاح، 2002، أثر المخاطر في القرارات الاستثمارية، رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة المستنصرية.
2. حسين عبد الحسن علي الضرب، 2017، أثر العائد والمخاطرة و قرار الاستثمار في الأداء المالي للمصرف، رسالة ماجستير، جامعة كربلاء كلية الإدارة والاقتصاد.
3. سلماني عادل، 2014، دراسة العلاقة بين العائد والمخاطرة على أدوات الاستثمار في سوق رأس المال الإسلامي، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خضير، بسكرة، الجزائر.
4. عبد القادر حوة، 2010، بناء المحافظ الاستثمارية وإدارة الاستثمار في الأسهم بين العائد والمخاطرة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر.
5. عبدلي لطيفة، 2012، دور ومكانة إدارة المخاطر في المؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان.
6. عمار بن نوار، 2012، أثر قرار التمويل في المؤسسة الاقتصادية على العائد والمخاطرة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة عمار تليجي، الأغواط.
7. محمد على محمد علي، 2005، إدارة المخاطر المالية في شركات المساهمة المصرية، رسالة دكتوراه في إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة القاهرة، مصر.

سادساً / المواقع الالكترونية:

- 1- <https://m7et.com/concept-of-return-and-risk-in-investment>
- 2- www.tbco-libya.com.

سابعاً / المقابلات:

1. من خلال المقابلة الشخصية مع رئيس مكتب المراجعة الداخلية بإدارة العمليات المالية.

الإدارة الإلكترونية وأثرها على الأداء الوظيفي
دراسة ميدانية بالسجل المدني ببلدية عين زارة

دور العامل الأيديولوجي في السياسة الخارجية السعودية الإيرانية

(دراسة مقارنة)

إعداد: د. الهادي قويشة

جامعة طرابلس، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، قسم التجارة الإلكترونية وتحليل البيانات

a.Kawasha@uot.edu.ly

ORCID 0000-0002-1849-9554

الملخص

هدفت الدراسة إلى بيان أثر الإدارة الإلكترونية في الأداء الوظيفي بالمنظمة قيد الدراسة ، وانطلقت من مشكلة تمحورت حول التساؤل الرئيس ما أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين بالسجل المدني ببلدية عين زارة؟ ، ولغرض تحقيق هذا الهدف تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وتم جمع البيانات من خلال صحيفة استبانة صممت وفقاً لمقياس لا يكرت الخماسي ، وخضعت البيانات المجمعة من خلال هذه الصحيفة إلى تحليل إحصائي باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية (spss) وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها :

- في اتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب، وفي توفير الموارد المادية وتقليل التكاليف، وتقليل ظاهرة الفساد الإداري.

كما توصلت الدراسة إلى جملة من التوصيات تصب في مجملها على ضرورة الاهتمام بتطبيقات الإدارة الإلكترونية المختلفة في العمل بالسجل المدني عين زارة.

كلمات افتتاحية: الإدارة الإلكترونية ، الأداء الوظيفي ، السجل المدني .

ABSTRACT

The study aimed to demonstrate the impact of electronic management on job performance in the organization under study. It started from a problem centered around the main question: What is the impact of electronic management on improving the job performance of employees in the civil registry of Ain Zara municipality? To achieve this goal, the descriptive analytical method was used, and data was collected through a questionnaire designed according to the Likert five-point scale. The data collected through this questionnaire underwent statistical analysis using the Statistical Package (SPSS) program. The study reached a set of results, the most important of which are:

-In making appropriate decisions in a timely manner, in providing material resources and reducing costs, and in reducing the phenomenon of administrative corruption. The study also reached a set of recommendations that mainly focus on the necessity of paying attention to the different applications of electronic management in the work of the Ain Zara civil registry.

Introductory words:

Keywords: Electronic administration, job performance, civil registry.

1.1 مقدمة:

عرف العالم مع مطلع الألفية الثالثة مرحلة جديدة أطلق عليها عصر المعرفة والمعلومات، فكانت تكنولوجيا الاتصالات و المعلومات المحرك الرئيسي في هذا التحول الذي أحدث تغييرات عميقة في كافة المنظمات العامة منها والخاصة، حيث بعث ديناميكية داخل المنظمات، والسبب راجع إلى توفرها على تقنيات جديدة تسمح لها بتطوير أدائها وتحقيق أهدافها عن طريق تطوير العمل الإداري بشكل أكثر كفاءة وأكثر تجديداً وإبداعاً، كما أتاح توسع استخدام تقنيات الإعلام والاتصال في شتى مجالات العمل الإداري بروز أشكال جديدة ومفاهيم حديثة في الإدارة غير تلك المطبقة تقليدياً في عالم الإدارة: كالإدارة الإلكترونية، التجارة الإلكترونية، التسويق الإلكتروني، الحكومة الإلكترونية.

وتعد الإدارة الإلكترونية أحد هذه الأساليب الحديثة التي تطبق في عالم الإدارة والتي تسمح بإنجاز الأعمال وتأدية الخدمات بشكل إلكتروني، لاسيما رفع الأداء في شتى مستوياته واستجابة لهذه التطورات التي فرضت نفسها بقوة على طبيعة العمل الإداري، انتقلت المنظمات العمومية الخدمية إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية الذي صار أحد أهم محاور عصرنتها .

2.1-الدراسات السابقة:

2.1.1- دراسة،(عبد السلام معيوف المسماري،2007) بعنوان إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمنظمات الصناعي الليبية .

هدفت الدراسة للكشف عن مدى توافر متطلبات الإدارة الإلكترونية بالمنظمات الصناعية العامة بمدينة بنغازي وتكون مجتمع الدراسة من جميع مديري الإدارات بهذه المنظمات البالغ عددهم (276) مدير وقد تم اختيار عينة عشوائية طبقية نسبية تكونت من (166) مديراً واستخدمت استمارة الاستبيان لجمع البيانات، واستخدم برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- بينت الدراسة إن هناك وضوحاً لمفهوم الدراسة ان هناك وضوحاً لمفهوم الإدارة الإلكترونية لدى المدرين .
- إن هناك ادراك و دعم من قبل المدرين للإدارة الإلكترونية بالمنظمات الصناعية العامة بمدينة بنغازي .
- كشفت الدراسة إن هناك معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمنظمات الصناعية أهمها قلة خبرة بعض القيادات الإدارية في مجال الإدارة الإلكترونية.

2.1.2- دراسة،(نادر أبو خلف،2001) بعنوان تحويل العمليات الأكاديمية والإدارية في جامعة القدس المفتوحة من الورقية إلى الإلكترونية – الإمكانيات والمعوقات.

وهدفت الدراسة إلى رصد الإمكانيات المادية و الإدارية و الفنية بجامعة القدس المفتوحة من خلال آراء المشرفين و الأكاديميين المقيمين كما تهدف إلى إظهار المعوقات التي تعترض عملية التغيير المختلفة من حيث إدخال أساليب جديدة في نمط الإدارة و التعليم في الجامعة و استخدم المنهج الوصفي المسحي , و اختار عينة الدراسة مجتمع الدراسة كله و قد شملت هذه العينة جميع المشرفين و الأكاديميين المتفرغين في جامعة

القدس المفتوحة و عددهم (99) مشرفاً للعام الجامعي 1999/1998م واعد استبيان خاصة لتحويل العمليات الأكاديمية و الإدارية في جامعة القدس المفتوحة من الورقية الى الإلكترونية و كانت نتيجة البحث ان الإمكانيات الإدارية و المالية و الفنية متوفرة و كانت المعوقات ليست كبيرة ولا خطيرة , وانه يمكن المضي قدماً في تنفيذ العملية التحويلية دون مجازفة بعواقب وخيمة وهذه النتيجة تعزز الإمكانيات المتوفرة عند الجامعة للقيام بهذه العملية.

2.1-3-دراسة(, أحمد غنيم,2004) بعنوان الإدارة الإلكترونية آفاق الحاضر و تطلعات المستقبل.

هدفت الدراسة الى توضيح الإطار بين النظري و التطبيقي للإدارة الإلكترونية من خلال التميز بين الإدارة التقليدية و الإدارة الإلكترونية و فاعلية تطبيقها , و استخدم المنهج الوصفي المسحي و اعتمد على الاستبيان كأداة لجمع المعلومات اللازمة للدراسة و توصلت الدراسة الى عدة نتائج من أهمها :

- إن الإدارة الإلكترونية هي تنفيذ كل الأعمال و المعاملات بين مجموعة من الأفراد و المنظمات من خلال استخدام شبكة الاتصال و المعلومات الإلكترونية من اجل زيادة فاعلية الأداء .
- من خلال تطبيق التجارة الإلكترونية سوف تكون هناك مزايا و فرص لجميع الموظفين و القاطنين في المجتمع المحلي .
- كشفت الدراسة عن وجود عدة نظم لتأمين و حماية معاملات الإدارة الإلكترونية من أهمها: التشفير الإلكتروني، التوقيع الإلكتروني، الشهادة الإلكترونية لتحليل الشخصية .
- كشفت الدراسة عن وجود العديد من الطرق التي يمكن اعتبارها اساليب رئيسية للإدارة الإلكترونية من بينها طريقة تجميع المستخدمين , وطريقة التعبية , و طريقة المحتوى المجاني و طريقة التركيز على العوامل الخارجية .

2.1-4-دراسة(أبو بكر مصطفى و حيدر معالي,2000) بعنوان متطلبات و معوقات التطوير التنظيمي وإدارة التغيير في المنظمات الحكومية.

تكونت عينة الدراسة من 200 عينة , وكان الهدف من الدراسة هو تعرف ثقافة الافراد بشأن عملية التطوير التنظيمي , وتحديد أسباب إخفاق بعض جهود التطوير التنظيمي, وتقييم جهود التطوير التنظيمي . وقد توصل ان الى وجود انخفاض وتباين في ثقافة الأفراد بشأن عملية التطوير التنظيمي , ووجود اتجاهات سلبية لدى الأفراد بشأن عملية التطوير التنظيمي, وعدم اقتناع الأفراد وحمسهم لعملية التطوير التنظيمي , وأخيراً عدم صحة مفهوم و مستوى جودة نتائج عملية التطوير التنظيمي لدى المستفيدين منها .

التعليق على الدراسات السابقة:

- تتشابه الدراسات السابقة مع هذه الدراسة في طبيعة المنهج المستخدم وهو المنهج الوصفي التحليلي واستخدام الاستبانة لجمع البيانات، بينما تختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في كونها طبقت في بيئات مختلفة عن بيئة هذه الدراسة.
- كما أكدت الدراسات السابقة على أهمية الإدارة الإلكترونية في تحقيق أهداف المؤسسة.
- كشفت الدراسات على بعض المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية.

3.1 مشكلة الدراسة:

أصبحت الإدارة الإلكترونية كأسلوب حديث وموردا تنظيميا هاما في المنظمات، ونظرا لأثرها المباشر على تحسين الأداء، وخلق بيئة عمل إدارية منظمة تعمل على مساعدة و تطوير الأداء وتحقيق أهدافها، من خلال تطوير إجراءات العمل، وإعادة تصميم الهيكل التنظيمي، وتدريب الكوادر البشرية، ورفع ثقافة التقنية لدى العاملين، وإيجاد الفئاعة لدى جميع المستويات التنظيمية بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في خفض التكلفة وزيادة الإنتاجية، مما سبق نطرح الإشكالية الآتية :

ما أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين بالسجل المدني ببلدية عين زارة؟

ومن هذا السؤال يتفرع عدة أسئلة منها:

- ما هي الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي؟
- ما مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجل المدني ببلدية عين زارة؟
- ما مدى مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي للسجل المدني ببلدية عين زارة؟

3-1 أهمية الدراسة:

تتجلى من خلال الأهمية النظرية للدراسة في كون أن الإدارة الإلكترونية موضوع حديث تقل فيه الدراسات والبحوث مما يجعله يسهم بإضافة معرفية في هذا المجال من جهة، ومن جهة أخرى تتجلى هذه الأهمية من خلال إبراز دور ممارسات الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء لدى العاملين من ناحية الكفاءة، الفعالية والجودة . كما يمكن أن تتجلى هذه الأهمية في إبراز الدور الفعال لتطبيق الإدارة الإلكترونية وتوافر مقوماتها في تحقيق أداء أفضل للموظفين ورضا أكبر للمواطنين المستفيدين من الخدمات المقدمة .

4-1 أهداف الدراسة:

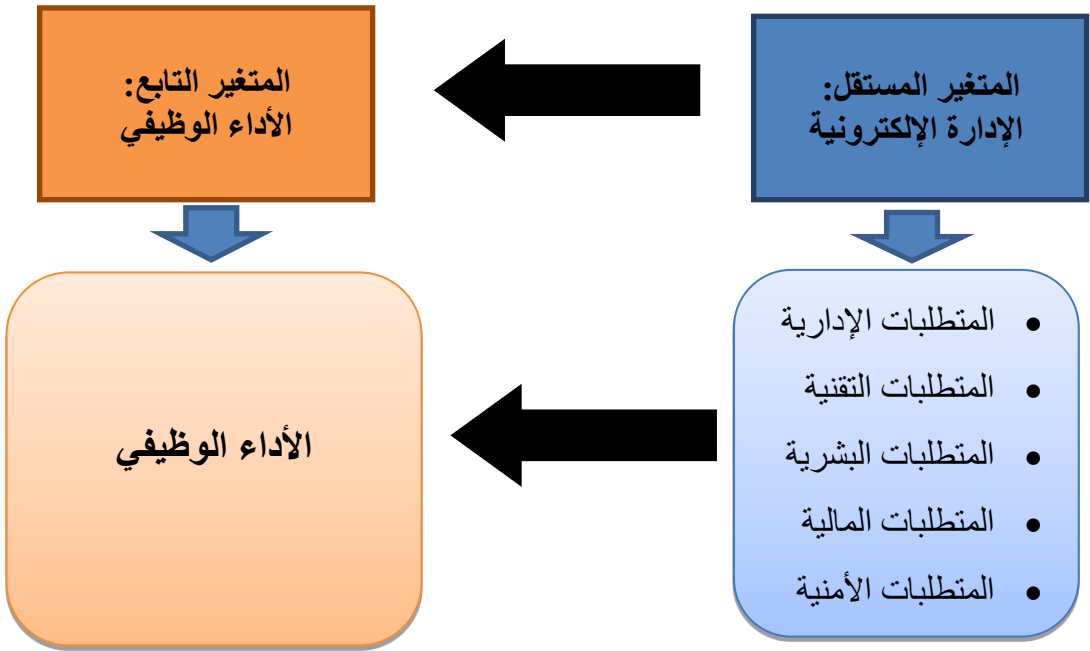
لمحاولة للتعرف على:

- 1- واقع الإدارة الإلكترونية في السجل المدني ببلدية عين زارة قيد الدراسة .
- 2- واقع الأداء الوظيفي في السجل المدني ببلدية عين زارة قيد الدراسة .
- 3- إبراز الصعوبات والمعوقات التي قد تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجل المدني ببلدية عين زارة
- 4- تقديم توصيات ومقترحات الدراسات مستقبلية يومن لمتخذي القرار الأخذ بها.

5-1 فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية و تحسين الأداء الوظيفي بالسجل المدني ببلدية عين زارة.

6.1 نموذج الدراسة :



الشكل رقم (1-1) يوضح نموذج الدراسة
المصدر- إعداد الباحث من خلال الدراسات السابقة

7-1 منهجية الدراسة وأسلوب الدراسة :

1.7.1- منهج الدراسة :

تعتمد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي للثق النظري والتحليلي في شقه العملي من خلال التطرق للإطار المفاهيم للإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي. وسوف يتم استخدام المنهج الإحصائي في جمع البيانات ومعالجتها في الشق التطبيقي من الدراسة.

2.7.1- أداة جمع البيانات :

عدة أساليب وهي المسح المكتبي من خلال جمع المعلومات الخاصة بالجانب النظري من المصادر المختلفة (كتب، مقالات، رسائل جامعية ومذكرات... إلخ) و الملاحظة من خلال الزيارات لمكتب السجل المدني، والأسلوب الأكثر اعتماداً هو الاستبيان من خلال عدد من النماذج و توزيعها على عدد معين العاملين .

8.1- حدود الدراسة:

1.8.1 – الحدود المكانية: السجل المدني ببلدية عين زارة- طرابلس - ليبيا.

2.8.1-الحدود الزمنية: سيتم تنفيذ الدراسة خلال الفترة من 2/8 الى 4/8 من سنة 2024.

9-1- مفاهيم ومصطلحات الدراسة :**❖ الإدارة الإلكترونية:**

بأنها منظومة إلكترونية متكاملة تعتمد على تقنيات واتصالات ومعلومات لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى أعمال تنفذ بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة. (عبدالرؤوف، 2007، ص28)

❖ الأداء الوظيفي:

وهو جهد الموظف من خلال ما يقوم به من واجبات ومسؤوليات في موقعه الوظيفي ومعرفة لعمله ومدى تفهمه لدوره واختصاصه والسلوكيات الإدارية التي يقوم بها الموظف المتمثلة في جودة الأداء، وحسن التنفيذ، والخبرة المطلوبة في الوظيفة. (بدوي، 1984، ص166)

❖ البلدية:

هناك العديد من التي عرفت إدارة البلدية نذكر منها: هي وحدة أو هيئة إدارية لامركزية إقليمية جغرافية وليست مؤسسة لامركزية فنية أو موضوعية، كما أنها تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي. (تيتة، 2014، ص12)

❖ السجل المدني:

الأحوال المدنية أو الأحوال الشخصية اصطلاحاً تعني الوثائق القانونية من قبيل شهادة الميلاد وشهادة الزواج وشهادة الوفاء، والأمور المتعلقة بالهجرة .

2- الإطار النظري للدراسة :**2-1- مفهوم وأهداف الإدارة الإلكترونية :****مفهوم الإدارة الإلكترونية :**

عرفت الإدارة الإلكترونية من قبل العديد من المفكرين وبن ومن هذه التعريفات ما يلي :

هي عملية مكننة جميع مهام ونشاطات المؤسسة الإدارية بالاعتماد علي كافية تقنيات المعلومات الضرورية وصولاً إلي تحقيق أهداف الإداري الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء علي الروتين والانتخا السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل إدارة جاهزة للربط مع الحكومة الإلكترونية لاحقاً. (السالمي، 2005، ص34)

هي إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الإنترنت أو الإنترنت بدون أن يضطر العملاء من الانتقال إلي الإدارات شخصياً لإنجاز معاملاتهم مع ما يترافق من إهدار للوقت و الجهد والطاقات. (كافي، 2012، ص61)

هي وظيفة إنجاز الأعمال باستخدام النظم والوسائل الإلكترونية، وتقوم بإنجاز الوظائف الإدارية من تخطيط، وتنظيم، ورقابة واتخاذ القرارات من خلال استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات في داخل المنظمة من ناحية، كما تقوم بعملية ربط المنظمة بفتة المؤثرين (من موردين، مشترين، عملاء، منافسين، وهيئات حكومية) وذلك بهدف تطوير علاقات المنظمة مع بيئتها من ناحية أخرى. (العلاق، 2005، ص22)

إن الفلسفة الرئيسية للإدارة الإلكترونية هي نظرتها إلي الإدارة كمصدر للخدمات، والمواطن والشركات كزبائن أو عملاء يرغبون في الاستفادة من هذه الخدمات، لذلك فإن الإدارة الإلكترونية أهداف كثيرة تسعى إلي تحقيقها في إطار تعاملها مع العميل : (كافي، 2012، ص 69- 71)

- 1- تقليل كلفة الإجراءات (الإدارية) وما يتعلق بها من عمليات .
- 2- زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات و المؤسسات .
- 3- استيعاب عدد أكبر من العملاء في الوقت واحد إذ أن قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلي تخليص معاملات العملاء تبقي محدودة وتضطرهم في كثير من الاحيان إلي الانتظار في صفوف طويلة.
- 4- إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلي أقصى حد ممكن مما يؤدي إلي الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في إنهاء المعاملات المتعلقة بأحد العملاء .
- 5- إلغاء نظام الأرشيف الوطني الورقي و استبداله بنظام أرشفة إلكتروني مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق والمقدرة عي تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة ونشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن والاستفادة منها في أي وقت كان .
- 6- القضاء علي البيروقراطية بمفهومها الجامد وتسهيل تقسيم العمل و التخصص به .
- 7- إلغاء عامل المكان، إذ أنها تطمح إلي تحقيق تعيينات الموظفين والتخاطب معهم وإرسال الأمور والتعليمات والإشراف علي الأداء وإقامة الندوات والمؤتمرات من خلال "الفيديوكونفرانس" ومن خلال الشبكة الإلكترونية الإدارة .
- 8- إلغاء تأثير عامل الزمان، ففكرة الصيف والشتاء لم تعد موجودة و فكرة أخذ العطل أو الإنجاز بعض المعاملات الإدارية تم الحد منها إلي أقصى حد ممكن .
- 9- محاولة إعادة هيكلية المؤسسات التقليدية الحالية لتحسين الأداء الإداري التقليدية المتمثل في كسب الوقت وتقليل التكلفة اللازمين لإنجاز المعاملات وفق تطور مفهوم الإدارة الإلكترونية .

- 10- إعادة النظر في الموارد البشرية المتاحة والعمل علي رفع كفاءتها ومهاراتها تكنولوجيا لربط الأهداف المنشودة الإلكترونية بالأداء والتطبيق .
- 11- تقييم البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحريرها لكي تستجيب ومتطلبات الخدمات اللازمة بالحجم والنوعية لتحقيق الخدمات الإدارية الإلكترونية .
- 12- مناقشة التشريعات والأنظمة القانونية ومحاولة وضع معايير لضمان بيئة إلكترونية متوافقة.
- 13- الخروج برؤية واستراتيجية واضحة من أجل الانطلاق بخطة ثابتة نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية نستنتج مما سبق أن من أهداف الإدارة الإلكترونية التأكيد علي مبدأ الجودة الشاملة بمفهومها الحديث فالجودة كما هي في قاموس أكسفورد تعني الدرجة العالية من النوعية أو القيمة.

2-2- وظائف الإدارة الإلكترونية :

1- التخطيط الإلكتروني :

- قد لا يختلف التخطيط الإلكتروني من حيث التحديد العام عن التخطيط التقليدي وذلك لأن كلاهما ينصب علي وضع الأهداف وتحديد وسائل تحقيق هذه الأهداف. إلا أن الاختلافات الأساسية يمكن أن ترد في ثلاثة مجالات : (عبدالناصر، قريشي، 2011، ص88)
- أ- إن التخطيط الإلكتروني هو عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة والأنية وقصيرة الأمد وقابلة للتحديد والتطوير المستمر خلاف التخطيط التقليدي الذي يحدد الأهداف من أجل تنفيذها في السنة القادمة وعادة ما يكون تغيير الأهداف يؤثر سلبا علي كفاءة التخطيط .
- ب- إن المعلومات الرقمية دائمة التدفق تضيي استمرارية علي كل شيء في الشركة بما فيها التخطيط مما يحوله من التخطيط الزمني المنقطع (وضع التقارير الفصلية) إلي التخطيط المستمر.
- ت- إن فكرة تقسيم العمل الإداري التقليدي بين إدارة تخطط وعمال الخط الامامي ينفذون، يتم تجاوزها تماما في ظل الإدارة الإلكترونية. فجميع العاملين يعملون عند الخط الامامي عند سطح المكتب وكلهم يمكن أن يساهموا بالتخطيط الإلكتروني مع كل فكرة تبرع في موقع وفي كل وقت لكي تتحول إلي فرصة عمل.

2- التنظيم الإلكتروني :

- هو الإطار الفضايف لتوزيع واسع للسلطة والمهام والعلاقات الشبكية – الأفقية التي يحقق التنسيق الأني وفي كل مكان من أجل إنجاز الهدف المشترك لأطراف التنظيم. إنه يتعامل مع المديرين وعاملين (إلكترونيين) في داخل المنظمة وزبائن وموردين (إلكترونيين) خارج المنظمة . فهو يعتمد علي البريد الإلكتروني وقاعدة أو مستودع البيانات المشتركة وإدارة علاقات العاملين علي أساس شبكي داخل الشركة وإدارة العلاقات الزبونية المتعلقة بالزبائن الإلكترونيين. وعلاقات الموردين عبر الشبكة الخارجية التي تجعلهم جزء من نظم تخطيط المورد الصناعية في الشركة. (حامد، 2015، ص77)

3- القيادة الإلكترونية :

أن انتقال الشركات الى أن تصبح شركات ذات أعمال إلكترونية لا بد من أن يؤثر في طريقة تأدية أعمال الشركات المالية والتسويقية وإدارتها عملياتها الإنتاجية وكذلك إدارة علاقاتها مع العاملين والموردين بالإضافة الى تغير أعمالها وبالتأكيد تغير نمط القيادة التقليدية إلى القيادة الإلكترونية لا بد من تعني ثلاثة أبعاد أساسية:

أ- القيادة التكنولوجية الصلبة :

أنها قيادة تقوم على استخدام الإنترنت من اجل إدارة أعمالها وعلاقاتها المختلفة بما يجعل منها إدارة مزايا وخصائص التكنولوجيا. وبالتالي فهي تقوم علي اكتساب ميزة من هذا الاستخدام كما هو الحال في زيادة المعلومات وسرعة الحصول عليها وتحسين جودتها من أجل اتخاذ قرارات أشمل وأسرع وأفضل. وهذه الميزة شبكات الأعمال التي تجعل المدير في كل مكان سواء في آسيا أو أورو يمتلك نفس القدر من المعلومات ويتعامل مع نفس الحاسوب المحمول الأنيق ويتصل بكل العاملين عبر الشبكة الأعمال الداخلية أو بالموردين والشركاء الآخرين عبر الشبكة الخارجية من اجل أن يستعمل صورة اتخاذ القرار الذي يكون أكثر كفاءة وربما فاعلية بالاعتماد علي هذه التكنولوجيا . والقيادة الإلكترونية القائمة علي بعدها الأساسي الأول المتمثل بتكنولوجيا الإنترنت تتسم بالآتي :

- 1- إنها قيادة حس التكنولوجيا : فالتغير التكنولوجيا المتسارع في مجال تكنولوجيا الإنترنت(أجهزة، شبكات، برمجيات، تطبيقات)، يجعل القائد الإلكتروني في جانب أساسي منه ذا قدرة علي تحسس أبعاد هذا التطور والعمل علي توظيف مزايا لتكون جزء من الميزة التنافسية للشركات .
- 2- حس الوقت علي الإنترنت : إن القائد الإلكتروني هو قائد زمني سريع الحركة و الاستجابة والمبادرة . فلأن الإنترنت يوفر القدرة علي تصريف الأعمال في أي وقت بالليل والنهار وفي أي جزء من العالم، ولأن الأفراد في الطرف الأخر يمكن أن يعملوا في النهار فينصف الكرة الأرضية مع الطرف الأخر في الليل في النصف الثاني منها.
- 3- حس الطواري : إن الإنترنت لم تؤثر علي تغيير الاعمال المختلفة من ناحية التكنولوجيا فقط من خلال المزايا والخصائص الفائقة في الاتصالات والتشبيك والموجة الخلوية وغيرها، بل إن التغيير الأساسي الاخر تمثل في نماذج الأعمال الجديدة التي تأتي بالدخيلين الجديد والخدمات والاساليب الجديدة التي تجعل الخدمات والاساليب السابقة متقدمة .

ب- القيادة البشرية الناعمة :

إن مما يثير الاهتمام حقا هو أن القيادة الإلكترونية تبدو الان أكثر من أي وقت مضى ذات محتوى إنساني كبير رغم أنها أكثر تعويلا على التكنولوجيا . فالقيادة الإلكترونية التي قد تبدو من التسمية أنها تقوم علي المدخل المرتكز علي المهمة – التكنولوجيا إلا أن هذا لا يروي القصة كلها وذلك لسببين هما :

- 1- إن التكنولوجيا الارقي المتمثل بالإنترنت أصبحت بحاجة إلي عاملين ذوي تخصصات ومؤهلات عالية وبعضهم من المفكرين والمبتكرين من بين المحترفين النادرين خلافا للعاملين في العصر الصناعي الذين غالبيتهم العظمي من ذوي التعليم المتدني والماهرين الذي يمكن إعدادهم في وقت محدود .

2- ان الكثير من العاملين سيعملون مع الإنترنت وفق نمط العمل عن بعد القائم علي الحاسوب الذين ينتشرون في منطقة جغرافية واسعة داخل البلد الواحد أو عبر العالم .

4. الرقابة الإلكترونية :

إن من أبرز الخصائص التي اتسمت بها الرقابة التقليدية هي أنها رقابة موجهة للماضي . وهذا ما يظهر واضحا في كون الرقابة هي المرحلة التي تأتي بعد التخطيط والتنفيذ . فالعملية الإدارية تتكون من :

- أ- التخطيط : وضع الأهداف ومعايير الإدارة .
- ب- التنفيذ : كل الأنشطة والوسائل (في التنظيم، التنسيق، والتوجيه) من أجل تحقيق الاهداف والمعايير المخططة .
- ت- الرقابة : المقارنة بين التخطيط(الأهداف والمعايير المخطط) والتنفيذ(الاداء الفعلي من أجل تحقيق الاهداف و المعايير المخططة)ومن ثم تحديد الانحراف واسبابه اتخاذ إجراءات التصحيح .

اما الرقابة الإلكترونية هي اكثر قدرة علي معرفة المتغيرات الخاصة بالتنفيذ أولا بأول وبالوقت الحقيقي , فالمعلومات التي تسجل فور التنفيذ تكون لدي المدير في نفس الوقت مما يمكنه من معرفة التغيرات قبل أو عند التنفيذ والاطلاع بالتالي علي اتجاهات النشاط خارج السيطرة لاتخاذ ما يلزم من إجراءات التصحيح التي تصل في نفس الوقت الي المسؤولين عن التنفيذ.

والرقابة الإلكترونية تحقق استخداما فعالا لأنظمة وشبكات المعلومات القائمة على الإنترنت (في مكان وبتكلفة ووقت محدودين) . وهذا ما يمكن أن يحقق لها مزايا كثيرة تحديدها بالاتي :

- 1- تحقيق الرقابة بالوقت الحقيقي وفي(الآن) الحقيقي بدلا من الرقابة القائمة علي الماضي فهي تحقق بدلا من الرقابة بالتقارير .
- 2- أنها تحقق الرقابة المستمرة بدلا من الرقابة الدورية بما يولد تدفقا مستمرا للمعلومات الرقابية في كل وقت بدلا من الرقابة المتقطعة لإجرائها في أوقات متباعدة دوري .
- 3- الحد الأدنى من المفاجأة الداخلية في الرقابة : بسبب الرقابة المستمرة بدلا من الدورية , فلا شيء يتفاجم داخل الشركة دون معرفته أولا بأول وهذا مما يقلص إلي الحد الأدنى المفاجأة الداخلية.
- 4- إن الرقابة الإلكترونية تتطلب بل وتحفز العلاقات القائمة على الثقة , وهذا مما يقلل من الجهد الإداري المطلوب في الرقابة .
- 5- توسيع الرقابة إلي عملية الشراء، الموردين، المشتركة في شبكة الأعمال الخارجية، الزبائن وبالتأكيد إلي العاملين عن بعد , وهذا ما يمكننا في السابق .
- 6- أن الرقابة الإلكترونية تقلص مع الوقت من أهمية الرقابة القائمة علي المدخلات أو العمليات أو الأنشطة لصالح التأكيد المتزايد على النتائج , فهي إذن أقرب إلي الرقابة بالنتائج .
- 7- إن الرقابة الإلكترونية تساعد على انخراط الجميع في المعرفة ماذا يوجد في الشركة إلي حد كبير, فهي نمط الرقابة الذي يمكن وصفه بنمط (الكل يعرف ماذا هناك) من أجل تحقيق مستلزمات الرقابة والحد من المفاجأة والازمات في أعمال الشركة .

وفي مقابل هذه المزايا هناك المأخذ والصعوبات التي تترافق مع الرقابة الإلكترونية والتي يمكن إجمالها فيما يأتي :

- 1- إن الرقابة الإلكترونية عادة ما تقتصر للتفاعل الإنساني الذي هو الأساس في كل تطوير حقيقي في الشركة كتطور للعاملين أو الانظمة أو المعايير وغيرها .
- 2- إن الرقابة الإلكترونية يمكن أن تقتصر لدى البعض بالشركة بأن الإدارة تراقب نشاطاتهم أولاً بأول من دون علمهم، خاصة وإن البرمجيات الجديدة أصبحت تسجل عليهم أنشطتهم على الإنترنت سواء لأغراض الاتصالات الشخصية أو ممارسة الألعاب أو الابحار في مواقع بحثاً عن العمل أو مواقع التسلية.
- 3- مشكلات الامن: حيث أن الرقابة الإلكترونية تجعل الشركة ومعلوماتها معرضة عموماً لا نشطة المخترقين وإمكانات العبث في أسرارها التجارية وقواعد بياناتها الخاصة بأموال أو المواد أو الزبائن.
- 4- إن توسع الرقابة الإلكترونية إلي الشركاء هو الآخر يحمل آثاره السلبية في إمكانية التسلل إلي قواعد البيانات، وهذا الأمر يظل ممكناً حتي مع تحديد المجالات التي لا يمكن الوصول إليها من قبل الأطراف المشتركة في الشبكة الخارجية .
- 5- مخاطر الاعتماد الزائد على الإنترنت : فالبعض قد يعتقد انه حصل علي برمجة قياسية لتشبيك أعمال الشركة والرقابة الإلكترونية عليها سيكون هذا كافياً، ولكن هذا ليس صحيحاً المضمون الرقابي يظل عملاً إدارياً ذكياً ليس فقط في إدارة تقييم ما يجب الرقابة عليه و المعايير المتعمدة في الرقابة، بل وفي ربط ذلك بالظروف الخارجية التي تتطلب جهداً رقابياً مكملاً بالنظر لتأثيره علي الجهد الكلي لرقابة ونتائجها. (نجم، 2004، ص 235)

3-2- مفهوم وأهمية الأداء الوظيفي :

عُرف الأداء بأنه: المخرجات والأهداف التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها خلال فترة محددة، وهذا المفهوم يدل على أنه يعكس كلا من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها ويربط بين أوجه الأنشطة بالأهداف التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها. وعرف الأداء بأنه كل النشاطات المعطاة للفرد المشترك في موقف ما، وتساعده في التأثير في الأفراد الآخرين أو المشاركين. (عكاشة، 2008، ص 33)

وهو "الإنجاز الفعلي كما يصنف من القابلية أو الطاقة أو القدرة الكامنة وخلق فرص التعلم التي تمكن الطلبة من اكتساب المعرفة والمهارات. أي هو سلوك يحدث نتيجة سلوك وهو مايقوم به الفرد استجابة لمهمة معينة سواء قام بها بذاته أم فرضها عليه آخرون.

أما مفهوم الداء الوظيفي فيُعد من الموضوعات الأساسية في نظريات السلوك بشكل عام والتنظيم الإداري بشكل خاص لما له من أهمية في تحقيق الأهداف للمنظمات بكفاءة وفعالية فالأداء المتميز يحتل مكانة خاصة داخل أي منظمة باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها وعلى مستوى الفرد والمؤسسة والدولة حيث المؤسسة تكون أكثر استقراراً وأطول بقاءً حين يكون الأداء الوظيفي للأفراد بها متميزاً . (العزوي، 2009، ص 350)

عرف الأداء الوظيفي بأنه" قيام الفرد بالمهام الموكلة إليه والمكونة لعمله من خلال بذل جهد معين بمساعدة العوامل الحافزة التي ترفع من مستوى أدائه للعمل. (الرحيمي، 2017، ص 52)

- كما تتلخص أهمية الأداء الوظيفي في ما يلي : (الجندي، 2014، ص3)
1. يعتبر الأداء الوظيفي من أهم الأهداف التي تسعى الإدارة إلى تحقيقها بفاعلية.
 2. ساعد الأداء الوظيفي في الترجمة العملية لكل القرارات التي يتم اتخاذها على جميع المستويات في المؤسسة وينبغي لتحقيق الأداء الفعال أن يتصف الأداء بالجدية والنزاهة عند اتخاذ القرارات والابتعاد عن القرارات المزاجية.
 3. دعم القدرة الدائمة للفرد على تقديم النتائج الايجابية والمرضية فيما يتعلق بالأداء الوظيفي.
 4. دعم جميع المهام الرئيسية الموكولة للإدارة والتي في مقدمتها الاهتمام والعناية بتحقيق أهداف المؤسسة.
 5. استثمار القدرة لدى الفرد على العمل، والتي تتولد من التدريب واكتساب المهارة اللازمة لأدائه الوظيفي.

4.2 مستويات الاداء الوظيفي:

- أن عملية تحديد مستوى الأداء الوظيفي لا يمكن أن تتم بمعزل عن الأنشطة والوظائف الإدارية الأخرى وفعاليتها حيث ترتبط بتوافر عدد من مستلزمات الأداء الوظيفي وهي: (العزاوي، 2009، ص369)
1. وجود وصف وتوصيف دقيق ومتكامل للوظائف والأعمال والذي يعد الأساس لتحديد المتطلبات الرئيسية اللازمة لانجاز العمل، فتحديد محتويات الوظيفة من واجباتٍ ومسؤولياتٍ وظروف عمل تعتبر الركيزة الأساسية التي يعتمد عليها قياس الأداء الوظيفي للأفراد .
 2. وضع المعايير اللازمة لقياس وتقويم الأداء الوظيفي، والتي تعتمد على المعلومات التي يمكن الحصول عليها من نتائج تحليل العمل وتوصيف الوظائف، فمعايير قياس الأداء الجيدة الموجودة بالمؤسسة يجب أن تكون واضحة وواقعية تتماشى مع إمكانيات وقدرات الأفراد العاملين بالمؤسسة.
 1. وقد صنف الأداء الوظيفي وفقاً لمنظوره الخاص إلى عدة أنواع وهي : (أبو شرح، 2010، ص19)
 1. **أداء المهام**: ويقصد به السلوكيات التي تسهم في إنجاز عمليات جوهرية في المؤسسة مثل الإنتاج المباشر للبيضات والخدمات، والبيع وجرد المخازن، و كل أداء يساهم بشكل مباشر أو غير مباشر في تنفيذ عمليات المؤسسة، ويتضمن هذا النوع الأبعاد التقليدية للأداء وهي كمية الأداء، الإتقان، الكفاءة، الوقت المحدد للانجاز ويتميز أداء المهام عن غيره بأنه النوع المعروف رسمياً من قبل المؤسسة حيث يكون للفروق الفردية والقدرات والمهارات والمعارف النصيب الأكبر في التنبؤ بأبعاد المهام .
 2. **الأداء الظرفي**: يتضمن كل السلوكيات التي تسهم بشكل غير مباشر في تحويل ومعالجة العمليات الجوهرية في المؤسسة، والتي تسهم في تشكيل الثقافة التنظيمية، والأداء هنا ليس إضافياً في طبيعته وإنما خارج نطاق مهام الوظيفة الأساسية ويعتمد على الظرف الذي تجري فيه معالجة العمليات، مثلاً يمكن ان يكون موجه نحو الزملاء، ومساعدة الزملاء في مشكلة لها علاقة بالعمل أو التوجه نحو العمل التطوعي لتنفيذ مهام خارج الدوام الرسمي للوظيفة، وكذلك إتباع اللوائح التنظيمية والإجراءات عندما لا تكون متوافقة مع رغبة الفرد .

3. **الأداء السلبي** : يختلف هذا النوع من الأداء عن غيره بأنه يتميز بسلوك سلبي في العمل، مثل التأخر عن مواعيد العمل أو الغياب، و تشمل سلوكيات غير مرغوبة مثل الانحراف والعدوان والعنف والمهاجمة، وهذا بدوره يؤدي إلى عدم إتقان الفرد لعمله وانخفاض مستوى أدائه الوظيفي.

4-2- معايير الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه:

اختلف المختصون في تحديد معايير الأداء الوظيفي، فالبعض خصص مجموعة من المعايير لكل مستوى تنظيمي، والبعض قدم مجموعة معايير يمكن تطبيقها مثل القيادة، الأداء، حجم العمل و القدرة على اتخاذ القرارات، وتستخدم معايير الأداء الوظيفي كأساس اتخاذ التوزيع السليم للعمل على الأفراد داخل المؤسسة والرقابة على أداء الأفراد للإعمال، والتعرف على نواحي الضعف لعلاجها، وعلى نواحي القوة لتعزيزها، كما تستخدم في تقدير الوقت اللازم لتنفيذ الخطط والرقابة الفعالة على التنفيذ. (الهيتمي، 2005،ص202)

و عرف (أبو شرح، 2010، ص22) معيار الأداء الوظيفي بأنه " مجموعة من الشروط المفترض وجودها لإنجاز و معايير الأداء الوظيفي ثلاثة أنواع كالتالي :

1. **معايير كمية** : ويتم بموجبها تحديد كمية معينة من ساعات العمل او وحدات الإنتاج التي يجب أن تنتج خلال فترة زمنية محددة، مثل إنتاج 100 وحدة خلال ثماني ساعات، وهذا يسمى بالمعدل الزمني للإنتاج.
2. **معايير نوعية** : تتمثل في وصول الفرد إلى مستوى معين من الجودة والدقة والإتقان، وغالبا ما تحدد نسبة معينة من الأخطاء أو الإنتاج المعيب التي يجب ألا يتجاوزها الفرد، وهذا ما يسمى بالمعدل النوعي للأداء الوظيفي .
3. **معايير كمية ونوعية** : وهي مزيج من النوعين السابقين، حيث يجب أن يصل إنتاج الفرد بعدد معين من الإنتاج خلال فترة زمنية محددة وبمستوى معين من الجودة والإتقان، وتندرج تحت هذه المعايير: (رشيد، 2004،ص755)

1. وظائف الإدارة العليا، من أهم المعايير هي:
 - الإيرادات السنوية-العائد لكل عامل.
 - التكلفة لكل عامل-ما في الربح.
 - العائد على الأصول-العائد على السهم.
 2. وظائف الإدارة الوسطى: من أهم معاييرها:
 - الالتزام بالميزانية-الالتزام بجداول العمل.
 - حل مشاكل الإنتاج و العمليات و الوظائف-حل مشاكل دوران العمل.
 - تحقيق أهداف الإدارة أو القسم.
- وقد قُسمت مؤثرات الأداء الوظيفي الفردي لمهام الوظيفة إلى مجموعة من العوامل قسمت كالتالي: (أبو شرح، 2010،ص20)

1. **المعرفة التقريرية** : وتشمل المعرفة بالحقائق، والأساسيات، والأهداف والمعرفة الذاتية بمتطلبات العمل، وتقاس هذه المعارف بواسطة التقارير المدونة في السجلات .
 2. **المعرفة الإجرائية والمهارية** : وتتعلق بمعرفة العمل الذي يجب أدائه فعلا، وهي خليط بين معرفة وكيفية الأداء الوظيفي، والقدرة عليه وتشمل مهارات إدراكية أي معرفية، أو المهارات العملية التي تتطلب استخدام الجهد في العمل والتحفيز.
 3. **الدافعية والتحفيز** : وهي تأثير مشترك من إحدى السلوكيات الثلاث وهي الاختيار للأداء ومستوى الجهد المبذول واستمرار الجهد المبذول .
- 3-الإطار العملي للدراسة :**

لتحقيق أهداف الدراسة طور الدراسة استمارة استبيان تم توزيعها على عدد (20) من المشاركين (عينة الدراسة)، وبلغ عدد الاستمارات المستردة والصالحة للتحليل (20) استمارة استبيان، أي ما نسبته 100% من الاستمارات الموزعة ، كما وقد احتوت استمارة الاستبيان على مجموعة من الاسئلة، حيث تم استخدام اسلوب الاستبيان المغلق والتي تحتوي على عدد محدد من الاجابات وهي (نعم و لا) على النحو التالي:

جدول رقم (5) درجات بدائل الإجابة على فقرات الاستبيان

الإجابة	لا	نعم
الوزن	1	2

يوضح هذا الجدول مستوى الإجابات لعينة الدراسة لكل فقرة، حيث أن الإجابات موضحة بقيم توضح مستوى الموافقة لكل إجابة، وذلك عن طريق القيم المتوسطة لهذا الفقرة، والتي تقع بين لا ونعم، وأن هذه القيم مثبتة بأرقام من (1 و 2) وأن كل رقم يعكس مستوى الإجابة لعينة الدراسة لكل فقرة على حدا.

- مقياس ثبات وصدق أداة القياس:-

جدول رقم (6) نتائج معامل ألفا كرونباخ لقياس درجة الثبات والصدق

محاو البحث	عدد الأسئلة	معامل الفا كرونباخ	الصدق
مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية	12	.825	.908
مدى مساهمة تطبيق الادارة الالكترونية على الاداء الوظيفي	19	.951	.975
الإجمالي	31	.954	.977

بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

لغرض التأكد من دقة صياغة فقرات الاستبيان وسلامة العبارات المستخدمة، فقد تم اختبار ثبات الاستبيان عن طريق اخضاع فقراته لاختبار قوة الثبات "معامل ألفا كرونباخ"، حيث أن قاعدة القرار لهذا الاختبار أنه كلما اقتربت نتيجة الاختبار أو قيمة معامل ألفا كرونباخ من الواحد صحيح كلما دل ذلك على قوة ثبات أداة

الدراسة. يتضح من الجدول التالي أن أداة البحث " الاستبيان " تتسم بالثبات، حيث أن قيمة الاختبار لإجمالي فقرات الاستبيان كانت (954)، وهو أعلى بكثير من الحد الأدنى المقبول للاختبار، وهو (0.60). كما تشير البيانات ان قيمة الصدق تساوي(977). هي قيمة كبيرة مما يدل على صدق عبارات الاستبانة.

المحور الأول: مستوى تطبيق الادارة الالكترونية في السجل المدني بلدية عين زارة
جدول رقم (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور الاول

ت	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
1	لدي معرفة شاملة عن الادارة الالكترونية المطبقة في البلدية	1.0000	.00000	لا
2	لدي معرفة شاملة عن الادارة الالكترونية المطبقة في البلدية والتي احتاج إليها في عملي	1.0000	.00000	لا
3	اتابع باستمرار ما يتم تفعيله من برامج للإدارة الالكترونية الجديدة	1.3000	.47016	لا
4	لدي خلفية عن مفهوم الادارة الالكترونية	1.8500	.36635	نعم
5	لدي خلفية معرفية عن العناصر الرئيسية للإدارة الالكترونية	1.8500	.36635	نعم
6	لدي خلفية معرفية عن ايجابيات الادارة الالكترونية في أداء عملي	1.8500	.36635	نعم
7	يتم استخدام الانظمة الالكترونية في العمليات الادارية داخل السجل المدني ببلدية عين زارة	1.7000	.47016	نعم
8	يستخدم السجل المدني قنوات الادارة الالكترونية	1.0500	.22361	لا
9	يقدم السجل المدني بالبلدية الدعم التقني لتطبيق الانظمة الالكترونية في عمل الموظفين	1.0500	.22361	لا
10	أتلقي التدريب اللازم لاستخدام الادوات الالكترونية المعمول بها في السجل المدني ببلدية عين زاره	1.0500	.22361	لا
11	يسهل السجل المدني بالبلدية كافة التحديات التي يواجهها الموظفين في تطبيق الادارة الالكترونية	1.0500	.22361	لا
12	تسهل الانظمة الالكترونية المطبقة في تحسين التنسيق ربين الاقسام المختلفة	1.0500	.22361	لا
	النتيجة	1.3167	0.263118	لا

إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

الجدول أعلاه يمثل بيانات اجابات افراد العينة حول المحور الأول الخاص بمستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجل المدني ببلدية عين زارة، من الجدول نلاحظ أن إجمالي اجابات أفراد العينة حول هذا المحور كانت (لا)بمتوسط حسابي وقدره (1.3167) وانحراف معياري وقدره (0.263118)، حيث أن المشاركين ليس لديهم معرفة شاملة عن الإدارة الإلكترونية المطبقة في البلدية بمتوسط حسابي وقدره (1.000)، كما أنهم

كذلك ليس لديهم معرفة بالإدارة الإلكترونية التي يحتاج إليها عملهم بمتوسط حسابي (1.000)، وانهم لا يتابعون ما يتم تفعيله من برامج للإدارة الإلكترونية الجديدة بمتوسط حسابي (1.300)، وأن السجل المدني ببلدية عين زارة لا يستخدمون قنوات الإدارة الإلكترونية مثل البريد الإلكتروني، ونظام لإدارة المعلومات، وتطبيقات الأجهزة المحمولة بمتوسط حسابي (1.0500)، وأن السجل المدني بالبلدية لا يقدم الدعم التقني لتطبيق الأنظمة الإلكترونية في عمل الموظفين بمتوسط حسابي (1.0500)، وأنهم لا يتلقون التدريب اللازم لاستخدام الأدوات الإلكترونية المعمول بها في السجل المدني بمتوسط حسابي (1.0500)، وأن السجل المدني لا يسهل التحديات التي يواجهها الموظفين في تطبيق الإدارة الإلكترونية، بمتوسط حسابي (1.0500)، وأن الأنظمة الإلكترونية المطبقة لا تسهم في تحسين التنسيق بين الأقسام المختلفة بمتوسط حسابي وقدره (1.0500).

بينما يتمتع الموظفون بخلفية معرفية عن مفهوم الإدارة الإلكترونية بمتوسط حسابي (1.8500)، ولديهم خلفية معرفية عن العناصر الرئيسية للإدارة الإلكترونية بمتوسط حسابي (1.8500)، ولديهم خلفية معرفية عن إيجابيات الإدارة الإلكترونية في أداء أعمالهم بمتوسط حسابي (1.8500). كما ويتم استخدام الأنظمة الإلكترونية في العمليات الإدارية داخل السجل المدني بمتوسط حسابي (1.7000).

المحور الثاني: مدى مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية على أداء الوظيفي بالسجل المدني ببلدية عين زاره
جدول رقم (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور الثاني

ت	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
1	ساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في تغيير الهيكل التنظيمي بما يزيد من فعالية وكفاءة التنظيم	1.0000	.00000	لا
2	ساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية التحول إلى إدارة لا مركزية	1.0000	.00000	لا
3	ساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية تبسيط الإجراءات الإدارية وتسهيلها	1.0000	.00000	لا
4	ساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في تخفيض عدد المعاملات الورقية	1.8500	.36635	نعم
5	الإدارة الإلكترونية تسهل عملية الاتصال بين الإدارات المختلفة	1.8500	.36635	نعم
6	زيادة معدل المرونة الإدارية في التعامل مع أي تغيير يطرأ	1.8500	.36635	نعم
7	تساعد الإدارة الإلكترونية في تحسين مستوى الخدمات المقدمة من قبل العاملين بالبلدية	1.8500	.36635	نعم
8	يساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات في الوقت المناسب	1.8500	.36635	نعم

9	تطبيق الادارة الالكترونية يساعد في توفير الموارد المادية وتقليل التكاليف	1.8500	3.6635	نعم
10	من مزايا تطبيق الادارة الالكترونية تقليل ظاهرة الفساد الإداري	1.8500	3.6635	نعم
11	يساهم تطبيق الادارة الالكترونية في زيادة معرفة الموظفين بمهام العمل	1.8500	3.6635	نعم
12	يحقق تطبيق الادارة الالكترونية سرعة انجاز العمل للموظفين	1.8500	3.6635	نعم
13	انخفاض نسبة اخطاء الموظفين في العمل عند تطبيق الادارة الالكترونية	1.8000	4.1039	نعم
14	يساهم تطبيق الادارة الالكترونية في زيادة انتاجية الموظفين	1.4000	5.0262	لا
15	تحقق تطبيق الادارة الالكترونية الشفافية و اتاحة المعلومات للموظفين في حينها	1.5500	5.1042	نعم
16	تسهل عملية الرقابة والمتابعة للموظفين عند تطبيق الادارة الالكترونية	1.8500	3.6635	نعم
17	تحفيز روح الابداع والتطوير الذاتي بين الموظفين عند تطبيق الادارة الالكترونية	1.8000	4.1039	نعم
18	عند تطبيق الادارة الالكترونية يتم تدريب الموظفين على مهام جديدة	1.2000	4.1039	لا
19	يمكن تطبيق الادارة الالكترونية مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات	1.2000	4.1039	لا
النتيجة				
		1.6026	0.332532	نعم

الجدول أعلاه يمثل بيانات اجابات افراد العينة حول المحور الثاني مدى مساهمة تطبيق الادارة الالكترونية على الاداء الوظيفي في السجل المدني ببلدية عين زارة، من الجدول نلاحظ أن اجمالي اجابات أفراد العينة حول هذا المحور كانت موافق نعم بمتوسط حسابي وقدره (1.6026) وانحراف معياري وقدره (0.332532)، حيث يتفق المشاركون على أن تطبيق الادارة الالكترونية ساهم في تخفيض عدد المعاملات الورقية، بمتوسط حسابي(1.8500)، وأن الادارة الالكترونية تسهل عملية الاتصال بين الادارات المختلفة بمتوسط حسابي (1.8500)، وأنها تزيد من معدل المرونة الادارية في لتعامل مع أي متغير يطرأ، بمتوسط حسابي(1.8500)، كما تساعد الادارة الالكترونية في تحسين مستوى الخدمات المقدمة من قبل العاملين بالبلدية بمتوسط حسابي(1.8500)، ويساهم تطبيق الادارة الالكترونية في توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات في الوقت المناسب بمتوسط حسابي (1.8500)، كما أن تطبيق الادارة الالكترونية يساعد في توفير الموارد المادية وتقليل التكاليف بمتوسط حسابي(1.8500)، كما أنها تقلل من ظاهرة الفساد الاداري بمتوسط حسابي(1.8500)، ويساهم تطبيق الادارة الالكترونية في زيادة معرفة الموظفين بمهام العمل بمتوسط

حسابي(1.8500)، ويحقق تطبيق الادارة الالكترونية سرعة انجاز العمل للموظفين بمتوسط حسابي(1.8500)، كما يساهم تطبيق الادارة الالكترونية في انخفاض نسبة أخطاء الموظفين بمتوسط حسابي (1.800)، ويحقق تطبيق الادارة الالكترونية الشفافية واتاحة المعلومات للموظفين في حينها بمتوسط حسابي(1.5500)، ويسهل عملية الرقابة والمتابعة للموظفين عند تطبيقه بمتوسط حسابي (1.8500)، كما يحفز روح الابداع والتطوير الذاتي بين الموظفين عند تطبيقه بمتوسط حسابي (1.800).

من جانب آخر لا يعتقد المشاركون أن تطبيق الادارة الالكترونية قد ساهم في تغيير الهيكل التنظيمي (الغاء أو دمج بعض الوحدات) بشكل يزيد من كفاءة التنظيم بمتوسط حسابي (1.000)، كما لا يعتقدون أن تطبيق الادارة الالكترونية قد ساهم في التحول إلى إدارة لا مركزية بمتوسط حسابي (1.0000)، وأن تطبيق الادارة الالكترونية لم يساهم في تبسيط الاجراءات بمتوسط حسابي (1.0000)، وأن تطبيق الادارة الالكترونية لم يزيد في انتاجية الموظفين، بمتوسط حسابي (1.4000)، وأن الموظفين لا يتلقون تدريب على المهام الجديدة عند تطبيق الادارة الالكترونية بمتوسط حسابي(1.2000)، وأن تطبيق الادارة الالكترونية لم يمكن مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات بمتوسط حسابي وقدره(1.2000).

اختبار الفرضية:-

"يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للإدارة الالكترونية على الأداء الوظيفي في السجل المدني ببلدية عين زارة"
جدول رقم (9) اختبار الفرضية

الفرضية	مستوى الحرية	المحسوبة T	مستوى المعنوية
أثر الإدارة الالكترونية على الأداء الوظيفي	19	-6.670	.0000

ومن خلال ملاحظة قيمة t في الجدول نجد أنها تساوي (-6.670) وقيمة ($P = 0.000$) وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يعني أن الاختبار دال احصائيا، وبالتالي يثبت هذا الاختبار صحة الفرضية "يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للإدارة الالكترونية على الأداء الوظيفي في السجل المدني ببلدية عين زارة".

رابعاً: النتائج والتوصيات:

النتائج:

من خلال ما أظهره الجانب العملي يمكن الوصول إلى النتائج التالية:-

1. ساهم تطبيق الإدارة الالكترونية في تغيير الاداء الوظيفي لموظفي السجل المدني ببلدية عين زارة.
2. توجد خلفيات معرفية لدى موظفين السجل المدني عن مفهوم والعناصر الرئيسية وإيجابيات تطبيق الادارة الالكترونية لكن لا توجد معرفة شاملة والتي يحتاج اليها الموظفين في أعمالهم عن الإدارة الالكترونية.
3. عدم اطلاع الموظفين باستمرار على ما يتم تفعيله من برامج للإدارة الالكترونية.
4. عدم استخدام أو الاعتماد على قنوات الادارة الالكترونية في السجل المدني ببلدية عين زارة مثل البريد الالكتروني، ونظام ادارة المعلومات وتطبيقات الاجهزة المحمولة.
5. لا يتم تقديم الدعم التقني لتطبيقات أنظمة الادارة الالكترونية بالسجل المدني.
6. لا يتم تقديم التدريب اللازم لاستخدام أدوات الادارة الالكترونية للموظفين.
7. لم يساهم تطبيق الادارة الالكترونية في تغيير الهيكل التنظيمي أو التحول إلى ادارة لا مركزية أو تبسيط الاجراءات أو زيادة انتاجية الموظفين، كما لم يمكن الموظفين من المشاركة في اتخاذ القرارات.
8. تطبيق الادارة الالكترونية ساهم في تخفيض عدد المعاملات الورقية، كما سهل عملية الاتصال بين الادارات المختلفة، كما زاد من معدل مرونة العمليات، وساهم ايضا في مستوى تحسين الخدمات المقدمة إلى المواطنين.
9. ساهم تطبيق الادارة الالكترونية في السجل المدني ببلدية عين زارة ايضا في اتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب، وفي توفير الموارد المادية وتقليل التكاليف، وتقليل ظاهرة الفساد الاداري.
10. كما ساهم تطبيق الادارة الالكترونية في زيادة معرفة الموظفين بمهام عملهم، وسرعة الانجاز، وانخفاض نسبة الاخطاء لديهم.
11. ساهم تطبيق الادارة الالكترونية في اتاحة المعلومات للموظفين في حينها، وسهل عملية الرقابة والمتابعة للموظفين، كما حفز روح التطوير والابداع لدى الموظفين.

التوصيات:

1. العمل على زيادة المعرفة الشاملة للإدارة الالكترونية لدى الموظفين وخاصة تلك التي يحتاجون اليها في مهام عملهم.
2. العمل على تقديم الدعم التقني والتدريب للموظفين واللازم لاستخدام أدوات الادارة الالكترونية.
3. العمل على الاستفادة من مزايا تطبيق الإدارة الالكترونية من خلال العمل على تغيير الهيكل التنظيمي وتبسيط الاجراءات ومشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات، والتحول نحو اللامركزية الادارية.
4. العمل على التوسع في استخدام الإدارة الالكترونية عن طريق اعتماد استخدام البريد الالكتروني، ونظم إدارة المعلومات، وتطبيقات الأجهزة المحمولة.

مقترحات الدراسة:

بعد التوصل إلى النتائج والتوصيات لهذه الدراسة، لذا الدراسة تقدم اقتراحات الدراسات مستقبليه وهي كما يلي:-

1. الإدارة الالكترونية وأثرها على الأداء الوظيفي في بيئات مختلفة .
2. الإدارة الالكترونية وأثرها على الاداء المؤسسي.

المراجع:

- الحسن، بن محمد، الإدارة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، 1-4 نوفمبر 2011.
- زرزار، العياشي (2013) أثر تطبيق الإدارة الالكترونية على كفاءة العمليات الإدارية .مجلة القادسية للعلوم الإدارية و الاقتصادية، الجزائر، مج. 15، ع. 1.
- ضاحي، كريم جابر. (2020). أثر الثقافة التنظيمية في تحقيق الريادة الاستراتيجية (كلية الصفوة الجامعة). مجلة كلية الكوت الجامعة. (05).
- عبد الناصر ، موسى ، قريشي ، محمد ، مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، جامعة بسكرة ، الجزائر ، مجلة الباحث ، العدد 11 .
- عكاشة، أسعد أحمد محمد. (2008). أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات PalTel في فلسطين. رسالة ماجستير. الجامعة الإسلامية، غزة.
- قوجيل، هاجر. (2016). أثر ثقافة المنظمة على الانتماء التنظيمي- دراسة ميدانية بالمؤسسة الاقتصادية عمر بن عمر، قالمة. رسالة ماستر. جامعة 8 ماي 1945. قالمة.

–Shao, Z. (2019). Interaction Effect of Strategic Leadership Behaviors and Organizational Culture on IS-Business Strategic Alignment and Enterprise Systems Assimilation. International Journal of Information Management, 44.

أثر عدم تماثل المعلومات على إصدار صكوك الاستثمار في الشركات
دراسة تطبيقية على الشركات المدرجة في مؤشر EMAS الإسلامي

إعداد: أ.د. عز الدين مصطفى الكور¹

أ. محمد سليمان الفقيه**

1 عضو هيئة تدريس بقسم التمويل والمصارف، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة طرابلس.

ORCID -0009-0002-9569-098

** عضو هيئة تدريس بقسم التمويل والمصارف، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة مصراتة.

ORCID 0009-0007-5265-1680

المخلص

تهدف الدراسة إلى تقديم منهج علمي يؤطر لأسباب اتخاذ الشركات قرار إصدار صكوك الاستثمار لتغطية احتياجاتها التمويلية، وذلك في إطار أدبيات النظرية المالية، وفيما يتعلق بمشكلة عدم تماثل المعلومات؛ اتبعت الدراسة الأساليب الإحصائية والقياسية لتقديم دليل تجريبي حول قرار الشركات للتمويل بصكوك الاستثمار؛ استناداً على نموذج قياسي طور بالاعتماد على فرض عدم تماثل المعلومات؛ من خلال توظيف هذا المتغير ليعكس مدى وجود مشكلة عدم تماثل المعلومات في الشركات المُصدرة لصكوك الاستثمار المدرجة في بورصة ماليزيا ضمن مؤشر EMAS الإسلامي، للفترة من 2007 إلى 2019، حيث اشتملت عينة الدراسة على 46 شركة.

أظهرت نتائج الدراسة أن قرار التمويل بصكوك الاستثمار يتم في ظرف تماثل معلوماتي بين المُصدرين والمستثمرين، كما يعزز التماثل المعلوماتي انتقاء الجهالة والغرر (من شروط صحة العقود في التمويل الإسلامي) في العقود التي تُصدر على أساسها هياكل صكوك الاستثمار.

أخيراً توصي الدراسة الشركات المتمولة أن تعزز درجة التماثل المعلوماتي بما يدعم كفاءة الأسواق المالية لتسهيل حصولها على تمويل من خلال إصدار صكوك الاستثمار تعزيزاً لمبدأ الإفصاح والحد من المخاطر الأخلاقية الناجمة عن عدم تماثل المعلومات.

كلمات مفتاحية: كفاءة الأسواق، المخاطر الأخلاقية، أدوات التمويل.

ABSTRACT

المخلص

The study aims to present a scientific approach that frames the reasons companies decide to issue investment sukuk to meet their financial needs, within the

framework of financial theory literature and concerning the problem of information asymmetry. The study employed statistical and econometric methods to provide empirical evidence on companies' decisions to finance through investment sukuk. This was based on an econometric model developed using the assumption of information asymmetry, by employing this assumption as a variable reflecting the extent of the information asymmetry problem in companies issuing investment sukuk listed on Malaysia's Islamic EMAS index, for the period from 2007 to 2019. The study sample included 46 companies.

The results of the study showed that the decision to finance through investment sukuk occurs in a context of informational symmetry between issuers and investors. Additionally, informational symmetry enhances the absence of ignorance and uncertainty (conditions for the validity of contracts in Islamic finance) in the contracts upon which investment sukuk structures are issued.

Finally, the study recommends that financing companies should enhance the degree of informational symmetry to support the efficiency of financial markets, facilitating their access to financing through the issuance of investment sukuk. This would promote the principle of disclosure and reduce the moral hazards resulting from information asymmetry.

KeyWords: Efficient Market, Moral Hazard, Financing tools.

المقدمة:

تعتبر صكوك الاستثمار أداة من أدوات التمويل والاستثمار وفق النموذج المالي المستند على الأسواق المالية (الكور، 2020)، حيث وظّفت العديد من الشركات هذه الأداة المالية التي تُصدر وفق هيكلية خاصة تختلف وطبيعة إصدار السندات التقليدية لغرض تلبية احتياجاتها التمويلية، وتخضع هذه الأداة لضوابط وقواعد التمويل الإسلامي التي أهمها انتفاء الربا والغرر في العقود التي تبنى على أساسها هيكل صكوك الاستثمار. وغالباً ما تعزى بعض الإصدارات السيادية لصكوك الاستثمار إلى السياسات الترويجية التي تتبناها الحكومة؛ كتمويل لخطط التنمية، بيد أن الإصدارات من طرف الشركات ظلت أقل تفهماً (Halim et al., 2016) من حيث الدوافع التي أدت بالشركات إلى اختيار هذا المركب التمويلي الحديث نسبياً لتمويل استثماراتها في ظل سوق تتوفر فيه مصادر التمويل التقليدية كالسندات، مما يطرح تساؤلات حول العوامل التي أدت بالشركات إلى اختيار هذا المصدر التمويلي الحديث نسبياً.

وعلى أساس فرض عدم تماثل المعلومات (Asymmetric Information) بين الأطراف الداخلية (الإدارة) والأطراف الخارجية (المستثمرين) باعتبار أن إدارة الشركة تمتلك معلومات أكثر دقة عن استثماراتها وأفاق نموها؛ ومن ثم فهي تُفضل تمويل هذه الاستثمارات من الأرباح المتولدة من تدوير أصولها كمصدر أولي (بيرلي وآخرون، 2011، 671)، وعند نقطة ما تضطر الإدارة للجوء إلى مصدر تمويل خارجي كالديون؛ وذلك عند المستوى الذي تنخفض فيه تكلفة التمويل بالدين مقارنة بتكلفة التمويل بالأرباح المحتجزة كسياسية رشيدة تنتهجها الإدارة للريادة على مستوى التكلفة، أو في حالات تفوق فيها المبالغ المطلوبة لتمويل الاستثمارات الجديدة حجم الأرباح المحتجزة. ومن خلال هذا الطرح تتضح أهمية الوقوف على الأسباب التي تجعل الشركات تُفضل تمويل استثماراتها بالاعتماد على نوع معين من التمويل، أو اختيار مزيج تمويلي لتغطية احتياجاتها التمويلية، ومن ثم ومع دخول صكوك الاستثمار باعتبارها مصدراً من مصادر التمويل في الشركات تأتي أهمية دراسة العوامل المؤثرة في اختيار الشركات لهذا المركب الحديث نسبياً، وبشكل أكثر تحديداً تنقضي الدراسة أثر متغير عدم تماثل المعلومات على قرار إصدار صكوك الاستثمار في الشركات بما يُلبّي احتياجاتها التمويلية.

مشكلة الدراسة:

يعتبر الهيكل التمويلي للشركات المُصدرة للصكوك وهيكلية الصكوك المعتمدة عند الإصدار هما المحور الرئيسي في قضايا التمويل بصكوك الاستثمار في الشركات، وباعتبار أن المزيج التمويلي لبنية الهيكل المالي للشركات يخضع لمراجحات أدبيات النظرية المالية، ومن ثم فإن تفضيل مصدر تمويلي على آخر لغرض تلبية الاحتياجات التمويلية للشركات يخضع للسلم التمويلي؛ وبما يعكس أثراً إيجابياً على القيمة السوقية للشركات المتمولة، الأمر الذي ينطبق أيضاً على الشركات التي تُوظف صكوك الاستثمار لتغطية احتياجاتها التمويلية، كما أن ارتباط إصدار صكوك الاستثمار بأصول محددة يمكن أن يسهم في تعويض المستثمرين عن تكاليف عدم تماثل المعلومات (Asymmetric Information) بحجة دخول الأصول في

ترتيبات إصدار الصكوك (Nagano, 2017)، كملاذ أخير يلجأ إليه حملة الصكوك. وتأسيساً على كل ما سبق تطرح الدراسة التساؤل الرئيسي التالي:

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير عدم تماثل على إصدار صكوك الاستثمار في الشركات؟

هدف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تقديم منهج علمي يوظف لأسباب اتخاذ الشركات قرار إصدار صكوك الاستثمار لتغطية احتياجاتها التمويلية، وذلك في إطار أدبيات النظرية المالية المتعلقة بعدم تماثل المعلومات، ومدى تقديمها لتفسيرات تدعم قرار إصدار صكوك الاستثمار في الشركات، وذلك من خلال دليل تجريبي يطبق على الشركات المُصدرة لصكوك الاستثمار والمدرجة في بورصة ماليزيا ضمن مؤشر EMAS الإسلامي، وبشكل محدد تسعى الدراسة لتحقيق الهدف التالية:

- تحديد مدى تأثير متغير عدم تماثل المعلومات على إصدار صكوك الاستثمار في الشركات.

أهمية الدراسة:

تكتسب قرارات التمويل والاستثمار في الشركات أهمية خاصة للأثر الذي تعكسه على القيمة السوقية للشركات، حيث تعطي الشركات أهمية خاصة لمصادر التمويل بغرض تكوين أفضل هيكل تمويلي يحقق الكفاءة على مستوى التكلفة ويعزز الحصة السوقية، وفي هذا السياق تحاول عديد الدراسات تقديم أدلة تجريبية تدعم وجهات النظر المتنافسة في أدبيات النظرية المالية، وتأتي هذه الدراسة لتقديم منطوق علمي ودليل تجريبي يفسر قرار الشركات إصدار صكوك الاستثمار.

ومن ناحية أخرى تستمد الدراسة أهمية خاصة من حيث إنها الدراسة العربية الأولى (حسب علم الباحثين) التي تتناول أثر عدم تماثل المعلومات على إصدار الصكوك؛ باعتبارها أداة من أدوات التمويل والاستثمار وفق النموذج المالي المستند على الأسواق المالية بشكل عام، ومن وجهة نظر تمويل الشركات بشكل خاص، وبما يحقق قيمة مضافة لأدبيات تمويل الشركات والتمويل بصكوك الاستثمار؛ باعتبارها منهج علمي نظري ودليل تجريبي عملي.

الاطار النظري للدراسة:

عدم تماثل المعلومات:

يستند مفهوم عدم تماثل المعلومات (ASY) على فرضية مفادها أن المديرين لديهم معلومات عن فرص الاستثمار المستقبلية للشركة ومخاطرها وقيمتها أكثر مما يعرفه المستثمرون الخارجيون (بيرلي وأخرون، 2011، 670)، وتوصل Myres & Majluf (1984) إلى هذا الفرض من خلال تحليل التفسيرات المتنافسة لنظريتي التبادل (TOT) ونظرية الالتقاط التدريجي (POT) حيث أسقطا فرض تماثل التوقعات للمستثمرين (إحدى افتراضات نظرية المنشأة لـ (M & M (1958)؛ الذي يفترض أن كلاً من المستثمرين والإدارة يشتركون في رؤية واحدة لمستقبل الشركة، كذلك أسقط فرض تماثل المعلومات بين المتعاملين داخل

السوق (أحد فروض السوق الكاملة – Perfect Market) يُدلل كل من (1984) M & M على فرضية واقعية تكمن في أن الإدارة أكثر طرف في أطراف علاقة الوكالة لديه معلومات حول مستقبل الشركة، وفي حال قيامها باستغلال هذه المعلومات لصالحها سيحدث بالضرورة تعارض مع أهداف الشركة بشكل يؤثر على ثقة المستثمرين وانخفاض قيمة الشركة السوقية، ومن ثم هذا يُحتم على الإدارة أن تراعي حالة اللاتماثل المعلوماتي عند اختيار مصادر التمويل بما يخدم مصلحة الملاك الحاليين (الطرف الأصيل في علاقة الوكالة) (هندي، 2011، 229).

يرتبط مفهوم عدم تماثل المعلومات ارتباطاً وثيقاً بنظرية الوكالة التي قدمها (1976) Jensen & Meckling وتعرف الشركة على كونها: مجموعة علاقات تعاقدية تقوم في الأساس على علاقة توكيل من الأصيل (الملاك) إلى الوكيل (المديرين) بهدف تعظيم منفعة الأصيل؛ وتتعدى التزامات الإدارة في هذه العلاقة إلى مراعاة مصالح الأطراف كافة من ذوي العلاقة بالشركة (تلعب دور مدير الفريق) كالدائنين وتسعى لتعظيم منفعتهم. بيد أن حالة عدم تماثل المعلومات تؤثر على منفعة الأطراف ذات العلاقة بالشركة بحسب مساهمة (1981) Stiglitz & Weiss، وتنشأ عنها مشكلتان تحدان من فاعلية الإدارة في تحقيق منفعة الأطراف ذوي العلاقة بالشركة وهما: مشكلة الخطر الأخلاقي (Moral Hazard)؛ والاختيار العكسي (Adverse Selection) (علي، 2009).

● الخطر الأخلاقي:

يدفع تضارب المصالح بين الملاك والمديرين إلى تبني الإدارة سياسات تخدم مصالحهم على حساب مصالح الملاك، هذه الحالة من تعارض المصالح تنشئ ما يعرف بمشكلة الخطر الأخلاقي (Moral Hazard Problem) الذي تسعى في ظله الإدارة إلى تعظيم منافعها على حساب الأطراف الأخرى في علاقة الوكالة للاعتقاد السائد لدى الإدارة أنها لا تحصل على مقابل مكافئ لجهودها المبذولة لرفع قيمة الشركة، هذا الاعتقاد ناشئ عن قصور في ضبط العلاقة التعاقدية بين الإدارة والأطراف ذات العلاقة بالشركة مما ينتج تضاربا في المصالح، وترجع خلفية القصور في ضبط هذه العلاقة بسبب عدم تماثل المعلومات؛ وتباين السلوك الاستثماري تجاه المخاطر؛ كذلك تكاليف التعاقد (Kotowitz, 1987). وبناء على تحليل العلاقة بين الأطراف المعنية بعملية التمويل بصكوك الاستثمار فإنه يمكن القول أن البناء الهيكلي لصكوك الاستثمار يعزز من مفهوم الكفاءة في الأسواق المالية الذي يدفع بمبدأ التماثل المعلوماتي للحد من الخطر الأخلاقي الناتج عن عدم تماثل المعلومات، وبما يحد من تضارب المصالح ويدفع نحو تمويل الأنشطة الاستثمارية الحقيقية.

● الاختيار العكسي:

ترتكز التفسيرات المتعلقة بمشكلة الاختيار العكسي (Adverse Selection) على أساس فرض عدم تماثل المعلومات بين المستثمرين والإدارة، حيث يقوم فرض عدم تماثل المعلومات على فكرة أن الإدارة هي أكثر طرف يمتلك معلومات حول الأنشطة المستقبلية للشركة والمخاطر التي تحيط بها مقارنة بالأطراف الأخرى، بما فيهم الملاك الحاليون للشركة، هذا الفرض ينتج عنه أيضا ما يعرف بمشكلة الاختيار العكسي

من قبل المستثمرين، وتعتبر مساهمة (Akerlof 1970) التي سلطت الضوء على مشكلة الاختيار العكسي، حيث بحثت في جودة السلع المعروضة من البائعين وحالة عدم التأكد من جودتها لدى الأطراف المتعاملة في السوق كتدليل على مفهوم الاختيار العكسي، هذا التباين في المعلومات حول هذه السلع يعطي حافزاً للبائعين إلى تسويق سلع ذات جودة متدنية من ناحية؛ ورد فعل عكسي لدى المشتريين يؤثر حتى على السلع ذات الجودة الجيدة نظراً للتكلفة التي يمكن أن يتعرض لها الطرفان والتي تنشأ في ظرف ترتفع معه المخاطر الأخلاقية.

وفي سياق التدليل على مشكلة الاختيار العكسي القائم على فرض عدم تماثل المعلومات الذي تنطلق منه نظرية الالتقاط التدريجي (POT) التي تقترح سلماً تمويلياً لتغطية الاحتياجات المالية للشركة بدءاً بالمصادر الداخلية ثم الخارجية، وتقدم الديون على إصدارات الأسهم، هذا السلم التمويلي ناتج عن تأثير التباين المعلوماتي بين الإدارة والمستثمرين، حالة اللاتماثل المعلوماتي هذه تجعل المستثمرين يلتقطون قرار الشركة بتفضيل مصدر تمويلي عن آخر هو انعكاس لفرصها الاستثمارية المستقبلية والمخاطر المتعلقة بها، كذلك يعتبر بمثابة تقييم الإدارة للقيمة الحقيقية لسهم الشركة.

حيث يلتقط المستثمرون قرار الشركة للتمويل بالدين بردة فعل إيجابية تعكس المركز المالي الجيد للشركة، وثقة الإدارة في القدرة على تحقيق عوائد تغطي تكلفة التمويل بالدين، كذلك مؤشراً على أن الشركة تقيم سعر سهمها في السوق عند مستوى أقل من قيمته الحقيقية، في المقابل يلتقط المستثمرون قرار الشركة التمويل عن طريق إصدار أسهم جديدة كمعلومات غير سارة ينتج عنها ردة فعل عكسية تعبر عن قناعة المستثمرين أن سعر السهم السوقي أعلى من سعره الحقيقي وفق تقديرات الإدارة، أو من زاوية أخرى تعكس عدم قدرة الشركة على توليد تدفقات نقدية تغطي من خلالها تكلفة التمويل بالدين إذا ما اعتمدت عليه في تمويل فرصها الاستثمارية المتاحة، ما يرفع من معدل العائد المطلوب لدى المستثمرين للاستثمار في الشركة كنتيجة للعلاقة التعويضية بين العائد والمخاطرة، ويترك أثراً سلبياً على أسعار الأسهم في السوق (بيرلي وآخرون، 2011، 672-71).

يتضح من السياق السابق أن لفرض عدم تماثل المعلومات تأثير على الأطراف ذات العلاقة بالشركة، ويعتمد الأثر المترتب على هذا الفرض بمدى التباين المعلوماتي الذي تتوقف عليه حدة التعارض في المصالح بين الأطراف ذوي العلاقة بالشركة. كما أن مشكلتي الخطر الأخلاقي (Moral Hazard) ومشكلة الاختيار العكسي (Adverse Selection) هما بشكل أوضح يتعلقان بمدى وجود الإجراءات الخفية والمعرفة الخفية في العلاقات التعاقدية (Eatwell et al., 1989, 121)، أي استغلال المعلومات المتاحة لأحد الأطراف في علاقة الوكالة على حساب الأطراف الأخرى وهذا ما تنص عليه الأدبيات بمشكلة الخطر الأخلاقي، أو ردة الفعل التي تتأثر بتباين المعلومات بين الأطراف ذات العلاقة وهي ما تعرف في الأدبيات بمشكلة الاختيار المعاكس.

الدراسات السابقة:

بالنظر لأدبيات التمويل الإسلامي أشارت دراسة (Aggarwal and Yousef, 2000) إلى أن المصارف الإسلامية تفضل أدوات التمويل بالدين عندما تظهر مشكلة الوكالة حيث تزداد احتمالية ظهور مشكلة الخطر

الأخلاقي في عقود المشاركات، ومن ثم تفضل المصارف انتهاز أساليب تمويل شبيه بالديون للحد من مشكلة الوكالة. كما أظهرت أيضا نتائج دراسة الكور وسالم (2008) وجود مشكلة الوكالة بالمصارف الإسلامية، وأوعزت ذلك إلى الخصائص المميزة للمصارف الإسلامية التي أهمها اعتماد مبدأ المشاركة في الأرباح والخسائر، مما يدل على تدني مستوى الرفع المالي؛ كذلك تشير إلى أن ارتفاع مشكلة الوكالة ينشأ أيضا نتيجة لعدم تماثل المعلومات، وأجريت دراسة الكور وسالم (2008) على المصارف التجارية الأردنية الإسلامية والتقليدية في الفترة ما بين 1993 إلى 2006 بتوظيف مؤشري الملكية الإدارية والتدفق النقدي الحر مع معدل العائد على حقوق الملكية.

ومن زاوية أخرى قدمت بعض الدراسات أدلة غير مباشرة حول مبررات اختيار الشركات للصكوك كمصدر تمويل من خلال البحث في ردة فعل سوق الأسهم لإعلان الشركات إصدار الصكوك، حيث بحثت دراسة Ibrahim & Minai (2009) باستخدام عينة من 81 و 69 من الصكوك والسندات على التوالي التي أصدرتها الشركات المدرجة في سوق الأوراق المالية الماليزي في الفترة ما بين 2000 إلى 2006، ويتوظيف منهجية دراسة الحدث ونموذج السوق لقياس رد الفعل المبدئي لأسعار الأسهم تجاه إعلان إصدارات الصكوك. وتوصلت الدراسة إلى وجود رد فعل إيجابي بشكل كبير للسوق خلال نوافذ الحدث (0 ، 3-) و(3-، 3) المحيطة بإعلانات إصدار الصكوك، وأن رد فعل السوق الإيجابي حول إعلان الصكوك يتأثر بشكل كبير بحجم الشركة وفرص الاستثمار.

أما دراسة Nagano (2010) فقد هدفت إلى معرفة ما إذا كان هناك تسلسل هرمي للتمويل يختار فيه الصكوك قبل الأسهم العادية وبعد السندات التقليدية وفقا لفلسفة نظرية الانتقال التدريجي (POT) باستخدام عينة من 76 إصدارات صكوك مدرجة في السوق الماليزي في الفترة ما بين 2001 إلى 2007، وتشير النتائج وخلافا للمتوقع أن الصكوك تُختار قبل السندات ومستقلة عن مصدر التمويل الداخلي (الربحية)، وأن المحددين الهامين اللذان يفسران إصدار الشركات للصكوك هما حجم الشركة والخبرات السابقة في عمليات إصدار الصكوك.

كما بحثت دراسة Shahida & Saharah (2013) تأثير الرافعة المالية والوفر الضريبي على قرار الشركات إصدار الصكوك؛ كتطوير لدراسة Nagano (2010)، واستناداً إلى التفسير الذي قدمه Jensen (1976) & Meckling أن الدين له أثر موجب في الحد من تعارض المصالح بين الأطراف ذات العلاقة بالشركة. والتي طبقت على عينة من 79 شركة أصدرت صكوكا في الفترة من 2001 إلى 2010 في السوق الماليزي. وأشارت نتائج هذه الدراسة أن الحوافز الضريبية تؤثر إيجابا على إصدار الصكوك النتيجة التي تتسق مع الإطار النظري لنظرية التبادل (TOT)، بالإضافة إلى حجم الشركة والإصدارات السابقة التي تدعم بها نتائج Nagano (2010)، غير أن توفر التمويل الداخلي والربحية والرافعة المالية لا تفسر بشكل جوهري قرار الشركات لإصدار الصكوك.

وباستخدام منهجية دراسة الحدث أيضا توصلت دراسة Godlewski & Weill (2013) إلى نتائج مغايرة لما توصلت له دراسة Ibrahim & Minai (2009)، حيث اكتشفت وجود رد فعل سلبي وهام في سوق الأسهم تجاه إصدارات الصكوك، وتعزو الدراسة هذه النتيجة إلى تفسيرات مشكلة الاختيار العكسي؛ نتيجة

لتوقعات المستثمرين إلى أن الشركات ذات الملاءة المالية المتدنية تفضل إصدار الصكوك على السندات للخصائص التي تتمتع بها الصكوك من حيث مبدأ المشاركة في الربح والخسارة ومن ثم لا يستجيب سوق الأسهم بإيجابية لإصدارات الصكوك، وأجريت الدراسة على عينة من 77 إصدار للصكوك و93 إصدار للسندات بين عامي 2002 و2009.

وبهذا تدعم هذه النتيجة ما توصلت إليه دراسة Alam et al., (2013) وذلك أن سوق الأسهم يلتقط إشارة سلبية على إعلان إصدار الصكوك وتنعكس هذه الإشارة في متوسط العائد التراكمي غير العادي السلبي خلال نوافذ الحدث قبل وأثناء الأزمة (الأزمة المالية العالمية) التي قدرتها الدراسة بتوظيف منهجية دراسة الحدث التي طبقت على عينة من 79 إصدار للصكوك و87 إصدار للسندات خلال الفترة من: 2004 إلى 2012 في ستة أسواق مالية إسلامية، وتعزو الدراسة نتائجها أيضاً إلى مشكلة الاختيار العكسي فيما يتعلق برد فعل السوق السلبي تجاه إصدار الصكوك خلافاً لرد فعل السوق الإيجابي تجاه إعلان السندات. وباستخدام نموذج انحدار متعدد أظهرت نتائج الدراسة أن رد فعل السوق لإصدار الصكوك يرتبط سلباً مع التدفق النقدي الحر كنتيجة لعدم تماثل المعلومات، بينما يرتبط بشكل موجب مع حجم الإصدار لقراءة السوق أن الشركة المُصدرة تتمتع بإمكانات استثمارية عالية، ويظهر ذلك في ارتفاع العائد غير العادي.

وفي سياق آخر قدمت دراسة Halim et al., (2016) تبريرات حول دوافع اختيار الشركات إصدار الصكوك بدلا عن السندات التقليدية استناداً على التفسيرات التي تقدمها نظرية الوكالة التي قدمها Jensen & Meckling (1976) وبالتطبيق على عينة من 230 إصدار بين صكوك وسندات تقليدية منها 128 إصدار من الصكوك بماليزيا في الفترة ما بين 2001 إلى 2014 حيث أظهرت نتائج الدراسة أن إصدار الشركات للصكوك يخفف من حدة تكاليف الوكالة من التدفق النقدي الحر ومشكلة نقص الاستثمار مما تعتبره أساساً منطقياً يبرر اعتماد الشركات على هذا المركب التمويلي القائم على الأصول. وخلافاً للنتائج التي توصلت إليها دراسة Nagano (2010) وكذلك دراسة Shahida & Saharah (2013) ودراسة Mohamed et al., (2015) بأن الربحية غير هامة في تفسير إصدار الشركات للصكوك وجدت دراسة Halim et al., (2016) أن ارتفاع معدل الربحية يفسر إصدار الشركات للصكوك، وكذلك وجود علاقة موجبة بين إصدارات الشركات للصكوك وفرص النمو مقاسة بمؤشر القيمة السوقية للشركة إلى الدفترية وإهلاك الأصول كمؤشر عكسي؛ النتيجة التي تعزز ما توصل إليه Mohamed et al., (2015).

وبإدخالها لمتغيرات ضابطة لإعطاء أكثر مصداقية في نموذجها أوضحت أن ارتفاع درجة عدم التماثل في المعلومات لا تقس بشكل رئيسي اختيار الشركات هذا النوع من التمويل غير أن نتائج Nagano, (2017) تظهر أن العامل الهام المميز لإصدار الصكوك كخيار بديل عن السندات التقليدية هو عدم تماثل المعلومات بين المطلعين الداخليين والخارجيين.

أما دراسة Nagano, (2017) وتطبيقها على عينة من الشركات في ماليزيا واندونيسيا في الفترة من 2000 إلى 2014 بهدف استكشاف ما يشجع الشركات على اللجوء إلى سوق الصكوك وتقتض أن إصدار الصكوك هو منهج تمويل وسيط بين الاقتراض المصرفي وإصدار الديون التقليدية من حيث حجم التمويل النسبي ودرجة عدم تماثل المعلومات في الشركات المُصدرة على أساس أن الزيادة في حجم التمويل تحد من

قدرة البنوك على منح القروض، وأن طبيعة هيكلية الصكوك التي تصمم وفق علاقات تعاقدية دقيقة تسهم في الحد من عدم التماثل في المعلومات بين المصدر والمستثمرين إضافة إلى الأصول التي تدعم هيكل الصكوك تعوض المستثمرين عن تكلفة المعلومات.

وباستخدامها لنموذج Probit متعدد الحدود لاختبار نموذج الدراسة وأيضاً دراسة الحدث لتقدير العوائد غير العادية للأسهم في فترات محيطة بإعلانات إصدار الصكوك لمعرفة رد فعل السوق على إعلان الشركات إصدار الصكوك أظهرت نتائج دراسة Nagano, (2017) أنه كلما انخفضت درجة القيد المالي المقاسه بمؤشر KZ Index ارتفعت احتمالية إصدار الصكوك، وكذلك نمو حجم التمويل يدفع بالشركات إلى الاقتراب من سوق الصكوك وتقييم مرتفع للشركة في السوق. ووفقاً لهذه النتائج فإن العامل الرئيسي لتميز إصدار الصكوك هو ارتفاع درجة عدم التماثل في المعلومات التي تدفع بالشركات إلى هذه السوق الأمر الذي تدعمه جزئياً دراسة كل من (Halim et al., 2016)، وباعتبار أن أغلب إصدارات الصكوك تعتمد على هيكل المربحة والإجارة؛ فهي تسهم في الحد من عدم التماثل في المعلومات. كذلك أظهرت نتائجها أن التقييم المرتفع للشركة مقاساً بنسبة القيمة السوقية إلى الدفترية مع نمو حجم تمويلها ستختار الشركات سوق الصكوك لتغطية تمويلاتها.

وفي ختام سرد الأدبيات ذات العلاقة، بالدراسة وباعتبار الأساس البحثي الذي تناولته هذه الدراسة والمتعلق بأداة من أهم أدوات السوق المالية الإسلامية وهي صكوك الاستثمار التي لاقت رواجاً في مختلف الأسواق المالية، ركزت على الأدبيات ذات العلاقة بهذه الأداة الحديثة نسبياً من زاوية التقصي عن الدوافع والخلفيات التي أدت بالشركات لاختيار صكوك الاستثمار من وجهة نظر أدبيات تمويل الشركات، وتوصلت هذه الأدبيات إلى نتائج مختلفة تُعزى أحياناً لاختلاف الأساليب الإحصائية المستخدمة أو لاختلاف مجتمع الدراسة أو الظرف المحيطة بالشركات المُصدرة، وتتقصى هذه الدراسة بشكل أساسي حول خلفيات اختيار الشركات التمويل بصكوك الاستثمار على أساس تفسيرات عدم تماثل المعلومات التي يعزى أساسها لمساهمة (Myres & Majluf (1984) والنظر في تفسيرها لإصدارات الشركات للصكوك.

منهجية الدراسة:

تسعى هذه الدراسة لتقديم دليل تجريبي حول قرار الشركات للتمويل بصكوك الاستثمار؛ استناداً على نموذج قياسي طور بالاعتماد على متغير عدم تماثل المعلومات من خلال توظيفه كمتغير يعكس مدى وجود مشكلة عدم تماثل المعلومات في الشركات المُصدرة لصكوك الاستثمار، والعلاقة بين متغير مشكلة عدم تماثل المعلومات وقرار الشركات إصدار صكوك الاستثمار للوقوف على العوامل التي تدفع لاختيار هذا المركب التمويلي الحديث نسبياً والأهم في سوق التمويل الإسلامي.

مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الشركات المدرجة في بوضة ماليزيا ضمن مؤشر FTSE Bursa Malaysia Emas Shariah Ind؛ الذي يعتبر من أهم المؤشرات في سوق الأوراق المالية الماليزي؛ والذي يضم عدد 180 شركة كما هي بتاريخ 31.12.2019؛ بحسب البيانات التي تم الحصول عليها من FTSE Russell (FTSE)، ومن ضمن 180 شركة أصدرت 56 شركة صكوكاً خلال فترة

الدراسة والممتدة من 2007 إلى 2019 (حددت نهاية الفترة بسنة 2019 لاستبعاد آثار جائحة كورونا على الأسواق المالية العالمية)، وتم الحصول على البيانات المالية والنوعية لإصدارات صكوك الاستثمار والبيانات المالية الأساسية للشركات المُصدرة للصكوك من موقع وكالة Bloomberg Professional Services (Bloomberg) وقد تضمنت عينة الدراسة 46 شركة تنطبق عليها شروط الدراسة وهي كالتالي:

- 1- أن تكون الشركة مدرجة في مؤشر EMAS الإسلامي خلال فترة الدراسة.
- 2- أن تكون البيانات الأساسية للشركة متوفرة خلال فترة الدراسة.
- 3- أن تكون الشركة أصدرت صكوكا خلال فترة الدراسة لمرة واحدة على الأقل.

فرضية الدراسة:

وبالأخذ في الاعتبار أن الإدارة هي الطرف الأكثر اطلاعاً على المعلومات المتعلقة بالشركة من بين الأطراف ذات العلاقة وفق فرض عدم تماثل المعلومات بين المطلعين الداخليين والخارجيين، وبذلك فإن قرار الإدارة في المفاضلة بين مصادر التمويل له أثر على القيمة السوقية للشركة، مما يحث الإدارة الرشيدة على انتهاج تسلسل هرمي لمصادر تمويلها، تفاضل فيه بين أدوات التمويل المتاحة بتوليفة تؤدي إلى تعظيم القيمة السوقية للشركة دون الإضرار بمصالح أي من المستثمرين في الشركة على حساب الأطراف الأخرى، وباعتبار أن الصكوك تعتمد على توريق الأصول في إصداراتها أو تمويل المشاريع، وكذلك الترتيبات الدقيقة في عقودها لتنظيم التدفقات النقدية والممارسات الإدارية، ومطلب الفصل بين أصول الصكوك والشركات المُصدرة فإنه يفترض أن تسهم في الحد من عدم تماثل المعلومات من زاوية ضبط المخاطر الأخلاقية والحد من مشكلة الاختيار العكسي، وبناءً على ما سبق تصاغ فرضية الدراسة بالصورة العدمية على النحو الآتي:

H_{01} : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعدم تماثل المعلومات على إصدار صكوك الاستثمار في الشركات.

النموذج القياسي للدراسة:

تهدف الدراسة إلى اختبار النموذج القياسي التالي الذي يُنمط العلاقة بين المتغير المستقل والتابع بناءً على عرض ومناقشة أدبيات الدراسة ذات العلاقة، وبما يخدم فرضية الدراسة للإجابة على تساؤل المشكلة البحثية لموضوع الدراسة، وتعتمد الدراسة على نماذج البيانات التجميعية (Pooled data) وذلك لغرض اختبار فرضية الدراسة من خلال اختبار أثر عدم تماثل المعلومات على إصدار صكوك الاستثمار في الشركات، باستخدام نماذج الانحدار المجمع (Multiple Regression)، حيث صيغ النموذج القياسي للدراسة على النحو التالي:

$$H_{01}: Sukuk_{it} = \alpha + \beta' ASY_{it} + \gamma' Control_{it} + \varepsilon_{it}$$

حيث:

$Sukuk_{it}$: حجم التمويل بصكوك الاستثمار الصادرة عن الشركات.

ASY_{it} : مؤشرات قياس عدم تماثل المعلومات (ASY) في نموذج الدراسة،
 $Control_{it}$: المتغيرات الضابطة في نموذج الدراسة، وتتمثل في التالي:
 حجم الشركة (LNSize)، الأصول الثابتة (Tangibility).
 α : المقطع الثابت لنموذج الدراسة.
 β, γ : معاملات الميل لنموذج الدراسة.
 ε_{it} : يمثل مجمعا للأخطاء القياسية بالنموذج.

التعريف الإجرائي لمتغيرات الدراسة:

- المتغير التابع (حجم الإصدار لصكوك الاستثمار $Sukuk_{it}$)
 $Sukuk_{it}$: حجم التمويل بصكوك الاستثمار إلى إجمالي الأصول للشركة المُصدرة لكل سنة من سنوات الدراسة.
 حيث تم تمييز العلاقة في المتغير التابع للدراسة استناداً إلى الأدبيات ذات العلاقة، حيث اعتمدت دراسة Nagano (2010) تمييز العلاقة للمتغير التابع (صكوك الاستثمار) بقسمة حجم الإصدار للصكوك على إجمالي الأصول، وهو ما اعتمدت عليه الدراسة نظراً لأن إجمالي الأصول يعكس استثمارات الشركة ككل سواء ديون أو ملكية.

- المتغير المستقل (عدم تماثل المعلومات ASY_{it}):
 يُحتسب عدم تماثل المعلومات من خلال ما يعرف بالهامش (الفرق بين أفضل عرض بيع يومي وأفضل طلب شراء يومي – Bid-Ask Spread)، ووظفت هذا المقياس عديد الدراسات لقياس عدم تماثل المعلومات منها دراسة (Lee et al., 1993) ودراسة (Leuz & Verrecchia, 2000) ودراسة (علي، 2009).
 واعتمدت الدراسة في قياس مؤشر عدم تماثل المعلومات ذات المنهجية التي وظفتها دراسة (علي، 2009) من خلال قسمة الهامش السعري على متوسط السعر اليومي للسهم وهي مُبينة على النحو التالي:

$$ASY_{it} = \frac{Bid_{it} - Ask_{it}}{\left[\frac{Open_{it} + Close_{it}}{2} \right]}$$

حيث:

ASY_{it} : عدم تماثل المعلومات.

Bid_{it} : سعر أفضل عرض بيع.

Ask_{it} : سعر أفضل طلب شراء.

$Open_{it}$: سعر الافتتاح.

$Close_{it}$: سعر الإغلاق.

المتغيرات الضابطة:**• حجم الشركة:**

تعتبر الشركات الكبيرة أكثر تنوعا من حيث مصادر تمويلها مما يقلل من احتمالية تعرضها لمخاطر العسر المالي ومن ثم مركز مالي مستقر يسمح لها الوصول إلى سوق رأس المال بسهولة أكبر (Shahida & Saharah., 2013) ومن ثم قدرتها على تغطية فرصها الاستثمارية من خلال مصادر تمويل خارجية، مما يحد من اعتمادها على مصادر التمويل الداخلية (Al Najjar., 2005)، وأظهرت نتائج دراسة Shahida (2013) & Saharah (2010) ودراسة Nagano (2010) علاقة إيجابية مع حجم الصكوك خلافا لدراسة Mohamed et al., (2015)، وقيس حجم الشركة من خلال اللوغاريتم الطبيعي لإجمالي الأصول.

• الأصول الثابتة:

يعزز ارتفاع حجم الأصول الثابتة للشركات من مركزها المالي وفق نظرية التبادل (TOT)؛ ومن ثم تكون أكثر قدرة على توظيف مصادر التمويل بالدين باعتبار دخول الأصول الثابتة كضمان للديون مما يعكس علاقة إيجابية متوقعة بينهما (Harris and Raviv, 1991; Rajan and Zingales, 1995 and Hovakimian and Li, 2011)، وكذلك في هياكل الصكوك التي تبنى على أساس عقود المدائيات على الخصوص، تستلزم وجود أصول ثابتة وفق ما جاء في معيار الصكوك الصادر عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية (AAIOFI)، ومن ناحية ثانية فإن الشركات ذات الأصول الثابتة المنخفضة تكون أكثر حساسية لعدم تماثل المعلومات بحسب نظرية الالتقاط التدريجي (POT)؛ مما يلجئ هذه الشركات إلى التمويل بالدين بديلا عن حقوق الملكية عند توظيف مصادر التمويل الخارجية، ومن ثم علاقة عكسية متوقعة بين التمويل بالدين والأصول الثابتة (Titman and Wessels., 1988)، ويُقاس متغير الأصول الثابتة من خلال قسمة الأصول الثابتة على إجمالي الأصول.

التمهيد لاختبار فرضيات الدراسة:

يُفترض قبل الشروع في اختبار فرضية الدراسة التحقق من شرط التوزيع الطبيعي لبيانات متغيرات الدراسة، كذلك التحقق من عدم وجود مشكلة الارتباط الخطي العالي المتعدد (Multicollinearity) بين متغيرات الدراسة، بالإضافة إلى مشكلة الارتباط الذاتي وعدم تجانس التباين في بواقي النموذج القياسي للدراسة، ومما يسبق أيضا عملية اختبار فرضية الدراسة تحليل السلاسل الزمنية التي تحتوي على بيانات متغيرات الدراسة من حيث السكون (Stationary) لضمان وجود العلاقة الخطية بين متغيرات الدراسة، لكي تتعزز مصداقية نتائج الاختبارات لنموذج الدراسة القياسي وقوته التفسيرية للعلاقة التي تربط متغيراتها.

• مدى توافر خاصية التوزيع الطبيعي:

استناداً إلى نظرية الحد المركزي (The Central Limit Theory) فإنه يمكن اعتبار بيانات الدراسة التي تبلغ 171 مشاهدة لكل متغيرات الدراسة الموظفة في النماذج القياسية؛ تتبع التوزيع الطبيعي (الكور، وسالم، 2008).

• سكون السلاسل الزمنية:

سنتم عملية فحص سكون السلاسل الزمنية على كل من المتغيرات المستقلة والتابعة التي ستوظف في النموذج القياسي لاختبار فرضية الدراسة، وبالنظر إلى النتائج المبينة في الجدول رقم (1) يظهر أن السلاسل الزمنية للمتغير التابع والمتغير المستقل، وكذلك المتغيرات الضابطة ساكنة (عدم وجود جذر الوحدة)، الأمر الذي يعزز الوثوق بالقوة التفسيرية لنموذج الدراسة القياسي، كذلك تشير نتائج اختبار Durbin-Watson (DW) إلى عدم وجود ارتباط ذاتي (Autocorrelation) في السلاسل الزمنية لمتغيرات الدراسة.

جدول (1) اختبار Augmented Dickey-Fuller Unit Root على السلاسل الزمنية لمتغيرات نماذج الدراسة القياسية

D-W	لا يوجد جذر الوحدة	Prob.*	t-Statistic	Critical values	Level	متغيرات الدراسة
1.9799	√	0.0000	-118455	-4.0129	1%	SUKUK
1.9887	√	0.0000	-11.7031	-4.0129	1%	ASY
1.9418	√	0.0000	-11.0467	-4.0129	1%	LNSIZE
1.3957	√	0.0000	-13.1302	-4.0129	1%	Tangible

حيث: SUKUK: تشير إلى المتغير التابع في نموذج الدراسة القياسي.

ASY: عدم تماثل المعلومات. SIZE: اللوغاريتم الطبيعي لإجمالي الأصول.

Tangible: هيكل الأصول الثابتة.

* Mankinnon (1996) one-sided p-values.

اختبار وتحليل معنوية نماذج الدراسة القياسية وقوتها التفسيرية:

لفحص واختبار معنوية نموذج الدراسة القياسي واختبار الأداء العام للنموذج القياسي (الموظف لاختبار فرضية الدراسة) وقوتها التفسيرية، وُظفت اختبار إحصائية (F) عند مستوى معنوية أقل من (1%) ، وبالنظر إلى النتائج

الظاهرة في الجدول رقم (2) يتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة لنموذج الدراسة القياسي التي تنص على أن النموذج القياسي المستخدم لاختبار فرضية الدراسة له معنوية إحصائية في شرح وتفسير سلوك المتغير التابع عند مستوى معنوية أقل من (1%).

أما فيما يتعلق بالقوة التفسيرية الموضحة في الجدول رقم (2) لنموذج الدراسة كانت عند (38.94%)، وهي تعكس نسبة التغيرات المفسرة إلى التغيرات الكلية؛ وتعبر عن إسهام المتغير المستقل في التغير الحاصل للمتغير التابع لنموذج الدراسة القياسي.

وبالنظر إلى الفرضيات المتعلقة بنموذج الدراسة القياسي وليبيان مصداقية هذا النموذج تم التحقق من عدم وجود مشكلة الارتباط الذاتي (Autocorrelation) في بواقي النموذج القياسي، التي يؤثر وجودها على دقة المعاملات

المقدرة وتحيزها، ومن خلال توظيف اختبار (Durbin-Watson (DW واختبار Breach-Godfrey Serial Correlation (LM Test) أظهرت نتائج اختبار (DW) الموضحة في الجدول رقم (2) لنموذج الدراسة القياسي أن قيمة الاختبار تقع في منطقة القبول، والذي تعزز بنتائج اختبار (LM Test) عند مستوى معنوية أكبر من (5%). وبهذا تشير النتائج إلى عدم وجود مشكلة الارتباط الذاتي لنموذج الدراسة القياسي. كما يوضح الجدول (2) سلامة بواقي نموذج الدراسة القياسي من مشكلة عدم تجانس التباين، وذلك باستخدام اختبار Heteroskedasticity Test: (ARCH) حيث كانت معنوية الاختبار عند مستوى أعلى من (5%) ما يعني تجانس التباين لبواقي نموذج الدراسة القياسي.

وفي ما يتعلق بمشكلة الارتباط الخطي العالي المتعدد (Multicollinearity) بين المتغيرات المستقلة في نموذج الدراسة القياسي نُفذ اختبار معامل تضخم التباين Variance Inflation Factor (VIF) للتأكد من انتفاء مشكلة الارتباط الخطي العالي المتعدد (Multicollinearity)، وكقاعدة عامة إذا كانت قيمة معامل تضخم التباين (VIF) أكبر من (10) وبدرجة أكثر تحفظا إذا كانت قيمة معامل (VIF) أكبر من (5) فإن هذا دليل على وجود ارتباط خطي في النموذج المقدر، مما يعني زيادة عدم استقرار المعاملات المقدرة (362, 2003, Gujarati)، وبهذا أظهرت النتائج الموضحة في الجدول رقم (2) أن قيمة معامل تضخم التباين (VIF) للمتغيرات المستقلة تراوحت بين (1.071-1.609)، وحيث إن قيمة (VIF) أقل من (5)؛ تُستبعد مشكلة الارتباط الخطي العالي المتعدد (Multicollinearity) بين المتغيرات المستقلة لنموذج الدراسة القياسي.

جدول (2) اختبار معنوية نموذج الدراسة القياسي

$$H_{01}: Sukuk_{it} = \alpha + \beta_2 ASY_{it} + \beta_5 LNSize_{it} + \beta_6 Tangible_{it} + \varepsilon_{it}$$

H01

F	35.5050 0.0000*
R2	0.3894
D.W	1.9504
LM Test**	0.1002

	0.7498*
ARCH***	0.0236
	0.8778*
VIF (ASY)	1.5363
VIF (LNSIZE)	1.4560
VIF (Tangible)	1.0714

* Probability.
** Breusch-Godfrey Serial Correlation LM Test
(P=0, Prob > 5%).
*** Heteroskedasticity Test: ARCH (P=0, Prob > 5%).

النتائج:

• نتائج اختبار وتحليل معنوية متغيرات فرضية الدراسة وقوتها التفسيرية:

من خلال الإدخال المتتابع للمتغير المستقل في النموذج القياسي لاختبار فرضية الدراسة، يظهر كما في الجدول رقم (3) أن متغير عدم تماثل المعلومات (ASY) يرتبط بعلاقة اتجاهية سالبة وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من (1%) مع المتغير التابع (التمويل بصكوك الاستثمار). وتشير القوة التفسيرية (R^2) للنموذج إلى تفسيرات كلية للتغيرات الحادثة في المتغير التابع في حدود (38%)، وتظهر نتائج اختبار (t) للمتغير المستقل في نموذج الدراسة أن متغير عدم تماثل المعلومات ذا أهمية إحصائية عند مستوى معنوية أقل من (1%)؛ عليه تُرفض الفرضية العدمية لنموذج الدراسة لمتغير عدم تماثل المعلومات وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذي دلالة إحصائية لمتغير عدم تماثل المعلومات في تفسير وفهم قرار إصدار صكوك الاستثمار في الشركات (المتغير التابع)، وفيما يتعلق بالمتغيرات الضابطة (حجم الشركة وهيكل الأصول الثابتة) ضمن نموذج الدراسة كانت ذات علاقة اتجاهية سالبة وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من 1% و 5% على التوالي.

جدول (3) معنوية متغيرات نموذج اختبار فرضية الدراسة

$$H_{01}: Sukuk_{it} = \alpha + \beta_2 ASY_{it} + \beta_5 LNSize_{it} + \beta_6 Tangible_{it} + \varepsilon_{it}$$

	H ₀₁
ASY	-28.6530 (-4.9624) ((.0000***)
LNSIZE	-0.1009 (-4.0675) ((.0001***)
Tangible	-0.4962 (-2.0774) ((0.0393**)
\bar{R}^2	0.3784

*** '*** تشير إلى أن القيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من 5%، 1% على التوالي.

مناقشة النتائج:

أظهرت نتائج الدراسة أن متغير عدم تماثل المعلومات يفسر قرار التمويل بصكوك الاستثمار؛ في الشركات بعلاقة اتجاهية سالبة، وتبين نتائج الدراسة أن قرار التمويل بصكوك الاستثمار يتم في ظرف تماثل معلوماتي بين المصدرين (الشركات) والمستثمرين، النتيجة التي يمكن قراءتها أنها تعزز مفهوم الكفاءة للأسواق المالية، كما يعزز فرض التماثل المعلوماتي (وفق مفهوم الكفاءة للأسواق المالية) انتفاء الجهالة والغرر (من شروط صحة العقود في التمويل الإسلامي) في العقود التي تُصدر على أساسها هياكل صكوك الاستثمار.

والعلاقة الاتجاهية السالبة التي أظهرتها نتائج الدراسة بين صكوك الاستثمار ومتغير عدم تماثل المعلومات (النموذج القياسي للدراسة) يمكن تفسيرها وفق أدبيات نظرية التمويل عند الأخذ في الاعتبار تشابه هياكل صكوك الاستثمار الشبيهة بالديون مع خصائص الأسهم بحسب دراسة (Uddin et al., 2020)، حيث تكون نظرة المستثمرين تجاه الشركة التي تُصدر صكوك استثمار أنها لا تُفصح عن كافة المعلومات المتعلقة بالشركة، مما يترتب عليه توقع المستثمرين أن هذه المعلومات تؤثر على سعر السهم ما يؤثر في النهاية عكسياً على قيمة الشركة في السوق، الأمر الذي يمكن من خلاله تفسير نتيجة العلاقة الاتجاهية السالبة بين عدم تماثل المعلومات وقرار التمويل بصكوك الاستثمار.

كذلك فإن التمويل بصكوك الاستثمار من الأهمية أن يتم من خلال تأسيس شركة ذات غرض خاص (SPV) تكون هي المنظم للعلاقات التعاقدية (وفق نشرة اكتتاب صكوك الاستثمار) بين الإدارة في الشركة المُصدرة (كوكيل عن حملة الأسهم) والمكتتبين في صكوك الاستثمار، حيث ينشأ عنها الفصل بين

موجودات صكوك الاستثمار وموجودات الشركة، ويترتب عن هذه الحوكمة في إدارة العلاقة بين حملة صكوك الاستثمار وإدارة الشركة المُصدرة الفصل في التدفقات النقدية للمشروع الممول عن التدفقات النقدية الخاصة بالشركة المُصدرة، وهذه النتيجة تتسجم مع ما توصلت إليه دراسة (Brealey et al., 1996) التي تُوضح أن شبكة الترتيبات التعاقدية في تمويل المشروعات يمكن أن تخفف من مشكلة الوكالة عموماً وتعمل كأداة لإدارة المخاطر والحد من تعارض المصالح وتحمل مخاطر المشروع المتنوعة من قبل أطراف التعاقد.

وأخيراً وبخصوص المتغيرات الضابطة في نماذج الدراسة القياسية (متغير حجم الشركة ومتغير الأصول الثابتة) أظهرت نتائج الدراسة علاقة اتجاهية سالبة ومعنوية مع المتغير التابع (التمويل بصكوك الاستثمار)، في نموذج الدراسة القياسي، وقد يرجع تفسير هذه العلاقة الاتجاهية السالبة لمتغيري الحجم والأصول لطبيعة الصياغة الدقيقة لعقود التمويل الإسلامي التي تُصدر على أساسها هياكل صكوك الاستثمار، كذلك دخول الأصول في ترتيبات بعض إصدارات صكوك الاستثمار.

التوصيات:

- 1- توصي الدراسة الشركات التي تهدف إلى تضمين صكوك الاستثمار في هيكلها المالي إلى تعزيز درجة التماثل المعلوماتي بما يدعم كفاءة الأسواق المالية؛ باعتبار أن فرص تمويل استثمارات الشركة من خلال إصدار صكوك الاستثمار تتعزز في حالات التماثل المعلوماتي بين المُصدرين والمستثمرين.
- 2- توصي الدراسة المستثمرين الذين يهدفون إلى تنويع محافظهم الاستثمارية بإدخال صكوك الاستثمار أن يوجهوا استثماراتهم في صكوك الاستثمار التي تُدار من طرف شركة ذات غرض خاص (SPV) للحد من تضارب المصالح، كذلك أن تكون الشركات المُصدرة لصكوك الاستثمار تعتمد مبدأ الإفصاح المالي تعزيزاً للتماثل المعلوماتي بين المُصدرين والمستثمرين؛ للتقليل من مشكلة الاختيار العكسي.
- 3- توصي الدراسة الجهات الإشرافية والرقابية التي تعنى بأدوات التمويل التي تستند على الأسواق المالية عند إصدار صكوك الاستثمار أن تكون آلية إصدارها من خلال شركة ذات غرض خاص (SPV) للحد من المخاطر الأخلاقية والشرعية.
- 4- توصي الدراسة أيضاً الجهات الإشرافية والرقابية ذات العلاقة بتنظيم ومتابعة إصدارات صكوك الاستثمار أن تُلزم المُصدرين بالإفصاح الكامل عن المعلومات كافة وخاصةً الجوهرية منها التي تؤثر على القيمة السوقية للشركات المُصدرة خصوصاً تلك المشروعات التي يهدف المُصدرون إلى تمويلها عن طريق صكوك الاستثمار للحد من تعارض المصالح وردود الفعل العكسية من المستثمرين (مشكلة الاختيار العكسي) تعزيزاً لكفاءة الأسواق المالية.

المصادر والمراجع

المراجع العربية:

الكتب:

- 1- الكور، عز الدين مصطفى (2020). صكوك الاستثمار في سوق المال الليبي. ليبيا، طرابلس: شركة أفاق ليبيا.
- 2- برغام، أجين (2010). الإدارة المالية. (ترجمة: فتوح، محمود، وعبدالكريم، محمد). (ج2). (ط1). حلب: شعاع للنشر والتوزيع.
- 3- بيرلي، ريتشارد، وميرز، وستيوارت، وآلين، وفرانكلين (2011). أساسيات تمويل المنشأة. (ترجمة: سرور، سرور علي ابراهيم، وعبدالخير، أحمد يوسف). (ج1). (ط1). الرياض: دار المريخ للنشر.
- 4- هندي، منير ابراهيم (2011). الإدارة المالية: مدخل تحليلي معاصر. مصر، الإسكندرية: المكتب العربي الحديث.
- 5- هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية (2017). المعايير الشرعية. البحرين، المنامة.
- 6- ويستون، فرد، وبرجام، يوجين (2001). التمويل الإداري. (ترجمة: بيله، عبدالرحمن دعالة، والنعماني، عبدالفتاح السيد سعد). (ج2). (ط1). الرياض: دار المريخ للنشر.

المجلات العلمية:

- 1- الكور، عز الدين مصطفى، وسالم، عبدالرزاق حسين (2008). أثر تكاليف الوكالة على أداء المصارف التجارية: دراسة تطبيقية مقارنة على المصارف الإسلامية والتقليدية الأردنية. مؤتمر الخدمات المالية الإسلامية، أكاديمية الدراسات العليا، 284-298، ليبيا: طرابلس.

الرسائل العلمية:

- 1- علي، هيثم يوسف ذيب (2009). أثر عدم تماثل المعلومات على معد العائد السوقي للسهم في ظل التحفظ المحاسبي: دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية الأردنية المساهمة العامة لفترة 2002-2007، أطروحة دكتوراة، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، الأردن.

المراجع الأجنبية:

Books:

- 1- Eatwell, J., Milgate, M., & Newman, P. (Eds.). (1989). Allocation, information and markets.

- 2- Gujarati Damodar (2003). Basic Econometrics. 4th Edition, New York McGraw – Hill.
- 3- Securities Commission (2006). Resolutions Of The Securities Ommission Shariah Advisory Council. Malaysia: Kuala Lumpur.

Journals:

- 1- Aggarwal, R., Yousef, T., 2000. Islamic banks and investment financing. J. Money Credit Bank. 32 (1), 93–120.
- 2- Alam, Z., (2010). An Empirical Analysis of the Determinants of Project Finance: Cash Flow Volatility and Correlation (Dissertation) Georgia State University.
- 3- Alam, N., Hassan, M.K., Haque, M.A., 2013. Are Islamic bonds different from conventional bonds? International evidence from capital market tests. Borsa Istanbul Rev. 13 (3), 22–29.
- 4- Al-Najjar Basil (2005). Dividend behaviour and smoothing new evidence from Jordanian panel data, Bristol business School, University of the west of England, 1-22.
- 5- Akerlof, G.A., 1970. The market for lemon: quality uncertainty and the market mechanism. Q. J. Econ. 84 (3), 488–500.
- 6- Brealey, R. a, Cooper, I. a, & Habib, M. a. (1996). Using project finance to fund infrastructure investments. Journal of Applied Corporate Finance, 9(3), 25–39.
- 7- Godlewski, C.J., Turk-Ariss, R., Weill, L., (2013). Sukuk vs. conventional bonds: a stock market perspective. J. Comp. Econ. 41 (3), 745–761.
- 8- Halim, Z.A., How, J., Verhoeven, P. (2016). Agency costs and corporate sukuk issuance. Pac. Basin Finance. J. (42). 83-95.
- 9- Harris, M., Raviv, A., 1991. The theory of capital structure. J. Financ. 46, 297–356.
- 10- Ibrahim, Y., Minai, M.S., 2009. Islamic bonds and the wealth effects : evidence from Malaysia. Invest. Manag. Financ. Innov. 6 (1), 184–191.

-
- 11- Jensen, M., Meckling, W., (1976). The theory of the firm: management behavior, agency costs and capital structure, *Journal of Financial Economics*, Vol. 3, No.1, pp. 305–360.
 - 12- Lee, C. M., Mucklow, B., & Ready, M. J. (1993). Spreads, depths, and the impact of earnings information: An intraday analysis. *The Review of Financial Studies*, 6(2), 345-374.
 - 13- Leuz, C., & Verrecchia, R. E. (2000). The economic consequences of increased disclosure. *Journal of accounting research*, 91-124.
 - 14- Modigliani, F. and Miller, M. (1958). The cost of capital, corporation finance and theory of investment, *American Economic Review*, Vol. 48, pp. 261–297.
 - 15- Mohamed, H.H., Masih, M., Bacha, O.I. (2015). Why do issuers issue Sukuk or conventional bond? Evidence from Malaysian listed firms using partial adjustment models. *Pac. Basin Financ. J.* 34 (C), 233–252.
 - 16- Myers, S.C., Majluf, N.S. (1984). Corporate financing and investments decisions when firms have information that investors do not have. *J. Financ. Econ.* 13, 187–221.
 - 17- Nagano, M. (2010). Islamic finance and the theory of capital structure. MPRA Paper No. 24567.
 - 18- Nagano, M. (2017). Sukuk issuance and information asymmetry: why do firms issue sukuk?. *Pacific-Basin Finance Journal*, 42, 142-157.
 - 19- Nagano, M. (2018). Does islamic finance follow a financial hierarchy?: Evidence from the sukuk primary market. Evidence from the Sukuk Primary Market (January 14, 2018).
 - 20- Rajan, R.G., Zingales, L., 1995. What do we know about capital structure? Some evidence from international data. *J. Financ.* 50, 1421–1461.
 - 21- Shahida, S., Saharah, S. (2013). Why do firms issue sukuk over bonds? Malaysian evidence. *Proceeding of the 15th Malaysian Finance Association Conference 2013 (MFA)*, 2–4 June 2013, Kuala Lumpur, Malaysia.
 - 22- Stiglitz, J. E., & Weiss, A. (1981). Credit rationing in markets with imperfect information. *The American economic review*, 71(3), 393-410.
 - 23- Titman, S., Wessels, R., 1988. The determinants of capital structure choice. *J. Financ.* 43, 1–19.
-

- 24- Uddin, M. H., Kabir, S. H., Hossain, M. S., Wahab, N. S. A., & Liu, J. (2020). Which firms do prefer Islamic debt? An analysis and evidence from global sukuk and bonds issuing firms. *Emerging Markets Review*, 44, 100712.

أثر إدارة الوقت على الأداء الوظيفي للعاملين في المصارف التجارية
دراسة تطبيقية على بعض فروع مصرف الصحارى

إعداد: د/ رضاء عبد الله أبوراس

جامعة طرابلس، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية

r.aburas@uot.edu.ly

ORCID 0009-0006-8949-424

المخلص

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين إدارة الوقت وفاعلية الأداء الوظيفي في المصارف التجارية الليبية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليل، حيث تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة عشوائية بلغ حجمها (80) موظفاً و تم استرجاع (75) استبانة سليمة، واعتمدت الدراسة على فرضيتين رئيسية مفادهم H1: " لا توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين إدارة الوقت و الأداء الوظيفي لدى موظفين مصرف الصحارى. H2: "لا توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين معيقات إدارة الوقت و الأداء الوظيفي، و توصلت الدراسة إلى أهم النتائج التالية: وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين تخطيط الوقت و أبعاد الأداء الوظيفي حيث أن تخطيط الوقت يؤدي إلى زيادة مواظبة الموظفين على أعمالهم و سرعة إنجازهم للأعمال، كذلك توجد علاقة معنوية سالبة بين المعوقات العامة والشخصية وكل من دقة أداء الموظفين و سرعة إنجازهم للأعمال، و قدمت الدراسة مجموعات من التوصيات أهمها: ضرورة ترشيد وقت العمل في المصارف التجارية والحد من المعوقات الإدارية والتنظيمية عن طريق تحديد وتشخيص أسباب المعوقات والحد منها،

الكلمات المفتاحية: إدارة الوقت، الأداء الوظيفي، تخطيط الوقت، تحديات إدارة الوقت.

ABSTRACT

المخلص

The study aimed to find out the relationship between time management and the effectiveness of job performance in Libyan commercial banks. The study relied on the descriptive analysis method, where the questionnaire was used as the main tool for collecting data from a random sample of (80) employees, and (75) valid questionnaires were retrieved. The study relied on two main hypotheses: H1: "There is no statistically significant correlation between time management and

job performance among Sahara Bank employees.” H2: “There is no statistically significant correlation between time management obstacles and job performance.” The study revealed the following most important results: There is a positive moral correlation between time planning and the dimensions of job performance, as time planning leads to an increase in employees’ persistence in their work and the speed of their completion of work. There is also a negative moral relationship between general and personal obstacles and both the accuracy of employees’ performance and the speed of their completion, the study presented a set of recommendations, the most important of which are: the necessity of rationalizing working time in commercial banks and reducing administrative and organizational obstacles by identifying and diagnosing the causes of obstacles and reducing them.

Keywords: Time Management, Job Performance, Time Planning, Time Management Challenges

مقدمة

يعد الوقت آية من آيات الله عز وجل الدالة على حكمته وبديع صنعه، وهو يعد مورداً هاماً و استراتيجياً يعتمد عليه في جميع مجالات الحياة، ويتفق جميع المفكرين والباحثين في مجالات العلوم الإدارية و الاقتصادية على أن المؤسسات المعاصرة تعيش في ظروف متغيرة ومعقدة، بسبب التغيرات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والثقافية، وهي بحاجة إلى استخدام أساليب فعالة لإدارة الوقت الذي يمكنها من تحقيق أهدافها على المستويات كافة، وحيث أن الوقت شأنه كأى مورد أخر في الحياة يتطلب إدارة جيدة تستثمره بكفاءة و فاعلية، والخاصية المشتركة بين كل المدراء الناجحين هو قدرتهم على الموازنة بين الأهداف التي يرغبون في تحقيقها والواجبات اللازمة عليهم أدائها، وهذه الموازنة تأتي من خلال الإدارة الرشيدة لذاتهم و وقتهم بالدرجة الأولى، إذ ما من عمل يؤدي إلا كان الوقت إلى جانبه، وما من حركة تتم إلا في ضوء وقت محدد، وإدارة الوقت بفعالية تساعد الموظفين على تحقيق الأهداف بفعالية، وتعمل على الارتقاء بكفاءة وفعالية المؤسسات، وبناء عليه تم إجراء هذه الدراسة للتحقق من العلاقة بين إدارة الوقت و الأداء الوظيفي لدى الموظفين في مصرف الصحارى قيد الدراسة.

مشكلة الدراسة

يعتبر الوقت من أهم موارد الإدارة في عصرنا الحالي، حيث أصبح يمثل العنصر الأساسي في قياس مستوى أداء أي منظمة، الأمر الذي خلق مشكلة التعامل مع الوقت وإدارته، في العديد من النظريات على اختلاف طبيعتها، وهذا ما أكدته المداخل النظرية المفسرة للارتباطات القائمة بين إدارة الوقت في علاقاتها بالعديد من المتغيرات التنظيمية الأخرى والتي من بينها متغير الأداء حيث نجد "فريدريك تايلور" الذي ساهم بفعالية في إثراء هذا المتغير من خلال إعادة توزيع مكونات العمل والتقليل من الوقت الضائع، للوصول إلى الأهداف المأمول تحقيقها من المؤسسات، كالمصارف التجارية إلا أن متغير الوقت هو من أكثر الموارد هدراً وأقلها استثماراً، ويعود ذلك لأسباب عدة قد يكون أهمها عدم الإدراك الكافي للتكلفة المباشرة المترتبة على سوء استثماره، الأمر الذي حمل العديد من الباحثين على الاهتمام بهذا المتغير، وإن كان البعض يرى أن إدارة الوقت ليس لها أي تأثير أو فاعلية على الأداء الوظيفي، وأن هناك فروق فردية بين الموظفين في تخطيط وتنفيذ مهام العمل وإدارة الوقت في بيئة العمل، فإن كل من (Barling, Julian, Cheung, Dominic, Kelloway, E Kevin. 1996)، يرى أن إدارة الوقت ترتبط بالأداء الوظيفي للعمال في ظل وجود دافعية عالية لديهم، و يلاحظ أن استخدام بعض سلوكيات إدارة الوقت قد يكون لها تأثيرات مهمة على التقليل من التوترات وزيادة مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين، وفي ضوء ما تقدم نلاحظ أن هناك تباين بين وجهات نظر الباحثين حول العلاقة بين إدارة الوقت والأداء الوظيفي وستظل كذلك طالما أن الظاهرة تخضع لتشخيص العقل الإنساني، وبالرغم من أهمية موضوع الوقت إلا أنه لم يحظ باهتمام كبير من قبل الباحثين على المستوى المحلي، ومن هنا جاءت أهمية الوقوف على اكتشاف هذه العلاقة بين إدارة الوقت والأداء الوظيفي بأحد المصارف التجارية (مصرف الصحارى) من خلال طرح التساؤلات التالية:

1. ما هو واقع إدارة الوقت لدى الموظفين بمصرف الصحارى قيد الدراسة؟

2. ما هي أهم معوقات وقت الموظفين بمصرف الصحارى قيد الدراسة ؟

فرضيات الدراسة

تم الاعتماد على فرضيتين رئيسيتين والتي تعتبر كإجابة أولية على تساؤلات الدراسة وذلك كما يلي:
الفرضية الأولى: "لا توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين إدارة الوقت و الأداء الوظيفي"
وتشتمل هذه الفرضية الرئيسية على الفرضيات الفرعية التالية:

1. لا توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد إدارة الوقت ودقة أداء الموظفين.
 2. لا توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد إدارة الوقت و مواظبة الموظفين على أعمالهم.
 3. لا توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد إدارة الوقت والسرعة في إنجاز الأعمال.
- الفرضية الثانية: "لا توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين معوقات إدارة الوقت و الأداء الوظيفي" وتشتمل هذه الفرضية الرئيسية على الفرضيات الفرعية التالية:
1. لا توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين المعوقات العامة والشخصية و أبعاد الأداء الوظيفي.
 2. لا توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين المعوقات الإدارية والتنظيمية وأبعاد الأداء الوظيفي.
- أهداف الدراسة:

1. محاولة تسليط الضوء على مفهومين في مجال الإدارة ألا وهما إدارة الوقت و الأداء الوظيفي من خلال تقديم إطار مفاهيمي لإدارة الوقت و الأداء الوظيفي.
2. التعرف على واقع إدارة الوقت لدى الموظفين في مصرف الصحارى.
3. بلورة تصور عن العلاقة بين إدارة الوقت وأداء الموظفين في مصرف الصحارى.
4. تقديم اقتراحات للمصارف التجارية والتي من شأنها أن تساعد في التعرف على معوقات إدارة الوقت وكيفية السيطرة عليها و توجيهها نحو تحقيق مزايا تنافسية مستدامة.

أهمية الدراسة:

تكتسي هذه الدراسة أهميتها من النقاط التالية:

1. التعرف على أهمية وقت الموظفين وإدارته وتأثير ذلك على الأداء الوظيفي، كذلك إثراء المكتبة الأمر الذي ربما يضيف إسهاماً جديداً للدراسات الأكاديمية التي تهتم بالتقدم المعرفي في حقل الإدارة .
2. التعرف على التوظيف الفعال للوقت في بيئة العمل، ومساعدة الموظف على تحديد أهم العوامل التي تحول دون الاستثمار الأمثل للوقت، فضلاً عن تشخيص جوانب القوة والضعف وتحديد السلبيات والإيجابيات في سلوك الموظفين، بالإضافة إلي تنامي الوعي لدى المسؤولين بالمصارف التجارية بضرورة الاعتماد على موجداتها غير الملموسة خاصة إدارة الوقت باعتبارها من المورد الأساسي والفعال في تحقيق أداء وظيفي أفضل.

حدود الدراسة

الحدود الموضوعية : دراسة العلاقة بين إدارة الوقت والأداء الوظيفي بمصرف الصحارى.
الحدود البشرية : تمثل في إطار مصرف الصحارى من: مدراء ونوابهم ورؤساء أقسام و موظفين.
الحدود المكانية : أجريت الدراسة في مصرف الصحارى بمدينة طرابلس- موزعة على ثلاثة فروع هي (وكالة عين زاره , فرع حي الأندلس, فرع الرشيد).
الحدود الزمنية : من شهر مارس 2023 إلى آخر شهر سبتمبر 2023 وقد تم خلالها تطبيق الأدوات المعتمدة وتفرغ البيانات وجدولتها وتحليلها إحصائياً واستخلاص نتائج الدراسة.
التعريف الإجرائية

إدارة الوقت: يقصد بها تخطيط وتنظيم وتحديد وتوزيع واستثمار الزمن بما يناسب الأهداف والممارسات والأساليب التي سيتم تنفيذها مع إخضاع هذه العمليات للمتابعة والتقييم المستمر دخل المصرف.
مضيعات (معيقات) الوقت: ويقصد بها أن الموظف يستخدم وقته بطريقة غير ملائمة، أو أنه يقوم بنشاط لا يعطي عائداً يتناسب والوقت المبذول من أجله.
الموظفين : يقصد بالموظفين ، كل العاملين بالمصرف موضع الدراسة بغض النظر عن مستوياتهم الإدارية والتنفيذية.
تعريف الأداء الوظيفي : بأنه سلوك وظيفي محدد الهدف يقوم به الفرد لإشباع الحاجات وإنجاز الأعمال المكلفين بها بفعالية.

الإطار النظري والدراسات السابقة

المبحث الأول: إدارة الوقت

تمهيد

يعد الوقت من الموارد المهمة للإنسان، وتعد عملية إدارته وحسن استثماره مشكلة أساسية في المجتمعات المعاصرة نظراً لما تتصف به من السرعة والقلق والتوتر وذلك لعدم القدرة على إدارة الوقت بالطرق الصحيحة والاستفادة منه بشكل السليم في حالات كثيرة، وهذا يزيد من درجة الضغوط التي يتعرض لها الموظف (أبو شيخة، 2002) ، ومن هنا تظهر الحاجة إلى الإدارة الرشيدة للوقت وأهميتها في مختلف المستويات التنظيمية، بالإضافة إلى المشرفين لكونهم مسئولين وأصحاب قرار في المنظمة مما يؤثر على أدائها وتحقيق أهدافها بكفاءة و فاعلية، كما أن تعقد بيئة العمل بمختلف أبعادها الاقتصادية والاجتماعية و السياسية وتزايد توقعات المنظمات لما يجب أن يحققه الموظفين فيها و كبر حجم المنظمات ، وتزايد تأثيرها على الأفراد الأمر الذي أدى إلى رغبة هؤلاء الأفراد في الاستقلال الفردي ومحاولة السيطرة على حياتهم، كلها عوامل زادت من درجة الاهتمام بإدارة الوقت التي أصبحت تعد من الأساسيات التي يجب أن يهتم بها في إدارة أعمالهم، وذلك بغية الوصول إلى أفضل النتائج (العلاق، 2017).

مفهوم الوقت

تعريف الوقت لغة: يعرف المعجم الصافي في اللغة العربية الوقت بأنه مقدار من الزمان، فكل شيء له حين فهو مؤقت (محدود)، و التوقيت هو أن تجعل للشيء وقت يختص به وهو مقدار بيان المدة. (شحادة، 2005).

تعريف الوقت اصطلاحاً: من الصعب تحديد مفهوم معين للوقت، وبشكل عام يحدد مفهوم الوقت من خلال العلاقة المنطقية لارتباط نشاط أو حدث معين بنشاط أو حدث آخر، ويعبر عنه بصيغة الماضي أو الحاضر أو المستقبل، لذلك يعتبر الوقت وحدة قياس (البوصي، 2004).

أنواع الوقت

توجد عدة تقسيمات للوقت أبرزها التقسيم الذي اقترحه (Alfred goodloe et al , 1984) حيث قسموا الوقت إلى أربعة أقسام رئيسية هي: الوقت الإبداعي و الوقت التحضيري و الوقت الإنتاجي و الوقت غير المباشر أو العام.

1. الوقت الإبداعي: وهو الوقت الذي يقضيه الإنسان في التفكير والتحليل والتخطيط للمستقبل، بالإضافة إلى تنظيم العمل وتقييم مستوى الإنجاز وتوجيهه، ثم وضع الحلول المنطقية والموضوعية لضمان فاعلية ونتائج القرارات (العلاق، 2009).

2. الوقت الإنتاجي: وهو ما يستغرقه العامل في التنفيذ لإنجاز العمل الذي كلف به (علوان و إحميد، 2009).

3. الوقت التحضيري: ويشمل الفترة الزمنية التي تسبق البدء في أداء العمل وتتضمن جمع المعلومات والبيانات وإعداد المستلزمات الضرورية لإنجاز العمل المطلوب القيام به (ياسر فرح ، 2007).

في حين يرى كل من الصرايرة و أحميد (2010) و العلاق (2009)، أن الوقت ينقسم في حياة الإنسان عموماً إلى قسمين:

أ. الوقت القابل للتحكم: وهو الوقت الذي يمكن تنظيمه وإدارته، ومن هذه الأوقات ما يكون مخصصاً للعمل أو الدراسة أو حياة الإنسان الخاصة، وبتفاوت الأفراد في القدرة على استغلاله بالشكل المناسب.

ب. الوقت غير القابل للتحكم: وهو الوقت الذي يصعب تنظيمه أو إدارته أو الاستفادة منه في غير ما خصص له، ومن ذلك الأوقات التي يقضيها الإنسان في حاجاته الأساسية مثل الأكل و النوم والراحة والعلاقات الأسرية والاجتماعية ، وهو وقت لا يمكن الاستفادة منه كثيراً.

4. الوقت غير المباشر أو العام .

ويتمثل هذا النوع من الوقت بالوقت المطلوب لقيام بأنشطة فرعية هامة لها تأثير على مستقبل المنظمة وعلى علاقاتها بالغير.

مفهوم تخطيط الوقت :-

إن كل إداري ناجح يسعى إلي وضع خطة لتنظيم وقته وعمله وهو يربط بين أجزاء العملية الإدارية، وكذلك بين العمليات المتسلسلة والمتعاقبة التي يشتمل عليها النشاط الإداري يتطلب منه أن يراعي التسلسل الزمني في مراحل هذه الخطة، وأن يقوم بتوزيع الأزمنة عليها بما يتناسب مع المراحل المحددة، بحيث يكون مجموع هذه الأزمنة الموزعة مساوياً للزمن الكلي، وأن يختار الزمن المناسب لكل مرحلة وعلى المخطط أن يدرك أهمية الهدف ضمن الزمن المعطى له (العلاق، 2017).

والمقصود هنا أن المشكلة الشائع لدى الإداريين في تعاملهم مع الوقت هو غياب خطة لاستعمال الوقت ، فإذا كان يسعى وراء الوقت لاستثماره يجب أن يكون عنده خطة تبين له من أين يبدأ العمل وكيف يبدأ و أي الأعمال يحتل الأولوية وأيهما أقل قيمة وأهمية فوجود خطة للوقت يوفر له وقتاً كبيراً ربما يضيع في إثناء التفكير في تقدير ما العمل الذي يبدأ به (جريسيمان، يوجين، 1998).

التعامل مع مضيعات الوقت:

كثيراً ما يضيع الأشخاص أوقاتهم في أمور قليلة الأهمية، ومن الأشياء الجديرة بالذكر في مضيعات الوقت الاجتماعات، وعدم تقسيم العمل والزيارات الودية، والمكالمات الهاتفية ، وعدم اكتمال المعلومات، والاعتماد على الذاكرة، وتأجيل انجاز الأعمال والمدير يتعرض لضياح وقته بسبب عوامل عدة نوجزها بما يلي: -

1. عدم التخطيط : يعد عدم التخطيط الجيد مصدراً من مصادر ضياح الوقت، وذلك بسبب غياب الأهداف وعدم وضوحها، فضلاً عن عدم الاهتمام الكافي بمرحلة الإعداد والتخطيط، علاوة على عدم وضع برامج جادة للعمل، وكذلك سوء توزيع الوقت المتاح على الأعمال والمهام (زيدان، 2011).

2. الرقابة: تسبب الرقابة المفروضة على العمال ضياح الوقت في حالات عدة منها:
أ- شيوع المفهوم الخاطئ للرقابة على مستوى المنظمة والذي يرى بأن الرقابة غاية في حد ذاتها، فتصبح سيقاً مسلطاً على رقاب العاملين تجعلهم يشعرون بالخوف والتردد (Patrick Forsyth,) (2007).

ب- زيادة الإجراءات الرقابية المفروضة على الموظفين يؤدي إلى تعطيل التنفيذ ويتسبب في ضياح الوقت خوفاً من الوقوع في الخطأ (القبس، 2006).

مفهوم إدارة الوقت :

لقد اختلف المتخصصون في تحديد مفهوم إدارة الوقت تبعاً لإختلاف دوافعهم واحتياجاتهم وطبيعة وظائفهم وقيمهم، فعنصر الوقت يتساوى في الوفرة بين جميع الأشخاص، أما الاختلاف فيمكن في طريقة استغلالهم له من فرد إلى آخر (الكسواني، 2018).

ومن خلال الاطلاع على الأدبيات السابقة نجد أن هناك العديد من التعريفات التي تناولت مفهوم إدارة الوقت نستعرض أبرزها فيما يلي :

يعرف ستيفن كوفي، (1998) إدارة الوقت بأنها مجموعة من القدرات التي تجعل الفرد متمكناً من تحسين جودة الحياة ، في حين عرفها همام زيدان، (1992) بأنها حصر الوقت وتحديده وتنظيمه وتوزيعه توزيعاً مناسباً واستثمار كل لحظة فيه الاستثمار الأمثل في ضوء مخططات مناسبة تربط بين الأهداف التي ينبغي تحقيقها والممارسات والأساليب التي سيتم تنفيذها، وإخضاع ذلك كله لعمليات متابعة وتقويم مستمر .

كما عرفها أبراهيم الفقي (2009) بأنها تعني " الكفاءة في توفير الوقت الذي يحتاج إليه المديرين واستخدامه بفعالية لحل مشكلات تنظيمية وفنية معقدة من أجل تحقيق الأهداف التي تسعى إليها المنظمة،

في حين عرف "ماكينزي" مصطلح إدارة الوقت على أنه "إدارة الذات"، حيث يعتبر الانضباط الذاتي مفتاح إدارة الوقت (شوقي، 2006)، بالإضافة إلى تعريفات أخرى عديدة لإدارة الوقت، فقد عرفت على أنها: "الاستثمار الأفضل للموارد المتاحة، حيث تتضمن التخطيط والتنظيم والتنسيق والتوجيه والرقابة والتحفيز والاتصال (جلدة و حريز، 2007).

و يرى الخضيرى، (2000) أن إدارة الوقت هي عبارة عن علم وفن الاستخدام الرشيد للوقت، واستثمار الزمن بشكل فعال، وهي عملية قائمة على التخطيط والتنظيم والمتابعة والتنسيق والتحفيز والاتصال، وهي لأندر عنصر متاح للمشروع، فإذا لم نحسن إدارته فإننا لن نحسن إدارة أي شيء (العلاق، 2009)، كما عرفت على أنها: "عملية تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة الوقت، بما يمكننا من اختيار الشيء الصحيح المراد عمله والقيام بأعمال كثيرة في وقت قصير (الصيرفي، 2009) كما عرفت أيضاً على أنها عملية تخطيط وتنظيم ورقابة بما يمكننا من اختيار الشيء المناسب الصحيح المراد عمله، وبالتالي القيام بأعمال كثيرة في فترة زمنية قصيرة (الصيرفي، 2009)، وأوضح "الجريسي في تعريفه لإدارة الوقت" أنها لا تنطلق إلى تغييره ولا إلى تعديله، بل إلى كيفية استثماره بشكل فعال، ومحاولة تقليل الوقت الضائع هدرا دون فائدة أو إنتاج، وبالتالي رفع إنتاجية العاملين خلال وقت عملهم المحدد (الكسواني، 2018)، و من خلال التعارف السابق يمكننا تعريف إدارة الوقت بأنها عملية تخطيط، تنظيم، توجيه، تنسيق والرقابة على الوقت والاستغلال الأمثل للموارد المتاحة، بما يمكننا من تحقيق الأهداف المسطرة وفي أقصر وقت ممكن

أهمية إدارة الوقت الفعالة وفوائدها:

إدارة الوقت الفعالة يمكن أن تساعد المنظمة في الوصول إلى الاهداف من خلال الاتي :

1. وضع الأولويات أولاً قبل البدء في العمل.
 2. تجنب الوقوع في فخ الوقت (لدي الوقت الكافي).
 3. تفتح الطريق لتوقع الفرص، أي استغلال الوقت المناسب للاستثمار
 4. تعطي الحرية في العمل والسيطرة عليه .
 5. تساعد على تجنب التضارب في المواعيد من خلال تنظيم الوقت.
 6. تساعد على تجنب الإحساس بالذنب.(نتيجة تضيع الوقت)
 7. تساعد على تقييم العمل من خلال جدول زمني للقيام بعمل معين.
 8. تساعد على معرفة أين أنت، ومدى النجاح .
 9. تساعد على أن ترى "بصورة أوضح".
 10. تساعد على أن ترى "بصورة أكبر".
 11. تساعد على أن تتعلم كيف تخطط بذكاء أكبر، لا بجهد أكبر (مدحت، 2014).
- ومما يزيد من أهمية الوقت وضرورة استثماره إلى أقصى حد ممكن أنه من الموارد المتاحة والمتوفرة وغير المكلفة، إلا إنه إذا تم إهداره أو أسيء استخدامه، فيكون في هذه الحالة مكلفاً جداً (جلدة و حريز، 2007).

أسباب ضياع الوقت في العمليات الإدارية
يشير عقيلان (2014) إلى مجموعة من الأسباب التي تؤدي إلى ضياع الوقت في العمليات الإدارية وهي :-

1. التخطيط :
 - عدم وجود أهداف أو أولويات أو خطط يومية يؤدي إلى ضياع الوقت في العمليات الإدارية.
 - عدم وجود مواعيد محددة لإنهاء المهام يؤدي إلى ضياع الوقت في العمليات الإدارية.
 - القيام بأعمال كثيرة في وقت واحد يؤدي إلى ضياع الوقت في العمليات الإدارية.
2. التنظيم :
 - الفوضى وانعدام الانضباط الذاتي وكثرة الأعمال الورقية يؤدي إلى ضياع الوقت في العمليات الإدارية.
 - القيام بالعمل أكثر من مرة يؤدي إلى ضياع الوقت في العمليات الإدارية.
 - عدم وضوح المسؤوليات والسلطات يؤدي إلى ضياع الوقت في العمليات الإدارية.
 - وجود أكثر من رئيس واحد للموظف يؤدي إلى ضياع الوقت في العمليات الإدارية.
3. التوظيف :
 - وجود موظفين غير مؤهلين أو نقص في عدد الموظفين أو تغيب الموظفين عن العمل يؤدي إلى ضياع الوقت في العمليات الإدارية.
 - وجود موظفين يثيرون المشكلات والصعوبات يؤدي إلى ضياع الوقت في العمليات الإدارية.
 - وجود مرؤوسين غير مدربين أو غير مناسبين يؤدي إلى ضياع الوقت في العمليات الإدارية.
4. التوجيه :
 - ضعف التنسيق في العمل ، ضعف روح الفريق بين الموظفين وضعف الحوافز يؤدي إلى ضياع الوقت في العمليات الإدارية.
 - اهتمام المدير بالتفاصيل الصغيرة والروتينية يؤدي إلى ضياع الوقت في العمليات الإدارية.
 - ضعف روح الفريق بين الموظفين وضعف حوافز العمل يؤدي إلى ضياع الوقت في العمليات الإدارية.
 - ضعف القدرة على حل الخلافات وإدارة النزعات يؤدي إلى ضياع الوقت في العمليات الإدارية.
 - الافتقار إلى التنسيق يؤدي إلى ضياع الوقت في العمليات الإدارية.
5. صنع القرار :
 - اتخاذ قرارات متسرعة أو التردد في اتخاذ القرارات يؤدي إلى ضياع الوقت في العمليات الإدارية.
 - التسوية والتأجيل والمماطلة في اتخاذ القرارات يؤدي إلى ضياع الوقت في العمليات الإدارية.

▪ اتباع أسلوب اتخاذ القرارات من خلال اللجان يؤدي إلى ضياع الوقت في العمليات الإدارية.
6. الاتصالات :

▪ ضعف نظام الاتصال وسوء الفهم والافتقار إلى الإصغاء الجيد يؤدي إلى ضياع الوقت في العمليات الإدارية.

▪ كثرة الاجتماعات واللجان يؤدي إلى ضياع الوقت في العمليات الإدارية.

▪ عدم وضوح نظام الاتصالات يؤدي إلى ضياع الوقت في العمليات الإدارية.

كيفية إدارة الوقت والسيطرة عليه :

يشير الطويل (2000) إلي أن هناك مجموعة الأمور يجب إتباعها لغرض السيطرة على الوقت ومن هذه الأمور ما يأتي :-

1. التخطيط الجيد للعمل يؤدي إلى الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة، بما يمكن المنظمة من تحقيق

الأهداف المسطرة وفي أقصر وقت ممكن.

2. تنظيم العمل بشكل فعال يساعد المنظمة على تجنب التضارب في المواعيد من خلال تنظيم الوقت

3. وضع نظام للزيارات الجانبية .

4. الحد من المكالمات الهاتفية الغير المثمرة.

5. إدارة الاجتماعات بشكل كفؤ يساعد على إدارة الوقت بشكل فعال.

6. اتخاذ القرارات الصحيحة في الوقت المناسب .

7. التفويض الفعال للصلاحيات يقلل من ضياع الوقت.

المبحث الثاني: مفهوم الأداء الوظيفي و أهميته
مفهوم الأداء:

يعتبر مفهوم الأداء من أكثر المفاهيم شيوعاً في حقل الإدارة، حيث حظي باهتمام واسع من قبل الباحثين والمفكرين، حيث تنوعت واختلقت التعريفات لهذا المصطلح وهنا نستعرض بعض التعريفات لمفهوم الأداء :

إن كلمة الأداء (Performance) مشتق من الكلمة الإنجليزية (To perform) وهذه الكلمة اشتقت

من الكلمة اللاتينية (Performer) والتي تعني تنفيذ مهمة أو تأدية عمل (مصطفى يوسف، 2016).

حيث عرف (المغربي، 2007) تقييم الأداء بأنه "العملية التي تتضمن الإجراءات المنظمة لتقييم أداء

العاملين في أعمالهم الحالية، وبحث إمكانية تنميتها وتطويرها في المستقبل" في حين عرف (المرسي،

2006) الأداء على انه عملية تتطلب وجود شخص يلاحظ ويراقب، بشكل مستمر، سلوك الفرد (العامل)

واتجاهاته وأثر خصائصه الشخصية على أدائه، وغالباً يكون الرئيس المباشر ليكون التقييم موضوعياً

وسليماً.

ويتضح مما سبق أن عملية تقييم الأداء تتطلب جمع البيانات حول أداء الفرد للتعرف على طبيعة سلوكه وتصرفه أثناء تأديته العمل، ومعرفة مدى استعداده للتطور والتحسين في طريقة وكيفية أدائه لعمله. ولقد حظي موضوع الأداء الوظيفي باهتمام بالغ، وشهد بحثاً كثيرة تتعلق بتوضيح طرق تطويره وبيان للحلول اللازمة للمشكلات المتعلقة به، ولقد أشار حسين حريم، (2009) الي أن الأداء الوظيفي يتكون من عدة أبعاد نوجزها بما يلي:

أ - الفعالية في الأداء (Efficiency) تعني أن يحقق الأفراد الأهداف والأعمال المطلوبة منهم.
ب - الكفاءة في الأداء (Effectiveness) أي أن يستخدم الأفراد الموارد المتاحة بشكل اقتصادي دون إسراف.

وتتطوي خطط تحسين الأداء على عدد من الخطوات يمكن إجمالها فيما يلي:

1. يجب أن تتبع الرغبة في التغيير من داخل المنظمة لأن التغيير لا يفرض من الخارج.
2. يجب أن يكون تطبيق خطط تحسين الأداء تحت إشراف وبتوجيه من معاهد متخصصة في شؤون تحسين الأداء.
3. أن خطط تحسين الأداء ينبغي أن تكون مكملة لسياسة المنظمة (حنفي، جلال، 2008).

تعريف الأداء الوظيفي:

يعرف بأنه السلوك الوظيفي الهادف ويتضمن الأداء الظاهر ما يمكن ملاحظته كالكلام والحركة، والأداء الداخلي ما لا يمكن ملاحظته كالتفكير والتخيل (محمد هيكال، 2003).

وعرقتها راوية حسن (2004) على أنه درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفية الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة.

أهمية الأداء الوظيفي

للأداء الوظيفي أهمية كبيرة في أي منظمة نذكر منها:-

أن الأداء الوظيفي هو المكان الرئيسي لجميع العمليات الإنتاج أو تقديم الخدمات، وهو الجزء الحي منها لأنه مرتبط بالعنصر البشري الذي يدير العملية ويحول المواد الأولية إلى مواد مصنعة ذات قيمة مادية، يتم بيعها للمستهلك وبذلك تحقق الربح. وعليه فإن ثبات كلفة الموارد وتفعيل إنتاجية العنصر البشري يجعل المنظمة تصل إلى تحقيق أهدافها بأفضل فعالية وأقل كلفة وأكثر ربحاً (المحاسنة، 2013).

ويتضح مما سبق أن للأداء الوظيفي أهمية كبيرة داخل أية منظمة تحاول تحقيق النجاح والتقدم، باعتبارها الناتج النهائي، فإذا كان هذا الناتج مرتفع فإن ذلك يعد مؤشراً واضحاً لنجاح المنظمة واستقرارها وفعاليتها. كما لا تتوقف أهمية الأداء الوظيفي على مستوى المنظمة فقط بل تعدد ذلك إلى أهمية الأداء في نجاح الخطط التنموية الاقتصادية والاجتماعية في الدولة (السالم، سايح، 2009).

نظام تقييم الأداء:

يرى كل من السالم، سايح (2009) أن هناك خطوات وإرشادات يجب مراعاتها في نظام تقييم أداء العاملين، وهي:

1. ضرورة تحديد معايير للأداء: ويقصد بها وضع المعايير التي ستستخدم في عملية التقييم، والتأكد

من أن البرنامج منطقي

2. اختبار طريقة التقييم: هناك العديد من الطرق يمكن استخدامها في عملية تقييم الأداء، وهذه الطرق منها ما هو تقليدي ومنها ما هو حديث.
3. أن تتم عملية التقييم بصورة دورية ومنتظمة: يقصد بالدورة تحديد الفاصل الزمني بين كل تقييم وآخر، على أساس أن هذه العملية مستمرة تلازم حياة العاملين منذ تاريخ تعيينهم في المنظمة حتى تاريخ تركهم العمل فيها.
4. تحديد المقيم: وهو الشخص الذي تتوفر لديه المعلومات الكافية عن أداء الموظف وسلوكه المراد أو الخاضع للتقييم، بحيث تمكنه هذه المعلومات من الحكم على مستوى كفاءته وسلوكه بشكل صحيح ودقيق، وضرورة تدريب وتنقيف وإعداد القائمين بالتقييم.

عناصر الأداء الوظيفي:

يرى المحاسنة (2013) أن الأداء يتكون من مجموعة من العناصر أهمها:

1. المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعارف العامة، والمهارات الفنية، والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.
2. نوعية العمل: وتتمثل في مدى ما يدرسه العامل عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.
3. كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الإنجاز.
4. المثابرة والثوق: وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحدد، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين.

معايير الأداء الوظيفي :

تتطلب عملية تقييم الأداء الوظيفي وجود معيار ينسب إليه أداء الموظف، ويقارن به كأساس للحكم عليه، ويجب أن يتم تحديد معايير الأداء قبل البدء بعملية التقييم، وذلك للاحتفاظ بموضوعية التقييم والابتعاد عن التحيز قدر الإمكان. ومن هذه المعايير:

1. المعايير الكمية (مقاييس الإنتاجية) وتشمل قياس الجوانب الكمية من أداء العاملين مثل عدد الوحدات المصنعة أو كمية المبيعات أو الزمن الذي يستغرقه في معالجة المعلومات ويتم وضع هذا النوع من المعايير للأعمال المتعلقة بعملية الإنتاج كماً وكيفاً ومبنية على أساس دراسات الزمن والحركة (مصطفى يوسف، 2013).
2. المعايير التقديرية المرنة (الذاتية) تعني إصدار أحكام أو تقديرات يقوم بها أشخاص تتوافر فيهم المعرفة والخبرة في مجال الوظيفة (المحاسنة، 2013).

العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي :

ومن أبرز العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي ما يلي :

1. غياب الاهداف المحددة: إن المنظمة التي لا تمتلك خطط تفصيلية لعملها و أهدافها و معدلات الإنتاج المطلوب أدائه، لا تستطيع قياس ما تحقق من إنجاز و كذلك محاسبة موظفيها على مستوى أدائهم.
2. عدم المشاركة في الإدارة: إن عدم مشاركة العاملين في المستويات الإدارية المختلفة من المشاركة في صناعة القرار و التخطيط يجعل من ذلك فجوة و عائق بين الإدارة و الموظفين، و بالتالي يؤدي إلي تدني مستوى الأداء لدى الموظف بسبب شعوره بضعف المسؤولية و ذلك لعدم مشاركته في وضع الأهداف و إنجازها.
3. اختلاف مستويات الأداء: من العوامل المؤثرة على أداء الوظيفي عدم نجاح الأساليب الإدارية التي تربط بين معدلات الأداء و المردود المادي و المعنوي الذي يحصلون عليه، فكلما ارتبط مستوى أداء الموظف بالترقيات و العلاوات و الحوافز التي يحصل عليها، كلما كانت عوامل التحفيز غير مؤثرة بالعاملين.
4. مشكلات الرضا الوظيفي: الرضا الوظيفي من العوامل الأساسية المؤثرة على مستوى الأداء للموظفين، فانعدامه أو انخفاضه يؤدي إلى ضعف أو إنتاحية أقل.
5. التسبب الوظيفي: ذلك يعني ضياع ساعات العمل في الأمور غير منتجة، حيث تؤثر بشكل سلبي على أداء الموظفين الآخرين (السالم، سايج ، 2009).

الدراسات السابقة :

دراسات اهتمت بإدارة الوقت و الأداء الوظيفي

هناك العديد من الدراسات التي تطرقت إلى إدارة الوقت في بيئة العمل نذكر منها دراسة (الكبيسي، 1989) هدفت الدراسة إلى التعرف على مقدار الوقت الضائع لدى الموظفين في الإدارات الحكومية العراقية وقد خلصت الدراسة إلى أن هناك وقت ليس بقليل يهدر في غير ما خصص له. و على سبيل الوقوف على طبيعة العلاقة بين استخدام تقنيات إدارة الوقت و ضغط العمل في الإدارات الحكومية أجرى كل من (Atkins & Turange, 1990) دراسة خلصت إلى أنه توجد علاقة عكسية بين استخدام تقنيات إدارة الوقت و مستوى ضغط العمل ، وتبين أن مصادر ضغط العمل تتصل بمشاكل الوقت و عبء العمل.

في حين نجد أن دراسة (خريص، 2006) هدفت إلى التعرف على الفروق بين المتغيرات الشخصية و الوظيفية في إدارة الوقت، و خلصت الدراسة إلى أن العوامل الرئيسية التي تؤدي إلى ضياع الوقت تتمثل في عدم وضوح الأهداف الموضوعية من قبل المديرية و الإهمال في تطبيق بعض اللوائح القوانين المتعلقة بالموظفين ، وتبين أن الاستثمار الأمثل و الفعال للوقت في مديرية الدفاع المدني يتطلب التحديد المسبق للأعمال المطلوب إنجازها.

كذلك دراسة القريوتي، (1991) بعنوان إدارة الوقت و علاقتها بتحسين الأداء الوظيفي هدفت إلى التعرف على العلاقة بين إدارة الوقت و تحسين الأداء الوظيفي ولتحقيق أهداف الدراسة اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي و قد تم استخدام الاستبانة كأداة من أدوات الدراسة حيث طبقت على عينة

من العمال الذين يعملون في شركة الحديد والصلب، وخلصت الدراسة إلى أن الاستثمار الأمثل للوقت باعتباره مورداً هاماً في بيئة العمل يؤدي إلى تحسين الأداء المهني وتحقيق أهداف المنظمة. ومن ثم جاءت دراسة عبد العزيز ملائكة (1991) بعنوان: إدارة الوقت في الأعمال في المملكة العربية السعودية، هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى أهمية وقيمة الوقت والمؤثرات فيه لدى عينة من العاملين في مؤسسات حكومية مختلفة وبخاصة في مدينة جدة، وخلصت الدراسة إلى أن للوقت أهمية كبيرة في تحقيق أهداف منظمة، وعللت هذه الدراسة ضياع الوقت بالزيارات المفاجئة وعقد الاجتماعات دون ضرورة ملحة ودون تنظيم، والاختلاف والتفاوت بين العاملين في المؤهلات والخبرات والإهمال في تطبيق بعض اللوائح القوانين.

وكذلك توصلت دراسة (الخطيب، 1992) بعنوان: الافتقار إلى التدريب على ماهية الوقت وسبل إدارته، حيث هدفت إلى التعرف على أهمية التدريب على ماهية الوقت وسبل إدارته، وخلصت الدراسة إلى أن الافتقار إلى التدريب على ماهية الوقت وسبل إدارته يؤدي إلى عدم الانتظام بوقت الدوام الرسمي، وأن هناك تفاوتاً في العلاقة بين طرق هدر الوقت وبين المتغيرات التالية: (الفئة الوظيفية، الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، سنوات الخدمة، نطاق الإشراف).

وفي سنة (2003) أجري (Richard F. Griffiths) دراسة بعنوان: مدى استغلال الوقت في بيئة العمل، ولتحقيق أهداف الدراسة اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي وقد تم استخدام الاستبانة كأداة من أدوات الدراسة حيث طبقت في هذه الدراسة مقياس إدارة الوقت، وتم الاعتماد على التقارير لتقييم إنتاجية العامل، وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن التحكم بالوقت لم يكن مرتفعاً لدى عينة البحث، وأن نمط الشخصية السائد لدى العامل يلعب دوراً جوهرياً في إدارة الوقت، وتختلف إدارة الوقت لدى العمال باختلاف السن حيث سجلت النتائج تراجع في إدارة الوقت مع التقدم في العمر.

في حين نجد دراسة (S.A. Nonis, J.K. Teng, C.W. Ford, 2005) بعنوان: إدارة الوقت وعلاقتها بالأداء المهني، هدفت إلى التعرف على العلاقة بين إدارة الوقت والأداء المهني حيث أجريت على عينة من العمال السيرلانكيين والأمريكيين، والتي طبق فيها مقياس لإدارة الوقت وآخر للرضا المهني إلى عدم وجود فروق بين الثقافتين في إدارة الوقت، وأظهرت الدراسة وجود ارتباطات إيجابية بين إدارة الوقت والأداء المهني في كلتا الثقافتين.

منهج الدراسة وإجراءاتها

المنهجية المتبعة في الدراسة:

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي بغية استيعاب الإطار النظري للدراسة، وفهم مكوناتها وتحليل أبعادها من منطلق أن هذا المنهج يتناول الظواهر كما هي في أرض الواقع، بالإضافة إلى كونه يتجاوز وصف الظواهر وجمع البيانات إلى تحليلها ومن ثم الوصول إلى استنتاجات ونتائج بشأنها تساعد على فهم الواقع وتطور (ربحي وعثمان، 2000).

أساليب التحليل الإحصائي:

استخدم الباحث الأساليب الإحصائية التالية:

1. إجراء اختبار الصدق والثبات لأسئلة الاستبانة المستخدمة في جمع البيانات وذلك باستخدام معامل "ألفا كرونباخ".
2. الانحراف المعياري لقياس تجانس استجابات أفراد الدراسة حول متوسطات موافقتهم نحو متغيرات الدراسة

3. أساليب الوصف الإحصائي Statistics Descriptive

4. معامل ارتباط سيرمان Spearman Coefficient

مجتمع الدراسة: القطاع المصرفي يتمثل في مصرف الصحارى و يتكون من مدراء و نوابهم , رؤساء أقسام , موظفين من الفروع المختارة وهي (حي الأندلس, جنزور , وكالة عين زارة).
 عينة الدراسة وخصائصها: اعتمد الباحث عينة من مجتمع الدراسة وذلك بغرض الحصول على البيانات المطلوبة وتم اختيارها من مجتمع الدراسة الموضح في الفقرة السابقة حيث قام الباحث بتوزيع (80) استمارة على المستهدفين للدراسة و تم استرجاع (75) استبانة سليمة, بنسبة (94%) صالحة للاستخدام.
 أداة الدراسة: قائمة استقصاء (استبانة) اشتملت على (57) عبارة موزعة على ثلاثة متغيرات كما هي في الجدول رقم (1)

جدول رقم (1) عبارات الاستبانة تبعاً لأبعاد الدراسة

ت	المتغيرات	عدد العبارات	الفقرات	الأبعاد الفرعية	عدد العبارات	العبارات
1	واقع إدارة الوقت (3) (إبعاد فرعية)	19	19-1	تخطيط الوقت	7	7-1
				المتابعة	6	13-8
				الالتزام	6	19-14
2	أهم معيقات الوقت (2) (أبعاد فرعية)	31	31-20	المعيقات العامة والشخصية	8	27-20
				المعيقات التنظيمية والإدارية	23	50-28
3	قياس الأداء الوظيفي	7	38-32	دقة أداء الموظفين	2	52-51
				السرعة في إنجاز الأعمال	2	54-53
				مواظبة الموظفين على العمل	3	57-55
	المجموع	57				

المصدر: إعداد الباحث

صدق الاستبانة:

يعد الصدق من الأمور المطلوب توافرها في أداة الدراسة لبيان مدى قدرة كل عبارة من عباراتها على قياس ما وضعت لقياسه، وللتحقق من صدق الأداة ومعرفة مدى صلاحية استخدامها في التعرف على إسهام إدارة الوقت في تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي مصرف الصحارى. تم الاعتماد على الصدق الظاهري وعرضت الأداة في صورتها النهائية على عدد من المختصين من أساتذة قسم الإدارة بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية جامعة طرابلس لإصدار حكمهم على مدى صلاحية الفقرات وسالمة صياغتها و ملائمتها لموضوع الدراسة وبناء على توصياتهم تم إجراء التعديلات التي أوصوا بها، والمتمثلة في تعديل بعض المفردات وحذف بعضها الآخر.

اختبار ثبات الاستبانة:

تم التحقق من مدى إمكانية الاعتماد على قائمة الاستقصاء (الاستبانة) للتحقق من صدق الأداة وثباتها من خلال إجراء اختبار معامل كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) مع التركيز على اختبار الصدق للمحتوى (Validity Content) والثبات الخاص بالاتساق الداخلي Internal Consistency وكانت نتيجة الاختبار كما هي موضحة في الجدول رقم (2) وهي تشير إلى معدلات مرتفعة، حيث بلغ الثبات (0.933) للاستبيان ككل ومن ثم إمكانية الاعتماد عليه في قياس المتغيرات.

جدول (2) معاملات ثبات المقياس بطريقة (ألفا كرونباخ، والتجزئة النصفية)

التجزئة النصفية		معامل ألفا كرونباخ	معامل الثبات عبارات إدارة الوقت
معامل Guttman	بمعامل Spearman		
0.876	0.892	0.886	معامل الثبات عبارات إدارة الوقت
0.873	0.871	0.872	معامل الثبات عبارات معيقات الوقت
0.872	0.873	0.871	معامل الثبات عبارات الأداء الوظيفي
0.912	0.922	0.933	معامل الثبات للاستبيان ككل

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

وحدة القياس: اعتمدت الدراسة على مقياس ليكرت الخماسي حيث يقابل كل مفردة من مفردات المقياس خمسة اختيارات (أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة)، وينبغي على الموظف اختيار أحد الخيارات التي تتفق مع توجهاته، وقد أعطيت لهذه الخيارات التقديرات التالية:

جدول رقم (3) مقياس ليكرت الخماسي Likert Scale

التقديرات	الاتجاه	الفئة
1	تميل الإجابات إلى (لا أوافق بشدة: منخفضة جداً)	1-1.79
2	تميل الإجابات إلى (لا أوافق: منخفضة)	1.80-2.59
3	تميل الإجابات إلى (محايد: متوسطة)	2.60-3.39
4	تميل الإجابات إلى (أوافق: مرتفعة)	3.40-4.19
5	تميل الإجابات إلى (أوافق بشدة: مرتفعة جداً)	4.20-5

المصدر: علي، هند أبو بكر، 2009

عرض البيانات وتحليلها

المحور الأول: البيانات الشخصية والعامية

تشكل البيانات الشخصية الخلفية لتحليل البيانات الميدانية والتي تحدد خصائص المجتمع المدروس بالنظر إلى هذه الخصائص يمكننا تحليل المتغيرات و تحديد الارتباطات القائمة بينهما وربطها بكل من الإطار النظري والمنهجي والميداني.

جدول (4) يوضح البيانات الشخصية والعامية لأفراد عينة الدراسة

النسبة المئوية	العدد	المتغير	
57%	43	ذكر	الجنس
43%	32	أنثى	
21.3%	16	قل من خمسة	مستوى الخبرة
36%	27	من خمسة إلى أقل من خمسة عشر	
42.7%	32	من خمسة عشر فما فوق	
8%	6	من 20 حتى أقل من 30 سنة	العمر
22.7%	17	من 30 حتى أقل من 40 سنة	
69.3%	52	من 40 حتى أكبر من 50 سنة	
7%	5	أقل من دبلوم عالي	المؤهل العلمي
15%	11	ماجستير	
45%	34	بكالوريوس	
33%	25	دبلوم عالي	

نلاحظ من الجدول رقم (4) أن نسبة الذكور بلغت (57%)، في حين بلغت نسبة الإناث (43%) وبالتالي نلاحظ أن هناك اختلاف طفيف بين توزيع الجنس في مصرف الصحارى، وهذا راجع لطبيعة العمل المصرفي الذي يستوعب الجنسين، كذلك نجد أن غالبية أفراد العينة من مستوى خبرة طويلة حيث بلغت النسبة (42.7%)، مما يدل على أن معظم أفراد العينة يمتازون بخبرة مهنية طويلة في العمل المصرفي، ويلاحظ كذلك أن النسبة الأكبر من أفراد عينة الدراسة تنتمي إلى الفئة العمرية (من 40 حتى أكبر من 50 سنة) حيث بلغت النسبة (69.3%)، في حين نجد أن الفئة الشائعة لدى مجتمع الدراسة هي المستوى الجامعي حيث بلغت النسبة المئوية (45%) ويتضح من ذلك ارتفاع المستوى التعليمي لمجتمع الدراسة، وهذا يعكس حرص الإدارات المختصة بالارتقاء بمستوى الموظفين بها بما يتوافق مع خطط التنمية والتطور.

المحور الثاني: إدارة الوقت

للتعرف على أبعاد إدارة الوقت لدى موظفي مصرف الصحارى تم تصميم مجموعة من الأسئلة موزعة على ثلاثة أبعاد متمثلة في :-

1. إدارة الوقت على مستوى التخطيط.

2. إدارة الوقت على مستوى المتابعة.

3. إدارة الوقت على مستوى الالتزام.

حيث تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (5) يوضح الوصف الإحصائي للمتغيرات المستقلة الخاصة بإدارة الوقت

الترتيب	الانحراف المعياري (Std. D.)	*المتوسط (Mean)	العبارات	المتغيرات المستقلة إدارة الوقت
1	.42908	3.7571	7-1	تخطيط الوقت
2	.52304	3.6069	13-8	المتابعة
3	.49482	3.5161	19-14	الالتزام

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول رقم (5) أن توزيع مفردات عينة الدراسة في مصرف الصحارى قيد الدراسة، وفقاً للمتغيرات المستقلة لإدارة الوقت يشير إلى أن تخطيط الوقت يأتي في المرتبة الأولى من حيث استجاباتهم، حيث كان متوسط الاستجابة له (3.7571)، يليه المتابعة في المرتبة الثانية بمتوسط استجابة (3.6069) ويأتي الالتزام في المرتبة الأخيرة بمتوسط استجابة (3.5161)، وذلك من إجمالي مفردات عينة الدراسة في المصرف، والبالغ عددهم (75) موظفاً.

ويلاحظ أيضاً من الجدول أعلاه أن درجة الاستجابة لجميع متغيرات إدارة الوقت (التخطيط، المتابعة، الالتزام) مرتفعة، حيث كانت محصورة بين (3.4-4.19) وذلك استناداً إلى الميزان الذي سبق توضيحه في الجدول رقم (3) وهذا يعني أن أفراد العينة يتصفون بمهارات جيدة لتخطيط وقتهم، وقد يرجع السبب في ذلك إلى أن معظم أفراد العينة (45%) حاصلين على الشهادة الجامعية الأولى، وأيضاً نسبة عالية بلغت (42.7 %) منهم من ذوو الخبرة الطويل في مجال العمل المصرفي.

المحور الثالث: الوصف الإحصائي الخاصة بـ (معيقات إدارة الوقت) و بـ (الأداء الوظيفي) للتعرف على أبعاد معيقات إدارة الوقت و الأداء الوظيفي لدى موظفي مصرف الصحارى تم تصميم مجموعة من الأسئلة موزعة على خمسة أبعاد موضحة في الجدول التالي :-

جدول رقم (6) يبين الوصف الإحصائي الخاصة بـ (معيقات إدارة الوقت) و بـ (الأداء الوظيفي)

الترتيب	حجم العينة	الانحراف المعياري (Std. D)	*المتوسط (Mean)	العبارات	المتغيرات المستقلة (معيقات إدارة الوقت)، والتابعة (الأداء الوظيفي)
1	75	.73084	3.8021	50-28	المعيقات التنظيمية والإدارية
2	75	.99059	3.3670	27-20	المعيقات العامة والشخصية
1	75	.71704	1.7341	52-51	دقة أداء الموظفين
2	75	.82540	1.2282	57-55	مواظبة الموظفين على العمل
3	75	.83760	1.1852	54-53	السرعة في إنجاز الأعمال

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول رقم (6) أن توزيع مفردات عينة الدراسة في مصرف الصحارى وفقاً للمتغيرات المستقلة (معيقات إدارة الوقت)، تشير إلى أن المعوقات الإدارية والتنظيمية في المرتبة الأولى من حيث استجاباتهم، حيث كان متوسط الاستجابة لها (3.8021)، يليها المعوقات العامة والشخصية في المرتبة الثانية بمتوسط استجابة (3.3670)، وذلك من إجمالي مفردات عينة الدراسة في مصرف الصحارى والبالغ عددهم (75) موظفاً، ويلاحظ أن درجة الاستجابة للمعيقات الإدارية والتنظيمية بلغت (3.8021)، والتي يمكن تصنيفها على أنها مرتفعة، وذلك استناداً إلى الميزان الذي سبق توضيحه في الجدول رقم (3) في حين أن درجة الاستجابة للمعيقات العامة والشخصية في مصرف الصحارى بلغت (3.3670) حيث يمكن تصنيفها على أنها متوسطة، وقد يرجع السبب في عدم ارتفاع درجة الاستجابة للمعيقات العامة والشخصية إلى طبيعة من أجريت عليهم الدراسة (الموظفين)، فارتفاع إدراك الموظفين لمعيقات الوقت وأسبابها وكيفية التعامل معها، يقلل من تأثيرها في إدارة الوقت لديهم، كما يمكن تفسير عدم انخفاض درجة المعوقات التنظيمية والإدارية لدى الموظفين في المصرف إلى الإهمال في تطبيق بعض اللوائح القوانين ذات العلاقة، واتفقت هذه النتائج مع كل من دراسة (خريص، 2006)، دراسة (عبد العزيز ملائكة، 1991)، حيث كشفت هذه الدراسات عن وجود أنماط سلوكية غير مرغوب فيها تمارس أثناء ساعات العمل الرسمي من شأنها أن

تؤثر بشكل سلبي على كفاءة استثمار الوقت وفعاليتيه، وان وقتاً رسمياً غير قليل يهدر في غير ما خُصص له أصلاً.

اختبار فرضيات الدراسة

اختبار الفرضية الرئيسية الأولى التي تنص على انه "لا توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين إدارة الوقت والأداء الوظيفي.

قام الباحث باختبار هذه الفرضية من خلال اختبار كل متغير من متغيرات إدارة الوقت الثلاث (التخطيط، المتابعة، الالتزام)، وعلاقته بأبعاد الأداء الوظيفي الثلاثة (دقة أداء الموظفين، مواظبة الموظفين على أعمالهم، السرعة في إنجاز الأعمال)، حيث استخدم الباحث معامل ارتباط سبيرمان لاختبار هذه الفرضية بالنسبة لكل متغير من متغيرات إدارة الوقت على النحو التالي:

■ اختبار تخطيط الوقت وعلاقته بأبعاد الأداء الوظيفي، حيث يوضح الجدول رقم (7) نتيجة هذا الاختبار.

جدول رقم (7) معامل الارتباط لمتغير إدارة الوقت- التخطيط، وعلاقته المعنوية مع الأداء الوظيفي

أبعاد الأداء الوظيفي	معامل الارتباط	مستوى المعنوية	النتيجة (معنوي- غير معنوي)
دقة أداء الموظفين	.248**	.001	معنوية
مواظبة الموظفين على أعمالهم	.379**	.001	معنوية
السرعة في إنجاز الأعمال	.263**	.001	معنوية

● دالة معنوية عند مستوى الدلالة 0.001.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن مستوى المعنوية أقل من (0.001) لأبعاد الأداء الوظيفي (دقة أداء الموظفين، مواظبة الموظفين على أعمالهم، السرعة في إنجاز الأعمال)، مما يعني رفض الفرض العدم (الفرض الصفري) وقبول الفرض البديل المتعلق بكل منها، أي أنه توجد علاقة معنوية بين تخطيط الوقت و أبعاد الأداء الوظيفي، وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى الاهتمام بتخطيط الوقت يؤدي الي زيادة في مستوى الاداء الوظيفي في مصرف الصحارى، أي أن تخطيط الوقت يساعد الموظفين على وضع خطة زمنية لتحقيق الأهداف و تحديد أولويات عملهم، مما ينعكس على تحسين دقة أدائهم وجودة مخرجاتهم.

جدول رقم (8) قوة العلاقة بين أبعاد الأداء الوظيفي وتخطيط الوقت مرتبة تنازليا

أبعاد الأداء الوظيفي	معامل الارتباط	الترتيب تنازليا
مواظبة الموظفين على أعمالهم	.379	1
السرعة في إنجاز الأعمال	.263	2
دقة أداء الموظفين	.248	3

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول رقم (8) أن توزيع مفردات عينة الدراسة في مصرف الصحارى، وفقاً للمتغيرات التابعة أبعاد الأداء الوظيفي تشير إلى أن مواظبة الموظفين على أعمالهم تأتي في المرتبة الأولى من حيث استجاباتهم، يليه السرعة في إنجاز الأعمال في المرتبة الثانية وفي المرتبة الثالثة دقة أداء الموظفين، وهذا أمر منطقي لأن كثرة التغيب عن العمل تنعكس سلباً على أداء الموظف داخل المصرف، مما يؤدي إلى ركود العمل، نقص الخدمات و ضعف الأداء ، لأن الأداء الوظيفي يعكس كفاءة و فعالية المصرف.

اختبار المتابعة وعلاقتها بأبعاد الأداء الوظيفي، حيث يوضح الجدول رقم (9) نتيجة هذا الاختبار:
جدول رقم (9) معاملات الارتباط لمتغير إدارة الوقت- المتابعة، وعلاقته المعنوية مع الأداء الوظيفي

أبعاد الأداء الوظيفي	معاملات الارتباط	مستوى المعنوية	النتيجة (معنوي- غير معنوي)
دقة أداء الموظفين	.321**	.001	معنوية
مواظبة الموظفين على أعمالهم	.376**	.001	معنوية
السرعة في إنجاز الأعمال	.297**	.001	معنوية

دالة معنوية عند مستوى الدلالة 0.001.

نلاحظ أن مستوى المعنوية أقل من (0.001) لأبعاد الأداء الوظيفي (دقة أداء الموظفين، مواظبة الموظفين على أعمالهم، السرعة في إنجاز الأعمال) ، مما يعني رفض الفرض العدم (الفرض الصفري) وقبول الفرض البديل المتعلق بكل منها، حيث أنه توجد علاقة معنوية بين المتابعة و أبعاد الأداء الوظيفي، وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى الاهتمام بالمتابعة يؤدي الي زيادة في مستوى الاداء الوظيفي في مصرف الصحارى، أي أن المتابعة تؤدي إلى زيادة مواظبة الموظفين على أعمالهم و السرعة في إنجاز الأعمال وهذا يستلزم وجود إدارة فعالة تتابع العمل في المصرف. وبالتالي التزام الموظفين بأعمالهم فالمتابعة تساعد على تحديد أسباب وجود خدمة سيئة، وبالتالي العمل على تلافيها ومن ثم يكون الإنجاز أفضل وأسرع. و الجدول رقم (10) يوضح قوة علاقة هذه المتغيرات مع المتابعة:

جدول رقم (10) قوة العلاقة بين الأبعاد الأداء الوظيفي ، والمتابعة مرتبة تنازليا

أبعاد الأداء الوظيفي	معاملات الارتباط	الترتيب تنازليا
مواظبة الموظفين على أعمالهم	.376	1
دقة أداء الموظفين	.321	2
السرعة في إنجاز الأعمال	.298	3

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول رقم (10) أن توزيع مفردات عينة الدراسة في مصرف الصحارى، وفقاً للمتغيرات التابعة أبعاد الأداء الوظيفي تشير إلى أن مواظبة الموظفين على أعمالهم تأتي في المرتبة الأولى من حيث استجاباتهم، يليه دقة أداء الموظفين في المرتبة الثانية وفي المرتبة الثالثة السرعة في إنجاز الأعمال،

وهذا أمر منطقي لأن المتابعة الجيدة تنعكس ايجاباً على أداء الموظف داخل المصرف، مما يؤدي إلى مواظبة الموظفين على أعمالهم ويزداد تركيزهم في العمل .
اختبار الالتزام وعلاقته بأبعاد الأداء الوظيفي، حيث يوضح الجدول التالي نتيجة هذا الاختبار

جدول رقم (11) معامل الارتباط لمتغير إدارة الوقت- الالتزام ، وعلاقته المعنوية مع الأداء الوظيفي

أبعاد الأداء الوظيفي	معامل الارتباط	مستوى المعنوية	النتيجة (معنوي- غير معنوي)
دقة أداء الموظفين	.233**	.001	معنوية
مواظبة الموظفين على أعمالهم	.345**	.001	معنوية
السرعة في إنجاز الأعمال	.320**	.001	معنوية

دالة معنوية عند مستوى الدلالة 0.001.

نلاحظ أن مستوى المعنوية أقل من (0.001) لأبعاد الأداء الوظيفي (دقة أداء الموظفين، مواظبة الموظفين على أعمالهم، السرعة في إنجاز الأعمال)، مما يعني رفض الفرض العدم (الفرض الصفري) وقبول الفرض البديل المتعلق بكل منها، حيث أنه توجد علاقة معنوية بين الالتزام و أبعاد الأداء الوظيفي، وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى الاهتمام بالالتزام يؤدي إلى زيادة في مستوى الاداء الوظيفي في مصرف الصحارى، أي أن الالتزام يؤدي إلى زيادة دقة أداء الموظفين، وهي نتيجة منطقية لأن الالتزام يستلزم إشراك المرؤوسين في عملية اتخاذ القرار مما يشعرهم بتحمل المسؤولية، وبالتالي اهتمامهم بأدائهم سوف يكون أفضل على ما كان، بالإضافة إلي أن الالتزام يؤدي إلى زيادة مواظبة الموظفين على أعمالهم، لأن الالتزام قد يتطلب تفويض بعض الأعمال إلى المرؤوسين، مما يشعرهم بأهميتهم في العمل وبالتالي المواظبة على هذا العمل والسرعة في إنجاز الأعمال، لأن الالتزام يفرض ضرورة تلقي الأوامر من رئيس واحد، وعليه عدم ضياع الوقت في غير محله عند تضارب الأوامر من أكثر من رئيس، مما ينتج عنه إنجاز أسرع نتيجة هذا الوقت المكتسب، و الجدول رقم (12) يوضح قوة علاقة هذه المتغيرات مع الالتزام.

جدول رقم (12) قوة العلاقة بين الأبعاد الأداء الوظيفي، والالتزام مرتبة تنازلي

أبعاد الأداء الوظيفي	معامل الارتباط	الترتيب تنازلياً
مواظبة الموظفين على أعمالهم	.345	1
السرعة في إنجاز الأعمال	.277	2
دقة أداء الموظفين	.233	3

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول رقم (12) أن توزيع مفردات عينة الدراسة في مصرف الصحارى، وفقاً للمتغيرات التابعة أبعاد الأداء الوظيفي تشير إلى أن مواظبة الموظفين على أعمالهم تأتي في المرتبة الأولى من حيث

إستجاباتهم، يليه السرعة في إنجاز الأعمال في المرتبة الثانية وفي المرتبة الثالثة دقة أداء الموظفين. وهذا أمر منطقي لأن الالتزام ينعكس ايجاباً على أداء الموظف داخل المصرف، مما يؤدي إلى مواظبة الموظفين على أعمالهم ويزداد تركيزهم في العمل .

اختبار الفرضية الثانية التي تنص على " لا توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين معيقات الوقت والأداء الوظيفي."

من خلال اختبار كل متغير من متغيرات معيقات الوقت (معيقات عامة وشخصية، معيقات إدارية وتنظيمية)، وعلاقته بأبعاد الأداء الوظيفي (دقة أداء الموظفين، مواظبة الموظفين على أعمالهم، السرعة في إنجاز الأعمال)، حيث استخدم الباحث معامل ارتباط سبيرمان لاختبار هذه الفرضية بالنسبة لكل متغير من متغيرات معيقات الوقت على النحو التالي:

اختبار مدى وجود علاقة بين المعيقات العامة والشخصية، وأبعاد الأداء الوظيفي ، حيث يوضح الجدول التالي نتيجة هذا الاختبار:

جدول رقم (13) معامل الارتباط لمتغير المعيقات الشخصية وعلاقته المعنوية مع الأداء الوظيفي

أبعاد الأداء الوظيفي	معامل الارتباط	مستوى المعنوية	النتيجة (معنوي- غير معنوي)
دقة أداء الموظفين	** 384 -	.001	معنوية
مواظبة الموظفين على أعمالهم	-.184	.023	غير معنوية
السرعة في إنجاز الأعمال	-329**	.001	معنوية

دالة معنوية عند مستوى الدلالة 0.001.

نلاحظ أن مستوى المعنوية أقل من (0.001) لأبعاد الأداء الوظيفي (دقة أداء الموظفين، السرعة في إنجاز الأعمال)، مما يعني رفض الفرض العدم (الفرض الصفري) وقبول الفرض البديل المتعلق بكل منها، حيث أنه توجد علاقة معنوية سالبة بين المعيقات العامة والشخصية وكل من دقة أداء الموظفين، السرعة في إنجاز الأعمال ، وهذا يعني كلما زادت قيمة احد المتغيرات انخفضت قيمة المتغير الاخر. مما يشير إلى أن المعيقات العامة والشخصية تؤدي إلى انخفاض دقة أداء الموظفين، وهي نتيجة منطقية لأن المعيقات العامة والشخصية تؤدي إلى انشغال الموظف بأمر لا علاقة لها بالعمل، مثل المكالمات الهاتفية، والزيارات الودية، والاعتماد على الذاكرة، وتأجيل إنجاز الأعمال مما يشتت أفكاره ويضيع جزءاً من وقته في غير محله مما يجعله يسرع في أداء عمله حتى ينجز المطلوب منه وإذا ما نقص هذا الوقت ضعفت المخرجات، بمعنى أنه هذا الموظف لم ينجز ما هو مطلوب منه بالسرعة الممكنة. ويوضح الجدول (14) قوة علاقة هذه المتغيرات مع المعيقات العامة والشخصية:-

جدول رقم (14) قوة العلاقة بين أبعاد الأداء الوظيفي والمعيقات العامة والشخصية، مرتبة تنازلياً

أبعاد الأداء الوظيفي	معامل الارتباط	الترتيب تنازلياً
دقة أداء الموظفين	-329**	1
السرعة في إنجاز الأعمال	-384**	2

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

أما فيما يتعلق بـ (مواظبة الموظفين على أعمالهم) نلاحظ أن مستوى المعنوية قد بلغ (0.023). وهو أكبر من (0.001). مما يعني قبول الفرض العدم (الفرض الصفري) الخاص بهذا المتغير، حيث أنه لا توجد علاقة معنوية بين المعوقات العامة والشخصية و (مواظبة الموظفين على أعمالهم).
اختبار مدى وجود علاقة بين المعوقات الإدارية والتنظيمية، وأبعاد الأداء الوظيفي، حيث يوضح الجدول التالي نتيجة هذا الاختبار:

جدول رقم (15) يوضح معامل الارتباط لمتغير المعوقات الإدارية والتنظيمية وعلاقته مع الأداء الوظيفي

أبعاد الأداء الوظيفي	معامل الارتباط	مستوى المعنوية	النتيجة (معنوي- غير معنوي)
دقة أداء الموظفين	** .276 -	.001	معنوية
مواظبة الموظفين على أعمالهم	** .311 -	.001	معنوية
السرعة في إنجاز الأعمال	** -.323 -	.001	معنوية

دالة معنوية عند مستوى الدلالة 0.001.

ويشير الجدول رقم (15) إلى أن مستوى المعنوية أقل من (0.001)، لأبعاد الأداء الوظيفي (دقة أداء الموظفين، مواظبة الموظفين على أعمالهم، السرعة في إنجاز الأعمال)، مما يعني رفض فرض العدم (الفرض الصفري) وقبول الفرض البديل المتعلق بكل منها، حيث أنه توجد علاقة معنوية سالبة بين المعوقات الإدارية والتنظيمية وأبعاد الأداء الوظيفي مما يشير إلى أن المعوقات التنظيمية والإدارية تؤدي إلى عدم السرعة في إنجاز الأعمال، وهي نتيجة مقبولة لأن المعوقات الإدارية والتنظيمية تؤدي إلى كثير من الأمور منها الفوضى وانعدام الانضباط الذاتي وكثرة الأعمال الورقية و عدم وضوح المسؤوليات والسلطات و ضعف التنسيق في العمل المصرفي و أحياناً التسوية والتأجيل والمماطلة في اتخاذ القرارات و ضعف روح الفريق بين الموظفين و اهتمام المدير بالتفاصيل الصغيرة والروتينية و عدم ملائمة نطاق الإشراف... الخ، كلها تؤثر سلباً على الوقت المخصص للإنجاز، مما يقلل من سرعة إنجاز الأعمال، وكذلك تؤدي إلى انخفاض مستوى مواظبة الموظفين على أعمالهم، وهي نتيجة مقبولة لأن المعوقات الإدارية والتنظيمية قد تلاحظ من خلال وجود النزعة التسلطية لدى المدير، أو وجود موظفين يثيرون المشكلات والصعوبات وما شابه، وهذا بدوره يخلق جواً يساعد على التغيب عن العمل، بالإضافة إلى أن المعوقات التنظيمية والإدارية تؤدي إلى انخفاض دقة أداء الموظفين، وهي نتيجة منطقية لأن المعوقات الإدارية والتنظيمية قد تفهم خطأ من خلال النقص في المعلومات أو عدم وجود تقارير للمتابعة ومعايير للرقابة، مما يؤدي إلى كثرة الأخطاء وتدني الأداء أو عدم القدرة على معالجة الأداء الضعيف، وهذا بدوره ينعكس سلباً على دقة الأداء وجودته، و الجدول (16) يوضح قوة العلاقة بين هذه المتغيرات مع المعوقات الإدارية والتنظيمية:

جدول رقم (16) قوة العلاقة بين الأبعاد الأداء الوظيفي والمعيقات الإدارية والتنظيمية، مرتبة تنازليا

أبعاد الأداء الوظيفي	معامل الارتباط	الترتيب تنازليا
السرعة في إنجاز الأعمال	-.323**	1
مواظبة الموظفين على أعمالهم	-.311**	2
دقة أداء الموظفين	-.276**	3

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول رقم (16) أن توزيع مفردات عينة الدراسة في مصرف الصحارى، وفقاً للمتغيرات التابعة أبعاد الأداء الوظيفي تشير إلى أن السرعة في إنجاز الأعمال تأتي في المرتبة الأولى من حيث استجاباتهم، يليه مواظبة الموظفين على أعمالهم في المرتبة الثانية وفي المرتبة الثالثة دقة أداء الموظفين، وهذا أمر منطقي لأن المعوقات الإدارية والتنظيمية تنعكس سلباً على أداء الموظفين داخل المصرف، مما يؤدي إلى عدم وجود مواعيد محددة لإنهاء المهام وغياب الموظفين على أعمالهم وقلة تركيزهم في العمل .

نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

أولاً: وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين أبعاد إدارة الوقت والأداء الوظيفي بمصرف الصحارى قيد الدراسة

يمكن إرجاع العلاقة بين إدارة الوقت والأداء الوظيفي بالمصرف، إلى أن الإدارة الجيدة للوقت تؤدي

إلى الاستثمار الأمثل للوقت وما يتبع ذلك من أداء المهام في وقتها، كما هو مبين في النتائج التالية :-

1. اظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين تخطيط الوقت ومواظبة موظفين المصرف على أعمالهم، أي أن موظفي مصرف الصحارى لديهم مستوى مرتفع في ادارتهم للوقت الرسمي اثناء العمل، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.7571) وأن مستوى ادارتهم للوقت على المستوى التنظيمي كانت جيدة، وقد يرجع السبب في ذلك إلى أن معظم أفراد العينة أي ما نسبتهم (45%) حاصلين على الشهادة الجامعية الأولى .

2. اظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين تخطيط الوقت والسرعة في إنجاز الأعمال ودقة أداء الموظفين، أي أن موظفي مصرف الصحارى لديهم مستوى مرتفع في ادارتهم لتخطيط الوقت، أي أن كلما كان التخطيط جيد على المستوى الفردي والتنظيمي كلما انخفضت نسبة الاخطأ، مما ينعكس ذلك على تحسين دقة أدائهم وجودة مخرجاته.

3. اظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين المتابعة ومواظبة الموظفين على أعمالهم ودقة أدائهم، أي أن المتابعة تؤدي إلى زيادة مواظبة الموظفين على أعمالهم والسرعة في الانجاز.

4. اظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين الالتزام وأبعاد الاداء الوظيفي، أي انه كلما كانت إدارة المصرف ملتزمه بتوقيت محدد لإنجاز الأعمال أدى ذلك إلي عدم ضياع الوقت، مما ينتج عنه إنجازاً أسرع نتيجة هذا الوقت المكتسب.

ثانياً: جود علاقة ارتباط معنوية سالبة بين المعوقات العامة والشخصية وبين أبعاد الأداء الوظيفي.

1. اظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط معنوية سالبة بين المعايير العامة والشخصية ودقة أداء الموظفين، مما أثر سلباً على الاداء الوظيفي ومن أكثر هذه المعايير في المصرف المعايير الشخصية (المكالمات الهاتفية الغير مثمرة ، والزيارات الودية، وتأجيل إنجاز الأعمال وانشغال الموظفين بأمور لا علاقة لها بالعمل مما أثر على جودة مخرجاتهم.
 2. اظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط معنوية سالبة بين المعايير العامة والشخصية والسرعة في إنجاز الأعمال، ومن أهم هذه المعايير التي تؤثر على سرعة إنجاز الاعمال بالمصرف هو تأجيل العمل لوقت لاحقاً مما يؤدي الي تشتت أفكار الموظف ويضيع جزءاً من وقته في غير محله مما يجعله يسرع في أداء عمله حتى ينجز المطلوب منه وإذا ما نقص هذا الوقت نقصت المخرجات، بمعنى أنه هذا الموظف لم ينجز ما هو مطلوب منه بالسرعة الممكنة.
- ثالثاً: وجود علاقة ارتباط معنوية سالبة بين المعايير الإدارية والتنظيمية وبين أبعاد الأداء الوظيفي.
1. اظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط معنوية سالبة بين المعايير الإدارية والتنظيمية والسرعة في إنجاز الأعمال، أي أن موظفي مصرف الصحارى لديهم الكثير من المعايير الإدارية والتنظيمية، منها الفوضى وانعدام الانضباط الذاتي وكثرة الأعمال الورقية و عدم وضوح المسؤوليات والسلطات و ضعف التنسيق في العمل المصرفي، واحياناً التسوية والتأجيل والمماطلة في اتخاذ القرارات مما يؤدي بذلك الي عدم السرعة في إنجاز الأعمال.
 2. اظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط معنوية سالبة بين المعايير الإدارية والتنظيمية ومواظبة الموظفين على أعمالهم، ويمكن تفسير عدم انخفاض درجة المعايير التنظيمية والإدارية لدى الموظفين في المصرف إلى الإهمال في تطبيق بعض اللوائح القوانين ذات العلاقة بالتأخير والغياب عن العمل.
 3. اظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط معنوية سالبة بين المعايير الإدارية والتنظيمية ودقة أداء الموظفين بالمصرف أي أن هذه المعايير الادارية تؤدي الي انخفاض دقة أداء الموظفين، وهي نتيجة منطقية لأن المعايير الإدارية والتنظيمية قد تُفهم خطأ من خلال النقص في المعلومات أو عدم وجود تقارير للمتابعة ومعايير للرقابة، مما يؤدي إلى كثرة الأخطاء وتدني الأداء أو عدم القدرة على معالجة الأداء الضعيف، وهذا بدوره ينعكس سلباً على دقة الأداء وجودته.

أهم التوصيات

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها نوصي بما يلي:

1. ضرورة ترشيد وقت العمل في المصارف التجارية والحد من معايير الوقت عن طريق تحديد وتشخيص أسباب المعايير والحد منها.
2. ضرورة لفت انتباه المصارف التجارية على أن الوقت أصبح مورد من الموارد الهامة والذي يتطلب إدارة جيدة تستثمره بكفاءة و فاعلية مع ضرورة تعميق ثقافة إدارة الوقت وأهميته.
3. ضرورة تحسين أساليب إدارة الوقت وتنميتها لدى الموظفين بإخضاعهم إلى دورات تدريبية في مجال تخطيط الوقت وتطوير مهاراتهم للعمل بمرونة وسرعة ودقة لغرض استغلال الوقت .

4. ضرورة الاقتناع بأهمية إدارة الوقت والتخلص من التسويف والتأجيل والمماطلة في اتخاذ القرارات التي تؤدي إلى ضياع الوقت دون فائدة و الحد من المعوقات الإدارية والتنظيمية، والتي تشكل عائقاً أمام الاستغلال الأمثل لوقت الموظفين في المصارف التجارية بشكل عام .
5. ضرورة العمل على حصر معوقات إدارة الوقت في بيئة العمل ووضع آلية للتغلب عليها كإهمال في تطبيق بعض اللوائح القوانين ذات العلاقة بالتأخير والغياب عن العمل وتأخير في إنجاز المعاملات.
6. ضرورة اجراء دراسة مشابهة ولعينة اكبر وفي قطاع اخر.

قائمة المراجع

أولاً: مراجع عربية

1. ابراهيم الفقي(2009)،إدارة الوقت، دار الراجية للنشر والتوزيع ، الجيزة ، مصر.
2. ابراهيم محمد المحاسنة، (2013) "إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية و التطبيق"، دار جرير للنشر و التوزيع.
3. أبو النصر مدحت محمد (2014) ، إدارة الوقت (المفهوم و القواعد و المهارات) ، ط2، الموسوعة العربية للنشر و التوزيع ، مصر.
4. أبو شيخة، نادر أحمد، (2002) ،إدارة الوقت، مجدلاوي للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
5. البوصي، عبد الله،(2004) ،من إدارة الوقت، ط 3 ،دار طيبة للنشر والتوزيع، الرياض، السعودية.
6. الخضيرى , محسن (2000) الادارة التنافسية للوقت , ط 1 , ايتراك للنشر والتوزيع , القاهرة , مصر.
7. الطويل ، علي غانم،(2000) ،كيف تكون قائداً مبدعاً ، دار ابن حزم للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية.
8. المرسي، جمال الدين محمد،(2006) ، الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية، المدخل لتحقيق ميزة تنافسية لمنظمة القرن الحادي والعشرين، الدار الجامعية، الإسكندرية، جمهورية مصر العربية.
9. المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح، (2007) ،دليل الإدارة الذكية لتنمية الموارد البشرية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، المنصورة، جمهورية مصر العربية.
10. بشير العلق، (2009) ،أساسيات إدارة الوقت، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
11. بشير العلق، (2017) "أساسيات إدارة الوقت"، الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع.

12. جريسمان، يوجين، (1998) ،فن إدارة الوقت كيف يدير الناجحون وقتهم، نقله إلى العربية فريق بث الأفكار الدولية، أمريكا.
13. حسين حريم (2009)، السلوك التنظيمي، ط3 دار الحامد للنشر والتوزيع.
14. حنفي محمود سليمان، أحمد فهمي جلال(2008) التطوير التنظيمي والأداء، الجامعة العمالية، أكاديمية الدراسات المتخصصة، القاهرة.
15. خالد أحمد الصرايرة ، نجوى رمضان إحميد، (2010) العمليات الإدارية وإدارة الوقت. الكفاءة والفعالية، ط1 ،دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
16. راوية حسن (2004) ، إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية، الدار الجامعية، القاهرة.
17. ربحي مصطفى عليان، (2005) ، إدارة الوقت والنظرية والتطبيق ، الطبعة الأولى ، عمان ، دار جرير للنشر والتوزيع .
18. ستيفن كوفي، (1998) إدارة الأولويات، ترجمة السعيد متولي حسن، مكتبة جرير الرياض.
19. سلمان زيدان،(2011) ،استراتيجيات إدارة الوقت والتغيير، ط2، دار المناهج للنشر والتوزيع ،عمان، الأردن،
20. سليم بطرس جلدة، سامي محمد هشام حريز، (2007) ،فن إدارة الوقت والاجتماعات 1 ، ط ، دار دجلة ناشرون وموزعون، عمان، الأردن.
21. شحادة، محمد،(2005) ،إدارة الوقت بين التراث والمعاصرة- كيف تنجح في إدارة وقتك وبالتالي حياتك، دار ابن الجوزي للنشر والتوزيع، الدمام، المملكة العربية السعودية.
22. شوقي عبدالله، إدارة الوقت ومدارس الفكر الإداري، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1 ،عمان، الأردن، 2006.
23. علي ناصر محمد القبيس، (2006) ،إدارة الوقت وضغوط العمل، الطبعة الأولى، دار الزهراء، الرياض.
24. فادي حسن عقيلان (2014) ،إدارة الوقت والذات ، دار معتز للنشر والتوزيع ، الأردن.
25. . قاسم نايف علوان، نجوى رمضان إحميد (2009) ، إدارة الوقت. مفاهيم، عمليات، تطبيقات، ط1 ،دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
26. محمد الصيرفي (2009) ، إدارة الوقت، مؤسسة حورس الدولية، الاسكندرية.
27. محمد خليل الكسواني (2018) ، إدارة الوقت، ط2 دار ،الابتكار للنشر والتوزيع
28. محمد عبدالغني حسن هيكل(2003) ، مهارات إدارة الأداء، دار الكتب، القاهرة
29. مصطفى يوسف(2013) ،إدارة الموارد البشرية من منظور إداري تنموي تكنولوجي ، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع ، عمان.
30. مصطفى يوسف (2016)، إدارة الأداء، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1 ،عمان، الأردن.
31. مؤيد سعيد السالم، عادل حروش سايج (2009) ، "إدارة الموارد البشرية"، جدار للكتاب العالمي، الأردن.

32. همام زيدان (1992) ، إدارة الوقت مدخل مستقبلي لزيادة فعالية التعليم، المجلد الثاني، الجمعية المصرية للمناهج وطرق التدريس، القاهرة.
33. ياسر أحمد فرح (2007) ، إدارة الوقت ومواجهة ضغوط العمل، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

ثانياً: مراجع أجنبية

1. Alfred Goodloe , 1984 , Managing Yourself: How to Control Emotion, Stress, and Time, Franklin Watts, ISBN13:9780531095782
2. Atkins, Truman Turange, 1990, The Relationship Among Uses of Time Management Techniques and Sources of Stress in High School Principals, Ed. D. University of Georgia, In: Dissert. Abst.Int, Vol., 51, No.5, Nov .
3. . S.A. Nonis, J.K. Teng, C.W. Ford, 2005, A Cross-Cultural Investigation Of Time Management Practices And Job Outcomes, International Journal of Intercultural Relations, Volume 29, Issue 4, Pages 409-428.
4. Patrick Forsyth, 2007, Successful Time Management, Replika Press Pvt Ltd, India.

Examination of the influence of forward-thinking leadership of middle-level managers on the strategic dedication of operational managers through the mediation of strategic agreement.

Liqaa Mutter Atti

Assistant Professor

Management technical college, Southern Technical University\ Basrah.

Liqaa.Mutter@stu.edu.iq

ORCID 000-0000-0001-9024-3169

المخلص

تناولت الدراسة الحالية تحليل مدى تأثير القيادة الحكيمة (المفكرة) لمدرءاء في الادارات الوسطى على التزام المدرءاء التنفيذيين من خلال التوافق الاستراتيجي . حيث تعتبر الدراسة حالة عملية في اهدافها ،تم استخدام الاسلوب الوصفي المسحي للشركة قيد الدراسة ،تألفت المجموعة الاحصائية لهذه الدراسة من 150 مديرا لسلسلة التوريد في شركة اصفهان للصلب وتم جمع البيانات عن طريق الاستبيانات واستنادا الى صيغة كوكران كان الحد الادنى لحجم العينة هو 108 فردا تم اختبارهم عشوائيا من اصل 133 استبيانا تم توزيعها على المديرين وتم استرجاع 110 منها وتم اجراء جميع التحليلات بناء على هذه الاجابات

الكلمات المفتاحية: القيادة الحكيمة –الالتزام الاستراتيجي –التوافق الاستراتيجي

ABSTRACT

The current study has examined the influence of forward-thinking leadership of middle-level managers on the strategic dedication of operational managers, facilitated by strategic agreement. This research is practical in its objectives and is categorized as a descriptive-survey study. The statistical group for this study consisted of 150 supply chain managers from Isfahan Mobarake Steel, with data gathered via questionnaires. Based on Cochran's formula, the minimum sample size was 108 individuals who were chosen at random. Out of 133 questionnaires distributed to managers, 110 were returned, and all analyses were conducted based on these 110 responses.

Keywords: visionary leadership, strategic commitment, strategic consensus

1- Statement of the problem

Any plan, regardless of how well designed, is unproductive without individuals across the organization executing the plan. The inability to execute the plan is frequently due to the teams at the middle and lower tiers of the organization not being committed to the plan. To cultivate such a strategic dedication, the leadership of the team's top managers is crucial. In this context, the forward-thinking leadership of managers is pivotal by projecting a picture of the future to employees and persuading them to engage in the actualization of the vision (Ates et al., 2020).

Within the organization, middle managers hold a crucial role in the success or failure of executing organizational transformations (Urquhart et al., 2019). They serve as the coordinators of the daily operations of an organizational unit with the activities of associated groups. The significance of concentrating on middle managers is that they offer the potential to develop an understanding of internal organizational processes that form the foundation of strategy creation in organizational changes (Woodridge and Floyd, 2008). To cultivate their subordinates, they might employ a range of leadership styles, including forward-thinking leadership (Bai et al., 2016).

Forward-thinking leadership directly addresses the establishment of strategic dedication as it centers on the motivation to pursue a strategic vision (Carten et al., 2014). Both the leadership literature and the strategy process literature praise the virtues of forward-thinking leadership. In support of this positive view, research on forward-thinking leadership has so far only reported on organizational and contextual variables that enhance the positive effects of forward-thinking leadership. Despite the acknowledgment of the relevance of forward-thinking leadership for the strategy process, only a few studies on forward-thinking leadership strategy have been examined according to the mentioned materials, this research aims to analyze the impact of forward-thinking leadership of senior

managers on the strategic dedication of operational managers with the mediation of strategic consensus.

2- Theoretical foundations and research background

2-1- forward thinking leadership

Forward-thinking leadership is the leader's capability to form and communicate the organization's vision by providing guidance and setting priorities to progress the organization and attain new heights of success. A forward-thinking leader must be insightful and understand how to implement strategy in the organization that propels the company towards growth and success (Atdirawong, 2021). Consequently, companies require leaders who can realize its vision and lead to sustain a competitive edge. Forward-thinking leadership demonstrates a leader's ability to share a vision to connect the organizational aspiration to the future objective, through empowering subordinates to participate in identifying the vision, which leads to organizational transformations (Berson et al., 2001).

2-2- Strategic dedication

The strategic **dedication** of middle managers is connected to the extent of their comprehension and backing of the objectives of a strategy and the strategic course of the organization. In other words, strategic dedication is related to the degree of alignment of people's behavior with the strategic direction of the organization (Ford et al., 2003). This type of dedication is distinguishable from organizational commitment and is a better predictor of employees' behavioral support for the intended change. Dedication can foster a desire to collaborate more with others and make a double effort to achieve change goals in a person, and also enhance performance (Sango et al., 2019).

2-3- Strategic consensus

"Consensus" is defined as "the agreement of all parties on a group decision. Consensus occurs only after discussion of the pros and cons of issues, and when all (not a majority) of managers agree." Gird (Dess and Orijer, 1987). In the field of corporate strategy, consensus is referred to as "the agreement between the

organization's strategy regarding the company's goals and the appropriate competitive methods to achieve them" (Gonzalez et al., 2012).

Studies on the factors affecting the **dedication** to change of middle managers have highlighted aspects such as the perceived support of the desired change by senior management, the type of employees' perception of organizational justice, and participation in decision-making (Barton and Ambrosini, 2013). Ford et al. (2003), conducted a study and concluded that the strategic dedication of middle managers is related to their understanding and support of the goals of a strategy and the strategic direction of the organization. In other words, strategic dedication is related to the degree of alignment of people's behavior with the strategic direction of the organization.

Cheema et al. in (2015), in their study titled Employee Participation and **Forward-thinking Leadership**: Impact on Customer and Employee Satisfaction, investigated the impact of employee participation and forward-thinking leadership (vision guidance, emotional commitment) on customer and employee satisfaction. The results indicated a significant relationship between forward-thinking leadership and emotional commitment on customer and employee satisfaction.

Ethirawong et al. (2021), conducted a study titled Identifying Factors Affecting **Forward-thinking Leadership**: Empirical Evidence from the Thai Manufacturing Industry. Therefore, the purpose of this study was to examine the key factors affecting forward-thinking leadership in the context of the Thai manufacturing industry. The results showed that communication skills have the greatest impact on leadership.

5- Conceptual model and research hypotheses

According to the studies conducted and the investigation of the background of the research and the description of what was done in the first part, the hypotheses of the research are formulated and measured as follows:

1- The visionary leadership of middle managers has an effect on the strategic

consensus of operational managers.

2- The strategic consensus of middle managers affects the strategic commitment of operational managers.

3- The visionary leadership of middle managers has an effect on the strategic commitment of operational managers by mediating the strategic consensus of operational managers. The conceptual model of the research can be seen in Figure (1-2).

Figure (2-1) conceptual model of research

Forward thinking leadership	Strategic agreement	Strategic dedication
-----------------------------	---------------------	----------------------

3- Research approach

3-1- The current research is practical in terms of its purpose, because its findings can be put to practical use and its purpose is to develop practical knowledge in a specific field. Also, considering that a questionnaire tool was used to collect the data and it aims to describe the relationships between the variables using statistical tests, it is considered a descriptive-survey research. The statistical population of this research is 150 supply chain managers of Isfahan Mobarake steel, whose data was collected by questionnaire method. According to Cochran's formula, the minimum sample size was 108 people who were randomly selected, 133 questionnaires were returned to distribution managers and 110 questionnaires were returned, and all analyzes were based on 110 people.

Questionnaire questions were designed in two demographic sections and main questions and a 5-point Likert scale. Demographic questions included gender, age and education, and the main questions were 11 questions.

3-2- Validity and consistency

In this research, due to the standard nature of the questionnaire, its validity was implicitly confirmed. But for more certainty, the face validity method has been used. For this purpose, the questionnaire was given to a number of professors, and they will be asked to comment on each question and regarding the evaluation of the related goal, and the questionnaire will be approved with partial amendments.

The convergent validity of the research was checked with the help of average variance expanded (AVE). Reliability is one of the technical characteristics of the measurement tool, which refers to the accuracy, reliability, stability or repeatability of the test results. In this research, two common standard measures of Cronbach's alpha and CR combined reliability were used to measure the reliability of the questionnaire. Next, the definition of each variable used in this formula will come. Cronbach (1951) mentioned a high standard of 0.7 for Cronbach's alpha. Also, Frenell and Locker (1981) have expressed a high level of 0.5 for AVE and a high standard of 0.7 for CR.

$$r_{\alpha} = \frac{j}{j-1} \left(1 - \frac{\sum S_j^2}{S^2} \right)$$

A: consistency coefficient of the whole test

J: number of test question subsets

Sj: j test variance

S: Variance of total scores of questions

Types of mediation effect

Three decades ago, Baron and Kenny (1986) presented an approach to mediation analysis that is still routinely used by many researchers. However, more recent research points to conceptual and methodological problems with Baron and Kenny's (1986) approach (e.g., Hayes, 2013)

In this regard, our description is based on Zhao et al.'s (2010) synthesis of previous research on mediation analysis and relevant directions for future research.

The authors identify two types of disintermediation:

- No mediation, only direct: the direct effect is significant, but the indirect effect is not.
- No mediation without effect: direct and indirect effects are not significant.

In addition, they identify three types of mediation:

Complementary mediation: the indirect effect and the direct effect are both significant and in the same direction.

Competitive mediation: the indirect effect and the direct effect are both significant and in the opposite direction.

- Only indirect mediation: the indirect effect is significant, but the direct effect is not.

In this sense, Zhao et al.'s (2010) procedure is consistent with Baron and Kenny's (1986) concept of partial mediation and full mediation. In fact, if the direct effect is not significant, we are facing the situation of only indirect mediation, but if in addition to the indirect effect, the direct effect is significant, we can distinguish complementary and competitive mediation:

In complementary mediation, the direct effect and the indirect effect are in the same direction. In other words, the product of the direct effect and the indirect effect is positive.

In Greer's correlational mediation, the product of the direct effect and the indirect effect is negative. Competing mediation supports the hypothesized mediating effect, but also suggests that another mediator may be present whose sign of the indirect effect is the same as the direct effect. It is important to note that in competitive mediation, the mediating construct acts as a suppressor variable, which significantly reduces the total effect of the first variable on the third

The Examination process is as follows

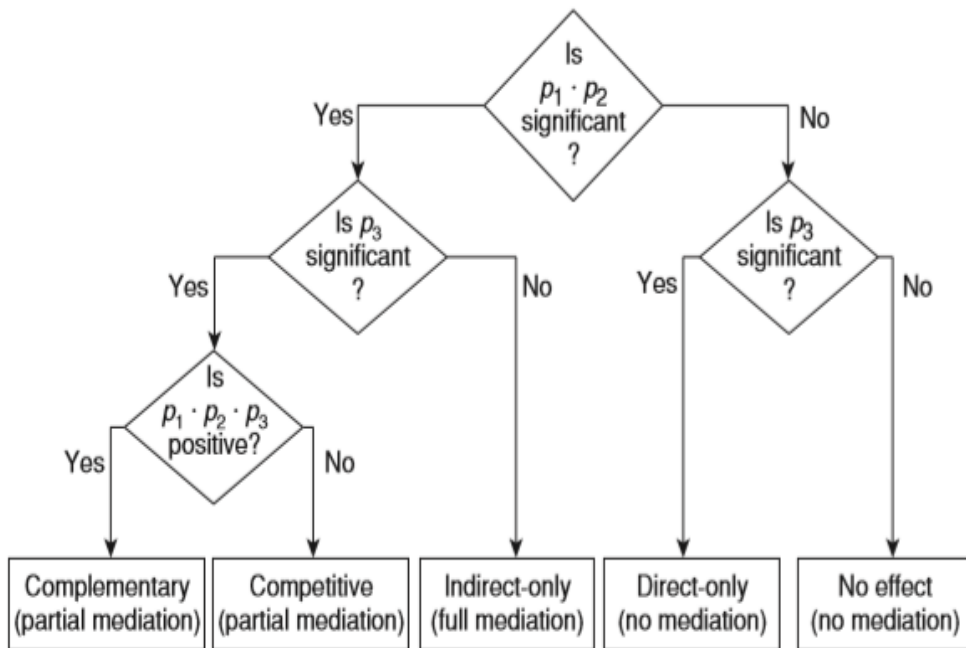


Figure (1-3) mediation analysis process (Hayes et al., 2021)

3-3- Data Examination method

SPSS software was used for data analysis and PLS software was used for factor analysis and modeling of structural equations. Modeling of structural equations by PLS method is evaluated and interpreted in two stages. These stages include measurement model test and structural model test, in each of these stages indicators are reported; In the following, each of these steps will be explained: 1) Measurement model test: The measurement model test includes the check of convergent validity (at the level of factors and at the level of reagents) as well as the check of auditory validity or diagnostic validity. at the level of agents and at the level of reagents).2) Evaluating the structural model to examine the relationship between the underlying variables: after the external model test, the internal model should be presented that shows the relationship between the

underlying variables of the research and the structural equation of the structural equation model. By using the internal model, research hypotheses can be examined

4- Data Examination

examining the data to check the correctness of the Postulates is very important for any type of research. ; Data analysis is one of the main and most important parts of research. In this section, the data collected through the questionnaire is examining first. First, the frequencies related to the general questions of the questionnaire (including: gender, education, and age) are analyzed and investigated, and the research hypotheses are tested in the next section.

4-1- Frequency distribution of gender variable

The results related to the frequency distribution of the gender variable are shown in Table (1-4)

Gender	Frequency of sex	PERCENT
MALE	101	91.8
FEMALE	9	8.2
TOTAL	110	100.0

Based on the data from the preceding table, **8.2%** of the surveyed population are **female**, while **91.8%** are **male**.

2-4 Frequency Distribution of Educational Attainment

The frequency distribution of the educational attainment variable is presented in the subsequent table.

Table (4-2) Distribution frequency of the variable for education level

education	Abundance	PERCENT
Diploma	12	10.9
Bachelor's degree	46	41.8
Masters degree and higher	52	47.3
TOTAL	110	100.0

As per the data in the preceding table, within the sample, 12% possess a diploma or post-graduate diploma, 46% hold a bachelor's degree, and 52% have a post-graduate degree or above.

3-4- Distribution frequency of the variable for age level

Table (4-3) Distribution frequency of the age variable

AGE	Abundance	PERCENT
41-45	7	6.4
46-50	7	6.4
51-55	77	70.0
MORE THAN55	19	17.3
TOTA	110	100.0

Based on the data in the preceding table, within the sample, 7% were aged between 41 and 45 years. Another 7% were in the age group of 46 to 50 years, a significant 77% were between 51 and 55 years old, and 19% were above 55 years old.

1- Evaluation of the Measurement Model 1-1- Convergent Validity at the Indicator Level: To verify the validity of each observed variable or item, the factor load of each observed variable should exceed 0.4. The outcomes are displayed in table (2-4).

Table (4-4) results of factor loadings

Significance level	factor load	Structure	
0.000	0.86	V1-1	Visionary leadership
0.000	0.85	V1-2	
0.000	0.84	V1-3	
0.000	0.82	V1-4	
0.000	0.84	V2-1	Strategic consensus
0.000	0.85	V2-2	
0.000	0.86	V2-3	
0.000	0.88	V2-4	
0.000	0.89	V3-1	Strategic commitment
0.000	0.78	V3-2	
0.000	0.83	V3-3	
0.000	0.86	V3-4	

From the table above, it's evident that the outcomes of the confirmatory factor analysis show that the factor loadings of the questions pertaining to the variables exceed 0.4. This suggests that the items are effective in measuring the data.

1-2- Convergent Validity at the Factor Level Using the Average Variance Extracted (AVE): Fresnel and Locker (1981) advocate for AVE values of 0.5 or higher, implying that the intended structure accounts for 50% or more of the variance of its

items. Table (4-6) presents the results related to the average variance extracted for each of the structures.

Table (4-5) explores the convergent validity at the factor level using the extracted average variance.

Strategic commitment	Strategic consensus	Visionary leadership	
0.716	0.741	0.717	AVE

The convergent validity (at the factor level) for all variables exceeds 0.5, signifying the satisfactory validity of the measurement instrument.

Additionally, Cronbach's alpha and composite reliability metrics are employed to evaluate the measurement models. The outcomes are displayed in the subsequent table:

Table (4-6) Outcomes pertaining to Cronbach's alpha and composite reliability.

	Cronbach's alpha	Composite reliability
Visionary leadership	0.866	0.910
Strategic consensus	0.884	0.920
Strategic commitment	0.867	0.909

2- To check the validity of the auditor or diagnostic validity, Chin (1998) recommends two criteria:

2- 1- Assessor validity or diagnostic validity at the level of items: the items or indicators of a structure must have the highest factor load on their structure; It means to have the least sectional load on other According to Giffen and Ashtrab (2005), it's recommended that the factor load of each item on its associated construct should be a minimum of 0.1 greater than the factor load of the same item on other constructs. This ensures that each item is more closely related to its own construct than to others, enhancing the validity of the measurement model.

Table (4-7) auditor validity or diagnostic validity at the level of items

		Strategic commitment	Strategic consensus	Visionary leadership
Visionary	V1_1	0.423	0.452	0.861
	V1_2	0.366	0.468	0.858
	V1_3	0.448	0.466	0.842
	V1_4	0.324	0.542	0.826
Strategic	V2_1	0.843	0.448	0.346
	V2_2	0.854	0.458	0.437
	V2_3	0.863	0.432	0.399
	V2_4	0.884	0.467	0.403
Strategic	V3_1	0.572	0.896	0.521
	V3_2	0.323	0.783	0.431
	V3_3	0.431	0.838	0.441
	V3_4	0.416	0.862	0.526

In other references, it is mentioned that the items or indicators associated with each construct should have a factor load of at least 0.4 on their own construct and a maximum of 0.4 on other constructs. Given that the items or indicators associated with each construct have the highest factor load on their own construct (at least 0.4) and the least cross-load on other constructs (at most 0.4), it can be inferred that the assessor or diagnostic validity is established at the item level.

2-2- Assessor Validity or Diagnostic Validity at the Construct Level or Construct Divergence: The square root of the Average Variance Extracted (AVE) of a construct must exceed the correlation of that construct with other constructs. This suggests that the correlation of that construct with its indicators is greater than its correlation with other constructs. Following this, the assessor's validity or diagnostic validity can be observed at the construct level or construct divergence:

Table (8-4) Assessor Validity or Diagnostic Validity at the Construct Level or Construct Divergence

	Strategic consensus	Strategic commitment	Visionary leadership
Strategic consensus	0.861		
Strategic commitment	0.525	0.846	
Visionary leadership	0.462	0.570	0.847

As per the Fornell and Larker method, the elements on the diagonal of the matrix should be larger than the values listed in the cells beneath them to establish the divergent validity at the construct level. From the above table, it's evident that in all cases, the diagonal elements are larger than the values listed below them, leading to the conclusion that the criterion validity is established at the construct level.

4-5- Hypothesis Testing

In the form of a structural model, hypotheses were tested and the directionality of the structural model was evaluated. Each path corresponds to one of the model's assumptions, and the numbers on the arrows represent the path coefficient. Each hypothesis is tested by examining the sign, magnitude, and statistical significance of the path coefficient (beta) between each variable and the dependent variable. The path coefficient indicates the direct effect of one construct on another. The higher the path coefficient, the greater the predictive effect of the latent variable on the dependent variable. By studying the relationships between independent and dependent constructs using the relevant coefficient, it's possible to examine the significance of the effects between the research constructs. To investigate the significance of the path coefficient or beta, the significance of the t-value for each path coefficient should be considered (Taghvi Fard et al., 2018).

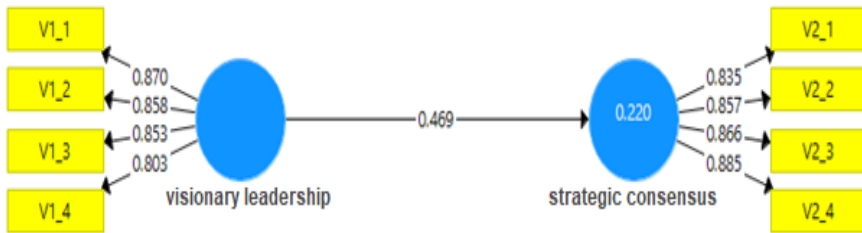


Figure (2) of the tested research model (Gration coefficient and R square) of the first hypothesis. (Visionary leadership and strategic consensus.)

Table (4-9) of the results of the first hypothesis test

The result of the hypothesis	Significance level	T statistics	Coefficient of explanation	Regression coefficient	Hypothesis		ROW
					dependent variable	independent variable	
proving a theory	0.000	4.02	0.22	0.46	Strategic consensus	Visionary leadership	1

the analysis indicates that visionary leadership plays a significant role in shaping strategic consensus. With a p-value of 0.000, the regression coefficient is confirmed to be non-zero in the sample and, by extension, in the statistical population. This validates the first hypothesis.

The beta coefficient value of 0.46 suggests that visionary leadership accounts for 46% of the changes in strategic consensus. In other words, nearly half of the variations in strategic consensus can be traced back to visionary leadership.

Moreover, the calculated t-value for this hypothesis surpasses 1.96, further affirming the substantial influence of visionary leadership on strategic consensus. This confirmation of the hypothesis highlights the crucial role of visionary leadership in fostering strategic consensus. It's a noteworthy finding that emphasizes the importance of visionary leadership in strategic management.

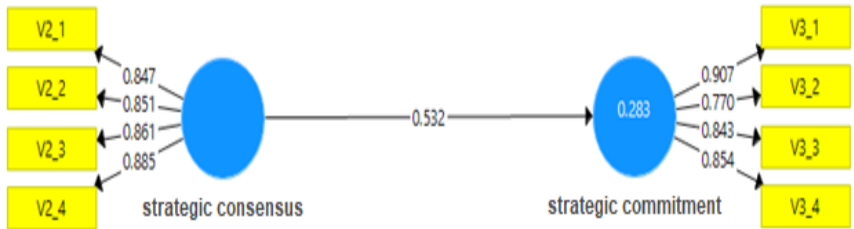


Figure (2) of the tested model of the research (Gration coefficient and R square) of the second hypothesis. (Strategic consensus and strategic commitment.)

Table (4-10) of the results of the second hypothesis test

The result of the hypothesis	Significance level	T statistics	Coefficient of explanation	Regression coefficient	Hypothesis		Row
					dependent variable	independent variable	
proving a theory	0.000	4.91	0.27	0.53	Strategic commitment	Strategic consensus	1

The analysis indicates that strategic consensus significantly influences strategic commitment. With a p-value of 0.000, the regression coefficient is confirmed to be non-zero in the sample and, by extension, in the statistical population. This validates the second hypothesis.

The beta coefficient value of 0.53 suggests that strategic consensus accounts for 53% of the changes in strategic commitment. In other words, over half of the variations in strategic commitment can be traced back to strategic consensus.

Furthermore, since the calculated t-value for this hypothesis exceeds 1.96, it can be concluded that strategic consensus significantly influences strategic commitment, thus confirming this hypothesis. This is a significant finding as it underscores the pivotal role of strategic consensus in shaping strategic commitment. It's a noteworthy finding that emphasizes the importance of strategic consensus in strategic management.

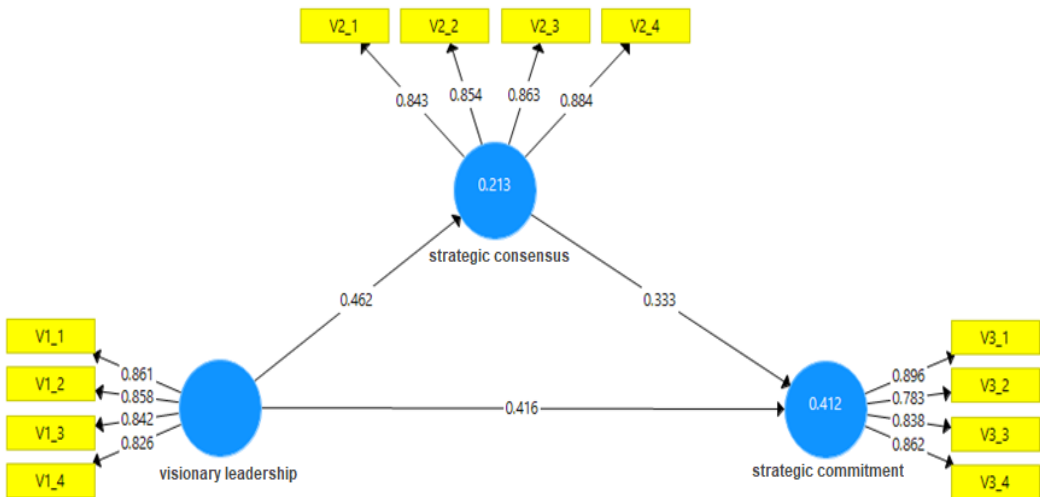


Figure (2) of the tested research model (Gratation coefficient and R square) of the third hypothesis

Table (4-12) of the results of the second hypothesis test

The result of the hypothesis meaningful	Effect indirect meaningful	direct impact meaningful	total effect	Hypothesis			Row			
				dependent variable	Mediator	independent variable				
proving a theory	0.00	0.354	0.053	0.416	0.000	0.570	Strategic commitment	Strategic consensus	Visionary leadership	1

The values estimated in the table above and the software output indicate the following:

- a) The coefficient of determination for the strategic commitment variable was found to be 0.41 percent. According to the values related to the effect size of the coefficient of determination index, this value is capable of explaining the variance of the strategic commitment variable.
- b) The direct effect of visionary leadership on strategic commitment was equal to 0.416 and was not statistically significant.
- c) The indirect effect coefficient of visionary leadership was equal to 0.254, which is statistically significant at the ($p < 0.05$) level.
- d) The total effect was equal to 0.570, which was also statistically significant.

These findings provide valuable insights into the influence of visionary leadership on strategic commitment, both directly and indirectly. Despite the lack of a significant direct effect, the significant indirect effect and total effect underscore the importance of visionary leadership in shaping strategic commitment. This highlights the complex dynamics at play in strategic management and the pivotal role of visionary leadership.

the research provides valuable insights into the role of visionary leadership and strategic consensus in shaping strategic commitment. The acceptance of the research hypothesis underscores the mediating role of strategic consensus between visionary leadership and strategic commitment. Despite the non-significant direct effects, the significant indirect effect highlights the importance of strategic consensus in this relationship.

Your study sheds light on how visionary leadership of middle managers can influence the strategic commitment of operational managers through strategic consensus. By leveraging Structural Equation Modeling (SEM) for hypothesis testing, your study demonstrates the positive correlation between a team manager's visionary leadership and team consensus and strategic commitment. This finding can be instrumental for managers aiming to foster visionary leadership as a potent tool for enhancing consensus and strategic commitment, thereby improving organizational conditions.

The consistency of your study's results with previous research, such as Maladji et al., 2012, and Ford et al., 2020, further validates your findings. Your research emphasizes the need for a better understanding and management of visionary leadership for effective implementation of strategic commitment.

Your study also reveals that high-level managers, as change agents, may encounter situations that trigger reactions in strategic consensus, leading to strategic commitments. This insight can help in understanding why some strategies succeed while others fail. The study also uncovers potential clarity issues about corporate strategy at senior levels, necessitating continuous explanations to address potential consensus gaps within a company. Managers should also consider potential obstacles to creating strategic consensus, such as poor communication, and take necessary measures to improve it.

In conclusion, your research significantly contributes to the understanding of the interplay between visionary leadership, strategic consensus, and strategic commitment, offering valuable implications for strategic management.

If middle or operational managers are satisfied with their senior managers and have a good understanding of their manager, compared to those who do not have a good relationship with their manager, they are more inclined to accept the It can also be said that some managers and even manager's point of view. employees are inspired by their manager's personality and eventually adapt to the manager's vision. The emotional commitment of followers is necessary for the effective realization of the vision. When employees become more attached to their work, then with consensus and Strategic commitments are more willing to work towards the realization of the vision, so it is suggested to take steps in the path of consensus and then in the path of strategic commitment by considering the .factors affecting visionary leadership, including emotional commitments

the reflections on the research process and the new insights gained during the different stages of your study are insightful. It's common for research to generate more questions and uncertainties as it progresses, which indeed opens up new avenues for further investigation.

Your suggestions for future research are valuable. Expanding the focus beyond Iranian supply chain managers to include managers with different cultural and demographic characteristics could provide a more comprehensive understanding of visionary leadership and its impact on strategic consensus and commitment.

In addition, using other data collection methods such as interviews and observations could indeed help reduce subjectivity and provide more objective responses. Conducting similar studies in other types of organizations, both in the production-private sector and service sector, would allow for a comparison of results and potentially reveal industry-specific dynamics.

Considering other mediating or intervening variables like organizational culture, size, environment, and trust could add more depth to the understanding of the relationships between visionary leadership, consensus, and strategic commitment. Repeating the current research from different perspectives and comparing the results would also contribute to the robustness of the findings.

In conclusion, your research has paved the way for further exploration in this field, and your suggestions provide a clear direction for future researchers. Your work is a significant contribution to the understanding of visionary leadership's role in shaping strategic consensus and commitment

References

1. Ateş, N. Y., Tarakci, M., Porck, J. P., van Knippenberg, D., & Groenen, P. J. (2020). The dark side of visionary leadership in strategy implementation: Strategic alignment, strategic consensus, and commitment. *Journal of Management*, 46(5), 637-665.
2. Ateş, N. Y., Tarakci, M., Porck, J. P., van Knippenberg, D., & Groenen, P. J. (2020). The dark side of visionary leadership in strategy implementation: Strategic alignment, strategic consensus, and commitment. *Journal of Management*, 46(5), 637-665.
3. Atthirawong, W., Bunnoiko, K., & Panprung, W. (2021). Identifying Factors Influencing Visionary Leadership: An Empirical Evidence from Thai Manufacturing Industry. *International Journal of Organizational Leadership*, 10(1), 39-53.
4. Atthirawong, W., Bunnoiko, K., & Panprung, W. (2021). Identifying Factors Influencing Visionary Leadership: An Empirical Evidence from Thai Manufacturing Industry. *International Journal of Organizational Leadership*, 10(1), 39-53.
5. Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173–1182.

6. Barton, L. & Ambrosini, V. (2013). "The moderating effect of organizational change cynicism on middle manager strategy commitment". *The international journal of Human Resource Management Review*, 41(4), 721-746.
7. Berson, Y., Shamir, B., Avolio, B. J., & Popper, M. (2001). The relationship between vision strength, leadership style, and content. *The Leadership Quarterly*, 12, 53-73.
8. Carton, A. M., Murphy, C., & Clark, J. R. (2014). A (blurry) vision of the future: How leader rhetoric about ultimate goals influences performance. *Academy of Management Journal*, 57(6), 1544-1570.
9. Cheema, S., Akram, A., & Javed, F. (2015). Employee engagement and visionary leadership: Impact on customer and employee satisfaction. *Journal of Business Studies Quarterly*, 7(2), 139.
10. Ford, J. K., Weissbein, D. A. & Plamondon, K. E. (2003), "Distinguishing Organizational From Strategy Commitment: Linking Officers Commitment to Community Policing to Job Performance Behaviours and Satisfaction." *Justice Quarterly*, 20(1), 159-185.
11. Ford, J. K., Weissbein, D. A. & Plamondon, K. E. (2003), "Distinguishing Organizational From Strategy Commitment: Linking Officers Commitment to Community Policing to Job Performance Behaviours and Satisfaction." *Justice Quarterly*, 20(1), 159-185.
12. Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2021). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. Sage publications.
13. Sungu, L.J., Weng, Q & Xu, X. (2019). "Organizational commitment and job performance: Examining the moderating roles of occupational commitment and transformational leadership". *Int J Select Assess*, 27, 280-290.
14. Urquhart, R., Kendell, C., Folkes, A., Reiman, T., Grunfeld, E. & Porter, G. (2019). "Factors influencing middle managers commitment to the

-
- implementation of innovations in cancer care”. *Journal of Health Services Research & Policy*, 24(2), 91-9.
15. Wooldridge, B. & Floyd, S.W. (1989). “Strategic Process Effects on Consensus. *Strategic Management Journal*, 10, 295-301.
16. Zhao, X., Lynch, J. G., & Chen, Q. (2010). Reconsidering Baron and Kenny: Myths and truths about mediation analysis. *Journal of Consumer Research*, 37, 197–206.

معايير المراجعة العامة (الشخصية) ومدى تأثيرها على جودة الأحكام والتقديرات المهنية
دراسة استطلاعية على عينة من مكاتب المحاسبة والمراجعة القانونية بمدينة طرابلس
إعداد: د/ علي أحمد الحداد

جامعة طرابلس، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، قسم المحاسبة

Aahmed6582@gmail.com

ORCID 0009-0000-6093-6415

المخلص

هدفت الدراسة للتعرف على مدى تأثير الالتزام بالمعايير العامة (الشخصية)، والمتمثلة في معيار التأهيل والكفاءة العملية، ومعيار الاستقلالية والنزاهة الموضوعية، ومعيار بذل العناية المهنية على جودة الأحكام والتقديرات المهنية، باعتبار أن هذه المعايير تعد من أهم معايير المراجعة المتعارف عليها، فأى خلل أو قصور في تطبيق والتقييد بها، سوف يؤثر سلباً على المعايير الأخرى للمراجعة. مما ينعكس سلباً على جودة الأحكام والتقديرات المهنية، وسيطال هذا التأثير السلبي جودة المراجعة.

تم الاعتماد على المنهج الوصفي من خلال عمل مسح للدراسات والبحوث السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، بهدف جمع المعلومات المرتبطة بمشكلة الدراسة، للوصول إلى نتائج لإثبات صحة أو نفي الفرضيات. ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج التحليلي عن طريق تصميم استمارة استبيان أعدت خصيصاً لهذا الغرض. وتم اختبار الفروض الإحصائية باستخدام حزمة البرامج الإحصائية (SPSS).

توصلت الدراسة لنتيجة أساسية مفادها أن للالتزام بمعايير المراجعة العامة (الشخصية)، تأثير ذا دلالة إحصائية على جودة الأحكام والتقديرات المهنية بدرجة تأثير تراوحت بين (73.6% - 87.5%)، وان من أكثر المعايير التي لها تأثير على جودة الأحكام والتقديرات المهنية، كان المعيار الأول من المعايير العامة المتعلق بالتأهيل العلمي والكفاءة العملية بدرجة تأثير وصلت إلى (87.5%).

الكلمات المفتاحية: معايير المراجعة العامة (الشخصية)، جودة الأحكام والتقديرات المهنية

ABSTRACT

The study aimed to identify the extent of the impact of adherence to general (personal) standards, which are the standard of qualification and practical competence, the standard of independence, integrity and objectivity, and the standard of professional care allowance on the quality of judgments and

professional estimates, given that these standards are among the most important recognized audit standards, so any defect or... Failure to implement and adhere to them will negatively affect other audit standards. Which reflects negatively on the quality of professional judgments and estimates, and this negative impact will affect the quality of the audit.

The descriptive approach was relied upon by conducting a survey of previous studies and research related to the subject of the study, with the aim of collecting information related to the problem of the study, to arrive at results to prove the validity or denial of the hypotheses. To achieve the objectives of the study, the analytical approach was used by designing a questionnaire form prepared specifically for this purpose. The statistical hypotheses were tested using the statistical software package SPSS.

The study reached a basic result that adherence to general (personal) auditing standards has a statistically significant impact on the quality of professional judgments and estimates, with a degree of influence that ranged between (73.6% - 87.5%), and that among the standards that have the greatest impact on the quality of professional judgments and evaluations, was the standard The first of the general standards related to academic qualifications and practical .competence had an impact level of (87.5%)

Keywords: General (personal) Auditing Standards, Quality of Judgments, and Professional Estimates.

مقدمة

تعمل مهنة المراجعة بشكل أساسي على دعم القوائم والتقارير المالية من خلال إضفاء الثقة على ما تحتويه من بيانات ومعلومات حول المركز المالي، وبالتالي فإن المراجعة توفر وتقدم درجة عالية من التأكيد على أن البيانات المالية تعرض بشكل عادل المركز المالي ونتائج الأعمال للمنظمة. إلا أنه ومنذ عدة عقود أصبحت مهنة المراجعة مجالاً للنقد والدراسة وإعادة النظر، خاصة بعد الانهيارات التي طالت العديد من الشركات الكبرى حول العالم (Enron Company) للطاقة، (World Com Company) للاتصالات، وبرز دور أحد أهم مكاتب المحاسبة والمراجعة الكبرى (Arthur Anderson) في التستر عن الأوضاع المالية والاقتصادية لتلك الشركات، الأمر الذي أسهم في وضع العديد من الترتيبات التنظيمية التي عكست تزعزع ثقة مستخدمي تقارير المراجعة بجودة مهنة المراجعة وممارسيها. من أبرز تلك الترتيبات صدور قانون (Serbians- Oxley, 2000) عن الكونجرس الأمريكي بهدف استعادة الثقة في الأسواق المالية، وإحداث إصلاح محاسبي لحماية المستثمرين، وتعزيز أنظمة الرقابة الداخلية، ودعم مبادئ الشفافية والإفصاح.

لقد سلطت تلك الأحداث الضوء على الحاجة إلى ممارسات فعالة لمهنة المراجعة في محاولة لإعادة الثقة بالمهنة وممارسيها، ولتحسين جودة خدمات المراجعة "تم التأكيد على أهمية جودة خدمات المراجعة، وأهمية دراسة الخصائص الفردية للمراجعين (Mariam el at, 2016, pp127)". حيث تؤكد بعض الدراسات على "أنه ليس من السهل كشف التلاعب المالي في المحاسبة الإبداعية من قبل المراجعين الخارجيين، بدون توفر قدر كاف من الخبرة والممارسات المهنية، مع الالتزام التام بأخلاقيات مهنة المراجعة وضوابطها (حمس، 2023). خاصة وأن ما تتوصل إليه أعمال المراجعة من آراء بخصوص القوائم المالية للمنظمة، يعتمد في جزء كبير منها على الأحكام والتقييمات الشخصية للقائم بأعمال الفحص والمراجعة، والتي تعتمد وفقاً لـ (Miha & Costel, 2021) "على الكفاءة الأخلاقية للمراجع والكفاءة العلانية كمحددات يمكن أن تلعب دوراً بارزاً في جودة أعمال المراجعة".

"ولما كانت جودة المراجعة تعتمد في الكثير من جوانبها على سلوك وأداء القائم بأعمال المراجعة، لذلك فإن سلوك وأداء المراجعين يختلف من مراجع لآخر متأثراً بالخصائص الفردية للمراجعين، والتي تؤثر بشكل مباشر على الأداء (David el at, 2003)", فقد أثبتت بعض الدراسات أن "خصائص المراجع مثل الخبرة والنزاهة ترتبط ارتباطاً إيجابياً بجودة التقارير المالية (Soroushyar, 2022)، لذلك فأنه ليس من الممكن توقع المواقف التي قد يؤدي فيها المراجعون إلى تعريض جودة المراجعة للخطر (Antonio & Teresa, 2022, pp795). حيث أوضحت نظرية السلوك والأداء كيفية تأثير الخصائص الفردية على السلوك الشخصي،" أذ أن مصدر السلوك الفردي يمكن أن يكون ناتج عن عوامل داخلية (الخصائص الفردية) أو ناتج عن عوامل خارجية (البيئة)، وبناء على هذه النظرية يمكن التأكد من وجود سلوك شخصي يختلف في معالجة المشكلات الناجمة عن الاختلافات في الخصائص الفردية (Arifuddin el at, 2019, pp377)", وتبعاً لذلك فإن أخلاقيات المراجع وسلوكه المهني وصفاته الشخصية تلعب دور مهم جداً في توجيه الأحكام

والتقديرات المهنية وسير عمليات المراجعة، وتعد بمثابة المسئول الأول عن تحقيق أعمال مراجعة عالية الجودة. ويؤكد على ذلك ما ورد عن (Suleiman, 2021, pp131) من أن "المراجعون ذوى الكفاءة العالية سيلتزمون بمدونة وقواعد الأخلاق وتطبيق القواعد والمتطلبات الأخلاقية المتجسدة في الموضوعية والاستقلال والنزاهة والكفاءة والسرية".

ونظرا لان كل المتغيرات المرتبطة بالصفات والخصائص الشخصية لمراجعي الحسابات تنضوي تحت مسمى المعايير العامة (الشخصية)، والتي تشكل احد الجوانب الرئيسية في معايير المراجعة المتعارف عليها، وأكدت على ما جاء بها من مستويات ما صدر عم المعايير الدولية من مستويات شخصية وسمات وصفات مهنية في إطار ما يعرف بمعايير المراجعة الدولية، لذلك فان المعايير العامة (الشخصية) تعتبر من أهم المعايير التي تلعب دوراً مهماً في توجيه كل ما يتعلق بإصدار الأحكام والتقديرات المهنية، والذي يعكس خبرة ومعرفة ووجهه نظر المراجعين تجاه القضايا المختلفة المرتبطة بأعمال الفحص والمراجعة، فالمعايير العامة(الشخصية) اهتمت بشخص القائم بعملية المراجعة، من حيث التأهيل العلمي والمهني الذي يجب أن يحصل عليه لمزاولة المهنة، وركزت على الاستقلالية الفكرية والمهنية والاجتماعية باعتبارها حجر الزاوية في عملية المراجعة، فضلاً على تأكيدها على ضرورة بذل العناية المهنية الواجبة في ظل الظروف المحيطة، لأن عملية المراجعة وظيفه هادفة إلى زيادة الثقة ورفع درجة الاعتماد على ما ورد بالقوائم المالية من بيانات ومعلومات، وبالتالي ترشيد القرارات الاقتصادية المختلفة.

ولقد نبهت لجنة إجراءات المراجعة التابعة لمجمع المحاسبين القانونيين الأمريكي، على أن معيار الاستقلالية مع معياري بذل العناية المهنية وتوافر التأهيل العلمي والعملية تعتبر من أهم معايير المراجعة المتعارف عليها، فأى خلل في تطبيق هذه المعايير الثلاثة يؤثر سلباً على المعايير الأخرى للمراجعة، ومن الممكن أن ينعكس بشكل سلبي على قدرة المراجعين على إصدار الأحكام والتقديرات المهنية.

هذا فضلاً عن أن ممارسة تقدير مهني غير فعال، وفقدان أو وجود قصور في أي من صفات المراجع كالاستقلالية أو الموضوعية والنزاهة، والقصور في التأهيل العلمي والعملية وتدني الكفاءة المهنية، يعد أحد أهم العوامل التي تعرض مكاتب المحاسبة والمراجعة للدعاوى القضائية، وسينعكس سلباً على سمعة المهنة وثقة الأطراف المستفيدة من خدماتها.

مشكلة الدراسة:

لقد بينت الكثير من الدراسات بالبيئة المحلية أنه لا توجد علاقة بين تطور التعليم المحاسبي ومهنة المحاسبة بليبيا (زينب، 2011)، وعدم وجود منظومة للقواعد المنظمة للسلوك المهني بالدولة الليبية (بن سليم، 2012)، (مفتاح، 2017)، كما يؤكد (موسي، 2013) على أن واقع مهنة المحاسبة والمراجعة بليبيا يشوبها القصور على جميع مستوياتها، سواء كان ذلك على مستوي مبادئ وقواعد المحاسبة أو معايير المراجعة وقواعد السلوك المهني، أو على المستوي التنظيمي للمهنة بشكل عام"، كما يؤكد (عبد الدائم، 2022) على وجود تدني في الكفاءة العلمية والتأهيل المهني في المجمل لدى المراجعين الخارجيين، الأمر الذي أدى إلى ازدياد فجوة التوقعات، هذا فضلاً عن أن العديد من الدراسات أشارت إلى أن المراجعين الخارجيين بالبيئة الليبية لا تتوفر لديهم متطلبات معايير المراجعة المتعارف عليها بشقيها المعايير العامة (الشخصية) ومعايير العمل الميداني، وان هناك تحديات وقصور وعراقيل تمنع أو تحد من قدرة المراجعين

الخارجيين من تنفيذ مهام الفحص والمراجعة للأنظمة المحاسبية الالكترونية، الأخذ في الازدياد والانتشار بالكثير من المؤسسات خاصة في مجال الاتصالات والمؤسسات المالية والمصرفية، (الحداد، 2023)، (انبيهة، 2015)، (منيع والاربد، 2014).

أن هذا الوضع يلقي عبئاً على ممارسي مهنة المراجعة بالدولة الليبية لمواجهة المخاطر الناجمة عن هذه التحديات والعراقيل، وازدياد الضغوط على مهنة المراجعة وممارسيها في اتجاه المسؤوليات والمهام والمخاطر في ظل بيئة متغيرة ومتطورة فنياً وتكنولوجياً، مما يشكل تهديداً يضعف قدرة المراجعين القانونيين على ممارسة وإصدار الأحكام والتقييمات المهنية، ويطل تبعاً لذلك جودة المراجعة الخارجية بالدولة الليبية، ولما كانت جودة المراجعة تعتمد في الأسس على عدة عناصر ومتغيرات من أهمها الالتزام بما ورد بمعايير المراجعة المتعارف عليها من توجيهات ومستويات، وتعتمد أيضاً على جودة الأحكام والتقييمات المهنية، وفي ظل هذا الوضع الذي تمر به مهنة المحاسبة والمراجعة بالدولة الليبية، فإن الأمر الذي دعي بالضرورة لطرح التساؤل الرئيس التالي:

"هل للالتزام بمعايير المراجعة العامة (الشخصية) تأثير على جودة الأحكام والتقييمات المهنية؟"

وانطلاقاً من هذا التساؤل العام نطرح التساؤلات الفرعية التالية:-

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التزام المراجع بالتأهيل العلمي والكفاءة العملية وجودة الأحكام والتقييمات المهنية؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التزام المراجع بمفاهيم الاستقلالية والموضوعية والنزاهة وجودة الأحكام والتقييمات المهنية؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التزام المراجع ببذل العناية المهنية وجودة الأحكام والتقييمات المهنية؟

أهمية الدراسة:

تتأتي أهمية الدراسة من الدور المهم الذي تلعبه مهنة المراجعة في الحياة الاقتصادية، والمتمثل في إضفاء الثقة على القوائم والتقارير المالية، وهذا الدور لن يكون ذا جدوى ما لم يستند إلى أسس ومعايير مهنية محكمة، تأتي في مقدمتها المعايير العامة (الشخصية) المتعلقة بالصفات الشخصية التي يجب أن تتوفر بالقائم بأعمال الفحص والمراجعة، باعتبارها الإطار العام الذي يضبط ويوجه عمل المراجع في كل مراحل وخطوات المراجعة.

كما تتأتي أهمية الدراسة من التركيز على أبرز أهمية الالتزام بمعايير المراجعة العامة، والتي تعبر عن الصفات الشخصية الواجب توافرها بمزاوولي مهنة المراجعة، ومدى انعكاسها على جودة الأحكام والتقييمات المهنية، كما أحد أهم المتغيرات التي تعمل على الرفع من كفاءة وفاعلية التقييمات والأحكام المهنية، والتي ستعكس حتماً على جودة المراجعة الخارجية. خاصة في ظل البيئة الحالية المتغيرة فنياً وتكنولوجياً.

أهداف الدراسة:

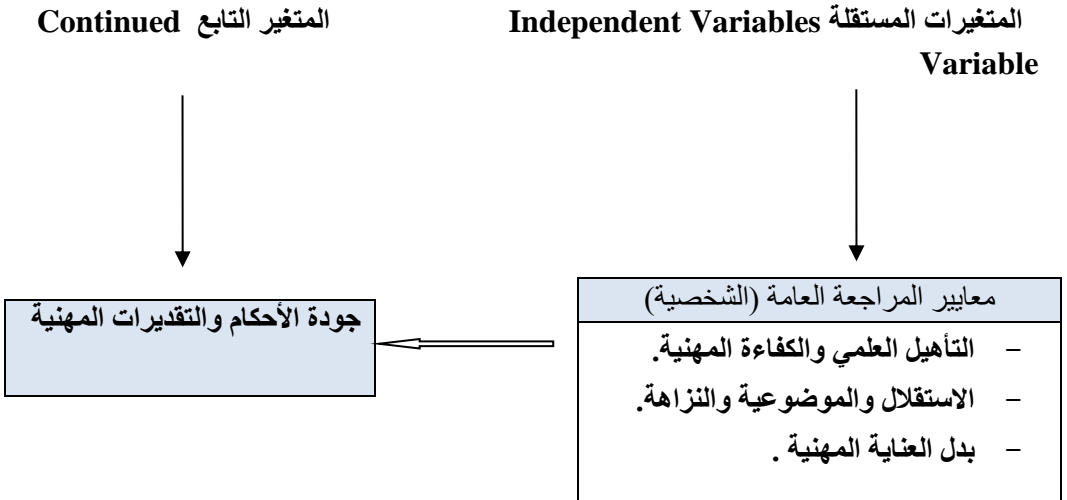
تهدف الدراسة لتحقيق التالي:

- 1- التعرف على تأثير معايير المراجعة العامة (الشخصية) على جودة الأحكام والتقديرات المهنية بشكل عام.
- 2- التعرف على أي من معايير المراجعة العامة (الشخصية) له تأثير أكبر من غيره على جودة الأحكام والتقديرات المهنية.

فرضيات الدراسة:

- اعتماداً على مشكلة الدراسة وأهميتها وأهدافها، وانطلاقاً من متغيرات الدراسة تم صياغة الفرضيات التالية :-
- 1- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوي دلالة بين التزام المراجع بالتأهيل العلمي والكفاءة العملية وجودة الأحكام والتقديرات المهنية؟
- 2- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التزام المراجع بمفاهيم الاستقلالية والموضوعية والنزاهة وجودة الأحكام والتقديرات المهنية؟
- 3- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التزام المراجع ببذل العناية المهنية وجودة الأحكام والتقديرات المهنية؟

متغيرات الدراسة:-



منهجية الدراسة:

لدراسة العوامل المختلفة المكونة لمعايير المراجعة العامة (الشخصية) ومدى تأثيرها على جودة الأحكام والتقديرات المهنية، اعتمد المنهج الوصفي (Descriptive Approach)، حيث يستخدم المنهج

الوصفي من خلال عمل مسح للدراسات والبحوث السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، بهدف جمع المعلومات المرتبطة بمشكلة الدراسة، للوصول إلى نتائج لإثبات صحة أو نفي الفرضيات.

ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج التحليلي (Analytical Approach) عن طريق تصميم استمارة استبيان أعدت خصيصاً لهذا الغرض. وتم اختبار الفروض الإحصائية لتلك العلاقة بين المعايير العامة (الشخصية) وجودة الأحكام والتقديرات المهنية من خلال الدراسة الميدانية على عينة من مراجعي الحسابات.

محددات الدراسة:

تم أعداد الدراسة وفق المحددات التالية:-

تناولت الدراسة المحددات الموضوعية المتمثلة في دراسة تأثير الأبعاد المختلفة لمعايير المراجعة العامة (الشخصية) المتمثلة في (التأهيل العلمي والخبرة المهنية، الاستقلال والموضوعية والنزاهة، بذل العناية المهنية) ومدى تأثيرها على جودة الأحكام والتقديرات المهنية.

2- الدراسات السابقة:

لقد وضعت العديد من الدراسات التي تناولت كل أو البعض من متغيرات الدراسة سواء المتغيرات المستقلة أو المتغير التابع، من تلك الدراسات من ركزت على دراسة الشك المهني وعلاقته بجودة أعمال المراجعة كدراسة كلا من (ابو الفضل، 2016)، (Silvija, 2014)، (Razana el al, 2022)، حيث أشارت تلك الدراسات إلى أن ممارسة الشك المهني له تأثير كبير على مستوى كفاءة المراجعين من حيث المعرفة والخبرة، إذ أن هناك علاقة ايجابية بين مراجعي الحسابات والثقة وتقييم مخاطر الاحتيال. وان لممارسة الشك المهني تأثير فعال في تقدير مخاطر المراجعة، إلا أن المراجعين على الرغم من اعترافهم بأهمية الشك المهني لا يظهرون المستوى المناسب من الشك عند تقييم المخاطر.

وتناولت دراسة كلا من (المقطري، 2011)، (صداقة وآخرون، 2014)، (رشيد، كوثر، 2018)، (الحداد، 2021) أثر الخبرة المهنية والعصف الذهني، وكذلك التخصص المهني للمراجع في تقييم قدرة الشركة على الاستمرار، وعلى ترشيد الحكم المهني للمراجع والمتعلق بتقدير مخاطر المراجعة، وتوصلت تلك الدراسات إلى أن للخبرة المهنية واستخدام العصف الذهني تأثير على الحكم المهني للمراجع الخارجي عند تقييمه لمقدرة المنشأة على الاستمرار في مزاولة نشاطها، من خلال الحصول على أدلة مراجعة كافية وملائمة، فيما يتعلق بمدى ملائمة استخدام الإدارة لافتراض الشركة المستمرة، ومدى متانة ومعقولية التوقعات والتكهنات التي توفرها الإدارة لتقييم قدرة الشركة على الاستمرار. وترشيد الحكم المهني للمراجع في تقدير مخاطر المراجعة وتحديد الآثار المترتبة على تقرير المراجع عن الإبلاغ وفقاً للمعايير الدولية للمراجعة.

ومن الدراسات التي تناولت الخصائص والصفات الشخصية للمراجع وعلاقتها بجودة أعمال المراجعة بما في ذلك جودة الأحكام والتقديرات المهنية، ما تم الإشارة إليه من خلال دراسة (جبران، 2010)، (عبد الرحمان، 2016)، (شتح، 2017)، (نشوان، 2019)، (حمودة والعماري، 2020)، (Alsughayer, 2021)، (Aye, el at, 2022)، (حمس، 2023)، حيث اهتمت تلك الدراسات بعدة نواحي منها، التركيز

على المحددات المتعلقة بالعنصر البشري من خلال التركيز على الصفات الشخصية المتمثلة في (الأمانة، الحيادية والاستقلال، الكفاءة المهنية والفنية، الكرامة الشخصية والمهنية، السرية التامة، العناية المهنية الواجبة والنزاهة مع أخلاقيات المراجعة)، ومدى ارتباطها وتأثيرها على جودة المراجعة وجودة الأحكام والتقييمات المهنية، أظهرت تلك الدراسات عدة نتائج من أهمها، وجود تأثير دال إحصائياً لصفات مراجعي الحسابات الخارجي على جودة الأحكام المهنية يعزى لمتغير المؤهل العلمي، ولصالح من يحملون مؤهلات عليا، وأظهرت نتائج الدراسة أن متغيرات الكفاءة، والعناية المهنية الواجبة والنزاهة تؤثر بشكل كبير على جودة المراجعة.

كما أظهرت النتائج أن سمات الكفاءة والنزاهة والأخلاق بما فيها الأمانة والسرية لها تأثير كبير على جودة المراجعة. وتشير النتائج إلى وجود متغيرات مثل العمر والدرجة المهنية ومستوى التعليم والمعرفة لها أهمية كبيرة في حكم المراجع.

بينما أظهرت النتائج وجود تباين في درجة تأثير الاستقلالية والحياد على الأحكام والتقييمات المهنية حيث أكد (Hoang, 2019)، على أنه لا يوجد تأثير لمتغيرات الخبرة والاستقلالية بشكل كبير على جودة المراجعة. وإن المتغيرات الأخلاقية للمراجع لا تؤثر بشكل كبير على الكفاءة والخبرة والاستقلالية والعناية المهنية الواجبة والنزاهة في جودة المراجعة، كما انتهت دراسة (تشوان، 2019) إلى أنه لا يوجد تأثير دال إحصائياً على جودة الأحكام المهنية بحسب متغير عدد سنوات الخبرة ونوع المكتب على جودة الأحكام المهنية. هذا وقد تناولت العديد من الدراسات معايير المراجعة المتعارف عليها ومعايير المراجعة الدولية وعلاقتها بعدة متغيرات مرتبطة بشكل أساسي بأعمال الفحص والمراجعة كتقدير المخاطر في المراجعة أو ترشيده الحكم المهني للمراجع، فضلاً عن مدى توفر تلك المعايير بالمراجعين الخارجيين في اتجاه مواجهة التطورات الحديثة في مجال نظم المعلومات المحاسبية من تلك الدراسات، دراسة (أبكر ومحمد، 2022) ودراسة (النعامي، مرتجي، 2016)، وتوصلت لعدة نتائج منها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة بين التزام المراجع الخارجي بالمعايير الشخصية وزيادة فاعلية إدارة المخاطر التشغيلية. وقد أظهرت النتائج أيضاً أن الكفاءة المهنية تعد من العوامل المؤثرة على جودة الحكم المهني للمراجع، وتساهم المتابعة الدقيقة والإشراف والرقابة والتدريب والفحص والتوظيف والترقية في التقليل من درجة المخاطر وعدم التأكد، وبالتالي ترشيده الحكم المهني للمراجع. من جانب آخر أكدت دراسة (الحداد، 2023) على أنه لا تتوفر بالمراجعين الخارجيين متطلبات معايير المراجعة المتعارف عليها بشقيها المعايير العامة ومعايير العمل الميداني اللتان خصصتا بالدراسة والتحليل بدراسة تحت عنوان " مدى توفر متطلبات فحص ومراجعة الأنظمة المحاسبية الإلكترونية بالمراجعين القانونيين في إطار معايير المراجعة المتعارف عليها "دراسة استطلاعية على عينة قصديه من المراجعين القانونيين بمدينة طرابلس، والتي تمكنهم من القيام بأعمال الفحص والمراجعة للأنظمة المحاسبية الإلكترونية.

3- الدراسة الميدانية

تعد هذه الدراسة من الدراسات الميدانية، اعتمد فيها على توزيع استمارة استبيان للحصول على المعلومات المتعلقة بمعايير المراجعة العامة (الشخصية) ومدى تأثيرها على جودة الأحكام والتقييمات

المهنية. وسنتولى فيما يلي وصف كامل لاستبيان الدراسة والعينة التي شملتها الدراسة، كما يتم عرض وتحليل النتائج المتعلقة بالمعلومات المتحصل عليها من قبل المشاركين في تعبئة استمارة الاستبيان، وعرض للمقاييس الإحصائية المستخدمة وذلك على النحو التالي:

مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من المحاسبين والمراجعين القانونيين العاملين في نطاق مدينة طرابلس. تم توزيع عدد (140) استمارة استبيان بشكل مباشر أو من خلال البريد الإلكتروني لبعض المكاتب التي أمكن الوصول إليها كعينة عشوائية، وتم استرجاع عدد (74) استمارة صالحة للتحليل بنسبة (52.9%).

أداة جمع البيانات:

تم تصميم استمارة استبيان تضم جزئيين وفقاً لأسلوب الأسئلة المغلقة، الجزء الأول تناول المعلومات العامة عن المشارك وهي (المؤهل العلمي- نوع المؤهل- سنوات الخبرة)، وتكمن أهمية هذا الجزء من الاستبيان في الحصول على معلومات عامة عن المشاركين، حيث إن مثل هذه المعلومات تعطي انطباع عن خبرة ومقدرة المشارك الفنية والمهنية، ومدى إدراكه لطبيعة الفنية والعلمية لموضوع الاستبيان، فضلاً عن مدى توافق تلك الخبرات والمؤهلات وطبيعة الوظيفة مع طبيعة الموضوع، إذ كلما كانت تلك المتغيرات متوافقة مع طبيعة الموضوع كانت إجابات المشاركين أكثر دقة وموضوعية (موثوقية)، باعتبار إن المشاركين في هذه الحالة أكثر التصاقاً بطبيعة الموضوع، ويمكن الاعتماد على إجاباتهم في الوصول إلى نتائج يمكن التأسيس عليها في قبول أو رفض الفرضيات التي بُنيت عليها الدراسة.

أما الجزء الثاني من الاستبيان فقد خصص للأسئلة المرتبطة بفرضيات الدراسة، والتي تشمل على ثلاث محاور، كل محور يختص بفرضية محددة، حيث بلغ عدد الأسئلة المتعلقة بالفرضية الأولى عدد (10) أسئلة، أما عدد الأسئلة المتعلقة بالفرضية الثانية كان (11) سؤال، والفرضية الثالثة تم تغطيتها بعدد (14) سؤال. وقد أعدت الأسئلة وفقاً لمعيار ليكرت الخماسي لقياس الرأي، يبدأ بموافق بشدة وينتهي بلا أوافق بشدة.

وقد كانت هناك خمسة مستويات للإجابة وفقاً لمقاييس (ليكرت) (Likert Scale) وذلك عن كل فقرة من فقرات الاستبيان وهي:

الجدول رقم (1) مقياس ليكرت Likert Five Point Scale

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
(5) درجات	(4) درجات	(3) درجات	(2) درجتان	(1) درجة واحدة

لقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لأنه من أكثر الأساليب استخداماً لقياس الآراء بسهولة فهمه وتوازن درجاته، حيث يشير أفراد العينة الخاضعة للاختبار على مدى موافقتهم على كل عبارة من العبارات التي يتكون منها مقياس الاتجاه المقترح، ويستعمل مقياس ليكرت في الاستبيانات وبخاصة في مجال الإحصاءات. ويعتمد المقياس على ردود تدل على درجة الموافقة أو الاعتراض على صيغة ما. وقد ترجمت الإجابات على النحو التالي:-
ولتحديد درجة الموافقة حددت ثلاث مستويات هي (مرتفعة، متوسطة، ومنخفضة) بناء على المعادلة الآتية:

$$\frac{\text{الحد الأعلى للبدل} - \text{الحد الأدنى للبدل}}{\text{عدد المستويات}} = \text{طول الفئة}$$

$$1.33 = \frac{4}{3} = \frac{1 - 5}{3}$$

وبذلك تكون الدرجة المنخفضة من 1 إلى أقل من 2.33

والدرجة المتوسطة من 2.33 – 3.66

والدرجة المرتفعة من 3.67 فأكثر

مراحل تطوير أداة القياس

بعد أن تم تحديد مشكلة الدراسة، وأسئلتها، وفرضياتها، قام الباحث بتطوير وصياغة فقرات الاستبانة بما يعكس متغيرات الدراسة، واحتوي الاستبيان في صياغته النهائية على الأجزاء التالية:

الاختبارات الخاصة بأداة القياس (الاستبيان).

✓ صدق وثبات المحتوي:

تعتبر المصدقية والثبات من أهم الموضوعات التي تهتم الباحثين من حيث تأثيرها البالغ في أهمية نتائج البحث وقدرته على تعميم النتائج. وترتبط المصدقية والثبات بالأدوات المستخدمة في البحث ومدى قدرتها على قياس المراد قياسه ومدى دقة القراءات المأخوذة من تلك الأدوات. والمقصود بصدق أداة الدراسة هو أن تؤدي وتقيس أسئلة الاستبانة ما وضع لقياسه فعلاً، ويقصد وضوح الاستبانة وفقراتها ومفرداتها ومفهومة لمن سوف تشملهم الاستبانة، وكذلك تكون صالحة للتحليل الإحصائي.

✓ الصدق الظاهري:

قام الباحث بصياغة الاستبانة وإرشادات وتم تحكيمها بأسلوب صدق المحكمين (Construct Validity) يعرضها على عدد من المختصين والمهتمين بالبحث العلمي في مجال المحاسبة والإحصاء، وقد تم أخذ ملاحظتهم حول الاستبيان من كافة النواحي الشكلية والفنية، وتم تعديل الاستبيان إلى أن وصل إلى صياغته النهائية.

صدق الاستبانة:

يشير مصطلح المصدقية (Credibility) في هذا الصدد إلى أن الاستبيان يعكس المحتوى المراد قياسه وفقاً لأوزانه النسبية، وقد تم اعتماد أكثر الطرق شيوعاً وأشهرها استخداماً لدى الباحثين للتأكد من صدق الاستبانة وهو أسلوب صدق المحكمين، حيث تم عرض الاستبيان على محكمين مختصين في مجال المحاسبة والمراجعة، ومن ذوي الخبرة في أعمال الفحص والمراجعة.

ثبات الاستبانة:

صدق وثبات أداء الدراسة (الثبات): ويقصد به (الاتساق الداخلي Internal Consistency) بحيث تكون كل فقرة من الاستبانة متسقة مع المجال الذي تنتمي إليه الفقرة، وقد قام الباحث باستخدام حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من الفقرات في الاستبانة عن طريق استخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha)، وهو يشير إلى قوة الارتباط والتماسك بين فقرات المقياس، حيث تعتمد هذه الطريقة على قياس الاتساق الداخلي للاستبانة، وتعطي فكرة عن مدى اتساق الأسئلة مع بعضها البعض ومع كل الأسئلة بصفة عامة، بحيث تعطي نفس النتائج إذا ما تم إعادة تطبيقها على نفس مفردات العينة عدة مرات وخلال نفس الفترة الزمنية، وتعد القيمة الأفضل لمعامل كرونباخ ألفا ما بين (0.7 - 0.8) وتم قياس معامل الثبات للاستبانة وكانت نتيجة القياس (X = 74.4%) وهذه النسبة تقع في المدى الأفضل لمعامل كرونباخ ألفا، وهي نسبة تؤكد صدق وثبات وصلاحية الاستبيان والاعتماد على نتائجها لتحقيق أهداف الدراسة.

جدول رقم (2): قياس الاتساق الداخلي للاستبانة باستخدام معامل كرونباخ ألفا

المحور	عدد الفقرات	قيمة كرونباخ ألفا
الأول	10	69.5
الثاني	11	81.4
الثالث	14	72.3
الدرجة الكلية		74.4%

المعلومات العامة : General Information

جدول رقم (3): توزيع المشاركين على أسئلة الاستبانة حسب العوامل الديمغرافية

المتغير	الفئة	العدد	النسب المئوية
المؤهل العلمي	دكتوراه	5	6.8 %
	ماجستير	14	19 %
	بكالوريوس	52	70.1 %
	مؤهلات أخرى	3	4.1 %
نوع المؤهل	محاسبة	66	89.1 %
	إدارة أعمال	5	6.8 %
	اقتصاد	3	4.1 %
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	8	11 %
	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	17	23 %
	من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	25	34 %
	أكثر من 15 سنة	24	32 %
		74	100 %

من الجدول (3) أعلاه يمكن ملاحظة إن أغلب الأفراد المشاركين في ملئ استبانة الاستبيان تتوافر لديهم الخبرة والمقدرة العلمية والفنية المرتبطة بموضوع الدراسة، وتتوافق مؤهلاتهم العلمية وطبيعتها مع طبيعة الموضوع، حيث أتضح أن (89.1 %) من المشاركين في ملئ الاستبانة من المحاسبين، مما يشير لاملاكهم الدراية الكافية حول أعمال المحاسبة والمراجعة، والمتطلبات الأساسية لتنفيذ أعمال الفحص والمراجعة، ويدعم نتائج الدراسة، ويرفع من مستوى الثقة في النتائج التي تسفر عنها الدراسة. ويعزز ذلك أيضا أن (70.1 %) من أفراد العينة من حملة مؤهل البكالوريوس، وهذا الأمر يشير إلى قدرة المجيبين على فهم الموضوع واستيعاب الأسئلة والإجابة بشكل صحيح، هذا فضلا عن سنوات الخبرة الطويلة التي يتميز بها أغلب أفراد العينة والتي تراوحت من 5 سنوات إلى ما فوق من (15) سنة.

تحليل الأسئلة الفنية:

- **الإجابة عن التساؤل الأول:** هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التزام المراجع بالتأهيل العلمي والكفاءة العملية وجودة الأحكام والتقديرات المهنية؟

الجدول (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالتزام المراجع بالتأهيل العلمي والكفاءة العملية وجودة الأحكام والتقييمات المهنية.

رقم الفقرة	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
1	التأهيل العلمي والعملية معيار أساسي يدعم بناء الآراء للوصول لجودة الأحكام والتقييمات الشخصية والمهنية.	4.63	0.372	1	مرتفعة
2	التدريب والتعليم المستمر من العناصر الهامة في تنمية وتحسين جودة الأحكام والتقييمات المهنية.	4.19	0.096	8	مرتفعة
3	الخبرة العملية والتخصص المهني يعمل على تحسين جودة الأحكام والتقييمات المهنية.	4.45	0.372	5	مرتفعة
4	الكفاءة المهنية تمكن المراجع من التعامل مع كافة الظروف التي تتطلب ممارسة التقدير والحكم المهني.	4.56	0.840	3	مرتفعة
5	الكفاءة المهنية والتأهيل العملي والعملية يجعل المراجع أكثر وعياً وإدراكاً للحالات الغش والاحتيال والتصرفات غير القانونية.	4.54	0.742	4	مرتفعة
6	الكفاءة المهنية تدعم استقلالية المراجع وتؤثر بشكل إيجابي على جودة الأحكام والتقييمات المهنية.	4.25	0.738	6	مرتفعة
7	تعزيز القدرات العلمية والمهنية للمراجع بخبرات ومعرفة في مجالات ذات العلاقة كالقانون والاقتصاد والإدارة وتكنولوجيا المعلومات من شأنه أن يدعم جودة الأحكام والتقييمات المهنية.	4.06	0.851	10	مرتفعة
8	الإلمام بمعرفة القوانين والتشريعات التي تعمل المنظمة في إطارها تدعم استقلالية المراجع وتنعكس إيجاباً على جودة الأحكام والتقييمات المهنية.	4.61	0.372	2	مرتفعة
9	ارتفاع معدل التأهيل العلمي والعملية للمراجع ينعكس بشكل إيجابي على جودة الأحكام والتقييمات المهنية ويؤدي لتحسين جودة عملية المراجعة.	4.19	0.096	7	مرتفعة

مرتفعة	9	0.729	4.12	التأهيل السلوكي والأخلاقي والارتقاء بالمهنة والمحافظة على كرامتها وتقاليدها وأدابها احد العوامل التي تعزز الأحكام والتقديرات المهنية.	10
مرتفعة		0.766	4.36	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	

يلاحظ من نتائج الجدول (4) أعلاه إن المتوسط العام لجميع المتوسطات الحسابية لجميع إجابات المشاركين يساوي (4.36)، في حين اظهر التحليل أن الانحراف المعياري بلغ (0.766) مما يشير إلى أن أفراد العينة يميلون إلى الموافقة وبشكل مرتفع على أن التزام المراجع بالتأهيل العلمي والكفاءة العملية تأثير جوهري على جودة الأحكام والتقديرات المهنية. ويمكن ملاحظة أن أكثر العبارات التي حازت على أعلى موافقة كانت العبارة التي تقول (التأهيل العلمي والعملية معيار أساسي يدعم بناء الآراء للوصول لجودة الأحكام والتقديرات الشخصية والمهنية) بقيمة (4.63) وبانحراف معياري قدرة (0.372)، وهذه النتيجة تعكس اعتقاد المشاركين بأهمية التأهيل العلمي والعملية في المراجعة وفيما يتعلق بإصدار الأحكام والآراء المهنية، بينما كانت اقل درجة موافقة تدور حول العبارة التالية (تعزيز القدرات العلمية والمهنية للمراجع بخبرات ومعرفة في مجالات ذات العلاقة كالقانون والاقتصاد والإدارة وتكنولوجيا المعلومات من شأنه أن يدعم جودة الأحكام والتقديرات المهنية) حيث كانت درجة الموافقة (4.06) بانحراف معياري قدرة (0.851) وهذه النتيجة تشير إلى أن الأحكام والتقديرات المهنية تتأثر بمجالات المعرفة الاخرى وبمستوي مرتفع ايضاً، ولكن ليست بنفس القدر بالمقارنة مع المتغيرات الاخرى ذات العلاقة .

الإجابة عن التساؤل الثاني: هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التزام المراجع بمفاهيم الاستقلالية والموضوعية والنزاهة وجودة الأحكام والتقديرات المهنية؟

الجدول (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالالتزام المراجع بمفاهيم الاستقلالية والموضوعية والنزاهة وجودة الأحكام والتقديرات المهنية

رقم الفقرة	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
1	الاستقلال يشير للظروف التي تدعم تطبيق تقدير مهني غير متحيز.	4.24	0.735	6	مرتفعة
2	الموضوعية تعبر عن حالة من التفكير تؤدي إلى إصدار الأحكام والتقديرات المهنية غير متحيزة ونزيهة في العمل المهني.	4.04	0.682	8	مرتفعة
3	تعد النزاهة منهج أو معيار لتقييم الموضوعية.	4.08	0.597	9	مرتفعة

مرتفعة	10	0.830	3.95	التحيز يمثل الظروف المؤثرة على ممارسة المراجع للأحكام والتقديرات المهنية.	4
مرتفعة	3	0.636	4.39	التفضيل الشخصي بنتائج المراجعة المتوقعة ببعض التقديرات يعد تهديداً لمفاهيم الاستقلالية والموضوعية والنزاهة.	5
مرتفعة	5	0.674	4.29	تؤثر الأفكار والمعتقدات الخاطئة لدى المراجع على ممارسته للتقدير المهني والحكم الشخصي	6
مرتفعة	7	0.839	4.13	أتعاب المراجعة قد تشكل تهديداً على سلوك المراجع وتفكيره وأسلوب تنفيذ عملية المراجعة وحرية أبداء الرأي.	7
مرتفعة	4	0.729	4.33	حصول المراجع على منافع مالية ومادية من العميل يترتب عليها أضرار بالضرر باستقلال وموضوعية ونزاهة المراجع، وانخفاض ثقة مستخدمي تقرير المراجع في مصداقية راية عن القوائم المالية للعميل.	8
مرتفعة	1	0.371	4.57	تكرار أو استمرار المراجع لفترة طويلة مع العميل تضعف موضوعية واستقلالية ونزاهة المراجع.	9
مرتفعة	11	1.37	3.68	تقديم الخدمات الاستشارية للعميل تؤثر سلباً على موضوعية واستقلالية المراجع، خاصة في حالة المشاركة في عملية اتخاذ القرارات أو استغلال أعمال المراجعة في الحصول على خدمات استشارية للعميل.	10
مرتفعة	2	0.742	4.54	التغيير المستمر للمراجع يدعم الاستقلالية ويؤثر إيجاباً على جودة الأحكام والتقديرات المهنية.	11
مرتفعة		0960.	4.19	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	

يلاحظ من نتائج الجدول (5) أعلاه إن المتوسط العام لجميع المتوسطات الحسابية لجميع إجابات المشاركين يساوي (4.19)، في حين اظهر التحليل أن الانحراف المعياري بلغ (0.096) مما يشير إلى اتفاق أفراد العينة على أن التزام المراجع التزام المفاهيم الاستقلالية والموضوعية والنزاهة له تأثير على

جودة الأحكام والتقييمات المهنية. ويمكن ملاحظة أن أكثر العبارات التي حازت على أعلى موافقة كانت العبارة التي تقول (تكرار أو استمرار المراجع لفترة طويلة مع العميل تضعف موضوعية واستقلالية ونزاهة المراجع) بدرجة موافقة (4.57) وبانحراف معياري قدرة (0.371)، مما يعني اتفاق أفراد العينة على أن استمرار المراجع في أعمال الفحص والمراجعة لذات المؤسسة ولفترات مالية متتالية، من شأنه أن يضعف من استقلالية ونزاهة المراجع، وهذا الأمر قد ينعكس سلباً على جودة الأحكام والتقييمات المهنية، بينما كانت أقل درجة موافقة تدور حول العبارة التالية (تقديم الخدمات الاستشارية للعميل تؤثر سلباً على موضوعية واستقلالية المراجع، خاصة في حالة المشاركة في عملية اتخاذ القرارات أو استغلال أعمال المراجعة في الحصول على خدمات استشارية للعميل)، حيث كانت درجة الموافقة (3.60) بانحراف معياري قدرة (1.37) وهذه النتيجة تشير إلى أن تقديم الخدمات الاستشارية للعميل سيكون لها تأثيرات سلبية على جودة الأحكام والتقييمات المهنية خاصة إذ ما ارتبطت تلك الخدمات بالمشاركة في عملية اتخاذ القرارات.

الإجابة عن التساؤل الثالث: هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التزام المراجع ببذل العناية المهنية وجودة الأحكام والتقييمات المهنية؟

الجدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالالتزام المراجع ببذل العناية المهنية وجودة الأحكام والتقييمات المهنية؟.

رقم الفقرة	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
1	العناية المهنية تعني قدرة المراجع على اكتشاف الأخطاء، والتقرير عن الأخطاء الجوهرية بالقوائم والتقارير المالية من خلال رفع كفاءة التقدير والأحكام المهنية.	4.62	0.372	2	مرتفعة
2	توفر الصفات الأخلاقية والسلوكية وممارسة الشك المهني يدعم جودة الأحكام والتقييمات المهنية.	4.66	0.369	1	مرتفعة
3	الإلمام بدرجة كافية بأمر المنظمة موضوع الفحص والمراجعة وظروفها وخططها والاستخدامات المتوقعة لقوائمها المالية يحسن جودة الأحكام والتقييمات المهنية.	4.45	0.720	5	مرتفعة
4	الاستعانة بخبرة ومهارة الآخرين يحسن جودة التقييمات والأحكام المهنية.	4.15	1.06	9	مرتفعة
5	الأخذ بعين الاعتبار أية ظروف غير عادية أو علاقات غير طبيعية قد تحدث	4.54	0.60	3	مرتفعة

				يرفع من مستوى الأحكام والتقديرات المهنية.
مرتفعة	8	0.96	4.18	6 العمل على إزالة أية شكوك أو استفسارات ذات علاقة بينود القوائم المالية يؤثر بشكل ايجابي على جودة الأحكام والتقديرات المهنية.
مرتفعة	14	0.775	3.78	7 التحلي بمستوي من التبصر والافتدادر يحسن من مستوى جودة الأحكام والتقديرات المهنية.
مرتفعة	12	0.851	3.94	8 الإلمام بمستوي الجهد اللازم لمهمة الفحص والمراجعة ودرجة تعقد العمليات يدعم جودة الأحكام والتقديرات المهنية.
مرتفعة	10	0.694	4.13	9 الأخذ بالاعتبار مدى كفاية وفاعلية الحوكمة واحتمال حدوث أخطاء جسيمة أو احتيال يدعم جودة الأحكام والتقديرات المهنية.
مرتفعة	4	0.581	4.52	10 يتحمل المراجع مسؤولية أداء مهمة الفحص والمراجعة في كل مراحلها، وبنفس درجة المهارة المتوفرة لدى مراجع آخر يحسن من جودة الأحكام والتقديرات المهنية.
مرتفعة	6	0.674	4.32	11 المحافظة على سرية المعلومات المتعلقة بالعميل وعدم إفشائها إلا وفق تصريح قانوني أو مهني يدعم جودة الأحكام والتقديرات المهنية.
مرتفعة	11	0.845	4.10	12 متابعة التعديلات على معايير المراجعة ومتطلباتها، والاعتماد على منهج المراجعة المعتمد على المخاطر وتقييمها، وجمع الأدلة والقرائن المناسبة لإبداء الرأي من شأنه أن يدعم جودة الأحكام والتقديرات المهنية.

مرتفعة	7	0.708	4.21	الإخلاص والأمانة في أداة مهمة المراجعة يؤثر إيجاباً على ممارسة الأحكام والتقديرات المهنية بجودة وحرص عاليين.	13
مرتفعة	13	0.809	3.85	مراعاة تقييم نظم الرقابة الداخلية التخطيط الجيد لكافة عمليات المراجعة يتأتى من خلال ممارسة الأحكام والتقديرات المهنية بدقة عالية.	14
مرتفعة		0.735	4.24	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	

الجدول (6) يبين إن المتوسط العام لجميع المتوسطات الحسابية لجميع إجابات المشاركين يساوي (4.24)، في حين أظهر التحليل أن الانحراف المعياري بلغ (0.735) مما يشير إلى اتفاق أفراد العينة على أن التزام المراجع بين التزام المراجع ببذل العناية المهنية يؤثر إيجاباً على جودة الأحكام والتقديرات المهنية. ويمكن ملاحظة أن أكثر العبارات التي حازت على أعلى موافقة كانت العبارة التي تقول (توفر الصفات الأخلاقية والسلوكية وممارسة الشك المهني يدعم جودة الأحكام والتقديرات المهنية) بدرجة موافقة (4.66)، وبانحراف معياري قدرة (0.369)، مما يعني اتفاق أفراد العينة على أن للصفات الأخلاقية والسلوكية وممارسة الشك المهني تأثير على جودة الأحكام والتقديرات المهنية، بينما كانت أقل درجة موافقة تدور حول العبارة التالية (التحلي بمستوي من التبصر والاعتدال يحسن من مستوي جودة الأحكام والتقديرات المهنية)، حيث كانت درجة الموافقة (3.78) وبانحراف معياري قدرة (0.851)، وهذه النتيجة تشير إلى اتفاق أفراد العينة وبدرجة أقل من اتفاقهم حول بقية المتغيرات ذات العلاقة ببذل العناية المهنية على أن التبصر والاعتدال يحسن من جودة الأحكام والتقديرات المهنية.

اختبار فرضيات الدراسة وتحليل النتائج:

أولاً/ اختبار فرضيات الدراسة:

- اختبار الفرضية الأولى التي تنص على "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التزام المراجع بالتأهيل العلمي والكفاءة العملية وجودة الأحكام والتقديرات المهنية"

الجدول (7): دلالة تأثير التأهيل العلمي والكفاءة العملية وجودة الأحكام والتقديرات المهنية.

المتغير المستقل	B	الخطأ المعياري	β درجة التأثير	قيمة T المحسوبة	مستوي دلالة T
التأهيل العلمي والكفاءة العملية	0.977	.196	0.587	1.977	0.000

من الجدول (7): يتضح أن قيمة معامل التأثير β بلغ لمعيار التأهيل العلمي والكفاءة العملية كمتغير مستقل (0.587) مما يشير إلى أن الزيادة بمقدار درجة واحدة في مستوى التأهيل العلمي والكفاءة المهنية يؤدي بالضرورة إلى زيادة جودة الأحكام والتقييمات المهنية بنسبة (58.7%) وللتحقق من معنوية هذا التأثير تم حساب معامل التأثير (R Square) R^2 ، كما تم احتساب قيمة F ، والجدول التالي يوضح نتائج التحليل:-

الجدول (8): نتائج تحليل معامل التحديد R^2 وقيمة F المحسوبة

المتغير المستقل	المصدر	معامل التحديد R^2	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوي الدلالة F
التأهيل العلمي والكفاءة العملية	الانحدار البسيط	0.875	18.369	18.369	42.1	0.000
	الخطأ		2.321	0.025		

قيمة F الجدولية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ يساوي 2.364

من الجدول (8) يتبين أن معامل التحديد R^2 ظهر بقيمة (0.875) بمعنى أن ما قيمته (87.5%) من جودة الأحكام والتقييمات المهنية كان بسبب التأهيل العلمي والكفاءة العملية، ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة (42.1)، وهي دالة عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ ، مما يدعو لقبول الفرضية الأولى التي تنص على وجود تأثير ذا دلالة إحصائية لمعيار التأهيل العلمي والكفاءة العملية على جودة الأحكام والتأثيرات المهنية.

اختبار الفرضية الثانية التي تنص على "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التزام المراجع التزام المراجع بمفاهيم الاستقلالية والموضوعية والنزاهة وجودة الأحكام والتقييمات المهنية.

الجدول(9): دلالة تأثير الاستقلالية والموضوعية والنزاهة وجودة الأحكام والتقييمات المهنية.

المتغير المستقل	B	الخطأ المعياري	β درجة التأثير	قيمة T المحسوبة	مستوي دلالة T
التأهيل العلمي والكفاءة العملية	0.642	.154	0.548	52.4	0.000

من الجدول (9): يتضح أن قيمة درجة التأثير β بلغت لمعيار الاستقلالية والموضوعية والنزاهة كمتغير مستقل (0.548) مما يشير إلى أن الزيادة بمقدار درجة واحدة في مستوى الاستقلالية والموضوعية والنزاهة يؤدي بالضرورة إلى زيادة جودة الأحكام والتقييمات المهنية بنسبة (54.8%)

وللتحقق من معنوية هذا التأثير تم حساب معامل التأثير (R Square) R^2 ، كما تم احتساب قيمة F، والجدول التالي يوضح نتائج التحليل:-

الجدول (10): نتائج تحليل كعامل التحديد R^2 وقيمة F المحسوبة

المتغير المستقل	المصدر	معامل التحديد R^2	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوي الدلالة F
الاستقلالية والموضوعية والنزاهة يؤدي	الانحدار البسيط	0.787	16.210	16.210	34.25	0.000
	الخطأ		2.361	0.31		

قيمة F الجدولية عند مستوي معنوية ($\alpha \leq 0.05$) يساوي 3.912

من الجدول (10) يتبين أن معامل التحديد R^2 ظهر بقيمة (0.787) بمعنى أن ما قيمته (78.7%) من جودة الأحكام والتقدير المهنية كان بسبب الاستقلالية والموضوعية والنزاهة، ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة (34.25)، وهي دالة عند مستوي معنوية ($\alpha \leq 0.05$) ، مما يدعو لقبول الفرضية الثانية التي تنص على وجود تأثير ذا دلالة إحصائية لمعيار الاستقلالية والموضوعية والنزاهة وجودة الأحكام والتقدير المهنية.

اختبار الفرضية الثالثة التي تنص على "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التزام المراجع التزم المراجع ببذل العناية المهنية وجودة الأحكام والتقدير المهنية.

الجدول(11): دلالة تأثير بدل العناية المهنية على جودة الأحكام والتقدير المهنية.

المتغير المستقل	B	الخطأ المعياري	β درجة التأثير	قيمة T المحسوبة	مستوي دلالة T
بدل العناية المهنية	0.642	.154	0.548	52.4	0.000

من الجدول (11): يتضح أن قيمة درجة التأثير β بلغت لمعيار بذل العناية المهنية كمتغير مستقل (0.642) مما يشير إلى أن الزيادة بمقدار درجة واحدة في مستوي بذل العناية المهنية يؤدي بالضرورة إلى زيادة جودة الأحكام والتقدير المهنية بنسبة (64.2%)

وللتحقق من معنوية هذا التأثير تم حساب معامل التأثير (R Square) R^2 ، كما تم احتساب قيمة F، والجدول التالي يوضح نتائج التحليل:-

الجدول (12): نتائج تحليل كعامل التحديد R^2 وقيمة F المحسوبة

المتغير المستقل	المصدر	معامل التحديد R ²	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوي الدلالة F
بدل العناية المهنية	الانحدار البسيط	0.736	17.061	17.061	52.82	0.000
	الخطأ		3.710	0.043		

قيمة F الجدولية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) يساوي 2.382

من الجدول (12) يتبين أن معامل التحديد R² ظهر بقيمة (0.736) بمعنى أن ما قيمته (73.6%) من جودة الأحكام والتقديرات المهنية كان بسبب العناية المهنية، ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة (52.82)، وهي دالة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، مما يدعو لقبول الفرضية الثالثة التي تنص على وجود تأثير ذا دلالة إحصائية لمعيار بدل العناية المهنية وجودة الأحكام والتقديرات المهنية.

والجدول التالي يبين أي من المعايير العامة (الشخصية) أكثر قدرة على التأثير على جودة الأحكام والتقديرات المهنية.

الجدول (13) تحديد المعايير العامة الأكثر تأثيراً على جودة الأحكام والتقديرات المهنية

الترتيب	القيمة التفسيرية	قيمة (R Square) R ²	المعيار
1	87.5%	0.875	التأهيل العلمي والكفاءة العملية.
2	78.7%	0.787	الاستقلال والموضوعية والنزاهة.
3	73.6 %	0.736	بدل العناية المهنية.

من الجدول (13) أعلاه يتضح الآتي:

- أن تأثير المعايير العامة (الشخصية) على جودة الأحكام والتقديرات المهنية يتراوح ما بين (73.6% - 87.5%)
- أن أكثر المعايير تأثيراً على جودة الأحكام والتقديرات المهنية من بين المعايير العامة (الشخصية) كان لصالح معيار التأهيل العلمي والكفاءة العملية بنسبة (87.5%).

أولاً- نتائج الدراسة:

يمكن أن نوجز أهم ما تم التوصل إليه الدراسة من نتائج وفق الآتي:-

- 1- يوجد تأثير دال إحصائياً لمعيار التأهيل العلمي والكفاءة العملية على جودة الأحكام والتقدير المهنية. وبالتالي أثبتت صحة الفرضية الأولى التي تقول (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوي دلالة بين التزام المراجع بالتأهيل العلمي والكفاءة العملية وجودة الأحكام والتقدير المهنية).
- 2- يوجد تأثير دال إحصائياً لمعيار الاستقلالية والموضوعية والنزاهة على جودة الأحكام والتقدير المهنية. وبالتالي أثبتت صحة الفرضية الثانية التي تقول (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التزام المراجع بمفاهيم الاستقلالية والموضوعية والنزاهة وجودة الأحكام والتقدير المهنية).
- 3- يوجد تأثير دال إحصائياً لمعيار بدل العناية المهنية على جودة الأحكام والتقدير المهنية. مما يدل على صحة الفرضية الثالثة (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التزام المراجع ببذل العناية المهنية وجودة الأحكام والتقدير المهنية).
- 4- أن أكثر معيار له تأثير على جودة الأحكام والتقدير المهنية من بين معايير العامة (الشخصية) هو المعيار الثاني المتعلق بمعيار التأهيل العلمي والكفاءة العملية بنسبة ((87.5%)).
- 5- أن هذه النتائج تتفق إلي حد بعيد مع نتائج العديد من الدراسات التي تناولت المعايير والصفات الشخصية للمراجع ومدى تأثيرها على جودة الأحكام والتقدير المهنية من جهة، وعلى جودة أعمال المراجعة من جهة أخرى، منها ما توصلت إليه دراسة: (جبران، 2010)، (شتح، 2017)، (نشوان، 2019)، (Aysghayer, 2021) (Aye, el at, 2022)، (حمودة وألعماري، 2020) (حمس، 2023) من أن الصفات والخصائص الشخصية لمراجع الحسابات تأثير على جودة الأحكام والتقدير المهنية.

ثانياً- توصيات الدراسة:

في ضوء نتائج الدراسة نضع التوصيات التالية:-

- 1- ضرورة العمل وبشكل ووتيرة اكبر من قبل المراجعين على الالتزام بما ورد بالمعايير العامة (الشخصية) من مستويات سواء على مستوي التأهيل العملي والكفاءة العملية، أو على مستوي الاستقلالية والموضوعية والنزاهة وعلى ما ورد من توصيات بشأن بذل العناية المهنية.
- ضرورة أن تعمل النقابة العامة للمراجعين والمحاسبين القانونيين بالدولة الليبية على تشجيع الالتزام بمعايير المراجعة المتعارف عليها، والاتجاه نحو دراسة تبني المعايير الدولية للمراجعة للنهوض بمهنة المراجعة وتطوير الأداء المهني للمراجعين القانونيين.

5- قائمة المراجع:

اولاً / المراجع باللغة العربية:-

- 1- ألنمي، علي، مرتجي، أحمد كمال، (2016)، " دور معايير المراجعة الدولية في ترشيد الحكم المهني للمراجعين بقطاع غزة" مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، العدد39.
- 2- الفضل، عبد العال مصطفى،(2016)، " إطار مقترح لخصائص الشك المهني وأثره على سلامة حكم مراقبي الحسابات على تقييم الإدارة لفرض الاستمرارية"، مجلة البحوث المحاسبية، المجلد 3، العدد 2 ديسمبر.
- 3- أبكر، حمد علي، محمد، فضل العال السيد موسي، (2022) " العلاقة بين التزام المراجع الخارجي بالمعايير العامة (الشخصية) وزيادة فاعلية إدارة المخاطر التشغيلية، دراسة ميدانية على مكاتب المراجعة الداخلية والخارجية بولاية دار فور بمدينة ينالا" ، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، المجلد 3 العدد 10. <http://doi.org>
- 4- المقطري، معاد صالح، (2011)، " أهمية التخصص المهني للمراجع في تحسين تقدير مخاطر المراجعة" دراسة ميدانية في الجمهورية اليمنية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 27، العدد 4.
- 5- انبية، صلاح الدين الشارف، (2015)، " التحديات التي تواجه المراجع الليبي عند مراجعة الحسابات الشركات المتعاملة بالتجارة الالكترونية" رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية ، جامعة طرابلس.
- 6- الحداد، علي احمد (2021)، " التخصص القطاعي للمراجع الخارجي ودوره في الرفع من كفاءة وفاعلية تقدير مخاطر المراجعة" مجلة جامعة عين زاره، العدد الأول مارس.
- 7- الحداد، علي احمد، (2023)، " مدي توفر متطلبات فحص ومراجعة الأنظمة المحاسبية الالكترونية بالمراجعين القانونيين في إطار معايير المراجعة المتعارف عليها"، مجلة الجامعة الليبية للعلوم الإنسانية والتطبيقية، العدد 16 يونيو.
- 8- الحياي، وليد ناجي، " المحاسبة المتوسطة" ، (طرابلس: منشورات الجامعة المفتوحة، 1993) ص13.
- 9- الصديق، زينب عبد المجيد، (2019)، "مدي استجابة مهنة المحاسبة والمراجعة في ليبيا لمتطلبات منظمة التجارة العالمية"، رسالة ماجستير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة بنغازي. <https://search.mandumah.com>
- 10 حمس، موسي منصور، (2023)، "أثر مهارات وأخلاقيات المراجع الخارجي في كشف ممارسات المحاسبة الإبداعية"، مجلة الليبية للعلوم الإنسانية والتطبيقية، العدد16.
- 11- شتخ، أمباركة،(2017):، التأهيل المهني للمراجع الخارجي وأثره على جودة المراجعة" رسالة ماجستير منشورة، جامعة قاصدي مرياح ، الجزائر.

12- محمد علي جبران 2010 " العوامل المؤثرة في جودة مراجعة الحسابات من وجهة نظر المحاسبين القانونيين" الندوة الثانية عشر لسبل تطوير مهنة المحاسبة في المملكة السعودية، جامعة الملك سعود الرياض 2010.

13- منيع، مصطفى، الاربيد، احمد، (2014)، "معوقات مراجعة حسابات الشركات الليبية التي تتعامل في التجارة الالكترونية" مجلة الأستاذ ، العدد 6، الجزء الأول.

14- مفتاح، عبد الفتاح عثمان،(2017)، " الصعوبات التي تواجه مهنة المراجعة من وجهة نظر مزاوولي المهنة" مجلة العلوم البحثية والتطبيقية المجلد 14 العدد 1

www.suj.sebhau.edu.ly

15- رشيد، ناضم حسين، كوثر، بشري إبراهيم،(2018)، " تأثير استخدام العصف الذهني في ترشيد الحكم المهني للمراجع لتقييم استمرارية الشركة"، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية ، المجلد 8 العدد 2.

16- عبد الرحمان، (2016)"تحليل أثر الخصائص الشخصية على جودة المراجعة"، مجلة الأبحاث الاقتصادية لجامعة البليدة2، العدد 14.

17- عامر، انس عبد القادر، عامر، حسام عبد القادر،(2020)،"العوامل المؤثرة على استقلالية المراجع الخارجي الليبي" مجلة جامعة بنغازي العلمية،

18- نشوان، اسكندر محمود، (2019)، "الصفات الشخصية وتأثيرها على جودة الأحكام المهنية لمراجع الحسابات الخارجي" ، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 15، العدد 3.

19- بن سليم، محمود عمران،(2012)،" مهنة المحاسبة والمراجعة في ليبيا، أسباب التدني وإمكانيات التطوير"، مجلة المختار للعلوم الاقتصادية، العدد الأول ، السنة الأولى.

20- صداقة، زينب رجب، عويس، خالد عدنان، عمري، محمد علي إبراهيم (2014)" أثر الخبرة المهنية على الحكم المهني للمراجع الخارجي بشأن تقييم مقدرة المنشأة على الاستمرارية"، العجلة العربية للمحاسبة، المجلد 17، العدد 2 ديسمبر.

تانياً/ المراجعة باللغة الأجنبية:-

- 1- Afsaneh Soroushyar,(2013),” Auditor characteristics and the financial reporting quality: the moderating role of the client business strategy”, Asian Journal of Accounting Research. Vol. 8 No. 1, pp. 27-40
- 2- Antonio Samagaio & Teresa Felicio, (2022), “ The Influence of Auditor’s Personality in Audit Quality”, Journal of Business Research , vol 14 MAR PP 794-807.
- 3- Arifuddin Masud, Ferdinand, & Abdrazak,(2019),” Role Individual Characteristics As A Moderating Effect of Auditor Professionalism Attitude on Audit Quality of Inspectorate Apparatus in Southeast

Sulawesi”, International Journal of Civil Engineering and Technology”
Vol 10, Issue 6.

- Alsughayer, S. (2021) Impact of Auditor Competence, Integrity, and Ethics on Audit Quality in Saudi Arabia. Open Journal of Accounting, 10, -4*
- David Donnelly, Jeffrey Quirin, & David Bryan, (2003), ”Auditor Acceptance s ‘of Dysfunction Audit Behavior: An Explanatory Model Using Auditor Personal Characteristics” , Behavioral Research in Accounting, Vol 15, Issue 1 FEB. 125-140. doi: 10.4236/ojacct.2021.104011. -5*
- Hoang To Loan Nguyen,(2019),” The Effect of Auditor’s Personal Characteristics on Professional Judgment and Ethics in Auditing”, International Journal of Knowledge and Systems Science, Volume 14 • Issue 1 -6*
- Mahai Carp. Costel Strate, (2021),”Audit Quality Under Influences of Audit Firm and Auditer Characterstics :Evidence From The Romanian Regulated mdpi.com, journal.://Market”, http -7*
- Mariam Ammar, Lzlawnie Muhammad, Kalsom Abdwahad, (2016).”The Effect of Auditor Characteristics on Audit Service Quality from an Audit Client Perspective in Libya: Proposing Conceptual Framework” ,Research Journal of Finance and Accounting, VOL 7, NO10. -8*
- Razana Juhaida, Tarmizi Hati, Sayad Alwee, (2022),” Factors Influencing s Professional Skpticim: Malaysia Evidence, Universal Journal of ‘Auditor Accounting and Finance , vol 10, no 1, pp243-253. -9*
- Silvija Pretnar Abičić ; Megaprodukcija doo., Zagreb, Hrvatska, (2014), -10*
“Professional Skepticism Auditor and Risk of Fraudulent Financial Reporting”” Journal of 9- Accounting and Management, Vol. IV No. 1, 2014.
- 11- Suleiman A. Aisughayer.(2021)”Impact Auditor Competence, Integrity, and Ethics on Audit Quality in Saudi Arabia” Open Journal of Accounting, VOL 10, NO 4, OCT.

Transient Solution of an M/M/1 Queue with Balking, Feedback, Catastrophe and Repair Using the Probability Generating Function

إعداد: د. معمر الأخضر

جامعة طرابلس، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، قسم الإحصاء والاقتصاد القياسي

Msukkss2010 @gmail.com

ORCID 0009-0002-2471-0053

الملخص

تقدم هذه الورقة حل عابر للطابور $M/M/1$ الواقع تحت تأثير الامتناع، التغذية المرتدة، الكارثة و اصلاح الفشل مستخدمين في ذلك الدالة المولدة للاحتمال، بهدف الوصول لاستنباط احتمال وجود n من الوحدات، الحصول على بعض الحالات الخاصة وربطها بالدراسات السابقة.
الكلمات المفتاحية: تحليل عابر، تغذية مرتدة، امتناع، نظرية الطوابير، كارثة، اصلاح، دالة مولدة للاحتمال.

ABSTRACT

This paper presents a transient solution which is obtained analytically through processing the probability-generating function regarding the system size in an M/M/1 queue with feedback, balking, possibility of catastrophes at services failures and repairs.

Keywords: Transient analysis, feedback, balking, queueing theory, catastrophe, repair, probability generating function.

1. Introduction

In recent times, there has been a great and widespread development in communications systems, especially large-scale communications networks, which now contain repeaters in transportation systems, in which messages are sent through specific servers in the form of data packets at a specific time. However, sometimes the receiving device refuses to receive these messages due to a transmission error from the source, and then the transmitting device retransmits it again using repeaters in the transmission systems, so those messages take the form of a queue linked to time. This matter requires searching for simplified mathematical methods for the temporary solution of this type of queue models that are subject to the influence of abstention and feedback, catastrophes and repair. In the year 2000, both Kumar and Arivudainambi used the probability generating function to derive a solution to the queue M/M/1 with the catastrophes, so they obtain the probability of the presence of n customers in the system and obtain performance measures. They also derived from their solution a solution to the model in case stability [6]. In 2009, Thangaraj and Vanitha transient solution for M/M/1 with the feedback and catastrophes using the continuous function method [8]. Also in the year 2012, Chandrasekaran and Saravananarajan solved the queue M/M/1 with feedback, catastrophe, and repair using Laplace transforms. They obtained the probability of having n customers in the system and the performance measures [2]. In 2016, Shanmugasundaram and Chitra solved the queue M/M/C with the feedback and catastrophes using the probability generating function to facilitate access to the true roots and thus obtained the probability that there are n customers in the system [7]. In 2017, Kotb and Akhdar arrived at the queue solution M/M/1 under the influence of feedback, catastrophe, and repair, using Rauch's method of complex analysis [4]. Finally, in the year 2020, Akhdar disbanded the M/M/2 queue that was under the influence of feedback, disasters, and reform, while preserving the customers when they escaped, using Rauch's method of complex analysis [1].

In this paper, the researcher will work to derive the solution for the M/M/1 queue that is under the influence of abstinence, feedback, catastrophes, and repair,

using the method of the probability generating function and real roots to arrive at the probability that there is no customer in the system, and the probability that there are n customers in the system. As well, Extract some special cases and link them to previous studies.

2. Basic Notations and Assumptions

To construct the system of this paper, we define the following parameters:

Probability generating function. $P(s, t) =$

Laplace transform of $P(s, t)$. $P^*(s, z) =$

Transient state probability that there are exactly n customers in the system. $p_n(t) =$

Laplace transform of $p_n(t)$. $p_n^*(z) =$

Probability that no customers are in the service department at time t . $p_0(t) =$

Laplace transform of $p_0(t)$. $p_0^*(z) =$

Probability that the server is under repair at time t . $Q(t) =$

Laplace transform of $Q(t)$. $Q^*(z) =$

Mean arrival rate. $\lambda =$

Mean service rate per service representative. $\mu =$

$\beta =$ Probability that a customer joins the queue.

Probability that a customer joins the departure process. $q =$

Probability that a customer joins the end of the original queue. $1 - q =$

Catastrophe rate. $\nu =$

Repair rate. $\eta =$

$n =$ Number of customers in the system.

The assumptions of this model are listed as follows:

- (1) Customers arrive at the server one by one according to Poisson process with rate λ_n .

(2) Assume $(1 - \beta)$ be the probability that a unit balks (does not enter the queue),

$$\text{where: } \lambda_n = \begin{cases} \lambda; & n = 0, \beta = 1 \\ \beta\lambda; & n \geq 1, 0 \leq \beta < 1 \end{cases}$$

- (3) Service times of the customers are independent and identically distributed (*iid*) exponential random variables with rate μ_n . The customers are served according to FCFS discipline.
- (4) After completion of each service the customer either joins at the end of the original queue as a feedback customer with probability $(1 - q)$ or departure the system with probability q .
- (5) The catastrophe occurs at the service department according to Poisson process with rate ν when the system is not empty or empty. The occurrence of a catastrophe destroys all the customers in the instants and affects the system as well.
- (6) The repair times of the failed server after catastrophe are *iid* exponential random variables with rate η . After a repair on the server is completed, the server immediately returns to its working position for service when a new customer arrives.

3. Model Formulation and Analysis

From the above notations and assumptions and applying Markove conditions, we obtain the following probability differential-difference equations as:

$$\varphi'(t) = -(\eta + \nu)\varphi(t) + \nu \tag{1}$$

$$p'_0(t) = -(\lambda + \nu)p_0(t) + q\mu\varphi_1(t) + \eta\varphi(t), \quad n = 0$$

(2)

$$p'_1(t) = -(\beta\lambda + q\mu + \nu)p_1(t) + \lambda p_0(t) + q\mu\varphi_2(t), \quad n = 1$$

(3)

$$p'_n(t) = -(\beta\lambda + q\mu + \nu)p_n(t) + \beta\lambda p_{n-1}(t)$$

$$+ q\mu p_{n+1}(t), \quad n \geq 2$$

(4)

Here we use a simple and direct approach. We assume that the initially there are $n(0) = a$ customers. Define:

$$\begin{aligned} \frac{\partial H(s,t)}{\partial t} = & -(\lambda + \nu)p_0(t) + q\mu p_1(t) + \eta\phi(t) - (\beta\lambda + q\mu + \nu)sp_1(t) + \lambda sp_0(t) \\ & + qsp_2(t)[\beta\lambda + q\mu + \nu] \sum_{n=0}^{\infty} p_n(t)s^n + [\beta\lambda + q\mu + \nu]p_0(t) \\ & + (\beta\lambda + q\mu + \nu)sp_1(t) + \beta\lambda s \sum_{n=1}^{\infty} p_{n-1}(t)s^{n-1} - \beta\lambda sp_0(t) \\ & + q\mu/s \sum_{n=-1}^{\infty} p_{n+1}(t)s^{n+1} - q\mu/s p_0(t) - q\mu p_1(t) \\ & - q\mu sp_2(t) - \lambda p_0(t) - \nu p_0(t) + q\mu p_1(t) + \eta\phi(t) \\ & - (\beta\lambda + q\mu + \nu)sp_1(t) + \lambda sp_0(t)q\mu sp_2(t) \end{aligned}$$

(5)

Using some algebra, it obtains:

$$\begin{aligned} \frac{\partial H(s,t)}{\partial t} - \{ \beta\lambda s + q\mu/s - [\beta\lambda + q\mu + \nu] \} H(s,t) = & q\mu(1 - 1/s)p_0(t) \\ & - \lambda(1 - \beta)(1 - s)p_0(t) + \eta\phi(t) \end{aligned} \quad (6)$$

This is linear differential equation. And its solution is:

$$\begin{aligned} H(s,t) = & C e^{[\beta\lambda s + q\mu/s]t} . e^{-(\beta\lambda + q\mu + \nu)t} \\ & + q\mu(1 - 1/s) \int_0^t p_0(u) e^{[\beta\lambda s + q\mu/s](t-u)} . e^{-(\beta\lambda + q\mu + \nu)(t-u)} du \\ & - \lambda(1 - \beta)(1 - s) \int_0^t p_0(u) e^{[\beta\lambda s + q\mu/s](t-u)} . e^{-(\beta\lambda + q\mu + \nu)(t-u)} du \end{aligned}$$

$$+ \eta \int_0^t \varphi(u) e^{[\beta\lambda s + q\mu/s](t-u)} \cdot e^{-(\beta\lambda + q\mu + \nu)(t-u)} du \quad (7)$$

Now, we find the constant C at $t = 0$, obtained as:

$$H(s, 0) = C \quad (8)$$

$$\text{But } H(s, 0) = s^k \sum_{n=0}^{\infty} p_n(0) = s^k \quad (9)$$

From equations (8) and (9), it find:

$$C = s^k \quad (10)$$

Then equation (8) becomes:

$$\begin{aligned} H(s, t) = & \sum_{k=0}^{\infty} p_k s^k e^{(\beta\lambda s + q\mu/s)t} \cdot e^{-(\beta\lambda + q\mu + \nu)t} \\ & + q\mu(1 - 1/s) \int_0^t p_0(u) e^{(\beta\lambda s + q\mu/s)(t-u)} \cdot e^{-(\beta\lambda + q\mu + \nu)(t-u)} du \\ & - \lambda(1 - \beta)(1 - s) \int_0^t p_0(u) e^{[\beta\lambda s + \mu/s](t-u)} \cdot e^{-(\beta\lambda + q\mu + \nu)(t-u)} du \\ & + \eta \int_0^t \varphi(u) e^{(\beta\lambda s + q\mu/s)(t-u)} \cdot e^{-(\beta\lambda + q\mu + \nu)(t-u)} du \end{aligned} \quad (11)$$

Since the generating function of the modified Bessel's function $I_n(x)$ is given by:

$$e^{(\beta\lambda s + q\mu/s)t} = \sum_{n=-\infty}^{\infty} I_n(at) (bs)^n \quad (12)$$

From equations (12) in equation (11), it finds:

$$\begin{aligned}
H(s, t) &= \sum_{k=0}^{\infty} p_k s^k \sum_{n=-\infty}^{\infty} I_n(at)(bs)^n e^{-(\beta\lambda s + q\mu/s)t} \\
&+ q\mu \int_0^t p_0(u) e^{-(\beta\lambda s + q\mu/s)(t-u)} \sum_{n=-\infty}^{\infty} I_n[a(t-u)](bs)^n du \\
&- q\mu b \int_0^t p_0(u) e^{-(\beta\lambda s + q\mu/s)(t-u)} \sum_{n=-\infty}^{\infty} I_n[a(t-u)](bs)^{n-1} du \\
&- \lambda(1-\beta) \int_0^t p_0(u) e^{-(\beta\lambda s + q\mu/s)(t-u)} \sum_{n=-\infty}^{\infty} I_n[a(t-u)](bs)^n du \\
&+ \lambda(1-\beta) b^{-1} \int_0^t p_0(u) e^{-(\beta\lambda s + q\mu/s)(t-u)} \sum_{n=-\infty}^{\infty} I_n[a(t-u)](bs)^{n+1} du \\
&+ \eta \int_0^t \varphi(u) e^{-(\beta\lambda s + q\mu/s)(t-u)} \sum_{n=-\infty}^{\infty} I_n[a(t-u)](bs)^n du
\end{aligned}
\tag{13}$$

But $H(s, t) = \sum_{n=0}^{\infty} p_n(t) s^n$, and using $I_n(x) s^{n+m} = I_{n-m}(x) s^n$, therefore:

$$\begin{aligned}
\sum_{n=0}^{\infty} b^{-n} p_n(t) s^n &= \sum_{k=0}^{\infty} p_k b^{-k} e^{-(\beta\lambda s + q\mu/s)t} \sum_{n=-\infty}^{\infty} I_{n-k}(at)(s)^n \\
&+ q\mu \int_0^t p_0(u) e^{-(\beta\lambda s + q\mu/s)(t-u)} \sum_{n=-\infty}^{\infty} I_n[a(t-u)](s)^n du \\
&- q\mu b \int_0^t p_0(u) e^{-(\beta\lambda s + q\mu/s)(t-u)} \sum_{n=-\infty}^{\infty} I_{n+1}[a(t-u)](s)^n du \\
&- \lambda(1-\beta) \int_0^t p_0(u) e^{-(\beta\lambda s + q\mu/s)(t-u)} \sum_{n=-\infty}^{\infty} I_n[a(t-u)](s)^n du
\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
& + \lambda(1-\beta)b^{-1} \int_0^t p_0(u) e^{-(\beta\lambda s + q\mu/s)(t-u)} \sum_{n=-\infty}^{\infty} I_{-In}[a(t-u)](s)^n du \\
& + \eta \int_0^t \varphi(u) e^{-(\beta\lambda s + q\mu/s)(t-u)} \sum_{n=-\infty}^{\infty} I_n[a(t-u)](s)^n du
\end{aligned}
\tag{14}$$

Comparing the coefficients of s^n on both sides of equation (14) for $n \geq 0$, it find:

$$\begin{aligned}
p_n(t) &= \sum_{k=0}^{\infty} p_k b^{n-k} I_{n-k}(at) e^{-(\beta\lambda s + q\mu/s)t} \\
& + q\mu \int_0^t p_0(u) e^{-(\beta\lambda s + q\mu/s)(t-u)} \{I_n[a(t-u)] - bI_{n+1}[a(t-u)]\} du \\
& - \lambda(1-\beta) \int_0^t p_0(u) e^{-(\beta\lambda s + q\mu/s)(t-u)} \{I_n[a(t-u)] - b^{-1}I_{n-1}[a(t-u)]\} du \\
& + \eta \int_0^t \varphi(u) e^{-(\beta\lambda s + q\mu/s)(t-u)} I_n[a(t-u)] du
\end{aligned}
\tag{15}$$

Let $n=0$ in equation (15) obtained:

$$\begin{aligned}
p_0(t) &= \sum_{k=0}^{\infty} p_k b^{-k} I_{-k}(at) e^{-(\beta\lambda s + q\mu/s)t} \\
& + q\mu \int_0^t p_0(u) e^{-(\beta\lambda s + q\mu/s)(t-u)} \{I_0[a(t-u)] - bI_1[a(t-u)]\} du \\
& - \lambda(1-\beta) \int_0^t p_0(u) e^{-(\beta\lambda s + q\mu/s)(t-u)} \{I_0[a(t-u)] - b^{-1}I_{-1}[a(t-u)]\} du \\
& + \eta \int_0^t \varphi(u) e^{-(\beta\lambda s + q\mu/s)(t-u)} I_0[a(t-u)] du
\end{aligned}
\tag{16}$$

Using the Laplace transform in equation (16), it obtains:

$$\begin{aligned}
p^* o(z) &= \sum_{k=0}^{\infty} p_k \sum_{n=k}^{\infty} (q\mu)^n \left[\frac{w - \sqrt{w^2 - a^2}}{2\beta\lambda} \right]^{n+1} \\
&\quad - \sum_{k=0}^{\infty} p_k \sum_{n=k}^{\infty} [\lambda(1-\beta)]^n \left[\frac{w - \sqrt{w^2 - a^2}}{2\beta\lambda} \right]^{n-1} \\
&\quad + \eta \varphi^*(z) \sum_{n=k}^{\infty} (q\mu)^n \left[\frac{w - \sqrt{w^2 - a^2}}{2\beta\lambda} \right]^{n+1} \\
&\quad - \eta \varphi^*(z) \sum_{n=k}^{\infty} [\lambda(1-\beta)]^n \left[\frac{w - \sqrt{w^2 - a^2}}{2\beta\lambda} \right]^{n-1}
\end{aligned}$$

(17)

Using the Laplace transform in equation (1), it obtained:

$$\varphi^*(z) = \frac{\nu}{z(z + \eta + \nu)} \tag{18}$$

From equations (17) and (18) it finds:

$$\begin{aligned}
p^* o(z) &= \sum_{k=0}^{\infty} p_k \sum_{n=k}^{\infty} (q\mu)^n \left[\frac{w - \sqrt{w^2 - a^2}}{2\beta\lambda} \right]^{n+1} \\
&\quad - \sum_{k=0}^{\infty} p_k \sum_{n=k}^{\infty} [\lambda(1-\beta)]^n \left[\frac{w - \sqrt{w^2 - a^2}}{2\beta\lambda} \right]^{n-1} \\
&\quad + \frac{\nu}{z(z + \eta + \nu)} \sum_{n=k}^{\infty} (q\mu)^n \left[\frac{w - \sqrt{w^2 - a^2}}{2\beta\lambda} \right]^{n+1} \\
&\quad - \frac{\nu}{z(z + \eta + \nu)} \sum_{n=k}^{\infty} [\lambda(1-\beta)]^n \left[\frac{w - \sqrt{w^2 - a^2}}{2\beta\lambda} \right]^{n-1}
\end{aligned}$$

(19)

By Inverse $\varphi^*(z)$, $p_0^*(z)$ in equations (18) and (19), to get the explicit expression for $\varphi(t)$, $p_0(t)$ as:

$$Q(t) = \frac{\nu}{(\eta + \nu)} \left[1 - e^{-(\eta + \nu)t} \right], \quad (20)$$

$$p_0(t) = \frac{1}{t} \sum_{k=0}^{\infty} p_k \sum_{n=k}^{\infty} \left\{ \frac{(n+1)(q\mu)^n I_{n+1}(2\sqrt{\beta\lambda q\mu}t)}{(\beta\lambda/q\mu)^{\frac{n+1}{2}}} - \frac{(n-1)(q\mu)^n I_{n-1}(2\sqrt{\beta\lambda q\mu}t)}{(\beta\lambda/q\mu)^{\frac{n-1}{2}}} \right\} \\ * e^{-(\beta\lambda + q\mu + \nu)t} + \frac{\eta\nu(1 - e^{-(\eta + \nu)t})}{(\eta + \nu)(t - u)} \sum_{n=k}^{\infty} \left\{ \frac{(n+1)(q\mu)^n I_{n+1}[2\sqrt{\beta\lambda q\mu}(t - u)]}{(\beta\lambda/q\mu)^{\frac{n+1}{2}}} \right. \\ \left. - \frac{(n-1)[\lambda(1 - \beta)]^n I_{n-1}[2\sqrt{\beta\lambda q\mu}(t - u)]}{(\beta\lambda/q\mu)^{\frac{n-1}{2}}} \right\} e^{-(\beta\lambda + q\mu + \nu)(t - u)}$$

(21)

Using the Laplace transform equation (15), it obtained:

$$p^*_n(z) = \sum_{k=0}^{\infty} p_k b^{n-k} \frac{\left[w - \sqrt{w^2 - a^2} \right]^{n-k}}{a^{n-k} \sqrt{w^2 - a^2}} \\ + q\mu\varphi_0^*(z) b^n \left\{ \frac{\left[w - \sqrt{w^2 - a^2} \right]^n}{a^n \sqrt{w^2 - a^2}} - b \frac{\left[w - \sqrt{w^2 - a^2} \right]^{n+1}}{a^{n+1} \sqrt{w^2 - a^2}} \right\} \\ - \lambda(1 - \beta)p_0^*(z) b^n \left\{ \frac{\left[w - \sqrt{w^2 - a^2} \right]^n}{a^n \sqrt{w^2 - a^2}} - b^{-1} \frac{\left[w - \sqrt{w^2 - a^2} \right]^{n-1}}{a^{n-1} \sqrt{w^2 - a^2}} \right\}$$

$$+ \frac{\nu}{z(z + \eta + \nu)} b^n \frac{\left[w - \sqrt{w^2 - a^2} \right]^n}{a^n \sqrt{w^2 - a^2}} \quad (22)$$

Substituting equations (20) into (22) and taking the inverse Laplace transform by using some properties of Bessel functions, we gained $p_n(t)$ explicitly of as: t and $\beta, q, \nu, \eta, \lambda, \mu$,

$$\begin{aligned} p_n(t) = & \sum_{k=0}^{\infty} p_k(\beta\lambda/q\mu) I_{n-k}^{n-k} \left(2\sqrt{\beta\lambda q\mu t} \right) e^{-(\beta\lambda + q\mu + \nu)t} \\ & + q\mu p_0(z) (\beta\lambda/q\mu)^n \sum_{n=0}^{\infty} \left\{ n I_n \left(2\sqrt{\beta\lambda q\mu t} \right) \right. \\ & - (n+1) (\beta\lambda/q\mu) I_{n+1} \left(2\sqrt{\beta\lambda q\mu t} \right) \left. \right\} \\ & - \lambda(1-\beta) p_0(z) (\beta\lambda/q\mu)^n \sum_{n=0}^{\infty} \left\{ n I_n \left(2\sqrt{\beta\lambda q\mu t} \right) \right. \\ & - (n-1) (\beta\lambda/q\mu)^{-1} I_{n-1} \left(2\sqrt{\beta\lambda q\mu t} \right) \left. \right\} \\ & + \frac{\eta\nu}{(\eta + \nu)} \left[1 - e^{-(\eta + \nu)t} \right] (\beta\lambda/q\mu)^n \sum_{n=0}^{\infty} n I_n \left(2\sqrt{\beta\lambda q\mu t} \right) \end{aligned}$$

(23)

4. Cases Special

Some queuing systems can be obtained as special cases of this system:

Case (1): let $\beta = 1$, this is the queue: M/M/1 with feedback, catastrophe and repair. Then relations (21) and (23) are given by:

The probability that there are n customers in the system at time t is:

$$p_n(t) = \sum_{k=0}^{\infty} p_k(\lambda/q\mu) I_{n-k}^{n-k} \left(2\sqrt{\lambda q\mu t} \right) e^{-(\lambda + q\mu + \nu)t}$$

$$\begin{aligned}
& + q\mu p_0(z)(\lambda/q\mu)^n \sum_{n=0}^{\infty} \left\{ n I_n(2\sqrt{\lambda q \mu t}) \right. \\
& - (n+1)(\lambda/q\mu) I_{n+1}(2\sqrt{\lambda q \mu t}) \left. \right\} \\
& - (n-1)(\lambda/q\mu)^{-1} I_{n-1}(2\sqrt{\lambda q \mu t}) \left. \right\} \\
& + \frac{\eta\nu}{(\eta+\nu)} \left[1 - e^{-(\eta+\nu)t} \right] (\lambda/q\mu)^n \sum_{n=0}^{\infty} n I_n(2\sqrt{\lambda q \mu t}), \quad n \geq 1
\end{aligned}$$

(24)

The probability that no customers in the system department is:

$$\begin{aligned}
p_0(t) = & \frac{1}{t} \sum_{k=0}^{\infty} p_k \sum_{n=k}^{\infty} \left\{ \frac{(n+1)(q\mu)^n I_{n+1}(2\sqrt{\lambda q \mu t})}{(\lambda/q\mu)^{\frac{n+1}{2}}} - \frac{(n-1)(q\mu)^n I_{n-1}(2\sqrt{\lambda q \mu t})}{(\lambda/q\mu)^{\frac{n-1}{2}}} \right\} \\
& * e^{-(\lambda+q\mu+\nu)t} + \frac{\eta\nu(1 - e^{-(\eta+\nu)t})}{(\eta+\nu)(t-u)} \sum_{n=k}^{\infty} \left\{ \frac{(n+1)(q\mu)^n I_{n+1}[2\sqrt{\lambda q \mu}(t-u)]}{(\lambda/q\mu)^{\frac{n+1}{2}}} \right\}
\end{aligned}$$

(25)

Relations (24) and (25) are the same results as Akhdar [1] if $\mu_1 = \mu_2 = \mu$.

Case (2): let $\beta = 1$ and $q = 1$, this is the queue: M/M/1 with catastrophe and repair. Then relations (21) and (23) are given by:

The probability that there are n customers in the system at time t is:

$$\begin{aligned}
p_n(t) = & \sum_{k=0}^{\infty} p_k (\lambda/\mu)^{n-k} I_{n-k}(2\sqrt{\lambda \mu t}) e^{-(\lambda+\mu+\nu)t} \\
& + \mu p_0(z)(\lambda/\mu)^n \sum_{n=0}^{\infty} \left\{ n I_n(2\sqrt{\lambda \mu t}) \right. \\
& - (n+1)(\lambda/\mu) I_{n+1}(2\sqrt{\lambda \mu t}) \left. \right\} \\
& - (n-1)(\lambda/\mu)^{-1} I_{n-1}(2\sqrt{\lambda \mu t}) \left. \right\}
\end{aligned}$$

$$+ \frac{\eta\nu}{(\eta+\nu)} \left[1 - e^{-(\eta+\nu)t} \right] (\beta/\mu)^n \sum_{n=0}^{\infty} n I_n(2\sqrt{\lambda\mu t}), \quad n \geq 1$$

(26)

The probability that no customers in the system department is:

$$p_0(t) = \frac{1}{t} \sum_{k=0}^{\infty} p_k \sum_{n=k}^{\infty} \left\{ \frac{(n+1)(\mu)^n I_{n+1}(2\sqrt{\lambda\mu t})}{(\lambda/\mu)^{\frac{n+1}{2}}} - \frac{(n-1)(\mu)^n I_{n-1}(2\sqrt{\lambda\mu t})}{(\lambda/\mu)^{\frac{n-1}{2}}} \right\} \\ * e^{-(\lambda+\mu+\nu)t} + \frac{\eta\nu(1 - e^{-(\eta+\nu)t})}{(\eta+\nu)(t-u)} \sum_{n=k}^{\infty} \left\{ \frac{(n+1)(\mu)^n I_{n+1}[2\sqrt{\lambda\mu}(t-u)]}{(\lambda/\mu)^{\frac{n+1}{2}}} \right\}$$

(27)

Relations (26) and (27) are the same results as Kumar and Krishnamoorthy [5].

Case (3): let $\beta = 1$ and $\eta = 0$, this is the queue: M/M/1 with feedback and catastrophe. Then relations (20), (21) and (23) are given by:

The probability that the server is under repair at time t is:

$$Q(t) = 1 - e^{-\nu t},$$

(28)

The probability that there are n customers in the system at time t is:

$$p_n(t) = \sum_{k=0}^{\infty} p_k (\lambda/q\mu)^{n-k} I_{n-k}(2\sqrt{\lambda q\mu t}) e^{-(\lambda+q\mu+\nu)t} \\ + q\mu p_0(z) (\lambda/q\mu)^n \sum_{n=0}^{\infty} \left\{ n I_n(2\sqrt{\lambda q\mu t}) \right. \\ \left. - (n+1)(\lambda/q\mu) I_{n+1}(2\sqrt{\lambda q\mu t}) \right\} \\ \left. - (n-1)(\lambda/q\mu)^{-1} I_{n-1}(2\sqrt{\lambda q\mu t}) \right\}, \quad n \geq 1$$

(29)

The probability that no customers in the system department is:

$$p_0(t) = \frac{1}{t} \sum_{k=0}^{\infty} p_k \sum_{n=k}^{\infty} \left\{ \frac{(n+1)(q\mu)^n I_{n+1}(2\sqrt{\lambda q\mu t})}{(\lambda/q\mu)^{\frac{n+1}{2}}} - \frac{(n-1)(q\mu)^n I_{n-1}(2\sqrt{\lambda q\mu t})}{(\lambda/q\mu)^{\frac{n-1}{2}}} \right\} e^{-(\lambda+q\mu+\nu)t}$$

(30)

Relations (28), (29) and (30) are the same results as Thangaraj and Vanitha [8]. And Shanmugasundaram and Chitra [7] if $C = I$

Case (4): let $\beta = 1, q = 1$ and $\eta = 0$, this is the queue: M/M/1 with catastrophe.

Then relations (20), (21) and (23) are given by:

The probability that the server is under repair at time t is:

$$Q(t) = 1 - e^{-\nu t},$$

(31)

The probability that there are n customers in the system at time t is:

$$p_n(t) = \sum_{k=0}^{\infty} p_k (\lambda/\mu)^{n-k} I_{n-k}(2\sqrt{\lambda\mu t}) e^{-(\lambda+\mu+\nu)t} + \mu p_0(z) (\lambda/\mu)^n \sum_{n=0}^{\infty} \left\{ n I_n(2\sqrt{\lambda\mu t}) - (n+1)(\lambda/\mu) I_{n+1}(2\sqrt{\lambda\mu t}) - (n-1)(\lambda/\mu)^{-1} I_{n-1}(2\sqrt{\lambda\mu t}) \right\}, \quad n \geq 1 \quad (32)$$

The probability that no customers in the system department is:

$$p_0(t) = \frac{1}{t} \sum_{k=0}^{\infty} p_k \sum_{n=k}^{\infty} \left\{ \frac{(n+1)(\mu)^n I_{n+1}(2\sqrt{\lambda\mu t})}{(\lambda/\mu)^{\frac{n+1}{2}}} \right\}$$

$$\left. - \frac{(n-1)(\mu)^n I_{n-1}(2\sqrt{\lambda\mu t})}{(\lambda/\mu)^{\frac{n-1}{2}}} \right\} e^{-(\lambda+\mu+\nu)t}$$

(33)

Relations (31), (32) and (33) are the same results as Kumar and Arivudainambi [6].

Case (5): let $\beta = 1, q = 1, \nu = 0$ and $\eta = 0$, this is the queue: M/M/1 without any concepts. Then relations (20), (21) and (23) are given by:

The probability that the server is under repair at time t is:

$$Q(t) = 0,$$

(34)

The probability that there are n customers in the system at time t is:

$$\begin{aligned} p_n(t) = & \sum_{k=0}^{\infty} p_k (\lambda/\mu)^{n-k} I_{n-k}(2\sqrt{\lambda\mu t}) e^{-(\lambda+\mu)t} \\ & + \mu p_0(z) (\lambda/\mu)^n \sum_{n=0}^{\infty} \left\{ n I_n(2\sqrt{\lambda\mu t}) \right. \\ & - (n+1)(\lambda/\mu) I_{n+1}(2\sqrt{\lambda\mu t}) \left. \right\} \\ & - (n-1)(\lambda/\mu)^{-1} I_{n-1}(2\sqrt{\lambda\mu t}) \left. \right\}; \quad n \geq 1 \end{aligned}$$

(35)

The probability that no customers in the system department is:

$$\begin{aligned} p_0(t) = & \frac{1}{t} \sum_{k=0}^{\infty} p_k \sum_{n=k}^{\infty} \left\{ \frac{(n+1)(\mu)^n I_{n+1}(2\sqrt{\lambda\mu t})}{(\lambda/\mu)^{\frac{n+1}{2}}} \right. \\ & \left. - \frac{(n-1)(\mu)^n I_{n-1}(2\sqrt{\lambda\mu t})}{(\lambda/\mu)^{\frac{n-1}{2}}} \right\} e^{-(\lambda+\mu)t} \end{aligned} \quad (36)$$

Relations (34), (35) and (36) are the same results as Groos and Harris [3].

5. Conclusion

The aim of this paper was to obtain the transient solution of M/M/1 queue with balking, feedback, and catastrophe and repair using the Probability Generating Function. The transient state probabilities and some special case were obtained, linking the results to previous studies.

References

- [1] Akhdar, M. (2020). Transient Solution of an M/M/2 Queue with Feedback, Catastrophe, and Repair. *Libyan Journal of Basic Sciences (LJBS)*, 12(1): 12-25.
- [2] Chandrasekaran, M.V. and Saravananarajan, C.M., (2012). Transient and reliability analysis of M/M/1 feedback queue subject to catastrophes server failures and repairs. *International journal of pure and applied mathematics*, 5: 605-625.
- [3] Groos, D. and Harris, C.M., (2008). Fundamentals of Queuing Theory. *New York, John Wiley and Sons*, 4th edition.
- [4] Kotb, K.A.M. and Akhdar, M. (2017). Feedback of M/M/1 Queue with Catastrophe, Repair and Retention of Reneged Customers Via Transient Behavior Approach. *Sylwan*, 161(1): 357-371.
- [5] Kumar, K.B., Krishnamoorthy, A., Pavia, M.S. and Basha, S.S., (2007). Transient Analysis of a single Servers Queue with Catastrophes, Failures and Repairs. *Queuing Systems*, 56: 133-141.
- [6] Kumar, B. and Arivudainambi, D, (2000). Transient Solution of an M/M/1 Queue with Catastrophes. *Computers and Mathematics with Applications*, 40: 1233-1240.
- [7] Shanmugasundaram, S. and Chitra, S., (2016). Time Dependent Solution of M/M/C Feedback Queue with Catastrophes. *International Journal of Mathematics and its Applications*, 6(3): 63-72.
- [8] Thangaraj, V. and Vanitha, S., (2009). On the Analysis of M/M/1 Feedback Queue with Catastrophes using Continued Fractions. *International Journal of Pure and Applied Mathematics*, 35(1): 131-151.

قياس وتحليل العلاقة بين سعر الصرف الحقيقي والميزان التجاري
دراسة تطبيقية على الاقتصاد الليبي
خلال الفترة 2000-2021 م
أ. سامة عون

OSAMA.OUN@UOT.EDU.LY

ORCID 0009-0008-6006-7086

الملخص

تهدف هذه الدراسة الى محاولة دراسة وتحليل تأثير سلوك سعر الصرف الحقيقي على الميزان التجاري في الاقتصاد الليبي، ومحاولة التأكيد على أهمية مدلول حركة سعر الصرف الحقيقي بالنسبة لتنافسية السلع الموجهة للتصدير في الاقتصاد الليبي خلال الفترة من 2000 حتى 2021م ولهذا تم تقدير الانحدار الذاتي بالاعتماد على نموذج الانحدار الذاتي للإبطاء الموزع (Autoregressive Distributed Lag: ARDL) وحيث أوضحت نتائج اختبار التكامل المشترك بين متغيرات الدراسة الى وجود ارتباط بعلاقة توازنه ذات الأجل الطويل (علاقة تكامل مشترك) وهذه العلاقة ذات اتجاه من المتغيرات المستقلة الى المتغير التابع، كما بينت نتائج اختبار العلاقة السببية بأسلوب (Toda and Yamamoto (1995 وجود علاقة سببية أحادية الاتجاه تنجّه من متغير سعر الصرف الحقيقي TCR الى متغير الميزان التجاري TB أي بمعنى ان التغيرات التي تحدث في متغير سعر الصرف الحقيقي تفسر التغيرات التي تحدث في متغير الميزان التجاري. **الكلمات المفتاحية:** سعر الصرف الحقيقي، الميزان التجاري، التكامل المشترك.

ABSTRACT

This study aims to attempt to study and analyze the impact of the behavior of the real exchange rate on the trade balance in the Libyan economy, and to attempt to emphasize the importance of the significance of the movement of the real exchange rate in relation to the competitiveness of goods destined for export in the Libyan economy during the period from 2000 to 2021 AD. Therefore, autoregression was estimated based on a model Autoregressive Distributed Lag (ARDL): Whereas the results of the co-integration test between the study variables indicated the existence of a long-term equilibrium relationship (co-integration relationship) and this relationship has a direction from the independent variables to the dependent variable, The results of the causal relationship test in the style of Toda and Yamamoto (1995) also showed the existence of a unidirectional causal relationship that goes from the real exchange rate variable TCR to the trade balance variable TB, meaning that the changes that occur in the real exchange rate variable explain the changes that occur in the trade balance variable.

Keywords: real exchange rate, trade balance, Cointegration.

مقدمة

يعتبر الميزان التجاري من أهم المؤشرات الاقتصادية التي تعبر عن قوة الاقتصاد ومنانته، حيث يساهم في توجيه سياسات الدولة الاقتصادية، باعتباره أداة اقتصادية تحليلية للاقتصاد القومي من حيث هيكله الإنتاجي وهيكله التصديري والعوامل المؤثرة فيهما، كحجم الاستثمارات، ودرجة استغلال الطاقة الإنتاجية، ومستوى التكاليف والأسعار. كما يمثل أداة هامة تساعد في رسم السياسة الخارجية للدولة، وفي مساعدة الحكومات في تكوين تصورات عن الوضع المالي للدولة لمساعدتها في التوصل إلى قرارات بصدد السياسات النقدية والمالية من ناحية ومسائل التجارة والمدفوعات من جهة أخرى.

ولقد أدى تطور العلاقات الاقتصادية الدولية إلى تداخل مصالح الدول واتساع حجم المبادلات التجارية بين مختلف أنحاء العالم، الأمر الذي ترتب عليه اختلال في موازين مدفوعات العديد من الدول. وتعتبر سياسة سعر الصرف من أهم أدوات السياسة النقدية الفعالة لحماية الاقتصاد الوطني من الصدمات الخارجية التي يمكن أن تتعرض لها. ومنذ الخروج من نظام سعر الصرف الثابت وانتقال العديد من الدول النامية والمتقدمة نحو نظام الصرف المرن كما اتجهت العديد من الدول النامية نحو سياسة تشجيع الصادرات. وعلى هذا الأساس، أصبح العديد من الاقتصاديين مهتمين بمناقشة العلاقة بين تقلبات سعر الصرف والتجارة.

ويحتل سعر الصرف مكاناً بارزاً في الدراسات الاقتصادية وتأتي أهمها في الآثار التي يسببها تفسير سعر الصرف في الميزان التجاري بصفة خاصة حيث توجد علاقة وثيقة بين وضع الميزان التجاري وسعر الصرف ويلعب سعر الصرف دوراً هاماً في تحقيق التوازن في الميزان التجاري وذلك لأن الارتفاع في سعر الصرف للعملة المحلية مقابل العملات الأجنبية يؤثر سلباً على الميزان التجاري حيث يؤدي إلى انخفاض الصادرات وزيادة الواردات ويتوقف ذلك على مرونة الطلب المحلي على السلع والخدمات المستوردة وكذلك على مرونة الطلب الأجنبي على صادرات الدولة المحلية من السلع والخدمات.

أولاً: مشكلة الدراسة

يؤدي اتجاه وميل مؤشر سعر الصرف الحقيقي نحو الارتفاع إلى ضعف وتقلص القدرة التنافسية للسلع المصدرة من حيث الأسعار، وبالمقابل فإن انخفاض هذا المؤشر يعتبر عامل إيجابي يؤدي إلى ارتفاع القدرة التنافسية وبالتالي تشجيع صادرات، في الوقت الذي يعتمد الاقتصاد الليبي بشكل رئيس على صادراته النفطية، والنذر القليل من الصادرات الأخرى في دعم الاقتصاد الوطني، ولهذا السبب فإن لاتجاهات المؤشر الحقيقي للصرف أهمية كبيرة بالنسبة لميزان المدفوعات وكذلك تطورات ونمو أسواق السلع والأسواق النقدية والمالية. فما هي العلاقة بين سعر الصرف الحقيقي والميزان التجاري؟

ثانياً: أهمية الدراسة وأهدافها

تتبع أهمية هذه الدراسة من كونها محاولة لإثراء الأدبيات الاقتصادية المتعلقة بالموضوع كما أنها محاولة لإثارة العديد من النقاط والتساؤلات أمام الباحثين للبحث والدراسة كما يمكن الاستفادة من نتائجها في رسم العديد من السياسات الاقتصادية ذات العلاقة ومن هذا المنطلق استهدفت الدراسة ما يلي: -

- 1- محاولة دراسة وتحليل تأثير سلوك سعر الصرف الحقيقي على الميزان التجاري في الاقتصاد الليبي،
- 2- محاولة التأكيد على أهمية مدلول حركة سعر الصرف الحقيقي بالنسبة لتنافسية السلع الموجهة للتصدير في الاقتصاد الليبي وتعبير أدق متى تكون تحركات هذا المؤشر في صالح المؤسسات التي تبني استراتيجياتها على زيادة الصادرات ودخول أسواق جديدة.

ثالثاً: فرضية الدراسة

تقوم الدراسة على الفرضية التالية: وجود علاقة تكامل مشترك معنوية بين سعر الصرف الحقيقي والميزان التجاري في الاقتصاد الليبي في الأجلين الطويل والقصير

رابعاً: منهجية الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في جمع وتصنيف وتبويب البيانات ووصف المتغيرات وتحليل المؤشرات ذات العلاقة بالموضوع، وعلى منهج التحليل الكمي (القياسي) في تقدير قياس العلاقة بين سعر الصرف الحقيقي والميزان التجاري في الاقتصاد الليبي خلال الفترة 2000-2021م

خامساً: نطاق الدراسة

استعرضت هذه الدراسة الأدبيات الخاصة بتحليل وقياس العلاقة بين سعر الصرف الحقيقي والميزان التجاري عموماً مع التركيز على تحليل الحالة الليبية تحديداً وذلك باستخدام بيانات الفترة 2000-2021م

سادساً: تقسيمات الدراسة

بالإضافة إلى المبحث التمهيدي الذي يحوي المشكلة البحثية وأهداف الدراسة وأهميتها وفرضياتها والمنهج الذي اتبع في التحليل اشتملت هذه الدراسة على أربعة مباحث خصص الأول منها لاستعراض الأدبيات المتعلقة بالموضوع، بينما أفرد الثاني لاستعراض التطورات التي حدثت على الميزان التجاري وحركة سعر الصرف الحقيقي في الاقتصاد الليبي خلال الفترة قيد البحث بينما خصص الثالث لقياس العلاقة بين سعر الصرف الحقيقي والميزان التجاري في الاقتصاد الليبي في حين أفرد الرابع لاستعراض النتائج والتوصيات التي تم التوصل إليها.

الدراسات السابقة:

- دراسة البدوي (2023) بعنوان العلاقة التبادلية بين الميزان التجاري المصري وسعر الصرف خلال الفترة (1971-2020): نموذج الانحدار الذاتي ذو فترات الإبطاء الموزعة (ARDL) تهدف الدراسة إلى تحليل العلاقة التبادلية بين الميزان التجاري المصري وسعر صرف الدولار من خلال دراسة العلاقة بين الصادرات والواردات وسعر الصرف في الأدب الاقتصادي وكذلك تطورها في الاقتصاد المصري خلال فترة الدراسة، ومن خلال نموذج الانحدار الذاتي ذو فترات الإبطاء الموزعة واختبارات الحدود تتم دراسة علاقات التكامل المشترك بين تلك المتغيرات في الأجل الطويل، كما تتم دراسة علاقات الأجل القصير من خلال نموذج تصحيح الخطأ، واستخدمت الدراسة بيانات عن الفترة (1971-2020) في التحليل الوصفي تم اختصارها إلى الفترة (1991-2020) في التحليل القياسي، ومن خلال ثلاثة نماذج قياسية تربط بين متغيرات الدراسة ظهرت وجود علاقات تكامل بين الصادرات والواردات كمتغيرات مستقلة وسعر الصرف كمتغير تابع إلا أنها علاقة غير منطقية، بينما كانت علاقة سعر الصرف كمتغير مستقل بالصادرات والواردات علاقة منطقية متدهورة عبر الزمن مع ارتباط سعر الصرف والصادرات بعلاقة طردية في الأجلين، وكانت العلاقة كذلك طردية بين سعر الصرف والواردات وهو ما يخالف النظرية الاقتصادية وما تم توقعه في هذه الدراسة.
- دراسة Omer and et al (2023) بعنوان هل يؤدي انخفاض سعر الصرف إلى تحسين الميزان التجاري الباكستاني؟ تهدف الدراسة إلى معرفة تأثير انخفاض سعر الصرف على الميزان التجاري الباكستاني، باستخدام بيانات الفترة 1968-2019 في نموذج معادلات متزامنة مكون من أربع معادلات. بواسطة GMM تشير نتائجنا إلى انخفاض سعر الصرف الحقيقي الواردات وزيادة الصادرات. ومع ذلك، بما أن الصادرات تتأثر أيضاً بالواردات، إن انخفاض سعر الصرف الحقيقي ليس له تأثير سلبي على الواردات فحسب، بل يؤثر أيضاً على الواردات على الصادرات. مرونة الدخل للواردات عالية. إن نتائجنا تشير إلى أن إن شرط المارشال – ليرنر لا ينطبق على باكستان. علاوة على ذلك، وجدنا تلك التجارة أثر التحرير والطموحات النووية للبلاد على الميزان التجاري الباكستاني.
- دراسة بلحاج وبن عطية (2022) بعنوان تأثير سعر الصرف الفعلي الحقيقي على الميزان التجاري خلال الفترة 2010-2020 (دراسة قياسية)

تهدف هذه الدراسة الى قياس أثر سعر الصرف الفعلي الحقيقي على الميزان التجاري في الجزائر، وذلك من خلال صياغة نموذج قياسي باستخدام نموذج الانحدار المتعدد وطريقة المربعات الصغرى، وبالاعتماد على بيانات سنوية تغطي الفترة 2010-2020 إذ توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج اهمها انه لا توجد علاقة ذات معنوية إحصائية بين سعر الصرف الفعلي الحقيقي وميزان التجارة الخارجية في الجزائر، وتبين أيضا انه لا توجد علاقة ذات معنوية إحصائية بين سعر الصرف الفعلي الحقيقي والواردات في الجزائر خلال فترة الدراسة.

- دراسة غياط ومساعدية (2021) بعنوان مدى تأثير سعر الصرف بتقلبات الصادرات والواردات "دراسة قياسية لحالة الجزائر خلال الفترة (1988-2017) تهدف هذه الدراسة إلى التعرف إلى سعر الصرف والإحاطة بواقع الصادرات والواردات الجزائرية والتقلبات التي طرأت عليها خلال الفترة (1988-2017) وما نجم عنها من آثار سعيًا للبحث عن مدى تأثير سعر صرف الدينار الجزائري بالنسبة للدولار، والذي يعود بالأساس لعدة جوانب جراء تذبذب التجارة الخارجية، وذلك ب صياغة نموذج قياسي بصيغة (ARDL) واستخدامه؛ نظرا لصغر حجم عينة الدراسة واحتوائها على متغيرين مفسرين فقط، هما الصادرات والواردات. وللإجابة عن الأسئلة المطروحة، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ومنهج القياس الاقتصادي بوصفه وسيلة جيدة للتحليل والتقييم واختبار الخيارات والمفاضلة بينها على أساس علمي متسق. وتوصلت الدراسة من خلال الاختبارات القياسية التي تمت على النموذج، إلى أن هناك علاقة طويلة الأجل بين المتغير التابع والمتغيرات المفسرة، مع وجود علاقة أخرى قصيرة الأجل، أما فيما يخص المعنوية الجزئية، فقد كانت في تأثير الواردات في سعر الصرف في الأجل القصير، و الارتباط بين سعر الصرف والواردات في هذا الأجل كان سلبيا وبالتالي فإن النموذج مقبول إحصائيا، وذلك لعدم وجود مشاكل بواقى النموذج، كما أن له معنوية كلية، وقوته التفسيرية عالية جدا ب: 98% وبالنسبة للاستقرار الهيكلي، فإن النموذج كان مستقرا عبر الزمن، ما يفيد صالحه للتنبؤ.

- دراسة Setyo and Sielvia (2020) بعنوان العلاقة بين سعر الصرف والموازن التجارية: دراسة تطبيقية على إندونيسيا.

الهدف من الدراسة هو تحليل العلاقة بين سعر الصرف والميزان التجاري في إندونيسيا من عام 1986 إلى عام 2018 (33 عامًا) باستخدام نموذج الانحدار الذاتي المتجه (VAR) كما تناولت الدراسة إمكانية تأثير منحنى (J) في الميزان التجاري لإندونيسيا. النتائج الرئيسية لهذه الدراسة هي: في إندونيسيا، من عام 1986 إلى عام 2018، كان لقيمة صافي التجارة في العام الماضي تأثير طفيف على قيمة سعر الصرف. ومع ذلك، فهو يتفاعل بشكل كبير مع صدمة سعر الصرف، على الرغم من أنه لا يتم تصويره على أنه تأثير المنحنى (J).

أولاً: - المفاهيم المتعلقة بأسعار الصرف والميزان التجاري سعر الصرف الحقيقي

ويعكس سعر الصرف الحقيقي القدرة التنافسية لاقتصاد البلد لأنه يمثل الحركة في سعر الصرف الاسمي بعد طرح سعر الصرف الاسمي مطروحاً منه التضخم، بينما يقيس سعر الصرف الفعلي سعر الصرف الخارجي

لعملة البلد بعد ترجيحه بأوزان تعكس نمط التوزيع الجغرافي لحصة البلد من التجارة الخارجية مقابل شركائه التجاريين ويقاس سعر الصرف الفعلي القوة الشرائية للعملة المحلية في مقابل العملة الأجنبية لأنه يمثل مؤشرًا للأسعار (محمد، 2017). كما يمكن القول بأن سعر الصرف الحقيقي يعرف على أنه نسبة الأسعار النسبية المحلية للسلع الداخلة في التجارة إلى أسعار السلع غير الداخلة في التجارة وهو الأكثر شيوعاً من حيث القبول والاستخدام. إذن: يربط سعر الصرف الحقيقي بين الأرقام القياسية لأسعار وسعر الصرف الاسمي وحسب وفق الصيغة الآتية: -

$$TCR = \frac{P}{E.P^*} \text{ أو بصيغة أخرى } TCR = E \cdot \frac{P^*}{P}$$

حيث: -

P: المستوى العام للأسعار في الاقتصاد المحلي.

P*: المستوى العام للأسعار في الاقتصاد الأجنبي.

E: سعر الصرف في الاقتصاد الأجنبي.

TCR: سعر الصرف الحقيقي.

ومن الصيغة أعلاه يتضح أن العلاقة بين سعر الصرف الحقيقي وسعر الصرف الاسمي علاقة عكسية وكذلك بينه وبين المستوى العام للأسعار الأجنبية وطردية مع المستوى العام للأسعار المحلية.

أهمية سعر الصرف الحقيقي

أهمية سعر الصرف الحقيقي تكمن في دوره الحاسم في تحقيق التوازن في الاقتصاد الوطني. فهو يعكس قوة العملة الوطنية مقابل العملات الأجنبية، ويؤثر بشكل مباشر على حجم التجارة الخارجية والسياحة والاستثمار الأجنبي المباشر والديون الخارجية والأسعار المحلية والسياسة النقدية والاقتصادية. بالإضافة إلى ذلك، يمكن استخدام سعر الصرف الحقيقي كمؤشر قوي للتطورات الاقتصادية والمالية في البلد، حيث يمكن أن يُعدَّ مؤشرًا دالاً على استقرار الاقتصاد الوطني أو على الأوضاع التضخمية وغيرها من المخاطر الاقتصادية المحتملة. (الغايش 2022).

طرق حساب سعر الصرف الحقيقي

يمكن احتساب سعر الصرف الحقيقي باستخدام طرق متعددة. إحدى الطرق الشائعة هي طريقة القدرة الشرائية المتوازنة، حيث يتم مقارنة سلعة أو سلة من السلع في الدولتين المقارنتين لتحديد الفرق في الأسعار. كما يمكن احتساب سعر الصرف الحقيقي باستخدام نظرية القوة النسبية، والتي تقوم بتحليل العلاقة بين أسعار السلع في البلدين وتقييم التغيرات النسبية في هذه الأسعار. بالإضافة إلى ذلك، يمكن استخدام طريقة السعر المعدل السلعي لحساب سعر الصرف الحقيقي، حيث يتم مقارنة الأسعار في البلدين بناءً على مجموعة محددة من السلع والخدمات. يجب مراعاة تلك الطرق المختلفة لحساب سعر الصرف الحقيقي لفهم التأثيرات الاقتصادية واتخاذ القرارات المناسبة (بلهوشي، الطواهي، 2020).

تأثير سعر الصرف الحقيقي على الاقتصاد

يلعب سعر الصرف الحقيقي دورًا حاسمًا في تحديد صحة واستقرار الاقتصاد. فعندما ينخفض سعر الصرف الحقيقي للعملة المحلية مقابل العملات الأجنبية، يصبح المنتجات المستوردة أكثر تكلفة وأقل توافراً، مما يؤدي

إلى زيادة في الأسعار المحلية وتقليل القدرة الشرائية للمواطنين. بالإضافة إلى ذلك، يزيد سعر الصرف الحقيقي المنخفض من تكلفة الديون الخارجية، ما يزيد العبء على الاقتصاد الوطني. وعلى العكس من ذلك، عندما يرتفع سعر الصرف الحقيقي، تصبح المنتجات المحلية أكثر تنافسية في الأسواق الأجنبية، مما يزيد من الصادرات ويعزز النمو الاقتصادي وفرص العمل. بالتالي، يمكن القول أن سعر الصرف الحقيقي يؤثر بشكل كبير على جميع جوانب الاقتصاد بما في ذلك الأسعار المحلية، الديون الخارجية، التجارة الخارجية والنمو الاقتصادي. (حجاج، 2022)

مفهوم الميزان التجاري

مفهوم الميزان التجاري هو إحصاء يظهر الفرق بين الصادرات والواردات لدولة معينة خلال فترة زمنية محددة. يُعتبر الفرق بين قيمة الصادرات والواردات بمثابة رصيد للدولة في التجارة الخارجية. إذا كانت الصادرات تفوق الواردات، فإن هناك فائضًا في الميزان التجاري، في حين إذا كانت الواردات تفوق الصادرات، فإن هناك عجزًا في الميزان التجاري. يهدف فهم مفهوم الميزان التجاري إلى تحليل أداء البلد فيما يتعلق بالتجارة الخارجية وتقييم تأثير ذلك على الاقتصاد الوطني. فالميزان التجاري هو الفرق بين قيمة الصادرات وقيمة الواردات والسلعية والخدمية خلال مدة زمنية محددة، ويمكن تقسيمه إلى قسمين هما:

1- **الميزان التجاري السلعي:** يُعرف أيضًا بالميزان التجاري المرئي، ويشمل جميع البنود المتعلقة باستيراد وتصدير السلع المادية التي تمر عبر الحدود الجمركية لبلد ما (عوض، الله 2005).
الميزان التجاري الخدمي: ويشمل ذلك جميع الخدمات المتبادلة محلياً ودولياً، مثل النقل والتأمين والخدمات الحكومية والسياحة والخدمات المتنوعة، بالإضافة إلى دخل الاستثمار، وهو إما خدمات تؤدي في الخارج بواسطة رأس المال المحلي أو في البلد بواسطة رأس المال الأجنبي والخدمات الحكومية.
كيفية تحقيق التوازن في الميزان التجاري

يعتبر تحقيق التوازن في الميزان التجاري أمراً حاسماً للدولة للحفاظ على استقرارها الاقتصادي والمالي. تعد زيادة الصادرات من الوسائل الفعالة لتحقيق التوازن في الميزان التجاري. يجب على الدولة تشجيع الشركات المحلية على زيادة إنتاجها وتوسيع قاعدة عملائها الدولية من خلال الترويج لمنتجاتها وتحسين جودتها وتبويبها. من الناحية الأخرى، يمكن تحقيق التوازن في الميزان التجاري بتقليل الواردات غير الضرورية. يجب على الدولة العمل على تنمية الصناعات المحلية لتعزيز الاكتفاء الذاتي وتقليل الاعتماد على الواردات. كما يمكن تعزيز الصناعات المحلية من خلال دعم البحث والتطوير وتحفيز الابتكار وتقديم الحوافز للشركات المحلية للنمو والتوسع. بالإجراءات السليمة والسياسات الحكيمة، يمكن للدولة تحقيق التوازن في الميزان التجاري وتعزيز اقتصادها المحلي. (شاهين، واخرون، 2021).

1. زيادة الصادرات

2. تقليل الواردات

3. تعزيز الصناعات المحلية

العلاقة بين سعر الصرف والميزان التجاري

يتألف الميزان التجاري من الفرق بين اجمالي الصادرات واجمالي الواردات، فيكون هناك فائض إذا كانت قيمة الصادرات تزيد عن قيمة الواردات وعجز إذا كان العكس. ويعتبر سعر الصرف أحد المحددات الرئيسية، إذ قد ترتفع قيمة عملة ما إذا تساوت وحدة عملتها الخاصة مع عملة دولة أخرى، والفرق بين قيمة الصادرات س وقيمة الواردات م يساوي "س م" وهو جزء من إجمالي الإنفاق ويرمز له كما يلي:

$$Y=C+I+G(X-M) \quad (1)$$

وتؤثر الواردات والصادرات أيضًا تأثيرًا مباشرًا على سعر الصرف، والذي ينبغي أن يكون في المستوى الأمثل إذا كان الحساب الجاري مستقرًا.

عندما يستورد بلد ما منتجًا ما، يتم الدفع بالعملة الأجنبية للبلد المصدر للمنتج، بينما يشتري البلد المستورد العملة الأجنبية للبلد المصدر ويبيع عملته الخاصة (صالح، 2004).

عندما يكون الميزان التجاري في حالة عجز، أي أن الواردات تتجاوز الصادرات، فإن الطلب على العملة الأجنبية يتجاوز المعروض من العملة، وفي هذه الحالة تميل العملة الوطنية إلى الانخفاض أو تخفيض قيمتها مقابل العملات الأخرى المستخدمة في التجارة، والعكس صحيح عندما يكون الحساب الجاري في حالة فائض، فإن الواردات من العملة الأجنبية تتجاوز الناتج، ويكون الطلب على العملة من قبل غير المقيمين أكثر أهمية من الطلب على العملة من قبل المقيمين و الطلب على العملة الأجنبية من قبل غير المقيمين أكثر أهمية من الطلب على العملة الأجنبية من قبل المقيمين، وتميل العملة المحلية إلى الارتفاع أو إعادة التقييم (عوض الله 2005).

وتؤثر أسعار الصرف على جميع جوانب الحياة الاقتصادية، حيث يمتد تأثيرها إلى أسواق رأس المال والاستثمار الدولي والتجارة الدولية والميزان التجاري وميزان المدفوعات بشكل عام، حيث تؤثر على تكاليف وإيرادات المعاملات بالعملات الأجنبية، فضلاً عن معالجة الاختلالات (العجز أو الفائض) في الميزان التجاري عن طريق رفع أو خفض قيم العملات.:

أ- في حالة العجز: الواردات أعلى من الصادرات، والطلب على العملة الأجنبية أعلى من المعروض من العملة الأجنبية والعرض أعلى من الطلب على العملة الوطنية. وهنا تخفض الدولة قيمة عملتها لزيادة الصادرات وتخفض الواردات بسبب ارتفاع سعر العملة الأجنبية.

ب- في حالة الفائض: أي أن الصادرات تتجاوز الواردات، والطلب على العملات الأجنبية يقل عن المعروض من العملة الأجنبية، والعرض من العملة الوطنية يقل عن الطلب، وإذا تدخلت الدولة هنا لزيادة قيمة العملة الوطنية تصبح الصادرات أقل تنافسية وتخفض، بينما تصبح الواردات أكثر تنافسية.

وهنا نقول إن هناك علاقة عكسية بين سعر الصرف والصادرات وعلاقة طردية بين سعر الصرف والواردات.

تانياً: - تطورات سعر الصرف الحقيقي في الاقتصاد الليبي خلال الفترة 2000-2021م

لكي يكون سعر الصرف مقياساً للقدرة التنافسية للمنتجات الليبية، فإن سعر الصرف الرسمي يجب تعديله ليأخذ بعين الاعتبار التغيرات في الأسعار أو التكاليف المحلية بالنسبة للأسعار أو التكاليف الأجنبية. هذا ومن المعروف أن: سعر السلعة المستوردة مقومة بالدينار الليبي هو عبارة عن حاصل ضرب سعر السلعة المستوردة بالدولار في سعر الصرف الرسمي للدينار أما سعر الصرف الحقيقي فيمكن تعريفه كالتالي: هو عبارة عن حاصل قسمة سعر السلعة المستوردة مقومة بالدينار على سعر السلعة المحلية.

وبعبارة أخرى، سعر الصرف الحقيقي للدينار الليبي عبارة عن رقم قياسي للأسعار النسبية (الأسعار الأجنبية مقسومة على الأسعار المحلية) والتي تم تعديلها للتغيرات في سعر الصرف الاسمي للدينار الليبي، وهذا التعريف يعادل الرقم القياسي للأسعار النسبية معبرا عنها بوحدات نقدية مشتركة.

جدول رقم (1) سعر الصرف الحقيقي للدينار الليبي خلال الفترة 2000 – 2021

السنة	الرقم القياسي للواردات 100=2010 1	الرقم القياسي لأسعار المستهلك 100=2010 2	سعر الصرف الرسمي للدینار 3	سعر الصرف الحقيقي للدینار $\frac{3 \times 1}{2} = 4$
2000	18.56	95.69	0.546	0.106
2001	23.06	87.21	0.647	0.171
2002	46.27	78.58	1.217	0.717
2003	48.45	77.04	1.309	0.823
2004	68.70	75.27	1.25	1.141
2005	66.67	77.50	1.355	1.166
2006	70.11	78.58	1.289	1.150
2007	77.91	83.44	1.227	1.146
2008	79.51	95.30	1.252	1.044
2009	73.79	97.61	1.241	0.938
2010	100.00	100.00	1.241	1.241
2011	20.35	115.87	1.263	0.222
2012	60.08	122.96	1.259	0.615
2013	73.64	126.12	1.256	0.733
2014	49.90	129.20	1.339	0.517
2015	38.76	141.91	1.397	0.382
2016	50.79	178.66	1.339	0.381
2017	51.20	229.51	1.397	0.312
2018	52.44	250.85	1.395	0.292
2019	50.68	203.62	1.400	0.348
2020	40.55	206.63	1.340	0.263
2021	55.96	212.40	4.608	1.214

إعداد الباحث اعتمادا على:

1- النشرة الاقتصادية لمصرف ليبيا المركزي أعداد مختلفة.

2-مركز الإحصاء الليبي مؤشرات التجارة الخارجية أعداد مختلفة.

ثالثاً: - تحليل وضع الميزان التجاري في الاقتصاد الليبي خلال الفترة 2000 – 2021م
يمكن تحليل وضع الميزان التجاري في الاقتصاد الليبي من خلال الآتي - :

1 - الصادرات :-

تشير البيانات الواردة بالجدول رقم (2) إلى مدى هيمنة الصادرات النفطية على إجمالي الصادرات في الاقتصاد الليبي خلال الفترة 2000 - 2021، حيث تجاوزت نسبة 90% من إجمالي الصادرات في أغلب سنوات البحث، ما عدا عام 2020 عندما بلغت فيهما تلك النسبة 80%، وهذا يعني تأثر الاقتصاد الوطني وبشكل كبير سلباً أو إيجاباً بالتغيرات التي تحدث في السوق العالمي للنفط وهذه التغيرات تتأثر بعوامل خارجية لا يمكن السيطرة عليها بالداخل.

وبالنظر إلى وضع إجمالي الصادرات الليبية خلال الفترة 2000 - 2021، يلاحظ أنها حققت زيادة مستمرة، إلا أن معدل هذه الزيادة كان متقلبا نظرا للتقلبات في زيادات كل من الصادرات النفطية وغير النفطية، ففي عام 2001 بلغ معدل نمو إجمالي الصادرات ما نسبته 9.09% وهو معدل نمو منخفض حيث كان ذلك نتيجة انخفاض الصادرات النفطية بسبب انخفاض أسعار النفط في تلك الفترة حيث بلغ معدل نمو الصادرات النفطية 9.01% إلا أن التحسن الذي طرأ على الصادرات غير النفطية أدى إلى رفع قيمة إجمالي الصادرات مقارنة بعام 2000.

أما فيما يخص عام 2002 فقد لعبت سياسة تعديل وتوحيد سعر الصرف التي طبقت منذ بداية العام والارتفاع الطفيف في أسعار النفط الخام دورا مهما في زيادة قيمة الصادرات (مصرف ليبيا المركزي، 2002) والتي بلغ معدل نموها السنوي 97.78%. وتجدر الإشارة إلى أن معدل نمو الصادرات النفطية في نفس العام بلغ حوالي 2002 عام بعد عام 2002 وبالتحديد خلال الفترة 2003 - 2021. فقد بدأت الصادرات النفطية تستحوذ على النسبة الكبرى من إجمالي الصادرات الليبية حيث بلغ متوسط نسبة مساهمتها إلى إجمالي الصادرات ما نسبته 95% وكان ذلك نتيجة للارتفاعات المتتالية وغير المسبوقة لأسعار النفط الخام في الأسواق العالمية مما أدى إلى تحسن ملحوظ في إجمالي الصادرات الليبية وعلى الرغم من أن معدل النمو في الصادرات غير النفطية خلال الفترة 2003 - 2021 كان متذبذبا إلا أن متوسط مساهمتها في إجمالي الصادرات كان أكبر من معدل نمو الصادرات النفطية خلال نفس الفترة .

2 - الواردات :-

حققت الواردات الليبية زيادة مستمرة خلال الفترة 2000 - 2008 فيما عدا الأعوام 2003، 2011، 2014، 2015، 2016، 2020 الذي انخفضت فيه قيمة الواردات مقارنة بباقي الأعوام الأخرى خلال فترة الدراسة حيث بلغ معدل نمو الواردات ما نسبته 1.26% و 68.57% و 13.12% و 51.19% و 58.62% و- 62.83% على التوالي.

ومن الملاحظ أن معدل نمو الواردات خلال عامي 2001 و 2002 كان أكبر من معدل نمو الصادرات خلال العامين المذكورين، ويعود ذلك إلى إلغاء العمل بنظام الموازنة الاستيرادية في عام 2002 ورفع جزء مهم

من القيود على التحويل والسماح للنشاط الأهلي بالاستيراد تبعاً لذلك؛ بالإضافة إلى انتهاج الدولة سياسة تعديل وتوحيد سعر الصرف منذ بداية عام 2002. أما في عام 2003 فقد انخفضت الواردات بما نسبته - 1.26 % أي بمقدار 107.0 مليون دينار مقارنة بعام 2002، وعلى الرغم من ذلك فإن واردات عام 2003 كانت كافية لإشباع الطلب المرغوب. وعاد الارتفاع في الواردات بشكل متذبذب حتى انخفض عام 2011 ليسجل ما نسبته -68.57 % نتيجة الأحداث التي طرأت خلال تلك السنة ثم عاد ليرتفع خلال عام 2012 نتيجة الاستقرار النسبي التي شهدتها تلك السنة أما في السنوات التي تليها فقد أخذ هذا المعدل في الانخفاض حتى سجل في عام 2016 معدل نمو بما نسبته -58.62 % ثم أخذ في الارتفاع ليعاود انخفاضه في عام 2020 ليسجل ما نسبته -62.83 % وذلك نظراً للحروب وعدم الاستقرار السياسي التي شهدتها البلاد تلك الفترة.

3- الميزان التجاري: -

من المعروف أن الميزان التجاري يمثل خلاصة (محصلة) حركة الصادرات والواردات لاقتصاد ما خلال فترة زمنية معينة؛ فعند تتبع بيانات الميزان التجاري الليبي؛ يلاحظ أنه حقق فوائض مستمرة خلال الفترة 2000 -2010 إلا أن مقدار الفائض قد انخفض خلال عامي 2001 و2009 بنسبة -37.96 % و -63.17 %

على التوالي؛ ويعود ذلك إلى ارتفاع الواردات بمقدار أكبر من الارتفاع في الصادرات خلال العامين المذكورين.

أما بعد عام 2001، وبالتحديد الفترة 2002- 2008 فقد توالى الزيادات في فائض الميزان التجاري بمعدلات متذبذبة تبعاً لحركة الصادرات والواردات؛ وبلغ معدل النمو الفائض في المتوسط للفائض ما نسبته 60.57 % وتجدد الإشارة إلى أن ذلك قد تحقق نتيجة تحسن الإيرادات الناتجة عن تصدير النفط الخام نظراً لارتفاع مستوى أسعاره في الأسواق العالمية خلال الفترة المذكورة. ويمكن القول بأن السياسة التجارية شهدت تطورات هامة خلال الفترة 2000 - 2008؛ فقبل عام 2002 كان الاقتصاد الليبي متبعاً لسياسة التصنيع الموجه نحو إشباع حاجة السوق المحلية؛ لذلك تم تبني مبدأ الحماية الكمية؛ وذلك من خلال تنظيم عملية الاستيراد من خلال الموازنة الاستيرادية؛ بحيث لا يتم استيراد أي سلعة تنتج محلياً إلا بالمقدار الذي يسد حاجة الطلب المحلي؛ نظراً لعدم كفاية الإنتاج المحلي. إلا أن سياسة الحماية تلك تعرضت إلى تغييرات جذرية مع بداية عام 2002؛ وذلك من خلال إلغاء الموازنة الاستيرادية؛ وكذلك تخفيض التعريفة الجمركية لعدد كبير من السلع.

أما خلال الفترة من 2011-2021 فقد شهد الميزان التجاري على الاغلب انخفاض ما عدا الأعوام 2012 و2018 و2021 فقد حقق خلال هذه الأعوام فائضاً بما نسبته 365.59 % و 100.58 % و 30417.56 % حيث يرجع هذا الانخفاض إلى حالة عدم الاستقرار السياسي وعدم الاستقرار الأمني الذي انعكس على الوضع الاقتصادي على الدولة الليبية.

جدول رقم (2) وضع الميزان التجاري في الاقتصاد الليبي خلال الفترة 2000 – 2021م

معدل نمو الميزان التجاري %	معدل نمو الصادرات الغير النفطية %	معدل نمو الواردات %	نسبة الصادرات النفطية الى اجمالي	معدل نمو الصادرات النفطية %	معدل نمو اجمالي الصادرات %	الميزان التجاري	الواردات	اجمالي الصادرات	الصادرات النفطية	الصادرات الغير نفطية	السنة
-	-	-	0.96	-	-	4054.0	2106.0	6160.0	5930.0	230.0	2000
-37.96	11.30	41.21	0.96	9.01	9.09	3825.0	2895.0	6720.0	6464.0	256.0	2001
51.01	38.28	252.98	0.97	100.14	97.78	3798.0	9493.0	13291.0	12937.0	354.0	2002
172.09	155.93	-1.26	0.95	45.43	48.37	10334.0	9386.0	19720.0	18814.0	906.0	2003
43.91	26.93	44.83	0.96	42.62	41.90	14872.0	13110.0	27982.0	26832.0	1150.0	2004
82.58	2.70	22.37	0.97	55.24	53.08	27153.0	15683.0	42836.0	41655.0	1181.0	2005
45.35	22.52	7.16	0.97	31.27	31.03	39467.0	16659.0	56126.0	54679.0	1447.0	2006
1.42	1.80	35.09	0.98	10.19	9.98	40028.0	21698.0	61726.0	60253.0	1473.0	2007
27.63	21.11	22.86	0.98	24.88	24.79	51089.0	25938.0	77027.0	75243.0	1784.0	2008
-63.17	-5.10	7.12	0.96	-40.69	-39.87	18816.0	27503.0	46319.0	44626.0	1693.0	2009
58.25	6.79	18.94	0.97	34.11	33.12	29777.0	31881.0	61658.0	59850.0	1808.0	2010
-67.79	-73.78	-68.57	0.98	-61.94	-62.29	9590.0	13664.0	23254.0	22780.0	474.0	2011
365.59	224.47	164.52	0.98	230.79	230.67	44650.0	32243.0	76893.0	75355.0	1538.0	2012
-65.96	29.88	41.62	0.97	-25.09	-23.99	15199.7	43242.9	58442.6	56445.0	1997.6	2013
-192.90	-21.91	-13.12	0.94	-59.34	-58.06	-14120.7	38631.7	24511.0	22951.0	1560.0	2014
-45.56	-26.67	-51.19	0.92	-39.64	-38.82	-7687.6	22684.5	14996.9	13853.0	1143.9	2015
-65.59	-36.53	-58.62	0.92	-37.37	-37.31	-2645.0	12047.0	9402.0	8676.0	726.0	2016
-536.62	80.67	27.47	0.95	187.11	178.89	11548.6	14673.1	26221.7	24910.0	1311.7	2017
100.58	124.70	30.84	0.93	54.74	58.24	23256.5	18235.9	41492.4	38545.0	2947.4	2018
-31.58	-23.65	46.01	0.94	-0.40	-2.05	15848.8	24791.4	40640.2	38390.0	2250.2	2019
-98.57	14.03	-62.83	0.80	-72.97	-68.15	227.2	12715.7	12942.9	10377.0	2565.9	2020
30417.56	140.50	653.60	0.96	1247.32	1027.90	69335.9	76646.5	145982.4	139811.3	6171.1	2021

إعداد الباحث اعتمادا على:

- 1- النشرة الاقتصادية لمصرف ليبيا المركزي أعداد مختلفة.
- 2- مركز الإحصاء الليبي مؤشرات التجارة الخارجية أعداد مختلفة.

رابعاً: قياس العلاقة بين سعر الصرف الحقيقي والميزان التجاري في الاقتصاد الليبي خلال الفترة 2000-2021م

وصف وتقدير النموذج القياسي

يمكن وصف النموذج القياسي في العلاقة بين الميزان التجاري كمتغير تابع، وسعر الصرف الحقيقي كمتغير مستقل، ويمكن وضع العلاقة كما في الدالة التالية :

$$TCR = \alpha + \beta TB + ut \longrightarrow (2)$$

حيث أن:

TCR: - سعر الصرف الحقيقي

TB: - الميزان التجاري

(β, α): - ثوابت النموذج

Ut: - حد الخطأ

اختبار استقرار السلاسل الزمنية **Unite root test**

سيتم اختبار استقرار السلاسل الزمنية باستخدام اختبار (ديكي - فولر) المعدل (ADF) واختبار (فيليبس - بيرون) (PP) لبيان ما إذا كانت السلاسل الزمنية للمتغيرات محل الدراسة مستقرة أم لا.

وباستخدام البرنامج، يبين الجدولين رقم (3,4) نتائج هذا الاختبار لمتغيرات الدراسة على النحو الآتي:

جدول رقم (3) نتائج إستقرارية متغيرات الدراسة للفترة (2000-2021) باستخدام اختبار

ديكي فولر **Augmented Dickey – Fuller (ADF)**

المتغير	المستوى			الفرق الأول			مستوى استقراريه السلسلة
	Prob %5			Prob %5			
	INT	INT + T	Non	INT	INT + T	Non	
TCR	0.1041	0.3521	0.6765	0.0006	0.0045	0.0000	عند الفرق الأول
TB	0.1428	0.4139	0.2044	0.0011	0.0083	0.0000	عند الفرق الأول

المصدر: إعداد الباحث من واقع تحليل نموذج الدراسة باستخدام برنامج (Eview.10)

جدول رقم (4) نتائج إستقرارية متغيرات الدراسة للفترة (1975-2021) باستخدام اختبار

Philips – Perron Test (PP)

المتغير	المستوى			الفرق الأول			مستوى استقراريه السلسلة
	Prob %5			Prob %5			
	INT	INT + T	Non	INT	INT + T	Non	
TCR	0.1146	0.3843	0.7327	0.0007	0.0051	0.0000	عند الفرق الأول
TB	0.1428	0.4436	0.2044	0.0013	0.0092	0.0000	عند الفرق الأول

المصدر: إعداد الباحث من واقع تحليل نموذج الدراسة باستخدام برنامج (Eview.10)

يتضح من خلال الجدول رقم (3) أن النتائج المتحصل عليها من اختبار (ديكي – فولر) المعدل (ADF) أن المتغيرين (TCR)، (TB) غير ساكنين عند مستوياتها الأصلية، وبعد إدخال الفروق لهذا المتغيرات أصبحت ساكنة عند الفرق الأول (1st Difference)، وكذلك بالنسبة لاختبار (فيليبس – بيرون) (PP) كما هو مبين بالجدول رقم (4) أن المتغيرين (TCR)، (TB) غير ساكنين عند مستوياتها الأصلية، وبعد إدخال الفروق لهذه المتغيرات أصبحت ساكنة عند الفرق الأول (1st Difference).

تطبيق خطوات نموذج ARDL

ننتقل إلى تطبيق خطوات نموذج ARDL لمتغيرات الدراسة وذلك بالاعتماد على برنامج Eviews10. تحديد فترات أو فجوات التباطؤ الزمني من أجل تحديد العدد الأمثل لفترات الإبطاء الزمني المناسبة، نستخدم مجموعة من المعايير

- معيار المعلومات لـ (AIC) Akaike Information Criterion

- معيار المعلومات لـ (SC) (Information Schwarz)

- معيار المعلومات لـ (HQIC) Hannan & Quinn Information Criterion

جدول رقم (5) تحديد العدد الأمثل لفترات الإبطاء

VAR Lag Order Selection Criteria

Lag	LogL	LR	FPE	AIC	SC	HQ
0	-239.6434	NA*	33870277*	23.01366*	23.11314*	23.03525*
1	-237.9586	2.8883	42386115	23.23415	23.53258	23.29892

المصدر: إعداد الباحث من واقع تحليل نموذج الدراسة باستخدام برنامج (Eview.10)

من خلال نتائج الجدول رقم (5) يتضح لنا ان التباطؤ الصفر هو التباطؤ الأنسب لبيانات الدراسة الحالية خلال الفترة من 2000 الي 2021م.

التقدير والنتائج

أولاً: - تقدير العلاقة بين الإيرادات النفطية على التضخم:

1- اختبارات كفاءة النموذج:

أ- الاختبارات الخاصة بسلسلة البواقي:

وبالنظر الى النتائج الخاصة باختبارات سلسلة البواقي للنموذج المقدر والواردة بالجدول رقم (6) يتضح:

- أن هذه السلسلة تتبع التوزيع الطبيعي، وذلك اعتمادا على قيمة إحصاء اختبار Jarque Bera Normality test البالغة (0.728650) وهي أكبر من جميع مستويات المعنوية المعتمدة إحصائيا 10% 5% 1% وهو ما يدعو الى قبول الفرض العدمي والقاضي بأن هذه السلسلة تتبع التوزيع الطبيعي.

- عدم معاناة هذه السلسلة من مشكلة الارتباط الذاتي Serial correlataion وذلك من عدم معنوية إحصاءة اختبار (Breusch –Godfrey Serial correlataion) فهي غير معنوية عند جميع مستويات المعنوية المعتبرة إحصائيا. وهو ما يدعوا الى قبول الفرض العدمي والقاضي بأن هذه السلسلة لا تعاني من مشكلة الارتباط المتسلسل.
- عدم معاناة هذه السلسلة من مشكلة عدم التجانس Heteroskedaticity أو عدم تجانس التباين الشرطي ARCH effect وذلك لعدم معنوية إحصاءاتي اختباري Breusch pagan Godfrey test واختبار ARCH وعند جميع مستويات المعنوية المعتبرة.

جدول رقم (6) اختبارات سلسلة البواقي Residuals

Statistic	Value	TEST Prob	
Brusch-Godfery serial correlation LM test No serial correlation at up to 4 lags:Null hypothesis			
F- Statistic	1.007790	0.3295	
Obs *R-Square	1.175246	0.2783	
Normality test (Jarque Bera) Residual are Normally Distributed:Null hypothesis	0.728650	0.694665	
Heteroscedasticity Homoskedasticity:Null hypothesis	Breusch-Pagan-Godfrey Test		
	F- Statistic	1.279964	0.3022
	Obs *R-Squared	2.614721	0.2705
	Scaled explained SS	1.644908	0.4394
	ARCH test		
	F- Statistic	1.425507	0.2480
	Obs *R-Squared	1.467665	0.2257

المصدر: إعداد الباحث من واقع تحليل نموذج الدراسة باستخدام برنامج (Eview.10)

ب- اختبار أخطاء التوصيف للنموذج:

اختبار Ramsey Reset test تم الاعتماد على هذا الاختبار الذي تحدد نتائجه مدى ملائمة أو تصميم النموذج من حيث نوع الشكل الدالي لهذا النموذج وحيث أن نتائجه تشير الى أن النموذج لا يعاني من مشكلة عدم ملائمة الشكل الدالي، وبذلك فإن النموذج يعد صحيح، وذلك بدلالة قيمة F التي بلغت قيمتها (1.955759)

عند مستوى معنوية أكبر من 5% والبالغ (0.1799) وبهذا نرفض فرض عدم القاضي بعدم ملائمة النموذج من حيث الشكل الدالي، ونقبل الفرض البديل القاضي بسلامة وصحة النموذج.

جدول رقم (7) اختبار أخطاء التوصيف للنموذج Ramsey RESET Test

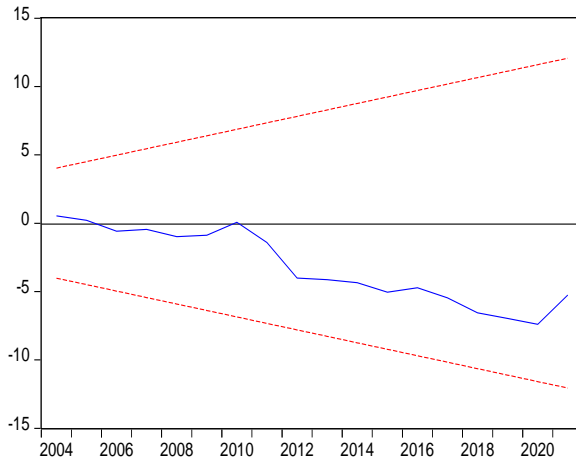
	Value	Df	Probability
F-statistic	1.955759	(1, 17)	0.1799

المصدر: إعداد الباحث من واقع تحليل نموذج الدراسة باستخدام برنامج (Eview.10)

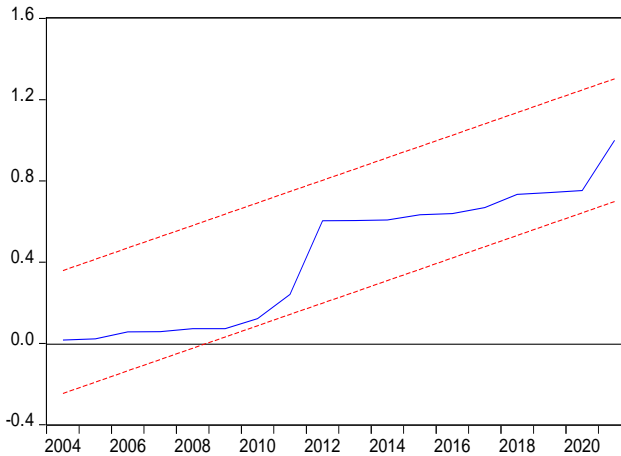
ج- الاختبارات الخاصة باستقرار هيكل النموذج: Stability of the model:

من خلال فحص الشكل رقم (3) ولمحتوى على إحصائية CUSUM التي تعبر عن مدى الاستقرار الهيكلي للنموذج على مستوى الحد الثابت والإحصائية CUSUM of Squares والتي تعبر عن مدى الاستقرار الهيكلي للنموذج على مستوى التباين.

يتبين من أن الخطوط الممثلة للإحصائيتين تقع جميعها في الحدود الحرجة عند مستوى 5% وهو ما يؤكد استقرار معاملات النموذج خلال الاختبارات المتكرر



— CUSUM - - - 5% Significance



— CUSUM of Squares - - - 5% Significance

الشكل رقم (3)

اختبار استقرار هيكل النموذج وفقا لإحصاءاتي CUSUM - CUSUM of Squares

2- التكامل المشترك باستخدام اختبار الحدود

تشير النتيجة الوارد بالجدول رقم (8) والخاص باختبار التكامل المشترك بين متغيرات الدراسة الى وجود ارتباط بعلاقة توازنه ذات الأجل الطويل (علاقة تكامل مشترك) وهذه العلاقة ذات اتجاه من المتغير المستقل الى المتغير التابع ، وهو ما تدل عليه إحصائية الاختبار ذات القيمة (12.67142) حيث إنها أكبر من الحد الأعلى للاختبار (1)1 وعند مستويات المعنوية 10% و 5% و 2.5% و 1%. وهو ما يتيح لنا

رفض فرض عدم القائل بعدم وجود علاقة ارتباطية توازنية طويلة الأجل بين المتغيرين ونقبل الفرض البديل القاضي بوجود علاقة توازنية طويلة الأجل بين المتغيرين.

جدول رقم (8) اختبار التكامل المشترك بين متغيرات

Test Statistic	Value		K
F-statistic Significance	12.67142		
	1(0)	1(1)	
	10%	3.02	3.51
	5%	3.62	4.16
	2.5%	4.18	4.79
	1%	4.94	5.58

المصدر: إعداد الباحث من واقع تحليل نموذج الدراسة باستخدام برنامج (Eview.10)
أ- تقدير العلاقة طويلة الأجل بين متغيرات النموذج:

وبما أن المتغير التابع لا يرتبط بعلاقة توازنية طويلة الأجل بالمتغير المستقل ، وبذلك تشير النتائج الواردة بالجدول رقم (9) والخاصة بتقدير هذه العلاقة بان المتغير المستقل سعر الصرف الحقيقي TCR يرتبط بعلاقة موجبة معنوية عند جميع مستويات المعنوية المعتبرة إحصائياً مع المتغير التابع الميزان التجاري TB ويتوافق ذلك مع النظرية الاقتصادية، حيث تبين المعلمة الممثلة للمرونة الجزئية سعر الصرف الحقيقي اتجاه الميزان التجاري أن الزيادة في سعر الصرف الحقيقي بما نسبته 1% ستؤدي الى زيادة الميزان التجاري 0.0016% تقريباً.

جدول رقم (9) نتائج تقدير العلاقة طويلة الأجل بين متغيرات النموذج

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
TB	0.0000156	0.00000441	3.53646	0.0024
C	0.49468	0.100125	4.94064	0.0001

المصدر: إعداد الباحث من واقع تحليل نموذج الدراسة باستخدام برنامج (Eview.10)

ب- تحليل ديناميكيات الأجل القصير باستخدام نموذج تصحيح الخطأ غير المقيد:

تشير نتائج اختبار تصحيح الخطأ غير المقيد UECM والواردة بالجدول رقم (10) الى ان حد تصحيح الخطأ Error correction سالباً ومعنوياً عند جميع مستويات المعنوية المعتبرة إحصائياً وهو ما يفي بالشرط الأساس في النموذج لتصوير ديناميكيات الأجل القصير فقد بلغت قيمة معلمة تصحيح الخطأ $CoinEq(-1)$ ما قيمته (-0.920739) وهو ما يعنى ان تقريباً -92.07% من أخطاء الأجل القصير يمكن تصحيحها في وحدة الزمن سنة بالنسبة لهذه الدراسة اعتباراً لاعتمادنا للسلاسل الزمنية السنوية ، وهو ما يعنى ان العودة

الى التوازن ممكنة في ظرف عام تقريبا، واعتبارا لمعنوية المتغير المستقل فهذا يدل على قوة إمكانية الاستفادة من هذا النموذج في تقدير العلاقة قصيرة الأجل بين المتغير التابع والمتغير المستقل.

جدول رقم (10) تحليل ديناميكيات الأجل القصير باستخدام نموذج تصحيح الخطأ غير المقيد

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
CointEq(-1)*	-0.920739	0.141672	-6.499082	0.0000

المصدر: إعداد الباحث من واقع تحليل نموذج الدراسة باستخدام برنامج (Eview.10)

ثانياً: - العلاقة السببية طويلة المدى بين سعر الصرف الحقيقي والميزان التجاري في الاقتصاد الليبي

وفقا لنتائج اختبار تودا وياماتو للسببية، الموضحة بالجدول رقم (11) يمكننا التأكيد على وجود علاقة سببية أحادية الاتجاه تتجه من متغير سعر الصرف الحقيقي TCR الى متغير الميزان التجاري TB أي بمعنى ان التغيرات التي تحدث في متغير سعر الصرف الحقيقي تفسر التغيرات التي تحدث في متغير الميزان التجاري.

الجدول رقم (11) نتيجة اختبار السببية

Toda and Yamamoto

Dependent variable: TCR			
Excluded	Chi-sq	Df	Prob.
TB	0.065050	1	0.9680
All	0.065050	1	0.9680
Dependent variable: TB			
Excluded	Chi-sq	Df	Prob.
TCR	7.371816	1	0.0251
All	7.371816	1	0.0251

النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج -

1- أظهرت نتائج اختبارات جذر الوحدة أن السلاسل الزمنية باستخدام اختبار كل من (ديكي - فولر) المعدل (ADF) و(فيليبس - بيرون) (PP) أن المتغيرين (TCR)، (TB) غير ساكنين عند مستوياتها الأصلية، وبعد إدخال الفروق لهذا المتغيرات أصبحت ساكنة عند الفرق الأول (1st Difference)، وكذلك بالنسبة لاختبار (فيليبس - بيرون) (PP) كما هو مبين بالجدول رقم (4) أن المتغيرين (TCR)، (TB) غير ساكنين عند مستوياتها الأصلية، وبعد إدخال الفروق لهذه المتغيرات أصبحت ساكنة عند الفرق الأول (1st Difference).

2- تشير النتيجة والخاصة باختبار التكامل المشترك بين متغيرات الدراسة الى وجود ارتباط بعلاقة توازنية ذات الأجل الطويل (علاقة تكامل مشترك) وهذه العلاقة ذات اتجاه من المتغيرات المستقلة الى المتغير التابع ، وهو ما تدل عليه إحصائية الاختبار ذات القيمة (12.67142) حيث إنها أكبر من الحد الأعلى للاختبار (1) وعند مستويات المعنوية 10% و 5% و 2.5% و 1%. وهو ما يتيح لنا رفض فرض العدم القائل بعدم وجود علاقة ارتباط توازنية طويلة الأجل بين المتغيرين ونقبل الفرض البديل القاضي بوجود علاقة توازنية طويلة الأجل بين المتغيرين.

3- تشير النتائج الخاصة بتقدير العلاقة بان المتغير المستقل سعر الصرف الحقيقي (TCR) يرتبط بعلاقة موجبة معنوية عند جميع مستويات المعنوية المعتبرة إحصائياً مع المتغير التابع الميزان التجاري (TB) ويتوافق ذلك مع النظرية الاقتصادية، حيث تبين المعلمة الممثلة للمرونة الجزئية سعر الصرف الحقيقي اتجاه الميزان التجاري أن الزيادة في سعر الصرف الحقيقي بما نسبته 1% زيادة الميزان التجاري 0.0016% تقريباً.

4- تشير نتائج اختبار تصحيح الخطأ غير المقيد UECM الى ان حد تصحيح الخطأ سالبا ومعنويا عند جميع مستويات المعنوية المعتبرة إحصائياً وهو ما يفي بالشرط الأساس في النموذج لتصوير ديناميكيات الجل القصير فقد بلغت قيمة معلمة تصحيح الخطأ (CoinEq(-1) ما قيمته (-0.920739-) وهو ما يعنى ان تقريبا 92.07% من أخطاء الأجل القصير يمكن تصحيحها في وحدة الزمن سنة بالنسبة لهذه الدراسة اعتباراً لاعتمادنا السلاسل الزمنية السنوية ، وهو ما يعنى ان العودة الى التوازن ممكنة في ظرف عام تقريباً، واعتباراً لمعنوية المتغير المستقل فهذا يدل على قوة إمكانية الاستفادة من هذا النموذج في تقدير العلاقة قصيرة الأجل بين المتغير التابع والمتغير المستقل.

6- وجود علاقة سببية أحادية الاتجاه تتجه من متغير سعر الصرف الحقيقي TCR الى متغير الميزان التجاري TB أي بمعنى ان التغيرات التي تحدث في متغير سعر الصرف الحقيقي تقسر التغيرات التي تحدث في متغير الميزان التجاري.

ثانياً: التوصيات: -

- 1_ ضرورة العمل على تنويع الصادرات خارج قطاع المحروقات وذلك من خلال إعادة هيكلة القطاع الإنتاجي والقضاء على أحادية التصدير والاعتماد على تنويع الاقتصاد الوطني.
- 2_ يجب ترشيد النفقات واستغلال التدفقات المالية الضخمة الناتجة من ارتفاع اسعار النفط، في النهوض بالقطاعات الاقتصادية الأخرى، وتنمية القطاع السياحي وقطاع الخدمات كبديل مستقبلي للمحروقات وخاصة بالنظر إلى ما تملكه ليبيا من مقومات في هذا المجال.
- 3_ العمل على التقليل من الواردات من خلال تشجيع ودعم الصناعات المحلية.
- 4_ الوصول بسعر الصرف تدريجياً إلى مستوى حقيقي يعمل على تشجيع الصادرات والحد من الواردات.

المراجع

- 1- أحمد عبد المطلب شاهين، عايدة محمد علام، محمد فتحي محمود، معوقات النشاط التصديري لأهم الحاصلات البستانية في مصر، (2021) Journal of Environmental Studies and Researches , 11(1):166-175
- 2- الشيماء حامد حجاج، سياسات التقشف المالي وانعكاساتها على معدلات التضخم في مصر، مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية المجلد الثالث والعشرون، العدد الرابع، 2022.
- 3- بلهوشي عبد المؤمن، الطواهي أنيس أثر تغيرات أسعار البترول على سعر الصرف دراسة حالة الدينار الجزائري في الفترة من (2006-2018) كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير 2020.
- 4- تومي صالح، مبادئ التحليل الاقتصادي، دار أسامة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2004.
- 5- زينب حسين عوض الله، "الاقتصاد الدولي"، دار الجامعة الجديدة، الأزاريطة، مصر.
- 6- محمد، منال جابر مرسي، تقييم فاعلية السياسة النقدية في تحقيق استقرار سعر الصرف، المجلد، 47، العدد، 4 كلية التجارة، جامعة عين شمس، 2017.
- 7- محمود يونس، "اقتصاديات دولية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2007.
- 8- مسعد الغايش، حدود سعر الصرف المثلي الجاذبة للاستثمار الأجنبي المباشر إلى مصر، مجلة السياسة والاقتصاد المجلد الخامس عشر، العدد الرابع عشر، 2022.
- 9- مصرف ليبيا المركزي؛ تقارير سنوية
- 10- مركز الإحصاء الليبي مؤشرات التجارة الخارجية أعداد مختلفة

أثر التغيير التنظيمي في زيادة كفاءة الاداء بالمصرف التجاري الوطني (فرع العامرية ، فرع السواني)

د. عفاف مسعود الشارف

جامعة طرابلس، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، قسم إدارة الاعمال

Afaf.salem@uot.edu.ly

ORCID 0009-0008-1090-339x

المخلص

تهدف الدراسة للتعرف على مستوى جودة الخدمات المقدمة في مجال الضيافة في شركة الخطوط الجوية الليبية واكتشاف الفجوة بين ما هو متوقع من قبل العملاء والواقع في مستوي الخدمة والتعرف على هذه التوقعات وهل هي توقعات واقعية ام غير قابلة للتطبيق .

وقد قامت الباحثة بتوزيع 60 استبيان علي عملاء الشركة في مدينة طرابلس وبعد تفريغ الاستبيان تبين وجود فجوة حقيقية بين الواقع والمتوقع في مستوى الخدمات و توصلت الدراسة الي نتيجة مفادها ان الشركة تعمل جاهدة على ان يكون مستوى خدمات الضيافة في مستوى توقعات عملائها وقد نجحت في معيار النظافة والراحة والاستقبال وحسن المعاملة والتواصل والامان والخدمة الشخصية وفشلت في مجال الالتزام بالمواعيد وبالتالي إحداث ركلة في مواعيد تقديم خدمات الضيافة وفي مجال الترفيه أثناء الرحلة وفي منح قيمة لعملائها ، وأوصت الباحثة إدارة الشركة بضرورة الحرص علي الالتزام بمواعيد الاقلاع والهبوط المعلنة والاهتمام بتوفير وسائل ترفيه متنوعة للعملاء اثناء الرحلة واعطاء قيمة للعملاء الدائمين الأوفياء تميزهم عن غيرهم .

الكلمات المفتاحية:

جودة الخدمة، الضيافة الجوية، شركة الخطوط الجوية الليبية . تمحورت هذه الدراسة حول التعرف على أثر التغيير التنظيمي في رفع كفاءة الأداء بالمصرف التجاري الوطني الليبي، واعتمدت الدراسة على التحليل الوصفي لتحليل آراء مجتمع الدراسة وذلك باستخدام استمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات، ويتمثل مجتمع الدراسة في كل العاملين بفرعي المصرف محل الدراسة من مدراء ورؤساء أقسام ومكاتب، لغرض تحليل آرائهم فيما يتعلق بتأثير التغيير التنظيمي على خدمة العملاء والعمليات الداخلية للمصرف. أستخدم الاحصاء الوصفي للتعرف على خصائص عينة الدراسة، في حين تم الاعتماد على الاحصاء الاستنتاجي لاختبار فرضيات الدراسة ومن ثم اثبات صحتها من عدمه. وقد توصلت الدراسة في نتائجها الي اثبات فرضيات الدراسة وذلك بوجود أثر للتغيير التنظيمي كمتغير مستقل بأبعاده، تبسيط الاجراءات، تكنولوجيا

المعلومات، الحوافز، على زيادة كفاءة الاداء كمتغير تابع، وبناءً على هذه النتيجة فقد أوصت الدراسة بعدة توصيات لعل أهمها، على الادارة العليا بالمصرف أن لا تدخر جهداً لتشجيع التغيير التنظيمي وحث الجهد الجماعي للأفراد من أجل نجاح التغيير التنظيمي على أكمل وجه، ونشر ثقافة التغيير التنظيمي والاهتمام بالحوافز التي تقدم للعاملين، لما لكل ذلك من تأثير واضح على زيادة كفاءة الاداء بالمصرف التجاري الوطني الليبي.

الكلمات المفتاحية: التغيير التنظيمي، كفاءة الاداء، المصرف التجاري الوطني.

ABSTRACT

This study focused on identifying the impact of organizational change in raising the efficiency of performance in the Libyan National Commercial Bank, and relied on descriptive analysis to analyze the opinions of the study community, using the questionnaire form as a data collection tool, the study population consists of all employees of the two branches of the bank under study, including managers, heads of departments and offices, for the purpose of analyzing their opinions regarding the impact of the organizational change on customer service and the internal operations of the bank. Descriptive statistics were used to identify the characteristics of the study sample, while inferential statistics were used to test the hypotheses of the study and then prove their validity or not. The study concluded in its results to prove the hypotheses of the study and that there is an effect of organizational change as an independent variable in its dimensions, simplification of procedures, information technology, incentives on increasing the efficiency of performance as a dependent variable, and based on this result, the study recommended several recommendations, perhaps the most important of which is that the senior management of the bank should Spare no effort to encourage organizational change and urge the collective effort of individuals for the success of organizational change to the fullest, spreading the culture of organizational change and paying attention to the incentives provided to employees, because all of this has a clear impact on increasing the efficiency of performance in the National Commercial Bank of Libya.

Keywords: organizational change, performance efficiency, the National Commercial Bank.

1-0 الاطار العام للدراسة

يضم هذا الجزء من الدراسة، المقدمة، مشكلة الدراسة وما يتعلق بها من فرضيات، إضافة الى أهداف وأهمية الدراسة، كما أنه يبين المنهجية العلمية المتبعة في هذه الدراسة، كل ذلك على النحو التالي:-

1-1 المقدمة

التغيير التنظيمي عملية مستمرة يمكن أن يكون لها تأثير كبير على أي عمل. إنه يتطلب تخطيطاً دقيقاً وتنفيذاً لاستراتيجيات وعمليات وتقنيات جديدة لضمان بقاء المنظمة قادرة على المنافسة والنجاح، ولكي تظل المنظمة ناجحة، يجب أن تكون قادرة على تحديد التغييرات وتنفيذها بسرعة من أجل الاستجابة لبيئة الأعمال المتغيرة باستمرار.

نظراً لأن المنظمات تتطور باستمرار وتتكيف مع بيئتها، فإن عملية التغيير ضرورية لكي تظل قادرة على المنافسة في سوق متغيرة. من أجل ضمان أقصى قدر من النجاح يجب على المنظمات إنشاء ثقافة التغيير التي تعزز الابتكار والتعاون والتجريب، فتقافة التغيير عنصر حاسم لنجاح المنظمة. ففي مشهد الأعمال سريع التغيير، من الضروري أن تظل المنظمات مرنة وفعالة لتلبية متطلبات السوق، ولكي تظل المنظمات قادرة على المنافسة، يجب أن تكون مستعدة لإجراء تغييرات تتماشى مع المناخ الاقتصادي الحالي، إحدى الطرق التي يمكن أن تحافظ بها المنظمات على المنافسة هي التركيز على كفاءة الأداء، إذ يمكن أن يكون للتغييرات في الهيكل التنظيمي والعمليات تأثيراً كبيراً على كفاءة الأداء، حيث يمكن أن تؤثر بشكل كبير على كيفية إكمال المهام وكيفية تخصيص الموارد، ويمكن أن يساعد أيضاً في دفع الابتكار وخلق فرص لأداء أفضل. لكن آثار التغيير التنظيمي يمكن أن تكون أعمق بكثير من فوائد زيادة الكفاءة. يمكن أن يكون لها أيضاً تأثير كبير على الطريقة التي ينظر بها الموظفون إلى عملهم والمؤسسة نفسها.

كان التغيير التنظيمي واضحاً بشكل خاص في القطاع المصرفي في ليبيا، مع خروج البلاد من سنوات الحرب الأهلية، حيث قامت البنوك بإجراء تغييرات في كل من هيكلها وعملياتها الداخلية. وشمل ذلك إدخال تقنيات جديدة، وإعادة هيكلة الإدارات، وتوحيد العمليات. سمحت هذه التغييرات للمصارف الليبية بالبقاء قادرة على المنافسة في مشهد مالي سريع التغيير، مع ضمان أعلى مستويات كفاءة الأداء مما يمكنها من زيادة رضا العملاء، حيث نفذت البنوك استراتيجيات تعطي الأولوية لراحة العملاء، مثل الخدمات المصرفية عن بُعد، والتي تتيح للعملاء إدارة شؤونهم المالية من أي مكان، والتي مكنتها من بناء علاقات قوية مع عملائها. وقد ساعد هذا التركيز على خدمة العملاء البنوك الليبية على الحفاظ على قدرتها التنافسية وزيادة حصتها في السوق.

تعتبر التغييرات التنظيمية عاملاً مهماً في تحديد كفاءة أداء البنوك الليبية. يمكن للتغييرات في الهيكل والسياسات واللوائح أن يكون لها تأثير كبير على كفاءة وفعالية البنوك. على سبيل المثال، يمكن أن تخلق اللوائح والقوانين الجديدة حواجز أمام البنوك للوصول إلى أسواق جديدة وزيادة تكلفة ممارسة الأعمال التجارية. من ناحية أخرى، يمكن للتغييرات في الهياكل التنظيمية أن تساعد البنوك على تقليل تكاليفها التشغيلية، وتحسين خدمة العملاء، وزيادة ميزتها التنافسية. بالإضافة إلى ذلك، يمكن للتغييرات في الثقافة

التنظيمية أن تساعد البنوك على تحسين معنويات موظفيها وخلق بيئة عمل أفضل. وبالتالي، يمكن أن يكون للتغييرات التنظيمية آثار إيجابية وسلبية على كفاءة أداء البنوك الليبية.

1-2 مشكلة الدراسة

مما لا شك فيه ان التغيير أصبح ضرورياً في عالمنا اليوم الذي يتسم بالسرعة في العمل والتطور، من أجل مواكبة هذا التطور السريع وضمان تحسين وزيادة الاداء بما تقتضيه الحاجة لخدمة أفضل ومرونة أكثر ومنافسة أشد، وفي حالة المصارف الليبية (المصرف التجاري فرع العامرية، فرع السواني، مثلاً) فإن التغيير يستدعي نقل الاداء نحو طرق عمل اكثر كفاءة وتبني استراتيجيات عمل حديثة تسهل وصول الخدمة للعملاء بصورة أفضل وأسرع من ذي قبل، حتى نستطيع القول ان التغيير حقق الأهداف المرجوة منه. مع العلم أن للتغيير اثار سلبية كما له اثار ايجابية، والتساؤل الذي يطرح نفسه هنا هو: ما هو أثر التغيير التنظيمي الذي أدخله المصرف التجاري، بفرعيه العامرية، السواني على كفاءة الاداء من ناحية، تبسيط الاجراءات، تكنولوجيا المعلومات، حوافز العاملين؟

1-3 فرضيات الدراسة

بناءً على تساؤل مشكلة الدراسة تم صياغة الفرضية الرئيسية التالية:

يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للتغير التنظيمي على زيادة كفاءة الأداء بالمصرف قيد الدراسة.

ولاختبار الفرضية الرئيسية تم صياغة الفرضيات الفرعية الآتية:

1- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية في اجراءات العمل وزيادة كفاء الاداء بالمصرف قيد الدراسة.

2- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية في تكنولوجيا المعلومات وزيادة كفاءة الاداء بالمصرف قيد الدراسة.

3- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية في الحوافز وزيادة كفاءة الاداء بالمصرف قيد الدراسة.

1-4 أهمية الدراسة

تتعرض أهمية هذه الدراسة على ثلاثة أطراف كما يلي:

1- بالنسبة للمصرف قيد الدراسة: فإنها تعتبر دليلاً توضيحياً لإدارة المصرف والعاملين فيه والعملاء لمدى

تأثير التغيير التنظيمي على زيادة كفاءة اداء المصرف من ناحية، تبسيط الاجراءات، تحسين خدمة العملاء من خلال تحديث تكنولوجيا المعلومات، تحفيز العاملين وخلق بيئة عمل أفضل لهم.

2- بالنسبة للباحثة: تزيد هذه الدراسة من معارف الباحثة عن موضوع التغيير التنظيمي ومدى تأثيره على

زيادة كفاءة الاداء، إضافة الى صقل مهاراته في اعداد البحث العلمي وتحليل ودراسة المشاكل.

3- بالنسبة للمجتمع: يأمل الباحث أن تسهم هذه الدراسة في تقديم التوجيه والارشاد لأحد القطاعات الهامة بالمجتمع ألا وهي المصارف فيما يخص التغيير التنظيمي وتوضيح أهميته في زيادة كفاءة الاداء، كما يمكن اعتبار هذا البحث كمرجع للباحثين والمهتمين يساعدهم في اعداد البحوث.

1-5 أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة بشكل رئيسي الى شرح مدى أهمية التغيير التنظيمي لكافة الاطراف ذات الاهتمام في

تعزير أداء المصرف قيد الدراسة، من خلال معرفة:

1- أثر تبسيط اجراءات العمل في تحسين خدمة العملاء وزيادة كفاءة الاداء.

2- أثر التغييرات في تكنولوجيا العمل في سرعة تقديم الخدمات وتقليل وقت الانتظار.

3- أثر التغييرات التنظيمية في خلق بيئة عمل أفضل للعاملين وتحفيزهم ورفع معنوياتهم.

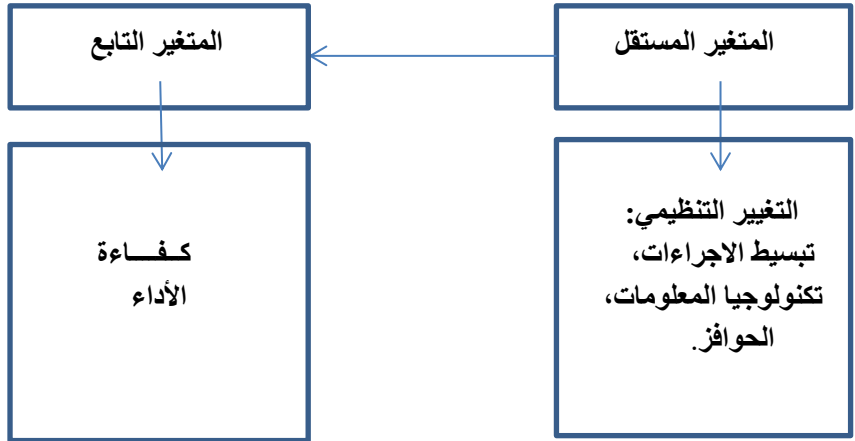
1-6 متغيرات الدراسة

لهذه الدراسة متغيرين كالتالي:

1- المتغير المستقل: يتمثل في التغيير التنظيمي بأبعاده، تبسيط الاجراءات، تكنولوجيا المعلومات،

والحوافز بالمصرف قيد الدراسة.

2- المتغير التابع: يتمثل في زيادة كفاءة الاداء بالمصرف قيد الدراسة.



شكل رقم (1) متغيرات الدراسة

1-7 منهجية الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يمتاز بدراسته للواقع أو المشكلة كما هي موجودة في الواقع ووصفها وصفاً دقيقاً مما يساعد على فهم العلاقات الموجودة بين الظواهر ويمكن من خلاله الوصول الى استنتاجات وتعميمات تساهم في تطوير الواقع، وذلك من خلال التغطية النظرية التي جاءت في الدراسات العلمية السابقة لبناء الاطار النظري. والاعتماد على صحيفة الاستبيان لجمع البيانات اللازمة لاجراء الدراسة العملية لمعرفة أثر التغيير التنظيمي في زيادة كفاءة الاداء بالمصرف التجاري الوطني (فرع العامرية، فرع السواني) ومن ثم استخلاص النتائج والتوصيات.

1-8 الدراسات السابقة

في هذا الجانب تستعرض الدراسة بعضاً من الدراسات العلمية ذات الصلة بموضوع الدراسة، على النحو التالي:

- **دراسة الشتيوي ، الكردي (2022): بعنوان:** "أثر ادارة التغيير التنظيمي في أداء ديوان المحاسبة الليبي من وجهة نظر مراجعي الديوان". استهدفت هذه الدراسة التعرف على أثر ادارة التغيير التنظيمي في أداء ديوان المحاسبة الليبي، وقد تم تناول اربعة مجالات للتغيير هي: الثقافة التنظيمية، الهيكل التنظيمي، تكنولوجيا المعلومات، والمرتبات والحوافز والتدريب. وقد توصلت هذه الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها، لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية للمتغيرات المستقلة (التغيير في الثقافة، التغيير في الهيكل التنظيمي، التغيير في تكنولوجيا المعلومات) على ديوان المحاسبة. وفي المقابل توصلت الدراسة الى انه يوجد أثر ذو دلالة احصائية للمتغير المستقل (التغيير في المرتبات والحوافز والتدريب) في أداء ديوان المحاسبة الليبي، ومن أهم ما وصت عليه هذه الدراسة هو نشر ثقافة التغيير وتحفيز العاملين وتشجيعهم على تقبل ادارة التغيير لتحسين وتطوير أداء ديوان المحاسبة الليبي باستمرار.
- **دراسة العبري (2014): بعنوان:** "التغيير التنظيمي وأثره في أداء العاملين في مراكز الوزارات في سلطنة عمان". هدفت هذه الدراسة الى التعرف على أثر ومستوى التغيير التنظيمي في أداء العاملين في مراكز الوزارات في سلطنة عُمان، من خلال اختبار فرضياتها التي جُمعت لها البيانات عن طريق صحيفة الاستبيان، وتمخضت هذه الاختبارات على مجموعة من النتائج أهمها، أن للتغيير التنظيمي بأبعاده (الثقافة التنظيمية، الهيكل التنظيمي، والتكنولوجيا) تأثير على أداء العاملين في مراكز الوزارات. أما أهم التوصيات فكانت تبني احداث عمليات التغيير وفق خطط مدروسة متفق عليها في مراكز الوزارات بصفة مستمرة. اضافةً الى تبني نظام ادارة الأداء في تلك المراكز لتحقيق أداء عالي للعاملين.
- **دراسة أحمد (2015): بعنوان:** "أثر التغيير التنظيمي على تحسين الاداء الاداري بالمؤسسات الخدمية" دراسة حالة الشركة السودانية لتوزيع الكهرباء. أهم ما تم التوصل اليه من نتائج هو، مشاركة العاملين في التغيير والتزام الادارة العليا به يؤثر ا على أداء العاملين ومقاومتهم للتغيير، اضافةً الى أن هذا التغيير يمثل خطة ايجابية لتحسين الاداء.
- **دراسة حيدر (2018): بعنوان:** "ادارة التغيير واثرها على اداء العاملين في البنوك التجارية الكويتية". هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر إدارة التغيير على أداء العاملين في البنوك التجارية في دولة الكويت، توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها، ادارة التغيير مسؤولة عن تعزيز أداء العاملين في هذه البنوك، حيث تم اختبار العلاقة بين ادارة التغيير بأبعاده (الثقافة التنظيمية، الهيكل التنظيمي، القيادة، التكنولوجيا)، وقد أوصت الدراسة بضرورة تطبيق ادارة التغيير في قطاع البنوك لما لها من دور هام في تعزيز أداء العاملين.

- **دراسة الرفادي (2022): بعنوان:** "واقع إدارة التغيير الإداري من وجهة نظر مدراء الإدارات ورؤساء الأقسام وعلاقته بأداء العاملين" دراسة ميدانية على مصرف الوحدة درنة وفروعه". هدفت الدراسة الى التعرف إلى واقع إدارة التغيير بأبعاده الأربعة (التغيير التنظيمي، والتطوير التنظيمي، والحوافز، والتكنولوجيا)، والتعرف على نوع العلاقة بين إدارة التغيير وأداء العاملين بالمصرف قيد الدراسة. وتوصلت الدراسة الى وجود مستوى عالٍ لتطبيق مفهوم إدارة التغيير بمصرف الوحدة درنة وفروعه، حيث تبين ذلك من خلال المتوسط الحسابي الذي بلغ (3.876) والانحراف المعياري (1.079)، مما يعني اهتمام من قبل الإدارة بأحداث التغيير كلما دعت الحاجة الى ذلك، وبينت نتائج الدراسة ان أداء العاملين بالمصرف قيد الدراسة عالٍ حيث بلغ متوسط البعد (4.077) بانحراف معياري (0.4352). كما أظهرت النتائج ان هناك علاقة ارتباطية كبيرة بين إدارة التغيير وأداء العاملين عند معنوية (0.01)
- **دراسة عوض (2021): بعنوان:** "أثر التغيير التنظيمي على أداء العاملين في الدوائر الضريبية في فلسطين" هدفت هذه الدراسة التعرف إلى أثر التغيير التنظيمي على أداء العاملين في الدوائر الضريبية ومن أجل تحقيق هذا الهدف قامت الباحثة بتطوير استبانة مكونة من (26) فقرة موزعة على مجالين وهي التغيير التنظيمي بإبعاده (الهيكل التنظيمي، والثقافة التنظيمية، والتكنولوجيا ووسائل الاتصال) وأداء العاملين، وتطبيقها على عينة قوامها (132) موظفاً من موظفي دوائر الضريبة (الدخل، القيمة المضافة، الاملاك) في محافظات شمال الضفة الغربية، ممن تم اختيارهم بالطريقة القصدية العمدية، وبعد تجميعها تم ترميزها وإدخالها إلى الحاسوب ومعالجتها إحصائياً باستخدام برنامج Smart PLS3. وتم قياس صدقها وثباتها، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي الارتباطي. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود علاقة ارتباط موجبة بين التغيير التنظيمي وأداء العاملين في الدوائر الضريبية كذلك وجود علاقة ارتباط موجبة بين التغيير في الثقافة التنظيمية والتكنولوجيا وأنماط الاتصال والهيكل التنظيمي وأداء العاملين في الدوائر الضريبية. وفي ضوء نتائج الدراسة اقترحت الباحثة عدداً من التوصيات كان من أهمها: زيادة الاهتمام بالموارد البشرية في دوائر الضريبة وإيجاد ظروف ومناخ عمل وطرق تسهم في تحقيق مستوى أداء أفضل والمحافظة عليه.

2-0 الاطار النظري للدراسة

يعرض هذا الجانب استقراء لبعض الأدب النظري السابق حول التغيير التنظيمي، على النحو التالي:

2-1 مفهوم التغيير التنظيمي

مما لا شك فيه أن التغيير التنظيمي مهما اختلفت جوانبه يهدف الى احداث التكيف وتحسين الأداء التنظيمي في جميع المنظمات، فالتغيير هو "عملية ضرورية لكل المؤسسات طالما أنها تعمل في بيئة تتصف بالتغيير المستمر والسريع في القوى التي تشتمل عليها والتي يصعب التنبؤ بها أو التحكم فيها، لذلك فان الطريق الصحيح للارتقاء بمستوى الأداء في المؤسسات هو التغيير والابتكار للتكيف مع

البيئة المحيطة" (ادريس، 2003، ص 361-362). إذاً فالتغيير أمر حتمي وضروري لأن الواقع يفرض علينا القيام بذلك لمواكبة البيئة سريعة التغير والتطور (عبد الباقي، 2001، ص 315)، ومن جانب آخر ينظر للتغيير على أنه " عملية ادخال و تحسين أو تطوير المؤسسات بحيث تكون مختلفة عن وضعها الحالي، وتتمكن من تحقيق أهدافها بشكل أفضل" (العطيات، 2006، ص 54)، ومما يجب معرفته هو أنه لاجداث التغيير المطلوب لا بد من التفاعل الجيد بين عدة أطراف أو قوى داخلية وخارجية من أجل تحقيق التغيير المطلوب دون اخفاق (علاوي، 2007، ص 21)، هذه القوى كثيرة ومتنوعة لعل أهمها المنافسة، التطورات التكنولوجية، طبيعة قوة العمل، إضافة الى التغيير في أساليب واجراءات العمل، الحاجة الى تحسين علاقات العمل، كل هذه القوى وغيرها تمثل قوة ضغط على المنظمات لاجداث التغيير (عيسى، قريشي، لعرافي، 2021، ص 241-245)، فقد أصبح التغيير السمة الرئيسية لهذا العصر، حيث يشمل كافة نواحي المنظمة والممارسات داخلها (الشتيوي، الكردي، 2022، ص 66).

2-2 أهمية التغيير التنظيمي للمصارف التجارية:

لكي تستطيع المنظمات النجاح في احداث التغيير لا بد لها أن تكون مقتنعة تماماً بأهمية وجدوى التغيير التنظيمي وما يحققه لها من نجاح في عالم الأعمال (عيسى، 2021، ص 246-247)، ولا بد للمصارف التجارية أن تعي أهمية التغيير التنظيمي على العناصر الرئيسية التالية (العطيات، 2006، ص 62):

1- أهمية التغيير التنظيمي للمنظمة: المصارف التجارية ما هي الا منظمات كغيرها من المنظمات العاملة في بيئة الاعمال، التي تتسم بالتغير المستمر، وهذا التغير يحتم عليها بل لا مفر لها من مواجهته والنظر اليه كفرصة سانحة لجعل أعمال المنظمة أفضل وأجود من ذي قبل(العيسى، 2021) وهذا لا يتم الا من خلال تحسين الجودة الشاملة التي تعتبر أهم مداخل التغيير التنظيمي الهادف الى التحسين المستمر في مستوى الأداء(العطيات، 2006 ص 62).

2- أهمية التغيير التنظيمي للموظفين: اذا أرادت المصارف الحصول على أفضل اداء من موظفيها لا بد لها أن تخلق بيئة عمل أفضل لهم وترفع من روحهم المعنوية وتجعلهم في حالة الرضا عن العمل من خلال اشباع حاجة الانتماء وجودة حياة العمل، وهذا ما يشير الى أهمية التغيير التنظيمي للموظفين(الجهني، 2019، ص 34-39).

3- أهمية التغيير التنظيمي للعملاء: تظهر أهمية التغيير واضحة جلية للعملاء عند شعورهم بتحسن الخدمة المقدمة لهم، ففي بعض المنظمات أصبحت الجودة تعني كل ما يلبي حاجات العملاء (الجهني، 2019، ص 34). وعي المنظمات بمدى أهمية وتأثير رضا العملاء على أعمالها جعلها تركز على هذا الجانب، بل وعملت على اشراك عملائها في وضع السياسات والخطط والاجراءات(العطيات، 2006، ص 62-63).

3-2 نجاح التغيير في المنظمات:

أهم النقاط التي تساهم في انجاح التغيير في المنظمات اذا أخذ بها مسؤولو أو مديرو المنظمات، هي (خواتمي، 2021)

- 1- أن يكون المدير قدوة في ممارسة التغيير في كافة مناحي سلوكه الإداري.
- 2- تشجيع سلوكيات الموظفين التي تطابق التغيير المطلوب.
- 3- جعل لغة التغيير سهلة ومفهومة، والعمل على تزويد الموظفين بالنشرات والكتيبات لاستخدامها كمرجع.
- 4- وضع الموظفين في موقف تعلم نظري وعملي، وتقديم المعلومات والمساعدة لهم للقيام بالتغييرات الجديدة، لأن التطبيق العملي هو الذي يأتي بالنتائج المرغوبة.
- 5- توضيح أهمية التحديث والتطوير كأفضل مدخل للتغيير وتبني أسلوب الإبداع والتحدي والاستماع لجميع الآراء والاقتراحات النافعة والتفكير فيها ومناقشتها وتجربتها وليس رفضها من أول وهلة.
- 6- التأكد من فهم الموظفين لدورهم في إحداث التغيير، لأنه إذا لم تتضح تلك الأدوار، فلن يكون لديهم الحافز لتبني التغيير أو التجاوب معه.
- 7- أن يبدأ التغيير من خلال فرق العمل، فالجهد الجماعي يأتي بنتائج أفضل من الجهد الفردي، كما أن فرق العمل تعتبر منظمات صغيرة يمكن من خلالها تقويم التجربة قبل تطبيقها على المنظمة ككل.
- 8- جعل بؤرة التصميم الإداري الجديد هي الوظائف التي يقوم بها الموظفون، وليس سلطات اتخاذ القرار التي يمتلكونها، فالتغيير يجب أن يمس لب العمل وليس ظاهره وقشوره.
- 9- جعل نتائج الأداء هي الهدف الرئيس في التغيير، وذلك من خلال تغيير سلوك الموظفين ومهاراتهم للوصول اليه.
- 10- التركيز على الموظفين المتجاوبين مع التغيير، وحثهم على مساعدة الآخرين على إحداث وتقبل التغيير واستيعابه، إذ مرة بعد مرة سيزيد عدد المتجاوبين والقائمين على التغيير حتى تجد المنظمة نفسها تعيش حالة التغيير كما يجب أن يكون.

3-0 الاطار العملي للدراسة

يتضمن الاطار العملي للدراسة، مجتمع الدراسة وعينته، الاداة المستخدمة في جمع البيانات اضافة الى أساليب تحليل البيانات وتفسيرها وأخيراً نتائج وتوصيات الدراسة، على النحو التالي:

3-1 جمع البيانات

تعتبر العينة أكثر الادوات استعمالاً في البحوث نظراً لما تحققه من نتائج صادقة ولموسة ، وقد تم اختيار عينة قصدية شاملة لكل العاملين ورؤساء الاقسام والادارة العليا بالمصرف قيد الدراسة، اضافة الى عينة عشوائية من العملاء الذين يقدم لهم المصرف خدماته، لمعرفة وجهات نظرهم حول تأثير التغيير التنظيمي على زيادة كفاءة الاداء بالمصرف قيد الدراسة، وقد صممت صحيفة الاستبيان وفقاً لذلك من أجل الاجابة على تساؤل الدراسة واختبار فرضياتها، ومن ثم اقتراح ما يلزم بعد اجراء التحليلات اللازمة، وكما هو متعارف عليه فقد قسمت الاستبانة الى جزأين، الأول خُصص للتعرف

على خصائص مفردات عينة الدراسة تتمثل في، (الوظيفة الحالية، التخصص العلمي، مدة الخدمة، المؤهل العلمي) أما الجزء الثاني فقد خُصص لمعرفة أثر التغيير التنظيمي على زيادة كفاءة الأداء بالمصرف قيد الدراسة، يتضمن (44) فقرة، تندرج ضمن ثلاثة محاور للمتغيرات المستقلة وثلاثة محاور للمتغير التابع، كما هو مبين بالجدول التالي رقم (1):

جدول رقم(1): توزيع فقرات الاستبانة على محاورها

ت	المتغيرات المستقلة: العبارات التي تعبر عن التغيير التنظيمي	المحور	عدد الفقرات
1	التغير في اجراءات العمل	الاول	10
2	التغير في تكنولوجيا المعلومات	الثاني	11
3	التغير في الحوافز	الثالث	11
	المتغير التابع: العبارات التي تعبر عن كفاءة الاداء		
1	تأثير تبسيط الاجراءات على كفاءة الأداء	الاول	4
2	تأثير تكنولوجيا المعلومات على كفاءة الأداء	الثاني	3
3	تأثير الحوافز على كفاءة الأداء	الثالث	5
	المجموع	6	44

وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale) علي أساس مقياس مكون من 5 إلي 1 لإعطاء اوزان ترجيحية لدرجات الموافقة، علي النحو المبين في الجدول رقم (2):

جدول رقم (2): درجات الموافقة

أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
4.20 الى 5	3.40 الى 4.19	2.60 الى 3.39	1.80 الى 2.5	1 الى 1.79

هذا وقد تم توزيع عدد (70) استبانة استرجع منها عدد(56) استبانة، قابلة للتحليل مع وجود فاقد قدره (14) استبانة، حيث بلغت نسبة الردود من اجمالي الاستبانات الموزعة (80%) كما هو مبين بالجدول التالي رقم (3):

جدول رقم (3): عدد الاستبانات والردود

عدد الاستبانات الموزعة	الفاقد	عدد الردود	نسبة الردود
70	14	56	80%

3-2 : التحليلات الإحصائية

في هذه الدراسة تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS من أجل قياس صدق وثبات أداة الدراسة وتوزيع بياناتها واختبار فرضياتها، ولمعرفة خصائص مفردات عينة الدراسة تم الاعتماد على أساليب الإحصاء الوصفي.

• قياس صدق وثبات أداة القياس (الاستبانة)

يقصد بمعامل الثبات درجة ثبات إجابات المشاركين في حالة تكرار توزيع الاستبانات عليهم مرة أخرى حيث إن هذا التوزيع المتكرر يظهر مدى خلو إجابات المشاركين من تأثير العشوائية بما يعني استقرار نتائج المقياس وقد استخدم الباحث معادلة كرونباخ ألفا لقياس ثبات الاستبيان وقد بلغ معامل كرونباخ ألفا (0.909) وتعد هذه النتيجة درجة ثبات مرتفعة تشير إلى مدى التجانس بين فقرات المقياس، كما يتبين في الجدول التالي رقم (4):

جدول رقم (4) قيمة معامل كرونباخ ألفا

Cronbach's Alpha	N of Itmes
0.909	44

1-2-3 : تحليل البيانات العامة عن مفردات عينة الدراسة:

في هذا الجانب يتم عرض تحليل البيانات المتعلقة بخصائص مفردات عينة الدراسة، حيث جاءت على النحو التالي:

• المؤهل العلمي:

جدول رقم (5) مفردات عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

النسبة %	العدد	البيان
55.4%	31	جامعي
12.5%	7	ماجستير
0.00%	0	دكتوراه
23.1%	18	أخرى
100.0%	56	المجموع

من البيانات المدرجة بالجدول السابق نلاحظ ان نسبة المشاركين بالاستبيان حسب المؤهل العلمي كانت الأعلى هي للمؤهل الجامعي إذ بلغت (55.4%) من اجمالي الاستبانات الموزعة وهذا مما يدل على ارتفاع المستوي التعليمي للموظفين اما النسبة الأقل كانت لحملة الماجستير بنسبة (12.5%) وباقي النسبة كانت للمؤهلات الأخرى.

- التخصص العلمي:

جدول رقم (6) مفردات عينة الدراسة حسب التخصص العلمي

النسبة %	العدد	البيان
37.5%	21	محاسبة
32.1%	18	تمويل ومصارف
30.4%	17	ادارة أعمال
100.0%	56	المجموع

من البيانات المدرجة بالجدول السابق نلاحظ ان نسبة المشاركين بالاستبيان حسب التخصص العلمي كانت الأعلى هي للتخصص الجامعي محاسبة إذ بلغت (37.5%) اما النسبة الأقل كانت تقريبا متساوية للتخصصات الجامعية إدارة اعمال وتمويل ومصارف .

- مدة الخدمة:

جدول رقم (7) مفردات عينة الدراسة حسب مدة الخدمة

النسبة %	العدد	البيان
28.6%	16	5 سنوات فأقل
14.3%	8	6-10 سنوات
23.2%	13	11-15 سنة
33.9%	19	أكثر من 15 سنة
100.0%	56	المجموع

من البيانات المدرجة بالجدول السابق نلاحظ ان نسبة المشاركين بالاستبيان حسب مدة الخدمة كانت الأعلى للفئة الأكثر من 15 سنة إذ بلغت (33.9%) اما النسبة الأقل كانت للفئة من 6-10 سنوات إذ بلغت النسبة (14.3%) وهذا يدل على ان النسبة الأعلى للموظفين كانت ذات خبرة في مجال العمل.

- المسمى الوظيفي:

جدول رقم (8) مفردات عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي

النسبة %	العدد	البيان
64.3%	36	مدير ادارة
23.2%	13	رئيس قسم
12.5%	7	موظف
100.0%	56	المجموع

من البيانات المدرجة بالجدول السابق نلاحظ ان نسبة المشاركين بالاستبيان حسب المسمى الوظيفي كانت الأعلى للموظفين إذ بلغت (64.3%) اما النسبة الأقل فكانت المدراء إذ بلغت النسبة (12.5%) وهذا يدل على ان التوزيع عادل للبيانات.

2-2-3 : تحليل البيانات المتعلقة بفرضيات البحث:

• المتغير المستقل: التغيير التنظيمي

- المحور الأول: التغيير في اجراءات العمل.

جدول رقم (9): المتوسط المرجح والانحراف المعياري ونتائج اختبار T لفقرات المحور الأول

ت	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة T	قيمة المعنوية (Sig.)	الترتيب	الإجابة الساندة
1	الادارة العليا والعاملين والعاملين بالمصرف على وعي بأهمية تبسيط اجراءات العمل.	4.1071	0.80178	38.333	0.000	2	أوافق بنسبة (57.1%)
2	اجراءات العمل بالمصرف واضحة وسريعة الانجاز.	4.0536	0.84034	36.098	0.000	6	أوافق بنسبة (46.4%)
3	اجراءات العمل بالمصرف معقدة وتحتاج لوقت وعدة مراحل لإنجازها.	2.7143	1.02184	19.878	0.000	5	لا أوافق بنسبة (50%)
4	يرحب العاملون بالمصرف بالتغيير التنظيمي في اجراءات العمل ويبدلون	4.2143	0.90883	34.700	0.000	7	أوافق بشدة بنسبة (44.6%)

						ما في وسعهم لإنجازه.	
أوافق بنسبة (%64.3)	1	0.000	48.670	0.63425	4.1250	تبسيط إجراءات العمل يختصر الوقت المستغرق في إنجاز المهام.	5
أوافق بشدة بنسبة (%42.9)	9	0.000	33.398	0.93628	4.1786	تبسيط إجراءات العمل يجعل العاملين بالمصرف يعملون دون ضغوطات.	6
أوافق بنسبة (%35.7)	10	0.000	26.090	1.02438	3.5714	يوجد بالمصرف إدارة مختصة بدراسة إجراءات العمل واقتراح التغييرات اللازمة.	7
أوافق بنسبة (%55.4)	3	0.000	32.286	0.88988	3.8393	الوظائف الموجودة بالمصرف تتماشى مع العمل داخل المصرف ولا تحتاج لدمج أو الغاء.	8
أوافق بنسبة (%42.9)	8	0.000	21.419	1.23530	3.5357	يوجد رضا من الجميع عن الوظائف وطريقة إنجازها.	9

أوافق بشدة بنسبة (53.6%)	4	0.000	46.686	0.70986	4.4286	تبسيط اجراءات العمل بالمصرف يوفر الوقت ويزيد الكفاءة ويحسن مستوى الخدمة.	10
--------------------------------	---	-------	--------	---------	--------	--	----

- من خلال البيانات الواردة بالجدول السابق يتضح ان جميع الفقرات المتعلقة بالمحور (التغيير في اجراءات العمل) تمت الموافقة عليها، حيث سجلت قيم الدلالة الإحصائية لها أصغر من مستوى المعنوية 0.05، وقيمة المتوسطات الحسابية المناظرة لها أكبر من متوسط أداة القياس "3" في الجميع ما عدا الفقرة 2 " اجراءات العمل بالمصرف معقدة وتحتاج لوقت و عدة مراحل لإنجازها" فكانت مستوى سائد لا أوافق. - أكثر الفقرات التي تمت الموافقة عليها هي الفقرة رقم (5) والتي تنص على " تبسيط اجراءات العمل يختصر الوقت المستغرق في انجاز المهام." حيث سجلت قيمة المتوسط الحسابي المناظر لها 4.1250 وانحراف معياري 0.63425

- اقل الفقرات التي تمت الموافقة عليها هي الفقرة رقم (7) والتي تنص على "يوجد بالمصرف ادارة مختصة بدراسة اجراءات العمل واقتراح التغييرات اللازمة." حيث سجلت قيمة المتوسط الحسابي لها 3.5714 وانحراف معياري 1.02438

- المحور الثاني: التغيير في تكنولوجيا المعلومات

جدول رقم (10): المتوسط المرجح والانحراف المعياري ونتائج اختبار T لفقرات المحور الثاني

ت	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة T	قيمة المعنوية (Sig.)	الترتيب	الإجابة السائدة
1	يتأثر انجاز العمل بالمصرف بالتكنولوجيا المستخدمة.	4.33929	0.74533	43.567	0.000	3	أوافق بشدة بنسبة(48.2%)
2	التكنولوجيا المستخدمة بالمصرف في الوقت الحاضر	4.01786	1.01786	29.539	0.000	8	أوافق بنسبة(44.6%)

						أفضل من ذي قبل.	
أوافق بنسبة (%41.1)	10	0.000	27.999	1.01658	3.80357	تم تدريب العاملين بالمصرف على تطبيق التغيير في تكنولوجيا المعلومات.	3
أوافق بشدة بنسبة(%44.6)	6	0.000	38.229	0.82494	4.21429	التغيير في تكنولوجيا العمل ساهمت في تحسين بيئة العمل داخل المصرف.	4
أوافق بنسبة(%37.5)	11	0.000	32.352	0.93350	4.03571	لاحظ العاملون والعملاء أن الخدمات أصبحت أفضل مع تحديث تكنولوجيا المعلومات.	5
أوافق بشدة بنسبة (%51.8)	1	0.000	37.819	0.85508	4.32143	ساهم التغيير في تكنولوجيا المعلومات في تقديم خدمات جديدة للعملاء لم تكن متاحة من قبل.	6
أوافق بشدة بنسبة(%46.4)	4	0.000	42.255	0.76532	4.32143	التطور التكنولوجي	7

						والسعي لتقديم خدمة أفضل كان سبباً في تبني عملية التغيير بالمصرف.	
أوافق بشدة بنسبة (46.4%)	5	0.000	32.726	0.95550	4.17857	استخدام التكنولوجيا الحديثة يقلل من التعقيد في العمل.	8
أوافق بشدة بنسبة (41.1%)	9	0.000	32.444	0.94731	4.10714	التكنولوجيا المتاحة بالمصرف في الوقت الحاضر تقلل الوقت والجهد وتحسن الاداء.	9
أوافق بنسبة (44.6%)	7	0.000	30.017	0.96160	3.85714	تتسم الامكانيات التكنولوجية المتوفرة بالكفاءة العالية.	10
أوافق بنسبة (50.0%)	2	0.000	28.574	0.95873	3.66071	لم يحتاج العاملين بالمصرف لوقت طويل لفهم وتقبل التغيير في تكنولوجيا المعلومات.	11

- من خلال البيانات الواردة بالجدول السابق يتضح ان جميع الفقرات المتعلقة بالمحور (التغيير في تكنولوجيا العمل) تمت الموافقة عليها، حيث سجلت قيم الدلالة الإحصائية لها أصغر من مستوى المعنوية 0.05، وقيمة المتوسطات الحسابية المناظرة لها أكبر من متوسط أداة القياس "3".

- أكثر الفقرات التي تمت الموافقة عليها هي الفقرة رقم (6) والتي تنص على " ساهم التغيير في تكنولوجيا المعلومات في تقديم خدمات جديدة للعملاء لم تكن متاحة من قبل." حيث سجلت قيمة المتوسط الحسابي المناظر لها 4.32143 بانحراف معياري 0.85508

- اقل الفقرات التي تمت الموافقة عليها هي الفقرة رقم (5) والتي تنص على " لاحظ العاملون والعملاء أن الخدمات أصبحت أفضل مع تحديث تكنولوجيا المعلومات." حيث سجلت قيمة المتوسط الحسابي لها 4.03571 وانحراف معياري 0.93350

- المحور الثالث: الحوافز

جدول رقم (11): المتوسط المرجح والانحراف المعياري ونتائج اختبار T لفقرات المحور الثالث

ت	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة T	قيمة المعنوية (Sig.)	الترتيب	الإجابة السائدة
1	يتم تحفيز الأفراد العاملين مادياً و معنوياً.	3.75000	0.89949	31.198	0.000	9	أوافق بشدة بنسبة (%46.4)
2	تزيد الحوافز من رغبة العاملين في بذل أفضل أداء للعمل.	4.33929	0.69483	46.734	0.000	8	أوافق بشدة بنسبة (%46.4)
3	تعمل الإدارة على توفير الموارد اللازمة	4.05357	0.79589	38.113	0.000	6	أوافق بنسبة (%48.2)

						لتعزيز الأداء.	
أوافق بنسبة (46.4%)	7	0.000	47.167	0.67995	4.28571	تحفز ادارة المصرف العاملين وتشجعهم على التغيير التنظيمي.	4
اوافق بنسبة (55.4%)	2	0.000	48.732	0.64441	4.19643	تم اخبار العاملين بالتغيرات اللازمة قبل القيام بها	5
محايد بنسبة(39.4%)	11	0.000	26.363	0.96816	3.41071	يتميز المصرف بتنوع وسائل التحفيز المستخدمة.	6
اوافق بنسبة (50.0%)	4	0.000	39.265	0.74533	3.91071	أشعر برضا تام على طريقة تعامل الادارة مع الموظفين.	7
أوافق بنسبة (46.4%)	10	0.000	29.320	0.94800	3.71429	تم اشراك العاملين في التخطيط للتغيير التنظيمي.	8
أوافق بشدة بنسبة (48.2%)	5	0.000	43.567	0.74533	4.33929	تحفيز العاملين بالمصرف يشعروهم بالرضا عن	9

						العمل ويرفع معنوياتهم.	
أوافق بنسبة (53.6%)	3	0.000	44.539	0.69631	4.18182	لدى العاملين بالمصرف شعور بالانتماء له يحفزهم لزيادة كفاءة ادائهم.	10
أوافق بشدة بنسبة (58.9%)	1	0.000	38.922	0.84803	4.41071	يشعر العاملون بالفخر عندما يقدمون خدمات جيدة يقابلها رضا من العملاء.	11

- من خلال البيانات الواردة بالجدول السابق يتضح ان جميع الفقرات المتعلقة بالمحور (الحوافز) تمت الموافقة عليها، حيث سجلت قيم الدلالة الإحصائية لها أصغر من مستوى المعنوية 0.05، وقيمة المتوسطات الحسابية المناظرة لها أكبر من متوسط أداة القياس "3".

- أكثر الفقرات التي تمت الموافقة عليها هي الفقرة رقم (11) والتي تنص على " يشعر العاملون بالفخر عندما يقدمون خدمات جيدة يقابلها رضا من العملاء." حيث سجلت قيمة المتوسط الحسابي المناظر لها 4.41071 بانحراف معياري 0.84803

- أقل الفقرات التي تمت الموافقة عليها هي الفقرة رقم (6) والتي تنص على " يتميز المصرف بتنوع وسائل التحفيز المستخدمة.." حيث سجلت قيمة المتوسط الحسابي لها 3.41071 وانحراف معيار 0.96816

• المتغير التابع: كفاءة الأداء

- المحور الأول: تأثير تبسيط الإجراءات على كفاءة الأداء

جدول رقم (12): المتوسط المرجح والانحراف المعياري ونتائج اختبار T لفقرات تأثير تبسيط الإجراءات على كفاءة الاداء

ت	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة T	قيمة المعنوية (Sig)	الترتيب	الإجابة السائدة
1	تبسيط الإجراءات بالمصرف وفرت الوقت والجهد للقيام بالوظائف.	3.75000	.81464	34.448	0.000	3	اوافق بنسبة (%66.1)
2	تبسيط الإجراءات بالمصرف سهلت اكتشاف الأخطاء ونقاط الضعف بمنظومة العمل.	3.85714	0.51974	55.536	0.000	1	اوافق بنسبة (%71.4)
3	تبسيط الإجراءات مكنت من تنظيم العمل داخل المصرف.	3.79630	0.73663	37.871	0.000	4	اوافق بنسبة (%51.8)
4	تبسيط إجراءات العمل زادت من كفاءة	4.22222	.50157	61.860	0.000	2	اوافق بنسبة (%67.9)

أداء الوظائف بالمصرف.

- من خلال البيانات الواردة بالجدول السابق يتضح ان جميع الفقرات المتعلقة بالمحور (تأثير تبسيط الاجراءات على كفاءة الاداء) تمت الموافقة عليها، حيث سجلت قيم الدلالة الإحصائية لها أصغر من مستوى المعنوية 0.05، وقيمة المتوسطات الحسابية المناظرة لها أكبر من متوسط أداة القياس "3".

- أكثر الفقرات التي تمت الموافقة عليها هي الفقرة رقم (2) والتي تنص على " تبسيط الاجراءات بالمصرف سهلت اكتشاف الاخطاء ونقاط الضعف بمنظومة العمل." حيث سجلت قيمة المتوسط الحسابي المناظر لها 3.85714 بانحراف معياري 0.51974

- اقل الفقرات التي تمت الموافقة عليها هي الفقرة رقم (3) والتي تنص على " تبسيط الاجراءات مكنت من تنظيم العمل داخل المصرف" حيث سجلت قيمة المتوسط الحسابي لها 3.79630 وانحراف معياري 0.73663

- المحور الثاني: تأثير تكنولوجيا المعلومات على كفاءة الأداء

جدول رقم (13): المتوسط المرجح والانحراف المعياري ونتائج اختبار T لفقرات تأثير تكنولوجيا المعلومات على كفاءة الاداء

ت	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة T	قيمة المعنوية (Sig.)	الترتيب	الإجابة السايدة
1	التغيير التنظيمي في تكنولوجيا المعلومات ادى الى تحسين أداء المصرف وزاد كفاءة تحقيق الاهداف.	4.37037	0.62333	51.523	0.000	3	اوافق بنسبة (%46.4)
2	التغيير في تكنولوجيا المعلومات ساهم في سرعة انجاز الخدمات للعملاء وتحسين جودتها.	4.64815	0.55482	61.564	0.000	1	اوافق بشدة بنسبة (%66.1)
3	التغيير في تكنولوجيا	4.50000	0.60657	54.517	0.000	2	اوافق بشدة

المعلومات زاد من فعالية عملية الاتصالات الادارية بالمصرف.					بنسبة (%51.8)
--	--	--	--	--	------------------

- من خلال البيانات الواردة بالجدول السابق يتضح ان جميع الفقرات المتعلقة بالمحور (تأثير تكنولوجيا المعلومات على كفاءة الأداء) تمت الموافقة عليها، حيث سجلت قيم الدلالة الإحصائية لها أصغر من مستوى المعنوية 0.05، وقيمة المتوسطات الحسابية المناظرة لها أكبر من متوسط أداة القياس "3".

- أكثر الفقرات التي تمت الموافقة عليها هي الفقرة رقم (2) والتي تنص على " التغيير في تكنولوجيا المعلومات ساهم في سرعة انجاز الخدمات للعملاء وتحسين جودتها." حيث سجلت قيمة المتوسط الحسابي المناظر لها 4.64815 بانحراف معياري 0.55482

- اقل الفقرات التي تمت الموافقة عليها هي الفقرة رقم (1) والتي تنص على " التغيير التنظيمي في تكنولوجيا المعلومات ادى الى تحسين أداء المصرف وزاد كفاءة تحقيق الاهداف." حيث سجلت قيمة المتوسط الحسابي لها 4.37037 وانحراف معياري 0.62333

- المحور الثالث: تأثير الحوافز على كفاءة الأداء

جدول رقم (14): المتوسط المرجح والانحراف المعياري ونتائج اختبار T لفقرات الحوافز على كفاءة الاداء

ت	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة T	قيمة المعنوية (Sig.)	الترتيب	الإجابة الساندة
1	ساهمت الحوافز في تغيير سلوك الأفراد نحو الافضل.	3.70370	0.76798	35.439	0.000	1	اوافق بنسبة (%64.3)
2	زادت الحوافز من تنمية الابداع في أداء الوظائف بالمصرف.	3.37037	0.80789	30.656	0.000	4	اوافق بنسبة (%39.3)
3	الحوافز المقدمة للعاملين تشعرهم بالعدالة وتقدير الذات.	3.20370	0.89821	26.210	0.000	5	اوافق بنسبة (%33.9)

اوفاق بنسبة (%55.4)	2	0.000	60.964	0.52903	4.38889	تحفيز العاملين بالمصرف يزيد من انتاجيتهم ويعزز انتمائهم للمصرف.	4
اوفاق بنسبة (%51.8)	3	0.000	61.436	0.54047	4.51852	تزيد الحوافز من الحماس لدى العامل على أداء العمل.	5

- من خلال البيانات الواردة بالجدول السابق يتضح ان جميع الفقرات المتعلقة بالمحور (تأثير الحوافز على كفاءة الاداء) تمت الموافقة عليها، حيث سجلت قيم الدلالة الإحصائية لها أصغر من مستوى المعنوية 0.05، وقيمة المتوسطات الحسابية المناظرة لها أكبر من متوسط أداة القياس "3".

- أكثر الفقرات التي تمت الموافقة عليها هي الفقرة رقم (1) والتي تنص على " ساهمت الحوافز في تغيير سلوك الافراد نحو الافضل." حيث سجلت قيمة المتوسط الحسابي المناظر لها 3.70370 وانحراف معياري 0.76798

- اقل الفقرات التي تمت الموافقة عليها هي الفقرة رقم (3) والتي تنص على " الحوافز المقدمة للعاملين تشعرهم بالعدالة وتقدير الذات." حيث سجلت قيمة المتوسط الحسابي لها 3.20370 وانحراف معياري 0.89821

3-2-3 : اختبار فرضيات الدراسة

يركز هذا الجزء على معرفة اثر (التغيير التنظيمي في اجراءات العمل X1، التغيير التنظيمي في تكنولوجيا المعلومات X2، التغيير التنظيمي في الحوافز X3)، على زيادة كفاءة الأداء (y) بالمصرف التجاري الوطني. وذلك باختبار فرضيات الدراسة والمتمثلة في:

الفرضية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية في اجراءات العمل وزيادة كفاءة الأداء بالمصرف قيد الدراسة.

الفرضية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية في تكنولوجيا العمل وزيادة كفاءة الأداء بالمصرف قيد الدراسة.

الفرضية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية في الحوافز وزيادة كفاءة الأداء بالمصرف قيد الدراسة.

ولمعرفة نسبة تفسير التباين في المتغير التابع من قبل المتغير المستقل قامت الباحثة باستخدام أسلوب الانحدار البسيط Simple Regression، لمعرفة التأثيرات المباشرة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، كما هو مبين على النحو التالي:

1- التغيير التنظيمي في اجراءات العمل وزيادة كفاءة الأداء بالمصرف قيد الدراسة. باستخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط Simple regression analysis

استخدم الباحث أسلوب تحليل الانحدار البسيط Simple linear regression لمعرفة دور التغيير التنظيمي في اجراءات العمل (كمتغير مستقل) على كفاءة الأداء بالمصرف قيد الدراسة (كمتغير تابع) وذلك بتوفيق نموذج انحدار المتغير التابع على المتغير المستقل، وقد قام الباحث بتوفيق هذا النموذج، واختبار معنوية (دلالة) النموذج الموفق استخدم الباحث أسلوب تحليل التباين ANOVA، من خلال البيانات الواردة بالجدول التالي، سجلت قيمة إحصاء اختبار $F(3.668)$ بمستوى دلالة احصائية^b 0.049، مما يشير إلى أن النموذج الموفق معنوي (دال إحصائياً).

جدول (15): اختبار تحليل التباين (ANOVA) وبعض الإحصاءات المتعلقة بنموذج انحدار

معامل ارتباط بيرسون R	R Square معامل التحديد	Std. Error of the Estimate الخطأ المعياري للتقدير	F-Test أحصاء الاختبار	P-value الدلالة الإحصائية
0.252 ^a	0.640	0.478150	3.668	0.049 ^b

من البيانات الواردة بالجدول السابق، يتبين أن قيمة متوسط الخطأ المعياري للتقدير Standard Error of the Estimate، أو ما يسمى بـ "خطأ التقدير"، هو مقياس لدرجة دقة القيم المتنبأ بها ويساوي 0.47815 وهو مقدار صغير نسبياً، مما يدل على جودة النموذج المستخدم في التنبؤ. وتشير كذلك النتائج الواردة بالجدول التي سجلت قيمة معامل ارتباط بيرسون 0.252 (وجود ارتباط ضعيف) وكذلك معامل التحديد 0.640 وهذا يعني 64% من التباينات في المتغير التابع (كفاءة الأداء بالمصرف قيد الدراسة)، يُفسرها التباين في المتغير المستقل (التغيير التنظيمي في اجراءات العمل).

ولاختبار معنوية معامل انحدار النموذج الموفق لانحدار المتغير التابع (كفاءة الأداء بالمصرف قيد الدراسة) على المتغير المستقل (التغيير التنظيمي في اجراءات العمل)، استخدم الباحث اختبار T وتحصل على النتائج المدونة بالجدول رقم (16)، حيث سجلت قيمة إحصاء الاختبار 1.915 وقيمة الدلالة الاحصائية المناظرة لها 0.046، مما يشير إلى معنوية معامل الانحدار، ويعني ذلك أن المتغير المستقل (التغيير التنظيمي في اجراءات العمل) له تأثير معنوي على المتغير التابع (كفاءة الأداء بالمصرف قيد الدراسة).

جدول (16): نتائج تقدير معاملات انحدار المتغير المستقل على المتغير التابع $(\hat{\beta}_0, \hat{\beta}_1)$

معاملات الانحدار B	الخطأ المعياري Std. Error	معاملات الانحدار المعياري Beta	قيمة إحصاءة الاختبار T	الدلالة الاحصائية P- Value
Constant))	3.093	.469	6.595	.000
التغيير التنظيمي في اجراءات العمل	0.208	.109	1.915	.046

* دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05

يتضح من النتائج الإحصائية المدونة بالجدول السابق أن إشارة معامل الانحدار في النموذج الموفق موجبة (0.208) يشير ذلك إلى أن تأثير التغيير التنظيمي في اجراءات العمل (كمتغير مستقل) على كفاءة الأداء بالمصرف قيد الدراسة (كمتغير تابع) طردي، أي كلما ارتفعت قيم " التغيير التنظيمي في اجراءات العمل " ارتفعت قيم " كفاءة الأداء بالمصرف قيد الدراسة " .

وبذلك يكون النموذج الموفق على الصورة:

$$Y = 3.093 + 0.208X$$

(0.000) (0.046)

نتائج تحليل الفرضية الأولى: قبول الفرضية الأولى والتي تنص على انه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التغيير التنظيمي في اجراءات العمل وزيادة كفاءة الأداء بالمصرف قيد الدراسة.

2- التغيير التنظيمي في تكنولوجيا المعلومات وزيادة كفاءة الأداء بالمصرف قيد الدراسة باستخدام

أسلوب تحليل الانحدار البسيط Simple regression analysis

استخدم الباحث أسلوب تحليل الانحدار البسيط Simple linear regression لمعرفة تأثير التغيير التنظيمي في تكنولوجيا المعلومات (كمتغير مستقل) على كفاءة الأداء بالمصرف قيد الدراسة (كمتغير تابع) وذلك بتوفيق نموذج انحدار المتغير التابع على المتغير المستقل، وقد قام الباحث بتوفيق هذا النموذج، ولاختبار معنوية (دلالة) النموذج الموفق استخدم الباحث أسلوب تحليل التباين ANOVA، من خلال

البيانات الواردة بالجدول التالي، سجلت قيمة إحصاء اختبار F (0.247) بمستوى دلالة إحصائية * 0.621، مما يشير إلى أن النموذج الموفق معنوي (دال إحصائياً).

جدول (17): اختبار تحليل التباين (ANOVA) وبعض الإحصاءات المتعلقة بنموذج الانحدار

معامل ارتباط بيرسون R	R Square معامل التحديد	Std. Error of the Estimate الخطأ المعياري للتقدير	F-Test أحصاء الاختبار	P-value الدلالة الإحصائية
0.069 ^a	0.005	0.50876	0.247	0.026*

كما يتبين من البيانات الواردة بالجدول السابق، أن قيمة متوسط الخطأ المعياري للتقدير Standard Error of the Estimate، أو ما يسمى بـ "خطأ التقدير"، هو مقياس لدرجة دقة القيم المتنبأ بها ويساوي 0.50876 وهو مقدار صغير نسبياً، مما يدل على جودة النموذج المستخدم في التنبؤ. وتشير كذلك النتائج الواردة بالجدول التي سجلت إلى أن قيمة معامل ارتباط بيرسون 0.069 (ارتباط قوي) وكذلك معامل التحديد 0.005 وهذا يعني 0.5% فقط من التباينات في المتغير التابع (كفاءة الأداء بالمصرف قيد الدراسة)، يُفسرها التباين في المتغير المستقل (التغيير التنظيمي في تكنولوجيا المعلومات).

ولاختبار معنوية معامل انحدار النموذج الموفق لانحدار المتغير التابع (كفاءة الأداء بالمصرف قيد الدراسة) على المتغير المستقل (التغيير التنظيمي في تكنولوجيا المعلومات)، استخدم الباحث اختبار T وتحصل على النتائج المدونة بالجدول رقم (18) حيث سجلت قيمة إحصاء الاختبار 0.497 وقيمة الدلالة الإحصائية المناظرة لها 0.006، مما يشير إلى معنوية معامل الانحدار، ويعني ذلك أن المتغير المستقل (التغيير التنظيمي في تكنولوجيا المعلومات) له تأثير معنوي على المتغير التابع (كفاءة الأداء بالمصرف قيد الدراسة).

جدول (18): نتائج تقدير معاملات انحدار المتغير المستقل على المتغير التابع ($\hat{\beta}_0, \hat{\beta}_1$)

معاملات الانحدار B	الخطأ المعياري Std. Error	معاملات الانحدار المعياري Beta	قيمة إحصاء الاختبار T	الدلالة الإحصائية P- Value
Constant))	4.221	0.438	9.646	0.000

التغيير التنظيمي في تكنولوجيا المعلومات

0.054

0.109

0.069

0.497

0.006

* دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05

يتضح من النتائج الإحصائية المدونة بالجدول السابق أن قيمة معامل الانحدار في النموذج الموفق موجب (0.054) يشير ذلك إلى أن تأثير التغيير التنظيمي في تكنولوجيا المعلومات (كمتغير مستقل) على كفاءة الأداء بالمصرف قيد الدراسة (كمتغير تابع) طردي، أي كلما ارتفعت قيم " التغيير التنظيمي في تكنولوجيا المعلومات " ارتفعت قيم " كفاءة الأداء بالمصرف قيد الدراسة " .

وبذلك يكون النموذج الموفق على الصورة:

$$Y = 4.221 + 0.054 X$$

$$(0.000) (0.006)$$

نتائج تحليل الفرضية 1 الثانية: قبول الفرضية الثانية والتي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين التغيير التنظيمي في تكنولوجيا المعلومات وزيادة كفاءة الأداء بالمصرف قيد الدراسة.

3- التغيير التنظيمي في الحوافز وزيادة كفاءة الأداء بالمصرف قيد الدراسة باستخدام أسلوب تحليل

الانحدار البسيط Simple regression analysis

استخدم الباحث أسلوب تحليل الانحدار البسيط Simple linear regression لمعرفة تأثير التغيير التنظيمي في الحوافز (كمتغير مستقل) على كفاءة الأداء بالمصرف قيد الدراسة (كمتغير تابع) وذلك بتوفيق نموذج انحدار المتغير التابع على المتغير المستقل، وقد قام الباحث بتوفيق هذا النموذج، ولاختبار معنوية (دلالة) النموذج الموفق استخدم الباحث أسلوب تحليل التباين ANOVA، من خلال البيانات الواردة بالجدول التالي، سجلت قيمة إحصاء اختبار F (0.307) بمستوى دلالة إحصائية *0.583، مما يشير إلى أن النموذج الموفق معنوي (دال إحصائياً).

جدول (19): اختبار تحليل التباين (ANOVA) وبعض الإحصاءات المتعلقة بنموذج انحدار

معامل	R Square	Std. Error of the	F-Test	P-value
ارتباط بيرسون	معامل	Estimate	أحصاء	الدلالة
R	التحديد	الخطأ المعياري للتقدير	الاختبار	الإحصائية
0.221 ^a	0.049	0.52095	0.307	*0.00583

كما يتبين من البيانات الواردة بالجدول السابق، أن قيمة متوسط الخطأ المعياري للتقدير Standard Error of the Estimate، أو ما يسمى بـ "خطأ التقدير"، هو مقياس لدرجة دقة القيم المتنبأ بها ويساوي 0.52095 وهو مقدار صغير نسبياً، مما يدل على جودة النموذج المستخدم في التنبؤ. وتشير كذلك النتائج الواردة بالجدول إلى قيمة معامل ارتباط بيرسون ومعامل التحديد، حيث سجلت قيمة معامل ارتباط بيرسون

0.221 (وجود ارتباط ضعيف) وكذلك معامل التحديد 0.049 وهذا يعني 4.9% فقط من التباينات في المتغير التابع (كفاءة الأداء بالمصرف قيد الدراسة)، يُفسرهما التباين في المتغير المستقل (التغيير التنظيمي في الحوافز).

ولاختبار معنوية معامل انحدار النموذج الموفق لانحدار المتغير التابع (كفاءة الأداء بالمصرف قيد الدراسة) على المتغير المستقل (التغيير التنظيمي في الحوافز)، استخدم الباحث اختبار T وتحصل على النتائج المدونة بالجدول رقم (20) حيث سجلت قيمة إحصاء الاختبار 8.075 وقيمة الدلالة الاحصائية المناظرة لها 0.000، مما يشير إلى معنوية معامل الانحدار، ويعني ذلك أن المتغير المستقل (التغيير التنظيمي في الحوافز) له تأثير معنوي على المتغير التابع (كفاءة الأداء بالمصرف قيد الدراسة).

جدول (20): نتائج تقدير معاملات انحدار المتغير المستقل على المتغير التابع $(\hat{\beta}_0, \hat{\beta}_1)$

معاملات الانحدار B	الخطأ المعياري Std. Error	معاملات الانحدار المعياري Beta	قيمة إحصاء الاختبار T	الدلالة الاحصائية P- Value
Constant))	3.429	0.425	8.075	* 0.000
التغيير التنظيمي في الحوافز	0.168	0.103	0.221	*0.010

* دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05

يتضح من النتائج الإحصائية المدونة بالجدول السابق أن قيمة معامل الانحدار في النموذج المرفق موجب (0.168) يشير ذلك إلى أن تأثير التغيير التنظيمي في الحوافز (كمتغير مستقل) في كفاءة الأداء بالمصرف قيد الدراسة (كمتغير تابع) طردي أي كلما ارتفعت قيم " التغيير التنظيمي في الحوافز " ارتفعت قيم " كفاءة الأداء بالمصرف قيد الدراسة ".

وبذلك يكون النموذج الموفق على الصورة:

$$Y = 3.429 + 0.168 X$$

$$(0.000) \quad (0.010)$$

نتائج تحليل الفرضية الفرعية الثالثة: قبول الفرضية الثالثة والتي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين التغيير التنظيمي في الحوافز وزيادة كفاءة الأداء بالمصرف قيد الدراسة.

3-2-4 : نتائج الدراسة

من خلال التحليلات الاحصائية لبيانات الدراسة المتحصل عليها تم التوصل الى ما يلي :

1- يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية 0.05 لتبسيط الاجراءات كمتغير مستقل على أداء المصرف التجاري قيد الدراسة كمتغير تابع ، وبذلك كلما تم تبسيط اجراءات العمل بالمصرف ، كلما تطلب الأمر ، أدى ذلك الى تحسين وزيادة كفاءة أداء المصرف التجاري بشكل مستمر.

2- يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية 0.05 لتغيير تكنولوجيا المعلومات كمتغير مستقل على أداء المصرف قيد الدراسة كمتغير تابع ، وقد وُجد أن تحديث تكنولوجيا المعلومات من شأنه أن يحسن ويزيد كفاءة الأداء بالمصرف قيد الدراسة، حيث ساهم هذا التغيير في تقديم خدمات أفضل من ذي قبل للعملاء.

3- يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية 0.05 للحوافز كمتغير مستقل على أداء المصرف قيد الدراسة كمتغير تابع ، فقد وُجد أن الحوافز تساهم في تغيير سلوك الأفراد العاملين بالمصرف نحو الأفضل، على الرغم من أن الحوافز المقدمة للعاملين بالمصرف لا تشعرهم بالعدالة وتقدير الذات.

5-2-3 : توصيات الدراسة

بالوقوف على النتائج التي تم التوصل اليها، نصوغ التوصيات التالية:

- 1- العمل على تبسيط اجراءات العمل بصفة دورية بما يتناسب مع متطلبات العمل للاستفادة القصوى من هذا الجانب في اختصار الوقت المطلوب للأداء وزيادة كفاءته.
- 2- اعطاء الاهتمام الكافي للحوافز الممنوحة للعاملين وتحري العدالة فيما بينهم حتى يشعر العاملين بأهميتهم وتقدير ذاتهم وبالتالي سيبدلون أفضل ما لديهم من جهد لأداء العمل وزيادة كفاءته.
- 3- تطوير الهيكل التنظيمي بما يتماشى مع التغيير التنظيمي في تكنولوجيا المعلومات بالمصرف لزيادة سرعة الاستجابة لمتطلبات العملاء والعمل على تليبيتها بشكل مستمر.
- 4- تعزيز وترسيخ ثقافة التغيير التنظيمي واشراك العاملين في التخطيط لها وتنفيذها حتى تتم بشكل أسهل وأسرع دون مقاومة من العاملين.
- 5- على الادارة العليا بالمصرف أن لا تدخر جهداً لتشجيع التغيير التنظيمي وحث الجهد الجماعي للأفراد من أجل نجاح التغيير التنظيمي على أكمل وجه.

المراجع

- 1- الجهني، أحمد عطا الله، (2019) التغيير الايجابي في الشركات والهيئات، دار الشروق للنشر، عمان، الاردن.
- 2- العيسى، ايناس عباد، (2021) ادارة التغيير، الاهمية و الاهداف، عن كتاب ادارة الإدارة. شبكة المعلومات الدولية، 10- 4- 2021.
- 3- الرفادي، أسماء عبد الكريم الشاعث، (2022) واقع إدارة التغيير الإداري من وجهة نظر مدراء الإدارات ورؤساء الأقسام وعلاقته بأداء العاملين "دراسة ميدانية على مصرف الوحدة درنة وفروعه، مجلة الدراسات الاقتصادية، المجلد الخامس، العدد الثالث، درنة، ليبيا.
- 4- العطيّات، محمد بن يوسف النمران (2006) ادارة التغيير، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان ، الاردن.
- 5- الشتيوي، حسني رمضان، الكردي، ابراهيم أحمد (2022) أثر ادارة التغيير التنظيمي في أداء ديوان المحاسبة الليبي من وجهة نظر مراجعي الديوان، مجلة البحوث والدراسات الاقتصادية، المجلد 20، العدد الثامن.
- 6- ادريس، ثابت عبد الرحمن (2003) المدخل الحديث في الادارة العامة، الاسكندرية، مصر، الدار الجامعية للنشر والتوزيع.
- 7- بشير، بثينة الرشيد محمد (2020) التغيير التنظيمي وأثره على رضا العاملين بقطاع المصارف التجارية في السودان (رسالة دكتوراه غير منشورة) قسم ادارة الاعمال، جامعة النيلين.
- 8- بن عيسى ليلي، محمد قرشي، راضية مغزي لعرافي (2021) مقاومة التغيير التنظيمي، المفهوم والاسباب وطرق المعالجة، مجلة الاقتصاد الصناعي، المجلد 11، العدد الثاني.
- 9- حيدر، بيبي حامد علي (2018) ادار التغيير وأثرها على أداء العاملين في البنوك التجارية الكويتية، رسالة ماجستير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة آل البيت، الأردن.

-
- 10- خواتمي، صبحي (2021) ادارة التغيير في المنظمات، خطوات التنفيذ وعوامل نجاحه. شبكة المعلومات الدولية، 18- 3- 2021.
- 11- العبري، خالد بن عبد الله (2014) التغيير التنظيمي وأثره في أداء العاملين في مراكز الوزارات في سلطنة عمان". رسالة ماجستير في الإدارة العامة، كلية إدارة المال والاعمال، جامعة آل البيت، سلطنة عُمان.
- 12- عبد الباقي، صلاح الدين محمد (2001) السلوك الانساني في المنظمات، الاسكندرية، مصر، الدار الجامعية للنشر والتوزيع.
- 13- عبد الفتاح، علاوي (2013) أثر التغيير التنظيمي على أداء الموارد البشرية، (رسالة دكتوراه غير منشورة) قسم ادارة الاعمال، جامعة الجزائر.
- 14- عوض، نور عمر (2021) أثر التغيير التنظيمي على أداء العاملين في الدوائر الضريبية في فلسطين، (رسالة ماجستير منشورة) كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.
- 15- ياغي، حسان محمد ضمير (2009) أثر برامج التغيير التنظيمي على أداء المصارف التجارية في الأردن، (أطروحة دكتوراه) قسم ادارة الاعمال، جامعة الأردن.