



مجلة القلزم

العلمية للدراسات الاقتصادية والاجتماعية



ردمك ISSN: 1858 - 9839

علمية دولية محكمة ربع سنوية

في هذا العدد :

- أثر سياسات الاختيار والتعيين على أداء العاملين في مؤسسات التعليم العالي الليبية بالتطبيق على كليتي إدارة الأعمال والقانون بجامعة الجفرة (2018 - 2021)
د. علي جاب الله مفتاح - د. المكاشفي الخضرم الطاهر
- سياسات التحفظ المحاسبي وأثرها على جودة الأرباح المحاسبية (دراسة ميدانية علي عينة من المصارف السودانية 2020م)
د. عبدالرحمن عادل خليل عثمان
- أثر البيئة الاستثمارية على مشروعات ريادة الأعمال بقطاع الخدمات بالمملكة العربية السعودية (2018 - 2021)
أ.د. ذكي مكي إسماعيل - أ. عبد العزيز عبد الغفور عبد السبحان الأنصاري
- دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحقيق رضا العملاء بالتطبيق علي المصارف السودانية بولاية الخرطوم (2016 - 2021م)
د. محمد حنفي محمد نور تبيدي - أ. نورالدين محمد عوض مرسل
- الإدارة بالأهداف وأثرها في تحقيق الأهداف الاستراتيجية (دراسة حالة شركة مطاحن سين للغلال المحدودة - السودان 2020 - 2022)
د. معاوية موسى محمد عبد الله



العدد الحادي عشر - ذو القعدة 1443 هـ - يونيو 2022 م

مجلة القلزم العلمية للدراسات الاقتصادية والاجتماعية - العدد الحادي عشر - ذو القعدة 1443 هـ - يونيو 2022 م

ردمك ISSN: 1858 - 9839



دار آريثريا للنشر والتوزيع
Arriyria for Publishing and Distribution

فهرسة المكتبة الوطنية السودانية-السودان
مجلة القلزم: Alqulzum Journal for economic and
social studies

الخرطوم : مركز بحوث ودراسات دول حوض البحر الأحمر 2021

تصدر عن دار آريثيريا للنشر والتوزيع - السوق العربي

الخرطوم - السودان.

ردمك: 1858-9839

الخرطوم- السودان

مجلة القلزم للدراسات الاقتصادية والاجتماعية

الهيئة العلمية والإستشارية

- أ.د. حسن كمال الطاهر- جامعة الزعيم الأزهري - السودان
د. إيمان أحمد محمد علي - جامعة الزعيم الأزهري - السودان
د. نجلاء عبد الرحمن وقيع الله بلاص- جامعة الجزيرة- السودان
د. الهام عبد الرحمن إسماعيل- جامعة الزعيم الأزهري- السودان
د. عباس مبارك محمد خلف الله الكنزي- جامعة الزعيم الأزهري-السودان
د. أميمة محمد السيد أبو الخير- جامعة الشارقة- الإمارات العربية المتحدة
د. أحمد حسن فضل المولى - جامعة الزعيم الأزهري - السودان
د. عصام السيد بريمة - جامعة الزعيم الأزهري- السودان
د. التاج مختار التاج مختار - كلية الإمارات للعلوم والتكنولوجيا-السودان
د. جلال الدين موسى محمد مور- جامعة الدلنج- السودان
د. عبد التواب عبد الله مهيبوب علي- اليمن
د. عبد المنعم عبد العزيز الشيخ الراية- جامعة عبد الطليف الحمد (مروي
التكنولوجية) - السودان
د. محمد الخير فايت فضل المولى- جامعة جدة- المملكة العربية السعودية
د. إبراهيم إسماعيل علي الناشري - اليمن

هيئة التحرير

- المشرف العام
د. علي قاسم إسماعيل عثمان
رئيس جامعة الحضارة-اليمن
رئيس هيئة التحرير
أ.د.حاتم الصديق محمد أحمد
رئيس التحرير
د.عوض أحمد حسين شبا
التدقيق اللغوي
أ.الفتاح يحيى محمد عبد القادر
الإشراف الإلكتروني
د. محمد المأمون
التصميم والإخراج الفني
أ. عادل محمد عبد القادر

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

ترسل الأوراق العلمية على العنوان التالي:

هاتف: ٢٤٩٩١٠٧٨٥٨٥٥ - ٢٤٩١٢١٥٦٦٢٠٧١

بريد إلكتروني: rsbcsc@gmail.com

السودان - الخرطوم - السوق العربي - عمارة جي تاون - الطابق الثالث

موجهات النشر

تعريف المجلة:

مجلة (الْقَلْزَم) للدراسات الاقتصادية والاجتماعية مجلة علمية مُحْكَمَة تصدر عن مركز بحوث ودراسات دول حوض البحر الأحمر- السودان بالشراكة مع جامعة الحضارة - اليمن. تهتم المجلة بالبحوث والدراسات الاقتصادية والاجتماعية والمواضيع ذات الصلة.

موجهات المجلة:

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

المحتويات

- أثر سياسات الاختيار والتعيين على أداء العاملين في مؤسسات التعليم العالي الليبية بالتطبيق على كليتي إدارة الأعمال والقانون بجامعة الجفرة (2018 - 2021).....(7-28)
- د. علي جاب الله مفتاح- د. المكاشفي الخضمر الطاهر
- أثر التمويل بصيغة المرابحة في نمو الناتج المحلي الاجمالي بالسودان (1994 - 2018م).....(29-38)
- د.عبد المنعم عبد العزيز الشيخ الراجية
- الإدارة بالأهداف وأثرها في تحقيق الأهداف الاستراتيجية (دراسة حالة شركة مطاحن سين للغلال المحدودة - السودان 2020 - 2022م).....(39-66)
- د.معاوية موسى محمد عبد الله
- سياسات التحفظ المحاسبي وأثرها على جودة الأرباح المحاسبية (دراسة ميدانية علي عينة من المصارف السودانية 2020م).....(67-82)
- د. عبدالرحمن عادل خليل عثمان
- أثر البيئة الاستثمارية على مشروعات ريادة الأعمال بقطاع الخدمات بالمملكة العربية السعودية (2018 - 2021).....(83-100)
- أ.د. ذكي مكي إسماعيل - أ. عبد العزيز عبد الغفور عبد السبحان الأنصاري
- حوكمة المراجعة ودورها في تخفيض فجوة التوقعات لزيادة جودة المراجعة بالتطبيق عينة من مكاتب المراجعة السودانية (2017 - 2021م).....(101-122)
- أ. نادر محمد أحمد يوسف أحمد
- دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحقيق رضا العملاء بالتطبيق علي المصارف السودانية بولاية الخرطوم (2016 - 2021م).....(123-146)
- د. محمد حنفي محمد نور تبيدي - أ. نورالدين محمد عوض مرسال
- اثر نظم معلومات الموارد البشرية علي الاداء المؤسسي بالتطبيق على المصارف السودانية - بولاية الخرطوم (2015 - 2021م).....(147-180)
- Deterrence and Tax Compliance: How Tax Administrations and Taxpayers Interact In Developing Countries (2013- 2017).....(181-208)

كلمة التحرير



الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على خير الخلق أجمعين.

القارئ الكريم:

بعد السلام وكامل التقدير والاحترام يسعدنا أن نضع بين يديك العدد الحادي عشر من مجلة القلزم للدراسات الاقتصادية والاجتماعية الذي يأتي في إطار الشراكة العلمية مع جامعة الحضارة (اليمن).

القارئ الكريم:

يأتي العدد الحادي عشر من المجلة بعد أن نجحت المجلة بواسطة هيئتها العلمية والاستشارية وهيئة تحريرها في إصدار عشر أعداد ، الأمر الذي يضع الجميع أمام تحدي كبير يقوم على التطوير والتحديث والمواظبة.

القارئ الكريم:

يأتي هذا العدد وهو أكثر شمولاً وتنوعاً من حيث المواضيع وطريقة طرحها وتحليلها ومعالجتها. ونسأل الله تعالى أن يجد المهتمين والمختصين والباحثين في هذا العدد ما يفيدهم ويكون إضافة حقيقية للمكتبة السودانية والعربية.
مع خالص الشكر للجميع؛؛؛

هيئة التحرير

أثر سياسات الاختيار والتعيين على أداء العاملين في مؤسسات التعليم العالي الليبية بالتطبيق على كليتي إدارة الأعمال والقانون بجامعة الجفرة (2018 - 2021)

أستاذ مساعد في قسم الإدارة - كلية إدارة الأعمال جامعة الجفرة- ليبيا
أستاذ مساعد - قسم الإدارة - كلية إدارة الأعمال جامعة الجفرة - ليبيا

د. علي جاب الله مفتاح

د. المكاشفي الخضر الطاهر

مستخلص:

هدفت الدراسة الى معرفة الأثر وطبيعة العلاقة بين عمليات الإختيار والتعيين وأداء العاملين ومعرفة الواقع لعمليات الإختيار والتعيين في مؤسسات التعليم العالي الليبية ومعرفة مدى فعالية تخطيط الموارد البشرية وإستقطاب الموارد البشرية وإنعكاس ذلك على الأداء للأفراد العاملين في كليتي إدارة الأعمال والقانون بجامعة الجفرة _ ليبيا ولدراسة هذا الأثر استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي للوصول الى النتائج المرجوة كما قام الباحثان بتصميم إستبانة لجمع البيانات مكونة من أربعة محاور (تخطيط الموارد البشرية و إستقطاب الموارد البشرية وسياسات الإختيار والتعيين وأداء العاملين) وزعت على عدد 65 فرد من مجتمع البحث الذي يتكون من جميع العاملين في كليتي إدارة الأعمال والقانون بجامعة الجفرة ، وقد توصلت الدراسة الى نتائج أهمها وجود أثر ذو دلالة إحصائية لسياسة الإختيار والتعيين وتخطيط الموارد البشرية وإستقطابالموارد البشرية على أداء الموظفين في كليتي إدارة الأعمال والقانون وأن هناك ضعف واضح جدا في عمليات تخطيط الموارد البشرية وكذلك ضعف في عمليات استقطاب الموارد البشرية وضعف واضح في سياسات الإختيار والتعيين وانعكس ذلك بالتأكيد على مستوى الأداء المتدني في الكليتين .
الكلمات المفتاحية : تخطيط الموارد البشرية ، إستقطاب الموارد البشرية ، سياسات الاختيار والتعيين ، أداء العاملين

Abstract:

This study aimed to know the impact and the nature of the relationship between the selection and appointment processes and the performance of employees and to know the reality of the selection and appointment processes in higher education institutions and to know the effectiveness of human resources planning and attracting human resources and its reflection on the performance of individuals working in the faculties of business and law at the University of Jufra and to study this Impact The researcher used the descriptive analytical approach to reach the desired results. The researcher also designed a questionnaire to

collect data consisting of four axes (human resource planning, human resource recruitment, selection and appointment policies, and employee performance) distributed to 65 individuals from the research community, which consists of: All employees in the faculties of Business Administration and Law at the University of Al-Jafra, and the study reached the most important results, the most important of which is the existence of a statistically significant impact of the policy of selection, appointment, human resource planning and attracting human resources on the performance of employees in the faculties of Business and Law, and that there is a very clear weakness in resource planning processes Human resources, as well as weaknesses in the processes of attracting human resources, and clear weaknesses in selection and appointment policies This was certainly reflected in the low level of performance in the two colleges.

Keywords: human resource planning, attracting human resources, selection and appointment policies, employee performance

الإطار العام للورقة :

مشكلة الدراسة: Study problem:

تعد عملية الإختيار والتعيين مهمة جدا لما لها من أثر فعال في الكفاءة الإنتاجية للمنظمات بما تحمله من مفاهيم ومعايير سامية لعمليات تخطيط القوى العاملة والإستقب وآليات الإختيار والتعيين ، وبما أن يعرض المنظمات في الآونة الأخيرة شهدت بعضا من أوجه القصور الذي شاب عملية الأداء فيها لجأ الباحث الى التفكير في هذه الظاهر ومعرفة أسبابها ومسبباتها فقد طرأت عليه بعضا من الأسئلة لتشخيص تلك المشكلة والبحث فيها فمن ضمن الأسئلة التي دارت في ذهن الباحث هي كالتالي :

أولا السؤال الرئيس هو هل هناك أثر لعمليات الإختيار والتعيين على أداء العاملين ومن هذا السؤال العام صاغ الباحث بعضا من الأسئلة الفرعية وهي :

- هل يوجد أثر لتخطيط الموارد البشرية على أداء العاملين في كليتي إدارة الأعمال والقانون
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإستقطاب الموارد البشرية على أداء العاملين بكليتي إدارة الاعمال والقانون
- هل يوجد أثر لسياسات الإختيار والتعيين على أداء العاملين بكليتي إدارة الاعمال والقانون

فرضيات الدراسة: Study hypotheses:

ولمعرفة العلاقة والاثار وحل التساؤلات المشار اليها فقد افترض الباحث هذه الفرضيات لاختبارها

- والخروج بنتائج لمعرفة أثر عمليات الاختيار والتعيين على أداء العاملين وهي:
- يوجد أثر لتخطيط الموارد البشرية على أداء العاملين في كليتي إدارة الأعمال والقانون
 - يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإستقطاب الموارد البشرية على أداء العاملين بكليتي إدارة الأعمال والقانون.
 - يوجد أثر لسياسات الاختيار والتعيين على أداء العاملين بكليتي إدارة الأعمال والقانون

أهداف الدراسة: Objectives of the study:

- تهدف الدراسة إلى التعرف على أثر عمليات الاختيار والتعيين على تحسين أداء العاملين بكليتي إدارة الأعمال والقانون بجامعة الجفرة وذلك من خلال:
1. التعرف على آليات تحديد أهداف وإجراءات تخطيط الموارد البشرية
 2. التعرف على عملية الاستقطاب خطواتها وسبل تنفيذها وما يشوبها من اخفاق في تحقيق أهدافها.
 3. التعرف على أثر عمليات الاختيار والتعيين على أداء العاملين في جامعة الجفرة
 4. التعرف على إمكانية تعميم نتائج هذه الدراسة على الجامعات الأخرى في ليبيا
 5. التعرف على عمليات الاختيار والتعيين في جامعة الجفرة ومدى تلبية متطلبات العمل المؤسسي في الجامعة.

أهمية الدراسة : The importance of studying:

يفترض الباحث ان هذه الورقة لها أهمية قصوى لما تسلطه من اضاء على كثير من المشاكل التي تكتنف المنظمات في اداء العاملين والحلول والتوصيات التي تقترحها ، انطلاقا من قلة الدراسات في مجال سياسات الإختيار والتعيين وأداء العاملين وكذلك تخطيط الموارد البشرية وعمليات الإستقطاب ، ولعل هذه الدراسة تحدث حراكا في عمليات الأداء وتطورها بعد تطوير وسائل الإختيار والتعيين .

حدود الدراسة : Study limits:

- الحدود الموضوعية : دراسة أثر سياسات الإختيار والتعيين في تحسين مستوى أداء العاملين
الحدود البشرية : تتمثل في العاملين في كليتي إدارة الاعمال والقانون
الحدود المكانية والزمانية : تم إجراء الدراسة خلال عامي 2018 و2022 م

مصادر جمع البيانات : data collection sources:

هي مصادر أولية وهي استبيان تم تصميمه خصيصا لهذه الدراسة تم توزيعه على أفراد عينة البحث وتم جمع البيانات به ، مصادر ثانوية وهي الكتب والمجلات ومواقع الانترنت

منهج الدراسة : Study methodology:

تم إستخدام المنهج الوصفي التحليلي كمنهج اصلي واغلب الورقة إحتوت على معاييره وكذلك المنهج التاريخي لعرض الدراسات السابقة ، وتم استخدام المنهج الاستنباطي والاستقرائي في اختيار مشكلة و فرضيات الدراسة ونتائج الدراسة .

الدراسات السابقة : Previous studies:

أولاً : دراسة : مصطفى، الباقر إسماعيل يحيى؛ مشرف و عرفة جبريل أبو نصيب موسى (2010)⁽¹⁾ الرسالة بعنوان سياسات الإختيار والتعيين وأثرها على الرضا الوظيفي بالتطبيق على البنك الزراعي السوداني، ويهدف هذا البحث إلى توضيح أثر سياسات الإختيار والتعيين عن الرضا الوظيفي والوصول لنتائج على ضوءها يمكن وضع توصيات ومقترحات تساهم في وضع سياسات للإختيار والتعيين تحقق الرضا الوظيفي للعاملين وتحقق أهداف البنك في المدى الطويل. يعالج البحث مشكلة تدني الرضا الوظيفي الناجم عن سياسات الإختيار والتعيين المطبقة في البنك الزراعي السوداني ، لذا كان السؤال المعبر عن مشكلة البحث ماهو تأثير سياسات الإختيار والتعيين على الرضا الوظيفي بمنظمات الأعمال، لقد تبني البحث الفرضيات الآتية: 1- هناك علاقة إيجابية بين سياسات الإختيار والتعيين الموضوعية والرضا الوظيفي. 2- هناك علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين. 3- هناك علاقة إيجابية بين سياسات الإختيار والتعيين بصورة واضحة الهادفة وهو وإستمرارية منظمات الأعمال في المدى الطويل. 4- هناك علاقة إيجابية بين سياسات الإختيار والتعيين التي تتضمن الجوانب النفسية والإجتماعية والأخلاقية وتحقيق الأمن والإستقرار للعاملين.

ثانياً : دراسة زعتري وشروق (2014) :⁽²⁾

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع التحليل الوظيفي في بلديات محافظة الخليل، من حيث كيفية القيام بهذه العملية، ومدى توفر وتطبيق الوصف الوظيفي، والتعرف على المعوقات التي تواجه عملية التحليل، كما هدفت الدراسة أيضاً إلى التعرف على واقع ممارسات الاختيار والتعيين في بلديات المحافظة، من حيث مدى توفر وتطبيق هذه الممارسات، والمعوقات التي تواجه عملية الاختيار والتعيين. تضمنت الدراسة تقييم الواقع الحالي بالاستناد إلى الأساس العلمي لكل من عملية التحليل الوظيفي، وعملية الاختيار والتعيين، وتقديم مقترحات للارتقاء بكلتا العمليتين. وبعد تحليل البيانات التي تم جمعها، تبين مايلي: أن الوصف الوظيفي لا يُعتمد كمرجع لممارسات الاختيار والتعيين المختلفة. • جميع البلديات لديها نموذج طلب توظيف، وهذا النموذج موحد لجميع الوظائف، إلا أن هناك نماذج تفتقر لبعض البنود التي لا بد أن تحتويها وفقاً للأسس العلمية.

ثالثاً: دراسة : ابراهيم وابوسن (2002)⁽³⁾

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر سياسة الاختيار والتعيين على الأداء في قطاع الخدمات وقد تم استخدام الشركة السودانية لتوزيع الكهرباء المحدودة كدراسة حالة لهذا البحث. كما هدفت هذه الدراسة إلى عكس أهمية العنصر البشري كمكون أساسي من مكونات الشركة ، إذ أنها مهما امتلكت من موارد مالية ومادية وتكنولوجية ولم تمتلك العنصر البشري الملائم خبرةً وتأهيلاً فإن مآلها إلى الفشل. وقد انتهج الباحث لأغراض هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي باعتباره منهجاً يناسب طبيعة مثل هذه البحوث. وقد خلص البحث إلى جملة من النتائج نشرير إلى أهمها: • أثبتت الدراسة أن هناك إجماعاً وقناعة تامة لدى إدارة الموارد البشرية والإدارات المختلفة بالشركة السودانية لتوزيع الكهرباء المحدودة بأهمية العنصر البشري بصورة كبيرة ويعززون كل التطور والنمو الذي يحدث في جميع أعمال الشركة إلى الأدوار الفعالة التي يقوم بها الأفراد. • أظهرت الدراسة أن

عملية التدريب والتأهيل للقوى العاملة بالشركة السودانية لتوزيع الكهرباء المحدودة تركز بصورة كبيرة جداً على الفنيين ولا تعطي الإداريين الفرص الكافية من التدريب والتأهيل المطلوب.

دراسة : بن دودة (2020) (4)

هدفت الدراسة إلى إبراز دور وظيفة استقطاب الموارد البشرية في تحقيق الميزة التنافسية بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية، من خلال دراسة اثر ودور استقطاب المورد البشري على أبعاد الميزة التنافسية والمتمثلة في الجودة التكلفة الاستجابة الإبداع. تم إجراء دراسة حالة لدراسة هذا الأثر على إحدى المؤسسات الاقتصادية الجزائرية والمتمثلة في مؤسسة سويح احمد ومؤسسة القلعة لصناعة الآجر بولاية المسيلة، وقد تم الاعتماد في هذه الدراسة الميدانية المقابلة لتشخيص واقع وظيفة الاستقطاب المورد البشري بهذه المؤسسات في حين تم الاعتماد على الاستبانة كأداة في جمع المعلومات والإجابة على إشكالية وفرضيات هذه الدراسة. أهم نتائج الدراسة إن المؤسسات كونها تهتم بوظيفة الاستقطاب بمستوى عالي يمكنها من المحافظة على حصتها السوقية، كما يمكنها من احتلال موقع في الريادة، بإضافة إلى ذلك أظهرت هذه الدراسة وجود اثر ذو دلالة إحصائية لوظيفة الاستقطاب على أبعاد الميزة التنافسية(الإبداع، الجودة، التكلفة، الاستجابة

رابعا : دراسة (عدوان 2011): (5)

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع سياسة الاختيار والتعيين وأثر ذلك على المسار الوظيفي للعاملين في المصارف العاملة في قطاع غزة، وذلك من خلال التعرف على عملية التحليل الوظيفي المتبعة في المصارف، ووجود إستراتيجية واضحة لتخطيط الموارد البشرية، ومعرفة مهنية الإجراءات التي تقوم بها المصارف في عملية الاختيار والتعيين، وكفاءة الأفراد القائمين على ذلك، وهدفت أيضا إلى معرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين حول سياسة الاختيار و التعيين وأثرها على المسار الوظيفي تعزى إلى متغيرات (الجنس ، العمر، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي ، سنوات الخبرة) . وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، حيث طبقت هذه الدراسة على عينة عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة البالغ (900 موظف)، وبلغ حجم العينة (187 موظفا)، واستخدم الباحث الاستبانة لقياس متغيرات الدراسة، واستعان أيضا برنجام SPSS للتحليل الإحصائي.

الاطار النظري للدراسة :

أولا : تخطيط الموارد البشرية :

قد عرفها (6) بأنها: «التنبؤ باحتياجات لمنظمة من الأفراد وتحديد الخطوات الضرورية لمقابلة هذه الاحتياجات والتي تتكون من تطوير وتنفيذ الخطط والبرامج التي تؤمن الحصول على هؤلاء الأفراد بالكم والنوع والملائمين وفي الوقت والمكان المناسبين للايفاء بهذه الاحتياجات»
تضمن التعريف التنبؤ بالاحتياجات لكافة اقسام المنظمة من الموارد البشرية المؤهلة تأهيل مخصوص للقيام باعمال مخصوصة في وقت مخصوص وفي مكان مخصوص وذلك كله يحدث من ضمن الخطة التشغيلية والاستراتيجية للمنظمة .

ثانيا : الإستقطاب:

عرفها (7) بأنه « عملية البحث عن مرشحين محتملين ، وذلك بالعدد المطلوب والنوعية المرغوبة وفي

الوقت المناسب ، حتى يمكن أن نختار من بينهم الأكثر ملاءمة لشغل الوظائف الشاغرة على ضوء متطلبات الوظائف وشروط شغلها».

يعد الاستقطاب عاملاً مهماً لنجاح عملية الاختيار والتعيين وتحقيق أهدافها ، فلن تستطيع المنظمة ان تختار الانسب للوظيفة ما لم تتم بعملية الاستقطاب اذ ان عملية الاستقطاب تعطينا كفاءات من نريد وتمهد لنا الطريق في عملية اختيار الافضل والانسب من بين المتقدمين عليه لابد من احكام مدخلاتها جيدا حتى تعطينا ما نريد من فرد كفؤ وقادر على الانخراط في العمل بدون جهد مبدئي مكثف وزيادة تكاليف محتملة .

ثالثا : الإختيار والتعيين :

الاختيار هو انتقاء الفرد المناسب من بين مجموعة من الأفراد المتقدمين لشغل وظيفة معينة. والتعيين هو وضع الفرد المناسب في الوظيفة التي تناسب شروط ومستلزمات القيام بها مع مؤهلاته وكفاءاته . واقعا يبنى قراري الاختيار والتعيين على التنبؤ فالاختيار يعني القرار الذي تتنبأ بموجبه المنظمة أن الشخص الذي أختير للوظيفة سوف يكون أفضل من سواه من الأشخاص الذين رفضوا ، أما التعيين فينبغي اتخاذ المنظمة للقرار الذي تتنبأ بموجبه بان الشخص الذي اختير سوف يكون مناسباً لوظيفة ما وليس لسواها من الوظائف.⁽⁸⁾

كذلك عرفها⁽⁹⁾ العملية التي بمقتضاها تستطيع الادارة ان تفرق بين الافراد المتقدمين لشغل عمل معين من حيث درجة صلاحيتهم لأداء ذلك العمل .

إجراءات الاختيار والتعيين:

- 1- ضرورة الاعلان عن الوظائف الشاغرة.
- 2- ضرورة عقد اختبارات مكتوبة.
- 3- ضرورة عقد مقابلات شخصية
- 4- المفاضلة بين المرشحين وتعيينهم وفقا لنتائج الاختبارات جميعها.⁽¹⁰⁾

أداء العاملين :

ذكر⁽¹¹⁾ أن الأداء هو نتيجة ملموسة ، ويمكن ملاحظته ويمكن قياسه في مكان آخر. كما أن الأداء هو النتيجة التي يحققها الموظف بناءً على بعض المعايير المحددة. من ناحية أخرى، مع امكانية إظهار النتيجة بشكل ملموس وقابل للقياس (مقارنة بالمعايير المحددة) و هناك ستة مؤشرات لأداء الموظف مثل ؛ جودة العمل والكمية والالتزام بالمواعيد وفاعلية العمل والاستقلالية والرغبة في التطور.

عناصر أداء العاملين :

1. كفايات الموظف: والتي تعني ما يمثله الموظف من معرفة علمية ومهارات فنية وأخلاقيات تعكس خصائصه الأساسية التي تنتج ما يقوم به ذلك الموظف إيجابيا.
2. متطلبات الوظيفية: وتندرج ضمنها المسؤوليات أو الواجبات والخبرات العملية التي يحتاجها أي عمل أو وظيفة ضمن تخصص العامل.

3. بيئة المنظمة: وتشمل العوامل الداخلية، والعوامل الخارجية التي تؤثر في الأداء الفعال والإيجابي للمنظمة مثل الهيكل التنظيمي والخطط السنوية وأهداف المنظمة من جهة كونها عوامل داخلية ومن جهة أخرى عوامل الإقتصادية.

4. محددات ومعايير أداء العاملين: الذي يتطلب فيه تحديد مستوى الأداء الفردي واجتماعية، وتكنولوجيا، وسياسية وتحديد العوامل التي تساهم في هذا المستوى⁽¹²⁾

وهنا يرى الباحثان أن أداء العاملين هو عبارة عن ما يقوم به العامل من جهد ذهني او جسدي لتنفيذ الاوامر الصادرة له من رئيسه المباشر او الخطة المكلف بها من قبل رئيسه المباشر ، وايضا هو عملية الاضافة المبتكرة والابداع في مجال العمل بخلق منفعة جديدة للمنظمة تهدف الى تقليل التكاليف و تعظيم الارباح وكل وذلك وفقا للوائح والضوابط التي تحدد كليات وجزئيات العمل

الإطار العملي للدراسة: The practical framework of the study:

تهييد:

يتناول هذا الاطار اجراءات الدراسة الميدانية و صدق وثبات أداة الدراسة وتحليل البيانات الشخصية وإختبار فروض الدراسة و بيان اتجاه اجابات المبحوثين عن ما ورد في الاستبيان من أسئلة

أولا: اجراءات الدراسة الميدانية: وفيها:

1. مجتمع البحث وعينة الدراسة: تم اختيار العاملين في كليتي ادارة الاعمال والقانون في جامعة الجفرة لما لهم من المام كبير بالبيانات المطلوبة للدراسة حسب ما راه الباحثان وقد قدر عددهم ب (140) وتم توزيع الاسبانه على عينة عشوائية بسيطة منهم حجمها 65 فرد جميعا بطريقة الحصر الشامل.

2. الإستبيان: تم تصميم استمارة استبيان لغرض جمع البيانات ، وقد صمم الاستبيان ليتم توزيعه واحتوت استمارة الاستبيان على قسمين القسم الاول تضمن البيانات الشخصية للمبحوثين والقسم الثاني تضمن أسئلة الاستبيان في شكل ثلاثة محاور المحور الاول تخطيط القوى العاملة والمحور الثاني عمليات الاستقطاب والمحور الثالث طرق الاختيار والتعيين والمحور الرابع أداء الموظفين.

3. إستخدم الباحث برنامج الحزم الاحصائي في تحليل البيانات، ولوصف عينة البحث استخدم الباحث الجدول التكراري والنسب المئوية، ولمعرفة طبيعة العلاقة ونوعها وقوتها بين متغيرات البحث المستقلة والتابعة استخدم الباحث تحليل الانحدار البسيط، ولمعرفة اتجاه اجابات المبحوثين سواء كانت سلبية او ايجابية لمجموع فقرات المحور ولكل فقرة على حده استخدم الباحث مقاييس التشتت ومقاييس النزعة المركزية، اختبار T. وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي ايضا في اجابات المبحوثين واعطيت ارقام كما هو واضح في الجدول ادناه

جدول رقم (1) مقياس ليكرت الخماسي

الدرجة الإحصائية	الوزن النسبي	درجة الموافقة
درجة موافقة مرتفعه جدا	5	أوافق بشدة
درجة موافقة مرتفعه	4	أوافق
درجة موافقة متوسطة	3	محايد
درجة موافقة منخفضة	2	لأوافق
درجة موافقة منخفضة جدا	1	لأوافق بشدة

المصدر : إعداد الباحثان من الدراسة الميدانية 2022

ثانيا: الاستثمارات الموزعة:

جدول رقم (2) توزيع الاستثمارات الراجعة وغير الراجعة

النسبة %	العدد	البيان
83	54	الاستثمارات الراجعة بتعبئة صحيحة
0	0	الاستثمارات الراجعة بتعبئة غير صحيحة
9	6	الاستثمارات الراجعة بدون تعبئة
8	5	الاستثمارات المفقودة
100%	65	الجملة

إعداد الباحثان من واقع استمارات الاستبيان 2022

يوضح الجدول رقم (2) عدد الاستثمارات الراجعة بتعبئة صحيحة حيث بلغت نسبتها 83% اما نسبة الاستثمارات المفقودة و الراجعة بدون تعبئة 17 % وعموما تعتبر نسبة كبيرة مقارنة بظروف المبحوثين التي يرون بها من عدم تواجد دائم في الكليات وغيرها من الظروف.

صدق أداة الدراسة:

يقصد بصدق أداة الدراسة؛ ان تقيس عبارات الاستبيان ما وضعت لقياسه، وقمنا بالتأكد من صدق الاستبيان من خلال، الصدق الظاهري للاستبيان (صدق المحكمين) وصدق الاتساق الداخلي والصدق البنائي لمحاو الاستبيان. للتأكد من صدق أداة الدراسة وصلاحيتهما صممتنا أجله، أتبعتنا لإجراء اتالتالية:

أولا: الصدق الظاهري :

ويقوم على فكرة مدى مناسبة عبارة الاستبيان لما يقيس ولما يطبق عليهم ومدى علاقتها بالاستبيان ككل ومن هذا المنطلق تم عرض الاستبيان في صورته الأولية على عدد من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص لأخذ وجهات نظرهم والاستفادة من آرائهم في تعديله والتحقق من مدى ملائمة كل عبارة للمحور الذي تنتمي إليه، ومدى سلامة ودقة الصياغة اللغوية والعلمية لعبارات الاستبيان، ومدى شمول الاستبيان لمشكلة الدراسة وتحقيق أهدافها، وفي ضوء آراء السادة المحكمين تم إعادة صياغة بعض العبارات واطافة عبارات أخرى لتحسين أداة الدراسة.

ثانيا : صدق الاتساق الداخلي :

صدق الاتساق الداخلي لفقرات ابعاد المحور الاول (تخطيط الموارد البشرية) :

أولا : الاتساق الداخلي لفقرات تخطيط الموارد البشرية:

جدول رقم (3) الاتساق الداخلي لفقرات تخطيط الموارد البشرية

رقم	الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	النتيجة
1	توجد إدارات خاصة بالموارد البشرية للموظفين وأعضاء هيئة التدريس	0.650**	يوجد ارتباط
2	يتم تحليل الوظائف في الكلية دوريا	0.667**	يوجد ارتباط
3	يتم وضع الاهداف والسياسات الخاصة بالتخطيط للموارد البشرية في الكلية	0.634**	يوجد ارتباط
4	يتم تقدير المطلوب من العاملين لتوظيفهم في المستقبل بالكم والكيف	0.781**	يوجد ارتباط
5	يتم التنبؤ بالعرض من الموارد البشرية الموجود في السوق كما ونوعا	0.818**	يوجد ارتباط
6	يتم اشراك العاملين في التنبؤ بحجم الموارد البشرية كما ونوعا	0.829**	يوجد ارتباط
7	تعد عملية تخطيط الموارد البشرية مهمة جدا لنجاح عملية الاختيار والتعيين للعاملين	0.501**	يوجد ارتباط

** دالة إحصائية عند مستوى (0.01) * دالة إحصائية عند مستوى (0.05)

المصدر : اعداد الباحثانم واقع بيانات الاستبيان 2022

يوضح الجدول (3) معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات المحور والدرجة الكلية لهذا المحور وهي جميعها دالة احصائية عند مستوى (0.01) ونستنتج من ذلك ان جميع الفقرات صادقة لما وضعت لقياسه.

ثانيا: استقطاب الموارد البشرية:

جدول رقم (4) الاتساق الداخلي لفقرات استقطاب الموارد البشرية

رقم	الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	النتيجة
1	يوجد مكتب خاص بالادارة العامة لاجراء عمليات الاعلان عن الوظائف المطلوبة للكليات	0.672**	يوجد ارتباط
2	يتم استقطاب الافراد من داخل الكلية لشغل الوظائف الشاغرة	0.793**	يوجد ارتباط
3	يتم استقطاب الافراد من خارج الكلية لشغل الوظائف الشاغرة	0.629**	يوجد ارتباط

رقم	الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	النتيجة
4	يتم الاستقطاب لشغل الوظائف عن طريق مكاتب التوظيف	0.610**	يوجد ارتباط
5	يتم الاستقطاب للوظائف الجديدة بواسطة الترقية والنقل من وظائف اخرى	0.914**	يوجد ارتباط
6	يتم الاستقطاب لشغل الوظائف الجديدة بواسطة الاعلان في وسائل الاعلام	0.550**	يوجد ارتباط

** دالة إحصائية عند مستوى (0.01) * دالة إحصائية عند مستوى (0.05)

المصدر : اعداد الباحثان من واقع بيانات الاستبيان 2022

يوضح الجدول (4) معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات المحور والدرجة الكلية لهذا المحور وهي جميعها دالة احصائية عند مستوى (0.01) ونستنتج من ذلك ان جميع الفقرات صادقة لما وضعت لقياسه .

محور سياسات الاختيار والتعيين :

جدول رقم (5) الاتساق الداخلي لفقرات سياسات الاختيار والتعيين

رقم	الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	النتيجة
1	تشكل لجنة خاصة لاجراء عمليات الاختيار والتعيين في الكلية	0.674**	يوجد ارتباط
2	يتم فرز طلبات التوظيف واستبعاد أي طلب غير مطابق للشروط	0.656**	يوجد ارتباط
3	يتم إخضاع المتقدمين لاختبارات قدرات وذكاء لمعرفة قدراتهم لشغل الوظائف	0.724**	يوجد ارتباط
4	يتم اخضاع المتقدمين لاختبارات تحريرية	0.845**	يوجد ارتباط
5	يتم إجراء مقابلات شخصية للمتقدمين لشغل الوظائف في الكلية	0.728**	يوجد ارتباط
6	يتم الاختيار من بين المتقدمين الذين تنطبق عليهم شروط شغل الوظائف	0.866**	يوجد ارتباط
7	يتم الالتزام بمعيار التخصص في شغل الوظائف	0.614**	يوجد ارتباط
8	يتم إجراء فحص طبي للمتقدمين لشغل الوظائف	0.811**	يوجد ارتباط
9	يخضع الذين تم اختيارهم الى فترة تجربة يحدد بعدها ان كان مؤهلا لشغل الوظيفة أم لا	0.814**	يوجد ارتباط

** دالة إحصائية عند مستوى (0.01) * دالة إحصائية عند مستوى (0.05)

المصدر : اعداد الباحثان واقع بيانات الاستبيان 2022

يوضح الجدول (5) معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات المحور والدرجة الكلية لهذا المحور وهي جميعها دالة احصائية عند مستوى (0.01) ونستنتج من ذلك ان جميع الفقرات صادقة لما وضعت لقياسه .

بعد تقويم الأداء:

جدول رقم (6) الاتساق الداخلي لفقرات أداء العاملين

رقم	الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	النتيجة
1	يلتزم العاملون بالعمل وفقا للخطة التي وضعت لهم من الرؤساء المشرفين	0.599**	يوجد ارتباط
2	يتم انجاز كل العمليات المطلوبة بكل ثقة ورحابة صدر	0.699**	يوجد ارتباط
3	يتم الالتزام بالحضور والانصراف وفقا لما هو معتمد من الادارة العامة في الجامعة	0.591**	يوجد ارتباط
4	يتم تلبية احتياجات العمل من المواد المطلوبة	0.772**	يوجد ارتباط
5	يتم اجراء الدورات التدريبية لسد الفجوة في العمل بشكل دوري	0.826**	يوجد ارتباط
6	هناك رضا وظيفي عن ما هو مقدم للعاملين من اجور ومرتببات وحوافز	0.873**	يوجد ارتباط

** دالة إحصائية عند مستوى (0.01) * دالة إحصائية عند مستوى (0.05)

المصدر : اعداد الباحث من واقع بيانات الاستبيان 2022

يوضح الجدول (6) معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات المحور والدرجة الكلية لهذا المحور وهي جميعها دالة احصائية عند مستوى (0.01) عليه نستنتج ان جميع فقرات المحور صادقة لما وضعت لقياسه .

ثبات أداة الدراسة:

يعتبر مؤشر ثبات Reliability الاستبانة من المؤشرات المهمة التي تعطي الثقة الكاملة أن الاستبانة متناسقة في مضمونها ومحتواها وانها ستعطي نفس النتائج اذا ما تم توزيعها لنفس عينة البحث ، وتؤخذ في عين الاعتبار عند جودة الاختبار للفروض، وللتأكد من ثبات الاستبانة تم إجراء اختبار معامل الثبات للاستبانة عن طريق تحليل (Alpha Cronbach)؛ وذلك باستخدام برنامج الحزم الإحصائية SPSS، وقد بلغ معامل الفاكرونباخ لثبات الاستبانة كما موضح في الجدول (10) وقد بلغ معامل الفا لكل المحاور (0.894) وهذا

معدل مرتفع جداً مما يدل دلالة واضحة على ثبات اسئلة الاستبانة، وايضا كل محور على حدى مرتفع وهو أعلى من المعدل المعياري (0.60).

قياس ثبات أداة البحث :

جدول رقم(7) يبين قيمة ألفا كرونباخ لمحاور اداة الدراسة

معامل Alpha Cronbachs	محاور الاستبيان
0.909	تخطيط الموارد البشرية
0.925	استقطاب الموارد البشرية
0.815	سياسات الاختيار والتعيين
0.927	أداء العاملين
0.894	الجملة

المصدر : اعداد الباحثان واقع بيانات الاستبيان 2022

الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

تستخدم في هذه الدراسة عدداً من الأساليب الإحصائية وهي:

أ / أساليب الإحصاء الوصفي:

أساليب الإحصاء الوصفي المستخدمة في هذه الدراسة تشتمل على (الجداول التكرارية، النسب

المئوية، مقاييس النزعة المركزية، مقاييس التشتت، الارتباط).

ب/ أساليب الإحصاء التحليلي:

أساليب الإحصاء التحليلي المستخدمة في هذه الدراسة تشتمل على:

1- معامل ألفا (كرونباخ).

2- معامل الارتباط.

3- اختبار t للفروق بين الأوساط الحسابية.

4- تحليل التباين.

5- مستوى الدلالة الإحصائية المستخدمة في هذه الدراسة هو 95% ، ما لم تتم الإشارة إلى غير ذلك.

رابعاً: تحليل البيانات الشخصية :

تهيد :

يتناول هذا المبحث تحليل البيانات الشخصية وفيه بيان للنوع والعمر و المؤهل العلمي والكلية

للمبحوثين:

جدول رقم (8) تحليل البيانات الشخصية

النسبة %	العدد	المتغيرات	البيانات الشخصية
54	29	ذكر	النوع
46	25	انثى	
19	10	أقل من 30	العمر
50	27	من 30 إلى 40	
22	12	من 41 و اقل 50	
9	5	50 فأكثر	
11	6	دكتوراه	المؤهل العلمي
63	34	ماجستير	
20	11	بكالوريوس	
6	3	اخرى	
72	39	ادارة الاعمال	الكلية
28	15	القانون	
100%	54		الاجمالي

المصدر: إعداد الباحثان من واقع بيانات الاستبيان، 2022

إعداد الباحث من واقع بيانات الاستبيان 2020

الجدول رقم 3 يبين البيانات الشخصية وتكرارها في عينة البحث حيث نتجت من عملية جدولة وتجميع البيانات بواسطة برنامج SPSS ان عدد المبحوثين الذين تتراوح اعمارهم بين 20 و اقل من 30 قد بلغ 10 اما المبحوثين الذين تتراوح اعمارهم بين 30 و اقل من 40 بلغ عددهم 27 وهو العدد الاكبر بين المبحوثين اما الذين تتراوح اعمارهم بين 41 و اقل من 50 فقد بلغ عددهم 12 فرد والعدد الاقل من المبحوثين اعمارهم اكثر من 50 وقد بلغ عددهم 5 افراد.

أما النوع فقد بلغ عدد المبحوثين الذكور 29 والاناث 25 ونستنتج ان الذكور أكثر من الاناث ولكن العدد متقارب وبالنظر الى المؤهل العلمي فنجد ان 6 فقط من المبحوثين الذين يحملون درجة الدكتوراه والذين يحملون درجة الماجستير قد بلغ عددهم 34 اما الذين يحملون درجة البكالوريوس قد بلغ عددهم 11 والذين يحملون شهادات اخرى قد بلغ عددهم 3 ونستنتج ان أكثر المبحوثين مؤهلهم العلمي ماجستير ونستنتج من ذلك ان اغلب المبحوثين الذين اجابوا على الاستبيان هم من أعضاء هيئة التدريس أما بالنظر الى توزيع المبحوثين حسب الكلية فقد بلغ عد المبحوثين من كلية ادارة الاعمال 39 فرد وكلية القانون 15 وهذه النسبة المتباينة تعتبر صحيحة اذ ان عد الطلبة في كلية ادارة الاعمال اكثر من كلية القانون.

ثانيا: بيان اتجاه إجابات المبحوثين لفقرات محاور الدراسة:

تهييد :

استخدم الباحث من مقاييس النزعة المركزية (Central Tendency) المتوسط الحسابي ، واختبار t test. وذلك لمعرفة اتجاه إجابات المبحوثين أن كانت موافقتهم على ما ورد ايجابية أم سلبية وذلك مقارنة

بالوسط الفرضي لمجمل الفقرات ولكل فقرة على حدى

1. بيان اتجاه إجابات المبحوثين عن فقرات المحور الأول تخطيط الموارد البشرية جدول (9) بيان

اتجاه إجابات المبحوثين لفقرات محور تخطيط الموارد البشرية

م.م	الفقرة	متوسط الحسابي	قيمة t	P .value	الترتيب
1.	توجد إدارات خاصة بالموارد البشرية للموظفين وأعضاء هيئة التدريس	3	2.698	0.014	2
2.	يتم تحليل الوظائف في الكلية دوريا	2.85	4.344	0	3
3.	يتم وضع الاهداف والسياسات الخاصة بالتخطيط للموارد البشرية في الكلية	2.5	2.364	0.029	5
4.	يتم تقدير المطلوب من العاملين لتوظيفهم في المستقبل بالكم والكيف	2.4	1.71	0.104	6
5.	يتم التنبؤ بالعرض من الموارد البشرية الموجود في السوق كما ونوعا	2.8	5.21	0	4
6.	يتم اشراك العاملين في التنبؤ بحجم الموارد البشرية كما ونوعا	2.3	1.453	0.163	7
7.	تعد عملية تخطيط الموارد البشرية مهمة جدا لنجاح عملية الاختيار والتعيين للعاملين	4	1.925	0.367	1
	المجموع	19.85	24.12	0.000	

المصدر : إعداد الباحثان 2022

يبين الجدول رقم (9) اختبار (t.testone sample) وذلك لمعرفة اتجاه إجابات المبحوثين عن فقرات محور تخطيط الموارد البشرية ، حيث كانت نتيجته مجموع فقرات المحور كالاتي : بلغت قيمة t المحسوبة (24.12) والمتوسط الحسابي (19.85) وقيمة p value (0.000). ويلاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي اقل من الوسط الفرض (21) وهذا يدل على موافقة المبحوثين بموافقة سلبية على ما ورد في مجمل فقرات محور تخطيط الموارد البشرية في كليتي ادارة الاعمال والقانون وبالنظر إلى فقرات المحور نجد أن الفقرة (تعد عملية تخطيط الموارد البشرية مهمة جدا لنجاح عملية الاختيار والتعيين للعاملين) قد حازت على اكبر متوسط حسابي بلغ (4) والفقرة (يتم اشراك العاملين في التنبؤ بحجم الموارد البشرية كما ونوعا) حازت على اقل متوسط حسابي بلغت قيمته (2.3) اما بقية الفقرات فقد حازت على متوسط حسابي اقل من المتوسط الفرضي ومن هذا نستنتج وجود ضعف واضح في عمليات تخطيط الموارد البشرية في كليتي ادارة الاعمال

والقانونوأتفقت هذه النتيجة مع دراسة (4) .

بيان اتجاه إجابات المبحوثين عن فقرات المحور الثاني إستقطاب الموارد البشرية
جدول (10) بيان اتجاه إجابات المبحوثين لفقرات محور إستقطاب الموارد البشرية

م.ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	قيمة t	pvalue	الترتيب
1.	يوجد مكتب خاص بالادارة العامة لاجراء عمليات الاعلان عن الوظائف المطلوبة للكليات	2.6	2.349	0.03	1
2.	يتم استقطاب الافراد من داخل الكلية لشغل الوظائف الشاغرة	2.6	2.565	0.019	2
3.	يتم استقطاب الافراد من خارج الكلية لشغل الوظائف الشاغرة	2.35	1.377	0.185	3
4.	يتم الاستقطاب لشغل الوظائف عن طريق مكاتب التوظيف	2.15	0.567	0.577	4
5.	يتم الاستقطاب للوظائف الجديدة بواسطة الترقية والنقل من وظائف اخرى	2.1	0.357	0.725	5
6.	يتم الاستقطاب لشغل الوظائف الجديدة بواسطة الاعلان في وسائل الاعلام	2	-0.645	0.527	6
	مجموع	13.8	20.13	0.000	

المصدر : إعداد الباحثان، 2022

لمعرفة اتجاه إجاباتالمبحوثين وبيان مدى موافقتهم على فقرات محور إستقطاب الموارد البشرية فقد تم إجراء اختبار one sample t test وكانت نتيجة الاختبار لمجموع فقرات المحور على النحو الآتي :-
بلغت قيمة t المحسوبة (20.13) والمتوسط الحسابي (13.8) p-value (0.000) ويلاحظ أن قيمة المتوسط الحسابيأقل من الوسط الفرض (18)وهذا يدل عل موافقة المبحوثين موافقة سلبيةعلى ما ورد في مجمل فقرات المحور،و بالنظر إلى فقرات المحور على حده نجد عدم وجود أي فقرة كانت نتيجة الموافقة ايجابية تجاهها ومن هنا نستنتج ان عمليات إستقطاب الموارد البشرية ضعيفة في كليتي ادارة الاعمال والقانون اتفقت هذه النتيجة مع (4)

2. بيان اتجاه إجابات المبحوثين عن فقرات المحور الثالث سياسات الإختيار والتعيين :

3. جدول (11) بيان اتجاه إجابات المبحوثين لفقرات محور سياسات الإختيار والتعيين

م.ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	قيمة t	Pvalue	الترتيب
1.	تشكل لجنة خاصة لاجراء عمليات الاختيار والتعيين في الكلية	3.7	3.199	0.005	2
2.	يتم فرز طلبات التوظيف واستبعاد أي طلب غير مطابق للشروط	3.65	2.942	0.008	4
3.	يتم إخضاع المتقدمين لاختبارات قدرات وذكاء لمعرفة قدراتهم لشغل الوظائف	2.95	-0.224	0.825	5
4.	يتم اخضاع المتقدمين لاختبارات تحريرية	2	0	1	3
5.	يتم إجراء مقابلات شخصية للمتقدمين لشغل الوظائف في الجامعة	2.85	4.073	0.001	1
6.	يتم الاختيار من بين المتقدمين الذين تنطبق عليهم شروط شغل الوظائف	2.9	-0.49	0.629	7
7.	يتم الالتزام بمعيار التخصص في شغل الوظائف	2.95	-0.195	0.847	6
8.	يتم إجراء فحص طبي للمتقدمين لشغل الوظائف	2.45	-2.979	0.008	8
9.	يخضع الذين تم اختيارهم الى فترة تجربة يحدد بعدها ان كان مؤهلا لشغل الوظيفة أم لا	2.3	-3.39	0.003	9
	المجموع	25.75	27.13	0.000	

المصدر : إعداد الباحثان من واقع بيانات الاستبيان 2022

لمعرفة اتجاه إجاباتالمبحوثين وبيان مدى موافقتهم فقد تم إجراء اختبار t.teat وكانت النتيجة لمجموع فقرات المحور كالاتي :- بلغت قيمة t المحسوبة (27.13) والمتوسط الحسابي (25.75) P-value (0.000) ويلاحظ ان قيمة المتوسط الحسابي اقل من الوسط الفرض (27) وهذا يدل على عدم موافقة المبحوثين على ما ورد في مجمل فقرات المحور من سياسات الاختيار والتعيين الموجودة في كليتي ادارة الاعمال والقانون وبالنظر الى فقرات المحور نجد أن جميع فقرات المحور موافقة المبحوثين تجاهها سلبية ما عدا الفقرتين (تشكل لجنة خاصة لاجراء عمليات الاختيار والتعيين في الكلية) والفقرة (يتم فرز طلبات التوظيف واستبعاد أي طلب غير مطابق للشروط) فقد كانت الموافقة ايجابية متوسطة ومن هنا نستنتج

انه يوجد ضعف واضح في الالتزام سياسات الاختيار والتعيين الموجودة في كليتي ادارة الاعمال والقانون ، اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (3)

4. بيان اتجاه إجابات المبحوثين عن فقرات المحور الرابعأداء العاملين:

جدول (12) بيان اتجاه إجابات المبحوثين لفقرات محور أداء العاملين

ر.م	الفقرة	المتوسط الحسابي	قيمة t	Pvalue	الترتيب
1.	يلتزم العاملون بالعمل وفقا للخطة التي وضعت لهم من الرؤساء المشرفين	2.5	-2.364	0.029	5
2.	يتم انجاز كل العمليات المطلوبة بكل ثقة ورحابة صدر	2.35	-3.322	0.004	6
3.	يتم الالتزام بالحضور والانصراف وفقا لما هو معتمد من الادارة العامة في الجامعة	2.9	-0.438	0.666	2
4.	يتم تلبية احتياجات العمل من المواد المطلوبة	2.55	-1.69	0.107	4
5.	يتم اجراء الدورات التدريبية لسد الفجوة في العمل بشكل دوري	2.85	-0.547	0.591	3
6.	هناك رضا وظيفي عن ما هو مقدم للعاملين من اجور ومرتببات وحوافز	3.35	1.234	0.232	1
	مجموع	16.5	19.90	0.000	

المصدر : أعداد الباحثان من واقع بيانات الاستبيان 2022

لمعرفة اتجاه إجابات المبحوثين وبيان مدى موافقتهم فقد تم إجراء اختبار t.test وكانت نتيجته لمجموع فقرات المحور كالآتي :

بلغت قيمة t المحسوبة (19.90) والمتوسط الحسابي (16.5) وقيمة P-value (0.000) ويلاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي أصغر من الوسط الفرض (18) وهذا يدل على موافقة المبحوثين موافقة سلبية على ما ورد في مجمل فقرات المحور وبالنظر الى فقرات المحور على حدى نجد أن جميع فقرات المحور كانت موافقة المبحوثين تجاهها سلبية ما عدا الفقرة (هناك رضا وظيفي عن ما هو مقدم للعاملين من اجور ومرتببات وحوافز) فقد كانت موافقة المبحوثين ايجابية وبنسبة ضعيفة عليه نستنتج أن يوجد ضعف واضح في أداء العاملين في كليتي ادارة العاملين والقانون اختبار فرضيات الدراسة :

تهييد :

اختبار فرضيات الدراسة يتم باستخدام اختبار بيرسونعلى المحاور المستهدفة وذلك بمعرفة العلاقة ونوعها بين المحاور وتأثير المتغير المستقل على التابع ، واستخدام اختبار One Samplet _test لمعرفة إذا كانت درجة الثقة تزيد او تنقص عن 0.05 .

ثانياً: إختبار بيرسون لتحديد العلاقة بين تخطيط الموارد البشرية وأداء العاملين:

جدول (13) إختبار بيرسون للعلاقة بين تخطيط الموارد البشرية وأداء العاملين

المحور	P-value	معامل ارتباط بيرسون
تخطيط الموارد البشرية وأداء العاملين	0.000	.747**

المصدر إعداد الباحثانم واقع بيانات الاستبيان ، 2022

الهدف من الجدول (13) هو إجراء إختبار بيرسون لمعرفة العلاقة بين تخطيط الموارد البشرية وأداء العاملين ونوع تلك العلاقة ، وبعد إجراء الاختبار تبين أن معامل بيرسون (R) بين المتغيرين هو (.747**) وهذا يدل على وجود علاقة طردية قوية ، حيث أن المقياس كلما اقتربت القيمة المحسوبة لمعامل بيرسون الى الواحد الصحيح كلما كانت العلاقة قوية جدا وكلما ابتعدت كانت العلاقة ضعيفة ، وأن هذه العلاقة ذات دلالة إحصائية لان قيمة P-value المحسوبة تساوي (0.000) وهي أقل من درجة الثقة البالغة 0.05 ، ونتيجة هذا الاختبار تؤكد صحة فرض الدراسة الذي افترضه الباحث وهو وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تخطيط الموارد البشرية وأداء العاملين في ادارة الاعمال والقانون

ثانياً: إختبار بيرسون لتحديد العلاقة بين استقطاب الموارد البشرية وأداء العاملين:

جدول (14) إختبار بيرسون للعلاقة بين استقطاب الموارد البشرية وأداء العاملين

المحور	P-value	معامل ارتباط بيرسون
استقطاب الموارد البشرية وأداء العاملين	0.000	**703.

المصدر إعداد الباحثان من واقع بيانات الاستبيان ، 2022

الهدف من الجدول (14) هو إجراء إختبار بيرسون لمعرفة العلاقة بين استقطاب الموارد البشرية وأداء العاملين ونوع تلك العلاقة ، وبعد إجراء الاختبار تبين أن معامل بيرسون (R) بين المتغيرين هو (.703**) وهذا يدل على وجود علاقة طردية قوية ، حيث أن المقياس كلما اقتربت القيمة المحسوبة لمعامل بيرسون الى الواحد الصحيح كلما كانت العلاقة قوية جدا وكلما ابتعدت كانت العلاقة ضعيفة ، وأن هذه العلاقة ذات دلالة إحصائية لان قيمة P-value المحسوبة تساوي (0.000) وهي أقل من درجة الثقة البالغة 0.05 ، ونتيجة هذا الاختبار تؤكد صحة فرض الدراسة الذي افترضه الباحث وهو وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استقطاب الموارد البشرية وأداء العاملين في كويتي ادارة الاعمال والقانون

ثانياً: إختبار بيرسون لتحديد العلاقة بين سياسات الاختيار والتعيين وأداء العاملين :

جدول (15) إختبار بيرسون للعلاقة بين سياسات الاختيار والتعيين وأداء العاملين

المحور	P-value	معامل ارتباط بيرسون
سياسات الاختيار والتعيين أداء العاملين	0.000	.725**

المصدر إعداد الباحثانم وأقع بيانات الاستبيان ، 2022

الهدف من الجدول (15) هو إجراء إختبار بيرسون لمعرفة العلاقة بين سياسات الاختيار والتعيين وأداء العاملين ونوع تلك العلاقة ، وبعد إجراء الاختبار تبين أن معامل بيرسون (R) بين المتغيرين هو (0.627) وهذا يدل على وجود علاقة طردية قوية ، حيث أن المقياس كلما اقتربت القيمة المحسوبة لمعامل بيرسون الى الواحد الصحيح كلما كانت العلاقة قوية جدا وكلما ابتعدت كانت العلاقة ضعيفة ، وأن هذه العلاقة ذات دلالة إحصائية لان قيمة P-value المحسوبة تساوي (0.000) وهي أقل من درجة الثقة البالغة 0.05 ، ونتيجة هذا الاختبار تؤكد صحة فرض الدراسة الذي افترضه الباحث وهو وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين سياسات الاختيار والتعيين وأداء العاملين في كليتي ادارة الاعمال والقانون

الخاتمة:

هدفت الدراسة الى معرفة العلاقة وتأثيرها بين سياسات الاختيار والتعيين التي تنتهجها مؤسسات التعليم العالي الليبية وقد قام الباحث بصياغة فرضيات افتراضها لحل مشكلة البحث والاجابة على التساؤلات التي طرحها الباحثان في مجال سياسات الاختيار والتعيين بحكم أنه احد اهم الوظائف التي تناط بإدارة الموارد البشرية إذ أن حسن إختيار العناصر البشرية سيؤدي بالضرورة الى التحسين المستمر والتجويد في الاداء الذي تنتجها منظمات الاعمال وقد توصل الباحثان في خاتمة البحث الى نتائج عديدة وتوصيات يرى الباحثان انها تصب في مصلحة اهداف البحث حيث ان الاهداف قد تحققت بالوصول الى هذه النتائج والتوصيات المهمة والتي تمثلت في ما يلي :

النتائج:

1. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تخطيط الموارد البشرية وأداء العاملين في كليتي إدارة الأعمال والقانون
2. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استقطاب الموارد البشرية وأداء العاملين في كليتي إدارة الأعمال والقانون
3. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين سياسات الاختيار والتعيين وأداء العاملين في كليتي إدارة الأعمال والقانون
4. وجود ضعف واضح في عمليات تخطيط الموارد البشرية في كليتي إدارة الأعمال والقانون.
5. عمليات استقطاب الموارد البشرية ضعيفة في كليتي إدارة الأعمال والقانون
6. يوجد ضعف واضح في الالتزام سياسات الاختيار والتعيين الموجودة في كليتي إدارة الأعمال والقانون

7. يوجد ضعف واضح في أداء العاملين في كليتي إدارة الأعمال والقانون
8. لا تلتزم كليتي إدارة الأعمال والقانون بالمعايير في عمليات إختيار وتعيين العاملين من اختبارات ومقابلات شخصية
9. عمليات الإختيار والتعيين لا تتم وفقا للوائح المنظمة لعملية الاختيار والتعيين التي وضعها المشرع في وزارة التعليم العالي ووزارة العمل
10. يرى الباحث ان هذه النتائج هي شاملة لكل كليات جامعة الجفرة ويرى انها تعم جميع كليات جامعة الجفرة إذ ان هذه الكليات هي من اقدم الكليات في جامعة الجفرة وهي قديمة جدا فمما يكون فيها من سياسات للإختيار والتعيين ومدى الإلتزام بها ينسحب ذلك على بقية الكليات .

التوصيات :

بناء على هذه النتائج يوصي الباحث بالاتي :

1. تنفيذ دورات تدريبية على الاداريين بادارة شؤون أعضاء هيئة التدريس وادارة شؤون الموظفين بالجامعة بادارة الموارد البشرية
2. ضرورة التوعية لكافة قطاعات الجامعة باهمية واهداف تخطيط الموارد البشرية وسياسات الاختيار والتعيين واستقطاب الموارد البشرية وعمل حلقات نقاش وورش عمل لبث التوعية بين جميع العاملين وبالاخص الذين يباشرون العمل في الادارات الخاصة بشؤون الافراد داخل الجامعة.
3. إنشاء قسم تابع للكاتب العام تكون مهمته تخطيط الموارد البشرية ووضع سياسات الاستقطاب والملاك الوظيفي وغيرها .
4. توصي الدراسة بضرورة ان تقوم ادارة التخطيط والمتابعة بالعمل على متابعة القرارات الخاصة باختيار اعضاء هيئة التدريس الجدد والعاملين الجدد والتأكد من انها تسير وفقا للوائح الموضوعة بواسطة المشرع سواء كانت هذه اللوائح في اللائحة 501 او في ما شرعته وزارة العمل.
5. الإلتزام بمعايير التخصص في شغل الوظائف خاصة حسب الوصف الوظيفي.
6. معالجة المعوقات والمشاكل الادارية والمالية التي تعترض العمل في ادارات الموارد البشرية
7. ضرورة الاعلان في وسائل الاعلام عن الوظائف الشاغرة للتنافس عليها من قبل كل من يرغب في التوظيف.

الهوامش:

- (1) مصطفى، الباقر إسماعيل يحيى، وعرفة جبريل أبو نصيب موسى. سياسات الإختيار والتعيين وأثرها على الرضا الوظيفي. جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2010.
- (2) زعتري، وشروق « محمد رمضان». «واقع التحليل الوظيفي وممارسات الاختيار والتعيين المتبعة في بلديات محافظة الخليل». (2014).
- (3) ابراهيم، فتح الرحمن تاج الدين ،واحمد ابراهيم ابوسن. «أثر سياسية الإختيار والتعيين في الأداء في قطاع الخدمات». (2002).
- (4) بن دودة ياسين. دور وظيفة استقطاب الموارد البشرية في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الصناعية دراسة حالة المؤسساتين الصناعيتين (مؤسسة بريماتيك ومؤسسة قلعة بني حماد لصناعة الأجر). Diss. جامعة لمسيطة، 2020.
- (5) عدوان ، منير زكريا أحمد ، واقع سياسات الاختيار والتعيين وأثرها على المسار الوظيفي ، الجامعة الاسلامية غزة ، كلية ادارة الاعمال ، رسالة ماجستير غير منشورة
- (6) الهيتي ، خالد عبد الرحيم ، إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي / خالد عبد الرحيم الهيتي. عمان: دار وائل، الأردن ، 2003 ، 69
- (7) صابر، محمد عبد العليم، وتعليب ، خالد عبد المجيد ، إدارة الموارد البشرية ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، 2010، 99
- (8) الياس ، طارق ، الإدارة بالعمليات: من الإستراتيجية الى الخطط التنفيذية ، مركز الخبرات المهنية للإدارة، 2019، 190
- (9) موسى ، بكري الطيب ، إدارة الموارد البشرية ، 2013، 185
- (10) ديري ، زاهد محمد ، الكسواني ، سعادة راغب ، عمان ، داركنوز المعرفة للنشر ، 2009، 285

(11)PERMADI, K. O., et al. The impact of compensation and work environment towards job satisfaction to affect the employee performances. *International Journal of Management and Commerce Innovations*, 2018.

(12)الملكاوي ، أديب خلف ، إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات وأثرها على أداء العاملين ، عمان الأردن ، 2021

أثر التمويل بصيغة المرابحة في نمو الناتج المحلي الإجمالي بالسودان (1994 - 2018م)

أستاذ الاقتصاد المشارك - كلية العلوم
الاجتماعية - جامعة مروى التكنولوجية

د. عبد المنعم عبد العزيز الشيخ الراية

المستخلص:

هدفت هذه الدراسة لإختبار أثر صيغة المرابحة في نمو الناتج المحلي الإجمالي (GDP) في السودان. تم استخدام بيانات سنوية للفترة 1994-2018م. إستخدمت الدراسة إختبار كلمنروف- سمرنوف لاختبار اعتدالية التوزيع للمتغير التابع (GDP)، واختبار ارتباط بيرسون، كما تم بناء نموذج الانحدار الخطي لمعرفة العلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل (المرابحة) بواسطة برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). أبانت أهم النتائج أن هنالك علاقة إيجابية بين التمويل بصيغة المرابحة والنمو في الناتج المحلي الاجمالي. تركز المصارف على التمويل بصيغة المرابحة بصورة أكبر من الصيغ الأخرى. توصي الدراسة بالإهتمام بصيغ التمويل الإسلامية الأخرى بصورة أكبر مما هي عليه إلى جانب صيغة المرابحة وذلك لضمان تنوع أساليب التمويل وملاءمتها مع الأنشطة الاقتصادية المختلفة.

كلمات مفتاحيه: التمويل، صيغة المرابحة، الناتج المحلي الاجمالي، السودان

The Influence of Murabaha formula financing in the growth of Gross Domestic Product (GDP) in Sudan– for the period (1994 -2018).

Dr.ABDELMONIM ABDELAZIZ ELSHIEKH ELRAYA- Associate Prof. of Economics. Merowe university of Technology/ AbduLatifAlhamad-Faculty of Social Sciences/Department of Economics

Abstract:

The study aimed to find out the influence of Murabaha formula in the growth of Gross Domestic Product (GDP) in Sudan. Annual data was used for the period 1994 -2018 . The study used Klemenrov-Smirnov to test the normality distribution of the dependent variable (GDP) to find out the nature of the relationship between the dependent and independent variable, using the Statistical Package fpr Social Sciences (SPSS). The

most important results showed that there is a positive relationship between Murabaha and Growth in GDP, and banks focus on Murabaha more than other forms. The study recommends paying more attention to other islamic financing formulas than it is, besides the Murabaha, in order to ensure the diversity of financing methods and their suitability with various economic activities.

Key words: Murabaha - Gross Domestic Product - Sudan

اولا: المقدمة

إن وجود نظام مصرفي ذو كفاءة عالية يكون قادرا على توفير الحوافز لجذب مدخرات الجمهور ومن ثم توجيهها للمشاريع المنتجة، هي من أهم ضرورات التنمية والنمو الاقتصادي. حيث يلعب الجهاز المصرفي دورا مهما في تحقيق متطلبات النمو والتنمية الاقتصادية. وهناك عددا من الدراسات والتجارب التي أوضحت أن النظام المصرفي التقليدي يسبب كثيراً من المشاكل الاقتصادية. وفي المقابل أثبتت تجارب ودراسات أخرى كفاءة النظام المصرفي الإسلامي بأدواته التمويلية المتعددة ومرونته، في توفير التمويل اللازم للمشاريع الانتاجية ومساهمته في تحقيق الاستقرار الاقتصادي ودعم معدلات نمو الناتج المحلي الاجمالي إذا ما تم تطبيق تلك الوسائل التمويلية المتعددة والمتنوعة وفقاً للشريعة الإسلامية. لذا فقد جاء موضوع هذه الدراسة عن أثر التمويل بصيغة المرابحة في تعزيز نمو الناتج المحلي الاجمالي في السودان.

تتمثل مشكلة الدراسة في معرفة الأثر الذي يحدثه التمويل بصيغة المرابحة في الناتج المحلي الاجمالي في السودان. وتهدف هذه الدراسة لإبراز أثر التمويل بصيغة المرابحة في تحقيق النمو الاقتصادي وذلك من خلال اختبار العلاقة بين التمويل بصيغة المرابحة والناتج المحلي الاجمالي. وتتمثل فرضية الدراسة في أن هنالك علاقة إيجابية وقوية بين التمويل بصيغة المرابحة والناتج المحلي الاجمالي. ولاختبار فرضية الدراسة سيتم الاعتماد على منهج الإحصاء الوصفي التحليلي إضافة إلى تصميم نموذج الانحدار الخطي لتحليل بيانات عن الاقتصاد السوداني للفترة من 1994-2018، والتي تتمثل في الناتج المحلي الإجمالي كمتغير تابع والتمويل بصيغة المرابحة كمتغير مستقل..

تشتمل هذه الدراسة على أربعة أقسام. يشتمل القسم الأول على المقدمة والتي تمثل الإطار المنهجي، ويتناول القسم الثاني صيغة المرابحة ويشتمل على: (1) صيغ التمويل الإسلامية، (2) مفهوم صيغة المرابحة. ويشتمل القسم الثالث على الدراسات السابقة. أما القسم الرابع فيشتمل الإطار التطبيقي ويهتم بتحليل البيانات للفترة محل الدراسة (التحليل الإحصائي وتحليل الإنحدار). القسم الخامس يشتمل على الخاتمة والتي تعرض فيها أهم النتائج والتوصيات.

ثانيا: صيغة المرابحة :

1 - صيغ التمويل الإسلامية:

قبل تعريف صيغ التمويل الإسلامية، لا بد من تعريف المصرف الإسلامي والذي يعرف بأنه مؤسسة مالية تقوم بدور الوساطة المالية بين فئتي المدخرين والمستثمرين في إطار صيغة المضاربة الشرعية المبنية على

مبدأ المشاركة في الربح والخسارة (يعقوب، محي الدين، 2012). وقد نشأت المصارف الإسلامية لإيجاد صيغ للتعامل المصرفي بدلاً عن استخدام سعر الفائدة الربوي، وذلك لتحقيق الأهداف الاقتصادية للمجتمعات المسلمة في إطار الشريعة الإسلامية. ويعود ظهور المصارف الإسلامية عندما أنشأت صناديق الادخار التي تعمل بدون سعر الفائدة في ماليزيا عام 1940، ثم بدأ التفكير المنهجي المنظم يظهر في باكستان في أواخر الأربعينات بغرض وضع وسائل تمويل تراعي تعاليم الإسلام.⁽¹⁾ وفي اتفاقية إنشاء الاتحاد الدولي للمصارف الإسلامية، عرفت المصارف الإسلامية، بأنها تلك المؤسسات التي ينص قانون انشائها ونظامها الأساسي على الالتزام بمبادئ الشريعة الإسلامية وعلى عدم التعامل بالربا أخذاً وعطاءً⁽²⁾. والبنوك الإسلامية مؤسسات مالية واقتصادية تقدم كافة الخدمات المصرفية المعاصرة، وتقوم على مبدأ الغنم بالغرم لأنها تشارك المستثمر في تحمل المخاطر وكذلك في العائد على الإستثمار وفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية⁽³⁾. ولاتتعامل بالبنوك الإسلامية ب سعر الفائدة الربوي لذا تسمى بالبنوك اللاربوية⁽⁴⁾. و في الاقتصاد الإسلامي تتعدد أساليب التمويل والإستثمار لتتوافق مع مختلف الأنشطة الاقتصادية، حيث تعتمد البنوك الإسلامية على عدد من صيغ التمويل مثل المرابحة، المشاركة، المضاربة، السلم والإجارة، وغيرها من أنواع الصيغ التمويلية والشراكات. ومن خلال هذه الصيغ المتعددة والمتنوعة وباستخدام كل صيغة لتمويل ما يناسبها من إستثمار، يمكن حفز الموارد المتاحة بما يحقق النمو الاقتصادي المستدام. وقد اتجهت المصارف الإسلامية إلى تطوير صيغ مبنية على العقود المعروفة في مجال التجارة والإستثمار عند المسلمين حيث أن البنوك الإسلامية تقوم بتقديم الخدمات والأعمال الإستثمارية وفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية. وأهم صيغ التمويل الإسلامية هي المشاركة وتعرف بأنها اشتراك بين شخصين أو أكثر في رأس المال للإستثمار مع الإشتراك في الناتج بينهما سواء كان ربحاً أو خسارة. ومن أنواع المشاركات ما يقصد منه الشركة ومنها ما يقصد به المضاربة والمساقاة والمزارعة. وتحقق صيغة المشاركة توزيعاً عادلاً للعائد، حيث يوزع عائد الإنتاج بناءً على المشاركة بين رأس المال والعمل والارض والمنظم. والرأي السائد في الاقتصاد الإسلامي هو أنّ صيغ التمويل الإسلامية هي المشاركة والمضاربة والمرابحة. والمضاربة عرفها الاحناف بأنها عقد شركة في الربح من جانب وعمل من الجانب الآخر. وعرفها البعض بأنها شركة في الربح إذا كان العمل ورأس المال من طرفين مختلفين. وتشمل صيغة التمويل بالمشاركة كل أنواع النشاط الاقتصادي، حيث أن النشاط التجاري تناسبه شركة العنان والنشاط الصناعي تناسبه شركة الابدان والزراعي تناسبه شركة المساقاة والمضاربة والخدمي تناسبه شركة الوجوه. وإذا كانت الإستثمارات للأجل الطويل، فيتم استخدام صيغة المضاربة وفي الإستثمارات قصيرة الأجل تستخدم صيغة المرابحة⁽⁵⁾. أما بيع السلم فهو عقد بيع يكون فيه الثمن عاجلاً ويكون المبيع مؤجلاً⁽⁶⁾.

2- صيغة المرابحة:

ويعدّ بيع المرابحة من أهم صيغ التمويل في المصارف الإسلامية حيث تعد من أكثر الصيغ الإستثمارية شيوعاً في الواقع العملي بالمصارف الإسلامية وأكثرها قبولاً، وذلك لمحدودية مخاطرها بالنسبة للمصارف، وسهولتها في تلبية متطلبات المتعاملين. والمرابحة هي شراء البنك لسلمة معينة بناء على طلب العميل، ثم يبيعها البنك للعميل بسعر أعلى من سعر الشراء حيث يمثل الفرق بين السعرين ربح البنك، مع بيان السعر، ثم يسدد العميل سعر السلعة على أقساط حسب إتفاقه مع البنك. ويتم بيع المرابحة وفقاً لعدد من

الخطوات وهي أن يختار العميل (الزبون) السلعة التي يرغب الحصول عليها، ويتقدم بطلب للبنك مرفقاً معه المعلومات عن السلعة ثم يجري البنك الدراسة اللازمة عن السلعة وحالة العميل، وبعد موافقته يشترى البنك السلعة ويبيعه للعميل بسعر أكثر من سعر الشراء على أن يقوم العميل بسداد سعر السلعة بأقساط متفق عليها. وفي بيع المربحة يتم الإتفاق بين العميل والبنك إما بنسبة مئوية زائدة أو مبلغ محدد يضاف لتكلفة السلعة. وإذا دفع العميل مبلغاً معيناً من ثمن السلعة كمدفوع فلا يجوز للبنك شراء السلعة وبيعها إلا بعد إلغاء عملية البيع التي تمت بين العميل والتاجر (مالك السلعة). ويجوز للبنك فرض رسم أو عمولة على العميل مقابل فتح ملف المعاملة وإعداد الدراسة وغيرها من التكاليف التي يتحملها. ويجوز للبنك الحصول على ضمان من العميل كرهن السلعة المشتراة أو ضمان تحويل الراتب الخاص بالعميل أو أي ضمان آخر. ويشترط في بيع المربحة أن تكون السلعة المشتراة مباحة شرعاً. ويمكن أن يأخذ البنك من العميل مبلغاً معيناً من المال قبل وبعد العقد، حيث إذا أخذ المبلغ قبل عقد المربحة، فيسمى هامش جديّة وفي حال تراجع العميل عن العقد يستقطع البنك جزء من المبلغ مقابل الضرر الذي تعرض له ويرجع باقي المبلغ للعميل. أما إذا أخذ البنك المبلغ بعد عقد المربحة، فيكون عبارة عن عربون، وفي حال تراجع العميل عن عملية البيع فيجوز للبنك أخذ المبلغ لصالحه. ولا يجوز للبنك إبرام عقد المربحة قبل أن يمتلك السلعة بشراءها من المالك الأصلي لها، وتعتبر موافقة البنك وموافقة التاجر على شراء وبيع السلعة تملكاً وبيعاً شرعياً حتى ولو بقيت السلعة في مخازن التاجر وتنتقل ملكية السلعة للبنك الذي يتحمل بدوره التلف الذي يحدث للسلعة. لا يجوز تعديل عقد المربحة بعد التوقيع عليه إلا باتفاق الطرفين، وقبل توقيع العقد واشترى البنك السلعة، وحدث لها تلف فلا يجوز تحميل التكلفة للعميل لأنه لم يمتلكها إلا بعد توقيع العقد⁽⁷⁾ (8)

ثالثاً: دراسات تطبيقية سابقة:

تناولت دراسة عبد المنعم وآخرون (2017)⁽⁸⁾: أثر التمويل المصرفي الاسلامي في النمو الاقتصادي في السودان. استخدمت الدراسة بيانات سنوية للفترة 1996-2013م للسلاسل الزمنية لكل من الناتج المحلي الاجمالي (GDP) كمقياس للنمو الاقتصادي، التمويل المصرفي الإسلامي (IBF)، كأحد محددات النمو الاقتصادي. تم بناء نموذج الانحدار الخطي المتعدد لتحليل بيانات الدراسة. وأوضحت النتائج أن هنالك علاقة طردية وقوية بين النمو الاقتصادي والتمويل المصرفي الاسلامي في السودان. كما تناولت دراسة نوال الطيب (2010م)⁽⁹⁾: دور المصارف الإسلامية في تحقيق التنمية المستدامة في ظل التحديات الاقتصادية في السودان في الفترة من (2000-2009). اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لمجموعة من المصارف الإسلامية في السودان. توصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها: تساهم المصارف الإسلامية في تحقيق التنمية المستدامة. توصي الدراسة بضرورة التغيير من نظام المربحة إلى النظام التمويلي الإسلامي القائم على عنصر المشاركة في المخاطرة، وضرورة التكامل والتعاون بين المصارف الإسلامية لتحقيق التنمية المستدامة الشاملة. وتناولت دراسة علي هارون (2011م)⁽¹⁰⁾ دور المصارف الإسلامية في التنمية الريفية في السودان. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والمنهج التاريخي. توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها، أن تركيز المصارف الإسلامية على توفير الاحتياجات الأساسية للمناطق الريفية وتشجيع المزارعين على الاعتماد على نظام الزراعة المروية من خلال حفر الآبار واستخدام الوبورات في الري مما يؤدي إلى زيادة الإنتاج، كما أوصت

الدراسة بالقيام بالأعمال والخدمات وفق مقتضى الشريعة الإسلامية، ضرورة إلزام البنك المركزي والمصارف الإسلامية بتمويل قطاع التنمية الريفية لمالها من آثار في محاربة الفقر وإيجاد حلول لتخوف المصارف من تمويل هذا القطاع وذلك بمد فترة التمويل وخلق أسواق داخلية للمنتجات وإنشاء صندوق دعم ضمان الودائع لهذا القطاع. وتناولت دراسة كمال يوسف (2012)(11): دور التمويل المصرفي الإسلامي في التنمية الاقتصادية بالسودان(1983-2009)، اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي والتحليلي والمنهج التاريخي. توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها، أن معظم التمويل المقدم من المصارف العاملة يذهب إلى القطاعات والأنشطة ذات العائد السريع بدلا عن القطاعات الإنتاجية، وأن معظم موارد المصارف السودانية القابلة للتمويل عبارة عن ودائع قصيرة الأجل لا تفي بإحتياجات التنمية. توصي الدراسة بضرورة توفير موارد طويلة الأجل بالمصارف العاملة من خلال تشجيع المودعين على التحول من الودائع الجارية إلى الودائع الاستثمارية متوسطة وطويلة الأجل من خلال تحسين العائد على هذه النوعية من الودائع، وتشجيع المصارف على الاستثمار في القطاعات الإنتاجية.

رابعا: الاطار التحليلي:

1- التحليل الاحصائي :

اختبار إعتدالية التوزيع الاحتمالي (Tests of Normality):

يستخدم اختبار إعتدالية التوزيع الاحتمالي (Tests of Normality) لمعرفة ما إذا كانت بيانات المتغير التابع (الناتج المحلي الاجمالي) موزعه توزيعاً طبيعياً أم لا، ليتم بعد ذلك اجراء الاختبارات المعلمية لهذا المتغير لأن شرط إجراء أي اختبار معلمي هو أن تكون البيانات مسحوبة من مجتمع تتبع بياناته التوزيع الطبيعي. وفروض اعتدالية التوزيع علي النحو التالي:

الفرض العدمي H0: بيانات المتغير التابع (الناتج المحلي الاجمالي) مسحوبة من مجتمع تتبع بياناته التوزيع الطبيعي.

الفرض البديل H1: بيانات المتغير التابع (الناتج المحلي الاجمالي) مسحوبة من مجتمع لا تتبع بياناته التوزيع الطبيعي

جدول (1) اختبار كلمنجروف - سميرونوف لاحتمالية التوزيع الطبيعي للبيانات

Test of Normality			
Kolmogorov-Smirnov			
GDP	Statistic	Df	.Sig
	0.060	25	200.

المصدر: إعداد الباحث من واقع تحليل بيانات الدراسة عن طريق برنامج spss.

من الجدول (1) أعلاه ومن اختبار Kolmogorov-Smirnov^a يتضح أن قيمة Sig تساوي 0.200 P.value وهي أكبر من مستوي المعنوية 5 % وبالتالي سوف نقبل الفرض العدمي H₀ القائل أن بيانات المتغير التابع الناتج المحلي الاجمالي (GDP) تتبع التوزيع الطبيعي وبالتالي يمكن اجراء الاختبارات المعلمية عليه.

تحليل الارتباط:

يتم استخدام تحليل الارتباط لاختبار مدى وجود علاقة خطية بين المتغير التابع وهو الناتج المحلي الاجمالي (GDP) والمتغير المستقل وهو التمويل بصيغة المراجعة، وذلك لمعرفة درجة تأثير صيغة المراجعة في الناتج المحلي الاجمالي، إذ يوضح تحليل الارتباط مدى العلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل واتجاه هذه العلاقة. وتتراوح قيمة معامل الارتباط بين (+1) و (-1) والاشارة الموجبة تعني أن العلاقة بينهما طردية أما الاشارة السالبة تعني أن العلاقة بينهما عكسية.

جدول (2) اختبار معامل الارتباط بين المراجعة والناتج المحلي الاجمالي

Correlations			
		الناتج المحلي الإجمالي	المراجعة
الناتج المحلي الإجمالي	Pearson Correlation	1	.973**
	Sig. (1-tailed)		.000.
	N	20	20
المراجعة	Pearson Correlation	.973**	1
	Sig. (1-tailed)	.000.	
	N	20	20

المصدر: إعداد الباحث من واقع تحليل بيانات الدراسة عن طريق برنامج spss.

من الجدول (2) أعلاه، تم اختبار معامل الارتباط (Pearson Correlation) وهو يستخدم عندما تكون البيانات رقمية لاجاد العلاقة بين الناتج المحلي الاجمالي (المتغير التابع) والمراجعة (المتغير المستقل) من العام 1994 وحتى العام 2018، فنجد أن قيمة Sig تساوي (0.000) وهي أقل من 5% مما يعني رفض فرض العدم (H0) القائل بأن العلاقة بين المراجعة والناتج المحلي الاجمالي غير معنوية وقبول الفرض البديل (H1) القائل بأن العلاقة بين المراجعة والناتج المحلي الاجمالي معنوية، كما أن معامل الارتباط يساوي (0.973+) وهو ذو اشارة موجبة ويقترّب من الواحد الصحيح (1) مما يدل أن العلاقة بينهما موجبة وقوية، أي كلما زاد التمويل بصيغة المراجعة كلما زاد الناتج المحلي الاجمالي.

2 - تحليل الانحدار:

تحديد متغيرات الدراسة وصياغة النموذج:

يتم في هذه الدراسة تطبيق نموذج قياسي لتوضيح العلاقة بين الناتج المحلي الاجمالي كمتغير تابع من جهة التمويل بصيغة المراجعة كمتغير مستقل من جهة أخرى. ويتم استخدام نموذج الإنحدار الخطي المتعدد (يضاف متغير المشاركة والمضاربة والسلم كمتغيرات مستقلة لتنفيذ الانحدار الخطي المتعدد). وبما أن المتغير التابع يجب أن يكون متغيراً كمياً مستمراً وأن يتوزع توزيعاً طبيعياً، وأن بيانات المتغير التابع لهذه الدراسة تمثل الناتج المحلي الإجمالي، فهي بيانات كمية متصلة، فقط يتم التأكد من أنها بيانات تتبع التوزيع الطبيعي قبل بداية توفيق النموذج. ووقد تم التحقق من ذلك باستخدام اختبار كلمجروف سيمجروف Kolmogorov-SmirnovTest ، في الجدول رقم (000) أعلاه .

نموذج الدراسة:

بعد تحقق شرطي المتغير التابع المذكورة أعلاه، يتم نمذجة البيانات وفق نموذج الانحدار الخطي المتعدد وصياغة نموذج الدراسة على أن قيمة الناتج المحلي الاجمالي (GDP) دالة في المرباحة (MUR)، المشاركة (MUSH) والمضاربة (MUD) والسلم (SAL) للفترة الزمنية 1994-2018م، وذلك وفقاً للمعادلة التالية:

$$GDP_t = \beta_0 + \beta_1(MUR) + \beta_2(MUSH) + \beta_3(MUD) + \beta_4(SAL) + u_t$$

حيث أن : GDP = الناتج المحلي الاجمالي ، MUR = المرباحة، MUSH = المشاركة، السلم = SAL.

تحليل البيانات:

وبعد ادخال البيانات في برنامج SPSS وتقدير النموذج أعلاه، يمكن كتابة النموذج المقدر كالتالي:

$$GDP_t = 14305.301 + 0.88MUR_t + 0.043MUSH_t - 0.139MUD_t + 0.248SAL_t$$

(RSqure= 0.64, F Statistics (820.035), Sig(0.000), Durbin-Watson = (2.224

من واقع النموذج المقدر، يُلاحظ أن معامل التحديد (R Square) بلغ 0.64 مما يعني أن المتغيرات المستقلة تفسر 0.64 من نموذج الانحدار الموفق أي أن 0.64 من التغيرات التي تحدث في الناتج المحلي الإجمالي (GDP) سببها التغيرات التي تطرأ على التمويل بصيغ التمويل الاسلامية والتي من ضمنها صيغة المرباحة (موضوع الدراسة) والباقي لأسباب أخرى، وهذه النسبة تعد كبيرة نسبياً حيث أن هنالك عدد من المتغيرات التي تؤثر في المتغير التابع وتدخل في النموذج. كما يلاحظ أن قيمة اختبار ديربن واتسون تساوي 2.224 (DW) ، عليه يمكن القول بأن النموذج لا يعاني من مشكلة ارتباط ذاتي بين الأخطاء.

كما أن قيمة اختبار F هي (820.035) وأن القيمة الاحتمالية أقل من مستوى المعنوية (0.05)، مما يعني أن النموذج بصورة عامة معنوي ويمثل البيانات تمثيلاً جيداً وله قدرة على التنبؤ بالتغيرات التي تطرأ على الناتج المحلي الاجمالي بمعلومية قيمة التمويل بصيغة المرباحة.

جدول (3) : معاملات النموذج

Coefficients ^a						
Model	B	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	.Sig
		Std. Error	Beta			
1	(Constant)	14305.301	7801.293		1.644	116.
	MUR	13386.758	1471.195	.879	9.099	000.

a. Dependent Variable: GDP

من الجدول (3) يُلاحظ أن جميع القيمة الاحتمالية لمتغير المرباحة أقل من مستوى المعنوية (0.05) مما يعني أن معاملها له تأثير معنوي ، أي أن التمويل بصيغة المرباحة له تأثير ذو دلالة إحصائية على الناتج المحلي الاجمالي، ويتضح من عمود (B) أن إشارة معامل الانحدار موجبة بالنسبة للمعامل (B) مما يعني أن العلاقة بين المرباحة الناتج المحلي الاجمالي طردية، أي كلما زاد التمويل بصيغة المرباحة، المباشرة تتبعها

زيادة في الناتج المحلي الاجمالي و العكس صحيح. وعليه، أنّ النموذج المقدر (بعد استبعاد المتغيرات غير المعنوية) يكون كالآتي:

$$GDP_t = 14305.301 + 0.88 MUR_t$$

جدول (4) : إحصاءات البواقي

Residuals Statistics ^a			
	Mean	Std. Deviation	N
Std. Predicted Value	000.	1.000	25
Std. Residual	000.	913.	25

a. Dependent Variable: GDP

من الجدول (4) أعلاه يتضح أن الوسط الحسابي للبواقي (الأخطاء) يساوي صفراً وانحرافها المعياري واحد صحيح تقريباً، مما يعني أن الأخطاء تتوزع وفق التوزيع الطبيعي المعياري بوسط صفر وتباين واحد صحيح، وهذا يعني أن النموذج لا يعاني من مشكلة عدم ثبات التباين.

من النتائج أعلاه يمكن القول أن التمويل بصيغة المربحة تؤثر في الناتج المحلي الاجمالي بمقدار 0.88، مما يعني أن زيادة التمويل بالمربحة بوحدة واحدة، يزيد الناتج المحلي الاجمالي بحوالي 0.88 تقريباً.

الخاتمة:

النتائج والتوصيات:

هدفت هذه الدراسة لتقدير أثر التمويل بصيغة المربحة تؤثر في الناتج المحلي الاجمالي في السودان. وقد تم استخدام بيانات سنوية للفترة 1994-2018م للسلاسل الزمنية لكل من الناتج المحلي الاجمالي (GDP) كمتغير تابع، والتمويل بصيغة المربحة كمتغير مستقل (MUR). وباستخدام اختبار كلمنجراف Kolmogorov-Smirnov Test لاختبار توزيع المتغير التابع (INF).

وتوصلت الدراسة لنتائج يتمثل أهمها في:

1. وجود علاقة طردية بين التمويل بصيغة المربحة ونمو الناتج المحلي الاجمالي في السودان.
2. يؤدي التمويل بصيغة المربحة لدعم وتحفيز النمو في الناتج المحلي الأجمالي في السودان.
3. من واقع بيانات الدراسة، تأكد أنّ المصارف تركز على التمويل بصيغة المربحة بصورة أكبر من الصيغ الأخرى.

و توصي الدراسة بالآتي:

1. مراجعة شروط التمويل بصيغة المربحة والتأكد من أن المصارف تتبع شروط المربحة للآمر بالشراء وفقاً للشريعة الاسلامية.
2. الإهتمام بصيغ التمويل الأخرى في تمويل الأنشطة بصورة أكبر مما هي عليه إلى جانب صيغة المربحة وذلك لضمان تنوع أساليب التمويل وملاءمتها مع الأنشطة الاقتصادية المختلفة.

الهوامش:

- (1) حيدر يونس الموسوي - المصارف الإسلامية أداءها المالي وأثرها في سوق الأوراق المالية - دار اليازوري - الأردن - ط 1 - 2011 م - ص 23.
- (2) خالد أمين عبد الله - حسين سعيد سعيان - العمليات المصرفية الإسلامية الطرق المحاسبية الحديثة - دار وائل للنشر والتوزيع - بدون - ط 1 - 2008 ص 31.
- (3) محمد عبد الحميد الفقي - الأداء الاقتصادي للمصارف الإسلامية ودورها في عملية التنمية الاقتصادية - القاهرة - عالم الكتب - 2010م.
- (4) عمار مجيد كاظم الوداي - آليات تطبيق نظام نقدي إسلامي في دول إسلامية مختارة أطروحة دكتوراه مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد بالجامعة المستنصرية - 2006م
- (5) عبد الحميد محمود البعلي - أساسيات العمل المصرفي الإسلامي، الواقع والآفاق - القاهرة/ مكتبة وهبة - 1410هـ - 1990م
- (6) التجاني عبد القادر أحمد - السلم بديل شرعي للتمويل المصرفي المعاصر (نظرة مالية واستثمارية) - ط 1 - الخرطوم / دار السداد 2006م.
- (7) حمد فاروق الشيخ - المفيد في عمليات البنوك الإسلامية - بنك البحرين الإسلامي - التاريخ؟ - ص 30 *
لمزيد من التفاصيل عن أحكام المراهبة يمكن الرجوع لكتاب المفيد في عمليات البنوك الإسلامية - بنك البحرين الإسلامي
- (8) عبد المنعم عبد العزيز الشيخ وآخرون - أثر التمويل المصرفي الإسلامي في النمو الاقتصادي بالتطبيق على النظام المصرفي السوداني للفترة 1990-2010م) - مجلة التسويق الإسلامي - المجلد السادس - العدد الثالث - سبتمبر/ أيلول 2017م - الموافق ذو الحجة 1438هـ - المملكة المتحدة.
- (9) نوال الطيب محمد جاد لله - دور المصارف الإسلامية في تحقيق التنمية المستدامة في ظل التحديات الاقتصادية في السودان (2000-2009م)، رسالة ماجستير غير منشورة في الدراسات المصرفية - كلية الدراسات العليا - جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، أكاديمية السودان للعلوم المصرفية والمالية، (2010م).
- (10) محي الدين يعقوب أبو الهول - تقييم أعمال البنوك الإسلامية الاستثمارية - دار النفائس - الأردن ط 1 - 2012 - ص 85.
- (11) كمال يوسف عبدالله النور - دور التمويل المصرفي الإسلامي في التنمية الاقتصادية - رسالة ماجستير غير منشورة في الاقتصاد - جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا - 2012م.

الدوريات والتقارير:

- (1) الرصد الإحصائي 2004-2013م - الجهاز المركزي للإحصاء ووزارة رئاسة مجلس الوزراء - السودان.
- (2) التقرير السنوي - بنك السودان المركزي- عدد من السنوات.
- (3) العرض الاقتصادي - وزارة المالية - السودان - عدد من السنوات

الإدارة بالأهداف وأثرها في تحقيق الأهداف الاستراتيجية (دراسة حالة شركة مطاحن سين للغلّال المحدودة –السودان 2020 -2022م)

كلية التنمية البشرية
جامعة أم درمان الإسلامية

د. معاوية موسى محمد عبد الله

المستخلص:

تناولت الدراسة الإدارة بالأهداف وأثرها في تحقيق الأهداف الاستراتيجية بالتطبيق علي شركة مطاحن سين المحدودة - السودان للفترة (2020م -2022م) وهدفت الدراسة إلى إظهار دور الإدارة بالأهداف في تحقيق الأهداف الإستراتيجية في شركة مطاحن سين للغلّال المحدودة بالسودانومعرفة مدي تبني الإدارة بالأهداف كمنهجية إدارية بمطاحن سين للغلّال ، ومعرفة مستوي توفر الثقة بين الرؤساء والمرؤوسين بشركة سين للغلّال، وما أثرها على تحقيق الاستراتيجية. وأستمدت هذه الدراسة أهميتها من خلال النظرة المتزايدة للنظريات الادارية وتطورها وتبني إنتهاجهاو قياسأثر الادارة بالأهداف في أداء العاملين بشركة مطاحن سين للغلّال. وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي لتحليل المشكلة والتحقق منها، وذلك من خلال صياغة أسئلتها وفرضياتها لمحاولة إيجاد الحل المناسب عبر إستمارة الاستبيان. وتوصلت الدراسة إلى أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الجدولة الزمنية للأهداف في إستخدام الادارة بالأهداف وتحقيق الأهداف الإستراتيجية في شركة مطاحن سين للغلّال ، توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مشاركة العاملين في تحديد الأهداف في إستخدام الادارة بالأهداف وتحقيق الأهداف الإستراتيجية في شركة مطاحن سين للغلّال وتوصي الدراسة بضرورة الاهتمام والتركيز علي استخدام الإدارة بالأهداف مع الالتزام بأبعادها من المشاركة في وضع الأهداف والالتزام والتغذية الراجعة والمراجعة المستمرة، وتشجيع العاملين بأداء آرائهم. الكلمات المفتاحية: الإدارة بالأهداف ، الأهداف الاستراتيجية.

Management by objectives and its impact on achieving strategic objectives Case Study of Sen Grain Mills Company Limited – Sudan (2020 -2022AD)

Moawia Musa Mohammed Abdalla –Faculty of Human
Development – Omdurman Islamic University

Abstract:

This study dealt with management by objectives and its impact on achieving strategic objectives by applying it to Sen Mills Company Ltd. for the period (20202022-). This study aimed to show the role of management by objectives in achieving strategic objectives in Sen Flour Mills Company and to know the extent to which the management adopts objectives as a management methodology in Sein Flour Mills, Knowing the level of trust availability between superiors and subordinates in Sen Grain Company, and its impact on achieving the strategy. This research derived its importance from the increasing view of administrative theories and their development and adoption of their approach and measuring the impact of management by objectives on the performance of the employees of Sein Mills Company for Grain. The study used the descriptive approach to analyze and verify the problem, by formulating its questions and hypotheses to try to find the appropriate solution through the questionnaire. The study concluded that there is a statistically significant relationship between the scheduling of goals in the use of management by goals and the achievement of strategic goals in Sein Flour Mills Company. The study of the need to pay attention and focus on the use of management by objectives with a commitment to its dimensions of participation in setting goals, commitment, feedback, continuous review, and encouraging employees to perform their opinions.

Keywords: management by objectives, strategic objective

المقدمة:

إن علم الإدارة وباستمرار نجده قد لقي اهتماماً كبيراً في التحديث والتطوير المستمر نظراً للتطور المتسارع في كل المجالات كما أن شدة التنافس بين المنظمات كان لها الأثر الكبير في أن يتطور طبقاً لها في الإدارة وذلك للبقاء والاستمرار والمنافسة في السوق. وفي ظل هذا التطور والتحول الكبير كان لابد من الاهتمام بالإدارة من حيث طبيعتها، ووظائفها، وغاياتها، ومستوياتها فمن حيث طبيعتها تُعد الإدارة فرعاً من فروع العلوم الإنسانية، ولا يتم إنجاز الأعمال في المنظمات إلا بوجود الممارسة الإدارية، وليس للمنظمة خيار في أن تأخذ بها أو ترفضها، ومن حيث وظائف الإدارة فإن الإدارة تشتمل على مجموعة من الوظائف

المداخلة وهي التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة، و أن لكل وظيفة خصوصية معينة، وتستهدف تحقيق أغراض محددة، و هذه الأغراض تجتمع معاً لتحقيق أهداف المنظمة. ونشأت نظريات الادارة ومنها نظرية الادارة بالأهدافو التي حظيت بدرجة عالية من الاهتمام من جانب الأكاديميين والتطبيقيين، ويرجع السبب فيما يحظى به هذا الأسلوب من قوة دفع مستمرة و بقاءه وتطوره كنظام للإدارة إلى اهتمامه بالناحية العلمية التطبيقية، حيث يشكل هذا الأسلوب منهجاً واضحاً للتطبيق العملي يعتمد على الكثير من مبادئ ونظريات الإدارة الناجحة.

2/ مشكلة الدراسة:

من خلال هذه الدراسة سوف نحاول اظهار دور الادارة بالأهداف في تحقيق الأهداف الإستراتيجية ومعرفة مستوي تطبيق نظرية الإدارة بالأهداف ودورها في تحقيق الاهداف الإستراتيجية في شركة مطاحن سين للغلال المحدودة من خلال الآتي:

- ما مدى تبني الادارة بالأهداف بشركة مطاحن سين للغلال المحدودة؟
- ما مدى تحقيق الاهداف الاستراتيجية بشركة مطاحن سين للغلال المحدودة؟
- ما مدى تطبيق خصائص الإدارة بالأهداف في شركة مطاحن سين للغلال المحدودة؟

3/ أهمية الدراسة :تظهر في الآتي:

الأهمية التي يكتسبها هذا الموضوع نظرا للوضع الراهن الذي تمر به المؤسسات الحالية، والتي تستدعي الاهتمام بالنظريات الادارية كمحدد أساسي لنجاح أو فشل المؤسسات ولاسيما في الأجل الطويل. ان تبني اسلوب الادارة بالأهداف يزيد من فاعلية اداء المنظمات وتكيف جهودها للوصول إلى الأهداف المسطرة وتحقيقها.

أهمية البحث من الناحية التطبيقية من خلال النتائج التي يتوصل إليها والتي يمكن أن تساعد في حل المشكلات التي تواجه تحقيق الاهداف الإستراتيجية التي تواجه قطاع الصناعة ككل وشركة مطاحن سين للغلال علي وجه الخصوص .

قياس اثر الادارة بالأهداف في اداء العاملين بشركة مطاحن سين للغلال

4/ أهداف الدراسة:

التعرف على مفهوم نظرية الادارة بالأهداف بشركة مطاحن سين للغلال.
التعرف على الإستراتيجية المتبعة بشركة مطاحن سين للغلال المحدودة
محاولة إبراز الدور الذي تؤديه الادارة بالأهداف بأبعادها (المشاركة ، الالتزام ، الثقة بين الرئيس والمرسين) في الأهداف في المنظمات الصناعية.

5/ فروض الدراسة:

الفرضية الأولى الرئيسية: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تبني الادارة بالأهداف وتحقيق الأهداف الإستراتيجية في شركة مطاحن سين للغلال . وتتفرع منها :
توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الجدولة الزمنية للأهداف في استخدام الادارة بالأهداف وتحقيق الأهداف الإستراتيجية في شركة مطاحن سين للغلال.

الإدارة بالأهداف وأثرها في تحقيق الأهداف الاستراتيجية (دراسة حالة شركة مطاحن سين للغلال المحدودة-السودان 2020-2022م)-

توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين مشاركة العاملين في تحديد الاهداف في استخدام الادارة بالأهداف وتحقيق الأهداف الإستراتيجية في شركة مطاحن سين للغلال
توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين التزام العاملين في استخدام الادارة بالأهداف وتحقيق الأهداف الإستراتيجية في شركة مطاحن سين للغلال.

توجد علاقة ذات دلالة احصائية للثقة بين الرؤساء المرؤوسين في استخدام الادارة بالأهداف وتحقيق الأهداف الإستراتيجية في شركة مطاحن سين للغلال .

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين حول توافر ابعاد الإدارة بالأهداف التي تسهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية تعزى للمتغيرات الشخصية للعاملين بالشركة السودانية لتحسين البذور
توجد علاقة ذات دلالة احصائية للتغذية الراجعة في استخدام الادارة بالأهداف في اداء العاملين وتحقيق الأهداف الإستراتيجية في شركة مطاحن سين للغلال.

6/ منهجية الدراسة :

يتبع الباحث المنهج الوصفي تحليل المشكلة والتحقق منها، وذلك من خلال صياغة أسئلتها وفرضياتها لمحاولة إيجاد الحل المناسب عبر استمارة الاستبيان، تُصمم وتُحلل وبها الأسئلة الخاصة بإدارة الموارد البشرية.

7/ حدود الدراسة:

الحدود المكانية: يقوم الباحث بالتطبيق علي شركة مطاحن سين للغلال المحدودة السودان - الخرطوم بحري.

الحدود الزمانية: تغطي الدراسة الفترة من 2020م إلى 2022م.

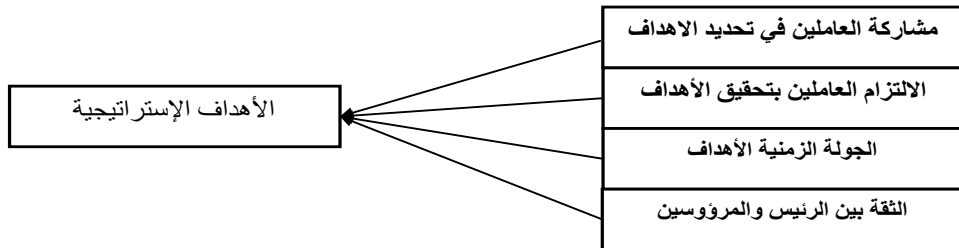
الحدود البشرية: كل العاملين في شركة مطاحن سين للغلال السودان قيد الدراسة.

8/ مصادر جمع المعلومات:

أعتمد الباحث في جمع البيانات الأولية من الموظفين باستخدام استمارة استبيان أعدت لهذا الغرض. المعلومات الثانوية التي تم الحصول عليها من المكتبة والمرجع ذات الصلة بالموضوع وشبكة المعلومات (الانترنت) وكذلك المجلات والدوريات.

9/ نموذج الدراسة :

شكل رقم (1) المتغيرات المستقلة
المتغيرات التابعة
الأهداف الإستراتيجية
الإدارة بالأهداف



المصدر : إعداد الباحث 2021

الدراسات السابقة:

1/ عفاف احمد (2011) (1):

البحث بعنوان أثر تطبيق منهج الادارة بالأهداف علي الشركة السودانية للاتصالات، وهدف للدراسة التحليلية للإدارة بالأهداف ودراسة المعوقات التي واجهت تنفيذ الإدارة بالأهداف، بالإضافة لدراسة الآثار الإيجابية والسلبية للإدارة بالأهداف، وتم إتباع المنهج الوصفي التحليلي التاريخي الاستقرائي بالإضافة إلى المنهج الإحصائي. وتوصّلت الدراسة إلى أن أداء الشركة السودانية للاتصالات المحدودة (سوداتل) بعد تطبيق الإدارة بالأهداف إلى الانجازات عديده منها زيادة ثقة المدروسين بأنفسهم مما أدى إلي زيادة الإنتاج وذلك لإتباع أسلوب الإدارة بالأهداف، رفع الروح المعنوية للعاملين أدى إلى الرضا الوظيفي وايضا مشاركة العاملين في وضع الاهداف والنتائج أدى الي تحسين اداء الشركة وتطوير الأداء . وأوصت الدراسة بإعداد و تأهيل الكادر الإداري والفني باتباع أسلوب الإدارة بالأهداف وضرورة التوازن بين الاهداف الكلية وأهداف الإدارات والأقسام، كما أوصت الدراسة باتباع منهجية للبيئة الداخلية والخارجية قبل تطبيق الإدارة بالأهداف وتوعية أفراد الهيكل التنظيمي وإلمامهم بمسؤولياتهم الوظيفية إلماماً دقيقاً، حتى يتمكنوا من المشاركة في وضع الأهداف. كما وصت بضرورة وضع استراتيجية عامة للشركة حتى يتمكن العاملون من صياغة و وضع أهداف لتنفيذ الخطط.

2/ الرشيدى (2014) (2):

الدراسة بعنوان اثر استخدام طريقة الادارة بالأهداف في اداء العاملين في مؤسسة البترول الوطنية في الكويت وهدفت الدراسة الي اختبار أثر استخدام طريقة الادارة بالأهداف في اداء العاملين في مؤسسة البترول الوطنية في الكويت . وقد تكونت عينه الدراسة من 380 موظفاً تم اختيارهم من مجتمع الدراسة واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات وتم استخدام عدد من المعالجات الاحصائية منها الانحدار المتعدد والمتدرج والمتوسط الحسابي واختيار التوزيع الطبيعي وقد توصلت الدراسة الي النتائج الآتية:-

1. ان مستوي استخدام طرية الادارة بالأهداف من العاملين كان متوسطاً.
2. كان مستوي اداء العاملين من وجهة نظر العاملين متوسطاً.
3. اشارت النتائج الي ان بعد التزام العاملين في في تحقيق الاهداف كان الاكثر تأثيرا في اداء العاملين في مؤسسة البترول الوطنية في الكويت. وقد وصت الدراسة بالتركيز علي تفعيل استخدام طريقة الادارة بالأهداف بأبعادها مجتمعه في مؤسسة البترول الوطنية في الكويت ، كما وصت الدراسة علي تشجيع العاملين علي ابداء رأيهم وتعزيز الثقافة التنظيمية في مناح مؤسسة البترول الوطنية في الكويتية.

3/ عبدربه (2007م) (3):

الدراسة بعنوان اثر مصادر قوة الإدارة العليا في تحديد الأهداف الإستراتيجية هدفتهذهالدراسةإلىالتعرف على مدى تأثير قوة الإدارة العليا في تحديد الأهداف الإستراتيجية في المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة، ولهذا الغرض تم اعتماد مصادر قوة الإدارة العليا التالية:

وأثرها على الأهداف الإستراتيجية في مجالات تنمية الموارد المالية والودائع، تحقيق متطلبات الربح، وزيادة حجم التمويل والاقتراض اللازم لدعم الاقتصاد . وقد أجريت الدراسة على مجتمع مكون من

122 موظف في الإدارة العليا في المصارف التجارية، وقد تم الحصول على البيانات من خلال 74 استبانة، وقد أظهرت النتائج أن هناك تأثير إيجابي معنويين القوة من حيث الهيكلية والخبرة والملكية والصفات الشخصية و تحديد الأهداف الإستراتيجية، وفضوء النتائج اقترحت الدراسة بعض التوصيات التي من أبرزها ضرورة فحص مصادر أخرى لقوة الإدارة العليا لفهم أهداف إستراتيجية أخرى. وإمكانية تطبيق الدراسة على مستويات إستراتيجية أخرى، كم وصت علي أهمية الموازنة بين جميع الأهداف في المصارف التجارية.

مفهوم الادارة بالأهداف:

إن الإدارة في السابق تركز بشكل كبير إلى الجانب الفني، وبدءاً من القرن العشرين أخذت تنحو منحى علمياً وأخذ علماء الإدارة يتبنون مبادئ جديدة تخرج الادارة من كونها مهنة محددة ذات شكل واحد، ولكنها أصبحت ترتبط بالجماعة وتعمل باتجاه هدف وتتخذ في ذلك قرارات، ويعتبر موضوع الإدارة بالأهداف أحد أهم مواضيع الإدارة في العصر الحديث. فهي أسلوب في التخطيط والإدارة والتقييم يمكن بواسطته وضع أهداف معينة لفترة زمنية لكل مدير، وعلى أساس النتائج التي ينبغي التوصل إليها إذا ما أريد للأهداف العامة للمنظمة أن تتحقق ككل. وفي نهاية هذه الفترة المحددة يتم قياس النتائج الفعلية في مقابل الأهداف أو النتائج المتوقعة، ثم تحديد الانحرافات ومعالجتها وذلك وصولاً للأهداف المتفق عليه، كما يمكن النظر إليها أيضاً على أنها طريقة لممارسة وظائف الإدارة الأساسية وهي التخطيط والتنظيم، والتوجيه والرقابة. ومعنى آخر هي فلسفة في الإدارة تقوم على تحقيق الأهداف والنتائج من خلال توجيه جهود العاملين نحو تحقيق الهدف.

تعريف الادارة بالأهداف:

يعرفها العملاق بانها اسلوب يقوم بموجه الرئيس والمرؤوس وبشكل مشترك في بتحديد الاهداف ويقومان دورياً بتحديد التقدم نحو بلوغ الاهداف وتهتم بالدرجة الاولى بنتائج الاعمال ومدى تطابقها مع الاهداف الموضوعه مسبقاً وترتكز علي كون الهدف هو الموجه الاساسي لقوي الادارة ونشاطها.⁽⁴⁾ ويعرفها(نشوان) بأنها نظام إداري يهدف إلى زيادة فاعلية كل من المنظمة الإدارية والإدارية عن طريق مشاركة جميع أعضاء التنظيم في وضع الأهداف المرجو بلوغها بحيث تكون محددة زمنياً وقابلة للقياس.⁽⁵⁾ ويرى دراكر، Drucker الإدارة بالأهداف بأنها نوع من الإدارة تتخذ الأهداف منهجاً لها في العمل الإداري، كما أنها في نفس الوقت أداة تقوم على أساس إنجاز الأهداف والالتزام بالعمل، وأنها العملية التي يتكامل فيها الناس داخل التنظيم فيما بينهم فيوجهون أنفسهم نحو تحقيق أهداف المؤسسة وأغراضها.⁽⁶⁾

نشأة الادارة بالاهداف:

يعتبر العديد من المفكرين بيتر دراكر، أول من أوجد الإدارة بالأهداف، إلا أن ذلك غير صحيح، و الدليل على ذلك هو أن كل فرد أو جماعة عند ممارستها لأعمالها أو أنشطتها العادية فإنها تسعى لتحقيق هدف معين أو الوصول إلى نتيجة محددة، لكن الفضل يعود لبيرت داركر في إلقائه الضوء على النمط من الإدارة في كتابه « The Practice of Management ».⁽⁷⁾

كما أن شركة جنرال إلكترونك الأمريكية كانت قد اعتمدت نمط مماثل للإدارة بالأهداف، من خلال فكرة مركزية اتخاذ القرارات بوضع مناطق رئيسية للنتائج عند كل مركز من مراكز اتخاذ القرار، كما قامت آنذاك بتعديل هيكلها التنظيمي. وفي عام 1975 وضع دوجلاس ماكريجور بالاعتماد على طرح دركر مدخلا

جديدا لتقييم المرؤوسين و أدائهم، من خلال مراجعة المرؤوسين و الرؤساء، للأهداف المقترحة إلى أن يتم الاتفاق على الصورة النهائية للأهداف التي تكون بمثابة معيار يتم على أساسه الأداء و السلوك، بالتالي يظهر التقييم بواسطة الرؤساء ، والتقييم الذاتي للمرؤوسين مما ينشئ لديهم حافز لتحقيق الأهداف المطلوبة. مع نهاية الستينات وبداية السبعينات، توسع مجال الإدارة بالأهداف ليصل إلى مجال التخطيط الإستراتيجي و القيادة الإدارية، و كل جوانب الإدارية و التسييرية، و بذلك أخذت الإدارة بالأهداف عدة تسميات، لعل أشهرها الإدارة بالأهداف و النتائج، الإدارة بالأهداف و الأولويات، الإدارة بالالتزام، الرقابة الذاتية، الإدارة بالإنتاجية، الإدارة بالعقود، الإدارة بالجهد الجماعي لتحديد الأهداف.⁽⁸⁾

خصائص الادارة بالاهداف:⁽⁹⁾

- من خلال المفاهيم السابقة للإدارة بالاهداف يمكن تحديد أهم خصائص الإدارة بالأهداف، و هي:
1. تقوم الإدارة بالأهداف على مبدأ التشاور و المشاركة بين المرؤوسين و الرؤساء لتحديد الأهداف الجزئية التي تتكامل لتحديد الهدف العام للمؤسسة.
 2. تستلزم الإدارة بالأهداف التعاون بين الرؤساء و المرؤوسين على وضع الخطط و الإجراءات المرورية لتنفيذ الأهداف، و وضع معايير لقياس و تقييم الأداء و تقوم الانحرافات التي قد تظهر.
 3. هذا النمط من الإدارة يعمل على تنمية العلاقات بين أعضاء المؤسسة، و يرفع الروح المعنوية لدى العاملين من خلال مساهمتهم في الإدارة، و الاتصال المباشر و المستمر مع الرؤساء الذين يعملون على توفير الظروف المناسبة للعمل.
 4. يساعد التحديد المسبق للأهداف و معرفة كل عضو في المؤسسة لمهامه المسير في أداء وظائفه لأن كل الفرد قد ساهم في تنظيم و تنظيم و تخطيط عمله من مشاركته في وضع الأهداف مما يجعله قادرا على توجيهه الذاتي الرقابة الذاتية.
 5. عملية التفاعل المشتركة بين العاملين في المؤسسة من رؤساء و مرؤوسين، و الاحتكاك المستمر بتطورات الأمور و تأثيرها العلمي على تحقيق الأهداف.
 6. فلسفة الإدارة بالأهداف تقوم على نتائج إيجابية تتفق و أهداف المؤسسة الأخيرة التي تعتبر كمحصلة لمجموعة أهداف فرعية لأطراف مختلفة كأهداف المالكين و المستثمرين، أهداف القائمين على إدارة المنظمة ، أهداف الموظفين و أهداف المتعاملين مع المنظمة من زبائن، موردين.

خطوات الادارة بالاهداف:

للإدارة بالأهداف أربعة عناصر رئيسية وهي:⁽¹⁰⁾

1/ وضع الاهداف:

وضع الأهداف في الواقع يتم في ثلاث مراحل: الأولى تهتم بتحديد مراكز المسؤولية أو الأنشطة التي تعتبر جوهرية في تقدم المنظمة على المدى الطويل. والمرحلة الثانية وهي تحديد أساليب لقياس الإنجاز في كل جانب، ومن ثم المرحلة الأخيرة وهي تحديد الأهداف التي يمكن استخدامها كقياس يقاس عليها الإنجاز. وهنا يطالع كل موظف على بطاقة الوصف الخاصة بوظيفته، وبعدها إطار عام بمسئوليته الرئيسية في الوظيفة ثم يناقش المشرف والموظف للخروج بصياغة نهائية لمسئوليته في الفترة القادمة.

2/ تطوير خطة عملية:

تتعلق وظيفة التخطيط بالأهداف التي سبق وضعها، وبذلك تكون الخطوة التالية هي تحديد الاستراتيجيات والبرامج اللازمة لتحقيقها وهنا يحدد الموظف في ضوء هذه المسئوليات أهدافاً معينة لهذه الفترة المستقبلية.

3/ المراجعة الدورية:

عندما يتم وضع الأهداف ورسم الخطط، تأتي المرحلة التالية في عملية الإدارة بالأهداف وهي إنشاء نظام للرقابة وذلك للتأكد من أن المنظمة تسير على الطريق المرسوم والمرغوب، والتأكد من أن الأعمال سوف تؤدي إلى النتائج والأهداف التي سبق وضعها.

4/ التقييم:

الخطوة الأخير لنظام الإدارة بالأهداف هي التقييم للانجاز الذي تم ثم الإعداد للعام المقبل. فإذا لم يتم تحقيق الأهداف فإن على الشخص المسؤول ورئيسه المباشر أن يركزا جهودهما على معرفة الأسباب. إذ قد لا يعرف المرؤوس ما هو المطلوب منه في شكل نتائج متوقعة، أو لا يستطيع القيام بالمتوقع منه بسبب قلة التدريب والتعليم، أو لعدم توفر الحوافز لزيادة فعالية إنجازه، أو ينقصه الدعم اللازم لتحقيق هذا الإنجاز، أو قد يكون السبب ناجماً عن سوء الأشراف، أو أن الأهداف كانت غير واقعية وغير ذلك من الأسباب، ومتى عرفت الانحرافات وأسبابها يتم تصحيحها والعمل على تلافيها في المرات القادمة.

إيجابيات الإدارة بالأهداف:

- زيادة الطاقة الإنتاجية، ومستوى الإنتاج بالاهتمام بالنوعية والجودة في ذات الوقت و تحسين الأداء.
- تمكن من تحديد المشاكل الفعلية والمحتملة، بالتالي إمكانية تصحيحها حتى قبل وقوعها
- زيادة فعالية تقييم و تقويم الأداء، والاستفادة من استغلال الإمكانيات المتاحة داخليا و خارجيا.
- يعزز الثقة بين الإدارة والعاملين وثقة العاملين بأنفسهم.
- تشجيع أعضاء المنظمة وتنمية روح الإبداع و المبادرة لديه
- القضاء على الترهل والتسيب الإداري

سلبات الإدارة بأهداف:

- صعوبة فهم و تعلم الإدارة بالأهداف وبالتالي صعوبة تطبيقها خاصة عند التعامل في بيئة أعمال لا تتوفر على المعلومات والاتصالات اللازمة، أو التي تشجع الإبداع.
- صعوبة صياغة أهداف موضوعية بسبب تداخل عدة أطراف في تحديدها، إضافة إلى أن الأهداف القصيرة الأجل تطغى على الأهداف طويلة الأجل.
- زيادة الوقت والجهد والتكلفة، بسبب العودة إلى التشاور بين مختلف الأطراف.
- التمادي في ترجمة الأهداف إلى قيم قياسيةه، رغم عدم قابلية بعضها للقياس الكمي.

الأهداف الإستراتيجية:

أولاً: مفهوم الأهداف الإستراتيجية:

تمثل الأهداف الإستراتيجية المرحلة الأخيرة في صياغة الخطة الإستراتيجية، فالمؤسسة من خل التحليل البيئية تقوم بتحديد القضايا الإستراتيجية وهي أهم المشكلات الرئيسية التي يجب على المؤسسة أن تتعامل معه التحقيق رؤيتها بنهاية فترة الخطة وان الأهداف الإستراتيجية هي مستويات الأداء والنتائج والمخرجات التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها، وهي بمثابة أداة القياس التي يقاس بها أداء المنظمة ومدى تقدمها نحو المعايير والنتائج المنشودة وهي المخرجات التي تساهم في تقوية وتعزيز المركز التنافسي للمؤسسة ومدى قدرتها التنافسية و هي الغرض الرئيسي الذي تود المؤسسة تحقيقه بنهاية المسار الذي تضعه الإدارة العليا وتسعى الجهة إلى تحقيقه بعد تحويلها إلى أهداف تفصيلية تمثل مستويات أداء مطلوب تحقيقها وان تكون الاهداف ملائمة لقدرات المدراء والذين تقع عليهم مسئولية تنفيذها، وترتبط الاهداف الإستراتيجية مباشرة برسالة المؤسسة وبعناصرها.

ثانياً: تعريف الأهداف الإستراتيجية:

الأهداف الاستراتيجية تتمثل في النتيجة التي يجب أن تصل إليها المنظمة لكي تحقق غايتها النهائية. والهدف بطبيعته يكون أكثر تحديدا من الرسالة ويعتبر في حقيقة الأمر ترجمة للرسالة إلى نتائج أداء محددة يمكن مقابلها قياس مستويات الأداء الفعلية. وعادة ما يتم وضع مجموعة مراحل صياغة الأهداف: (13)

المرحلة الأولى:

البحث عن الأهداف تعتبر مرحلة البحث عن الأهداف من أصعب المراحل التي تواجه الإدارة العليا لأنه وبالرغم من مسئوليتها الكاملة عن ذلك إلا أنها تعتبر عملية صعبة تتطلب مشاركة الأطراف ذات المصلحة في ذلك لأنها عادة ما تعكس احتياجاتهم ومطالبهم من المؤسسة.

المرحلة الثانية:

تحويل الأهداف من الواقع النظري إلى الواقع التطبيقي بعد أن تحدد المؤسسة أهدافها بشكل واضح ومحدد تعمل على تحويلها إلى أهداف قابلة للتطبيق.

المرحلة الثالثة:

تحليل العلاقات بين الأهداف: عملية تحديد العلاقات بين الأهداف وبعضها البعض ومعرفة درجة الترابط بينها تساهم بشكل كبير في عملية الدقة في التنفيذ، حيث يساهم ذلك في سرعة الإنجاز في الأهداف المرتبطة بعضها وكذلك منع التداخل والتضارب بين الأهداف.

المرحلة الرابعة:

تحديد مدى القابلية للتنفيذ وفي هذه المرحلة يتم تحديد مدى القدرة على تنفيذ هذه الأهداف وتحديد المعايير والمؤشرات التي تمكن المؤسسة من متابعتها أثناء التنفيذ والتأكد من إلى أي مدى تستطيع المؤسسة متابعة التنفيذ.

المرحلة الخامسة:

تنفيذ الأهداف وفيها يتم وضع الأهداف موضع التنفيذ والتأكد من انها حققت طبقا لما هو مخطط وتحديد المشكلات والمعوقات التي تواجه التنفيذ والتدخل لعلاجها وتصحيحها.

من الأهداف. تؤدي في مجملها إلى تحقيق رسالة المنظمة وبالتالي غايتها النهائية. (11) ويمكن تعريفها بأنها النتائج النهائية المرغوبة من ممارسة الأنشطة المخططة وفق معطيات مستندة على النشاط الرئيس للمنظمة مربوطا ذلك بزمن محدد ولا بد أن تكون قابله للقياس ويجب التعبير عنها في صورة كمية .

أهمية الأهداف الإستراتيجية: (12)

تحقيق الكفاءة في الإنجاز.

تساعد في تحديد الأولويات للمؤسسة.

المساهمة في صناعة قرارات مهمة وتؤثر في بيئة العمل بهدف زيادة الحصة السوقية الخاصة بالمنشأة، وتعزيز قدرتها التنافسية، والمحافظة على رضا الزبائن، وتحقيق الكثير من الأرباح لأصحابها دعم الرقابة والتنسيق بين كافة الوحدات في المنشأة، والحرص على اكتشاف الأخطاء وتصحيحها الحصول على معلومات وبيانات حول نقاط الضعف والقوة الخاصة بالمنشأة. تحفيز مشاركة الموظفين والعاملين بالاعتماد على تعزيز دور العمل الجماعي. تساعد في تقييم الأداء من خلال تحديد المعايير.

تقلل من عدم التأكد وتعزز التأكد.

تعمل على تقليل الصراعات.

تعمل على تقليل الإجهاد الإداري.

خصائص الأهداف الاستراتيجية:

- أن تكون محددة.
- أن يكون لها توقيت معين.
- أن تكون قابلة للقياس .
- أن تكون ذات صلة بالرسالة.
- يمكن تحقيقها.
- واقعية بحيث يرى الموظفون أنها تعبر عن واقع المؤسسة وليست خيالية.
- تتلاءم مع طبيعة عمل جميع وحدات المؤسسة: أي أن الأهداف مرتبطة بعمل وحدات المنظمة.

الاعتبارات الواجب اتباعها في صياغة الأهداف الاستراتيجية: (14)

عند صياغة الأهداف الاستراتيجية هنالك عدة اعتبارات يجب أن تتبعها المنظمة وهي:

الربط بين الأهداف الاستراتيجية والرؤيا والرسالة.

ان تعبر عن الأهداف النهائية.

أن تتعامل مع القضايا الحيوية للمنظمة.

بقاؤها تحت السيطرة.

القوانين النافذة والصلاحيات الممنوحة والتعليمات ذات الاولوية.

تعكس نوايا مؤكدة وليس نوايا احتمالية.

محددات الاهداف الاستراتيجية:

تاريخ المنظمة ويشمل اهدافها واستراتيجياتها وانجازاتها وانشأتها.
قيم اصحاب المصالح ومراكز القوة والسيطرة في المنظمة.
عوامل البيئة الخارجية وتضم العوامل الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والقانونية والتقنية.
الثقافة التنظيمية وتشمل عمر المنظمة والقيادة ونمط الادارة والهيكل التنظيمي والنظم الادارية.
المسئولية الاجتماعية ودور المنظمة في تحقيق متطلبات المجتمع.
مستوي الاهتمام بالابتكار والتجديد والتطوير من قبل المنظمة.

الدراسة الميدانية:

تهيد:

يشتمل هذا المبحث على الإجراءات التي اتبعتها الباحثة في الدراسة التطبيقية من تحديد مجتمع الدراسة الميدانية، واختيار مفردات العينة الممثلة لهذا المجتمع ووصفها. مع بيان الأداة المستخدمة لجمع البيانات وكيفية التوصل إليها، وإجراء اختبارات الثبات والصدق لهذه الأداة للتأكد من صلاحيتها للدراسة. كما يتم توضيح المقاييس والأساليب الإحصائية التي استخدمت لدراسة وتحليل البيانات واختبار فروض الدراسة؛ وذلك على النحو التالي:

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون المجتمع الأساسي للدراسة من الموظفين.
وتمَّ اختيار مفردات عينة البحث بطريقة عينة عشوائية بسيطة للحصول على بيانات الدراسة، فطبيعة مشكلة وفرضيات هذا البحث يوجد لها اهتماماً مقدراً وسط مجتمع البحث، وتم توزيع عدد (50) استبيان على أن يشمل التوزيع جميع المستويات الموضحة في مجتمع البحث وتم استرجاع (50) استبيان سليمة تم استخدامها في التحليل بيانه كالتالي:

جدول (1) الاستبيانات الموزعة والمعادة بعد تعبئتها

النسبة %	العدد	البيان
100 %	50	استبيانات تم إعادة تعبئتها كاملة
0 %	0	استبيانات غير صالحة للتحليل
100 %	50	إجمالي الاستبيانات الموزعة

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات الدراسة الميدانية، 2021م.
من الجدول أعلاه يتضح أن معدل الاستجابة بلغ 100 % من الاستبيانات .

ثانياً-تصميم أداة الدراسة:

من أجل الحصول على المعلومات والبيانات الأولية لهذه الدراسة قام الباحث بتصميم استبيان لدراسة معرفة دور الادارة بالاهداف في تحقق الاهداف الاستراتيجية من وجهة نظرالعاملين بشركة مطاحن سين والاستبيان هو من الوسائل المعروفة لجمع المعلومات الميدانية ويتميز بإمكانية جمع المعلومات من مفردات متعددة من عينة الدراسة ويتم تحليلها للوصول للنتائج المحددة.

ولقد اتبع الباحث خلال عملية بناء أداة الدراسة الخطوات التالية:
الاطلاع على العديد من الدراسات المتعلقة بمعرفة دور الإدارة بالاهداف في تحقق الاهداف الاستراتيجية من وجهة نظرالعاملين بشركة مطاحن سينو بالإضافة إلى الاطلاع على الدراسات السابقة، وذلك للاستفادة منها في إعداد أداة جمع البيانات.
إعداد قائمة الاستبيان والتي تتألف من ثلاثة أقسام:

القسم الأول:

اشتمل على خطاب موجه للمستجيبين يبين هدف الدراسة وعنوانها.

القسم الثاني:

وشمل البيانات الخاصة بأفراد عينة الدراسة: وهي وشملت البيانات الشخصية المتعلقة بوصف عينة الدراسة وهي:
النوع .
العمر .
المستوى الأكاديمي .
الوظيفة .
سنوات الخبرة في العمل.

القسم الثالث:

وشمل متغيرات الدراسة الأساسية (بيانات الدراسة): وهي التي من خلالها يتم التعرف على فروض البحث. ويشتمل هذا القسم على عدد (27) عبارة تمثل فرضيات الدراسة.

المحور الأول :

الإدارة بالاهداف ، ويتكون من (5) عبارات.

المحور الثاني :

المشاركة في تحديد الاهداف ، وتتكون من (5) عبارات.

المحور الثالث :

التزام العاملين بتحقيق الاهداف ، وتتكون من (6) عبارات.

المحور الرابع :

الجدولة الزمنية للاهداف ، وتتكون من (5) عبارات.

المحور الخامس :

الاهداف الاستراتيجية ، ويتكون من (5) عبارات

وقد اعتمدت الباحثة في إعداد هذا القسم على مقياس ليكرت (Likert Scale) الخماسي . حيث تم إعطاء كل درجة من درجات مقياس ليكرت الخماسي وزن ترجيحي كالتالي: أوافق بشدة (5) ، أوافق (4) ، محايد (3)، لا أوافق (2)، لا أوافق مطلقاً (1)

الوسط الفرضي = مجموع الأوزان ÷ عدد الأوزان = 3 =
 الوسط الفعلي = مجموع إجابات المبحوثين عن عبارة الفرضية على عدد المبحوثين .
 فإن زادت قيمة الوسط الفعلي عن قيمة الوسط الفرضي دل ذلك على الاتجاه الإيجابي لإجابات
 المفحوصين والعكس. تمّ حساب الأوساط المرجحة لهذه الأوساط كما في الجدول التالي:

جدول (2) الوزن والوسط المرجح لمقياس الدراسة

الخيار	لا أوافق مطلقاً	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
الوزن	1	2	3	4	5
المتوسط المرجح	1.79 - 0.1	2.59 - 1.8	3.39 - 2.6	4.19 - 3.4	5 - 4.2

ثالثاً- أسلوب التحليل الإحصائي المستخدم في الدراسة

قام الباحث بترميز أسئلة الاستبيان ومن ثمّ تفريغ البيانات التي تمّ جمعها من خلال الاستبيانات وذلك باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) Statistical Package for Social Sciences» ومن ثمّ تحليلها من خلال مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة البيانات ونوع متغيرات الدراسة، لتحقيق أهداف البحث واختبار فروض الدراسة، ولقد تمّ استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

1. إجراء اختبار الثبات (Reliability Test) لعبارة الاستبيان المكونة من جميع البيانات باستخدام «معامل الفا كرونباخ» (Cronbach's Alpha). وتم استخدامه للتحقق من صدق الأداء .
2. أساليب الإحصاء الوصفي: وذلك لوصف خصائص مفردات عينة الدراسة من خلال عمل جداول تكرارية تشمل التكرارات والنسب المئوية والرسومات البيانية لمتغيرات الدراسة؛ للتعرف على الاتجاه العام لمفردات العينة بالنسبة % لكل متغير على حدا، والانحراف المعياري لتحديد مقدار التشتت في إجابات المبحوثين لكل عبارة عن المتوسط الحسابي. كذلك حساب المتوسط المرجح لإجابات العينة باستخدام مقياس ليكارت الخماسي لقياس اتجاه آراء المبحوثين.
3. تم استخدام اختبار مربع كاي (χ^2) لمعرفة الفروق بين إجابات المبحوثين وتم حسابه وفقاً للمعادلة الآتية :

$$\chi^2 = \sum \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

حيث χ^2 = كاي تربيع

\sum = مجموع

O_i = التكرارات المشاهدة

E_i = التكرارات المتوقعة

رابعاً تقييم أداة الدراسة:

ويتم تقييم واختبار أداة الدراسة من خلال المقاييس التالية:

(1). ثبات وصدق الأداة (الاستبيان):⁽¹⁵⁾

يقصد بالثبات (استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه، أي أن المقياس يعطي نفس النتائج باحتمال مساوي لقيمة المعامل إذا أعيد تطبيقه في نفس الظروف) ويستخدم لقياس الثبات « معامل الفا كرونباخ» (Cronbach,s Alpha)، والذي يأخذ قيمة تتراوح بين الصفر والواحد صحيح ، فإذا لم يكن هناك ثبات في البيانات فإن قيمة المعامل تكون مساوية للصفر، وعلى العكس إذا كان هناك ثبات تام في البيانات فإن قيمة المعامل تساوي الواحد صحيح . أي أن زيادة معامل الفا كرونباخ تعني زيادة مصداقية البيانات من عكس نتائج العينة على مجتمع الدراسة، والصدق هو الجزر التريعي لمعامل الثبات.

جدول (3) معاملات الثبات لعبارات المقياس بطريقة ألفا كرونباخ

عدد العبارات	معامل الصدق	معامل الثبات	الفرضية
5	0.90	0.81	المحور الأول
5	0.93	0.87	المحور الثاني
6	0.92	0.84	المحور الثالث
5	0.93	0.87	المحور الرابع
5	0.92	0.85	المحور الخامس
26	0.98	0.96	الصدق والثبات الكلي

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الدراسة الميدانية، 2021م.

من الجدول أعلاه نجد أن قيمة الثبات المحور الأول هي 81% وهي درجة عالية من الثبات وقمة الصدق هي 90% وهي درجة عالية من الصدق كما نجد أن قيمة الثبات المحور الثاني هي 87% وهي درجة عالية من الثبات وقمة الصدق هي 93% وهي درجة عالية من الصدق وقيمة الثبات للمحور الثالث هي 84% وهي درجة عالية وقمة الصدق هي 92% وهي درجة عالية من الثبات والصدق وقيمة الثبات للمحور الرابع هي 87% وهي درجة عالية وقمة الصدق هي 93% وهي درجة عالية من الثبات والصدق وقيمة الثبات للمحور الخامس هي 85% وهي درجة عالية وقمة الصدق هي 92% وهي درجة عالية من الثبات والصدق.

كما نجد أن قيمة معامل الثبات الكلية للاستبيان هي 96% وهي دراجة عالية وقيمة معامل الصدق هي 98% وهي درجة عالية من الصدق، أي أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات والصدق.

جدول رقم (4) يوضح البيانات الشخصية :-

النسبة %	العدد	العبرة	
66.0	33	ذكر	النوع
34.0	17	أنثى	
6.0	3	أقل من 30 سنة	العمر
68.0	34	من 30 وأقل من 40 سنة	
4.0	2	40 وأقل من 50	
22.0	11	50 سنة فأكثر	
4.0	2	ثانوي فما دون	المستوى الأكاديمي
30.0	15	جامعي	
66.0	33	فوق الجامعي	
26.0	13	موظف	الوظيفة
50.0	25	مهندس	
22.0	11	رئيس قسم	
2.0	1	مدير إدارة	
30.0	15	أقل من 5 سنه	
26.0	13	5 وأقل من 10 سنه	
6.0	3	10 وأقل من 20 سنة	
38.0	19	20 سنة فأكثر	

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الدراسة الميدانية 2021م
من الجدول أعلاه نجد أن 66.0 % من أفراد عينة الدراسة ذكور و 34.0 % إناث.
من الجدول أعلاه نجد أن 6.0 % من أفراد عينة الدراسة أعمارهم أقل من 30 سنة و 68.0 % من 30
وأقل من 40 سنة و 4.0 % وأقل من 50 و 22.0 % 50 سنة فأكثر.
من الجدول أعلاه نجد أن 4.0 % من أفراد عينة الدراسة مستواهم الأكاديمي ثانوي فما دون و
30.0 % جامعي و 66.0 % فوق الجامعي.
من الجدول أعلاه نجد أن 26.0 % من أفراد عينة الدراسة وظائفهم مهندسين و 50.0 % مهندسو
22.0 % رئيس قسم و 2.0 % مدير إدارة.
من الجدول أعلاه نجد أن 30.0 % من أفراد عينة الدراسة سنوات خبره في العمل أقل من 5 سنه و 26.0
% 5 وأقل من 10 سنه و 6.0 % 10 وأقل من 20 سنة و 38.0 % 20 سنة فأكثر.

جدول رقم (5) يوضح عبارات المحور الأول: (الإدارة بالأهداف)

الرقم	العبرة	أوافق بشدة		أوافق		محايد		لا أوافق		لا أوافق مطلقاً	
		ن	ك	ن	ك	ن	ك	ن	ك		
1	يوجد تعاون بين الرؤساء و المرؤوسين في وضع الخطط و الإجراءات المحلية لتنفيذ الأهداف	24	48.0 %	16	32.0 %	5	10.0 %	5	10.0 %	0	0.0 %
2	تتاح لي الفرصة للمشاركة في صياغة اهداف الشركة	24	48.0 %	18	36.0 %	7	14.0 %	1	2.0 %	0	0.0 %
3	توفير الشركة ظروف العمل المناسبة من أنظمة ضرورية للاتصال، التدريب و الحوافز	18	36.0 %	20	40.0 %	7	14.0 %	5	10.0 %	0	0.0 %
4	تتبع الشركة وضع برامج مراجعات و لقاءات دورية بين الرؤساء والمرؤوسين في الوحدات التنظيمية لتصحيح الانحرافات	26	52.0 %	21	42.0 %	2	4.0 %	0	0.0 %	1	2.0 %

الرقم	العبرة	أوافق بشدة		أوافق		محايد		لا أوافق مطلقاً	
		ن	ك	ن	ك	ن	ك	ن	ك
5	تتبني شركة مطاحن سين للغلال اسلوب الادارة بالاهداف لتحقيق اهدافها الاستراتيجية	21	42.0%	21	42.0%	4	8.0%	4	8.0%

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الدراسة الميدانية، 2021م.

من الجدول أعلاه نجد أن 48.0% من أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على « يوجد تعاون بين الرؤساء و المرؤوسين في وضع الخطط و الإجراءات المرحلية لتنفيذ الأهداف » و 32.0% يوافقون و 10.0% محايد و 10.0% لا يوافقون .

من الجدول أعلاه نجد أن 48.0% من أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على « تتاح لي الفرصة للمشاركة في صياغة اهداف الشركة » و 36.0% يوافقون و 14.0% محايد و 2.0% لا يوافقون .

من الجدول أعلاه نجد أن 36.0% من أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على « توفير الشركة ظروف العمل المناسبة من أنظمة ضرورية للاتصال، التدريب و الحوافز » و 40.0% يوافقون و 14.0% محايد و 10.0% لا يوافقون .

من الجدول أعلاه نجد أن 52.0% من أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على « تتبع الشركة وضع برامج مراجعات و لقاءات دورية بين الرؤساء و المرؤوسين في الوحدات التنظيمية لتصحيح الانحرافات » و 42.0% يوافقون و 4.0% محايد و 4.0% لا يوافقون مطلقاً.

من الجدول أعلاه نجد أن 42.0% من أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على « تتبني شركة مطاحن سين للغلال اسلوب الادارة بالاهداف لتحقيق اهدافها الاستراتيجية » و 42.0% يوافقون و 8.0% محايد و 8.0% لا يوافقون .

جدول رقم (6) يوضح عبارات المحور الثاني (المشاركة في تحديد الاهداف)

الرقم	العبرة	أوافق بشدة		أوافق		محايد		لا أوافق		لا أوافق مطلقاً	
		ن	ك	ن	ك	ن	ك	ن	ك	ن	ك
1	يشارك المرؤوسين الرؤساء في تحديد اهداف الشركة كل حسب تخصصه	24	48.0 %	17	34.0 %	6	12.0 %	3	6.0 %	0	0.0 %
2	يتفق الرئيس والمرؤوس مسبقاً علي الانشطة التي تخص كل مرؤوس في الشركة	26	52.0 %	15	30.0 %	6	12.0 %	3	6.0 %	0	0.0 %
3	يطلب الرئيس من المرؤوسين المشاركة في ترتيب الاهداف وفق اهميتها	22	44.0 %	21	42.0 %	6	12.0 %	1	2.0 %	0	0.0 %
4	يملك المرؤوسين في الشركة الحرية الكاملة لابداء الرأي عند تحديد الأهداف	22	44.0 %	22	44.0 %	3	6.0 %	3	6.0 %	0	0.0 %
5	يشارك المرؤوسين الرؤساء في تحديد الاهداف العامة للشركة حسب المستوي الإداري	26	52.0 %	20	40.0 %	2	4.0 %	2	4.0 %	0	0.0 %

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الدراسة الميدانية، 2021م.

من الجدول أعلاه نجد أن 48.0 % من أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على «يشارك المرؤوسين الرؤساء في تحديد اهداف الشركة كل حسب تخصصه» و 34.0 % يوافقون و 12.0 % محايد و 6.0 % لا يوافقون .
من الجدول أعلاه نجد أن 52.0 % من أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على «يتفق الرئيس والمرؤوس مسبقا علي الانشطة التي تخص كل مرؤوس في الشركة» و 30.0 % يوافقون و 12.0 % محايد و 6.0 % لا يوافقون .

من الجدول أعلاه نجد أن 44.0 % من أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على «يطلب الرئيس من المرؤوسين المشاركة في ترتيب الاهداف وفق اهميتها» و 42.0 % يوافقون و 12.0 % محايد و 2.0 % لا يوافقون.
من الجدول أعلاه نجد أن 44.0 % من أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على «يملك المرؤوسين في الشركة الحرية الكاملة لبدء الرأي عند تحديد الاهداف» و 44.0 % يوافقون و 6.0 % محايد و 6.0 % لا يوافقون.
من الجدول أعلاه نجد أن 52.0 % من أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على «يشارك المرؤوسين الرؤساء في تحديد الاهداف العامة للشركة حسب المستوي الاداري.» و 40.0 % يوافقون و 4.0 % محايد و 4.0 % لا يوافقون .

جدول رقم (7) يوضح عبارات المحور الثالث: (التزام العاملين بتحقيق الاهداف)

الرقم	العبرة	أوافق بشدة		أوافق		محايد		لا أوافق		لا أوافق بشدة	
		ن	ك	ن	ك	ن	ك	ن	ك	ن	ك
1	اكون سعيداً في مسيرتي الوظيفية نتيجة تحقيق اهداف الشركة واهدافي الشخصية	32	64.0%	15	30.0%	2	4.0%	1	2.0%	0	0.0%
2	اشعر بالسعادة عند مناقشة مدى تحقق اهداف الشركة مع رؤسائي في العمل	24	48.0%	23	46.0%	2	4.0%	1	2.0%	0	0.0%
3	قدرتي في تحقيق اهداف الشركة يمنحني الانتماء الاكبر لعملي	26	52.0%	15	30.0%	8	16.0%	1	2.0%	0	0.0%

الرقم	العبرة	أوافق بشدة		أوافق		محايد		لا أوافق بشدة			
		ن	ك	ن	ك	ن	ك	ن	ك		
4	لا أتاخر في تقديم المساعدة لرؤسائي في العمل عند تحديد الأهداف	29	58.0 %	16	32.0 %	4	8.0 %	1	2.0 %	0	0.0 %
5	احرص حرصاً كاملاً علي العمل ضمن فريق لتحقيق اهداف الشركة	28	56.0 %	18	36.0 %	3	6.0 %	1	2.0 %	0	0.0 %
6	أساس رفع كفاءة العاملين الادارية بالشركة هو الاهتمام بتدريب الكادر البشري	28	56.0 %	10	20.0 %	9	18.0 %	3	6.0 %	0	0.0 %

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الدراسة الميدانية، 2021م.

من الجدول أعلاه نجد أن 64.0 % من أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على «أكون سعيداً في مسيرتي الوظيفية نتيجة تحقيق اهداف الشركة واهدافي الشخصية» و 30.0 % يوافقون و 4.0 % محايد و 2.0 % لا يوافقون.

من الجدول أعلاه نجد أن 48.0 % من أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على «اشعر بالسعادة عند مناقشة مدى تحقق اهداف الشركة مع رؤسائي في العمل» و 46.0 % يوافقون و 4.0 % محايد و 2.0 % لا يوافقون من الجدول أعلاه نجد أن 52.0 % من أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على «قدرتي في تحقيق اهداف الشركة يمنحني الانتماء الاكبر لعملي» و 30.0 % يوافقون و 16.0 % محايد و 2.0 % لا يوافقون.

من الجدول أعلاه نجد أن 58.0 % من أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على «لا أتاخر في تقديم المساعدة لرؤسائي في العمل عند تحديد الاهداف.» و 32.0 % يوافقون و 8.0 % محايد و 2.0 % لا يوافقون.

من الجدول أعلاه نجد أن 56.0 % من أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على «احرص حرصاً كاملاً علي العمل ضمن فريق لتحقيق اهداف الشركة» و 36.0 % يوافقون و 6.0 % محايد و 2.0 % لا يوافقون. من الجدول أعلاه نجد أن 56.0 % من أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على «أساس رفع كفاءة العاملين الادارية بالشركة هو الاهتمام بتدريب الكادر البشري» و 20.0 % يوافقون و 18.0 % محايد و 6.0 % لا يوافقون .

جدول رقم (8) يوضح عبارات المحور الرابع: (الجدولة الزمنية للأهداف)

الرقم	العبرة	أوافق بشدة		أوافق		محايد		لا أوافق		لا أوافق بشدة	
		ن	ك	ن	ك	ن	ك	ن	ك	ن	ك
1	توجد جدولة زمنية واضحة لكل الأهداف بالشركة	27	54.0 %	9	18.0 %	11	22.0 %	3	6.0 %	0	0.0 %
2	يراعي في جدولة أهداف الشركة مقدرات ومهارات المورد البشري	26	52.0 %	16	32.0 %	3	6.0 %	5	10.0 %	0	0.0 %
3	تستخدم الشركة التقنيات الحديثة في جدولة الزمنية للأهداف	26	52.0 %	15	30.0 %	6	12.0 %	3	6.0 %	0	0.0 %
4	توفر الشركة الإمكانيات المادية المطلوبة التي تسهم في جدولة الأهداف	22	44.0 %	21	42.0 %	6	12.0 %	3	6.0 %	0	0.0 %
5	تتفاعل الشركة مع متغيرات البيئة الخارجية في جدولة أهدافها	22	44.0 %	22	44.0 %	3	6.0 %	3	6.0 %	0	0.0 %

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الدراسة الميدانية، 2021م.

من الجدول أعلاه نجد أن 54.0 % من أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على «توجد جدولة زمنية واضحة لكل الأهداف بالشركة» و 18.0 % يوافقون و 22.0 % محايد و 6.0 % لا يوافقون. من الجدول أعلاه نجد أن 52.0 % من أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على «يراعي في جدولة أهداف الشركة مقدرات ومهارات المورد البشري» و 32.0 % يوافقون و 6.0 % محايد و 10.0 % لا يوافقون. من الجدول أعلاه نجد أن 52.0 % من أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على «تستخدم الشركة التقنيات الحديثة في جدولة الزمنية للأهداف» و 30.0 % يوافقون و 12.0 % محايد و 6.0 % لا يوافقون. من الجدول أعلاه نجد أن 44.0 % من أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على «توفر الشركة الإمكانيات المادية المطلوبة التي تسهم في جدولة الأهداف» و 42.0 % يوافقون و 12.0 % محايد و 6.0 % لا

من الجدول أعلاه نجد أن 44.0% من أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على «تفاعل الشركة مع متغيرات البيئة الخارجية في جدولة أهدافها». و 44.0% يوافقون و 6.0% محايد و 6.0% لا يوافقون .
جدول رقم (9) يوضح عبارات المحور الخامس: (الأهداف الاستراتيجية)

الرقم	العبرة	أوافق بشدة		أوافق		محايد		لا أوافق		لا أوافق بشدة
		ن	ك	ن	ك	ن	ك	ن	ك	
1	الأهداف الإستراتيجية للشركة محددة بصورة دقيقة	26	52.0%	20	40.0%	2	4.0%	2	4.0%	0
2	الأهداف الإستراتيجية للشركة لها توقيت محدد	32	64.0%	23	46.0%	2	4.0%	1	2.0%	0
3	تلتزم الادارة العليا بالشركة بالادارة الاستراتيجية	24	48.0%	15	30.0%	6	12.0%	3	6.0%	0
4	الأهداف الإستراتيجية للشركة قابلة للقياس	26	52.0%	15	30.0%	8	16.0%	1	2.0%	0
5	الأهداف الإستراتيجية للشركة واقعية ويمكن تحقيقها	29	58.0%	16	32.0%	4	8.0%	1	2.0%	0

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الدراسة الميدانية، 2021م.
من الجدول أعلاه نجد أن 52.0% من أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على «الأهداف الإستراتيجية للشركة محددة بصورة دقيقة» و 40.0% يوافقون و 4.0% محايد و 4.0% لا يوافقون.
من الجدول أعلاه نجد أن 64.0% من أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على «الأهداف الإستراتيجية للشركة لها توقيت محدد» و 30.0% يوافقون و 4.0% محايد و 2.0% لا يوافقون.
من الجدول أعلاه نجد أن 48.0% من أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على «تلتزم الادارة العليا بالشركة بالادارة الاستراتيجية» و 46.0% يوافقون و 4.0% محايد و 4.0% لا يوافقون .
من الجدول أعلاه نجد أن 52.0% من أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على «الأهداف الإستراتيجية للشركة قابلة للقياس» و 30.0% يوافقون و 16.0% محايد و 2.0% لا يوافقون .

من الجدول أعلاه نجد أن 58.0% من أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على «الأهداف الإستراتيجية للشركة واقعية ويمكن تحقيقها» و 32.0% يوافقون و 8.0% محايد و 2.0% لا يوافقون .
اختبار الفرضيات:

جدول رقم (10): يوضح اختبار محاور الدراسة ككل:

رقم العبارة	المحور	قيمة مربع كاي	درجة الحرية	القيمة الاحتمالية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسيط	الاستنتاج	لتفسير
1	الإدارة بالأهداف	147.111	4	.000	4.07	.747	5.00	دالة	أوافق بشدة
2	المشاركة في تحديد الأهداف	88.778	4	.000	4.01	.893	5.00	دالة	أوافق بشدة
3	التزام العاملين بتحقيق الأهداف	76.167	4	.000	4.12	.825	5.00	دالة	أوافق بشدة
4	الجدولة لرمنية للأهداف	88.889	4	.000	3.87	.985	5.00	دالة	أوافق بشدة
5	الأهداف الاستراتيجية	147.111	4	.000	4.07	.747	5.00	دالة	أوافق بشدة

المصدر: إعداد الباحث من بيانات استبيان الدراسة الميدانية 2021م

من الجدول أعلاه نجد أن القيمة الاحتمالية لاختبار مربع كاي للمحور الأول أقل من 0.05 وهي دالة إحصائياً أي توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين تجاه المحور الأول ، وبالنظر لقيمة الوسط الحسابي نجدها أكبر من الوسط الفرضي (3) عليه أخذت آراء المبحوثين الموافقة على المحور الأول الذي ينص على « الإدارة بالأهداف».

من الجدول أعلاه نجد أن القيمة الاحتمالية لاختبار مربع كاي للمحور الثاني أقل من 0.05 وهي دالة إحصائياً أي توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين تجاه المحور الثاني، وبالنظر لقيمة الوسط الحسابي نجدها أكبر من الوسط الفرضي (3) عليه أخذت آراء المبحوثين الموافقة على المحور الثاني الذي ينص على « المشاركة في تحديد الأهداف » قد تحققت .

من الجدول أعلاه نجد أن القيمة لاحتتمالية لاختبار مربع كاي للمحور الثالث أقل من 0.05 وهي ذات دالة إحصائية أي توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين تجاه المحور الثالث، وبالنظر لقيمة الوسط الحسابي نجدها أكبر من الوسط الفرضي (3) عليه أخذت آراء المبحوثين الموافقة على المحور الثالث التي تنص على أن « التزام العاملين بتحقيق الأهداف».

من الجدول أعلاه نجد أن القيمة الاحتمالية لاختبار مربع كاي للمحور الرابع أقل من 0.05 وهي ذات دالة إحصائية أي توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين تجاه المحور الرابع ، وبالنظر لقيمة الوسط الحسابي نجدها أكبر من الوسط الفرضي (3) عليه أخذت آراء المبحوثين بالموافقة على المحور الرابع الذي ينص على « الجدولة الزمنية للأهداف

من الجدول أعلاه نجد أن القيمة الاحتمالية لاختبار مربع كاي للمحور الرابع أقل من 0.05 وهي ذات دالة إحصائية أي توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين تجاه المحور الخامس ، وبالنظر لقيمة الوسط الحسابي نجدها أكبر من الوسط الفرضي (3) عليه أخذت آراء المبحوثين بالموافقة على المحور الخامس الذي ينص على « الأهداف الاستراتيجية

أختبار فرضيات الدراسة :

الفرضية الأولى و التي تنص على « توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الجدولة الزمنية للأهداف في استخدام الادارة بالأهداف وتحقيق الأهداف الإستراتيجية في شركة مطاحن سين للفلال.» حيث يعتبر الجدولة الزمنية للأهداف هو المتغير المستغل (x_1) و الأهداف الإستراتيجية المتغير التابع .

جدول رقم (11) يوضح معامل الارتباط ومعامل التحديد لمتغيرات

معامل التحديد المعدل	معامل التحديد	قيمة معامل الارتباط
\bar{R}^2	R^2	R
0.52	0.53	0.73

من الجدول رقم (16) نجد أن قيمة الارتباط هي 0.73 وهو ارتباط طردي قوي بين الجدولة الزمنية للأهداف (المتغير المستغل (x_1)) و الأهداف الإستراتيجية (المتغير التابع (y)) ، معامل التحديد هو 0.53 ومعامل التحديد المعدل هو 0.52 أي أن 52 % من التغيرات التي تحدث في الأهداف الإستراتيجية سببها الجدولة الزمنية للأهداف و 48 % من التأثيرات ترجع لعوامل أخرى.

اختبار معنوية المتغير المستقل :

1- الجدولة الزمنية للأهداف:

من الجدول رقم (18) نجد أن القيمة الاحتمالية لاختبار (t) لمعامل الجدولة الزمنية للأهداف هي 0.00 وهي أقل من 0.05 عليه متغير الجدولة الزمنية للأهداف معنوي بمعنى آخر الجدولة الزمنية للأهداف يؤثر على الأهداف الإستراتيجية أي ان الفرضية الأولى و التي تنص على « توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الجدولة الزمنية للأهداف في استخدام الادارة بالأهداف وتحقيق الأهداف الإستراتيجية في شركة مطاحن سين للفلال » قد تحققت.

الفرضية الثانية و التي تنص على « توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين مشاركة العاملين في تحديد الأهداف في استخدام الادارة بالأهداف وتحقيق الأهداف الإستراتيجية في شركة مطاحن سين للفلال.» حيث يعتبر مشاركة العاملين في تحديد الأهداف هو المتغير المستغل (x_1) والأهداف الإستراتيجية المتغير التابع (y_2) .

اختبار معنوية المتغير المستقل :

مشاركة العاملين في تحديد الاهداف:

من الجدول رقم (21) نجد أن القيمة الاحتمالية لاختبار (t) لمشاركة العاملين في تحديد الاهداف هي 0.000 وهي أقل من 0.05 عليه متغير مشاركة العاملين في تحديد الاهداف معنوي بمعنى آخر مشاركة العاملين في تحديد الاهداف يؤثر على الأهداف الإستراتيجية أي ان الفرضية الثانية و التي تنص على « توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين مشاركة العاملين في تحديد الاهداف في استخدام الادارة بالأهداف وتحقيق الأهداف الإستراتيجية في شركة مطاحن سين للغلال » قد تحققت.

الفرضية الثالثة و التي تنص على « توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين التزام العاملين في استخدام الادارة بالأهداف وتحقيق الأهداف الإستراتيجية في شركة مطاحن سين للغلال. » حيث يعتبر التزام العاملين بتحقيق الأهداف هو المتغير المستقل (x_1) و الأهداف الإستراتيجية التابع (y_3) .

جدول رقم (12) يوضح معامل الارتباط ومعامل التحديد لمتغيرات

معامل التحديد المعدل	معامل التحديد	قيمة معامل الارتباط
\bar{R}^2	R^2	R
.87	.87	.93

من الجدول رقم (22) نجد أن قيمة الارتباط هي 0.93 وهو ارتباط طردي قوي بين التزام العاملين بتحقيق الأهداف (المتغير المستقل (x_1) و الأهداف الإستراتيجية (المتغير التابع (y_3)) ، معامل التحديد هو 0.87 ومعامل التحديد المعدل هو 0.87 أي أن 87 % من التغيرات التي تحدث في الأهداف الإستراتيجية سببها التزام العاملين بتحقيق الأهداف و 13 % من التأثيرات ترجع لعوامل أخرى.

اختبار معنوية المتغير المستقل :

التزام العاملين بتحقيق الأهداف:

من الجدول رقم (24) نجد أن القيمة الاحتمالية لاختبار (t) التزام العاملين بتحقيق الأهداف هي 0.000 وهي أقل من 0.05 عليه متغير التزام العاملين بتحقيق الأهداف معنوي بمعنى آخر التزام العاملين بتحقيق الأهداف يؤثر على الأهداف الإستراتيجية أي ان الفرضية الثالثة و التي تنص على « توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين التزام العاملين في استخدام الادارة بالأهداف وتحقيق الأهداف الإستراتيجية في شركة مطاحن سين للغلال. » قد تحققت.

الفرضية الرابعة و التي تنص على « توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين حول توافر ابعادا لإدارة بالأهداف التي تسهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية تعزي للمتغيرات الشخصية للعاملين بشركة مطاحن سين للغلال. » .

الخاتمة:

في ظل التطور المتسارع والمنافسة العالية كان لابد للمنظمات أن تسير قدماً في سبيل تبني مناهج إدارية من شأنها خلق الكفاءة والمرونة في العمل والتحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الحديثة كالإدارة بالأهداف والإدارة بالمواقف وتفويض السلطة واللامركزية وتعتبر الإدارة بالأهداف من الأساليب الحديثة التي يُنظر إليها على أنها تهدف إلى رفع الكفاءة الإنتاجية والإدارية، ورفع الروح المعنوية لدى العاملين وتحسين العلاقات داخل العمل وتطوير القدرات والأنشطة الإدارية كالخطيط والتنظيم والتوظيف والتوجيه والرقابة والاتصالات وحل المشكلات واتخاذ القرارات وتقييم الأداء كما أنها تعمل على الجانب الإنساني والتنظيمي والإداري فهي عملية إدارية متكاملة وكان لابد من انتهاجها في المنظمات نظراً لما تحققه من فوائد تعود بالنتائج الإيجابية للفرد والمنظمة

النتائج والتوصيات:

النتائج:

توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الجدولة الزمنية للأهداف في استخدام الادارة بالأهداف وتحقيق الأهداف الإستراتيجية في شركة مطاحن سين للغلال.
توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين مشاركة العاملين في تحديد الاهداف في استخدام الادارة بالأهداف وتحقيق الأهداف الإستراتيجية في شركة مطاحن سين للغلال.
توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين التزام العاملين في استخدام الادارة بالأهداف وتحقيق الأهداف الإستراتيجية في شركة مطاحن سين للغلال.
توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين حول توافر ابعادا لإدارة بالأهداف التي تسهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية تعزي للمتغيرات الشخصية للعاملين بشركة مطاحن سين للغلال .
الإدارة بالأهداف لها أثر ايجابى زيادة ثقة المرؤوسين بأنفسهم مما يؤثر على زيادة الإنتاج.

التوصيات:

- استخدام أسلوب الإدارة بالأهداف كونه أسلوب إداري فعال.
- إشاعة الثقة بين الرؤساء والمرؤوسين ورفع روحهم المعنوية للاستفادة من طاقاتهم وقدراتهم
- ضرورة مشاركة العاملين في وضع الإستراتيجية العامة للشركة مع تمكينهم واشراكهم في صياغة الاهداف .
- ضرورة الاهتمام بتدريب وتأهيل العاملين في المستويات المختلفة علي أسلوب الإدارة بالأهداف.

الهوامش:

- (1) عفاف أحمد محمد علي، أثر تطبيق منهج الإدارة بالأهداف علي الشركة السودانية للاتصالات، (السودان: جامعة السودان كلية الدراسات التجارية، بحث غير منشور لنيل درجة الدكتوراه 2011م).
- (2) محمد مبارك محمد الرشدي،: اثر استخدام طريقة الإدارة بالأهداف في أداء العاملين في مؤسسة البترول الوطنية في الكويت (الكويت : جامعة الشرق الأوسط ، بحث غير منشور لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال ، 2014م)
- (3) مني علي عبدربه: اثر مصادر قوة الإدارة العليا في تحديد الأهداف الإستراتيجية دراسة تطبيقية على المصارف التجارية في قطاع غزة، (فلسطين : الجامعة الإسلامية، بحث غير منشور لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، 2007م).
- (4) العملاق ، بشير ،الإدارة الحديثة نظريات ومفاهيم ، عمان : دار اليازوري للنشر ، 2008م، ص 39
- (5) يعقوب، نشوان، الإدارة والإشراف التربوي بين النظرية والتطبيق، عمان: دار الفرقان للنشر والتوزيع، 1986، ص 42
- (6) George. Odiorne. (1979). MBO 2. A system of Managerial Leadership for the 80s,(6) USA, New York, Fearon Pitman Publishers, Inc.
- (7) احمد السيد كردي تاريخ الزيارة <http://www.thabethejazi.com/article-17/3/2> 2022.
- (8) سعيد محمد المصري، التنظيم والإدارة مدخل معاصر لعمليات التخطيط و التنظيم القيادة والرقابة، الاسكندرية :الدار الجامعية، 1999،
- (9) عدون، ناصر داداي،الإدارة والتخطيط الإستراتيجي، الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية، 2001م ص 51.
- (10) تمت الزيارة <http://www.thabethejazi.com> 2021/4/2
- (11) المقلي، عمر أحمد عثمان، مبادئ الإدارة ، الخرطوم: شركة مطابع السودان للعملة المحدودة، 2002، ص 193.
- (12) فتحي ، محمد ، معضلات إدارية تبحث عن حلول ،القاهرة: دار التوزيع والنشر الإسلامية، 2002، ص 13.

الإدارة بالأهداف وأثرها في تحقيق الأهداف الاستراتيجية (دراسة حالة شركة مطاحن سين للفلال المحدودة-السودان 2020-2022م)-

(13) عبدالرحيم محمد ، ورقة بحثية بعنوان مفهوم الإدارة الاستراتيجية. <http://dr-ama.com/?cat=47>.

(14) رشيد صالح عبدالرضا جلاب، الإدارة الاستراتيجية مدخل تكاملي، عمان: دار المناهج ، 2008 ، ص 128

(15) عزالدين حسن عبد الفتاح، (2017) مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام

SPSS، ص 560.

سياسات التحفظ المحاسبي وأثرها علي جودة الأرباح المحاسبية (دراسة ميدانية علي عينة من المصارف السودانية 2020م)

أستاذ المحاسبة المشارك - جامعة النيلين

د. عبد الرحمن عادل خليل عثمان

المستخلص:

هدفت هذه الدراسة إلي التعرف أثر التحفظ المحاسبي المشروط علي جودة الأرباح المحاسبية وبيان أثر التحفظ المحاسبي غير المشروط علي جودة الأرباح المحاسبية. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لوصف متغيرات الدراسة وتتبع الحالة تاريخياً وتحليل بيانات الدراسة الميدانية للوصول إلى النتائج وتقديم التوصيات المناسبة. وتوصلت الدراسة إلي أن التحفظ المحاسبي يوفر مجموعة من الخصائص كالملائمة والموثوقية للحكم على جودة الأرباح وتعزيز المقدرة التنبؤية. ويعمل التحفظ المحاسبي على إتباع سياسات محاسبية ثابتة تعطي مقدرة تنبؤية أخرى عن الأرباح المحاسبية.

الكلمات المفتاحية: التحفظ المحاسبي المشروط، التحفظ المحاسبي غير المشروط، جودة الأرباح المحاسبية

Abstract:

This study aimed to identify the impact of conditional accounting conservatism on the quality of accounting profits and to indicate the impact of unconditional accounting conservatism on the quality of accounting profits. The study adopted analytical descriptive approach. and the study found that the accounting conservatism provides a set of characteristics such as convenience and reliability to judge the quality of profits and enhance predictive ability. The accounting conservatism follows established accounting policies that give another predictive estimate of accounting profits.

Keywords: conditional accounting conservatism, unconditional accounting conservatism, accounting profits quality

الإطار المنهجي:

تمهيد :

يعد التحفظ المحاسبي أحد أبرز الاعتبارات الأساسية التي قامت عليها نظرية المحاسبة منذ نشأة نظرية المحاسبة كقيد جوهري على اختيار السياسات المحاسبية عند إعداد القوائم المالية في ضوء حالة

عدم التأكد المرتبطة بمخاطر الأعمال وهذا المفهوم بوجه عام يستلزم ضرورة تبني تشاؤمية عند تحديد صافي الأصول وقياس صافي الدخل. أما جودة الأرباح فلها معاني مختلفة طبقاً لمستخدمي القوائم المالية فالمشروعون والمراجعون ومنظمو هيئات سوق المال يرون أن جودة الأرباح تعني أن الأرباح ذات جودة عالية، عندما تتفق مع القواعد والمبادئ المحاسبية المقبولة قبولاً عاماً في حين يرى الدائنون معني جودة الأرباح في سهولة قابليتها في التحويل إلى نقدية.

مشكلة البحث:

بعد انهماك الشركات العالمية بالإضافة إلى الأزمات المالية بدأ التركيز من قبل الجمعيات المحاسبية المهنية بأن تأخذ دورها في حماية أصحاب المصالح المتعاملين مع الشركات، وبما أن التحفظ المحاسبي يصب في مصلحة أصحاب العلاقة لحمايتهم من مخاطر المغالاة في تقييم الأرباح والأصول.

يمكن أن تتخلص مشكلة البحث في الإجابة على التساؤلات التالية:

1. هل توجد علاقة بين التحفظ المحاسبي المشروط وجودة الأرباح المحاسبية؟
2. هل توجد علاقة بين التحفظ المحاسبي غير المشروط وجودة الأرباح المحاسبية؟

أهمية البحث:

تنقسم الأهمية على الآتي:

الأهمية العلمية:

تتبع أهمية البحث العلمية في:

1. إلقاء الضوء على التحفظ المحاسبي.
2. بيان أثر التحفظ المحاسبي المشروط وغير المشروط في جودة الأرباح المحاسبية.

الأهمية العملية:

تتمثل في أن:

1. التحفظ المحاسبي يساعد في تحقيق جودة الأرباح المحاسبية.
2. تحقيق جودة الأرباح المحاسبية تساعد الشركات في تقديم تقارير مالية سليمة.

أهداف البحث:

يسعى البحث إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. التعرف على مفهوم وأهمية وأهداف التحفظ المحاسبي.
2. بيان دور التحفظ المحاسبي المشروط وغير المشروط في جودة الأرباح المحاسبية.

فرضيات البحث:

يسعى البحث إلى اختبار صحة الفرضيات التالية:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحفظ المحاسبي المشروط وجودة الأرباح المحاسبية.
2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحفظ المحاسبي غير المشروط وجودة الأرباح المحاسبية.

الدراسات السابقة:

دراسة (2011م) Ahmed⁽¹⁾:

هدفت الدراسة الي التعرف على العلاقة بين درجة التحفظ المحاسبي ومستوى جودة الأرباح، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج اهمها: وجود مستوى للقبول من التحفظ المحاسبي في الشركات المساهمة البحرينية وارتفاع جودة الأرباح فيها وجود علاقة ايجابية بين درجة التحفظ المحاسبي وتحسين جودة الأرباح حيث يؤدي ارتفاع درجة التحفظ المحاسبي الي انخفاض المستحقات الكلية وبالتالي تحسين جودة الأرباح.

دراسة: فيروز (2012)⁽²⁾:

هدفت الدراسة الي دراسة مدى تأثير خصائص منشآت الاعمال في الواقع العملي على توجيه الإدارة نحو تطبيق السياسات المحاسبية المتحفظة الاعمال في الواقع العملي على توجيه الإدارة نحو تطبيق السياسات المحاسبية المتحفظة. وتوصلت الدراسة الي ان خصائص منشآت الاعمال تؤثر تأثيرا ايجابيا علي توجه المنشآت نحو تطبيق السياسات المحاسبية المتحفظة.

دراسة: اسماء (2012) ⁽³⁾:

هدفت هذه الدراسة الي دراسة وتحديد العوامل التي ساهمت في نشوء وتطور التحفظ المحاسبي واستمرار وجوده كظاهرة عملية، توصلت هذه الدراسة الي أندرجة التحفظ المحاسبي في القوائم المالية للشركات تؤدي الي انخفاض درجة جودة المعلومات المحاسبية لتلك الشركة، ولكن ارتفاع درجة التحفظ المحاسبي لا يترتب عليها بالضرورة ارتفاع درجة جودة المعلومات المحاسبية تهتم الدراسات المستقبلية للتحفظ المحاسبية باستخدام مقاييس أخرى بديلة لمحددات التحفظ المحاسبي.

دراسة: حنان (2013م)⁽⁴⁾:

هدفت هذه الدراسة بصورة أساسية الي تسليط الضوء على مفهوم حوكمة الشركات وأهميتها وأهدافها والياتها معا وابرار تطبيق هذه الليات وانعكاساتها علي جودة ونزاهة التقارير المالية. وتوصلت هذه الدراسة الي ان بعض ادارات الشركات تقوم بإصدار تقارير مالية قد تتجه الي منطقة الشبهات ما بين عدم المشروعية والغش المكشوف وكذلك ان حوكمة الشركات توفر إشراف من قبل أصحاب المصالح على المخاطر واداراتها ومراقبتها.

دراسة عبد العال: (2015م)⁽⁵⁾:

هدفت الدراسة الي معرفة مدى تطبيق مبادئ حوكمة بازل في البنوك السعودية وقياس علاقة الارتباط بين مبادئ حوكمة بازل ومستويات التحفظ المحاسبي توصلت الدراسة الي ان البنوك السعودية يلتزم بتطبيق مبادئ حوكمة بازل، ومستوى تطبيق التحفظ المحاسبي هنالك تأثير لتطبيق مبادئ وحوكمة بازل على مستوي التحفظ المحاسبي.

التحفظ المحاسبي:

أولا: مفهوم التحفظ المحاسبي:

التحفظ جاء نتيجة لحالة عدم التأكد التي يواجهها المحاسبون في العديد من المواقف أثناء ممارستهم لمهنة المحاسبة ويعني هذا أن مفهوم التحفظ المحاسبي عبارة عن اداة يستخدمها المحاسبون لمواجهة عدم

التأكد في مواقف عديدة⁽⁶⁾. عرف بأنه الاعتراف بالخسائر المتوقعة دون الأرباح المتوقعة، والاعتراف بالقيم الدنيا للأصول، حيث ينطوي التحفظ المحاسبي على استخدام المعايير الاشد صرامة عن الاعتراف بالأرباح⁽⁷⁾. وعرف أيضاً طلب المحاسبين لدرجة عالية من التحقق لكي يتم الاعتراف بالأخبار الجيدة مقارنة بدرجة التحقق المطلوبة للاعتراف بالأخبار السيئة للقوائم المالية التي ينتج عنها نقص قيمة الاصول⁽⁸⁾. وعرف ايضا بأنه المقدرة على التأثير في حالة عدم التأكد المرتبطة بعناصر متعارف عليها ومقاسه في البيانات المالية ويتم التعامل مع حالة عدم التأكد في جزء منها عن طريق الافصاح وفي جزء أخر عن طريق الممارسات الحذرة في إعداد البيانات المالية، والحذر هو درجة من الحكمة في إجراء الممارسات الحذرة في إعداد البيانات المالية والحذر هو الحكمة في إجراء الممارسات والاحكام التي نحتاج إليها للوصول للتقييمات المختلفة تحت ظروف عدم التأكد وذلك مثل عدم المبالغة في قيم الأصول والدخل وعدم الإخلال من قيم المصروفات والالتزامات⁽⁹⁾. عرف أيضاً بأنه معيار للاختبار بين المبادئ المحاسبية التي تقود إلى تقليل الأرباح التراكمية المقرر عنها من خلال الاعتراف المتأخر بالإيرادات والاعتراف الفوري بالنفقات وتقييم الاصول باقل القيم وتقييم الالتزامات بأعلى القيم، وكما يعرف بأنه يعني الاختيار من بين السياسات والإجراءات المحاسبية المتعارف عليها ما يؤدي إلى تدنية الأرباح التي يعلن عنها من خلال الاعتراف البطيء بالمكاسب المتوقعة والاعتراف السريع بالخسائر المتوقعة وتقييم الأصول بقيمة منخفضة والالتزامات بقيمة مرتفعة لعكس احتمالات عدم التأكد المحيطة بأنشطة المنشأة⁽¹⁰⁾.

يري الباحث أن التحفظ المحاسبي هو عبارته عن التحقق بدرجة عالية لكي يتم الاعتراف بالأخبار الجيدة للإيرادات والمصروفات مقارنة بالتحقق للاعتراف بالأخبار السيئة.

ثانياً: أهمية التحفظ المحاسبي:

تتبع أهمية التحفظ المحاسبي في الآتي⁽¹¹⁾:

1. يعزز التحفظ المحاسبي من جودة ومصداقية التقارير المالية لدى المساهمين والمستثمرين.
2. زيادة الطلب على إنتاج قوائم مالية أكثر تحفظاً نتيجة للتأكد من ممارسات إدارة الربح في معظم بيانات التقرير المالي.
3. يساعد التحفظ المحاسبي في خدمة العديد من الأغراض حيث يزيد من كفاءة المعلومات المحاسبية الواردة بال عقود ويتناسب مع قوانين الضرائب والاستثمارات، حيث أن استخدامه لأغراض ضريبية، يعتبر وسيلة للحد من الدخل الخاضع للضريبة بتأخير الاعتراف بالإيرادات، وتسريع الاعتراف بالنفقات.
4. يعمل التحفظ المحاسبي في الافصاح عن الأخبار السيئة في التوقيت المناسب مما ينبه المساهمين والمستثمرين⁽¹²⁾.
5. المساهمة في تحقيق ضغوط السلطة والسياسة لدى الشركات الكبرى.
6. يعد التحفظ المحاسبي عامل حاسم في تقييد التلاعب والغش من جانب ادارة المنشأة، لأنه يمكن من قابلية تقديرات وتوقعات الإدارة للتحقق، وإن تقليص ممارسات التحفظ المحاسبي قد يمنع بعض المديرين الفرصة للتلاعب والغش.

ثالثاً: أنواع التحفظ المحاسبي:

يعد تطور أساليب ومناهج تطبيق التحفظ المحاسبي في الشركات والمؤسسات المالية، وفي السياسات المحاسبية فقد تبلور من خلال ظهور أنواع متعددة للتحفظ المحاسبي، وتصنف التحفظ المحاسبي على أسس كمايلي⁽¹³⁾.

1/ التحفظ المشروع:

هو تحري المحاسب على درجات التحقق عند الاعتراف بالأبناء السارة (المكاسب المتوقعة) بالمقارنة عند الاعتراف بالأبناء غير السارة (الخسائر المتوقعة) وهو التعريف الذي يتفق مع أحد الكتاب للتحفظ المحاسبي على أنه التحقق غير المتمثل للاعتراف بالمكاسب المحتملة وبالخسائر المحتملة⁽¹⁴⁾.

ومن أمثلة تلك السياسات المحاسبية عن المخزون وتطبيق الإجراءات أو السوق إيهما أقل للمحاسبة للاعتراف بخسائر الهبوط الحاد في قيم الأصول طويلة الأجل والأصول غير الملموسة وهذا يعني أن التحفظ المشروع يعتمد على خصائص الحدث الذي يتم قياسه.

ومن سمات التحفظ المشروع إنه تحفظ لاحق وأنه تحفظ مرتبط بالأحداث الاقتصادية المحتملة. ومن أمثلة التحفظ المشروع:

- يتم الاعتراف بخسائر انخفاض صافي القيمة البيعية للمخزون من الإنتاج التام عن قيمته الدفترية.
- يتم الاعتراف بالخسائر المحتملة وتكوين مخصصاته مثل مخصص المطالبات وذلك في حالة وجود مذكرة قانونية تفيد بانه من المرجح أن تخسر الشركة القضية المرفوعة عليها.

2/ التحفظ غير المشروع:

وهو تخفيض قيم صافي الاصول أو الافصاح عن القيم الدفترية الأقل لحقوق الملكية وقد أعيد التأكيد علىأهمية بدأ التحفظ عبر إصرار مجموعة من المعايير التي تشمل قدراً كبيراً من التحفظ من بينها إصدار مجلس معايير المحاسبة الأمريكي (FASB) لمعيار الالتزامات الطارئة⁽¹⁵⁾.

ينشأ التحفظ غير المشروع بنتيجة اختيار الإدارة لتطبيق سياسات محاسبية متحفظة بطبيعتها من بداية الاعتراف بالأصول، ولكن ينشأ عنها شهره متوقعة غير مسجلة نتيجة تخفيض القيمة الدفترية لصافي الأرباح عن قيمتها الاقتصادية⁽¹⁶⁾:

ومن أمثلة السياسات المحاسبية المتحفظة غير المشروطة:

تحديد تكلفة المخزون باستخدام طريقة الوارد أولاً بصرف أولاً واختيار طرق الإهلاك المعجل للأصول الثابتة وكذلك الاعتراف بتكاليف البحوث والتطوير كمعروف في الفترة التي تحققت فيها بدلاً من رسمتها.

سمات التحفظ غير المشروع:

- تحفظ مسبق من بداية الاعتراف بالأصل أو تسجيل الالتزام⁽¹⁷⁾.
- تحفظ مستقل عن الأحداث الاقتصادية المحتملة.
- انخفاض تكاليف التطبيق.
- مساهمته في عمليات تهديد الدخل ويرجع التزايد المضطرب في تطبيق التحفظ المحاسبي

المشروط إلى الانتقال إلى تطبيق القيمة العادلة وما ستبعه من متطلبات للاعتراف المعجل بالمعروفات والخسائر المحتملة وما ترتب عليه خفض في صافي الدخل وذلك بالمقارنة بالتحفظ المحاسبي غير المشروط المرتبط بالتحيز المسبق عند الاعتراف بالأصول والأرباح قبل نشأة الخسائر المستقبلية.

ومن أمثلة التحفظ غير المشروط:

— اختيار طريقة القسط المتناقص لتعجيل الإهلاك بدلاً من طريقة القسط الثابت.

— اختيار طريقة الوارد أولاً Fifo بصرفيدلاً من طريقة المتوسط المرجح⁽¹⁸⁾.

من حيث الاعتماد على الاختيارالاقتصادية:

أ. التحفظ المسبق: هو تطبيق الطرق والسياسات المحاسبية التي تخفض كل من الربح المحاسبي

والقيمة الدفترية لصافي الأصول بغض النظر عن الاختيارالاقتصادية⁽¹⁹⁾.

ب. التحفظ اللاحق: شمل تطبيق الطرق والسياسات المحاسبية التي تؤثر علي عملية قياس الربح

من خلال الاعتراف المعجل باختيار غير سارة (خسائر متوقعة) في إطار التنبؤ بالأحداث

المستقبلية السارة المحتملة في ارتفاع المكاسب الاقتصادية المتوقعة في حيث تحقق حدوث

تلك الزيادة⁽²⁰⁾.

يرى الباحث أن التحفظ المحاسبي بأنواعه المختلفة يحد من القيام بالتصرفات الانتهازية لتحقيق

المصالح الشخصية وزيادة موثوقية البيانات المحاسبية الواردة بالقوائم المالية لاتخاذ القرارات.

جودة الأرباح المحاسبية:

أولاً: مفهوم جودة الأرباح المحاسبية:

اختلف مفهوم جودة الأرباح المحاسبية لاختلاف وجهات نظر الاقتصاديين بما تحتويه الأرباح من

خصائص تجعلها تتمتع بالجودة اذا يرى الباحثون بأن الأرباح تكون ذات جودة عالية اذا تم الافصاح عنها بما

ينسجم مع المبادي المحاسبية المقبولة قبولاً عاماً، اما الدائنين من ناحيتهم فإنهم يعدوها ذات جودة عالية

كلما تمتعت بقدرة اكبر علي التحول الى تدفقات نقدية، في حين ينظر المساهمين الي الأرباح علي أنها ذات

جودة مرتفعة اذا ما عكست الاداء التحقيقي للمديرين دون تأثير يذكر للعوامل الخارجة عن سيطرتهم⁽²¹⁾.

هي مدى استمرارية الأرباح وقدرتها الحالية علي التنبو بالأرباح المستقبلية حيث نجد أن مفهوم جودة

الأرباح يرتبط مدى استمرارية الأرباح، ولذلك كان ارتباط المستحقات بالتدفقات النقدية اكبر دل ذلك علي

أن الأرباح تتمتع الجودة العالية⁽²²⁾. هي الأرباح التي تتصف بالسمات والخصائص الرئيسية للمعلومات

المحاسبية وهي الملائمة والموثوقية، التي تقابل الاهداف الرئيسية للإبلاغ المالي من حيث مستثمرين ومقرضين

في اتخاذ القرار⁽²³⁾. هي مدى استمرارية تدفق الأرباح الحالية في الفترات المستقبلية، وقدرة الأرباح الحالية

علي عكس الاداء الحالي المستقبلي للشركة، وتمثل الاستمرارية مدى قدرة الشركة في المحافظة على ارباحها في

المدى الطويل، او قدرة الأرباح الحالية في اعطاء مؤشر جيد عن الأرباح المستقبلية⁽²⁴⁾. عرفت جودة الأرباح

بأنها هي المفهوم الذي يعبر بصدق عن الأرباح الفعلية التي تم تحقيقها خلال الفترة، ويمثل مدى استمرارية

تدفق الأرباح الحالية في الفترات المستقبلية، كما يعد مؤشراً جيداً في تقييم الاداء المالية والمستقبلي للشركة.

كما عرفت ايضا بأنها الأرباح التي توفر المزيد من المعلومات حول الاداء المالي للشركات عالية الجودة في مستحقات والتي تمتلك استمرارية ارباح عالية⁽²⁵⁾. وعرفت بأنها تتصف بالأرباح بالجودة كلما انخفضت عمليات ادارة الأرباح والتعجيل بالاعتراف بالخسائر وقوة العلاقة بين اسعار الاسهم والبيانات المحاسبية⁽²⁶⁾. هي الأرباح التي تتصف بالخصائص الرئيسية للمعلومات المحاسبية المرغوبة لمستخدمي التقارير المالية، التي تساعد على تحقيق اهداف الإبلاغ المالي على نحو عام واهداف الإبلاغ من الربح المحاسبي على نحو خاص. يتضح للباحثة: إن جودة الأرباح ترتبط بمدى استمرارية لكل الأرباح لذلك كان ارتباط المستحقات بالتدفقات النقدية أكبر دل ذلك على أن الأرباح تتمتع بجودة أعلى⁽²⁷⁾.

يري الباحث أن مفهوم جودة الأرباح المحاسبية ينطوي على الأرباح التي تتمثل نقدا والتي تعكس الوضع المستقبلي للمنشأة بالإضافة إلى أن تكون خالية من الممارسات المحاسبية الخاطئة كإدارة الأرباح والتطويع المصطنع للأرباح وتمهيد الدخل.

ثانياً: أهمية جودة الأرباح المحاسبية:

تستمد جودة الأرباح المحاسبية أهميتها من أهمية الأرباح نفسها اذا أن ارباح الشركة تعبر عن المدخلات الهامة في عملية اتخاذ القرارات المالية والاستثمارية وغيرها من القرارات الاخرى، كما يتم استخدامها في العديد لتقييم اداء الشركة الحالي والمستقبلي، وقد اظهرت العديد من الدراسات أهمية جودة الأرباح بالنسبة لمستخدمي المعلومات حيث أن التقارير المالية بصورة عامة ومعلومة للربح المحاسبي علي وجه الخصوص تشكل مصدرا هاما للمعلومات بالنسبة للمستثمرين، ومن اهم العوامل التي تؤثر في قراراتهم الاستثمارية تأخذ جودة الارباح أهميتها من زوايا مختلفة طبقا لأهداف مستخدمي القوائم المالية علي النحو التالي⁽²⁸⁾:

1. تعتبر من اهم مصادر المعلومات للمستثمرين والحاليين لتقييم اداء ومخاطر الشركة.
2. تعتبر مؤشراً مباشراً لتقييم جودة المعايير المحاسبية المطبقة في الوحدة الاقتصادية حيث توجد علاقة طردية بين جودة الأرباح ونوعية النظام المحاسبي المطبق ومدى التزامه بالمعايير المحاسبية.
3. تفيد الأرباح الدائنين والمقرضين لمعرفة مدى قدرة المنشأة على سداد ديونها وبالتالي استمرار علاقتهم بالمنشأة مستقبلاً.
4. تضم ادارة المنشأة بتحقيق أرباح تتسم باستمرارية عالية وبقدرة تنبؤيه جيدة مما يشير الي وجود علاقة بين الأرباح وإدارة المنشأة.
5. تعتبر من المدخلات الهامة في عملية اتخاذ القرارات المالية وغيرها من القرارات الأخرى تستخدم في العديد من الدراسات التنبؤية لأداء الشركة المالية والمستقبلي⁽²⁹⁾.
6. تعد مصدراً هاماً عند اتخاذ القرارات الاستثمارية⁽³⁰⁾.
7. تساعد جودة الأرباح المستثمرين على التمييز بين الاستثمارات الجيدة والسيئة التي تخفض مخاطر التقدير⁽³¹⁾.

ثالثاً: أهداف جودة الأرباح:

تتمثل في الآتي⁽³²⁾:

1. مراعاة زيادة درجة الاعتماد على المؤشرات والنسب المالية الي تعتمد على مخرجات الربح المحاسبي.
2. إظهار صحة ودقة العلاقة التي تقيس ربحية السهم والعائد المتوقع منه.
3. تزويد المستثمرين بمؤشرات حول المكاسب المتاحة للملاك عن لكل سهم عادي من خلال إظهار نصيب هذا السهم من الربح الموزع. ارتباط جودة الأرباح المحاسبية بالمنفعة التي يمكن الحصول عيها من المعلومات الخاصة بها⁽³³⁾.
4. زيادة كفاءة واستقرار أسواق رأس المال.
5. يساعد على التميز بين المديرين الجيدين والسيئين⁽³⁴⁾.
6. تعتبر مؤشراً مباشراً لتقييم جودة معايير المحاسبية المطبقة بالوحدات الاقتصادية، حيث توجد علاقة بين طردية بين جودة الأرباح وبين نوعية النظام المطبق ومدى التزامه بالمعايير المحاسبية.
7. تعتبر جودة الأرباح المحاسبية عنصراً هاماً في القوائم المالية لوحدات الاقتصادية لمساعدة الدائون والمستخدمون للتقارير المالية في تقييم الوضع المالي، وتعتبر تمثل حماية لمستخدمي المعلومات المحاسبية ضد الممارسات الانتهازية لإدارة الأرباح⁽³⁵⁾.

الدراسة الميدانية:

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة:

ي تمثل مجتمع الدراسة في المصارف السودانية - ولاية الخرطوم، وتم استهداف كل من المراجع الداخلي والموظف الاستثمار والمدير المالي ومدير الإدارة، والموظفين. وتمّ اختيار مفردات عينة البحث بطريقة العينة العشوائية، حيث تم توزيع عدد (75) استبانة وتم استرجاع (75) استبانة سليمة تم استخدامها في التحليل.

ثانياً: تحليل البيانات واختبار صحة الفرضيات

المحور الأول: سياسات التحفظ المحاسبي

البعد الأول: سياسة التحفظ المشروط

جدول رقم (1/5)

الإحصاءات الوصفية لعبارات المحور الأول

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبارات	درجة الموافقة
1	3.9	عدم الاعتراف بالمكاسب المتوقعة	مرتفعة
72.	4.2	تطبيق طريقة التكلفة أو السوق أيهما أقل لتقييم المخزون في نهاية الفترة المالية	مرتفعة جداً
1	3.7	يتم الاعتراف بانخفاض تكلفة الأصول عن تكلفتها الدفترية	مرتفعة

درجة الموافقة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبارات
مرتفعة	91.	3.6	يتم الاعتراف بخسائر انخفاض صافي القيمة البيعية للمخزون من الإنتاج التام عن قيمته الدفترية
مرتفعة	1.1	3.6	يتم الاعتراف بخسائر الهبوط في قيم الأصول طويلة الأجل
مرتفعة	89.	3.8	يتم الاعتراف بخسائر تكلفة الأصول عندما تقل تكلفتها الدفترية

المصدر: إعداد الباحث، الدراسة الميدانية، 2020م

يتضح من الجدول رقم (1/5) ما يلي:

1. بلغت قيمة المتوسط لأفراد عينة الدراسة للعبارة الأولى (3.9) بانحراف معياري (1) وهذه القيمة تدل على أن معظم أفراد العينة موافقون على العبارة الأولى.
2. بلغت قيمة المتوسط لأفراد عينة الدراسة للعبارة الثانية (4.2) بانحراف معياري (72.) وهذه القيمة تدل على أن معظم أفراد العينة موافقون بشدة على العبارة الثانية.
3. بلغت قيمة المتوسط لأفراد عينة الدراسة للعبارة الثالثة (3.7) بانحراف معياري (1) وهذه القيمة تدل على أن معظم أفراد العينة موافقون على العبارة الثالثة.
4. بلغت قيمة المتوسط لأفراد عينة الدراسة للعبارة الرابعة (3.6) بانحراف معياري (91.) وهذه القيمة تدل على أن معظم أفراد العينة موافقون بشدة على العبارة الرابعة.
5. بلغت قيمة المتوسط لأفراد عينة الدراسة للعبارة الخامسة (3.6) بانحراف معياري (1.1) وهذه القيمة تدل على أن معظم أفراد العينة موافقون على العبارة الخامسة.
6. بلغت قيمة المتوسط لأفراد عينة الدراسة للعبارة السادسة (3.8) بانحراف معياري (89.) وهذه القيمة تدل على أن معظم أفراد العينة موافقون على العبارة السادسة.

البعد الثاني: سياسة التحفظ غير المشروط:

جدول رقم (2/5)

الإحصاءات الوصفية لعبارات المحور الثاني

درجة الموافقة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبارات
مرتفعة جدا	88.	4.1	الإفصاح عن القيم الدفترية الأقل لحقوق الملكية
مرتفعة جدا	67.	4.1	يتم تطبيق طريقة التكلفة أو السوق أيهما أقل لتقييم الأصول في نهاية الفترة المالية

درجة الموافقة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبارات
مرتفعة جدا	73.	4	يتم تطبيق بدائل القياس المحاسبي بما يلائم الإفصاح المصرف
مرتفعة	1	3.6	يتم القيام بالتخفيض المنتظم في قيم صافي الأصول
مرتفعة	99.	3.8	يتم تحميل النفقات عن الفترة الحالية بدلا من رسملتها
مرتفعة	1	3.6	يتم تطبيق القسط المتناقص لتعجيل الاهلاك بدلا من طريقة القسط الثابت

المصدر: إعداد الباحث، الدراسة الميدانية، 2020م

يتضح من الجدول رقم (5/2) ما يلي:

1. بلغت قيمة المتوسط لأفراد عينة الدراسة للعبارة الأولى (4.1) بانحراف معياري (88.) وهذه القيمة تدل على أن معظم أفراد العينة موافقون على العبارة الأولى.
2. بلغت قيمة المتوسط لأفراد عينة الدراسة للعبارة الثانية (4.1) بانحراف معياري (67.) وهذه القيمة تدل على أن معظم أفراد العينة موافقون على العبارة الثانية.
3. بلغت قيمة المتوسط لأفراد عينة الدراسة للعبارة الثالثة (4) بانحراف معياري (73.) وهذه القيمة تدل على أن معظم أفراد العينة موافقون على العبارة الثالثة.
4. بلغت قيمة المتوسط لأفراد عينة الدراسة للعبارة الرابعة (3.6) بانحراف معياري (1) وهذه القيمة تدل على أن معظم أفراد العينة موافقون على العبارة الرابعة.
5. بلغت قيمة المتوسط لأفراد عينة الدراسة للعبارة الخامسة (3.8) بانحراف معياري (99.) وهذه القيمة تدل على أن معظم أفراد العينة موافقون على العبارة الخامسة.
6. بلغت قيمة المتوسط لأفراد عينة الدراسة للعبارة السادسة (3.6) بانحراف معياري (1) وهذه القيمة تدل على أن معظم أفراد العينة موافقون على العبارة السادسة

المحور الثاني: جودة الأرباح المحاسبية :

جدول رقم (5/3)

الإحصاءات الوصفية لعبارات المحور الثالث

درجة الموافقة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبارات
مرتفعة جدا	61.	4.1	يتم الربط بين التدفقات النقدية من الأنشطة التشغيلية وصافي الربح والانحرافات المعيارية لكل منهما
مرتفعة جدا	91.	4.2	قدرة الأرباح الحالية علي الاستمرار في الفترات المستقبلية

العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
زيادة نسبة التدفق التشغيلي عن صافي الدخل	3.7	98.	مرتفعة
الأرباح المحققة تلبى حاجة المساهمين	4.2	87.	مرتفعة جدا
الأرباح المعلن عنها تمثل الدخل الحقيقي بشكل صادق	4	77.	مرتفعة جدا
تعكس الأرباح للأداء التشغيلي للمصرف	4.3	62.	مرتفعة جدا
الأرباح الحالية تساعد علي التنبؤ بالأرباح المستقبلية	4.3	70.	مرتفعة جدا

المصدر: إعداد الباحث، الدراسة الميدانية، 2020م

يتضح من الجدول رقم (3/5) ما يلي:

1. بلغت قيمة المتوسط لأفراد عينة الدراسة للعبارة الأولى (4.1) بانحراف معياري (61.) وهذه القيمة تدل على أن معظم أفراد العينة موافقون على العبارة الأولى.
2. بلغت قيمة المتوسط لأفراد عينة الدراسة للعبارة الثانية (4.2) بانحراف معياري (91.) وهذه القيمة تدل على أن معظم أفراد العينة موافقون بشدة على العبارة الثانية.
3. بلغت قيمة المتوسط لأفراد عينة الدراسة للعبارة الثالثة (3.7) بانحراف معياري (98.) وهذه القيمة تدل على أن معظم أفراد العينة موافقون على العبارة الثالثة.
4. بلغت قيمة المتوسط لأفراد عينة الدراسة للعبارة الرابعة (4.2) بانحراف معياري (87.) وهذه القيمة تدل على أن معظم أفراد العينة موافقون بشدة على العبارة الرابعة.
5. بلغت قيمة المتوسط لأفراد عينة الدراسة للعبارة الخامسة (4) بانحراف معياري (77.) وهذه القيمة تدل على أن معظم أفراد العينة موافقون على العبارة الخامسة.
6. بلغت قيمة المتوسط لأفراد عينة الدراسة للعبارة السادسة (4.3) بانحراف معياري (62.) وهذه القيمة تدل على أن معظم أفراد العينة موافقون بشدة على العبارة السادسة.
7. بلغت قيمة المتوسط لأفراد عينة الدراسة للعبارة السابعة (4.3) بانحراف معياري (70.) وهذه القيمة تدل على أن معظم أفراد العينة موافقون بشدة على العبارة السابعة.

اختبار الفرضية الأولى:

تنص الفرضية الأولى من فرضيات الدراسة على الآتي:

«توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بينسياسة التحفظ المحاسبي المشروط وجوده الأرباح المحاسبية». هدف وضع هذه الفرضية إلى بيان أثر سياسة التحفظ المحاسبي المشروط علي جودة الأرباح المحاسبية، وللتحقق من صحة هذه الفرضية سيتم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط في بناء النموذج حيث أن سياسة التحفظ المحاسبي المشروط كمتغير مستقل (x_1)، وجودة الأرباح المحاسبية (y)

كمتغير تابع وذلك كما في الجدول الآتي:

جدول رقم (5/4)

نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط على عبارات الفرضية الأولى

التفسير	القيمة الاحتمالية (Sig)	اختبار (t)	معاملات الانحدار	
معنوية	0.000	8.367	3.527	$\hat{\beta}_0$
غير معنوية	0.136	1.507	0.163	$\hat{\beta}_1$
			0.174	معامل الارتباط (R)
			0.030	معامل التحديد (R^2)
			2.270	اختبار (F)
النموذج غير معنوي				

المصدر: إعداد الباحث، الدراسة الميدانية، 2020م

ويمكن تفسير نتائج الجدول أعلاه كالتالي:

- أظهرت نتائج التقدير وجود ارتباط طردي ضعيف بين سياسة التحفظ المحاسبي المشروط كمتغير مستقل، وجودة الأرباح المحاسبية كمتغير تابع حيث بلغت قيم معامل الارتباط البسيط (0.174).
- بلغت قيمة معامل التحديد (0.030)، وهذه القيمة تدل على أن سياسة التحفظ المحاسبي المشروط كمتغير مستقل يؤثر بـ(3%) على جودة الأرباح المحاسبية (المتغير التابع) وهو تأثير ضعيف جدا.
- نموذج الانحدار البسيط غير معنوي حيث بلغت قيمة اختبار (F) (2.270) وهي غير دالة عن مستوى (0.000).

مما تقدم نستنتج أن فرضية الدراسة الأولى والتي نصت على أن: «توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سياسة التحفظ المحاسبي المشروط وجودة الأرباح المحاسبية» لم تتحقق.

1. اختبار الفرضية الثانية:

تنص الفرضية الثانية من فرضيات الدراسة على الآتي:

«توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سياسة التحفظ المحاسبي غير المشروط وجودة الأرباح

المحاسبية».

هدف وضع هذه الفرضية إلى بيان أثر سياسة التحفظ المحاسبي غير المشروط علي جودة الأرباح المحاسبية، وللتحقق من صحة هذه الفرضية سيتم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط في بناء النموذج حيث أن سياسة التحفظ المحاسبي غير المشروط كمتغير مستقل (x_2)، وجودة الأرباح المحاسبية (y) كمتغير تابع وذلك كما في الجدول الآتي:

جدول رقم (5/5)

نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط على عبارات الفرضية الثانية

التفسير	القيمة الاحتمالية (Sig)	اختبار (t)	معاملات الانحدار	
معنوية	0.000	7.135	2.832	$\hat{\beta}_0$
معنوية	0.001	3.368	0.338	$\hat{\beta}_1$
			0.367	معامل الارتباط (R)
			0.134	معامل التحديد (R^2)
			11.340	اختبار (F)
				النموذج معنوي
$Y = 2.832 + 0.338X_2$				

المصدر: إعداد الباحث، الدراسة الميدانية، 2020م

ويمكن تفسير نتائج الجدول أعلاه كالآتي:

- أظهرت نتائج التقدير وجود ارتباط طردي ضعيف بين سياسة التحفظ المحاسبي غير المشروط كمتغير مستقل، وجودة الأرباح المحاسبية كمتغير تابع حيث بلغت قيم معامل الارتباط البسيط (0.367).
 - بلغت قيمة معامل التحديد (0.134)، وهذه القيمة تدل على أن سياسة التحفظ المحاسبي غير المشروط كمتغير مستقل يؤثر بـ(13.4%) على جودة الأرباح المحاسبية (المتغير التابع).
 - نموذج الانحدار البسيط معنوي حيث بلغت قيمة اختبار (F) (11.340) وهي دالة عن مستوى دلالة (0.001).
 - 2.832: متوسط جودة الأرباح المحاسبية عندما يكون سياسة التحفظ المحاسبي غير المشروط يساوي صفرًا.
 - 0.338: وتعني زيادة سياسة التحفظ المحاسبي غير المشروط وحدة واحدة تزيد من جودة الأرباح المحاسبية بـ13.4%.
- مما تقدم نستنتج أن فرضية الدراسة الثانية والتي نصت على أن: «توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سياسة التحفظ المحاسبي غير المشروط وجودة الأرباح المحاسبية» قد تحققت.

خاتمة:

تناولت هذه الدراسات إثر سياسات التحفظ المحاسبي علي جودة الأرباح، نجد في الآونة الاخرة ان القوائم المالية لكثير من المنشآت تعاني من جودة الأرباح المحاسبية والتي تؤثر على متخذ القرار، حيث تتعدد السياسات التي تتبعها المنشأة لإعداد القوائم المالية ومنها من يحقق اعلي جودة ومنها ما يكون لدوافع شخصية تزيد من الأرباح او تقللها. حيث اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليل لإجراء الدراسة،

وتم صياغة فرضيات موضوعية يمكن التحقق من صحتها. وتم استخدام الاستبانة لجمع المعلومات من المصادر الولية حيث تم توزيعها على عينة الدراسة المتمثلة بموظف، مراجع داخلي، مدير مالي، مدير إدارة، موظف بإدارة الاستثمار، موظف بإدارة المخاطر بعينة من المصارف السودانية، وبعد اجراء التحليل الوصفي والاحصائي الي هذه البيانات تم التوصل الي عدد من النتائج منها ان استخدام سياسات التحفظ المحاسبي يؤدي إلي تحسين كفاءة العقود وما يعنيه من دقة ومصداقية في القياس. كما ان التحفظ المحاسبي يعمل على إتباع سياسات محاسبية ثابتة تعطي مقدرة تبوئة أخرى عن الأرباح المحاسبية. ومن خلال النتائج تم تقديم عدد من التوصيات ومنها ان على الشركات الالتزام بمستوى عالي من التحفظ المحاسبي لضمان شفافية التقارير المالية ومصداقيتها، واستخدام التحفظ المحاسبي في الحد من الفرص الانتهازية للمكافأة الإدارية الناتجة عن تضخم الربح مما يجعل الأرباح تمثل بصدق حقيقة النشاط.

النتائج:

1. من خلال إجراء الدراسة الميدانية توصل الباحث إلى النتائج الآتية:
 1. التحفظ المحاسبي يوفر مجموعة من الخصائص كالملائمة والموثوقية للحكم على جودة الأرباح وتعزيز المقدرة التنبؤية.
 2. يعمل التحفظ المحاسبي على إتباع سياسات محاسبية ثابتة تعطي مقدرة تبوئة أخرى عن الأرباح المحاسبية.
 3. يؤدي استخدام التحفظ المحاسبي إلي تحسين كفاءة العقود وما يعنيه من دقة ومصداقية في القياس.
 4. يساعد التحفظ المحاسبي على نقل المعلومات إلى المستثمرين حول التدفقات المالية المستقبلية مما يعني تدفق التمويلات واستمرار تدفق الأرباح.
 5. الشركات الأكثر تطبيقاً للتحفظ المحاسبي تعد أقل ميولاً للتلاعب في الأرباح.

التوصيات:

1. التزام الشركات بمستوى عالي من التحفظ المحاسبي لضمان شفافية التقارير المالية ومصداقيتها.
2. اختيار السياسات المحاسبية من خلال التحفظ المحاسبي مما يضمن سلامة الأداء المالي واستمرار تدفق الأرباح.
3. تطبيق الشركات للتحفظ المحاسبي لأنه يؤدي إلى الحصول على معلومات موثوقة بها وهو يجعل مكونات الأرباح مستقرة.
4. استخدام التحفظ المحاسبي في الحد من الفرص الانتهازية للمكافأة الإدارية الناتجة عن تضخم الربح مما يجعل الأرباح تمثل بصدق حقيقة النشاط.
5. استخدام التحفظ المحاسبي في استبعاد حالات عدم التأكد لما يعطي مؤشراً جيداً عن الأرباح المستقبلية.

الهوامش:

- (1) سوزي ابو علي واخرون ، اثر جودة الارباح المحاسبية في تكلفة حقوق الملكية طبقا لمعايير الابلاغ، المالي الدولية ، عمان ، الجامعة الاردنية ، كلية التجارة ، المجلة الاردنية في ادارة الاعمال ، المجلد 7 ، العدد 1 ، 2011م ، ص 67
- (2) جمال علي محمد يوسف، قياس جودة الربحية في الشركات المساهمة المصرية القاهرة: جامعة عين شمس، كلية التجارة، مجلة الفكر المحاسبي، العدد 1، 2011م، ص 175.
- (3) ايمن أحمد شتيوي، تأثير مخاطر الدعاوي القضائية على ممارسات التحفظ المحاسبي في القوائم المالية المنشورة الرياض: معهد الإدارة العامة، دورية الإدارة العامة، المجلد 50، العدد 4، 2010م، ص 577.
- (4) pae, z, and Tharnton, D. EX-Anteverus Ex. Post Accounting Conservatism and Inefficiency in Analysts, Earnings forecasts, working paper, <http://www.Ssrn.com>.
- (5) اعلام محمد حمدان واخرون ، دور لجان التدقيق في استمرارية الارباح كدليل علي جودتها ، عمان المجلة الاردنية في ادارة الاعمال ، المجلد 8 ، العدد ، 2012 ، ص، 414 – 415.
- (6) محمد ابراهيم سلطان عبيدان، أثر استخدام مفهوم التحفظ المحاسبي على ملائمة وموثوقية المعلومات المحاسبية، دراسة دكتوراه، جامعة عمان العربية، 2004م، ص ص 73-76.
- (7) اقبال عدنان الشريف، عماد محمد ابو عجيلة، العلاقة بين جودة الارباح المحا، العلاقة بين جودة الارباح المحاسبية والحاكمية المؤسسة (عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2009م)، ص 13.
- (8) Dec how .p., and schrand, c. , (2004). Earnings quality , the research foundation of cfa institute .p2
- (9) حسين كاظم عوجه، التحفظ المحاسبي وأثره في تقييم إداء المصارف العراقية الخاصة، دراسة تطبيقية في عينة المصارف المدرجة سوق العراق للأوراق المالية، جامعة الكوفة، كلية الإدارة والاقتصاد، قسم المحاسبة، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 19 / لسنة 2019، ص ص 288
- (10) أمين السيد لطفي، نظرية المحاسبة، القياس والافصاح والتقرير المالي، الاسكندرية، الدار الجامعية، كلية التجارة، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، المجلد 49، العدد 2، 2012م، ص 176.
- (11) عبد العال مصطفى ابو الفضل، إثر تطبيق مبادي حوكمة بازل على مستوى التحفظ المحاسبي في التقارير المالية دراسة تطبيقية على البنوك السعودية، القاهرة، جامعة عين شمس كلية التجارة، مجلة الفكر المحاسبي، العدد 3، 2015م
- (12) طارق عبد العال حماد، موسوعة معايير المحاسبة، عرض القوائم المالية، الاسكندرية (الدار الجامعية، 2004م) ، ص ص 63 ، 64.
- (13) اسماء قحطان محمد نشأت، محددات التحفظ المحاسبي، وأثره علي جودة المعلومات المحاسبية، القاهرة، جامعة طنطا، كلية التجارة رسالة دكتوراه الفلسفة في المحاسبة غير منشورة، 2012م
- (14) Ahmed s accounting conservatism and quality of measuring earnings : ON APPLIED STUDY BAHRAINI CORPORAATIONS ARAB JOURNAL OF ADMINSTRATION VOL 31 , NO 2 , 2011
- (15) حنان محمد صالح الخطيب، دور حوكمة الشركات في تحسين جودة الارباح، دراسة ميدانية، القاهرة، جامعة عين شمس كلية التجارة، مجلة الفكر المحاسبي، العدد 4، 2013، ص ص 40 – 45
- (16) امال محمد طاهر تحليل العلاقة بين جودة الارباح المحاسبية مظهرة عدم المعلومات واثرها علي تكلفة راس المال، القاهرة ، جامعة عين شمس ، كلية التجارة مجلة الفكر المحاسبي ، العدد 2 ، 2011م ، ص 11.
- (17) ايمن صابر سيد علي، نموذج مقترح لقياس جودة الارباح في شركات التأمين التعاوني، دراسة تطبيقية، القاهرة، جامعة عين شمس، كلية التجارة، المجلة العلمية للاقتصاد دور التجارة، العدد 4، اكتوبر، 2014، ص 155
- (18) Manuel cano- Rodriguez, Big Auditors, private, Firm and Accounting. Conservatism Spanish Evidence, <http://ssrn.com>, 2010.
- (19) شويكار محمد ناجي ، العلاقة بين ، التحفظ المحاسبي وجودة الارباح ، القاهرة ، جامعة عين شمس ، كلية التجارة، العدد 3، 2002م ، ص 32.

- (20) طارق عبد العال حماد ، الاتجاهات الحديثة في التقارير المالية ، الاسكندرية ، الدار الجامعية 2011م ، ص 759
- (21) أشرف الشراوي ، دراسة تحليلية للعلاقة بين اسعار الاسهم والقيمة المسلوقة وفقا لنموذج خصم الدخل المتبقي بعد تغطيه راس المال ، الرياض مجلة المحاسبة والادارة والتامين، العدد 56 ، 2005 ، ص 58.
- (22) فيروز عبد الرحيم النعاس انعكاسات استخدام السياسات المحاسبية المتحفظة على أداء السهم، تحليل متعدد المتغيرات من منظور قواعد حوكمة الشركات، القاهرة، جامعة القاهرة كلية التجارة، رسالة دكتوراه في المحاسبة غير منشورة 2012م.
- (23) Zhag, J. and j sunder and . S V. Sunder, Banking paper, Available at: <http://www.ssrn.com> (2009)
- (24) علام محمد موسى حمدان، اثر التحفظ المحاسبي في تحسين جودة التقارير المالية، دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية المساهمة العامة الاردنية عمان، الجامعة الاردنية، كلية التجارة، مجلة الدراسات العلوم الادارية، المجلد 38، العدد 2، 2011م، ص 415.
- (25) علي عبد الله احمد شاهين، ادارة الارباح ومخاطرها في البيئة المصرية غزة، طبعة الكتاب 2011م، ص 57.
- (26) - (26) فريد محرم فريد ابراهيم ، العلاقة بين جودة الارباح واحتمال تعرض الشركة لمخاطر التعثر المالي، دراسة تطبيقية علي الشركات المصرية غير المسجلة بسوق الازراق المالية المصري ، القاهرة ، جامعة عين شمس ، كلية التجارة ، مجلة الفكر المحاسبي ، العدد 1 ، 2014 ، ص 62.
- (27) Amihoud, y. Asseetpring and Bid-Ask Spread,) journal of financial Economics, Vol, 17, 2012, North. Hand, p249.
- (28) محمد إبراهيم محمد، قياس وتحصيل التحفظ في التقارير المالية على جودة الأرباح المحاسبية، دراسة تطبيقية، الخرطوم: جامعة النيلين، كلية الدراسات العليا، رسالة دكتوراه في المحاسبة غير منشورة، 2013م، ص 12.
- (29) dechow.p.ge.w. schrand . c.l. lnder standing earning quality ; a review of the proxies their consequences journal of accounting and economic , vol. 50, 2010, p.50
- (30) محمد نور حسن الصماوي واخرون ، الافصاح عن معلومات القطاعات التشغيلية واثرها علي جودة الارباح في الشركات المدرجة ببورصة، عمان ، القاهرة جامعة عين شمس ، كلية التجارة ، مجلة الفكر المحاسبي، العدد 2 ، 2012، ص 8.
- (31) محمد إبراهيم محمد، قياس وتحصيل التحفظ في التقارير المالية على جودة الأرباح المحاسبية، دراسة تطبيقية، الخرطوم: جامعة النيلين، كلية الدراسات العليا، رسالة دكتوراه في المحاسبة غير منشورة، 2013م، ص 12
- (32) Watts, R, L, Conservatism in accounting part I, Explanations and Implications, accounting, horizons 17, 2003, pp 207 - 2210
- (33) نجوى محمد احمد ابو جبل، العلاقة بين العوامل المؤثرة في استقلال مراقب الحسابات وممارسات التحفظ المحاسبي في القوائم المالية المنشورة للشركات السعودية، الاسكندرية: جامعة الاسكندرية، كلية التجارة، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، المجلد 49، العدد 2، 2012م، ص 176.
- (34) يحيي حسين عبيد، كمال عبد السلام على، حسناء عطية حماد محمد، التعارض بين التحفظ المحاسبي وحياد المعلومات في ضوء الإطار الفكري المشترك، (القاهرة: جامعة المنصورة، كلية التجارة، المجلة المصرية للدراسات التجارية، المجلد 38، العدد 2، 2014م)، ص 267.
- (35) نيفين صلاح على، أثر استقلال لجنة المراجعة على مستوى التحفظ المحاسبي - دراسة تطبيقية على عينة من الشركات المصرية المسجلة في سوق الأوراق المالية، القاهرة: جامعة عين شمس، كلية التجارة، مجلة الفكر المحاسبي، العدد 4، 2014م، ص 579.

أثر البيئة الاستثمارية على مشروعات ريادة الأعمال بقطاع الخدمات بالمملكة العربية السعودية (2018 - 2021)

أ.د. ذكي مكي إسماعيل

أ. عبد العزيز عبد الغفور عبد السبحان الأنصاري

المستخلص:

هدفت الدراسة إلى اختبار العلاقة بين البيئة الاستثمارية ومشروعات ريادة الأعمال في القطاع الخدمي بالمملكة العربية السعودية. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة الدراسة المتمثلة في بنك التنمية الإجتماعية والتي تم اختيارها عن طريق أسلوب العينة غير الاحتمالية ، تم توزيع 300 استبانة استرد منها (250) استبانة بنسبة 80 % ، استخدمت الدراسة برنامج الحزمة الاحصائية ومذجة المعادلة البنائية. توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها. عدم وجود علاقة بين مكونات البيئة الاستثمارية (مؤشرات اقتصادية، دور الدولة) ومشروعات ريادة الاعمال المتمثلة في (التوسع والانكماش).
الكلمات الافتتاحية: البيئة الاستثمارية، مشروعات ريادة الأعمال ، الخدمات ، المجتمع.

Abstract:

The purpose of this study investigates the relationship between Investment Environment and Entrepreneurship Projects in the service sector of Saudi Arabia King Dom. The study used descriptive method analysis, the reliability for study adjective the questionnaire were designed to collect data from study sample in Development bank. The study used improbability sample and distributed 300 questionnaires returned 250 questionnaires represent of 80%. The study used (Spss) and equation structural modelling (ESM). The study findings revealed that there is a negative relationship between Investment Environment dimensions (economic indicators, the role of government) and Entrepreneurship Projects dimensions (expansion and deflation).

Key words: Investment Environment, Entrepreneurship Projects

الإطار العام للدراسة:

تعد ظاهرة ريادة الأعمال أحد أهم المؤشرات الوعي المجتمعي والرشد في سياسات وخطط وبرامج التنمية في المجتمع ، حيث تنظر المجتمعات المتقدمة إلى رواد الأعمال على أنهم نماذج قيادية يجب أن يحتذى بها لما يقومون به من أعمال وما يحققونه من إنجازات وما يوفره من فرص استثمارية ووظيفية أمام أجيال متتالية من فئات المجتمع ومع ضعف الطاقة الاستيعابية الوظيفية للمؤسسات العامة والمنظمات الحكومية، واتساع نطاق توجه الأفراد إلى الاستقلالية والمخاطرة، ومع التطور التكنولوجي وتيسير الحصول على البيانات والمعلومات وتزايد نطاق التجارة الالكترونية وعدم الحاجة إلى تجهيزات راسمالية كبيرة، ومع التوجه الكبير إلى الاقتصاد الخدمي الذي لايتطلب تقنيات عالية أو مكلفة، مع هذه التوجهات تنامي التوجه والاهتمام بريادة الأعمال، وتزايد الإقبال على تأسيس مشروعات ريادية صغيرة كأحد مؤشرات النمو في ريادة الاعمال⁽¹⁾. وتعتبر البيئة الاستثمارية في أي مجتمع الدعامة الرئيسية لتطوره ورقبه، لأنها تعمل بشكل رئيسي على تقليل حدة الفجوة الاقتصادية والاجتماعية للدول وصولاً إلى المسار الذي توصلت إليها الدول المتقدمة، ولكن بالمقابل كي يتحقق ذلك الهدف المنشود لابد من وجود إدارة سليمة للاقتصاد الكلي، وبنية اساسية معقولة، وحد أدنى من الرأسمال البشري، وقدر من التطور في القطاع المالي وبذلك كي تتوفر هذه المطالب المحفزة للاستثمار نكون أمام مفهوم اوسع للبيئة الاستثمارية(2).

مشكلة الدراسة:

تتعدد التحديات التي يواجهها رواد الأعمال في محاولتهم تحسين أداء مشروعاتهم بمنطقة مكة المكرمة من خلال تكوين خلفية معرفية عن التحديات التي تواجهها هذه المؤسسات وكيفية توجيه بعض الجهات الممولة من بنوك ورجال أعمال نحو دعم ريادة الأعمال على أرض الواقع، وتتمثل هذه التحديات في المؤشرات البيئية الاقتصادية السالبة وإيقاعها السريع على قطاع الأعمال بوجه عام بجانب الانكماش الاقتصادي الذي يسوده المملكة وما تبعه من تقليص في حجم الاعمال. وتتمثل مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:
هل للبيئة الاستثمارية أثر على مشروعات ريادة الاعمال؟ وتتفرع منها الاسئلة الفرعية التالية:
أ/ ما العلاقة بين المؤشرات الاقتصادية والتوسع والانكماش.
ب/ هل للدولة دور في التوسع والانكماش.

أهداف الدراسة:

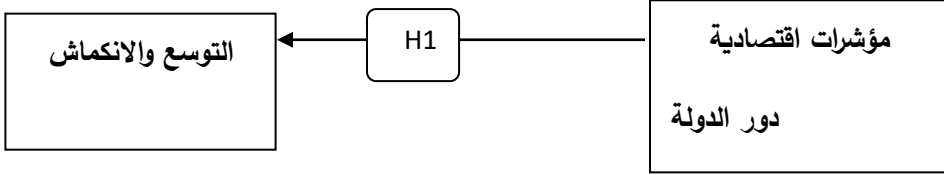
1. دراسة العلاقة بين البيئة الاستثمارية ومشروعات ريادة الاعمال.
2. توضيح دور الدولة في عملية التوسع والانكماش.

أهمية الدراسة:

1. يساهم الدراسة في سد الفجوة المعرفية التي اغفلتها الدراسات السابقة خاصة في المملكة العربية السعودية بمدى معرفة العلاقة بين البيئة الاستثمارية وكفاءة تمويل مشروعات ريادة الاعمال.
2. مساهمة الدراسة من خلال دراسة أبعاد البيئة الاستثمارية (مؤشرات اقتصادية، دور الدولة) في مشروعات تمويل ريادة الاعمال بالمملكة العربية السعودية.
3. المساهمة في إثراء البحوث العلمية وبناء وتكوين المعرفة العلمية من خلال إختبار مفاهيم الدراسة ومتغيراته.

نموذج الدراسة:

الشكل (1) يمثل نموذج الدراسة



فرضية الدراسة:

توجد علاقة ايجابية بين البيئة الاستثمارية ومشروعات زيادة الأعمال وتتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

1. العلاقة بين المؤشرات الاقتصادية والتوسع والانكماش.
2. العلاقة بين دور الدولة والتوسع والانكماش.

الدراسات السابقة.

1 / دراسة الجبوري (2016) :

بعنوان أثر البيئة الاستثمارية في جذب الاستثمار الأجنبي المباشر (العراق أمودجاً) هدفت الدراسة الى تحليل العلاقة بين البيئة الاستثمارية والاستثمار الاجنبي المباشر تعتبر من اساليب العمل التخطيطي التي يمكن من خلالها تشخيص القطاعات الاساسية الجاذبة للاستثمار بما يحقق الاهداف المبتغاه لوضع الاستراتيجيات المستقبلية. وتمثلت مشكلة الدراسة في ضعف البيئة الاستثمارية المناسبة لجذب الاستثمارات المتمثلة بضعف الاستقرار السياسي والاقتصادي واضطراب الوضع الامني وتردي البنية التحتية الامر الذي انعكس بشكل سلبي على جذب الاستثمارات الاجنبية.

أهم النتائج التي توصلت عليها الدراسة :

أن البيئة الاستثمارية الجاذبة للاستثمارات ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالظروف السياسية والأمنية والاقتصادية المستقرة وهذا مالا نجد في العراق
إن مؤشر بيئة أداء الاعمال ترتيباً متأخراً للبيئة الاستثمارية في العراق ممايتطلب جهود استثنائية لتحسين المؤشرات الفرعية.

2 / دراسة فهد وجاسم (2017) بعنوان :

أثر التنوع الاقتصادي في تحسين المناخ الاستثماري في العراق

هدفت هذه الدراسة الى تحليل طبيعة وحجم الاستثمارات الاجنبية المباشرة الوافدة إلى العراق خلال الفترة الممتدة بين 2003 و2014 مع الاشارة إلى أهميتها في تنوع مصادر الدخل والتقليل من مخاطر الاعتماد المفرط على الإيرادات النفطية. وتمثلت مشكلة الدراسة في السؤال التالي: هل التنوع في مصادر الدخل يسهم في تحسين جاذبية الاستثمارات الاجنبية في العراق؟

وتوصلت الدراسة إلى أن ارتباط اقتصاديات بعض الدول ومنها العراق بمورد واحد وهو النفط والمتميز بتقلبات أسعاره في الأسواق العالمية يجعل من هذه الدول تعيش على فوهة بركان وخطر مستمر

ينعكس سلباً على استقرار اقتصاد هذه الدول ويشكل تهديد حقيقي يتطلب الإسراع في إنتهاج سياسات جديدة تعتمد على التوسيع في القاعدة الانتاجية.

3/ دراسة مشني (2018) بعنوان: واقع المشاريع الريادية الصغيرة وسبل تطويرها:

هدفت الدراسة إلى دراسة وتحليل واقع المشاريع الريادية الصغيرة في محافظة بيت لحم وذلك من خلال دراسة واقع المجالات الخمسة في المشاريع الريادية (الابتكار، الابداع والتميز، النمو ، المخاطرة، خصائص الريادين) بالإضافة إلى دراسة النواحي التطويرية الاربعة للمشاريع الريادية الصغيرة في محافظة بيت لحم وهي (الناحية الانتاجية، الناحية التسويقية، تطوير العاملين، الناحية المالية).

أهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة أن واقع المشاريع الريادية في محافظة بيت لحم جاء بدرجات عالية لجميع المجالات الخمسة حيث حصل مجال خصائص الرياديين على أعلى نسبة مقارنة بالمجالات الاخرى، أما النواحي التطويرية الاربعة جاءت جميعها بدرجات متوسطة، وتوصلت الدراسة ايضا إلى أن غالبية المشاريع الريادية الصغيرة في محافظة بيت لحم لم تنتقل لأصحابها عن طريق الوراثة.

4/دراسة خربوطلي (2018) عن ريادة الأعمال وإدارة المشروعات الصغيرة والمتوسطة:

هدفت الدراسة إلى دراسة أهداف واقسام ريادة الأعمال وكيفية إدارة المشروعات الصغيرة والمتوسطة وتقييم جدواها الاقتصادية.

تمثلت مشكلة الدراسة في إلى مدى تساهم ريادة المشروعات الصغيرة والمتوسطة في النهوض بالتنمية الاقتصادية في الجمهورية السورية.

أهم النتائج التي توصل اليها الدراسة:

أن دور الهيئات الحكومية يتركز عادة على وضع الاستراتيجية العامة لدعم الشركات الصغيرة والمتوسطة إن المنظمات الداعمة للأعمال غير الهادفة للربح هي المحور الرئيسي في دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة من الناحية التنفيذية لترجمة خطط وبرامج الاستراتيجية العامة الى خدمات وبرامج دعم.

5 / دراسة المبيريك والجاسر (2014) بعنوان النظام البيئي لريادة الاعمال في المملكة العربية السعودية:

هدفت الدراسة إلى القاء الضوء على النظام البيئي لريادة الاعمال في المملكة العربية السعودية إذ يتكون هذا النظام من عناصر وافراد ومنظمات وجهات محيطة برائد الأعمال تعين أو تعيق توجه الفرد نحو ريادة الأعمال .

تمثلت مشكلة الدراسة في ماهو أثر النظام البيئي لريادة الاعمال بالمملكة العربية السعودية؟ توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها: سعت الى القضاء على ظاهرة البطالة، عقدت مؤتمرات بالاشتراك مع الغرف التجارية ، وتشترك في المؤتمرات الدولية الخاصة بريادة الاعمال ، إنشاء الهيئة السعودية لدعم وتنمية المنشآت الصغيرة والمتوسطة وتوجيه البنوك التجارية والمؤسسات الخاصة لدعمها بقروض حسنة دون فوائد

6 / دراسة المختار (2018) بعنوان:

التوجه الريادي في بناء رأس المال البشري دراسة استطلاعية لآراء عينة من القيادات الإدارية في مؤسسات الجامعة التقنية الشمالية في محافظة نينوى

هدفت الدراسة إلى إختبار علاقة الارتباط والاثّر بين متغير التوجه الريادي بإبعاده (الإبداعية، اقتناص الفرص، تحمل المخاطر، الاندفاع للمنافسة) ومتغير رأس المال البشري. إذ تمثلت مشكلة الدراسة بالتدني الواضح في مستويات أداء القيادات الادارية في مؤسسات التعليم التقني في محافظة نينوى والمتمثلة بالمعاهد والكليات التقنية فيما يخص تسيير الأمور الإدارية والتنظيمية الخاصة بهذه المؤسسات. وقد جاءت النتائج مطابقة لفرضيات البحث إذ تبين وجود علاقات إرتباط وأثر ذات دلالة احصائية معنوية لجميع ابعاد التوجه الريادي ومتغير راس المال البشري.

من خلال ما سبق يتضح جلياً انه ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة أنها تناولت البيئة الاستثمارية كمتغير مستقل بأبعادها (المؤشرات الاقتصادية، دور الدولة) مشروعات ريادة الاعمال كمتغير تابع بأبعادها (التوسع والانكماش) وكذلك استخدام تحليل إحصائي متقدم (v24Amos) في القطاع الخدمي بالمملكة العربية السعودية وهو ما لم يتناوله من قبل الدراسات السابقة.

البيئة الإستثمارية، مشروعات ريادة الأعمال:

البيئة الاستثمارية:

إرتبط مفهوم البيئة الاستثمارية بالمناخ الاستثماري ويستخدم مصطلح المناخ الاستثماري أيضاً على نطاق واسع من الدراسات الاقتصادية بصورة عامة وفي الدراسات المتعلقة بالاستثمار بصورة خاصة، وقد يتسع هذا المفهوم او يضيق حسب السياسة المتبعة لترويج الاستثمار فان الاستثمار بغض النظر عن نوعه او مجاله يظل محكوماً بعاملين هما العائد المتوقع ومستوى المخاطر. المناخ الاستثماري يعبر عن بيئته معينة أو منظومة متكاملة وتتفاعل فيها كافة العناصر الاقتصادية، والسياسية، والاجتماعية والبيئته كما أنها تتفاعل مع غيرها من النظم والبيئات المتباعدة والمتجاورة بحيث تكون مجملها البيئته الاستثمارية⁽³⁾.

تعرف البيئة الاستثمارية بانها مجموعة من العوامل التي تشكل البيئة العامة الاقتصادية الاجتماعية والسياسية والثقافية والقانونية وغيرها، والتي تؤثر بطريقة مباشرة أو غير مباشرة في أداء الاستثمار وربحيته كالسياسة الاقتصادية والأوضاع الاجتماعية والسياسية واستقرارهما ويمكن تعريف البيئة الاستثمارية بأنها مجموعة السياسات والمؤسسات والقوانين الاقتصادية التي تؤثر في ثقة المستثمر، والإطار القانوني والاداري والمؤسسي الذي يحكم الاستثمارات الاجنبية⁽⁴⁾

إن قيام المستثمر باستثمار امواله أو خبرته الفنية والتكنولوجية في دول أخرى يتوقف على مدى توافر بيئته ملائمة للاستثمار في الدول التي يستثمر فيها، إذ ينصرف مفهوم البيئة الاستثمارية إلى مجموع الظروف والايوضاع المؤثرة في إتجاهات رؤوس الاموال وتوطنها، فالايوضاع العامة للبلد وما يتصف به من استقرار أو اضطراب، والتنظيم الاداري للبلد المضيف وما يمتلكه من ميزات جغرافية وديمغرافية وتوفر عوامل الإنتاج وما يمتلكه البلد من بني تحتية، فضلاً عن برامج الدولة وموازنتها وخطتها الاقتصادية، ومدى مساهمتها في تحقيق نمو في الداخل ومتوازن مع الخارج وطبيعة الأسواق السائدة في البلد وآلياتها والتشريعات والقوانين ومدى كمالها ووضوحها وتوازنها بما يترتب عليها من حقوق وأعباء، كل هذه العناصر تدخل في مفهوم البيئة الاستثمارية، إذ تعد هذه العناصر متداخلة وتؤثر وتتأثر ببعضها البعض. وتعرف البيئة الاستثمارية بأنها مجمل الاوضاع والظروف المكونة للمحيط الذي تتم فيه العملية الاستثمارية وتأثير تلك الظروف إيجابياً أو سلبياً على فرص نجاح المشاريع الاستثمارية وعلى حركة وإتجاهات الاستثمار⁽⁵⁾.

أما البيئة الاستثمارية فهي التي تتوفر فيها مستلزمات الاستثمار وتتيح للمستثمرين ورجال الأعمال إمكانية أو فرصة استثمار أموالهم في أفضل فرصة استثمارية استناداً للدراسات الاقتصادية والمالية التي تجرى من قبل المتخصصين لهذه الفرص وتعرف على أنها مجموعة القوانين والسياسات والمؤسسات السياسية الاقتصادية التي تؤثر في ثقة المستثمر وتقنعه وتوجيه استثماراته إلى بلد دون آخر، وتأكيداً لما سبق فإن البيئة الاستثمارية الجاذبة تتضمن عوامل سياسية واقتصادية واجتماعية منها تحسين الاطار المؤسسي واصدار قوانين محفزة للاستثمار والتجارة مثل تشجيع المنافسة، وأعداد الفرص والخرائط الاستثمارية، قوانين ضمان وفض المنازعات، حماية الملكية الفكرية، عقد الاتفاقيات الثنائية والمتعددة الاطراف، فضلاً عن استقرار السياسة الاقتصادية الكلية بمؤشراتها المتنوعة⁽⁶⁾.

إن البيئة الاستثمارية في أي مجتمع تعتبر الدعامة الرئيسية لتطوره ورقبه، لأنها تعمل بشكل رئيسي على تقليل حدة الفجوة الاقتصادية والاجتماعية للدول وصولاً إلى المسار الذي توصلت إليها الدول المتقدمة، ولكن بالمقابل كي يتحقق ذلك الهدف المنشود لابد من وجود إدارة سليمة للاقتصاد الكلي، وبنية أساسية معقولة، وحد أدنى من الرأسمال البشري، وقدر من التطور في القطاع المالي وبذلك كي تتوفر هذه المطالب المحفزة للاستثمار نكون أمام مفهوم أوسع للبيئة الاستثمارية⁽⁷⁾. وتعرف البيئة الاستثمارية بأنها مجموعة السياسات والمؤسسات والقوانين الاقتصادية والسياسية التي تؤثر في ثقة المستثمر، وتقنعه بتوجيه استثماراته إلى بلد دون آخر، وينصرف تعبير البيئة الاستثمارية أيضاً إلى مجمل الأوضاع والظروف المؤثرة في إتجاهات رأس المال وتوطنه. فالأوضاع السياسية للدولة وما تتصف به من استقرار أو اضطراب، والتنظيم الإداري وما يتميز به من فاعلية، والأوضاع الاقتصادية التي تتأثر بما يتميز به البلد من خصائص جغرافية وديمقراطية تنعكس على توافر عناصر الإنتاج وما شيده البلد من بنى تحتية، ثم خطط البلد وبرامجه الاقتصادية وموازنته ومدى مساهمتها في تحقيق نمو مطرد ومتوازن بالداخل والخارج وطبيعة الأسواق السائدة بالدولة وألياتها، والنظام القانوني ومدى كماله ووضوحه واتساقه وثباته وتوازنه بما ينطوي عليه من حقوق والتزامات⁽⁸⁾. والبيئة الاستثمارية هي البيئة التي تتوفر فيها مستلزمات الإستثمار والتي تتيح للمستثمرين ورجال الأعمال إمكانية أو فرصة استثمار أموالهم في أفضل فرصة استثمارية استناداً إلى الدراسات المالية والاقتصادية التي تجرى من قبل المتخصصين لهذه الفرص وتتأثر البيئة الاستثمارية لدولة ما بما يحيط بها من الدول الإقليمية بما فيها من مقومات مشجعي للاستثمار أو عوامل مؤثرة بشكل سلبي على عملية الاستثمار عموماً فإن ذلك يؤثر في البيئة الاستثمارية للدولة إذ لا يمكن ان تكون بعيدة عن التأثير بالمحيط الاقليمي ولاسيما توجد علاقات اقتصادية مع هذه الدول وكذلك فان التأثير والتأثير يصبح متبادل ولكن الدولة الأقوى سياسياً واقتصادياً تكون مؤثرة في الطرف الآخر بشكل أكبر وقد يكون التأثير إيجابي أو سلبي وبالتالي فإن القرارات السياسية والاقتصادية سيكون لها الأثر الواضح في تنمية الاستثمارات وبما ينعكس بشكل إيجابي على الاقتصاد الوطني. وترتبط البيئة الاستثمارية بصله وثيقة بثلاث مجموعات رئيسية من المحددات، وهي مجموعة المتطلبات الاساسية والتي تشمل على مؤشر الاستقرار الاقتصادي الكلي ومؤشر البيئة المؤسسية ومؤشر بيئه أداء الأعمال، ومجموعة العوامل الكامنة والتي تشمل بالاساس على مؤشر حجم السوق والموارد البشرية والطبيعية وكذلك عناصر التكلفة، واخيراً مجموعة العوامل الخارجية الايجابية مثل مؤشري اقتصاديات التكتل وعوامل التميز والتقدم التكنولوجي⁽⁹⁾.

المؤشرات الاقتصادية:

هي مجموعة من التقارير الاحصائية الاقتصادية الدورية التي يستخدمها المتداولون في تحديد مدى أداء قطاعات الاقتصاد المختلفة ، لتقييم مدى قوة الاقتصاد أو ضعفه، تساعد المؤشرات الاقتصادية المستثمرين والمتداولين على تحليل وضع السوق الحالي، وعلى تنبؤ الحالة الاقتصادية للسوق في المستقبل القريب⁽¹⁰⁾.

المؤشرات الاقتصادية تشمل مجموعة مؤشرات أداء الاقتصاد والتي يشير الى تحليلها الى درجة جاذبية البلد للاستثمار، وكل هذه المؤشرات ماهي الا محصلة لعمل المكونات السابقة، وجميعها تدخل ضمن البيئه الاستثمارية⁽¹¹⁾.

إن المؤشرات الاقتصادية تعني حدوث زيادة في الدخل الفردي الحقيقي وليس النقدي، فالدخل النقدي يشير إلى عدد الوحدات النقدية التي يتسلمها الفرد خلال فترة زمنية معينة عادة ما تكون سنة وذلك مقابل الخدمات الانتاجية التي يقدمها، أما الدخل الحقيقي الذي يساوي نسبة الدخل النقدي إلى المستوى العام للأسعار فهو يشير لكمية السلع والخدمات التي يحصل عليها الفرد من إنفاق دخله النقدي خلال فترة زمنية معينة، فإذا زاد الدخل النقدي بنسبة معينة وزاد المستوى العام للأسعار بنفس النسبة فإن الدخل الحقيقي سوف يظل ثابتاً. لا يحدث هنالك تحسن في مستوى معيشة الفرد، إلا إذا كان وعد للزيادة في الدخل النقدي أكبر من معدل التضخم⁽¹²⁾.

دور الدولة:

هي النقطة الرابعة الأساسية التي يحتاجها رواد الأعمال للانصاف فإن هناك بعض الإهتمام الحكومي وبعض التسهيلات البسيطة لكنها لا تكاد تذكر مقارنة بالدعم الذي يفترض أن توليه الحكومة لهذا الأمر وذلك لما فيه من فرصة ممتازة لمساعدة الشباب والمجتمع على الدعم نفسه وتخفيف المشاكل الاقتصادية التي يعانون منها⁽¹³⁾.

تسهم الحكومات أيضاً في توجيه أصحاب المشاريع الريادية وتقديم المشورة لهم نحو الأفكار الريادية الجديدة، وذلك من خلال بناء قاعدة معرفية متكاملة للاختراعات والابتكارات الجديدة وتنظيم التشريعات والتعليمات التي تسهم من جانبها في فتح المجال امام الابداعات الريادية في تطوير الاعمال الجديدة من سلع وخدمات⁽¹⁴⁾.

تشمل مجموعة من العوامل التي تقوم بها مؤسسات الدولة كالاتي⁽¹⁵⁾ :

أ - الاستقرار السياسي والأمني:

تعتبر العوامل السياسية من أكثر العوامل التي تؤثر على القرارات الاستثمارية، فالمستثمر ينظر دائماً للمخاطر الاقتصادية التي قد يتعرض لها ومنها التدخل في شؤونه ومصادرة حقوقه، فمهما كانت حجم المغريات والحوافز عالياً فإنها لا تكفي لكسب ثقة المستثمر في بلد يعاني من انعدام الامن، وعليه فكلما كان النظام السياسي ديمقراطياً فإنه يحقق الاستمرار الأمني المنشود بوجود الشفافية العالية للمعلومات فيكون لصالح البيئه الاستثمارية، ويحدث العكس في حالة التسلط وانعدام الاستقرار السياسي والأمني فان البيئه تكون طاردة للاستثمار.

ب - النظام الاقتصادي:

كلما كان نظام اقتصادي أكثر تحررية ويعمل على تقليل الحوافز والقيود امام حركة التجارة وعوامل الانتاج (العمالة، راس المال والتكنولوجيا) ويعمل بألية السوق فإنه يكون جاذباً للاستثمار والعكس هو الصحيح.

ج - النظام البيئي:

ويشمل عدة عناصر منها النظام الاداري والاجهزة القائمة على ادارة الاستثمار والاطار المنظم له وبيروقراطية النظام الحكومي والفساد المالي والاداري، فكلما كانت المؤسسات الحكومية تتمتع بسهولة الاجراءات ووضوحها وعدم وجود التعقيدات والمعوقات الادارية والتي تكون كفيلاً بتلبية احتياجات المستثمر كلما كانت البيئة الاستثمارية جاذبة للاستثمار وعلى العكس في حالة وجود الفساد وصعوبة الاجراءات والبيروقراطية والتخلف وغير ذلك.

هو الاستثمار الذي تقوم به الدولة أو احدى هيئاتها العامة، حيث تتولى عملية خلق أصول رأسمالية جديدة وتقوم الدولة أو احد هيئاتها العامة بتمويل هيئاتها العامة ومشروعاتها من فائض مواردها العامة⁽¹⁶⁾. إن تسهيل الاجراءات وتبسيطها لدى الرياديين يسهل إبتداء المشروع ويقلل العديد من العوائق التي تقف حائلاً امام ذلك، وهنا يأتي دور الحكومة التي تؤثر وبشكل مباشر آليات السوق المختلفة، و آلية العرض والطلب فيه⁽¹⁷⁾

تشكل الدور الحكومي الداعم للتنافسية في توفير بيئات الاعمال المواتية من خلال السياسات والممارسات- الاقتصادية وأدواتها المختلفة التي تدعم تنافسية الانشطة الانتاجية والخدمية: السياسات المالية والنقدية، وسياسات الاستثمار وتهيئه المناخ الاستثماري، وسياسات تعزيز القدرات التكنولوجية الذاتية، والسياسات التصديرية، سياسات تنمية المهارات البشرية، والسياسات الاصلاحية للأطر التشريعية والمؤسسية، وأساليب ممارسات سلطات الادارة الرشيدة، وسياسات تحديث البنية الاساسية المادية، تحديث الجهاز الاداري الحكومي، وسياسات نشر تداول المعلومات⁽¹⁸⁾.

مشروعات ريادة الاعمال:

هناك نوع من التداخل الواضح بين المشاريع الريادية وبين المشاريع الصغيرة ولكن يتميز المشروع الريادي عن المشروع الصغير بمجموعة من الخصائص وذلك ان المشروع الريادي يبنى على الابتكار والابداع وقد يكون هذا الابتكار على شكل تقديم تكنولوجيا او خدمة جديدة او ابتكار في مجال التسويق او التوزيع او التنظيم. بالإضافة الى قدرة المشروع على النمو ووجود الاهداف الاستراتيجية طويلة المدى⁽¹⁹⁾.

إن المشروع يمكن ان يكون عملية بناء مصنع او بناية مشروع او ان يكون تطوير منتجات جديدة او ادخال نظام جديد او تطوير برمجية، والمشروع كما يبدو هو حزمة من الانشطة أو المهام التي لها بداية ونهاية، وهذا قد لا يكون كافيًا في التعبير عن المشروع لأن السمة الاساسية في المشروع هي أنه شئ مختلف غير اعتيادي أو مألوف وهذا يعني ان كل نشاط يتكرر بنفس الطريقة المواد والالات يبتعد عن مفهوم المشروع كما أن المشروع عادة ما يتكون من أنشطة متنوعة ويتطلب إنجازها فترة طويلة نسبياً ولكنه مؤقت وتشارك في انجازه اقسام ووحدات وظيفية في الشركة⁽²⁰⁾.

المشروع هو مجموعة من الاجراءات اللازمة لإنجاز هدف معين، ويشمل التنفيذ المنسق لأنشطة مترابطة، لها أمد محدد له بدايات ونهايات، جميعها فريدة إلى حد ما⁽²¹⁾.

مما سبق نستنتج مايلي:

- 1- تقوم المنظمة صاحبة المشروع وقتياً بتحديد مدة حياة المشروع.
- 2- من الممكن تحديد أهداف المشروع وخصائص المنتج وتحقيقها خلال مراحل تنفيذ المشروع.
- 3- تؤدي عملية انجاز المشروع الى نتائج تصل توليد منتج جديد او أكثر،
أما جمعية إدارة المشاريع البريطانية فقد عرفت المشروع بأنه مجموعة من الأنشطة المترابطة غير الروتينية لها بدايات ونهايات زمنية محددة يتم تنفيذها من قبل شخص أو منظمة لتحقيق أداء وهدف محدد في إطار معايير الكلفة والزمن والجودة. وهناك من يرى أن المشروع يمكن ان يعرف على انه مجموعة من الانشطة تربطها علاقات محددة ومعروفة، تنفذ بزمن محدد بغرض تحقيق مجموعة من الأهداف، والمقصود بزمن محدد يعني أن فترة المشروع مؤقتة أو تحدد من قبل مؤسس المشروع ويمكن ان تكون قصيرة كما يمكن ان تكون طويلة.

إذن المشروع في اوسط معانيه، اشملها وهو منشأة مؤقتة مهما قصر أو طال عمره، فهناك مشاريع عمرها دقائق أو ساعات أو اسابيع وهناك مشاريع عمرها شهور وسنين وعقود من الزمن ومايجمع هذه المشاريع هو أنها مؤقتة مهما طال عمرها، وبعد الانتهاء من هذه المشاريع (اذا كانت ناجحة) فإنها تتحول الى صفتها الدائمة أي الى مؤسسة أو منشأة وظيفية او حدث دائم. فالمشروع الريادي يعتبر ذو قيمة جديدة في مجال الاعمال ، مع ضرورة تخصيص الجهد والمال والوقت لإدارة المشروع والقدرة على تحمل مخاطره المحتملة بكفاءة وانتاجية عالية، فهو نشاط ديناميكي لتحقيق الثروة ، بإنتاج منتجات او خدمات قد تكون فريدة او لا تكون باضافة قيمة من خلال الريادي بتخصص مهارات عالية لتحقيق ذلك، كما ان الريادة هي التفرد وتعتمد بشكل اساسي على التنوع والاختلاف، وآليات طرق جديدة في العرض⁽²²⁾. اكتسبت ريادة الاعمال اهمية بارزة في السنوات الاخيرة نظراً لدورها الحيوي في التنمية المستدامة ومساهمتها في اشراك كافة فئات المجتمع في الحراك الاقتصادي وبخاصة فئة الشباب ، وبرزت ريادة الاعمال بعد ما تأثرت المؤسسات العامة والخاصة في استيعاب المزيد من العاملين وخاصة الشباب، الامر الذي ادى الى تنامي البطالة بين الآف الخريجين ودفعهم للبحث عن أعمال خاصة بعيداً عن الوظيفة، فالريادة دائماً تعني الاستحداث، وقد انتشر هذا المصطلح على نطاق واسع في عالم الاعمال اليابانية في العقود الستة الاولى من القرن العشرين، ومؤخراً أصبحت الريادة تعني سبق في ميدان ما، كما تعني ايضاً من يدير شيئاً جديداً في ميدانه أو يبتكر شيئاً جديداً كلياً يلاقي طلباً ورواجاً⁽²³⁾.

تعرف ريادة الاعمال بأنها القدرة على تنظيم، تطوير وادارة المشاريع التجارية الى جانب التعرض للمخاطر من اجل تحقيق الارباح وذلك عن طريق الاستفادة من الموارد الطبيعية والايدي العاملة، والارض ورأس المال ممايساهم في الحصول على الارباح كما تتميز الريادة بالابتكار والمخاطرة وهي جزء اساسي من قدرة الدولة على تحقيق النجاح في السوق العالمي، كما تعرف ريادة الاعمال بأنها إنشاء مشروع جديد تم إبتكاره وتصميمه وتخطيطه من قبل رواد الاعمال وذلك بهدف إنتاج منتج محدد أو تقديم خدمات مميزة للمجتمع لتوفير أسلوب حياة أفضل⁽²⁴⁾.

وتعود هذا الاختلافات والتباين في معنى دقيق إلى المشاريع الريادية إلى اختلاف خلفيات الكتاب والباحثين، فمنها الاجتماعية والثقافية بالإضافة للخبرات المنوعة التي اكتسبها، فينظر لها حسب المجال الذي ينتمي إليه الكاتب، ولكن بشكل عام فإن مصطلح المشاريع الريادية يعني المشاريع الإبداعية التي يقدمها شخص أو منظمة لإنتاج منتجات أو خدمات ذات إضافة نوعية في مجال ريادة الأعمال⁽²⁵⁾.

التوسع والانكماش:

بالنسبة للمنشآت التي لديها فرصة للتوسع، فإنها تبدأ في تقييم عملية تغيير أسلوبها في التسيير من حيث الاستعانة بالأساليب المالية المتطورة لها بإنجاز أو تحقيق توسعات جديدة في القدرات الانتاجية للمنشأة، ومنه تحتاج في هذه المرحلة إلى موارد مالية لتوسيع قدرتها الانتاجية وقوتها البيعية بهدف تطوير وتمويل منتجات وحيازات جديدة.

مرحلة التوسع هي مرحلة توسيع البرامج وتوسيع قاعدة الزبائن للمؤسسة عن طريق تغييرات في هيكلية المؤسسة ويصاحب هذه المرحلة زيادة عدد الزبائن وزيادة نوعية البرامج بشكل ملحوظ. وذكر إن النجاح الممكن تحقيقه في مرحلتي التطور والاستقرار يجب الحفاظ عليه في مرحلة التوسع حيث تتعرض هذه المرحلة إلى انهيارات متعددة بعد عملية التوسع والتغيرات غير المدروسة وذلك لاحتياج هذه المرحلة إلى مهارات إدارية وملائمة لهذا التطور⁽²⁶⁾. ويعزى عملية التوسع والانكماش بالدورات الاقتصادية وهي نوع من التقلبات المتواجدة في النشاط الاقتصادي الكلي للبلدان التي يتم تنظيم العمل فيها أساساً في إطار المؤسسات، وتتألف من توسعات تظهر في نفس الوقت في العديد من النشاطات الاقتصادية، تتبعها حالات عامة من الركود، الانكماش، والانتعاش التي تندمج في مرحلة التوسع للدورة القادمة، وهذه سلسلة التغيرات تكون متكررة وليس دورية، عموماً يمكن القول أن التوسع والانكماش هي تلك التقلبات التي تحدث في النشاط الاقتصادي، وتحدث في نفس الوقت وفي العديد من الأنشطة الاقتصادية⁽²⁷⁾.

هي التقلب الطبيعي للاقتصاد بين فترات التوسع (النمو) والانكماش (الركود)، يمكن أن تساعد عوامل مثل الناتج المحلي الإجمالي وأسعار الفائدة ومستويات التوظيف والإنفاق الاستهلاكي في تحديد المرحلة الحالية لدورة الاقتصاد أو الدورة الاقتصادية. خلال فترة التوسع يسعى المستثمرون إلى شراء شركات في مجال تكنولوجيا السلع الرأسمالية والطاقة الأساسية، وثناء فترات الانكماش يتطلع المستثمرون إلى شراء شركات مثل المرافق والخدمات المالية والرعاية الصحية.

تشتمل دورة الاقتصاد والتي يشار إليها بدورة الأعمال على أربع مراحل:

- التوسع والقمة والانكماش والقاع. خلال مرحلة التوسع يشهد الاقتصاد نمواً سريعاً وتميل أسعار الفائدة إلى الانخفاض ويزداد الإنتاج وتتنامى الضغوط التضخمية يتم الوصول إلى قمة (ذروة الدورة إلى أقصى إنتاج له. نمو القمة يخلق عادة بعض الاختلالات في الاقتصاد التي تحتاج إلى تصحيح. يحدث هذا التصحيح خلال فترة الانكماش عندما يتباطأ النمو وينخفض معدل التوظيف ويحدث ركود الأسعار، يتم بلوغ قاع الدورة عندما يصل الاقتصاد إلى نقطة منخفضة في النمو والتي يمكن أن يبدأ منها الانتعاش (مجلة ميم الالكترونية للريادة).

قد يكون نجاح رائد الأعمال في إطلاق مشروعه الريادي في بلده وتحقيقه للنجاح المطلوب نجاحاً كبيراً بالنسبة له، إلا أن أي رائد أعمال طموح لن يتوقف فقط عند النجاح المحلي، وسيسعى بالتأكيد لغزو

اسواق اخرى وتحقيق النجاح المأمول ضمن اسواق أخرى تحمل تحديات جديدة. مع ذلك ، فإن التوسع نحو اسواق عالمية أخرى ليس بالمهمة السهلة ويحتاج لنوع جديد من الانضباط والمهام الجديدة التي قد تكون أصعب من اجل فهم اسواق جديدة قد تكون غريبة على رائد الاعمال وفريق عمله، لذا يحتاج الامر لعدة متطلبات من بينها 3 خطوات اساسية يحتاج رواد الاعمال فهمها من أجل التوسع عالمياً⁽²⁸⁾ وهي:

أ. فهم الاسواق والعملاء: سيواجه رائد الاعمال وقتاً عسيراً لإطلاق منتجه في حال لم يأخذ الوقت الكافي لفهم الاختلاف الذي يفرق بلاداً عن أخرى حيث هناك عدة فوارق ثقافية واسعة يمكنها أن تؤثر بشكل كبير على نمو مشروعه. سيلعب التسويق دوراً حساساً في الوصول للمستخدمين في اسواق جديدة، لذا سيكون على رائد الاعمال التفكير في القنوات التي يمكن استخدامها من اجل تسويق منتجه.

ب. فهم تصور العميل: لا يجب الجزم ان تصميمنا ناجحاً في سوق معين سينجح بسهولة في سوق آخر، حيث يحتاج الامر غالباً الى اعادة ترتيب الاوراق عبر اجراءات تتمثل على سبيل المثال في تحسين فهم اللغة المستهدفة، تحسين تجربة الاستخدام لتناسب ونوعية العملاء المستهدفين.

ج. إيجاد منتجات ناجحة في السوق المستهدف: احد اهم المهام التي يحتاج رائد الاعمال لاتقانها وعدم الملل منها، ان البحث المكثف ضروري لتفادي خسائر وخيمة، فحتى في حال فهم رائد الاعمال للسوق المستهدف وتصور العميل، سيكون دخوله للسوق بمنتهى قد يظن أنه سينجح بشكل كبير خطوة خاطئة في حال وجود منتج مشابه ناجح بالفعل ضمن السوق المستهدف، وبالتالي ستكون عماية البحث عن المنتجات المنافسة المتوفرة بالفعل ضمن الاسواق ضرورة قصوى مع وجود حلول أخرى تساهم في تحسين فهم واطلاع رائد الاعمال على أحوال الاسواق من خلال إنشاء علاقات عمل ناجحة مع شركات محلية تساعده على فهم كيفية عمار السوق وقاعدة العملاء.

لا يمكن التوسع في اقتصاد المعرفة وتنمية حجم اعمال قطاع تقانة المعلومات والاتصالات بدون زيادة عدد ونوعية نضج المنظمات الهادفة للربح ، ولن يأتي هذا مالم يتم دعم ريادة الاعمال وتأمين الاستثمار والتمويل المخاطر للافكار المبتكرة. وتحتاج جميع المشروعات الريادية الى التمويل المناسب سواء من المالكى المشروع او عن طريق الاقراض من المؤسسات المالية الحكومية في مختلف مراحل حياتها بدءاً من نشوؤها اضافة الى الخدمات الاستشارية والفنية المتخصصة وذلك من اجل ممارسة وهو استمرار انشطتها ويتطلب الابتكار المستدام في العديد من القطاعات، رأس مال تمويلي وقدرة معرفية، تدعيم الجامعات والحكومة، مجموعة واسعة ومتنوعة من برامج التدريب ونقل المعرفة في سبيل ايجاد المستويات اللازمة من رواد الاعمال ذوي المهارات ودعم الشركات الناشئة، ولتعظيم دور الريادة في التنمية العربية في ظل اقتصاد المعرفة لا بد من الالتزام بعدة اركان⁽²⁹⁾:

أ- تحسين مناخ الاستثمار والمحافظة على بيئة اقتصادية كلية مستقرة.

ب- الاهتمام باليات دعم الابتكار.

ج- تطوير وتنمية البنية الاساسية والعلمية والتعليمية وتعزيز دورها الاقتصادي.

تحليل بيانات الدراسة التطبيقية.

مجموعة من لقواعد العامة التي تهيمن على سير العقل وتحدد عملياته من أجل الوصول إلى نتيجة معلومة (30) اتبع الباحث المنهج الوصفي لانجاز البحث حيث يتم الرجوع إلى الكتب والأبحاث والدراسات والأدبيات المتخصصة في هذا المجال التي ستثرى البحث في جانبه النظري والتطبيقي. هذا المنهج لا يقف عند حد وصف الظاهرة فحسب بل حلل واقعتها، ويفسر نتائجها من خلال معالجة بيانات الدراسة، أما الوصول إلى تفسيرات يمكن تعميمها لزيادة رصيد المعرفة عن تلك الظاهرة قيد الدراسة.

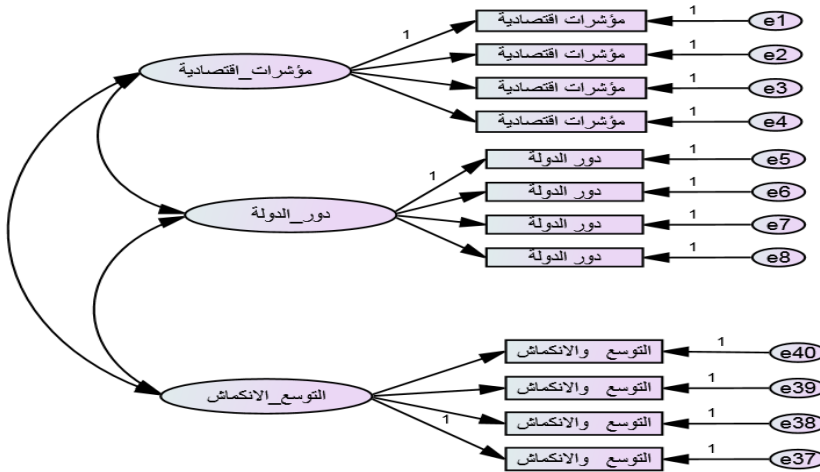
مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة فيبنك التنمية الاجتماعية العامل في مجال تمويل مشروعات ريادة الأعمال حيث يعد المشروعات الريادية ركيزة أساسية للاقتصاد الوطني ، كما انه يلعب دوراً هاماً في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية ، اذ تعددت الاستثمارات في هذا القطاع وحققت فوائد ومزايا عديدة للمجتمع، كونها تشكل عنصراً من عناصر النشاط الاقتصادي وتسهم بشكل فاعل في حل المشكلات الاقتصادية والاجتماعية المختلفة. ويتمثل عينة الدراسة في الموظفين العاملين ببنك التنمية الاجتماعية ويبلغ عددهم 536 موظف تقريبا. وقد تم الإعتماد على أسلوب العينة لأنه من غير العملي إستقضاء كل عنصر من المجتمع، وحتى لو كان ممكناً فإن عناصر الوقت والتكلفة وغيرها من الموارد البشرية الأخرى ستحول بين الباحث والقيام بذلك (31)، عينة الدراسة تتمثل في جزء او مجموعة فرعية من مجتمع الدراسة تم الإعتماد على العينة الميسرة والتي تستخدم خلال المراحل الاستكشافية لمشروعات البحوث، (32) لأنه اتيح للباحث جمع البيانات من أعضاء المجتمع الموجودين في ظروف مريحة (33)

فانه كلما زاد مجتمع البحث كلما زادت العينة وبالتالي فان اقصى حد لحجم العينة هو 300 فرد من المجتمع المختار.

التحليل العائلي التوكيدي لمتغيرات الدراسة

الشكل (2) التحليل العائلي التوكيدي لمتغيرات الدراسة



المصدر: من بيانات الدراسة 2020م

جدول (3) الاعتمادية والارتباطات لمتغيرات الدراسة

المتغيرات	ألفا كرونباخ	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	1	2	3
المؤشرات الاقتصادية	0.747	3.7840	59156.	75%	1		
دور الدولة	0.731	2.8680	78419.	58%	334.	1	
التوسع والانكماش	0.65	2.7607	80407.	46%	205.	477.	1

المصدر: من بيانات الدراسة الميدانية (2020م)

اختبار فرضيات الدراسة:

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

أعتمد الباحث في عملية التحليل الإحصائي للبيانات على أسلوب نمذجة المعادلة البنائية وهو نمط مفترض للعلاقات الخطية المباشرة وغير المباشرة بين مجموعة من المتغيرات الكامنة والمشاهدة، وبمعنى أوسع تمثل نماذج المعادلة البنائية ترجمات لسلسلة من علاقات السبب والنتيجة المفترضة بين مجموعة من المتغيرات. وبالتحديد استخدام أسلوب تحليل المسار، لما يتمتع به هذا الأسلوب من عدة مزايا، تتناسب مع طبيعة الدراسة في هذا البحث، وفيما يلي عرض مختصر لهذا الأسلوب ومبررات استخدامه.

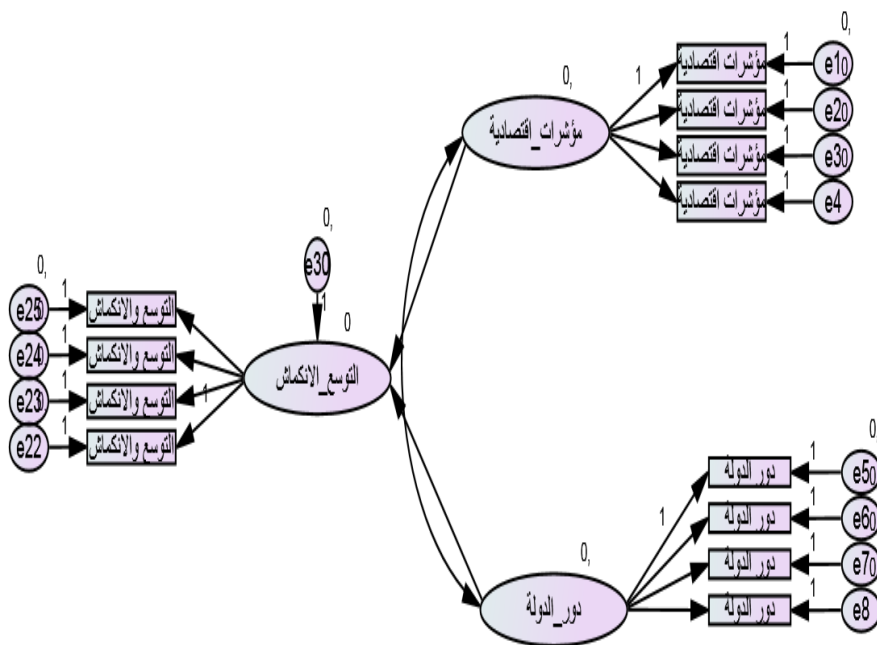
Path Analysis تحليل المسار:

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

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

الفرضية الرئيسية العلاقة بين البيئة الاستثمارية (المؤشرات الاقتصادية، دور الدولة) ومشروعات زيادة الأعمال (التوسع والانكماش).

الشكل (1) العلاقة بين البيئة الاستثمارية ومشروعات ريادة الاعمال.



الجدول (2) المسار من البيئة الاستثمارية الى مشروعات ريادة الاعمال

			Estimate	.S.E	.C.R	P
التوسع_الانكماش	--->	مؤشرات_اقتصادية	044.	045.	977.	328.
التوسع_الانكماش	--->	دور_الدولة	001.	007.	190.	850.

المصدر: من بيانات الدراسة 2020م.

الخلاصة:

تناولت الدراسة العلاقة بين مكونات البيئة الاستثمارية في المملكة العربية السعودية ومشروعات ريادة الأعمال ، ومن خلال العرض والتحليل والرجوع لعدد من المصادر والمراجع والدراسة الفاحصة للدراسة توصلت للعديد من النتائج.

النتائج:

أكدت نتائج التحليل الاحصائي عدم وجود علاقة بين مكونات البيئة الاستثمارية (مؤشرات اقتصادية، دور الدولة) بالمملكة العربية السعودية بمنطقة مكة المكرمة ومشروعات ريادة الاعمال المتمثلة في (التوسع والانكماش) مما يتحتم على اصحاب المشاريع الريادية التوسع والتنوع في الخدمات التي تخدمها للمجتمع هذا قد تكون ناتج من آثار وباء كورونا وما نتج عنه من اغلاق كامل لمؤسسات الدولة والخسائر الناتجة من هذا الاغلاق وحجم رجال الاعمال السعوديين من الدعم المباشر لهذه المؤسسات وعن غياب دور الجهات

المتتمثلة في رقابة تلك المشروعات وما نتج عن هذه الاجراءات في انكماش وعدم التنوع في المنتجات التي تقدمها هذه المشروعات سواء كانت الكبيرة ام الصغيرة. واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (الباجوري، 2017) التي توصلت الى اهمية زيادة دور المشروعات الريادية الصغيرة والمتوسطة في الوطن العربي.

التوصيات.

1. زيادة اهتمام المؤسسات بالمشروعات الريادية وتقديم التسهيلات التمويلية اللازمة وتشجيع الرياديين على اقتناص هذه الفرص.
2. التأكيد على ضرورة الاهتمام بجودة البيئة الاستثمارية ومؤشراتها باعتبارها المكونات الرئيسية للفرص الاستثمارية في بيئة المؤسسات السعودية لما لها من دور في تحقيق الفرص الاستثمارية بالمشروعات الريادية.
3. التأكيد على الاهتمام بالمؤشرات الاقتصادية من قبل حكومة المملكة العربية السعودية وذلك لما له من آثار واضحة على أداء المشروعات الريادية واستمرارها

الهوامش:

- (1) غسان محمد خليل النجار (2017) اثر ادارة المخاطر لدى اصحاب المشاريع الريادية في تحقيق الميزة التنافسية، الجامعة الاسلامية غزة.
- (2) ابوبكر، مصطفى محمود (2013) ريادة الاعمال والمشروعات الصغيرة ، الدار الجامعية، الإسكندرية.
- (3) زياد طارق سمير (2018) علاقة بيئة الاستثمار بمؤشرات الاقتصاد القومي، كلية الإدارة والاقتصاد، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، بغداد.
- (4) خالد عبدالوهاب الباجوري (2017)، ريادة الاعمال مفتاح التنمية الاقتصادية في العالم العربي، دائرة البحوث الاقتصادية، جامعة مصر للعلوم والتكنولوجيا.
- (5) غراب زنده (2017) آليات تمويل المشاريع الريادية ، جامعة العربي بن مهدي، الجزائر
- (6) بلال خلف السكارنة (2006) المشاريع الصغيرة والريادة، الأردن عمان.
- (7) نبيل جعفر عبدالرضا (2012) البيئه الاستثمارية في البصرة المحددات والتطلعات، مؤسسات التاريخ العربي، لبنان، بيروت.
- (8) باسم عبدالهادي حسن (2009) العوامل المحفزة للاستثمار الاجنبي في اطار وضع العراق ضمن المؤشرات الدولية، مؤتمر هيئة الاستثمار، بغداد.
- (9) حسن كريم حمزة (2016) مناخ الاستثمار فالعراق ، جامعة الكوفة كلية الادارة والاقتصاد، بغداد.
- (10) يوسف الحلاق (2017) ماذا تحتاج بيئه ريادة الاعمال، مجلة مشكاة لريادة الأعمال، فلسطين القدس.
- (11) سمير رشيد (2017) الريادة - صحيفة الاقتصادية، فلسطين القدس.
- (12) إسرائء ابو صوي (2019) مفهوم ريادة الأعمال، مجلة موضوع الالكترونية (www.mawdoo3.com)
- (13) شبوطي حكيم، مراح ياسين (2017) فعالية السياسة النقدية كألية للحد من الدورات الاقتصادية ، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والادارية، الجزائر.
- (14) سعد عبدالكريم حماد فرحان، ذاكر هادي عبدالله اللهيبي (2018) أثر بعض متغيرات البيئه الاستثمارية الاقتصادية على الاستثمار الاجنبي المباشر، العدد 119، الموصل، اقليم كردستان، العراق.

- (15) باسم عبدالهادي حسن (2009) العوامل المحفزة للاستثمار الاجنبي في اطار وضع العراق ضمن المؤشرات الدولية، مؤتمر هيئة الاستثمار، بغداد.
- (16) حمود صبرينة (صبرينة، 2015) دور السياسة البيئية في توجيه الاستثمار، جامعة سطيف ، الجزائر.
- (17) هالة بوعون (2013) تحليل وتقييم مناخ الاستثمار الاجنبي المباشر، جامعة العربي بن مهيدي، الجزائر.
- (18) جابر مهدي (2015) اثر حاضنات المشروعات في تعزيز ريادة الاعمال، العدد(2)جامعه السودان، مجلة العلوم الاقتصادية، الخرطوم.
- (19) طارق نوير (2015) دور الدولة الداعم للتنافسية، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، مجلس الوزراء، القاهرة.
- (20) حالوب كاظم معلقة، داليا عمر نظمي (2015) البيئه الاستثمارية الملائمة لقطاع الاعمال، جامعة بغداد، كلية الادارة والاقتصاد، العدد 2، بغداد.
- (21) عزت خيرت يوسف، ابراهيم السيد (2016) ادارة تقييم المشروعات : السياسات والاجراءات - جدولة المشروع، دار التعليم الجامعي، الاسكندرية
- (22) نجم عبود نجم (2013) مدخل الى ادارة المشروعات، جامعة الزيتونة، الزيتونةالأردن.
- (23) (إيثار عبدالهادي محمد، سعدون محمد سلمان (2011) دور ريادة منظمات الاعمال في التنمية الاقتصادية ، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة ورقلة، الجزائر
- (24) ياسين الشريك (2018) 3 قواعد اساسية لرواد الاعمال الطامحين للتوسع عالمياً،مجلة التقنية الريادية،الامارات العربية المتحدة.
- (25)مجلةميم الاللكترونية للريادة (2020) موقع (<https://www.meemapps.com/term/>) (<https://www.meemapps.com/term/>). (cycle-economic).
- (26) عبدالخالق دبي الجبوري(2014) اثر البيئه الاستثمارية في جذب الاستثمار الأجنبي،مجلة القادسية للعلوم الادارية والاقتصادية، العدد 2، القادسية.
- (27) أيسر ياسين فهد وأحمد محمد جاسم (2017) أثر التنوع الاقتصادي في تحسين المناخ الاستثماري في العراق، مجلة جامعة التنمية البشرية.

(28) عبد الخالق دبي الجبوري (2016) اثر البيئة الاستثمارية في جذب الاستثمار الاجنبي المباشر العراق أمودجاً، العراق العدد2 مجلة القادسية للعلوم الادارية والاقتصادية.

حوكمة المراجعة ودورها في تخفيض فجوة التوقعات لزيادة جودة المراجعة بالتطبيق عينة من مكاتب المراجعة السودانية (2017 - 2021م)

باحث

أ. نادر محمد أحمد يوسف أحمد

مستخلص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على المفاهيم الأساسية لحوكمة المراجعة ودورها في الحد من فجوة التوقعات لتحقيق جودة المراجعة في مكاتب المحاسبة والمراجعة العاملة بالسودان، وتأقي أهمية الدراسة من منطلق الاهتمام بجودة المراجعة والرقابة عليها لمساهمتها في الحد من فجوة التوقعات، اعتمدت الدراسة على المنهج الاستقرائي لاختبار فرضيات البحث. توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين حوكمة المراجعة وفجوة التوقعات وجودة المراجعة، كما أنه توجد لدى مكاتب المراجعة آليات لضبط النشاطات المهنية، كما تم تنفيذ عملية المراجعة في اطار الالتزام بمتطلبات السلوك المهني.

Abstract:

The study aimed to identify the basic concepts of audit governance and its role in reducing the expectations gap to achieve audit quality in the accounting and auditing offices operating in Sudan. The study concluded that there is a statistically significant relationship between audit governance and the expectations gap and audit quality, and there are mechanisms for auditing offices to control professional activities, and the audit process was implemented within the framework of commitment to the requirements of professional behavior.

مشكلة الدراسة:

يلاحظ الباحثون ان طبيعة العلاقة بين حوكمة المراجعة وتخفيض فجوة التوقعات وجودة المراجعة بين المراجعين ومستخدمين التقارير المالية ان مشكلة الدراسة تكمن من خلال محاولة الاجابة علي التساؤلات الآتية:

1. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين حوكمة المراجعة وفجوة التوقعات وجودة المراجعة؟
2. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين حوكمة المراجعة وفجوة التوقعات؟
3. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين حوكمة المراجعة وجودة المراجعة؟

أهمية الدراسة:

تنبع أهمية الدراسة في الآتي:

1. تعد دراسة حوكمة المراجعة ودورها في تخفيض فجوة التوقعات وجودة المراجعة من الموضوعات التي لم تعطى باهتمام كبير من قبل الباحثين والكتاب السودانيين بصورة مطلوبة
2. إثراء المكتبة السودانية بهذه البحوث التي تؤدي إلى ربط الجانب الأكاديمي بالجانب العملي.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحقيق ما يلي :

1. التعرف على المفاهيم الأساسية لحوكمة المراجعة ودورها في الحد من فجوة التوقعات لتحقيق جودة المراجعة.
2. عكس أثر لجنة الرقابة على أداء مكاتب المراجعة والحد من مخاطر المراجعة وفجوة التوقعات.
3. توضيح أهمية الالتزام بمعايير المراجعة للحد من فجوة التوقعات ومخاطر المراجعة.

فرضيات الدراسة:

تسعى هذه الدراسة وبشكل أساسي إلى استطلاع وجهات نظر العاملين بمكاتب المحاسبة والمراجعة بالسودان بقصد التعرف على آرائهم حول دور حوكمة المراجعة في تخفيض فجوة التوقعات وجودة المراجعة من خلال اختبار الفرضيات التالية:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين حوكمة المراجعة وفجوة التوقعات وجودة المراجعة.
2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين حوكمة المراجعة وفجوة التوقعات.
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين حوكمة المراجعة وجودة المراجعة.

مناهج الدراسة :

اعتمدت الدراسة المنهج الإستقرائي التحليلي لاختبار فرضيات الدراسة.

حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة الحالية في الآتي:

- الحدود المكانية : عينة من مكاتب المحاسبة والمراجعة بالسودان.
- الحدود الزمانية: تغطي الدراسة الحالية الفترة من 2017-2021م.
- الحدود البشرية: العاملون بمكاتب المحاسبة والمراجعة بالسودان.
- الحدود الموضوعية: تتمثل في دراسة حوكمة المراجعة ودورها في تخفيض فجوة التوقعات وجودة المراجعة.

ثانيا: الدراسات السابقة:

من خلال قيام الباحثون بمراجعة أدبيات الموضوع وجدت دراسات عديدة تناولت بعض متغيرات هذه الدراسة لذلك يحاول الباحثون توظيف ما جاء في تلك الدراسات لتحقيق أهداف الدراسة الحالية. — هدفت دراسة (سامي , عثمان 2011م)⁽¹⁾ إلى قياس أثر مخاطر الأعمال على جودة عملية مراجعة، والتعرف على التطابق بين واقع مخاطر الأعمال مع الإطار النظري في مجال المراجعة. توصلت الدراسة إلى العديد من

النتائج من أهمها: وجود أثر للمخاطر التنظيمية على جودة عملية المراجعة. وجود أثر للمخاطر البيئية على جودة عملية المراجعة.

- هدفت دراسة (سليم، 2012م) (2) للقيام بدراسة تحليلية لتفسير طبيعة العلاقة بين تقديم الخدمات بخلاف المراجعة وبين إستقلال مراقب الحسابات. القيام بدراسة مدى تأثير غموض مضمون متطلبات المعايير ولاصدارات المهنية بالخدمات بخلاف المراجعة على إستقلال مراقب الحسابات توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها: يعد إستقلال مراقب الحسابات من أهم عناصر جودة مراجعة القوائم المالية. تعتبر الخدمات بخلاف المراجعة من أهم النتائج التطور المهني لمهنة المراجعة وأحتدام سوق المنافسة في سوق الخدمات المهنية لمكاتب المراجعة على مستوى العالم. التي يشهدها ممارسي المهنة.
- هدفت دراسة (محمد احمد، 2017) (3) إلى دراسة العلاقة بين حوكمة مهنة المراجعة وفجوة الاداء والمسؤولية والتقرير، توصلت إلى ان تطبيق مبادئ حوكمة مهنة المراجعة تؤثر في تضييق فجوة التوقعات بين مدقي الحسابات والمجتمع المالي، كما ان وجود اطار سليم لحوكمة المراجعة يساهم في تقليص فجوة التوقعات، وان تطبيق معايير المراجعة الدولية يؤدي إلى تضييق فجوة التوقعات.

ثلاً: الاطار النظري للدراسة:

1- مفهوم حوكمة المراجعة:

عرفت بأنها حالة وعملية واتجاه كما إنها نظام مناعة وحماية يحكم الحركة وضبط الاتجاه ويحمى كافة التصرفات ونزاهة السلوكيات داخل الشركة، (ميخائيل، 2005م، ص 82)⁽⁴⁾ كما عرفت حوكمة المراجعة بأنها مجموعة من الاليات والادوات والمبادئ والاساليب التي تساعد المعنيين بالمهنة على مراقبة اداؤها للقيام بدورها ووفائها بمسؤولياتها بجودة ملائمة بما يساهم في تحقيق رفاهية المجتمع، (محمد علي، 2016م، ص 12)⁽⁵⁾، كما عرفت بانها مجموعة من المبادئ والقواعد شبة الرسمية التي تستهدف رقابة وضبط الاداء المهني للمحاسب في احكام الرقابة على الاداء المالي وغير المالي لعملاء مراقبي الحسابات (نصر، 2009م، ص 35)⁽⁶⁾.

2- فجوة التوقعات في المراجعة:

عرفت بأنها: التباين بين توقعات المجتمع أو مستخدمي القوائم المالية من المراجعين والاداء الفعلي لهم (غالي، 2001، ص 7)⁽⁷⁾. تم تعريفها بأنها: اختلاف فهم الطرف الثالث من مستخدمي القوائم المالية وإدارة المنشأة والمساهمين والدوائر الحكومية والقضاء لمسؤوليات المراجع الخارجي المستقل، وقد نظر لها (جربوع، 2002م، ص 17)⁽⁸⁾. كما تم تعريفها بأنها تشير إلى الاختلاف بين ما يعتقد مستخدمو القوائم المالية والجمهور عامة، وبين المراجعين بشأن مسؤوليات المراجعين وتفسير تقارير المراجعة (فودة، 2002م، ص 30)⁽⁹⁾.

3- مخاطر المراجعة

يقصد بمخاطر المراجعة ان يصدر المراجع رأياً غير ملائم عن القوائم المالية بعد مراجعتها، كان يعطي رأي غير متحفظ عن قوائم مالية محرقة تحريفاً جوهرياً، لفشله لاكتشاف الأخطاء الجوهرية التي تتضمنها

المعلومات الظاهرة في القوائم المالية، أو يعطي رأي متحفظ عن القوائم المالية غير محرقة تحريفاً جوهرياً (البدوي، شحاته، 2003م، 94)⁽¹⁰⁾. عرف معهد المحاسبين القانونيين الأمريكي مخاطر المراجعة في بيان المعيار (47) بانها: (المخاطر الناجمة عن فشل المراجع دون ان يدري في ابداء رأيه بشكل مناسب، والمتعلق بالقوائم المالية التي تحتوي على اخطاء جوهرية)عرفتها لجنة ممارسة المراجعة الدولية (AICPA)⁽¹¹⁾ التابعة للاتحاد الدولي للمحاسبين (IFAC)⁽¹²⁾ في المعيار الدولي رقم (400) بانها: (المخاطر التي تؤدي الى قيام المدقق بابداء رأي غير مناسب عندما تكون البيانات المالية خاطئة بشكل جوهري).

4- جودة المراجعة:

مفهوم جودة المراجعة: عرفت جودة المراجعة بأنها: مجموعة من الخصائص الفنية والنوعية في المراجعة، والتي تلبى حاجات أصحاب المصلحة في المشروع بشأن توفير آلية لمراقبة الأداء المالي والاقتصادي للمشروع. كما تم تعرفها بانها: الاحتمالية التي سيكشف بها مراجع الحسابات نقاط الضعف أو التغيرات في النظام المحاسبي للعميل والإعلام بها. (عبد الوهاب، 2002م، ص44)⁽¹³⁾. كما عرفت من قبل أحد الكتاب جودة المراجعة بأنها: مدى قدرة المراجع الخارجي على اكتشاف الأخطاء والغش والتلاعب أثناء تنفيذ عملية المراجعة.

رابعاً: الدراسة الميدانية:

اجراءات الدراسة الميدانية:

يتناول الباحثون في هذا المبحث وصفاً للطريقة والإجراءات التي اتباعها في تنفيذ الدراسة، يشمل ذلك وصفاً لمجتمع الدراسة وعينة الدراسة وطريقة إعداد أداؤها وبيان الأساليب والمعالجات الإحصائية المستخدمة لاختبار فرضيات الدراسة وصولاً إلى تحليل البيانات والتحقق من فرضيات الدراسة. ويقصد بمجتمع الدراسة المجموعة الكلية من العناصر التي يسعى الباحثون إلى تعميم عليها النتائج ذات العلاقة بالمشكلة المدروسة، يتكون مجتمع الدراسة من جميع المهتمين بالنظام المحاسبي.

جمع البيانات:

تم توزيع عدد (140) استمارة على العينة المحددة مسبقاً والمستهدفة للتحقق من فرضيات الدراسة وتم جمع عدد (113) استمارة لتحليلها، أي بنسبة (81%).

أداة الدراسة:

أداة الدراسة هي الوسيلة التي يستخدمها الباحثون لجمع البيانات اللازمة عن الظاهرة موضوع الدراسة، ويوجد العديد من الأدوات المستخدمة في مجال البحث العلمي للحصول على المعلومات والبيانات اللازمة، واعتمد الباحثون على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة الدراسة.

الثبات وصدق أداة الدراسة:

الثبات والصدق الظاهري:

للتأكد من الصدق الظاهري الاستبانة وصلاحيه أسئلة الاستبانة من حيث الصياغة والوضوح، قام الباحثون بعرض الاستبانة على عدد من المحكمين الأكاديميين والمتخصصين في مجال الدراسة، وبعد استعادة الاستبانة من المحكمين تم إجراء التعديلات التي اقترحت عليها.

الثبات والصدق الإحصائي:

يقصد بثبات الاختبار ان يعطي المقياس نفس النتائج إذا ما استخدم مرة واحدة تحت ظروف مماثلة، ويعني الثبات انه أيضا إذا ما طبق اختبار ما على مجموعة من الأفراد ورصدت درجات كل منهم، ثم أعيد تطبيق الاختبار نفسه على المجموعة نفسها وتم الحصول على الدرجات نفسها، يكون الاختبار ثابتاً تماماً، كما يعرف أيضا بأنه مدى الدقة والاتساق للقياسات التي يتم الحصول عليها مما يقيسه الاختبار.

من أكثر الطرق استخداماً في تقدير ثبات المقياس هي:

طريقة ألفا - كرونباخ.

الصدق فهو مقياس يستخدم لمعرفة درجات الصدق لدى المبحوثين من خلال إجاباتهم على

مقياس معين.

تطبيق الاستبيان على عينة استطلاعية :

تم توزيع الاستبيان على عينة مكونة من (30) أفراد من مجتمع البحث ومن خارج عينة البحث متفقة في خواصها مع عينة الدراسة وذلك لحساب معامل الثبات، ولتحديد درجة استجابة المبحوثين للاستبيان والتعرف على الأسئلة الغامضة وإتاحة الاختبار المبدئي للفرضيات، وإيضاح بعض مشاكل التصميم والمنهجية. أجري اختبار الثبات لأسئلة الاستبيان باستخدام معامل ألفا كرونباخ وكانت النتيجة أن ثبات في

هنالك البيانات كما مبين في الجدول (1/2/3) أدناه :

جدول (1/2/3)

معامل ألفا كرونباخ لعبارات الاستبيان.

الرقم	المحور	عدد العبارات	معامل الثبات	معامل الصدق الذاتي
1.	المحور الأولي	14	890.	0.943
2.	المحور الثاني	24	915.	0.956
3.	المحور الثالث	16	918.	0.958
	إجمالي العبارات	54	955.	0.977

المصدر: إعداد الباحثين، 2021م.

يوضح الجدول السابق أن معامل كرونباخ لكل عبارات الاستبيان = 0.977 وهو مرتفع وموجب

الإشارة لعبارات الاستبيان، أي أن زيادة قيمة معامل ألفا كرونباخ تعني زيادة مصداقية البيانات وهذا يعني

أن المقياس يقيس ما وضع لقياسه.

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

لتحقيق أهداف الدراسة وللتحقق من فرضياتها، تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- الأشكال البيانية.
- التوزيع التكراري للإجابات.
- النسب المئوية.
- طريقة ألفا - كرونباخ لحساب معامل الثبات.

- الوسط الحسابي والانحراف.
- اختبار (t) لللاثبات صحة الفرضيات.
- الانحدار الخطي البسيط.
- معامل الارتباط.
- اختبار f.

تحليل البيانات:

بعد جمع الاستمارات من المبحوثين تم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS وهو اختصار للعبارة Statistic Package for Social Sciences وتعني الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية ويسهل لنا البرنامج صنع القرار حيال موضوع الدراسة من خلال إدارته للبيانات وتحليله الإحصائي السريع للنتائج. البرنامج الإحصائي SPSS من أكثر البرامج الإحصائية استخداماً لإجراء التحليلات الإحصائية من قبل الطلاب والباحثين في مختلف المجالات التربوية والاجتماعية والفنية والهندسية والزراعية والطبية والمحاسبية في إجراء التحليلات الإحصائية اللازمة لتوصيف البيانات وتحليلها وإعداد التقديرات والتنبؤات المستقبلية. لدراسة هذا البحث والذي يسعى للوقوف على دور حوكمة المراجعة في فجوة التوقعات لتحقيق جودة المراجعة، المكون من:

القسم الأول: البيانات الأساسية أو العوامل الديموغرافية مثل (المؤهل الأكاديمي، التخصص العلمي، المؤهل المهني، المسمي الوظيفي، سنوات الخبرة).

القسم الثاني: فرضيات الدراسة بعباراتها والمصممة من خمس أوزان هي: أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة.

ثانياً: تحليل البيانات واختبار الفرضيات:

1. تحليل ومناقشة المحور الأول: حوكمة المراجعة:

يهدف هذا المحور لمعرفة حوكمة المراجعة. واختبار هذا المحور لابد من بيان اتجاه اراء افراد عينة الدراسة لكل عبارة من عباراته.

جدول (7/2/3)

التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة لعبارة المحور الأول

م	العبارة	الدرجة				
		لا اوافق بشدة	لا اوافق	محايد	اوافق	اوافق بشدة
		التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار
1.	هدفنا مراعاة مصالح جميع الاطراف ذات العلاقة بعملية المراجعة .	1	3	7	44	58
		0.9 %	2.7 %	6.2 %	38.9 %	51.3 %

م	العبرة	لا وافق بشدة		وافق بشدة		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة			
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة			
2.	لدينا مساهمات ايجابية اتجاه حالات عدم التماثل في معلومات التقارير المالية .	0	% 0.0	7	% 6.2	4.39	.860	وافق بشدة
3.	تتضمن تقاريرنا المزيد من الأفصاحات عن نتائج المراجعة .	3	% 2.7	5	% 4.4	4.39	.949	وافق بشدة
4.	هدفنا دعم السلوك المسئول تجاه الإبلاغ عن التصرفات غير القانونية .	3	% 2.7	4	% 3.5	4.49	.910	وافق بشدة
5.	نساهم في تقليل الفجوة بين الاطراف ذات العلاقة بنتائج المراجعة .	1	% 0.9	4	% 3.5	4.46	.835	وافق بشدة
7.	لدينا اهتمامات خاصة باستراتيجيات اعمالنا المهنية.	1	% 0.9	2	% 1.8	4.58	.765	وافق بشدة
	حوكمة المراجعة	8	% 1.2.	25	% 3.7	4.45	.541	وافقبشدة

المصدر: أعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية، 2021م

يتبين من الجدول (7/2/3) نتائج المحور الاول (حوكمة المراجعة) نجد أنه حصل على وسط حسابي(4.43) أي وافق بشدة حسب مقياس ليكارت الخماسي. اي ان غالبية المبحوثين يوافقون بشدة على ما جاء بعبارات البعد الاول من المتغير الاولحوكمة المراجعة.

2. تحليل ومناقشة عبارات المحور الثاني: فجوة التوقعات:

يهدف هذا المحور معرفة فجوة التوقعات.ولاختبار هذا البعد لابد من بيان اتجاه اراء افراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات هذا البعد.

جدول (8/2/3)

التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة لعبارة المحور الثاني

م	العبرة	لا وافق بشدة		لا وافق		محايد		وافق		الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	درجة الموافقة
		التكرار		التكرار		التكرار		التكرار				
		النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة			
1.	زيادة مستوى المصدقية لدى المراجعين.	0	0.0%	1	0.9%	7	6.2%	35	31.0%	655	4.54	وافق بشدة
2.	دعم حيادية المراجعين.	1	0.9%	2	1.8%	5	4.4%	42	37.2%	744	4.45	وافق بشدة
3	تحديد مسؤوليات المراجعين بشكل دقيق	3	2.7%	1	0.9%	4	3.5%	35	31.0%	836	4.49	وافق بشدة
4.	إهتمام المراجعين في ابراز مخرجات المراجعة بشكل موضوعي .	0	0.0%	5	4.4%	7	6.2%	35	31.0%	800	4.43	وافق بشدة
5.	وجود معايير محددة لتحديد مسؤوليات المراجعين .	0	0.0%	6	5.3%	6	5.3%	26	23.0%	825	4.50	وافق بشدة
6.	ضبط نمو المصطلحات الخاصة بتطوير مسؤوليات المراجعين .	1	0.9%	4	3.5%	5	4.4%	26	23.0%	813	4.54	وافق بشدة
	فجوة التوقعات	5	0.7%	19	2.8%	34	5.0%	199	29.4%	437	4.50	وافق بشدة

المصدر: أعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية، 2021م

- يتبين من الجدول رقم (8/2/3) الخاص بنتائج المحور الثاني (فجوة التوقعات) نجد أنه حصل على وسط حسابي(4.52) أي وافق بشدة حسب مقياس ليكارت الخماسي. اي ان غالبية المبحوثين يوافقون بشدة ما جاء بعبارات المحور الثاني فجوة التوقعات .

3. تحليل ومناقشة نتائج عبارات المحور الثالث: جودة المراجعة:

يهدف هذا المحور لمعرفة جودة المراجعة ،ولاختبار هذا البعد لابد من بيان اتجاه اراء افراد عينة الدراسة لكل عبارة من عباراته.

التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة لعبارة المحور الثالث

درجة الموافقة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	اوافق بشدة	اوافق	محايد	لا اوافق	لا اوافق بشدة	العبارة	م
			التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار		
			النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة		
اوافق بشدة	.504	4.85	100	11	1	0	1	يتم الإفصاح عن الممارسات غير الأخلاقية في تقارير المراجعة	1.
			% 88.5	% 9.7	% 0.9	% 0.0	% 0.9		
اوافق بشدة	.596	4.35	45	65	1	2	0	يتم تقليل مخاطر التقارير المالية إلى أقل ما يمكن	2.
			% 39.8	% 57.5	% 0.9	% 1.8	% 0.0		
اوافق بشدة	.778	4.56	78	24	8	2	1	يتم تنفيذ عملية المراجعة بمستوى عالي من الكفاءة حتى في ظل المنافسة	3.
			% 69.0	% 21.2	% 7.1	% 1.8	% 0.9		
اوافق بشدة	.884	4.42	66	37	3	5	2	يتم تنفيذ عملية المراجعة في إطار الالتزام بمتطلبات السلوك المهني	4.
			% 58.4	% 32.7	% 2.7	% 4.4	% 1.8		
اوافق بشدة	.926	4.46	72	31	4	2	4	يتم التقيد بمعايير المراجعة في فحص حسابات العملاء	5.
			% 63.7	% 27.4	% 3.5	% 1.8	% 3.5		
اوافق بشدة	.884	4.63	79	27	6	1	0	يتم إضفاء المزيد من الثقة ي محتوى التقارير المالية	6.
			% 69.9	% 23.9	% 5.3	% 0.9	% 0.0		
اوافق بشدة	.493	4.55	449	186	23	12	8	جودة المراجعة	
			% 66.4	% 27.1	% 3.5	% 1.8	% 1.2		

المصدر: أعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية، 2021م

يتبين من الجدول (9/2/3) الخاص بنتائج المحور الثالث (جودة المراجعة) نجد أنه حصل على وسط حسابي (4.57) أي اوافق بشدة حسب مقياس ليكارت الخماسي . اي ان غالبية المبحوثين يوافقون بشدة على مجاء عبارات المحور الثالث جودة المراجعة.

ثانيا تحليل ومناقشة نتائج الفرضيات:

1/1/2 تحليل ومناقشة نتائج المحور الاول :حوكمة المراجعة:

يهدف هذا البعد لمعرفة حوكمة المراجعة واختبار هذا المحور لابد من بيان اتجاه اراء افراد عينة الدراسة لكل عبارة، واستخدم اختبار العينة الواحدة (One-Sample Test) لاجابات أفراد عينة الدراسة لمحور حوكمة المراجعة.

جدول (10/2/3)

اختبار العينة الواحدة (One- Sample Test) لاجابات أفراد عينة الدراسة حوكمة المراجعة

م	العبرة	ت- المحسوبة	درجات الحرية	المعنوية	الاهمية النسبية	القرار
١.	هدفنا مراعاة مصالح جميع الاطراف ذات العلاقة بعملية المراجعة	18.393	112	.000	87.4 %	دالة احصائياً
٢.	لدينا مساهمات ايجابية اتجاه حالات عدم التماثل في معلومات التقارير المالية .	17.170	112	.000	87.8 %	دالة احصائياً
٣.	تتضمن تقاريرنا المزيد من الأفصاحات عن نتائج المراجعة .	15.563	112	.000	87.8 %	دالة احصائياً
٤.	هدفنا دعم السلوك المسئول تجاه الإبلاغ عن التصرفات غير القانونية	17.334	111	.000	89.8 %	دالة احصائياً
٥.	نساهم في تقليل الفجوة بين الاطراف ذات العلاقة بنتائج المراجعة .	18.591	112	.000	89.2 %	دالة احصائياً
٦.	لدينا اهتمامات خاصة بإستراتيجيات اعمالنا المهنية.	21.878	112	.000	91.5 %	دالة احصائياً

المصدر: إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية 2021م

يتضح للباحثين من الجدول (10/2/3) مايلي:

1. بلغت قيمة اختبار(ت) المحسوبة لدلالة الفرق بين افراد عينة الدراسة الموافقين والمحايدين وغير الموافقين على ماجاء بالعبرة الثامنة (18.39) كما بلغت قيمة متغيرات الدراسة المعنوية (0.000) وهي اقل من مستوى دلالة (0.05) عند درجة حرية (112) مما يدل على وجود فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات افراد العينة ولصالح الموافقين بشدة على هدفنا مراعاة مصالح جميع الاطراف ذات العلاقة بعملية المراجعة.
2. بلغت قيمة اختبار(ت) المحسوبة لدلالة الفرق بين افراد عينة الدراسة الموافقين والمحايدين وغير الموافقين على ماجاء بالعبرة التاسعة (17.17) كما بلغت قيمة متغيرات الدراسة المعنوية (0.00) وهي اقل من مستوى دلالة (05.) عند درجة حرية (112) مما يدل على وجود فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات افراد العينة ولصالح الموافقين بشدة على لدينا مساهمات ايجابية اتجاه حالات عدم التماثل في معلومات التقارير المالية.

3. بلغت قيمة اختبار(ت) المحسوبة لدلالة الفروق بين افراد عينة الدراسة الموافقين والمحايدين وغير الموافقين على ماجاء بالعبارة العاشرة (15.56) كما بلغت قيمة متغيرات الدراسة المعنوية (0.000) وهى اقل من مستوى دلالة (0.05) عند درجة حرية (112) مما يدل على وجود فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات افراد العينة ولصالح الموافقين بشدة على تتضمن تقاريرنا المزيد من الأفصاحات عن نتائج المراجعة .
4. بلغت قيمة اختبار(ت) المحسوبة لدلالة الفروق بين افراد عينة الدراسة الموافقين والمحايدين وغير الموافقين على ما جاء بالعبارة الحادية عشر(17.33) كما بلغت قيمة متغيرات الدراسة المعنوية (0.000) هى اقل من مستوى دلالة (0.05) عند درجة حرية (112) مما يدل على وجود فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات افراد العينة ولصالح الموافقين بشدة على هدفنا دعم السلوك المسئول تجاه الابلاغ عن التصرفات غير القانونية .
5. بلغت قيمة اختبار(ت) المحسوبة لدلالة الفروق بين افراد عينة الدراسة الموافقين والمحايدين وغير الموافقين على ماجاء بالعبارة الثانية عشر(18.59) كما بلغت قيمة متغيرات الدراسة المعنوية (0.000) وهى اقل من مستوى دلالة (0.05) عند درجة حرية (112) مما يدل على وجود فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات افراد العينة ولصالح الموافقين بشدة على ان تساهم في تقليل الفجوة بين الاطراف ذات العلاقة بنتائج المراجعة.
6. بلغت قيمة اختبار(ت) المحسوبة لدلالة الفروق بين افراد عينة الدراسة الموافقين والمحايدين وغير الموافقين على ماجاء بالعبارة الثالثة عشر(21.88) كما بلغت قيمة متغيرات الدراسة المعنوية (0.000) وهى اقل من مستوى دلالة (0.05) عند درجة حرية (112) مما يدل على وجود فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات افراد العينة ولصالح الموافقين بشدة على ان لدينا اهتمامات خاصة بإستراتيجيات اعمالنا المهنية.
- يتضح للباحثين من الجدول (10/2/3) أن جميع القيم الإحتمالية (الدلالة الإحصائية) المقابلة لقيمة ت المحسوبة لدلالة الفروق بلغت (28.06) بمستوى دلالة (0.000) وهى أقل من مستوى المعنوية (0.05) وهذا يعني أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين اجابات المبحوثين توجدها دلالة إحصائية في توزيع إستجابات أفراد العينة على خيارات الإجابة المختلفة (أوافق بشدة، أوافق ، محايد ، لا أوافق ، لا أوافق بشدة) فانه يشير إلى: وجود فروق دالة احصائية في اجابات المبحوثين حوكمه المراجعة.
- 2/ تحليل ومناقشة عبارات المحور الثاني : فجوة التوقعات
- يهدف هذا البعد لمعرفة فجوة التوقعات ولاختبار هذا المحور لا بد من بيان اتجاه اراء افراد عينة الدراسة لكل عبارة، واستخدم اختبار العينة الواحدة (One- Sample Test) لاجابات أفراد عينة الدراسة فجوة التوقعات.

جدول (11/2/3)

اختبار العينة الواحدة (One- Sample Test) لاجابات أفراد عينة الدراسة فجوة التوقعات

م	العبرة	ت - المحسوبة	درجات الحرية	المعنوية	الاهمية النسبية	القرار
1.	زيادة مستوى المصادقية لدى المراجعين	24.985	112	.000	90.8 %	دالة احصائياً
2.	دعم حيادية المراجعين	20.739	112	.000	89.0 %	دالة احصائياً
3.	تحديد مسئوليات المراجعين بشكل دقيق	18.910	112	.000	89.7 %	دالة احصائياً
4.	إهتمام المراجعين في ابراز مخرجات المراجعة بشكل موضوعي	19.040	112	.000	88.7 %	دالة احصائياً
5.	وجود معايير محددة لتحديد مسئوليات المراجعين	19.382	112	.000	90.1 %	دالة احصائياً
6.	ضبط نمو المصطلحات الخاصة بتطوير مسئوليات المراجعين	20.128	112	.000	90.8 %	دالة احصائياً

المصدر: إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية 2021م

يتضح للباحثين من الجدول (11/2/3) مايلي:

1. بلغت قيمة اختبار(ت)المحسوبة لدلالة الفروق بين افراد عينة الدراسة الموافقين والمحايدين وغير الموافقين على ماجاء بالعبارة التاسعة عشر(24.98) كما بلغت قيمة متغيرات الدراسة المعنوية (0.000) وهي اقل من مستوى دلالة (0.05) عند درجة حرية (112) ممايدل على وجود فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات افراد العينة ولصالح الموافقين بشدة على ان زيادة مستوى المصادقية لدى المراجعين.
2. بلغت قيمة اختبار(ت) المحسوبة لدلالة الفروق بين افراد عينة الدراسة الموافقين والمحايدين وغير الموافقين على ماجاء بالعبارة العشرون (20.74) كما بلغت قيمة متغيرات الدراسة المعنوية (0.000) وهي اقل من مستوى دلالة (0.05) عند درجة حرية (112) ممايدل على وجود فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات افراد العينة ولصالح الموافقين بشدة على ان دعمحيادية المراجعين.

3. بلغت قيمة اختبار(ت) المحسوبة لدلالة الفروق بين افراد عينة الدراسة الموافقين والمحايدين وغير الموافقين على ماجاء بالعبارة الحادية والعشرين (18.91) كما بلغت قيمة متغيرات الدراسة المعنوية (0.000) وهى اقل من مستوى دلالة (0.05) عند درجة حرية (112) مما يدل على وجود فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات افراد العينة ولصالح الموافقين على ان الإشراف تحديد مسئوليات المراجعين بشكل دقيق .
4. بلغت قيمة اختبار(ت) المحسوبة لدلالة الفروق بين افراد عينة الدراسة الموافقين والمحايدين وغير الموافقين على ماجاء بالعبارة الثانية والعشرين (19.04) كما بلغت قيمة متغيرات الدراسة المعنوية (0.000) وهى اقل من مستوى دلالة (0.05) عند درجة حرية (112) مما يدل على وجود فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات افراد العينة ولصالح الموافقين على ان إهتمام المراجعين في ابراز مخرجات المراجعة بشكل موضوعى .
5. بلغت قيمة اختبار(ت) المحسوبة لدلالة الفروق بين افراد عينة الدراسة الموافقين والمحايدين وغير الموافقين على ماجاء بالعبارة الثالثة والعشرين (19.38) كما بلغت قيمة متغيرات الدراسة المعنوية (0.000) وهى اقل من مستوى دلالة (0.05) عند درجة حرية (112) مما يدل على وجود فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات افراد العينة ولصالح الموافقين بشدة على ان وجود معايير محددة لتحديد مسئوليات المراجعين .
6. بلغت قيمة اختبار(ت) المحسوبة لدلالة الفروق بين افراد عينة الدراسة الموافقين والمحايدين وغير الموافقين على ماجاء بالعبارة الرابعة والعشرين (20.13) كما بلغت قيمة متغيرات الدراسة المعنوية (0.000) وهى اقل من مستوى دلالة (0.05) عند درجة حرية (112) مما يدل على وجود فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات افراد العينة ولصالح الموافقين بشدة على ان ضبط نمو المصطلحات الخاصة بتطوير مسئوليات المراجعين .
- يتضح للباحثين من الجدول (11/2/3) أن جميع القيم الإحتمالية (الدلالة الإحصائية) المقابلة لقيمة المحسوبة لدلالة الفروق بلغت (36.90) بمستوى دلالة (0.000) أقل من مستوى المعنوية (0.05) وهذا يعني أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين اجابات المبحوثينأى توجد دلالة إحصائية في توزيع إستجابات أفراد العينة على خيارات الإجابة المختلفة (أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة)، وبصورة عامة نستنتج أن معظم أفراد العينة موافقين على عبارات المحور الثاني .
- فان ذلك يشير إلى : وجود فروق دالة احصائيا في اجابات المبحوثين حول فجوة التوقعات.
- 3/تحليل ومناقشة عبارات المحور الثالث :جودة المراجعة:
- يهدف هذا البعد لمعرفة جودة المراجعة ولاختبار هذا المحورلابد من بيان اتجاه اراء افراد عينة الدراسة لكل عبارة ، واستخدم اختبار العينة الواحدة(One- Sample Test) لاجاباتأفرادعينةالدراسة جودة المراجعة.

جدول (12/2/3)

اختبار العينة الواحدة (One - Sample Test) لاجابات أفراد عينة الدراسة جودة المراجعة

م	العبرة	ت. المحسوبة	درجات الحرية	المعنوية	الاهمية النسبية	القرار
1	يتم الإفصاح عن الممارسات غير الأخلاقية في تقارير المراجعة	39.015	112	.000	97.0 %	دالة احصائياً
2	يتم تقليل مخاطر التقارير المالية إلى أقل ما يمكن	24.132	112	.000	87.1 %	دالة احصائياً
3	يتم تنفيذ عملية المراجعة بمستوى عالي من الكفاءة حتى في ظل المنافسة	21.268	112	.000	91.2 %	دالة احصائياً
4	يتم تنفيذ عملية المراجعة في إطار الالتزام بمتطلبات السلوك المهني	17.034	112	.000	88.3 %	دالة احصائياً
5	يتم التقيد بمعايير المراجعة في فحص حسابات العملاء	16.759	112	.000	89.2 %	دالة احصائياً
6	يتم إضفاء المزيد من الثقة في محتوى التقارير المالية	20.630	112	.000	88.8 %	دالة احصائياً

المصدر: إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية 2021م

يتضح للباحثين من الجدول (12/2/3) ما يلي:

1. بلغت قيمة اختبار (ت) المحسوبة لدلالة الفروق بين افراد عينة الدراسة الموافقين والمحايدين وغير الموافقين على ماجاء بالعبرة الاولى (39.02) كما بلغت قيمة متغيرات الدراسة المعنوية (0.00) وهى اقل من مستوى دلالة (0.05) عند درجة حرية (112) ومستوى دلالة 5 % ممايدل على وجود فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات افراد العينة ولصالح الموافقين بشدة على التقويم الصحيح للرقابة الداخلية من قبل المراجع وتحديد مدى إمكانية الاعتماد عليها.
2. بلغت قيمة اختبار (ت) المحسوبة لدلالة الفروق بين افراد عينة الدراسة الموافقين والمحايدين وغير الموافقين على ماجاء بالعبرة الثانية (24.13) كما بلغت قيمة متغيرات الدراسة المعنوية (0.00) وهى اقل من مستوى دلالة (0.05) عند درجة حرية (112) ممايدل على وجود فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات افراد العينة ولصالح الموافقين بشدة على الاستعانة بكادر تدقيقي كفوء ومؤهل علمياً وعملياً.

3. بلغت قيمة اختبار(ت) المحسوبة لدلالة الفروق بين افراد عينة الدراسة الموافقين والمحايدين وغير الموافقين على ماجاء بالعبارة الثالثة (21.27) كما بلغت قيمة متغيرات الدراسة المعنوية (0.00) وهى اقل من مستوى دلالة (0.05) عند درجة حرية (112) ممايدل على وجود فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات افراد العينة ولصالح الموافقين على التخطيط المناسب لعملية المراجعة والإشراف على التنفيذ.

4. بلغت قيمة اختبار(ت) المحسوبة لدلالة الفروق بين افراد عينة الدراسة الموافقين والمحايدين وغير الموافقين على ماجاء بالعبارة الرابعة (17.03) كما بلغت قيمة متغيرات الدراسة المعنوية (0.000) وهى اقل من مستوى دلالة (0.05) عند درجة حرية (112) ممايدل على وجود فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات افراد العينة ولصالح الموافقين بشدة على مراجعة نتائج المراجعة بعناية من قبل أشخاص غير مرتبطين بذلك البرنامج للمراجعة.

5. بلغت قيمة اختبار(ت) المحسوبة لدلالة الفروق بين افراد عينة الدراسة الموافقين والمحايدين وغير الموافقين على ماجاء بالعبارة الخامسة (16.76) كما بلغت قيمة متغيرات الدراسة المعنوية (0.027) وهى اقل من مستوى دلالة (0.05) عند درجة حرية (112) ممايدل على وجود فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات افراد العينة ولصالح الموافقين بشدة على لا يتم قبول أنشطة مراجعة لا يستطيع المراجعون انجازها بمستوى عالي من الجودة.

6. بلغت قيمة اختبار(ت)المحسوبة لدلالة الفروق بين افراد عينة الدراسة الموافقين والمحايدين وغير الموافقين على ماجاء بالعبارة السادسة (20.63) كما بلغت قيمة متغيرات الدراسة المعنوية (0.000) وهى اقل من مستوى دلالة (0.05) عند درجة حرية (112) ممايدل على وجود فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات افراد العينة ولصالح الموافقين على مراجعة نتائج المراجعة بعناية من قبل لجنة الإشراف..

يتضح للباحث من الجدول (12/2/3) أن جميع القيم الإحتمالية (الدلالة الإحصائية) المقابلة لقيمة ت المحسوبة لدلالة الفروق بلغت (33.83) بمستوى دلالة (0.000) وهى أقل من مستوى المعنوية (0.05) وهذا يعني أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين اجابات المبحوثين أي توجد دلالة إحصائية في توزيع إستجابات أفراد العينة على خيارات الإجابة المختلفة (أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة) وبصورة عامة نستنتج أن معظم أفراد العينة موافقين على عبارات المحور الثالث .

فان ذلك يشير إلى : وجود فروق دالة احصائيا في اجابات المبحوثين حول جودة المراجعة.

2/ 2 تحليل الانحدار الخطي:

يعتبر مقياس لنوعية العلاقة بين متغيرين أو أكثر من متغيرين هي علاقة اعتماد (انحدار) ويعتبر الانحدار الخطي البسيط من الأساليب الإحصائية التي تستخدم في قياس العلاقة بين متغيرين على هيئة علاقة دالة، يسمى أحد المتغيرات والأخرمتغير (dependent Variable) (متغير تابع وهو المتسبب في (Independent Variable) مستقل تغير المتغير التابع. وتمثل هذه العلاقة بمعادلة الخط المستقيم .

الفرضية الاولى: تحليل الانحدار بين المتغيرين (حوكمة المراجعة، فجوة التوقعات لتحقيق جودة المراجعة):

تهدف هذه العلاقة لمعرفة ماذا كان علاقات العملاء و فجوة التوقعات لها تأثير علي خفض مخاطر المراجعة لتحقيق جودة المراجعة ويتم ذلك باجراء انحدار بسيط بين المتغيرين اعلاه.

جدول (13/2/3)

نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس العلاقة بين متغير حوكمة المراجعة، فجوة التوقعات

لتحقيق جودة المراجعة

التفسير	القيمة الاحتمالية (Sig))	أختبار (t)	معاملات الانحدار	
معنوية	.009	2.651	.947	\hat{B}_0
معنوية	.004	2.929	.234	\hat{B}_1
معنوية	.000	5.779	.572	B_2
			.698a	معامل الارتباط (R)
			.487	معامل التحديد (R^2)
			52.277	أختبار (F)
$\hat{Y} = (0.947) + 0.234X_1 + 0.487X_2$				

المصدر: إعداد الباحثين من الدراسة الميدانية، 2021م

يتضح من الجدول (13/2/3)

1. أظهرت نتائج التقدير وجود ارتباط طردي قوي جداً بين حوكمة المراجعة كمتغير مستقل و ، فجوة التوقعات لتحقيق جودة المراجعة كمتغير تابع، وذلك من خلال قيمة معامل الارتباط البسيط التي بلغت (0.698).
 2. بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.487)، هذه القيمة تدل على ان حوكمة المراجعة كمتغير مستقل يساهم بـ (49%) و فجوة التوقعات لتخفيض مخاطر المراجعة (المتغير التابع).
 3. بعد استخدام اختبار تحليل التباين وجد ان نموذج الانحدار الخطي البسيط غير معنوي حيث بلغت قيمة أختبار (F) (52.277) وهي دالة عن مستوى دلالة (0.000).
 4. نجد ان ثابت نموذج الانحدار تساوي (0.947) وهي قيمة جودة المراجعة عندما تكون حوكمة المراجعة و فجوة التوقعات مساوية للصفر (انعدام حوكمة المراجعة و فجوة التوقعات).
- في حين نجد قيمة معلمة حوكمة المراجعة تساوي (0.234) وهي مقدار الزيادة في جودة المراجعة عندما تحدث زيادة بمقدار وحدة واحدة في حوكمة المراجعة ونجد ان قيمتها المصاحبة تساوي (0.000) وهي اقل من القيمة العرفية (0.05) وهذا يعني وجود علاقة دالة احصائياً بين حوكمة المراجعة وجودة المراجعة.

- في حين نجد قيمة معلمة فجوة التوقعات تساوي (0.572) وهي مقدار الزيادة في جودة المراجعة عندما تحدث زيادة بمقدار وحدة واحدة في فجوة التوقعات ونجد ان وقيمتها المصاحبة تساوي (0.000) وهي اقل من القيمة العرفية (0.05) وهذا يعني وجود علاقة دالة احصائياً بين فجوة التوقعات وجودة المراجعة.

مما تقدم نستنتج أن فرضية الدراسة الأولى والتي نصت على أن: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين حوكمة المراجعة وفجوة التوقعات لتحقيق جودة المراجعة قد تحققت .

الفرضية الثانية: تحليل الانحدار بين المتغيرين (حوكمة المراجعة وفجوة التوقعات):

تهدف هذه العلاقة لمعرفة ماذا كان حوكمة المراجعة لها تأثير فجوة التوقعات ويتم ذلك باجراء انحدار بسيط بين المتغيرين اعلاه.

جدول (14/2/3)

نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس العلاقة بين متغير حوكمة المراجعة وفجوة التوقعات

التفسير	القيمة الاحتمالية (Sig))	أختبار (t)	معاملات الانحدار	
معنوية	.000	8.519	2.269	\hat{B}_0
معنوية	.000	8.512	.508	\hat{B}_1
			.628a	معامل الارتباط (R)
			.395	معامل التحديد (R^2)
			72.449	أختبار (F)
$\hat{Y} = (2.269) + 0.508X$				

المصدر: إعداد الباحثين من الدراسة الميدانية، 2021م

يتضح من الجدول رقم (14/2/3)

1. أظهرت نتائج التقدير وجود ارتباط طردي متوسط بين حوكمة المراجعة كمتغير مستقل و فجوة التوقعات كمتغير تابع، وذلك من خلال قيمة معامل الارتباط البسيط التي بلغت (0.628).
2. بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.395)، هذه القيمة تدل على ان حوكمة المراجعة كمتغير مستقل يساهم بـ (40 %) في فجوة التوقعات (المتغير التابع).
3. بعد استخدام اختبار تحليل التباين وجد ان نموذج الانحدار الخطي البسيط معنوي حيث بلغت قيمة أختبار (F) (72.449) وهي دالة عن مستوى دلالة (0.000).
4. نجد ان ثابت نموذج الانحدار تساوي (2.269) وهي قيمة فجوة التوقعات عندما تكون حوكمة المراجعة مساوية للصفر في حين نجد قيمة معلمة حوكمة المراجعة تساوي (0.508)

وهي مقدار الزيادة في فجوة التوقعات عندما تحدث زيادة بمقدار وحدة واحدة في حوكمة المراجعة وقيمتها المصاحبة تساوي (0.000) وهي اقل من القيمة العرفية (0.05) وهذا يعني وجود علاقة دالة احصائياً بين حوكمة المراجعة و فجوة التوقعات. مما تقدم نستنتج أن فرضية الدراسة الثانية والتي نصت على أن: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين حوكمة المراجعة وفجوة التوقعات قد تحققت .

الفرضية الثالثة: تحليل الانحدار بين المتغيرين (حوكمة المراجعة وجودة المراجعة): تهدف هذه العلاقة لمعرفة ماذا كان حوكمة المراجعة لها تأثير على جودة المراجعة ويتم ذلك باجراء انحدار بسيط بين المتغيرين اعلاه.

جدول رقم (15/2/3)

نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس العلاقة بين متغير حوكمة المراجعة وجودة المراجعة

التفسير	القيمة الاحتمالية ((Sig	أختبار (t)	معاملات الانحدار	
معنوية	.000	7.112	2.245	\hat{B}_0
معنوية	.000	7.421	.525	\hat{B}_1
			.576a	معامل الارتباط (R)
			.332	معامل التحديد (R ²)
			55.075	أختبار (F)
			$\hat{y} = (2.245) + .525X$	

المصدر: إعداد الباحثين من الدراسة الميدانية، 2021م

يتضح من الجدول (15/2/3)

1. أظهرت نتائج التقدير وجود ارتباط طردي قوي بين حوكمة المراجعة و كمتغير مستقل جودة المراجعة كمتغير تابع، وذلك من خلال القيمة معامل الارتباط البسيط التي بلغت (0.576).
2. بلغت قيمة معامل التحديد (R²) (0.332)، هذه القيمة تدل على ان حوكمة المراجعة كمتغير مستقل يساهم بـ (33 %) في جودة المراجعة (المتغير التابع).
3. بعد استخدام اختبار تحليل التباين وجد ان نموذج الانحدار الخطي البسيط معنوي حيث بلغت قيمة أختبار (F) (55.075) وهي دالة عن مستوى دلالة (0.000).
4. نجد ان ثابت نموذج الانحدار تساوي (2.245) وهي قيمة جودة المراجعة عندما تكون حوكمة المراجعة مساوية للصفر في حين نجد قيمة معلمة حوكمة المراجعة تساوي (0.525) وهي مقدار الزيادة في جودة المراجعة عندما تحدث زيادة بمقدار وحدة واحدة في فجوة التوقعات وقيمتها المصاحبة تساوي (0.000) وهي اقل من القيمة العرفية (0.05) وهذا يعني وجود علاقة دالة احصائياً بين حوكمة المراجعة وجودة المراجعة.

مما تقدم نستنتج أن فرضية الدراسة الثالثة والتي نصت على أن:
«توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين حوكمة المراجعة وجودة المراجعة قد تحققت.

الخاتمة:

حاولنا من خلال تناولنا لموضوع حوكمة المراجعة ودورها في تضيق فجوة التوقعات لزيادة جودة المراجعة بين مستخدمي القوائم المالية ومراجعي الحسابات من معالجة مشكلة البحث التي تدور حول الكيفية التي يمكن لحوكمة المراجعة تضيق فجوة التوقعات التي تؤدي إلى زيادة جودة المراجعة، ومحاولة إيجاد الوسائل التي تعمل على رفع كفاءة عملية المراجعة والإجراءات التي تنشأ وتستخدم في نظام الرقابة على جودة المراجعة، ووفقاً لذلك قمنا بالتوصل إلى عدة نتائج وتوصيات، كان أهمها:

النتائج:

- من خلال الاطار النظري وتحليل الجانب الميداني للدراسة توصل الباحثين إلى النتائج التالية:
1. حوكمة المراجعة بأنها مجموعة من الاليات والادوات والمبادئ والاساليب التي تساعد المعنيين بالمهنة على مراقبة اداؤها للقيام بدورها ووفائها بمسؤولياتها بجودة ملامة بما يسهم في تحقيق رفاهية المجتمع.
 2. فجوة التوقعات تُشير إلتباين بين توقعات المجتمع أو مستخدمي القوائم المالية من المراجعينوالأداء الفعلي لهم.
 3. جودة المراجعة تعني: مجموعة من الخصائص الفنية والتنوعية في المراجعة، والتي تلبى حاجات أصحاب المصلحة في المشروع بشأن توفير آلية لمراقبة الأداء المالي والاقتصادي للمشروع.
 4. اظهرت نتائج الدراسة الميدانية ماييلي:
أ. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين حوكمة المراجعة وفجوة التوقعات وجودة المراجعة.
ب. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين حوكمة المراجعة وفجوة التوقعات.
ج. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين حوكمة المراجعة وجودة المراجعة.

التوصيات:

- بناءً على نتائج الدراسة يقدم الباحثون التوصيات التالية:
1. على مكاتب المراجعة مراعاة مصالح جميع الاطراف ذات العلاقة بعملية المراجعة.
 2. إن تساهم المراجعة في تقليل الفجوة بين الاطراف ذات العلاقة بنتائج المراجعة.
 3. على مكاتب المراجعة المساهمة في تحديد مسئوليات المراجعين بشكل دقيق.
 4. على مكاتب المراجعة الإهتمامفى ابراز مخرجات المراجعة بشكل موضوعي.
 5. على مكاتب المراجعة مراجعة نتائج المراجعة من قبل أشخاص غير مرتبطين ببرنامجالمراجعة..
 6. إن لا يتم قبول أنشطة مراجعة لا يستطيع المراجعون انجازها بمستوى عالي من الجودة.

الهوامش:

- (1) أ. د. يسري أمين سامي، و د. عثمان حسين عثمان، قياس أثر مخاطر الأعمال على جودة عملية التدقيق، مجلة الفكر المحاسبي، كلية التجارة، جامعة عين شمس، العدد الثاني - 1، 2011م.
- (2) د. أحمد سليم محمد سليم، العلاقة بين تقديم الخدمات بخلاف المراجعة وإستقلال المراقب الحسابات كأحد عناصر تحقيق جودة مراجعة القوائم المالية، مجلة الفكر المحاسبي، كلية التجارة، جامعة عين شمس، العدد الثالث، 2012م.
- (3) محمد فرح يس محمد احمد، دور حوكمة المراجعة في الحد من فجوة التوقعات في المراجعة، رسالة ماجستير في المحاسبة، غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة النيلين، 2017م.
- (4) اشرف حنا ميخائيل، تدقيق الحسابات وأطرافه في إطار منظومة حوكمة الشركات، بحث مقدم للمؤتمر العربي الأول حول التدقيق الداخلي في إطار حوكمة الشركات، القاهرة، 24-26 سبتمبر 2005م، ص 82.
- (5) صالح حامد محمد علي، تقييم مدي اهتمام مؤسسات المراجعة الخارجية بالسودان بإبعاد حوكمة مهنة المراجعة، مجلة الفكر المحاسبي، كلية التجارة، جامعة عين شمس القاهرة، العدد الأول، 2016م، ص 12.
- (6) عبد الوهاب نصر، موسوعة المراجعة الخارجية الحديثة، الإسكندرية: الدار الجامعية للنشر، 2009م، ص 35.
- (7) جورج دانيال غالي، تطوير مهنة المراجعة لمواجهة المشكلات المعاصرة وتحديات الالفية الثالثة، الإسكندرية: الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع، 2001م، ص 7.
- (8) يوسف محمود جربوع، الفجوة المتوقعة في عملية المراجعة عند مراجع الحسابات الخارجي المستقل رأياً نظيفاً بدون تحفظ على القوائم المالية بعد صدور تقريره، الجزء الأول من نشرة المجمع العربي للمحاسبين القانونيين، كانون الأول، 2002م، ص 17.
- (9) شوقي السيد فوده، حدود مسئولية المراجع الخارجي في مصداقية نشر القوائم المالية على شبكة الانترنت، وأثر ذلك على سلوك أسعار الأوراق المالية، دراسة نظرية وتطبيقية، المجلة العلمية للتجارة والتمويل، كلية التجارة، جامعة طنطا، العدد الثاني، 2002م، ص 30.
- (10) د. منصور أحمد البدوي، ود. شحاتة السيد شحاتة، الإتجاهات الحديثة في المراجعة، مع التطبيق على معايير المراجعة المصرية، (الإسكندرية، د ن، 2003م)، ص 94.
- (11) American institute of chartered public accountants (AICPA) “ audit and accounting guide : audit sampling “ , AICPA, New York, 1989.
- (12) International Federation of Accountants (IFAC), “ Hand Book: Technical pronouncements -IFAC, New York, 1999.
- (13) د. علي نصر عبد الوهاب، حركات مراقبة الحسابات لسوق المال، (القاهرة: الدار الجامعية للكتب، 2002م)، ص 44.

المصادر والمراجع:

- (1) أحمد حلمي جمعة، المدخل إلى التدقيق الحديث، (عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2002م).
- (2) جورج دانيال غالي، تطوير مهنة المراجعة لمواجهة المشكلات المعاصرة وتحديات الالفية الثالثة، (الإسكندرية: دار الجامعة للطباعة والنشر والتوزيع، 2001م).
- (3) عبد الوهاب نصر، موسوعة المراجعة الخارجية الحديثة، (الإسكندرية: دار الجامعة للنشر، 2009م).
- (4) د. علي نصر عبد الوهاب، حركات مراقبة الحسابات لسوق المال، (القاهرة: دار الجامعة للكتب، 2002م).
- (5) د. منصور أحمد البدوي، ود. شحاتة السيد شحاتة، الإتجاهات الحديثة في المراجعة، مع التطبيق على معايير المراجعة المصرية، (الإسكندرية، د ن، 2003م).

الدوريات:

- (1) أحمد سليم محمد سليم، العلاقة بين تقديم الخدمات بخلاف المراجعة وإستقلال المراقب الحسابات كأحد عناصر تحقيق جودة مراجعة القوائم المالية، (مجلة الفكر المحاسبي، كلية التجارة، جامعة عين شمس، العدد الثالث، 2012م).
- (2) شوقي السيد فوده، حدود مسئولية المراجع الخارجي في مصداقية نشر القوائم المالية على شبكة الانترنت وأثر ذلك على سلوك أسعار الأوراق المالية، دراسة نظرية وتطبيقية، (المجلة العلمية للتجارة والتمويل، كلية التجارة، جامعة طنطا، العدد الثاني، 2002م).
- (3) صالح حامد محمد علي، تقييم مدي اهتمام مؤسسات المراجعة الخارجية بالسودان بإبعاد حوكمة مهنة المراجعة، (مجلة الفكر المحاسبي، كلية التجارة، جامعة عين شمس القاهرة ، العدد الأول، 2016م)
- (4) عصام الدين محمد متولي، دراسة تحليلية لمستويات فجوة التوقعات في المراجعة واسبابها ودور منظمات المهنية ومراقبي الحسابات، الخرطوم، (مجلة جامعة امدرمان الإسلامية، كلية التجارة، جامعة امدرمان الإسلامية، العدد الرابع، ابريل، 2001م).
- (5) محمد حسني صبيحي، فجوة التوقعات في مهنة المراجعة وأساليب تضييقها، (المجلة العلمية للبحوث العلمية والدراسات التجارية، كلية التجارة، جامعة حلوان، العدد الثالث والرابع، 1998م).
- (6) محمد سامي راضي، فجوة التوقعات في المراجعة - التخفيض والحد منها، (مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية ، كلية التجارة ، جامعة الإسكندرية، مارس 1999م)
- (7) يسري أمين سامي، ود. عثمان حسين عثمان، قياس أثر مخاطر الأعمال على جودة عملية التدقيق، (مجلة الفكر المحاسبي، كلية التجارة، جامعة عين شمس، العدد الثاني-1، 2011م).
- (8) يوسف محمود جربوع، الفجوة المتوقعة في عملية المراجعة عند مراجع الحسابات الخارجي المستقل رأياً نظيفاً بدون تحفظ على القوائم المالية بعد صدور تقريره، (الجزء الأول من نشرة المجمع العربي للمحاسبين القانونيين، كانون الأول، 2002م).

الرسائل الجامعية:

(1) محمد فرح يس محمد احمد، دور حوكمة المراجعة في الحد من فجوة التوقعات في المراجعة، رسالة ماجستير في المحاسبة، غير منشورة، (كلية الدراسات العليا، جامعة النيلين، 2017م).

المؤتمرات:

(1) أشرف حنا ميخائيل، تدقيق الحسابات وأطرافه في إطار منظومة حوكمة الشركات، بحث مقدم للمؤتمر العربي الأول حول التدقيق الداخلي في إطار حوكمة الشركات، (القاهرة، 24 - 26 سبتمبر 2005م).

(1) أخرى:

(2) مجلس المعايير المحاسبية والرقابية، دراسة وتقويم نظام الرقابة الداخلية- دليل التدقيق رقم (4)، 2000م.

ثالثاً: مراجع باللغة الإنجليزية:

- American Institute of Chartered Public Accountants (AICPA), audit and accounting guide : audit sampling “ , AICPA, New York, 1989.
- International Federation of Accountants (IFAC), “Hand Book: Technical pronouncements -IFAC, New York, 1999.

دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحقيق رضا العملاء بالتطبيق علي المصارف السودانية بولاية الخرطوم (2016 - 2021م)

أستاذ ادارة الأعمال المشارك
كلية التجارة - جامعة النيلين
قسم إدارة الأعمال - كلية الدراسات
العليا - جامعة النيلين

د. محمد حنفي محمد نور تبيدي

أ. نور الدين محمد عوض مرسال

المستخلص:

هدفت الدراسة إلى التعرف علي دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحقيق رضا العملاء بالتطبيق علي المصارف السودانية بولاية الخرطوم. تمثلت مشكلة الدراسة في تدني رضا عملاء المصارف السودانية بسبب ضعف الخدمات المصرفية الإلكترونية والامر الذي انعكس علي رضا العملاء، ويمكن تلخيص مشكلة الدراسة في التساؤل: ما دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحقيق رضا العملاء؟. استخدم في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والمنهج التاريخي واسلوب التحليل الاحصائي، قامت هذه الدراسة باختبار الفرضية: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المصرفية الإلكترونية وتحقيق رضا العملاء بالمصارف السودانية. توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج اهمها : اختبار صحة فرضية الدراسة : وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين بين الخدمات المصرفية الإلكترونية ورضا العملاء، كما تبين من الدراسة عدم رضا العملاء عن مستوي الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تقدمها لهم المصارف السودانية. اوصت الدراسة بعدة توصيات اهمها : ينبغي علي المصارف السودانية ان تسعى إلى تجويد وتحسين وتنويع الخدمات المصرفية الإلكترونية لتحقيق رضا العملاء ومواكبة التطور في هذا المجال، وكذلك العمل علي الاهتمام بأراء ومقترحات وشكاوي العملاء والعمل بها كتغذية عكسية تساهم في تطور مستوي الخدمات التي تقدم للعملاء.

الكلمات المفتاحية: الخدمات المصرفية الإلكترونية ، رضا العملاء .

The role of electronic banking services in achieving customer satisfaction

Applying to Sudanese banks in the state of Khartoum

(2021-2016م)

Dr.Mohamed Hanafi Mohamed Nour Tebedy-Nor Eldin Mohamed
Awad Morssal

Abstract:

The study aimed to identify the role of electronic banking services in achieving customer satisfaction by applying to Sudanese banks in the state of Khartoum. The problem of the

study was represented in the low satisfaction of Sudanese banks' customers due to the weakness of electronic banking services, which was reflected on customer satisfaction. The problem of the study can be summarized in the question: What is the role of electronic banking services in achieving customer satisfaction? In this study, the descriptive analytical method, the historical method and the statistical analysis method were used. This study tested the hypothesis: There is a statistically significant relationship between electronic banking services and customer satisfaction in Sudanese banks. The study reached many results, the most important of which are: Testing the validity of the study hypothesis: There is a statistically significant relationship between electronic banking services and customer satisfaction. The study recommended several recommendations, the most important of which are: Sudanese banks should strive to improve, improve and diversify electronic banking services to achieve customer satisfaction and keep pace with the development in this field, as well as work to pay attention to the opinions, suggestions and complaints of customers and work with them as a counterfeiting that contributes to the development of the level of services provided to customers.

key words: Electronic banking services - customer satisfaction

المقدمة:

تنعكس التطورات التكنولوجية التي شهدتها الاقتصاديات المعاصرة بشكل واضح على أداء القطاعات الاقتصادية بصورة عامة، كما كان لها أثر كبير على القطاع المصرفي بصورة خاصة، إذ أدت هذه التطورات إلى حدوث ثورة إبداعية وابتكارية في الأعمال المصرفية التي تقدمها المؤسسات العاملة في هذا القطاع، لذا أصبحت المصارف تتسابق على امتلاك قدر كاف من المعرفة التي تقودها إلى الإبداع والابتكار للتحسين في الخدمات المقدمة لعملائها، مما أدى إلى ابتعاد المصارف عن الخدمات التقليدية واتجاهها نحو الخدمات الإلكترونية التي تعتبر أبرز سمات المصارف في وقتنا الحالي.

لقد ساهمت الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين الأنظمة المصرفية، وفي خفض تكلفة العمليات الخاصة بعملاء المصرف، وتساعد المصرف على الربط والتنسيق بين فروعها المختلفة، كما سهلت على العملاء القيام بمختلف الأعمال المصرفية بالطريقة التي توفر لهم الراحة والأمان، سواء كان العملاء أفراداً أو مؤسسات، وتساعد الخدمات المصرفية الإلكترونية المصارف على توفير عدد من قنوات الاتصال بين المصارف

وعملاءهم الذين كانوا يعانون سابقاً من محدودية هذه القنوات، شهدت المصارف في الآونة الأخيرة تقدماً ملموساً في مجال السماح للعملاء بإجراء العمليات المصرفية من خلال شبكات الاتصال الإلكترونية، ومما ساهم في رفع كفاءة الخدمات المصرفية وتحسين جودتها مقارنة بالخدمات التقليدية.

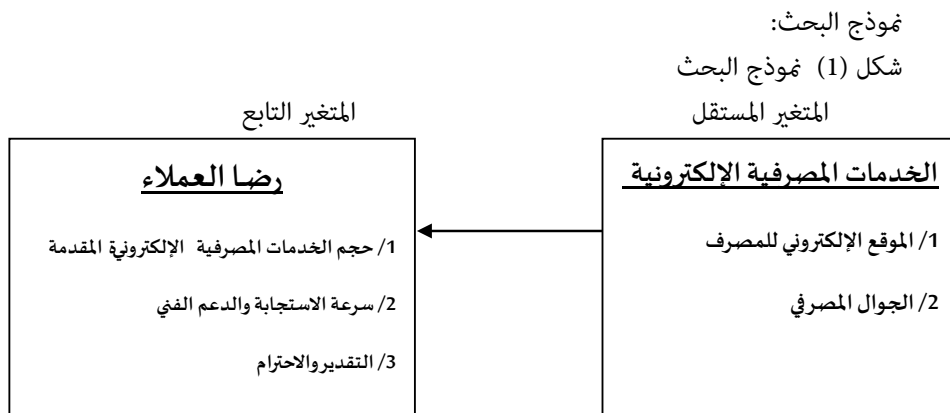
أصبحت جودة الخدمة مميزاً رئيسياً وأقوى سلاح تنافسي تسعى جميع المنظمات التي تقدم الخدمة إلى امتلاكه، والمصارف مثل غيرها من الشركات، تعد زبائنها من أصولها الأكثر أهمية، وقد شهد هذا السوق تنافس حر ومفتوح نسبياً ولقد أصبح التهديد من الوافدين الجدد والمحتملين خطيراً فالزبائن الآن لديهم بدائل أكثر للاختيار من بينها وفقاً لما يناسبهم، إذ ينظروا إلى جودة الخدمات في مثل هذه السوق التنافسية وبعدها يقرروا الاختيار، مما فرض على إدارات المنظمات ومنها المصارف على فهم احتياجات الزبائن بهدف تحقيق رضاهم، والذي يعد عاملاً مهماً لمواجهة التنافس نتيجة التوجهات الحديثة التي تركز على الزبائن بدلاً عن الارتكاز على المنتج. وبالتالي ظهر مفهوم جودة الخدمة المصرفية كواحدة من أهم المجالات التي يمكن أن تتنافس المصارف فيما بينها من خلاله، مما يعني توجه عملاء المصارف في طلب الخدمات المصرفية ليس فقط لمجرد المضامين التسويقية التي يحصل عليها من تلك الخدمة، وإنما لما تتصف به تلك المضامين من قيم رمزية يبحث عنها العميل وتشكل لهجودته أفضل من وجهة نظره، وضمن هذا السياق ظهرت مجالات للتمايز في تقديم الخدمات المصرفية من خلال ظهور مصطلحات ومفاهيم عميقة تتحدث عن جودة العلاقة بين المصرف و العميل، وهذه المفاهيم تتضمن أن تعمل المصارف على توثيق العلاقة بينها وبين عملائها، فعندما تقوم المصارف بتطبيق هذه الأبعاد بالطريقة التي تلبى تطلعات ورغبات عملائها فذلك ينعكس إيجاباً على خلق رضا العميل.

مشكلة البحث:

هناك مشاكل كثيرة تعاني منها المصارف بالدول النامية تتمثل في ضعف الخدمات المصرفية الإلكترونية وتلمس الباحث ذلك من خلال تعامله مع عدد من المصارف بالسودان ومقارنة ذلك بتعامله مع بعض المصارف خارج السودان، ويرجع ذلك لضعف الاستفادة من التطور التكنولوجي المتسارع على الخدمات المصرفية الإلكترونية المستحدثة، ويعود ذلك لقلّة الميزانيات التي تخصص لهذا الصدد، كما أن عدم وجود معايير محددة لقياس رضا العملاء عن الخدمات المصرفية المقدمة من قبل المصارف، ومعرفة مدى رضائهم عن الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة. كما أن ضعف البنية التحتية للاتصالات بالسودان أدى لزيادة المشكلات والعقبات التي أثرت على تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية. تتمثل مشكلة الدراسة في تدني رضا عملاء المصارف السودانية بسبب ضعف خدماتها المصرفية الإلكترونية والأمر الذي انعكس على رضا العملاء ويمكن تلخيص مشكلة الدراسة في التساؤل: ما دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحقيق رضا العملاء؟.

فرضيات البحث:

قام هذا البحث باختبار الفرض التالي:
هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المصرفية الإلكترونية وتحقيق رضا العملاء بالمصارف السودانية.



المصدر : إعداد الباحثان اعتمادا من أدبيات الدراسة ، 2021م .

أهداف البحث:

سعي البحث إلى تحقيق الاهداف التالية:
التعرف علي دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحقيق رضا العملاء بالتطبيق علي المصارف السودانية بولاية الخرطوم.

دراسة وتحليل العلاقة بين الخدمات المصرفية الإلكترونية ورضا عملاء المصارف السودانية المساهمة في ايجاد وعي معرفي بالخدمات المصرفية الإلكترونية ومحاولة توصيف مكامن التقصير فيها، وتقديم بعض الحلول وأن يستفيد القطاع المصرفي من الدراسة وتوظيفه الخدمة الإقتصاد السوداني عموماً، والمجتمع وذلك للإستفادة من الوقت وتقليل الجهد ومواكبة التطور في الخدمات المصرفية الإلكترونية.

أهمية البحث :

تمثلت أهمية هذا البحث في النواحي التالية:

أولاً: الأهمية العلمية المعرفية:

يحسب الباحث ان هذه الدراسة قد تفيد الباحثين وتقدم مساهمة أكاديمية في هذا المجال. اثراء المكتبة العربية والسودانية بدراسات معاصرة ومعارف حديثة تفيد القراء والممارسين للإدارة.

ثانياً: الأهمية التطبيقية:

تعد هذه الدراسة مساهمة تفيد الممارسين للإدارة فيما يتعلق بتبني الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها علي تحقيق رضا العملاء .
يعتبر تطبيق هذه الدراسة علي المصارف السودانية باعتبارها عنصرا مهما وداعما لما تقدمه من خدمات للمجتمع والدولة والمؤسسات والافراد ودعم الاقتصاد القومي.

منهجية البحث:

استخدم في هذا البحث المنهج الوصفي التحليلي والمنهج التاريخي .
مصادر بيانات البحث:

مصادر أولية: استخدم فيها أداة الاستبانة لجمع بيانات الدراسة الميدانية.
مصادر ثانوية : تمثلت في الكتب والرسائل الجامعية والأبحاث والدراسات المنشورة في الدوريات والمجلات العلمية المحكمة والمقالات، التقارير ومواقع الإنترنت التي تناولت موضوع الدراسة .

حدود البحث :

الحدود المكانية : المصارف السودانية - ولاية الخرطوم - جمهورية السودان.

الحدود الزمانية : 2016 - 2021م.

الحدود البشرية : عملاء المصارف السودانية.

الدراسات السابقة:

تم الاطلاع على الكثير من الدراسات السابقة والتي جرى مقارنة نتائج الدراسة الحالية بها ولعل من أهمها:

1/دراسة: علاء محمد(2016):¹

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في رضا العميل في كل من مصارف القطاعين العام والخاص في مدينة حماة، بالإضافة إلى معرفة الاختلاف في تقييم كل من جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية ورضا العميل بين هذين القطاعين. وسعيًا لتحقيق أهداف البحث تم تصميم استبيان مكون من محاور تغطي عناصر مقياس جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية الذي صممه الدراسة (الصراف الآلي، الصيرفة عبر الإنترنت، الصيرفة عبر الهاتف المحمول، السعر، الخدمة الجوهرية)، بالإضافة إلى محور خاص برضا العميل. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الاستكشافي في تصميم مقياس لجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية يتلاءم مع طبيعة الخدمات الإلكترونية في البيئة المصرفية في سورية عامة وفي مدينة حماة خاصة، كما اعتمدت الدراسة على المنهج الاستنتاجي إذ تم وضع الفرضيات واختبارها بمجموعة من الاختبارات الإحصائية باستخدام برنامج spss.20. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية تؤثر في رضا العميل إيجاباً في مصارف القطاعين العام والخاص، وأن جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية ذات مستوى متوسط في كل من القطاعين العام والخاص، ولكنها أعلى في القطاع الخاص، وكذلك فقد تبين أن مستوى رضا العميل كان متوسطاً في كلا القطاعين وهو أعلى في القطاع الخاص.

2/ دراسة: احمد خضير احمد الجبوري(2019):²

هدفت الدراسة إلى تحديد دور مفهوم جودة الخدمات المصرفية في رضا العملاء في المصارف العراقية الخاصة، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتمثل مجتمع الدراسة من جميع عملاء في المصارف الخاصة في مدينة بغداد، وقد تم اختيار عينة عشوائية من (120) عميل وُرُعت عليهم استبانة الدراسة واستُرجع منها (103) استبانة صالحة للتحليل، وبعد إجراء التحليلات الإحصائية المناسبة للبيانات توصلت الدراسة إلى: وجود علاقة ارتباط إيجابية طردية ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات المصرفية بأبعادها (جودة الأصول الملموسة، وسهولة الحصول على الخدمات المصرفية، والاعتمادية، والتفاعل والتعاطف، والسرية والخصوصية) ورضا العملاء في المصارف الخاصة في مدينة بغداد، كما أن مستوى توفر جودة الخدمات المصرفية جاء كبيراً، فقد جاء أكثر الأبعاد توفراً الجوانب

الملموسة منها السرية والخصوصية، يليها سهولة الحصول على الخدمة، و التعاطف كان في المرتبة الأخيرة بعد الاعتمادية. وتوصلت أيضا أن مستوى رضا العملاء في المصارف الخاصة جاء كبيرا. وأوصت الدراسة بمزيد من الاهتمام بأبعاد جودة الخدمات المصرفية في المصارف الخاصة في مدينة بغداد من قبل الإدارة العليا حول كيفية تحقيقها والوسائل التي تتحقق بها. وإعداد وتنفيذ برامج تدريبية متخصصة في الأنظمة الإدارية الحديثة للعاملين في المصارف والعمل على صقل مهاراتهم بالمعرفة الكاملة بمهام عملهم ليتمكنوا من أداء الأعمال بكفاءة لما له انعكاس إيجابي على رضا العملاء.

3/ دراسة: عمر، (2019م):³

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر أبعاد جودة الخدمة المصرفية والممثلة بالملموسية، الاستجابة السريعة، التعاطف، الأمان/ الضمان،الموثوقية/ الاعتمادية على رضا عملاء المصارف التجارية بمحافظة الدرب -المملكة العربية السعودية . وتكمن مشكلة الدراسة في الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي: ما أثر جودة الخدمة المصرفية وأبعادها على رضا العملاء في المصارف محل الدراسة؟ وتفرعت عنه تساؤلات فرعية تبحث أثر كل بعد من ابعادجودة الخدمة المصرفية على رضا العملاء. استخدم في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي في جمع البيانات في الدراسة التطبيقية وتحليلها، يتمثل مجتمع الدراسة في عملاء المصارف التجارية بمحافظة الدرب-المملكة العربية السعودية ،ولقد بلغ حجم العينة 110 عميل من عملاء المصارف التجارية بمحافظة الدرب- المملكة العربية السعودية. وقد خلصت الدراسة إلى أن البعد الأفضل من ناحية الجودة لدى المصارف التجارية بمحافظة الدرب-المملكة العربية السعودية هو بعد الموثوقية/الاعتمادية يليه بعد التعاطف ثم الملموسية يليه بعد الأمان أما البعد الأضعف من أبعاد الجودة لدى المصارف التجارية بمحافظة الدرب-المملكة العربية السعودية هو بعد الاستجابة. ونتج عن اختبار فرضيات الدراسة بتحليل الانحدار وجود أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لجميع أبعاد جودة الخدمة المصرفية على زيادة رضا عملاء المصارف التجارية بمحافظة الدرب-المملكة العربية السعودية ، ووجود علاقة ارتباط موجبة قوية وذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة المقدمة لعملاء المصارف محل الدراسة ورضا العملاء.

4/دراسة: Khafafa and Shafii (2013):⁴

هدفت الدراسة إلى قياس رضا الزبائن في المصارف التجارية الليبية وهي (مصرف الجمهورية ومصرف الوحدة ومصرف الصحاري) عن جودة الخدمة من خلال الأبعاد (الاعتمادية، والاستجابة، والتعاطف، والملموسية، والأمان)، وخلصت الدراسة إلى أن مقياس الاستجابة كان هو الأكثر تأثيرا على رضا الزبائن تليها الاعتمادية ، والتعاطف والأمان والملموسية، وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ايجابية بين رضا الزبائن وجودة الخدمة المدركة من خلال أبعاد جودة الخدمة الخمسة سألقة الذكر.

التعليق على الدراسات السابقة:

اتفقت هذه الدراسة من كل الدراسات السابقة في اهمية تجويد الخدمات المصرفية الالكترونية واختلقت معها في تحديد ابعاد الخدمات المصرفية الالكترونية كما اتفقت ايضا مع الدراسات السابقة في ضرورة تحقيق رضا العميل وان العميل اصبح لديه معرفة والمهام بمستوي الخدمات التي تقدم له ، كما اختلف مجال هذه الدراسة عن مجالات تطبيق الدراسات السابقة .

أدبيات البحث:

1/ الخدمات المصرفية الإلكترونية:

الصيرفة الإلكترونية مفهومها وخصائصها: هي كافة الأنشطة والعمليات التي يتم عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها بواسطة الوسائل الإلكترونية مثل الهاتف والحاسوب وأجهزة الصراف الآلي والإنترنت والتلفزيون الرقمي وغيرها، وذلك من قبل المصارف أو المؤسسات التي تتعاطى التحويلات النقدية إلكترونياً⁽⁵⁾.

المواقع الإلكترونية:

تُعرّف المواقع الإلكترونية Websites بأنها مجموعة من الملفات والموارد التي يُمكن الوصول إليها من خلال شبكة الويب العالمية، بحيث يتم تضمين هذه الملفات والموارد تحت اسم مجال نطاق معين omain⁽⁶⁾. تُقسم المواقع الإلكترونية إلى نوعين رئيسيين، هما الآتي⁽⁷⁾:

المواقع الثابتة:

وهي المواقع التي لا يُمكن إجراء التغييرات على محتواها من قبل المُستخدمين العاديين، حيث أنها تكون عبارة عن صفحات إلكترونية تم إنشاؤها مُسبقاً بحيث يتم إرجاعها من قبل السيرفر بدون أي تغيير عليها عند طلبها عبر شبكة الويب.

المواقع الديناميكية: وهي المواقع التي يُمكن أن يتم التغيير على محتواها بحيث يُمكن التعديل على قواعد البيانات الموجودة عبر سيرفر الموقع، فإجراء تغيير مُشترك مرة واحدة عبر المواقع الديناميكية يؤدي إلى انعكاس هذا التغيير في كل صفحات الموقع.

خدمة الهاتف المصرفي "Phone Banking":

تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف الذي من المصرف هو قناة مصرفية جديدة توفر للعملاء إمكانية الاتصال بالبنك بطريقة سلسة و سهلة. فمن خلال هذا التطبيق يستطيع العملاء الحصول على تفاصيل الحساب وسداد مبالغ في بطاقات الائتمان وتحويل الأموال والمدفوعات بسهولة عن طريق الهاتف الذي⁽⁸⁾.

2/ رضا العميل:

يعد مفهوم رضا الزبون من المفاهيم التي أثارت اهتمام الكثير من الباحثين والمهتمين بشؤون الإدارة الجودة والتسويق وذلك لإدراك العديد من المنظمات في العالم أن سبب تميزها قائم على أساس احترام الزبون والعمل على إرضائه، وذلك انطلاقاً من أهمية المنافسة كمحدد أساسي لمركز أي منظمة في السوق ومن ثم تجعله أكثر قدرة من المنافسين على إرضاء الزبون من خلال قيامه بتقديم المنتجات والخدمات إلى تحقق رغبات الزبون والإيفاء بمتطلباته وتوقعاته من المرة الأولى إذ اعتبرت فكرة إشباع رغبات الزبون هي سر النجاح والتميز لمعظم المنظمات خاصة في ظل التحديات الراهنة من تطور تقي وانتشار المنظمات المتعددة الجنسيات وما نتج عنها من تغيرات في أذواق وحاجات الزبائن.⁽⁹⁾

تعريف رضا العملاء:

تسعى أي منظمة إنتاجية كانت أم خدمية إلى تحقيق رضا الزبون ذلك لأنها وجدت أصلاً من أجل تلبية حاجاته ورغباته من خلال تقديمها للمنتجات أو الخدمات، أي يعبر عن أهم الطرق لتطبيق التسويق

الحديث وجوهر عمل المنظمة هو الزبون فمن دونه لن تكون هناك منظمة أصلا وهذا ما يدفعها إلى أن تجعل معظم عملياتها التشغيلية و برامجها باتجاه تحقيق رضا الزبون ، لذا تطرق أغلب الباحثين إلى هذا المفهوم⁽¹⁰⁾.

إذ عرف رضا الزبون على أنه: "درجة إدراك الزبون مدى فاعلية المنظمة في تقديم المنتجات التي تلبى احتياجاته ورغباته"⁽¹¹⁾، وعرفه في الاتجاه (John) على انه: "درجة الإدراك لدى الزبون والتي تمثل فاعلية التجهيز من قبل مقدم الخدمة عند تجهيزه للخدمة ، والتي تلبى إحتياجات الزبون ورغباته عند استخدامه للخدمة المطلوبة". كما عرفه كل من Hoffinan & Bastson على أنه: "مقارنة توقعات الزبون بالتصورات المتعلقة بالخدمة التي قامت إليه"، وعرفه (Randy) على انه "عبارة عن تقويم الزبون للخدمة بعد طلبها ورضاه عندما يحقق نتيجة أفضل مما هو متوقع". بينما يرى Kotler على انه "شعور شخص بالبهجة أو بخيبة الأمل نتيجة مقارنة أداء المنتج مع توقعات الزبون". وعرفه (Ahonen) على انه "مقياس له مكانته في ثقافة المنظمة يمتد تأثيره ليشمل التحسينات المستمرة لكافة أنشطتها"، ويعرفه (هاواري) على أنه: "عملية أداء الذي يجب ملاحظتها ومقارنتها مع التوقعات التي تدور في ذهن الزبون وحاجته .

أهمية رضا العميل :

يستحوذ رضا الزبون على أهمية كبيرة في سياسة أية منظمة ويعد من أكثر المعايير فاعلية للحكم على أدائها لاسيما عندما ما تكون هذه المنظمة متوجهة نحو الجودة إذ أكد كل من (Baston ، Hoffman &) على الأمور الآتية لأنها الوسيلة المعبرة عن رضا الزبون بالنسبة لأداء المنظمة وهي:⁽¹²⁾

- إذا كان الزبون راضيا عن أداء المنظمة فانه سيتحدث إلى الآخرين مما يولد زبائن جدد.
- إذا كان الزبون راضيا عن الخدمة المقدمة إليه من قبل المنظمة فإن قراره بالعودة إليها يكون سريعا
- رضا الزبون عن الخدمة المقدمة إليه من قبل المنظمة سيققل من احتمال توجه الزبون إلى منظمات أخرى أو منافسة.
- إن المنظمة التي تتم برضا الزبون ستكون لديها القدرة على حماية نفسها من المنافسين ولاسيما فيما يخص منافسة السعريه .
- يمثل رضا الزبون تغذية عكسية للمنظمة فيما يتعلق بالخدمة المقدمة إليه مما يقود المنظمة إلى تطوير خدماتها المقدمة إلى المستهلك . إن المنظمة التي تسعى إلى قياس رضا الزبون تتمكن من تحديد حصتها السوقية.
- يعد رضا الزبون مقياس لجودة الخدمة المقدمة .
- هذا فضلا عن أن رضا الزبون يساعد المنظمة على تقديم مؤشرات التقييم كفاءتها وتحسينها نحو الأفضل من خلال الأتي:
- لا تقدم السياسات المعمول بها وإلغاء تلك التي تؤثر في رضاه.
- يعد دليلا لتخطيط الموارد التنظيمية وتسخيرها لخدمة رغبات الزبون وطموحاته في ضوء آرائه التي تعد تغذية عكسية.
- الكشف عن مستوى أداء العاملين في المنظمة ومدى حاجاتهم إلى البرامج التدريبية مستقبلا.

معايير إدراك الرضا :

يوجد ثلاث معايير أساسية لإدراك الرضا وهي: شخصية، مرتبطة، ومتطورة :
الرضا الشخصي: إن الرضا لدى العميل يقوم على إدراكه الشخصي للسلعة أو الخدمة وليس حسب الواقع، نبين هذا في المثال التالي: حوار بين شخصين⁽¹³⁾:
العميل أ : بالنسبة لي هذه السلعة هي أحسن منتج و جدته اليوم في السوق.
العميل ب : إطلاقاً لا، نوعيته رديئة، يوجد منتجات منافسة أحسن منه.
العميل ج : إنه لا يفهم شيئاً، بالنسبة لي لقد أخطأ فسلعتنا هي الأحسن .
الرضا المرتبط : الرضا لا يركز فقط على المعايير الشخصية وإنما يتغير كذلك حسب الحاجات ففي بعض الأحيان نجد عميلين يستعملان نفس السلعة وفي نفس الشروط، ولكن ردود الأفعال تكون مختلفة تماماً، وذلك بسبب اختلاف الحاجات وهذا يفسر من جهة أخرى أنه ليس بالضرورة أن المنتج الجيد الذي سيشتري دائماً، وإنما المنتج الذي يلي حاجات العميل. نجده في:

حالة السوق اليومية:

حسب الخبرات الشخصية للشراء.
المعلومات المحصلة من العميل عن طريق الاستماع المباشر له.
الإشهار والإعلان.
النشرات ووعود البائعين.
الرضا التطوري : الرضا يتطور عبر الزمن من خلال مستويين مختلفين، الأول يتمثل في الاحتياجات والثاني دورة استعمال المنتج
تصنيفات الرضا من خلال سلوك المستهلك:⁽¹⁴⁾
ينظر العميل إلى الرضا من خلال ثلاث مستويات هي كالتالي : الرضا عن النظام ، الرضا عن المنظمة، الرضا عن السلعة أو الخدمة.

الرضا عن النظام :

يعتبر الرضا عن النظام بالتقييم الموضوعي للعميل للمنافع الكلية التي حصل عليها من النظام التسويقي مثل الأسعار، الجودة، توافر السلعة، و التصور الذهني عن السلعة

الرضا عن المنظمة :

يشير هذا الأخير إلى ما يحصل عليه العملاء في التعامل مع منظمات السلع والخدمات لذلك فإن الرضا عن المنظمة يوصف بأنه استهلاك السلع و الخدمات وما يحيط بذلك من موقع المنظمة والجو العام لها .

الرضا عن السلعة أو الخدمة:

يشير إلى التقييم الموضوعي للفرد لمختلف مخرجات و خبرات عن استخدام أو إستهلاك السلع والخدمات، و تتوقف عملية التقييم عن العملية العقلية التي عن طريقها يقارن العميل التوقعات السابقة عن مخرجات السلعة " أداء السلع"، لإكتساب رضا العميل تقوم المنظمة ب:
استخراج المعلومات الخاصة بطريقة حياة وسلوك و ثقافة العملاء.

- دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحقيق رضا العملاء بالتطبيق علي المصارف السودانية بولاية الخرطوم (2016-2021م) -

مطابقة المعلومات مع مواضيع العملاء بعد تحديد المميزات أو الخصائص المشتركة. تحديد بدقة التمنيات والحاجات والإدراك للعملاء.

تحويل التمنيات والحاجات والإدراك للعملاء إلى سلع وخدمات.

تطوير السلع والخدمات مثل ما يعرفها العملاء لا اقتراح السلع والخدمات المطورة حسب توجهات وإرادة العملاء.

إرضاء العملاء عن طريق مستوى الإقتراح والخدمة.

إكتشاف طرق جديدة وجيدة لإرضاء العملاء، وذلك بالاستجابة لإحتياجاتهم و مجاوزتهما أو التفوق عليها. وضع مصادر كافية ودعامات للتسيير من أجل إحداث الفرق والتمييز.

الاجتهاد، العودة المتواصلة إلى كل مرحلة من مراحل بطريقة تضمن أن المنظمة لن تكون راضية إذا كان عملائها غير راضيين.

أهداف رضا العملاء :

وعند الحديث عن الأهداف الرئيسية لرضا العملاء يمكن تقسيم هذه الأهداف إلى ثلاث مجموعات رئيسية.

المجموعة الأولى هي الرضا عن الشراء : والتي تتضمن مدى جودة المنتج نفسه أو الخدمة، وما إذا كان المنتج أو الخدمة تفي بتوقعات العملاء وتصوراتهم عنها.

أما المجموعة الثانية فهي الرضا عن العملية نفسها: وتشمل هذه المجموعة أشياء مثل سهولة الشراء وخدمة العملاء وتفاعلات الضمان بعد الشراء.

والمجموعة الثالثة من الأهداف الرئيسية لرضا العملاء هي الدرجة التي تؤثر بها مستويات الرضا على الإجراءات المستقبلية: مثل توصية المنتج أو اقتراحه على الأصدقاء والعائلة، أو الشراء مرة أخرى من نفس الشركة.

جدير بالذكر أن الشركات تولي اهتمام كبير بالتأكد من رضا العملاء عن أداء المنتج أو جودة الخدمة التي تقدمها، لأن هذا الرضا هو ما يؤثر على قرارات الشراء المستقبلية.

في الواقع، قد تكون الجودة هي الأكثر أهمية ضمن الأهداف الرئيسية لرضا العملاء لأنه من المستحيل فعلياً التغلب على العواقب التي تنتج عن خدمة ضعيفة الأداء أو منتج سيء.

وتقوم الشركات في كثير من الأحيان بإجراء أبحاث واسعة في السوق واختبار المنتجات للتأكد من أن المنتج أو الخدمة سوف تلبى أكبر قدر ممكن من احتياجات وتوقعات العميل⁽¹⁵⁾. وسواء كان المنتج الذي يتم شراؤه عنصر ملموس أو عنصر غير ملموس فإن الجودة مهمة، وإن شعر العميل أن المنتج لا يعمل كما هو متوقع أو أن المنتج غير آمن أو صعب الاستخدام أو لا يستحق السعر، فلن يكون مقتنعاً به. وهنا نود الإشارة إلى أن الإعلانات المضللة التي تثير توقعات العملاء بما يتجاوز قدرة المنتج يمكن أن تؤدي أيضاً إلى عدم رضا العملاء. كما أن الرضا عن العملية نفسها مهم أيضاً عند تحديد الأهداف الرئيسية لرضا العملاء. حيث أن العميل الذي لا يكون راضياً عن عملية الشراء قد يذهب إلى أحد المنافسين في المرة القادمة، حتى لو كان راضياً عن أداء المنتج نفسه.

تتضمن العملية جميع الإجراءات المتضمنة في الدراسة عن المنتج وشراؤه وأيضاً حل مشكلات ما بعد الشراء. ومن المهم بالنسبة للمشتريين أيضاً أن يشعروا بأن عملية الشراء سهلة، ولهذا يجب توفير أنظمة الطلب عبر الإنترنت وعبر الهاتف ويجب أن تكون سهلة الاستخدام.

كذلك فإن مواقع البيع بالتجزئة يجب أن تكون مؤهلة بشكل مناسب للتعامل مع العميل، ويتضمن هذا سلوك الموظفين المهذب مع العميل والاستعداد الكامل لمساعدته حسب الحاجة. ويجب أيضاً أن تتضمن مناقشة الأهداف الرئيسية لرضا العملاء التأثير على السلوك المستقبلي، حيث أن العميل الذي وجد الراحة أثناء عملية الشراء وبعدها، ووجد الجودة العالية في المنتج أو الخدمة، سوف يعود لاحقاً لإجراء عمليات شراء مستقبلية، كما قد يوصي بالمنتج أو الخدمة للآخرين.

كل هذا يعمل على تنمية قاعدة عملاء الشركة ويساهم في بناء علاقات طويلة الأجل معهم.

خصائص الرضا:

للرضا ثلاث خصائص هي: (16)

1. الرضا ذاتي: يتعلق هنا رضا العميل بطبيعة ومستوى التوقعات الشخصية للعميل من جهة ، وادراك العميل الذاتي للخدمة المقدمة له فعلياً من جهة أخرى، وان نظرة العميل هي الوحيدة التي يمكن أخذها بعين الاعتبار عند الحديث عن تقييم الرضا، وعلى المؤسسة أن تقدم خدمات وفق ما يتوقعه ويحتاجه العميل، ولا تلتزم فقط بالمواصفات والمعايير المحددة، ومن هنا على المؤسسة أن تبني وجهة النظر الخارجية التي تعتمد على (الجودة - الرضا)، ولا تبني وجهة النظر الداخلية التي تركز على (الجودة - المطابقة).
2. الرضا نسبي: وهنا لا يتعلق الرضا بحالة مطلقة وانما بتقدير نسبي، حيث يقوم كل عميل بالمقارنة من خلال نظرته لمعايير السوق، وفي هذه الخاصية يتغير الرضا حسب مستويات التوقع، والتي بدورها تتفاوت من عميل إلى آخر، ومن هنا يمكننا تفهم الدور المهم لتقسيم أو تجزئة السوق، وتحديد التوقعات المتجانسة للعملاء من أجل تقديم خدمات أكثر توافقاً مع هذه التوقعات.
3. الرضا تطوري، وهنا يتغير رضا العميل من خلال تطور مستوى التوقع من جهة، ومستوى الأداء المدرك من جهة أخرى، فتوقعات العملاء تتطور نتيجة المعايير الخاصة بالخدمات المقدمة وظهور خدمات جديدة فضلاً عن زيادة المنافسة، وبالتالي فإن قياس رضا العميل أصبح يتبع نظام يتوافق مع هذه التطورات والتغيرات الحاصلة.

فوائد الرضا:

وضح (كورتل، 2339)، في تناوله لجودة الخدمة المصرفية أن العديد من الجهات تضطر إلى مواصلة سعيها نحو تطوير خدماتها، وفق احتياجات ورغبات بل وتوقعات الزبائن، وأن الجودة ليست مفهوماً عقلياً فحسب بل عاطفي أيضاً، وأن الاستعانة بالجودة لتحسين الأداء يعني:

- عملاء أكثر رضا.
- موظفون أكثر رضا.
- مبيعات وأرباح وحصص سوقية أكبر.

إن دراسة وفهم سلوك العملاء يمثل أهمية كبيرة للبنك، نظراً للإختلاف بين سلوك العملاء الشرائي من حيث الخدمة التي يرغب العميل في شراءها وكيفية ووقت ومكان ودوافع شراء الخدمة التي يفضلها و اتخاذهم لقرار الشراء ودرجة تكرار العملية، لذلك فإن الإهتمام بالعميل وفهم آراءه واقتراحاته يعد أمراً مهم لإرضاء العميل ونجاح البنك، ويمكن قياس رضا الزبائن بعدة أساليب هي⁽¹⁷⁾:

القياسات الدقيقة: مثل قياس الحصة السوقية، أو عدد الخدمات التي يستهلكها الزبون، أو قياس معدل الإحتفاظ بالزبائن، أو تطور عدد الزبائن الجدد.

القياسات التقريبية: كتفسير شكاوي الزبائن، أو إجراء بحوث حول الزبائن المفقودين.

البحوث الكمية: من خلال إجراء بحوث الإستقصاء لمعرفة مدى رضا الزبائن عن جودة الخدمات المقدمة، ومعرفة نية الزبون في إعادة الشراء.

إن رضا أو عدم رضا العملاء المستخدمين للخدمات المصرفية الإلكترونية، هو نتاج عملية قياس ورصد مستمرة، وتشكل أقوى معيار لتقييم خدمات البنك، ففي الواقع أن تقييم رضا العملاء يساعد البنك على إثراء وضبط الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة وفقاً للسهولة والمرونة والسرعة وانخفاض تكلفة الخدمات.⁽¹⁸⁾

العلاقة بين الخدمة المصرفية ورضا الزبائن:

تتمثل المهمة الرئيسية للتسويق في جذب العملاء والمحافظة عليهم واستمرارية تعزيز العلاقة معهم، والوصول إلى الرضا الكلي للعملاء عن الخدمات المصرفية المقدمة لهم، فالزبون يضع جانب جودة الخدمة في مقدمة الأمور المطلوبة، فالإبداع والسحب والتحويل كلها ترتبط بعنصر الجودة من حيث الدقة والسرعة والكفاءة في العمل، والإنترنت بطبيعة الحال يوفر ذلك⁽¹⁹⁾.

وأن معرفة حاجات ورغبات وأذواق وامكانيات العميل الشرائية، كعنصر مؤثر ويمثل نقطة البداية لتخطيط السياسات وصياغة الاستراتيجيات التسويقية للبنك، هي أمر ضروري لمعرفة ما يمكن تسويقه، ووضع مزيج تسويقي خاص لكل شريحة من الزبائن وذلك بسبب التطور التكنولوجي الكبير والإنفتاح الإقتصادي وزيادة حدة المنافسة⁽²⁰⁾. ولأن الرضا ينتج عن المقارنة بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة، بينما جودة الخدمة فأنها تشير إلى المقارنة بين الخدمة المطلوبة أو المرغوب فيها من قبل العملاء والخدمة المدركة⁽²¹⁾.

الدراسة الميدانية:

نشأه وتطور القطاع المصرفي السوداني:

في العام 1956 بعد الإستقلال تم تكوين لجنة العملة للإطلاع بمهمة إصدار عملة سودانية موحدة تعكس التنوع الثقافي في السودان كما تم إفتتاح فرع للبنك العربي الأردني وفرع للبنك التجاري الأثيوبي في العام 1958 م، وفي ذات العام تحول فرع بنك كريديليونية إلى شركة سودانية تحمل إسم بنك النيلين.

خلال تلك الفترة تشكلت لجنة من خبراء أجنب للنظر في إمكانية قيام بنك مركزي في السودان والذي كانت مهامه موزعة على لجنة العملة والبنك الأهلي المصري بجانب وزارة المالية. حيث تم إنشاء بنك السودان ليعمل بنكاً مركزياً وذلك خلال العام 1959 مباشر مهامه خلال العام 1960 وصاحب ذلك إفتتاح

أول بنك وطني هو البنك التجاري السوداني. وخلال الفترة من 1957 وحتى العام 1967 تم إنشاء بنوك تنموية لتطلع مهام التمويل للقطاعات الزراعية والصناعية والعقارية هيالبنك الزراعي السوداني 1957م، البنك الصناعي السوداني 1961 م، البنك العقاري السوداني 1967 م. (22) وفي العام 1970 م تبنت حكومة مايو سياسة تأمين المصارف والتي كان نتائجها تأمين خمسة مصارف أجنبية عامله بالسودان خلال تلك الفترة. وفي العام 1973 م تم تأسيس بنك الإدخارالسوداني. وصاحبة خلال ذات العام دمج بنك جوبا التجاري في بنك امدرمان الوطني الذي أصبح لاحقا بنك الوحدة، والذي تم دمج في تاريخ لاحق في بنك الخرطوم والذي جاء بناءً على تغيير إسم بنك الدولة للتجارة الخارجية خلال العام 1975 م. كما تم خلال عام 1973م دمج بنك البحر الأحمر التجاري في بنك النيلين. وفي العام 1976 م إنتهجت الدولة نهج الإنفتاح الإقتصادي المتمثل في إصدار قانون تشجيع الإستثمار مما. قاد إلى التمدد الجغرافي للمصارف لتغطي كافة أقاليم البلاد. (23) وفي عام 1984م كانت أولى إجراءات أسلمة القطاع المصرفي وتحويله من النظام التقليدي إلي النظام الإسلامي حيث تم توجيه جميع البنوك العاملة بالتعامل بالصيغ الإسلامية وعدم التعامل بالفائدة أخذاً وعطاء. ثم بعد ذلك تم توفيق الأوضاع تماشياً مع مقررات بازل (تعميقاً لأسلمة وظهور بازل في عامي 1991م 1992 م)، حيث بدأت بعد ذلك خطوات تعميق الأسلمة كما شهدت هذه الفترة تطورات إقتصادية هامة تمثلت في الآتي:

- البرنامج الثلاثي للإنقاذ الإقتصادي 1990-1993م.
- قانون تنظيم العمل المصرفي.
- تكوين الهيئة العليا للرقابة الشرعية للجهاز المصرفي والمؤسسات المالية.
- برنامج توفيق الأوضاع والسياسات المصرفية الشاملة لإعادة الهيكلة وتطوير القطاع المصرفي.
- تحرير التعامل بالنقد الأجنبي 1992 م
- إنشاء سوق الخرطوم للأوراق المالية عام 1994 م.

ويعمل القطاع المصرفي السوداني الآن بأكمله وفق النظام الإسلامي بما في ذلك البنك المركزي. (24)

هيكل الجهاز المصرفيالسوداني:

جدول (1) هيكل الجهاز المصرفي

2019	2018	البيان
5	5	1.المصارف المتخصصة
4	1	- مشتركة
4	4	- حكومية
32	32	2.المصارف التجارية
24	24	- مشتركة
1	1	- حكومية
7	7	- اجنبية
37	37	الجملة 1+2

المصدر: التقرير السنوي ، بنك السودان المركزي-إدارة المؤسسات المالية، ، 2019م.

المصارف المشتركة:

هي المصارف التي يكون رأسمالها مشترك بين عدة جهات سواء كانت محلية (عامّة أو خاصّة) أو أجنبية.

مجتمع الدراسة:

يقصد بمجتمع الدراسة المجموعة الكلية من العناصر التي يسعى الباحث أن يعمم عليها نتائج الدراسة. وانحصر مجتمع الدراسة في عملاء المصارف السودانية داخل ولاية الخرطوم.

عينة الدراسة:

استخدم العينة الميسرة لنسبة لكبر مجتمع الدراسة وانتشاره وعدم وجود بيانات دقيقة عن اعداد عملاء المصارف السودانية. حيث تم اخذ عينة ميسرة بلغت (300 عميل) لعملاء ثلاثة مصارف وهي (بنك الخرطوم - بنك فيصل الاسلامي -البنك الاسلامي السوداني).

تم توزيع عدد 300 استمارة منها عدد(120) إستبانة إلكترونية وعدد (180) استبانة ورقية حيث ان هنالك عدد(25) من الاستمارات التالفة التي لا تصلح للتحليل فيما اعد عدد (275) ، الاستثمارات بعد ملئها بكل المعلومات المطلوبة وتمثل هذه النسبة (92 %) تقريبا وتعد مناسبة وتفي بالغرض.

أداة الدراسة:

اعتمد في هذه الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة الدراسة.

قياس الثبات والصدق الإحصائي:

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

1- طريقة التجزئة النصفية باستخدام معادلة سبيرمان-براون.

2- معادلة ألفا-كرونباخ.

3- طريقة إعادة تطبيق الاختبار.

4- طريقة الصور المتكافئة.

معادلة جوقمان:

أ ما الصدق فهو مقياس يستخدم لمعرفة درجة صدق المبحوثين من خلال إجاباتهم على مقياس معين، ويحسب الصدق بطرق عديدة أسهلها كونه يمثل الجذر التربيعي لمعامل الثبات. وتتراوح قيمة كل من الصدق والثبات بين الصفر والواحد الصحيح. والصدق الذاتي للاستبانة هو مقياس الأداة لما وضعت، ومقياس الصدق هو معرفة صلاحية الأداة لقياس ما وضعت له . قام الباحث بإيجاد الصدق الذاتي لها إحصائياً باستخدام معادلة الصدق الذاتي هي:

الصدق = $\sqrt{\text{الثبات}}$

الثبات عن طريق معامل الفا كرونباخ:
قام الباحث بحساب معامل ثبات المقياس المستخدم في الاستبانة عن طريق معامل الفا كرونباخ، وكانت النتائج كما في الجدول التالي:

جدول (2) معاملات ثبات الفا كرونباخ لأداة الدراسة

الرقم	الفرضية	عدد الفقرات	معامل الثبات	الصدق
1	المعلومات الأولية (البيانات الأساسية)	6	0.884	0.940
2	المحور الاول الخدمات الإلكترونية (الموقع الإلكتروني)	9	0.684	0.827
3	المحور الاول الخدمات الإلكترونية (الجوال المصري)	11	0.860	0.927
4	المحور الثاني: عوامل تحقيق الرضا	15	0.684	0.827
5	المحور الثالث عوامل تحقيق الولاء للمصارف	15	0.860	0.927
6	الأداة ككل	56	0.899	0.986

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية، 2021م
من الجدول (2) نجد أن معامل الثبات ألفا كرونباخ لجميع المحاور قد بلغ (0.899) وصدق اتساق داخلي (0.986) وهي قيمة تعكس ثباتاً قوياً لفقرات الاستبيان ويمكننا ذلك من القيام بعملية التحليل الإحصائي لفقرات الاستبيان وصولاً لنتائج تعبر عن آراء واتجاهات المبحوثين وكذا قبول أو رفض فرضيات الدراسة. تحليل البيانات الديمغرافية لعينة البحث:

جدول (3) التوزيع التكراري بالنسب المئوية لمفردات عينة الدراسة حسب النوع

النسبة %	التكرار	الفئة
53.8 %	148	ذكر
46.2 %	127	انثي
100 %	275	المجموع

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية 2021م
جدول (4) التوزيع التكراري بالنسب المئوية لمفردات عينة الدراسة حسب العمر

النسبة %	التكرار	الفئة
24.4 %	67	اقل من 30 سنة
30.2 %	83	30 و اقل من 40 سنة
33.8 %	93	41 و اقل من 50
11.6 %	32	اكثر من 50
100 %	275	المجموع

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية 2021م

جدول (5) التوزيع التكراري بالنسب المئوية لمفردات عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

النسبة %	التكرار	الفئة
31.7 %	87	ثانوي
46.2 %	127	بكالوريوس
16 %	44	دكتوراه
6.2 %	17	ماجستير
100 %	275	المجموع

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية 2021م

جدول (6) التوزيع التكراري والنسب المئوية لمفردات عينة الدراسة حسب اسم المصارف موضوع الدراسة:

النسبة %	التكرار	الفئة
33.8 %	93	بنك الخرطوم
33.5 %	92	بنك فيصل
32.7 %	90	البنك الاسلامي السوداني
100 %	275	المجموع

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية 2021م

جدول (7) التوزيع التكراري والنسب المئوية لمفردات عينة الدراسة حسب عدد سنوات التعامل مع المصرف

النسبة %	التكرار	الفئة
100 %		
45.8 %	126	اقل من 5 سنوات
26.2 %	72	5-10
15.6 %	43	11-15
12.4 %	34	اكثر من 15
100 %	275	المجموع

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية 2021م

جدول (8) التوزيع التكراري بالنسب المئوية لمفردات عينة الدراسة حسب المجال الذي يعمل بها العميل.

النسبة %	التكرار	الفئة
100 %		
32.7 %	90	قطاع حكومي
26.9 %	74	قطاع خاص
28.7 %	79	أعمال حرة
4.3 %	12	طالب
7.4 %	20	أخري
100 %	275	المجموع

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية 2021م.

تبين من الجداول من (3) إلى الجدول (8) ان هنالك تبيان في الخصائص الديمغرافية لعملاء المصارف المبحوثة وهذا مؤشر ممتاز يدل علي الدراسة غطت كل فئات العملاء من حيث النوع والعمر والمستوي التعليمي والوظيفي ومدة التعامل مع المصارف الامر الذي قد يساهم في الوصول إلى نتائج موضوعية تعكس واقع ومستوي رضا العملاء عن الخدمات المصرفية الإلكترونية .

اختبار الفرضيات:

يتم في هذا الجزء اختبار فرضية الدراسة وهي :
توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الخدمات المصرفية الالكترونية ورضا عملاء المصارف السودانية بولاية الخرطوم

جدول (9) المحور الاول : الخدمات المصرفية الالكترونية

م	الفقرة	معامل بيرسون للاتياط	القيمة الاحتمالية sig
1	يتميز الموقع الالكتروني بتصميم جذاب	**0.886	0.00
2	يتسم الموقع الالكتروني بالسهولة والبساطة	**0.742	0.00
3	يستخدم الموقع الالكتروني اكثر من لغة	**0.880	0.00
4	يتيح الموقع الالكتروني للبنك خاصية ادارة الحساب	**0.879	0.00
5	يقدم الموقع الالكتروني الخدمات المصرفية علي مدار الساعة	**0.733	0.00
6	يتفاعل البنك مع العملاء من خلال الموقع الالكتروني ويهتم براء العملاء	**0.673	0.00
7	يحظي الموقع الالكتروني بدرجة امان كافية	** 0.706	0.00
8	يهتم البنك بتقديم النصائح والارشادات من اجل التثقيف والحماية الالكترونية	**0.897	0.00
9	يهتم البنك بتحديث الموقع الالكتروني كلما جدت محدثات	**0.839	0.00

الارتباط دال إحصائياً مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.01$.

يتضح من الجدول (9) المحور الاول :ان العلاقة بين الخدمات الالكترونية ورضا العملاء مرتبطة ارتباطاً طردياً مع جميع الفقرات التي تقيسها، وجميعها دالة عند مستوي معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، وتدل علي ارتباط الفقرات التي تقيس المحور الاول مما يعني أنها متسقة داخلياً مع المحور الذي تقيسه ، وهي اساسية في القياس .

جدول (10) المحور الثاني: عوامل تحقيق رضا العملاء عن المصرف

م	الفقرة	معامل بيرسون للاتياط	القيمة الاحتمالية sig
1	يشهد المصرف نمو وتطور في الخدمات المصرفية	**0.893	0.00
2	يهتم المصرف بمواكبة التحديثات التي تطرأ في مجال الخدمات المصرفية الإلكترونية	**0.800	0.00
3	راضي عن طريقة المصرف في التواصل مع العملاء	**0.866	0.00
4	يهتم المصرف بالشكاوي والاقتراحات (التغذية العكسية)	**0.873	00.00
5	أشعر بالرضا للتكلفة نظير الخدمة المقدمة	**0.897	00.00
6	يقدم المصرف تنويراً مستمراً للعملاء عن الخدمات المصرفية الجديدة وكيفية الاستفادة منها	**0.834	00.00
7	يقدم المصرف نصائح والارشادات للعملاء لتجنب الوقوع في الاحتيال النصب	**0.903	00.00
8	يتفاكر المصرف مع العملاء في المشاريع المقترحة قبل الشروع في تنفيذها	**0.804	00.00
9	سرعة استجابة المصرف عند حدوث مشكلة للعميل	**0.818	00.00
10	يحرص المصرف علي المحافظة علي عملائه الحاليين قبل التفكير في إستقطاب عملاء جدد	**0.836	00.00
11	اشعر بأن الخدمات المصرفية المقدمة تغطي كل احتياجاتي المصرفية	**0.880	00.00
12	تعاملني مع المصرف خلق علاقات اجتماعية مع بعض العاملين في المصرف	**0.8980	00.00
13	لا اشعر بوجود تفرقة في التعامل مع العملاء	**0.874	00.00
14	اشعر بأنني موفقاً في اختيار المصرف بالمقارنه مع تجاربي السابقة	**0.843	00.00
15	لا اشعر بالرغبة في اغلاق حسابي	0.836	00.00

*الارتباط دال إحصائياً مستوي دلالة $\alpha \leq 0.05$.

**الارتباط دال إحصائياً عند مستوي دلالة $\alpha \leq 0.01$.

يتضح من الجدول (11) أن العلاقة بين جودة الخدمات المصرفية والرضا. نجد ان هنالك ارتباطاً

طردياً مع جميع الفقرات التي تقسمه، وجميعها دالة إحصائياً عند مستوي ($\alpha \leq 0.05$)، وتدل علي ارتباط الفقرات التي تقيس المحور الثاني، مما يعني أنها متسقة داخلياً مع المحور الذي تقيسه وهي اساسية في قياسه .

بناء علي ما تقدم تبين صحة الفرضية وان هنالك علاقة ذات دلالة احصائية بين الخدمات المصرفية الالكترونية ورضا عملاء المصارف السودانية بولاية الخرطوم.

النتائج والتوصيات:

في هذا الجزء يتم ايراد النتائج و التوصيات التي تم التوصل إليها من خلال الدراسة الميدانية والتحليل الإحصائي واختبار الفرضيات وهي علي النحو التالي:

النتائج:

توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها :

اظهرت نتائج الدراسة صحة الفرضية : توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الخدمات المصرفية الالكترونية ورضا عملاء المصارف السودانية.

تبين من الدراسة عدم رضا العملاء عن مستوي الخدمات المصرفية الالكترونية التي تقدمها لهم المصارف السودانية.

بيت الدراسة ان مستوي جودة الخدمات المصرفية الالكترونية منخفض.

اظهرت الدراسة ان المصارف السودانية تحتاج إلى تنوع الخدمات المصرفية الالكترونية مع مواكبة التطور في هذا المجال.

اتضح ضعف اهتمام المصارف في السعي إلى توفير الوسائل والبرامج الالكترونية الحديثة لتوصيل الخدمات إلى العميل في الوقت الذي يرغبه والمكان الذي يتواجد فيه.

توفر الخدمات المصرفية الالكترونية الجهد والوقت مما يجذب عدد كبير من العملاء فيعزز موقع البنك التنافسي.

تبين ضعف جانب الأمان عند خدمة التحويل الالكتروني بسبب عدم قيام المصرف بإجراءات التحقق من هوية القائم بالتحويل.

هنالك ضعف في البنية التحتية لشبكة الإتصالات بالسودان الامر الذي إنعكس سلباً علي مستوي جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية.

علي رغم عدم رضا العملاء عن الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة لهم من قبل المصرف الذي يتعاملون معه، إلا أنهم لم يرغبوا في الإنتقال لمصرف آخر وذلك بسبب تقارب مستوي الخدمة المصرفية الإلكترونية المقدمة من قبل المصارف الأخرى.

اهتمت المصارف بالشكل العام للمواقع الالكترونية دون تلبية مختلف احتياجات المتعاملين المتجددة بما يحقق الميزة التنافسية ويقدم خدمات مصرفية متكاملة، تُغني عن حضور العميل للمصرف.

عدم وجود اهتمام كافي بالتوعية والتعريف بالخدمات المصرفية الالكترونية من قبل المصارف بالصورة المطلوبة وانحصر التعريف بخدمات الهاتف الجوال دون الاهتمام بالمواقع الالكترونية التي تحتاج إلى التحديث والتطوير المستمر.

التوصيات:

- بناء عليالنتائجالتي تم التوصل لها قدم البحث مجموعة من التوصيات وهي:
- ينبغي علي المصارف السودانية ان تسعى إلى تجويد وتحسين وتنويع الخدمات المصرفية الالكترونية لتحقيق رضا العملاء ومواكبة التطور في هذا المجال.
- ينبغي الاهتمام بآراء ومقترحات وشكاوي العملاء والعمل بها كتعذية عكسية تساهم في تطور مستوي الخدمات المصرفية الالكترونية التي تقدم للعملاء.
- وضع أسس ومعايير لتقديم الخدمات المصرفية الالكترونية وفق منهجية الجودة الشاملة ومراعاة الامان والموثوقية وتجنب أي مخاطر قد يتعرض لها العميل .
- العمل إلى تطوير الخدمات المصرفية الالكترونية من خلال ادخال خدمات جديدة تلبي احتياجات وتوقعات العملاء الحالية والمستقبلية.
- علي إدارة المصارف تشجيع العاملين علي الابداع والابتكار في تقديم وتطوير الخدمات المصرفية الالكترونية والتنافس من اجل تحقيق رضا العملاء الحاليين والعمل علي جذب العملاء الجدد والمحافظة عليهم .
- ينبغي الإهتمام بالمواقع الإلكترونية للمصارف وتحديثها وتطويرها بصورة مستمرة وجعلها متاحة علي مدار اليوم.
- ينبغي على الدولة الإهتمام بالبنية التحتية للإتصالات وتطويرها وعدم ربط تقديم خدمة الانترنت والاتصالات بالتقلبات السياسية .
- الإهتمام بدراسة الجوانب المعززة لخلق روابط إجتماعية بين العملاء والمصارف.
- العمل علي تفعيل كل الخدمات المصرفية الالكترونية غير المفعله لما لها من أهمية بالغة في تطوير المصارف وتحقيق رضا العملاء الذين يتطلعون إلى المزيد من الخدمات والعمليات المصرفية الالكترونية.

الهوامش:

(1) علاء محمد ، جودة الخدمات المصرفية الالكترونية واثرها في رضا العميل- دراسة مقارنة بين فروع المصارف العامة والخاصة في مدينة حماة، (سوريا، كلية الاقتصاد، قسم التمويل والمصارف، دار النشر مجلة جامعة البعث، 2016م

(2) أحمد خضير احمد الجبوري، جودة الخدمات المصرفية ودورها في تحقيق رضا العملاء في المصارف الخاصة دراسة استطلاعية على عملاء المصارف في مدينة بغداد، مجلة اقتصاد المال والأعمال 2019م.

(3) عمر علي بابكر الطاهر، أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء - دراسة ميدانية: المصارف التجارية بمحافظة الدرب- المملكة العربية السعودية، العدد الرابع عشر، 2019 - 12 - تاريخ الإصدار: 2

(4)Khafafa, A. J.; and Shafii. Z., (2013), "Measuring the Perceived Service Quality and Customer Satisfaction in Islamic Bank Windows in Libya Based on Structural Equation Modelling (SEM)", Afro Eurasian Studies, 2(1&2), 56-.17

(5) ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبدلات، «الصيرفة الإلكترونية (الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع)»، دار وائل لنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص28

(6)»Web site"، whatis.techtarget.com، Retrieved 132021-11-. Edited.

(7)«Static vs Dynamic Website"، www.geeksforgeeks.org.132021-11-.Retrieved 30-4-2021. Edited.

(8)hilippe malaval.christophe bénaroya" Marketing business to bessiness".pearson education.2005 ,p671 2

(9)(<https://almasraf.aelang>

(10)(Edward C. Malthouse James L. Oakley." Customer Satisfaction Across Organizational Units" Integrated Marketing Communications, Northwestern University, 1845 Sheridan Road, Evanston July 2003 'P05

(11)Joan L. Giese, Joseph A. Cote, " Defining Consumer Satisfaction", Academy of Marketing Science Review, Copyright © 2002.p08

(12) Harkiranpal Singh, "The Importance of Customer Satisfaction "sin Relation to Customer Loyalty and Retention .UCTI Working Paper WP-0606-.May 2006.P03.

(13)Daniel Ray, "Mesurer et developper la satisfaction client " edition d'organisation , 2eme tirage Paris 2001, P: 24

(14)عائشة مصطفى المنياوي، سلوك المستهلك المفاهيم والاستراتيجيات، مكتبة عين شمس، ط 2 ، 1998م، ص125.

- دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحقيق رضا العملاء بالتطبيق علي المصارف السودانية بولاية الخرطوم (2016-2021م) -

- (15) <https://www.arabiainc.com/2021/15/14/6/> -ما-هي-الأهداف-الرئيسية-لرضا-العملاء
- (16) بوعنان نورالدين، جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء دراسة ميدانية فيمؤسسات ميناء سكيكدة»، رسالة ماجستير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2007، ص45
- (17) عبدات سليمة، وعلي حبيش، «تسويق الخدمات البنكية وأثره على رضا الزبون دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة (458) البويرة»، رسالة ماجستير، الجزائر، 2012، ص68
- (18) Paschaloudis, Dimitris. (2314) “Using E-S-QUAL to Measure Internet Service Quality of E Banking Web Sites in Greece”, Journal of Internet Banking and Commerce. 19(1), 117-(
- (19) شيروف فضيلة «أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية دراسة حالة بعض بنوك الجزائر»، رسالة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2010، ص35
- (20) إياد خنفر، و خالد العساف، عبد الفتاح العزام، التسويق المصرفي - مدخل معاصر، ط4، عمان: دار وائل للنشر، 2015، ص59
- (21) حميد الطائي، بشير العلاق، تسويق الخدمات، كتاب محكم علمياً، الطبعة العربية، عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2009، ص58
- (22) تاج الدين إبراهيم حامد ومحمد عثمان احمد محمدخير، تاريخ العمل المصرفي في السودان للفترة 1903م) - 1996م) مجلة المصرفي، العدد(11) يونيو 1997م، ص2
- (23) محمد سعيد محمد الحسن، (مسيرة بنك السودان الملامح)، التفرد، النهج، الخرطوم: مطبعة نضر، (د.ت)، ص4
- (24) محمد فرح عبد الحلیم، مرجع سابق

المصادر والمراجع:

- (1) علاء محمد ، جودة الخدمات المصرفية الالكترونية واثرها في رضا العميل- دراسة مقارنة بين فروع المصارف العامة والخاصة في مدينة حماة، سوريا، كلية الاقتصاد، قسم التمويل والمصارف، دار النشر مجلة جامعة البعث، 2016م
- (2) احمد خضير احمد الجبوري، جودة الخدمات المصرفية ودورها في تحقيق رضا العملاء في المصارف الخاصة دراسة استطلاعية على عملاء المصارف في مدينة بغداد، مجلة اقتصاد المال و الأعمال 2019م.
- (3) عمر علي بابكر الطاهر، «أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء - دراسة ميدانية: المصارف التجارية، بالمملكة العربية السعودية، العدد الرابع عشر، 2019 - 12 - تاريخ الإصدار 2 .
- (4) عائشة مصطفى المنياوي، سلوك المستهلك المفاهيم والاستراتيجيات، القاهرة: مكتبة عين شمس، ط 2، 1998م.
- (5) ناظم محمد نوري الشمري ، عبد الفتاح زهير العبد اللات ، الصيرفة الإلكترونية - الأدوات والتطبيقات ومعوقات التوسع ، عمان: دار وائل لنشر والتوزيع ، 2008م.
- (6) بوغانان نورالدين، جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء دراسة ميدانية في مؤسسات ميناء سكيكدة، رسالة ماجستير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2007م .
- (7) عبدات سليمة، وعلي حبيش، ، تسويق الخدمات البنكية وأثره على رضا الزبون دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة (458) البويرة»، رسالة ماجستير، الجزائر، 2012م
- (8) شيروف فضيلة ، أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية - دراسة حالة بعض بنوك الجزائر، رسالة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2010.
- (9) إياد خنفر، و خالد العساف، عبد الفتاح العزام، التسويق المصرفي - مدخل معاصر، ط 4، عمان: دار وائل للنشر، 2015م .
- (10) حميد الطائي، بشير العلاق، تسويق الخدمات، كتاب محكم علمياً، الطبعة العربية، عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2009م .
- (11) تاج الدين إبراهيم حامد ومحمد عثمان احمد محمدخير، تاريخ العمل المصرفي في السودان للفترة 1903م- 1996 مجلة المصرفي، العدد(11) يونيو 1997م)
- (12) محمد سعيد محمد الحسن، مسيرة بنك السودان الملامح، التفرد، النهج ،(الخرطوم: مطبعة نصر، د.ت Khafafa. A. J.; and Shafii, Z., (2013), "Measuring the Perceived Service Quality) and Customer Satisfaction in Islamic Bank Windows in Libya Based on Structural Equation Modelling (SEM)", Afro Eurasian Studies. 2(1&2
- (13) Web site". whatis.techtarget.com. Retrieved 132021-11-. Edited.
- (14) «Static vs Dynamic Website". www.geeksforgeeks.org.132021-11-، Retrieved 30-2021-4. Edited hilippe malaval.christophe bénaroya" Marketing business to bessiness", pearson education.2005 p671 2 Harkiranpal Singh. "The Importance of Customer Satisfaction "sin Relation to Customer Loyalty and Retention ,UCTI Working Paper WP-06 ,06-May 2006,P03.)

- دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحقيق رضا العملاء بالتطبيق علي المصارف السودانية بولاية الخرطوم (2021-2016م) -
- (15) Daniel Ray, "Mesurer et developper la satisfaction client " edition d'organisation , 2eme tirage Paris 2001.
- (16) Paschaloudis, Dimitris, (2314) "Using E-S-QUAL to Measure Internet Service Quality of E Banking Web Sites in Greece", Journal of Internet Banking and Commerce.
- (17) <https://www.arabiainc.com/2021/14/6//>-

اثر نظم معلومات الموارد البشرية علي الاداء المؤسسي بالتطبيق على المصارف السودانية - بولاية الخرطوم (2015 – 2021م)

أستاذ إدارة الأعمال المشارك بجامعة النيلين
كلية التجارة ورئيس قسم ادارة الاعمال الاسبق
مستشار مالي واداري بشركات القطاع الخاص
وباحث أكاديمي

د. محمد حنفي محمد نور تبيدي

د. سهير حميدة موسي احمد

المستخلص:

هدفت هذه الدراسة التعرف علي اثر نظم معلومات الموارد البشرية علي الأداء المؤسسي بالتطبيق على المصارف السودانية - بولاية الخرطوم . تمثلت مشكلة الدراسة في ضعف استخدام برنامج نظم معلومات الموارد البشرية في جميع وظائف ومعاملات إدارة الموارد البشرية رغم توفر نظم معلومات الموارد البشرية المستخدمة في المصارف السودانية مما أدى الي عدم تقليل استخدام النماذج الورقية وضعف عمليات تقييم الأداء . يمكن تلخيص مشكلة الدراسة في التساؤل التالي: ما أثر نظم معلومات الموارد البشرية علي الأداء المؤسسي بالمصارف السودانية- بولاية الخرطوم؟ استخدم في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والمنهج التحليل الإحصائي اختبرت الدراسة الفرض الرئيسي التالي : هنالك علاقة ذات دلالة احصائية بين نظم معلومات الموارد البشرية والاداء المؤسسي. توصلت الدراسة الي العديد من النتائج أهمها إثبات صحة الفرض الرئيسي، وان هنالك ارتباط طردي قوي ومؤثر معنويًا بين أبعاد نظم معلومات الموارد البشرية وأبعاد الأداء المؤسسي بالمصارف السودانية. اوصت الدراسة بعدة توصيات أهمها: ينبغي ان تختار المصارف السودانية نظام معلومات للموارد البشرية يتناسب مع احتياجات العمل، وان تعمل ادارات الموارد البشرية بجميع المصاريف السودانية العمل على استخدام برنامج نظم معلومات الموارد البشرية في جميع وظائف وعمليات إدارة الموارد البشرية. الكلمات المفتاحية: نظم معلومات الموارد البشرية ، الاداء المؤسسي.

The effect of human resources information systems on institutional performance of the application on Sudanese banks Khartoum State

DR.Mohamed Hanafi Mohamed Nour Tebedy

DR.Suheir Humaida Musa Ahmed

Abstract:

The study aims to identify the impact of the human resources information systems on institutional performance of the application on Sudanese banks - Khartoum State. The problem of the study represented in poor use of the human resources information systems in all human resources management functions and transactions, Despite the availability of human resources information systems used in Sudanese banks, the use of paper forms has not been reduced and poor in operations of performance appraisal. The problem of the study can be summarized in the following question: What impact of human resources information systems on the institutional performance of Sudanese banks - Khartoum State? The study used the descriptive analytical approach and the method of statistical analysis. The study tested the following main assumption: that there is a statistically significant relationship between human resources information systems and institutional performance. The study found many results, the most important one is Proving the validity of the main assumption also there is a strong and emotionally significant positive correlation between dimensions human resources information systems and the dimensions of institutional performance in Sudanese banks. The study recommended several recommendations, the most important of them: Sudanese banks should choose a human resources information system commensurate with the needs of the work, and human resources departments of all Sudanese banks should work on the use of the human resources information systems program in all human resources management functions and processes.

Key words: human resources information systems, institutional performance.

مقدمة:

أصبح الوصول إلى درجة عالية من إتقان العمل وارتفاع مستويات الأداء الذي يصل إلى التميز هو الغاية المنشودة التي يطرح الجميع للوصول إليها، امتثالا لتعاليم ديننا الحنيف، وتطبيقا لسنة النبي محمد صل الله عليه وسلم، يقول تعالى: «صنع الله الذي أتقن كل شيء»⁽¹⁾.

أي تلك صنع الله البديع الذي أحكم كل شيء خلقه وأودع فيه من الحكمة ما أودع⁽²⁾. ويلاحظ ان هنالك انواع من مختلفة من نظم معلومات الموارد البشرية مستخدمة في السودان الا ان هذه البرامج لا تستخدم في جميع وظائف ادارة الموارد البشرية وخاصة تقييم الأداء وتحديد الاحتياجات التدريبية.

عليه سعت هذه الدراسة الي معرفة اثر نظم معلومات الموارد البشرية علي الاداء المؤسسي بالتطبيق على المصارف السودانية- بولاية الخرطوم .

مشكلة الدراسة:

تعتبر الموارد البشرية من أهم مصادر التميّز بالمنظمات وتؤكد الحاجة إلى إحداث تغيير جذري في أساليب وأنظمة العمل المتبعة في إدارة هذه الموارد المتميزة من اساسيات رفع وتحسين مستوى الاداء. ويظهر انه بالرغم من كثرة نظم الموارد البشرية المستخدمة في السودان الا ان اغلب هذه البرامج تستخدم في كثير من الأحيان لأغراض الاحصاء والاجور والمرتببات فقط، وتمت صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس التالي : ما هو اثر نظم معلومات الموارد البشرية علي الاداء المؤسسي بالتطبيق على قطاع المصارف بالسودان ؟ .

يشترك من التساؤل الرئيس عدة تساؤلات وهي:

- ما اثر نظم معلومات الموارد البشرية -بعد المكونات المادية والبرمجية تحديدا علي الاداء المؤسسي؟
- ما اثر نظم معلومات الموارد البشرية -بعد البيانات تحديدا علي الاداء المؤسسي؟ .
- ما اثر نظم معلومات الموارد البشرية -بعد السياسات تحديدا علي الاداء المؤسسي؟ .
- ما اثر نظم معلومات الموارد البشرية -بعد الكفاءة البشرية تحديدا علي الاداء المؤسسي؟ .

فرضيات الدراسة:

قامت هذه الدراسة باختبار الفرض الرئيسي التالي:

هنالك علاقة ذات دلالة احصائية بين نظم معلومات الموارد البشرية والاداء المؤسسي. وتفرعت منها

الفرضيات الفرعية التالية:

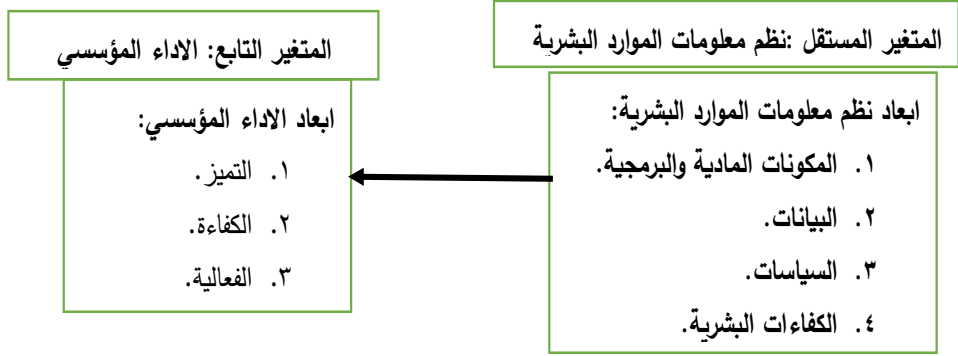
- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين ابعاد نظم معلومات الموارد البشرية والأداء المؤسسي -بُعد التميز.
- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين ابعاد نظم معلومات الموارد البشرية والأداء المؤسسي -بُعد الكفاءة.
- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين ابعاد نظم معلومات الموارد البشرية والأداء المؤسسي -بُعد الفعالية

نموذج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على متغيرين، ويحتوي المتغير المستقل (نظم معلومات الموارد البشرية) على اربعة ابعاد فرعية هي المكونات المادية والبرمجية، البيانات، السياسات، الكفاءات البشرية. في حين جاء المتغير

التابع ليدرس الاداء المؤسسي وابعاده المتمثلة في التميز والكفاءة والفعالية. والشكل (1) نموذج الدراسة:

الشكل (1) نموذج الدراسة



المصدر: اعداد الباحثان اعتمادا علي ادبيات الدراسة، 2021م
يمثل الشكل (1/1) العلاقة بين المتغير المستقل (نظم معلومات الموارد البشرية) والمتغير التابع (الأداء المؤسسي).

اهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الاهداف التالية: -
التعرف على اثر نظم معلومات الموارد البشرية علي الاداء المؤسسي في المصارف السودانية.
تحليل ودراسة ابعاد نظم معلومات الموارد البشرية وابعاد الاداء المؤسسي.
التعرف علي العوامل والمتغيرات التي تؤثر علي تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية في المصارف السودانية.

تقديم بعض التوصيات والمقترحات لإدارة المصارف السودانية.

أهمية الدراسة:

تمثلت أهمية الدراسة في النواحي التالية:-
1. الناحية العملية المعرفية: اثرء المكتبة العلمية والسودانية . وتعد هذا الدراسة مساهمة اكااديمية تفيد الباحثين في هذا المجال .
2. الناحية العملية التطبيقية: تعد هذه الدراسة مساهمة تطبيقيه تفيد الممارسين للإدارة لما توفره لهم حقائق وبيانات حول اثر نظم معلومات الموارد البشرية علي الاداء المؤسسي.

مصادر بيانات الدراسة:

تقسم مصادر بيانات الدراسة الي نوعين:
المصادر الأولية: تتمثل في البيانات والمعلومات عن مجتمع الدراسة ومفردات الدراسة(الدراسة

الميدانية) والتي تم الحصول عليها عن طريق الاستبيانات التي تم توزيعها على المستويات الإدارية (الادارة العليا والادارة الوسطي) في قطاع المصارف بالسودان.

المصادر الثانوية:

تشمل المراجع والمجلات والدوريات والبحوث والرسائل الجامعية والتقارير ومواقع الإنترنت المتعلقة بموضوعات الدراسة .

حدود الدراسة:

الحدود المكانية: -المصارف السودانية - ولاية الخرطوم.
الحدود الزمانية: - الفترة الزمانية من 2015 - 2021 م .

الدراسات السابقة:

في هذا المحور سيتم عرض الدراسات التي تم الحصول عليها والتي لها صلة بموضوع الدراسة الحالية وفقا للتدرج التاريخي من الأحدث إلى الأقدم كالآتي:

1. دراسة حافظ (2018م)

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر نظم المعلومات الادارية المحوسبة على الأداء في ضوء مبادئ إدارة الجودة الشاملة في شركة الناغي للسيارات، وحاولت الدراسة اثبات صحة الفرض الرئيس التالي: أن هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين النظم المعلومات والأداء في ضوء مبادئ ادارة الجودة الشاملة من وجهة نظر مدراء الأقسام بشركة الناغي للسيارات وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، أهمها : إن هناك تأثير كبير لنظم المعلومات الادارية المحوسبة على أداء شركة محمد يوسف ناغي للسيارات، في ضوء مبادئ إدارة الجودة الشاملة كشفت الدراسة وجود عدد من التحديات والمعوقات اهمها: عدم تبني الشركة برنامج المكافآت الدورية للعاملين. ومن أهم التوصيات ضرورة اهتمام إدارة شركة الناغي للسيارات باستخدام نظم المعلومات الإدارية المحوسبة بجميع مكوناتها عناصرها كونها متغير هام يساهم في التأثير على الأداء الوظيفي للعاملين، أن تضع الشركة من ضمن أولوياتها خطط من شأنها مكافأة العاملين على إنجازاتهم، وضع خطط تدريبية دورية أكثر مواكبة في مجال نظم المعلومات.⁽¹⁾

2. دراسة مجدي (2018)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر القدرات التنظيمية كمتغير معدل للعلاقة بين التوجه الاستراتيجي (التوجه بالسوق والتوجه التعليمي والتوجه الابتداعي والتوجه الريادي) والاداء المؤسسي للمؤسسات الخدمية في السودان (رضا العاملين - رضا العملاء) وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ايجابية بين أبعاد التوجه الاستراتيجي والاداء المؤسسي إلا أن نسبة التأثير تختلف من متغير لآخر، كما أن الموارد المالية أيضا تعدل العلاقة بين التوجه الاستراتيجي و رضا العاملين، وان الموارد المالية تعدل العلاقة بين التوجه الاستراتيجي و رضا العاملين ، وان الموارد البشرية تعدل العلاقة بين التوجه الاستراتيجي و رضا العملاء وكذلك تعدل الموارد البشرية العلاقة بين التوجه الاستراتيجي و رضا العاملين. وتوصلت الدراسة إلي عدة توصيات نظرية وتطبيقية لمتخذي القرار وذلك من خلال التأكيد على تبني توجه الاستراتيجي من قبل الشركات الخدمية السودانية وذلك لما للتوجه

الاستراتيجي من آثار واضحة على أداء المنظمة واستمرارها و سعيهم لخلق مناخ تنظيمي داخل المنظمة لدعم إستراتيجيات التوجه بالسوق و التعليمي و الريادي و الابداعي و الاهتمام بالعاملين وتحقيق الرضا الوظيفي مما يضمن للمؤسسة تحقيق الميزة التنافسية كما يمكن إجراء تطبيقات أخرى مماثلة لنفس موضوع الدراسة بذات المقياس المعتمد على منظمات أخرى صناعية⁽²⁾.

3. دراسة فضل السيد (2017م) .

هدفت هذه الدراسة معرفة أثر الإدارة الاستراتيجية على الأداء، ومعرفة دور الثقافة التنظيمية في توسط العلاقة بين الإدارة الاستراتيجية والأداء، وذلك بالتطبيق على المصارف السودانية. وأظهرت نتائج الدراسة إلى وجود أثر معنوي موجب بين الإدارة الاستراتيجية وأداء المصارف السودانية، كما اتضح وجود أثر معنوي موجب بين الإدارة الاستراتيجية والثقافة التنظيمية للمصارف السودانية، وكذلك وجود علاقة ايجابية بين والثقافة التنظيمي والأداء، كما اتضح وجود تأثير الأبعاد الثقافة التنظيمية القيم التنظيمية، والاتجاهات التنظيمية) تتوسط العلاقة بين الإدارة الاستراتيجية والأداء بشكل كلي. وبناء على تلك النتائج تم تقديم عدد من التوصيات، ضرورة اخضاع كافة المدراء على مستوى المنظمة وعلى المستوى الوظيفي إلى دورات تدريبية متخصصة في أسلوب الإدارة الإستراتيجية والاهتمام بتشخيص التغيرات التي تحصل بالبيئة والعمل على تطوير الأساليب والتقنيات والمحافظة على الكفاءات والخبرات للاستفادة منها في تطوير الأداء بالمصارف السودانية⁽³⁾.

التعليق علي الدراسات السابقة:

اتفقت هذه الدراسة مع دراسة حافظ ابراهيم 2018م: في ان دراسة حافظ ذكرت «إن هناك تأثير كبير لنظم المعلومات الادارية المحوسبة على أداء شركة محمد يوسف ناغي للسيارات. وهنا وجه اتفاق مع الدراسة الحالية التي حددت علاقة ايجابية بين نظم معلومات الموارد البشرية والاداء المؤسسي. اتفقت هذه الدراسة مع توصيات دراسة مجدي محمود احمد بشير ان للتوجه الاستراتيجي آثار واضحة على أداء المنظمة واستمرارها وسعيهم لخلق مناخ تنظيمي داخل المنظمة لدعم إستراتيجيات التوجه بالسوق والتعليمي والريادي والابداعي والاهتمام بالعاملين وتحقيق الرضا الوظيفي مما يضمن للمؤسسة تحقيق الميزة التنافسية كما يمكن إجراء تطبيقات أخرى مماثلة لنفس موضوع الدراسة بذات المقياس المعتمد على منظمات أخرى صناعية . وهذا وجه اتفاق مع الدراسة الحالية التي حددت علاقة ايجابية بين نظم معلومات الموارد البشرية (بعد السياسات) والاداء المؤسسي.

أدبيات الدراسة:

1/ نظم معلومات الموارد البشرية:

«هو أحد النظم الذي يهتم بتوفير كافة المعلومات التاريخية والحالية والمستقبلية الخاصة بالموارد البشرية، وتقديمها إلى الجهات التي يهمها أمر تلك الموارد سواء كانت هذه الجهات داخلية أو خارجية لمعرفة قيمة الموارد البشرية والتي تعتبر الأصول الأكثر قيمة في المنظمات فنظام معلومات الموارد البشرية يساعد في قياس قيمة الموارد البشرية والمساهمة في تخطيط الموارد على مستوى المنظمات خلال المساهمة في رسم سياسات التوظيف والعمالة وما يرتبط بها من سياسات التعيين والترقيات والحوافز والتدريب او حتى الاستغناء وبشكل علمي»⁽⁴⁾.

2/ أبعاد نظم معلومات الموارد البشرية:

المكونات المادية والبرمجية: تعتمد البنية التنظيمية على منتجات التقنية المستمرة للتطور مثل الهواتف والحاسب الآلي، ووسائط حفظ البيانات ووسائل نقل المعلومات والبيانات.⁽⁵⁾
البيانات: جوهر نظام معلومات الموارد البشرية هو قاعدة البيانات التي تحتوي على تفاصيل بيانات المستخدمين والمعلومات التخصصية عن كل مستخدم في المؤسسة، وتشتمل كل النظم الفرعية الأخرى في نظام الموارد البشرية بياناتها من قاعدة البيانات هذه⁽⁶⁾

السياسات :

يوجد هناك دليل للعمليات لهذه السياسات أي لوائح تنفيذية لكيفية تطبيق هذه الأنظمة وأن هذه اللوائح متوافرة ومعروفة لدى الموظفين نصيبه، كما يتم إعلامهم في حال صدور أي قوانين جديدة، ووجود خطة معتمدة ومكتوبة لتطوير وإدارة وتنمية الموارد البشرية، كما تبين وجود نسبة التزام عالية من قبل الإدارات الأخرى في المصارف بسياسات إدارة الموارد البشرية والتعاون معها⁽⁷⁾..

الكفاءة البشرية:

إن الكادر العامل يجب ان يكون مؤهل مهنياً وأكاديمياً، ويتم اختياره وفق أسس مهنية مثل المقابلات والاختبارات والإعلان عن الوظائف وفق الوصف الوظيفي المحدد لهذا الكادر.

3/ مجالات استخدام نظم معلومات الموارد البشرية:

هناك كمية متزايدة من البرامج المتاحة للإدارات الموارد البشرية وخاصة لأن وظيفة الموارد البشرية يمكن أن تتكيف بسهولة مع التكنولوجيا، والأكثر أهمية هو الاستخدام الفعال للتكنولوجيا.

4/ مفهوم الاداء المؤسسي:

وتعود أسباب تنوع واختلاف التعاريف التي أعطيت لمفهوم الأداء المؤسسي إلى كونه مفهوم واسع الاستعمال. إداري، متطور ومتعدد المكونات:

تعريف الأداء وفق مفهوم الفعالية: كذلك ركز بعض الباحثين في تعريفهم للأداء على الفعالية لوحدها، فلقد أعتبر بانه «مدى تحقيق أهداف الشركات»⁽⁸⁾.

تعريف الأداء وفق معايير: فلقد تم تعريفه وفق معايير الأساسية وهي الجودة، الوقت والتكلفة، وهناك من يضيف: المرونة، سرعة رد الفعل الإبداع، ... الخ.

وبناء على هذه التعاريف، فإن الأداء عبارة عن مدى تحقيق الأهداف باستخدام الموارد كما أنه متعدد المعايير كالتكلفة والوقت والجودة ويتواجد في كل مستويات الإدارة بالشركات⁽⁹⁾.

مفهوم الأداء الانتاجي هو مدى كفاءة وفعالية وظيفية الإنتاج، أي مدى تحقيقها لأهدافها (في زيادة الإنتاج كمية وجودة، تخفيض مدة وتكاليف الإنتاج من خلال استغلال مواردها البشرية المادية والمالية).⁽¹⁰⁾

5/ ابعاد الاداء المؤسسي:

تتكون ابعاد الاداء المؤسسي من: التميز، الكفاءة، الفعالية. وذلك وفق التفصيل التالي:-
أ/ البعد الاول: التميز:» حالة من الإبداع الإداري والتفوق التنظيمي تحقق مستويات عالية غير

عادية من الأداء والتنفيذ للعمليات الإنتاجية والتسويقية والمالية وغيرها في المنظمة بما ينتج عنه نتائج وإنجازات تتفوق على ما يحققه المنافسون ويرضى عنها العملاء وكافة أصحاب المصلحة في المنظمة⁽¹¹⁾»

ب/ البعد الثاني: الكفاءة: تعرف الكفاءة بانها: « القدرة على القيام بالعمل المطلوب بقليل من الإمكانيات، والنشاط الكفاء هو النشاط الأقل تكلفة» نستنتج من هذا التعريف أن الكفاءة ترتبط بتحقيق ما هو مطلوب بشرط تدنية التكاليف (أي استعمال مدخلات أقل). كما تعرف الكفاءة على أنها: «الاستخدام الأمثل للموارد المؤسسية بأقل تكلفة ممكنة دون حصول أي هدر»⁽¹²⁾

ج/ البعد الثالث: الفعالية: الفعالية تعني عمل الأشياء الصحيحة، كما يمكن من جهة أخرى ربط الفعالية بمخرجات المؤسسة، حيث يمكن التعبير عنها بنسبة قيمة المخرجات الفعلية إلى المخرجات المتوقعة أو المخططة، وعليه فإن:⁽¹³⁾

$$\text{الفعالية} = \frac{\text{قيمة المخرجات الفعلية}}{100 \times \text{قيمة المدخلات المتوقعة}}$$

قيمة المدخلات المتوقعة

إذا تستنتج مما سبق أن مصطلح الفعالية يتعلق بدرجة بلوغ النتائج، أي الفرق بين النتائج المحققة والنتائج المتوقعة، وهي في الوقت نفسه ترتبط بدرجة تحقيق الأهداف، وعليه يمكن القول إنه كلما كانت النتائج المحققة (أي ما تم تحقيقه من أهداف) أقرب من النتائج المتوقعة (أي الأهداف المسطرة) كلما كانت المؤسسة أكثر فعالية، والعكس بالعكس والعكس صحيح.

6/ تقييم الأداء المؤسسي:

يعتبر الأداء المؤسسي المنظومة المتكاملة لنتائج أعمال المنظمة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية ويشمل الأبعاد التالية⁽¹⁴⁾:

1/ أداء الأفراد داخل كل أداره وقسم.

2/ أداء الإدارات في إطار السياسات العامة للمنظمة.

3/ أداء المؤسسة في إطار البيئة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية.

فالأداء المؤسسي هو محصلة لكل من الأداء الفردي وأداء الوحدات التنظيمية بالإضافة إلى تأثيرات البيئة الاجتماعية والاقتصادية والثقافية عليهما، فأداء الأفراد في المنظمة يقاس بمجموعة معينة من المقاييس يتم من خلالها تقييم أدائه وصولاً للتأكد من أن أنظمة العمل ووسائل التنفيذ في كل إدارة تحقق أكبر قدر ممكن من الإنتاج بأقل قدر من التكلفة وفي أقل وقت وعلي مستوي مناسب من الجودة.

شكل (5/2) يوضح كيفية تتم عملية تقييم الاداء المؤسسي وذلك لتحليل النتائج ومعرفة نقط القوة والضعف وذلك لتحليل أسباب الضعف واتخاذ الإجراءات التصحيحية ومعرفة نقاط القوة واتخاذ الإجراءات التي تحافظ عليها .

الدراسة الميدانية :

المصارف موضوع الدراسة:

شملت الدراسة الميدانية سبعة مصارف وهي : بنك الخرطوم، بنك تنمية الصادرات، بنك التضامن الإسلامي، بنك المزارع التجاري، مصرف التنمية الصناعية ، بنك زراعات كاتيليم ، بنك الخليج.

1/ بنك الخرطوم :

تأسس بنك الخرطوم في عام 1913 من قبل الحكم الإنجليزي المصري. وفي عام 1925 تم تغيير اسمه إلى بنك باركليز أوفرسيز، قبل أن يعاد تسميته إلى بنك باركليز في عام 1954. و جدير بالذكر أن المعايير والممارسات الدولية التي غرسها بنك باركليز، لا تزال إلى اليوم ماثلة في ثقافة البنوك السودانية ومناهج عملها..⁽¹⁵⁾

يعد بنك الخرطوم أكبر مجموعة مصرفية في السودان من حيث رأس المال بعد اندماجه مع بنك الإمارات والسودان في عام 2008. ويدير البنك محفظة تقدر ب 2 مليار دولار. ويعمل لدى بنك الخرطوم أكثر من 2500 موظفاً في أكثر من 120 فرعاً، وله أكبر شبكة من أجهزة الصراف الآلي وأجهزة الإيداع في السودان والتي سيتم توسيعها لتشمل أكثر من 300 جهاز في خلال العام الجاري.

2/ بنك تنمية الصادرات :

تم تأسيس بنك تنمية الصادرات في 30 سبتمبر 1981م، وتم الافتتاح فعلياً لبنك تنمية الصادرات لبنك في 12 سبتمبر 1984م.⁽¹⁶⁾ يعتبر البنك أحد أهم شركات المساهمة العامة بالبلاد بحكم اتساع قاعدة مساهميه وانتشارهم بولايات السودان المختلفة وبعض الدول، وتنوعهم في شكل شركات وأسماء أعمال وافراد. وقد ساعد تعدد وتنوع انتشار المساهمين في خلق أرضية صلبة للبنك في مختلف مناطق السودان عززت من دوره القومي.

3/ بنك التضامن الاسلامي :

برزت فكرة إنشاء بنك التضامن الإسلامي قي العام 1980م بواسطة نفر من الحاديين والمهتمين بأمر الاقتصاد الإسلامي من العاملين في مجال المال والنشاط الاقتصادي. انعقد الاجتماع الأول لمؤسسي البنك في الرابع والعشرين من جمادى الثانية 1401هـ / 28 أبريل 1981م، وعينوا مجلس إدارة تمهيدي من بين الأعضاء الذين أشرفوا على المراحل الأولى من التأسيس. شهدت مرحلة الاكتتاب حماساً لفكرة إنشاء البنك من قبل المواطنين في جميع مدن السودان ولم يقتصر على العاصمة فحسب. كما ساهم في البنك عدد من الأخوة العرب في شكل مؤسسات وأفراد قام البنك ليقدم نموذجاً عملياً لبنك إسلامي يقوم بجميع أعمال المصارف من عمليات استثمارية وخدمات أخرى جامعة على نهج إسلامي يحل ما أحل الله ويحرم ما حرمه .

4/ بنك المزارع التجاري :

يحتل مصرف المزارع التجاري الان موقعاً متقدماً بين منظومة المصارف العاملة بالبلاد من حيث مركزه المالي ونشاطه الى جانبه امتلاكه لأكبر قاعدة مساهمين ومزاجته ما بين العراقية والحدائقية والعلم والخبرة فهو نتاج لدمج مصرفين كبيرين هما البنك التجاري السوداني الذي تأسس في العام 1960م كأول مصرف وطني سوداني ، وبنك المزارع للأستثمار والتنمية الريفية الذي تأسس في العام 1992م بهدف النهوض بالقطاع الزراعي والقطاعات الانتاجية الأخرى وتم دمج المصرفين في أغسطس 1998م بمسمى مصرف المزارع التجاري الذي أصبح بعدها من أكبر مؤسسات المصرفية بالبلاد من حيث قاعدة المساهمين العريضة والمتنوعة، وانتشاره في معظم ولايات السودان ، وتقديمه لأحدث الخدمات المصرفية حيث كان المصرف سباقاً في هذا المجال من خلال خطته الإستراتيجية التي تضمن الرؤية والرسالة والأهداف الحالية والمستقبلية ، وتخدم خطط وأهداف الاستراتيجية القومية للبلاد⁽¹⁷⁾.

5/ مصرف التنمية الصناعية :

تم تأسيس المصرف في 10 يوليو 2005م ويملك 75 % من أسهمه بنك السودان المركزي ووزارة المالية والإقتصاد الوطني 25 % من أسهمه وتمثل اهداف المصرف في الاتي: تقديم التمويل والخدمات المصرفية الشاملة بما يساعد في تنمية وتطوير الصناعة التحويلية في السودان وزيادة معدلات نموها، المساعدة في إنشاء منشآت الصناعة التحويلية في السودان وتوسيع نشاطها وتطويرها وفقا للأساليب الحديثة. القيام بجميع الأعمال والمعاملات المالية والمصرفية التي تخص قطاع الصناعة، إنشاء المناطق والمجمعات الصناعية بالتنسيق مع الجهات المختصة، تقديم المشورة ودراسات الجدوى وبناء القدرات لمنشآت الصناعة، العمل على جذب رؤوس الأموال والخبرات المحلية والأجنبية للدخول في مجالات تمويل تنمية الصناعة بالسودان، بغرض الإسهام بطريقة مباشرة أو غير مباشرة في تنمية وتطوير الصناعة، إصدار الأسهم وصكوك المضاربة بمختلف أنواعها وتمويل الإكتتاب أو تمويلها بالقدر والكيفية التي يحددها مجلس الإدارة وفقاً للضوابط التي تساعد على تحقيق أغراضه.

6/ بنك زراعات كاتيليم :

حصل البنك⁽¹⁸⁾ على أذن لبدأ نشاطه بالسودان بقرار صادر من هيئة التنظيم والرقابة المصرفية برقم 6302 وبتاريخ 5/12 / 2015 والمنشور في الجريدة الرسمية برقم 29355 وبتاريخ 14/5/2015. يقوم البنك زراعات كاتيليم بعمل فعاليات تهدف الى اضافة المزيد من القيمة ليس للعملاء والمشاركين فقط، ولكن أيضاً للمجتمع بأكمله ولجميع المساهمين، منصتاً لعملائه في كل الظروف ومقدماً لهم الحلول الفريدة النابعة من الفلسفة التي تبناها البنك. لا يوجد هيكل وظيفي مجاز للبنك فقط عدد العاملين بالإدارة العليا والوسطي 7 افراد

7/ بنك الخليج:

تم افتتاح بنك "الخليج" في اليوم السابع من فبراير 2017 وذلك في القاعة الرئاسية "قاعة الصداقة" في العاصمة السودانية الخرطوم، بحضور عدد من رجال الاعمال الإماراتيين والسودانيين وسفراء الدول والمستثمرين والاقتصاديين الخليجيين والعرب.⁽¹⁹⁾ يقوم البنك على مبدأ توظيف الإمكانيات الحقيقية للاقتصاد العربي والاستثمارات الإسلامية، وتعزيز العلاقات الاقتصادية بين الدول العربية ليكون معبراً للتكامل الاقتصادي فيما بينها، كما يهدف البنك إلى ترسيخ الفهم الاقتصادي الصحيح للاستثمار المالي، وذلك من خلال التركيز على تمويل المشاريع التنموية، خصوصاً في المجالات الزراعية والحيوانية والصناعية المرتبطة بها، وتحقيق الأهداف الإنمائية في السودان.

اجراءات الدراسة الميدانية:

1/ مجتمع والدراسة:

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من المصارف السودانية بولاية الخرطوم والذي يضم 39 مصرف.

عينة الدراسة:

تم اختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة وقد بلغت سبعة مصارف، تم اعتماد أسلوب الحصر الشامل للإدارة العليا والإدارة الوسطى بالمصارف السبعة والذي بلغ عددهم 150 .

2/ تصميم أداة الدراسة الاستبانة:

اعتمدت هذه الدراسة بصورة اساسية في جمع البيانات الاولية علي اداة الاستبانة حيث تم تصميم استمارة تهدف إلى معرفة رأى أفراد العينة حول موضوع الدراسة وتتكون الاستمارة من قسمين:

القسم الاول:

احتوي علي البيانات الديمغرافية بينما تناول القسم الثاني عبارات الدراسة الأساسية. استخدم مقياس لكرت الخماسي.

3/ مقياس الدراسة:

تم قياس درجة الإستبانة المحتملة على الفقرات إلى تدرج خماسي حسب مقياس لكرت الخماسي، في توزيع أوزان إجابات أفراد العينة والذي يتوزع من أعلى وزن له والذي أعطيت له (5) درجات والذي يمثل في حقل الإجابة (أوافق بشدة) إلى أدنى وزن له والذي أعطي له (1) درجة واحدة وتمثل في حقل الإجابة (لا أوافق بشدة) وهنالك ثلاثة أوزان بينهما والغرض من ذلك هو إتاحة المجال أمام أفراد العينة لاختيار الإجابة الدقيقة حسب تقدير أفراد العينة والجدول (1) التالي يوضح ذلك.

الجدول (1) يوضح الأوزان النسبية والمرجحة والدلالة الاحصائية لخيارات الإستبانة

درجة الموافقة	الوزن النسبي	الوزن النسبي المرجح	الدلالة الإحصائية
أوافق بشدة	5	4.2—5	درجة موافقة عالية
أوافق	4	3.4—4.2	درجة موافقة
لا أدري	3	2.6—3.4	المحايدة في الرأي
لا أوافق	2	1.8—2.6	درجة لعدم الموافقة
لا أوافق بشدة	1	1—1.8	درجة لعدم الموافقة

المصدر: إعداد الباحثان من بيانات الدراسة الميدانية، 2021م.

بناءً على قيم الاوزان في الجدول (2) أعلاه يصبح الوسط الفرضي للدراسة هو مجموع درجات المفردة على العبارات $(5+4+3+2+1) / 5 = 3$ وعليه إذا زاد متوسط العبارة عن الوسط الفرضي (3) دل ذلك على موافقة أفراد العينة على العبارة.

4/ تقييم أدوات القياس:

يقصد به قدرة وصدق وصلاحيّة أداة القياس على قياس ما صممت من أجله وبناءً على نظرية القياس الصحيح تعني الصلاحيّة التامة وخلو الأداة من أخطاء القياس سواء كانت عشوائية أو منتظمة، وقد اعتمدت الدراسة في المرحلة الأولى على تقييم مدى ملائمة المقاييس المستخدمة في قياس عبارات الدراسة

باستخدام اختبار الثبات والصدق لاستبعاد العبارات غير المعنوية من مقاييس الدراسة والتحقق من أن العبارات التي استخدمت لقياس مفهوماً معيناً تقيس بالفعل هذا المفهوم، وفيما يلي يعرض الباحث نتائج التحليل للمقاييس المستخدمة في الدراسة:

أ. اختبار صدق محتوى المقياس:

بعد الانتهاء من الصيغة الأولية لمقياس الدراسة تم عرضها في شكل استبيان على مجموعة من المحكمين والخبراء المختصين وعددهم (6) خبيراً ومحكماً في مجال الدراسة، وقد طُلب منهم إبداء آرائهم حول أداة الدراسة ومدى صلاحية الفقرات لتمثيل فروض الدراسة وطلب منهم أيضاً التعديل والحذف بالإضافة لما يروه مناسباً لغرض قياس صدق أداة الدراسة، وبعد أن تم استرجاع الاستبيان من جميع الخبراء تم تحليل استجاباتهم والأخذ بملاحظاتهم وإجراء التعديلات التي اقترحت عليه، وبذلك تم تصميم الإستبانة في صورتها النهائية.

ب. اختبار الاتساق والثبات:

يُقصد بالثبات (استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه، أي أن المقياس يعطي نفس النتائج باحتمال مساوي لقيمة المعامل إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة) وهناك عدة طرق للتحقق من ثبات المقياس أشهرها في حالة الاستبيان طريقة ألفا كرونباخ، والذي يأخذ قيمة تتراوح بين الصفر والواحد الصحيح، فإذا لم يكن هنالك ثبات في البيانات فإن قيمة المعامل تكون مساوية للصفر وعلى العكس إذا كان هنالك ثبات تام في البيانات فإن قيمة المعامل تساوي الواحد الصحيح، أي أن زيادة معامل ألفا كرونباخ تعني زيادة مصداقية البيانات وعكس نتائج العينة على مجتمع الدراسة، كما أن انخفاض القيمة عن (60) دليل على انخفاض الثبات الداخلي.

جدول (2) يوضح معاملات ألفا كرونباخ لقياس ثبات عبارات الإستبانة

م	المتغيرات والأبعاد	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ للثبات	الصدق
المتغير المستقل	نظم معلومات الموارد البشرية	20	92 %	96 %
أبعاد المتغير المستقل	المكونات المادية والبرمجية	5	73 %	85 %
	البيانات	5	83 %	91 %
	السياسات	5	80 %	89 %
	الكفاءة البشرية	5	89 %	94 %
المتغير التابع	الأداء المؤسسي	15	93 %	96 %
أبعاد المتغير التابع	التمييز	5	83 %	91 %
	الكفاءة	5	81 %	90 %
	الفعالية	5	87 %	93 %
	إجمالي العبارات	50	97 %	98 %

المصدر: إعداد الباحثان من بيانات الدراسة الميدانية، 2021م.

الجدول (3/4) أعلاه يوضح معاملات ألفا كرونباخ لقياس صدق وثبات الاستمارة ويلاحظ الباحث أن جميع قيم ألفا أكثر من 60 % مما يعني أن هنالك ثبات في أجوبة أفراد العينة.
5/ الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تم إجراء التحليل الإحصائي لإجابات عينة الدراسة باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:
أ- معامل «ألفا كرونباخ» لاختبار الصدق والثبات للاستبانة.
ب- التكرارات والنسب المئوية لوصف آراء أفراد العينة واتجاه إجاباتهم على عبارات الإستبانة.
الإحصاءات الوصفية (الوسط الحسابي والمنوال) لترتيب إجابات أفراد الدراسة لعبارات الإستبانة حسب درجة الموافقة و(الانحراف المعياري) لمعرفة دلالة كفاءة الوسط الحسابي في تمثيل مركز البيانات.
الانحدار والارتباط الخطي البسيط لاختبار الفرضيات.

عرض وتحليل بيانات الدراسة :

يشتمل هذا الجزء على تحليل بيانات الدراسة الأولية والأساسية وذلك على النحو التالي:
أولاً: تحليل البيانات الديمغرافية:

تشتمل بيانات الدراسة الأولية علي البيانات العامة التي تم جمعها عن المبحوثين بواسطة القسم الأول من الاستبانة، وباستخدام التكرارات الإحصائية تم تحديد خصائص عينة الدراسة، وذلك بهدف التعرف على صفات مجتمع المبحوثين من حيث التركيبة العلمية والعملية والاجتماعية، وفيما يلي توزيع عينة الدراسة تبعا» للمتغيرات الشخصية.

جدول (3) البيانات الديمغرافية

النسبة المئوية	العدد	البيانات الديمغرافية	البيان
70.1%	94	ذكر	المبحوثين حسب النوع
29.9%	40	انثى	
11.2%	15	اقل من 30 سنة	المبحوثين حسب الفئة العمرية
37.3%	50	من 30 الي 40 سنة	
22.4%	30	من 41 الي 50 سنة	
26.9%	36	من 51 الي 60 سنة	
2.2%	3	اكثر من 60	
78.4%	105	متزوج	المبحوثين حسب الحالة الاجتماعية
17.2%	23	عازب	
3.7%	5	مطلق	
0.7%	1	ارمل	

النسبة المئوية	العدد	البيانات الديمغرافية	البيان
4.5%	6	دبلوم (3/2 سنوات)	المبحوثين حسب المؤهل العلمي
44.8%	60	بكالوريوس	
41.8%	56	ماجستير	
9%	12	دكتوراه	
23.1%	31	إدارة الأعمال	المبحوثين حسب التخصص الأكاديمي
20.1%	27	محاسبة	
20.9%	28	اقتصاد	
20.9%	28	بنوك ومصارف	
0.7%	1	علوم حاسوب	
14.2%	19	أخرى	
0.7%	1	مدير العام	المبحوثين حسب الوظيفة الحالية
9.7%	13	مدير فرع	
20.1%	27	مدير إدارة	
34.3%	46	رئيس قسم	
35.1%	47	أخرى	
9.7%	13	اقل من 5 سنوات	
18.7%	25	من 5 سنوات واطل من 10 سنوات	المبحوثين حسب عدد سنوات الخبرة
26.9%	36	من 10 سنوات واطل من 15 سنة	
11.9%	16	من 15 سنة واطل من 20 سنة	
32.8%	44	20 سنة فأكثر	
المصدر: إعداد الباحثان من بيانات الدراسة الميدانية، 2021م.			

من الجدول (3) اتضح أن خصائص عينة الدراسة الديموغرافية من حيث النوع ان 70.1 % من المبحوثين ذكور وهذا يدل على أن الغالبية العظمى من القيادات الإدارية العليا والوسطي في المصارف السودانية من الذكور، وان 86.6 % من المبحوثين تقع اعمارهم بين 30 الي 60 سنة وهذا يشير الي أن توزيع أعمار المبحوثين يتسم بالتوازن النسبي إلى حد ما ولعل ذلك يدعم تواصل الأجيال وتبادل الخبرات. كمان ان نسبة 78.4% وهذا يدعم الاستقرار لدي اغلب المبحوثين من الناحية الاجتماعية. كذلك يلاحظ ان نسبة 86.6 % من المبحوثين من حملة مؤهل البكالوريوس والماجستير بينما نسبة 9 % حاصلين علي درجة

الدكتوراة، وهذا مؤشر ممتاز يعكس اهتمام هذه الفئة بالتعلم والتطوير الذاتي. اما من حيث التخصص للمبجوثين بلغت نسبة حملة إدارة اعمال ومحاسبة ومصارف وبنوك 64.1 % وهذا طبيعي جدا اذ ان هذه التخصصات هي الأهم للمصارف، وان نسبة 64.1 % من المبجوثين مدرء إدارات ورؤساء اقسامهم الفئة الاكبر من المبجوثين. اما سنوات الخبرة يلاحظ ان الفئة التي تتراوح سنوات خبراتها من 10 الي اكثر من 20 سنة كانت الاكبر اذ بلغت نسبة 71.6 % بينما الفئات الأخرى متقاربة في النسب وهذا يدل علي التوزيع الطبيعي لمنحي الخبرة ويعكس تنوع العاملين بهذه المصارف من حيث المتغيرات الديمغرافية وهذا بدوره يشير الي تجانس الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة وقدرتها علي العمل بصورة متسقة.

ثانياً: تحليل متغيرات الدراسة وهي كالأتي:

استخدم في هذا الجزء العديد من المقاييس والاختبارات الإحصائية الوصفية والاستدلالية. وكذلك استخدم في عملية تحليل البيانات برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) جدول (4) يوضح النسب والتكرارات لمتغير نظم معلومات الموارد البشرية بُعد المكونات المادية والبرمجية.

العبارات	لا أوافق بشدة	لا أوافق	لا أدري	أوافق	أوافق بشدة	الاتجاه
تتوفر بالمصرف نظم معلومات محوسبة لإدارة الموارد البشرية.	2	13	9	83	27	الموافقة
	% 1.5	% 9.7	% 6.7	% 61.9	% 20.1	
تتوفر لدي المصرف المكونات الضرورة للنظام مثل الهواتف، والحاسب الآلي ووسائط حفظ البيانات ووسائل نقل المعلومات	1	4	4	79	46	الموافقة
	% 7.	% 3.0	% 3.0	% 59.0	% 34.3	
تتوفر لدي المصرف البرمجيات المحوسبة.	0	10	10	84	30	الموافقة
	% 0.	% 7.5	% 7.5	% 62.7	% 22.4	
يتوفر لدي المصرف شبكة اتصالات محلية وشبكة انترنت	0	7	2	83	42	الموافقة
	% 0.	% 5.2	% 1.5	% 61.9	% 31.3	
يوفر المصرف خدمات الكترونية متكاملة لتلبية احتياجات العملاء.	1	11	7	81	34	الموافقة
	% 7.	% 8.2	% 5.2	% 60.4	% 25.4	
المجموع	% 0.6	% 6.7	% 4.8	% 61.2	% 26.7	% 100

المصدر: إعداد الباحثان من بيانات الدراسة الميدانية، 2021م.

يبين الجدول (4) أن مجموع نسب الذين يوافقون والذين يوافقون بشدة هي نسبة 87.9 % من المبحوثين ، وهذه النسبة تشير الي أن رأي المبحوثين لعبارات (المكونات المادية والبرمجية) هي الموافقة بشقيها علي ان المصارف السودانية لديها مكونات مادية وبرمجية لنظام معلومات الموارد البشرية. جدول (5) الإحصاءات الوصفية لمتغير نظم معلومات الموارد البشرية بُعد المكونات المادية والبرمجية.

العبارة	الوسط الحسابي	المنوال	الانحراف المعياري	النتيجة حسب المتوسط
تتوفر بالمصرف نظم معلومات محوسبة لإدارة الموارد البشرية.	3.90	4	887.	الموافقة
تتوفر لدي المصرف المكونات الضرورية للنظام مثل الهواتف، والحاسب الآلي ووسائل حفظ البيانات ووسائل نقل المعلومات.	4.23	4	714.	الموافقة بشدة
تتوفر لدي المصرف البرمجيات المحوسبة.	4.00	4	776.	الموافقة
يتوفر لدي المصرف شبكة اتصالات محلية وشبكة انترنت	4.19	4	710.	الموافقة
يوفر المصرف خدمات الكترونية متكاملة لتلبية احتياجات العملاء.	4.01	4	841.	الموافقة

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2021م

الجدول (5) يوضح الإحصاءات الوصفية لعبارات متغير نظم معلومات الموارد البشرية بُعد المكونات المادية والبرمجية حيث جاءت الأوساط الحسابية بين الرقمين (5,4) لكل العبارات والمنوال في الرقم (4) أيضاً وبانحرافات معيارية متجانسة ومن خلال تلك القيم لعبارات وحسب المقياس الخماسي لكرت لأوزان الخيارات يعينان الموافقة او الموافقة بشدة هذا يؤكد أن آراء أفراد العينة لعبارات (المكونات المادية والبرمجية) هي الموافقة بشقيها والعمود المسمى النتيجة يوضح ذلك.

جدول (6) يوضح النسب والتكرارات لمتغير نظم معلومات الموارد البشرية بُعد البيانات

العبارة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	لا أدري	أوافق	أوافق بشدة	الاتجاه
يجمع المصرف بيانات عن العاملين لدية منذ الاستقطاب والاختيار والتعيين.	0	5	15	75	39	الموافقة
	0. %	3.7 %	11.2 %	56.0 %	29.1 %	
يجمع المصرف بيانات عن الوظائف المطلوبة للعمل.	0	6	13	86	29	الموافقة
	0. %	4.5 %	9.7 %	64.2 %	21.6 %	
يقوم المصرف بتحليل معلومات العاملين عبر نظام معلومات الموارد البشرية للحصول على الشخص المناسب في المكان المناسب	1	23	18	66	26	الموافقة
	7. %	17.2 %	13.4 %	49.3 %	19.4 %	

الاتجاه	أوافق بشدة	أوافق	لا أدري	لا أوافق	لا أوافق بشدة	العبارات	
الموافقة	23	69	24	18	0	يعالج نظام معلومات الموارد البشرية البيانات الخاصة بتقييم الأداء لتحديد الاحتياجات التدريبية.	
	% 17.2	% 51.5	% 17.9	% 13.4	% 0.		
الموافقة	30	68	19	17	0	يعالج نظام معلومات الموارد البشرية البيانات الخاصة بتقييم الأداء لأغراض الترقية والنقل.	
	% 22.4	% 50.7	% 14.2	% 12.7	% 0.		
	% 100	% 21.9	% 54.4	% 13.3	% 10.3	% 0.1	المجموع

المصدر: إعداد الباحثان من بيانات الدراسة الميدانية، 2021م.

الجدول (6) يوضح النسب والتكرارات لعبارات متغير نظم معلومات الموارد البشرية بُعد البيانات وقد جاءت النسب الكلية لأجوبة أفراد عينة الدراسة على عباراته كما يلي: الموافقون بشدة (21.9%)، ووافقون (54.4%)، وهذا يعني أن 76.3% من أفراد عينة الدراسة يوافقون بما ورد في عبارات بُعد البيانات، خلاصة نتيجة الجدول لنظم معلومات الموارد البشرية بُعد البيانات هي الموافقة العالية وكما لاحظ الباحث انعدام بقلة او انعدام خيار عدم الموافقة بشدة في أغلب العبارات والعمود المسمى الاتجاه يوضح ذلك. جدول (7) الإحصاءات الوصفية لمتغير نظم معلومات الموارد البشرية بُعد البيانات

النتيجة حسب المتوسط	الانحراف المعياري	المتنوع	الوسط الحسابي	العبارات
الموافقة	739.	4	4.10	يجمع المصرف بيانات عن العاملين لدية منذ الاستقطاب والاختيار والتعيين.
الموافقة	704.	4	4.03	يجمع المصرف بيانات عن الوظائف المطلوبة للعمل.
الموافقة	998.	4	3.69	يقوم المصرف بتحليل معلومات العاملين عبر نظام معلومات الموارد البشرية للحصول على الشخص المناسب في المكان المناسب.
الموافقة	904.	4	3.72	يعالج نظام معلومات الموارد البشرية البيانات الخاصة بتقييم الأداء لتحديد الاحتياجات التدريبية.
الموافقة	922.	4	3.83	يعالج نظام معلومات الموارد البشرية البيانات الخاصة بتقييم الأداء لأغراض الترقية والنقل.

المصدر: إعداد الباحثان من بيانات الدراسة الميدانية، 2021م.

الجدول (7) يوضح الإحصاءات الوصفية لعبارات متغير نظم معلومات الموارد البشرية بُعد البيانات حيث جاءت الأوساط الحسابية والمنوال في جميع العبارات في الرقم (4) تقريباً وبانحرافات معيارية متقاربه ومتجانسة ومن خلال قيم الأوساط الحسابية لعبارات المتغير وحسب المقياس الخماسي لكرت لأوزان الخيارات الرقم (4) يعني الموافقة وهذا يؤكد أن آراء أفراد عينة عبارات في بُعد (البيانات) لمتغير نظم معلومات الموارد البشرية هي الموافقة والعمود المسمى النتيجة يوضح ذلك.

جدول(8) النسب والتكرارات لمتغير نظم معلومات الموارد البشرية بُعد السياسات

الاتجاه	أوافق بشدة	أوافق	لا أدري	لا أوافق	لا أوافق بشدة	العبارات	
الموافقة	45	78	5	5	1	لدي المصرف سياسات مكتوبة لدي إدارة الموارد البشرية.	
	% 33.6	% 58.2	% 3.7	% 3.7	% 7.		
الموافقة	26	83	17	8	0	تحقق سياسات الاستقطاب والاختيار والتعيين اختيار أفضل لشغل الوظائف.	
	% 19.4	% 61.9	% 12.7	% 6.0	% 0.		
الموافقة	39	78	12	5	0	تعمل سياسات إدارة الموارد البشرية على تقويم أداء العاملين بالمصرف.	
	% 29.1	% 58.2	% 9.0	% 3.7	% 0.		
الموافقة	26	78	10	20	0	يقوم المصرف بتدريب العاملين في جميع المجالات.	
	% 19.4	% 58.2	% 7.5	% 14.9	% 0.		
الموافقة	43	78	2	10	1	تساعد نظم الحوافز في المصرف على تحقيق الرضاء الوظيفي.	
	% 32.1	% 58.2	% 1.5	% 7.5	% 7.		
	% 100	% 26.7	% 58.9	% 6.9	% 7.2	% 0.3	المجموع

المصدر: إعداد الباحثان من بيانات الدراسة الميدانية، 2021م.

الجدول (8) يوضح النسب والتكرارات لعبارات متغير نظم معلومات الموارد البشرية بُعد السياسات حيث جاءت النسب الكلية لأجوبة أفراد عينة الدراسة على عباراته كما: الموافقون بشدة (26.7%)، والموافقون (58.9%)، وهذا يعني أن حوالي 85.6% من لآراء أفراد عينة الدراسة هي الموافقة بما ورد في عبارات بُعد السياسات ، ، خلاصة نتيجة جدول بُعد السياسات في متغير نظم معلومات الموارد البشرية هي الموافقة العالية مقابل نسب بسيطة في باقي الخيارات والعمود المسمى الاتجاه يوضح ذلك.

جدول (9) الإحصاءات الوصفية لمتغير نظم معلومات الموارد البشرية بُعد السياسات

العبارات	الوسط الحسابي	المنوال	الانحراف المعياري	النتيجة حسب المتوسط
لدي المصرف سياسات مكتوبة لدي إدارة الموارد البشرية.	4.20	4	744.	الموافقة
تحقق سياسات الاستقطاب والاختيار والتعيين اختيار أفضل لشغل الوظائف.	3.95	4	749.	الموافقة
تعمل سياسات إدارة الموارد البشرية على تقويم أداء العاملين بالمصرف.	4.13	4	719.	الموافقة
يقوم المصرف بتدريب العاملين في جميع المجالات.	3.82	4	916.	الموافقة
تساعد نظم الحوافز في المصرف على تحقيق الرضاء الوظيفي.	4.13	4	830.	الموافقة

المصدر: إعداد الباحثان من بيانات الدراسة الميدانية، 2021م.

الجدول (9) يوضح الإحصاءات الوصفية لعبارات متغير نظم معلومات الموارد البشرية بُعد السياسات حيث جاءت الأوساط الحسابية حول الرقم (4) تقريباً لكل العبارات والمنوال في الرقم (4) أيضاً وبانحرافات معيارية متجانسة الفرق بينها صغير جداً ومن خلال قيم الأوساط الحسابية لعبارات بُعد السياسات وحسب المقياس الخماسي لكرت لأوزان الخيارات الرقم (4) يعني الموافقة وهذا يؤكد أن آراء أفراد العينة لعبارات بُعد السياسات هي الموافقة والعمود المسمى النتيجة يوضح ذلك.

جدول (10) النسب والتكرارات لمتغير نظم معلومات الموارد البشرية بُعد الكفاءة البشرية

العبارات	لا أوافق بشدة	لا أوافق	لا أدري	أوافق	أوافق بشدة	الاتجاه
توجد بالمصرف كفاءات بشرية مؤهلة لإدارة نظام معلومات الموارد البشرية.	0	5	6	83	40	الموافقة
	0. %	3.7 %	4.5 %	61.9 %	29.9 %	
يقوم المصرف بتأهيل وتدريب العاملين بإدارة الموارد البشرية على نظام معلومات الموارد البشرية.	1	14	16	78	25	الموافقة
	7. %	10.4 %	11.9 %	58.2 %	18.7 %	
يعمل المصرف على مد العاملين بإدارة الموارد البشرية بأحدث التقنيات في مجال تنمية الموارد البشرية.	2	21	13	75	23	الموافقة
	1.5 %	15.7 %	9.7 %	56.0 %	17.2 %	

العبارات	لا أوافق بشدة	لا أوافق	لا أدري	أوافق	أوافق بشدة	الاتجاه
يهتم المصرف بالتحسين المستمر لأداء العاملين بنظام معلومات الموارد البشرية.	1	18	16	72	27	الموافقة
	7. %	13.4 %	11.9 %	53.7 %	20.1 %	
يعمل المصرف على المحافظة على الكوادر العاملة في نظم معلومات الموارد البشرية.	1	22	16	72	23	الموافقة
	7. %	16.4 %	11.9 %	53.7 %	17.2 %	
المجموع	0.7 %	11.9 %	10 %	56.8 %	20.6 %	100 %

المصدر: إعداد الباحثان من بيانات الدراسة الميدانية، 2021م.

الجدول (10) يوضح النسب والتكرارات لعبارات متغير نظم معلومات الموارد البشرية بُعد الكفاءة البشرية والذي جاءت النسب الكلية لأجوبة أفراد عينة الدراسة على عباراته كما يلي: أن مجموع نسبة الذين يوافقون والذين يوافقون بشدة وهي نسبة 77.3 % من المبحوثين وهذه النسبة تشير الي أن المصارف السودانية بها كفاءات بشرية تم اختيارها وتدريبها وتطويرها وفق أحدث التقنيات لإدارة نظم معلومات الموارد البشرية. خلاصة نتائج الجدول لمتغير نظم معلومات الموارد البشرية بُعد الكفاءة البشرية هي الموافقة والعمود المسمى الاتجاه يوضح ذلك.

جدول (11) الإحصاءات الوصفية لمتغير نظم معلومات الموارد البشرية بُعد الكفاءة البشرية

العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة حسب المتوسط
توجد بالمصرف كفاءات بشرية مؤهلة لإدارة نظام معلومات الموارد البشرية.	4.18	681.	الموافقة
يقوم المصرف بتأهيل وتدريب العاملين بإدارة الموارد البشرية على نظام معلومات الموارد البشرية.	3.84	877.	الموافقة
يعمل المصرف على مد العاملين بإدارة الموارد البشرية بأحدث التقنيات في مجال تنمية الموارد البشرية.	3.72	978.	الموافقة
يهتم المصرف بالتحسين المستمر لأداء العاملين بنظام معلومات الموارد البشرية.	3.79	943.	الموافقة
يعمل المصرف على المحافظة على الكوادر العاملة في نظم معلومات الموارد البشرية.	3.70	966.	الموافقة

المصدر: إعداد الباحثان من بيانات الدراسة الميدانية، 2021م.

الجدول (11) يوضح الإحصاءات الوصفية لعبارات متغير نظم معلومات الموارد البشرية بُعد الكفاءة البشرية حيث جاءت الأوساط الحسابية حول الرقم (4) تقريباً لكل العبارات والمنوال في الرقم (4) بانحرافات معيارية متجانسة ومن خلال قيم الأوساط الحسابية لعبارات المتغير وحسب المقياس الخماسي لكرت لأوزان الخيارات الرقم (4) يعني الموافقة وهذا يؤكد أن آراء أفراد العينة لعبارات (الكفاءة البشرية) هي الموافقة والعمود المسمى النتيجة يوضح ذلك.

جدول(12)النسب والتكرارات لمتغير الأداء المؤسسي بُعد التميز

الاتجاه	أوافق بشدة	أوافق	لا أدري	لا أوافق	لا أوافق بشدة	العبارات
الموافقة	45	81	5	3	0	يسعي المصرف الى التميز في الأداء في خدمة العملاء.
	% 33.6	% 60.4	% 3.7	% 2.2	% 0.	
الموافقة	38	85	2	9	0	يعتمد المصرف الوسائل التكنولوجية الحديثة في تقديم خدماته.
	% 28.4	% 63.4	% 1.5	% 6.7	% 0.	
الموافقة	41	81	8	4	0	توجد قوانين ونظم تحدد طرق الأداء بالمصرف.
	% 30.6	% 60.4	% 6.0	% 3.0	% 0.	
الموافقة	28	91	8	7	0	تتسم إجراءات تقديم الخدمة بالسرعة والراحة.
	% 20.9	% 67.9	% 6.0	% 5.2	% 0.	
الموافقة	45	77	8	4	0	يهدف المصرف إلى الحفاظ على عملائه وزيادة ولائهم للمصرف.
	% 33.6	% 57.5	% 6.0	% 3.0	% 0.	
المجموع	% 29.4	% 62	% 4.6	% 4	% 0	% 100

المصدر: إعداد الباحثان من بيانات الدراسة الميدانية، 2021م.

الجدول (12) يوضح النسب والتكرارات لعبارات متغير الأداء المؤسسي بُعد التميز والذي جاءت النسب الكلية لأجوبة أفراد عينة الدراسة على عباراته كما يلي: أن نسبة الذين يوافقون والذين يوافقون بشدة وهي نسبة (91.4%) من المبحوثين وهذه النسبة تشير الي أن المصارف السودانية تسعى الي التميز في خدماتها التي تقدمها للجمهور. خلاصة نتائج الجدول لمتغير القدرات التنظيمية بُعد التميز النسبة العالية هيخيار الموافقة والموافقة بشدة العمود المسمى الاتجاه يوضح ذلك.

جدول (13) الإحصاءات الوصفية لعبارات متغير الأداء المؤسسي بُعد التميز

الانحراف حسب المتوسط	الانحراف المعياري	المنوال	الوسط الحسابي	العبارات
الموافقة بشدة	633.	4	4.25	يسعي المصرف الى التميز في الأداء في خدمة العملاء.
الموافقة	744.	4	4.13	يعتمد المصرف الوسائل التكنولوجية الحديثة في تقديم خدماته.
الموافقة	674.	4	4.19	توجد قوانين ونظم تحدد طرق الأداء بالمصرف
الموافقة	692.	4	4.04	تتسم إجراء التقديم الخدمة بالسرعة والراحة.
الموافقة بشدة	687.	4	4.22	يهدف المصرف إلى الحفاظ على عملائه وزيادة ولائهم للمصرف.

المصدر: إعداد الباحثان من بيانات الدراسة الميدانية، 2021م.

الجدول (13) يوضح الإحصاءات الوصفية لعبارات متغير الأداء المؤسسي بُعد التميز حيث جاءت الأوساط الحسابية حول الرقمين (4 و5) تقريباً لكل العبارات والمنوال في الرقم (4) بانحرافات معيارية متجانسة ومن خلال قيم الأوساط الحسابية لعبارات المتغير وحسب المقياس الخماسي لكرت هذا يؤكد أن آراء أفراد العينة لعبارات (التميز) هي الموافقة بشقيها والعمود المسمى النتيجة يوضح ذلك.

جدول (14) النسب والتكرارات لمتغير الأداء المؤسسي بُعد الكفاءة

الاتجاه	أوافق بشدة	أوافق	لا أدري	لا أوافق	لا أوافق بشدة	العبارات	
الموافقة	35	88	9	2	0	يتصف العمل بالمصرف بال جودة والاتقان.	
	% 26.1	% 65.7	% 6.7	% 1.5	% 0.		
الموافقة	28	82	13	11	0	يتم العمل بالمصرف بأقل تكلفه ممكنة.	
	% 20.9	% 61.2	% 9.7	% 8.2	% 0.		
الموافقة	32	90	9	3	0	يتسم أداء العاملين بالمصرف بالكفاءة.	
	% 23.9	% 67.2	% 6.7	% 2.2	% 0.		
الموافقة	27	84	13	9	1	يتم انجاز العمل بالمصرف بأقل جهد ممكن.	
	% 20.1	% 62.7	% 9.7	% 6.7	% 7.		
الموافقة	17	84	23	7	3	يستفيد المصرف من التغذية الراجعة لتحسين الكفاءة.	
	% 12.7	% 62.7	% 17.2	% 5.2	% 2.2		
	% 100	% 20.7	% 63.9	% 10	% 4.8	% 0.6	المجموع

المصدر: إعداد الباحثان من بيانات الدراسة الميدانية، 2021م.

الجدول (14) يوضح النسب والتكرارات لعبارات لمتغير الأداء المؤسسي بُعد الكفاءة والذي جاءت النسب الكلية لأجوبة أفراد عينة الدراسة على عباراته كما يلي: أن مجموع نسبة الذين يوافقون والذين يوافقون بشدة وهي نسبة 84.6 % من المبحوثين وهذه النسبة تشير الي أن المصارف السودانية تعمل

بكفاءة وفق معايير الكفاءة (الجودة والالتقان، اقل تكلفه ممكنة، اقل جهد ممكن. خلاصة نتائج الجدول لمتغير الأداء المؤسسي بُعد الكفاءة هي الموافقة والعمود المسمى الاتجاه يوضح ذلك. جدول (15) الإحصاءات الوصفية لمتغير الأداء المؤسسي بُعد الكفاءة

العبارة	الوسط الحسابي	المنوال	الانحراف المعياري	النتيجة حسب المتوسط
يتصف العمل بالمصرف بالجودة والالتقان.	4.16	4	603.	الموافقة
يتم العمل بالمصرف بأقل تكلفه ممكنة.	3.95	4	798.	الموافقة
يتسم أداء العاملين بالمصرف بالكفاءة.	4.13	4	618.	الموافقة
يتم انجاز العمل بالمصرف بأقل جهد ممكن.	3.95	4	798.	الموافقة
يستفيد المصرف من التغذية الراجعة لتحسين الكفاءة.	3.78	4	817.	الموافقة

المصدر: إعداد الباحثان من بيانات الدراسة الميدانية، 2021م.

الجدول (15) يوضح الإحصاءات الوصفية لعبارة متغير القدرات التنظيمية بُعد الكفاءة حيث جاءت الأوساط الحسابية حول الرقم (4) تقريباً لكل العبارات والمنوال في الرقم (4) بانحرافات معيارية متجانسة ومن خلال قيم الأوساط الحسابية لعبارة المتغير وحسب المقياس الخماسي لكرت وهذا يؤكد أن آراء أفراد العينة لعبارة (الكفاءة) هي الموافقة والعمود المسمى النتيجة يوضح ذلك.

جدول (16) النسب والتكرارات لمتغير الأداء المؤسسي بُعد الفعالية

العبارة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	لا أدري	أوافق	أوافق بشدة	الاتجاه
يتسم الأداء العام بالمصرف بالفعالية.	0	5	6	99	24	الموافقة
	0.0%	3.7%	4.5%	73.9%	17.9%	
لدي المصرف القدرة على تحقيق أهدافه.	0	3	10	84	37	الموافقة
	0.0%	2.2%	7.5%	62.7%	27.6%	
يتمتع المصرف بمزايا تنافسية تفوق المنافسين.	1	11	13	83	26	الموافقة
	7.0%	8.2%	9.7%	61.9%	19.4%	
يمتاز المصرف بالقدرة على التعامل مع متغيرات البيئة الخارجية.	0	7	12	92	23	الموافقة
	0.0%	5.2%	9.0%	68.7%	17.2%	
يسعي المصرف على تلبية احتياجات العملاء الحاليين والمتوقعين.	0	3	15	75	41	الموافقة
	0.0%	2.2%	11.2%	56.0%	30.6%	
المجموع	0.1%	4.3%	8.4%	64.7%	22.5%	% 100

المصدر: إعداد الباحثان من بيانات الدراسة الميدانية، 2021م.

الجدول (16) يوضح النسب والتكرارات لعبارات لمتغير الأداء المؤسسي بُعد الفعالية والذي جاءت النسب الكلية لأجوبة أفراد عينة الدراسة على عباراته كما يلي: الموافقون بشدة (22.5%)، والموافقون (64.7%)، وهذا يعني أن (87.2%) من أفراد عينة الدراسة يوافقون بأن أن المصارف السودانية تعمل بفعالية (متمثلة في : قدرتها على تحقيق أهدافها و قدرتها علي التعامل مع متغيرات البيئة الخارجية ، وتمتعها بمزايا تنافسية وسعيها لتلبية احتياجات العملاء الحاليين والمتوقعين) ، خلاصة نتائج الجدول لمتغير الأداء المؤسسي هي الموافقة والعمود المسمى الاتجاه يوضح ذلك.

جدول (17) الإحصاءات الوصفية لمتغير الأداء المؤسسي بُعد الفعالية

العبارة	الوسط الحسابي	المنوال	الانحراف المعياري	النتيجة حسب المتوسط
يتسم الأداء العام بالمصرف بالفعالية.	4.06	4	610.	الموافقة
لدي المصرف القدرة على تحقيق أهدافه.	4.16	4	647.	الموافقة
يتمتع المصرف بمزايا تنافسية تفوق المنافسين.	3.91	4	827.	الموافقة
يمتاز المصرف بالقدرة على التعامل مع متغيرات البيئة الخارجية.	3.98	4	688.	الموافقة
يسعي المصرف على تلبية احتياجات العملاء الحاليين والمتوقعين.	4.15	4	699.	الموافقة

المصدر: إعداد الباحثان من بيانات الدراسة الميدانية، 2021م.

الجدول (17) يوضح الإحصاءات الوصفية لعبارة الأداء المؤسسي حيث جاءت الأوساط الحسابية حول الرقم (4) تقريباً لكل العبارات والمنوال في الرقم (4) بانحرافات معيارية متجانسة ومن خلال قيم الأوساط الحسابية لعبارة المتغير وحسب المقياس الخماسي لكرت وهذا يؤكد أن آراء أفراد العينة لعبارة (الفعالية) هي الموافقة والعمود المسمى النتيجة يوضح ذلك

اختبار الفرضيات

تم اختبار الفرضيات ، ولإثبات فرضيات الدراسة اعتمد الباحث على تحليل الإنحدار الخطي البسيط ومن خلال مخرجات جداول الانحدار والارتباط الخطي البسيط يتم القياس بالنظر إلى عدد من العوامل والتي سيتم الإشارة إلى بعض منها لتسهيل الفهم للقارئ مثل:

1/ معنوية العلاقة أو الارتباط عن طريق المختصر (sig)، من خلال مقارنة قيمة (t) المحسوبة مع الجدولية من غير إظهار قيمتها، حيث يكون مستوى الدلالة ($sig < 0.05$).

2/ حساب معامل الارتباط (r) لقياس قوة واتجاه العلاقة بين المتغيرين.

3/ حساب معامل التحديد (r^2) لقياس مسئولية المتغير المستقل في التغير الذي يحدث للتابع.

4/ قيمة (t)، sig، تفرض فرضية العدم (لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية)، وتقبل الفرضية البديلة

إذا كانت ($sig < 0.05$)، وتقبل فرضية العدم إذا كانت ($sig > 0.05$).

يسعي البحث الي معرفة العلاقات والأثر بين المتغيرات من خلال الفرضية وذلك على النحو التالي:

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين نظم معلومات الموارد البشرية والاداء المؤسسي:

جدول (18) العلاقة بين نظم معلومات الموارد البشرية والأداء المؤسسي

المقياس الإحصائي	القيمة	مستوى الدلالة	الدلالة
معامل ارتباط سيرمان (R)	0.829 (a)	0.000	دالة إحصائياً
معامل التحديد (R^2)	0.687		
قيمة (F) المحسوبة	290.350		
قيمة معامل الانحدار (B)	0.685	0.000	دالة إحصائياً
قيمة (T) المحسوبة	17.040		

المصدر: إعداد الباحثان من بيانات الدراسة الميدانية، 2021م.

الجدول (18) يوضح العلاقة بين نظم معلومات الموارد البشرية والأداء المؤسسي حيث بلغت قيمة معامل ارتباط سيرمان (0.829) وهذه النتيجة تُشير إلى وجود ارتباط طردي قوي ومؤثر معنوياً، وقيمة معامل التحديد (R^2) بلغت (0.687) وهي نسبة ما تفسره نظم معلومات الموارد البشرية في الأداء المؤسسي كما تشير النتائج إلى ثبات معنوية معامل الانحدار (B) والبالغة (0.685) ومستوى الدلالة لها (0.000) هي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05)، وجاءت قيمة (T) المحسوبة (290.350) ومستوى الدلالة (0.000) وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05)، ومن خلال النتائج أعلاه توصل الباحث إلى وجود علاقة دلالة معنوية بين نظم معلومات الموارد البشرية والأداء المؤسسي، وهذا يثبت الفرض القائل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم معلومات الموارد البشرية والأداء المؤسسي بالمصارف في السودان. الفرضية الاولى: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين نظم معلومات الموارد البشرية والأداء المؤسسي -بُعد التمييز

جدول (19) العلاقة بين نظم معلومات الموارد البشرية والأداء المؤسسي

أ/ العلاقة بين نظم معلومات الموارد البشرية بُعد المكونات المادية والبرمجية والأداء المؤسسي بُعد التمييز			
المقياس الإحصائي	القيمة	مستوى الدلالة	الدلالة
معامل ارتباط سيرمان (R)	0.497 (a)	0.000	دالة إحصائياً
معامل التحديد (R^2)	0.247		
قيمة (F) المحسوبة	43.315		
قيمة معامل الانحدار (B)	0.483	0.000	دالة إحصائياً
قيمة (T) المحسوبة	6.581		
ب/ العلاقة بين نظم معلومات الموارد البشرية بُعد البيانات والأداء المؤسسي بُعد التمييز			
المقياس الإحصائي	القيمة	مستوى الدلالة	الدلالة

دالة إحصائياً	0.000	0.681(a)	معامل ارتباط سييرمان (R)
		0.464	معامل التحديد (R^2)
		114.091	قيمة (F) المحسوبة
دالة إحصائياً	0.000	0.551	قيمة معامل الانحدار (B)
		10.681	قيمة (T) المحسوبة
ج/ العلاقة بين نظم معلومات الموارد البشرية بُعد السياسات والأداء المؤسسي بُعد التميز			
	الدالة	مستوى الدلالة	القيمة
دالة إحصائياً	0.000	0.730(a)	معامل ارتباط سييرمان (R)
		0.533	معامل التحديد (R^2)
		150.786	قيمة (F) المحسوبة
دالة إحصائياً	0.000	0.682	قيمة معامل الانحدار (B)
		12.280	قيمة (T) المحسوبة
د/ العلاقة بين نظم معلومات الموارد البشرية بُعد الكفاءة البشرية والأداء المؤسسي بُعد التميز			
	الدالة	مستوى الدلالة	القيمة
دالة إحصائياً	0.000	0.695(a)	معامل ارتباط سييرمان (R)
		0.484	معامل التحديد (R^2)
		123.669	قيمة (F) المحسوبة
دالة إحصائياً	0.000	0.518	قيمة معامل الانحدار (B)
		11.121	قيمة (T) المحسوبة

المصدر: إعداد الباحثان من بيانات الدراسة الميدانية، 2021م.

الجدول (19) يوضح العلاقة بين ابعاد نظم معلومات الموارد البشرية والأداء المؤسسي - بعد التميز

أ- العلاقة بين بُعد المكونات المادية والبرمجية و بُعد التميز:

بلغت قيمة معامل ارتباط سييرمان (0.497) وهذه النتيجة تُشير إلى وجود ارتباط طردي متوسط ومؤثر معنوياً، وقيمة معامل التحديد (R^2) بلغت (0.247) وهي نسبة ما تفسره المكونات المادية والبرمجية في التميز، والنتائج تشير لثبات معنوية معامل الانحدار (B) والبالغة (0.483) ومستوى الدلالة لها (0.000) هي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05)، وجاءت قيمة (T) المحسوبة (6.581) ومستوى الدلالة (0.000) وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05)، ومن خلال النتائج أعلاه توصل الباحث إلى وجود علاقة دلالة معنوية بين المكونات المادية والبرمجية والتميز. أي المكونات مادية وبرمجية الجيدة والمواكبة سينعكس ذلك بأثر إيجابي على التميز وهذا يثبت الفرض القائل هنالك علاقة ارتباطية بين المكونات المادية والبرمجية والتميز بالمصارف في السودان.

ب/ العلاقة بين بُعد البيانات و بُعد التميز:

بلغت قيمة معامل ارتباط سييرمان (0.681) وهذه النتيجة تُشير إلى وجود ارتباط طردي قوي مؤثر معنوياً، وقيمة معامل التحديد (R^2) بلغت (0.464) وهي نسبة ما يفسره بُعد البيانات في متغير في نظم معلومات الموارد البشرية على التميز، كما تشير النتائج إلى ثبات معنوية معامل الانحدار (B) والبالغة (0,551) ومستوى الدلالة لها (0.000) هي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05)، وجاءت قيمة (T) المحسوبة (10.681) ومستوى الدلالة (0.000) وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05)، ومن خلال النتائج أعلاه توصل الباحث إلى وجود علاقة دلالة معنوية بين بُعدى (البيانات والتميز). أي ان توفر البيانات إنعكس ذلك بأثر إيجابي على التميز في الاداء المؤسسي .

ج- العلاقة بين بُعد السياسات و بُعد التميز:

بلغت قيمة معامل ارتباط سييرمان (0.730) وهذه النتيجة تُشير إلى وجود ارتباط طردي قوي ومؤثر معنوياً، وقيمة معامل التحديد (R^2) بلغت (0.533) وهي نسبة ما يُفسره بُعد السياسات في نظم معلومات الموارد البشرية في التميز، كما تشير النتائج إلى ثبات معنوية معامل الانحدار (B) والبالغة (0.682) ومستوى الدلالة لها (0.000) هي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05)، وجاءت قيمة (T) المحسوبة (12.280) ومستوى الدلالة (0.000) وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05)، ومن خلال النتائج أعلاه توصل الباحث إلى وجود علاقة دلالة معنوية بين بُعدى (السياسات والتميز). أي السياسات الجيدة تُنعكس إيجاباً على التميز وهذا يثبت الفرض القائل هناك علاقة ارتباطية بين السياسات والتميز بالمصارف في السودان.

د- العلاقة بين بُعد الكفاءة البشرية و بُعد التميز:

بلغت قيمة معامل ارتباط سييرمان (0.695) وهذه النتيجة تُشير إلى وجود ارتباط طردي قوي ومؤثر معنوياً، وقيمة معامل التحديد (R^2) بلغت (0.484) وهي نسبة ما تفسره الكفاءة البشرية في التميز، كما تشير النتائج إلى ثبات معنوية معامل الانحدار (B) والبالغة (0.518) ومستوى الدلالة لها (0.000) هي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05)، وجاءت قيمة (T) المحسوبة (11.121) ومستوى الدلالة (0.000) وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05)، ومن خلال النتائج أعلاه توصل الباحث إلى وجود علاقة دلالة معنوية بين الكفاءة البشرية والتميز. أي كلما توفرت الكفاءة البشرية إنعكس ذلك بأثر إيجابي على التميز وهذا يثبت الفرض القائل هناك علاقة ارتباطية بين الكفاءة البشرية والتميز بالمصارف السودانية. الفرضية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين نظم معلومات الموارد البشرية والأداء المؤسسي بُعد الكفاءة

جدول (20) العلاقة بين نظم معلومات الموارد البشرية والأداء المؤسسي

أ/ العلاقة بين نظم معلومات الموارد البشرية بُعد المكونات المادية والبرمجية والأداء المؤسسي بُعد الكفاءة			
المقياس الإحصائي	القيمة	مستوى الدلالة	الدلالة
معامل ارتباط سييرمان (R)	0.537 (a)	0.000	دالة إحصائياً
معامل التحديد (R^2)	0.289		
قيمة (F) المحسوبة	53.551		
قيمة معامل الانحدار (B)	0.481	0.000	دالة إحصائياً
قيمة (T) المحسوبة	7.318		

ب/ العلاقة بين نظم معلومات الموارد البشرية بُعد البيانات والأداء المؤسسي بُعد الكفاءة			
المقياس الإحصائي	القيمة	مستوى الدلالة	الدلالة
معامل ارتباط سييرمان (R)	0.628 (a)	0.000	دالة إحصائياً
معامل التحديد (R^2)	0.395		
قيمة (F) المحسوبة	86.155		
قيمة معامل الانحدار (B)	0.469	0.000	دالة إحصائياً
قيمة (T) المحسوبة	9.282		
ج/ العلاقة بين نظم معلومات الموارد البشرية بُعد السياسات والأداء المؤسسي بُعد الكفاءة			
المقياس الإحصائي	القيمة	مستوى الدلالة	الدلالة
معامل ارتباط سييرمان (R)	0.593 (a)	0.000	دالة إحصائياً
معامل التحديد (R^2)	0.351		
قيمة (F) المحسوبة	71.458		
قيمة معامل الانحدار (B)	0.510	0.000	دالة إحصائياً
قيمة (T) المحسوبة	8.453		
د/ العلاقة بين نظم معلومات الموارد البشرية بُعد الكفاءة البشرية والأداء المؤسسي بُعد الكفاءة			
المقياس الإحصائي	القيمة	مستوى الدلالة	الدلالة
معامل ارتباط سييرمان (R)	0.632 (a)	0.000	دالة إحصائياً
معامل التحديد (R^2)	0.400		
قيمة (F) المحسوبة	88.010		
قيمة معامل الانحدار (B)	0.434	0.000	دالة إحصائياً
قيمة (T) المحسوبة	9.381		

المصدر: إعداد الباحثان من بيانات الدراسة الميدانية، 2021م.

الجدول (20) يوضح العلاقة بين نظم معلومات الموارد البشرية والأداء المؤسسي - بعد الكفاءة العلاقة بين بُعد المكونات المادية والبرمجية و بُعد الكفاءة: بلغت قيمة معامل ارتباط سييرمان (0.537) وهذه النتيجة تُشير إلى وجود ارتباط طردي مؤثر معنويًا، وقيمة معامل التحديد (R^2) بلغت (0.289) وهي نسبة ما تفسره المكونات المادية والبرمجية في الكفاءة، كما تشير النتائج إلى ثبات معنوية معامل الانحدار (B) والبالغة (0.481) ومستوى الدلالة لها (0.000) هي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05)، وجاءت قيمة (T) المحسوبة (7.318) ومستوى الدلالة (0.000) وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05)، ومن خلال النتائج أعلاه توصل الباحث إلى وجود علاقة دلالة معنوية بين المكونات المادية والبرمجية والكفاءة وهذا يثبت هنالك علاقة ارتباطية بين المكونات المادية والبرمجية والكفاءة بالمصارف في السودان.

ب/ العلاقة بين بُعد البيانات و بُعد الكفاءة: بلغت قيمة معامل ارتباط سبيرمان (0.628) وهذه النتيجة تُشير إلى وجود ارتباط طردي مؤثر معنوياً، وقيمة معامل التحديد (R^2) بلغت (0.395) وهي نسبة ما يفسره بُعد البيانات في بُعد الكفاءة، وتشير النتائج إلى ثبات معنوية معامل الانحدار (B) والبالغة (0.469) ومستوى الدلالة لها (0.000) هي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05)، وجاءت قيمة (T) المحسوبة (9.282) ومستوى الدلالة (0.000) وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05)، ومن خلال النتائج أعلاه توصل الباحث إلى وجود علاقة دلالة معنوية بين البيانات والكفاءة، أي كلما كان هنالك بيانات متوفرة إنعكس ذلك بأثر إيجابي على الكفاءة وهذا يثبت الفرض القائل هنالك علاقة ارتباطية بين البيانات والكفاءة بالمصارف في السودان.

العلاقة بين بُعد السياسات و بُعد الكفاءة: بلغت قيمة معامل ارتباط سبيرمان (0.593) وهذه النتيجة تُشير إلى وجود ارتباط طردي قوي ومؤثر معنوياً، وقيمة معامل التحديد (R^2) بلغت (0.351) وهي نسبة ما تفسره السياسات في التميز، كما تشير النتائج إلى ثبات معنوية معامل الانحدار (B) والبالغة (0.510) ومستوى الدلالة لها (0.000) هي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05)، وجاءت قيمة (T) المحسوبة (8.453) ومستوى الدلالة (0.000) وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05)، ومن خلال النتائج أعلاه توصل الباحث إلى وجود علاقة دلالة معنوية بين السياسات والكفاءة. أي كلما كان هنالك سياسات جيدة إنعكس ذلك بأثر إيجابي على الكفاءة وهذا يثبت الفرض القائل هنالك علاقة ارتباطية بين السياسات والكفاءة بالمصارف في السودان.

د- العلاقة بين بُعد الكفاءة البشرية و بُعد الكفاءة: بلغت قيمة معامل ارتباط سبيرمان (0.632) وهذه النتيجة تُشير إلى وجود ارتباط طردي قوي ومؤثر معنوياً، وقيمة معامل التحديد (R^2) بلغت (0.400) وهي نسبة ما تفسره الكفاءة البشرية في بُعد الكفاءة، كما تشير النتائج إلى ثبات معنوية معامل الانحدار (B) والبالغة (0.434) ومستوى الدلالة لها (0.000) هي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05)، وجاءت قيمة (T) المحسوبة (9.381) ومستوى الدلالة (0.000) وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05)، ومن خلال النتائج أعلاه توصل الباحث إلى وجود علاقة دلالة معنوية بين الكفاءة البشرية و بُعد الكفاءة. أي كلما توفرت الكفاءة البشرية إنعكس ذلك بأثر إيجابي على الكفاءة وهذا يثبت الفرض القائل هنالك علاقة ارتباطية بين الكفاءة البشرية والكفاءة بالمصارف في السودان.

الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين نظم معلومات الموارد البشرية والأداء المؤسسي بُعد الفعالية

جدول (21) العلاقة بين نظم معلومات الموارد البشرية والأداء المؤسسي

أ/ العلاقة بين نظم معلومات الموارد البشرية بُعد المكونات المادية والبرمجية والأداء المؤسسي بُعد الفعالية			
المقياس الإحصائي	القيمة	مستوى الدلالة	الدلالة
معامل ارتباط سبيرمان (R)	0.511 (a)	0.000	دالة إحصائياً
معامل التحديد (R^2)	0.261		
قيمة (F) المحسوبة	46.721		
قيمة معامل الانحدار (B)	0.477	0.000	دالة إحصائياً
قيمة (T) المحسوبة	6.835		

ب/ العلاقة بين نظم معلومات الموارد البشرية بُعد البيانات والأداء المؤسسي بُعد الفعالية			
المقياس الإحصائي	القيمة	مستوى الدلالة	الدلالة
معامل ارتباط سيرمان (R)	0.540 (a)	0.000	دالة إحصائياً
معامل التحديد (R^2)	0.292		
قيمة (F) المحسوبة	54.339		
قيمة معامل الانحدار (B)	0.419	0.000	دالة إحصائياً
قيمة (T) المحسوبة	7.371		
ج/ العلاقة بين نظم معلومات الموارد البشرية بُعد السياسات والأداء المؤسسي بُعد الفعالية			
المقياس الإحصائي	القيمة	مستوى الدلالة	الدلالة
معامل ارتباط سيرمان (R)	0.628 (a)	0.000	دالة إحصائياً
معامل التحديد (R^2)	0.394		
قيمة (F) المحسوبة	85.951		
قيمة معامل الانحدار (B)	0.562	0.000	دالة إحصائياً
قيمة (T) المحسوبة	9.271		
د/ العلاقة بين نظم معلومات الموارد البشرية بُعد الكفاءة البشرية والأداء المؤسسي بُعد الفعالية			
المقياس الإحصائي	القيمة	مستوى الدلالة	الدلالة
معامل ارتباط سيرمان (R)	0.676 (a)	0.000	دالة إحصائياً
معامل التحديد (R^2)	0.457		
قيمة (F) المحسوبة	111.025		
قيمة معامل الانحدار (B)	0.482	0.000	دالة إحصائياً
قيمة (T) المحسوبة	10.537		

المصدر: إعداد الباحثان من بيانات الدراسة الميدانية، 2021م.

الجدول (21) يوضح العلاقة بين نظم معلومات الموارد البشرية والأداء المؤسسي - بعد الفعالية العلاقة بين بُعد المكونات المادية والبرمجية و بُعد الفعالية: بلغت قيمة معامل ارتباط سيرمان (0.511) وهذه النتيجة تُشير إلى وجود ارتباط طردي مؤثر معنوياً، وقيمة معامل التحديد (R^2) بلغت (0.261) وهي نسبة ما تفسره المكونات المادية والبرمجية في الفعالية، كما تشير النتائج إلى ثبات معنوية معامل الانحدار (B) والبالغة (0.477) ومستوى الدلالة لها (0.000) هي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05)، وجاءت قيمة (T) المحسوبة (6.835) ومستوى الدلالة (0.000) وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05)، ومن خلال النتائج أعلاه توصل الباحث إلى وجود علاقة دلالة معنوية بين المكونات المادية والبرمجية والفعالية. أي كلما كان هنالك مكونات مادية وبرمجية جيدة إنعكس ذلك بأثر إيجابي على الفعالية وهذا يثبت الفرض القائل هنالك علاقة ارتباطية بين المكونات المادية والبرمجية والفعالية بالمصارف في السودان.

ب/ العلاقة بين بُعد البيانات و بُعد الفعالية: بلغت قيمة معامل ارتباط سيرمان (0.540) وهذه النتيجة

تُشير إلى وجود ارتباط طردي مؤثر معنوياً، وقيمة معامل التحديد (R^2) بلغت (0.292) وهي نسبة ما تفسره البيانات في الفعالية، كما تشير النتائج إلى ثبات معنوية معامل الانحدار (B) والبالغة (0.419) ومستوى الدلالة لها (0.000) هي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05)، وجاءت قيمة (T) المحسوبة (7.371) ومستوى الدلالة (0.000) وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05)، ومن خلال النتائج أعلاه توصل الباحث إلى وجود علاقة دلالة معنوية بين البيانات والفعالية. أي كلما كان هنالك بيانات متوفرة إنعكس ذلك بأثر إيجابي على الفعالية وهذا يثبت الفرض القائل هنالك علاقة ارتباطية بين البيانات والفعالية بالمصارف في السودان.

ج- **العلاقة بين بُعد السياسات وبُعد الفعالية:** بلغت قيمة معامل ارتباط سبيرمان (0.628) وهذه النتيجة تُشير إلى وجود ارتباط طردي قوي ومؤثر معنوياً، وقيمة معامل التحديد (R^2) بلغت (0.394) وهي نسبة ما تفسره السياسات في الفعالية، كما تشير النتائج إلى ثبات معنوية معامل الانحدار (B) والبالغة (0.562) ومستوى الدلالة لها (0.000) هي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05)، وجاءت قيمة (T) المحسوبة (9.271) ومستوى الدلالة (0.000) وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05)، ومن خلال النتائج أعلاه توصل الباحث إلى وجود علاقة دلالة معنوية بين السياسات والفعالية. أي كلما كانت هنالك سياسات جيدة إنعكس ذلك بأثر إيجابي على الفعالية وهذا يثبت الفرض القائل هنالك علاقة ارتباطية بين السياسات والفعالية بالمصارف في السودان.

د- **العلاقة بين بُعد الكفاءة البشرية وبُعد الفعالية:** بلغت قيمة معامل ارتباط سبيرمان (0.676) وهذه النتيجة تُشير إلى وجود ارتباط طردي قوي ومؤثر معنوياً، وقيمة معامل التحديد (R^2) بلغت (0.457) وهي نسبة ما تفسره الكفاءة البشرية في الفعالية، كما تشير النتائج إلى ثبات معنوية معامل الانحدار (B) والبالغة (0.482) ومستوى الدلالة لها (0.000) هي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05)، وجاءت قيمة (T) المحسوبة (10.537) ومستوى الدلالة (0.000) وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05)، ومن خلال النتائج أعلاه توصل الباحث إلى وجود علاقة دلالة معنوية بين الكفاءة البشرية والفعالية. أي كلما كانت هنالك كفاءة بشرية إنعكس ذلك بأثر إيجابي على الفعالية وهذا يثبت الفرض القائل هنالك علاقة ارتباطية بين الكفاءة البشرية والفعالية بالمصارف في السودان

النتائج والتوصيات

يحتوي هذا الجزء على النتائج والتوصيات وهي علي النحو التالي.

النتائج :

تم إثبات صحة جميع فرضيات الدراسة.

اتضح من نتائج تحليل الخصائص الديمغرافية تجانس مجتمع الدراسة.

وجود علاقة دلالة معنوية بين نظم معلومات الموارد البشرية والأداء المؤسسي، أي كلما كان هنالك نظم معلومات إنعكس ذلك بأثر إيجابي على الأداء المؤسسي وهذا يثبت الفرض القائل ان هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم معلومات الموارد البشرية والأداء المؤسسي بالمصارف السودانية. ويتضح هذا من خلال الآتي: اهتمام المصارف السودانية بتوفير المكونات المادية والبرمجية لنظم معلومات مما انعكس إيجابياً على التميز والكفاءة والفعالية (الاداء المؤسسي)

تستخدم المصارف السودانية نظام معلومات الموارد البشرية لتحليل بيانات القوي العاملة والوظائف

بالمصارف ويستفيد منها في الاستقطاب والاختيار والتعيين، وتحديد الوظائف المطلوبة للعمل والتدريب وتقييم الأداء لأغراض الترقية والنقل والتميز والكفاءة والفعالية (الاداء المؤسسي) وجود السياسات الجيدة والعمل على تطبيقها عبر نظام معلومات الموارد البشرية بالمصارف السودانية يُعكس إيجاباً على التميز والكفاءة والفعالية (الاداء المؤسسي)

د/ توفر الكفاءة البشرية بالمصارف السودانية والاستفادة منها في تطبيق نظام معلومات الموارد البشرية إنعكس ذلك بأثر إيجابي على التميز والكفاءة والفعالية (الاداء المؤسسي).
بصوره عامة تم اثبات العلاقات التالية بين متغيرات الدراسة : أي ان هنالك ارتباط طردي قوي ومؤثر معنوياً بين نظم معلومات الموارد البشرية والأداء المؤسسي، وهذا يعني ان توفر نظم معلومات الموارد البشرية ينعكس إيجاباً على الأداء المؤسسي.

التوصيات :

بناء على ضوء نتائج الدراسة تم التوصل إلى العديد من التوصيات أهمها:
ان تختار المصارف السودانية نظام معلومات للموارد البشرية يتناسب مع احتياجات بيئة العمل الداخلية والخارجية بالسودان.

ان تعمل ادارات الموارد البشرية بجميع المصاريف السودانية استخدام برنامج نظم معلومات الموارد البشرية في جميع عملياتها ووظائفها وان لا يتم استخدامه لاستخراج الاجور والمرتببات فقط.
ان تتم عملية تقييم الاداء ألياً عبر نظام معلومات للموارد البشرية وذلك بتحليل عمليات الغياب والتأخير وربط نظام البصمة بنظام معلومات للموارد البشرية ورصد جميع الاخطاء التي تحدث اثناء تنفيذ العمليات والنشاطات وكذلك التأخير في التنفيذ العمليات والنشاطات.
ان يتم رصد جميع حالات عدم الكفاءة والفعالية ألياً عبر نظام معلومات للموارد البشرية وتحويلها الي دورات تدريبية لمعالجة القصور في الكفاءة والفعالية ان وجدت.

ان تهتم الادارة العليا بنظم معلومات الموارد البشرية بصورة توازي اهتمامها بنظم المعلومات الأخرى التي تساعد المصاريف في التعامل مع عملائها الخارجين، فنظم معلومات الموارد البشرية تخدم عملائها الداخلين (القوي العاملة) التي ينعكس ادائهم سلبا او ايجابا على عملائها الخارجين.
ان يتم التأكد من ان الهيكل الوظيفي المطبق للبنك يتناسب مع خطته الإستراتيجية وذلك لان الهيكل الوظيفي يمثل العمود الفقري الذي يعتمد عليه انسياب العلاقات والعمليات بالمصارف وبالتالي زيادة كفاءة وفعالية الاداء المؤسسي.

توصي الدراسة بإجراء العديد من الدراسات المستقبلية في هذا المجال ويشير إلى بعض الموضوعات منها:

اثر الاختيار الامثل لنظم معلومات الموارد البشرية في الاداء المؤسسي
دور التطبيق الكامل لنظم معلومات الموارد البشرية في وظائف وعمليات إدارة الموارد البشرية علي الاداء المؤسسي.

الهوامش:

- (1) القرآن الكريم، سورة النمل، الآية 88
- (2) مُحمَّد علي الصَّابُونيّ، صفوة التفاسير، ج 2 (بيروت: دار القرآن الكريم للنشر، 1980) ص 421
- (3) حافظ ابراهيم الفيل ، اثر نظم المعلومات الادارية المحوسبة على الأداء في ضوء مبادئ إدارة الجودة الشاملة، دراسة تحليلية على شركة الناغي للسيارات - جدة المملكة العربية السعودية ، رسالة دكتوراه في إدارة الأعمال (غير منشورة)، جامعة أم درمان الإسلامية، كلية الدراسات العليا (2018م).
- (4) مجدي محمود أحمد البشير، الدور المعدل للقدرات التنظيمية في العلاقة بين التوجه الإستراتيجي والأداء المؤسسي للمؤسسات الخدمية في السودان. بحث دكتوراه تكميلي في ادارة الأعمال (غير منشورة)، جامعة النيلين، كلية الدراسات العليا (2018).
- (5) فضل السيد، أثر الثقافة التنظيمية في العلاقة بين الإدارة الإستراتيجية، وأداء المصارف السودانية، العاملة بولاية الخرطوم، رسالة دكتوراه في إدارة الأعمال (غير منشورة)، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات العليا(2017م).
- (6) علي لطفي واخرون ،تكنولوجيا الموارد البشرية: ادرة وتنمية وتخطيط ،(القاهرة : دار الكتب العصرية ،2009)، ص 20
- (7) خالد مرزوق العتيبي، واخر، المواءمة بين تقنية المعلومات ونظم إدارة الموارد البشرية في الشركة السعودية للصناعات الأساسية (سابك) ، (مجلة المدير الناجح. جامعة الملك عبد العزيز، عدد 11)،2012، ص214
- (8) خالد مرزوق العتيبي ،مرجع سابق ،ص 397
- (9) صلاح الدين عبد الباقي، الإتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية (الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة للنشر ، 2002م).ص 12.
- (10) المرجع السابق، ص 20
- (11) نفس المرجع، ص 20
- (12) المرجع السابق، ص 21
- (13) علي السلمي ، « خواطر في الإدارة المعاصرة» (القاهرة: دار غريب للنشر والتوزيع، 2001) ص77.
- (14) مصطفى يوسف ،، ادارة الأداء(عمان: دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، 2016 م.) ص 26
- (15) نفس المرجع، ص 23
- (16) محمود عبد الفتاح رضوان، تقييم أداء المؤسسات في ظل معايير الأداء المتوازن(القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.2013) ص 9
- (17) سجلات بنك الخرطوم -ادارة التدريب- 2021
- (18) سجلات بنك تنمية الصادرات- ادارة البحوث والتطوير- 2021م
- (19) سجلات مصرف المزارع التجاري- ادارة البحوث والتطوير- 2021م
- (20) موقع بنك زراعات كاتيليم بالانترنت، زيارة الموقع 2021/8/15م
- (21) سجلات بنك الخليج - ادارة التسويق- 2021م

المصادر والمراجع:

القران الكريم

أ/ المراجع باللغة العربية

- (1) صلاح الدين عبد الباقي، الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، الإسكندرية : دار الجامعة الجديدة للنشر، 2002م.
- (2) علي السلمي، « خواطر في الإدارة المعاصرة»، القاهرة : دار غريب للنشر والتوزيع، 2001
- (3) علي لطفي وآخرون، تكنولوجيا الموارد البشرية: ادرة وتنمية وتخطيط، القاهرة : دار الكتب العصرية، 2009.
- (4) مُحَمَّد علي الصَّابُويّ، صفوة التفاسير، ج 2، بيروت : دار القرآن الكريم للنشر، 1980.
- (5) محمود عبد الفتاح رضوان، تقييم أداء المؤسسات في ظل معايير الأداء المتوازن ، القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر. 2013م .
- (6) مصطفى يوسف، ادارة الاداء، عمان: دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، 2016 م.
- (7) خالد مرزوق العتيبي، واخر، المواءمة بين تقنية المعلومات ونظم إدارة الموارد البشرية في الشركة السعودية للصناعات الأساسية (سابك)، مجلة المدير الناجح. جامعة الملك عبد العزيز، عدد (11)، 2012.

ب/ البحوث والرسائل الجامعية

- (1) حافظ ابراهيم الفيل، أثر نظم المعلومات الادارية المحوسبة على الأداء في ضوء مبادئ إدارة الجودة الشاملة، دراسة تحليلية على شركة الناغي للسيارات / جدة المملكة العربية السعودية، رسالة دكتوراه في إدارة الأعمال غير منشورة، جامعة أم درمان الإسلامية، كلية الدراسات العليا، 2018م.
- (2) مجدي محمود أحمد البشير، الدور المعدل للقدرات التنظيمية في العلاقة بين التوجه الاستراتيجي والأداء المؤسسي للمؤسسات الخدمية في السودان. بحث دكتوراه تكميلي في ادارة الأعمال (غير منشورة) ، جامعة النيلين، كلية الدراسات العليا (2018).
- (3) فضل السيد، أثر الثقافة التنظيمية في العلاقة بين الإدارة الاستراتيجية، وأداء المصارف السودانية، العاملة بولاية الخرطوم، رسالة دكتوراه في إدارة الأعمال غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات العليا، 2017م.

Deterrence and Tax Compliance: How Tax Administrations and Taxpayers Interact In Developing Countries(2013-2017)

Awad Babeker Eisa Mohamed

Abstract:

In Sudan as in other developing countries, people must comply with the tax systems. The government of Sudan requires taxpayers to assess their tax liabilities, file tax returns and pay their tax liability. It has a detailed tax law that specifies tax and the penalties for avoidance, late filing late payment and non-payment. Tax compliance has been dealt with in literature almost exclusively by studying the behavior of taxpayers. Here we raise the question, what is tax morale? Here among the main objectives is, the study of the behavior of taxpayers' compliance towards paying their liabilities, hypothesizing that, taxpayers' compliance has no significant effect on tax evasion and tax total revenues. This study aims at clarifying the effects of noncompliance on tax revenue collection performance in Sudan tax system in the period 2013-2017. Depending on quantitative method, the main results of the study is to show that Tax compliance in regard to all types of taxes as a whole is very low and in particular to the BPT and personal income tax (PIT) and value added tax is somewhat high.

Keywords: compliance, taxpayer, total revenues, liabilities .

الردع والالتزام الطوعي الضريبي
كيف تتفاعل الادارات الضريبية والممولين في الدول النامية
(2013-2017م)

أ.عوض بابكر عيسى - ديوان الضرائب

المستخلص:

يعتبر النظام الضريبي في السودان شانه في ذلك شان كل الدول النامية الاخرى, يعتر ملزما للممولين ويجب الالتزام به. فالسلطات الضريبية في السودان تطلب من الممولين ملء اقراراتهم الضريبية وتقييم التزاماتهم الضريبية فيها ومن ثم ارجاعها للسلطات الضريبية مع سداد تلك الالتزامات . يوجد في النظام الضريبي بالسودان تفاصيل محددة وعقوبات في حالات التهرب الضريبي مثل , تقديم الاقرارات الضريبية بعد مواعيدها الرسمية او التأخر في سداد الالتزامات الضريبية او عدم السداد نهائيا فقد تم التعامل مع ظاهرة عدم الالتزام الضريبي بطرق متخصصة لدراسة سلوك دافعي الضرائب وهنا يمكن اثاره الاسئلة الآتية, ما هو الالتزام الضريبي؟ وما هي علاقته بالتهرب الضريبي؟ وهل يمكن نشره كثقافة في المجتمع والعقاب للمخالفين ام الاثنيين معا. فهناك فرضية ان عدم الالتزام الطوعي ليس له اثر على التحصيل و الإيرادات العام. تتمحور هذه الدراسة في اثار عدم الالتزام الطوعي في السودان في الفترة 2013 الى 2017 كما تبين اهم النتائج فيها ان الالتزام الضريبي فيما يختص بضريبة الدخل و الدخل الشخصي والدمغة ضعيف جدا ولكنها تزيد فيما يختص بالقيمة المضافة.

كلمات مفتاحية: الالتزام الطوعي، الممول ، الإيرادات العامة، التزامات.

1- Introduction

Tax evasion and tax avoidance can be combined into a single tax compliance framework with which to build a single message about the integral role of morality in taxpayer behavior. However, a turn to morality to avoid delineating in law between that which is illegal (evasion) and that which is not (avoidance) is counter-productive to the pursuit of coherent tax policy in the long run. The turn to morality is understandable in that it attempts to define a space for social pressure to mount against ongoing perceived tax injustice. But the turn is dangerous in that it confirms the legitimacy of a century-old tradition of using non-legal, “soft law” standards to push tax policy in a given direction. Doing so has potentially grave consequences for the future of tax policy on a global scale.⁽¹⁾

Turning to soft law mechanisms to regulate taxpayer behavior implicitly accepts as appropriate an existing global system in which taxation in practice has involved little more than an international political contest situated fundamentally in the logic of “pay-to-play” and “might makes right.” It is not a foregone conclusion that countering this dominant and entrenched structure must be done on its own terms. But accepting soft law terms without question suggests that failure *is* a foregone conclusion.⁽²⁾

This study fleshes out the case for caution in employing morality as a cause of minimizing total revenues and causing tax evasion and tax avoidance, it suggests that the alternate view that taxpayer behavior must be managed by law rather than social sanction has the best chance of driving tax policy toward greater coherence in the long run. In a previous study using data from Sudan and two different years from the period 2014 to 2015, we establish a systematic relationship between external intervention (in this case, how the tax officials deal with taxpayers) and intrinsic motivation (in this case, individuals’ tax morale).⁽³⁾

1.1-Objectives of the study

This study has the following objectives.

- Study the behavior of taxpayers’ compliance towards paying their liabilities.
- To see the tax authorities’ behavior in regard to tax morale
- To see the impact of noncompliance on tax evasion and the effect of penalties.
- And finally how to improve taxpayers’ conceptions towards compliance.

1.2-Research Questions:

The study explores following questions to be answered.

- What is tax morale?
- Hat is the effect of tax morale on tax evasion?
- Tax morale, is it improvable, punishable or both?

1.3-Literature Review

Improving tax administration has long been a matter of concern to those concerned with developing countries. For developing countries to benefit from the opportunities afforded by globalization - or to rebound from the blows it may deal out - they must be able to mobilize adequate fiscal revenues. However, the tax system constitutes one of the major interfaces between citizens and state in any country so how taxes are administered may affect not only the political future of the government of the day but also, more fundamentally, public trust in government. Tax administration may thus play a critical role not only in shaping economic development but in developing an effective state.⁽⁴⁾

However, "...optimal policy requires simultaneous consideration of the design of the tax code and of the administrative structure created to enforce it"⁽⁵⁾

Good tax administration focuses on the collection of information in a world in which "...information is observable with error, to varying degrees, and its quality depends greatly on the type of administration and enforcement in place".⁽⁶⁾

Until recently, little good information was available on tax administration and even less scholarly attention was paid to the mundane but important reality of how tax systems actually worked in developing countries. Now, however, the pioneering effort of the OECD to collect comparative information about tax administrations in OECD member countries has been extended to a wider set of countries, and several recent empirical studies have already appeared drawing on this new data base.⁽⁷⁾

The absence of good comparative data did not slow the flow of advice over the years from many sources to many developing countries about how they might improve their tax administrations.⁽⁸⁾

1.4- Methodology

a- Hypothesis of the study

The study hypothesizes some relationships of variables given below; (H1) There exists positive relationship between tax compliance and tax evasion.

(H2) There exists negative relationship between tax compliance and tax deterrence.

(H3) There exists positive relationship between tax morale and tax authorities' behavior.

2-Taxpayer Models and Morale:

2.1-Models of taxpayer Compliance

Following the path-breaking approach,⁽⁹⁾ tax compliance is studied by using the subjective expected utility maximization calculus. In that model the extent of deterrence, in the form of the probability of being detected and the size of the fine imposed, determines the extent of tax evasion. This concentration on the taxpayers is well reflected, for instance, in the comprehensive survey on tax compliance.⁽¹⁰⁾ In contrast, the behavior of the tax authority has been somewhat neglected. This study argues that important insights on tax compliance and tax evasion can be gained by looking at how the tax authority interacts with the taxpayers. Taxpayers respond in a systematic way to how the tax authority treats them. In particular, the taxpayers' willingness to pay their taxes, or tax morale, is supported, or even raised.⁽¹¹⁾

The importance of tax morale has been realized by many scholars, but to our knowledge has so far not been studied in the context of the tax authority's behavior. In a previous study here findings in figure (1) below shows that the nearly 60 % of the sample believe that the government has the right to enforce tax and the tax rules are clear while the remaining 40 % neither believe that the government has the right to enforce tax nor perceive the tax rules are clear. Over 60 % of the sample believes that the

fee owned to the government and not be easily calculated. Almost 88% of the sample believes that they cannot avoid paying taxes.⁽¹²⁾

Figure (1)

Attitudes of Taxpayers on Tax Rules Clarity, Tax Evasion, Tax Fee and Legitimacy of Tax Authorities

Source: International Journal of Economic, Commerce and Management

This is a first attempt at analyzing the interaction between the tax authority and the taxpayers, affecting tax morale. A model of the behavior of the tax authority is developed, based on Crowding Theory, which establishes a systematic relationship between external intervention (in this case, how the tax officials deal with taxpayers) and intrinsic motivation (in this case, individuals' tax morale). The emphasis is placed on the empirical analysis of the theoretical propositions derived. Findings also showed that over 90% of the sample perceive that the taxes are too high compare to their incomes and that tax should be imposed on the rich only.⁽¹³⁾

The majority of the sample stated that they may not comply with tax as they do not receive a direct benefit from the government and that the government is utilizing tax revenues. They believe that they may also avoid tax because the authorities are not transparent. . This result offers a perspective rarely taken into consideration with regard to the issue of tax compliance: deterrence is only one of the motivational forces in getting people to pay their taxes. Quite another is the set of policies available to the tax authority to bolster taxpayers' tax morale.⁽¹⁴⁾

2.2-Tax Authorities' Behavior and Tax Morale.

In line with much ⁽¹⁵⁾ we assume that the objective of the tax authority is to maximize expected net revenue, i.e. tax revenue less administration costs. In contrast to most other studies, the administrative costs do not solely consist of audit costs. Rather, the tax officials take into account that the way they treat the taxpayers systematically affects the latter's tax morale, and therefore their

willingness to pay taxes, which in turn affects the cost of raising taxes. The tax authority optimally chooses that way of dealing with the taxpayers that maximizes net tax returns.. Two diametrically opposite ways of treating taxpayers can be distinguished:(16)

(i) A respectful treatment supporting, and possibly even raising, tax morale. we assume that the objective of the tax authority is to maximize expected net revenue, i.e. tax revenue less administration costs. In contrast.

(ii) An authoritarian treatment undermining tax morale. The tax officials can choose between these two extremes in many different ways. The feeling of being controlled in a negative way, and being suspected of tax cheating, tends to crowd out the intrinsic motivation to act as an honorable taxpayer and, as a consequence, tax morale will fall. In contrast, if the tax official makes an effort to find out the reason for the error by contacting the taxpayer in an informal way (e.g.by phoning him or her), the taxpayer will appreciate this respectful treatment and tax morale will be upheld.⁽¹⁷⁾

The relationship between taxpayers and tax authorities can be modeled as an implicit or relational contract. It then involves strong emotional ties and loyalties, and goes well beyond transactional exchanges. Social psychologists (18) have been using this concept for a long time, calling it a ‘psychological’ contract to set it clearly apart from formal contracts, which are obeyed because the parties respond to the explicit and material sanction previously agreed upon. Psychological contracts have been successfully used to analyze relationships within the firm. The basic idea that external interventions, in the form of rewards or sanctions, may crowd out intrinsic motivation, has recently been introduced into economics and is supported by much empirical evidence.⁽¹⁹⁾ Tax officials are assumed to be aware of the effects on taxpayers’ behavior suggested by Crowding Theory. In order to maximize net tax revenue, they aim at minimizing the cost of collecting taxes. They

know that a disrespectful treatment of taxpayers undermines their tax morale and therewith raises the cost of collecting taxes. Tax authorities will only behave in a respectful way towards taxpayers when there is a substantial extent of tax morale to begin with. Tax officials are at the same time well aware that tax payments do not solely depend on tax morale but that extrinsic incentives play a major role. In particular, deterrence for tax evasion has to be used to prevent taxpayers with low tax morale, or lacking tax morale altogether, from exploiting the more honest taxpayers and from escaping paying their due share. A combination of respectful treatment and deterrence is possible and, as will be demonstrated in the empirical part, is widely practiced.⁽²⁰⁾

Respectful treatment can be split into two different components. First, the procedures used by auditors in their contact with taxpayers are to be transparent and clear. In the case of arbitrary procedures, taxpayers feel helpless and get the impression that they are not taken seriously. Such behavior reduces their perception of being obligated to pay taxes. Second, respectful treatment has a direct personal component in the sense of how taxpayers' character is respected by tax officials. If they treat taxpayers as partners in a psychological

tax contract, instead of inferiors in a hierarchical relationship, taxpayers have incentives to pay taxes honestly.¹⁷

Several types of taxpayers are taxed: individuals and companies about various forms of taxes. The main tax is calculated on income (IT), which is proportional to the level of income of the taxpayer. Companies, in addition to paying the tax on income (income tax) also pay various other taxes such as the Goods and Services (VAT) with tax contribution to the GDP that amounted to 0.4% in 20, with comparison to Kenya 3.8 of GDP, Ethiopia 1.6 of GDP and Uganda 1.1 of GDP for the same year 2014., table (1) below refers to that.⁽²¹⁾

Table 1
Worldwide rank of ease of doing business and paying taxes

South Africa	44	35
Zambia	47	84
Kenya	166	109
Ethiopia	40	111
Uganda	93	123
Tanzania	129	127
Sudan	103	135
Mozambique	107	139
Sierra Leone	76	141

Source : (<http://www.doingbusiness.org>)

Deterrence has two different aspects as well. On the one hand, in order to keep up a psychological tax contract between the tax office and the taxpayers, honest taxpayers must be confident that they are not exploited by dishonest taxpayers. Thus, deterrence for major violations of the tax code reduces tax evasion. On the other hand, any taxpayer may make a mistake, so that minor offenses can be penalized less, without undermining the psychological tax contract. A non-linear punishment schedule, with low fines for minor tax evasion and high penalties for tax fraud, will thus serve the purpose of shaping tax morale. The follow results can be derived from these considerations:

- a. The more fully the tax authority observes formal and informal procedural rules, the lower tax evasion is.
- b. The more the individual citizens' rights and character are respected, the lower tax evasion is.
- c. The less minor offenses are penalized, and the more taxpayers are given the benefit of the doubt, the lower tax evasion is.
- d. The more clearly the legal obligations and the penalty in case of evasion are indicated, the lower tax evasion is.⁽²²⁾

3-Motivations for tax compliance

Taxpayers differ in their motivation to pay.⁽²³⁾

Whereas some might be motivated to pay taxes because of audits and severe fines, others might pay taxes because they feel a moral obligation to contribute their fair share. Theoretically, it is assumed that these different motivations also determine differences in tax compliance.⁽²⁴⁾

Taxpayers with dismissive motivations are expected to see it as less important to pay taxes correctly than taxpayers who are morally motivated to comply with the tax law.⁽²⁵⁾ However, little empirical research has been conducted on the relationship between motivation and tax compliance. Consequently, it cannot be determined if and how tax authorities should respond to taxpayers' motivations.⁽²⁶⁾

Is tax compliance driven only by extrinsic motivations related to deterrence and tax policy, or is there also a role for intrinsic motivations such as morals, norms and duty? The economic theory of tax compliance building focuses only on the former and predicts low compliance under low audit probabilities or penalties. This prediction stands in sharp contrast to the empirical observation that tax compliance is high in modern tax systems despite very low audit probabilities and modest penalties. The literature has proposed.⁽²⁷⁾

three ways of resolving this compliance puzzle.⁽²⁸⁾

First, modern tax systems make widespread use of third-party information from firms and the financial sector, which creates a divergence between observed audit rates and actual detection probabilities conditional on evading. Hence, the notion that deterrence is weak is to some extent an illusion.

Second, theory assumes that taxpayers have perfect knowledge of deterrence parameters, but in practice there may be misperception. Survey evidence suggests individuals tend to overestimate audit probabilities and penalties associated with tax evasion.⁽²⁹⁾

Third, individuals may comply due to a wide range of non-pecuniary motivations including moral sentiments, guilt, reciprocity, and social norms. We label all such motivations under the umbrella term intrinsic motivations. The importance of such intrinsic motivations for compliance is the hardest to measure and study empirically, and therefore the least well understood.⁽³⁰⁾

Enforced motivation is based on the deterrent effect of audits and fines. Taxpayers holding an enforced motivation only pay taxes when they fear audits and fines and therefore think there is no alternative to compliance. Such a motivation is related to the broader concept of extrinsic motivation.⁽³¹⁾

Taxpayers comply because it leads to a comparatively better financial outcome than non-compliance, i.e., not being fined. Enforced motivated taxpayers feel a large social distance between themselves and the tax authorities and the state. Consequently, enforced motivated taxpayers likely have negative attitudes and feelings towards paying taxes. They may even condemn the tax collecting state as a thief. The state and its tax authorities are perceived as taking money in terms of taxes from taxpayers with the help of coercion and force.⁽³²⁾

Voluntary motivation to pay taxes is based on positive reciprocity. The tax law is respected and tax authorities are perceived as service providers who should assist taxpayers to comply with the law. Taxpayers in turn reciprocate and are voluntarily motivated to pay their taxes without the need of enforcement. However, the voluntary motivation does not represent a true intrinsic motivation to be compliant.

Taxpayers do not value the tax system itself, they rather accept its necessity, give in and capitulate.⁽³³⁾

Voluntary motivation reflects a view that taxpayers are compliant because of the law and because of tax authorities who collect taxes within a professional bureaucratic system. Taxes are paid

voluntarily because this is easier than to evade them. Nonetheless, voluntary motivated taxpayers are interested in engaging in tax avoidance and in reducing their tax payments within the legal framework.⁽³⁴⁾

Committed motivation is an intrinsic motivation to be tax compliant. Tax compliance is internalized and seen as a moral obligation. Tax authorities are perceived to share the same values as the citizens and the way taxes are collected and spent is appreciated. Taxpayers feel committed to the tax system and have the feeling that they actively contribute to societies' well-being.⁽³⁵⁾

Committed taxpayers do not need explicit rules and strict bureaucracy, because they follow the spirit of the law and not just the letter of the law. For committed taxpayers honest taxpaying is seen as a natural and automatic activity, and that is widely clear in figure (1) above.⁽³⁶⁾

4-The impact of noncompliance on tax revenues:

4.1- Threat of punishment and tax compliance:

Taxpayers are expected to be deterred by threat of punishment from the tax structure, namely through tax audits, penalties and tax rates. Prior research mainly focuses on the impact of threat of punishment on tax evasion because the changes in the tax structure are anticipated to change the way people behave in fulfilling their tax obligations. However, the direction of tax research has shifted since 1990s in order to try to understand the positive attitudes of taxpayers rather than the negative attitudes of taxpayers. This is because despite the slim chances of being audited or reasonable penalties being imposed on tax evasion, most people are willingly abiding by tax laws. In general, there is a large body of theoretical and empirical evidence to support the view that threat of punishment such as higher audit probabilities and penalties encouraged compliance and higher tax rates discouraged compliance. However, there are other studies that pointed to different direction. There-

fore, the aim of this study is to determine the impact of threat of punishment on both compliance attitudes of individual taxpayers namely voluntary tax compliance and tax avoidance attitude in a study. However, the only tax structure element employed in the present study was the tax audit and penalty to measure the threat of punishment variable. Fear has been used by tax authorities as a means to force taxpayers to conform to tax laws given that a taxpayer is viewed as a “perfectly amoral, risk-neutral or risk-averse, utility maximizing individual who chooses to evade tax whenever the gain exceeded the cost”⁽³⁷⁾.

The economic deterrence approach was developed based on the economics-of-crime model, introduced to optimize the public and private policies in fighting illegal behavior since threats of punishment are expected to encourage lawful behavior.⁽³⁸⁾ Basically, it is assumed that the tax compliance decision is made by a taxpayer under uncertain circumstances, strictly due to the fear of the possibility of being caught and penalized.⁽³⁹⁾

The threat of punishment, consisting of tax audits, tax penalties and tax rates, is used in most countries to deter taxpayers’ non-compliance behavior. In general, most of prior studies showed a positive correlation between audit probability and compliance.⁽⁴⁰⁾

However, the impacts of audit probabilities on tax compliance are varied depending on the group of taxpayers. For example, audit probabilities were found to have strong influences on tax compliance for sole proprietors but only little effect on salaried taxpayers .

Hence, tax audits that specifically target a certain group of taxpayers seem to be more effective in increasing tax compliance rather than random audits. Further, audit probabilities may only affect taxpayers who have the intention to evade.⁽⁴¹⁾

Spicer and Thomas (1982) suggested that taxpayers may only abide by tax laws when they have definite information about the

possibilities of being audited.⁽⁴²⁾

One of the central problems that any tax administration encounters is cheating, corruption or evasion and the prevalence of shadow economies. High incidences of tax evasion relate to high tax rate, low probability of detection and law, permanently lead for tax evasion figure 2 below. Tax evasion is usually associated with undervalued and officially unrecorded transactions, which relate to the so-called underground economy.⁽⁴³⁾

The shadow economy is known by different names, such as the hidden economy, gray economy, black economy, cash economy or informal economy. All these synonyms refer to some type of shadow economy activities.⁽⁴⁴⁾

We use the following definition: The shadow economy includes all economic activities which are hidden from official authorities for monetary, regulatory, and institutional reasons. Monetary reasons include avoiding paying taxes and all social security contributions, regulatory reasons include avoiding governmental bureaucracy or the burden of regulatory framework, while institutional reasons include corruption law, the quality of political institutions and weak rule of law.⁽⁴⁵⁾

Table 2 and figure10below shows the size of shadow economy in six countries but due to the unavailability of data for 2016 and 2017, we can see that according to the last estimate of the International Monetary Fund in regard to Sudan informal economy, the number is almost twice that of Burundi, Botswana and Serra Leone. That definitely adds to the amount of tax evasion in the country.⁽⁴⁶⁾

Table 2

Size of the shadow economies of
Selected Countries

Country	2013	2014	2015	2016	2017	Average country %
Gambia	40.9	43.8	43.8	-	-	42.8
Burundi	36.9	36.2	35.6	-	-	36.6
Sierra Leone	38.1	37.0	35.4	-	-	36.8
Botswana	22.8	22.1	23.9	-	-	22.9
Malawi	35.0	34.0	33.5	-	-	34.2
Kenya	29.9	28.6	33.4	-	-	30.6
Sudan	45.4	55.0	60.0	-	-	53.5
Sample average	49.8	51.3	55.1	-	-	42.9

Source: World Bank, International Comparison Program database
Figure (2)

Amounts of tax Evaded 2013-2017

(Million pounds)

Source: Tax annual reports

4.2-Influence of penalties on compliance

In Malaysia, the tax structure, consisting of tax rate, audit rate and penalty rate, is apparently influential on taxpayers' compliance behaviors as evident in an experimental study involving two groups of undergraduate students.⁽⁴⁷⁾

A mixed-methods study (a survey and an experiment) also

demonstrated the same findings except for tax audit which was found to be less effective for salaried taxpayers. This may be because the scheduler tax deduction is imposed on the majority of salaried taxpayers in Malaysia. However, the penalty rate appeared to be the most influential tax compliance determinant of tax compliance attitudes in a comparison study of taxpayers' compliance attitudes before and after the implementation of the (Self-Assessment System) SAS. Despite the tax structure being evident to deter the non-compliance behavior of taxpayers, the enforcement of the rules was viewed to be rather loose which may reduce the integrity of the (In Land Revenue Board of Malaysia) IRBM in the eyes of taxpayers. Overall, the threat of punishment remains significant in deterring the negative intentions or attitudes of taxpayers.⁽⁴⁸⁾

The main principle of a survey is to gather original data directly from a population through a survey of a fraction of the population to reflect the larger population.⁽⁴⁹⁾

It is regarded as an excellent method in rationalizing an individual's attitude towards certain issues, hence a self-administered survey was utilized in this study for that purpose table (1) below. As evident from the table below There were mixed attitudes that shaped the respondents' compliance attitudes in terms of the impact of the threat of punishment as shown in Table 1. A large number of respondents appeared to disagree with the third (ToP3) and second (ToP2) items with a percentage of 62 and 40, respectively. They believed in a high possibility of being audited and a high chance of being discovered and punished by the IRBM.⁽⁵⁰⁾

On the contrary, more than 45 percent of the respondents appeared to agree that the potential of being tracked by the IRBM was unlikely if it involved the understatement of income or overstatement of expenses (ToP4). The respondents' awareness of the type and extent of penalties and risks indicated similar percentag-

es, around 30 to 35 percent in all three categories of attitudes for the first item (ToP1). The overall mean score of 2.85 illustrated the respondents' disagreement but the inclination was towards a neutral attitude table (3) beow.⁽⁵¹⁾

Table 3.

Attitudes towards the threat of punishment

T

oP1	I am NOT aware of the type and extent of penalties and risks that exist for income tax evasion in Malaysia.	108(35.7)
95(31.5)	99(32.8)	
ToP2	It is unlikely for taxpayers to be discovered and punished by the IRBM if they were to evade income taxes	122(40.4)
99(32.8)	81(26.8)	
ToP3	I do NOT pay taxes as required by the regulations because I know the probability of being audited is very slim.	188(62.3)
63(20.9)	51(16.8)	
ToP4	The IRBM rarely finds out if someone has overly understated their income or overstated their deductions	104(34.4)
62(20.5)	136(45.1)	

Source: IRB

5-Improving taxpayers' compliance

In a society the tax climate is determined by the interaction between taxpayers and tax authorities. In a 'service and client' climate, taxpayers do not expect authorities to automatically suspect them of being tax evaders. Evidence suggests that recognizing good tax behavior with strategies of rewards has a positive effect on voluntary tax compliance. Here we can see averages of tax compliance in the Sudan 2013-2017 figure (3).(52)

Figure (3)

Averages of compliance 2013-2017

Source: Taxation chamber Annual Reports 2013-2017

Improving tax revenue collection is an important priority for developing economies throughout the world. Not only do tax revenues tend to be low as a share of GDP in absolute terms in low income countries, they are also low as a share of GDP relative to higher income economies. Finding mechanisms to improve tax collection is challenging on at least two fronts:

- (a) lack of good data on tax compliance; and
- (b) difficulty in finding effective instruments for improving compliance given institutional constraints.⁽⁵³⁾

Measuring tax compliance and evaluating its determinants is challenging in any context. Examining these issues in developing countries is particularly difficult due to the large size of the informal sector. Taxpayer surveys may be able to capture a representative sample of the population, but they rely on self-reports. Firms and individuals may be unwilling to report their registration and tax payment status accurately. Such self-reported survey data may be particularly problematic when used to evaluate the causal effects of interventions designed to improve compliance, especially if taxpayers have incentives to show that the program was “successful” (e.g., in the case of financial incentives).⁽⁵⁴⁾

On the other hand, administrative data, even if good quality, is restricted since it will only capture individuals and firms that are already formal or in the tax net to some degree. Administrative data samples are therefore often highly censored given the narrowness of the tax base in many developing economies. This creates limitations in understanding tax formalization, an important compliance margin. With administrative data alone, for example, it may be difficult to determine whether a firm that appears in a registration database is a new firm or a previously informal firm becoming formalized. In addition, tax data generally contain a very restricted set of taxpayer characteristics relative to survey data.⁽⁵⁵⁾

A tax climate in a society can range on a continuum from an antagonistic to a synergistic climate. The characteristics linked to these climates then, respectively, vary from a ‘cops and robbers’ attitude on the part of both tax authorities and taxpayers, to a ‘service and client’ attitude.⁽⁵⁶⁾

In the synergistic climate, a posture of cooperation will prevail with low social distance and likely voluntary compliance. It can be argued that the South African Revenue Service (SARS) displays a ‘service and client’ attitude. This is evident from its adoption of the tax compliance model developed by the Cash Economy Task Force (1998) for the Australian Tax Office, based on the influential work on motivational postures of taxpayers .In this model, the assumption is made that the majority of taxpayers are voluntarily compliant and should accordingly be approached by tax authorities with an attitude of service. The tax compliance model is illustrated by Figure (4) below.⁽⁵⁷⁾ Figure (4)

The tax compliance model

Source: SARS, 2012:4

There are many ways in which IT is being used to improve tax administration, and not only in advanced economies . Further technological opportunities will doubtless emerge, Biometrics, for instance, are a possible replacement for social security or other taxpayer identification numbers (TINs), with potential for improving taxpayer services (by for instance reducing the time needed for checking taxpayers’ identity in communicating with Revenue Administrations (RAs)) and limiting the opportunities for identity theft to be used to create fictitious tax refund claims, among these ways ⁽⁵⁸⁾ .

· Electronic invoicing: replacing paper invoices with electronic versions using mandated or otherwise certified electronic devices that are generated by—and update—suppliers’ and purchasers’ accounting.

systems, and sometimes the RA's transaction logs. This significantly reduces costs for both firms and (by enabling automated compliance control) RAs. Latin American countries were pioneers in this area; China and some European countries are using these methods to reduce missing trader VAT frauds.

- Pre-population of tax returns, using registration and third party data, is now routine in several countries.
- 'One-stop sites' for all interactions between citizens and businesses and government are being increasingly adopted—potentially allowing shared access to government databases across departments.
- '100% digital' administration characterized by almost entirely digital communication with taxpayers and the use of social media and apps, is the aim in The Netherlands and elsewhere
- EOI, especially automatic, discussed above, rests entirely on appropriate IT systems and conventions.
- Electronically submitted accounting *data* can be interrogated with audit software to quickly and cheaply validate returns and identify compliance risks.
- Technology-based compliance control is becoming more sophisticated, moving from a largely reactive selection of cases for intervention to supporting customer segmentation by channeling taxpayer contacts to the most appropriate services in real time. This is especially suitable for e-filing, call centers, and other automated processes.

6-Conclusion

In conclusion in developing countries tax policy is often the art of the possible rather than the pursuit of the optimal. It therefore not surprising that the economic theory and especially optimal taxation literature have had relatively little impact on the design of tax systems in these countries

In discussing tax policy issues facing many developing countries today, first-hand experience with the IMF (International

Monetary Fund) provision of tax policy advice to those countries. They consider these issues from both the macroeconomic (the level and composition of tax revenue) and microeconomic (design aspects of specific taxes) perspectives.

Tax policymakers in the developing countries face major and potential challenges in drawing these policies among them, although some progress has been made by many of them. But for instance weak capacity, corruption and missing reciprocal links between tax and public and social expenditures remain as challenges. Also the vicious circle of low tax morale and compliance, which reduce the lifeblood for funding services, needs to be broken. The external environment poses increasing challenges, the continued heavy dependence of many developing countries on trade tax revenues. For instance, it means that continued trade liberalization poses significant challenges in recovering revenue from other sources. Striking the right balance between an attractive tax regime for domestic and foreign investment, by using tax incentives for example and securing the necessary revenues for public spending, is a key policy dilemma. Competition between developing countries for investment can trigger a race to bottom. Developing countries face challenges like information exchange regimes and more generally like improving transparency in the reporting of financial data by multinational enterprises and as developed and developing countries alike gear up to take ‘whole-of government’ action to illicit financial flows besides their race in designing and implementing effective transfer pricing.

7-Results and Recommendations

Our analyses demonstrate the very low levels of current tax compliance in Developing countries. The results also reveal the limits of traditional enforcement mechanisms: in theory, Tax authorities should, at a minimum, be able to force register un-registered firms and require stop filing firms to pay at least the

minimum (package) required VAT. The high rates of informality and stop filing imply strong institutional limitations to traditional enforcement. Improved revenue collection may be hindered by severe limits on administrative capacity as well as lack of strong performance incentives and corruption.

In such settings, encouraging voluntary compliance through social recognition may provide a more feasible and cost-effective way to improve revenue collection. To the best of our knowledge, planned field experiment will provide the first direct tests of the causal effects of social recognition and rewards in the taxation context. The results from experiments will shed light on the underlying determinants of pro-social behavior and potentially provide an innovative and scalable policy mechanism to improve revenue collection in many developing economies.

The tax laws have to be amended to ensure appropriate filing and to strengthen the penalty provisions. The present provision which excludes taxpayers from being audited if they file tax returns showing income of more than 15% than that of the previous year, must be removed. These will remove any ambiguity regarding the treatment of inaccurate returns. To make the effort worthy and to coincide with the objective of this system, at least 5% of self-assessment cases should be brought under the direct purview of the Commissioner of Taxes. It could be done based on preliminary assessments and other information received by the concerned tax offices.

References:

- (1) **Kleven**.H.J,M.B.Knudsen, C.T.Kreiner, S.Pedersen and E. Saez, “Unwilling or Unable to Cheat? Evidence from a Tax Audit Experiment in Denmark,” *Econometrica*, 79 (2011), 651-692.
- (2) **Etzioni**, A. Tax evasion and perceptions of tax fairness: A research note. *Journal of Applied Behavioral Science*, (1986), 22(2), 177-185.
- (3) **Clotfelter**, C. T. Tax evasion and tax rates: An analysis of individual returns. *The Review of Economics and Statistics*, (1983), 65(3), 363-373.
- (4) Michael G. ALLINGHAM and Agnar SANDMO, INCOME TAX EVASION: A
- (5) THEORETICAL ANALYSIS, University of Pennsylvania, Philadelphia, U.S.A. First
- (6) version received May 1972, revised version received August 1972
- (7) McLaren, J. (Eds). *Institutional Elements of Tax Design and Reform*. Washington, DC: World Bank, (2003),232
- (8) **Slemrod**, J., & C. Gillitizer, C. *Tax Systems*. Cambridge, MA: MIT Press, (2013)
- (9) **Osterloh**, M. and Frey, B.S. (2000) Motivation, knowledge transfer and organizational forms. *Organization Science* 11: 538 – 550.
- (10) OECD. *Tax Administration: Comparative Information on OECD and Other Advanced and Emerging Economies*. Paris: OECD, 2013,212
- (11) Allingham and Sandmo (1972), based on Becker’s (1968) economic theory of crime.
- (12) Adreoni, Erard and Feinstein (1998).
- (13) **Williamson**, O.E. *The Economic Institutions of Capitalism*. Free Press, New York, (1985),333
- (14) Allison Christians, Avoidance,Evasion and Taxpayer Morality,*Jounral of Law & Policy*,Vol.44.

- (15) **Trivedi**, V. U., Shehata, M., & Lynn, B.). Impact of personal and situational factors on taxpayer compliance: An experimental analysis. *Journal of Business Ethics*, (3), (2003),175-197.
- (16) **Alm**, J., & McKee, M. (1998). Extending the lessons of laboratory experiments on tax compliance to managerial and decision economics. *Managerial and Decision Economics*, 19(4/5), 259-275.
- (17) Andreoni, Erard and Feinstein 1998: p.826.
- (18) **Beck**, P., Jon, D., & Jung, W. O. Experimental evidence on taxpayer reporting under uncertainty. *The Accounting Review*, (1991). 66(3), 535- 558.
- (19) **Park**, C., & Hyun, J. K. (2003). Examining the determinants of tax compliance by experimental data: A case of Korea. *Journal of Policy Modeling*, 25(8), 673-684.
- (20) Schein 1965, Rousseau and McLean Parks 1993.
- (21) **Chetty**.R, A.Looney and K.Kroft, “Salience and Taxation: Theory and Evidence,” *American Economic Review*, 99 (2009), 1145-77.
- (22) **Slemrod**, J. (2004). The economics of corporate tax selfishness. *National Tax Journal*, 57(4), 877-899.
- (23) **Kirchler**, E., Hoelzl, E., & Wahl, I. Enforced versus voluntary tax compliance: The “slippery slope” framework. *Journal of Economic Psychology*, (2008), 29, 210-225.
- (24) **Braithwaite**, V. Dancing with tax authorities: Motivational postures and non-compliance actors. In V. Braithwaite (Ed.), *Taxing Democracy*, ((2003a),pp. 15-39). Hants, UK: Ashgate.
- (25) **Braithwaite**, V., Murphy, K., & Reinhart, M. Taxation threat, motivational postures, and responsive regulation. *Law & Policy*, (2007), 29(1), 137-158.
- (26) **Sandmo**.A, “The Theory of Tax Evasion: A Retrospective View,” *National Tax Journal*, 58(2005), 643-63.

- (27) Braithwaite, Murphy, & Reinhart, 2007.
- (28) Slemrod, J., “Cheating Ourselves: The Economics of Tax Evasion,” *Journal of Economic Perspectives*, 21 (2007), 25-48.
- (29) Scholz, J.T and N. Piney, “Duty, Fear, and Tax Compliance: The Heuristic Basis of Citizenship Behavior,” *American Journal of Political Science*, 39 (1995), 490-512.
- (30) Andreoni, J., Erard, B. and Feinstein, J. (1998) Tax compliance. *Journal of Economic Literature* 36: 818 – 860.
- (31) Feinstein, J. S. (1991). An econometric analysis of income tax evasion and its detection. *The RAND Journal of Economics*, 22(1), 14-35.
- (32) Schein, E. (1965) *Organization Psychology*. Prentice-Hall, Englewood Cliffs.
- (33) Gangl, K., Hofmann, E., & Kirchler, E. Tax authorities’ interaction with taxpayers: A conception of compliance in social dilemmas by power and trust. *New Ideas in*. (2015), 333
- (34) Feld, L. P., & Frey, B. S. Trust breeds trust: How taxpayers are treated. *Economics of Governance*, 3(2), (2002), 87-99.
- (35) Gangl, K., Hofmann, E., & Kirchler, E. (2015). Tax authorities’ interaction with taxpayers: A conception of compliance in social dilemmas by power and trust. *New Ideas in*.
- (36) Milliron, V. C., & Toy, D. R. Tax compliance: An investigation of key features. *Journal of the American Taxation Association*, 9(2), 84-104.
- (37) Becker, G.S. (1968) Crime and punishment: An economic approach. *Journal of Political Economy* 76: 169 –217.
- (38) Alm, J., Bahl, R., & Murray, M. (1990). Tax structure and tax compliance. *The Review of Economics and Statistics*, 72(4), 603-613.

- (39)Fischer, C. M., Wartick, M., & Mark, M. M. Detection probability and taxpayer compliance: A review of the literature. *Journal of Accounting Literature*, 11(1), (1992)1-46,
- (40)Hasseldine, J. How do revenue audits affect taxpayer's compliance? *Bulletin for International Fiscal Documentation*, July/August, (1993), 424-435.
- (41)Hanno, D. M., & Violette, G. R. An analysis of moral and social influences on Spicer, M. W., & Thomas, J. E. Audit probabilities and the tax evasion decision: An experimental approach. *Journal of Economic Psychology*, 2(3), (1982)241-245. taxpayer behavior. *Behavioral Research in Accounting*, (1996), 8, 57-75.
- (42)Spicer, M. W., & Thomas, J. E. (1982). Audit probabilities and the tax evasion decision: An experimental approach. *Journal of Economic Psychology*, 2(3), 241-245.
- (43)Frey, B.S. and Jegen, R. Motivation crowding theory: A survey of empirical evidence. *Journal of Economic Surveys* 15: (2001) ,589-611
- (44)Luttmer.E.F.P and M.Singhal, "Tax Morale," *Journal of Economic Perspectives*, 28 (2014),149-68.
- (45)McLaren, J. (Eds). *Institutional Elements of Tax Design and Reform*. Washington, DC: World Bank, (2003),232
- (46)(46) Loo, E. C. Determinants of individual taxpayers' compliance behavior: Experience of the transition from pre to post self-assessment in Malaysia. In M. Walpole & M. McKerchar (Eds.), *Further global challenges in tax administration* (pp, Bath: Fiscal Publication, (2006a) pp.201-225,
- (47)Loo, E. C. Tax knowledge, tax structure and compliance: A report on a quasi-experiment. *New Zealand Journal of Taxation Law and Policy*, 12(2) (2006b), 117-140.

- (48)Salant, P. A., & Dillman, D. A. *How to conduct your own survey*. New York: John Wiley and Sons(1994),
- (49)Sloterdijk, P. *Die nehmende Hand und die gebende Seite*. [The grasping hand.]. Berlin: Suhrkamp, (2010).
- (50) Loo, McKerchar, & Hansford, 2009.
- (51)Babbie, E. *The basics of social research* (4th ed.). Belmont, CA: Thomson Higher Education, (2008),344
- (52)Akerlof, G.A. (1982) Labor contracts as partial gift exchange. *Quarterly Journal of Economics* 84: 488 – 500.
- (53)Kelman, C. H. Interests, relationships, identities: Three central issues for individuals and groups in negotiating their social environment. *Annual Review of Psychology*, (2006), 57, 1-26.
- (54)Kleven, H.J., “How Can Scandinavians Tax So Much?” *Journal of Economic Perspectives*, 28(2014), 77-98.
- (55)Loo, E. C., McKerchar, M., & Hansford, A. Understanding the compliance behavior of Malaysian individual taxpayers using a mixed method approach. *Journal of Australasian Tax Teachers Association*, 4(1), (2009), 181-202.
- (56)Kirchler, E. *The economic psychology of tax behavior*. Cambridge: University Press, (2007),654
- (57)Braithwaite, V. Dancing with tax authorities: Motivational postures and non-compliance actors. In V. Braithwaite (Ed.), *Taxing Democracy*, ((2002a),pp. 15-39). Hants, UK: Ashgate.
- (58)Ryan, R. M., & Deci, E. L. Intrinsic and extrinsic motivations: Classic definitions and new directions. *Contemporary Educational Psychology* (2000), 25, 54-67.